

## **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。

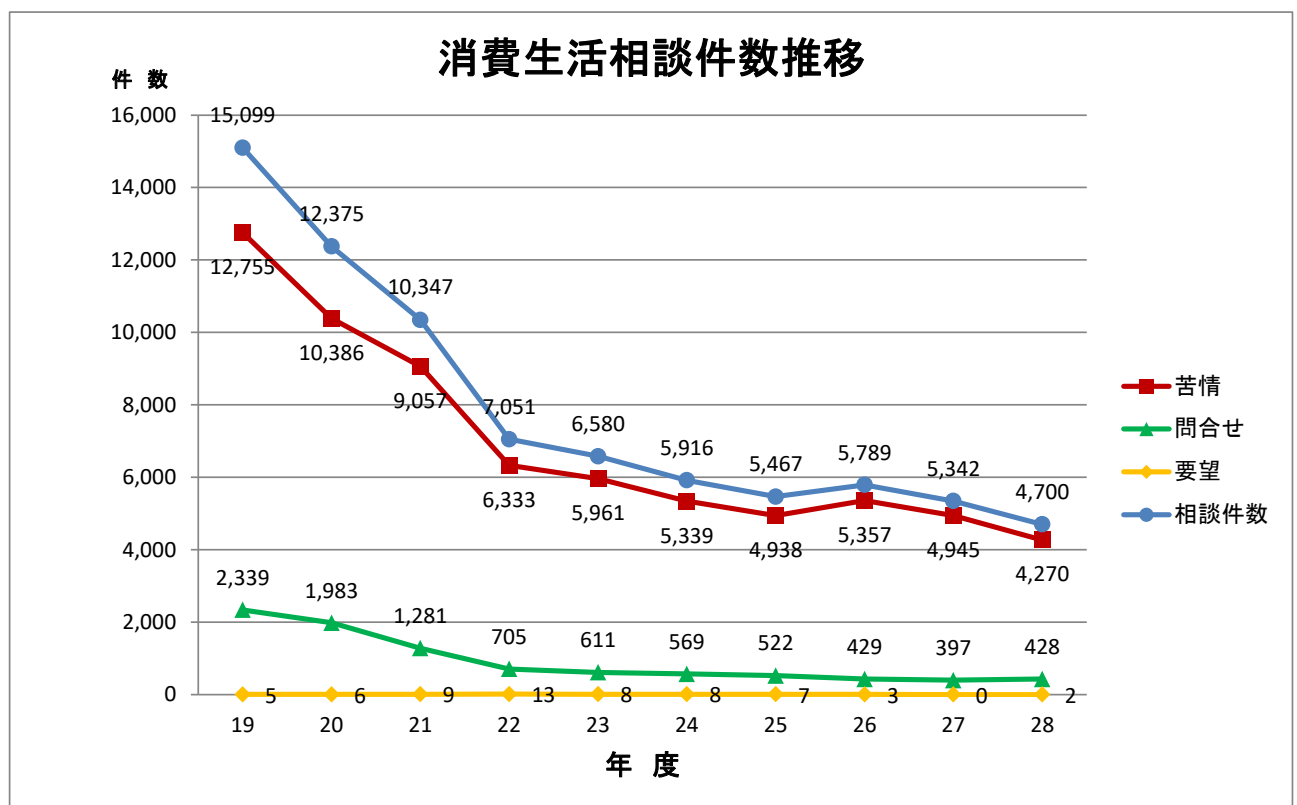
また、多重債務に関する相談は、69件となった。年代では20歳代から40歳代、60歳代で多くなっており、男女別では、男性からの相談が女性からの相談の約1.5倍となっている。相談件数については、ここ数年減少傾向にあるが、「住宅ローンの支払いが困難であり、自己破産を考えている」「サラ金と個人の業者から借金があるが、生活が苦しく返済が困難になってしまった」など生活苦に起因する相談もあり、依然として深刻である。

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

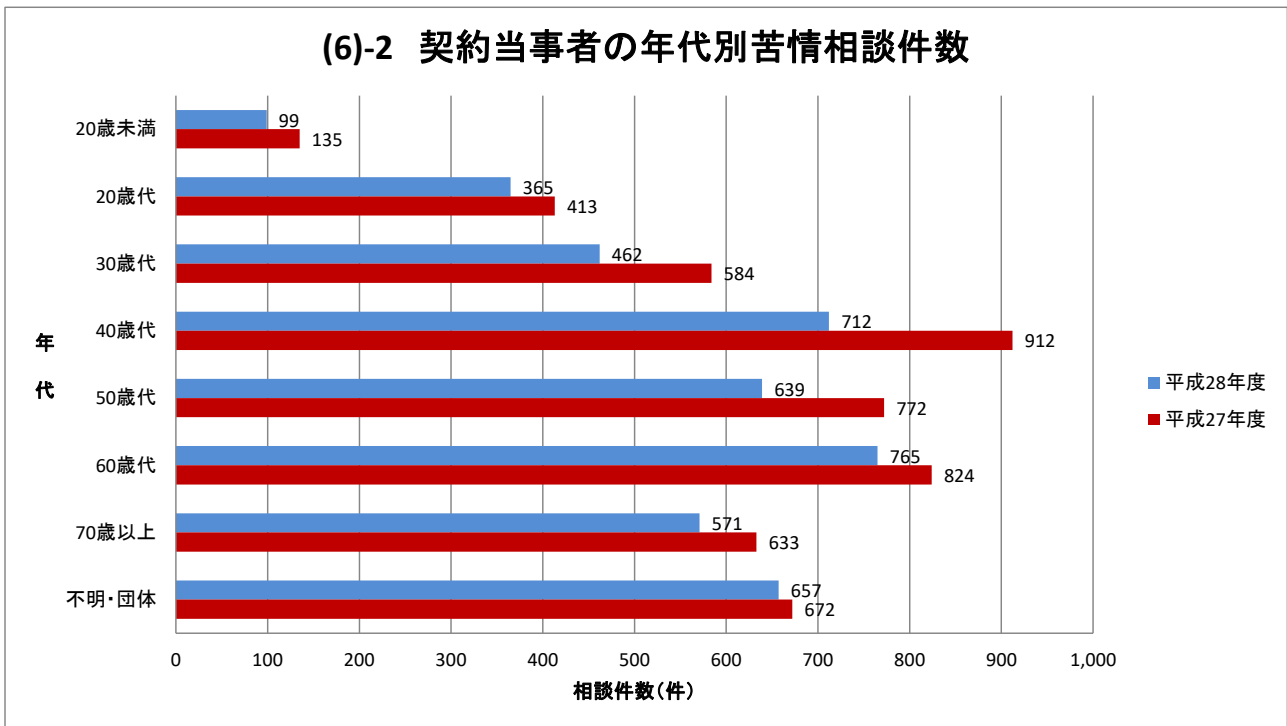
区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	337	414	367	341	393	372	365	349	323	310	323	376	4,270
問合せ	32	35	34	39	42	48	35	31	27	31	35	39	428
要望	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
計	369	449	401	380	436	420	400	380	350	342	358	415	4,700

## (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）

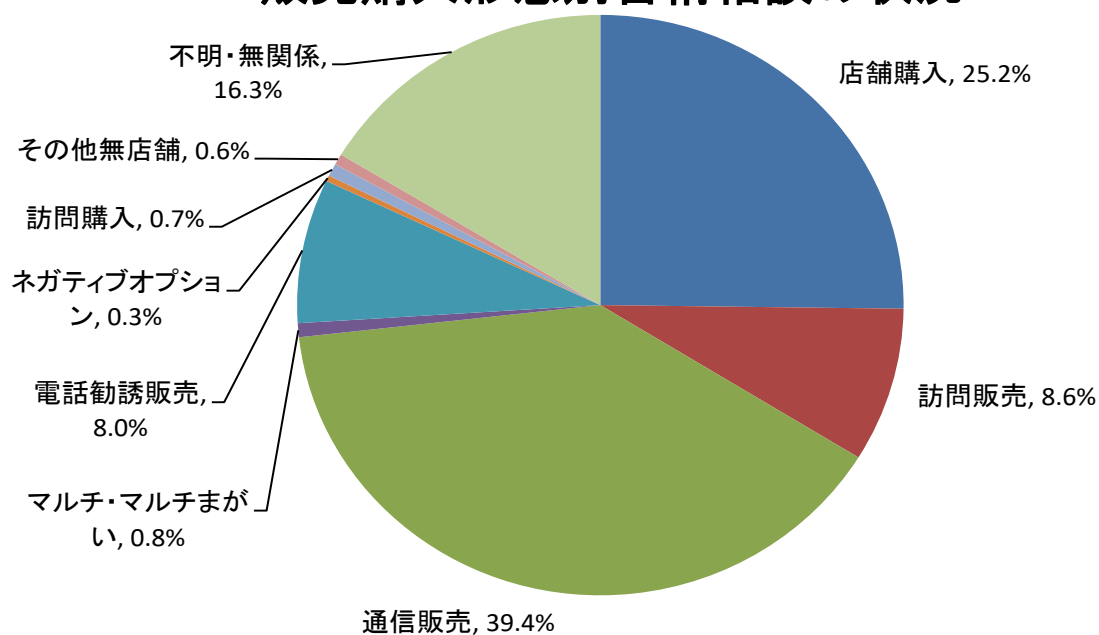
順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	アダルト情報サイト 39	アダルト情報サイト 45	アダルト情報サイト 51	デジタルコンテンツその他 107	アダルト情報サイト 102	アダルト情報サイト 102	商品一般 45
2	デジタルコンテンツその他 11	デジタルコンテンツその他 33	デジタルコンテンツその他 46	アダルト情報サイト 102	デジタルコンテンツその他 97	デジタルコンテンツその他 91	インターネット接続回線 39
3	放送サービス 5	四輪自動車 21	商品一般 25	商品一般 35	インターネット接続回線 39	インターネット接続回線 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）

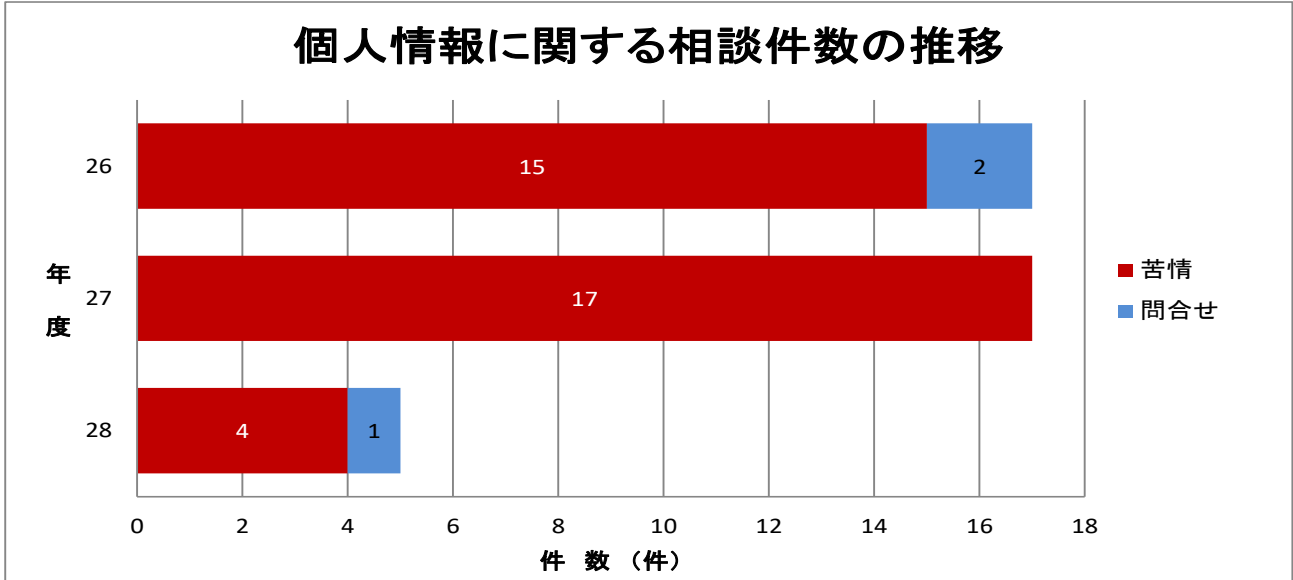
区 分	平成28年度		平成27年度		備 考
	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	
助言(自主解決)	3,224	75.5	3,788	76.6	
あっせん解決	279	6.5	292	5.9	
小計(A)	3,503	82.0	4,080	82.5	
(B) 他機関紹介	190	4.4	170	3.4	
(C) その他情報提供	476	11.1	553	11.2	
(D) あっせん不調	14	0.3	40	0.8	条件提示折り合わず 等
(E) 処理不能	45	1.1	45	0.9	連絡先不明 等
(F) 処理不要	30	0.7	47	1.0	相談取り下げ 等
(G) 継続処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