

令和2年度

一年のあゆみ

茨城県消費生活センター

目 次

I 沿革	3
II 茨城県消費生活センターの概要	8
1 設置の目的	8
2 施設の概要	8
3 事務事業体系	9
III 年度別運営状況	10
IV 消費者啓発	11
1 啓発講座	11
(1) いばらき 暮らしのセミナー	11
(2) 消費者教育啓発講座	11
(3) 消費生活相談員等養成講座	11
(4) 夏休み親子生活教室	12
2 情報提供・広報	12
(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）	12
(2) 若者向け悪質商法被害防止キャンペーン	12
(3) 相談速報発行／緊急情報の発信等	12
(4) 報道機関等への情報提供	13
(5) メールマガジンの配信	14
3 啓発機材等の貸出し	15
V 消費生活相談	16
1 相談概要	16
2 苦情相談の状況	16
(1) デジタルコンテンツに関する相談	16
(2) 商品一般に関する相談	16
(3) 他の健康食品に関する相談	17
(4) その他の相談	17
①スマートフォンに関する相談	17
②多重債務に関する相談	17
③新型コロナウイルス感染症に関する相談	17
④定期購入に関する相談	17
【表】消費生活相談件数の推移	18
【表】月別相談受付件数	18
【表】相談方法別・相談者性別受付件数	19
【表】相談者・契約当事者年齢別性別（苦情）	19
【表】主な商品とサービス等（苦情）	20
【表】年齢別主な商品とサービス等（苦情）	20
【表】販売購入形態別受付状況	21
【表】販売購入形態別 上位商品・サービス等（苦情）	22
【表】契約当事者年齢別、販売購入形態別（苦情）	22
【表】商品別・内容別分類（苦情）	23
【表】デジタルコンテンツに関する契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）	24
【表】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）	24
【表】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）	24
【表】新型コロナウイルス感染症に関する相談	25
【表】定期購入に関する相談（苦情）	26
【表】処理結果の推移（苦情）	26
【表】市町村別相談受付状況	27
(5) 個人情報に関する相談	28

3	相談体制の充実・機能強化	29
(1)	スキルアップ等研修	29
(2)	市町村消費生活相談員への支援	29
①	経由相談	29
②	巡回支援	29
③	新任相談員研修	30
④	地区別研修会	30
VI	商品テスト	31
1	苦情テスト	31
2	実習指導	31
3	技術指導	31
VII	参考資料	32
	茨城県消費生活センター運営要綱	32
	いばらき 暮らしのセミナー実施要領	33

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、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。
 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	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。
2年 3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。同法に基づきマスクの転売が規制される。
2年 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。
2年 4月	令和元年度の相談件数5,169件。前年度比6.2%減
2年 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。
2年 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。
3年 4月	令和2年度の相談件数5,679件。前年度比9.8%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

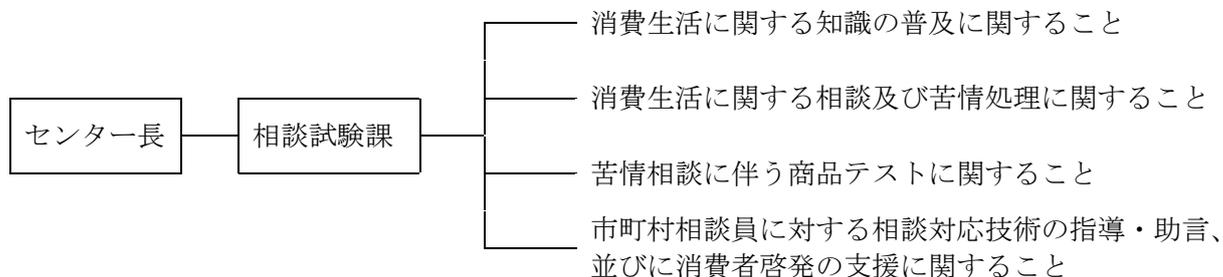
(1) 名 称 茨城県消費生活センター

(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

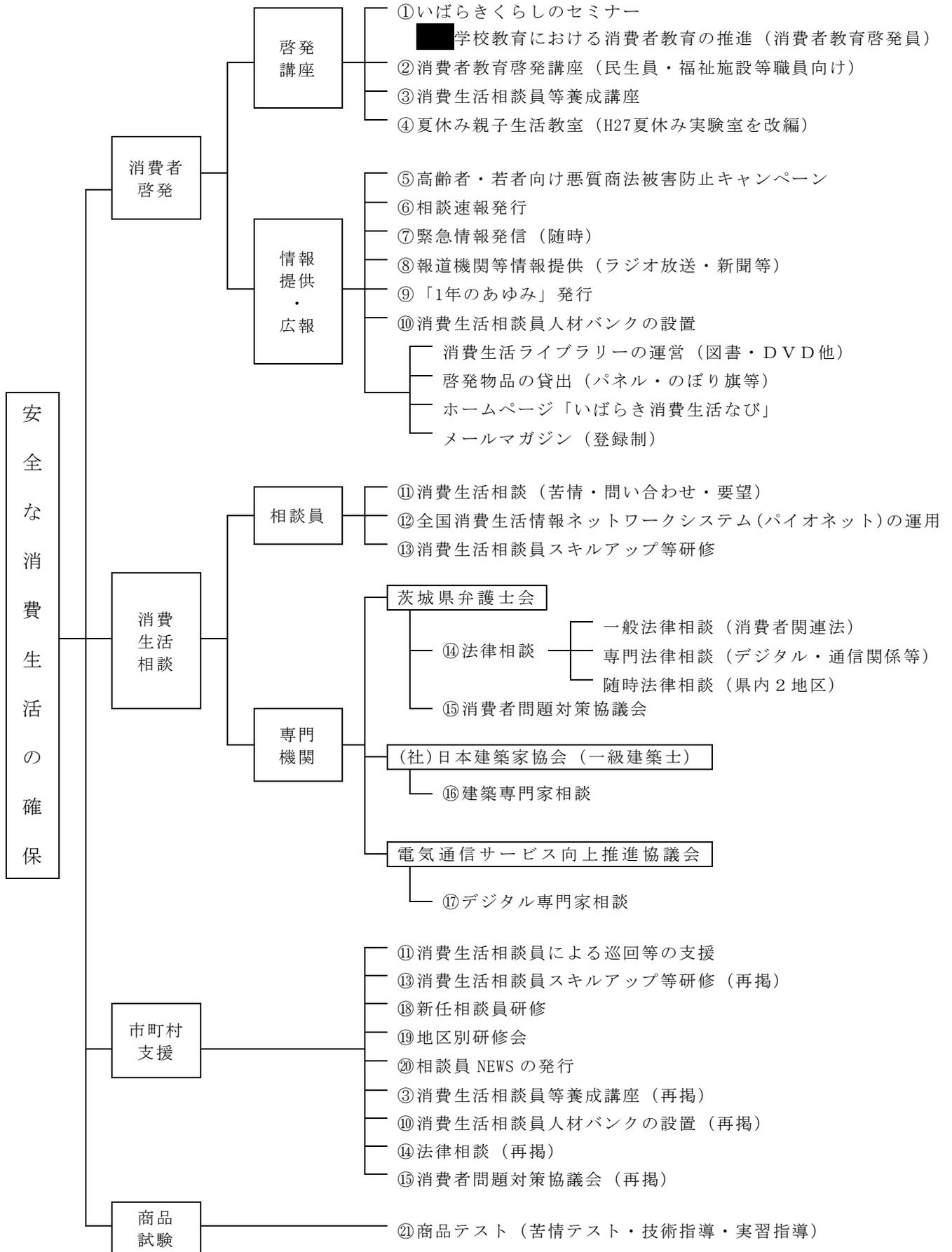
(4) 相談受付時間 午前9時から午後5時まで
日曜日は電話相談(受付時間 午前9時から午後4時まで)のみ
ただし土曜日、祝日、12月29日～1月3日は休み

(5) 組織(令和3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)
- ・主任消費生活相談員 (6名)
- ・消費生活相談員 (4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) (1名)

3 事務事業体系



Ⅲ 年度別運営状況

区分		平成28年度		平成29年度		平成30年度		平成31年度 (令和元年度)		令和2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	130	10,338	131	11,432	132	11,210	115	9,166	65	3,595
	夏休み親子生活教室	3	98	3	88	3	61	3	64	-	-
	スキルアップ、レベルアップ事業	6	309	6	356	4	249	4	242	4	239
	市町村消費生活相談員地区別研修	10	65	10	64	10	57	10	62	10	54
	市町村新任消費生活相談員研修	2	24	2	29	2	24	2	12	2	34
	消費生活相談員等養成講座	/	/	/	/	1	35	1	40	1	50
	消費者教育啓発講座	11	271	11	251	7	230	7	186	5	139
合計	162	11,105	163	12,220	159	11,866	142	9,772	87	4,111	
情報	情報提供（新聞、回）	11		12		11		11		11	
	情報提供（ラジオ、回）	18		18		18		18		18	
	情報提供（テレビ、回）	-		-		-		-		-	
	情報提供（警察、新聞記者等、回）	5		12		4		16		15	
	緊急情報（回）	2		3		1		5		3	
	メールマガジン（回）	12		12		12		12		12	
相談	苦情（件）	4,270		3,972		5,134		4,783		5,242	
	問い合わせ（件）	428		327		371		385		435	
	要望（件）	2		1		5		1		2	
	計（件）	4,700		4,300		5,510		5,169		5,679	
	法律相談	24	58	24	70	24	89	24	97	24	118
	専門相談（保険、金融、証券）	24	70	24	61	/	/	/	/	/	/
	専門相談（建築）	24	25	10	12	12	16	12	21	12	24
	専門相談（デジタル・通信）	/	/	11	25	12	21	12	40	12	46
	随時法律相談	69		36		79		58		65	
市町村相談窓口巡回支援（回）	62		52		38		39		31		
テスト	苦情件数・検体数（件/検体）	3	3	3	3	-	-	-	-	-	-
	テスト件数 ※	2(うち外部1件)		1(うち外部1件)		-		-		-	
	実習指導	3	98	3	88	3	61	3	64	-	-
	技術指導（件）	61		45		16		5		4	
資料	図書の貸出し（人/冊）	5	7	3	9	1	1	1	1	1	1
	パネルの貸出し（回/枚）	1	10	1	9	2	8	1	4	1	17
	DVDの使用（本/人）	43	20	40	12	39	10	51	17	19	6
	糖度計の貸出し（回/台）	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
施設（会議室）の利用	16	118	15	129	4	29	4	27	-	-	

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20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。

①令和2年度実績（令和3年3月末） 派遣回数 65回 参加者 3,595名
(内訳)

参加者区分	回数	参加者数
小学生	20	734
中学生	13	738
高校生	14	866
若者	9	553
一般	4	595
高齢者	5	109

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

(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実施場所、実施日及び受講者

- ・ひたちなか市 10月15日 26名
- ・笠間市 10月29日 30名
- ・行方市 11月5日 21名
- ・下妻市 11月19日 42名
- ・土浦市 11月26日 20名

②講義科目

- ・最新事例を知る！高齢者を狙う悪質商法の手口と対処法
- ・体験を通して学ぶ！消費者トラブルを防ぐ見守り活動のポイント

(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8日間開催し、50名が受講、県内合格者11名のうち3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

7/18、8/1・22、9/5・19・26・27、12/5（模擬面接）※感染症対策とし通信教育を導入。

- ②会場 みと文化交流プラザ
- ③受講者数 50名（うち模擬面接4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
- ・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、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2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から中止とした。

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】

- 実施時期：令和2年9月
- 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
- 街頭啓発活動の実施
- 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】

- 実施時期：令和3年1月～3月
- 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
- 若者特別相談の実施
- 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
5/21	「電気料金が安くなる」などの訪問販売・電話勧誘にご注意！

10/7	プレゼントを引き換えるだけのはずが健康食品を勧められた！ 無料の商品配布のチラシにご注意！
3/26	行政職員を騙り電力切り換えを勧誘する訪問販売事業者にご注意ください！！

(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	JA さわやかモーニング
4	「いばらき 暮らしのセミナー」について	
5	新型コロナウイルスに便乗したなりすましにご注意を！	SNSの消費者トラブルについて
6	ヤミ金融にご注意！	
7	お試しのつもりが定期購入に	電力の小売り自由化によるトラブル
8	架空請求にご注意ください	
9	誰もがみんな高齢者見守隊	通信販売をめぐるトラブルにご注意を！
10	茨城県消費者教育啓発講座について	
11	多重債務でお悩みの方へ	中古自動車の品質トラブルと契約トラブル
12	格安をうたう家電製品等の模倣サイトにご注意を	
1	若者の皆さんへ	若者の消費者被害
2	保険金を使った住宅修理トラブルにご注意	
3	不在通知の偽SMSにご注意を	賃貸住宅の入居・退去時の契約トラブル

○茨城新聞「消費生活ダイヤル」

月	内 容
4	リコール対象製品にご注意を！
5	食品ロスを減らすために

6	初回だけのつもりが定期購入に
7	架空請求にご注意
8	電力自由化後の電力トラブル
9	高齢者の安全な暮らしのために
10	除菌や消毒をうたった商品について
11	災害に便乗した悪質商法に注意
12	定額制（サブスクリプション）サービスにご注意を
2	内職商法にご注意を
3	タレント・モデル商法

(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、これにより登録者に最新の消費生活情報を発信した。（R3.3月現在の登録者数260名）

月日	配 信 内 容
5/21	はい！相談室です（新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意ください）／（国民生活センターより）新型コロナウイルスに関する注意喚起情報／5月は「消費者月間」です
7/22	はい！相談室です（原野商法の二次被害）／（総務省・消費者庁より）マイナポイントに乗じた詐欺にご注意下さい！
8/19	はい！相談室です（格安スマホのトラブルにご注意ください）／（消費者庁より）新型コロナ関連消費者向け情報／（茨城県より）「いばらきアマビエちゃん」について
9/25	はい！相談室です（『お試し』のつもりが定期購入に）／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実施中です～誰もがみんな 高齢者見守り隊～／（国民生活センター・総務省統計局より）国勢調査を装った不審な電話にご注意を
11/6	はい！相談室です（高齢者が狙われやすい訪問販売について）／（茨城県より）「いばらきアマビエちゃん」について
11/20	はい！相談室です（結婚式場のキャンセル料金にご注意ください）／（国民生活センターより）新型コロナウイルス感染症に関連した消費者トラブル／（消費者庁より）「エシカル消費特設サイト」の開設について
12/16	はい！相談室です（「簡単に稼げる」などのうまい話はありません！）／（消費者庁より）寒冷な場面における感染防止対策について
1/29	はい！相談室です（給与フィルタリングにご注意を）／若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン実施中です！～SNS がきっかけに！悪質商法に気をつける！！～／（茨城県より）県独自の緊急事態宣言を発令中です！

2/9	はい！相談室です（電力・ガスの契約は内容をよく確認しましょう！若者の消費者被害～周りの大人にできること～）／（消費者庁より）新型コロナウイルスに関連した消費者向け情報
2/24	はい！相談室です（若者の消費者被害～周りの大人にできること～）／（厚生労働省より）ワクチン接種をかたる不審電話にご注意ください
3/12	はい！相談室です（多様化するキャッシュレス決済を悪用したトラブルについて）／（国民生活センターより）偽警告表示～プリペイド型電子マネーで支払わせる手口に注意～
3/23	はい！相談室です（リボ払い専用カードに注意！～「ポイントが多くたまる」と言われて～）／（消費者庁より）火災保険や地震保険を使って修理の勧誘を受けた時の確認ポイントについて

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	1回、17枚	—	19本、6人

V 消費生活相談

センターに12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りるとともに、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2年度の相談件数^{*}は5,679件で、前年度同期より510件増加し対前年度比109.9%となった。相談の内訳は、苦情相談5,242件、問合せ435件、要望は2件で、苦情相談が全体の92.3%を占めた。

※令和2年4月に、市町村消費生活相談支援員制度を廃止し、主任消費生活相談員として任用した。これに伴い、市町村消費生活相談支援員が担ってきた、市町村消費生活相談員からの相談（以下「経由相談」という。）は、すべての消費生活相談員が担うこととした。このため、令和2年度の相談件数には、267件の経由相談が含まれている。

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998件で全体の19.0%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。

高齢者等からの相談で多く寄せられているものは、後述のデジタルコンテンツや、架空請求に関するもののほか、「火災保険契約をすれば、自己負担なく住宅の修理ができるといわれ、保険の代理申請の契約をした。あとで契約書をみると受け取った保険金の40%の金額を業者に支払わなければならないと書いてあった。解約したい。」といった訪問販売の相談や、「現在契約している光回線より安くなるといわれ、別業者と光回線の契約をした。請求書の請求額が以前の業者より高かった」といった電話勧誘販売に関する相談が多く寄せられた。

主な商品・サービス別の苦情相談件数は、デジタルコンテンツ^{*1}、商品一般^{*2}、他の健康食品^{*3}の順となった。昨年度の特徴としては、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、マスクや消毒薬等保健衛生品に関する相談が、対前年度比で約5倍と増加している。

※1 デジタルコンテンツ

主にインターネットを通じて得られる情報で、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

※2 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

※3 健康食品

健康食品、ダイエット食品、栄養補助食品、海藻等通常の食料品が保有する栄養素、カロリー、嗜好等を超えて薬事的な効果またはそれと類似の効果をうたって製造、販売される食料品の総称。

(1) デジタルコンテンツに関する相談

デジタルコンテンツに関する相談は、対前年度比114.3%、66件増加の529件であった。

契約当事者の年齢別では、20歳未満から40歳代で1位、50歳代以上で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となり高額なサービス料等を請求された」というものや、「スマートフォンでサイトを検索中、うっかりアダルトサイトに入ってしまった画像をクリックしたところ『登録完了』の表示がでたため、『誤作動の場合』のボタンをクリックすると業者の電話につながり高額な退会料金を請求された。」といった相談が寄せられている。

(2) 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79.8%、115件減少の453件であった。

契約当事者の年齢別では、20歳未満から40歳代で2位、50歳代以上で1位となっている。

相談内容は、「大手通販サイトから未払いがあるため訴訟手続きに入るとのメールが届い

たが、身に覚えがない」「総合消費料金が未納との手紙が届いた。差出人は、国の機関のような名称だ」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。

(3) 他の健康食品に関する相談

他の健康食品に関する相談は、対前年度比152.1%、74件増加の216件であった。

契約当事者の年齢別では、20歳未満が2位、20歳代・40歳代で3位となっている。

中でも、通信販売によるものが大部分を占め、相談内容としては「ネット通販で、お試し価格のダイエットサプリメントを注文したが、2回目の商品と高額請求書が届き、定期購入だということがわかった。解約したい」というものや「初回のみ低価格のいつでも解約できる健康サプリを注文したが、2回目に4カ月分の商品と高額請求書が届いた。解約を申し出たところ4カ月分の代金を支払えば解約できると言われた」「ネットでダイエットサプリの100円モニターを申し込んだ。商品と書類が届きモニター申し込みと4カ月分の商品購入がセットになっていることわかった」等の定期購入に関する内容の相談が多く寄せられている。

(4) その他の相談

① スマートフォンに関する相談

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、対前年度比102.1%、6件増の293件であった。契約当事者の年齢別では、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、前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。

② 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79.3%、24件減少の92件となった。「住宅ローンや複数のクレジット会社からの借金があるが、毎月の支払いが苦しくなってきた」「長年にわたり消費者金融から借金をしている。債務整理の方法を教えてください」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に関する相談などがあつた。

また、多重債務に関する相談は、対前年度比71.6%、21件減少の53件となった。契約当事者の年齢別では30歳代、50歳代で多くなっており、また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いるが、「生活費のために複数の銀行や複数のクレジット会社から借金をしている。収入が減り、月々の返済が大変である」など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。

③ 新型コロナウイルス感染症に関する相談

新型コロナウイルス感染症に関する相談として、398件が寄せられた。

月別では、4月、5月の2ヶ月で54.3%にあたる216件の相談が寄せられた。

マスクや消毒薬等の「保健衛生品その他」に関する相談が最も多く100件の相談が寄せられ、次いで特別定額給付金の手続きに関する相談等の「他の行政サービス」が21件であった。

販売購入形態別では、通信販売が最も多く、全体の35.6%の126件となった。次いで、店舗購入の91件であった。

④ 定期購入に関する相談

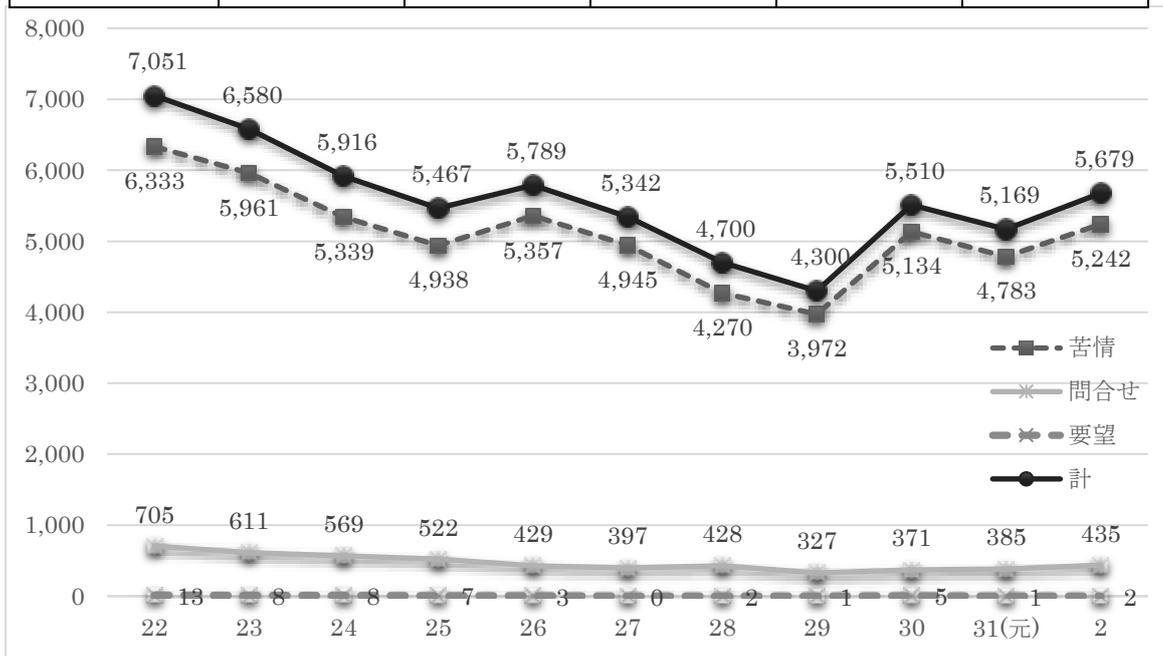
「1回目90%OFF」「初回実質0円（送料のみ）」などと通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等の通信販売に関する相談多く寄せられた。

男女別では、女性が約7割を占め、契約当事者の年代では50歳代が最も多く、次いで40歳代、60歳代となっている。

販売購入形態別では、通信販売によるものが大部分を占めている。

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22年度	6,333	705	13	7,051	-
平成23年度	5,961	611	8	6,580	93.3%
平成24年度	5,339	569	8	5,916	89.9%
平成25年度	4,938	522	7	5,467	92.4%
平成26年度	5,357	429	3	5,789	105.9%
平成27年度	4,945	397	-	5,342	92.3%
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%



月別相談受付件数

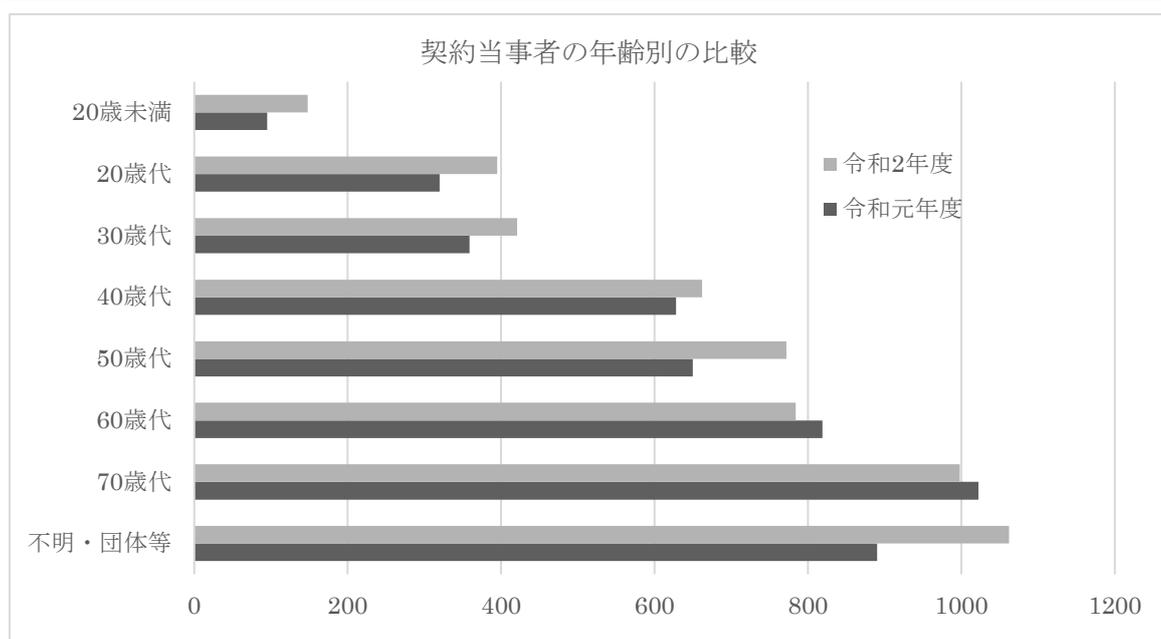
区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	498	494	490	458	407	416	426	402	397	407	411	436	5,242
問合せ	44	54	45	46	25	27	27	24	26	42	38	37	435
要望	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2
計	543	548	535	504	433	443	453	426	423	449	449	473	5,679

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 5,242件	係数(件)	194	5,027	21	2,517	2,496	229
	割合(%)	3.7	95.9	0.4	48.0	47.6	4.4
問合せ 435件	係数(件)	25	408	2	211	167	57
	割合(%)	5.7	93.8	0.5	48.5	38.4	13.1
要 望 2件	係数(件)	1	1	-	1	1	-
	割合(%)	50.0	50.0	-	50.0	50.0	-
計 5,679件	係数(件)	220	5,436	23	2,729	2,664	286
	割合(%)	3.9	95.7	0.4	48.1	46.9	5.0

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	不明・団体	計
相談者	男 性	17	165	213	360	402	437	488	435	2,517
	女 性	31	161	217	411	488	393	410	385	2,496
	不明・団体等	-	-	-	-	1	-	1	227	229
	件数(件)	48	326	430	771	891	830	899	1,047	5,242
	割合(%)	0.9	6.2	8.2	14.7	17.0	15.8	17.2	20.0	
契約者	男 性	72	217	227	323	383	444	550	476	2,692
	女 性	76	176	194	339	389	339	441	331	2,285
	不明・団体等	-	2	-	-	-	1	7	255	265
	件数(件)	148	395	421	662	772	784	998	1,062	5,242
	割合(%)	2.8	7.5	8.0	12.6	14.7	15.0	19.0	20.3	



主な商品とサービス等（苦情）

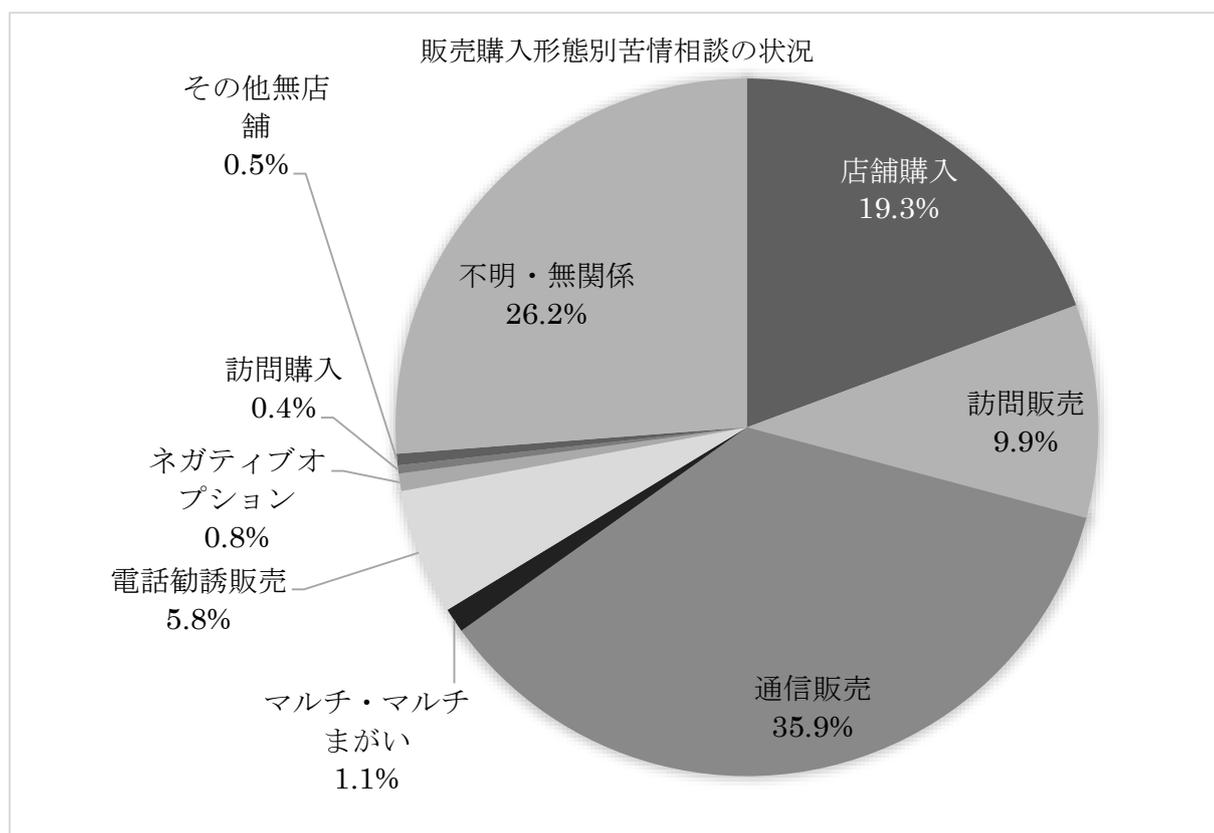
順位	商品・サービス名	件数		
		2年度	元年度	増減
1	デジタルコンテンツ	529	463	66
2	商品一般	453	568	△ 115
3	他の健康食品	216	142	74
4	インターネット接続回線	194	290	△ 96
5	工事・建築	154	153	1
6	役務その他サービス	149	120	29
7	電気	143	97	46
8	不動産貸借	133	146	△ 13
9	四輪自動車	123	146	△ 23
10	保健衛生品その他	119	23	99
11	修理サービス	116	82	34
12	相談その他	108	119	△ 11
13	携帯電話サービス	96	70	26
14	フリーローン・サラ金	92	116	△ 24
15	他の行政サービス	64	46	18
15	携帯電話	64	70	△ 6
17	基礎化粧品	58	52	6
18	金融関連サービスその他	48	37	11
18	固定電話サービス	48	71	△ 23
20	プロパンガス	41	20	21

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	デジタルコンテンツ 53	デジタルコンテンツ 94	デジタルコンテンツ 38	デジタルコンテンツ 55	商品一般 80	商品一般 89	商品一般 98
2	他の健康食品 21	商品一般 23	商品一般 33	商品一般 48	デジタルコンテンツ 79	デジタルコンテンツ 85	デジタルコンテンツ 80
3	他の化粧品 10	他の健康食品 21	不動産貸借 21	他の健康食品 47	他の健康食品 42	インターネット接続回線 45	役務その他のサービス 57
4	基礎化粧品 5	不動産貸借 17	四輪自動車 17	四輪自動車 25	インターネット接続回線 33	役務その他のサービス 33	インターネット接続回線 50
5	自動車運転教習所 4	四輪自動車 16	他の健康食品 15	不動産貸借 18	工事・建築 20	工事・建築 31	電気 44
6	保健衛生品その他 4	電気 13	工事・建築 15	複合サービス会員 15	不動産貸借 19	他の健康食品 27	工事・建築 43
7	電気 3	他の内職・副業 11	フリーローン・サラ金 13	役務その他のサービス 14	役務その他のサービス 18	電気 26	修理サービス 41
8	商品一般 2	フリーローン・サラ金 10	インターネット接続回線 12	修理サービス 14	四輪自動車 18	携帯電話サービス 26	保健衛生品その他 28
9	携帯電話サービス 2	結婚式 10	携帯電話 10	フリーローン・サラ金 14	電気 16	保健衛生品その他 20	他の健康食品 27
10	紳士・婦人洋品 2	エステティックサービス 10	修理サービス 8	工事・建築 13	保健衛生品その他 16	基礎化粧品 17	相談その他 22

販売購入形態別受付状況

区 分		令和2年度	平成31年度 (令和元年度)	平成30年度	平成29年度	平成28年度
店舗購入	受付	1,054	1,010	970	1,045	1,137
	苦情	1,012	976	933	1,013	1,076
訪問販売	受付	525	386	349	381	377
	苦情	518	375	339	377	367
通信販売	受付	1,907	1,460	1,367	1,311	1,701
	苦情	1,882	1,439	1,340	1,296	1,684
マルチ・マルチまがい	受付	62	43	51	51	33
	苦情	60	43	49	51	33
電話勧誘販売	受付	307	472	451	312	344
	苦情	306	463	447	306	343
ネガティブオプション	受付	42	19	3	17	16
	苦情	42	19	3	17	14
訪問購入	受付	20	13	26	28	33
	苦情	20	11	23	26	30
その他無店舗	受付	30	39	22	15	27
	苦情	28	38	20	15	26
不明・無関係	受付	1,732	1,727	2,271	1,140	1,032
	苦情	1,374	1,419	1,980	871	697
計	受付	5,679	5,169	5,510	4,300	4,700
	苦情	5,242	4,783	5,134	3,972	4,270



販売購入形態別 上位商品・サービス等（苦情）

定期購入 1,012件			訪問販売 518件			通信販売 1,822件			マルチ・マルチまがい 60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	四輪自動車	107	1	電気	82	1	デジタルコンテンツ	470	1	デジタルコンテンツ	11
2	不動産貸借	82	2	工事・建築	64	2	他の健康食品	201	1	パソコンソフト	11
3	工事・建築	41	3	役務その他サービス	61	3	商品一般	128	3	ファンド型投資商品	7
3	携帯電話サービス	41	4	修理サービス	43	4	保健衛生品その他	69	4	他の内職・副業	6
5	携帯電話	40	5	インターネット接続回線	19	5	基礎化粧品	54	5	婦人下着	5
6	医療サービス	31	6	新聞	18	6	役務その他サービス	29	6	他の健康食品	4
7	商品一般	29	6	プロパンガス	18	7	頭髮用化粧品	27	6	商品一般	4
7	フリーローン・サラ金	29	8	配置薬	15	8	タバコ用品	26	8	複合サービス会員	2
9	修理サービス	27	9	ソーラーシステム	13	9	他の化粧品	24	8	他の台所用品	2
10	結婚式	19	9	複合サービス会員	13	10	健康食品	21	8	化粧品セット	2

電話勧誘販売 306件			ネガティブオプション 42件			その他無店舗 28件			不明・無関係 1,374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	102	1	商品一般	16	1	役務その他サービス	3	1	商品一般	274
2	電気	22	2	保健衛生品その他	12	2	土地	2	2	相談その他	208
3	役務その他サービス	21	3	他の保健衛生品	3	2	保健衛生品その他	2	3	他の行政サービス	101
4	固定電話サービス	17	4	教養娯楽品その他	2	2	タクシーサービス	2	4	フリーローン・サラ金	63
5	商品一般	14	4	募金	2	2	他の内職・副業	2	5	不動産貸借	58
6	デジタルコンテンツ	12	訪問購入 20件			2	パーキング	2	6	工事・建築	55
7	広告代理サービス	11	順位	商品・サービス名	件数	2	特定生命保険	2	7	インターネット接続回線	51
8	修理サービス	9	1	ミシン	2				8	携帯電話サービス	36
9	他の集合住宅	6	1	ネックレス	2				9	電気	34
10	鮮魚	4	1	指輪	2				10	保健衛生品その他	31
10	魚介類	4	1	コレクション用品	2				10	金融関連サービスその他	31
10	新築分譲マンション	4	1	貴金属	2						

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	15	100	101	137	136	150	161	254
	1,054件	割合	1.4%	9.5%	9.6%	13.0%	12.9%	14.2%	15.3%
訪問販売	件数	4	33	32	58	67	84	147	100
	525件	割合	0.8%	6.3%	6.1%	11.0%	12.8%	16.0%	28.0%
通信販売	件数	120	166	175	284	348	272	259	283
	1,907件	割合	6.3%	8.7%	9.2%	14.9%	18.2%	14.3%	13.6%
マルチ・マルチまがい	件数	-	29	6	4	3	1	7	12
	62件	割合	-	46.8%	9.7%	6.5%	4.8%	1.6%	11.3%
電話勧誘販売	件数	-	10	9	31	48	55	97	57
	307件	割合	-	3.3%	2.9%	10.1%	15.6%	17.9%	31.6%
ネガティブオプション	件数	-	3	4	4	5	5	14	7
	42件	割合	-	7.1%	9.5%	9.5%	11.9%	11.9%	33.3%
訪問購入	件数	-	-	-	-	1	2	12	5
	20件	割合	-	-	-	-	5.0%	10.0%	60.0%
その他無店舗	件数	1	5	2	4	4	2	6	6
	30件	割合	3.3%	16.7%	6.7%	13.3%	13.3%	6.7%	20.0%
不明・無関係	件数	11	61	107	158	195	264	379	557
	1,732件	割合	0.6%	3.5%	6.2%	9.1%	11.3%	15.2%	21.9%
総計	件数	151	407	436	680	807	835	1,082	1,281
	5,679件	割合	2.7%	7.2%	7.7%	12.0%	14.2%	14.7%	19.1%

商品別・内容別分類（苦情） ※令和2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	平成30年度	平成31年度 (令和元年度)	令和2年度	2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	1,278	568	453	4	1	33	51	-	20	227	323	41	1	3	-	704
	食料品	229	335	404	49	48	18	79	3	43	290	324	69	3	1	-	927
	住居品	112	116	175	26	67	7	22	1	13	76	114	34	1	-	-	361
	光熱水品	106	139	206	3	8	18	47	-	5	124	144	36	-	-	-	385
	被服品	135	134	193	1	25	11	37	1	18	139	160	47	1	-	-	440
	保健衛生品	125	224	378	17	42	13	76	1	34	254	305	51	-	-	-	793
	教養娯楽品	305	295	383	5	77	28	87	1	34	216	317	95	-	-	-	860
	車両・乗り物	151	180	170	15	65	13	42	-	4	67	147	42	-	-	-	395
	土地・建物・設備	143	135	151	9	28	25	46	-	2	76	105	29	-	1	-	321
	他の商品	14	12	17	2	7	0	4	-	1	9	14	5	-	-	-	42
	小計	2,598	2,138	2,530	131	368	166	491	7	174	1,478	1,953	449	6	5	-	5,228
構成比 (%)	50.6	44.7	48.3	5.2	14.5	6.6	19.4	0.3	6.9	58.4	77.2	17.7	0.2	0.2	-		
商品関連役務	クリーニング	11	21	6	-	3	-	2	-	0	1	3	4	-	-	-	13
	レンタル・リース・貸借	138	167	164	11	22	17	56	-	1	32	148	30	-	-	-	317
	工事・建築・加工	141	161	156	5	36	9	35	1	1	69	132	34	-	-	-	322
	修理・補修	89	93	128	6	39	5	27	-	5	59	91	31	-	-	-	263
	管理・保管	4	6	5	-	1	-	2	-	1	2	4	1	-	-	-	11
	小計	383	448	459	22	101	31	122	1	8	163	378	100	-	-	-	926
構成比 (%)	7.5	9.4	8.8	4.8	22.0	6.8	26.6	0.2	1.7	35.5	82.4	21.8	-	-	-		
役務	役務一般	20	33	24	-	-	2	10	-	0	23	24	1	-	-	-	60
	金融・保険サービス	346	334	341	-	4	58	101	-	7	99	298	69	-	-	-	636
	運輸・通信サービス	1,172	1,057	1,039	3	35	58	249	2	45	694	913	140	-	-	-	2,139
	教育サービス	16	15	21	-	-	-	11	-	2	5	17	4	-	-	-	39
	教養・娯楽サービス	99	136	135	3	5	15	39	-	9	54	118	24	-	-	-	269
	保健・福祉サービス	91	146	160	20	32	10	44	-	7	49	113	40	-	-	-	315
	他の役務	226	247	303	3	19	23	93	1	11	161	264	52	-	-	-	627
	内職・副業・ねずみ講	18	17	22	-	-	5	12	-	2	20	22	1	-	-	-	62
	他の行政サービス	33	46	64	5	7	15	7	-	2	3	21	23	-	-	-	83
小計	2,021	2,031	2,109	34	102	186	566	3	85	1,108	1,790	354	-	2	-	4,230	
構成比 (%)	39.4	42.5	40.2	1.6	4.8	8.8	26.8	0.1	4.0	52.5	84.9	16.8	-	0.1	-		
他の相談	132	166	144	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	144	
構成比 (%)	2.6	3.5	2.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	
合計	5,134	4,783	5,242	187	571	383	1,179	11	267	2,749	4,121	903	6	7	144	10,528	
構成比 (%)	100.0	100.0	100.0	3.6	10.9	7.3	22.5	0.2	5.1	52.4	78.6	17.2	0.1	0.1	2.7		

デジタルコンテンツ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2年度				令和元年度			
	男性	女性	団体・不明	合計	男性	女性	団体・不明	合計
20歳未満	34	19	-	53	15	9	-	24
20歳代	55	38	1	94	27	26	-	53
30歳代	22	16	-	38	18	25	-	43
40歳代	23	32	-	55	43	30	-	73
50歳代	48	31	-	79	44	35	-	79
60歳代	57	28	-	85	64	29	-	93
70歳以上	66	14	-	80	46	17	1	64
不明	23	14	8	45	23	6	5	34
計	328	192	9	529	280	177	6	463

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）

契約当事者 年代	令和2年度				平成31年度（令和元年度）			
	男性	女性	団体・不明	合計	男性	女性	団体・不明	合計
20歳代	-	5	-	5	10	7	-	17
20歳未満	13	15	-	28	13	14	-	27
30歳代	14	12	-	26	12	17	-	29
40歳代	18	23	-	41	28	26	-	54
50歳代	39	28	-	67	31	27	-	58
60歳代	44	18	-	62	39	23	-	62
70歳以上	29	8	-	37	23	10	-	33
不明	19	8	-	27	4	1	2	7
計	176	117	-	293	160	125	2	287

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2年度				平成31年度（令和元年度）			
	男性	女性	団体・不明	合計	男性	女性	団体・不明	合計
20歳代	5	1	-	6	-	-	-	-
20歳未満	-	-	-	-	4	4	-	8
30歳代	8	2	-	10	10	3	-	13
40歳代	6	-	-	6	11	2	-	13
50歳代	5	4	-	9	4	6	-	10
60歳代	3	-	-	3	5	2	-	7
70歳以上	4	2	-	6	2	4	-	6
不明	9	3	1	13	12	4	1	17
計	40	12	1	53	48	25	1	74

新型コロナウイルス感染症に関する相談

ア 月別相談種別相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	95	93	33	26	16	10	7	14	9	15	20	15	353
問合せ	13	15	4	3	1	1	2	2	-	2	2	-	45
計	108	108	37	29	17	11	9	16	9	17	22	15	398

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
保健衛生品その他	1	6	3	10	16	16	23	25	100
他の行政サービス	1	-	-	-	2	3	4	11	21
結婚式	-	8	6	1	-	-	-	3	18
他の医療用具	1	-	-	5	1	2	2	3	14
航空サービス	-	-	2	2	-	3	2	3	12
スポーツ・健康教室	-	3	1	3	3	-	-	1	11
不動産貸借	-	2	2	3	1	-	-	1	9
デジタルコンテンツ	3	5	-	-	-	-	-	1	9
商品一般	-	-	-	1	2	1	1	4	9
消毒殺菌剤	-	-	-	2	-	1	2	3	8
コンサート	-	1	2	1	3	-	-	-	7
他の保健衛生品	-	-	-	1	-	1	1	4	7

ウ 契約当事者年代別性別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者年代	件数	割合	性別			販売購入形態							
			男性	女性	不明・団体等	店舗購入	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	ネガティブオプション	その他無店舗	不明・無関係	
20歳未満	11	3.1%	8	3	-	4	-	5	-	-	-	-	2
20歳代	35	9.9%	12	23	-	15	-	11	2	2	-	-	5
30歳代	24	6.8%	12	12	-	9	-	8	1	-	-	-	6
40歳代	52	14.7%	17	35	-	14	4	26	1	-	-	-	7
50歳代	51	14.4%	20	31	-	14	3	16	1	3	-	-	14
60歳代	41	11.6%	20	21	-	5	1	15	1	1	-	-	18
70歳以上	50	14.2%	27	23	-	7	2	22	2	4	-	-	13
不明	89	25.2%	38	27	24	23	1	23	1	4	2	-	35
合計	353		154	175	13	91	11	126	9	14	2	-	100
割合			43.6%	49.5%	3.6%	25.7%	3.1%	35.6%	2.5%	3.9%	0.5%	-	28.3%

定期購入に関する相談（苦情）

ア 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
他の健康食品	15	17	15	41	36	24	13	13	174
基礎化粧品	4	1	-	6	7	15	6	7	46
頭髮用化粧品	1	-	-	6	5	5	3	1	21
タバコ用品	-	-	4	5	7	1	1	3	21
他の化粧品	9	2	-	2	3	3	1	-	20
健康食品	-	1	3	4	5	-	-	6	19
高麗人参茶	-	-	1	7	3	-	1	-	12
化粧品	1	-	-	1	3	2	2	2	11
教養娯楽品その他	-	-	-	-	1	-	-	5	6
メイクアップ化粧品	-	-	-	-	6	-	-	-	6

イ 契約当事者年代別性別販売購入形態別苦情相談件数

契約当事者年代	件数	割合	性別			販売購入形態別					
			男性	女性	不明・団体等	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売	不明・無関係
20歳未満	35	9.4%	10	15	-	-	-	35	-	-	-
20歳代	25	6.7%	10	25	-	1	1	23	-	-	-
30歳代	25	6.7%	9	16	-	-	-	23	-	-	2
40歳代	78	20.9%	15	63	-	-	1	77	-	-	-
50歳代	81	21.7%	25	56	-	-	-	80	-	-	1
60歳代	56	15.0%	14	42	-	-	-	54	1	1	-
70歳以上	34	9.1%	11	23	-	-	-	30	-	1	3
不明	40	10.7%	11	25	4	-	-	39	-	-	1
計	374		105	265	4	1	2	361	1	2	7
割合			28.0%	70.8%	1.0%	0.2%	0.5%	96.5%	0.2%	0.5%	1.8%

処理結果の推移（苦情）

区分	令和2年度		令和元年度		備考
	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	
助言（自主交渉）	3,711	70.8%	3,597	75.2%	
あっせん解決	448	8.5%	351	7.3%	
小計(A)	4,159	79.3%	3,948	82.5%	
(B) 他機関紹介	148	2.8%	196	4.1%	
(C) その他情報提供	776	14.8%	455	9.5%	
(D) あっせん不調	61	1.2%	46	1.0%	条件提示折り合わず 等
(E) 処理不能	40	0.8%	52	1.1%	連絡先不明 等
(F) 処理不要	55	1.0%	60	1.3%	相談取り下げ 等
(G) 処理継続	3	0.1%	26	0.5%	
合計	5,242		4,783		

市町村別相談受付状況

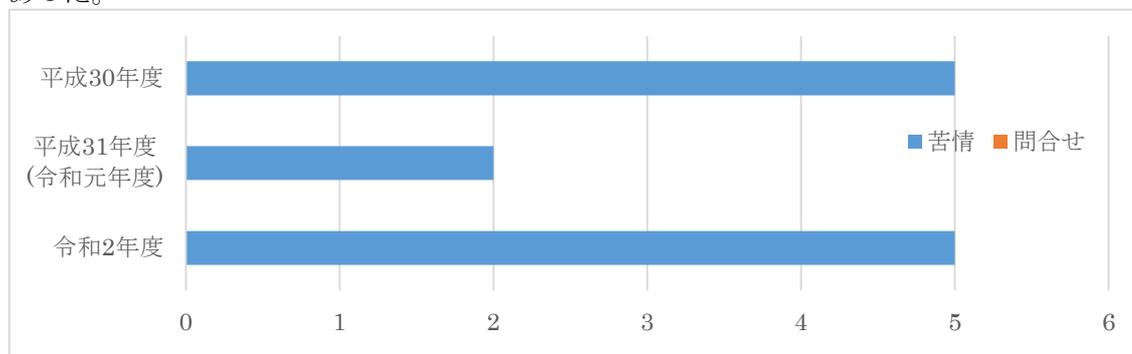
市町村名	区分	苦情	問合せ	要望	計	市町村名	区分	苦情	問合せ	要望	計
水戸市	相談	713	78	1	792	かすみがうら市	相談	142	40	1	183
	契約	689	76	1	766		契約	137	38	1	176
日立市	相談	223	14	-	237	桜川市	相談	129	11	-	140
	契約	215	13	-	228		契約	126	10	-	136
土浦市	相談	143	7	-	150	神栖市	相談	64	4	-	68
	契約	144	7	-	151		契約	64	5	-	69
古河市	相談	139	10	-	149	行方市	相談	63	4	-	67
	契約	135	10	-	145		契約	65	4	-	69
石岡市	相談	130	15	-	145	鉾田市	相談	99	6	-	105
	契約	122	14	-	136		契約	99	6	-	105
結城市	相談	59	4	-	63	つくばみらい市	相談	53	2	-	55
	契約	58	6	-	64		契約	48	2	-	50
龍ヶ崎市	相談	79	2	-	81	小美玉市	相談	93	10	-	103
	契約	76	2	-	78		契約	92	11	-	103
下妻市	相談	66	4	-	70	茨城町	相談	126	8	-	134
	契約	68	4	-	72		契約	126	7	-	133
常総市	相談	71	3	-	74	大洗町	相談	50	5	-	55
	契約	72	3	-	75		契約	48	5	-	53
常陸太田市	相談	127	4	-	131	城里町	相談	71	5	-	76
	契約	124	3	-	127		契約	72	4	-	76
高萩市	相談	50	3	-	53	東海村	相談	77	4	-	81
	契約	49	3	-	52		契約	72	4	-	76
北茨城市	相談	74	5	-	79	大子町	相談	39	5	-	44
	契約	76	4	-	80		契約	37	5	-	42
笠間市	相談	155	13	-	168	美浦村	相談	33	2	-	35
	契約	151	13	-	164		契約	29	2	-	31
取手市	相談	118	4	-	122	阿見町	相談	64	4	-	68
	契約	118	4	-	122		契約	62	4	-	66
牛久市	相談	103	1	-	104	河内町	相談	26	1	-	27
	契約	102	-	-	102		契約	26	1	-	27
つくば市	相談	275	8	-	283	八千代町	相談	53	-	-	53
	契約	267	9	-	276		契約	53	-	-	53
ひたちなか市	相談	290	18	-	308	五霞町	相談	22	2	-	24
	契約	287	17	-	304		契約	22	2	-	24
鹿嶋市	相談	91	2	-	93	境町	相談	72	2	-	74
	契約	91	2	-	93		契約	73	2	-	75
潮来市	相談	64	4	-	68	利根町	相談	80	7	-	87
	契約	61	4	-	65		契約	75	6	-	81
守谷市	相談	74	8	-	82	市町村不明	相談	216	57	-	273
	契約	75	8	-	83		契約	226	60	-	286
常陸大宮市	相談	115	15	-	130	県内計	相談	5,138	420	2	5,560
	契約	114	16	-	130		契約	5,053	416	2	5,471
那珂市	相談	140	5	-	145	県外	相談	104	15	-	119
	契約	137	5	-	142		契約	124	15	-	139
筑西市	相談	115	3	-	118	不明	相談	-	-	-	-
	契約	117	4	-	121		契約	65	4	-	69
坂東市	相談	84	5	-	89	合 計	相談	5,242	435	2	5,679
	契約	85	5	-	90		契約	5,242	435	2	5,679
稲敷市	相談	68	6	-	74						
	契約	68	6	-	74						

(5) 個人情報に関する相談

令和2年度の相談件数は5件で、すべて苦情相談であった。

苦情相談の事業分野では、その他の事業分野が3件、金融・信用及び情報通信が各1件であった。

また、相談の内容は「漏えい・紛失が3件、同意のない提供及びその他に関する相談が各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	-
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	-
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	-
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	3
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	-
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	-
開示等	開示・訂正・利用停止に関する相談	-
苦情等の相談窓口	事業者の窓口対応に関する相談	-
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
医療・福祉	-
金融・信用	1
情報通信	1
その他の事業分野	3
不明	-
合計	5

処理結果

区分	件数	割合(%)
他機関紹介	-	-
助言(自主交渉)	3	60.0
その他情報提供	2	40.0
あっせん解決	-	-
あっせん不調	-	-
処理不能	-	-
処理不要	-	-
その他(継続中等)	-	-
合計	5	-

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。

なお、当初6月1日に開催を予定していた研修は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、11月27日へ日程を変更した。また、第4回は、WEBにより開催した、

○スキルアップ事業

月 日	研 修 内 容	参加者数
第1回 9月18日	講義「消費生活相談に必要な法律知識（割賦法）について」 講師：弁護士 村 千鶴子 氏	58名
第2回 11月12日	講義1「住宅工事の技術的基本知識と法律知識について」 講師：河合敏男法律事務所 弁護士 河合 敏男 氏 講義2「不動産売買や賃貸借契約に係る相談対応について」 講師：(一財) 不動産適正取引推進機構 調査研究部次長 山本正雄 氏	58名
第3回 11月27日 ※6/1から延	講義1「キャッシュレス決済サービスとトラブル事例について」 講師：山本国際コンサルタンツ 代表 山本 正行 氏 講義2「フリマサイトの上手な利用方法と相談事例について」 講師：(株)メルカリ 会長室 政策企画 新井 麻理 氏	64名
第4回 2月3日	講義1「生命保険に関する相談について」 講師：(公財) 生命保険文化センター 生活情報室 主査 南 武志 氏 講義2「相談対応困難者の対処法と聴き取りのポイントについて」 講師：(独) 国民生活センター 相談情報部 総括主任相談員 吉松 恵子 氏	59名

○レベルアップ事業

月 日	研 修 内 容	参加者数
第1回 9月18日	事例検討 議題「住宅用鍵修理サービスについて」 (アドバイザー：弁護士5名)	34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。

相談件数 267件 :延対応件数 833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。(31市町村延べ31回)

巡回回数	市 町 村 名
1	水戸市、日立市、石岡市、龍ヶ崎市、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、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、河内町、八千代町

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34名)

	開催日	延べ受講者	内 容
前期	5月18日 19日	14名	1日目：相談業務基礎、相談実務研修 2日目：業務概要説明、ロールプレイング、相談カード作成、デジタル相談
後期	8月24日 25日	20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53名)

地区	回数	開催日	延べ参加者	内容
県央	2	6月9日、9月25日	12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) 事例検討「電気供給契約について」
県北	2	6月16日、9月30日	6名	
鹿行	2	6月23日、10月1日	10名	
県南	2	6月30日、10月7日	15名	
県西	2	7月7日、10月15日	10名	

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ている。例年、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、各企業の協力を得て、賢い消費者育成のため、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ているが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い中止した。

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	1	1	4

（分類別内訳）

分類	件数
住居品	1
光熱水品	1
保健衛生品	1
車両・乗物	1
計	4

Ⅶ 参考資料

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。

(電子申請)

第7 第4(1)及び(2)に規定する手続き並びに第5に規定する県センターへの報告は、原則として、電子申請・届出システムにより行うものとする。ただし、電子申請・届出システムによりがたい場合は、書面による手続きを行うことができる。

(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。
- 附 則 この要領は、令和2年12月18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、〇〇暮らしの会、△△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)
.....
.....
.....
.....
.....