

## V 消費生活相談

センターに9名の消費生活相談員を配置し、消費者からの相談対応にあたるとともに、茨城県弁護士会等と連携しながら法律相談を実施し、消費者被害の救済、トラブルの解決に努めた。

平成26年度からは日曜日の電話相談を開始したほか、相談体制の充実及び機能強化を図るため、県及び市町村の消費生活相談員等を対象に研修会を開催し、相談対応能力の向上を図った。

### 1 相談概要

#### (1) 茨城県内の相談件数の推移

平成27年度の相談件数は5,342件で、前年度同期より447件減少し対前年度比92.3%になった。

相談の内訳は、苦情相談4,945件、問合せ397件、要望は0件で、苦情相談が全体の92.6%を占めた。

#### (2) 苦情相談の状況

苦情相談で最も多いのは、デジタルコンテンツ\*（インターネットを通じて得られる情報）に関する相談で、昨年度1,295件の相談が寄せられている。寄せられる相談も、アダルト情報サイトが1位、デジタルコンテンツその他が2位と依然上位である。出会い系サイトも13位と多く寄せられた。年代別に見ても、アダルト情報サイトに関する相談は、20歳未満から60歳代まで1位、70歳以上でも3位となっている。相談内容としては「スマートフォンで無料動画を閲覧していたら、途中で年齢認証画面がでてきて、タップすると、アダルトサイトに、つながって登録完了になってしまった」というものや、「スマートフォンのアダルト漫画サイトを閲覧しただけで登録と表示され、『登録解除のかたはこちらへ』と書いてあった電話番号に電話をすると、高額な請求を受けた」といった相談が寄せられている。

※ デジタルコンテンツその他（有料サイト、オンラインゲーム等）、アダルト情報サイト、出会い系サイトの総称

また、スマートフォンの普及を背景に、関連する相談が増加した。デジタルコンテンツに関する相談のうち、スマートフォンに関する相談は、798件であった。20歳代以上からの相談が多く寄せられているが、60歳以上からの相談も約12%を占めている。相談内容については、上述のアダルト情報サイトに関する相談や、身に覚えの無い高額なゲーム料金の請求等である。

光回線や光ファイバー、プロバイダなどのインターネット接続回線に関する相談も多く寄せられており、昨年度336件寄せられている。中でも、訪問販売や電話勧誘によるものが多く、「電話でインターネットの料金が安くなると勧誘され、光回線を契約したがインターネットができない。業者に電話が繋がらない」といったものや「大手電話会社又はその関連会社だと誤解してしまったが実際は無関係の業者だった」、「解約を申し出たら高額な違約金を請求された」等のトラブルに関する相談も多く寄せられている。

商品一般に関する相談については、212件あり、中でも携帯電話やスマートフォンに届いたメールやSMS（ショートメッセージサービス）、ハガキ等の架空請求に関する相談が多く寄せられ、「スマートフォンにアダルトサイトの未納料金を請求するSMS（ショートメッセージサービス）が届いたが、内容に心当たりがない。」といったものや、架空または実在する行政機関等を名乗り、『『民事訴訟裁判通達書』というハガキが届き、至急連絡するようにと書いてあったが、身に覚えが無い』などの相談があった。

サラ金・フリーローンの相談件数は、180件となった。相談内容は、「住宅ローンや携帯電話の料金、キャッシングの返済が滞り、支払いができずに困っている」「金融機関のカードローンで借金をしているが、返済が難しくなっている。どうすればよいか。」「完済している消費者金融の過払い金の返還を求めたい。」等、多重債務や債務整理に関するもののほか、ヤミ金融や過払い金の返還請求方法に関する相談などがあった。

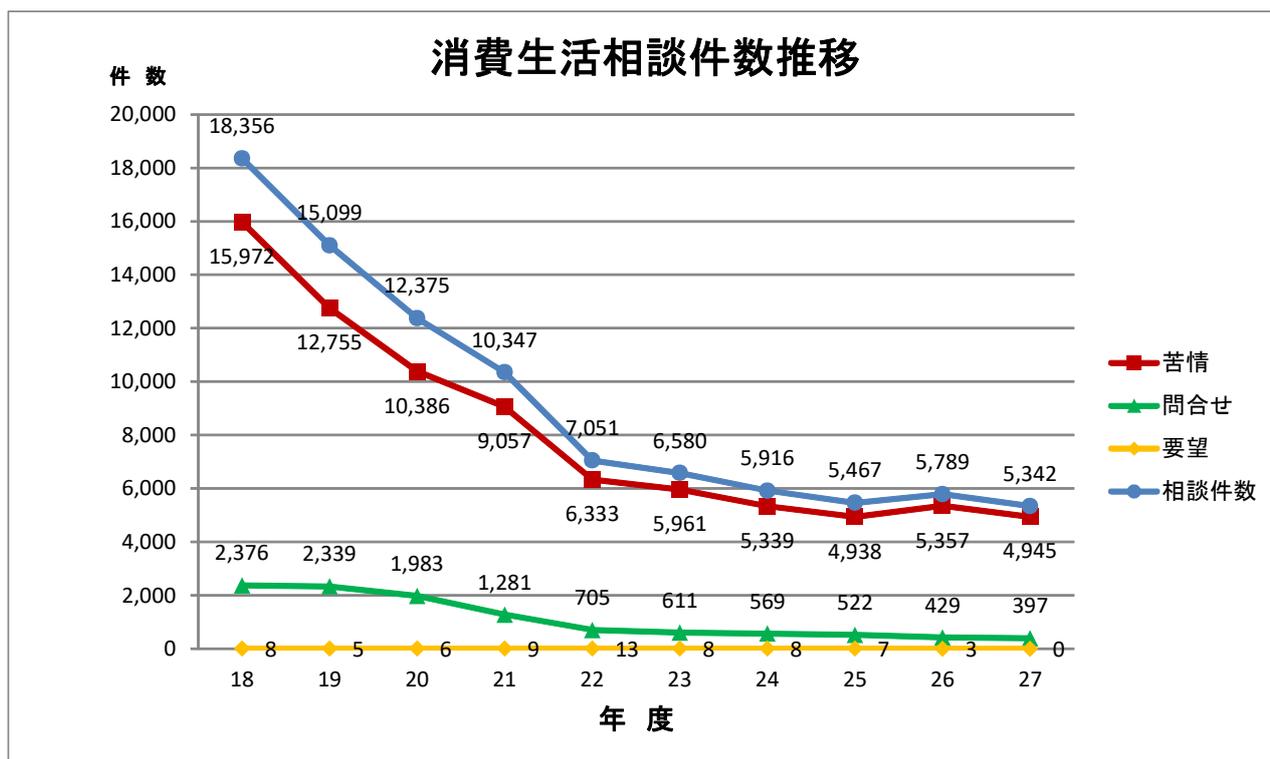
また、多重債務に関する相談は、98件となった。年代では40歳代から60歳代で多くなっており、男女別では、男性からの相談が女性からの相談の約3倍となっている。相談件数については、ここ数年減少傾向にあるが、「住宅ローンの支払いが困難であり、自己破産を考えている」「サラ金と個人の業者から借金があるが、生活が苦しく返済が困難になってしまった」など生活苦に起因する相談もあり、依然として深刻である。

契約当事者における年齢別相談件数は40歳代が最も多く912件で全体の約19%を占めた。60歳以上の相談についても、依然として多くの相談が寄せられており、全体の約30%となっている。60歳以上からの相談で多く寄せられているものは、上述の架空請求や、インターネット接続回線、アダルトサイトに関するもののほか、「見知らぬ業者が、『雨樋がずれている』と行って来訪したが、その後『屋根瓦がずれている』と行って高額な修理を勧められた」といった訪問販売に関する相談や、『『あなたの居住地近くに介護施設ができるので入居の権利を譲ってほしい』という電話があった』といういわゆる劇場型勧誘などの電話勧誘販売に関する相談が多く寄せられた。

[表1] 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
18	15,972	2,376	8	18,356	
19	12,755	2,339	5	15,099	82.3%
20	10,386	1,983	6	12,375	82.0%
21	9,057	1,281	9	10,347	83.6%
22	6,333	705	13	7,051	68.1%
23	5,961	611	8	6,580	93.3%
24	5,339	569	8	5,916	89.9%
25	4,938	522	7	5,467	92.4%
26	5,357	429	3	5,789	105.9%
27	4,945	397	0	5,342	92.3%

[グラフ1]



[表2] 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	386	378	467	455	386	438	445	380	398	380	395	437	4,945
問合せ	30	36	35	32	37	29	34	26	28	37	40	33	397
要望	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
計	416	414	502	487	423	467	479	406	426	417	435	470	5,342

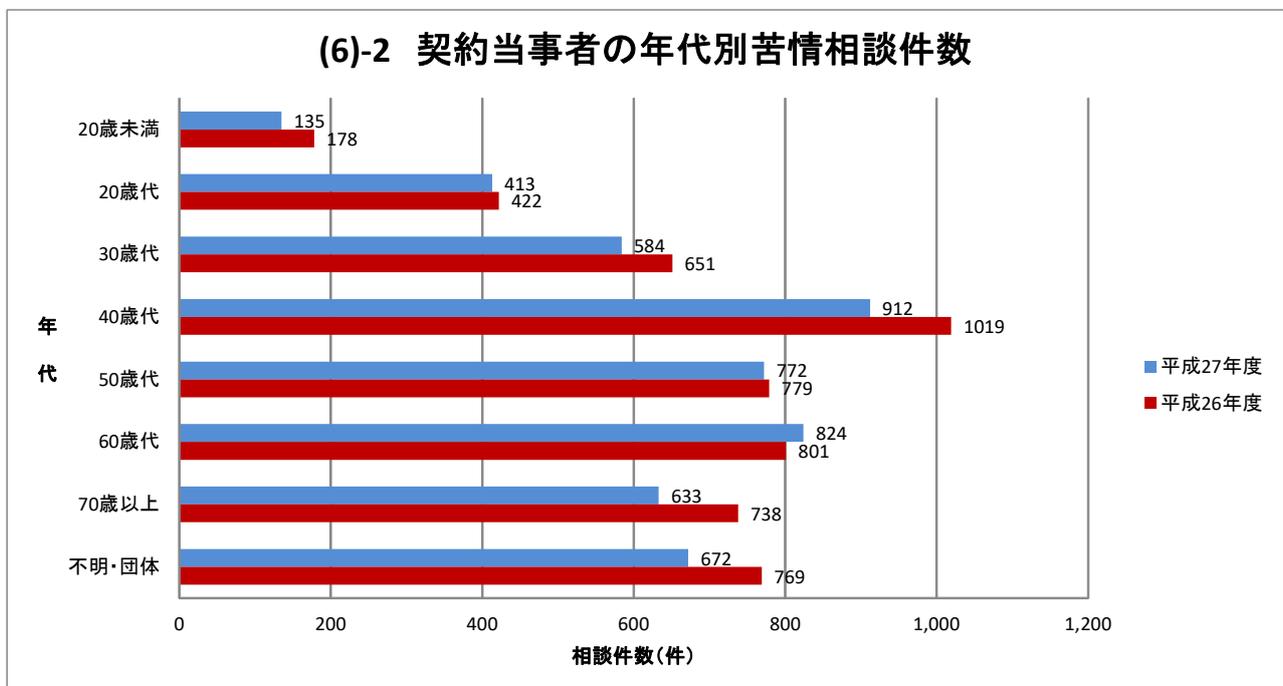
[表3] 相談方法別・相談者性別受付件数

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 4,945件	件数(件)	220	4,721	4	2,422	2,372	151
	割合(%)	4.4%	95.5%	0.1%	49.0%	48.0%	3.1%
問合せ 397件	件数(件)	21	376	0	157	162	78
	割合(%)	5.3%	94.7%	0.0%	39.5%	40.8%	19.6%
要望	件数(件)	0	0	0	0	0	0
	割合(%)						
計 5,342件	件数(件)	241	5,097	4	2,579	2,534	229
	割合(%)	4.5%	95.4%	0.1%	48.3%	47.4%	4.3%

[表4] 相談者・契約当事者年齢別性別（苦情）

区分		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明・団体	計
相談者	男性	19	146	294	501	440	500	275	247	2,422
	女性	12	168	305	510	479	407	259	232	2,372
	不明・団体等	0	0	1	0	0	1	1	148	151
	件数(件)	31	314	600	1,011	919	908	535	627	4,945
	割合(%)	0.6%	6.3%	12.1%	20.4%	18.6%	18.4%	10.8%	12.7%	100%
契約当事者	男性	79	206	316	505	406	496	308	281	2,597
	女性	55	207	267	406	365	327	322	233	2,182
	不明・団体等	1	0	1	1	1	1	3	158	166
	件数(件)	135	413	584	912	772	824	633	672	4,945
	割合(%)	2.7%	8.4%	11.8%	18.4%	15.6%	16.7%	12.8%	13.6%	100%

[グラフ2]



[表5] 商品別・内容別分類（苦情） ※27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	25年度	26年度	27年度	27年度 内容別分類													計
				安全・衛生	品質・機能・役務品質	法律・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	無回答		
商品	商品一般	175	271	212	2	6	34	22	0	14	132	107	27	0	0	0	344
	食料品	349	203	202	47	56	12	35	2	31	91	121	45	3	0	0	443
	住居品	185	178	145	24	44	11	34	1	14	66	94	27	0	0	0	315
	光熱水品	83	72	75	1	3	8	37	1	4	21	47	13	0	1	0	136
	被服品	193	184	167	3	30	14	53	0	18	98	131	25	0	0	0	372
	保健衛生品	99	115	95	19	39	5	26	0	9	43	64	25	0	0	0	230
	教養娯楽品	410	399	308	10	71	23	70	1	25	161	250	68	0	0	0	679
	車両・乗り物	163	197	141	10	43	18	46	0	8	37	120	25	0	0	0	307
	土地・建物・設備	222	198	163	4	28	28	52	0	3	90	116	25	0	0	0	346
	他の商品	15	22	11	0	1	1	6	1	0	7	9	2	0	0	0	27
	小計	1,894	1,839	1,519	120	321	154	381	6	126	746	1,059	282	3	1	0	3,199
	構成比	38.2	34.1	30.7	7.9	21.1	10.1	25.1	0.4	8.3	49.1	69.7	18.6	0.2	0.1	0.0	-
商品関連役務	クリーニング	16	23	22	1	11	2	7	0	1	4	19	11	0	0	0	56
	レンタル・リース・賃借	212	217	194	1	22	29	89	0	1	39	176	44	0	1	0	402
	工事・建築・加工	187	183	132	3	34	12	53	1	2	55	107	28	0	0	0	295
	修理・補修	86	83	75	1	24	2	32	0	1	31	57	20	0	0	0	168
	管理・保管	6	13	8	1	1	1	5	0	2	3	4	1	0	0	0	18
	小計	507	519	431	7	92	46	186	1	7	132	363	104	0	1	0	939
構成比	10.2	9.6	8.7	1.6	21.3	10.7	43.2	0.2	1.6	30.6	84.2	24.1	0.0	0.2	0.0	-	
役務	役務一般	14	55	31	0	0	1	11	0	0	26	30	1	0	0	0	69
	金融・保険サービス	591	522	387	0	5	80	151	0	14	113	326	44	0	1	0	734
	運輸・通信サービス	1,206	1,684	1,843	3	36	91	595	0	45	1,544	1,727	159	0	1	0	4,201
	教育サービス	25	22	32	1	5	5	13	0	2	9	28	7	0	0	0	70
	教養娯楽サービス	145	118	99	0	8	19	53	0	11	46	83	15	0	0	0	235
	保健・福祉サービス	157	180	120	27	38	12	44	0	5	38	74	25	0	0	0	263
	他の役務	224	278	303	9	22	40	114	1	17	163	237	35	0	0	0	638
	内職・副業・ねずみ講	19	10	21	0	0	4	13	0	2	11	20	5	0	0	0	55
	他の行政サービス	31	42	48	0	2	15	10	0	1	7	11	14	0	0	0	60
	小計	2,412	2,911	2,884	40	116	267	1,004	1	97	1,957	2,536	305	0	2	0	6,325
構成比	48.6	54.0	58.3	1.4	4.0	9.3	34.8	0.0	3.4	67.9	87.9	10.6	0.0	0.1	0.0	-	
他の相談	150	125	111	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
構成比	3.0	2.3	2.2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-	
合計	4,963	5,394	4,945	167	529	467	1,571	8	230	2,835	3,958	691	3	4	0	10,463	
構成比	100	100	100	3.4	10.7	9.4	31.8	0.2	4.7	57.3	80.0	14.0	0.1	0.1	0.0	-	

[表6] 主な商品とサービス等（苦情）

順位	商品・サービス名	件数		
		27年度	26年度	増減
1	アダルト情報サイト	710	860	△ 150
2	デジタルコンテンツその他	500	330	170
3	インターネット接続回線	336	196	140
4	商品一般	212	271	△ 59
5	フリーローン・サラ金	180	237	△ 57
6	賃貸アパート・マンション	125	135	△ 10
7	四輪自動車	100	148	△ 48
8	移動通信サービス	93	80	13
9	相談その他	92	76	16
10	健康食品	78	63	15
11	他の役務サービス	72	81	△ 9
11	修理サービス	72	78	△ 6
13	出会い系サイト	59	68	△ 9
14	他の行政サービス	48	42	6
15	ソーラーシステム	37	53	△ 16
16	新聞	45	58	△ 13
16	解約代行サービス	45	11	34
18	新築工事	44	78	△ 34
18	携帯電話	44	42	2
18	プロパンガス	44	52	△ 8

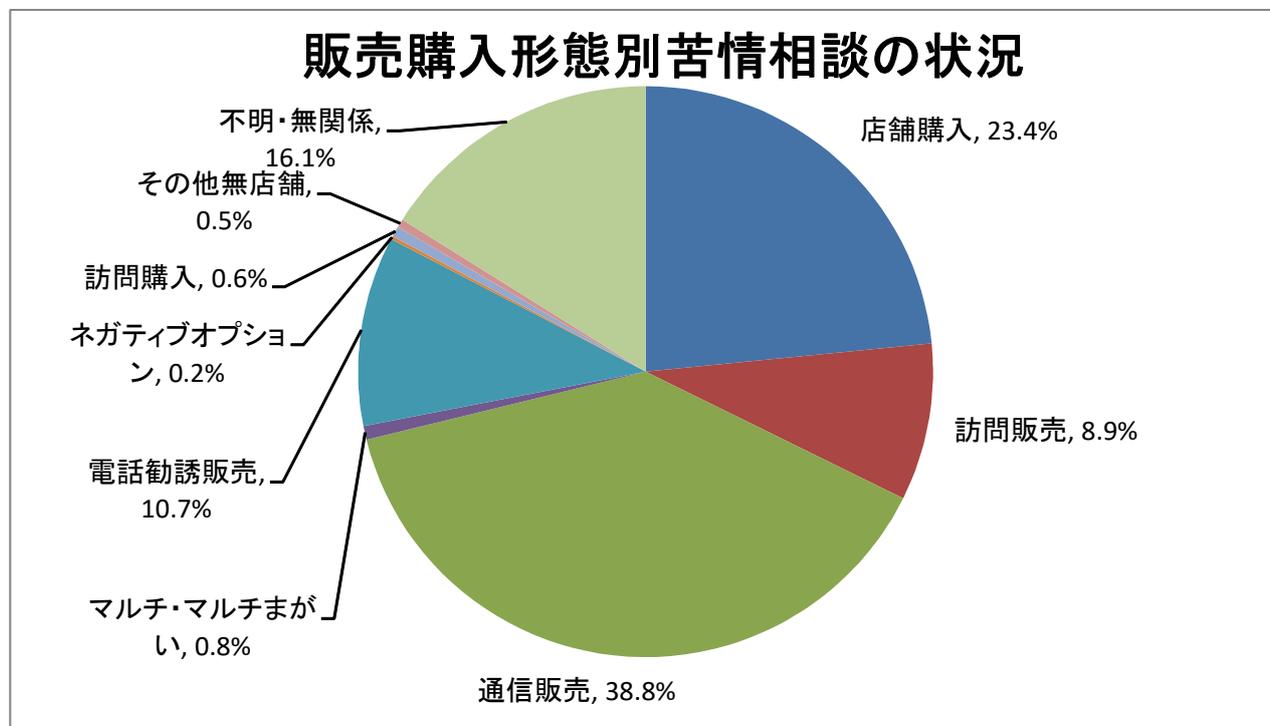
[表7] 年齢別主な商品とサービス等（苦情）

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	アダルト情報サイト 65	アダルト情報サイト 75	アダルト情報サイト 89	アダルト情報サイト 192	アダルト情報サイト 128	アダルト情報サイト 116	商品一般 43
2	オンラインゲーム 12	デジタルコンテンツその他 30	デジタルコンテンツその他 87	デジタルコンテンツその他 122	デジタルコンテンツその他 100	デジタルコンテンツその他 99	インターネット接続回線 42
3	デジタルコンテンツその他 9	賃貸アパート・マンション 24	インターネット接続回線 39	インターネット接続回線 53	インターネット接続回線 68	インターネット接続回線 81	アダルト情報サイト 31
4	健康食品 4	インターネット接続回線 17	賃貸アパート・マンション 27	フリーローン・サラ金 46	フリーローン・サラ金 37	商品一般 42	デジタルコンテンツその他 31
5	移動通信サービス 4	出会い系サイト 17	フリーローン・サラ金 20	商品一般 27	商品一般 33	フリーローン・サラ金 24	健康食品 29
6	放送サービス 3	四輪自動車 17	新築工事 15	四輪自動車 21	賃貸アパート・マンション 18	修理サービス 17	修理サービス 24
7	電話関連機器・用品 2	解約代行サービス 15	商品一般 14	賃貸アパート・マンション 21	四輪自動車 15	相談その他 16	他の役務サービス 23
8	コンサート 2	フリーローン・サラ金 14	四輪自動車 14	移動通信サービス 18	出会い系サイト 12	ソーラーシステム 14	新聞 22
9	他の役務サービス 2	商品一般 14	相談その他 14	相談その他 16	修理サービス 11	健康食品 14	ファンド型投資商品 14
10	商品一般、携帯電話、相談その他、自動車運転教各2	移動通信サービス 13	複合サービス会員 12	複合サービス会員 15	他の役務サービス 10	四輪自動車、移動通信サービス各14	フリーローン・サラ金 13

[表8] 販売購入形態別受付状況

区分		27年度	26年度	25年度	24年度	23年度
店舗購入	受付	1,197	1,354	1,356	1,521	1,627
	苦情	1,158	1,309	1,300	1,457	1,556
訪問販売	受付	448	432	417	492	493
	苦情	440	426	409	477	480
通信販売	受付	1,940	1,920	1,554	1,724	1,978
	苦情	1,921	1,910	1,539	1,696	1,956
マルチ・マルチまがい	受付	39	46	35	44	40
	苦情	39	46	35	43	39
電話勧誘販売	受付	537	569	588	592	429
	苦情	531	566	583	583	419
ネガティブオプション	受付	9	11	11	11	10
	苦情	9	10	11	11	10
訪問購入	受付	30	24	19	1	
	苦情	29	24	19	1	
その他無店舗	受付	26	38	43	41	50
	苦情	24	35	43	41	49
不明・無関係	受付	1,116	1,395	1,444	1,490	1,953
	苦情	794	1,031	999	1,030	1,452
計	受付	5,342	5,789	5,467	5,916	6,580
	苦情	4,945	5,357	4,938	5,339	5,961

[グラフ3]



[表9] 販売購入形態別 上位商品・サービス等（苦情）

店舗購入 1,158件			訪問販売 440件			通信販売 1,921件			マルチ・マルチまがい 39件		
順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	商品・サービス名	件数(件)
1	賃貸アパート・マンション	107	1	インターネット接続回線	63	1	アダルト情報サイト	689	1	健康食品	8
2	四輪自動車	80	2	新聞	36	2	デジタルコンテンツその他	476	2	商品一般	6
3	移動通信サービス	73	3	放送サービス	29	3	出会い系サイト	58	3	内職・副業その他	5
4	フリーローン・サラ金	72	4	ソーラーシステム	24	4	商品一般	45	4	他の保健衛生用品	4
5	携帯電話	36	5	修理サービス	23	5	解約代行サービス	38	5	化粧品	3
6	新築工事	31	6	プロパンガス	18	6	健康食品	36	6	デジタルコンテンツその他	2
7	修理サービス	29	7	冠婚葬祭互助会	15	7	紳士・婦人洋服	26	7	アダルト情報サイト	1
8	医療サービス	29	8	リースサービス	14	8	オンラインゲーム	23	8	オンラインゲーム	1
9	クリーニング	20	9	塗装工事	10	9	興信所	22	9	ファンド型投資商品	1
10	商品一般	20	10	屋根工事	9	10	かばん	20	10	婦人下着 他	1

電話勧誘販売 531件			ネガティブ・オプション 9件			その他無店舗 24件			不明・無関係 794件		
順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	商品・サービス名	件数(件)
1	インターネット接続回線	215	1	健康食品	4	1	結婚式関連	2	1	相談その他	88
2	商品一般	44	2	フリーローン・サラ金	1	2	複合サービス会員	2	2	商品一般	86
3	他の役務サービス	22	3	商品一般 他	1	3	ふとん類	1	3	フリーローン・サラ金	83
4	健康食品	22	訪問購入 29件			4	タクシーサービス	1	4	他の行政サービス	41
5	アダルト情報サイト	16	順位	商品・サービス名	件数(件)	5	デジタルコンテンツその他	1	5	インターネット接続回線	24
6	ファンド型投資商品	16	1	商品一般	6	6	パソコン	1	6	他の役務サービス	19
7	ソーラーシステム	12	2	和服	5	7	パーキング	1	7	損害保険	17
8	デジタルコンテンツその他	10	3	被服品一般	4	8	ファンド型投資商品	1	8	プロパンガス	16
9	フリーローン・サラ金	9	4	アクセサリ	3	9	プロパンガス	1	9	生命保険	16
10	集合住宅その他	8	5	四輪自動車、時計	2	10	他の冠婚葬祭関連サービス 他	1	10	賃貸アパート・マンション	14

[表10] 契約当事者年齢別，販売購入形態別（苦情）

区分		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
店舗購入 1,158件	件数	17	112	153	192	174	178	124	208
	割合(%)	1.5	9.7	13.2	16.6	15.0	15.4	10.7	18.0
訪問販売 440件	件数	4	26	27	56	51	79	120	77
	割合(%)	0.9	5.9	6.1	12.7	11.6	18.0	27.3	17.5
通信販売 1,921件	件数	104	193	285	446	341	298	122	132
	割合(%)	5.4	10.0	14.8	23.2	17.8	15.5	6.4	6.9
マルチ・マルチまがい 39件	件数	0	18	1	4	2	7	3	4
	割合(%)	0.0	46.2	2.6	10.3	5.1	17.9	7.7	10.3
電話勧誘販売 531件	件数	2	18	41	82	83	118	127	60
	割合(%)	0.4	3.4	7.7	15.4	15.6	22.2	23.9	11.3
ネガティブオプション 9件	件数	0	1	2	1	1	0	2	2
	割合(%)	0.0	11.1	22.2	11.1	11.1	0.0	22.2	22.2
訪問購入 29件	件数	0	0	2	3	5	8	9	2
	割合(%)	0.0	0.0	6.9	10.3	17.2	27.6	31.0	6.9
その他無店舗 24件	件数	1	1	6	4	2	3	5	2
	割合(%)	4.2	4.2	25.0	16.7	8.3	12.5	20.8	8.3
不明・無関係 794件	件数	7	44	67	124	113	133	121	185
	割合(%)	0.9	5.5	8.4	15.6	14.2	16.8	15.2	23.3
計 4,945件	件数	135	413	584	912	772	824	633	672
	割合(%)	2.7	8.4	11.8	18.4	15.6	16.7	12.8	13.6

(3) 特徴的な相談

[表 1 1] デジタルコンテンツ（デジタルコンテンツその他、アダルト情報サイト、出会い系サイト）に関する契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）

年齢	平成27年度				平成26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	54	32	1	87	93	34	1	128
20歳代	59	69	0	128	71	64	0	135
30歳代	103	86	0	189	103	87	0	190
40歳代	184	140	0	324	197	125	0	322
50歳代	141	99	0	240	154	63	0	217
60歳代	156	63	0	219	141	31	0	172
70歳以上	50	15	0	65	49	3	0	52
不明	19	19	5	43	27	8	7	42
計	766	523	6	1,295	835	415	8	1,258

[表 1 2] スマートフォンに関する契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）

年齢	平成27年度				平成26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	35	21	1	57	59	25	1	85
20歳代	48	53	0	101	56	60	0	116
30歳代	79	69	0	148	79	68	0	147
40歳代	138	105	0	243	129	84	0	213
50歳代	77	61	0	138	79	24	0	103
60歳代	57	23	0	80	34	3	0	37
70歳以上	8	3	0	11	6	0	0	6
不明	5	11	4	20	14	4	4	22
計	447	346	5	798	456	268	5	729

[表 1 3] 多重債務に関する契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）

年齢	平成27年度				平成26年度			
	男性	女性	団体・不明	合計	男性	女性	団体・不明	合計
20歳未満	0	0	0	0	0	0	0	0
20歳代	7	2	0	9	9	4	0	13
30歳代	9	4	0	13	16	6	0	22
40歳代	24	7	0	31	18	12	0	30
50歳代	18	6	0	24	14	7	0	21
60歳代	9	1	0	10	9	6	0	15
70歳以上	2	3	1	6	4	2	0	6
不明	4	1	0	5	12	5	1	18
計	73	24	1	98	82	42	1	125

## (4) 市町村別相談受付状況

[表 1 4]

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	616	75	0	691	かすみがうら市	相談	76	2	0	78
	契約	607	66	0	673		契約	75	2	0	77
日立市	相談	200	19	0	219	桜川市	相談	84	2	0	86
	契約	190	16	0	206		契約	86	2	0	88
土浦市	相談	154	6	0	160	神栖市	相談	56	2	0	58
	契約	151	6	0	157		契約	54	2	0	56
古河市	相談	140	8	0	148	行方市	相談	66	1	0	67
	契約	139	9	0	148		契約	64	1	0	65
石岡市	相談	169	11	0	180	鉾田市	相談	79	7	0	86
	契約	166	13	0	179		契約	77	6	0	83
結城市	相談	59	3	0	62	つくばみらい市	相談	61	4	0	65
	契約	61	3	0	64		契約	61	4	0	65
龍ヶ崎市	相談	88	4	0	92	小美玉市	相談	94	11	0	105
	契約	88	4	0	92		契約	93	10	0	103
下妻市	相談	59	7	0	66	茨城町	相談	110	6	0	116
	契約	56	7	0	63		契約	107	6	0	113
常総市	相談	131	9	0	140	大洗町	相談	36	1	0	37
	契約	134	9	0	143		契約	37	1	0	38
常陸太田市	相談	89	8	0	97	城里町	相談	55	1	0	56
	契約	89	6	0	95		契約	50	1	0	51
高萩市	相談	75	8	0	83	東海村	相談	68	2	0	70
	契約	74	9	0	83		契約	68	1	0	69
北茨城市	相談	78	5	0	83	大子町	相談	52	3	0	55
	契約	75	4	0	79		契約	53	3	0	56
笠間市	相談	198	7	0	205	美浦村	相談	30	2	0	32
	契約	185	8	0	193		契約	29	2	0	31
取手市	相談	109	6	0	115	阿見町	相談	72	3	0	75
	契約	109	7	0	116		契約	71	3	0	74
牛久市	相談	81	4	0	85	河内町	相談	21	2	0	23
	契約	79	4	0	83		契約	23	2	0	25
つくば市	相談	191	17	0	208	八千代町	相談	56	7	0	63
	契約	186	15	0	201		契約	53	7	0	60
ひたちなか市	相談	287	23	0	310	五霞町	相談	29	1	0	30
	契約	278	22	0	300		契約	29	1	0	30
鹿嶋市	相談	64	4	0	68	境町	相談	59	1	0	60
	契約	66	3	0	69		契約	57	1	0	58
潮来市	相談	54	2	0	56	利根町	相談	86	6	0	92
	契約	51	2	0	53		契約	87	6	0	93
守谷市	相談	70	0	0	70	市町村不明 (県内)	相談	231	62	0	293
	契約	67	0	0	67		契約	241	68	0	309
常陸大宮市	相談	124	10	0	134	県内計	相談	4,868	391	0	5,259
	契約	120	6	0	126		契約	4,787	377	0	5,164
那珂市	相談	129	7	0	136	県外	相談	75	6	0	81
	契約	123	8	0	131		契約	121	5	0	126
筑西市	相談	130	11	0	141	不明	相談	2	0	0	2
	契約	127	11	0	138		契約	37	15	0	52
坂東市	相談	58	5	0	63	合計	相談	4,945	397	0	5,342
	契約	57	4	0	61		契約	4,945	397	0	5,342
稲敷市	相談	94	6	0	100						
	契約	94	6	0	100						

## (5) 処理結果の推移（苦情）

[表 1 5]

区 分	平成27年度		平成26年度		備 考
	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	
助言(自主解決)	3,788	76.6	4,145	77.4	
あっせん解決	292	5.9	283	5.3	
小計(A)	4,080	82.5	4,428	82.7	
(B) 他機関紹介	170	3.4	144	2.7	
(C) その他情報提供	553	11.2	678	12.7	
(D) あっせん不調	40	0.8	16	0.3	条件提示折り合わず 等
(E) 処理不能	45	0.9	38	0.7	連絡先不明 等
(F) 処理不要	47	1.0	36	0.7	相談取り下げ 等
(G) 継続処理中	10	0.2	17	0.3	
合 計(A)~(G)	4,945	100.0	5,357	100.0	

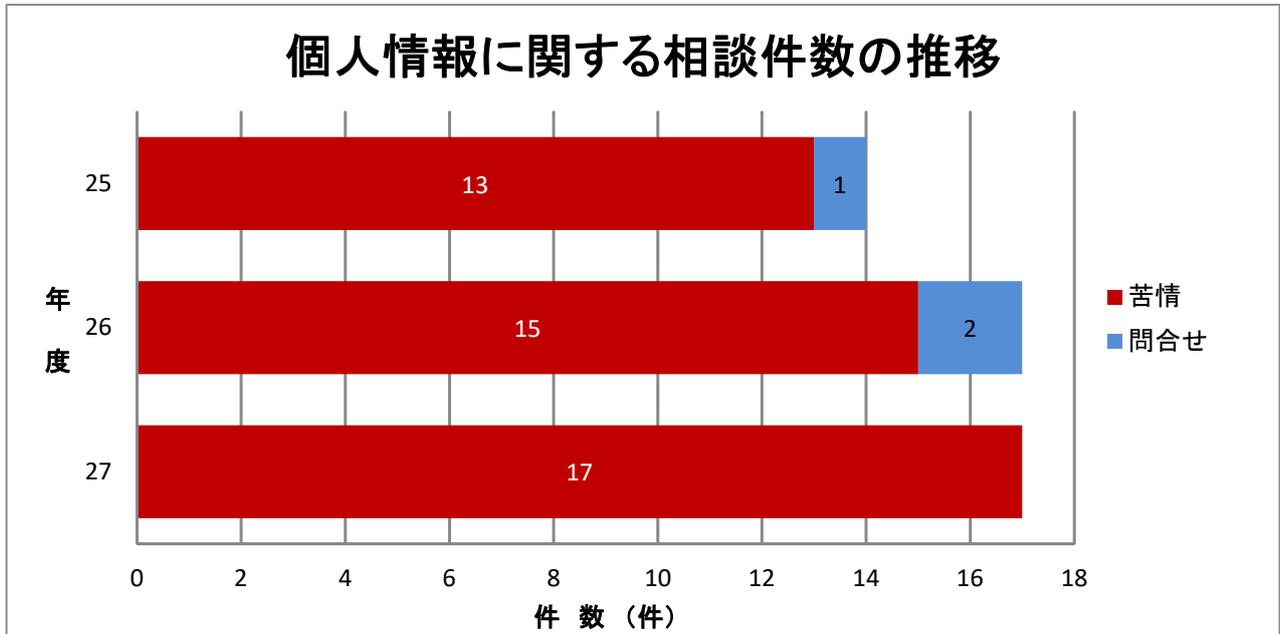
(6) 個人情報に関する相談

平成27年度の相談件数は17件で、全てが苦情相談であった。

苦情相談の事業分野では、医療・福祉分野、金融・信用分野が各1件、情報通信分野が2件、その他の事業分野及び不明が13件であった。

また、相談の内容は「漏えい・紛失」に関する相談が最も多く4件、「不適正な取得」に関する相談が3件、「同意のない提供」及び「苦情等の窓口対応」に関する相談が各1件あった。

[グラフ 4]



相談の内容

分類	内容	件数
目的外利用	事業者が本人に対して利用目的を知らせていない相談や、利用目的以外に個人情報を利用している相談	0
不適正な取得	社名や目的を偽るなど不正な手段によって個人情報を取得している相談	3
情報内容の誤り	情報内容に誤りがある個人情報を利用している相談	0
漏えい・紛失	個人情報が外部に漏れたり、なくなったりという相談	4
委託先の監督	事業者が従業員または委託先に必要かつ適切でない監督を行っていない相談	0
同意のない提供	個人情報をあらかじめ本人の同意を取らないで第三者提供している相談や、共同利用の手続きに不備がある相談	1
オプトアウト違反	オプトアウト(本人の求めにより個人情報の第三者提供を停止すること)に関する相談	0
開示等	開示・訂正・利用停止に関する相談	0
苦情等の窓口対応	事業者の窓口対応に関する相談	1
その他	法律の定義や適用に関する相談	7

## 事業分野

区分	件数(件)
医療・福祉	1
金融・信用	1
情報通信	2
その他の事業分野	7
不明	6
合計	17

## 処理結果

区分	件数(件)	割合(%)
他機関紹介	0	0.0
助言(自主交渉)	10	58.8
その他情報提供	2	11.8
あっせん解決	0	0.0
あっせん不調	1	5.9
処理不能	1	5.9
処理不要	1	5.9
その他(継続中 等)	2	11.8
合計	17	100