

平成 28 年 度

一 年 の あ ゆ み

茨 城 県 消 費 生 活 セ ン タ ー

目 次

I	沿 革	1
II	茨城県消費生活センターの概要	
	1. 設置の目的	5
	2. 施設の概要	5
	3. 事務事業体系	6
III	年度別運営状況	7
IV	消費者啓発	
	1. 啓発講座	8
	2. 情報提供・広報	9
	3. 啓発機材等の貸出し	13
V	消費生活相談	
	1. 相談の概要	14
	2. 相談体制の充実, 機能強化	27
VI	商品テスト	
	1. 苦情テスト	29
	2. 実習指導	30
	3. 技術指導	30
VII	参考資料	
	1. センター運営要綱	31
	2. 大好きいばらき安全・安心・くらしのセミナー実施要領	32

I 沿 革

II 茨城県消費生活センターの概要

III 年度別運営状況

I 沿革

昭和42年	9月	1日	県民室に専管機構として消費生活係が誕生。	
44年	11月	1日	婦人会館内に消費生活センターを設置し、消費者啓発、商品テスト、苦情相談の処理及び展示事業等を実施する。	
47年	6月	1日	機構改革により生活福祉部県民福祉課に消費生活班が設置され、消費生活協同組合の育成指導、貯蓄奨励、家庭用品品質表示法、不当景品類及び不当表示防止法施行事務を新たに担当した。 また、地方福祉事務所が生活福祉事務所に改組され、生活課において消費者行政を所掌した。	
48年	12月	25日	石油ショックによるモノ不足、物価高騰に対処するため、県民福祉課から独立して消費者生活対策室が設置された。	
49年	4月	1日	消費生活対策室を消費生活課に改め、4係13名となった。茨城県県民生活の緊急安定対策に関する条例を施行する。	
50年	1月	5日	消費生活センターが水戸駅前三井ビル3階に移転、研修室、テスト室及び展示室等施設面の充実を図った。	
	6月	1日	消費生活センターに啓発相談課と商品試験課を設け、体制整備を図った。	
51年	2月	1日	県民生活の緊急安定対策に関する条例を廃止し、消費者行政の基本となる茨城県消費者保護条例を施行した。(50. 12. 26制定)	
	6月	1日	機構改革により地方総合事務所が設置され、生活商工課生活第一係(生活係)において消費者行政を担当することになった。	
52年	4月	1日	3地方総合事務所に各1名の消費生活相談員を配置し、苦情処理体制の充実を図った。	
54年	5月	1日	取手市に消費生活センター取手分室を設置し、消費者啓発、苦情処理体制の充実を図った。	
55年	6月	1日	生活関連行政の整備充実を図って、消費生活課、青少年婦人課及び交通安全対策課の3課並びに県民福祉課の旅券発給業務及び文化振興業務を統合して総合県民室を設置した。	
56年	6月	1日	鹿行・県南・県西の各地方総合事務所に消費生活センター鉾田・土浦・下館分室を設置。	
58年	2月	23日	消費者行政を進めるうえでの指針として「茨城県消費者行政推進方策」を策定した。	
	9月	1日	地方総合事務所内の改組により、生活関連行政が生活商工課から総務課に移管され、総務課内に新たに県民室を設置した。	
59年	5月	1日	法律的な苦情相談等に対処するため顧問弁護士を委嘱。	
61年	4月	1日	総合県民室の改組により県民生活課となる。	
	12月	1日	消費生活情報オンラインシステム(パイオネット)稼動開始。	
62年	4月	1日	消費生活相談員が1名増員となる。(本センター)	
	11月	13日	水戸合同庁舎の新設に伴いその2階に移転し、簡易テスト室、展示室等の拡充が図られた。	
平成	元年	4月	1日	地方総合事務所に県民生活課を設置した。
		5月	1日	取手分室設立10周年。
		6月	1日	茨城県消費者保護条例の一部改正。(不当取引の防止)
		11月	1日	センター設立20周年。
	2年	9月	1日	中東湾岸危機による原油価格上昇等に対処するため、物価ダイヤルを設置。
	3年	7月		食品添加物の全面表示施行。
	4年	4月		新学習指導要領に基づき、学校での消費者教育開始。
	5年	4月	1日	機構改革により消費者行政は、生活環境部生活文化課が所掌することとなる。
		10月	1日	茨城県個人情報保護条例施行。
	7年	6月	1日	茨城県消費者保護条例の一部改正により「苦情処理委員会」設置される。
		7月	1日	「製造物責任法(PL法)」の施行。

8年	4月	平成7年度相談件数過去最高。(6,343件)
	11月21日	訪問販売法の一部改正・施行。(電話勧誘販売・マルチ商法の規制強化)
9年	4月	平成8年度相談件数過去最高を更新。(7,646件)
10年	2月	パイオネット端末2台目増設。
	4月	平成9年度相談件数過去最高を更新。(7,789件)
	4月1日	消費生活相談員が2名増員される。(土浦分室・下館分室)
11年	1月～3月	初めての試みで関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーンを実施。
	1月14日	パイオネット入力量300万件突破。(国セン発表)
	4月	平成10年度相談件数過去最高を4年連続更新。(8,293件)
	10月	改正訪問販売法施行。(継続的役務4業種が規制対象)
	11月	消費生活センター開設30周年を迎え、展示室を改装。
12年	4月	平成11年度相談件数過去最高を5年連続更新。(8,943件)
13年	4月	平成12年度相談件数1万件を突破。過去最高を6年連続更新。(10,253件)
	4月1日	「消費者契約法」施行。
	6月1日	訪問販売法一部改正、名称を「特定商取引に関する法律」に変更。
	12月25日	「電子消費者契約法」施行。
14年	4月	平成13年度相談件数過去最高を7年連続更新。(12,131件)
	7月1日	特定商取引法の一部改正・施行。(電子メールによる商業広告に係る規制)
15年	4月	平成14年度相談件数過去最高を8年連続更新。(15,793件)
	7月1日	特定商取引法の一部改正施行。(指定商品、指定役務の追加)
	7月25日	「貸金業規制法及び出資法の一部改正法(ヤミ金融対策法)」成立。
	9月1日	「貸金業規制法及び出資法の一部改正法(ヤミ金融対策法)」改正施行。 (違法な広告勧誘行為の規制、違法な高金利契約の無効化、罰則の強化)
16年	1月1日	特定商取引法の一部改正施行。(特定継続的役務提供の規制対象追加) 「貸金業規制法及び出資法の一部改正法(ヤミ金融対策法)」改正施行。 (違法な取立て行為の規制強化、貸金業登録制度の強化)
	3月	ホームページ開設。
	4月	平成15年度相談件数約3万件、過去最高を9年連続更新。(29,682件)
	4月1日	消費生活相談員が3名増員される。(本センター2名・土浦分室1名)
	6月2日	「消費者保護基本法」が改正され「消費者基本法」として公布、施行。
	11月11日	特定商取引法の一部改正施行。 (悪質業者の規制強化、消費者救済のための民事ルールの整備)
17年	4月	平成16年度相談件数約3万5千件。過去最高を10年連続更新。(34,998件)
	4月1日	消費生活相談員が2名増員される。(本センター2名) 個人情報保護法が全面施行。
	5月30日	取手分室が取手駅土地区画整理事業のため同一町内に移転。
18年	2月	「偽造・盗難カード預貯金者保護法」施行。
	2月	メールマガジンを開設。
	2月	本センターの相談時間を30分延長し17時まで相談窓口を開設。
	4月	平成17年度相談件数約2万6百件、10年連続増加した相談件数が初めて減少。 (20,629件)
	4月1日	「茨城県消費者保護条例」が「茨城県消費生活条例」として改正施行。
	5月	ゆうゆうセミナーが開催され、宇都宮健児弁護士を講師で招き、「金融トラブルに巻き込まれないために」と題し講演。
	5月	消費者契約改正、消費者団体訴訟制度が導入されるのが決まる。
	7月	ガス瞬間湯沸器の事故が問題化。
	8月	ガソリンが高騰、全国平均16年ぶり高値。

	10月		法テラス（日本司法支援センター）オープン。
	11月		振り込め詐欺による被害額が約223億6400万円となり、3年連続で被害総額200億円を超える。
	12月		貸金業法の改正法成立。
19年	4月	1日	「相談啓発課」と「商品試験課」が統合され「相談試験課」と組織改正。
	4月		平成18年度相談件数約1万8千件であり、前年度の9割。（18,354件）
	5月		消費生活用製品安全法の改正施行。
	6月		改正消費者契約法が施行され消費者団体訴訟制度が本格始動。
	7月	11日	茨城県多重債務者対策協議会を設置。
	9月		金融商品取引法が施行。
20年	4月		多重債務者相談窓口の充実・法律専門家への紹介開始。
	4月		平成19年度相談件数約1万5千件、前年度の約2割減。（15,099件）
	9月		高齢者向け悪質商法被害防止キャンペーンを実施。
21年	4月		消費生活センターが水戸合同庁舎の2階から1階に移転。
	4月		平成20年度相談件数約1万2千4百件、前年度の約2割減。（12,380件）
	4月		新たに金融・証券等専門法律相談、1級建築士による建築相談、区市町村の相談員がいつでも弁護士に相談できる随時法律相談を開始。
	4月		市町村の相談窓口を支援するため市町村消費生活相談支援員1名を配置。
	9月	1日	消費者庁発足。
	12月		消費者安全法が施行。消費生活センターが法律上位置付けられる。
	12月		改正特商法、改正割賦販売法が施行（過量販売、信販会社の不適正与信、ネット通販の返品トラブル等に対する規制強化）。
22年	1月		市町村消費生活相談支援員が1名増員される。
	1月	12日	消費者ホットダイヤル（0570-064-370）が全国で運用開始。
	3月	31日	取手、鉾田、土浦、筑西の4分室が廃止され、水戸のセンターに集約される。
	4月		平成21年度の相談件数10,347件。前年度比16%減。
	4月	1日	消費者教育啓発員1名を配置し、学校教育における消費者教育を推進。
	6月	18日	改正貸金業法が完全施行され、借入残高が年収の3分の1以内に制限する総量規制が導入される。
23年	3月	11日	東日本大震災が発生。以降、ガソリン、屋根工事、放射性物質関連等の相談が増加した。
	4月		平成22年度の相談件数7,051件。前年度比32%減。
	4月	1日	市町村消費生活相談支援員が2名増員される（計4名）。
	8月		和牛預託オーナー制度を運営する（株）安愚楽牧場が東京地裁に対して民事再生手続き開始の申立てを行ったとの報道を受け、同社に関する相談が急増した。
24年	4月		平成23年度の相談件数6,580件。前年度比6.7%減。
	5月		竜巻、降ひょうによる甚大な被害が県内で発生。災害につけ込んだ悪質商法への注意喚起を行った。
	8月		消費者教育の総合的・一体的な推進を図ることを目的に、消費者教育推進法が成立。
	8月		貴金属等の訪問購入をめぐるトラブルが多発したことを受け、8月に特定商取引法が改正され、同法で規制される7番目の取引類型として「訪問購入」が追加された（H25年2月施行）。
	10月		消費者安全法改正に伴い、内閣府に消費者安全調査委員会が発足。
	12月		消費者教育推進法施行。
	12月		消費者裁判手続き特例法成立。
25年	4月		平成24年度の相談件数5,916件。前年度比10.1%減。
	7月		カネボウ化粧品、美白化粧品による白斑トラブル発覚。

	9月	消費者教育推進法施行に伴い、茨城県消費者教育推進地域協議会を設置。
	10月	ホテル、百貨店、レストラン等における食品表示等の不正事案が多発、
	12月	アクリフーズ冷凍食品の農薬混入事案発覚。
26年	3月	消費者教育推進法に基づき、茨城県消費者教育推進計画を策定。
	4月 1日	主任消費生活相談員制度を新たに定め(3名)、併せて日曜日の電話相談を開始した。
	4月	平成25年度の相談件数5,467件。前年度比7.6%減。
	6月	不当景品類及び不当表示防止法・消費者安全法の一部改正。
	7月	(株)ベネッセコーポレーションが保有する顧客の個人情報的大量に流出する事案が発覚。これに便乗した流出情報の削除をうたう不審な勧誘が発生。
27年	1月	商品先物取引法施行規則が改正され、条件を満たす消費者に不招請勧誘が可能となる。
	3月	繊維製品品質表示規程が改正され、ISO規格と同じ表示と同じ絵表示となる。
	4月	平成26年度の相談件数5,789件。前年度比5.9%増。
	4月	越境消費者センターが消費者庁から国民生活センターに移管される。
	4月	食品の機能性表示制度が新たに始まる。
	5月	ウイルスメールによる不正アクセスにより日本年金機構から大量の個人情報が流出する事案が発覚。
	5月	電気通信事業法が改正され、電気通信サービスに初期契約解除制度や書面交付義務が導入された。
	7月	消費者ホットラインが3ケタの「188」となる。
	9月	東日本・東北豪雨が発生。県内では、小貝川堤防からの越水・決壊により流域市町で被害発生。これに伴い常総市への消費者ホットラインを県センターが対応し支援を行う。
	10月	マイナンバーの通知開始。
	10月	クリーニング賠償基準が16年ぶりに改正される。
28年	3月	東日本・東北豪雨の被災地支援として、常総市を始め被災地の相談員を対象に1級建築士による事例検討会を開催。 「茨城県消費者基本計画(第3次)」(計画期間:平成28年度~平成32年度)が策定された。
	4月	平成27年度の相談件数5,342件。前年度比7.7%減。
	4月	「茨城県消費生活条例」の一部を改正し、茨城県消費生活センターの組織及び運営等について規定された。 電力小売の全面自由化が開始(電力小売完全自由化)され、電気事業者の訪問販売による電気供給契約はクーリング・オフの対象となる。
	5月	消費者契約法が改正され、不実告知取消しに関する重要事項の拡大や過量契約取消権の新設等の規定が新設等された。
	5月	特定商取引法が改正され悪質事業者への行政執行権限の強化や電話勧誘販売への過量販売規制の導入等がされた。
	10月	消費生活相談員資格が国家資格となって初めての試験が実施された。
29年	2月	大学等で消費者教育を実施するにあたっての大学生向け副教材を作成した。
	4月	平成28年度の相談件数4,700件。前年度比12.0%減。 インターネット接続回線や光通信コラボ等の相談に対し、相談員が専門家からの助言を得るため、デジタル・通信関係専門相談を開始。

II 茨城県消費生活センターの概要

1 設置の目的

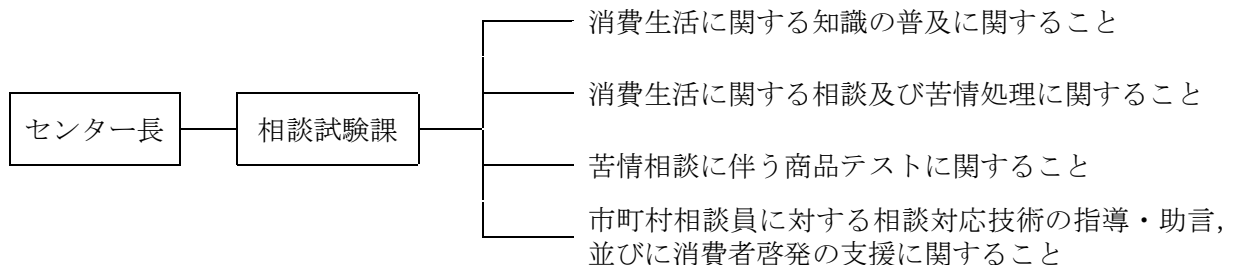
近年の高度情報化や国際化の進展、規制緩和など消費者を取り巻く環境の変化によって、商品やサービスの選択幅が拡大し、欲しい商品やサービスをいつでも手に入れられるなど、消費者は便利で快適な生活を享受しています。

一方で、高齢者を狙った振り込め詐欺、消費者の生命に関わる製品事故、カードローン等による多重債務者の増加、インターネットのワンクリック詐欺など消費者被害は複雑多様化し、多くの課題に直面しています。

こうした情勢に対応するため茨城県消費生活センターは、消費生活に必要な知識の普及や消費生活相談を行うとともに、消費者被害情報の発信や商品テストなどを行い、県民の安全な消費生活の確保を目的として取り組んでおります。

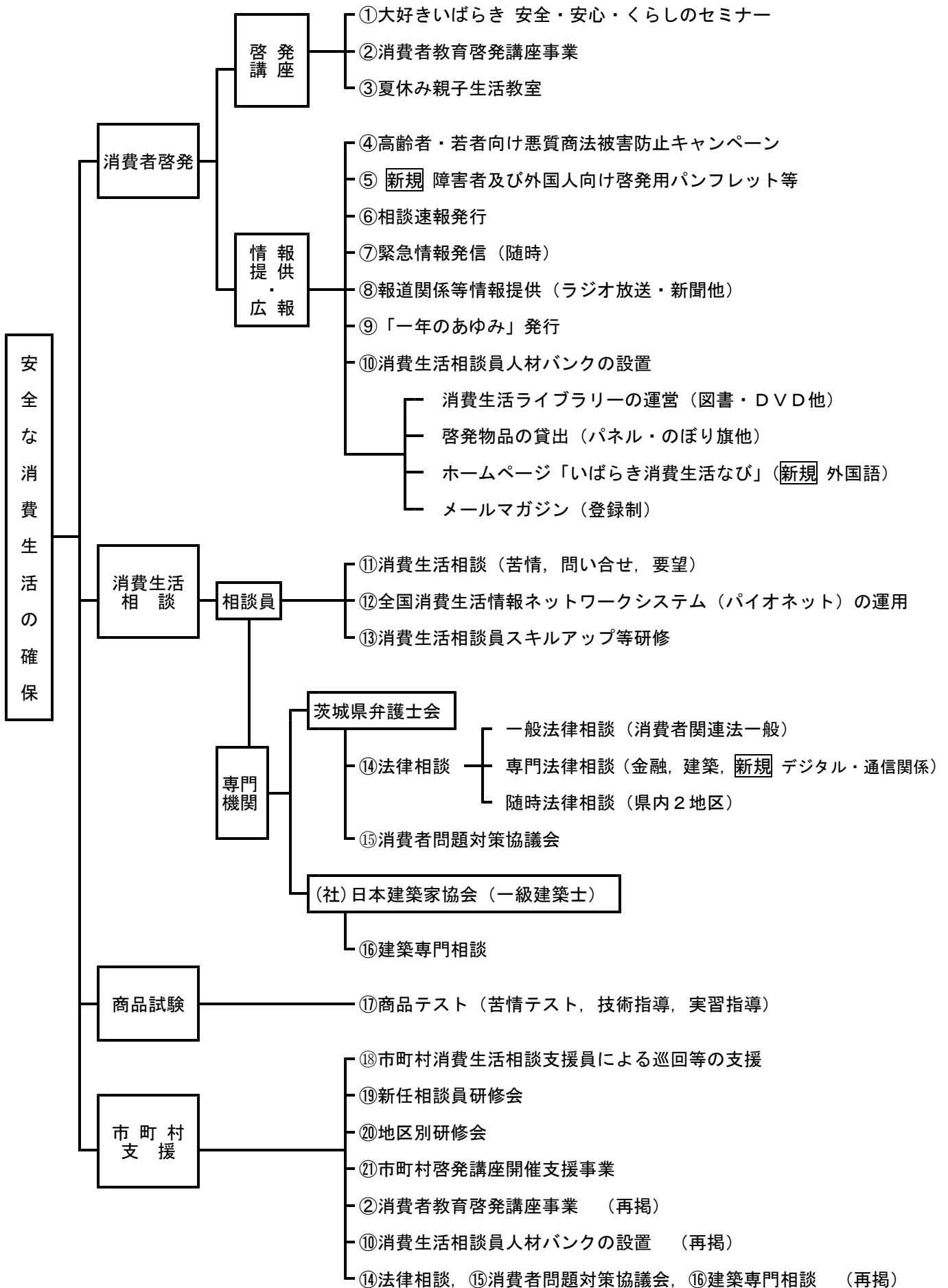
2 施設の概要

- (1) 名 称 茨城県消費生活センター
- (2) 所在地 茨城県水戸市柵町1-3-1 水戸合同庁舎1階
電話029-224-4722 (事務室)
225-6445 (相談専用)
- (3) 設置年月日 昭和44年11月1日
- (4) 相談受付時間 午前9時から午後5時まで
日曜日は電話相談のみ
ただし土曜日、祝日、12月29日～1月3日は休み
- (5) 組織 (平成29年度)



- ・ 課 長
- ・ 職 員 (事務職3名うち1名再任用)
- ・ 兼務職員 (衛生研究所2名, 霞ヶ浦環境科学センター1名, 環境放射線監視センター1名)
- ・ 市町村消費生活相談支援員 (3名)
- ・ 主任消費生活相談員 (3名)
- ・ 消費生活相談員 (6名)
- ・ 消費者教育啓発員 (1名)
- ・ 商品試験担当嘱託員 (1名)
- ・ 広報統計担当嘱託員 (1名)

3 事務事業体系（平成29年度）



Ⅲ 年度別運営状況

区分		24年度		25年度		26年度		27年度		28年度	
		回数	人数/件	回数	人数/件	回数	人数/件	回数	人数/件	回数	人数/件
啓発、講座、会議	くらしのセミナー	114	8,570	115	7,549	107	9,298	183	13,058	130	10,338
	一日生活教室	5	63	8	94	2	18	/	/	/	/
	夏休み親子生活教室	6	144	6	130	5	118	3	63	3	98
	スキルアップ、レベルアップ事業	6	368	6	342	5	284	5	316	6	302
	市町村消費生活相談員地区別研修	10	86	10	86	10	62	10	57	10	65
	市町村新任消費生活相談員研修	2	21	2	11	2	21	2	25	2	24
	消費生活相談員等養成講座	1講座	77	1講座	68	/	/	/	/	/	/
	消費者教育啓発講座	/	/	/	/	7	214	13	288	11	271
	合計	144	9,329	148	8,280	138	10,015	216	13,807	162	11,098
情報	情報提供(新聞、回)	23		23		23		11		11	
	情報提供(ラジオ、回)	19		18		18		18		18	
	情報提供(テレビ、回)	0		0		1		0		0	
	情報提供(警察、新聞記者等、回)	28		16		15		15		5	
	緊急情報(回)	5		7		3		1		2	
	メールマガジン(回)	11		12		12		13		12	
相談	苦情(件)	5,339		4,938		5,357		4,945		4,270	
	問い合わせ(件)	569		522		429		397		428	
	要望(件)	8		7		3		0		2	
	計(件)	5,916		5,467		5,789		5,342		4,700	
	法律相談	24	79	24	63	24	82	24	65	24	58
	専門相談(保険、金融、証券)	24	91	24	69	24	57	24	66	24	70
	専門相談(建築)	24	30	24	25	24	30	24	26	24	25
	随時法律相談	111		64		63		67		69	
	市町村相談窓口巡回支援(回)	62		67		65		63		62	
テスト	苦情件数・検体数(件/検体)	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3
	テスト件数 ※					3(うち外部1件)		3(うち外部1件)		3(うち外部1件)	
	実習指導	11	198	11	182	7	136	5	80	3	98
	技術指導(件)	17		16		33		43		61	
資材	図書の貸出し(人/冊)	45	104	37	70	20	40	12	30	5	7
	パネルの貸出し(回/枚)	3	38	2	35	1	17	2	7	1	10
	ビデオの使用(本/人)	60	1,302	55	719	620	53	40	17	20	43
	糖度計の貸出し(回/台)	0	0	2	8	0	0	0	0	0	0
施設(会議室)の利用		14	108	12	94	9	72	13	78	16	118

※H26より、テスト件数を記載しております。

IV 消費者啓発

IV 消費者啓発

1 啓発講座

(1) 大好きいばらき安全・安心・くらしのセミナー

悪質商法による消費者被害や消費契約トラブルに関する知識の普及を図るため、学生、地域団体、企業などが行う講座に講師を無料で派遣する「大好きいばらき安全・安心・くらしのセミナー」を実施した。

講師は消費生活相談員経験者など消費者問題に精通する消費者教育講師18名及び学校教育における消費者教育を推進する消費者教育啓発員1名で対応している。実際の講座では具体的なトラブル事例を基に、DVDやパンフレット等を用いて、契約の仕組みや解約の仕方、悪質商法の手口と対処法、スマートフォンや携帯電話の有料サイトトラブル、クレジットカードの知識、多重債務に陥らないための心構えと解決策など実務的な講話を行い、受講者の知識を深めるとともに被害の未然防止に努めた。

○平成28年度実績（平成29年3月末） 派遣回数 130回 参加者 10,338名
（内訳）

参加者区分	回数	参加者数
小学生	24	1,651
中学生	51	4,765
高校生	13	909
若者	9	495
一般	14	1,540
高齢者	19	978

○主なテーマ

- ・高齢者をねらう悪質商法と対処法
- ・若者をねらう悪質商法と対処法
- ・子どもの携帯トラブル
- ・多重債務に陥らないために
- ・食の安全、安心

(2) 消費者教育啓発講座

高齢者を中心に振り込め詐欺の増加や架空請求、劇場型勧誘など悪質商法に関する相談が増加していることから、消費者被害の未然防止を図るため、消費生活相談員等や民生委員、介護職員、訪問看護職員等に対して、消費者教育を行うために必要な知識及び実務能力を習得するための研修会を実施した。

ア) 消費生活相談員等向け研修会

○実施場所、実施日及び受講者

水戸市	12月	6日	17名
〃	12月	21日	12名
土浦市	11月	28日	13名
〃	12月	16日	13名

○講義科目

- 1日目 消費者教育の専門知識
地域で取り組む消費者教育
- 2日目 消費者の特性に配慮した講座の組み立て方と教材の活用法

講座プランの作成と検討

イ) 民生委員, 介護職員, 訪問看護職員等向け研修会

○実施場所, 実施日及び受講者

・筑西市	12月13日	44名
・牛久市	12月15日	38名
・土浦市	12月22日	19名
・水戸市	1月12日	26名
・鹿嶋市	1月17日	30名
・常陸大宮市	1月25日	32名
・水戸市	1月31日	27名

○講義科目

- ・見守り活動者と高齢者・福祉機関との連携, 最近の消費者トラブルと相談事例
- ・地域で取り組む消費者教育

(3) 夏休み親子生活教室

子どもの頃から適切な商品を選択する目を養い消費生活への関心を高めてもらうため, 夏休み期間中, 小学生とその保護者を対象に, 身近な商品について学ぶ生活教室を開催した(3回開催 98名参加)。全3回とも各講座の前に, 消費者教育啓発員による「金銭教育」についての講話を30分間程聴講し, お金の大切さを学んだ。「LEDでオリジナルランプをつくろう」教室では, 灯りの歴史, 青色発光ダイオード発明の話やLED電球の特徴等について学び, LED電球を使いランプを作成した。「スナック菓子について調べてみよう」教室では, 日頃食べているスナック菓子の原材料表示を見て, どのようなものが含まれているか, ゲームやクイズを通して学んだ。子どもたちは工作, ゲーム・クイズ等を通して楽しく取り組み, 日頃, 日常にある身近なものから消費生活に関する知識を深めてもらうことができた。

回数	期日	テーマ	人数
第1回	8/2	スナック菓子について調べてみよう	28
第2回	8/3	LEDでオリジナルランプをつくろう	37
第3回	8/3	LEDでオリジナルランプをつくろう	33

※ 会場は茨城県消費生活センター

2 情報提供・広報

(1) 高齢者見守り事業 (高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止キャンペーン)

在宅時間が長い高齢者の消費者トラブルや振り込め詐欺の被害が後を絶たないことから, これら被害の未然防止を図るため敬老の日を含む9月をキャンペーン月間に定め, 国民生活センター, 関東甲信越ブロックの各都県, 政令市, 県警察本部及び県内市町村と共同して啓発活動に取り組んだ。

【事業概要】

① 実施時期：平成28年9月

② 事業内容：昨年度作成啓発物品「消費者ホットライン188」ミニのぼり旗を刷り増し啓発

(公民館164箇所、県社会福祉協議会1箇所、市町村社会福祉協議会74箇所、銀行100箇所へ配布)

ポスター・リーフレット・啓発物品の配布、パネル展示

新聞、ラジオ等を活用した啓発

ホームページ、メールマガジンによる啓発ほか

(2) 若者向け悪質商法被害防止キャンペーン

20歳前後の若者を中心に青少年の消費者被害が後を絶たないことから、これら被害の未然防止を図るため、成人式から卒業、就職の時期までの1～3月に若者向けのキャンペーンを実施し、国民生活センター、関東甲信越ブロックの各都県、政令市及び県内市町村と共同して啓発活動に取り組んだ。

【事業概要】

① 実施時期：平成29年1月～3月

② 事業内容：昨年度作成啓発物品「消費者ホットライン188」ミニのぼり旗を刷り増し啓発

(県内高等学校119箇所、特別支援学校22箇所、大学・専修学校等79箇所へ配布)

ポスター・リーフレット・啓発物品の配布、パネル展示

新聞、ラジオ等を活用した啓発

出前講座の実施

ホームページ、メールマガジンによる啓発ほか

(3) 相談速報発行／緊急情報の発信等

センターに寄せられた相談内容を毎月集計・分析し、市町村等の関係機関に配布した。

また、短期間のうちに被害が拡大するおそれのあるSF商法等については、各相談機関が早急に情報を共有する必要があることから、それらに関する情報を収集し市町村消費生活相談センター等に配信した。

○ ○ SF商法等緊急情報の発信

月 日	内 容
2/13	「「保険金を使って雨どいの工事ができる」火災保険が使えると勧誘する修理業者に要注意！」
3/22	「3月22日から3月28日まで県南地域でニセ電話詐欺多発警報を発令しました」

(4) 報道機関等への情報提供

ラジオ、新聞、テレビの各報道機関等に対して啓発原稿を提供し、放送等を通じて情報提供することができた。また警察からの照会に応じ悪質業者に関する情報提供も行った。

ラジオ放送では、茨城放送「ラジオ県だより」、 「JAさわやかモーニング」に放送原稿を提供す

るとともに、消費生活相談員が番組に出演し県民に直接注意を呼びかけた。

さらに、茨城新聞「消費生活ダイヤル」へ定期的に記事原稿を提供し、最新の相談事例を紹介しながらトラブルの未然防止に努めた。

○ラジオ放送

茨城放送

月	ラジオ県だより	J Aさわやかモーニング
4	「学習教材」や「家庭教師」のトラブル	
5	若者の契約トラブル	子どものオンラインゲームやアダルトサイトのインターネットトラブルにご注意を！
6	消費者問題のセミナーをご利用ください	
7	架空請求にご注意ください	地域の見守り力で高齢者被害を防ごう！
8	オンラインゲームのトラブル	
9	高齢者向け悪質商法等被害防止キャンペーンについて	「高齢者の消費者被害」について
10	多重債務でお悩みの方へ	
11	通信販売での定期購入トラブル	「60歳以上の消費者トラブル」について
12	低温やけどにご注意ください	
1	若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーンのお知らせ	若者を狙う後出しマルチのトラブル
2	若者の「後出しマルチ商法」被害	
3	賃貸住宅の退去時の注意点	賃貸住宅の退去時のトラブルと注意点

○茨城新聞「消費生活ダイヤル」

月	内容
4	電子マネーで支払わせるワンクリック請求にご注意
5	(休刊日)
6	ワイシャツの汗ジミのクリーニングトラブル
7	若者の消費生活トラブル
8	不当な会費請求
9	定期購入になっていた健康食品

10	耳掃除で思わぬ事故
11	訪問購入もクーリング・オフ可能です
12	通信販売とクーリング・オフ
1	「火災保険が使える」と勧誘された住宅修理工事請負契約
2	ヘアドライヤーの取扱いに注意
3	賃貸住宅の入居と退去

(5) メールマガジンの配信

平成18年2月からセンターのホームページにメールマガジン機能を増設したが、これにより登録者に最新の消費生活情報を発信した。(H29.3月現在の登録者数284名)

月日	配 信 内 容
5/9	はい！相談室です（電力小売の全面自由化におけるトラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／熊本地震の被害に便乗した悪質商品にご注意！（消費者庁より）
6/7	はい！相談室です（「裁定取引講座」の契約トラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／夏休み親子生活教室の参加者を募集します
8/4	はい！相談室です（スプレー缶製品事故について）／消費者クイズにチャレンジ／消費者教育啓発等講座をご利用ください
8/30	はい！相談室です（劇場型勧誘の「買え買え詐欺」のトラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／「高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止キャンペーン」のお知らせ
9/29	はい！相談室です（「火災保険が使える」と言われて行った住宅修理トラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／高齢者を悪質商法の被害から守りましょう
10/31	はい！相談室です（インターネットに関するトラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／消費者教育啓発講座（民生委員，介護職員，訪問看護職員等向け）を開催します
11/24	はい！相談室です（エステ無料体験の契約トラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／平成28年12月より洗濯表示が変わります（消費者庁より）
1/18	はい！相談室です（若者の「後出しマルチ商法」の被害について）／消費者クイズにチャレンジ／「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」のお知らせ
1/31	はい！相談室です（フリマアプリでのトラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／消費生活相談員人材バンク登録者の皆様にお知らせ
2/28	はい！相談室です（「火災保険で自然災害の修理ができる」と訪問する業者の契約トラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／子どもの歯磨き中の喉突き事故にご注意を！

3/13	はい！相談室です（「冠婚葬祭互助会」積立金解約トラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／一級建築士による相談について
3/28	はい！相談室です（不用品の回収に関するトラブルについて）／消費者クイズにチャレンジ／「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」実施中です

3 啓発機材等の貸出し

市町村や各種団体等に対し消費生活展等で使用する展示パネル等の貸出を行うとともに，一般消費者へもビデオやDVD，図書の貸出を行った。

図書	パネル(ポスター)	啓発品	ビデオ・DVD
5冊，4人	1回，10枚	3回，39個	45本，20人

V 消費生活相談

V 消費生活相談

センターに9名の消費生活相談員を配置し、消費者からの相談対応にあたるとともに、茨城県弁護士会等と連携しながら法律相談を実施し、消費者被害の救済、トラブルの解決に努めた。

平成26年度からは日曜日の電話相談を開始したほか、相談体制の充実及び機能強化を図るため、県及び市町村の消費生活相談員等を対象に研修会を開催し、相談対応能力の向上を図った。

1 相談概要

(1) 茨城県内の相談件数の推移

平成28年度の相談件数は4,700件で、前年度同期より642件減少し対前年度比88.0%となった。相談の内訳は、苦情相談4,270件、問合せ428件、要望は2件で、苦情相談が全体の90.9%を占めた。

(2) 苦情相談の状況

苦情相談で最も多いのは、デジタルコンテンツ※（インターネットを通じて得られる情報）に関する相談で、昨年度969件の相談が寄せられている。寄せられる相談も、アダルト情報サイトが1位、デジタルコンテンツその他が2位と依然上位である。出会い系サイトも18位と多く寄せられた。年代別に見ても、アダルト情報サイトに関する相談は、20歳未満から30歳代まで及び50歳代と60歳代で1位、40歳以上でも2位となっている。相談内容としては「スマートフォンで無料動画を閲覧していたら、途中で年齢認証画面がでてきて、タップすると、アダルトサイトにつながって登録完了になってしまった」というものや、「スマートフォンのアダルト漫画サイトを閲覧しただけで登録と表示され、『登録解除の方はこちらへ』と書いてあった電話番号に電話をすると、高額な請求を受けた」といった相談が寄せられている。

※ デジタルコンテンツその他（有料サイト、オンラインゲーム等）、アダルト情報サイト、出会い系サイトの総称

また、スマートフォンの普及を背景に、関連する相談が増加した。デジタルコンテンツに関する相談のうち、スマートフォンに関する相談は、631件であった。20歳代以上からの相談が多く寄せられているが、60歳代以上からの相談も17.4%を占めている。相談内容については、上述のアダルト情報サイトに関する相談や、身に覚えの無い高額なゲーム料金の請求等である。

光回線や光ファイバー、プロバイダなどのインターネット接続回線に関する相談も多く寄せられており、昨年度241件寄せられている。中でも、訪問販売や電話勧誘によるものが多く、「電話でインターネットの料金が安くなると勧誘され、光回線を契約したがインターネットができない。業者に電話が繋がらない」といったものや「大手電話会社又はその関連会社だと誤解してしまったが実際は無関係の業者だった」、「解約を申し出たら高額な違約金を請求された」等のトラブルに関する相談も多く寄せられている。

商品一般に関する相談については、229件あり、中でも携帯電話やスマートフォンに届いたメールやSMS（ショートメッセージサービス）、ハガキ等の架空請求に関する相談が多く寄せられ、「スマートフォンにアダルトサイトの未納料金を請求するメールが届いたが、内容に心当たりがない。」といったものや、架空または実在する行政機関等を名乗り、「『民事訴訟裁判通達書』というハガキが届き、至急連絡するようにと書いてあったが、身に覚えが無い」などの相談があった。

サラ金・フリーローンの相談件数は、136件となった。相談内容は、「住宅ローンや携帯電話の料金、キャッシングの返済が滞り、支払いができずに困っている」「金融機関のカードローンで借金をしているが、返済が難しくなっている。どうすればよいか。」「完済している消費者金融の過払い金の返還を求めたい。」等、多重債務や債務整理に関するもののほか、ヤミ金融や過払い金の返還請求方法に関する相談などがあった。

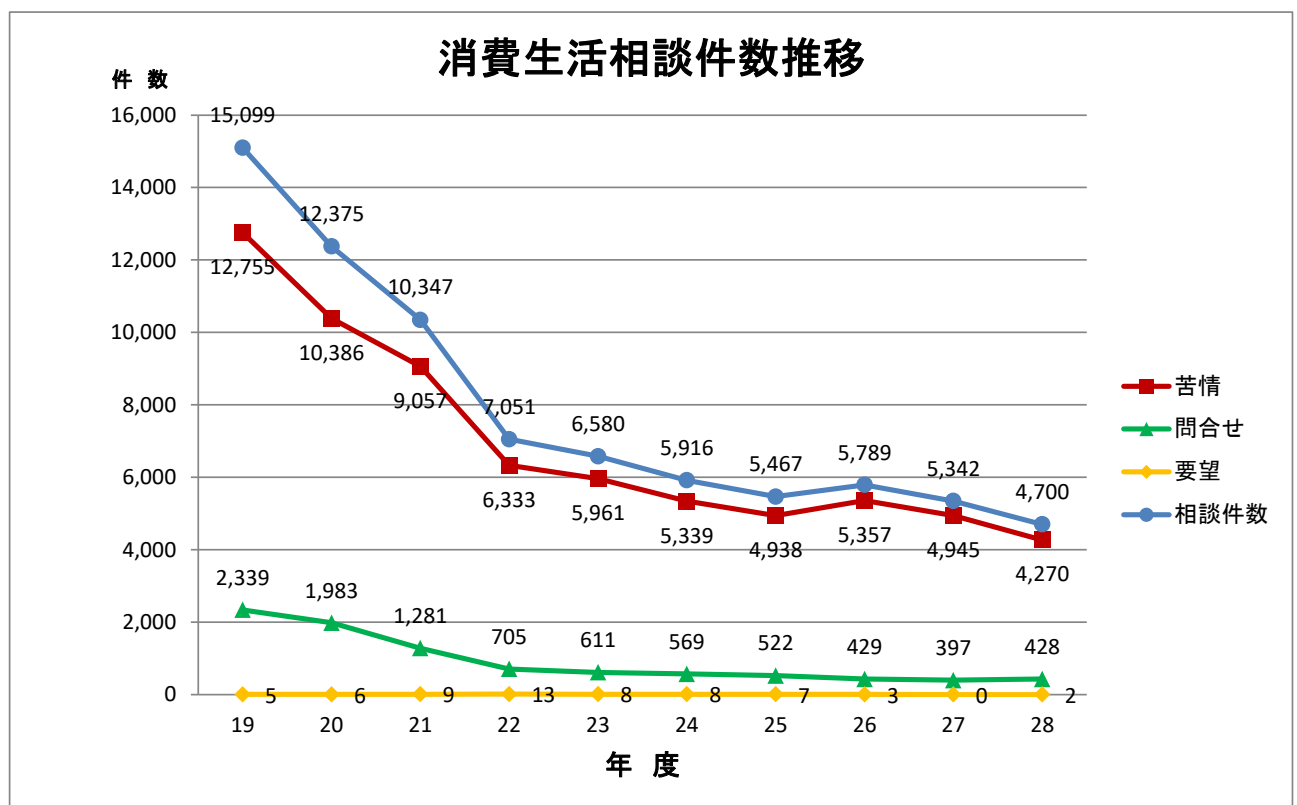
また、多重債務に関する相談は、69件となった。年代では20歳代から40歳代、60歳代で多くなっており、男女別では、男性からの相談が女性からの相談の約1.5倍となっている。相談件数については、ここ数年減少傾向にあるが、「住宅ローンの支払いが困難であり、自己破産を考えている」「サラ金と個人の業者から借金があるが、生活が苦しく返済が困難になってしまった」など生活苦に起因する相談もあり、依然として深刻である。

契約当事者における年齢別相談件数は60歳代が最も多く765件で全体の17.9%を占めた。40歳代の相談についても、依然として多くの相談が寄せられており、全体の16.7%となっている。

60歳以上からの相談で多く寄せられているものは、上述の架空請求や、インターネット接続回線、アダルトサイトに関するもののほか、「見知らぬ業者が、『雨樋がずれている』と行って来訪したが、その後『屋根瓦がずれている』と行って高額な修理を勧められた」といった訪問販売に関する相談や、「『あなたの居住地近くに介護施設ができるので入居の権利を譲ってほしい』という電話があった」といういわゆる劇場型勧誘などの電話勧誘販売に関する相談が多く寄せられた。

(3) 消費生活相談件数の推移

年度	苦情	問合せ	要望	相談件数	前年度比
19	12,755	2,339	5	15,099	
20	10,386	1,983	6	12,375	82.0%
21	9,057	1,281	9	10,347	83.6%
22	6,333	705	13	7,051	68.1%
23	5,961	611	8	6,580	93.3%
24	5,339	569	8	5,916	89.9%
25	4,938	522	7	5,467	92.4%
26	5,357	429	3	5,789	105.9%
27	4,945	397	0	5,342	92.3%
28	4,270	428	2	4,700	88.0%



(4) 月別相談受付件数

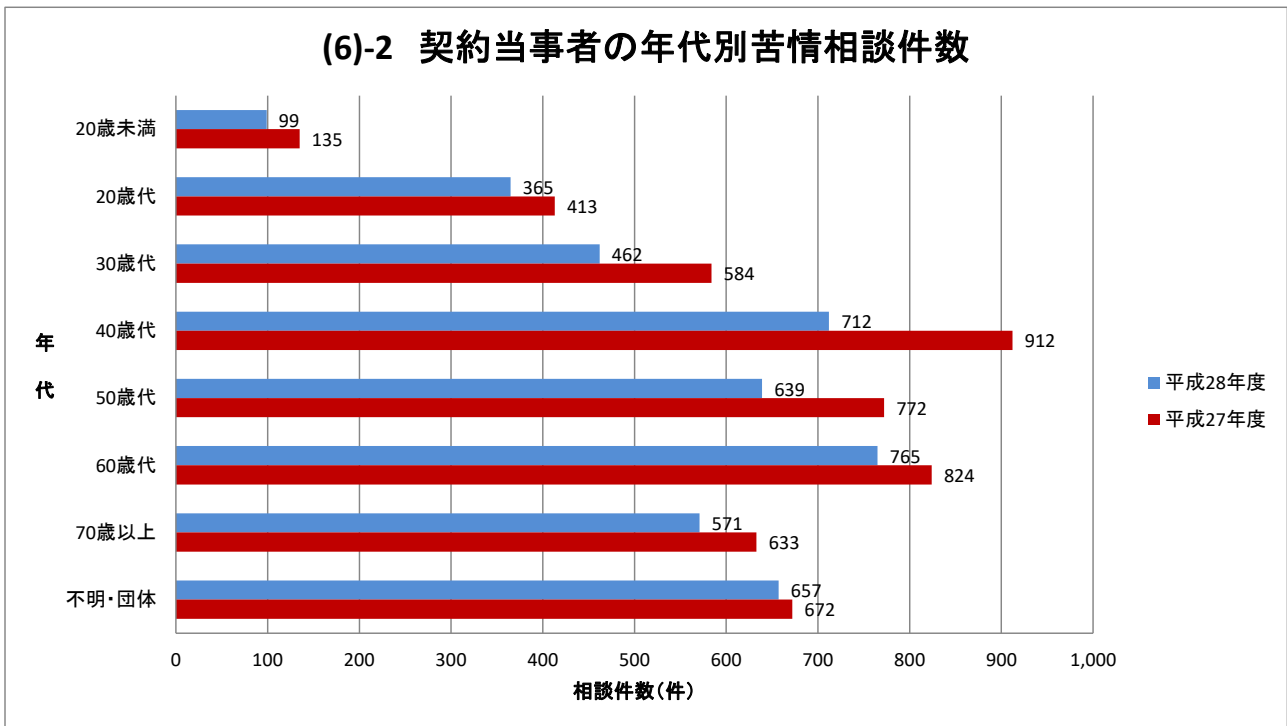
区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	337	414	367	341	393	372	365	349	323	310	323	376	4,270
問合せ	32	35	34	39	42	48	35	31	27	31	35	39	428
要望	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
計	369	449	401	380	436	420	400	380	350	342	358	415	4,700

(5) 相談方法別・相談者性別受付件数

区分		相談方法			相談者性別		
		来訪	電話	文書	男性	女性	不明・団体等
苦情	件数(件)	278	3,982	10	2,076	2,076	118
4,270件	割合(%)	6.5%	93.3%	0.2%	48.6%	48.6%	2.8%
問合せ	件数(件)	22	406	0	171	194	63
428件	割合(%)	5.1%	94.9%	0.0%	40.0%	45.3%	14.7%
要望	件数(件)	1	1	0	2	0	0
2件	割合(%)	50.0%	50.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
計	件数(件)	301	4,389	10	2,249	2,270	181
4,700件	割合(%)	6.4%	93.4%	0.2%	47.9%	48.3%	3.9%

(6) 相談者・契約当事者年齢別性別（苦情）

区 分		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明・団体	計
相談者	男性	28	140	237	362	365	436	253	255	2,076
	女性	12	144	229	421	382	394	249	245	2,076
	不明・団体等	0	0	0	0	0	0	0	118	118
	件数(件)	40	284	466	783	747	830	502	618	4,270
	割合(%)	0.9%	6.7%	10.9%	18.3%	17.5%	19.4%	11.8%	14.5%	100%
契約当事者	男性	69	195	249	365	347	432	309	277	2,243
	女性	30	170	213	347	290	332	261	235	1,878
	不明・団体等	0	0	0	0	2	1	1	145	149
	件数(件)	99	365	462	712	639	765	571	657	4,270
	割合(%)	2.3%	8.5%	10.8%	16.7%	15.0%	17.9%	13.4%	15.4%	100%



(7) 商品別・内容別分類 (苦情)

※28年度内容別分類は複数回答項目であり、相談件数とは一致しない。

商品・役務等分類	26年度	27年度	28年度	28年度 内容別分類													計
				安全・衛生	品質・機能・役務品質	法律・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	無回答		
商品	商品一般	271	212	229	3	3	12	21	0	5	135	129	22	0	1	0	331
	食料品	203	202	217	43	57	10	25	2	25	116	125	45	2	0	0	450
	住居品	178	145	135	21	54	3	23	0	11	57	83	33	0	0	0	285
	光熱水品	72	75	47	1	2	1	19	0	4	21	33	12	0	0	0	93
	被服品	184	167	123	2	19	8	31	0	9	68	99	26	0	0	0	262
	保健衛生品	115	95	122	17	33	0	23	1	13	58	80	24	0	0	0	249
	教養娯楽品	399	308	294	11	70	17	76	1	23	142	220	60	0	0	0	620
	車両・乗り物	197	141	163	16	41	13	52	0	10	44	125	34	0	0	0	335
	土地・建物・設備	198	163	136	4	26	12	31	1	3	65	91	17	0	1	0	251
	他の商品	22	11	13	2	5	2	4	0	2	4	6	2	0	0	0	27
	小計	1,839	1,519	1,479	120	310	78	305	5	105	710	991	275	2	2	0	2,903
構成比	34.1	30.7	34.6	8.1	21.0	5.3	20.6	0.3	7.1	48.0	67.0	18.6	0.1	0.1	0.0	-	
商品関連役務	クリーニング	23	22	17	0	12	3	2	0	0	2	9	9	0	0	0	37
	レンタル・リース・賃借	217	194	162	10	25	21	49	0	2	30	135	38	0	0	0	310
	工事・建築・加工	183	132	127	7	40	9	33	0	3	45	108	34	0	0	0	279
	修理・補修	83	75	76	4	26	2	26	0	3	30	57	24	0	0	0	172
	管理・保管	13	8	4	0	1	0	0	0	0	1	2	2	0	0	0	6
	小計	519	431	386	21	104	35	110	0	8	108	311	107	0	0	0	804
構成比	9.6	8.7	9.0	5.4	26.9	9.1	28.5	0.0	2.1	28.0	80.6	27.7	0.0	0.0	0.0	-	
役務	役務一般	55	31	17	0	0	2	8	0	0	15	17	0	0	0	0	42
	金融・保険サービス	522	387	276	1	3	38	94	0	6	74	227	28	0	0	0	471
	運輸・通信サービス	1,684	1,843	1,461	2	37	63	409	0	30	1,176	1,324	128	1	0	0	3,170
	教育サービス	22	32	25	0	2	1	6	0	2	13	19	3	0	0	0	46
	教養娯楽サービス	118	99	118	0	4	6	56	0	7	45	100	15	0	1	0	234
	保健・福祉サービス	180	120	108	22	32	18	32	0	3	28	67	26	0	0	0	228
	他の役務	278	303	248	4	11	22	84	0	16	161	192	32	0	1	0	523
	内職・副業・ねずみ講	10	21	19	1	0	1	5	0	1	13	15	1	0	0	0	37
	他の行政サービス	42	48	27	0	3	15	3	0	0	6	6	3	0	0	0	36
	小計	2,911	2,884	2,299	30	92	166	697	0	65	1,531	1,967	236	1	2	0	4,787
構成比	54.0	58.3	53.8	1.3	4.0	7.2	30.3	0.0	2.8	66.6	85.6	10.3	0.0	0.1	0.0	-	
他の相談	125	111	106	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	106	106	
構成比	2.3	2.2	2.5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	-	
合計	5,394	4,945	4,270	171	506	279	1,112	5	178	2,349	3,269	618	3	4	106	8,600	
構成比	100	100	100	4.0	11.9	6.5	26.0	0.1	4.2	55.0	76.6	14.5	0.1	0.1	2.5	-	

(8) 主な商品とサービス等（苦情）

順位	商品・サービス名	件数		
		28年度	27年度	増減
1	アダルト情報サイト	472	710	△ 238
2	デジタルコンテンツその他	442	500	△ 58
3	インターネット接続回線	241	336	△ 95
4	商品一般	229	212	17
5	フリーローン・サラ金	136	180	△ 44
6	四輪自動車	127	100	27
7	健康食品	120	78	42
8	移动通信サービス	109	93	16
9	賃貸アパート・マンション	93	125	△ 32
10	相談その他	76	92	△ 16
11	他の役務サービス	72	72	0
11	修理サービス	72	72	0
13	化粧品	51	38	13
14	興信所	48	28	20
15	放送サービス	46	36	10
16	解約代行サービス	43	45	△ 2
17	携帯電話	42	44	△ 2
18	出会い系サイト	41	59	△ 18
19	屋根工事	35	15	20
19	新築工事	35	44	△ 9

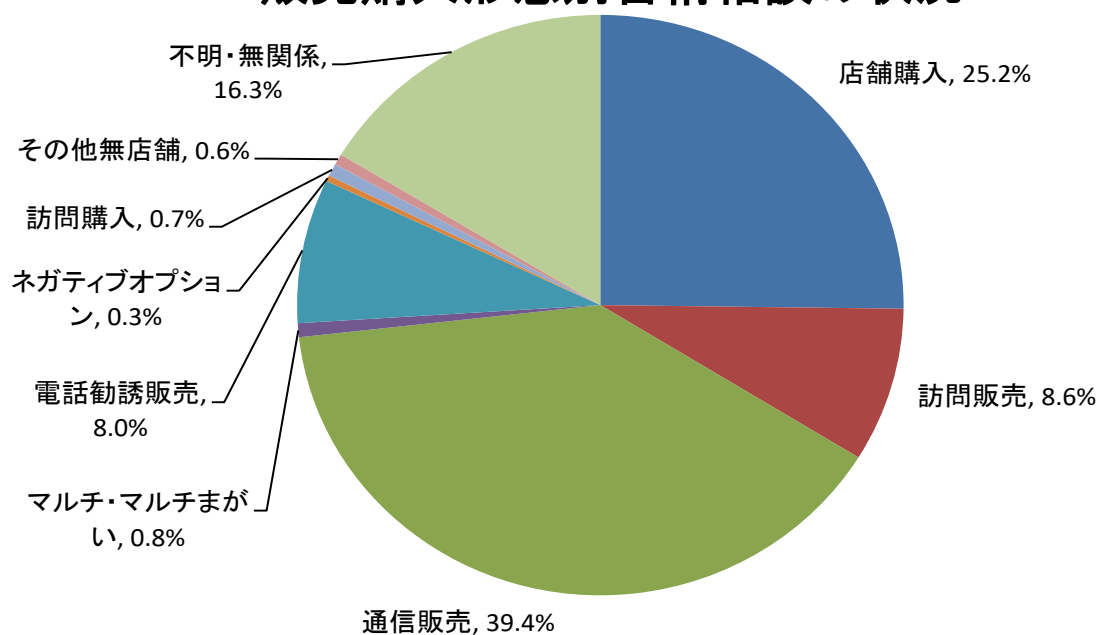
(9) 年齢別主な商品とサービス等（苦情）

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	アダルト情報サイト 39	アダルト情報サイト 45	アダルト情報サイト 51	デジタルコンテンツその他 107	アダルト情報サイト 102	アダルト情報サイト 102	商品一般 45
2	デジタルコンテンツその他 11	デジタルコンテンツその他 33	デジタルコンテンツその他 46	アダルト情報サイト 102	デジタルコンテンツその他 97	デジタルコンテンツその他 91	インターネット接続回線 39
3	放送サービス 5	四輪自動車 21	商品一般 25	商品一般 35	インターネット接続回線 39	インターネット接続回線 67	デジタルコンテンツその他 37
4	商品一般 4	インターネット接続回線 18	インターネット接続回線 23	インターネット接続回線 30	商品一般 35	商品一般 37	健康食品 33
5	靴・運動靴 3	賃貸アパート・マンション 17	フリーローン・サラ金 23	フリーローン・サラ金 25	四輪自動車 22	健康食品 21	アダルト情報サイト 22
6	かばん 2	フリーローン・サラ金 16	賃貸アパート・マンション 19	移动通信サービス 22	フリーローン・サラ金 19	フリーローン・サラ金 19	新聞 13
7	インターネット接続回線 2	商品一般 15	四輪自動車 18	健康食品 18	修理サービス 13	四輪自動車 17	フリーローン・サラ金 12
8	オンラインゲーム 2	教室・講座その他 14	健康食品 15	四輪自動車 16	化粧品 11	修理サービス 15	他の役務サービス 12
9	出会い系サイト 2	移动通信サービス 13	移动通信サービス 15	賃貸アパート・マンション 16	移动通信サービス 11	他の役務サービス 13	修理サービス 12
10	化粧品、四輪自動車、自動車 運転教習所、解約代行サ ービス、電子ゲーム 各2	健康食品 11	興信所 14	他の役務サービス 15	健康食品、興信所、解約代行 サービス、賃貸アパート・マン ション 各9	化粧品、移动通信サービス 各11	屋根工事 12

(10) 販売購入形態別受付状況

区分		28年度	27年度	26年度	25年度	24年度
店舗購入	受付	1,137	1,197	1,354	1,356	1,521
	苦情	1,076	1,158	1,309	1,300	1,457
訪問販売	受付	377	448	432	417	492
	苦情	367	440	426	409	477
通信販売	受付	1,701	1,940	1,920	1,554	1,724
	苦情	1,684	1,921	1,910	1,539	1,696
マルチ・マルチまがい	受付	33	39	46	35	44
	苦情	33	39	46	35	43
電話勧誘販売	受付	344	537	569	588	592
	苦情	343	531	566	583	583
ネガティブオプション	受付	16	9	11	11	11
	苦情	14	9	10	11	11
訪問購入	受付	33	30	24	19	1
	苦情	30	29	24	19	1
その他無店舗	受付	27	26	38	43	41
	苦情	26	24	35	43	41
不明・無関係	受付	1,032	1,116	1,395	1,444	1,490
	苦情	697	794	1,031	999	1,030
計	受付	4,700	5,342	5,789	5,467	5,916
	苦情	4,270	4,945	5,357	4,938	5,339

販売購入形態別苦情相談の状況



(11) 販売購入形態別 上位商品・サービス等（苦情）

店舗購入 1,076件			訪問販売 367件			通信販売 1,684件			マルチ・マルチまがい 33件		
順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	商品・サービス名	件数(件)
1	四輪自動車	103	1	インターネット接続回線	52	1	アダルト情報サイト	470	1	商品一般	7
2	賃貸アパート・マンション	76	2	新聞	29	2	デジタルコンテンツその他	419	2	健康食品	5
3	フリーローン・サラ金	73	3	放送サービス	25	3	健康食品	73	3	他の役務サービス	4
4	移動通信サービス	70	4	屋根工事	22	4	商品一般	61	4	教室・講座その他	4
5	修理サービス	34	5	他の役務サービス	17	5	興信所	44	5	内職・副業その他	3
6	携帯電話	29	6	修理サービス	12	6	化粧品	41	6	パソコンソフト	1
7	インターネット接続回線	25	7	プロパンガス	11	7	出会い系サイト	40	7	ビジネス教室	1
8	新築工事	24	8	リースサービス	11	8	解約代行サービス	39	8	他の冷凍・冷機器類	1
9	借家	21	9	複合サービス会員	11	9	他の役務サービス	23	9	他の教養娯楽品類	1
10	医療サービス	18	10	教室・講座その他	10	10	インターネット接続回線 他	19	10	他の行政サービス 他	1

電話勧誘販売 343件			ネガティブ・オプション 14件			その他無店舗 26件			不明・無関係 697件		
順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	商品・サービス名	件数(件)
1	インターネット接続回線	123	1	健康食品	2	1	商品一般	3	1	商品一般	96
2	商品一般	37	2	書籍・印刷物その他	2	2	インターネット接続回線	2	2	相談その他	71
3	健康食品	25	3	デジタルディスクソフト 他	1	3	他の教養・娯楽サービス	2	3	フリーローン・サラ金	45
4	集合住宅その他	9	訪問購入 30件			4	移動通信サービス	2	4	他の行政サービス	23
5	電気	8	順位	商品・サービス名	件数(件)	5	バスサービス	1	5	インターネット接続回線	20
6	他の役務サービス	7	1	アクセサリ	7	6	パソコンソフト	1	6	生命保険	20
7	分譲マンション	7	2	四輪自動車	6	7	パーキング	1	7	相隣関係	20
8	教養娯楽・資格教材	5	3	紳士・婦人洋服	3	8	ペット	1	8	賃貸アパート・マンション	16
9	移動通信サービス	5	4	商品一般	2	9	マンション管理サービス	1	9	放送サービス	15
10	複合サービス会員	5	5	被服品一般	2	10	メガネ・コンタクトレンズ 他	1	10	デジタルコンテンツその他 他	12

(12) 契約当事者年齢別，販売購入形態別（苦情）

区分		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
店舗購入	件数	12	110	131	161	155	169	120	218
	1,076件 割合(%)	1.1	10.2	12.2	15.0	14.4	15.7	11.2	20.3
訪問販売	件数	6	33	25	41	32	72	91	67
	367件 割合(%)	1.6	9.0	6.8	11.2	8.7	19.6	24.8	18.3
通信販売	件数	73	149	219	363	306	312	132	130
	1,684件 割合(%)	4.3	8.8	13.0	21.6	18.2	18.5	7.8	7.7
マルチ・マルチまがい	件数	0	17	3	2	2	4	2	3
	33件 割合(%)	0.0	51.5	9.1	6.1	6.1	12.1	6.1	9.1
電話勧誘販売	件数	1	17	26	41	50	72	91	45
	343件 割合(%)	0.3	5.0	7.6	12.0	14.6	21.0	26.5	13.1
ネガティブオプション	件数	0	0	1	2	1	5	4	1
	14件 割合(%)	0.0	0.0	7.1	14.3	7.1	35.7	28.6	7.1
訪問購入	件数	0	0	3	4	5	2	12	4
	30件 割合(%)	0.0	0.0	10.0	13.3	16.7	6.7	40.0	13.3
その他無店舗	件数	1	4	1	1	3	6	5	5
	26件 割合(%)	3.8	15.4	3.8	3.8	11.5	23.1	19.2	19.2
不明・無関係	件数	6	35	53	97	85	123	114	184
	697件 割合(%)	0.9	5.0	7.6	13.9	12.2	17.6	16.4	26.4
計	件数	99	365	462	712	639	765	571	657
	4,270件 割合(%)	2.3	8.5	10.8	16.7	15.0	17.9	13.4	15.4

(13) 特徴的な相談

- ① デジタルコンテンツ（デジタルコンテンツその他，アダルト情報サイト，出会い系サイト）に関する契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）

年齢	平成28年度				平成27年度			
	男性	女性	団体・不明	合計	男性	女性	団体・不明	合計
20歳未満	42	12	0	54	54	32	1	87
20歳代	52	37	0	89	59	69	0	128
30歳代	60	48	0	108	103	86	0	189
40歳代	125	97	0	222	184	140	0	324
50歳代	119	85	0	204	141	99	0	240
60歳代	135	63	0	198	156	63	0	219
70歳以上	49	11	0	60	50	15	0	65
不明	19	9	6	34	19	19	5	43
計	601	362	6	969	766	523	6	1,295

- ② スマートフォンに関する契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）

年齢	平成28年度				平成27年度			
	男性	女性	団体・不明	合計	男性	女性	団体・不明	合計
20歳未満	26	10	0	36	35	21	1	57
20歳代	43	30	0	73	48	53	0	101
30歳代	43	42	0	85	79	69	0	148
40歳代	98	81	0	179	138	105	0	243
50歳代	74	60	0	134	77	61	0	138
60歳代	61	36	0	97	57	23	0	80
70歳以上	10	3	0	13	8	3	0	11
不明	9	5	0	14	5	11	4	20
計	364	267	0	631	447	346	5	798

- ③ 多重債務に関する契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）

年齢	平成28年度				平成27年度			
	男性	女性	団体・不明	合計	男性	女性	団体・不明	合計
20歳未満	0	0	0	0	0	0	0	0
20歳代	9	1	0	10	7	2	0	9
30歳代	7	5	0	12	9	4	0	13
40歳代	4	6	0	10	24	7	0	31
50歳代	3	4	0	7	18	6	0	24
60歳代	10	4	0	14	9	1	0	10
70歳以上	3	1	0	4	2	3	1	6
不明	6	6	0	12	4	1	0	5
計	42	27	0	69	73	24	1	98

(14) 市町村別相談受付状況

市町村名	区分	苦情	問合せ	要望	計	市町村名	区分	苦情	問合せ	要望	計
水戸市	相談	617	64	0	681	かすみがうら市	相談	63	3	0	66
	契約	606	60	0	666		契約	65	3	0	68
日立市	相談	198	13	0	211	桜川市	相談	53	6	0	59
	契約	187	12	0	199		契約	55	6	0	61
土浦市	相談	108	13	1	122	神栖市	相談	62	5	0	67
	契約	110	10	1	121		契約	63	5	0	68
古河市	相談	152	12	0	164	行方市	相談	40	3	0	43
	契約	150	9	0	159		契約	42	3	0	45
石岡市	相談	115	8	0	123	鉾田市	相談	85	3	0	88
	契約	110	8	0	118		契約	84	4	0	88
結城市	相談	55	1	0	56	つくばみらい市	相談	47	2	0	49
	契約	52	1	0	53		契約	49	1	0	50
龍ヶ崎市	相談	85	5	0	90	小美玉市	相談	112	8	0	120
	契約	79	6	0	85		契約	111	7	0	118
下妻市	相談	65	6	0	71	茨城町	相談	94	6	0	100
	契約	68	7	0	75		契約	90	6	0	96
常総市	相談	68	5	0	73	大洗町	相談	49	3	0	52
	契約	67	5	0	72		契約	51	3	0	54
常陸太田市	相談	82	8	0	90	城里町	相談	50	6	0	56
	契約	82	10	0	92		契約	48	6	0	54
高萩市	相談	30	7	0	37	東海村	相談	65	3	0	68
	契約	31	7	0	38		契約	59	3	0	62
北茨城市	相談	60	9	0	69	大子町	相談	27	6	0	33
	契約	60	9	0	69		契約	26	6	0	32
笠間市	相談	156	11	0	167	美浦村	相談	21	1	0	22
	契約	149	10	0	159		契約	21	1	0	22
取手市	相談	94	6	0	100	阿見町	相談	48	4	0	52
	契約	91	6	0	97		契約	46	4	0	50
牛久市	相談	87	5	0	92	河内町	相談	19	2	0	21
	契約	87	5	0	92		契約	19	2	0	21
つくば市	相談	180	12	0	192	八千代町	相談	52	4	0	56
	契約	178	11	0	189		契約	52	4	0	56
ひたちなか市	相談	236	22	0	258	五霞町	相談	19	0	0	19
	契約	236	20	0	256		契約	18	0	0	18
鹿嶋市	相談	61	5	0	66	境町	相談	55	3	0	58
	契約	58	5	0	63		契約	57	3	0	60
潮来市	相談	29	7	0	36	利根町	相談	76	7	0	83
	契約	31	7	0	38		契約	75	7	0	82
守谷市	相談	55	2	0	57	市町村不明 (県内)	相談	220	78	0	298
	契約	52	2	0	54		契約	227	82	0	309
常陸大宮市	相談	98	12	1	111	県内計	相談	4,193	413	2	4,608
	契約	96	11	1	108		契約	4,132	403	2	4,537
那珂市	相談	109	10	0	119	県外	相談	76	15	0	91
	契約	108	9	0	117		契約	101	19	0	120
筑西市	相談	87	8	0	95	不明	相談	1	0	0	1
	契約	84	8	0	92		契約	37	6	0	43
坂東市	相談	49	5	0	54	合計	相談	4,270	428	2	4,700
	契約	47	5	0	52		契約	4,270	428	2	4,700
稲敷市	相談	60	4	0	64						
	契約	55	4	0	59						

(15) 処理結果の推移（苦情）

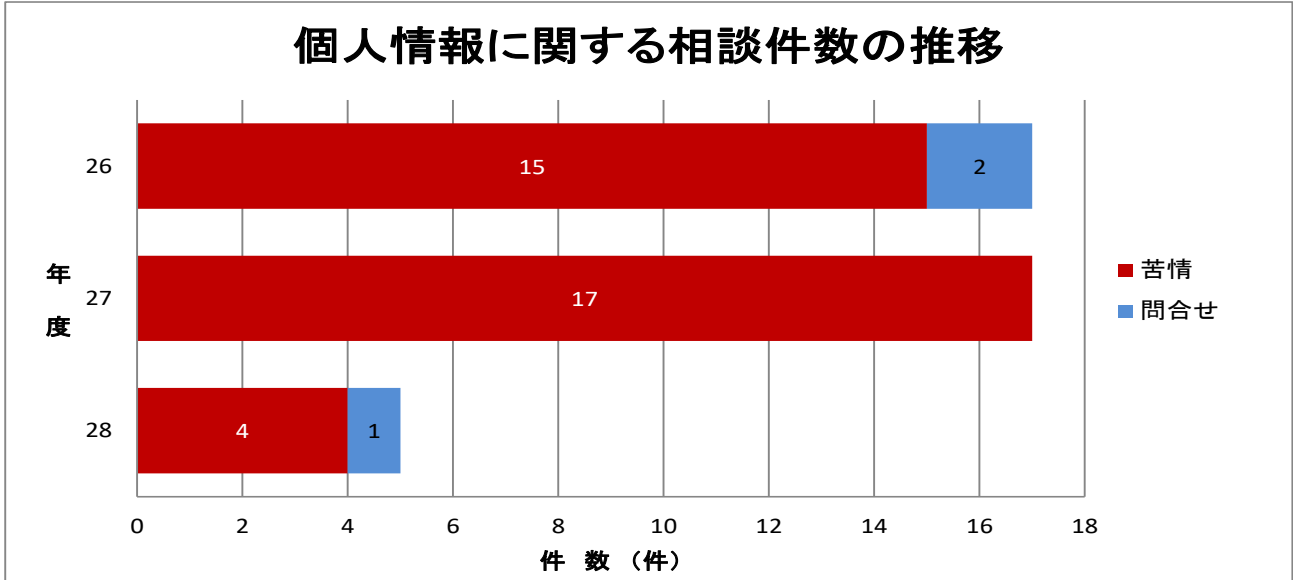
区 分	平成28年度		平成27年度		備 考
	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	
助言(自主解決)	3,224	75.5	3,788	76.6	
あっせん解決	279	6.5	292	5.9	
小計(A)	3,503	82.0	4,080	82.5	
(B) 他機関紹介	190	4.4	170	3.4	
(C) その他情報提供	476	11.1	553	11.2	
(D) あっせん不調	14	0.3	40	0.8	条件提示折り合わず 等
(E) 処理不能	45	1.1	45	0.9	連絡先不明 等
(F) 処理不要	30	0.7	47	1.0	相談取り下げ 等
(G) 継続処理中	12	0.3	10	0.2	
合 計(A)~(G)	4,270	100.0	4,945	100.0	

(16) 個人情報に関する相談

平成28年度の相談件数は5件で、苦情相談が4件、問合せが1件であった。

苦情相談の事業分野では、金融・信用分野が1件、その他の事業分野が4件であった。

また、相談の内容は「漏えい・紛失」及び「同意のない提供」に関する相談が最も多く各2件、「不適正な取得」及び「開示等」、「苦情等の窓口対応」に関する相談が各1件あった。



相談の内容

分類	内容	件数
目的外利用	事業者が本人に対して利用目的を知らせていない相談や、利用目的以外に個人情報を利用している相談	0
不適正な取得	社名や目的を偽るなど不正な手段によって個人情報を取得している相談	1
情報内容の誤り	情報内容に誤りがある個人情報を利用している相談	0
漏えい・紛失	個人情報が外部に漏れたり、なくなったりという相談	2
委託先の監督	事業者が従業員または委託先に必要かつ適切でない監督を行っていない相談	0
同意のない提供	個人情報をあらかじめ本人の同意を取らないで第三者提供している相談や、共同利用の手続きに不備がある相談	2
オプトアウト違反	オプトアウト(本人の求めにより個人情報の第三者提供を停止すること)に関する相談	0
開示等	開示・訂正・利用停止に関する相談	1
苦情等の窓口対応	事業者の窓口対応に関する相談	1
その他	法律の定義や適用に関する相談	1

事業分野

区分	件数(件)
医療・福祉	0
金融・信用	1
情報通信	0
その他の事業分野	4
不明	0
合計	5

処理結果

区分	件数(件)	割合(%)
他機関紹介	0	0.0
助言(自主交渉)	5	100.0
その他情報提供	0	0.0
あっせん解決	0	0.0
あっせん不調	0	0.0
処理不能	0	0.0
処理不要	0	0.0
その他(継続中 等)	0	0.0
合計	5	100

2 相談体制の充実・機能強化

(1) スキルアップ等研修

相談対応能力の向上を図るため、県及び市町村センターの相談員等を対象に、スキルアップ等研修会を6回実施した。研修会では、消費者問題の専門家による講義のほか、弁護士を招いての少人数による事例検討会を行い、相談業務をより適切に処理するための技術等を習得した。

また、今年度は、独立行政法人国民生活センターとの併催での研修を行い、より専門的な内容を習得した。

○スキルアップ事業

月 日	研 修 内 容	参加者数
第1回 5月25日	講義1「消費生活相談との連携について」 講師：日本司法支援センター茨城地方事務所 事務局長 大塚 司 氏 講師：茨城県警察本部 生活安全課 生活経済課長補佐 小野寺 智成 氏，同 生活経済係長 高橋 実伸 氏 講義2「平成28年度 茨城県消費生活センター 事業説明」 講師：茨城県消費生活センター 事務局 講義3「改正電気通信事業法について -消費者ルールを中心に-」 講師：総務省総合通信基盤局消費者行政課 井上 真夢 氏	51名
第2回 7月11日	講義1「旅行業に関する相談について (OTA など)」 講師：一般社団法人日本旅行業協会 消費者相談室 武田 幸子 氏 講義2「改正民法について」 講師：茨城県弁護士会 弁護士 中本 義信 氏 講師：茨城県弁護士会 弁護士 黒澤 悠基 氏	57名
第3回 9月15日	講義1「中古車販売に関する相談について」 講師：一般社団法人自動車公正取引協議会 事務局長 浅見 尚久 氏 講義2「自動車損害保険に関する相談について」 講師：一般社団法人日本損害保険協会 南関東支部事務局長 横尾 修一 氏 講義3「生命保険に関する相談について」 講師：公益財団法人生命保険文化センター 生活情報室 主任 平瀬 亮 氏	52名
第4回 11月18日	講義1「インターネットでのトラブル事例及び対処法について」 講師：独立行政法人情報処理推進機構 技術本部セキュリティセンター 情報セキュリティ技術ラボラトリー 吉川 誠司 氏 講義2「クレジットカードのトラブル事例及び対処法について」 講師：一般社団法人日本クレジット協会 森 佐季子 氏	56名
第5回 1月17日	講義「賃貸アパート・マンションに関する相談について」 講師：一般財団法人不動産適正取引推進機構 客員研究員 村川 隆生 氏	47名
第6回 3月16日	講義「製品事故について」 講師：独立行政法人製品評価技術基盤機構 製品安全センター 技術業務課長 吉津 兼人 氏	46名

○レベルアップ事業

月 日	研 修 内 容	参加者数
第1回 1月17日	事例検討 議題「メガネの次々販売」 (アドバイザー：弁護士)	41名
第2回 3月16日	事例検討 議題「タレント養成講座」 (アドバイザー：弁護士)	36名

(2) 市町村消費生活相談員への支援

市町村消費生活センターからの照会、質問に応じるため、センター内に市町村消費生活相談支援員3名（相談員経験者）を配置し、以下の支援を行った。

① 経由相談

市町村の相談員が処理困難な案件に対して、電話などで問題解決につながるアドバイス等を行った。
(1, 328件)

② 巡回支援

県内全ての市町村に設置された消費相談窓口を巡回訪問し、相談案件に対する技術支援を行うことにより、相談実務の向上を図った。(43市町村延べ62回)

巡回回数	市町村名
3	北茨城市, 大洗町
2	常総市, 高萩市, 取手市, 鹿嶋市, 守谷市, 常陸大宮市, 稲敷市, かすみがうら市, 神栖市, 行方市, 鉾田市, 小美玉市, 城里町, 河内町, 八千代町
1	水戸市, 日立市, 土浦市, 古河市, 石岡市, 結城市, 龍ヶ崎市, 下妻市, 常陸太田市, 笠間市, 牛久市, つくば市, ひたちなか市, 潮来市, 那珂市, 筑西市, 坂東市, 桜川市, つくばみらい市, 茨城町, 東海村, 大子町, 美浦村, 阿見町, 五霞町, 利根町

③ 新任相談員研修

新任の相談員を対象に、相談を受ける際の基本的な対応方法を学ぶ研修会を実施した。
(前期後期2回, 延べ4日間, 延べ参加者24名)

	開催日	延べ受講者	内容
前期	5月16日 17日	10名	1日目: 業務概要説明, 相談業務基礎, 相談実務研修 2日目: 相談カード作成(入門編), 法律相談
後期	8月22日 23日	14名	1日目: 相談実務研修, 消費者事故に関する報告について, 表示について, 消費者教育啓発活動について, 啓発活動にあたって 2日目: 相談カード作成(応用編), 商品テストについて, 法律相談

④ 地区別研修会

相談員のスキル向上を図るため、県内を5地区に分けて、少人数で事例検討を行う研修会を実施した。各地域で開催することにより、遠方の市町村相談員が参加しやすい研修会となり、また、地域の相談状況等を考慮して行うことができた。(延べ10回, 延べ参加者65名)

地区	回数	開催日	延べ参加者	内容
県央	2	6月7日, 10月4日	9名	(第1回) 「家庭教師派遣契約の中途解約」 (第2回) 「補習用学習教材」
県北	2	6月21日, 10月11日	15名	
鹿行	2	6月14日, 10月18日	13名	
県南	2	6月28日, 10月25日	18名	
県西	2	7月5日, 11月1日	10名	

⑤ 啓発講座開催支援

市町村が消費生活に関する啓発講座を開催するにあたり、事前の支援を行うことにより、今後講座を開催する場合の手法を示すことができた。

○実施市町村: 北茨城市

VI 商品テスト

VI 商品テスト

1 苦情テスト

苦情相談の対象となった商品について、商品テストを計3件行った。その内訳は居住品に関するものが2件、クリーニングに関するものが1件であった。センターで外観観察などを2件行い、また、原因を科学的に究明するために独立行政法人国民生活センターに商品テストを1件依頼した。

① 相談内容【品名／検体数】	(独)国民生活センター テスト結果概要
<p>【ハロゲンヒーター／1個】 ハロゲンヒーターのカバーを外して拭き掃除をしていたところ、内部部品の縁で小指の付け根部をけがした。このような鋭利な部品は非常に危険である。調査してほしい。</p>	<p>苦情品で鋭利と思われる箇所はランプカバーの縁(相談者が手をけがした箇所)のみであった。縁にはバリのような突起が見られ、参考として行った米国安全規格(UL規格)のシャープエッジテストでは、縁のほぼ全周に鋭利で危険なエッジ部があったことが分かった。取扱説明書には手入れのときに鋭利なところに注意する旨の記載があったが、今回のように手入れのときに触れる可能性があることから、エッジ部が処理されることが望ましいと結論づけられた。</p>
② 相談内容【品名／検体数】	センター テスト結果概要
<p>【電気あんか／1個】 4年くらい使用した電気あんかを今シーズン初めて使用した。布団の間に入れて30分通電したが暖まらない。通電したまま就寝したところ、電気あんかの上に置いた左足が、ビリビリと電気が走ったような気がして直ぐに確認した。すると、シーツと毛布、布団カバーが焦げており、足が煤で黒くなっていた。大変危険である。このような事故があったことを知ってほしい。</p>	<p>センターで外観観察を行った。苦情品は本体とコードの取付け部分に断線発火した箇所を確認できた。苦情品は断線防止のために、本体とコードの接合部を補強したものと思われるが、補強部が硬い素材のため、補強部の先(プラグ側)に負荷が掛かり易いと推測された。折り曲げるなどを繰り返したことで力が加わり、中の線が断線又は断線しかかかったと思われる。この状態で通電したまま就寝し、苦情品に物理的な負荷がかかり断線発火したと推測される。</p>
③ 相談内容【品名／検体数】	センター テスト結果概要
<p>【冬物半コート／1着】 5年くらい前に購入したウール混紡の半コートをクリーニングに出したところ、襟の合成皮革が剥離していた。補償または修理をしてほしい。</p>	<p>センターで外観観察を行った。電話相談では、襟自体が合成皮革だと推測していたが、苦情箇所は襟下部に縫い付けられた装飾ベルトであった。 この装飾ベルトは二枚の合成皮革を接着剤で貼り合せたものであった。剥離は、合成皮革の裏面基材(織物)を貼り合せた接着部と、合成皮革の表面の被膜の一部に見られた。 合成皮革に使用されるポリウレタン樹脂は2～3年で劣化することが明らかになっており、クリーニング賠償基準では、平均使用年数を3年としている。製造メーカーに問い合わせると、苦情品は2009年に製造されたもので、既に劣化は避けられない状態であったと推測された。但し、いつ剥離したかは不明である。</p>

2 実習指導

消費者が商品の選択に際し、商品の品質や表示などが適切かどうかを判断できるよう、簡単な実験を実施した。小学生とその保護者を対象にした、夏休み親子生活教室では、食品の原材料や表示の見方や、LED電球の特徴や仕組みなどを学びながら簡単な実験を行った。(3回, 98人)。

月日	内容・テーマ	対象者	人数
8/2	夏休み親子生活教室「スナック菓子について調べてみよう」	県内の小学生及び保護者	28
8/3 午前	夏休み親子生活教室「LEDでオリジナルランプをつくろう」	県内の小学生及び保護者	37
8/3 午後	夏休み親子生活教室「LEDでオリジナルランプをつくろう」	県内の小学生及び保護者	33

3 技術指導

実際のテストは行わないが、電話での問い合わせや来所者にテストデータ、技術情報の提供、苦情相談に伴うアドバイスを行った(情報提供 61件)。

(内訳)

方法	電話	来所	その他	計
件数	56	5	0	61

(分類別内訳)

分類	件数	分類	件数
商品一般	2	土地・建物・設備	1
食料品	9	クリーニング	4
住居品	14	教養・娯楽サービス	1
光熱水品	1	保健・福祉サービス	5
被服品	2	他の役務	1
保健衛生品	14	内職・副業・ねずみ講	1
教養娯楽品	2	その他の相談	3
車両・乗り物	1	計	61

VII 參考資料

茨城県消費生活センター運営要綱

(趣旨)

第1 この要綱は、茨城県消費生活センター（以下「センター」という。）の管理運営に関し、必要な事項を定めるものとする。

(事業)

第2 センターは県民の消費生活の安定及び向上に資するため次の事業を行うものとする。

- (1) 市町村相談窓口支援
- (2) 消費者啓発
- (3) 消費生活相談
- (4) 商品テスト
- (5) その他センターの目的を達成するために必要な事業

(相談受付時間及び休館日)

第3 センターの相談受付時間及び休館日は、次のとおりとする。

- (1) 消費生活に関する相談受付時間は、午前9時から午後5時までとする。ただし、日曜日は電話による相談のみとする。
- (2) 休館日は、次に掲げる日とする。
 - ①土曜日
 - ②国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
 - ③12月29日から翌年の1月3日までの日（②に掲げる日を除く。）

(施設の利用)

第4 センターの長は、一般消費者、消費者団体等からの申込によりセンター施設を利用させることができる。この場合、センターの長は、その利用者に対し利用の条件及び職員の指示に従うよう指示するものとする。

(報告)

第5 センターの長は、事業の実施状況について、毎月生活文化課長に報告するものとする。

(その他)

第6 この要綱に定めるもののほかセンターの管理運営に関し、必要な事項は生活文化課長が定める。

- | | |
|-----|-------------------------|
| 付 則 | この要綱は、昭和44年11月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、昭和51年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、昭和56年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、昭和61年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成元年4月23日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成4年7月12日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成5年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成7年12月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成18年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成19年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成20年1月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成22年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成26年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成27年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成28年4月1日から施行する。 |

「大好きいばらき 安全・安心・くらしのセミナー」実施要領

(目的)

第1 消費者を取り巻く環境は、複雑で多様化しており、様々な消費者トラブルが多発している。

このような状況を踏まえ、茨城県消費生活センター（以下「センター」という。）は、消費生活に関する知識の普及・啓発を行うことにより、自立した消費者の育成を図るとともに、消費者被害の未然防止を図ることを目的とする。

(対象及び実施方法)

第2 大好きいばらき 安全・安心・くらしのセミナー（以下「セミナー」という。）の実施は、下記の区分による構成員が概ね20人以上の団体等からの申込みにより、茨城県消費者教育講師登録要項に登録された講師または茨城県消費者教育啓発員（以下「講師等」という。）を派遣する。

- (1) 小学生
- (2) 中学生
- (3) 高校生
- (4) 若者（大学・各種学校等在学生のほか、概ね30歳までの社会人）
- (5) 一般
- (6) 高齢者

2 セミナーの実施区分等は、別表に掲げるとおりとする。

(連携)

第3 センターは、地域の特性及び現状等を考慮した、効率的、効果的な普及啓発を行うため、必要に応じて県内の市町村、市町村関係機関及び消費者団体等（以下「市町村等」という。）が企画する消費生活に関するセミナーを、市町村等と連携を図り実施することができる。

(申込手続き)

第4 講座の実施は、次に定める手続きによる。

- (1) 講師等派遣を希望する団体等は、「大好きいばらき 安全・安心・くらしのセミナー」申込書（様式1号。以下「申込書」という。）を実施希望日の概ね1ヶ月前までに、センター長あてに提出する。
- (2) センター長は、提出された申込書の内容がこの要領の定めに適合すると認めた場合は、派遣する講師等を決定し、「大好きいばらき 安全・安心・くらしのセミナー」講師派遣決定通知書（様式2号）により団体等あて通知する。
- (3) 原則として、講座の開催時間は午前10時から午後5時まで、1回の講座は60分以内とする。

(実施報告)

第5 申込者は、業務の内容、状況等について「大好きいばらき 安全・安心・くらしのセミナー」実施報告書(様式3号)を作成し、実施後10日以内にセンター長に提出しなければならない。

(経費負担)

第6 講師等の謝金及び旅費はセンターが負担する。ただし、会場使用料、資料代等が必要な場合は、原則として、主催者が負担する。

(電子情報処理組織を使用して行う手続きの特例)

第7 第4の規定による申込については、電子情報処理組織(県の使用に係る電子計算機(入出力装置を含む。))と申込をする者の使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。)を使用して行わせることができる。

2 茨城県知事に係る行政手続等における情報通信の技術の利用に関する規則(平成16年茨城県規則第60号)の規定は、前号により行われた申込について準用する。

(その他)

第8 この要領の実施について必要な事項は、センター長が別に定めることができる。

附 則 この要領は、平成21年4月1日から施行する。

附 則 この要領は、平成27年4月1日から施行する。

附 則 この要領は、平成29年3月28日から施行する。

【別表】 大好きいばらき 安全・安心・くらしのセミナーの実施区分表

セミナーの主なテーマ	対象別区分					
	小学生	中学生	高校生	若者	一般	高齢者
こどもの携帯トラブル注意報 (携帯・スマートフォントラブル, 架空請求等)	◎	◎	◎		○	
若者を狙う悪質商法と対処法 (電話勧誘, アポイントメントセールス, キャッチセールス, マルチ商法等)		◎	◎	◎	○	
高齢者を狙う悪質商法と対処法 (SF商法, 訪問販売, 点検商法, ニセ電話詐欺等)					○	◎
あなたを狙う悪質商法と対処法 (架空請求, 送りつけ商法, SF商法, マルチ商法等)					◎	○
暮らしと契約の基礎知識 (クレジット契約, 未成年者契約, クーリング・オフ, 名義貸し等)	◎	◎	◎	◎	◎	◎
インターネット契約トラブル (架空請求, ネットショッピング, ネットオークション トラブル等)	○	◎	◎	◎	◎	○
多重債務に陥らないために (サラ金の相談事例, 自己破産, 信用情報, 弁護士相談 等)			◎	◎	◎	◎
食の安全・安心等について (食品の安全性・表示等)	○	○	○	○	◎	◎

※ 上記項目以外の講座を希望する場合は、担当者にご相談下さい。

茨城県消費生活センター長 殿

申込団体名.....
 代表者名..... 印
 所在地 〒

 (連絡先)電話番号.....
 F.A.X.....
 E-mail.....
 担当者名.....

「大好きいばらき 安全・安心・くらしのセミナー」申込書

このことについて、下記のとおり申し込みます。

記

1 期 日	平成 年 月 日 () 時 分から 時 分まで
2 開催場所	(1) 住 所 (2) 名 称 (3) 電話番号
3 テーマ	
4 対象者	(例) 5学年児童・保護者, ○○くらしの会, △△高齢者大学など 人数(約 名) ※学校の場合は内訳を記入してください。 児童:約 名, 生徒:約 名, 保護者:約 名, 教職員:約 名
5 使用可能な 機材	※使用可能な機材に, ○を付けてください。 ・DVD ・ビデオ ・プロジェクター ・機材なし ・その他 ()

消セ第 号
平成 年 月 日

(申込団体代表者) 殿

茨城県消費生活センター長

「大好きいばらき 安全・安心・くらしのセミナー」講師派遣決定通知書

このことについて、下記のとおり決定したので通知します。

記

1 期 日	平成 年 月 日 () 時 分から 時 分まで
2 開催場所	(1) 住 所 (2) 名 称 (3) 電話番号
3 派遣講師	講師名 (講師連絡先)
4 テーマ	
5 対象者	人数 (約 名)
6 その他 連絡事項	

消 セ 第 号
平成 年 月 日

（消費者教育講師または消費者教育啓発員） 殿

茨城県消費生活センター長

「大好きいばらき 安全・安心・くらしのセミナー」講師派遣決定通知書

このことについて、下記のとおり決定したので通知します。

記

1 期 日	平成 年 月 日 () 時 分から 時 分まで
2 開催場所	(1) 住 所 (2) 名 称 (3) 電話番号
3 テーマ	
4 対象者	人数 (約 名)
5 使用可能な機材	
6 その他連絡事項	(担当者) (連絡先) 電話番号 : FAX : E-mail :

茨城県消費生活センター長 殿

申込団体名.....
 代表者名..... 印
 所在地 〒

 (連絡先)電話番号.....
 担当者名.....

「大好きいばらき 安全・安心・くらしのセミナー」実施報告書

このことについて、下記のとおり実施しましたので報告します。

記

- 1 実施場所 住 所.....

 会場名.....
- 2 実施日時 平成 年 月 日 () 時 分から 時 分まで
- 3 講師名 講師
- 4 テーマ
- 5 受講者数 名 ※学校の場合は内訳を記入してください。
 (児童: 名, 生徒: 名, 保護者: 名, 教職員: 名)
- 6 その他(感想等)

