

## 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。

また、平成26年度より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 ー相談件数は増加ー

平成26年度の相談件数は5,789件で、前年度より322件増加し対前年度比105.9%になった。相談の内訳は、苦情相談5,357件、問合せ429件、要望3件で、苦情相談が全体の92.5%を占めた。

(2) 苦情相談の状況

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）の相談件数は、前年度より368件増加して1,258件となった。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、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「スマートフォンでアニメ動画を閲覧したら、アダルトサイトにつながり、登録完了になってしまった。」というものや、「スマートフォンにアダルトサイトの未納料金を請求するSMS（ショートメールサービス）が届いたが、内容に心当たりがない。」といった架空請求に関するものが寄せられている。

※ 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

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）に関する相談件数は、前年度より96件増加し、237件となった。そのうち架空請求に関する相談については、前年度10件に対して、78件と増加している。年代別では70歳以上で1位、60歳代で2位と高い位置づけとなっている。相談内容としては、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」といったものである。

サラ金・フリーローンの相談件数は、前年度より23件減少して237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つた。

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1,019件で全体の19%を占めた。昨年度に増加した「健康食品の送りつけ」に関する相談が激減したこともあり、60歳以上の相談については減少したが、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。

相談内容は、上述の架空請求に関する相談や、「見知らぬ業者が、『雨樋がずれている』』とって来訪したが、その後『屋根瓦がずれている』』と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』』という電話があつた」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。

－ その他の特徴 －

・スマートフォンの急速な普及を背景に、関連する相談が増加

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、昨年度より367件増加し、729件とほぼ倍増した。特に20歳代以上からの相談が多く寄せられている。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。

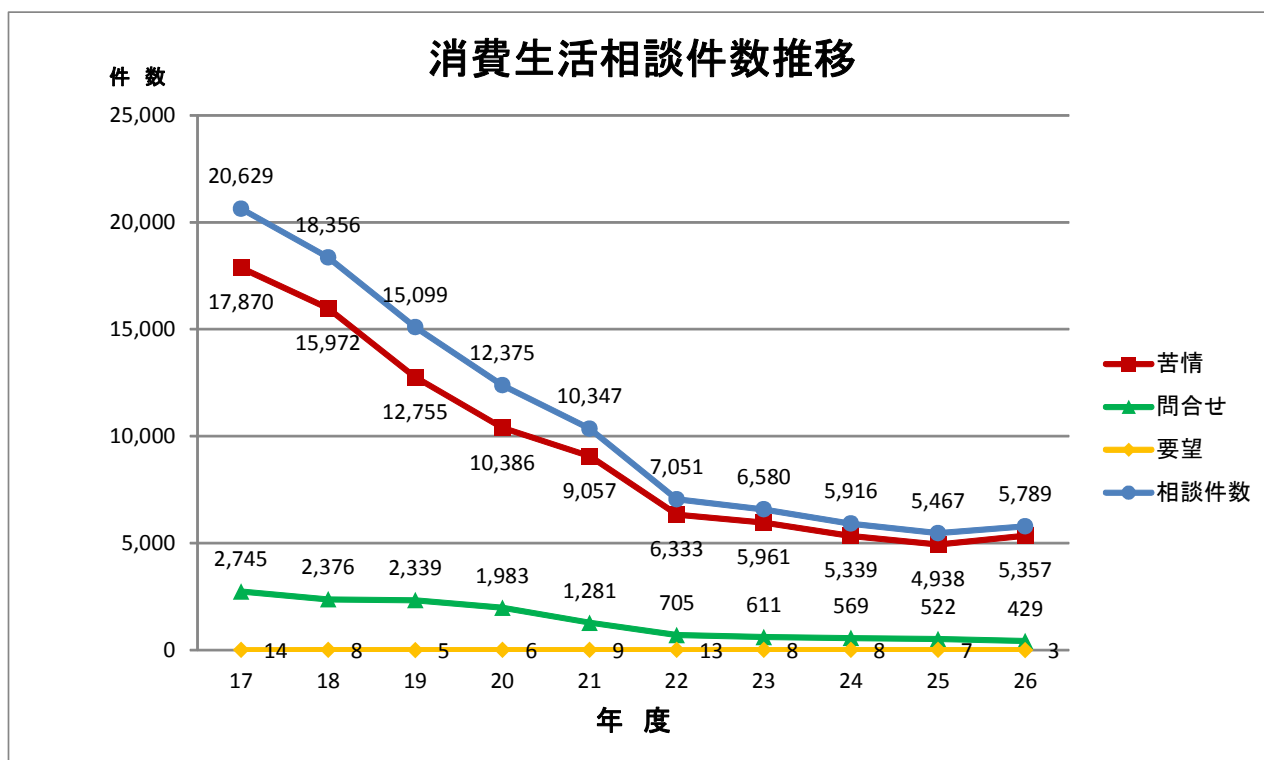
・インターネット接続回線に関する相談が急増

光回線などのインターネット回線やプロバイダに関する相談は、前年度より101件に対し、196件と増加している。契約当事者の年代別では、70歳以上が最も多く、以下、60歳代、50歳代の順である。販売購入形態別にみると、電話勧誘販売が多く、訪問販売では2位に位置づけている。相談内容は「インターネットの料金が安くなると電話があり、安易に契約してしまったが、解約するには違約金がかかると言われてしまった」等である。

・多重債務に関する相談は、前年度より36件減少して125件となった。年代では30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2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。

(3) 消費生活相談件数の推移

年度	苦情	問合せ	要望	相談件数	前年度比
17	17,870	2,745	14	20,629	
18	15,972	2,376	8	18,356	89.0%
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%



## (4) 月別相談受付件数

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	484	384	524	462	415	518	488	390	374	435	398	485	5,357
問合せ	54	45	36	45	34	42	31	22	23	32	32	33	429
要望	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
計	540	429	560	507	449	560	520	412	397	467	430	518	5,789

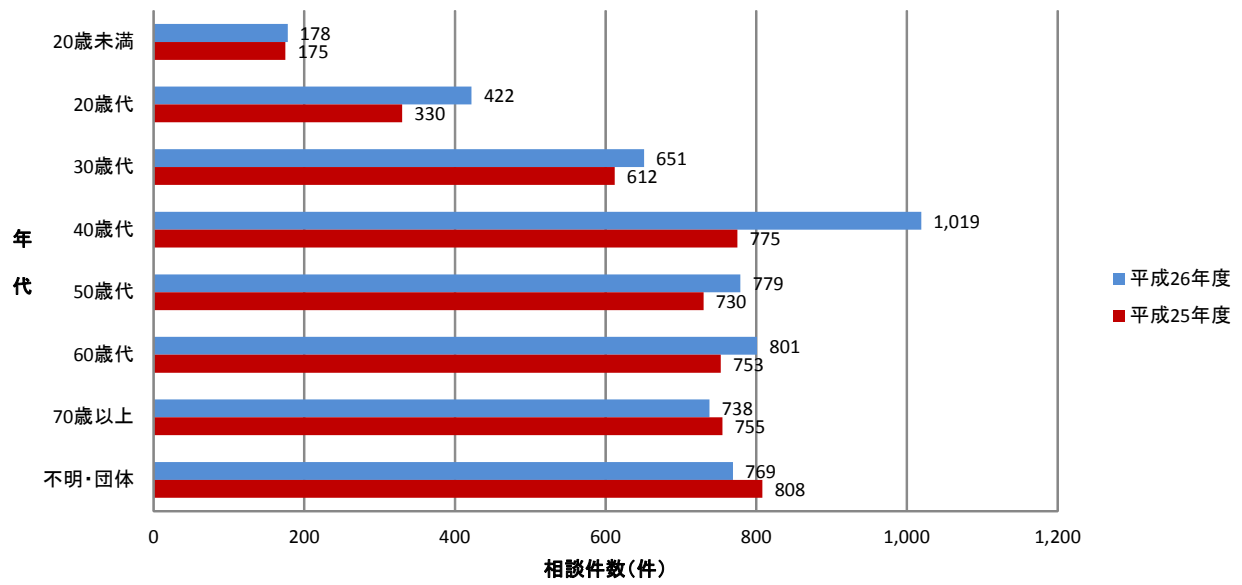
## (5) 相談方法別・相談者性別受付件数

区分		相談方法			相談者性別		
		来訪	電話	文書	男性	女性	不明・団体等
苦情 5,357件	件数(件)	244	5,098	15	2,606	2,550	201
	割合(%)	4.6%	95.2%	0.3%	48.6%	47.6%	3.8%
問合せ 429件	件数(件)	26	403	0	178	174	77
	割合(%)	6.1%	93.9%	0.0%	41.5%	40.6%	17.9%
要望 3件	件数(件)	0	3	0	1	2	0
	割合(%)	0.0%	100.0%	0.0%	33.3%	66.7%	0.0%
計 5,789件	件数(件)	270	5,504	15	2,785	2,726	278
	割合(%)	4.7%	95.1%	0.3%	48.1%	47.1%	4.8%

## (6) 相談者・契約当事者年齢別性別(苦情)

区分		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明・団体	計
相談者	男性	36	183	343	580	454	464	295	251	2,606
	女性	29	160	310	557	493	424	361	216	2,550
	不明・団体等	0	0	0	0	0	2	0	199	201
	件数(件)	65	343	653	1,137	947	890	656	666	5,357
	割合(%)	1.2%	6.4%	12.2%	21.2%	17.7%	16.6%	12.2%	12.4%	100%
契約当事者	男性	124	243	381	566	417	455	326	307	2,819
	女性	52	179	270	451	362	346	407	218	2,285
	不明・団体等	2	0	0	2	0	0	5	244	253
	件数(件)	178	422	651	1,019	779	801	738	769	5,357
	割合(%)	3.3%	7.9%	12.2%	19.0%	14.5%	15.0%	13.8%	14.4%	100%

## (6)-2 契約当事者の年代別苦情相談件数



## (7) 商品別・内容別分類 (苦情)

※26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	24年度	25年度	26年度	26年度 内容別分類													計
				安全・衛生	品質・機能・役務品質	機務	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	140	175	271	2	4	35	39	0	20	174	141	20	0	0	0	435
	食料品	300	349	203	40	59	22	29	3	29	91	108	33	1	0	0	415
	住居品	145	185	178	23	77	12	40	1	14	80	129	34	2	0	0	412
	光熱水品	88	83	72	0	3	19	41	1	2	25	45	10	0	0	0	146
	被服品	129	193	184	1	35	12	52	0	28	109	155	37	2	0	0	431
	保健衛生品	100	99	115	21	34	11	27	0	11	56	80	21	1	0	0	262
	教養娯楽品	369	410	399	8	88	40	109	1	33	197	321	72	0	0	0	869
	車両・乗り物	195	163	197	5	50	23	78	0	15	60	171	48	0	0	0	450
	土地・建物・設備	231	222	198	9	37	42	64	1	7	104	142	36	0	0	0	442
	他の商品	21	15	22	1	6	1	2	0	0	10	18	9	0	0	0	47
	小計	1,718	1,894	1,839	110	393	217	481	7	159	906	1,310	320	6	0	0	3,909
	構成比	32.2	38.4	34.3	6.0	21.4	11.8	26.2	0.4	8.6	49.3	71.2	17.4	0.3	0.0	0.0	-
商品関連役務	クリーニング	23	16	23	0	13	2	3	0	2	4	17	12	0	0	0	53
	レンタル・リース・賃借	240	212	217	6	27	42	99	0	2	43	191	37	0	0	0	447
	工事・建築・加工	223	187	183	8	74	25	65	2	1	52	153	44	0	0	0	424
	修理・補修	122	86	83	3	23	9	30	0	3	32	61	18	0	1	0	180
	管理・保管	11	6	13	0	1	2	7	0	3	2	8	2	0	0	0	25
	小計	619	507	519	17	138	80	204	2	11	133	430	113	0	1	0	1,129
構成比	11.6	10.3	9.7	3.3	26.6	15.4	39.3	0.4	2.1	25.6	82.9	21.8	0.0	0.2	0.0	-	
役務	役務一般	16	14	55	0	0	7	21	0	0	42	54	1	0	0	0	125
	金融・保険サービス	721	591	522	0	3	117	209	0	22	190	444	40	0	0	0	1,025
	運輸・通信サービス	1,500	1,206	1,684	1	34	168	629	0	101	1,407	1,558	101	0	0	0	3,999
	教育サービス	41	25	22	2	1	2	8	0	1	10	17	6	0	0	0	47
	教養娯楽サービス	135	145	118	1	8	18	46	0	10	50	107	27	0	1	0	268
	保健・福祉サービス	151	157	180	32	44	25	51	1	5	52	112	53	0	0	0	375
	他の役務	231	224	278	5	14	49	113	1	22	138	216	40	0	0	0	598
	内職・副業・ねずみ講	18	19	10	0	0	1	5	0	0	0	6	9	2	0	0	23
	他の行政サービス	39	31	42	2	4	15	6	0	1	3	5	21	0	0	0	57
	小計	2,852	2,412	2,911	43	108	402	1,088	2	162	1,892	2,519	298	2	1	0	6,517
構成比	53.4	48.8	54.3	1.5	3.7	13.8	37.4	0.1	5.6	65.0	86.5	10.2	0.1	0.0	0.0	-	
他の相談	150	125	88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88	88	
構成比	2.8	2.5	1.6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	-	
合計	5,339	4,938	5,357	170	639	699	1,773	11	332	2,931	4,259	731	8	2	88	11,643	
構成比	100	100	100	3.2	11.9	13.0	33.1	0.2	6.2	54.7	79.5	13.6	0.1	0.0	1.6	-	

## (8) 主な商品とサービス等 (苦情)

順位	商品・サービス名	件数		
		26年度	25年度	増減
1	アダルト情報サイト	860	510	350
2	デジタルコンテンツその他	330	321	9
3	商品一般	271	175	96
4	サラ金・フリーローン	237	260	△ 23
5	インターネット接続回線	196	101	95
6	四輪自動車	148	113	35
7	賃貸アパート・マンション	135	126	9
8	他の役務サービス	81	73	8
9	移動通信サービス	80	78	2
10	新築工事	78	73	5
11	修理サービス	78	82	△ 4
12	相談その他	76	107	△ 31
13	出会い系サイト	68	59	9
14	健康食品	63	201	△ 138
15	放送サービス	58	63	△ 5
16	新聞	58	71	△ 13
17	ソーラーシステム	53	71	△ 18
18	複合サービス会員	53	14	39
19	プロパンガス	52	53	△ 1
20	化粧品	50	28	22

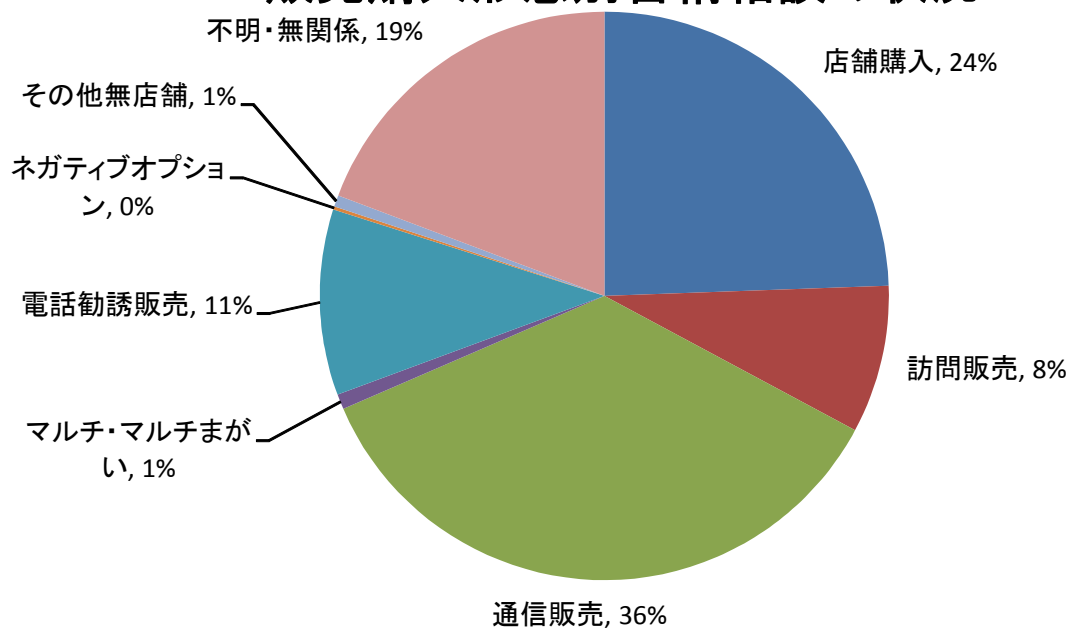
## (9) 年齢別主な商品とサービス等 (苦情)

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	アダルト情報サイト 110	アダルト情報サイト 90	アダルト情報サイト 123	アダルト情報サイト 218	アダルト情報サイト 145	アダルト情報サイト 119	商品一般 80
2	デジタルコンテンツその他 11	デジタルコンテンツその他 33	デジタルコンテンツその他 54	デジタルコンテンツその他 88	デジタルコンテンツその他 63	商品一般 51	インターネット接続回線 39
3	出会い系サイト 7	賃貸アパート・マンション 25	サラ金・フリーローン 44	サラ金・フリーローン 45	サラ金・フリーローン 34	インターネット接続回線 51	アダルト情報サイト 35
4	放送サービス 7	四輪自動車 22	賃貸アパート・マンション 33	商品一般 40	インターネット接続回線 34	デジタルコンテンツその他 46	健康食品 34
5	四輪自動車 3	サラ金・フリーローン 18	新築工事 21	複合会員サービス 34	商品一般 30	サラ金・フリーローン 41	修理サービス 28
6	健康食品 3	出会い系サイト 12	四輪自動車 19	四輪自動車 34	四輪自動車 21	四輪自動車 16	ファンド型投資商品 21
7	婦人洋服 2	移動通信サービス 9	インターネット接続回線 18	インターネット接続回線 31	賃貸アパート・マンション 14	他の役務サービス 15	株 21
8	自動二輪車 2	携帯電話 9	複合会員サービス 14	賃貸アパート・マンション 23	他の役務サービス 11	修理サービス 14	他の役務サービス 20
9	商品一般 2	インターネット接続回線 9	出会い系サイト 13	移動通信サービス 21	プロパンガス 11	化粧品 13	新聞 19
10	相談その他、新聞、かばん 各2	興信所、靴・運動靴 各8	移動通信サービス 13	ソーラーシステム・出会い系サイト 各16	相談その他、新築工事 他 各9	相談その他 12	生命保険 18

(10) 販売購入形態別受付状況

区分		26年度	25年度	24年度	23年度	22年度
店舗購入	受付	1,354	1,356	1,521	1,627	1,935
	苦情	1,309	1,300	1,457	1,556	1,830
訪問販売	受付	456	436	493	493	596
	苦情	450	428	478	480	572
通信販売	受付	1,920	1,554	1,724	1,978	1,955
	苦情	1,910	1,539	1,696	1,956	1,921
マルチ・マルチまがい	受付	46	35	44	40	50
	苦情	46	35	43	39	48
電話勧誘販売	受付	569	588	592	429	451
	苦情	566	583	583	419	445
ネガティブオプション	受付	11	11	11	10	17
	苦情	10	11	11	10	17
その他無店舗	受付	38	43	41	50	42
	苦情	35	43	41	49	40
不明・無関係	受付	1,395	1,444	1,490	1,953	2,005
	苦情	1,031	999	1,030	1,452	1,460
計	受付	5,789	5,467	5,916	6,580	7,051
	苦情	5,357	4,938	5,339	5,961	6,333

### 販売購入形態別苦情相談の状況





## (11) 販売購入形態別 上位商品・サービス等（苦情）

店舗購入 1,309件		訪問販売 426件		通信販売 1,910件		マルチ・マルチまがい 46件		
順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	商品・サービス名	件数(件)	順位	商品・サービス名	件数(件)
1	四輪自動車	116	1	新聞	37	1	アダルト情報サイト	853
2	賃貸アパート・マンション	103	2	放送サービス	29	2	デジタルコンテンツその他	309
3	サラ金・フリーローン	93	3	インターネット接続回線	25	3	出会い系サイト	68
4	移動通信サービス	57	4	複合サービス会員	25	4	商品一般	45
5	新築工事	50	5	修理サービス	24	5	サラ金・フリーローン	32
6	携帯電話	37	6	ソーラーシステム	21	6	靴・運動靴	31
7	医療サービス	35	7	プロパンガス	19	7	他の役務サービス	25
8	歯科治療	33	8	リースサービス	16	8	健康食品	23
9	修理サービス	32	9	屋根工事	16	9	化粧品	22
10	クリーニング	23	10	塗装工事、補修用教材	各10	10	かばん	18
							マルチ・マルチまがい	46
							健康食品	13
							商品一般	5
							化粧品	4
							ふとん類	4
							浄水器	4
							デジタルコンテンツその他	2
							ファンド型投資商品	2
							婦人下着	2
							飲料	2
							リゾート会員権 他	1

電話勧誘販売 566件		ネガティブ・オプション 10件		その他無店舗 35件		不明・無関係 1,031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	139	1	新聞	3	1	パーキング	4	
2	商品一般	52	2	商品一般 他	1	2	複合サービス会員	4	
3	ファンド型投資商品	36				3	ファンド型投資商品	2	
4	他の役務サービス	28		訪問購入	24件	4	内職・副業その他	2	
5	株	25		順位	商品・サービス名	件数(件)	5	商品一般	2
6	公社債	19	1	和服	6			6	
7	健康食品	16	2	四輪自動車	3			7	
8	インターネット通信関連サービス	13	3	アクセサリ	3			8	
9	ソーラーシステム	12	4	他の商品	2			9	
10	分譲マンション	10						10	
								102	
								70	
								41	
								27	
								24	
								22	
								21	
								20	
								18	

## (12) 契約当事者年齢別、販売購入形態別（苦情）

区分		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
店舗購入	件数	14	122	169	259	182	207	144	212
	割合(%)	1.1	9.3	12.9	19.8	13.9	15.8	11.0	16.2
訪問販売	件数	10	19	36	63	47	65	116	70
	割合(%)	2.3	4.5	8.5	14.8	11.0	15.3	27.2	16.4
通信販売	件数	140	198	296	464	320	245	128	119
	割合(%)	7.3	10.4	15.5	24.3	16.8	12.8	6.7	6.2
マルチ・マルチまがい	件数	1	16	3	8	1	5	9	3
	割合(%)	2.2	34.8	6.5	17.4	2.2	10.9	19.6	6.5
電話勧誘販売	件数	1	15	36	73	81	114	180	66
	割合(%)	0.2	2.7	6.4	12.9	14.3	20.1	31.8	11.7
ネガティブオプション	件数	1	0	0	0	1	1	1	6
	割合(%)	10.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10.0	10.0	60.0
訪問購入	件数	0	2	2	6	5	2	7	0
	割合(%)	0.0	8.3	8.3	25.0	20.8	8.3	29.2	0.0
その他無店舗	件数	2	3	5	4	4	6	4	7
	割合(%)	5.7	8.6	14.3	11.4	11.4	17.1	11.4	20.0
不明・無関係	件数	9	47	104	142	138	156	149	286
	割合(%)	0.9	4.6	10.1	13.8	13.4	15.1	14.5	27.7
計	件数	178	422	651	1,019	779	801	738	769
	割合(%)	3.3	7.9	12.2	19.0	14.5	15.0	13.8	14.4

## (13) 特徴的な相談

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

年齢	平成26年度				平成25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	93	34	1	128	75	29	2	106
20歳代	71	64	0	135	49	37	0	86
30歳代	103	87	0	190	84	84	0	168
40歳代	197	125	0	322	137	91	0	228
50歳代	154	63	0	217	96	46	0	142
60歳代	141	31	0	172	86	10	0	96
70歳以上	49	3	0	52	22	3	0	25
不明	27	8	7	42	26	11	2	39
計	835	415	8	1,258	575	311	4	890

- 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26年度				平成25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	59	25	1	85	35	19	2	56
20歳代	56	60	0	116	31	18	1	50
30歳代	79	68	0	147	41	38	0	79
40歳代	129	84	0	213	65	44	0	109
50歳代	79	24	0	103	30	12	0	42
60歳代	34	3	0	37	8	3	0	11
70歳以上	6	0	0	6	0	1	0	1
不明	14	4	4	22	11	3	0	14
計	456	268	5	729	221	138	3	362

- 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26年度				平成25年度			
	男性	女性	団体・不明	合計	男性	女性	団体・不明	合計
20歳未満	0	0	0	0	0	0	0	0
20歳代	9	4	0	13	10	5	0	15
30歳代	16	6	0	22	24	9	0	33
40歳代	18	12	0	30	25	14	0	39
50歳代	14	7	0	21	17	6	0	23
60歳代	9	6	0	15	17	6	0	23
70歳以上	4	2	0	6	9	1	0	10
不明	12	5	1	18	11	4	3	18
計	82	42	1	125	113	45	3	161

(14) 市町村別相談受付状況

市町村名	区分	苦情	問合せ	要望	計	市町村名	区分	苦情	問合せ	要望	計
水戸市	相談	735	85	1	821	かすみがうら市	相談	106	4	0	110
	契約	717	84	1	802		契約	104	4	0	108
日立市	相談	206	17	0	223	桜川市	相談	66	3	0	69
	契約	198	17	0	215		契約	61	3	0	64
土浦市	相談	147	12	0	159	神栖市	相談	79	1	0	80
	契約	142	12	0	154		契約	82	0	0	82
古河市	相談	146	8	0	154	行方市	相談	69	6	0	75
	契約	144	8	0	152		契約	68	6	0	74
石岡市	相談	162	10	0	172	鉾田市	相談	102	9	0	111
	契約	154	9	0	163		契約	100	10	0	110
結城市	相談	77	4	0	81	つくばみらい市	相談	71	7	0	78
	契約	73	4	0	77		契約	67	6	0	73
龍ヶ崎市	相談	83	4	1	88	小美玉市	相談	109	11	0	120
	契約	83	5	1	89		契約	108	11	0	119
下妻市	相談	45	3	0	48	茨城町	相談	114	6	0	120
	契約	43	2	0	45		契約	111	6	0	117
常総市	相談	115	4	0	119	大洗町	相談	67	2	0	69
	契約	110	4	0	114		契約	65	2	0	67
常陸太田市	相談	91	11	0	102	城里町	相談	62	9	0	71
	契約	85	8	0	93		契約	63	8	0	71
高萩市	相談	64	0	0	64	東海村	相談	82	2	0	84
	契約	62	0	0	62		契約	81	1	0	82
北茨城市	相談	106	4	0	110	大子町	相談	44	3	0	47
	契約	101	5	0	106		契約	45	3	0	48
笠間市	相談	189	16	0	205	美浦村	相談	40	1	0	41
	契約	179	13	0	192		契約	39	1	0	40
取手市	相談	106	11	0	117	阿見町	相談	68	1	0	69
	契約	100	11	0	111		契約	69	1	0	70
牛久市	相談	100	8	0	108	河内町	相談	18	1	0	19
	契約	104	8	0	112		契約	16	1	0	17
つくば市	相談	208	11	0	219	八千代町	相談	70	4	0	74
	契約	211	8	0	219		契約	70	4	0	74
ひたちなか市	相談	332	21	0	353	五霞町	相談	29	1	0	30
	契約	324	20	0	344		契約	27	1	0	28
鹿嶋市	相談	89	10	0	99	境町	相談	49	4	0	53
	契約	90	11	0	101		契約	46	4	0	50
潮来市	相談	90	7	0	97	利根町	相談	65	4	0	69
	契約	88	7	0	95		契約	64	4	0	68
守谷市	相談	70	2	0	72	市町村不明 (県内)	相談	178	54	0	232
	契約	70	2	0	72		契約	210	61	1	272
常陸大宮市	相談	132	11	0	143	県内計	相談	5,248	415	2	5,665
	契約	125	11	0	136		契約	5,151	407	3	5,561
那珂市	相談	142	10	0	152	県外	相談	109	14	1	124
	契約	135	10	0	145		契約	178	16	0	194
筑西市	相談	169	3	0	172	不明	相談	0	0	0	0
	契約	170	3	0	173		契約	28	6	0	34
坂東市	相談	76	3	0	79	合計	相談	5,357	429	3	5,789
	契約	74	3	0	77		契約	5,357	429	3	5,789
稲敷市	相談	80	7	0	87						
	契約	73	5	0	78						

## (15) 処理結果の推移（苦情）

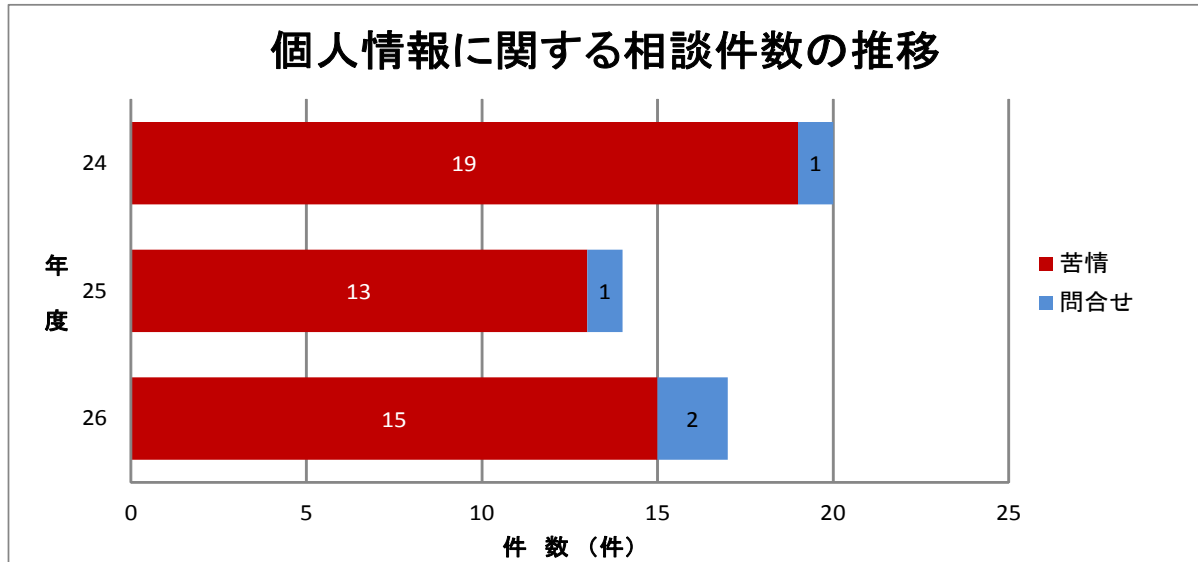
区 分	平成26年度		平成25年度		備 考
	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	
助言(自主解決)	4,145	77.4	3,636	73.6	
あっせん解決	283	5.3	276	5.6	
小計(A)	4,428	82.7	3,912	79.2	
(B) 他機関紹介	144	2.7	204	4.1	
(C) その他情報提供	678	12.7	652	13.2	
(D) あっせん不調	16	0.3	27	0.5	条件提示折り合わず 等
(E) 処理不能	38	0.7	64	1.3	連絡先不明 等
(F) 処理不要	36	0.7	73	1.5	相談取り下げ 等
(G) 継続処理中	17	0.3	6	0.1	
合 計(A)～(G)	5,357	100.0	4,938	100.0	

(16) 個人情報に関する相談

平成26年度の相談件数は前年度より3件増の17件で、苦情相談が15件、問合せが2件であった。

苦情相談の事業分野では、金融・信用分野が2件、情報通信分野が1件、その他の事業分野及び不明が14件であった。

また、相談の内容は「漏えい・紛失」に関する相談、「同意のない提供」に関する相談が共に7件ずつで最も多く、以下、「目的外利用」に関する相談が5件、「不適正な取得」に関する相談が4件であった。



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	5
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	4
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	7
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	7
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	1
苦情等の窓口対応	事業者の窓口対応に関する相談	2
その他	法律の定義や適用に関する相談	2

事業分野

区分	件数(件)
医療・福祉	0
金融・信用	2
情報通信	1
その他の事業分野	12
不明	2
合計	17

処理結果

区分	件数(件)	割合(%)
助言(自主交渉)	10	58.8
あっせん解決	3	17.6
その他情報提供	3	17.6
他機関紹介	0	0.0
処理不能	1	5.9
合計	17	100