

## **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29年度の相談件数は4,300件で、前年度同期より400件減少し対前年度比91.5%となった。相談の内訳は、苦情相談3,972件、問合せ327件、要望は1件で、苦情相談が全体の92.4%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701件の相談が寄せられている。寄せられる相談も、デジタルコンテンツが1位、インターネット接続回線が3位と依然上位である。年代別に見ても、デジタルコンテンツに関する相談は、20歳未満から60歳代で1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、454件であった。30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23.8%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193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、345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、142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。

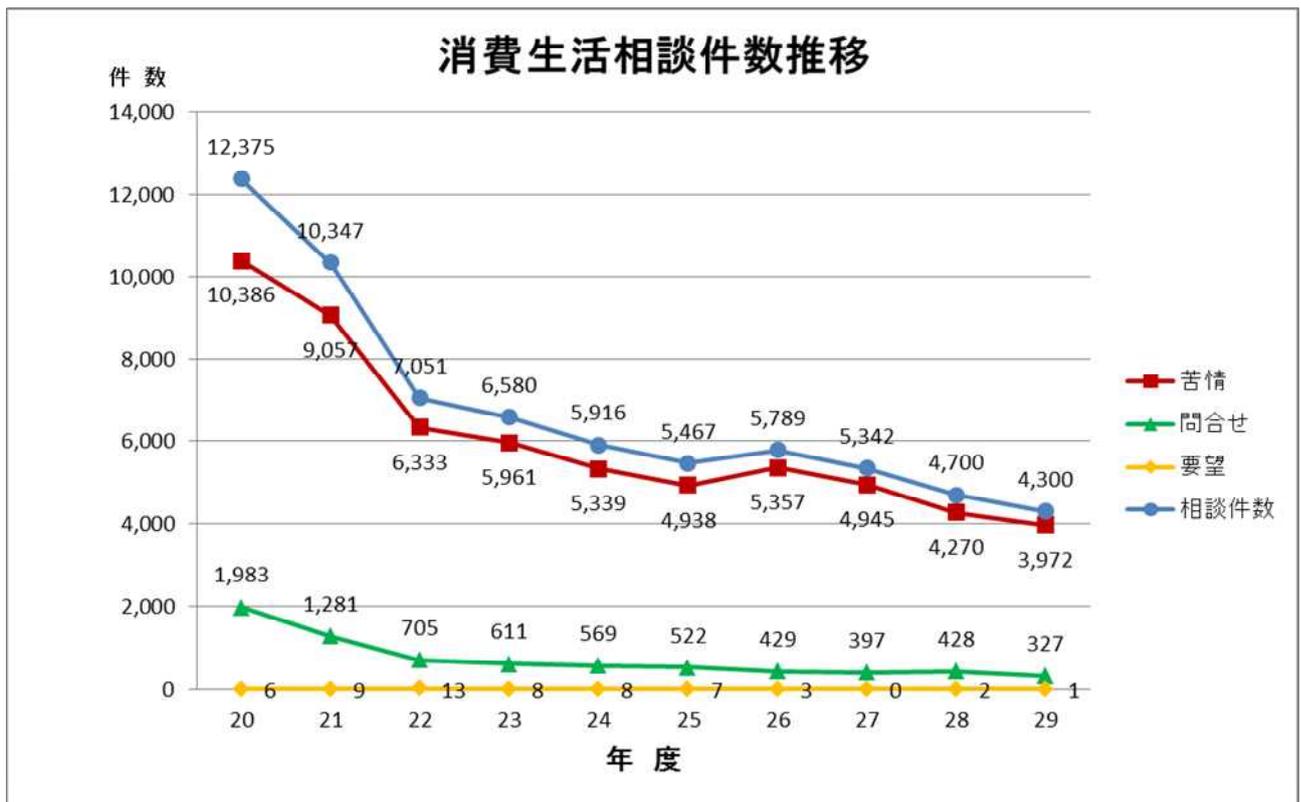
また、多重債務に関する相談は、88件となった。年代では20歳代から50歳代で多くっており、男女別では、男性からの相談が女性からの相談の約3倍となっている。相談件数については、昨年度に比べると増加しており、「住宅ローンの支払いが困難であり、自己破産を考えている」「サラ金と個人の業者から借金があるが、生活が苦しく返済が困難になってしまった」など生活苦に起因する相談もあり、依然として深刻である。

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676件で全体の17%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、デジタルコンテンツ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
20	10,386	1,983	6	12,375	
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%
29	3,972	327	1	4,300	91.5%



## (4) 月別相談受付件数

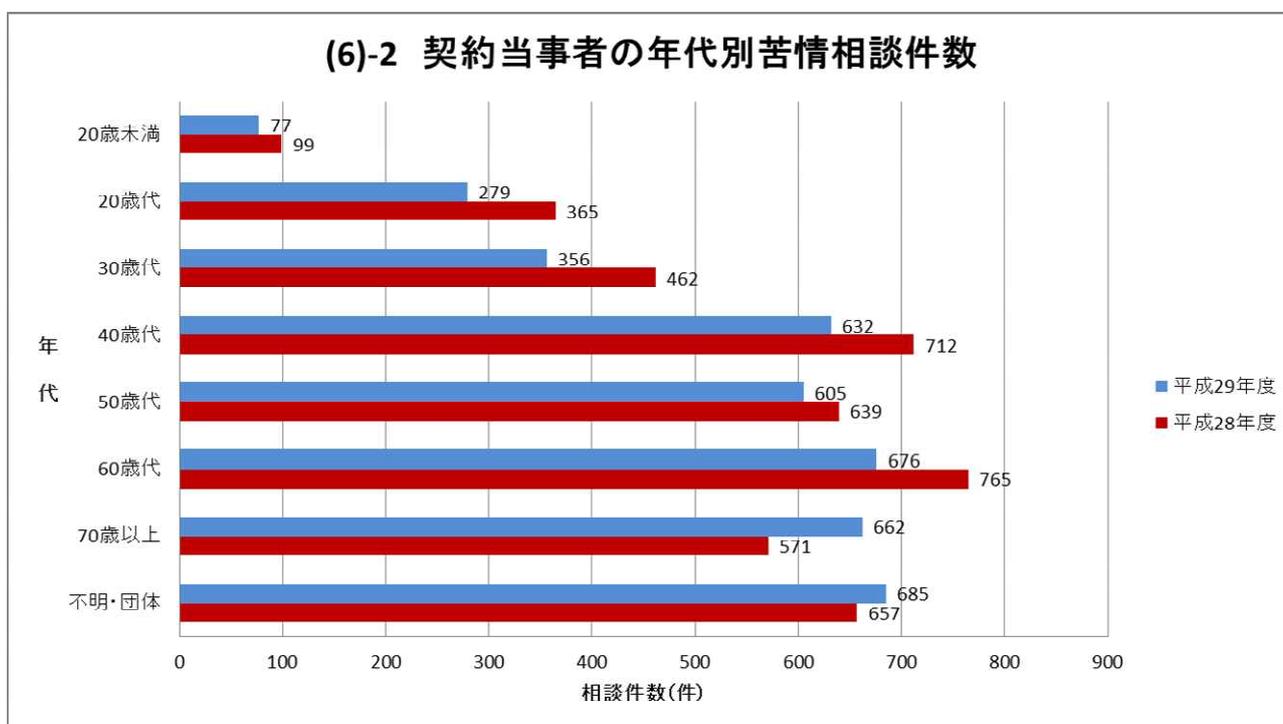
区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	329	335	349	297	316	322	324	321	328	346	339	366	3,972
問合せ	26	30	30	30	27	20	20	21	28	29	36	30	327
要望	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
計	355	365	379	327	343	343	344	342	356	375	375	396	4,300

## (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)	341	3,620	11	1,891	1,959	122
3,972件	割合(%)	8.6%	91.1%	0.3%	47.6%	49.3%	3.1%
問合せ	件数(件)	32	295	0	140	129	58
327件	割合(%)	9.8%	90.2%	0.0%	42.8%	39.4%	17.7%
要望	件数(件)	0	1	0	1	0	0
1件	割合(%)	0.0%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
計	件数(件)	373	3,916	11	2,032	2,088	180
4,300件	割合(%)	8.7%	91.1%	0.3%	47.3%	48.6%	4.2%

(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	11	102	192	336	302	371	306	271	1,891
	女性	11	98	189	371	418	344	299	229	1,959
	不明・団体等	0	0	0	0	0	0	0	122	122
	件数(件)	22	200	381	707	720	715	605	622	3,972
	割合(%)	0.6%	5.0%	9.6%	17.8%	18.1%	18.0%	15.2%	15.7%	100%
契約当事者	男性	42	152	200	342	286	350	332	299	2,003
	女性	35	127	156	290	319	326	330	216	1,799
	不明・団体等	0	0	0	0	0	0	0	170	170
	件数(件)	77	279	356	632	605	676	662	685	3,972
	割合(%)	1.9%	7.0%	9.0%	15.9%	15.2%	17.0%	16.7%	17.2%	100%



## (7) 商品別・内容別分類 (苦情)

※29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	27年度	28年度	29年度	29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	212	229	345	2	2	12	31	0	4	268	278	16	0	1	0	614
	食料品	202	217	211	37	44	7	47	4	37	105	155	47	0	0	0	483
	住居品	145	135	110	13	32	4	25	0	5	49	75	20	0	0	0	223
	光熱水品	75	47	60	1	5	4	23	0	5	16	37	9	0	0	0	100
	被服品	167	123	107	0	17	5	29	0	9	51	87	25	0	0	0	223
	保健衛生品	95	122	112	4	14	2	29	1	8	54	94	24	0	0	0	230
	教養娯楽品	308	294	263	10	48	14	70	0	14	131	214	40	1	0	0	542
	車両・乗り物	141	163	182	18	46	11	54	1	11	54	144	40	0	0	0	379
	土地・建物・設備	163	136	137	8	24	7	26	0	2	57	96	30	0	2	0	252
	他の商品	11	13	11	0	0	1	6	0	0	7	8	4	0	0	0	26
	小計	1,519	1,479	1,538	93	232	67	340	6	95	792	1,188	255	1	3	0	3,072
構成比	30.7	34.6	38.7	6.0	15.1	4.4	22.1	0.4	6.2	51.5	77.2	16.6	0.1	0.2	0.0	-	
商品関連役務	クリーニング	22	17	7	0	3	3	0	0	0	5	5	0	0	0	16	
	レンタル・リース・賃借	194	162	148	2	20	14	57	0	2	31	131	36	0	0	293	
	工事・建築・加工	132	127	120	1	21	8	27	1	3	45	98	47	0	2	253	
	修理・補修	75	76	75	2	13	0	18	0	0	36	66	20	0	0	155	
	管理・保管	8	4	2	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	4	
	小計	431	386	352	5	57	25	102	1	6	112	302	109	0	2	0	721
構成比	8.7	9.0	8.9	1.4	16.2	7.1	29.0	0.3	1.7	31.8	85.8	31.0	0.0	0.6	0.0	-	
役務	役務一般	31	17	33	0	0	0	22	0	0	26	33	1	0	0	82	
	金融・保険サービス	387	276	310	0	6	47	113	0	6	81	267	38	0	0	558	
	運輸・通信サービス	1,843	1,461	1,144	2	33	58	357	0	31	863	1,030	118	0	0	2,492	
	教育サービス	32	25	15	0	0	1	5	0	0	8	14	5	0	0	33	
	教養娯楽サービス	99	118	107	3	8	3	38	0	9	44	79	27	0	5	216	
	保健・福祉サービス	120	108	120	22	34	11	32	0	1	25	70	41	0	1	237	
	他の役務	303	248	199	1	6	18	80	1	8	88	164	27	0	0	393	
	内職・副業・ねずみ講	21	19	26	0	0	0	12	0	3	20	24	4	0	0	63	
	他の行政サービス	48	27	18	1	0	3	3	0	1	6	7	4	0	1	26	
	小計	2,884	2,299	1,972	29	87	141	662	1	59	1,161	1,688	265	0	7	0	4,100
構成比	58.3	53.8	49.6	1.5	4.4	7.2	33.6	0.1	3.0	58.9	85.6	13.4	0.0	0.4	0.0	-	
他の相談	111	106	110	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	110	110	
構成比	2.2	2.5	2.8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	-	
合計	4,945	4,270	3,972	127	376	233	1,104	8	160	2,065	3,178	629	1	12	110	8,003	
構成比	100	100	100	3.2	9.5	5.9	27.8	0.2	4.0	52.0	80.0	15.8	0.0	0.3	2.8	-	

## (8) 主な商品とサービス等（苦情）

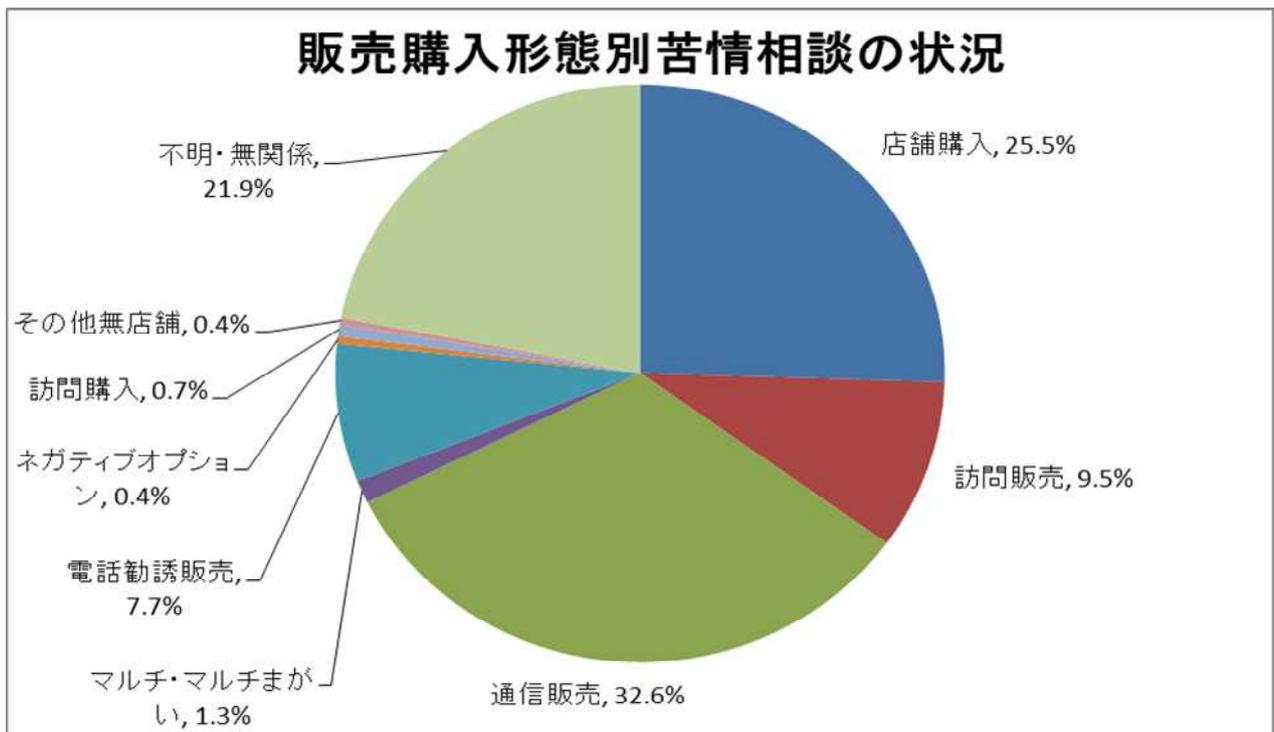
順位	商品・サービス名	件数		
		29年度	28年度	増減
1	デジタルコンテンツ	701	969	△ 268
2	商品一般	345	229	116
3	インターネット接続回線	193	241	△ 48
4	フリーローン・サラ金	142	136	6
5	四輪自動車	137	127	10
6	工事・建築	116	124	△ 8
7	不動産貸借	115	135	△ 20
8	役務その他サービス	92	72	20
9	他の健康食品	72	75	△ 3
10	携帯電話サービス	70	60	10
11	相談その他	66	55	11
12	修理サービス	63	71	△ 8
12	テレビ放送サービス	63	38	25
14	携帯電話	37	42	△ 5
15	ファンド型投資商品	36	9	27
15	複合サービス会員	33	17	16
17	金融関連サービスその他	30	15	15
17	医療サービス	30	19	11
19	電気	27	25	2
19	固定電話サービス	27	30	△ 3

## (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 24	デジタルコンテンツ 43	デジタルコンテンツ 67	デジタルコンテンツ 150	デジタルコンテンツ 156	デジタルコンテンツ 146	商品一般 80
2	他の健康食品 7	不動産貸借 20	フリーローン・サラ金 24	四輪自動車 32	商品一般 64	商品一般 107	デジタルコンテンツ 75
3	相談その他 4	四輪自動車 19	四輪自動車 15	複合サービス会員 31	インターネット接続回線 39	インターネット接続回線 36	インターネット接続回線 45
4	四輪自動車 3	フリーローン・サラ金 17	不動産貸借 15	不動産貸借 26	フリーローン・サラ金 28	工事・建築 23	工事・建築 27
5	不動産貸借 3	商品一般 12	商品一般 15	フリーローン・サラ金 24	四輪自動車 24	役務その他サービス 22	修理サービス 26
6	テレビ放送サービス 3	パソコンソフト 11	工事・建築 14	商品一般 23	不動産貸借 14	フリーローン・サラ金 17	役務その他サービス 22
7	コンサート 3	テレビ放送サービス 9	インターネット接続回線 10	インターネット接続回線 22	携帯電話サービス 10	四輪自動車 14	他の健康食品 20
8	靴 2	他の健康食品 8	役務その他サービス 10	工事・建築 15	他の健康食品 9	携帯電話サービス 11	固定電話サービス 15
9	化粧品 2	モバイルデータ通信 6	テレビ放送サービス 9	携帯電話サービス 14	携帯電話 9	不動産貸借 10	相談その他 13
10	他の文具・事務用品 2	インターネット接続回線 6	携帯電話サービス 6	他の健康食品 13	役務その他サービス 8	修理サービス 9	ファンド型投資商品 11

(10) 販売購入形態別受付状況

区分		29年度	28年度	27年度	26年度	25年度
店舗購入	受付	1,045	1,137	1,197	1,354	1,356
	苦情	1,013	1,076	1,158	1,309	1,300
訪問販売	受付	381	377	448	432	417
	苦情	377	367	440	426	409
通信販売	受付	1,311	1,701	1,940	1,920	1,554
	苦情	1,296	1,684	1,921	1,910	1,539
マルチ・マルチまがい	受付	51	33	39	46	35
	苦情	51	33	39	46	35
電話勧誘販売	受付	312	344	537	569	588
	苦情	306	343	531	566	583
ネガティブオプション	受付	17	16	9	11	11
	苦情	17	14	9	10	11
訪問購入	受付	28	33	30	24	19
	苦情	26	30	29	24	19
その他無店舗	受付	15	27	26	38	43
	苦情	15	26	24	35	43
不明・無関係	受付	1,140	1,032	1,116	1,395	1,444
	苦情	871	697	794	1,031	999
計	受付	4,300	4,700	5,342	5,789	5,467
	苦情	3,972	4,270	4,945	5,357	4,938



## (11) 販売購入形態別 上位商品・サービス等（苦情）

店舗購入 1,013件			訪問販売 377件			通信販売 1,296件			マルチ・マルチまがい 51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	108	1	テレビ放送サービス	46	1	デジタルコンテンツ	671	1	商品一般	11
2	不動産貸借	91	2	インターネット接続回線	35	2	他の健康食品	54	2	ファンド型投資商品	9
3	フリーローン・サラ金	70	3	役務その他サービス	34	3	商品一般	51	3	磁気治療器具	6
4	携帯電話サービス	58	4	工事・建築	32	4	役務その他サービス	18	4	化粧品	3
5	工事・建築	44	5	修理サービス	25	5	基礎化粧品	15	5	他の健康食品	2
6	携帯電話	29	6	新聞	18	5	四輪自動車	15	6	給水設備	2
7	医療サービス	25	7	複合サービス会員	16	7	健康食品	14	6	他の内職・副業	2
8	レンタルサービス	20	8	ソーラーシステム	14	7	他のネット通信関連サービス	14	8	健康食品	1
9	インターネット接続回線	19	9	ふとん類	7	9	フリーローン・サラ金	13	8	ふとん類	1
10	修理サービス	17	9	他の住居用電気器具	7	9	他の内職・副業	13	8	風呂用具	1

電話勧誘販売 306件			ネガティブ・オプション 17件			その他無店舗 15件			不明・無関係 871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	111	1	商品一般	5	1	四輪自動車	2	1	商品一般	233
2	商品一般	24	2	頭髪化粧品	2	1	ファンド型投資商品	2	2	相談その他	61
3	固定電話サービス	14	2	新聞	2	2	商品一般	1	3	フリーローン・サラ金	56
4	複合サービス会員	10	訪問購入 26件			2	他の健康食品	1	4	工事・建築	34
5	他の健康食品	9	順位	商品・サービス名	件数(件)	2	フリーローン・サラ金	1	5	不動産貸借	24
5	デジタルコンテンツ	9	1	商品一般	3	2	他の金融関連サービス	1	6	デジタルコンテンツ	17
7	ファンド型投資商品	8	1	カメラ	3	2	モバイルデータ通信	1	6	インターネット接続回線	17
7	役務その他サービス	8	1	コレクション用品	3	2	有線放送サービス	1	6	債権回収	17
9	電気	7	4	ふとん類	2	2	外国語・会話教室	1	9	金融関連サービスその他	16
10	健康食品	5	4	洋服一般	2	2	他の教室・講座	1	9	役務その他サービス	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	16	89	103	167	157	148	106	227
	1,013件 割合(%)	1.6	8.8	10.2	16.5	15.5	14.6	10.5	22.4
訪問販売	件数	5	31	25	53	37	64	98	64
	377件 割合(%)	1.3	8.2	6.6	14.1	9.8	17.0	26.0	17.0
通信販売	件数	49	103	136	267	234	216	151	140
	1,296件 割合(%)	3.8	7.9	10.5	20.6	18.1	16.7	11.7	10.8
マルチ・マルチまがい	件数	0	12	2	8	3	11	7	8
	51件 割合(%)	0.0	23.5	3.9	15.7	5.9	21.6	13.7	15.7
電話勧誘販売	件数	1	6	19	48	33	49	99	51
	306件 割合(%)	0.3	2.0	6.2	15.7	10.8	16.0	32.4	16.7
ネガティブオプション	件数	0	0	4	3	1	0	6	3
	17件 割合(%)	0.0	0.0	23.5	17.6	5.9	0.0	35.3	17.6
訪問購入	件数	0	0	0	1	4	9	10	2
	26件 割合(%)	0.0	0.0	0.0	3.8	15.4	34.6	38.5	7.7
その他無店舗	件数	0	1	0	4	1	1	3	5
	15件 割合(%)	0.0	6.7	0.0	26.7	6.7	6.7	20.0	33.3
不明・無関係	件数	6	37	67	81	135	178	182	185
	871件 割合(%)	0.7	4.2	7.7	9.3	15.5	20.4	20.9	21.2
計	件数	77	279	356	632	605	676	662	685
	3,972件 割合(%)	1.9	7.0	9.0	15.9	15.2	17.0	16.7	17.2

(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29年度				平成28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	19	4	1	24	42	12	0	54
20歳代	21	22	0	43	52	37	0	89
30歳代	36	31	0	67	60	48	0	108
40歳代	80	70	0	150	125	97	0	222
50歳代	84	72	0	156	119	85	0	204
60歳代	104	42	0	146	135	63	0	198
70歳以上	52	23	0	75	49	11	0	60
不明	20	8	12	40	19	9	6	34
計	416	272	13	701	601	362	6	969

- 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29年度				平成28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	12	3	1	16	26	10	0	36
20歳代	9	16	0	25	43	30	0	73
30歳代	30	24	0	54	43	42	0	85
40歳代	59	58	0	117	98	81	0	179
50歳代	61	54	0	115	74	60	0	134
60歳代	58	21	0	79	61	36	0	97
70歳以上	23	6	0	29	10	3	0	13
不明	13	3	3	19	9	5	0	14
計	265	185	4	454	364	267	0	631

- 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29年度				平成28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	3	0	12	9	1	0	10
30歳代	14	1	0	15	7	5	0	12
40歳代	10	6	0	16	4	6	0	10
50歳代	13	5	0	18	3	4	0	7
60歳代	6	3	0	9	10	4	0	14
70歳以上	5	0	0	5	3	1	0	4
不明	10	3	0	13	6	6	0	12
計	67	21	0	88	42	27	0	69

## (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	577	54	0	631	かすみがうら市	相談	76	3	0	79
	契約	550	47	0	597		契約	75	3	0	78
日立市	相談	161	7	0	168	桜川市	相談	58	3	0	61
	契約	155	7	0	162		契約	57	3	0	60
土浦市	相談	116	5	0	121	神栖市	相談	51	2	0	53
	契約	111	5	0	116		契約	52	3	0	55
古河市	相談	110	4	0	114	行方市	相談	48	4	0	52
	契約	112	4	0	116		契約	46	4	0	50
石岡市	相談	107	12	0	119	鉾田市	相談	77	7	0	84
	契約	104	12	0	116		契約	74	6	0	80
結城市	相談	40	1	0	41	つくばみらい市	相談	46	1	0	47
	契約	42	1	0	43		契約	45	0	0	45
龍ヶ崎市	相談	54	4	0	58	小美玉市	相談	90	8	0	98
	契約	57	4	0	61		契約	86	8	0	94
下妻市	相談	46	4	0	50	茨城町	相談	86	1	0	87
	契約	46	5	0	51		契約	86	1	0	87
常総市	相談	64	7	0	71	大洗町	相談	45	4	0	49
	契約	60	8	0	68		契約	45	4	0	49
常陸太田市	相談	73	7	0	80	城里町	相談	62	4	0	66
	契約	70	7	0	77		契約	63	4	0	67
高萩市	相談	27	2	0	29	東海村	相談	55	2	0	57
	契約	26	2	0	28		契約	54	2	0	56
北茨城市	相談	55	5	0	60	大子町	相談	31	0	0	31
	契約	53	4	0	57		契約	32	0	0	32
笠間市	相談	133	9	0	142	美浦村	相談	26	1	0	27
	契約	132	8	0	140		契約	27	1	0	28
取手市	相談	70	6	0	76	阿見町	相談	47	2	0	49
	契約	73	6	0	79		契約	47	2	0	49
牛久市	相談	76	3	0	79	河内町	相談	17	3	0	20
	契約	74	3	0	77		契約	17	3	0	20
つくば市	相談	183	12	0	195	八千代町	相談	55	2	0	57
	契約	182	12	0	194		契約	54	1	0	55
ひたちなか市	相談	224	14	1	239	五霞町	相談	17	0	0	17
	契約	219	12	1	232		契約	16	0	0	16
鹿嶋市	相談	57	4	0	61	境町	相談	43	1	0	44
	契約	56	4	0	60		契約	39	1	0	40
潮来市	相談	37	2	0	39	利根町	相談	72	1	0	73
	契約	36	3	0	39		契約	71	1	0	72
守谷市	相談	62	3	0	65	市町村不明 (県内)	相談	204	71	0	275
	契約	61	2	0	63		契約	198	80	0	278
常陸大宮市	相談	72	22	0	94	県内計	相談	3,886	321	1	4,208
	契約	71	21	0	92		契約	3,795	318	1	4,114
那珂市	相談	100	4	0	104	県外	相談	85	6	0	91
	契約	93	4	0	97		契約	128	4	0	132
筑西市	相談	124	4	0	128	不明	相談	1	0	0	1
	契約	120	4	0	124		契約	49	5	0	54
坂東市	相談	45	4	0	49	合計	相談	3,972	327	1	4,300
	契約	43	4	0	47		契約	3,972	327	1	4,300
稲敷市	相談	67	2	0	69						
	契約	65	2	0	67						

## (15) 処理結果の推移（苦情）

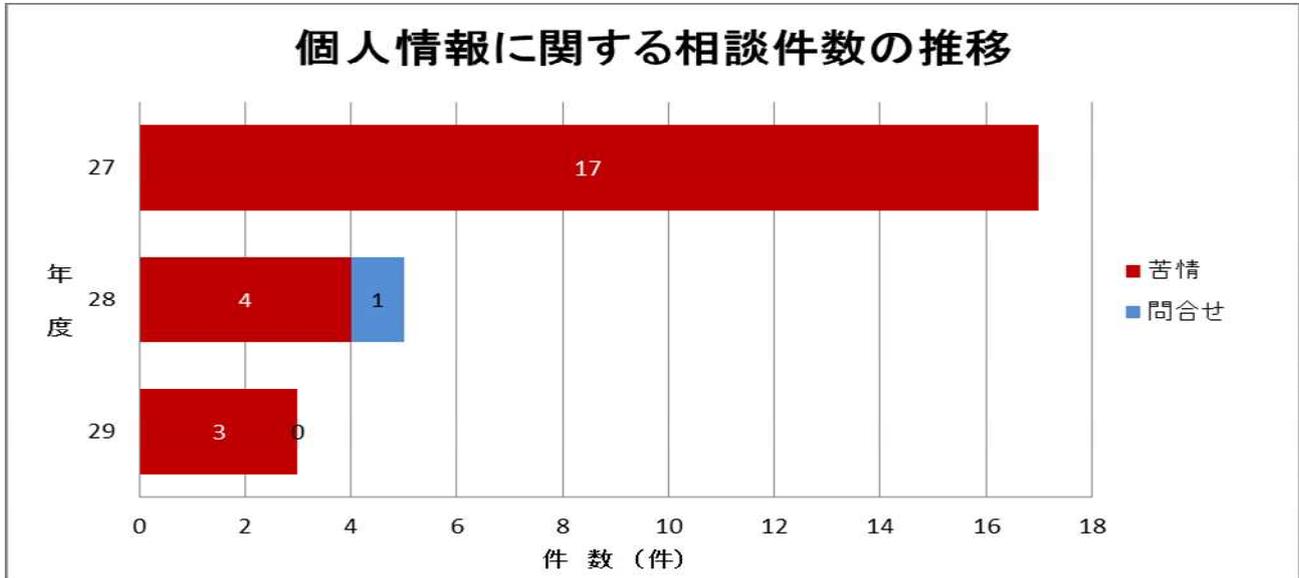
区 分	平成29年度		平成28年度		備 考
	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	
助言(自主解決)	3,039	76.5	3,224	75.5	
あっせん解決	250	6.3	279	6.5	
小計(A)	3,289	82.8	3,503	82.0	
(B) 他機関紹介	177	4.5	190	4.4	
(C) その他情報提供	412	10.4	476	11.1	
(D) あっせん不調	21	0.5	14	0.3	条件提示折り合わず 等
(E) 処理不能	33	0.8	45	1.1	連絡先不明 等
(F) 処理不要	20	0.5	30	0.7	相談取り下げ 等
(G) 継続処理中	20	0.5	12	0.3	
合 計(A)~(G)	3,972	100.0	4,270	100.0	

(16) 個人情報に関する相談

平成29年度の相談件数は3件で、苦情相談が3件であった。

苦情相談の事業分野では、その他の事業分野が3件であった。

また、相談の内容は「不適正な取得」及び「漏えい・紛失」、「同意のない提供」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	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	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	0

事業分野

区分	件数(件)
医療・福祉	0
金融・信用	0
情報通信	0
その他の事業分野	3
不明	0
合計	3

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	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	3	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。

#### ○スキルアップ事業

月 日	研 修 内 容	参加者数
第1回 5月30日	講義1「消費者取引での決済方法とトラブルについて」 講師：(一社)日本資金決済業協会 事務局 長谷川 恭男 氏 講義2「越境取引について(基礎知識とトラブル解決について)」 講師：(独)国民生活センター 相談情報部相談3課 課長補佐 枝窪 歩夢 氏	65名
第2回 7月14日	講義1「健康食品・特定保健用食品等の基礎知識」 講師：(公財)日本健康栄養食品協会 事務局長 青山 充 氏 講義2「電気通信事業法の消費者保護ルールについて」 講師：総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第1課 消費者行政調整官 金子 創 氏	55名
第3回 9月20日	講義「改正消費者契約法について(改正内容を中心に)」 講師：弁護士 村 千鶴子 氏	59名
第4回 11月10日	講義1「改正個人情報保護法について」 講師：個人情報保護委員会事務局 上席政策調査員 白鳥 晴之 氏 講義2「住宅リフォームの各種制度とトラブル事例について」 講師：(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センター 消費者支援部消費者支援課 副調査役 中田 悦朗 氏	57名
第5回 1月18日	講義1「消費生活相談に必要な美容医療の基礎知識」 講師：(公社)日本美容医療協会 常任理事 西山 真一郎 氏 講義2「金融商品取引について」 講師：証券・金融商品あっせん相談センター 嘉山 幸子 氏	63名
第6回 3月15日	講義「特定商取引法及び消費者契約法等について(改正内容を中心に)」 講師：茨城県弁護士会 小沼 典彦 弁護士, 藤田 奈津子 弁護士	57名

#### ○レベルアップ事業

月 日	研 修 内 容	参加者数
第1回 9月20日	事例検討 議題「家庭用磁気治療器のレンタルオーナー契約について」 (アドバイザー：弁護士)	44名
第2回 3月15日	事例検討 議題「訪問販売の幼児用英会話教材について」 (アドバイザー：弁護士)	40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, 228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。(42市町村延べ52回)

巡回回数	市町村名
2	高萩市, 北茨城市, 鹿嶋市, 守谷市, 稲敷市, かすみがうら市, 銚田市, 小美玉市, 大洗町, 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, 常総市, 常陸太田市, 笠間市, 取手市, つくば市, ひたちなか市, 潮来市, 常陸大宮市, 那珂市, 筑西市, 坂東市, 桜川市, 神栖市, 行方市, つくばみらい市, 茨城町, 城里町, 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29名)

	開催日	延べ受講者	内容
前期	5月8日 9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21日 22日	17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64名)

地区	回数	開催日	延べ参加者	内容
県央	2	6月6日, 10月4日	12名	(第1回)
県北	2	6月13日, 10月11日	10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20日, 10月18日	14名	
県南	2	6月27日, 10月25日	21名	(第2回)
県西	2	7月4日, 11月1日	7名	「訪問購入について」

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, 河内町