令 和 7 年 度

一　年　の　あ　ゆ　み

茨 城 県 消 費 生 活 センター

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30,000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35,000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26,000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	貸金業制の改正法成立。

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18,000件、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15,000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12,400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、県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。
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って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が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。
４月	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。
４月	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）
30年１月	振袖の販売・レンタル業者「はれのひ」突然の営業停止によるトラブルが発生。
４月	平成29年度の相談件数4,300件。前年度比8.5%減。 架空請求に関する相談が急増。注意喚起を行った。
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した。
12月	食品表示法が改正された。 「特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律」（ 略称：チケット不正転売禁止法）が公布された。

31年４月	平成30年度の相談件数5,510件。架空請求に関する相談が増加、前年度比19.8%増。
令和元年６月	「特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律」（ 略称：チケット不正転売禁止法）が施行された。 消費生活センターを名乗り、「あなたの個人情報が流出している。削除したほうが良い」との相談事例が県内で発生。消費生活緊急情報による注意喚起を行った。
10月	台風１９号による河川の堤防決壊・越水等による被害発生。災害につけ込んだ悪質商法への注意喚起を行った。
２年３月	新型コロナウイルス感染症により生活様式が大きく変化した。 国民生活安定緊急措置法施行令の一部を改正する政令が閣議決定される。 同法に基づきマスクの転売が規制される。
４月１日	市町村消費生活センター等の支援をより充実させるため、市町村消費生活相談支援員制度を改定し、消費者安全法に基づく指定消費生活相談員（５名）を指定した。
４月	令和元年度の相談件数5,169件。前年度比6.2%減
５月	国民生活安定緊急措置法施行令の一部を改正する政令が閣議決定される。 同法に基づきアルコール消毒製品の転売が規制される。
８月	国民生活安定緊急措置法施行令の一部を改正する政令が閣議決定される。 マスク及びアルコール消毒製品の転売規制が解除される。
３年４月１日	指定消費生活相談員（６名）を指定した。
４月	令和２年度の相談件数5,679件。前年度比9.8%増
６月	消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律が公布される。 同法に基づき送り付け商法対策が強化される。
４年４月１日	指定消費生活相談員（６名）を指定した。
４月	令和３年度の相談件数5,024件。前年度比11.5%減 成年年齢が１８歳に引き下げ 令和４年４月１日から、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施行された。
５月	消費者契約法・消費者裁判手続特例法が通常国会で改正された。
５年４月１日	指定消費生活相談員（６名）を指定した。
４月	令和４年度の相談件数5,206件。前年度比3.6%増
５月	新型コロナウイルス感染症が５類感染症になった。
６月	改正特定商取引法（契約書面等の電子化）が施行された。 改正消費者契約法（契約の取消権の拡充、不当条項の追加、事業者の努力義務の新設等）の一部施行。
７月	中古車販売大手のビックモーターが、保険金を不正に請求していたことが判明した
10月	改正景品表示法（ステルスマーケティング）が施行された。
10月	改正消費者契約法（適格消費者団体の事務関係規定）の一部施行。
６年３月	紅麹を使用した製品に由来する健康被害が発生した。
４月１日	指定消費生活相談員（６名）を指定した。
４月	令和５年度の相談件数5,859件。前年度比12.5％増
10月	改正景品表示法（確約手続きの導入・返金措置の弾力化等）が施行された。
７年４月１日	指定消費生活相談員（６名）を指定した。
４月	令和６年度の相談件数6,152件。前年度比0.5%増
12月	改正消費生活用品安全法（インターネット取引への拡大、玩具等の子供用の製品の安全確保）が施行された。
８年４月１日	指定消費生活相談員（６名）を指定した。
４月	令和７年度の相談件数 6,950 件。前年度比 13.0%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や悪質商法、消費者の生命に関わる製品事故、インターネットの通信販売トラブル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

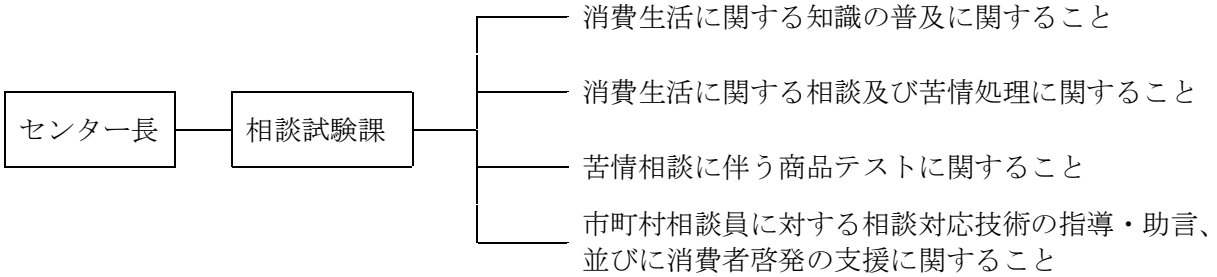
（1）名　　称　　茨城県消費生活センター

（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

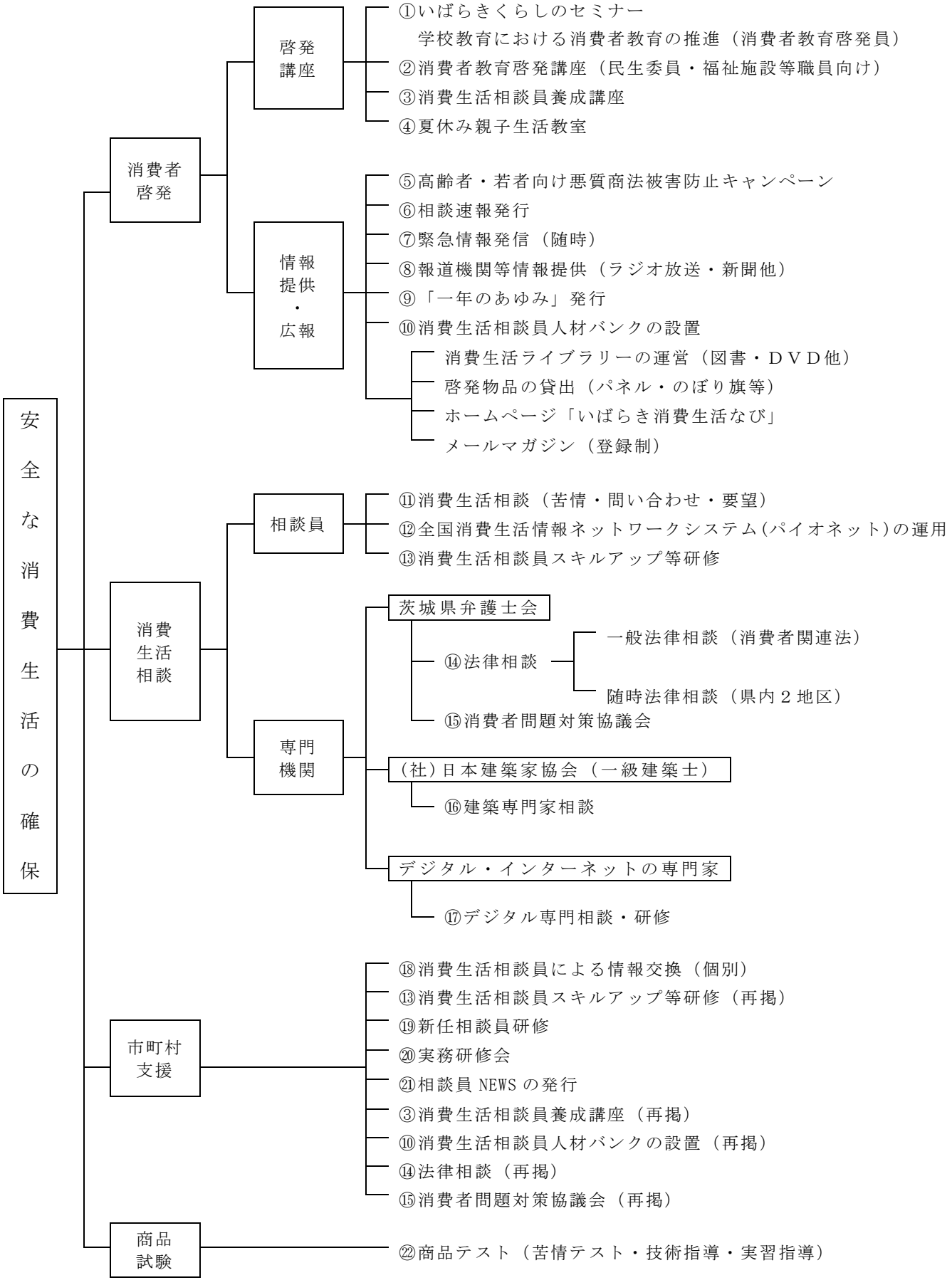
（4）相談受付時間　　午前９時から午後５時まで
日曜日は電話相談（受付時間　午前９時から午後４時まで）のみ
ただし土曜日、祝日、１２月２９日～１月３日は休み

（5）組織（令和８年度）



・課　　長
・職　　員（事務職２名）
・兼務職員（衛生研究所２名、霞ケ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５名）
・主任消費生活相談員（６名）
・消費生活相談員（７名）
・消費者教育啓発員（１名）
・商品試験担当職員（１名）
・広報統計担当職員（１名）
・庶務担当職員（兼務水戸県税事務所）（１名）

3　事務事業体系


安全な消費生活の確保
消費者啓発
啓発講座
①いばらきくらしのセミナー
学校教育における消費者教育の推進（消費者教育啓発員）
②消費者教育啓発講座（民生委員・福祉施設等職員向け）
③消費生活相談員養成講座
④夏休み親子生活教室
情報提供・広報
⑤高齢者・若者向け悪質商法被害防止キャンペーン
⑥相談速報発行
⑦緊急情報発信（随時）
⑧報道機関等情報提供（ラジオ放送・新聞他）
⑨「一年のあゆみ」発行
⑩消費生活相談員人材バンクの設置
消費生活ライブラリーの運営（図書・ＤＶＤ他）
啓発物品の貸出（パネル・のぼり旗等）
ホームページ「いばらき消費生活なび」
メールマガジン（登録制）
消費生活相談
相談員
⑪消費生活相談（苦情・問い合わせ・要望）
⑫全国消費生活情報ネットワークシステム(パイオネット)の運用
⑬消費生活相談員スキルアップ等研修
専門機関
茨城県弁護士会
⑭法律相談
一般法律相談（消費者関連法）
随時法律相談（県内２地区）
⑮消費者問題対策協議会
(社)日本建築家協会（一級建築士）
⑯建築専門家相談
デジタル・インターネットの専門家
⑰デジタル専門相談・研修
市町村支援
⑱消費生活相談員による情報交換（個別）
⑬消費生活相談員スキルアップ等研修（再掲）
⑲新任相談員研修
⑳実務研修会
㉑相談員 NEWS の発行
③消費生活相談員養成講座（再掲）
⑩消費生活相談員人材バンクの設置（再掲）
⑭法律相談（再掲）
⑮消費者問題対策協議会（再掲）
商品試験
㉒商品テスト（苦情テスト・技術指導・実習指導）

Ⅲ　年度別運営状況

区分		令和３年度		令和４年度		令和５年度		令和６年度		令和７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	95	6,402	114	7,817	92	7,822	99	6,740	82	5,876
	夏休み親子生活教室	1	21	1	10	1	14	3	87	4	123
	スキルアップ、レベルアップ事業	4	244	4	298	4	332	4	330	4	311
	市町村消費生活相談員実務研修	12	72	4	61	4	65	4	69	3	64
	市町村新任消費生活相談員研修	2	24	2	34	2	47	2	42	2	40
	消費生活相談員等養成講座	1	49	1	46	1	47	1	55	1	49
	消費者教育啓発講座	5	98 (460)	5	140 (401)	4	124 (222)	2	125	1	334※
	合計	120	6,910	131	8,406	108	8,451	115	7,448	97	6,797
情報	情報提供（新聞、回）	11		11		11		11		11	
	情報提供（ラジオ､回）	18		18		18		18		18	
	情報提供（テレビ､回）	0		0		0		0		0	
	情報提供（警察､新聞記者等､回）	22		12		14		11		8	
	緊急情報（回）	3		5		4		4		6	
	メールマガジン（回）	12		13		14		14		13	
相談	苦情（件）	4,606		4,707		5,323		5,620		6,423	
	問い合わせ（件）	416		498		534		530		527	
	要望（件）	2		1		2		2		0	
	計（件）	5,024		5,206		5,859		6,152		6,950	
	法律相談	24	119	24	112	24	121	24	93	24	79
	専門相談（建築）	12	25	12	29	12	27	12	24	3	5
	専門相談（デジタル・通信）	12	55	12	50	12	51	4	267	4	280
	随時法律相談	75		69		87		74		89	
	市町村情報交換（個別）（回）	35		27		31		25		25	
テスト	苦情件数・検体数（件／検体）	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0
	テスト件数	1		1		1		0		0	
	実習指導	1	21	1	10	1	14	3	87	4	123
	技術指導（件）	6		17		26		8		4	
	パネルの貸出し（回／枚）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ＤＶＤの使用（本／人）	8	13	19	54	13	34	9	15	5	14

※消費者教育啓発講座の（　）内は動画の視聴回数。R7の諸費者教育啓発講座はオンデマンド方式で数字は視聴回数。

Ⅳ　消費者啓発

１　啓発講座

（１）いばらき　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「いばらき　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25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。

令和７年度実績（令和８年３月末）　派遣回数　82回　　参加者　5,876名

（内訳）

参加者区分	回数	参加者数
小学生	8	402
中学生	12	772
高校生	12	730
若者	28	2,477
一般	15	1,345
高齢者	6	150

②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
・成年年齢引下げについて

（２）消費者教育啓発講座

架空請求等の悪質商法に関する相談が後を絶たないことから、高齢者等の見守りの担い手の育成と啓発のための研修会を実施することにより、地域における消費者被害の未然防止を図った。

①　実施方法、実施日及び視聴回数

オンデマンド方式　　10月20日～11月19日　視聴回数334回

②　テーマ

a　高齢者のインターネットトラブル
b　高齢者に多い消費者トラブル

（３）消費生活相談員養成講座

消費者安全法に規定する消費生活相談員の資格を取得し、県又は市町村の消費生活相談業務に従事することを目指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大学教授や司法書士、消費生活相談員による講義を11日間開催し、49名が受講、県内合格者14名のうち10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　実施日

6/21、22、28、29、7/5、12、26、8/2、9、30、12/7（模擬面接）
※7/12と8/2はオンライン開催とした。

②会場　　茨城県立青少年会館及びザ・ヒロサワ・シティー会館
③受講者数　49名（うち模擬面接10名）
④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
・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

・小論文対策　　・環境問題の論点
・模擬試験、解説　他

（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、企業の協力を得て、身近な商品について学ぶ生活教室を開催している。令和７年度は８月６日の教室を午前・午後の２回開催し、例年より参加の機会を増やした。

＜科学教室＞

８月５日　“おなか元気で”よい生活リズムを学ぼう（8組18人参加）
【協力：水戸ヤクルト販売（株）】

８月６日　“ハンディファン・プロペラカーで”電流のはたらきを学ぼう（午前の部13組34人、午後の部14組32人参加）
【協力：一般社団法人関東電気保安協会茨城事業本部】

８月７日　“お菓子で”食品表示やおやつの食べ方を学ぼう（19組39人参加）
【協力：カルビー（株）東日本事業本部】

＜消費生活教室＞　各回共通「お金を大切に使おう」　親子でお金の大切さを学んだ

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ニセ電話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と定め、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：令和７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
③高齢者被害特別相談の実施
④新聞・ラジオ等を活用した啓発
⑤出前講座の実施
⑥ホームページ、ＳＮＳ、メールマガジンによる啓発
⑦バス車内ポスター及びタクシー車内等ステッカーの掲示　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：令和８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
③若者被害特別相談の実施
④新聞・ラジオ等を活用した啓発
⑤出前講座の実施
⑥ホームページ、ＳＮＳ、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、ホームページに掲載した。

また、短期間のうちに被害が拡大するおそれのある点検商法等については、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県内全市町村の消費生活相談センター等に発信した。

○点検商法等緊急情報の発信

月　日	内　　容　（情報提供元市町村）
4/18	LP ガスの料金調査トラブル（かすみがうら市）
5/16	火災保険の申請代行トラブル（取手市）
10/14	分電盤の点検トラブル（常総市、坂東市）
10/27	床下換気扇工事、シロアリ消毒等のトラブル（日立市）
12/2	分電盤、電気等の点検トラブル（取手市）
1/13	分電盤、電気等の点検トラブル（稲敷市）

（４）報道機関等への情報提供

媒体	令和７年度実績
いばらき消費生活メールマガジン	月１回程度発行（13回） 令和８年３月現在の登録者数205名
茨城新聞「消費生活ダイヤル」	毎月第１土曜日　掲載（11回）
茨城放送「ラジオ県だより」	月２日間、または月３日間　１日３回（90回）
茨城放送「JA さわやかモーニング」	隔月（６回）
SNS（X）	投稿回数　52回

（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登録機能を増設し、これにより登録者に最新の消費生活情報を発信した。（令和８年３月現在の登録者数205名）

月日	配　信　内　容
5/1	はい！相談室です「そのサイトは信用できる？ネット通販トラブルに注意！」／５月は消費者月間です！
5/7	茨城県消費生活センターからのお知らせ 「茨城県消費生活相談員養成講座の受講生募集中！」
6/2	はい！相談室です「プロパンガスの契約トラブルのご注意！」／経済産業省資源エネルギー庁からのお知らせ「電気・ガス料金負担軽減支援事業」について
6/27	はい！相談室です「太陽光発電システムの点検商法にかかるトラブルが急増！」／「夏休み親子生活教室」参加者募集中！
7/31	はい！相談室です「美容医療トラブル～契約は慎重に！～」／クイズで「エシカル度チェック」キャンペーン実施中！
9/12	はい！相談室です「広告と異なる粗悪品が届く通販トラブル」／９月は「高齢者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」月間です／締め切り迫る！エシカル度チェックキャンペーン実施中！
9/30	はい！相談室です「分電盤の交換工事のトラブルが急増中！～無料点検や安価なインターネット広告にご用心！～」／９月は「高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止共同キャンペーン」月間です

10/31	はい！相談室です「慌てないで！住宅修理のトラブル」／クイズで「エシカル度チェック」キャンペーン実施中！
11/28	はい！相談室です「海産物の電話勧誘販売・送り付けに注意！」／【締め切り迫る】クイズで「エシカル度チェック」キャンペーン実施中！
12/25	はい！相談室です「光回線・光電話の代理店による強引な勧誘に注意」／クイズで「エシカル度チェック」キャンペーン実施中！
2/4	はい！相談室です「リチウムイオン電池の発火事故を防ぐために」／３月まで「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」を実施中です
2/19	茨城県消費生活センターからのお知らせ 「出前講座の御案内（いばらき くらしのセミナー）」
3/26	はい！相談室です「ロードサービスのトラブルに注意！」／茨城県消費生活センターからのお知らせ「出前講座の御案内（いばらき くらしのセミナー）」

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
－	－	－	14本、５人

Ⅴ　消費生活相談

センターに11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

令和７年度の相談件数は6,950件で、前年度より798件増加し対前年度比113.0％となった。相談の内訳は、苦情相談6,423件、問合せ527件、要望は0件で、苦情相談が全体の92.4％を占めた。

２　苦情相談の状況

契約当事者における年齢別相談件数は70歳以上が最も多く1,429件で全体の22.2％を占めた。60歳以上の高齢者等からの相談は、全体の３分の１以上を占め、依然として多くの相談が寄せられている。

高齢者等からは、後述する架空請求や訪問販売、屋根工事や電気設備（分電盤、給湯器等）に係る点検商法、ネット広告やＳＮＳからの化粧品や健康食品の定期購入トラブルに関する相談のほか、「停電したので、インターネットで調べた業者に修理に来てもらったら、高額な料金を請求された。」等という修理サービスに関する相談や、「光回線を乗り換えると通信料金が安くなると電話があり契約したが、以前より高くなった。」等というインターネット接続回線に関する相談などが多く寄せられた。

主な商品・サービス別の苦情相談件数は、商品一般※1、役務その他サービス※2、不動産貸借※3の順となった。

※１　商品一般
　　商品を特定できない不審な電話勧誘や架空請求など
※２　役務その他サービス
　　分電盤や給湯器の点検、パソコンのサポート、ウィルス除去サービスなど
※３　不動産貸借
　　賃貸アパート等に係る設備の修繕、退去時の原状回復、家賃の大幅値上げなど

（１）商品一般に関する相談

商品一般に関する相談は、対前年度比95.9%、26件減少の603件であった。

契約当事者の年齢別では、30歳代から70歳代以上で１位となっている。

身に覚えのない未納料金の支払いを請求する電話やＳＭＳ（ショートメッセージサービス）、ハガキ等架空請求に関する相談が多数寄せられた。クレジットカード、後払い式電子マネーの利用明細書の身に覚えのない請求や銀行口座からの身に覚えのない引き落としの他、外国から届いた注文していない商品不明の荷物の相談も寄せられている。

（２）役務その他サービスに関する相談

役務その他サービスに関する相談は、対前年度比120.8%、45件増加の261件であった。

契約当事者の年齢別では、70歳以上で２位、40歳代で３位、30歳代で４位、20歳代及び60歳代で５位となっており、60歳以上で全体の40.6％を占めている。

販売購入形態別では、通信販売が86件、電話勧誘販売が68件、訪問販売が43件で、それぞれ33.0％、26.1％、16.5％を占め、「分電盤、給湯器等の無料点検をするという電話があったので訪問を承諾したが、不審なので断りたい。」「パソコンでホームページを閲覧中に【ウィルスに感染した】という画面が出て警告音が鳴ったので、画面に記載されていた電話番号に連絡したところ、高額なサポート費用を請求された。」等の相談が寄せられている。

（３）不動産貸借に関する相談

不動産貸借に関する相談は、対前年度比153.6%、81件増加の232件であった。

契約当事者の年齢別では、20歳代で１位、30歳代、40歳代で２位、50歳代で６位となって

いる。

販売購入形態別では、店舗購入が 53.9%、その他・無関係が 44.8 を占め、「アパートの設備が破損したが、管理会社が修繕してくれない（又は修繕料を請求された）。」「契約更新の際に家賃の大幅値上げを求められている。」「退去時に高額な原状回復費用を請求された。」等の賃貸不動産や付帯設備の管理及び費用負担、家賃、退去時の原状回復などに関連する相談が多く寄せられている。

（４）その他の相談

①　多重債務に関する相談

フリーローン・サラ金の相談件数は、対前年度比88.5%、12件減少の93件となった。

内容としては「家族が複数の消費者金融から借金をして返済困難である。債務整理させたい。」「20年前に借金した金融業者から支払い請求書が届いた。どうしたらよいか。」「ヤミ金融業者から借金したが、頻繁に返済の電話がかかってくるので困っている。」「家族がギャンブルに使うために複数の金融機関から借金して支払いが困難になった。」等、多重債務や債務整理に関するもののほか、ヤミ金融やギャンブル依存症等に関する相談があった。

また、多重債務に関する相談は、対前年度比78.8%、18件減少の67件となった。契約当事者の年齢別では20歳代で最も多くなっている。「病気で仕事ができず、生活費にあてるために複数の消費者金融から借金した。返済できなので自己破産したい。」等、生活苦に起因する相談もあり、依然として深刻な状態である。

②　ＳＮＳをきっかけとする相談

コミュニティー型ウェブサイトやアプリ等のＳＮＳ（ソーシャルネットワーキングサービス）をきっかけとした相談は 618 件で、対前年度比 135.5%、162 件の大幅な増加となった。契約当事者の年齢別では 50 歳代、60 歳代が最も多く、それぞれ全体の約 20%を占めている。

「ＳＮＳの広告を見て簡単に稼げる副業を登録し、高額なマニュアルの購入契約をした。不審なのでやめたい。」「ＳＮＳで知り合った人に投資を勧められ、消費者金融から多額の借金をして指定された口座に振り込んだが、その後、連絡が取れなくなった。」等、副業、投資、商品購入トラブルなどに関する相談が寄せられた。

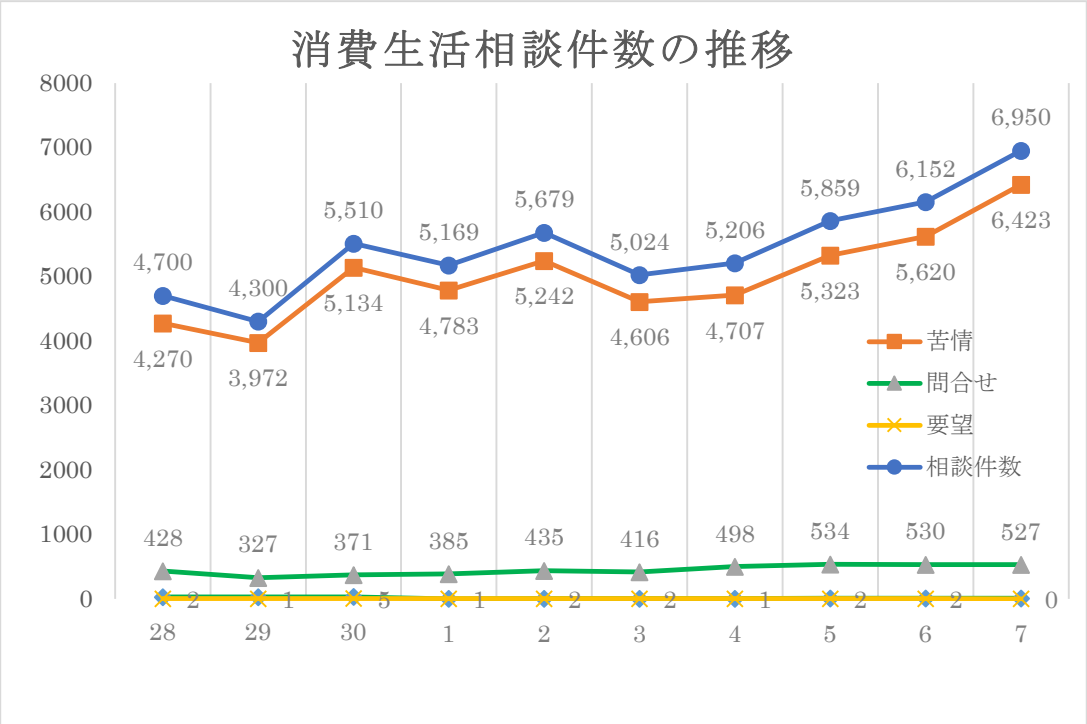
③　定期購入に関する相談

定期購入に関する相談は、対前年度比 100.2%、1 件増加の 539 件となった。男女別では、女性が 65%を占め、契約当事者の年齢では 60 歳代が最も多くなっている。

内容としては「インターネットで格安のサプリメントを１回限りと思って申し込んだが、２回目が届き定期購入と分かった。」「動画投稿サイトに表示された広告で【初回 500 円。定期縛りなし】と記載された化粧品を注文した。商品が連続して３回届いたため業者に電話をかけると、【３回購入が条件】と言われた。」等の相談が多数寄せられた。

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
平成28年度	4,270	428	2	4,700	88.0%
平成29年度	3,972	327	1	4,300	91.5%
平成30年度	5,134	371	5	5,510	128.1%
平成31年度 （令和元年度）	4,783	385	1	5,169	93.8%
令和2年度	5,242	435	2	5,679	109.9%
令和3年度	4,606	416	2	5,024	88.5%
令和4年度	4,707	498	1	5,206	103.6%
令和5年度	5,323	534	2	5,859	112.5%
令和6年度	5,620	530	2	6,152	105.0%
令和7年度	6,423	527	0	6,950	113.0%



月別相談受付件数

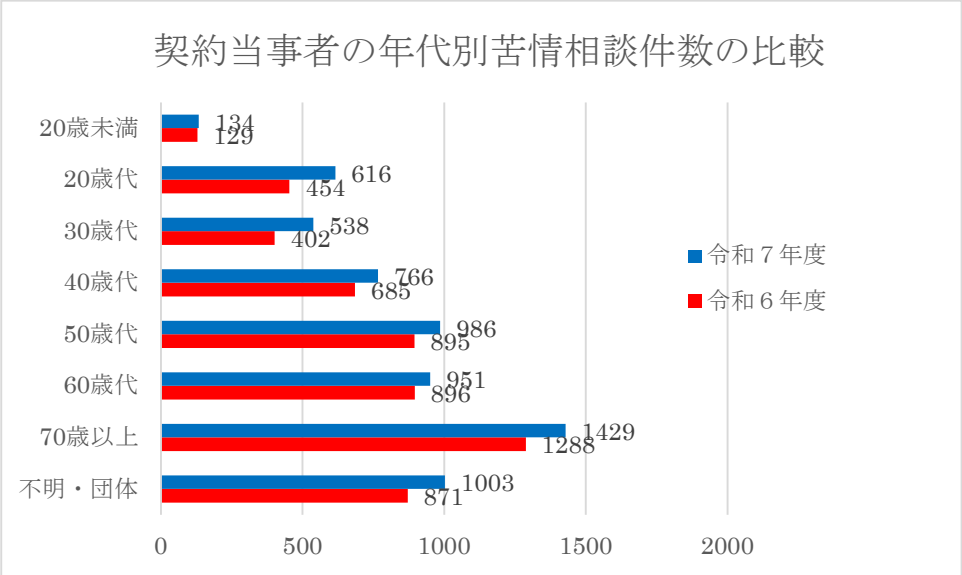
区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦　情	550	463	603	544	469	575	552	467	556	526	492	626	6,423
問合せ	44	42	39	63	47	40	46	35	44	40	41	46	527
要　望	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	0
計	594	505	642	607	516	615	598	502	600	566	533	672	6,950

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	係数(件)	156	6,238	29	3,013	3,191	219
6,423件	割合(%)	2.4	97.1	0.4	46.9	49.7	3.4
問合せ	係数(件)	21	501	5	246	203	78
527件	割合(%)	4.0	95.1	0.9	46.7	38.5	14.8
要　望	係数(件)	－	－	－	－	－	－
0件	割合(%)	－	－	－	－	－	－
計	係数(件)	177	6,739	34	3,259	3,394	297
6,950件	割合(%)	2.5	97.0	0.5	46.9	48.8	4.3

相談者・契約当事者年齢別性別（苦情）

		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	計
相談者	男　性	30	271	263	394	522	511	652	370	3,013
	女　性	33	280	300	480	657	514	603	324	3,191
	不明・団体等	－	2	－	－	－	－	－	217	219
	件数(件)	63	553	563	874	1,179	1025	1,255	911	6,423
	割合(%)	1.0	8.6	8.8	13.6	18.4	16.0	19.5	14.2	
契約当事者	男　性	69	308	269	363	469	495	727	418	3,118
	女　性	62	306	269	403	517	456	700	308	3,021
	不明・団体等	3	2	－	－	－	－	2	277	284
	件数(件)	134	616	538	766	986	951	1,429	1,003	6,423
	割合(%)	2.1	9.6	8.4	11.9	15.4	14.8	22.2	15.6	



主な商品とサービス等（苦情）

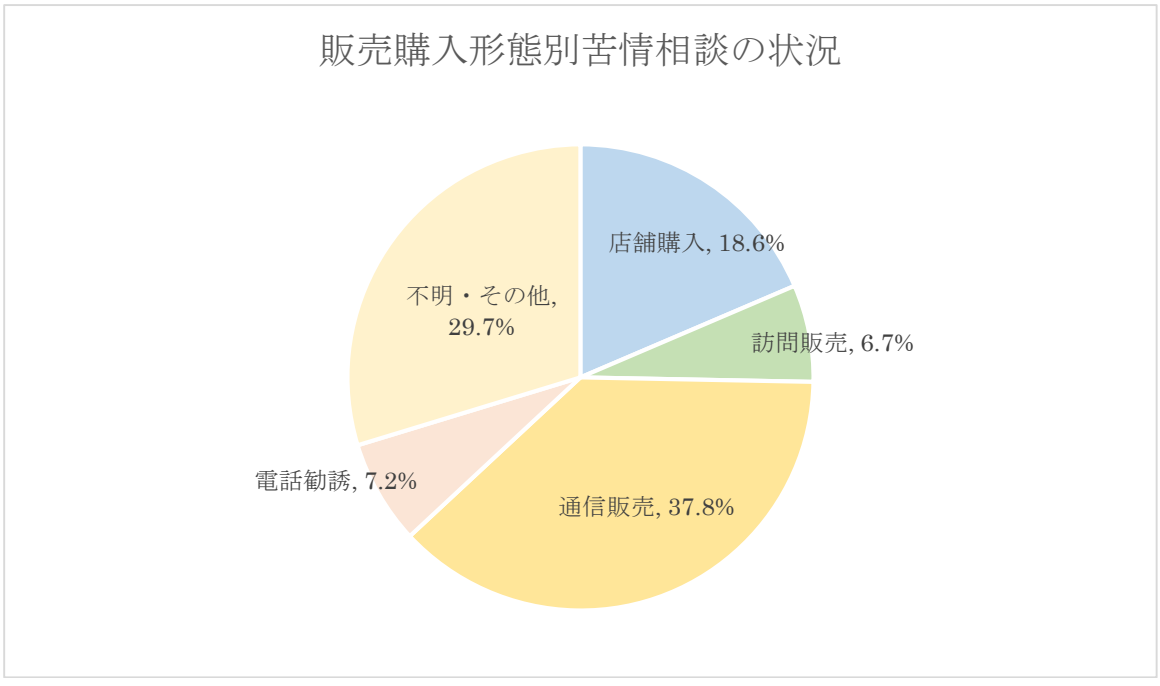
順位	商品・サービス名	件数		
		7年度	6年度	増減
1	商品一般	603	629	△26
2	役務その他サービス	261	216	45
3	不動産貸借	232	151	81
4	インターネット接続回線	201	156	45
5	工事・建築	185	216	△31
6	基礎化粧品	183	201	△18
7	他の健康食品	168	183	△15
8	四輪自動車	148	138	△10
9	携帯電話サービス	134	101	△33
10	固定電話サービス	116	96	△20
11	電気	101	88	△13
12	修理サービス	98	98	0
12	金融関連サービスその他	98	87	△11
12	他の内職・副業	98	84	△14
15	医療サービス	94	78	△16
16	フリーローン・サラ金	93	105	△12
17	電気設備	84	19	65
17	相談その他	84	45	39
19	エステティックサービス	82	35	47
20	電気空調・冷房機器	74	40	34

年齢別主な商品とサービス等（苦情）

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	ネットゲーム 17	不動産賃借 50	商品一般 35	商品一般 61	商品一般 85	商品一般 78	商品一般 183
2	商品一般 10	商品一般 49	不動産賃借 34	不動産賃借 46	他の健康食品 39	基礎化粧品 53	役務その他サービス 72
3	他の健康食品 4	エステサービス 49	インターネット接続回線 25	役務その他サービス 38	基礎化粧品 39	他の健康食品 49	固定電話サービス 71
4	基礎化粧品 4	他の内職・副業 39	役務その他サービス 22	四輪自動車 24	四輪自動車 34	工事・建築 38	工事・建築 58
5	他のシャツ 4	役務その他サービス 21	他の内職・副業 22	インターネット接続回線 24	インターネット接続回線 34	役務その他サービス 34	電気設備 55
6	修理サービス 4	四輪自動車 20	四輪自動車 21	基礎化粧品 21	不動産賃借 30	インターネット接続回線 27	インターネット接続回線 53
7	医療サービス 4	フリーローン・サラ金 16	工事・建築 19	金融関連サービスその他 17	メイクアップ化粧品 23	携帯電話サービス 26	他の健康食品 51
8	電気 3	医療サービス 16	医療サービス 13	工事・建築 14	工事・建築 22	メイクアップ化粧品 24	基礎化粧品 44
9	他の化粧品 3	電気 11	エステサービス 13	他の内職・副業 14	役務その他サービス 20	四輪自動車 19	電気 30
10	不動産賃借 3	インターネット接続回線 11	フリーローン・サラ金 11	修理サービス 13	携帯電話サービス 19	不動産賃借 19	携帯電話サービス 29

販売購入形態別受付状況

区　　分		令和７年度	令和６年度	令和５年度	令和４年度	令和３年度
店舗購入	受付	1,239	1,013	1,108	963	927
	苦情	1,192	978	1,078	915	883
訪問販売	受付	444	463	436	372	491
	苦情	433	448	427	369	485
通信販売	受付	2,479	2,056	2,107	1,933	1,564
	苦情	2,427	2,031	2,069	1,893	1,528
マルチ・マルチまがい	受付	26	21	31	38	48
	苦情	26	21	31	38	45
電話勧誘販売	受付	469	462	316	277	309
	苦情	464	451	315	272	301
ネガティブオプション	受付	41	30	20	24	28
	苦情	40	30	20	24	26
訪問購入	受付	42	54	46	42	21
	苦情	40	50	45	42	20
その他無店舗	受付	31	41	40	39	23
	苦情	31	41	39	38	23
不明・無関係	受付	2,179	2,012	1,755	1,518	1,613
	苦情	1,770	1,570	1,299	1,116	1,295
計	受付	6,950	6,152	5,859	5,206	5,024
	苦情	6,423	5,620	5,323	4,707	4,606



販売購入形態別　上位商品・サービス等（苦情）

店舗購入　1,192件			訪問販売　433件			通信販売　2,427件			マルチ・マルチまがい　26件		
順位	商品・サービス名	件数	順位	商品・サービス名	件数	順位	商品・サービス名	件数	順位	商品・サービス名	件数
1	不動産貸借	125	1	工事・建築	70	1	基礎化粧品	172	1	商品一般	4
2	四輪自動車	106	2	電気設備	44	2	他の健康食品	148	1	他の健康食品	4
3	エステサービス	75	3	役務その他サービス	43	3	商品一般	139	3	ネックレス	3
4	医療サービス	63	4	修理サービス	36	4	役務その他サービス	86	4	電気空調・冷房機器	2
5	携帯電話サービス	59	5	電気	31	5	他の内職・副業	81	4	基礎化粧品	2
6	工事・建築	43	6	給湯システム	22	6	メイクアップ化粧品	72	4	ファンド型投資商品	2
7	携帯電話	39	6	インターネット接続回線	22	7	電気空調・冷房機器	54			
8	外食	28	8	新聞	13	8	頭髪用化粧品	45			
9	歯科治療	27	8	ソーラーシステム	13	9	ファンド型投資商品	38			
10	商品一般	25	10	プロパンガス	8	10	化粧品	36			

電話勧誘販売　464件			ネガティブオプション　40件			訪問購入　40件			不明・無関係　1,770件		
順位	商品・サービス名	件数	順位	商品・サービス名	件数	順位	商品・サービス名	件数	順位	商品・サービス名	件数
1	インターネット接続回線	108	1	商品一般	13	1	商品一般	7	1	商品一般	349
2	役務その他サービス	68	2	他のシャツ	2	2	指輪	3	2	不動産貸借	104
3	商品一般	60	2	靴	2	2	四輪自動車	3	3	固定電話サービス	84
4	電気設備	30	2	身の回り品その他	2	2	貴金属	3	4	相談その他	75
5	固定電話サービス	23				2	廃品回収サービス	3	5	フリーローン・サラ金	67
6	魚介類	20	その他無店舗　31件			5	着物類	2	6	携帯電話サービス	60
7	電気	19	1	冷凍冷蔵機器	3	5	ネックレス	2	7	工事・建築	59
8	給湯システム	14	2	商品一般	2	5	書籍	2	8	金融関連サービスその他	58
8	広告代理サービス	14	2	ペット動物	2	5	腕時計	2	9	他の行政サービス	51
10	鮮魚	9	2	電気設備	2				10	インターネット接続回線	45

契約当事者年齢別、販売購入形態別（苦情）

		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	27	186	124	170	171	162	179	173
1,192件	割合	2.3%	15.6%	10.4%	14.3%	14.3%	13.6%	15.0%	14.5%
訪問販売	件数	3	46	28	40	37	52	167	60
433件	割合	0.7%	10.6%	6.5%	9.2%	8.5%	12.0%	38.6%	13.9%
通信販売	件数	87	216	222	333	484	433	409	243
2,427件	割合	3.6%	8.9%	9.1%	13.7%	19.9%	17.8%	16.9%	10.0%
マルチ・マルチまがい	件数	－	5	1	6	5	2	5	2
26件	割合	－	19.2%	3.8%	23.1%	19.2%	7.7%	19.2%	7.7%
電話勧誘販売	件数	3	26	29	35	53	66	178	74
464件	割合	0.6%	5.6%	6.3%	7.5%	11.4%	14.2%	38.4%	15.9%
ネガティブオプション	件数	1	3	1	11	4	6	9	5
40件	割合	2.5%	7.5%	2.5%	27.5%	10.0%	15.0%	22.5%	12.5%
訪問購入	件数	－	2	3	1	5	9	18	2
40件	割合	－	5.0%–	7.5%	2.5%	12.5%	22.5%	45.0%	5.0%
その他無店舗	件数	－	3	5	4	5	4	9	1
31件	割合	－	9.7%	16.1%	12.9%	16.1%	12.9%	29.0%	3.2%
不明・無関係	件数	13	129	125	166	222	217	455	443
1,770件	割合	0.7%	7.3%	7.1%	9.4%	12.5%	12.3%	25.7%	25.0%
総計	件数	134	616	538	766	986	951	1,429	1,003
6,423件	割合	2.1%	9.6%	8.4%	11.9%	15.4%	14.8%	22.2%	15.6%

商品別・内容別分類（苦情）　※令和７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		令和５年度	令和６年度	令和７年度	令和７年度　内容別分類												
					安全・衛生	役務品質・品質・機能	法規・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	計
商品	商品一般	481	629	603	2	9	25	65	－	15	316	336	43	－	1	－	812
	食料品	358	392	426	35	57	7	55	2	41	289	275	39	1	－	－	801
	住居品	229	217	293	25	84	3	50	－	25	177	191	44	－	1	－	600
	光熱水品	118	122	153	5	10	4	30	1	1	78	97	22	－	－	－	248
	被服品	247	223	330	3	41	8	62	1	30	250	252	30	－	1	－	678
	保健衛生品	396	510	520	26	36	2	74	－	58	445	399	40	－	－	－	1,080
	教養娯楽品	399	359	466	7	82	15	75	4	17	267	359	72	－	－	－	898
	車両・乗り物	247	205	231	11	62	8	35	－	5	101	174	42	－	－	－	438
	土地・建物・設備	178	245	304	6	34	7	51	2	4	184	193	42	－	－	－	525
	他の商品	28	18	41	－	6	3	20	－	2	23	31	4	－	－	－	89
	小計	2,681	2,920	3,367	120	421	82	517	10	198	2,130	2,307	378	1	5	－	6,169
	構成比（%）	50.4	52.0	52.4	1.9	6.8	1.3	8.4	0.2	3.2	34.5	37.4	6.1	0.0	0.1	－	
商品関連役務	クリーニング	11	15	10	－	6	1	－	－	－	－	5	3	－	－	－	15
	レンタル・リース・貸借	196	186	260	4	31	25	88	－	1	39	189	66	－	－	－	443
	工事・建築・加工	205	222	189	6	37	7	49	－	1	91	126	42	－	－	－	359
	修理・補修	135	107	102	2	18	3	30	－	7	51	61	15	－	－	－	187
	管理・保管	5	7	9	－	3	1	3	－	1	2	5	4	－	－	－	19
	小計	552	537	570	12	95	37	170	－	10	183	386	130	－	－	－	1,023
	構成比（%）	10.4	9.6	8.9	1.2	9.3	3.6	16.6	－	1.0	17.9	37.7	12.7	－	－	－	
役務	役務一般	29	31	31	－	－	－	8	－	1	17	23	2	－	－	－	51
	金融・保険サービス	442	376	401	1	6	26	83	－	7	173	303	41	－	－	－	640
	運輸・通信サービス	398	479	581	1	31	32	79	－	3	316	406	101	－	－	－	969
	教育サービス	18	14	20	1	1	－	3	－	－	5	17	4	－	－	－	31
	教養・娯楽サービス	442	419	373	1	13	21	70	－	14	203	284	45	－	－	－	651
	保健・福祉サービス	208	204	298	27	53	3	65	－	13	91	208	71	－	－	－	531
	他の役務	365	431	520	7	16	11	127	－	13	295	340	78	－	1	－	888
	内職・副業・ねずみ講	93	98	106	－	3	5	32	－	8	87	90	10	－	2	－	237
	他の行政サービス	56	57	60	6	6	3	2	－	1	11	11	31	－	－	－	71
	小計	2,051	2,109	2,390	44	129	101	469	－	60	1,198	1,682	383	－	3	－	4,069
	構成比（%）	38.5	37.9	37.2	1.1	3.2	2.5	11.5	－	1.5	29.4	41.3	9.4	－	0.1	－	
他の相談		39	54	96	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	96	96
構成比（%）		0.7	0.1	1.5	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	100	
合計		5,323	5,620	6,423	176	645	220	1,156	10	268	3,511	4,375	891	1	8	96	11,357
構成比（%）		100.0	100.0	100.0	1.5	5.7	1.9	10.2	0.1	2.4	30.9	38.5	7.8	0.0	0.1	0.8	

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）

契約当事者年代	令和７年度				令和６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	－	－	－		1	2	－	3
20歳代	9	10	－	19	10	10	－	20
30歳代	6	3	－	9	5	5	－	10
40歳代	6	3	－	9	12	6	－	18
50歳代	4	2	－	6	7	6	－	13
60歳代	4	5	－	9	6	1	－	7
70歳以上	4	2	－	6	4	2	－	6
不明	4	3	2	9	7	1	－	8
計	37	28	2	67	52	33	0	85

ＳＮＳをきっかけとする相談

ア　契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）

契約当事者年代	令和７年度				令和６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	7	14	－	21	4	14	1	19
20歳代	32	42	－	74	25	40	－	65
30歳代	11	44	－	55	12	20	－	32
40歳代	19	74	－	93	28	44	－	72
50歳代	53	90	－	143	39	59	－	98
60歳代	50	77	－	127	34	52	－	86
70歳以上	34	40	－	74	27	35	－	62
不明	14	12	5	31	5	13	4	22
計	220	393	5	618	174	277	5	456

イ　主なサービスと契約当事者年代別苦情件数

商品・サービス名	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	合計
基礎化粧品	2	3	3	12	19	20	14	3	76
他の内職・副業	1	23	13	7	7	2	－	2	55
他の健康食品	1	1	1	5	21	15	8	－	52
メイクアップ化粧品	－	－	2	11	10	16	2	－	41
電気空調・冷房機器	－	1	2	4	8	7	8	－	30
ファンド型投資商品	1	1	3	3	6	8	5	3	30
商品一般	1	1	1	4	3	1	1	2	14
他の化粧品	2	5	－	3	2	－	2	－	14
化粧品	－	－	－	2	4	3	4	－	13
役務その他サービス	1	1	4	2	1	1	1	1	12

定期購入に関する相談

ア　契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）

契約当事者年代	令和７年度				令和６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	4	8	－	12	3	4	－	7
20歳代	2	9	－	11	2	6	－	8
30歳代	2	13	－	15	1	17	－	18
40歳代	13	40	－	53	17	33	－	50
50歳代	45	87	－	132	32	90	－	122
60歳代	58	97	－	155	55	101	－	156
70歳以上	51	76	1	128	56	81	－	137
不明	8	20	5	33	12	26	2	40
計	183	350	6	539	178	358	2	538

イ　主なサービスと契約当事者年代別苦情件数

商品・サービス名	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	合計
基礎化粧品	4	4	6	16	35	48	39	9	161
他の健康食品	4	3	2	7	34	40	29	7	126
メイクアップ化粧品	－	－	2	11	23	22	8	3	69
頭髪用化粧品	－	－	1	5	9	10	8	4	37
化粧品	－	－	1	1	9	6	8	2	27
他の化粧品	3	4	－	4	7	3	4	－	25
健康食品	1	－	－	－	2	8	9	3	23
ペット用品	－	－	－	1	5	3	1	1	11
皮膚病薬	－	－	1	1	1	－	3	－	6
タバコ用品	－	－	－	－	2	3	－	1	6

処理結果の推移（苦情）

区　分		令和７年度		令和６年度		備　　考
		件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	
	助言（自主交渉）	4,082	63.6%	3,548	63.1%	
	あっせん解決	385	6.0%	472	8.4%	
	小計(A)	4,467	69.6%	4,020	71.5%	
(B)	他機関紹介	111	1.7%	81	1.4%	
(C)	その他情報提供	1,575	24.5%	1,317	23.4%	
(D)	あっせん不調	60	0.9%	42	0.7%	条件提示折り合わず　等
(E)	処理不能	68	1.1%	60	1.1%	連絡先不明　等
(F)	処理不要	142	2.2%	100	1.8%	相談取り下げ　等
(G)	無回答（未入力）	0	0.0%	0	0.0%	
合　　計		6,423		5,620		

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	731	70	－	801	かすみがうら市	相談	91	5	－	96
	契約	707	65	－	772		契約	88	5	－	93
日立市	相談	253	15	－	268	桜川市	相談	75	11	－	86
	契約	257	15	－	272		契約	79	11	－	90
土浦市	相談	244	14	－	258	神栖市	相談	132	6	－	138
	契約	242	13	－	255		契約	132	7	－	139
古河市	相談	244	20	－	264	行方市	相談	136	11	－	147
	契約	246	21	－	267		契約	132	11	－	143
石岡市	相談	140	10	－	150	鉾田市	相談	105	6	－	111
	契約	139	10	－	149		契約	105	5	－	110
結城市	相談	85	4	－	89	つくばみらい市	相談	90	5	－	95
	契約	87	4	－	91		契約	91	5	－	96
龍ケ崎市	相談	132	9	－	141	小美玉市	相談	109	18	－	127
	契約	130	8	－	138		契約	108	18	－	126
下妻市	相談	82	4	－	86	茨城町	相談	118	13	－	131
	契約	81	4	－	85		契約	115	13	－	128
常総市	相談	129	10	－	139	大洗町	相談	45	2	－	47
	契約	127	10	－	137		契約	43	2	－	45
常陸太田市	相談	98	9	－	107	城里町	相談	78	2	－	80
	契約	94	9	－	103		契約	77	2	－	79
高萩市	相談	55	5	－	60	東海村	相談	70	6	－	76
	契約	54	5	－	59		契約	67	6	－	73
北茨城市	相談	80	4	－	84	大子町	相談	25	3	－	28
	契約	82	4	－	86		契約	23	3	－	26
笠間市	相談	153	14	－	167	美浦村	相談	32	2	－	34
	契約	150	14	－	164		契約	31	2	－	33
取手市	相談	212	12	－	224	阿見町	相談	117	6	－	123
	契約	202	12	－	214		契約	113	6	－	119
牛久市	相談	134	9	－	143	河内町	相談	21	2	－	23
	契約	136	8	－	144		契約	21	2	－	23
つくば市	相談	439	35	－	474	八千代町	相談	64	4	－	68
	契約	428	35	－	463		契約	62	4	－	66
ひたちなか市	相談	367	18	－	385	五霞町	相談	30	3	－	33
	契約	358	17	－	375		契約	30	4	－	34
鹿嶋市	相談	120	5	－	125	境町	相談	121	9	－	130
	契約	115	3	－	118		契約	121	9	－	130
潮来市	相談	75	3	－	78	利根町	相談	62	3	－	65
	契約	74	2	－	76		契約	64	3	－	67
守谷市	相談	136	8	－	144	市町村不明	相談	241	66	－	307
	契約	133	7	－	140		契約	248	70	－	318
常陸大宮市	相談	99	15	－	114	県内計	相談	6,252	505	－	6,757
	契約	99	15	－	114		契約	6,176	498	－	6,674
那珂市	相談	152	8	－	160	県外	相談	170	22	－	192
	契約	150	8	－	158		契約	176	23	－	199
筑西市	相談	183	9	－	192	不明	相談	1	－	－	1
	契約	188	9	－	197		契約	71	6	－	77
坂東市	相談	93	6	－	99						
	契約	92	6	－	98						
稲敷市	相談	54	6	－	60	合　計	相談	6,423	527	0	6,950
	契約	55	6	－	61		契約	6,423	527	0	6,950

※区分　「相談」：相談者(の居住する市町村)　「契約」：契約当事者(の居住する市町村)

3　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

回	開催日	研　修　内　容	参加者数
第１回	６月17日 (ｵﾝﾗｲﾝ)	講義：特定商取引法と相談対応について 講師：港共同法律事務所 弁護士 石戸谷 豊 氏	78名
第２回	９月３日 (集合研修)	講義：自動車品質等に関する相談に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・事務局長 石橋 正人 氏	54名
第３回	第１部 11月13日 (ｵﾝﾗｲﾝ)	講義：製品事故について 講師：(独) 製品評価技術基盤機構 事故調査課 課長 矢代 勲 氏	58名
	第２部 11月17日 (ｵﾝﾗｲﾝ)	講義：対応困難相談者への組織としての対応について 講師：大阪経済大学 国際共創学部 講師 山谷 清秀 氏	62名
第４回	２月５日 (ｵﾝﾗｲﾝ)	講義：旅行関連サービスに関する相談対応について 講師：(一社) 日本旅行業協会 消費者相談部 時藤 桂輔 氏	59名

○レベルアップ事業

月　日	研　修　内　容	参加者数
９月３日	事例検討（グループ討議） 議題：①分電盤の修理サービスについて　②多重債務について アドバイザー：弁護士６名	27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、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。

相談~~回~~件数　291件　：延対応件数　506~~回~~件

②　市町村情報交換（個別）

県内市町村に設置された消費生活センター等とオンラインにより相談案件、対応方法等の情報交換を行うことにより、相談技術の向上を図った。（実施：25 市町村、各１回）

実施回数	市　町　村　名
25	守谷市、稲敷市、五霞町、高萩市、潮来市、常総市、下妻市、美浦村、笠間市、行方市、利根町、北茨城市、鉾田市、常陸大宮市、境町、那珂市、河内町、坂東市、桜川市、大洗町、かすみがうら市、常陸太田市、ひたちなか市、石岡市、鹿嶋市

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51名）

	開催日	延べ受講者	内　　容
前期	5月27日 28日	27名	１日目　（集合）：ロールプレイング、相談業務実務、 法律相談 ２日目（ｵﾝﾗｲﾝ）：県センター業務内容説明、相談業務基礎、 ＰＩＯ－ＮＥＴ入力（基礎編）
後期	9月22日 24日	24名	１日目（ｵﾝﾗｲﾝ）：消費生活関係法律、表示、製品事故報告、 商品テスト、消費者啓発講座の進め方、 ＰＩＯ－ＮＥＴ入力（応用編） ２日目　（集合）：相談実務研修（事例検討）、法律相談

④　実務研修会

相談員の相談対応能力の向上を図るため、相談員間での事例検討、関係団体による事業説明及び意見交換等を行った。（２回、延べ参加者 64 名）

回	開催日	延べ 参加者	内　　容
1	7月11日 （集合）	17名	各市町村の相談事例についての意見交換 県センターからの情報提供等
	7月15日 （集合）	12名	
2	10月27日 （オンライン）	35名	講義：外国人相談センターにおける相談対応及び 消費生活センターとの連携について 講師：（公財）茨城県国際交流協会 主査兼相談リーダー 中根 智子 氏 相談員間の情報交換、県センターからの情報提供等

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はいくつかあったが、独立行政法人国民生活センターに依頼した案件はなかった。

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
なし	

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、小学生とその保護者を対象にした夏休み親子生活教室を実施している。令和７年度は３つの企業の協力を得て、くらしを科学的に見る目を養い、消費生活への関心を高めることを目的に、体が元気になる食生活や電気に関する実験、食品表示の見方など、体験学習を行った。

８月５日（火）　8組18人参加　“おなか元気で”よい生活リズムを学ぼう
【協力：水戸ヤクルト販売（株）】
８月６日（水）　午前の部、午後の部合わせて27組66人参加
“ハンディファン・プロペラカーで”電気のはたらきを学ぼう
【協力：一般社団法人関東電気保安協会茨城事業本部】
８月７日（木）　19組39人参加　“お菓子で”食品表示やおやつの食べ方を学ぼう
【協力：カルビー（株）東日本事業本部】

合計４回開催、123人参加（うち子供70人）

３　技術指導

商品テストは実施していないが、電話での問い合わせや相談来所者に対し、相談員を通じて、テストデータや技術情報等、苦情相談に伴うアドバイスを行った（情報提供４件）。

（内訳）

方　法	電　話	来　所	その他	計
件　数	2	0	2	4

（分類別内訳）

分　　類	件　数	分　　類	件　数
住居品	3	土地・建物・設備	1
		計	4