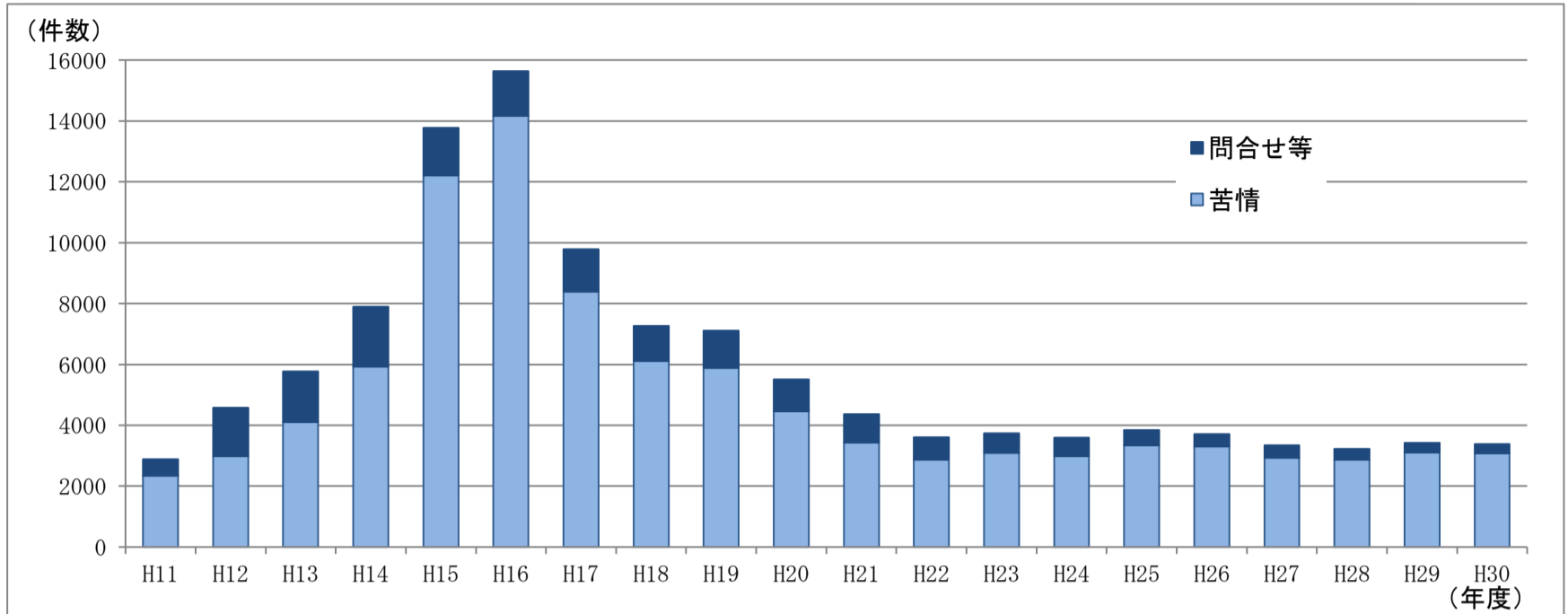


参考資料

1 平成30年度相談受付の状況

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
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%
平成11年度	2,346	111.9%	1,544	105.5%	3,890	109.3%

***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。

表② 相談者の性別・年齢層別件数

年度	区分	合計	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
平成30年度	男性	1,382	9	77	129	192	252	353	370	0
	女性	1,844	16	77	143	292	364	465	485	2
	団体・不明	156	0	0	0	0	0	0	0	156
	計	3,382	25	154	272	484	616	818	855	158
	割合	100%	0.7%	4.6%	8.0%	14.3%	18.2%	24.2%	25.3%	4.7%
平成29年度	男性	1,356	8	55	146	224	249	368	306	0
	女性	1,922	12	79	144	262	505	562	356	2
	団体・不明	143	0	0	0	0	0	0	0	143
	計	3,421	20	134	290	486	754	930	662	145
	割合	100%	0.6%	3.9%	8.5%	14.2%	22.0%	27.2%	19.4%	4.2%
前年度比	-1.1%	25.0%	14.9%	-6.2%	-0.4%	-18.3%	-12.0%	29.2%	9.0%	

表③ 相談者の居住市町別件数

市町名	件数	割合
福井市	1,489	44.0%
敦賀市	116	3.4%
小浜市	219	6.5%
大野市	81	2.4%
勝山市	34	1.0%
鯖江市	172	5.1%
あわら市	134	4.0%
越前市	144	4.3%
坂井市	377	11.1%
永平寺町	142	4.2%
池田町	9	0.3%
南越前町	44	1.3%
越前町	92	2.7%
美浜町	35	1.0%
高浜町	51	1.5%
おおい町	41	1.2%
若狭町	146	4.3%
不明・県外	56	1.7%
合計	3,382	100.0%

表④ 相談項目別件数

相談項目	平成30年度		平成29年度	
	件数	割合	件数	割合
契約・解約	2,495	73.8%	2,474	72.3%
販売方法	830	24.5%	857	25.1%
品質・機能、 役務品質	255	7.5%	235	6.9%
接客対応	219	6.5%	224	6.5%
価格・料金	168	5.0%	180	5.3%
表示・広告	105	3.1%	96	2.8%
安全・衛生	68	2.0%	74	2.2%
法規・基準	28	0.8%	48	1.4%
生活知識	16	0.5%	5	0.1%
買物相談	5	0.1%	8	0.2%
施設・設備	3	0.1%	5	0.1%
計量・量目	3	0.1%	2	0.1%
包装・容器	0	0.0%	2	0.1%
その他	33	1.0%	40	1.2%
全相談件数	3,382		3,421	

*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。

2 平成30年度相談の傾向

(1) 商品・役務（サービス）別の状況

表⑤ 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）	平成30年度			平成29年度	
	順位	件数	割合	件数	割合
商品一般	1	930	27.5%	811	23.7%
通信サービス	2	508	15.0%	721	21.1%
放送・コンテンツ等		407	12.0%	599	17.5%
インターネット通信サービス		101	3.0%	122	3.6%
相談その他	3	127	3.8%	146	4.3%
健康食品	4	116	3.4%	83	2.4%
役務その他	5	103	3.0%	134	3.9%
レンタル・リース・賃貸	6	91	2.7%	104	3.0%
工事・建築・加工	7	81	2.4%	49	1.4%
融資サービス	8	71	2.1%	85	2.5%
自動車	9	67	2.0%	54	1.6%
全相談件数		3,382		3,421	

※ 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⑥ 販売購入形態別相談件数

販売購入形態	平成30年度			平成29年度		
	順位	件数	割合	件数	割合	
無店舗販売	通信販売	1	932	27.6%	1,029	30.1%
	電話勧誘販売	3	221	6.5%	285	8.3%
	訪問販売	4	199	5.9%	169	4.9%
	マルチ販売	5	42	1.2%	47	1.4%
	訪問購入		26	0.8%	35	1.0%
	ネガティブオプション		18	0.5%	11	0.3%
	その他無店舗		18	0.5%	23	0.7%
無店舗販売計		1,456	43.1%	1,599	46.7%	
店舗購入	2	684	20.2%	685	20.0%	
不明・他		1,242	36.7%	1,137	33.2%	
合計		3,382	100.0%	3,421	100.0%	

表⑦ 販売購入形態の通信販売の内訳

	平成30年度			平成29年度	
	順位	件数	割合	件数	割合
インターネット通販	1	717	76.9%	810	78.6%
テレビショッピング	2	34	3.6%	24	2.3%
インターネットオークション	3	21	2.3%	23	2.2%
カタログ通販	4	9	1.0%	13	1.3%
その他		151	16.2%	160	15.5%
合計		932	100.0%	1,030	100.0%

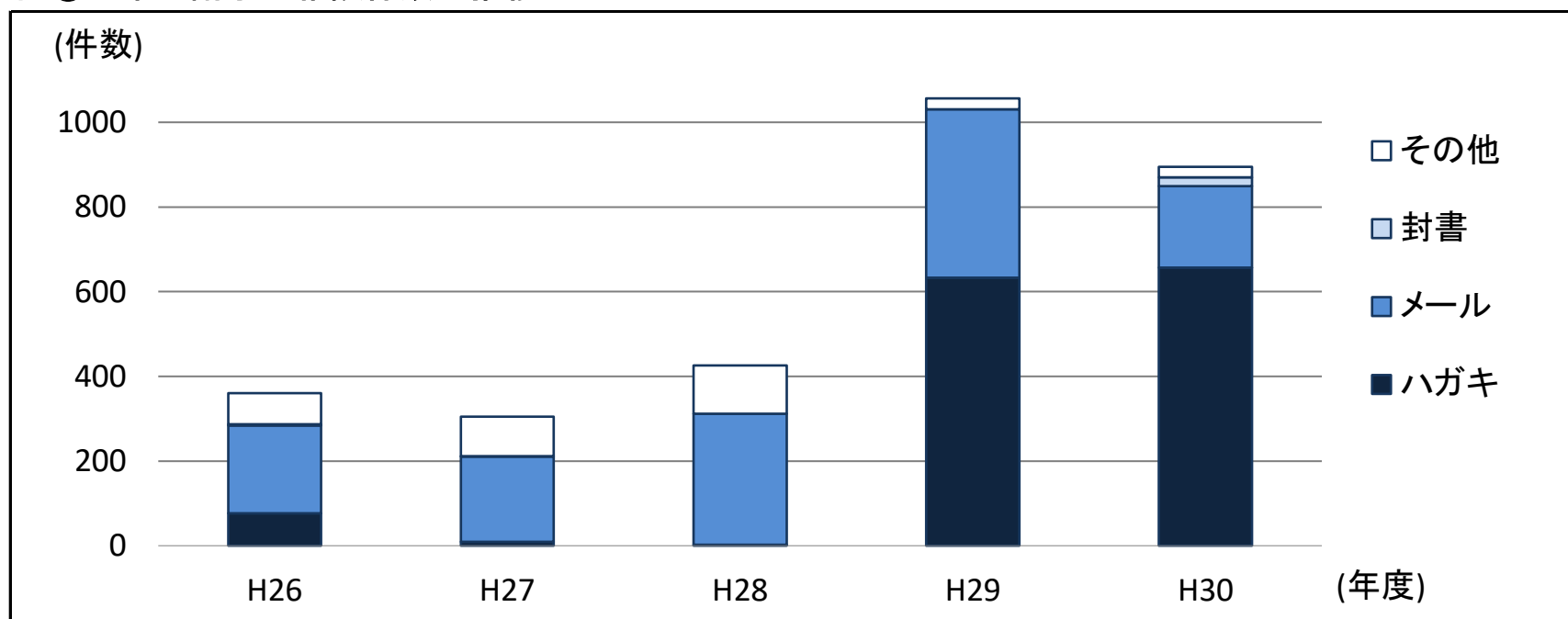
(3) トラブルになりやすい商法・手口の状況

表⑧ 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	平成30年度	平成29年度	相談内容の商法・手口等
1	架空請求	894	1,056	訴訟最終告知などのハガキを送り付けて電話を掛けさせ、身の覚えのない高額な費用を請求
2	身分詐称	877	976	裁判所等を騙り架空請求ハガキを送り付けるほか、電話や訪問で販売員が公的機関であるかのように思わせる手口
3	無料商法	76	79	「無料サービス」、「無料招待」、「無料体験」など「無料」であることを強調し誤認させさせる手口
4	ワンクリック請求	76	76	パソコンや携帯電話でアダルトサイト等にアクセスしたところ、いきなり「登録」の表示があり高額な料金を請求する商法
5	サイドビジネス商法	45	46	「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手口
6	二次被害	30	40	一度被害に遭った人を再び勧誘して、二次的な被害を与える手口
7	利殖商法	29	27	「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手口
8	ネガティブオプション	21	12	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
9	販売目的隠匿	20	14	販売目的を隠した勧誘
10	点検商法	18	13	「点検に来た」と来訪し「工事しないと危険」などと事実と異なることを言って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。

図② 架空請求の相談件数の推移



表⑨ 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
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
平成26年度	360	77	207	3	73

表⑩ 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
平成30年度	894	5	17	13	90	161	332	262	14
前年度比	84.7%	83.3%	154.5%	40.6%	118.4%	52.1%	72.2%	174.7%	116.7%
平成29年度	1,056	6	11	32	76	309	460	150	12

表⑪ 架空請求の被害および救済状況

年度	契約購入金額		うち既支払額		救済金額 (未然防止額を含む)	
	件数	金額 (円) 〔1件あたり 平均額〕	件数	金額 (円) 〔1件あたり 平均額〕	件数	金額 (円) 〔1件あたり 平均額〕
平成30年度	65	38,154,834 (586,997)	8	2,945,100 (368,138)	53	33,139,668 (625,277)
平成29年度	69	20,617,455 (298,804)	4	1,180,000 (295,000)	52	14,391,946 (276,768)

※「契約購入金額」…請求金額または契約金額
「既支払額」…実際に支払った金額
「救済金額」…県消費生活センターに相談したことによって、既支払額のうち返還された金額および請求金額または契約金額のうち支払いを免れた金額

(4) 契約当事者の年齢層別の状況

表⑫ 契約当事者の年齢層別相談件数

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
平成30年度	3,382	70	191	270	448	573	781	864	185
前年度比	98.9%	109.4%	93.6%	90.0%	106.2%	85.0%	89.0%	121.7%	109.5%
平成29年度	3,421	64	204	300	422	674	878	710	169

(5) 個人情報に関する相談状況

表⑬ 個人情報に関する相談件数

年度	件数
平成30年度	128
平成29年度	108
平成28年度	112
平成27年度	124
平成26年度	130