

令 和 6 年 度

一 年 の あ ゆ み

茨 城 県 消 費 生 活 センター

I 沿革

- 昭和42年9月1日 県民室に専管機構として消費生活係が誕生。
- 44年11月1日 婦人会館内に消費生活センターを設置し、消費者啓発、商品テスト、苦情相談の処理及び展示事業等を実施する。
- 47年6月1日 機構改革により生活福祉部県民福祉課に消費生活班が設置され、消費生活協同組合の育成指導、貯蓄奨励、家庭用品品質表示法、不当景品類及び不当表示防止法施行事務を新たに担当した。
また、地方福祉事務所が生活福祉事務所に改組され、生活課において消費者行政を所掌した。
- 48年12月25日 石油ショックによるモノ不足、物価高騰に対処するため、県民福祉課から独立して消費者生活対策室が設置された。
- 49年4月1日 消費生活対策室を消費生活課に改め、4係13名となった。茨城県県民生活の緊急安定対策に関する条例を施行する。
- 50年1月5日 消費生活センターが水戸駅前三井ビル3階に移転、研修室、テスト室及び展示室等施設面の充実を図った。
- 6月1日 消費生活センターに啓発相談課と商品試験課を設け、体制整備を図った。
- 51年2月1日 県民生活の緊急安定対策に関する条例を廃止し、消費者行政の基本となる茨城県消費者保護条例を施行した。(50.12.26制定)
- 6月1日 機構改革により地方総合事務所が設置され、生活商工課生活第一係（生活係）において消費者行政を担当することになった。
- 52年4月1日 3地方総合事務所に各1名の消費生活相談員を配置し、苦情処理体制の充実を図った。
- 54年5月1日 取手市に消費生活センター取手分室を設置し、消費者啓発、苦情処理体制の充実を図った。
- 55年6月1日 生活関連行政の整備充実を図って、消費生活課、青少年婦人課及び交通安全対策課の3課並びに県民福祉課の旅券発給業務及び文化振興業務を統合して総合県民室を設置した。
- 56年6月1日 鹿行・県南・県西の各地方総合事務所に消費生活センター鉾田・土浦・下館分室を設置。
- 58年2月23日 消費者行政を進めるうえでの指針として「茨城県消費者行政推進方策」を策定した。
- 9月1日 地方総合事務所内の改組により、生活関連行政が生活商工課から総務課に移管され、総務課内に新たに県民室を設置した。
- 59年5月1日 法律的な苦情相談等に対処するため顧問弁護士を委嘱。
- 61年4月1日 総合県民室の改組により県民生活課となる。
- 12月1日 消費生活情報オンラインシステム（パイオネット）稼動開始。
- 62年4月1日 消費生活相談員が1名増員となる。（本センター）
- 11月13日 水戸合同庁舎の新設に伴いその2階に移転し、簡易テスト室、展示室等の拡充が図られた。
- 平成元年4月1日 地方総合事務所に県民生活課を設置した。
- 5月1日 取手分室設立10周年。
- 6月1日 茨城県消費者保護条例の一部改正。（不当取引の防止）
- 11月1日 センター設立20周年。
- 2年9月1日 中東湾岸危機による原油価格上昇等に対処するため、物価ダイヤルを設置。
- 3年7月 食品添加物の全面表示施行。
- 4年4月 新学習指導要領に基づき、学校での消費者教育開始。
- 5年4月1日 機構改革により消費者行政は、生活環境部生活文化課が所掌することとなる。
- 10月1日 茨城県個人情報保護条例施行。
- 7年6月1日 茨城県消費者保護条例の一部改正により「苦情処理委員会」設置される。
- 7月1日 「製造物責任法（PL法）」の施行。
- 8年4月 平成7年度相談件数過去最高。（6,343件）

11月21日 訪問販売法の一部改正・施行。 (電話勧誘販売・マルチ商法の規制強化)

9年4月 平成8年度相談件数過去最高を更新。 (7,646件)

10年2月 パイオネット端末2台目増設。

4月 平成9年度相談件数過去最高を更新。 (7,789件)

4月1日 消費生活相談員が2名増員される。 (土浦分室・下館分室)

11年1月～3月 初めての試みで関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーンを実施。

1月14日 パイオネット入力量300万件突破。 (国セン発表)

4月 平成10年度相談件数過去最高を4年連続更新。 (8,293件)

10月 改正訪問販売法施行。 (継続的役務4業種が規制対象)

11月 消費生活センター開設30周年を迎える、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。 金融商品取引法が施行。
9月	
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、鉢田、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、雷による甚大な被害が県内で発生。災害につけ込んだ悪質商法への注意喚起を行った。
8月	消費者教育の総合的・一体的な推進を図ることを目的に、消費者教育推進法が成立。
8月	貴金属等の訪問購入をめぐってトラブルが多発したことを受け、8月に特定商取引法が改正され、同法で規制される7番目の取引類型として「訪問購入」が追加された(H25年2月施行)。
10月	消費者安全法改正に伴い、内閣府に消費者安全調査委員会が発足。
12月	消費者教育推進法施行。
12月	消費者裁判手続き特例法成立。
25年 4月	平成24年度の相談件数5,916件。前年度比10.1%減。
7月	カネボウ化粧品、美白化粧品による白斑トラブル発覚。
9月	消費者教育推進法施行に伴い、茨城県消費者教育推進地域協議会を設置。
10月	ホテル、百貨店、レストラン等における食品表示等の不正事案が多発。
12月	アクリフルーズ冷凍食品の農薬混入事案発覚。
26年 3月	消費者教育推進法に基づき、茨城県消費者教育推進計画を策定。
4月 1日	主任消費生活相談員制度を新たに定め(3名)、併せて日曜日の電話相談を開始した。
4月	平成25年度の相談件数5,467件。前年度比7.6%減。
6月	不当景品類及び不当表示防止法・消費者安全法の一部改正。

7月	(株)ベネッセコーポレーションが保有する顧客の個人情報が大量に流出する事案が発覚。これに便乗した流出情報の削除をうたう不審な勧誘が発生。
27年 1月	商品先物取引法施行規則が改正され、条件を満たす消費者に不招請勧誘が可能となる。
3月	繊維製品品質表示規程が改正され、ISO 規格と同じ表示と同じ絵表示となる。
4月	平成26年度の相談件数5,789件。前年度比5.9%増。
4月	越境消費者センターが消費者庁から国民生活センターに移管される。
4月	食品の機能性表示制度が新たに始まる。
5月	ウイルスメールによる不正アクセスにより日本年金機構から大量の個人情報が流出する事案が発覚。
5月	電気通信事業法が改正され、電気通信サービスに初期契約解除制度や書面交付義務が導入された。
7月	消費者ホットラインが3ケタの「188」となる。
9月	東日本・東北豪雨が発生。県内では、小貝川堤防からの越水・決壊により流域市町で被害発生。これに伴い常総市への消費者ホットラインを県センターが対応し支援を行う。
10月	マイナンバーの通知開始。
10月	クリーニング賠償基準が16年ぶりに改正される。
28年 3月	東日本・東北豪雨の被災地支援として、常総市を始め被災地の相談員を対象に1級建築士による事例検討会を開催。
	「茨城県消費者基本計画（第3次）」（計画期間：平成28年度～平成32年度）が策定された。
4月	平成27年度の相談件数5,342件。前年度比7.7%減。
4月	「茨城県消費生活条例」の一部を改正し、茨城県消費生活センターの組織及び運営等について規定された。
4月	電力小売の全面自由化が開始（電力小売完全自由化）され、電気事業者の訪問販売による電気供給契約はクーリング・オフの対象となる。
6月	消費者契約法が改正され、不実告知取消しに関する重要事項の拡大や過量契約取消権の新設等の規定が新設等された。
6月	特定商取引法が改正され悪質事業者への行政執行権限の強化や電話勧誘販売への過量販売規制の導入等がされた。
10月	消費生活相談員資格が国家資格となって初めての試験が実施される。
29年 2月	大学等で消費者教育を実施するにあたっての大学生向け副教材を作成した。
4月	平成28年度の相談件数4,700件。前年度比12.0%減。
4月	インターネット接続回線や光通信コラボ等の相談に対し、相談員が専門家からの助言を得るため、デジタル・通信関係専門相談を開始。
5月	民法が改正（2020年を目途に施行）された。消費者保護を図るべく、契約分野では1896年の制定以来初の抜本的見直しが行われた。
6月	改正消費者契約法が施行された。
12月	改正特定商取引法が施行された。
30年 1月	外国人向け消費生活相談パンフレットの作成（使用言語：英語、中国語、タイ語、ポルトガル語）
30年 1月	振袖の販売・レンタル業者「はれのひ」突然の営業停止によるトラブルが発生。
4月	平成29年度の相談件数4,300件。前年度比8.5%減。
6月	架空請求に関する相談が急増。注意喚起を行った。
	取り消しうる不当な勧誘行為の追加、無効となる不当な契約条項の追加等の消費者契約法が改正された。
	民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げること等を内容とする民法の一部を改正する法律が成立した。
12月	食品表示法が改正された。
	「特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律」（略称：チケット不正転売禁止法）が公布された。

31年 4月	平成30年度の相談件数5,510件。架空請求に関する相談が増加、前年度比19.8%増。
令和元年 6月	「特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律」（略称：チケット不正転売禁止法）が施行された。 消費生活センターを名乗り、「あなたの個人情報が流出している。削除したほうが良い」との相談事例が県内で発生。消費生活緊急情報による注意喚起を行った。
10月	台風19号による河川の堤防決壊・越水等による被害発生。災害に備え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）を指定了。
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）を指定了。
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）を指定了。
4月	令和3年度の相談件数5,024件。前年度比11.5%減 成年年齢が18歳に引き下げ 令和4年4月1日から、民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げること等を内容とする民法の一部を改正する法律が施行された。
5月	消費者契約法・消費者裁判手続特例法が通常国会で改正された。
5年 4月 1日	指定消費生活相談員（6名）を指定了。
4月	令和4年度の相談件数5,206件。前年度比3.6%増
5月	新型コロナウイルス感染症が5類感染症になった。
6月	改正特定商取引法（契約書面等の電子化）が施行された。 改正消費者契約法（契約の取消権の拡充、不当条項の追加、事業者の努力義務の新設等）の一部施行。
7月	中古車販売大手のビックモーターが、保険金を不正に請求していたことが判明した
10月	改正景品表示法（ステルスマーケティング）が施行された。
10月	改正消費者契約法（適格消費者団体の事務関係規定）の一部施行。
6年 3月	紅麹を使用した製品に由来する健康被害が発生した。
4月 1日	指定消費生活相談員（6名）を指定了。
4月	令和5年度の相談件数5,859件。前年度比12.5%増
10月	改正景品表示法（確約手続きの導入・返金措置の弾力化等）が施行された。
7年 4月 1日	指定消費生活相談員（6名）を指定了。
4月	令和6年度の相談件数6,152件。前年度比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

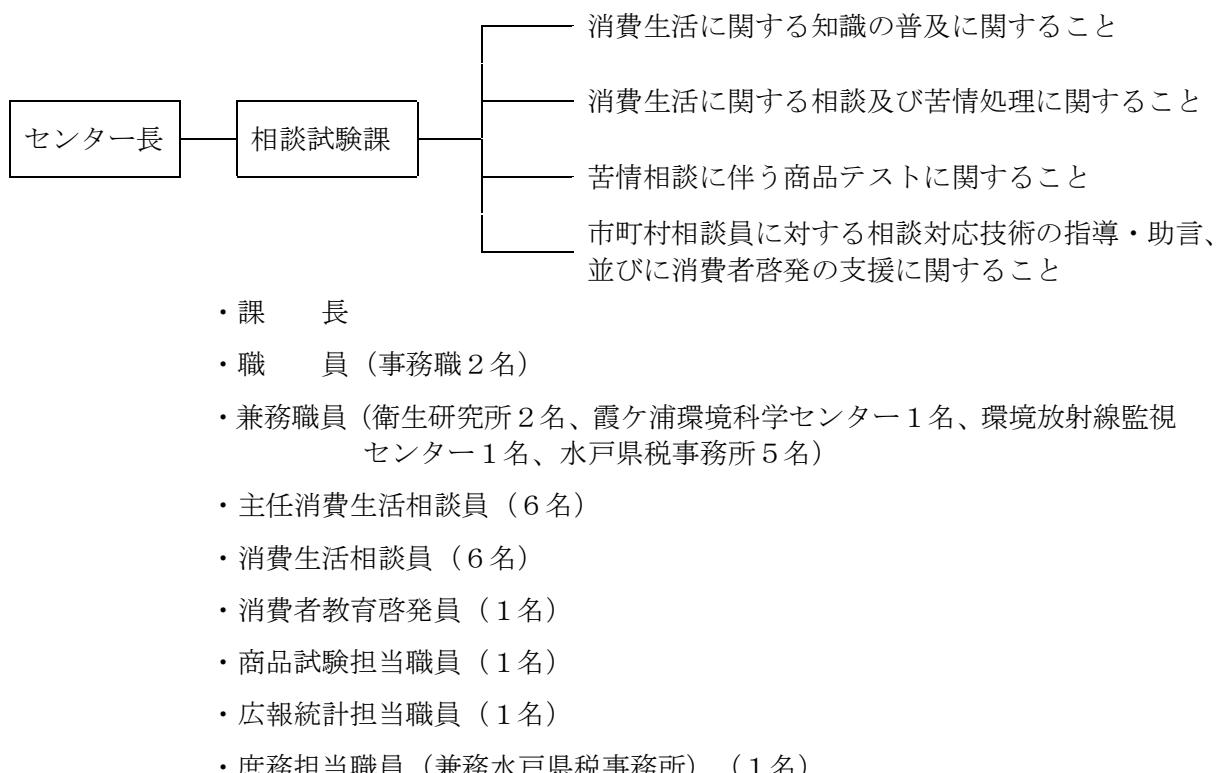
(1) 名 称 茨城県消費生活センター

(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)

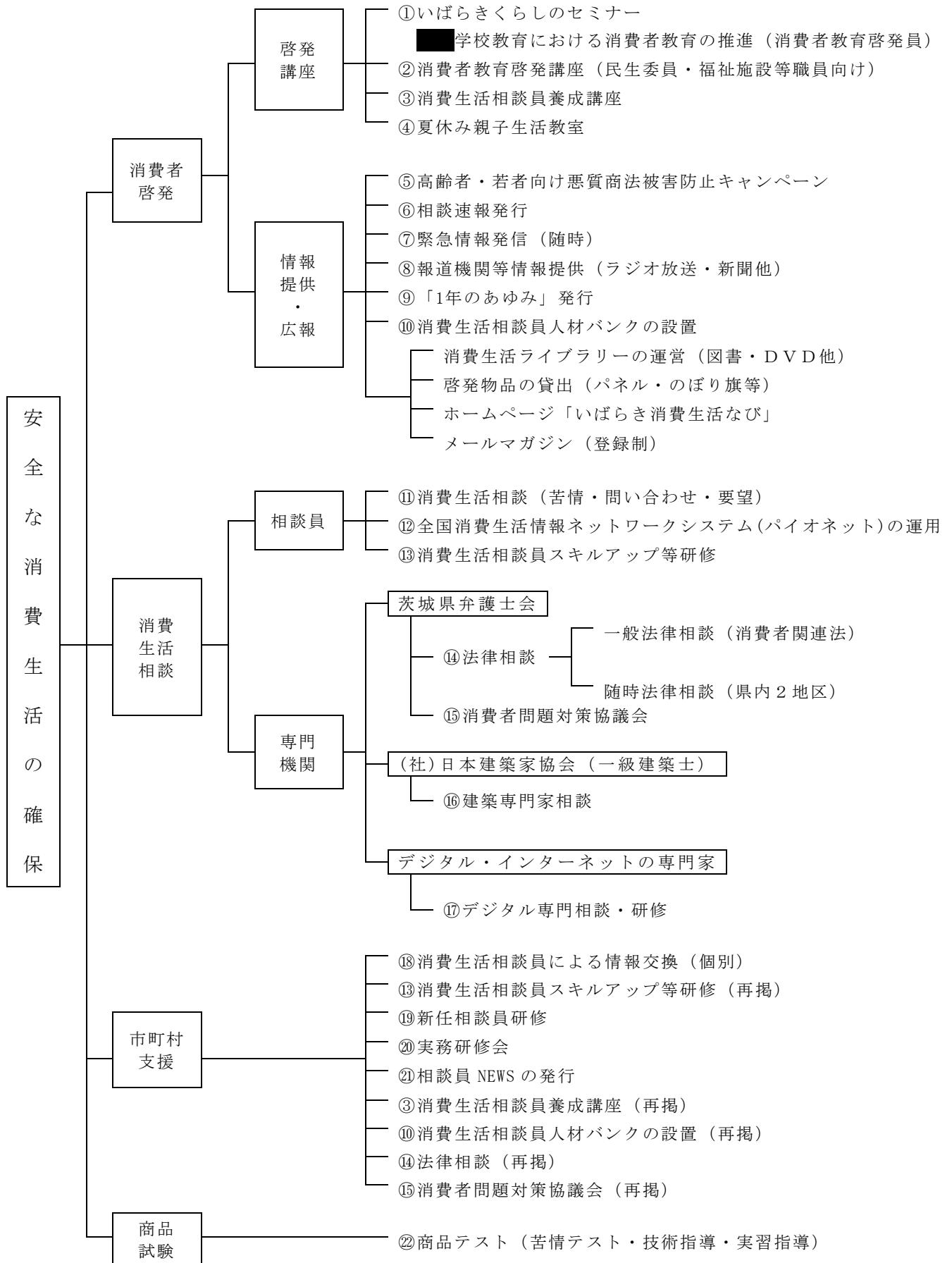
(3) 設置年月日 昭和44年11月1日

(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7年度)



3 事務事業体系



III 年度別運営状況

区分	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		
	人 数 /件	回数	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	65	3,595	95	6,402	114	7,817	92	7,822	99	6,740
	夏休み親子生活教室	0	0	1	21	1	10	1	14	3	87
	スキルアップ、レベルアップ事業	4	239	4	244	4	298	4	332	4	292
	市町村消費生活相談員実務研修	10	54	12	72	4	61	4	65	4	69
	市町村新任消費生活相談員研修	2	34	2	24	2	34	2	47	2	42
	消費生活相談員等養成講座	1	50	1	49	1	46	1	47	1	55
	消費者教育啓発講座	5	139	5	98 (460)	5	140 (401)	4	124 (222)	2	125
合計		87	4,111	120	6,910	131	8,406	108	8,451	115	7,448
情報	情報提供（新聞、回）	11		11		11		11		11	
	情報提供（ラジオ、回）	18		18		18		18		18	
	情報提供（テレビ、回）	0		0		0		0		0	
	情報提供（警察、新聞記者等、回）	15		22		12		14		19	
	緊急情報（回）	3		3		5		4		5	
	メールマガジン（回）	12		12		13		14		14	
相談	苦情（件）	5,242		4,606		4,707		5,323		5,620	
	問い合わせ（件）	435		416		498		534		530	
	要望（件）	2		2		1		2		2	
	計（件）	5,679		5,024		5,206		5,859		6,152	
	法律相談	24	118	24	119	24	112	24	121	24	93
	専門相談（建築）	12	24	12	25	12	29	12	27	12	24
	専門相談（デジタル・通信）	12	46	12	55	12	50	12	51	4	4(267)
	随時法律相談	65		75		69		87		74	
	市町村情報交換（個別）（回）	31		35		27		31		25	
テスト	苦情件数・検体数（件／検体）	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0
	テスト件数	0		1		1		1		0	
	実習指導	0	0	1	21	1	10	1	14	3	87
	技術指導（件）	4		6		17		26		8	
	図書の貸出し（人／冊）	1	1	1	1	1	1	1	0	2	2
	パネルの貸出し（回／枚）	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0
	DVDの使用（本／人）	51	17	8	13	19	54	13	34	9	15
	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		27		0		0		0		0	

※令和6年度消費者教育啓発講座（）内は動画配信再生回数。

※令和6年度から専門相談（デジタル・通信）（月1回）を専門相談・研修（デジタル・通信）（年4回）に改編した。（）内は研修参加人数。

IV 消費者啓発

1 啓発講座

(1) いばらき くらしのセミナー

悪質商法による消費者被害や消費契約トラブルに関する知識の普及を図るため、学生、地域団体、企業などが行う講座に講師を無料で派遣する「いばらき くらしのセミナー」を実施した。

講師は消費生活相談員経験者など消費者問題に精通する消費者教育講師25名及び学校教育における消費者教育を推進する消費者教育啓発員1名で対応している。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月からの成人年齢引下げに向けて若者が注意すべき点に関する講話も実施した。

① 令和6年度実績（令和7年3月末） 派遣回数 99回 参加者 6,740名
(内訳)

参加者区分	回数	参加者数
小学生	5	628
中学生	11	485
高校生	21	1,465
若者	26	2,455
一般	6	703
高齢者	30	1,004

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 10月22日 54名
- b オンライン 10月30日 71名

② 講義科目

- a 高齢者のインターネットトラブル
- b 高齢者に多い消費者トラブル

(3) 消費生活相談員養成講座

消費者安全法に規定する消費生活相談員の資格を取得し、県又は市町村の消費生活相談業務に従事することを目指す方を対象に受験対策のための講座を開催した。

講座では、消費者問題に詳しい大学教授や司法書士、消費生活相談員による講義を11日間開催し、55名が受講、県内合格者15名のうち12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

6/22、23、29、30、7/6、7、8、20、27、8/3、24、12/8（模擬面接）

※7/7と7/27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 55名（うち模擬面接8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。

8月7日 “おなか元気で”よい生活リズムを学ぼう（10組21人参加）

【協力：水戸ヤクルト販売（株）】

8月8日 “備長炭で電池を作って”電気の正しい使い方を学ぼう（15組33人参加）

【協力：一般社団法人関東電気保安協会茨城事業本部】

8月9日 “お菓子で”食品表示やおやつの食べ方を学ぼう（15組33人参加）

【協力：カルビー（株）東日本事業本部】

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ニセ電話詐欺の被害が後を絶たないことから、これら被害の未然防止を図るため敬老の日を含む9月をキャンペーン月間と定め、国民生活センター、関東甲信越ブロックの各都県、政令市、県警察本部及び県内市町村と共同して啓発活動に取り組んだ。

【事業概要】

- ①実施時期：令和6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7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S F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
4/17	屋根工事トラブル注意報 不安をあおる点検商法にご注意！
6/19	シロアリ駆除の点検商法にご注意！
7/2	強引な不動産の訪問販売トラブルにご注意！
7/5	屋根工事トラブルについて
10/31	給湯器の点検にご注意ください—トラブル急増！—

(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	消費生活センターってどんなところ
6	訪問による屋根工事の勧誘に注意	
7	害虫・害獣駆除のトラブルにご注意	子どものインターネットトラブルにご注意を
8	帰省時に確認してほしい高齢者の消費者トラブル	
9	高齢者の消費者トラブル	高齢者に多い消費者トラブルについて
10	いばらきくらしのセミナーについて	
11	多重債務でお悩みの方へ	通信販売でお試しのつもりが定期購入に
12	給湯器の点検にご注意	

1	若者の消費者トラブル	若者の消費者被害について
2	電話が使えなくなるという不審な電話に注意	
3	悪質な通販サイトに注意	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	「暮らしのレスキューサービス」に関するトラブルに気をつけよう
5	依然として多いインターネット通販の定期購入トラブル
6	健康食品について
7	ネット通販について
8	金の買取について
9	高齢者の消費者トラブルを防ぐには
10	架空請求について
11	副業について
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
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付けて

(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7年3月現在の登録者数224名）

月 日	配 信 内 容
4/25	はい！相談室です「屋根工事の点検商法のトラブル」／消費生活緊急情報第90号「屋根工事トラブル注意報 不安をあおる点検商法にご注意！」
5/30	茨城県消費生活相談員養成講座の受講生募集中！
6/27	はい！相談室です「マッチングアプリから投資詐欺に…」／『夏休み親子生活教室』参加者募集！

7/22	はい！相談室です「電力契約の訪問販売トラブル」／締め切り迫る「夏休み親子生活教室」参加者募集！
8/6	はい！相談室です「不用品の買取り電話にご注意！」／エシカル度チェックキャンペーン実施中！
9/6	はい！相談室です「ロードサービスの高額請求に気を付けて！」／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／エシカル度チェックキャンペーン実施中！
9/26	はい！相談室です「契約内容をよく確認！高齢者の定期購入トラブル」／9月は「高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止共同キャンペーン」月間です
11/15	はい！相談室です「子供によるゲームなどの高額な課金に注意」／エシカル度チェックキャンペーン実施中！
11/29	はい！相談室です「SNS をきっかけとした消費者トラブルに注意しましょう」／エシカル度チェックキャンペーン実施中！
12/27	はい！相談室です「そのメール、フィッシングメールかもしれません」／帰省の際は高齢者の身の回りに変化がないか確認しましょう！／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
1/9	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／エシカル度チェックキャンペーン実施中！
1/30	はい！相談室です「脱毛エステ等の契約は慎重に！」／3月まで「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」を実施中です
2/28	はい！相談室です「春から新生活！賃貸住宅のトラブルにご注意！～賃貸借契約トラブル防止のポイント～」／3月まで「若者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」を実施中です
3/27	はい！相談室です「2時間後に電話が使えない」不審な電話に注意！」／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
2冊、2人	—	—	15本、9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6年度の相談件数は6,152件で、前年度同期より293件増加し対前年度比105.0%となった。相談の内訳は、苦情相談5,620件、問合せ530件、要望は2件で、苦情相談が全体の91.4%を占めた。

2 苦情相談の状況

契約当事者における年齢別相談件数は70歳以上が最も多く1,149件で全体の20.4%を占めた。60歳以上の高齢者等からの相談は、全体の3分の1以上を占め、依然として多くの相談が寄せられている。

高齢者等から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、以前より高くなかった。」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}、役務その他サービス^{*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 役務その他サービス

給湯器の点検、パソコンのサポート、ウィルス除去サービスなど

(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130.8%、148件増加の629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109.1%、18件増加の216件であった。

契約当事者の年齢別では、30歳代、50歳代、60歳代で4位、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50.0%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、無料で直すと言われ依頼した。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、点検後に、シートが腐っている、瓦が劣化していると言われたので工事の契約をしたもの、特に屋根に不具合は無く、代金も高額なので解約したい。」等の相談が寄せられている。

(3) 役務その他サービスに関する相談

役務その他サービスに関する相談は、対前年度比134.4%、52件増加の203件であった。

契約当事者の年齢別では、40歳代と70歳以上で3位、60歳代で5位となっており、60歳

以上で全体の 47.8%を占めている。

販売購入形態では、電話勧誘販売が 64 件、通信販売が 57 件で、それぞれ 31.5%、28.0% を占め、相談内容は、「給湯器の無料点検をするという電話があったので訪問を承諾したが、不審なので断りたい。」「パソコンでホームページを閲覧中に【ウィルスに感染した】という画面が出て警告音が鳴ったので、画面に記載されていた電話番号に連絡したところ、高額なサポート費用を請求された。」等の相談が寄せられた。

(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 75.5%、34 件減少の 105 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、頻繁に自宅や会社に返済の電話がかかってくるので困っている。」「家族がギャンブルに使うために複数の金融機関から借金している。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 94.4%、5 件減少の 85 件となった。契約当事者の年齢別では 20 歳代で最も多くなっている。「病気で仕事ができず、生活費にあてるために複数の消費者金融から借金した。返済できなので自己破産したい。」等、生活苦に起因する相談もあり、依然として深刻な状態である。

② SNS をきっかけとする相談

コミュニケーション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 109.6%、40 件増加の 456 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 万円を借金し、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。

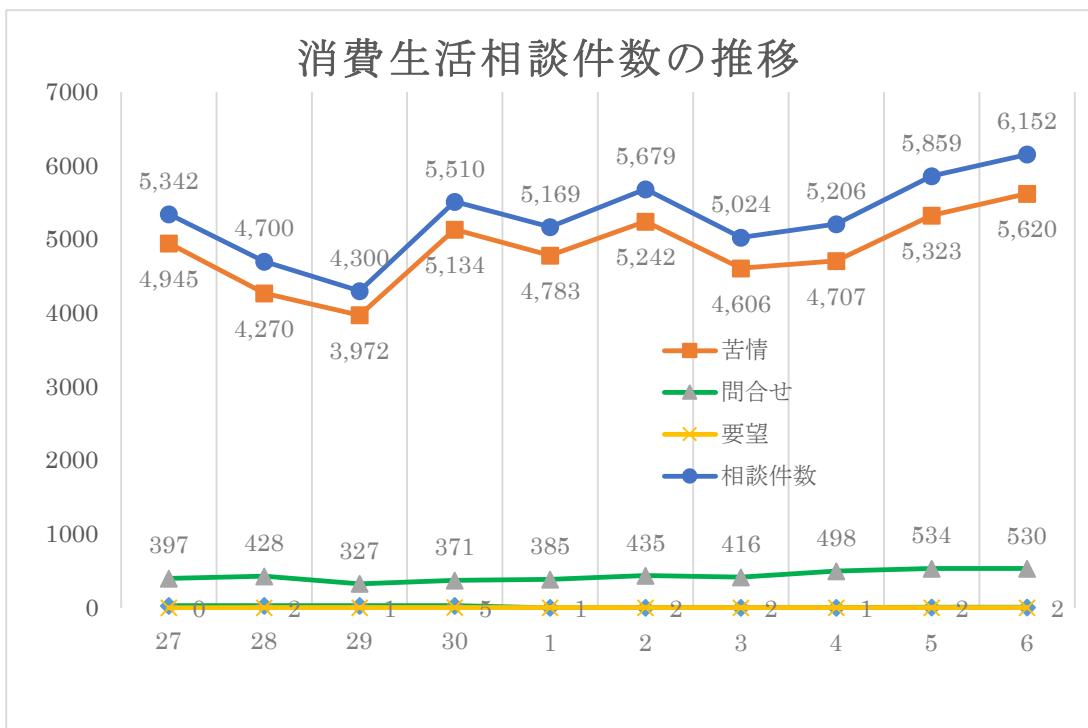
③ 定期購入に関する相談

定期購入に関する相談は、対前年度比 125.7%、110 件増加の 538 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 60 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%
令和6年度	5,620	530	2	6,152	105.0%



月別相談受付件数

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	469	475	422	483	455	493	492	451	494	414	457	515	5,620
問合せ	41	76	52	45	29	48	34	40	33	47	41	44	530
要望	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2
計	510	551	474	528	485	541	526	491	527	462	498	559	6,152

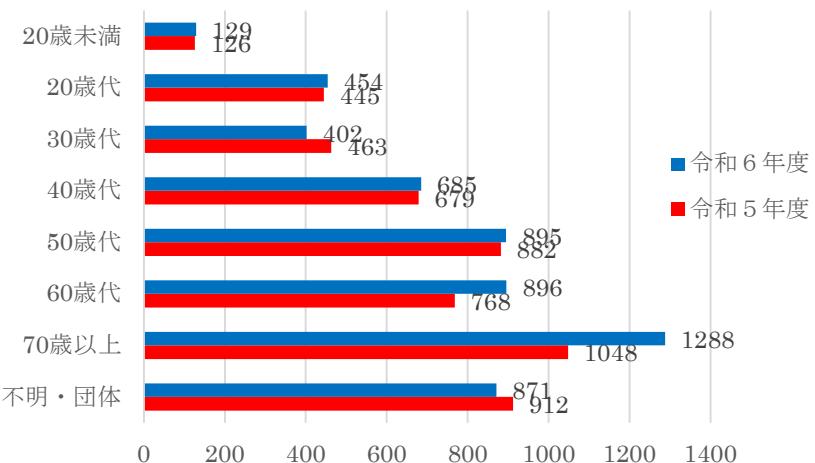
相談方法別・相談者性別受付件数

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 5,620件	係数(件)	172	5,436	12	2,688	2,749	183
	割合(%)	3.1	96.7	0.2	47.8	48.9	3.3
問合せ 530件	係数(件)	25	502	3	277	183	70
	割合(%)	4.7	94.7	0.6	52.3	34.5	13.2
要望 2件	係数(件)	-	2	-	2	-	-
	割合(%)	-	100	-	100	-	-
計 6,152件	係数(件)	197	5,940	15	2,967	2,932	253
	割合(%)	3.2	96.6	0.2	48.2	47.7	4.1

相談者・契約当事者年齢別性別（苦情）

		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明	計
相談者	男性	24	200	222	359	491	500	584	308	2,688
	女性	21	192	225	428	583	451	565	284	2,749
	不明・団体等	-	1	-	-	-	1	-	181	183
	件数(件)	45	393	447	787	1,074	952	1,149	773	5,620
	割合(%)	0.8	7.0	8.0	14.0	19.1	16.9	20.4	13.8	
契約当事者	男性	71	232	218	325	442	489	655	333	2,765
	女性	56	220	183	359	453	404	630	292	2,597
	不明・団体等	2	2	1	1	-	3	3	246	258
	件数(件)	129	454	402	685	895	896	1,288	871	5,620
	割合(%)	2.3	8.1	7.2	12.2	15.9	15.9	22.9	15.5	

契約当事者の年代別苦情相談件数の比較



主な商品とサービス等（苦情）

順位	商品・サービス名	件数		
		6年度	5年度	増減
1	商品一般	629	481	148
2	工事・建築	216	198	18
3	役務その他サービス	203	151	52
4	基礎化粧品	201	108	93
5	他の健康食品	183	129	54
6	インターネット接続回線	156	142	14
7	不動産賃借	151	168	△17
8	四輪自動車	138	171	△33
9	フリーローン・サラ金	105	139	△34
10	携帯電話サービス	101	104	△3
11	修理サービス	98	117	△19
12	固定電話サービス	96	38	58
13	電気	88	78	10
14	金融関連サービスその他	87	74	13
15	他の内職・副業	84	84	0
16	医療サービス	76	51	25
17	ネットゲーム	64	51	13
18	他の行政サービス	57	56	1
19	給湯システム	56	10	46
20	頭髪用化粧品	54	75	△21

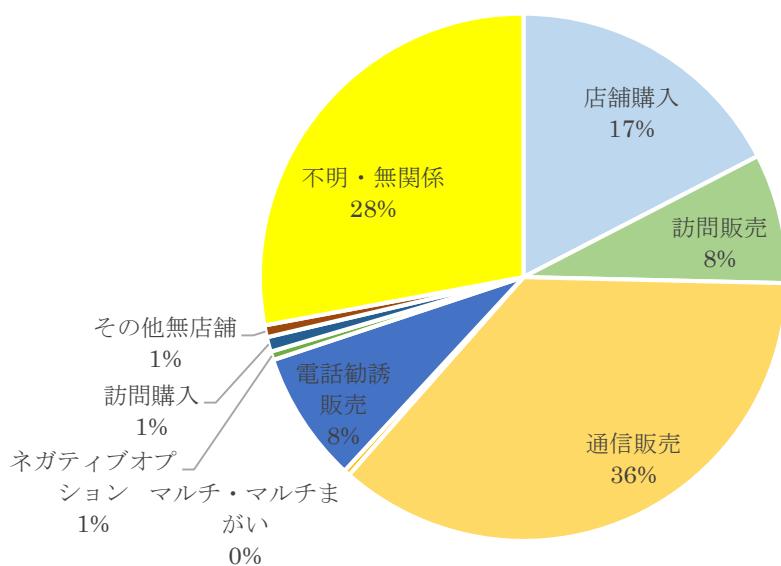
年齢別主な商品とサービス等（苦情）

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	ネットゲーム 41	他の内職・副業 33	商品一般 32	商品一般 63	商品一般 98	商品一般 109	商品一般 181
2	他の健康食品 7	商品一般 31	不動産賃借 23	不動産賃借 33	基礎化粧品 58	基礎化粧品 60	工事・建築 76
3	商品一般 6	不動産賃借 25	インターネット接続回線 21	役務その他サービス 27	他の健康食品 29	他の健康食品 48	役務その他サービス 66
4	基礎化粧品 5	医療サービス 23	工事・建築 17	インターネット接続回線 22	工事・建築 26	工事・建築 36	他の健康食品 60
5	エステサービス 4	フリーローン・サラ金 21	四輪自動車 13	フリーローン・サラ金 18	四輪自動車 25	役務その他サービス 31	基礎化粧品 49
6	靴 3	エステサービス 19	医療サービス 13	四輪自動車 17	修理サービス 24	四輪自動車 27	固定電話サービス 47
7	アダルト情報 3	四輪自動車 16	役務その他サービス 12	工事・建築 17	不動産賃借 21	インターネット接続回線 23	インターネット接続回線 37
8	医療サービス 3	役務その他サービス 16	他の内職・副業 11	基礎化粧品 14	金融関連サービス その他 21	固定電話サービス 22	給湯システム 30
9	他の内職・副業 3	電気 9	修理サービス 9	他の健康食品 12	インターネット接続回線 21	携帯電話サービス 21	携帯電話サービス 28
10	電気 2	工事・建築 8	フリーローン・サラ金 9	複合サービス会員 11	携帯電話サービス 20	金融関連サービス その他 17	修理サービス 26

販売購入形態別受付状況

区分		令和6年度	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度
店舗購入	受付	1,013	1,108	963	927	1,054
	苦情	978	1,078	915	883	1,012
訪問販売	受付	463	436	372	491	525
	苦情	448	427	369	485	518
通信販売	受付	2,056	2,107	1,933	1,564	1,907
	苦情	2,031	2,069	1,893	1,528	1,882
マルチ・マルチまがい	受付	21	31	38	48	62
	苦情	21	31	38	45	60
電話勧誘販売	受付	462	316	277	309	307
	苦情	451	315	272	301	306
ネガティブオプション	受付	30	20	24	28	42
	苦情	30	20	24	26	42
訪問購入	受付	54	46	42	21	20
	苦情	50	45	42	20	20
その他無店舗	受付	41	40	39	23	30
	苦情	41	39	38	23	28
不明・無関係	受付	2,012	1,755	1,518	1,613	1,732
	苦情	1,570	1,299	1,116	1,295	1,374
計	受付	6,152	5,859	5,206	5,024	5,679
	苦情	5,620	5,323	4,707	4,606	5,242

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 978件			訪問販売 448件			通信販売 2,031件			マルチ・マルチまがい 21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	97	1	工事・建築	108	1	基礎化粧品	189	1	他の健康食品	7
2	不動産貸借	79	2	修理サービス	41	2	他の健康食品	158	2	商品一般	2
3	医療サービス	59	3	給湯システム	30	3	商品一般	138	3	健康食品	1
4	工事・建築	44	4	役務その他サービス	28	4	ネットゲーム	61	3	アクセサリー	1
5	エステサービス	31	5	新聞	25	5	他の内職・副業	60	3	化粧品セット	1
6	携帯電話サービス	28	6	電気	20	6	役務その他サービス	57	3	他の理美容用具	1
7	携帯電話	26	7	インターネット接続回線	17	7	頭髪用化粧品	51	3	保健衛生品その他	1
8	商品一般	22	8	ソーラーシステム	15	8	アダルト情報	42	3	電話関連機器・用品	1
9	フリーローン・サラ金	19	9	商品一般	11	9	化粧品	41	3	音響・映像ソフト	1
10	修理サービス	18	10	電気設備	9	9	他の化粧品	41	3	四輪自動車	1

電話勧誘販売 451件			ネガティブオプション 30件			その他無店舗 41件			不明・無関係 1,570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	87	1	商品一般	9	1	アクセサリー	4	1	商品一般	368
2	商品一般	67	2	婦人下着	2	2	パーキング	3	2	フリーローン・サラ金	78
3	役務その他サービス	64	2	旅行鞄	2	3	他の健康食品	2	3	不動産貸借	69
4	固定電話サービス	26	2	保健衛生品その他	2	3	冷凍冷蔵機器	2	3	固定電話サービス	69
5	給湯システム	17	2	食器	1	3	電気	2	5	他の行政サービス	52
6	電気	16	3	鍋・釜類	1	3	四輪自動車	2	6	工事・建築	50
7	他の内職・副業	15	3	戸棚類	1	3	携帯電話サービス	2	7	金融関連サービスその他	49
8	魚介類	14	3	布団類	1	3	インターネット接続回線	2	7	携帯電話サービス	49
8	広告代理サービス	14	3	家庭用工具	1	8	緑茶	1	9	相談その他	40
10	携帯電話サービス	12	3	リュックサック	1	8	他の台所用品	1	10	インターネット接続回線	37

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 978件	件数	16	123	96	129	154	127	169	164
	割合	1. 6%	12. 6%	9. 8%	13. 2%	15. 7%	13. 0%	17. 3%	16. 8%
訪問販売 448件	件数	2	32	32	36	51	68	173	54
	割合	0. 4%	7. 1%	7. 1%	8. 0%	11. 4%	15. 2%	38. 6%	12. 1%
通信販売 2,031件	件数	99	164	137	280	390	395	351	215
	割合	4. 9%	8. 1%	6. 7%	13. 8%	19. 2%	19. 4%	17. 3%	10. 6%
マルチ・マルチまがい 21件	件数	-	4	4	2	1	3	4	3
	割合	-	19. 0%	19. 0%	9. 5%	4. 8%	14. 3%	19. 0%	14. 3%
電話勧誘販売 451件	件数	2	25	32	54	52	68	163	55
	割合	0. 4%	5. 5%	7. 1%	12. 0%	11. 5%	15. 1%	36. 1%	12. 2%
ネガティブオプション 30件	件数	-	4	1	3	4	3	9	6
	割合	-	13. 3%	3. 3%	10. 0%	13. 3%	10. 0%	30. 0%	20. 0%
訪問購入 50件	件数	-	-	2	1	8	5	32	2
	割合	-	-	4. 0%	2. 0%	16. 0%	10. 0%	64. 0%	4. 0%
その他無店舗 41件	件数	-	5	2	6	5	8	12	3
	割合	-	12. 2%	4. 9%	14. 6%	12. 2%	19. 5%	29. 3%	7. 3%
不明・無関係 1,570件	件数	10	97	96	174	230	219	375	369
	割合	0. 6%	6. 2%	6. 1%	11. 1%	14. 6%	13. 9%	23. 9%	23. 5%
総計 5,620件	件数	129	454	402	685	895	896	1,288	871
	割合	2. 3%	8. 1%	7. 2%	12. 2%	15. 9%	15. 9%	22. 9%	15. 5%

商品別・内容別分類（苦情） ※令和6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4年度	令和5年度	令和6年度	令和6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	373	481	629	1	19	30	91	-	12	377	373	45	-	-	-	948	
	食料品	294	358	392	41	56	6	61	3	37	285	286	63	-	-	-	838	
	住居品	222	229	217	12	66	4	26	-	13	128	153	45	-	-	-	447	
	光熱水品	146	118	122	-	4	6	40	-	2	58	78	26	-	-	-	214	
	被服品	246	247	223	1	31	5	39	-	17	164	181	33	-	-	-	417	
	保健衛生品	454	396	510	25	48	3	80	-	78	448	431	68	-	-	-	1,181	
	教養娯楽品	383	399	359	5	71	11	52	-	12	211	270	79	-	-	-	711	
	車両・乗り物	211	247	205	14	50	3	31	-	11	97	152	62	-	-	-	420	
	土地・建物・設備	165	178	245	1	28	3	50	-	2	165	166	51	-	-	-	466	
	他の商品	21	28	18	-	1	1	6	-	-	11	12	4	-	-	-	35	
小計				2,515	2,681	2,920	100	374	72	476	3	184	1,944	2,102	476	-	-	5,731
構成比 (%)				53.4	50.4	52.0	1.7	6.5	1.3	8.3	0.1	3.2	33.9	36.7	8.3	-	-	
商品関連役務	クリーニング	8	11	15	-	7	-	2	-	-	6	8	5	-	-	-	28	
	レンタル・リース・賃借	164	196	186	5	38	9	75	1	2	34	151	41	-	-	-	356	
	工事・建築・加工	174	205	222	5	29	4	54	-	7	140	173	61	-	1	-	474	
	修理・補修	86	135	107	2	23	-	30	-	4	59	79	22	-	-	-	219	
	管理・保管	4	5	7	-	-	1	4	-	2	-	5	1	-	-	-	13	
	小計	436	552	537	12	97	14	165	1	15	239	416	130	-	1	-	1,090	
	構成比 (%)	9.3	10.4	9.6	1.1	8.9	1.3	15.1	0.1	1.4	21.9	38.2	11.9	-	0.1	-		
役務	役務一般	36	29	31	-	-	-	6	-	1	21	23	-	-	-	-	51	
	金融・保険サービス	365	442	376	1	5	19	91	1	11	159	311	55	-	-	-	653	
	運輸・通信サービス	311	398	479	1	39	14	81	-	4	287	352	83	-	-	-	861	
	教育サービス	10	18	14	-	-	-	2	-	-	7	11	3	-	-	-	23	
	教養・娯楽サービス	431	442	419	2	14	11	97	-	21	306	344	46	-	-	-	841	
	保健・福祉サービス	183	208	204	31	38	6	59	-	6	69	153	44	-	-	-	406	
	他の役務	276	365	431	3	21	11	90	-	16	282	292	52	-	-	-	767	
	内職・副業・ねずみ講	54	93	98	-	1	3	27	-	10	90	88	5	-	-	-	224	
	他の行政サービス	50	56	57	7	3	13	3	-	1	10	16	20	-	-	-	73	
	小計	1,716	2,051	2,109	45	121	77	456	1	70	1,231	1,590	308	-	-	-	3,899	
構成比 (%)				36.5	38.5	37.9	1.2	3.1	2.0	11.7	0.0	1.8	31.6	40.8	7.9	-	-	
他の相談	40	39	54	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	54	54	
構成比 (%)	0.8	0.7	0.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100		
合計	4,707	5,323	5,620	274	1,052	243	1,668	8	469	5,665	6,577	1,515	-	1	-	10,720		
構成比 (%)	100.0	100.0	100.0	2.6	9.8	2.3	15.6	0.1	4.4	52.8	61.3	14.1	-	-	-			

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6年度				令和5年度			
	男性	女性	団体・不明	合計	男性	女性	団体・不明	合計
20歳未満	1	2	-	3	-	1	-	1
20歳代	10	10	-	20	10	8	-	18
30歳代	5	5	-	10	4	2	-	6
40歳代	12	6	-	18	9	5	-	14
50歳代	7	6	-	13	14	10	-	24
60歳代	6	1	-	7	10	4	-	14
70歳以上	4	2	-	6	2	1	-	3
不明	7	1	-	8	6	3	1	10
計	52	33	0	85	55	34	1	90

SNSをきっかけする相談

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6年度				令和5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	4	14	1	19	9	8	-	17
20歳代	25	40	-	65	22	36	-	58
30歳代	12	20	-	32	18	37	-	55
40歳代	28	44	-	72	26	41	-	67
50歳代	39	59	-	98	41	68	-	109
60歳代	34	52	-	86	30	29	-	59
70歳以上	27	35	-	62	10	10	-	20
不明	5	13	4	22	13	16	2	31
計	174	277	5	456	169	245	2	416

イ 主なサービスと契約当事者年代別苦情件数

商品・サービス名	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
基礎化粧品	2	1	1	7	26	24	16	1	78
他の内職・副業	2	21	6	7	4	4	-	4	48
他の健康食品	3	2	-	4	8	13	7	1	38
ファンド型投資商品	-	2	2	6	3	4	1	2	20
商品一般	1	3	1	-	3	4	4	3	19
メイクアップ化粧品	-	-	-	1	6	4	6	1	18
頭髪用化粧品	-	1	1	3	2	5	2	-	14
役務その他サービス	-	4	2	3	-	1	1	2	13
異性交際関連サービス	-	1	1	1	2	4	2	-	11
他の化粧品	1	-	-	6	-	-	2	1	10

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6年度				令和5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	3	4	-	7	2	9	-	11
20歳代	2	6	-	8	4	8	-	12
30歳代	1	17	-	18	6	23	-	29
40歳代	17	33	-	50	20	37	-	57
50歳代	32	90	-	122	39	61	-	100
60歳代	55	101	-	156	37	57	-	94
70歳以上	56	81	-	137	42	44	-	86
不明	12	26	2	40	13	23	3	39
計	178	358	2	538	163	262	3	428

イ 主なサービスと契約当事者年代別苦情件数

商品・サービス名	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
基礎化粧品	3	1	2	12	52	56	42	8	176
他の健康食品	3	3	3	8	25	41	40	11	134
頭髪用化粧品	1	1	1	4	9	15	6	4	41
化粧品	-	1	-	8	13	10	5	1	38
メイクアップ化粧品	-	-	3	3	8	8	9	3	34
他の化粧品	-	-	3	6	4	7	9	3	32
健康食品	-	-	1	-	3	5	4	3	16
他の飲料	-	-	1	-	2	1	3	-	7
漢方薬	-	-	1	1	-	1	2	1	6
タバコ用品	-	-	-	1	3	2	-	-	6

処理結果の推移（苦情）

区分	令和6年度		令和5年度		備考
	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	
助言（自主交渉）	3,548	63.1%	3,375	63.4%	
あっせん解決	472	8.4%	372	7.0%	
小計(A)	4,020	71.5%	3,747	70.4%	
(B) 他機関紹介	81	1.4%	115	2.1%	
(C) その他情報提供	1,317	23.4%	1,206	22.6%	
(D) あっせん不調	42	0.7%	57	1.1%	条件提示折り合わず 等
(E) 処理不能	60	1.1%	57	1.1%	連絡先不明 等
(F) 処理不要	100	1.8%	140	2.6%	相談取り下げ 等
(G) 処理継続	0	0.0%	1	0.1%	
合計	5,620		5,323		

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	661	68	-	729	かすみがうら市	相談	85	6	-	91
	契約	643	63	-	706		契約	84	6	-	90
日立市	相談	195	19	-	214	桜川市	相談	80	9	-	89
	契約	185	19	-	204		契約	78	8	-	86
土浦市	相談	184	13	-	197	神栖市	相談	97	6	-	103
	契約	184	14	-	198		契約	94	6	-	100
古河市	相談	208	16	-	224	行方市	相談	127	7	1	135
	契約	199	17	-	216		契約	126	7	1	134
石岡市	相談	150	16	-	166	鉾田市	相談	103	6	-	109
	契約	150	16	-	166		契約	98	7	-	105
結城市	相談	93	7	-	100	つくばみらい市	相談	51	5	-	56
	契約	92	7	-	99		契約	48	4	-	52
龍ヶ崎市	相談	108	7	-	115	小美玉市	相談	96	16	-	112
	契約	107	8	-	115		契約	95	16	-	111
下妻市	相談	96	1	-	97	茨城町	相談	112	8	-	120
	契約	92	1	-	93		契約	111	8	-	119
常総市	相談	86	8	-	94	大洗町	相談	50	6	-	56
	契約	88	8	-	96		契約	50	6	-	56
常陸太田市	相談	111	9	-	120	城里町	相談	86	5	-	91
	契約	107	9	-	116		契約	86	5	-	91
高萩市	相談	49	3	-	52	東海村	相談	96	8	-	104
	契約	49	3	-	52		契約	95	8	-	103
北茨城市	相談	68	6	-	74	大子町	相談	21	3	-	24
	契約	67	6	-	73		契約	22	2	-	24
笠間市	相談	178	15	-	193	美浦村	相談	29	1	-	30
	契約	172	13	-	185		契約	28	2	-	30
取手市	相談	200	37	-	237	阿見町	相談	82	7	-	89
	契約	194	36	-	230		契約	77	5	-	82
牛久市	相談	123	8	-	131	河内町	相談	20	1	-	21
	契約	117	6	-	123		契約	21	1	-	22
つくば市	相談	318	19	-	337	八千代町	相談	61	6	-	67
	契約	318	18	-	336		契約	63	6	-	69
ひたちなか市	相談	316	23	-	339	五霞町	相談	41	2	-	43
	契約	304	23	-	327		契約	38	2	-	40
鹿嶋市	相談	105	9	-	114	境町	相談	92	5	-	97
	契約	100	8	-	108		契約	90	5	-	95
潮来市	相談	62	4	-	66	利根町	相談	45	2	-	47
	契約	60	3	-	63		契約	47	1	-	48
守谷市	相談	113	7	-	120	市町村不明	相談	176	54	1	231
	契約	111	6	-	117		契約	173	54	1	228
常陸大宮市	相談	96	19	-	115	県内計	相談	5,494	507	2	5,494
	契約	98	20	-	118		契約	5,375	495	2	5,872
那珂市	相談	119	13	-	132	県外	相談	125	23	-	148
	契約	113	13	-	126		契約	168	26	-	194
筑西市	相談	174	12	-	186	不明	相談	1	-	-	1
	契約	172	13	-	185		契約	77	9	-	86
坂東市	相談	68	1	-	69						
	契約	65	1	-	66						
稲敷市	相談	63	4	-	67	合 計	相談	5,620	530	2	6,152
	契約	64	5	-	69		契約	5,620	530	2	6,152

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13日 (オンライン)	講義：自動車取引に関する消費者相談対応について 講師：一般社団法人 自動車公正取引協議会 消費者関連部 齋尾 崇 氏	68名
第2回	9月6日 (集合研修)	講義：特定商取引法（電子書面の交付、通信販売トラブル）について 講師：池本法律事務所 弁護士 池本 誠司 氏	64名
第3回	第1部 11月18日 (オンライン)	講義：対応困難相談者への組織としての対応について 講師：森大輔法律事務所 弁護士 杉浦 友亮 氏	88名
	第2部 11月25日 (オンライン)	講義：住宅の賃貸借契約における相談対応について 講師：一般財団法人 不動産適正取引推進機構 調査研究部 調査役 大嶺 優 氏	88名
第4回	第2部 2月3日 (オンライン)	講義：エステ・美医療トラブルについて 講師：原後綜合法律事務所 弁護士 洞澤 美佳 氏	72名

○レベルアップ事業

月 日	研修内容	参加者数
第1回 9月6日	事例検討 議題「屋根工事のクーリングオフ、ロードサービスの高額請求について」 (アドバイザー：弁護士6名)	38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 291件 : 延対応件数 598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。（24市町村延べ25回）

巡回回数	市町村名
1	石岡市、結城市、常陸太田市、高萩市、北茨城市、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、かすみがうら市（2回）、桜川市、行方市、鉾田市、つくばみらい市、小美玉市、大洗町、城里町、美浦村、河内町、五霞町、境町

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42名)

	開催日	延べ受講者	内 容
前期	5月28日 29日	20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	10月7日 8日	22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、延べ参加者69名)

回	開催日	延べ 参加者	内 容
1	7月8日 (集合)	19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10日 (集合)	10名	
2	10月25日 (オンライン)	21名	業界団体等の業務説明 ① 茨城県ペストコントロール協会の業務について ② 茨城県警察本部県民安心センターの業務について 相談員間の情報交換、県センターからの情報提供等
	10月29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はいくつかあったが、独立行政法人国民生活センターに依頼した案件はなかった。

相談内容【品名／検体数】	(独)国民生活センター テスト結果概要
なし	

2 実習指導

消費者が商品の選択に際し、商品の品質や表示などが適切かどうかを判断できるよう、小学生とその保護者を対象にした夏休み親子生活教室を実施している。令和6年度は3つの企業の協力を得て、くらしを科学的に見る目を養い、消費生活への関心を高めることを目的に、体が元気になる食生活や電気に関する実験、食品表示の見方など、体験学習を行った。

8月7日（水） 10組21人参加 “おなか元氣で”よい生活リズムを学ぼう
【協力：水戸ヤクルト販売（株）】

8月8日（木） 15組33人参加 “備長炭で電池を作つて”電気の正しい使い方を学ぼう
【協力：一般社団法人関東電気保安協会茨城事業本部】

8月9日（金） 15組33人参加 “お菓子で”食品表示やおやつの食べ方を学ぼう
【協力：カルビー（株）東日本事業本部】

合計3回開催、87人参加（うち子供47人）

3 技術指導

商品テストは実施していないが、電話での問い合わせや相談来所者に対し、相談員を通じて、テストデータや技術情報等、苦情相談に伴うアドバイスを行った（情報提供8件）。

（内訳）

方法	電話	来所	その他	計
件数	2	0	6	8

（分類別内訳）

分類	件数	分類	件数
食料品	4	住居品	3
役務一般	1	計	8