

1 相談受付の状況【図①、表①】

- ・ 相談件数は3, 292件あり、前年度より236件増加（前年度比107.7%）
- ・ 内訳は、苦情相談が2,911件、問合せ等が381件
- ・ 近年の相談件数は3千件から4千件の間で推移

2 相談者の状況【表②、③、④、⑤】

- ・ 契約当事者の性別は、男性が1,600件（全体の48.6%）、女性が1,498件（全体の45.5%）
- ・ 契約当事者の年齢層は、60歳以上が1,436件で全体の43.6%
年齢層別では、70歳以上が843件で最多（全体の25.6%）、次が50歳代で599件（同18.2%）
70歳以上を除く各年齢層で件数が増加、20歳代や60歳代の増え方が目立つ（前年度比が各125.5%、115.1%）
- ・ 相談者の居住地域は、福井市が1,413件で最多（全体の42.9%）、次いで坂井市が375件（同11.4%）
- ・ 相談項目は、「契約・解約」が2,203件で最多（全体の66.9%）、次いで「販売方法」が1,303件（同39.6%）

3 相談の傾向

（1）商品・役務（サービス）別の状況【表⑥】

- ・ 「商品一般」が442件で最多（全体の13.4%）、次いで「通信サービス」が423件（同12.8%）、次が「健康食品」で187件（同5.7%）
- ・ 増え方では、「化粧品」、「移动通信サービス」、「役務その他」の増加が顕著（前年度比が各139.2%、123.9%、118.7%）

（2）販売購入形態別の状況【表⑦、⑧、⑨、⑩】

- ・ 新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により「通信販売」が大幅に増加し、1,197件で最多（全体の36.4%）。次いで「電話勧誘販売」が206件（同6.3%）
一方、訪問を伴う「訪問販売」や「マルチ販売」、「訪問購入」などは減少
- ・ 「通信販売」の内訳では、「インターネット通販」が急増して908件で最多（75.9%）、次いで「テレビショッピング」が36件（3.0%）
- ・ 「インターネット通販」の件数を前年度と比べると、254件の増加で前年度比138.8%。
4月および5月の相談件数が100件を超えるなど、年度前半を中心に著しく増加
- ・ 「インターネット通販」の年齢層別件数は、50歳代が208件で最多（22.9%）、次いで40歳代が163件（18.0%）
すべての年齢層で件数が増加しているが、60歳代や20歳代の増え方が目立つ（前年度比が各163.4%、150.0%）
また、20歳未満の消費生活相談89件のうちの71件（79.8%）が「インターネット通販」に関するものであり、ネットを介したトラブルの割合が他の年齢層よりも大きい
- ・ 「インターネット通販」の相談内容は、「ネットで注文した商品が届かない」、「詐欺サイトだった」、「欠陥商品が届いた」など多様

（3）トラブルになりやすい主な手口の状況【表⑪、⑫、⑬、⑭】

- ・ 「お試し価格で注文したら定期購入が条件になっていて解約できない」などの「定期購入」が大幅に増加し、256件で過去最多。前年度から49件の増加（前年度比123.7%）

品目は「健康食品」が156件で最多(60.9%)、次が「化粧品」で74件(28.9%)
特に、ダイエットサプリのトラブルが目立つ

- ・ 「定期購入」の相談件数を月別に見ると、年度前半の増加が顕著
年齢層別では、60歳代が56件で最多(21.9%)、次が40歳代で47件(18.4%)
増え方では、60歳代や70歳代以上が目立つ(前年度比が各207.4%、152.0%)
相談件数に占める20歳代未満の割合が大きい
- ・ 「定期購入」のトラブルは全国で問題になっており、特定商取引法の改正による規制強化が検討中

(4) 新型コロナウイルス感染症に関連する相談状況【表⑮、⑯、⑰】

- ・ 新型コロナウイルス感染症の流行が消費生活に大きな影響
- ・ 令和2年2月以降相談が寄せられ、4月の107件をピークに、夏季以降は毎月10件台で推移
- ・ 相談内容は、マスクに関するものが3割、旅行やスポーツ教室、結婚式などのキャンセルに関するものが2割
初期の頃は「注文したマスクが届かない」、「注文していないマスクが届いた」などのマスク関係の相談が多かったが、感染拡大に伴い、「結婚式を解約したら思わぬ解約料を請求された」、「新型コロナでアパートの留守中に破裂した水道修理代を請求された」、「事業者が新型コロナで休業していて連絡がつかない」など生活全般に拡大

(5) 個人情報に関する相談状況【表⑱】

- ・ 個人情報の漏洩や悪用などの個人情報に関する相談件数は110件で前年度比1件増加

4 相談対応の状況【表⑲】

- ・ 寄せられた相談のうち、助言をした件数が2,030件(全体の61.7%)、あっせんをした件数が364件(同11.1%)であり、あっせんが増加(前年度比120.1%)
※ 消費者庁「令和2年度地方消費者行政の現況調査」
あっせんの割合(受付) 都道府県 6.7%(令和元年度)
- ・ あっせんのうち337件(92.6%)が解決し、解決件数も増加(前年度比122.1%)