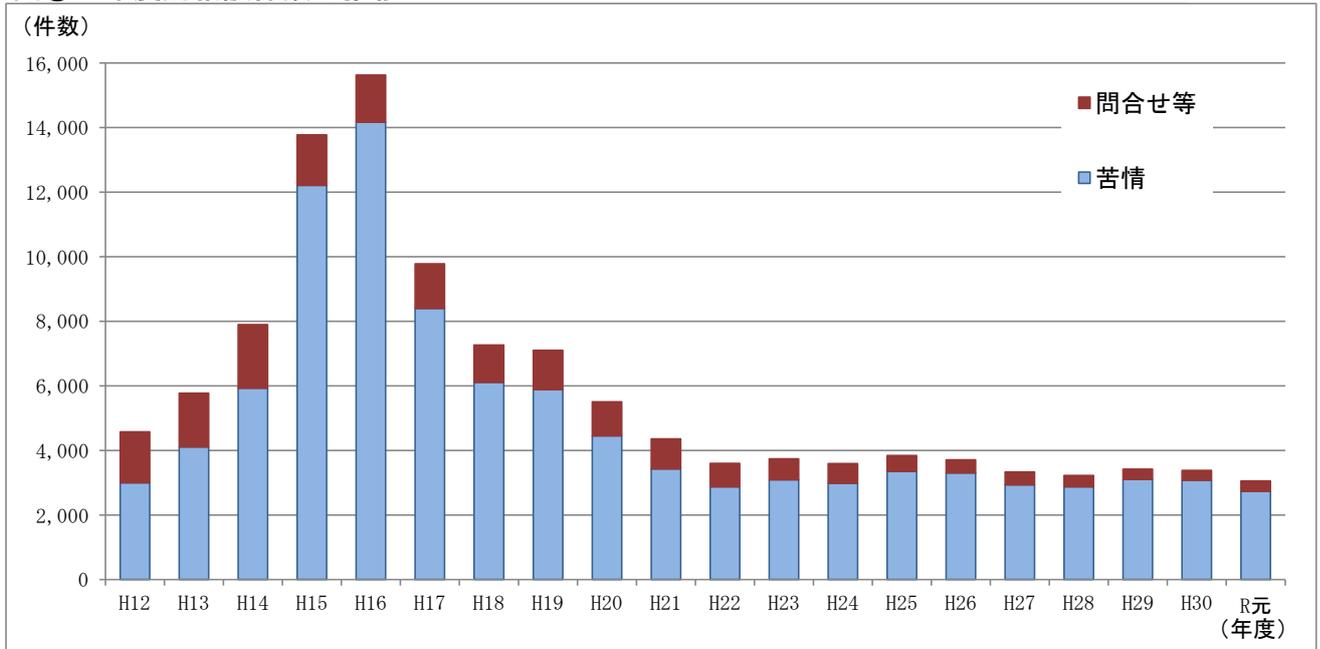


1 相談受付の状況

図① 年度別相談件数の推移



表① 年度別相談件数

年度	苦情		問合せ等		合計	
	件数	前年度比	件数	前年度比	件数	前年度比
令和元年度	2,732	88.8%	324	105.9%	3,056	90.4%
平成30年度	3,076	99.1%	306	96.2%	3,382	98.9%
平成29年度	3,103	108.1%	318	89.3%	3,421	106.0%
平成28年度	2,870	97.8%	356	88.3%	3,226	96.6%
平成27年度	2,935	88.9%	403	97.6%	3,338	89.9%
平成26年度	3,300	98.6%	413	82.9%	3,713	96.6%
平成25年度	3,347	112.1%	498	81.5%	3,845	106.9%
平成24年度	2,985	96.5%	611	94.4%	3,596	96.2%
平成23年度	3,092	107.6%	647	88.8%	3,739	103.8%
平成22年度	2,873	83.7%	729	78.4%	3,602	82.6%
平成21年度	3,432	77.0%	930	88.2%	4,362	79.2%
平成20年度	4,455	75.7%	1,054	86.7%	5,509	77.6%
平成19年度	5,886	96.3%	1,216	105.6%	7,102	97.8%
平成18年度	6,111	72.8%	1,152	83.4%	7,263	74.2%
平成17年度	8,400	59.3%	1,382	94.3%	9,782	62.6%
平成16年度	14,163	116.0%	1,466	93.7%	15,629	113.4%
平成15年度	12,212	106.0%	1,565	79.4%	13,777	174.5%
平成14年度	5,927	144.3%	1,970	118.0%	7,897	136.7%
平成13年度	4,106	137.0%	1,670	105.6%	5,776	126.2%
平成12年度	2,996	127.7%	1,582	102.5%	4,578	117.7%

* 苦情とは、消費者が、事業者に対して、その商品やサービスについて、安全性・品質・表示・販売方法・契約・価格等に不満や苦情感情をもち、その解決を求めている場合をいいます。

* 問合せ等とは、生活知識等の問合せや要望で、苦情が発生していないものをいいます。

2 相談者の状況

表② 相談者の性別・年齢層別件数

年度	区分	合計	割合	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
令和元年度	男性	1,324	43.3%	16	77	122	188	257	264	400	0
	女性	1,581	51.7%	8	68	132	234	395	321	423	0
	団体・不明	151	4.9%	0	0	0	0	0	0	0	151
	計	3,056	100.0%	24	145	254	422	652	585	823	151
	割合			0.8%	4.7%	8.3%	13.8%	21.3%	19.1%	26.9%	4.9%
平成30年度	男性	1,382	40.9%	9	77	129	192	252	353	370	0
	女性	1,844	54.5%	16	77	143	292	364	465	485	2
	団体・不明	156	4.6%	0	0	0	0	0	0	0	156
	計	3,382	100.0%	25	154	272	484	616	818	855	158
	割合			0.7%	4.6%	8.0%	14.3%	18.2%	24.2%	25.3%	4.7%
前年度比		90.4%		96.0%	94.2%	93.4%	87.2%	105.8%	71.5%	96.3%	95.6%

表③ 契約当事者の性別・年齢層別件数

年度	区分	合計	割合	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
令和元年度	男性	1,330	43.5%	40	98	136	170	238	236	392	20
	女性	1,571	51.4%	44	96	140	198	300	279	501	13
	団体・不明	155	5.1%	0	2	0	0	0	0	0	153
	計	3,056	100.0%	84	196	276	368	538	515	893	186
	割合			2.7%	6.4%	9.0%	12.0%	17.6%	16.9%	29.2%	6.1%
平成30年度	男性	1,348	39.9%	42	103	140	189	222	302	337	13
	女性	1,885	55.7%	28	88	130	259	351	479	527	23
	団体・不明	149	4.4%	0	0	0	0	0	0	0	149
	計	3,382	100.0%	70	191	270	448	573	781	864	185
	割合			2.1%	5.6%	8.0%	13.2%	16.9%	23.1%	25.5%	5.5%
前年度比		90.4%		120.0%	102.6%	102.2%	82.1%	93.9%	65.9%	103.4%	100.5%

表④ 相談者の居住市町別件数

市町名	件数	割合
福井市	1,343	43.9%
敦賀市	103	3.4%
小浜市	217	7.1%
大野市	92	3.0%
勝山市	50	1.6%
鯖江市	171	5.6%
あわら市	107	3.5%
越前市	134	4.4%
坂井市	326	10.7%
永平寺町	99	3.2%
池田町	3	0.1%
南越前町	41	1.3%
越前町	82	2.7%
美浜町	32	1.0%
高浜町	42	1.4%
おおい町	58	1.9%
若狭町	104	3.4%
不明・県外	52	1.7%
合計	3,056	100.0%

表⑤ 相談項目別件数

相談項目	令和元年度		平成30年度	
	件数	割合	件数	割合
契約・解約	2,147	70.2%	2,495	73.8%
販売方法	838	27.4%	830	24.5%
品質・機能、 役務品質	270	8.8%	255	7.5%
接客対応	241	7.9%	219	6.5%
価格・料金	218	7.2%	168	5.0%
表示・広告	108	3.5%	105	3.1%
安全・衛生	81	2.6%	68	2.0%
法規・基準	56	1.8%	28	0.8%
生活知識	12	0.4%	16	0.5%
買物相談	10	0.3%	5	0.1%
施設・設備	3	0.1%	3	0.1%
包装・容器	1	0.0%	0	0.0%
計量・量目	0	0.0%	3	0.1%
その他	41	1.3%	33	1.0%
全相談件数	3,056		3,382	

*相談内容によっては、複数の「相談項目」に該当するものがあり、その場合それぞれに計上しています。割合は、全相談件数に占める割合です。

3 相談の傾向

(1) 商品・役務（サービス）別の状況

表⑥ 商品・役務（サービス）別相談件数（主なもの）

商品・役務（サービス）	令和元年度			平成30年度	
	順位	件数	割合	件数	割合
商品一般	1	588	19.2%	930	27.5%
通信サービス	2	376	12.3%	508	15.0%
健康食品	3	159	5.2%	116	3.4%
役務その他	4	107	3.5%	103	3.0%
レンタル・リース・賃貸	5	106	3.5%	91	2.7%
化粧品	6	101	3.3%	57	1.7%
工事・建築・加工	7	79	2.6%	81	2.4%
融資サービス	8	67	2.2%	71	2.1%
相談その他	9	64	2.1%	127	3.8%
自動車	10	62	2.0%	67	2.0%
全相談件数		3,056		3,382	

※ 割合は、全相談件数に占める割合です。

(2) 販売購入形態別の状況

表⑦ 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	令和元年度			平成30年度		
	順位	件数	割合	件数	割合	
無店舗販売	通信販売	1	891	29.2%	932	27.6%
	電話勧誘販売	3	185	6.1%	221	6.5%
	訪問販売	4	177	5.8%	199	5.9%
	マルチ販売	5	59	1.9%	42	1.2%
	訪問購入		37	1.2%	26	0.8%
	ネガティブオプション		6	0.2%	18	0.5%
	その他無店舗		30	1.0%	18	0.5%
無店舗販売計		1,385	45.3%	1,456	43.1%	
店舗購入	2	664	21.7%	684	20.2%	
不明・他		1,007	33.0%	1,242	36.7%	
合計		3,056	100.0%	3,382	100.0%	

表⑧ 販売購入形態の通信販売の内訳

	令和元年度			平成30年度	
	順位	件数	割合	件数	割合
インターネット通販	1	654	73.4%	717	76.9%
テレビショッピング	2	29	3.3%	34	3.6%
インターネットオークション	3	18	2.0%	21	2.3%
折込広告	4	10	1.1%	10	1.1%
その他		180	20.2%	150	16.1%
合計		891	100.0%	932	100.0%

(3) トラブルになりやすい商法・手口の状況

表⑨ トラブルになりやすい商法・手口別相談件数

順位	商法・手口	令和元年度	平成30年度	相談内容の商法・手口等
1	架空請求	425	894	訴訟最終告知などのハガキや未納料金のメールを送るなどして、消費者から電話を掛けさせ、身の覚えのない高額な費用を請求する手口
2	身分詐称	274	877	裁判所など公的機関や通販会社や電話会社など大手企業と身分を偽って消費者を信用させて勧誘を行う手口
3	無料商法	78	76	「無料サービス」など「無料」であることを強調して申し込ませ、高額な代金を請求する商法
4	サイドビジネス商法	55	45	「内職・副業（サイドビジネス）になる」、「簡単に儲かる」等をセールストークにした商法
5	ワンクリック請求	47	76	パソコンやスマホでアダルトサイトにアクセスしたところ、いきなり「登録」の表示になり高額な料金を請求する手口
6	当選商法	26	10	宝くじに当選したとメールを送り、当選金を受け取るために必要と説明して何度も費用を請求する商法
7	利殖商法	25	29	「値上がり確実」、「必ずもうかる」など利殖になることを強調し、投資や出資を勧誘する商法
8	二次被害	22	30	過去に一度被害に遭った人を再び勧誘して、新たな商品やサービスを契約させ二次的な被害を与える手口
9	ネガティブオプション	21	21	商品を勝手に送りつけ、商品を受領したことで支払義務があると勘違いさせて代金を支払わせようとする手口
10	次々販売	16	15	必要と思わせたり不安をあおったりして、次から次へと商品やサービスを契約させる手口

*1つの相談で複数の「商法・手口」に該当するものがある場合は、複数計上しています。

表⑩ 架空請求の年度別相談件数

年度	計	ハガキ	メール	封書	その他
令和元年度	425	297	108	13	7
平成30年度	894	657	192	21	24
平成29年度	1,056	633	398	0	25
平成28年度	426	2	310	0	114
平成27年度	305	9	201	1	94

表⑪ 架空請求の年齢層別件数(契約当事者)

年度	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
令和元年度	425	1	5	10	29	71	121	176	12
前年度比	47.5%	20.0%	29.4%	76.9%	32.2%	44.1%	36.4%	67.2%	85.7%
平成30年度	894	5	17	13	90	161	332	262	14

表⑫ 定期購入の年度別相談件数

年度	計	健康食品	化粧品	その他
令和元年度	207	115	77	15
平成30年度	107	68	35	4
平成29年度	82	46	26	10
平成28年度	64	35	14	15
平成27年度	29	15	11	3

表⑬ 定期購入の年齢層別件数(契約当事者)

年度	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
令和元年度	207	23	17	18	43	54	27	25	0
前年度比	193.5%	328.6%	340.0%	360.0%	226.3%	174.2%	135.0%	125.0%	-
平成30年度	107	7	5	5	19	31	20	20	0

(4) 新型コロナウイルス感染症に関連する相談状況

表⑭ 新型コロナウイルス感染症関連の相談件数

年度	計	マスク関係	キャンセル関係	その他
令和元年度	74	40	21	13
うち2月	9	3	6	0
うち3月	65	37	15	13

表⑮ 新型コロナウイルス感染症関連の年齢層別件数(契約当事者)

年度	計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
令和元年度	74	0	3	8	10	12	7	29	5
割合	100.0%	-	4.1%	10.8%	13.5%	16.2%	9.5%	39.2%	6.8%

(5) 個人情報に関する相談状況

表⑯ 個人情報に関する相談件数

年度	計
令和元年度	109
平成30年度	128
平成29年度	108
平成28年度	112
平成27年度	124

4 相談対応の状況

表⑰ 処理結果別件数

年度	計	助言 (自主交渉)	あつせん		他の 相談窓口 など紹介	情報提供	処理不要 ・ その他※
				うち解決			
令和元年度	3,056	1,985	303	276	202	415	151
前年度比	90.4%	87.8%	99.7%	102.2%	79.2%	97.9%	110.2%
平成30年度	3,382	2,262	304	270	255	424	137

※ 相談対応中のものを含む