

## **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

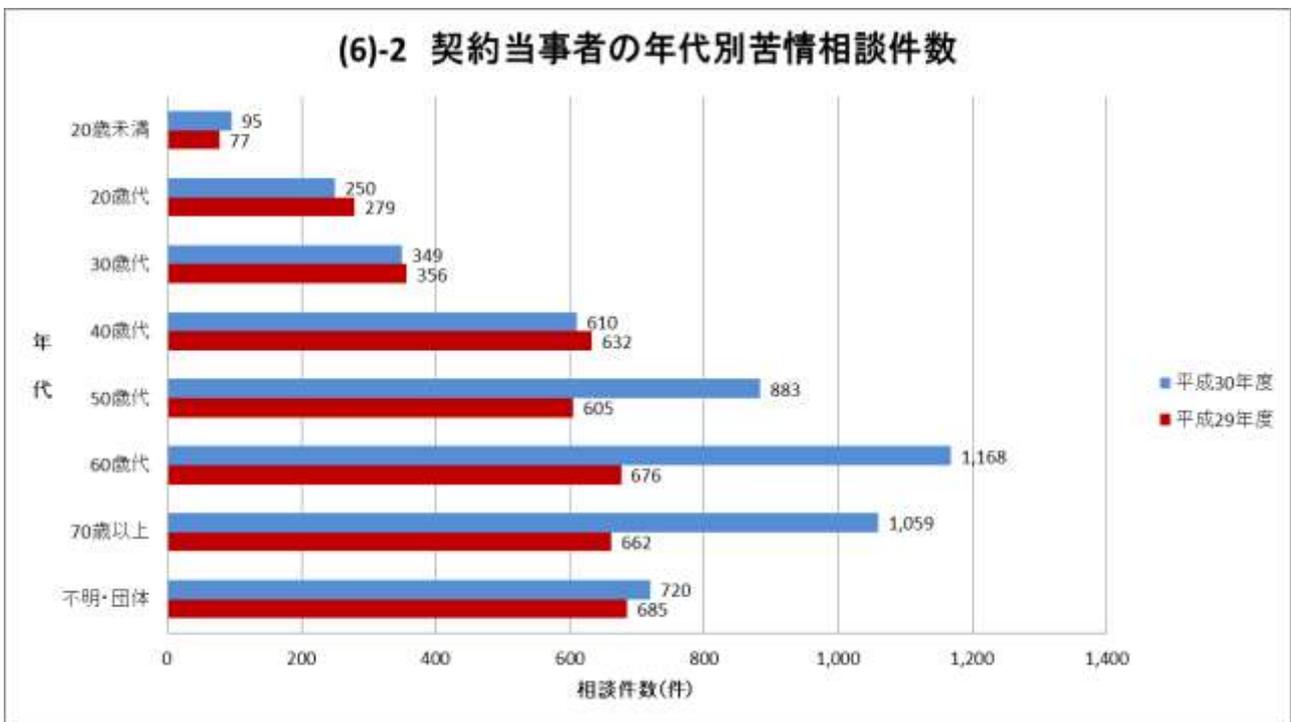
区 分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦 情	669	768	371	372	337	368	430	424	332	330	349	384	5,134
問合せ	22	29	35	30	27	28	41	44	28	26	26	35	371
要 望	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	5
計	692	797	406	403	364	396	472	469	360	356	376	419	5,510

## (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	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	0	244
	工事・建築・加工	127	120	141	8	24	8	36	0	1	57	119	28	0	0	0	281
	修理・補修	76	75	89	2	18	0	21	0	1	43	68	30	0	0	0	183
	管理・保管	4	2	4	0	1	1	1	0	0	0	4	0	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	0	46
	金融・保険サービス	276	310	346	1	1	24	97	0	7	125	287	63	0	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	0	2,384
	教育サービス	25	15	16	0	1	2	3	0	0	5	14	3	0	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	0	190
	保健・福祉サービス	108	120	91	8	15	6	29	0	2	21	62	21	0	1	0	165
	他の役務	248	199	226	4	7	12	61	0	9	121	175	40	0	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	0	38
	他の行政サービス	27	18	33	0	2	6	6	0	1	4	10	15	0	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）

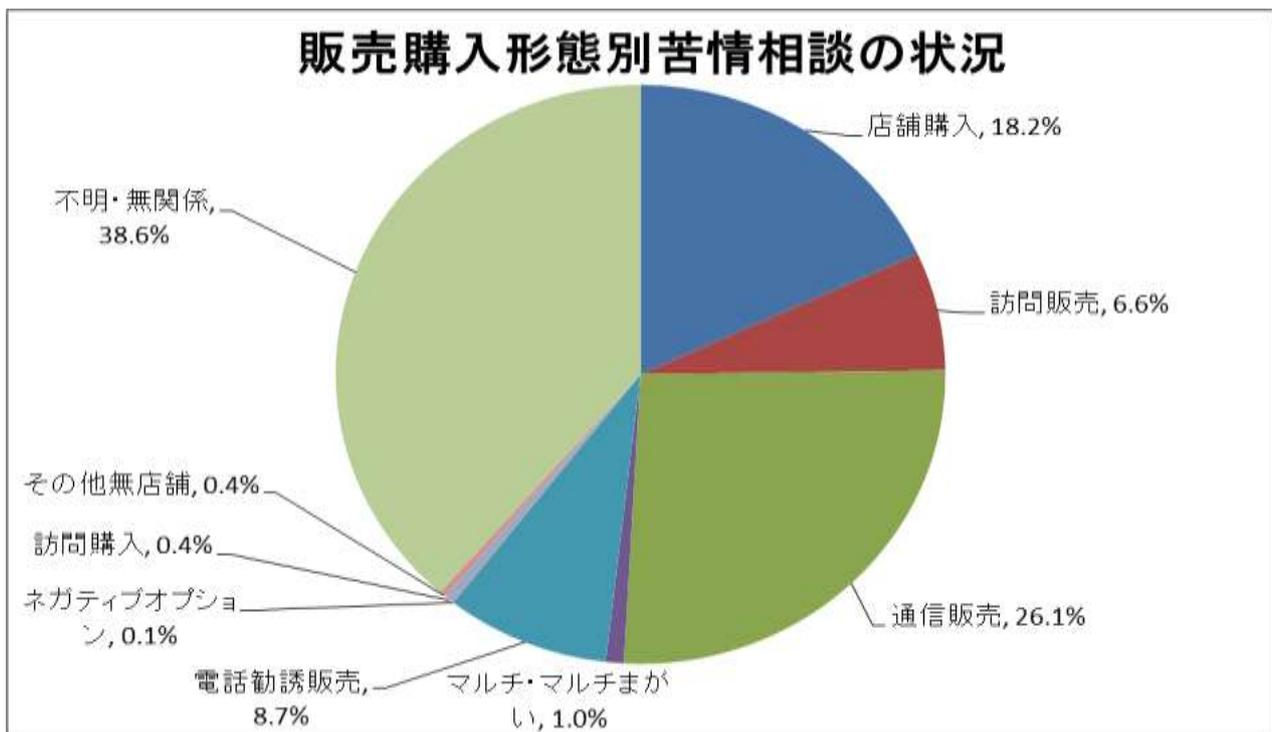
順位	商品・サービス名	件数		
		30年度	29年度	増減
1	商品一般	1,278	345	933
2	デジタルコンテンツ	690	701	△11
3	インターネット接続回線	231	193	38
4	工事・建築	137	116	21
5	フリーローン・サラ金	133	142	△9
6	不動産貸借	121	115	6
7	四輪自動車	99	137	△38
8	役務その他サービス	98	92	6
9	相談その他	93	66	27
10	修理サービス	84	63	21
11	他の健康食品	80	72	8
12	電気	68	27	41
13	ファンド型投資商品	57	36	21
14	携帯電話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

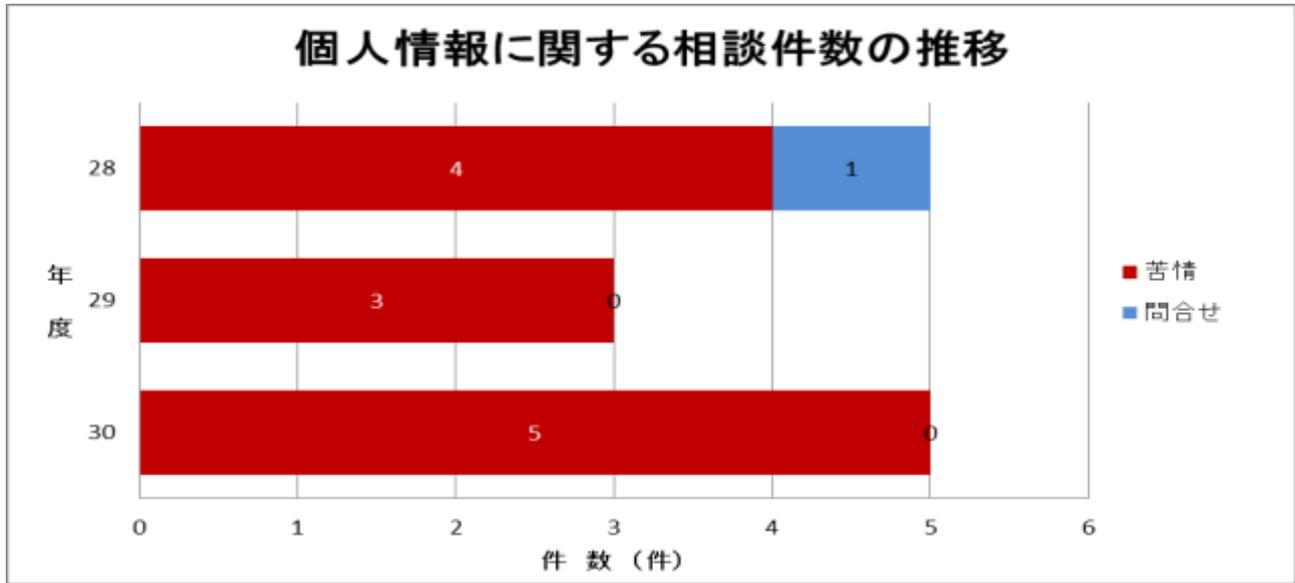
区 分		平成30年度		平成29年度		備 考
		件数（件）	割合（％）	件数（件）	割合（％）	
	助言（自主解決）	4,096	79.8	3,039	76.5	
	あっせん解決	245	4.8	250	6.3	
	小計（A）	4,341	84.6	3,289	82.8	
(B)	他機関紹介	176	3.4	177	4.5	
(C)	その他情報提供	517	10.1	412	10.4	
(D)	あっせん不調	26	0.5	21	0.5	条件提示折り合わず 等
(E)	処理不能	39	0.7	33	0.8	連絡先不明 等
(F)	処理不要	29	0.6	20	0.5	相談取り下げ 等
(G)	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)
県北	2	6月12日, 10月4日	8名	「印象に残った相談対応や他市町村の相談事例発表」
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	(第2回) 「高齢者の次々販売について」