

平成30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	6
	2. 施設の概要	6
	3. 事務事業体系	7
III	年度別運営状況	8
IV	消費者啓発	
	1. 啓発講座	9
	2. 情報提供・広報	11
	3. 啓発機材等の貸出し	14
V	消費生活相談	
	1. 相談の概要	15
	2. 相談体制の充実, 機能強化	28
VI	商品テスト	
	1. 苦情テスト	30
	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. いばらき 暮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・決壊により流城市町で被害発生。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。
	6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。
	6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る。
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。
	5月	民法が改正(2020年を目途に施行)された。消費者保護を図るべく、契約分野では1896年の制定以来初の抜本的見直しが行われた。
	6月	改正消費者契約法が施行された。
	12月	改正特定商取引法が施行された。
30年	1月	外国人向け消費生活相談パンフレットの作成(使用言語:英語、中国語、タイ語、ポ

	ルトガル語)
4月	平成29年度の相談件数4,300件。前年度比8.5%減。
6月	取り消しうる不当な勧誘行為の追加、無効となる不当な契約条項の追加等の消費者契約法が改正された。 民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げること等を内容とする民法の一部を改正する法律が成立。
31年 4月	平成30年度の相談件数5,510件。前年度比19.8%増。

II 茨城県消費生活センターの概要

1 設置の目的

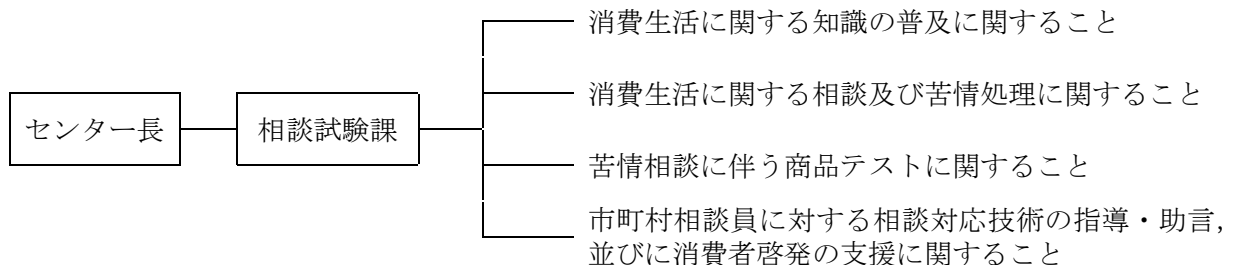
近年の高度情報化や国際化の進展，規制緩和など消費者を取り巻く環境の変化によって，商品やサービスの選択幅が拡大し，欲しい商品やサービスをいつでも手に入れられるなど，消費者は便利で快適な生活を享受しています。

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。

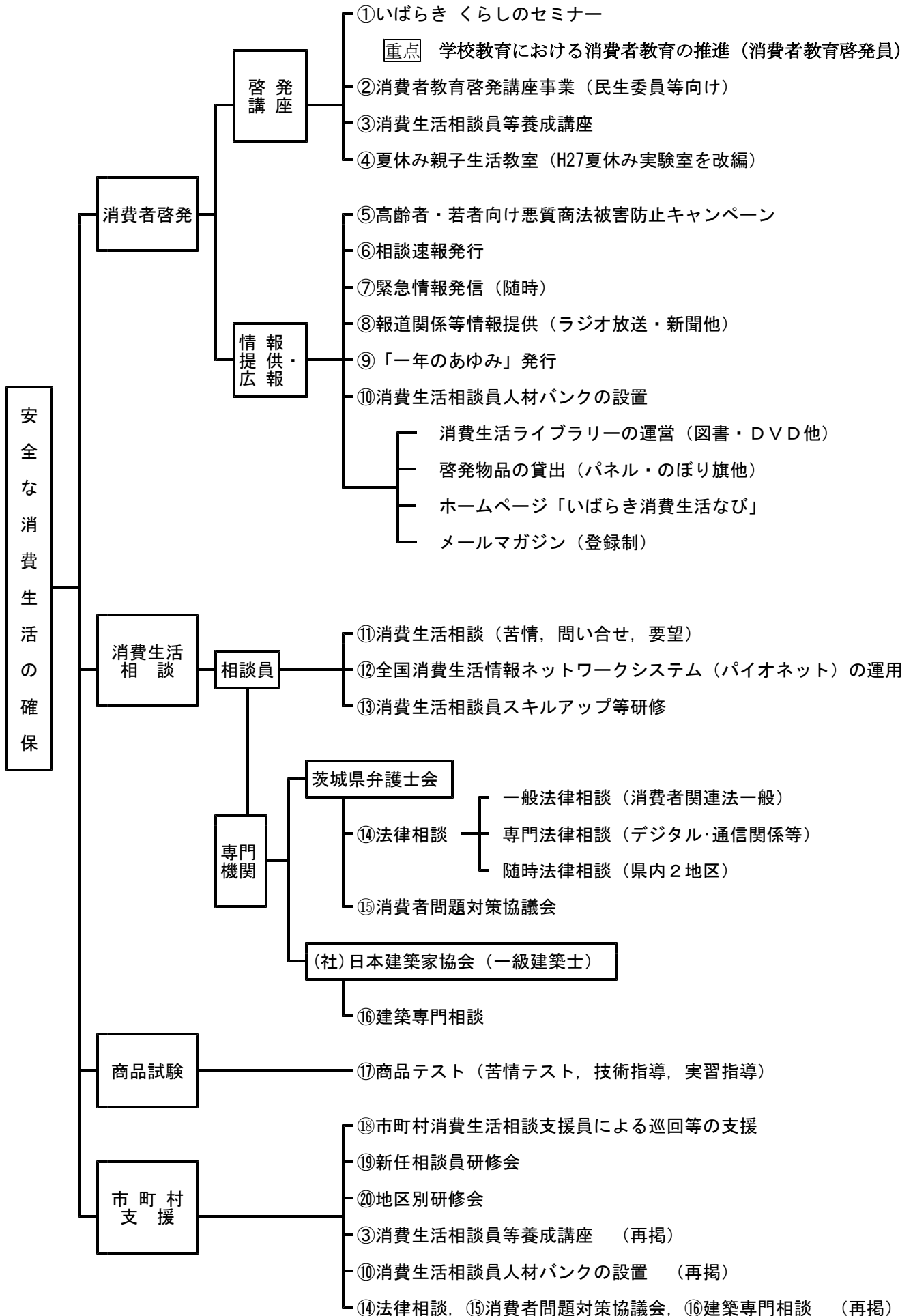
2 施設の概要

- (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 (受付時間 午前9時から午後4時まで) 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31年度)



- ・課 長
- ・職 員 (事務職2名)
- ・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，水戸県税事務所4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)
- ・庶務担当兼務嘱託職員 (1名)

平成31年度 茨城県消費生活センター事務事業体系



Ⅲ 年度別運営状況

区分		26年度		27年度		28年度		29年度		30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	107	9,298	183	13,058	130	10,338	131	11,432	132	11,210
	一日生活教室	2	18	/	/	/	/	/	/	/	/
	夏休み親子生活教室	5	118	3	63	3	98	3	88	3	61
	スキルアップ、レベルアップ事業	5	284	5	316	6	309	6	356	4	249
	市町村消費生活相談員地区別研修	10	62	10	57	10	65	10	64	10	57
	市町村新任消費生活相談員研修	2	21	2	25	2	24	2	29	2	24
	消費生活相談員等養成講座	/	/	/	/	/	/	/	/	1	35
	消費者教育啓発講座	7	214	13	288	11	271	11	251	7	230
	合計	138	10,015	216	13,807	162	11,105	163	12,220	159	11,866
情報	情報提供(新聞、回)	23		11		11		12		11	
	情報提供(ラジオ、回)	18		18		18		18		18	
	情報提供(テレビ、回)	1		0		0		0		0	
	情報提供(警察、新聞記者等、回)	15		15		5		12		4	
	緊急情報(回)	3		1		2		3		1	
	メールマガジン(回)	12		13		12		12		12	
相談	苦情(件)	5,357		4,945		4,270		3,972		5,134	
	問い合わせ(件)	429		397		428		327		371	
	要望(件)	3		0		2		1		5	
	計(件)	5,789		5,342		4,700		4,300		5,150	
	法律相談	24	82	24	65	24	58	24	70	24	89
	専門相談(保険、金融、証券)	24	57	24	66	24	70	24	61	/	/
	専門相談(建築)	24	30	24	26	24	25	10	12	12	16
	専門相談(デジタル・通信)	/	/	/	/	/	/	11	25	12	21
	随時法律相談	63		67		69		36		79	
	市町村相談窓口巡回支援(回)	65		63		62		52		38	
テスト	苦情件数・検体数(件/検体)	2	2	3	3	3	3	3	3	0	0
	テスト件数 ※	3(うち外部1件)		3(うち外部1件)		2(うち外部1件)		1(うち外部1件)		0	
	実習指導	7	136	5	80	3	98	3	88	3	61
	技術指導(件)	33		43		61		45		16	
資料	図書の貸出し(人/冊)	20	40	12	30	5	7	3	9	1	1
	パネルの貸出し(回/枚)	1	17	2	7	1	10	1	9	2	8
	ビデオの使用(本/人)	620	53	40	17	43	20	40	12	39	10
	糖度計の貸出し(回/台)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
施設(会議室)の利用		9	72	13	78	16	118	15	129	4	29

IV 消費者啓発

IV 消費者啓発

1 啓発講座

(1) いばらき 暮らしのセミナー

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「いばらき 暮らしのセミナー」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19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30年度実績（平成31年3月末） 派遣回数 132回 参加者 11,210名
（内訳）

参加者区分	回数	参加者数
小学生	24	1,421
中学生	38	4,637
高校生	19	1,447
若者	7	358
一般	15	2,292
高齢者	29	1,055

○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

悪質商法に関する相談が後を絶たないことから、地域における消費者教育の担い手を育成することにより、高齢者への見守りを通して消費者被害の未然防止を図ることを目的に、民生委員、福祉・医療関係者等に対して、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。

○実施場所、実施日及び受講者

- ・高萩市 11月 6日 15名
- ・水戸市 11月 9日 38名
- 12月18日 45名
- ・牛久市 11月15日 36名
- ・土浦市 12月13日 33名
- ・古河市 12月 6日 30名
- ・鹿嶋市 11月29日 33名

○講義科目

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

(3) 消費生活相談員等養成講座

国家資格となった消費生活相談員の資格取得を目指す方や消費生活に関する深い知識を習得し、地域における消費者活動リーダーを志す方を対象に受験対策のための講座を開催した。

講座では、消費者問題に詳しい弁護士や大学教授による講義を16日間開催し、35名が受講、県内合格者11名のうち2名が当講座の受講生であり、消費生活相談業務の担い手の養成に寄与した。

①講座

ア) 実施日、会場

6/23, 24, 7/1, 8, 14, 22, 28, 8/4, 5, 19, 25, 26, 9/2, 8, 9, 11/23 (模擬面接) 16日間
笠間市地域交流センターともべ及び笠間市友部公民館を併用

イ) 受講者数 35名 (うち模擬面接1名)

ウ) 講義テーマ

- 国における消費者政策・行政
- 民法・消費者契約法の基礎知識
- 特定商取引法の基礎知識
- 小論文対策
- 模擬試験，解説 他
- 消費者問題の歴史と現状
- 多重債務・金融・保険関連の基礎知識
- 習熟度テスト
- 環境問題の論点

(4) 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 61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ケータイ・スマートフォンについての講話を30分間程聴講し学んだ。「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品質表示を見て、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楽しく学んだ。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	8/1	LEDでオリジナルランプをつくろう	31
第2回	8/1	LEDでオリジナルランプをつくろう	10
第3回	8/2	スナック菓子について調べてみよう	20

※ 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30年9月
- ② 事業内容：ポスター・リーフレット・啓発物品の配布，パネル展示
高齢者特別被害相談の実施
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

(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31年1月～3月
- ② 事業内容：ポスター・リーフレットの配布，パネル展示
若者特別電話相談の実施
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
8/28	先輩等から勧められた「競馬ソフト」によるトラブルにご注意！

(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	「大好きいばらき安全・安心・くらしのセミナー」について	
5	ご存知でしたか？5月は「消費者月間」です。	架空請求のトラブル
6	「消費生活ライブラリー」について	
7	架空請求にご注意ください！	子どものインターネットトラブルにご注意を！
8	扇風機などの家電製品の経年劣化事故に注意してください。	
9	高齢者の契約トラブル	光回線サービス卸の電話勧誘トラブルについて
10	投資や利殖の儲け話の勧誘トラブルが増加	
11	多重債務でお悩みの方へ	「高齢者の消費者被害」について
12	点検商法に注意	
1	若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーンについて	最近の消費者トラブルについて
2	宅配業者を装ったSMS（ショートメッセージサービス）に注意	
3	若者の消費者トラブルを防ぐために	インターネットの旅行予約サイトのトラブルにご注意を！

○茨城新聞「消費生活ダイヤル」

月	内 容
4	通信販売で購入したら定期購入に
5	衣料品の洗濯表示が変わりました！
6	点検商法にご注意
7	美容医療でクーリング・オフが可能なケースも
8	子どもの車内閉じ込め事故に注意
9	高齢者の消費者トラブルを防ぐには

10	美容医療広告のビフォー・アフターを信用したら
11	ショッピングモールで声をかけられて
12	先輩等から儲かると勧められたギャンブルソフト
2	若者の消費者トラブル
3	若者のマルチ商法に注意

(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。(H31.3月現在の登録者数249名)

月日	配 信 内 容
4/16	はい！相談室です（衣料品の洗濯について「新しい洗濯表示」）／消費者クイズにチャレンジ／消費生活相談員等養成講座の受講生を募集しています！他
5/28	はい！相談室です（「不審なハガキが届いた」との相談が急増しています！）／消費者クイズにチャレンジ／不安をあおり契約させるリフォーム工事の点検商法にご注意を！（国民生活センターより）他
7/2	はい！相談室です（原野商法の二次被害）／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
7/25	はい！相談室です（[お試し価格]で1回きりの購入のはずが2回目の商品が届いた！）／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
9/3	はい！相談室です（高齢者を狙う「次々販売」に気を付けて）／消費者クイズにチャレンジ／～みんなで見守り 悪質商法をノックアウト！～高齢者を悪質商法の被害から守りましょう！
9/20	はい！相談室です（不良灯油による石油暖房機器の故障や異常にご注意を！）／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！
10/30	はい！相談室です（光回線サービスの勧誘トラブル）／消費者クイズにチャレンジ／「ヤンヒーホスピタルダイエット」と称される製品による健康被害について（厚生労働省より）他
11/29	はい！相談室です（60才以上の方の医療美容トラブル）／消費者クイズにチャレンジ／「のめり込み」はくれぐれもご注意を～ギャンブル等は「適度」にたしなみましょう～（消費者庁より）他
1/7	はい！相談室です（若者が遭いやすいトラブル）／消費者クイズにチャレンジ／1月から3月までは「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」期間です！
1/28	はい！相談室です（若者も被害に遭いやすいマルチ商法）／消費者クイズにチャレンジ／セット契約やスマートフォンの使い方などの携帯電話のトラブル-高齢者の相談が増加しています-他

2/28	はい！相談室です（「儲かるとうたう情報商材」について）／消費者クイズにチャレンジ／「在宅スマホ副業で7日で20万円稼げる人続出中！」などとうたい，多額の金銭を支払わせる事業者に関する注意喚起（消費者庁）他
3/20	はい！相談室です（「固定電話が使えなくなるという電話がかかってきたが…」）／消費者クイズにチャレンジ／酸を使ったフットケアにご注意ください！（国民生活センターより）他

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
1冊，1人	8枚，2回	2個，1回	39本，10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30年度の相談件数は5,510件で、前年度同期より1,210件増加し対前年度比128.1%となった。相談の内訳は、苦情相談5,134件、問合せ371件、要望は5件で、苦情相談が全体の93.2%を占めた。

(2) 苦情相談の状況

苦情相談で最も多いのは、商品一般に関する相談で、昨年度1,278件の相談が寄せられている。

相談内容は、「アダルトサイト利用料の未納料金を請求するメールが届いたが、身に覚えがない」「未納料金を支払わないと法的手続きを開始するとハガキに書かれているが、どうしたらよいか」等、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ている。

次に苦情相談で多いのは、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690件の相談が寄せられている。年齢別に主な商品とサービス等の苦情相談件数を見ても、デジタルコンテンツに関する相談は、20歳未満から40歳代で1位、50歳代から70歳代以上でも2位となっている。

相談内容は「スマートフォンで無料動画を閲覧していたところ、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（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、445件であった。40歳代から60歳代の相談が多く寄せられている。

相談内容は、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。

次に苦情相談で多いのは、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で、昨年度231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。解約したいが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からの電話だと誤解してしまい、実際は無関係の業者と契約してしまった」、「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。

フリーローン・サラ金の相談件数は、133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。

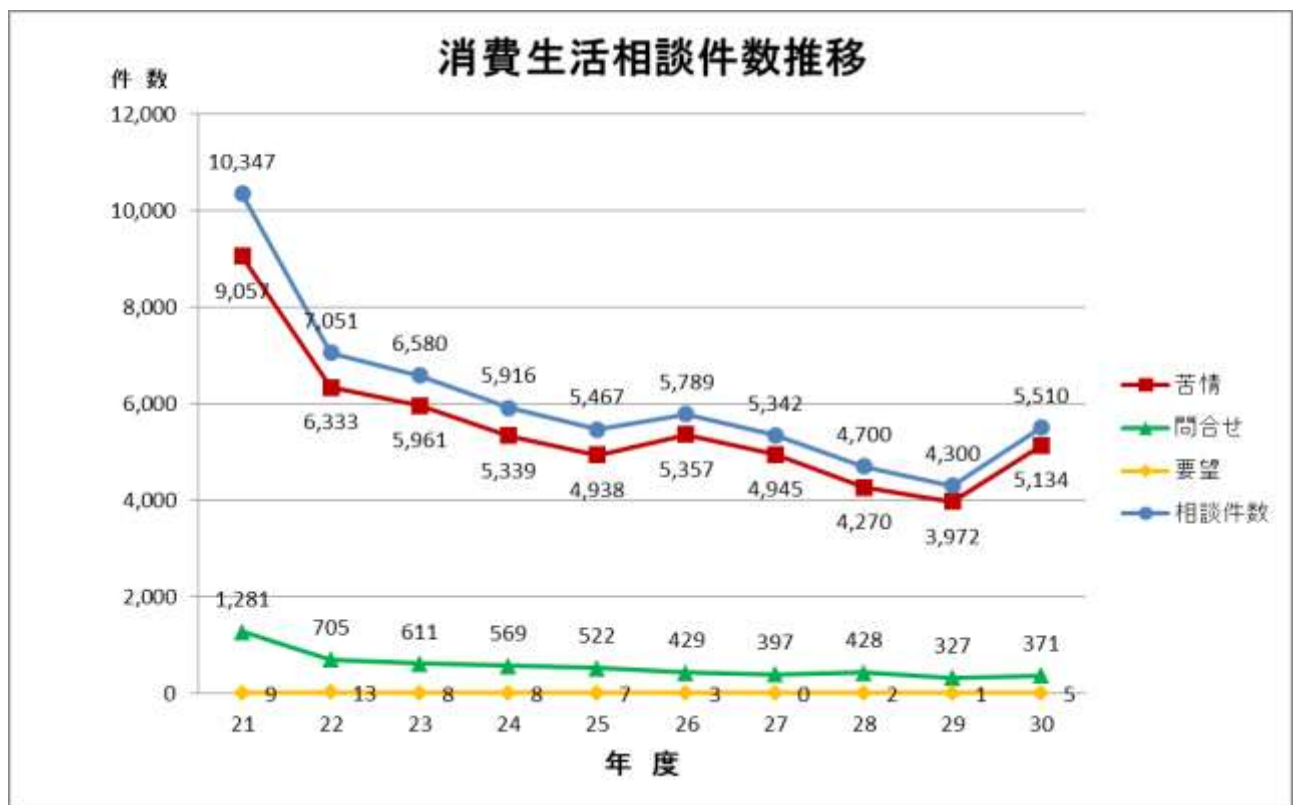
また、多重債務に関する相談は、81件となった。年代では30歳代から50歳代で多くなっており、男女別では、男性からの相談が多くなっている。相談件数については、昨年度に比べると減少しており、「消費者金融の返済や家賃の支払い困難であり、自己破産を考えている」「生活費と車のローン、ギャンブルなどで、銀行やクレジット会社から借金があるが、生活が苦しく返済が困難になってしまった」など生活苦に起因する相談もあり、依然として深刻である。

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1,168件で全体の22.7%を占めた。70歳以上の相談についても、依然として多くの相談が寄せられており、全体の20.6%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、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線に関するもののほか、「『雨どいが傷んでいる。今なら火災保険で修理ができる』と勧められ、火災保険の申請をした。その後、業者から高額な申請代や建築士代金などの金額を請求された」といった訪問販売に関する相談や、「契約している大手電話会社を名乗り、料金が安くなると言われて光回線の契約をしたところ、安くならず高くなってしまったので元に戻したい」といった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
21	9,057	1,281	9	10,347	
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%
29	3,972	327	1	4,300	91.5%
30	5,134	371	5	5,510	128.1%



(4) 月別相談受付件数

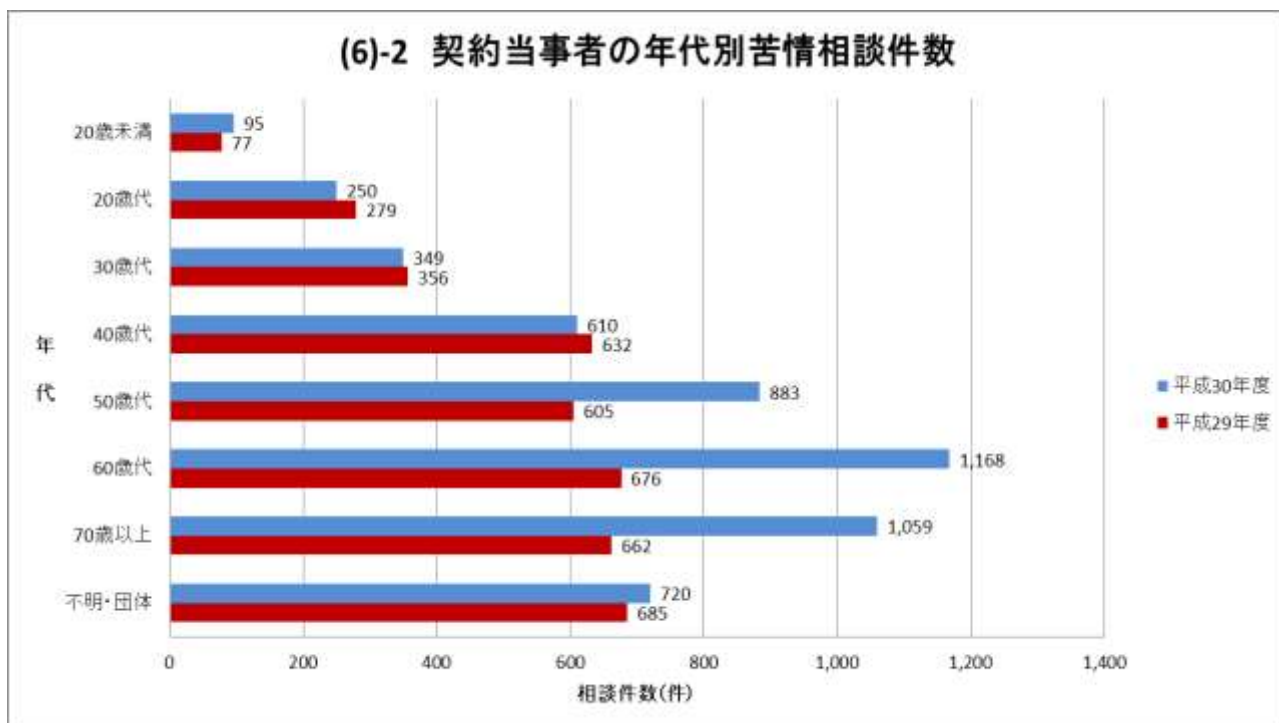
区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦 情	669	768	371	372	337	368	430	424	332	330	349	384	5,134
問合せ	22	29	35	30	27	28	41	44	28	26	26	35	371
要 望	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	5
計	692	797	406	403	364	396	472	469	360	356	376	419	5,510

(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)	308	4,813	13	2,207	2,778	149
5,134件	割合 (%)	6.0	93.7	0.3	43.0	54.1	2.9
問合せ	件数 (件)	23	347	1	152	180	39
371件	割合 (%)	6.2	93.5	0.3	41.0	48.5	10.5
要 望	件数 (件)	2	2	1	4	0	1
5件	割合 (%)	40.0	40.0	20.0	80.0	0.0	20.0
計	件数 (件)	333	5,162	15	2,363	2,958	189
5,510件	割合 (%)	6.0	93.7	0.3	42.9	53.7	3.4

(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	13	96	180	318	395	493	450	262	2,207
	女 性	17	97	187	395	601	712	529	240	2,778
	不明・団体等	0	0	0	0	0	0	0	149	149
	件数（件）	30	193	367	713	996	1,205	979	651	5,134
	割合（％）	0.6	3.8	7.0	13.9	19.4	23.5	19.1	12.7	100
契 約 当 事 者	男 性	51	133	189	301	339	410	428	281	2,132
	女 性	44	117	160	309	544	758	631	245	2,808
	不明・団体等	0	0	0	0	0	0	0	194	194
	件数（件）	95	250	349	610	883	1,168	1,059	720	5,134
	割合（％）	1.9	4.9	6.8	11.9	17.2	22.7	20.6	14.0	100



(7) 商品別・内容別分類 (苦情)

※30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	28年度	29年度	30年度	30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	229	345	1,278	0	1	11	48	1	3	1,154	1,208	21	0	0	0	2,447
	食料品	217	211	229	21	28	5	39	1	29	146	175	30	1	0	0	475
	住居品	135	110	112	13	34	5	13	0	6	51	72	24	0	0	0	218
	光熱水品	47	60	106	2	2	5	28	1	0	49	79	15	0	0	0	181
	被服品	123	107	135	1	17	6	25	2	8	83	106	28	0	0	0	276
	保健衛生品	122	112	125	15	20	3	24	0	20	82	104	16	0	0	0	284
	教養娯楽品	294	263	305	10	65	15	55	0	10	156	249	67	0	0	0	627
	車両・乗り物	163	182	151	10	44	12	40	0	5	54	108	38	0	0	0	311
	土地・建物・設備	136	137	143	5	29	16	22	1	3	72	92	30	0	0	0	270
	他の商品	13	11	14	0	1	1	5	0	1	4	13	4	0	0	0	29
	小計	1,479	1,538	2,598	77	241	79	299	6	85	1,851	2,206	273	1	0	0	5,118
構成比 (%)	34.6	38.7	50.6	3.0	9.3	3.0	11.5	0.2	3.3	71.2	84.9	10.5	0.0	0.0	0.0	-	
商 品 関 連 役 務	クリーニング	17	7	11	0	7	0	0	0	2	8	6	0	0	0	23	
	レンタル・リース・賃借	162	148	138	7	11	15	52	0	0	21	118	20	0	0	244	
	工事・建築・加工	127	120	141	8	24	8	36	0	1	57	119	28	0	0	281	
	修理・補修	76	75	89	2	18	0	21	0	1	43	68	30	0	0	183	
	管理・保管	4	2	4	0	1	1	1	0	0	0	4	0	0	0	7	
	小計	386	352	383	17	61	24	110	0	2	123	317	84	0	0	0	738
構成比 (%)	9.0	8.9	7.5	4.4	15.9	6.3	28.7	0.0	0.5	32.1	82.8	21.9	0.0	0.0	0.0	-	
役 務	役務一般	17	33	20	0	0	1	7	0	0	16	20	2	0	0	46	
	金融・保険サービス	276	310	346	1	1	24	97	0	7	125	287	63	0	0	605	
	運輸・通信サービス	1,461	1,144	1,172	1	23	71	193	0	27	924	1,035	110	0	0	2,384	
	教育サービス	25	15	16	0	1	2	3	0	0	5	14	3	0	0	28	
	教養娯楽サービス	118	107	99	1	3	3	36	0	6	38	79	24	0	0	190	
	保健・福祉サービス	108	120	91	8	15	6	29	0	2	21	62	21	0	1	165	
	他の役務	248	199	226	4	7	12	61	0	9	121	175	40	0	0	429	
	内職・副業・ねずみ講	19	26	18	0	0	0	4	0	0	16	16	2	0	0	38	
	他の行政サービス	27	18	33	0	2	6	6	0	1	4	10	15	0	0	44	
	小計	2,299	1,972	2,021	15	52	125	436	0	52	1,270	1,698	280	0	1	0	3,929
構成比 (%)	53.8	49.6	39.4	0.7	2.6	6.2	21.6	0.0	2.6	62.8	84.0	13.9	0.0	0.0	0.0	-	
他の相談	106	110	132	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	132	132	
構成比 (%)	2.5	2.8	2.6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	-	
合計	4,270	3,972	5,134	109	354	228	845	6	139	3,244	4,221	637	1	1	132	9,917	
構成比 (%)	100	100	100	2.1	6.9	4.4	16.5	0.1	2.7	63.2	82.2	12.4	0.0	0.0	2.6	-	

(8) 主な商品とサービス等（苦情）

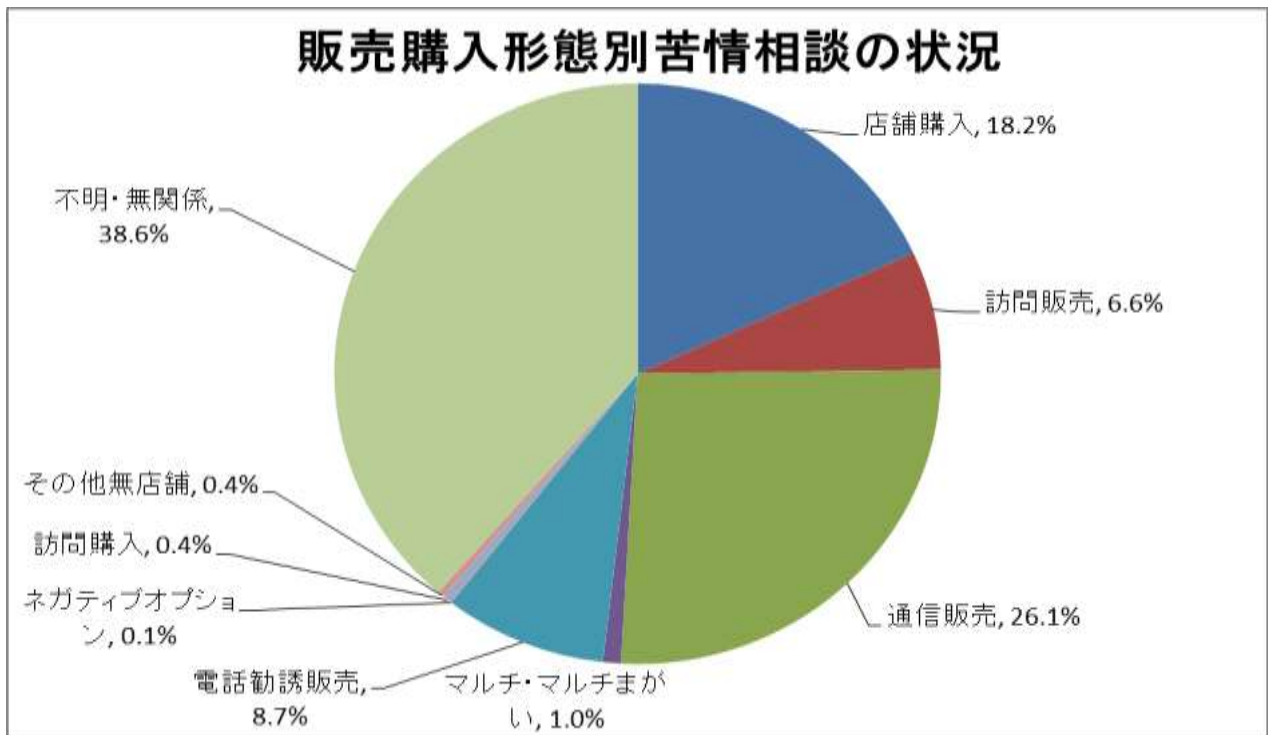
順位	商品・サービス名	件数		
		30年度	29年度	増減
1	商品一般	1,278	345	933
2	デジタルコンテンツ	690	701	△11
3	インターネット接続回線	231	193	38
4	工事・建築	137	116	21
5	フリーローン・サラ金	133	142	△9
6	不動産貸借	121	115	6
7	四輪自動車	99	137	△38
8	役務その他サービス	98	92	6
9	相談その他	93	66	27
10	修理サービス	84	63	21
11	他の健康食品	80	72	8
12	電気	68	27	41
13	ファンド型投資商品	57	36	21
14	携帯電話サービス	56	70	△14
15	健康食品	45	23	22
16	固定電話サービス	44	27	17
16	テレビ放送サービス	44	63	△19
18	携帯電話	41	37	4
19	他の行政サービス	33	18	15
20	基礎化粧品	30	18	12

(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	デジタルコンテンツ 34	デジタルコンテンツ 43	デジタルコンテンツ 64	デジタルコンテンツ 124	商品一般 269	商品一般 502	商品一般 306
2	他の健康食品 4	四輪自動車 15	不動産貸借 22	商品一般 45	デジタルコンテンツ 148	デジタルコンテンツ 142	デジタルコンテンツ 92
3	他の化粧品 4	商品一般 14	フリーローン・サラ金 21	フリーローン・サラ金 24	フリーローン・サラ金 31	インターネット接続回線 72	インターネット接続回線 76
4	商品一般 3	パソコンソフト 14	商品一般 18	インターネット接続回線 23	工事・建築 28	工事・建築 34	役務その他サービス 36
5	不動産貸借 3	フリーローン・サラ金 14	四輪自動車 16	不動産貸借 22	インターネット接続回線 22	役務その他サービス 22	工事・建築 29
6	健康食品 2	不動産貸借 12	インターネット接続回線 11	工事・建築 20	他の健康食品 20	ファンド型投資商品 19	修理サービス 28
7	上着 2	エステサービス 8	他の健康食品 8	四輪自動車 18	不動産貸借 17	修理サービス 15	相談その他 25
8	電子ゲーム玩具 2	インターネット接続回線 7	工事・建築 6	複合サービス会員 14	四輪自動車 16	フリーローン・サラ金 13	他の健康食品 24
9	教養娯楽品その他 2	ファンド型投資商品 5	テレビ放送サービス 6	修理サービス 12	修理サービス 11	固定電話サービス 13	健康食品 20
10	二輪車 2	他の教室・講座 5	ペット動物 5	他の健康食品 11	基礎化粧品 10	携帯電話サービス 11	固定電話サービス 19

(10) 販売購入形態別受付状況

区分		30年度	29年度	28年度	27年度	26年度
店舗購入	受付	970	1,045	1,137	1,197	1,354
	苦情	933	1,013	1,076	1,158	1,309
訪問販売	受付	349	381	377	448	432
	苦情	339	377	367	440	426
通信販売	受付	1,367	1,311	1,701	1,940	1,920
	苦情	1,340	1,296	1,684	1,921	1,910
マルチ・マルチまがい	受付	51	51	33	39	46
	苦情	49	51	33	39	46
電話勧誘販売	受付	451	312	344	537	569
	苦情	447	306	343	531	566
ネガティブオプション	受付	3	17	16	9	11
	苦情	3	17	14	9	10
訪問購入	受付	26	28	33	30	24
	苦情	23	26	30	29	24
その他無店舗	受付	22	15	27	26	38
	苦情	20	15	26	24	35
不明・無関係	受付	2,271	1,140	1,032	1,116	1,395
	苦情	1,980	871	697	794	1,031
計	受付	5,510	4,300	4,700	5,342	5,789
	苦情	5,134	3,972	4,270	4,945	5,357



(11) 販売購入形態別 上位商品・サービス等 (苦情)

店舗購入 933件			訪問販売 339件			通信販売 1,340件			マルチ・マルチまがい 49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	不動産貸借	83	1	工事・建築	50	1	デジタルコンテンツ	644	1	ファンド型投資商品	13
2	四輪自動車	75	2	役務その他サービス	37	2	他の健康食品	59	2	パソコンソフト	6
3	フリーローン・サラ金	56	3	修理サービス	35	3	商品一般	48	3	商品一般	5
4	工事・建築	43	4	テレビ放送サービス	25	4	健康食品	30	4	他の教室・講座	3
5	携帯電話サービス	41	5	新聞	23	5	基礎化粧品	28	4	他の内職・副業	3
6	修理サービス	32	6	インターネット接続回線	17	6	酵素食品	18	6	他の健康食品	2
7	携帯電話	30	7	ふとん類	8	7	役務その他サービス	17	6	電気治療器具	2
8	商品一般	20	7	電気	8	8	他の化粧品	14	6	化粧品セット	2
8	パソコン	20	7	パソコンソフト	8	9	ファンド型投資商品	11	6	複合サービス会員	2
10	医療サービス	14	7	ソーラーシステム	8	9	他の内職・副業	11	10	ミネラルウォーター	1

電話勧誘販売 447件			ネガティブ・オプション 3件			その他無店舗 20件			不明・無関係 1,980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	173	1	他の住居雑品	1	1	工事・建築	3	1	商品一般	1,184
2	電気	36	1	電話関連機器・用品	1	2	ファンド型投資商品	2	2	相談その他	86
3	固定電話サービス	33	1	他の集合住宅	1	3	金融関連サービスその他	2	3	フリーローン・サラ金	63
4	役務その他サービス	26	訪問購入 23件			4	ミネラルウォーター	1	4	不動産貸借	37
5	商品一般	17	順位	商品・サービス名	件数 (件)	4	自動車	1	5	デジタルコンテンツ	36
6	広告代理サービス	16	1	被服品一般	3	4	四輪自動車	1	6	工事・建築	34
7	他の健康食品	13	1	着物類	3	4	墓	1	6	他の行政サービス	31
8	他の集合住宅	11	3	商品一般	2	4	レンタルサービス	1	6	インターネット接続回線	23
9	ファンド型投資商品	9	3	食器	2	4	パーキング	1	9	ファンド型投資商品	17
10	健康食品	8	3	アクセサリ	2	4	フリーローン・サラ金	1	9	電気	16

(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	18	70	100	156	151	145	134	159
	933件 割合 (%)	1.9	7.5	10.7	16.7	16.2	15.5	14.4	17.1
訪問販売	件数	3	18	21	34	38	70	106	49
	339件 割合 (%)	0.9	5.3	6.2	10.0	11.2	20.6	31.3	14.5
通信販売	件数	61	84	136	247	271	218	183	140
	1,340件 割合 (%)	4.6	6.3	10.1	18.4	20.2	16.3	13.7	10.4
マルチ・マルチまがい	件数	1	22	4	3	4	6	5	4
	49件 割合 (%)	2.0	44.9	8.2	6.1	8.2	12.2	10.2	8.2
電話勧誘販売	件数	0	6	21	44	43	104	158	71
	447件 割合 (%)	0.0	1.4	4.7	9.8	9.6	23.3	35.3	15.9
ネガティブオプション	件数	0	0	0	1	1	1	0	0
	3件 割合 (%)	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0
訪問購入	件数	1	0	1	1	3	7	8	2
	23件 割合 (%)	4.3	0.0	4.3	4.3	13.1	30.5	34.8	8.7
その他無店舗	件数	2	2	2	1	4	2	2	5
	20件 割合 (%)	10.0	10.0	10.0	5.0	20.0	10.0	10.0	25.0
不明・無関係	件数	9	48	64	124	368	615	464	288
	1,980件 割合 (%)	0.5	2.4	3.2	6.3	18.6	31.1	23.4	14.5
計	件数	95	250	349	611	883	1,168	1,060	718
	5,134件 割合 (%)	1.9	4.9	6.8	11.9	17.2	22.7	20.6	14.0

(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30年度				平成29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	21	13	0	34	19	4	1	24
20歳代	24	19	0	43	21	22	0	43
30歳代	33	31	0	64	36	31	0	67
40歳代	56	68	0	124	80	70	0	150
50歳代	83	65	0	148	84	72	0	156
60歳代	95	47	0	142	104	42	0	146
70歳以上	64	28	0	92	52	23	0	75
不明	23	8	12	43	20	8	12	40
計	399	279	12	690	416	272	13	701

- 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30年度				平成29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	11	12	0	23	12	3	1	16
20歳代	17	14	0	31	9	16	0	25
30歳代	24	25	0	49	30	24	0	54
40歳代	38	59	0	97	59	58	0	117
50歳代	57	43	0	100	61	54	0	115
60歳代	57	31	0	88	58	21	0	79
70歳以上	22	15	0	37	23	6	0	29
不明	13	4	3	20	13	3	3	19
計	239	203	3	445	265	185	4	454

- 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30年度				平成29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	6	2	0	8	9	3	0	12
30歳代	10	4	0	14	14	1	0	15
40歳代	12	9	0	21	10	6	0	16
50歳代	11	10	0	21	13	5	0	18
60歳代	4	4	0	8	6	3	0	9
70歳以上	1	2	0	3	5	0	0	5
不明	4	2	0	6	10	3	0	13
計	48	33	0	81	67	21	0	88

(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	799	71	0	870	かすみがうら市	相談	96	4	0	100
	契約	782	61	0	843		契約	97	4	0	101
日立市	相談	197	7	1	205	桜川市	相談	81	7	0	88
	契約	195	7	1	203		契約	80	6	0	86
土浦市	相談	113	9	0	122	神栖市	相談	68	3	0	71
	契約	112	9	0	121		契約	63	3	0	66
古河市	相談	140	7	0	147	行方市	相談	61	2	0	63
	契約	133	5	0	138		契約	59	2	0	61
石岡市	相談	140	9	0	149	鉾田市	相談	91	7	0	98
	契約	139	10	0	149		契約	92	7	0	99
結城市	相談	50	4	0	54	つくばみらい市	相談	47	2	0	49
	契約	52	5	0	57		契約	43	2	0	45
龍ヶ崎市	相談	71	4	0	75	小美玉市	相談	97	11	0	108
	契約	72	4	0	76		契約	96	11	0	107
下妻市	相談	74	0	0	74	茨城町	相談	130	8	0	138
	契約	72	0	0	72		契約	122	9	0	131
常総市	相談	87	3	0	90	大洗町	相談	69	3	0	72
	契約	86	3	0	89		契約	69	5	0	74
常陸太田市	相談	115	10	0	125	城里町	相談	59	4	0	63
	契約	108	9	0	117		契約	57	4	0	61
高萩市	相談	44	5	0	49	東海村	相談	75	3	0	78
	契約	47	5	0	52		契約	72	3	0	75
北茨城市	相談	91	4	0	95	大子町	相談	41	2	0	43
	契約	87	4	0	91		契約	40	1	0	41
笠間市	相談	185	14	0	199	美浦村	相談	31	1	0	32
	契約	184	15	0	199		契約	33	1	0	34
取手市	相談	103	4	0	107	阿見町	相談	77	3	0	80
	契約	102	4	0	106		契約	75	3	0	78
牛久市	相談	72	3	0	75	河内町	相談	39	2	0	41
	契約	66	3	0	69		契約	39	2	0	41
つくば市	相談	195	13	0	208	八千代町	相談	68	9	0	77
	契約	195	12	0	207		契約	70	9	0	79
ひたちなか市	相談	251	18	0	269	五霞町	相談	28	0	0	28
	契約	259	18	0	277		契約	25	0	0	25
鹿嶋市	相談	74	4	0	78	境町	相談	67	2	0	69
	契約	73	3	0	76		契約	65	1	0	66
潮来市	相談	64	4	0	68	利根町	相談	99	7	0	106
	契約	61	4	0	65		契約	98	7	0	105
守谷市	相談	71	4	0	75	市町村不明 (県内)	相談	218	45	1	264
	契約	67	4	0	71		契約	208	52	1	261
常陸大宮市	相談	114	12	2	128	県内計	相談	5,046	363	5	5,414
	契約	115	11	2	128		契約	4,955	356	5	5,316
那珂市	相談	162	9	0	171	県外	相談	87	8	0	95
	契約	156	8	0	164		契約	123	8	0	131
筑西市	相談	147	12	1	160	不明	相談	1	0	0	1
	契約	151	12	1	164		契約	56	7	0	63
坂東市	相談	56	3	0	59						
	契約	52	3	0	55						
稲敷市	相談	89	5	0	94	合計	相談	5,134	371	5	5,510
	契約	86	5	0	91		契約	5,134	371	5	5,510

(15) 処理結果の推移（苦情）

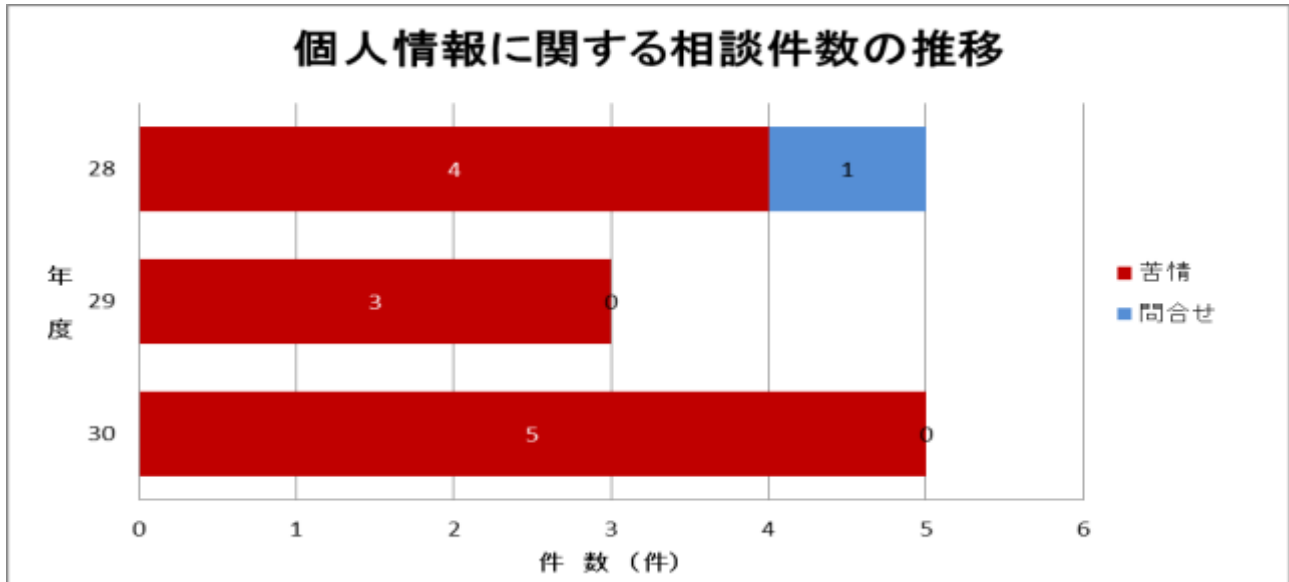
区 分		平成30年度		平成29年度		備 考
		件数（件）	割合（％）	件数（件）	割合（％）	
	助言（自主解決）	4,096	79.8	3,039	76.5	
	あっせん解決	245	4.8	250	6.3	
	小計（A）	4,341	84.6	3,289	82.8	
(B)	他機関紹介	176	3.4	177	4.5	
(C)	その他情報提供	517	10.1	412	10.4	
(D)	あっせん不調	26	0.5	21	0.5	条件提示折り合わず 等
(E)	処理不能	39	0.7	33	0.8	連絡先不明 等
(F)	処理不要	29	0.6	20	0.5	相談取り下げ 等
(G)	継続処理中	6	0.1	20	0.5	
合 計（A）～（G）		5,134	100.0	3,972	100.0	

(16) 個人情報に関する相談

平成30年度の相談件数は5件で、苦情相談が5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、情報通信分野が2件、その他の事業分野が2件であった。

また、相談の内容は「目的外利用」及び「漏えい・紛失」，「同意のない提供」に関する相談が各1件，「その他」が2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	1
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	0
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	1
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る相談	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	1
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	0
苦情等の窓口対応	事業者の窓口対応に関する相談	0
その他	法律の定義や適用に関する相談	2

事業分野

区分	件数 (件)
医療・福祉	0
金融・信用	1
情報通信	2
その他の事業分野	2
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)	3	60.0
その他情報提供	0	0.0
あっせん解決	2	40.0
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4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。

○スキルアップ事業

月 日	研 修 内 容	参加者数
第1回 5月29日	講義1「特定商取引法について」 講師：明治学院大学 准教授 圓山 茂夫 氏 講義2「情報通信の仕組みと最近のインターネット消費者トラブルについて」 講師：電気通信サービス向上推進協議会 企画部長 明神 浩 氏	67名
第2回 10月22日	講義 「インターネット通信販売に係る広告と不当景品類及び不当表示防止法との関係について」 講師：(公社) 日本広告審査機構 審査部 山手 織子 氏	53名
第3回 11月8日	講義1「消費生活相談における商品テストの活用について」 講師：(独) 国民生活センター商品テスト部 テスト第2課 主査 梅澤 晋一 氏 講義2「自動車製造物責任相談センターの概要と車両品質に関する相談への必要な知識について」 講師：(公財) 自動車製造物責任相談センター 常務理事 佐々木 誠 氏	62名
第4回 1月30日	講義1「業者倒産にかかる消費者の法的手続きと調停・支払い督促・少額訴訟制度などについて」 講師：県弁護士会消費者問題対策委員会 委員長 中本 義信 氏 講義2「クレームの心理と対応（対応困難者への相談対応方法と相談員のメンタルケアに関する知識）について」 講師：表参道法律事務所 弁護士 横山 雅文 氏	67名

○レベルアップ事業

月 日	研 修 内 容	参加者数
第1回 10月22日	事例検討 議題「火災保険請求サービスについて」 (アドバイザー：弁護士5名)	32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, 235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。（38市町村延べ38回）

巡回回数	市町村名
1	水戸市、日立市、古河市、石岡市、結城市、龍ヶ崎市、下妻市、常総市、常陸太田市、高萩市、北茨城市、笠間市、取手市、ひたちなか市、鹿嶋市、潮来市、守谷市、常陸大宮市、那珂市、筑西市、坂東市、稲敷市、かすみがうら市、桜川市、神栖市、行方市、銚田市、つくばみらい市、小美玉市、大洗町、城里町、大子町、美浦村、阿見町、河内町、八千代町、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14日 15日	12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（基本の入力ルール編）、法律相談
後期	8月20日 21日	12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 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57名）

地区	回数	開催日	延べ参加者	内容
県央	2	6月5日、9月27日	13名	（第1回） 「印象に残った相談対応や他市町村の相談事例発表」 （第2回） 「高齢者の次々販売について」
県北	2	6月12日、10月4日	8名	
鹿行	2	6月19日、10月11日	9名	
県南	2	6月26日、10月18日	20名	
県西	2	7月3日、10月25日	7名	

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、商品テストしたものはありませんでした。

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, 61人)。

月日	内容・テーマ	対象者	人数
8/1 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	31
8/1 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	10
8/2 午前	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	20

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 45件)。

(内訳)

方法	電話	来所	その他	計
件数	10	1	5	16

(分類別内訳)

分類	件数	分類	件数
食料品	2	土地・建物・設備	1
住居品	6	教養・娯楽サービス	1
被服品	1	その他の相談	1
教養娯楽品	3		
車両・乗り物	1	計	16

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、日曜日の相談受付時間は、午前9時から午後4時までとし、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30年4月1日から施行する。 |

「いばらき 暮らしのセミナー」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。）が、第2に規定する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と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 いばらき 暮らしのセミナー（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。

3 原則として、セミナーの開催時間は午前10時から午後5時まで、1回60分以内とする。

(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。

(手続き)

第4 セミナーの実施は、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、「いばらき 暮らしのセミナー」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、「いばらき 暮らしのセミナー」講師派遣決定通知書（様式2号）により申込者あて通知する。
- (3) 第2に規定する登録講師を派遣する場合は、「いばらき 暮らしのセミナー」講師派遣決定通知書（様式3号）により当該講師あて通知する。

(実施報告)

第5 申込者は、実施状況等について「いばらき 暮らしのセミナー」実施報告書（様式4号）を作成し、実施後10日以内にセンター長あて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。

附 則 この要領は、平成30年7月13日から施行する。

【別表】 いばらき 暮らしのセミナー実施区分表

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
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)	◎	◎	◎	◎	◎	◎
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)					○	◎
消費者トラブルと対処法 (架空請求, 送りつけ商法, SF商法, マルチ商法, 金融トラブル等)				○	◎	○
こどもの携帯・インターネットトラブル注意報 (携帯・スマートフォントラブル, 架空請求, 情報モラル等)	◎	◎	◎		○	
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.....

所在地 〒

(連絡先)電話番号.....

FAX.....

E-mail.....

担当者名.....

「いばらき 暮らしのセミナー」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	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, ○○暮らしの会, △△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 ・プロジェクター ・機材なし ・その他 ()

年 月 日

(申込団体代表者) 殿

茨城県消費生活センター長

「いばらき 暮らしのセミナー」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	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	

年 月 日

茨城県消費者教育講師 殿

茨城県消費生活センター長

「いばらき 暮らしのセミナー」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	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.....

所在地 〒

.....
(連絡先)電話番号.....

担当者名.....

「いばらき 暮らしのセミナー」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 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)
.....
.....
.....
.....
.....