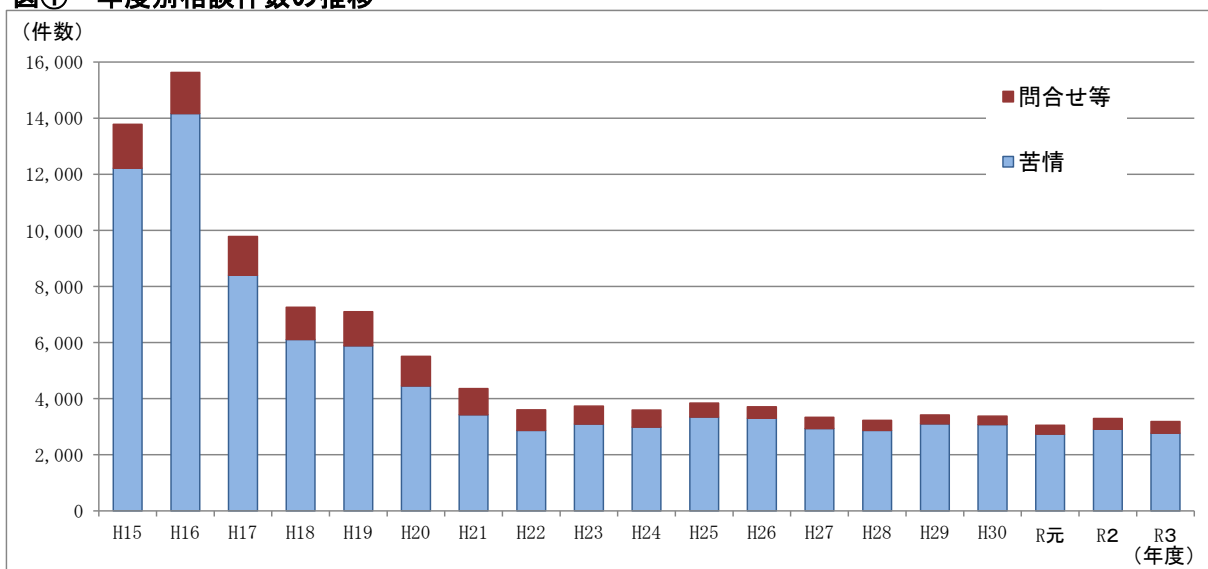


1 相談受付の状況

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3年度	2,769	95.1%	420	110.2%	3,189	96.9%
令和2年度	2,911	106.6%	381	117.6%	3,292	107.7%
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%

* 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	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3年度	男性	1,474	46.2%	14	68	161	201	300	364	362	4
	女性	1,559	48.9%	9	66	140	271	396	253	424	0
	団体・不明	156	4.9%	0	0	0	0	0	0	0	156
	計	3,189	100.0%	23	134	301	472	696	617	786	160
	割合			0.7%	4.2%	9.4%	14.8%	21.8%	19.3%	24.6%	5.0%
令和2年度	男性	1,506	45.7%	21	93	145	196	331	330	385	5
	女性	1,608	48.8%	9	85	161	278	390	303	381	1
	団体・不明	178	5.4%	0	0	0	0	0	0	0	178
	計	3,292	100.0%	30	178	306	474	721	633	766	184
	割合			0.9%	5.6%	9.6%	14.9%	22.6%	19.8%	24.0%	5.8%
前年度比		96.9%		76.7%	75.3%	98.4%	99.6%	96.5%	97.5%	102.6%	87.0%

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3年度	男性	1,597	50.1%	51	108	174	201	276	347	418	22
	女性	1,422	44.6%	26	81	124	222	303	213	445	8
	団体・不明	170	5.3%	2	2	0	1	0	1	1	163
	計	3,189	100.0%	79	191	298	424	579	561	864	193
	割合			2.5%	6.0%	9.3%	13.3%	18.2%	17.6%	27.1%	6.1%
令和2年度	男性	1,600	48.6%	45	134	151	195	309	319	427	20
	女性	1,498	45.5%	41	110	143	221	288	274	416	5
	団体・不明	194	5.9%	3	2	0	1	2	0	0	186
	計	3,292	100.0%	89	246	294	417	599	593	843	211
	割合			2.8%	7.7%	9.2%	13.1%	18.8%	18.6%	26.4%	6.6%
前年度比		96.9%		88.8%	77.6%	101.4%	101.7%	96.7%	94.6%	102.5%	91.5%

表④ 相談者の居住市町別件数

市町名	件数	割合
福井市	1,416	44.4%
敦賀市	98	3.1%
小浜市	223	7.0%
大野市	81	2.5%
勝山市	39	1.2%
鯖江市	168	5.3%
あわら市	107	3.4%
越前市	170	5.3%
坂井市	318	10.0%
永平寺町	128	4.0%
池田町	4	0.1%
南越前町	42	1.3%
越前町	66	2.1%
美浜町	40	1.3%
高浜町	75	2.4%
おおい町	56	1.8%
若狭町	91	2.9%
不明・県外	67	2.1%
合計	3,189	100.0%

表⑤ 相談項目別件数

相談項目	令和3年度		令和2年度	
	件数	割合	件数	割合
契約・解約	1,983	62.2%	2,203	66.9%
販売方法	1,179	37.0%	1,303	39.6%
接客対応	337	10.6%	458	13.9%
品質・機能、 役務品質	321	10.1%	400	12.2%
価格・料金	225	7.1%	210	6.4%
表示・広告	161	5.0%	250	7.6%
安全・衛生	88	2.8%	93	2.8%
法規・基準	76	2.4%	62	1.9%
生活知識	18	0.6%	15	0.5%
買物相談	4	0.1%	15	0.5%
包装・容器	3	0.1%	0	0.0%
施設・設備	1	0.0%	25	0.8%
計量・量目	1	0.0%	2	0.1%
その他	37	1.2%	34	1.0%
全相談件数	3,189		3,292	

*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3年度			令和2年度	
	順位	件数	割合	件数	割合
商品一般	1	465	14.6%	442	13.4%
役務その他	2	138	4.3%	127	3.9%
相談その他	3	132	4.1%	46	1.4%
化粧品	4	128	4.0%	110	3.3%
レンタル・リース・賃貸	5	125	3.9%	112	3.4%
修理・補修	6	108	3.4%	40	1.2%
他の教養・娯楽	7	102	3.2%	40	1.2%
健康食品	8	93	2.9%	187	5.7%
娯楽等情報配信サービス	9	88	2.8%	—	
工事・建築・加工	10	78	2.4%	68	2.1%
全相談件数		3,189		3,292	

※ 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3年度			令和2年度	
		順位	件数	割合	件数	割合
無店舗販売	通信販売	1	1,056	33.1%	1,197	37.5%
	電話勧誘販売	3	204	6.4%	206	6.5%
	訪問販売	4	190	6.0%	164	5.1%
	マルチ販売		32	1.0%	44	1.4%
	訪問購入	5	38	1.2%	35	1.1%
	その他無店舗		26	0.8%	23	0.7%
無店舗販売計			1,558	48.9%	1,671	50.8%
店舗購入		2	709	22.2%	681	21.4%
不明・他			922	28.9%	940	29.5%
合計			3,189	100.0%	3,292	101.6%

表⑧ 販売購入形態の通信販売の内訳

	令和3年度			令和2年度	
	順位	件数	割合	件数	割合
インターネット通販	1	748	70.8%	908	75.9%
電子広告	2	255	24.1%	351	29.3%
SNS・ショートメッセージ	3	200	18.9%	71	5.9%
テレビショッピング	4	54	5.1%	47	3.9%
その他		0	0.0%		0.0%
合計		1,056	100.0%	1,197	100.0%

表⑨ インターネット通販の月別件数（契約当事者）

年度	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和3年度	748	59	61	62	61	56	72	70	58	50	67	63	69
前年度比	82.4%	57.3%	56.5%	75.6%	74.4%	80.0%	88.9%	93.3%	87.9%	92.6%	108.1%	86.3%	132.7%
令和2年度	908	103	108	82	82	70	81	75	66	54	62	73	52

表⑩ インターネット通販の年齢層件数（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3年度	748	51	41	92	154	204	111	83	12
前年度比	82.4%	71.8%	44.1%	82.9%	94.5%	98.1%	73.0%	92.2%	60.0%
令和2年度	908	71	93	111	163	208	152	90	20

(3) トラブルになりやすい商法・手口の状況

表⑩ 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3年度	令和2年度	相談内容の商法・手口等
1	身分詐称	112	221	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
2	フィッシング	107	—	銀行等の実在する企業を装って電子メールを送り、その企業のウェブサイトに見せかけて作成した偽のウェブサイトを受信者を誘導し、そこにクレジットカード番号、インターネット上で個人を識別するためのID・パスワード等を入力させて不正に入手する手口
3	無料商法	102	124	「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
3	ネガティブオプション	102	123	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
5	架空請求	67	134	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
6	ワンクリック請求	50	83	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
7	サイドビジネス商法	44	67	「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
8	当選商法	37	34	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
9	利殖商法	23	22	「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
10	点検商法	19	8	点検に来たと言って来訪し、「工事をしないと危険」などと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。
「フィッシング」は令和3年度から統計を開始したため、令和2年度件数は未計上としています。

表⑪ 若者（20歳代以下）の年度別相談件数

年度	計	10歳未満	10歳代	20歳代
令和3年度	270	4	75	191
令和2年度	335	5	84	246
令和元年度	280	2	82	196
平成30年度	261	1	70	190
平成29年度	266	1	63	202

表⑫ 若者の月別件数（契約当事者）

年度	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和3年度	270	36	26	13	17	26	24	24	13	26	15	22	28
前年度比	80.6%	92.3%	74.3%	46.4%	65.4%	83.9%	61.5%	66.7%	86.7%	130.0%	78.9%	78.6%	147.4%
令和2年度	335	39	35	28	26	31	39	36	15	20	19	28	19

表⑬ 若者の年齢層別件数（契約当事者）

年度	計	17歳以下	18歳	19歳	20歳	21～24歳	25～29歳
令和3年度	270	43	17	19	25	64	102
割合	100.0%	15.9%	6.3%	7.0%	9.3%	23.7%	37.8%
令和2年度	335	53	19	17	47	84	115

(4) 新型コロナウイルス感染症に関連する相談状況

表⑮ 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	消毒剤 関係	キャンセル 関係	給付金 関係	その他
令和3年度	65	4	0	13	1	47
令和2年度	321	92	13	63	14	139

表⑯ 新型コロナウイルス感染症関連の月別件数(契約当事者)

年度	計	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
令和3年度	65	11	7	9	5	4	7	10	2	2	4	3	1
前年度比	20.2%	10.3%	11.9%	32.1%	29.4%	26.7%	70.0%	52.6%	14.3%	14.3%	36.4%	17.6%	10.0%
令和2年度	321	107	59	28	17	15	10	19	14	14	11	17	10

表⑰ 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3年度	65	3	5	4	12	12	12	12	5
割合	100.0%	4.6%	7.7%	6.2%	18.5%	18.5%	18.5%	18.5%	7.7%
令和2年度	321	5	22	29	44	70	49	64	38

(5) 個人情報に関する相談状況

表⑱ 個人情報に関する相談件数

年度	計
令和3年度	102
令和2年度	110
令和元年度	109
平成30年度	128
平成29年度	108
平成28年度	112

4 相談対応の状況

表⑱ 処理結果別件数

年度	計	助言 (自主交渉)	あっせん		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3年度	3,189	1,894	336	301	244	448	267
前年度比	96.9%	91.0%	88.2%	85.5%	116.2%	97.2%	169.0%
令和2年度	3,292	2,082	381	352	210	461	158

※ 相談対応中のものを含む