

## 1 平成30年度相談受付状況

### (1) 相談件数【図①、表①】

- ・平成30年度の相談件数は3,382件あり、前年度より39件減少（対前年比99%）
- ・内訳は、苦情相談が3,076件、問合せ等が306件

### (2) 相談者【表②、③】

- ①性別：男性が1,382件（全体の41%）、女性が1,844件（全体の54%）、その他（団体、不明）が156件（全体の5%）
- ②年齢層：70歳以上が最多で855件（全体の25%）、次が60歳代で818件（全体の24%）、合わせると1,673件あり、60歳以上の相談者が全体の半数
- ③居住地域：福井市が最多で1,489件（全体の44%）、次に坂井市が377件（全体の11%）

### (3) 相談項目【表④】

- ・「契約・解約」が2,495件（全体の74%）、「販売方法」が830件（全体の25%）

## 2 平成30年度相談の傾向

### (1) 商品・役務（サービス）別相談件数【表⑤】

- ・「商品一般」が930件で最多（全体の28%）、次いで「通信サービス」が508件（全体の15%）

#### ① 商品一般の相談

- ・相談件数は、前年度より119件増加（対前年比115%）
- ・「商品一般」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730件（商品一般の78%）

#### ② 「通信サービス」の相談

- ・「通信サービス」の相談件数は、前年度より213件減少（対前年比70%）
- ・「通信サービス」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407件、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101件

#### ③ 前年度から増えている相談

##### 「健康食品」

- ・相談件数は116件、前年度より33件増加（対前年比140%）

##### ○主な相談事例

- ・「お試し」、「一回だけ」のつもりで健康食品を注文したが、定期購入に契約したことになっており、解約に応じてもらえない。
- ・注文した覚えのない健康食品が届いた。

## 「工事・建築・加工」

- ・相談件数は81件、前年度より32件増加（対前年比165%）

### ○主な相談事例

- ・業者の訪問があり、雪害で壊れた雨どいや屋根を火災保険の保険金で修理できるからと勧誘されて契約した。高額なので解約したい。
- ・「無料で自宅の点検をする」と言って業者が訪問して来た。「工事費は火災保険の保険金が出る」と言っていたが大丈夫か。

## （2）販売購入形態別相談件数【表⑥、⑦】

- ・「通信販売」が932件で最多（全体の28%）、次いで「店舗購入」684件（全体の20%）、  
「電話勧誘販売」221件（全体の7%）、「訪問販売」199件（全体の6%）
- ・「通信販売」のうち、スマートフォンで商品を購入した際のトラブルなどの「インターネット通販」に関する相談が717件あり、「通信販売」全体の77%

## （3）トラブルになりやすい商法・手口別相談件数

### 架空請求に係る相談【表⑧、⑨②、表⑨、⑩、⑪】

- ・相談件数は894件、前年度より162件減少したが（対前年比85%）、前々年度の426件の2倍以上（対前々年比210%）
- ・請求手段別では、ハガキが657件（全体の73%）で前年度より24件増加、メールは192件で前年度より206件減少、封書が新たに21件増加（前年度、前々年度は0件）
- ・当事者の年齢層は、最多が60歳代の332件で前年度より178件減少（対前年比72%）、次が70歳以上の262件で前年度より112件増加（対前年比175%）
- ・「契約購入金額」の明らかな相談が65件で前年度より4件減少したが、1件当たりの平均請求金額は586,997円となり前年度の約2倍（請求金額が高額化）、1件当たりの救済金額（未然防止を含む）は625,277円で前年度の2倍超

## （4）契約当事者の年齢層別相談状況【表⑫】

- ・70歳代が864件で最多、前年度に比べ154件増加（対前年度比122%）
- ・次が60歳代の781件で、前年度より128件減少（対前年度比89%）

## （5）個人情報に関する相談状況【表⑬】

- ・個人情報の漏洩や悪用などの個人情報に関する相談は128件で20件増加