

1 相談受付の状況【図①、表①】

- ・相談件数は3,056件あり、前年度より326件減少（対前年比90%）
- ・内訳は苦情相談2,732件、問合せ等324件

2 相談者の状況【表②、③、④、⑤】

- ・契約当事者の性別では、男性が1,330件（全体の44%）、女性が1,571件（全体の51%）
- ・契約当事者の年齢層では、70歳以上が893件で最多（全体の29%）、前年度から29件増加。また20歳未満、20歳代、30歳代の件数も前年度から増加。特に20歳未満が2割増となり増加が顕著
- ・相談者の居住地は、福井市が最多で1,343件（全体の44%）、次が坂井市の326件（全体の11%）
- ・相談項目は、「契約・解約」が2,147件（全体の70%）、「販売方法」が838件（全体の27%）

3 相談の傾向

（1）商品・役務（サービス）別の状況【表⑥】

① 「商品一般」

- ・最も多い相談が「商品一般」で588件（全体の19%）
- ・このうち、公的機関や債権回収業者等の名称をかたって、利用した覚えのない料金や賠償をハガキや封書、メールで請求する「架空請求」の相談が348件（「商品一般」の59%）

② 「通信サービス」

- ・「商品一般」の次に多い相談が「通信サービス」で376件（全体の12%）
- ・このうち、アダルトサイトやオンラインゲームのトラブルなどの放送・コンテンツ等に関する相談が278件（「通信サービス」の74%）、インターネット接続回線のトラブルなどのインターネット通信サービスに関する相談が98件（「通信サービス」の26%）

③ 前年度から増えている相談

「健康食品」

- ・相談件数は159件、前年度より43件増加（前年度比137%）
- ・このうち、7割の115件がダイエットサプリなどの「定期購入」に関するトラブルであり、「ネット広告を見てお試しのつもりで注文後、数か月間の定期購入が条件だったと分かったので解約したい」などの相談が急増 <表⑫参照>

「化粧品」

- ・相談件数は101件、前年度より44件増加（前年度比177%）
- ・このうち、8割の77件が除毛剤などの「定期購入」に関するトラブルであり、「健康食品」

と同様の相談が急増 <表⑫参照>

「レンタル・リース・賃貸」

- ・相談件数は106件、前年度より15件増加（前年度比116%）
- ・このうち、7割の71件が集合住宅の賃貸に関する相談であり、「賃貸アパートを退去したらクロスの張替えなど敷金以上の高額な請求を受けた」などの内容

（2）販売購入形態別の状況【表⑦、⑧】

- ・「通信販売」が891件で最多。相談全体に占める割合は29%で前年度より拡大
- ・「通信販売」のうち、スマートフォンなどを利用して商品を購入する「インターネット通販」が654件で最多（「通信販売」の73%）
- ・「マルチ販売」や「訪問購入」の相談件数が前年度より増加。「マルチ販売」は、その4割が20歳代の若者が契約当事者のトラブルであり、安易なもうけ話に関するものなど。また「訪問購入」は、その6割が70歳以上の高齢者が契約当事者のトラブルであり、貴金属などの強引な訪問買い取りに関するものなど

（3）トラブルになりやすい商法・手口の状況【表⑨、⑩、⑪、⑫、⑬】

① 「架空請求」

- ・相談件数は425件、前年度より469件減少（前年度比48%）
- ・請求手段別では、ハガキが297件で最多（「架空請求」の70%）
- ・契約当事者の年齢層では、70歳代以上が176件で最多（「架空請求」の41%）

② 「定期購入」

- ・相談件数は207件、前年度より100件増加（前年度比194%）
- ・このうち、ダイエットサプリなどの健康食品が115件で最多（「定期購入」の56%）、次が除毛剤などの化粧品で77件（「定期購入」の37%）
- ・契約当事者の年齢層では、全年齢層において増加が見られ、50歳代が54件で最多（前年度から23件増加）。また20歳未満、20歳代、30歳代の件数が前年度比で300%を超過し、大きく増加（それぞれ前年度から16件、12件、13件の増加）

（4）新型コロナウイルス感染症に関連する相談状況【表⑭、⑮】

- ・2月以降新型コロナウイルス感染症に関連する相談が急増、元年度の相談件数は74件
- ・「注文していないマスクが届いた」などマスクに関する相談が40件で最多、次いで旅行やスポーツ教室、結婚式などのキャンセルに関する相談が21件

（5）個人情報に関する相談状況【表⑯】

- ・個人情報の漏洩や悪用などの個人情報に関する相談は109件で19件減少

4 相談対応の状況【表⑰】

- ・寄せられた相談のうち、助言が1,985件、あっせんが303件（このうち解決は276件）、他の相談窓口等の紹介や情報提供が617件