

令和 5 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) 消費生活相談員養成講座	12
(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	13
(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) 商品一般に関する相談	16
(2) 工事・建築に関する相談	16
(3) 四輪自動車に関する相談	16
(4) その他の相談	17
① 多重債務に関する相談	17
② SNSをきっかけとする相談	17
③ 定期購入に関する相談	17
消費生活相談件数の推移	18
月別相談受付件数	18
相談方法別・相談者性別受付件数	19
相談者・契約当事者年齢別性別（苦情）	19
主な商品とサービス等（苦情）	20
年齢別主な商品とサービス等（苦情）	20
販売購入形態別受付状況	21
販売購入形態別 上位商品・サービス等（苦情）	22
契約当事者年齢別、販売購入形態別（苦情）	22
商品別・内容別分類（苦情）	23
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
SNSをきっかけする相談	24
ア 契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）	24
イ 主なサービスと契約当事者年代別苦情件数	24
定期購入に関する相談	25
ア 契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）	25
イ 主なサービスと契約当事者年代別苦情件数	25
処理結果の推移（苦情）	25
市町村別相談受付状況	26
3 相談体制の充実・機能強化	27

(1) スキルアップ等研修	27
(2) 市町村消費生活相談員への支援	27
① 経由相談	27
② 市町村情報交換（個別）	27
③ 新任相談員研修	28
④ 実務研修会	28
VI 商品テスト	29
1 苦情テスト	29
2 実習指導	29
3 技術指導	29
参考資料	30
茨城県消費生活センター運営要綱	30
「いばらき くらしのセミナー」実施要領	31
【別表】いばらき くらしのセミナー実施区分表	33
【様式集】いばらき くらしのセミナー各様式	34

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	貸金業法の改正法成立。

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 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。
5年 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類感染症に変更になった。
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	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。
6年 4月 1 日	指定消費生活相談員（6名）を指定した。
6年 4 月	令和5年度の相談件数5,859件。前年度比12.5%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

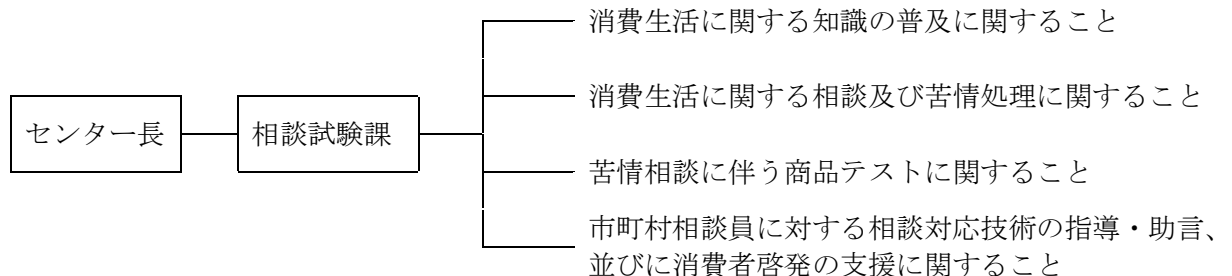
(1) 名 称 茨城県消費生活センター

(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

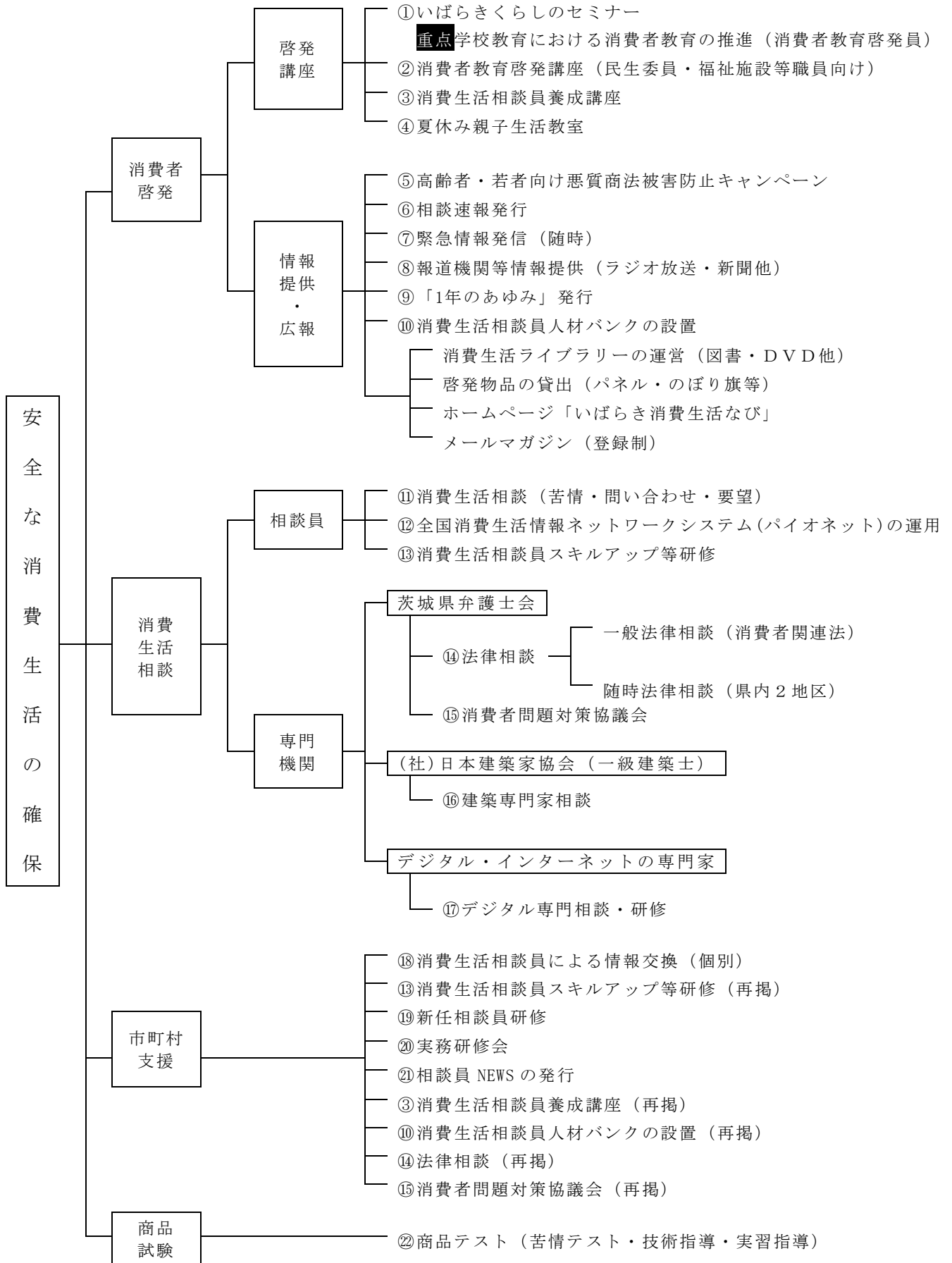
(4) 相談受付時間 午前9時から午後5時まで
日曜日は電話相談(受付時間 午前9時から午後4時まで)のみ
ただし土曜日、祝日、12月29日～1月3日は休み

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



Ⅲ 年度別運営状況

区分		平成 31 年度 (令和元年度)		令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 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	115	9,166	65	3,595	95	6,402	114	7,817	92	7,822
	夏休み親子生活教室	3	64	0	0	1	21	1	10	1	14
	スキルアップ、レベルアップ事業	4	242	4	239	4	244	4	298	4	332
	市町村消費生活相談員実務研修	10	62	10	54	12	72	4	61	4	65
	市町村新任消費生活相談員研修	2	12	2	34	2	24	2	34	2	47
	消費生活相談員等養成講座	1	40	1	50	1	49	1	46	1	47
	消費者教育啓発講座 (オンデマンド)	7	186	5	139	5	98 (460)	5	140 (401)	4	124 (222)
	合計	142	9,772	87	4,111	120	6,910	131	8,406	108	8,451
情報	情報提供（新聞、回）	11		11		11		11		12	
	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）	16		15		22		12		14	
	緊急情報（回）	5		3		3		5		4	
	メールマガジン（回）	12		12		12		13		14	
相談	苦情（件）	4,783		5,242		4,606		4,707		5,323	
	問い合わせ（件）	385		435		416		498		534	
	要望（件）	1		2		2		1		2	
	計（件）	5,169		5,679		5,024		5,206		5,859	
	法律相談	24	97	24	118	24	119	24	112	24	121
	専門相談（建築）	12	21	12	24	12	25	12	29	12	27
	専門相談（デジタル・通信）	12	40	12	46	12	55	12	50	12	51
	随時法律相談	58		65		75		69		87	
	市町村情報交換（個別）（回）	39		31		35		27		31	
テスト	苦情件数・検体数（件／検体）	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
	テスト件数	0		0		1		1		1	
	実習指導	3	64	0	0	1	21	1	10	1	14
	技術指導（件）	5		4		6		17		26	
資材	図書の貸出し（人／冊）	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	パネルの貸出し（回／枚）	1	4	1	4	0	0	0	0	0	0
	DVDの使用（本／人）	51	17	51	17	8	13	19	54	12	34
	糖度計の貸出し（回／台）	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
施設（会議室）の利用		29	4	27	0	0	0	0	0	0	0

※R5消費者教育啓発講座（ ）内はオンデマンド動画配信再生回数

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。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対処方法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。

また、令和4年4月に引下げられた成人年齢について若者が注意すべき点に関する講話も実施した。

- ① 令和5年度実績（令和6年3月末） 派遣回数 92回 参加者 7,822名
(内訳)

参加者区分	回数	参加者数
小学生	20	1,265
中学生	17	1,109
高校生	20	2,281
若者	17	1,418
一般	9	1,530
高齢者	9	219

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
- ・ 成人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 実施場所、実施日及び受講者

- a オンライン 11月8日 46名
- b オンライン 11月14日 24名
- c オンライン 11月21日 38名
- d オンライン 11月29日 16名

オンデマンド配信（令和5年11月19日から令和6年1月19日）222名

② 講義科目

- a 高齢者に多い消費者トラブル
- b 高齢者のインターネットトラブル
- c 老後に備える
- d 住宅にまつわるトラブルーリフォーム工事意を中心にー
- a～d 共通科目 「消費者トラブルの見守りポイント」

(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元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、47名が受講、県内合格者21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

6/17、18、7/1、2、8、15、23、29、8/5、20、12/10（模擬面接）

※7/15はオンライン開催とした。

② 会場 茨城県立青少年会館

③ 受講者数 47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 | ・消費者問題の歴史と現状 |
| ・民法・消費者契約法の基礎知識 | ・多重債務・金融・保険関連の基礎知識 |
| ・特定商取引法の基礎知識 | ・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。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から回数・人数を削減して実施した。

実施日 8月9日（7組14人参加）「スナック菓子で食品表示や食育について考えてみよう」【協力：カルビー株式会社東日本事業部】

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】

- ① 実施時期：令和5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6年1月～3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 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
6/14	高齢者が契約トラブルにあっています。屋根の点検商法にご注意！
6/26	うまい話はありません。友人、知人からの儲け話にご注意！
12/6	不安をあおり、言葉巧みに契約させる 屋根工事の点検商法にご注意！
2/8	貴金属の訪問購入トラブルにご注意！

(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を提供した。また、警察からの照会に応じ悪質業者に関する情報を提供した。

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	J A さわやかモーニング
4	出前講座について	
5	消費者月間のお知らせ	スマートフォンでのインターネット利用をきっかけとする消費者トラブル
6	パソコンの偽のセキュリティ警告に注意	
7	発泡ポリスチレン製の即席カップめんの容器の変質・破損に注意	「増え続けている定期購入のトラブル」について
8	帰省時に確認してほしい高齢者の消費者トラブル	
9	ネットで注文した商品が届かない	高齢者に多い消費トラブル
10	クーリングオフを知っていますか	
11	多重債務でお悩みの方へ	「インターネット予約による旅行にまつわるトラブル」について
12	屋根工事の点検商法のトラブルについて	
1	若者の副業トラブルに注意	若者の消費者被害について
2	低温火傷による事故に注意しましょう	
3	賃貸借契約を理解してトラブルを防ごう	賃貸住宅の契約について

○茨城新聞「消費生活ダイヤル」

月	内 容
4	お金がないと断っても借金をさせて強引に契約を結ばせる手口に注意
5	中古自動車選びは慎重に
6	不用品回収サービスのトラブル
7	1 回限りのお試しのつもりの美容液が「定期購入」だった
8	子供のオンラインゲーム課金のトラブルに注意
9	高齢者の消費者トラブルを防ぐには
10	中古車を買う前に
11	代引き（代金引換）商品の受取時のトラブルに気を付けて
12	インターネット閲覧中に突然表示されるサポート詐欺のトラブルに気を付けて
1	SMS やメールでのフィッシング詐欺に注意
2	簡単に稼げる副業トラブルに気を付けて
3	クレジットカードのリボ払いに気をつけて

（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６年３月現在の登録者数237名）

月日	配 信 内 容
4/21	はい！相談室です「1回限りのつもりが定期購入になっていた！」／国民生活センターからのお知らせ「消費者トラブルFAQ サイト」の開設について
5/30	はい！相談室です「脱毛エステのトラブルは男性も増加！契約は慎重に！」／茨城県消費生活相談員養成講座の受講生募集中！！
6/30	はい！相談室です「サブスクのトラブルに注意！」／消費生活緊急情報第87号～うまい話はありません。友人、知人からの儲け話にご注意！～
7/20	若者向け悪質商法被害防止のための出前講座のご案内／「夏休み親子生活教室」参加者募集！！～スナック菓子で食品表示や食育について考えてみよう～
8/28	はい！相談室です「マッチングアプリから投資詐欺に…ご注意ください！！」／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

9/21	はい！相談室です『光回線をアナログ回線に戻しませんか』という勧誘にご注意ください」／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
9/22	はい！相談室です「中古車の購入、売却に関する相談が増えています」
10/26	国民生活センターの注意喚起より「不用品回収サービスのトラブルについて」／消費者教育啓発講座の受講者を募集しています！
11/29	エシカル消費普及啓発講演会を開催します／多重債務者無料相談会を開催します
11/29	はい！相談室です「海産物の電話勧誘販売業者による違法勧誘にご注意ください！！」／講座「ふせごう！高齢者のくらしのトラブル」オンデマンド動画配信のお知らせ
12/28	はい！相談室です「マイナポイント事務局をかたる詐欺メールにかかる注意喚起について」／講座「ふせごう！高齢者のくらしのトラブル」オンデマンド動画配信は1月19日で終了します！／1月から「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」を実施します
1/25	はい！相談室です「若者に急増！ 副業の申し込みが多額の借金を背負うことに・・・」／締切り迫る！！エシカル度チェックキャンペーン実施中！／1月から3月は「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」期間です
2/28	はい！相談室です「知人からの暗号資産のもうけ話」／消費生活緊急情報第89号～貴金属の訪問購入トラブルにご注意！～
3/26	はい！相談室です「スポーツジム等の契約トラブル」／出前講座「いばらき くらしのセミナー」をご利用下さい！

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	—	—	34本、12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5年度の相談件数は5,859件で、前年度同期より653件増加し対前年度比112.5%となった。相談の内訳は、苦情相談5,323件、問合せ534件、要望は2件で、苦情相談が全体の90.9%を占めた。

2 苦情相談の状況

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1,048件で全体の19.7%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、後述する架空請求や訪問販売による屋根工事、化粧品や健康食品の定期購入に関するもののほか、「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が寄せられた。

主な商品・サービス別の苦情相談件数は、商品一般※¹、工事・建築※²、四輪自動車※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 | 工事・建築
新築工事、増改築工事、屋根工事、壁工事、塗装工事など |
| ※3 | 四輪自動車
普通・小型自動車、軽自動車、他の四輪自動車など |

(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129.0%、108件増加の481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) 工事・建築に関する相談

工事・建築に関する相談は、対前年度比117.9%、30件増加の198件であった。

契約当事者の年齢別では、60歳代、70歳以上で2位となっている。

訪問販売による屋根工事、外壁塗装工事等の相談が48.5%を占め、内容としては、「突然、訪問して来た業者から、屋根瓦が落ちそうで危ないので、無料でなおしてあげると言われ依頼した。屋根から降りてきた業者から屋根の写真を見せられ屋根全体の工事が必要と言われ、高額な契約をした。解約したい。」というものや、「業者が屋根を見てあげると来訪し、点検を始めた。シートが腐っている。瓦が劣化していると言われ契約した。築20年で特に不具合はない。高額なので解約したい。」等の相談が寄せられている。

(3) 四輪自動車に関する相談

四輪自動車に関する相談は、対前年度比115.5%、23件増加の171件であった。

契約当事者の年齢別では、30歳代で2位、20歳代・40歳代・50歳代で3位となっている。

販売購入形態では、店舗購入による相談が80.1%を占め、内容は「中古車を買ったが後で事故車と分かった。契約を解除したい。」「新車を買ったが何回も不具合が続いたので、手放したい。」等という相談が寄せられた。

(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137.6%、38件増加の139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。」「複数のヤミ金融業者から借金したが、頻繁に自宅や会社へ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いる。どうしたらよいか。」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113.9%、11件増加の90件となった。契約当事者の年齢別では50歳代で多くなっている。「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をした。返済できない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が多数寄せられている。

SNSをきっかけとする相談は、対前年度比141.5%、122件増加の416件となった。

内容としては、「有名人による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100万円を借入れし、指定された口座に振り込んだ。その後、連絡が取れなくなった。」等、副業の契約トラブルや投資トラブルの相談が寄せられた。

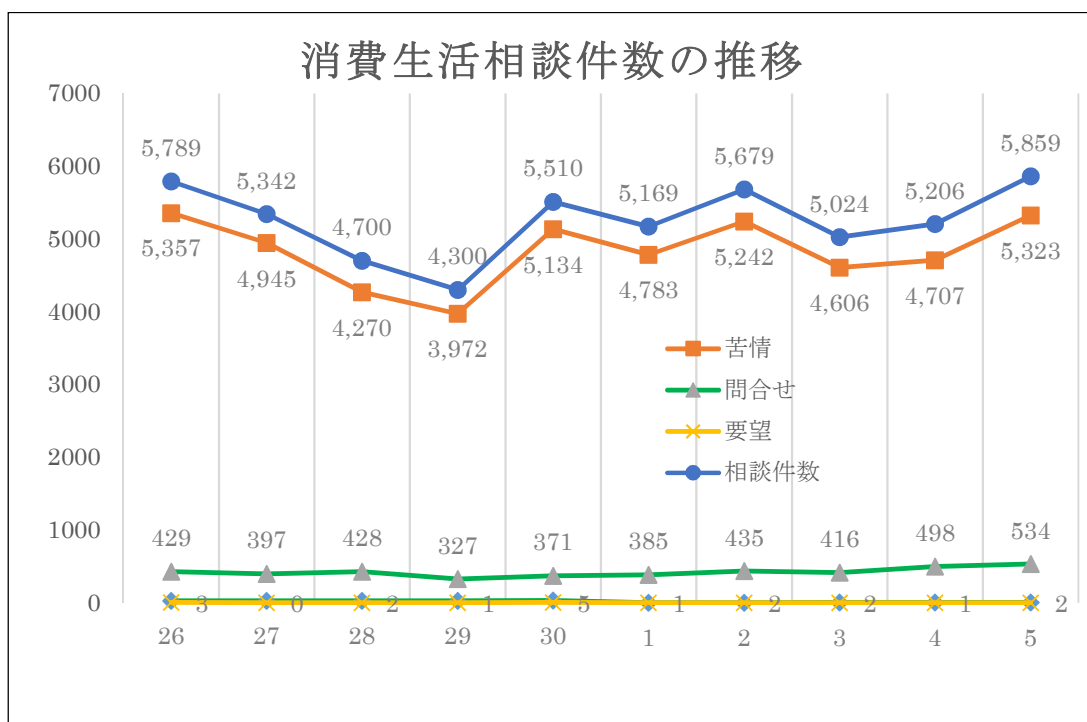
③ 定期購入に関する相談

定期購入に関する相談は、対前年度比96.4%、16件減少の428件となった。男女別では、女性が約6割を占め、契約当事者の年齢では50歳代が最も多くなっている。

内容としては「高校生の娘がインターネットで【お試し価格。1,000円】と記載されたサプリメントを申し込んだ。2回目が届き定期購入と分かった。」「インターネットで【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%
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%



月別相談受付件数

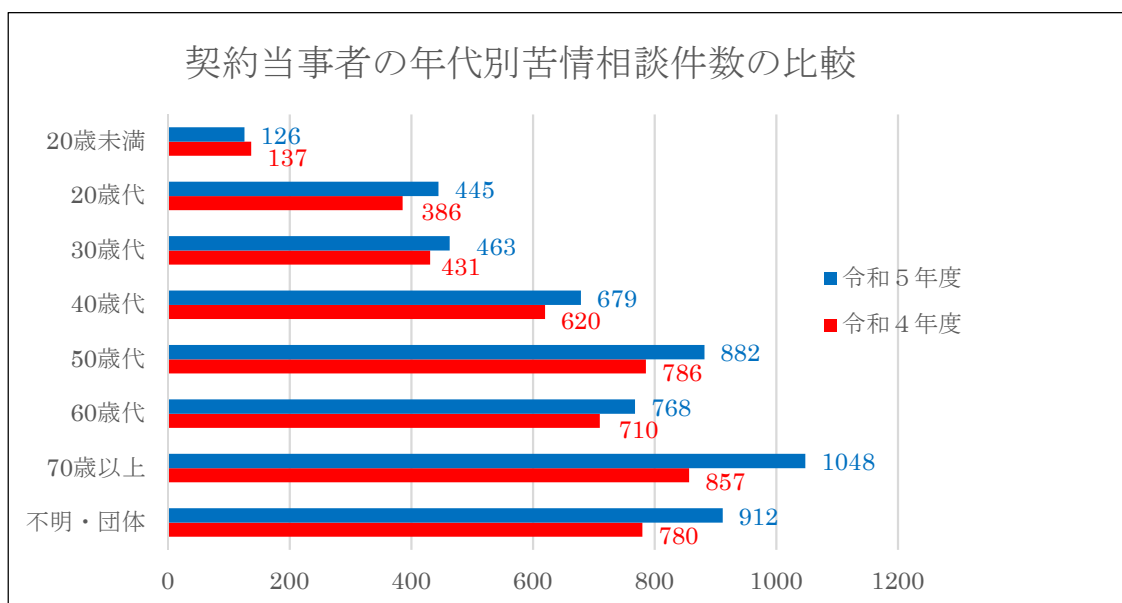
区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦 情	467	397	476	452	418	434	528	452	430	415	379	475	5,323
問合せ	43	29	43	38	50	41	55	48	45	51	35	56	534
要 望	—	—	—	—	—	—	—	—	1	—	—	1	2
計	510	426	519	490	468	475	583	500	476	466	414	532	5,859

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 5,323件	係数(件)	156	5,145	22	2,604	2,542	177
	割合(%)	2.9	96.7	0.4	48.9	47.8	3.3
問合せ 534件	係数(件)	26	507	1	257	221	56
	割合(%)	4.9	94.9	0.2	48.1	41.4	10.5
要 望 2件	係数(件)	1	1	－	2	－	－
	割合(%)	50	50	－	100	－	－
計 5,859件	係数(件)	183	5,653	23	2,863	2,763	233
	割合(%)	3.1	96.5	0.4	48.9	47.1	4.0

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	25	184	231	380	477	454	522	331	2,604
	女 性	16	190	259	412	556	386	422	301	2,542
	不明・団体等	－	－	－	－	－	－	－	177	177
	件数(件)	41	374	490	792	1,033	840	944	809	5,323
	割合(%)	0.8	7.0	9.2	14.9	19.4	15.8	17.7	15.2	
契 約 当 事 者	男 性	69	222	239	359	435	430	567	373	2,694
	女 性	54	222	223	320	446	337	478	289	2,369
	不明・団体等	3	1	1	－	1	1	3	250	260
	件数(件)	126	445	463	679	882	768	1,048	912	5,323
	割合(%)	2.4	8.4	8.7	12.8	16.6	14.4	19.7	17.0	



主な商品とサービス等（苦情）

順位	商品・サービス名	件数		
		5年度	4年度	増減
1	商品一般	481	373	108
2	工事・建築	198	168	30
3	四輪自動車	171	148	23
4	不動産貸借	168	134	34
5	役務その他サービス	151	107	44
6	インターネット接続回線	142	104	38
7	フリーローン・サラ金	139	101	38
8	他の健康食品	129	120	9
9	修理サービス	117	74	43
10	基礎化粧品	108	159	△51
11	携帯電話サービス	104	61	43
12	他の内職・副業	84	45	39
13	電気	78	112	△34
14	頭髮用化粧品	75	58	17
15	金融関連サービスその他	74	78	△4
16	アダルト情報	63	95	△32
17	エステサービス	58	38	20
18	他の行政サービス	56	50	6
19	他の化粧品	52	50	2
20	ネットゲーム	51	33	18

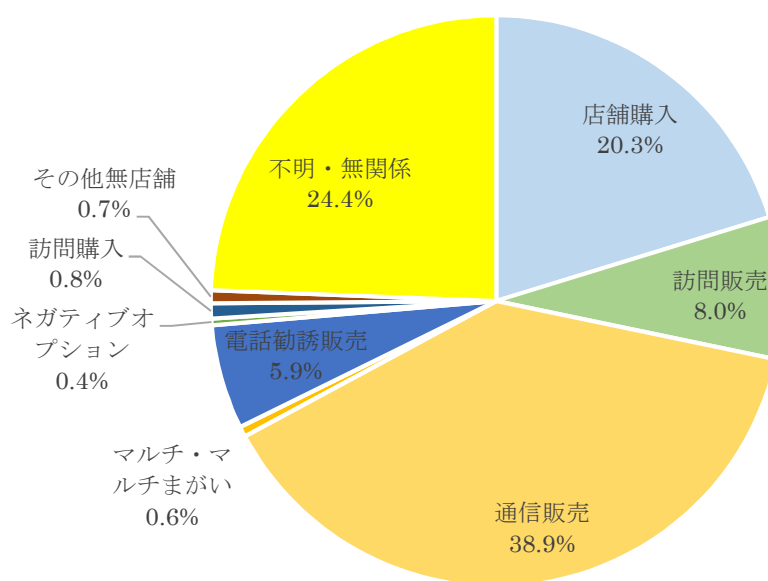
年齢別主な商品とサービス等（苦情）

	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 31	エステサービス 34	商品一般 27	商品一般 56	商品一般 76	商品一般 82	商品一般 104
2	他の娯楽等情報配信 7	他の内職・副業 29	四輪自動車 24	不動産貸借 25	不動産貸借 35	工事・建築 28	工事・建築 83
3	他の内職・副業 7	四輪自動車 28	不動産貸借 23	四輪自動車 24	四輪自動車 29	基礎化粧品 27	他の健康食品 38
4	商品一般 6	商品一般 26	インターネット接続回線 17	工事・建築 22	フリーローン・サラ金 29	他の健康食品 26	修理サービス 35
5	他の健康食品 6	不動産貸借 25	工事・建築 16	フリーローン・サラ金 19	基礎化粧品 26	四輪自動車 25	役務その他サービス 34
6	アダルト情報 5	フリーローン・サラ金 24	エステサービス 15	他の健康食品 17	インターネット接続回線 25	修理サービス 23	インターネット接続回線 33
7	基礎化粧品 4	役務その他サービス 17	他の内職・副業 15	インターネット接続回線 17	工事・建築 24	金融関連サービスその他 19	携帯電話サービス 27
8	音響・映像機器 3	他の娯楽等情報配信 11	フリーローン・サラ金 11	役務その他サービス 17	他の健康食品 23	インターネット接続回線 19	頭髮用化粧品 22
9	教養娯楽品その他 3	医療サービス 11	修理サービス 10	基礎化粧品 15	携帯電話サービス 23	役務その他サービス 19	基礎化粧品 19
10	娯楽等情報配信 3	修理サービス 10	役務その他サービス 9	修理サービス 15	役務その他サービス 20	フリーローン・サラ金 18	新聞 19

販売購入形態別受付状況

区 分		令和 5 年度	令和 4 年度	令和 3 年度	令和 2 年度	平成31年度 (令和元年度)
店舗購入	受付	1,108	963	927	1,054	1,010
	苦情	1,078	915	883	1,012	976
訪問販売	受付	436	372	491	525	386
	苦情	427	369	485	518	375
通信販売	受付	2,107	1,933	1,564	1,907	1,460
	苦情	2,069	1,893	1,528	1,882	1,439
マルチ・マルチまがい	受付	31	38	48	62	43
	苦情	31	38	45	60	43
電話勧誘販売	受付	316	277	309	307	472
	苦情	315	272	301	306	463
ネガティブオプション	受付	20	24	28	42	19
	苦情	20	24	26	42	19
訪問購入	受付	46	42	21	20	13
	苦情	45	42	20	20	11
その他無店舗	受付	40	39	23	30	39
	苦情	39	38	23	28	38
不明・無関係	受付	1,755	1,518	1,613	1,732	1,727
	苦情	1,299	1,116	1,295	1,374	1,419
計	受付	5,859	5,206	5,024	5,679	5,169
	苦情	5,323	4,707	4,606	5,242	4,783

販売購入形態別苦情相談の状況



販売購入形態別 上位商品・サービス等（苦情）

店舗購入 1,078件			訪問販売 427件			通信販売 2,069件			マルチ・マルチまがい 31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	137	1	工事・建築	96	1	商品一般	158	1	他の健康食品	4
2	不動産貸借	98	2	修理サービス	51	2	他の健康食品	107	1	ファンド型投資商品	4
3	エステサービス	53	3	インターネット接続回線	23	3	基礎化粧品	102	3	金融関連サービスその他	3
4	工事・建築	42	4	電気	22	4	頭髮用化粧品	69	3	他の内職・副業	3
5	医療サービス	39	4	新聞	22	5	役務その他サービス	67	5	パソコン	2
6	携帯電話サービス	38	6	駆除サービス	15	6	他の内職・副業	60	5	販売預託型投資商品	2
7	フリーローン・サラ金	33	7	電気設備	11	7	アダルト情報	59	5	金融コンサルティング	2
8	携帯電話	29	7	役務その他サービス	11	8	ネットゲーム	51	8	商品一般	1
9	修理サービス	28	9	ソーラーシステム	7	9	他の化粧品	47	8	健康食品	1
10	商品一般	26	10	商品一般	6	10	メイクアップ化粧品	42	8	婦人下着	1

電話勧誘販売 315件			ネガティブオプション 20件			その他無店舗 39件			不明・無関係 1,299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	68	1	商品一般	5	1	ミネラルウォーター	4	1	商品一般	250
2	役務その他サービス	30	2	身の回り品その他	2	2	商品一般	3	2	フリーローン・サラ金	88
3	商品一般	25	2	他の教養娯楽品	2	2	工事・建築	3	3	不動産貸借	68
4	広告代理サービス	18	訪問購入 45件			2	複合サービス会員	3	4	他の行政サービス	49
5	他の内職・副業	16	順位	商品・サービス名	件数	5	コーヒー	2	5	工事・建築	46
6	固定電話サービス	15	1	商品一般	7	5	四輪自動車	2	6	携帯電話サービス	45
7	魚介類	14	2	四輪自動車	5				7	役務その他サービス	32
8	電気	13	2	貴金属	5				8	電気	29
9	他の健康食品	10	4	タンス	3				8	インターネット接続回線	29
10	携帯電話サービス	9	4	アクセサリ	3				10	金融関連サービスその他	27

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 1,078件	件数	9	125	123	144	177	156	173	171
	割合	0.8%	11.6%	11.4%	13.4%	16.4%	14.5%	16.0%	15.9%
訪問販売 427件	件数	4	31	30	38	36	62	152	74
	割合	0.9%	7.3%	7.0%	8.9%	8.4%	14.5%	35.6%	17.4%
通信販売 2,069件	件数	98	180	185	302	425	325	303	251
	割合	4.7%	8.7%	8.9%	14.6%	20.5%	15.7%	14.6%	12.3%
マルチ・マルチまがい 31件	件数	-	8	1	6	5	-	9	2
	割合	-	25.8%	3.2%	19.3%	16.1%	-	29.3%	6.3%
電話勧誘販売 315件	件数	2	24	26	25	46	41	89	62
	割合	0.6%	7.6%	8.3%	7.9%	14.6%	13.0%	28.3%	19.7%
ネガティブオプション 20件	件数	-	-	3	4	3	3	3	4
	割合	-	-	15.0%	20.0%	15.0%	15.0%	15.0%	20.0%
訪問購入 45件	件数	-	1	2	6	7	7	20	2
	割合	-	2.2%	4.4%	13.4%	15.6%	15.6%	44.4%	4.4%
その他無店舗 39件	件数	-	4	4	7	6	6	10	2
	割合	-	10.3%	10.3%	17.9%	15.4%	15.4%	25.6%	5.1%
不明・無関係 1,299件	件数	13	72	89	147	177	168	289	344
	割合	1.0%	5.5%	6.9%	11.3%	13.6%	12.9%	22.2%	26.6%
総計 5,323件	件数	126	445	463	679	882	768	1,048	912
	割合	2.4%	8.3%	8.7%	12.8%	16.6%	14.4%	19.7%	17.1%

商品別・内容別分類（苦情） ※令和5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 3年度	令和 4年度	令和 5年度	令和5年度 内容別分類													計
					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		
商品	商品一般	343	373	481	3	4	15	70	-	18	284	328	45	-	-	-	767	
	食料品	316	294	358	31	51	13	64	4	44	237	266	77	2	-	-	789	
	住居品	159	222	229	16	82	6	41	-	19	133	157	51	-	-	-	505	
	光熱水品	157	146	118	3	7	5	39	3	1	48	77	18	-	-	-	20	
	被服品	198	246	247	3	34	6	46	1	23	197	208	43	1	-	-	562	
	保健衛生品	258	454	396	38	54	7	76	1	30	330	352	67	-	1	-	956	
	教養娯楽品	384	383	399	6	65	13	86	-	22	254	340	77	-	-	-	863	
	車両・乗り物	194	211	247	6	61	10	67	-	10	112	185	69	-	-	-	520	
	土地・建物・設備	167	165	178	7	24	8	33	1	5	102	131	36	-	-	-	347	
	他の商品	19	21	28	2	3	2	7	-	1	14	22	7	-	-	-	58	
	小計	2,195	2,515	2,681	115	385	85	529	10	173	1,711	2,066	490	3	1	-	5,568	
	構成比（%）	47.7	53.4	50.4	2.0	6.9	1.5	9.5	0.2	3.1	30.7	37.1	8.8	0.1	0.1	-		
商品関連役務	クリーニング	11	8	11	-	9	-	1	-	-	2	10	3	-	-	-	25	
	レンタル・リース・貸借	185	164	196	5	33	8	75	-	2	32	168	42	-	-	-	365	
	工事・建築・加工	182	174	205	4	41	3	54	1	2	110	174	37	-	-	-	426	
	修理・補修	72	86	135	4	22	-	42	-	2	75	102	32	-	-	-	279	
	管理・保管	6	4	5	-	-	-	2	-	-	-	4	2	-	-	-	8	
	小計	456	436	552	13	105	11	174	1	6	219	458	116	-	-	-	1,103	
	構成比（%）	9.9	9.3	10.4	1.2	9.5	1.0	15.8	0.1	0.5	19.9	41.5	10.5	-	-	-		
役務	役務一般	32	36	29	-	-	2	10	-	1	18	27	1	-	-	-	59	
	金融・保険サービス	369	365	442	2	11	43	117	-	6	179	392	66	-	-	-	816	
	運輸・通信サービス	443	311	398	3	26	14	81	-	8	214	325	65	-	-	-	736	
	教育サービス	11	10	18	2	1	3	5	-	-	4	14	1	-	-	-	30	
	教養・娯楽サービス	398	431	442	1	15	18	123	-	22	308	392	58	-	-	-	937	
	保健・福祉サービス	169	183	208	22	36	14	59	-	9	58	151	46	-	-	-	395	
	他の役務	305	276	365	8	20	13	95	-	24	227	286	64	-	-	-	737	
	内職・副業・ねずみ講	52	54	93	-	-	2	38	-	9	86	81	3	-	-	-	219	
	他の行政サービス	56	50	56	9	4	12	1	-	-	9	13	18	-	-	-	66	
	小計	1,835	1,716	2,051	47	113	121	529	-	79	1,103	1,681	322	-	-	-	3,995	
	構成比（%）	39.8	36.5	38.5	1.2	2.8	3.0	13.2	-	2.0	27.6	42.1	8.1	-	-	-		
	他の相談		120	40	39	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	39	39
構成比（%）		2.6	0.8	0.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100		
合計		4,606	4,707	5,323	175	603	217	1,232	11	258	3,033	4,205	928	3	1	39	10,705	
構成比（%）		100.0	100.0	100.0	1.6	5.6	2.0	11.5	0.1	2.4	28.4	39.3	8.7	-	-	0.4		

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 5 年度				令和 4 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	－	1	－	－	－	－
20歳代	10	8	－	18	10	3	－	13
30歳代	4	2	－	6	11	2	－	13
40歳代	9	5	－	14	6	1	－	7
50歳代	14	10	－	24	16	7	1	24
60歳代	10	4	－	14	8	1	－	9
70歳以上	2	1	－	3	3	2	－	5
不明	6	3	1	10	5	3	－	8
計	55	34	1	90	59	19	1	79

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 5 年度				令和 4 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	9	8	－	17	8	12	－	20
20歳代	22	36	－	58	21	22	－	43
30歳代	18	37	－	55	11	18	－	29
40歳代	26	41	－	67	15	39	－	54
50歳代	41	68	－	109	25	40	－	65
60歳代	30	29	－	59	13	26	－	39
70歳以上	10	10	－	20	4	8	－	12
不明	13	16	2	31	14	15	3	32
計	169	245	2	416	111	180	3	294

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
他の内職・副業	4	13	8	8	3	2	－	2	40
ファンド型投資商品	－	4	1	4	10	4	2	1	26
他の健康食品	－	2	1	2	6	8	3	1	23
基礎化粧品	1	1	3	6	6	3	2	1	23
メイクアップ化粧品	－	1	1	3	9	5	0	2	21
商品一般	1	2	3	2	6	3	1	1	19
頭髮用化粧品	1	－	－	3	8	4	1	1	18
役務その他サービス	1	8	4	1	2	－	－	1	17
他の化粧品	－	2	2	2	3	3	1	－	13
他のデリバティブ取引	－	3	3	1	3	1	－	－	11

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 5 年度				令和 4 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	2	9	－	11	7	9	－	16
20歳代	4	8	－	12	5	4	－	9
30歳代	6	23	－	29	6	19	－	25
40歳代	20	37	－	57	17	55	－	72
50歳代	39	61	－	100	33	91	－	124
60歳代	37	57	－	94	28	65	－	93
70歳以上	42	44	－	86	19	49	－	68
不明	13	23	3	39	13	24	－	37
計	163	262	3	428	128	316	－	444

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
他の健康食品	6	4	3	11	18	23	21	10	96
基礎化粧品	3	2	7	13	22	26	15	5	93
頭髮用化粧品	1	1	5	5	14	12	17	5	60
他の化粧品	－	2	3	9	10	8	5	4	41
メイクアップ化粧品	－	1	3	5	14	10	2	3	38
化粧品	－	－	2	3	4	5	5	3	22
タバコ用品	－	－	1	7	8	4	1	1	22
健康食品	1	1	－	1	2	2	3	3	13
酵素食品	－	－	－	－	3	2	－	－	5
消毒殺菌剤	－	－	－	－	－	－	2	2	4

処理結果の推移（苦情）

区 分		令和 5 年度		令和 4 年度		備 考
		件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	
	助言（自主交渉）	3,375	63.4%	3,074	65.3%	
	あっせん解決	372	7.0%	402	8.5%	
	小計(A)	3,747	70.4%	3,476	73.8%	
(B)	他機関紹介	115	2.1%	105	2.2%	
(C)	その他情報提供	1,206	22.6%	912	19.4%	
(D)	あっせん不調	57	1.1%	48	1.0%	条件提示折り合わず 等
(E)	処理不能	57	1.1%	55	1.2%	連絡先不明 等
(F)	処理不要	140	2.6%	108	2.3%	相談取り下げ 等
(G)	処理継続	1	0.1%	3	0.1%	
合 計		5,323		4,707		

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	640	95	-	735	かすみがうら市	相談	64	2	-	66
	契約	612	88	-	700		契約	63	2	-	65
日立市	相談	174	19	-	193	桜川市	相談	77	7	-	84
	契約	174	18	-	192		契約	77	7	-	84
土浦市	相談	158	7	-	165	神栖市	相談	96	5	-	101
	契約	156	7	-	163		契約	95	5	-	100
古河市	相談	158	11	-	169	行方市	相談	123	9	-	132
	契約	161	12	-	173		契約	121	8	-	129
石岡市	相談	196	27	-	223	鉾田市	相談	88	9	-	97
	契約	187	26	-	213		契約	88	9	-	97
結城市	相談	80	8	-	88	つくばみらい市	相談	66	6	-	72
	契約	80	8	-	88		契約	60	6	-	66
龍ヶ崎市	相談	106	5	-	111	小美玉市	相談	119	9	-	128
	契約	100	5	-	105		契約	117	9	-	126
下妻市	相談	72	2	-	74	茨城町	相談	111	6	-	117
	契約	67	3	-	70		契約	108	7	-	115
常総市	相談	138	11	-	149	大洗町	相談	66	7	-	73
	契約	139	9	-	148		契約	66	6	-	72
常陸太田市	相談	81	15	-	96	城里町	相談	64	2	-	66
	契約	74	14	-	88		契約	65	2	-	67
高萩市	相談	39	6	-	45	東海村	相談	115	6	-	121
	契約	39	6	-	45		契約	110	6	-	116
北茨城市	相談	65	8	-	73	太子町	相談	22	2	-	24
	契約	64	7	-	71		契約	24	2	-	26
笠間市	相談	141	15	-	156	美浦村	相談	29	3	-	32
	契約	137	14	-	151		契約	29	3	-	32
取手市	相談	162	25	-	187	阿見町	相談	74	11	-	85
	契約	159	23	-	182		契約	70	11	-	81
牛久市	相談	91	8	-	99	河内町	相談	24	-	-	24
	契約	89	8	-	97		契約	24	-	-	24
つくば市	相談	281	21	-	302	八千代町	相談	67	6	-	73
	契約	276	20	-	296		契約	64	6	-	70
ひたちなか市	相談	292	23	-	315	五霞町	相談	26	5	-	31
	契約	287	22	-	309		契約	26	4	-	30
鹿嶋市	相談	116	14	-	130	境町	相談	97	4	-	101
	契約	116	14	-	130		契約	96	4	-	100
潮来市	相談	58	7	-	65	利根町	相談	46	3	-	49
	契約	56	7	-	63		契約	50	3	-	53
守谷市	相談	90	3	1	94	市町村不明	相談	184	46	-	230
	契約	89	3	1	93		契約	191	50	-	241
常陸大宮市	相談	95	21	1	117	県内計	相談	5,212	528	2	5,742
	契約	95	22	1	118		契約	5,116	513	2	5,631
那珂市	相談	127	8	-	135	県外	相談	107	10	-	117
	契約	125	9	-	134		契約	129	6	-	135
筑西市	相談	160	13	-	173	不明	相談	-	-	-	-
	契約	158	12	-	170		契約	78	15	-	93
坂東市	相談	68	5	-	73						
	契約	66	5	-	71						
稲敷市	相談	66	3	-	69	合 計	相談	5,319	538	2	5,859
	契約	66	1	-	67		契約	5,323	534	2	5,859

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	第1部 6月12日 (オンライン)	講義：最近の広告表示トラブルについて 講師：公益社団法人日本広告審査機構 審査部 西中 典子 氏	95名
	第2部 6月15日 (オンライン)	講義：住宅取得及び住宅リフォームの各種制度と相談事例について 講師：公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター 消費者支援部長 中原 数子 氏	
第2回	9月7日 (集合研修)	講義：最新のインターネットトラブルについて 講師：一般社団法人ECネットワーク 理事 原田 由里 氏	60名
第3回	第1部 10月31日 (オンライン)	講義：最新の情報セキュリティの仕組みについて 講師：独立行政法人情報処理推進機構 中島 尚樹 氏	85名
	第2部 11月6日 (オンライン)	講義：対応困難相談者への相談対応について 講師：公益社団法人全国消費生活相談員協会 関東支部 橋口 京子 氏	
第4回	第1部 2月5日 (オンライン)	講義：金融分野の消費者トラブルへの相談対応について 講師：東京合同法律事務所 弁護士 坂 勇一郎 氏	92名
	第2部 2月9日 (オンライン)	講義：多重債務に関する相談対応について 講師：ライフマネー研究会 代表 島貫 正人 氏	

○レベルアップ事業

開催日	研修内容	参加者数
9月7日	事例検討 議題「脱毛エステ、情報商材について」 (アドバイザー：弁護士6名)	39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 342件 : 延対応件数 649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、訪問等で相談案件、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。(31市町村延べ31回)

回数	市 町 村 名
1	日立市、石岡市、結城市、龍ヶ崎市、常総市、常陸太田市、高萩市、北茨城市、笠間市、ひたちなか市、鹿嶋市、潮来市、守谷市、常陸大宮市、那珂市、坂東市、稲敷市、桜川市、行方市、鉾田市、小美玉市、大洗町、城里町、太子町、美浦村、阿見町、河内町、八千代町、五霞町、境町、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47名)

回	開催日	延べ参加者	内 容
前期	5月23日 24日	22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): 業務内容説明、相談業務基礎、P I O - N E T入力 (基礎編)
後期	8月7日 8日	25名	1日目 (オンライン): 消費者事故の報告、表示、事故情報・商品テスト、P I O - N E T入力 (応用編)、講座の進め方 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、事業者団体による事業説明及び意見交換等を行う研修会を行った。(2回4日間、延べ参加者65名)

回	開催日	延べ参加者	内 容
1	7月12日 (集合)	16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14日 (集合)	11名	
2	10月2日 (オンライン)	19名	業界団体等の業務説明 テーマ: 株式会社シー・アイ・シーの業務内容について 講 師: 株式会社シー・アイ・シー 川手 祐子 氏 相談員間の情報交換、県センターからの情報提供等
	10月5日 (オンライン)	19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、原因を科学的に究明するために独立行政法人国民生活センターに住居品に関する商品テストを1件依頼した。

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
【LEDシーリングライト／1台】 約6か月前にインターネット販売で購入したLEDシーリングライトが使用中に突然発煙した。 販売業者に架電して商品代金の返金を申し入れたが応じてもらえなかった。 その代わりに代替商品が送られてきた。購入した製品に問題があると思われるので原因を知りたいと当センターに相談依頼があった。	相談の時点で発煙製品を確認していないが、購入者が撮影した写真では内部機器の一部が黒ずんでいた。 当センターではLED照明器具の原因究明ができないため、(独)国民生活センター商品テスト部と調整のうえ、LEDシーリングライト1検体を送付し発煙原因の究明を依頼した。 (テスト結果概要) 機器を検査したところ、電源装置回路内使用しているダイオードに問題があり、さらに同回路内にあるコンデンサーが発熱の影響で劣化して結果的に発煙したものと考えられた。 また、同製品は電気製品に記載される製造メーカー等、および電圧、電流等の仕様などの記載が無い製品であった。

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。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、企業の協力を得て、賢い消費者育成のため、表示の見方や、製造などの仕組みと環境対策を学びながら簡単な実験を行っている。

1回14人参加(8月9日)「スナック菓子で食品表示や食育について考えてみよう」

【協力：カルビー株式会社東日本事業本部】

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26件)。

(内訳)

方法	電話	来所	その他	計
件数	25	1	—	26

(分類別内訳)

分類	件数	分類	件数
食料品	3	住居品	6
被服品	2	保健衛生品	3
教育娯楽品	1	車両・乗物	3
土地・建物・設備	1	保健・福祉サービス	3
その他の相談	4	計	26

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に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。

附 則 この要領は、令和4年5月13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 (契約の基本、クレジット契約、クーリング・オフ、キャッシュレス決済、最近の相談事例と対処法等)	◎	◎	◎	◎	◎	◎
若者を狙う悪質商法と対処法 (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、美容医療トラブル、情報商材、出会い系サイト等)		◎	◎	◎	○	
高齢者を狙う悪質商法と対処法 (架空請求、訪問販売、点検商法、SF商法、定期購入、電気・ガス等の契約トラブル、ニセ電話詐欺等)					○	◎
18歳になったら変わる消費生活 (未成年者契約取消権、クレジットとローンのしくみ、賃貸契約、若者に多い相談事例等)		○	◎	◎		
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、課金による高額請求、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、定期購入、SNSでの取引のトラブル、フィッシング詐欺等)	○	◎	◎	◎	◎	○
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。

【様式集】 いばらき くらしのセミナー各様式
様式1号

年 月 日

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 くらしのセミナー 」 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、〇〇くらしの会、△△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 くらしのセミナー 」 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 くらしのセミナー 」 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 御意見・御感想

.....

.....

.....

.....

.....

7 セミナーの評価

※該当する番号に○を付けてください。

満足

おおむね満足

普通

やや不満

不満

5

4

3

2

1