

令和3年度

一年のあゆみ

茨城県消費生活センター

# 目次

I 沿革	3
II 茨城県消費生活センターの概要	8
1 設置の目的	8
2 施設の概要	8
3 事務事業体系	9
III 年度別運営状況	10
IV 消費者啓発	11
1 啓発講座	11
（1）いばらき 暮らしのセミナー	11
（2）消費者教育啓発講座	11
（3）消費生活相談員等養成講座	11
（4）夏休み親子生活教室	12
2 情報提供・広報	12
（1）高齢者見守り事業（高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止キャンペーン）	12
（2）若者向け悪質商法被害防止キャンペーン	12
（3）相談速報発行／緊急情報の発信等	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）不動産貸借に関する相談	16
（4）その他の相談	17
①多重債務に関する相談	17
②新型コロナウイルス感染症に関する相談	17
③定期購入に関する相談	17
【表】消費生活相談件数の推移	18
【表】月別相談受付件数	18
【表】相談方法別・相談者性別受付件数	19
【表】相談者・契約当事者年齢別性別（苦情）	19
【表】主な商品とサービス等（苦情）	20
【表】年齢別主な商品とサービス等（苦情）	20
【表】販売購入形態別受付状況	21
【表】販売購入形態別 上位商品・サービス等（苦情）	22
【表】契約当事者年齢別、販売購入形態別（苦情）	22
【表】商品別・内容別分類（苦情）	23
【表】多重債務に関する契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）	24
【表】新型コロナウイルス感染症に関する相談	24
【表】定期購入に関する相談	25
【表】処理結果の推移（苦情）	25
【表】市町村別相談受付状況	26
（5）個人情報に関する相談	27
3 相談体制の充実・機能強化	28
（1）スキルアップ等研修	28
（2）市町村消費生活相談員への支援	28
①経由相談	28

②巡回支援 .....	28
③新任相談員研修 .....	29
④地区別研修会 .....	29
⑤市町村消費生活体制強化支援事業 .....	29
<b>VI 商品テスト</b> .....	30
1 苦情テスト .....	30
2 実習指導 .....	30
3 技術指導 .....	30
<b>VI 参考資料</b> .....	31
茨城県消費生活センター運営要綱 .....	31
いばらき 暮らしのセミナー実施要領 .....	32

## I 沿革

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

- 11月21日 訪問販売法の一部改正・施行。（電話勧誘販売・マルチ商法の規制強化）
- 9年4月 平成8年度相談件数過去最高を更新。（7,646件）
- 10年2月 パイオネット端末2台目増設。
- 4月 平成9年度相談件数過去最高を更新。（7,789件）
- 4月1日 消費生活相談員が2名増員される。（土浦分室・下館分室）
- 11年1月～3月 初めての試みで関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーンを実施。
- 1月14日 パイオネット入力量300万件突破。（国セン発表）
- 4月 平成10年度相談件数過去最高を4年連続更新。（8,293件）
- 10月 改正訪問販売法施行。（継続的役務4業種が規制対象）
- 11月 消費生活センター開設30周年を迎え、展示室を改装。
- 12年4月 平成11年度相談件数過去最高を5年連続更新。（8,943件）
- 13年4月 平成12年度相談件数1万件を突破。過去最高を6年連続更新。  
（10,253件）
- 4月1日 「消費者契約法」施行。
- 6月1日 訪問販売法一部改正、名称を「特定商取引に関する法律」に変更。
- 12月25日 「電子消費者契約法」施行。
- 14年4月 平成13年度相談件数過去最高を7年連続更新。（12,131件）
- 7月1日 特定商取引法の一部改正・施行。（電子メールによる商業広告に係る規制）
- 15年4月 平成14年度相談件数過去最高を8年連続更新。（15,793件）
- 7月1日 特定商取引法の一部改正施行。（指定商品、指定役務の追加）
- 7月25日 「貸金業規制法及び出資法の一部改正法（ヤミ金融対策法）」成立。
- 9月1日 「貸金業規制法及び出資法の一部改正法（ヤミ金融対策法）」改正施行。  
（違法な広告勧誘行為の規制、違法な高金利契約の無効化、罰則の強化）
- 16年1月1日 特定商取引法の一部改正施行。（特定継続的役務提供の規制対象追加）  
「貸金業規制法及び出資法の一部改正法（ヤミ金融対策法）」改正施行。  
（違法な取立て行為の規制強化、貸金業登録制度の強化）
- 3月 ホームページ開設。
- 4月 平成15年度相談件数約30,000件、過去最高を9年連続更新。（29,682件）
- 4月1日 消費生活相談員が3名増員される。（本センター2名・土浦分室1名）
- 6月2日 「消費者保護基本法」が改正され「消費者基本法」として公布、施行。
- 11月11日 特定商取引法の一部改正施行。  
（悪質業者の規制強化、消費者救済のための民事ルールの整備）
- 17年4月 平成16年度相談件数約35,000件。過去最高を10年連続更新。（34,998件）
- 4月1日 消費生活相談員が2名増員される。（本センター2名）  
個人情報保護法が全面施行。
- 5月30日 取手分室が取手駅土地区画整理事業のため同一町内に移転。
- 18年2月 「偽造・盗難カード預貯金者保護法」施行。
- 2月 メールマガジンを開設。
- 2月 本センターの相談時間を30分延長し17時まで相談窓口を開設。
- 4月 平成17年度相談件数約26,000件、10年連続増加した相談件数が初めて減少。  
（20,629件）
- 4月1日 「茨城県消費者保護条例」が「茨城県消費生活条例」として改正施行。
- 5月 ゆうゆうセミナーが開催され、宇都宮健児弁護士を講師で招き、「金融トラブルに巻き込まれないために」と題し講演。
- 5月 消費者契約改正、消費者団体訴訟制度が導入されるのが決まる。
- 7月 ガス瞬間湯沸器の事故が問題化。
- 8月 ガソリンが高騰、全国平均16年ぶり高値。
- 10月 法テラス（日本司法支援センター）オープン。
- 11月 振り込め詐欺による被害額が約223億6400万円となり、3年連続で被害総額200億円を超える。
- 12月 貸金業制の改正法成立。

- 19年 4月 1日 「相談啓発課」と「商品試験課」が統合され「相談試験課」と組織改正。  
 4月 平成18年度相談件数約18,000件、前年度の9割。(18,354件)  
 5月 消費生活用製品安全法の改正施行。  
 6月 改正消費者契約法が施行され消費者団体訴訟制度が本格始動。  
 7月11日 茨城県多重債務者対策協議会を設置。  
 9月 金融商品取引法が施行。
- 20年 4月 多重債務者相談窓口の充実・法律専門家への紹介開始。  
 4月 平成19年度相談件数約15,000件、前年度の約2割減。(15,099件)  
 9月 高齢者向け悪質商法被害防止キャンペーンを実施。
- 21年 4月 消費生活センターが水戸合同庁舎の2階から1階に移転。  
 4月 平成20年度相談件数約12,400件、前年度の約2割減。(12,380件)  
 4月 新たに金融・証券等専門法律相談、1級建築士による建築相談、区市町村の相談員がいつでも弁護士に相談できる随時法律相談を開始。  
 4月 市町村の相談窓口を支援するため市町村消費生活相談支援員1名を配置。  
 9月 1日 消費者庁発足。  
 消費者安全法が施行。消費生活センターが法律上位置付けられる。  
 12月 改正特商法、改正割賦販売法が施行(過量販売、信販会社の不適正与信、ネット通販の返品トラブル等に対する規制強化)。
- 22年 1月 市町村消費生活相談支援員が1名増員される。  
 1月12日 消費者ホットダイヤル(0570-064-370)が全国で運用開始。  
 3月31日 取手、鉾田、土浦、筑西の4分室が廃止され、水戸のセンターに集約される。  
 4月 平成21年度の相談件数10,347件。前年度比16%減。  
 4月 1日 消費者教育啓発員1名を配置し、学校教育における消費者教育を推進。  
 6月18日 改正貸金業法が完全施行され、借入残高が年収の3分の1以内に制限する総量規制が導入される。
- 23年 3月11日 東日本大震災が発生。以降、ガソリン、屋根工事、放射性物質関連等の相談が増加した。  
 4月 平成22年度の相談件数7,051件。前年度比32%減。  
 4月 1日 市町村消費生活相談支援員が2名増員される(計4名)。  
 8月 和牛預託オーナー制度を運営する(株)安愚楽牧場が東京地裁に対して民事再生手続き開始の申立てを行ったとの報道を受け、同社に関する相談が急増した。
- 24年 4月 平成23年度の相談件数6,580件。前年度比6.7%減。  
 5月 竜巻、降ひょうによる甚大な被害が県内で発生。災害につけ込んだ悪質商法への注意喚起を行った。  
 8月 消費者教育の総合的・一体的な推進を図ることを目的に、消費者教育推進法が成立。  
 8月 貴金属等の訪問購入をめぐるトラブルが多発したことを受け、8月に特定商取引法が改正され、同法で規制される7番目の取引類型として「訪問購入」が追加された(H25年2月施行)。  
 10月 消費者安全法改正に伴い、内閣府に消費者安全調査委員会が発足。  
 12月 消費者教育推進法施行。  
 12月 消費者裁判手続き特例法成立。
- 25年 4月 平成24年度の相談件数5,916件。前年度比10.1%減。  
 7月 カネボウ化粧品、美白化粧品による白斑トラブル発覚。  
 9月 消費者教育推進法施行に伴い、茨城県消費者教育推進地域協議会を設置。  
 10月 ホテル、百貨店、レストラン等における食品表示等の不正事案が多発。  
 12月 アクリフーズ冷凍食品の農薬混入事案発覚。
- 26年 3月 消費者教育推進法に基づき、茨城県消費者教育推進計画を策定。  
 4月 1日 主任消費生活相談員制度を新たに定め(3名)、併せて日曜日の電話相談を開始した。  
 4月 平成25年度の相談件数5,467件。前年度比7.6%減。  
 6月 不当品類及び不当表示防止法・消費者安全法の一部改正。

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

31年 4月	平成30年度の相談件数5,510件。架空請求に関する相談が増加、前年度比19.8%増。
令和元年 6月	「特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律」（略称：チケット不正転売禁止法）が施行された。消費生活センターを名乗り、「あなたの個人情報が流出している。削除したほうが良い」との相談事例が県内で発生。消費生活緊急情報による注意喚起を行った。
10月	台風19号による河川の堤防決壊・越水等による被害発生。災害につけ込んだ悪質商法への注意喚起を行った。
2年	新型コロナウイルス感染症により生活様式が大きく変化した。
2年 3月	国民生活安定緊急措置法施行令の一部を改正する政令が閣議決定される。同法に基づきマスクの転売が規制される。
2年 4月 1日	市町村消費生活センター等の支援をより充実させるため、市町村消費生活相談支援員制度を改定し、消費者安全法に基づく指定消費生活相談員（5名）を指定した。
2年 4月	令和元年度の相談件数5,169件。前年度比6.2%減
2年 5月	国民生活安定緊急措置法施行令の一部を改正する政令が閣議決定される。同法に基づきアルコール消毒製品の転売が規制される。
2年 8月	国民生活安定緊急措置法施行令の一部を改正する政令が閣議決定される。マスク及びアルコール消毒製品の転売規制が解除される。
3年 4月 1日	指定消費生活相談員（6名）を指定した。
3年 4月	令和2年度の相談件数5,679件。前年度比9.8%増
3年 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年 4月	令和3年度の相談件数5,024件。前年度比11.5%減

## 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

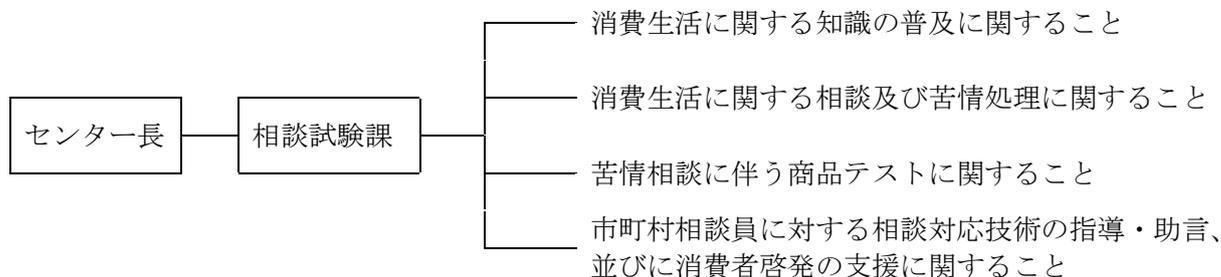
(1) 名 称 茨城県消費生活センター

(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

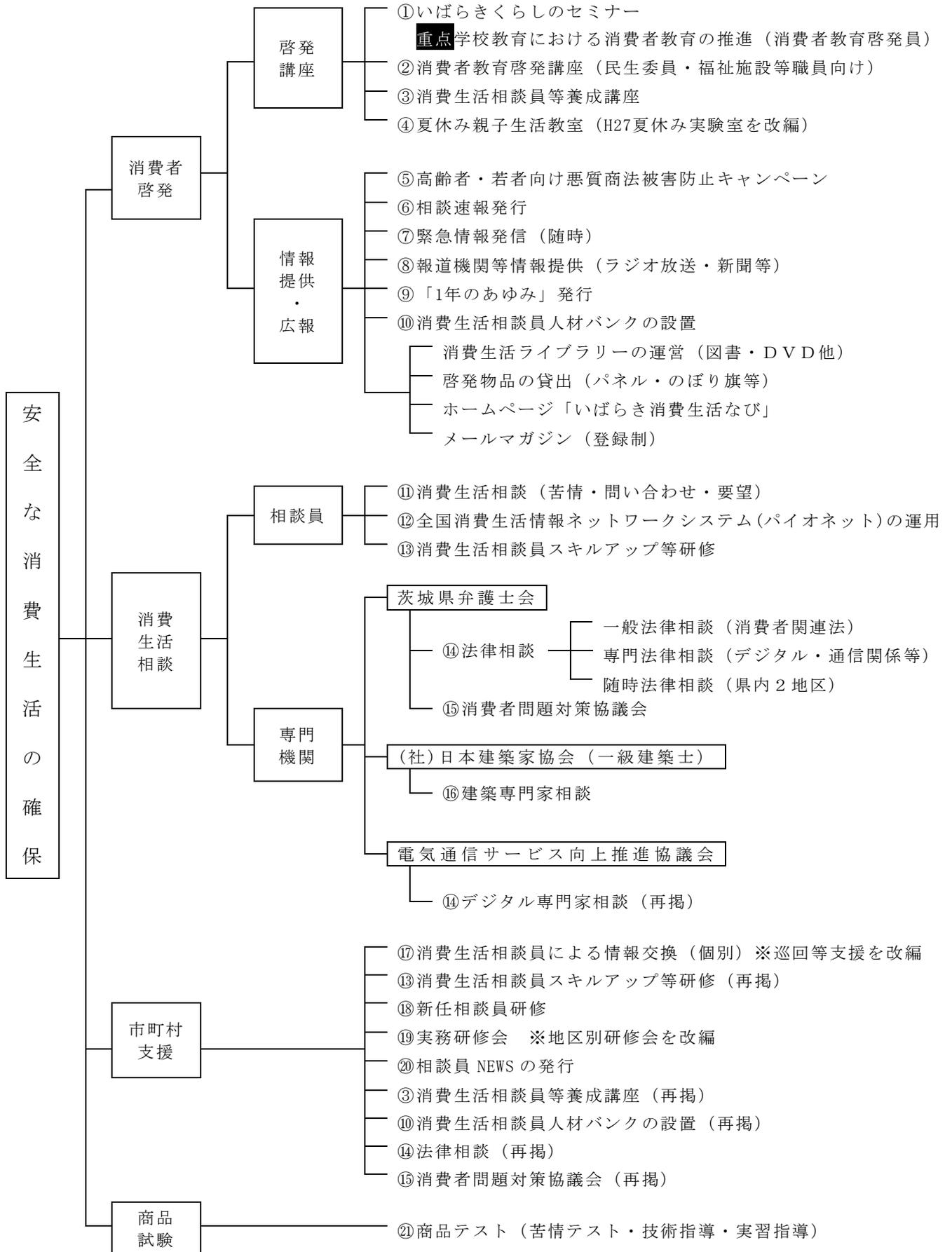
(4) 相談受付時間 午前9時から午後5時まで  
日曜日は電話相談(受付時間 午前9時から午後4時まで)のみ  
ただし土曜日、祝日、12月29日～1月3日は休み

(5) 組織(令和4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) (1名)

### 3 事務事業体系



### Ⅲ 年度別運営状況

区分		平成 29 年度		平成 30 年度		平成 31 年度 (令和元年度)		令和 2 年度		令和 3 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	131	11,432	132	11,210	115	9,166	65	3,595	95	6,402
	夏休み親子生活教室	3	88	3	61	3	64	0	0	1	21
	スキルアップ、レベルアップ事業	6	356	4	249	4	242	4	239	4	244
	市町村消費生活相談員地区別研修	10	64	10	57	10	62	10	54	12	72
	市町村新任消費生活相談員研修	2	29	2	24	2	12	2	34	2	24
	消費生活相談員等養成講座	/	/	1	35	1	40	1	50	1	49
	消費者教育啓発講座	11	251	7	230	7	186	5	139	5	98(460)
	合計	163	12,220	159	11,866	142	9,772	87	4,111	120	6,910
情報	情報提供（新聞、回）	12		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）	12		4		16		15		22	
	緊急情報（回）	3		1		5		3		3	
	メールマガジン（回）	12		12		12		12		12	
相談	苦情（件）	3,972		5,134		4,783		5,242		4,606	
	問い合わせ（件）	327		371		385		435		416	
	要望（件）	1		5		1		2		2	
	計（件）	4,300		5,510		5,169		5,679		5,024	
	法律相談	24	70	24	89	24	97	24	118	24	119
	専門相談（保険、金融、証券）	24	61	/	/	/	/	/	/	/	/
	専門相談（建築）	10	12	12	16	12	21	12	24	12	25
	専門相談（デジタル・通信）	11	25	12	21	12	40	12	46	12	55
	随時法律相談	36		79		58		65		75	
	市町村相談窓口巡回支援（回）	52		38		39		31		35	
テスト	苦情件数・検体数（件/検体）	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0
	テスト件数 ※	1(うち外部1件)		0		0		0		0	
	実習指導	3	88	3	61	3	64	0	0	1	21
	技術指導（件）	45		16		5		4		6	
資材	図書の貸出し（人/冊）	3	9	1	1	1	1	1	1	1	1
	パネルの貸出し（回/枚）	1	9	2	8	1	4	1	17	0	0
	DVDの使用（本/人）	40	12	39	10	51	17	19	6	8	13
	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	16	15	129	4	29	4	27	0	0	0	

※R3消費者教育啓発講座（ ）内は動画配信再生回数

## 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20名及び学校教育における消費者教育を推進する消費者教育啓発員1名で対応している。実際の講座では具体的なトラブル事例を基に、DVDやパンフレット等を用いて、契約の仕組みや解約の仕方、悪質商法の手口と対処法、スマートフォンや携帯電話の有料サイトトラブル、クレジットカードの知識、多重債務に陥らないための心構えと解決策など実務的な講話を行い、受講者の知識を深めるとともに被害の未然防止に努めた。

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3年度実績（令和4年3月末） 派遣回数 95回 参加者 6,402名  
(内訳)

参加者区分	回数	参加者数
小学生	16	927
中学生	16	1,127
高校生	28	2,633
若者	17	775
一般	8	680
高齢者	10	260

#### 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 取手市	10月13日	36名
b 小美玉市	10月20日	18名
c 水戸市	11月4日	16名
d 筑西市	11月18日	13名
e 土浦市	11月24日	15名

##### ②講義科目

- a 老後に備える－終活や成年後見制度を知る－
- b 「契約」の基礎をおさえよう
- c 身近な事故から高齢者を守る－製品事故を中心に－
- d シニア世代のお金の守り方、生かし方
- e インターネットトラブルから高齢者を守る
- a～e 共通科目 「消費者トラブルの見守りポイント」ワークショップ

#### (3) 消費生活相談員等養成講座

国家資格となった消費生活相談員の資格取得を目指す方や消費生活に関する深い知識を

習得し、地域における消費者活動リーダーを志す方を対象に受験対策のための講座を開催した。

講座では、消費者問題に詳しい弁護士や大学教授による講義を11日間開催し、49名が受講、県内合格者19名のうち13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

6/19・27、7/10・17・24・31、8/7、9/11・12、10/2、12/4（模擬面接）

※新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴い茨城県非常事態宣言が発出されたため、9/11・12はオンライン開催（一部集合）とした。

②会場 茨城県立青少年会館他

③受講者数 49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4日（1回21人参加）「スナック菓子について調べてみよう」【カルビー（株）】

## 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3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（新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴い茨城県非常事態宣言が発出されたため、県庁県政広報コーナー2での実施は中止となったが、水戸合同庁舎1階ロビー及び消費生活センター前で実施した。）

③高齢者特別相談の実施

例年、期間中に2日間実施していた特別話相談を通常、祝日の電話相談は休みだが、令和3年度は敬老の日を含む4日間実施した。

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4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若者特別相談の実施

例年、期間中に2日間実施していた特別話相談を通常、祝日の電話相談は休みだが、令和3年度は成人の日を含む4日間実施した。

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、市町村等の関係機関に配布した。

また、短期間のうちに被害が拡大するおそれのあるSF商法等については、各相談機関が早急に情報を共有する必要があることから、それらに関する情報を収集し市町村消費生活相談センター等に配信した。

○SF商法等緊急情報の発信

月 日	内 容
6/8	不安をあおり契約させる屋根工事の点検商法にご注意！！
10/11	販売目的を隠して近づき契約させるキャッチセールスにご注意！！
11/17	物干し竿の移動販売トラブルにご注意！！

(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提供することができた。また警察からの照会に応じ悪質業者に関する情報提供も行った。

ラジオ放送では、茨城放送「ラジオ県だより」、「JA さわやかモーニング」に放送原稿を提供するとともに、消費生活相談員が番組に出演し県民に直接注意を呼びかけた。

さらに、茨城新聞「消費生活ダイヤル」へ定期的に記事原稿を提供し、最新の相談事例を紹介しながらトラブルの未然防止に努めた。

○ラジオ放送（茨城放送）

月	ラジオ県だより	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	「保険金が使えない」と勧誘する住宅修理トラブルについて
6	備蓄食品の注意点	
7	新型コロナウイルスワクチン接種に便乗したトラブルにご注意を	子どものインターネットの契約トラブルにご注意を
8	通信販売の注意点	
9	みんなで高齢者の見守りを	光回線サービス卸の電話勧誘トラブルについて
10	茨城県消費者教育啓発講座について	
11	多重債務でお悩みの方へ	「暮らしの中で起こる事故（製品事故）」について

12	家電・ガス・石油製品などの暖房器具の使用上の注意について	
1	携帯電話料金の未払いに注意	賃貸住宅の入居・退去時の契約トラブル
2	光回線のアナログ回線戻しに注意	
3	成年年齢が引き下げられます	成年年齢引下げから見る消費者契約の注意点

○茨城新聞「消費生活ダイヤル」

月	内 容
4	動画配信サービスの「投げ銭」について
5	有名企業などの模倣通販サイトに注意しましょう
6	宅配業者を装った「不在通知」のSMSに注意しましょう
7	中古自動車の解約について
8	儲け話には気を付けよう ～成年年齢引下げを見据えて～
9	「不用品高く買います」に注意しましょう
10	「食品ロス削減」からはじめよう ～SDGsを実現するために～
11	子供のオンラインゲームでの高額な課金に気を付けましょう
12	暖房器具による火災事故を防ぎましょう
2	多重債務は早めの相談を
3	若者の消費者トラブル - 18歳で大人に -

(5) メールマガジンの配信

平成18年2月からセンターのホームページにメールマガジン機能を増設し、これにより登録者に最新の消費生活情報を発信した。(令和4年3月現在の登録者数261名)

月日	配 信 内 容
4/27	はい！相談室です（占いサイトのトラブルに注意）／2022年4月1日から民法上の成年年齢が引き下げられます
5/26	はい！相談室です（スマートフォンのオンライン専用プランにご注意ください）／消費生活相談員等養成講座の受講生を募集中／Twitter「いばらき消費生活なび」はじめました
7/6	はい！相談室です（エシカル消費について）／特定商取引法が改正されました

7/29	はい！相談室です（niteからの注意喚起）エアコンや携帯用扇風機の使用上の注意／（消費者庁より）フリーマーケットサイトにおける健康食品の偽物の販売について
9/9	はい！相談室です（特定商取引法の改正（ネガティブオプション）について）／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」期間です
9/24	はい！相談室です（電力・ガスの契約内容をよく確認しましょう）／消費者教育啓発講座の受講者を募集します
10/21	はい！相談室です（衣替えの時期に多いクリーニングトラブル）／消費者教育啓発講座の受講者を募集しています
11/25	はい！相談室です（儲かる情報商材のトラブルにご注意ください）／消費者教育啓発講座の動画配信のお知らせ
12/15	はい！相談室です（サブスクリプションの請求トラブルにご注意ください）／（消費者庁より）年末年始の高齢者に起こりやすい事故，高齢者に多い消費者トラブル
1/21	はい！相談室です（成年年齢引き下げに備えて）／（内閣府政府広報室より）「成年年齢引下げ」の政府広告キャンペーンについて／（国民生活センターより）令和3年度全国消費者フォーラム参加者募集について
2/25	はい！相談室です（SNSがきっかけとなるトラブルについて）／4月から成年年齢引下げ～18歳から大人～
3/30	はい！相談室です（賃貸住宅の入居時・退去時のトラブルにご注意ください）／（消費者庁より）「消費者ホットライン18+（エイティーンプラス）」を開設します

### 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	—	—	13本、8人

## V 消費生活相談

センターに11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3年度の相談件数は5,024件で、前年度同期より655件減少し対前年度比88.5%となった。相談の内訳は、苦情相談4,606件、問合せ416件、要望は2件で、苦情相談が全体の91.7%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947件で全体の20.6%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に関するもののほか、「光回線をアナログ回線に戻せば料金が安くなると言われ、契約したところ、月額5千円の生活サポート契約だった。解約したい。」という相談や、「訪問してきた業者から、火災保険の保険金で自己負担なく住宅の修理ができると言われ、火災保険の代理申請の契約をした。解約を申し出たところ、高額な解約料を請求された。」という相談が多数寄せられた。

主な商品・サービス別の苦情相談件数は、商品一般<sup>※1</sup>、工事・建築<sup>※2</sup>、不動産貸借<sup>※3</sup>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 不動産貸借

賃貸アパート、賃貸マンション、借家など

◎注意：令和3年度にPIO-NETの商品・サービスの分類区分の変更があり、令和2年度の主な商品とサービス等（苦情）で第1位だったデジタルコンテンツ（有料サイト、オンラインゲーム、アダルト情報サイトの総称）は廃止され、有料サイトやオンラインゲーム等は、商品一般、娯楽等情報配信サービス、他の教養・娯楽等は分類されることになった。

### (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75.7%、110件減少の343件であった。

契約当事者の年齢別では、20歳代から70歳代以上で1位となっている。

相談内容は、「未納料金がある。支払わない場合は法的措置を行うとのメールが届いた。身に覚えがない」「消費料金の未納があり訴訟が提起された。至急連絡するよとのハガキが届いた。身に覚えがない。差出人は公的機関のような名称だ。」等、スマートフォン等に届いたメールやSMS（ショートメッセージサービス）、ハガキ等の架空請求に関する相談が多く寄せられている。

### (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116.2%、25件増加の179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、30歳代で3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約45%を占め、内容としては、「突然訪問してきた業者に、瓦に隙間ができていたので屋根工事をしたほうが良いと言われ契約した。よく考えると不審なので解約したい。」というものや、「通りがかりの業者が、屋根瓦が痛んでいるので点検したほうが良いと言って、勝手に屋根に上がった。屋根から降りてきた業者から、修理代金を請求された。」等の相談が寄せられている。

### (3) 不動産貸借に関する相談

不動産貸借に関する相談は、対前年度比117.3%、23件増加の156件であった。

契約当事者の年齢別では、40歳代で1位、20歳代で3位、30歳代で4位となっている。相談内容としては、「アパート退去時に原状回復費用として、畳と襖の取り換え費用を請求された。経年劣化による損耗だと思うので支払いたくない。」「賃貸アパートの退去の際、ハウスクリーニング代を請求されたが、入居時に聞いて額より高額である。納得できない。」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120.7%、19件増加の111件となった。

「複数の金融機関から多額の借金があり、返済困難になっている。債務整理したい。」「長年にわたり消費者金融から借金している。高い金利で借金していた時期もあるので過払い金の返還請求をしたい。」「クレジット会社から、10年前に完済したはずの借金の残債の請求書が届いた。どうしたらよいか。」「ヤミ金融とは知らずに3万円を借りてしまった。繰り返し異常に高い利息のみを請求されている。全額返して関係を断ちたい。」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に関する相談などがあつた。

また、多重債務に関する相談は、対前年度比141.5%、22件増加の75件となった。契約当事者の年齢別では30歳代、50歳代で多くなっている。相談件数は、昨年度に比べ増加しており、「数年前から生活費のために複数の金融機関から借金しているが、収入が少なく返済が大変である。」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 新型コロナウイルス感染症に関する相談

新型コロナウイルス感染症に関する相談は、対前年度比30.9%、244件減少の109件となった。

感染症対策や特別定額給付金等に関する「他の行政サービス」の相談が17件、次いでワクチン接種予約等に関する相談等の「保健・福祉その他」が14件、抗原検査キットやマスク等に関する「保健衛生品その他」の相談が11件だった。

##### ③ 定期購入に関する相談

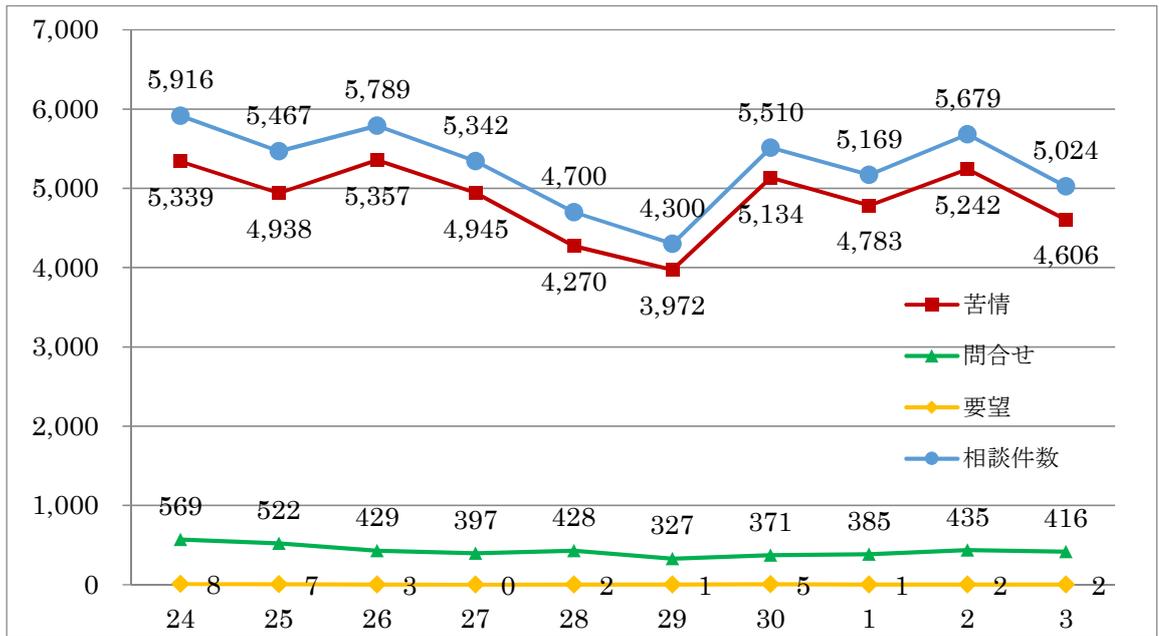
定期購入に関する相談は、対前年度比62.6%、140件減少の234件となった。

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

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

消費生活相談件数の推移

年度	苦情	問合せ	要望	相談件数	前年度比
平成24年度	5,339	569	8	5,916	-
平成25年度	4,938	522	7	5,467	92.4%
平成26年度	5,357	429	3	5,789	105.9%
平成27年度	4,945	397	-	5,342	92.3%
平成28年度	4,270	428	2	4,700	88.0%
平成29年度	3,972	327	1	4,300	91.5%
平成30年度	5,134	371	5	5,510	128.1%
平成31年度 (令和元年度)	4,783	385	1	5,169	93.8%
令和2年度	5,242	435	2	5,679	109.9%
令和3年度	4,606	416	2	5,024	88.5%



月別相談受付件数

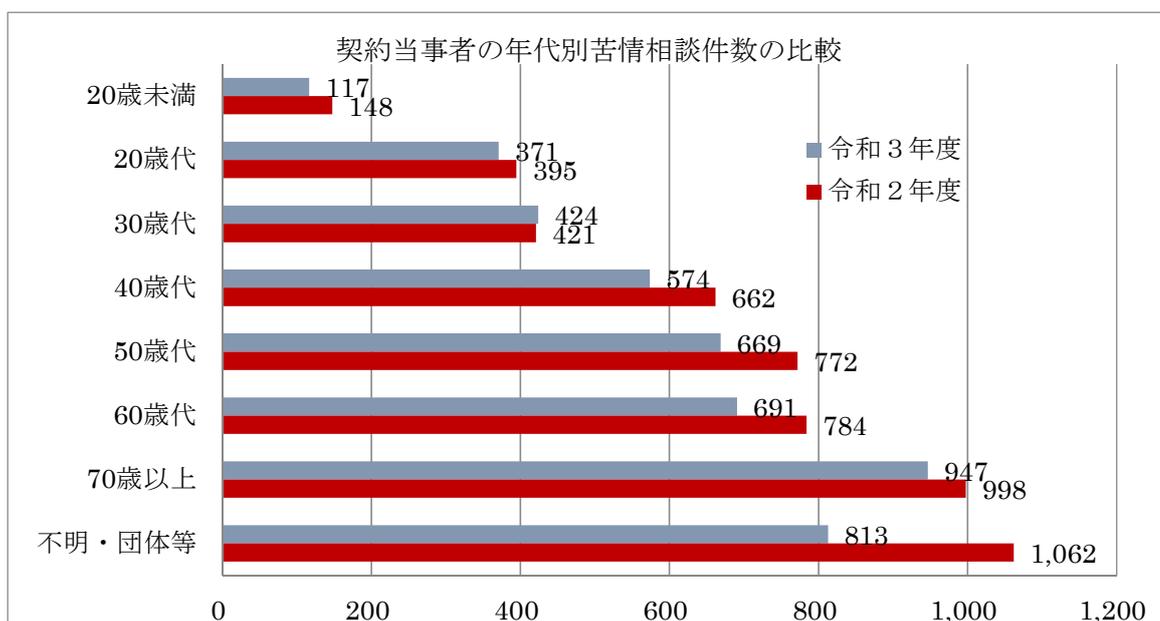
区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	408	353	411	369	365	398	429	375	378	376	348	396	4,606
問合せ	40	36	36	38	25	26	28	40	35	41	33	38	416
要望	0	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	2
計	448	389	447	407	390	424	459	415	413	417	381	434	5,024

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 4,606件	係数(件)	176	4,417	13	2,268	2,131	207
	割合(%)	3.8	95.9	0.3	49.2	46.3	4.5
問合せ 416件	係数(件)	14	400	2	171	204	41
	割合(%)	3.4	96.1	0.5	41.1	49.0	9.9
要 望 2件	係数(件)	-	2	-	-	2	-
	割合(%)	-	100	-	-	100	-
計 5,024件	係数(件)	190	4,819	15	2,439	2,337	248
	割合(%)	3.8	95.9	0.3	48.6	46.5	4.9

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	20	170	217	308	392	415	442	304	2,268
	女 性	22	147	209	363	404	316	380	290	2,131
	不明・団体等	-	-	-	-	1	-	2	204	207
	件数(件)	42	317	426	671	797	731	824	798	4,606
	割合(%)	0.9	6.9	9.2	14.6	17.3	15.9	17.9	17.3	
契約者	男 性	66	210	230	291	359	417	517	342	2,432
	女 性	51	161	194	283	309	272	424	271	1,965
	不明・団体等	-	-	-	-	1	2	6	200	209
	件数(件)	117	371	424	574	669	691	947	813	4,606
	割合(%)	2.5	8.1	9.2	12.5	14.5	15.0	20.6	17.6	



主な商品とサービス等（苦情）

順位	商品・サービス名	件数		
		3年度	2年度	増減
1	商品一般	343	453	△110
2	工事・建築	179	154	25
3	不動産貸借	156	133	23
4	インターネット接続回線	150	194	△44
5	四輪自動車	142	123	19
6	役務その他サービス	140	149	△9
7	電気	119	143	△24
8	フリーローン・サラ金	111	92	19
9	携帯電話サービス	109	96	13
10	アダルト情報 ※令和3年度新設。	107	-	-
11	他の健康食品	103	216	△113
12	相談その他	85	108	△23
13	金融関連サービスその他	71	48	23
14	修理サービス	63	116	△53
15	携帯電話	57	64	△7
15	他の行政サービス	56	64	△8
17	他の化粧品	55	28	27
18	異性交際関連サービス	53	3	50
18	基礎化粧品	49	58	△9
20	固定電話サービス	49	48	1

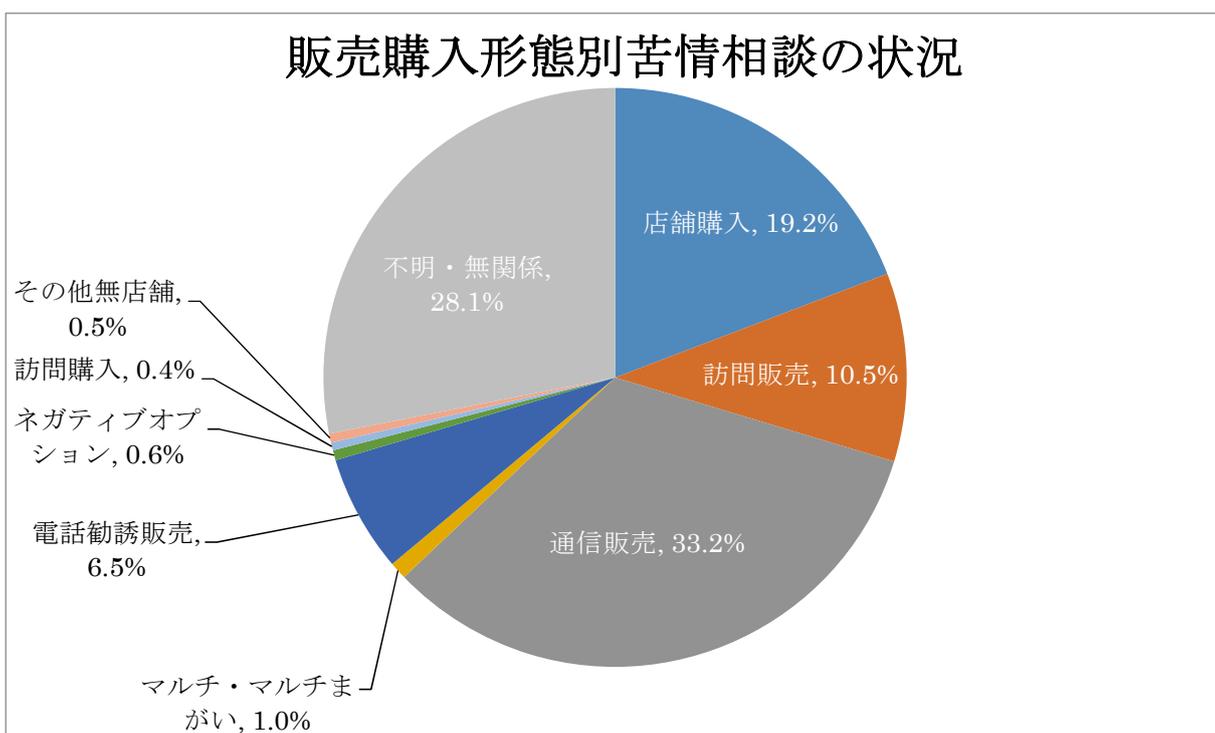
年齢別主な商品とサービス等（苦情）

	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 24	商品一般 21	商品一般 25	不動産貸借 37	商品一般 45	商品一般 73	商品一般 95
2	他の健康食品 16	他の内職・副業 21	四輪自動車 23	商品一般 34	四輪自動車 25	工事・建築 35	工事・建築 64
3	アダルト情報 10	不動産貸借 18	工事・建築 21	四輪自動車 29	フリーローン・サラ金 23	携帯電話サービス 28	役務その他のサービス 44
4	他の化粧品 5	電気 17	不動産貸借 19	インターネット接続回線 26	インターネット接続回線 23	インターネット接続回線 28	インターネット接続回線 35
5	電気 3	役務その他のサービス 17	フリーローン・サラ金 13	他の健康食品 15	工事・建築 21	アダルト情報 28	固定電話サービス 34
6	保健衛生品その他 3	四輪自動車 14	異性交際関連サービス 12	工事・建築 14	アダルト情報 21	フリーローン・サラ金 25	電気 33
7	不動産貸借 3	異性交際関連サービス 13	インターネット接続回線 11	金融関連サービスその他 14	不動産貸借 16	役務その他のサービス 19	アダルト情報 27
8	相談その他 3	エステサービス 12	他の化粧品 8	携帯電話サービス 14	普通生命保険 14	四輪自動車 18	相談その他 24
9	運動靴 2	フリーローン・サラ金 11	他の内職・副業 8	携帯電話 12	携帯電話サービス 14	他の健康食品 17	新聞 22
10	紳士・婦人用バッグ 2	工事・建築 8	電気 7	フリーローン・サラ金 10	役務その他のサービス 14	電気 16	他の健康食品 21

### 販売購入形態別受付状況

区 分		令和3年度	令和2年度	平成31年度 (令和元年度)	平成30年度	平成29年度
店舗購入	受付	927	1,054	1,010	970	1,045
	苦情	883	1,012	976	933	1,013
訪問販売	受付	491	525	386	349	381
	苦情	485	518	375	339	377
通信販売	受付	1,564	1,907	1,460	1,367	1,311
	苦情	1,528	1,882	1,439	1,340	1,296
マルチ・マルチまがい	受付	48	62	43	51	51
	苦情	45	60	43	49	51
電話勧誘販売	受付	309	307	472	451	312
	苦情	301	306	463	447	306
ネガティブオプション	受付	28	42	19	3	17
	苦情	26	42	19	3	17
訪問購入	受付	21	20	13	26	28
	苦情	20	20	11	23	26
その他無店舗	受付	23	30	39	22	15
	苦情	23	28	38	20	15
不明・無関係	受付	1,613	1,732	1,727	2,271	1,140
	苦情	1,295	1,374	1,419	1,980	871
計	受付	5,024	5,679	5,169	5,510	4,300
	苦情	4,606	5,242	4,783	5,134	3,972

### 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 883件			訪問販売 485件			通信販売 1,528件			マルチ・マルチまがい 45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	109	1	工事・建築	83	1	アダルト情報	104	1	役務その他サービス	7
2	不動産貸借	82	2	電気	75	2	商品一般	96	2	他の内職・副業	6
3	携帯電話サービス	48	3	新聞	32	3	他の健康食品	83	3	他の健康食品	4
4	工事・建築	39	4	役務その他サービス	31	4	他の化粧品	50	3	他のデリバティブ取引	4
5	携帯電話	31	5	修理サービス	23	5	異性交際関連サービス	49	5	商品一般	3
6	フリーローン・サラ金	30	6	インターネット接続回線	20	6	頭髪用化粧品	42	5	酵素食品	3
7	医療サービス	27	7	申請代行サービス	18	6	役務その他サービス	42	5	ファンD型投信商品	3
8	エステサービス	20	8	ソーラーシステム	15	8	基礎化粧品	36	8	ミネラルウォーター	2
9	歯科治療	17	9	電気設備	8	9	ネットゲーム	35	8	化粧品	2
10	商品一般	16	9	複合サービス会員	8	10	健康食品	24	8	金融コンサルティング	2
10	修理サービス	16				10	他の内職・副業	24			

電話勧誘販売 301件			ネガティブオプション 26件			その他無店舗 23件			不明・無関係 1,295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	66	1	商品一般	5	1	複合サービス会員	3	1	商品一般	186
2	役務その他サービス	33	2	紳士・婦人用バッグ	2	2	工事・建築	2	2	相談その他	80
3	商品一般	28	2	身の回り品その他	2	2	金融関連サービスその他	2	3	フリーローン・サラ金	76
4	魚介類	15	2	保健衛生品その他	2	2	他の内職・副業	2	4	不動産貸借	68
5	鮮魚	14	訪問購入 20件						5	他の行政サービス	50
5	固定電話サービス	14	順位	商品・サービス名	件数				6	工事・建築	43
7	電気	11	1	商品一般	3				6	携帯電話サービス	43
8	広告代理サービス	10	2	ネックレス	3				8	インターネット接続回線	42
8	他の内職・副業	10	2	貴金属	3				9	金融関連サービスその他	31
10	他の健康食品	5	4	食器	2				10	普通生命保険	30
			4	指輪	2						

契約当事者年齢別、販売購入形態別（苦情）

		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	団体・不明
店舗購入	件数	14	75	109	145	127	124	132	157
	883件 割合	1.6%	8.5%	12.3%	16.4%	14.4%	14.0%	15.0%	17.8%
訪問販売	件数	5	50	35	29	41	65	180	80
	485件 割合	1.0%	10.3%	7.2%	6.0%	8.5%	13.4%	37.1%	16.5%
通信販売	件数	91	144	166	227	266	240	217	177
	1,528件 割合	6.0%	9.4%	10.9%	14.9%	17.4%	15.7%	14.2%	11.5%
マルチ・マルチまがい	件数	-	18	3	7	3	1	8	5
	45件 割合	-	40.0%	6.7%	15.6%	6.7%	2.2%	17.8%	11.0%
電話勧誘販売	件数	-	17	16	39	49	46	95	39
	301件 割合	-	5.6%	5.3%	13.0%	16.3%	15.3%	31.5%	13.0%
ネガティブオプション	件数	1	1	2	3	5	5	2	7
	26件 割合	3.8	3.8%	7.7%	11.5%	19.3%	19.3%	7.7%	26.9%
訪問購入	件数	-	-	-	-	1	4	13	2
	20件 割合	-	-	-	-	5.0%	20.0%	65.0%	10.0%
その他無店舗	件数	-	4	2	6	5	1	3	2
	23件 割合	-	17.4%	8.7%	26.1%	21.7%	4.3%	13.1%	8.7%
不明・無関係	件数	6	62	91	118	172	205	297	344
	1,295件 割合	0.5%	4.8%	7.0%	9.1%	13.3%	15.8%	22.9%	26.6%
総計	件数	117	371	424	574	669	691	947	813
	4,606件 割合	2.5%	8.1%	9.2%	12.5%	14.5%	15.0%	20.6%	17.6%

商品別・内容別分類（苦情） ※令和3年度内容別分類は複数回答項目であり、相談件数とは一致しない。

商品・役務等分類	平成31年度 (令和元年度)	令和 2年度	令和 3年度	令和3年度 内容別分類													
				安全・ 衛生	役務品質 ・品質・機能	法規・ 基準	価格・ 料金	計量・ 量目	表示・ 広告	販売 方法	契約・ 解約	接客 対応	包装・ 容器	施設・ 設備	無回答	計	
商品	商品一般	568	453	343	1	3	10	40	-	14	204	231	29	1	-	-	533
	食料品	335	404	316	36	39	4	58	-	33	199	236	64	1	-	-	670
	住居品	116	175	159	15	29	9	27	-	19	83	118	42	-	-	-	342
	光熱水品	139	206	157	2	5	5	43	-	2	95	125	34	-	-	-	311
	被服品	134	193	198	1	15	3	31	1	24	152	184	40	-	-	-	451
	保健衛生品	224	378	258	20	25	1	50	-	25	196	221	58	1	-	-	597
	教養娯楽品	295	383	384	14	65	14	73	1	22	218	306	104	-	-	-	817
	車両・乗り物	180	170	194	21	51	2	56	-	8	59	169	44	-	-	-	410
	土地・建物・設備	135	151	167	10	28	6	41	-	3	82	120	38	-	-	-	328
	他の商品	12	17	19	1	4	-	2	-	2	12	14	3	-	-	-	38
	小計	2,138	2,530	2,195	121	264	54	421	2	152	1,300	1,724	456	3	-	-	4,497
構成比 (%)	44.7	48.3	47.7	2.7	5.9	1.2	9.3	0.1	3.4	28.9	38.3	10.1	0.1	-	-		
商品関連役務	クリーニング	21	6	11	-	9	-	-	-	1	8	5	-	-	-	23	
	レンタル・リース・貸借	167	164	185	11	23	9	59	-	1	25	164	45	-	-	337	
	工事・建築・加工	161	156	182	8	36	9	61	-	1	87	158	24	-	-	384	
	修理・補修	93	128	72	5	11	-	27	-	2	33	58	13	-	-	149	
	管理・保管	6	5	6	-	-	-	1	-	-	2	5	2	-	-	10	
	小計	448	459	456	24	79	18	148	-	4	148	393	89	-	-	903	
	構成比 (%)	9.4	8.8	9.9	2.7	8.7	2.0	16.4	-	0.4	16.4	43.5	9.9	-	-		
役務	役務一般	33	24	32	-	-	1	11	-	-	23	30	3	-	-	68	
	金融・保険サービス	334	341	369	3	8	34	110	-	5	114	321	80	-	-	675	
	運輸・通信サービス	1,057	1,039	443	5	31	16	100	-	7	183	356	119	-	-	817	
	教育サービス	15	21	11	-	1	1	6	-	1	2	9	2	-	-	22	
	教養・娯楽サービス	136	135	398	1	9	16	92	-	16	308	368	58	-	-	868	
	保健・福祉サービス	146	160	169	30	33	7	36	1	8	42	112	51	-	-	320	
	他の役務	247	303	305	2	11	10	85	-	16	186	248	56	-	-	614	
	内職・副業・ねずみ講	17	22	52	1	1	1	25	-	2	48	47	3	-	-	128	
	他の行政サービス	46	64	56	-	5	9	3	-	1	4	10	31	-	-	63	
小計	2,031	2,109	1835	42	99	95	468	1	56	910	1,501	403	-	-	3,575		
構成比 (%)	42.5	40.2	39.8	1.2	2.8	2.7	13.0	0.1	1.6	25.5	42.0	11.3	-	-			
他の相談	166	144	120	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	120	120	
構成比 (%)	3.5	2.7	2.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0		
合計	4,783	5,242	4,606	187	442	167	1,037	3	212	2,358	3,618	948	3	-	120	9,095	
構成比 (%)	100.0	100.0	100.0	2.1	4.9	1.8	11.4	0.1	2.3	25.9	39.8	10.3	0.1	-	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）

契約当事者 年代	令和3年度				令和2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	-	-	-	-	-	-	-	-
20歳代	3	3	-	6	5	1	-	6
30歳代	8	7	-	15	8	2	-	10
40歳代	8	5	-	13	6	-	-	6
50歳代	10	6	-	16	5	4	-	9
60歳代	6	7	-	13	3	-	-	3
70歳以上	2	2	-	4	4	2	-	6
不明	2	5	1	8	9	3	1	13
計	39	35	1	75	40	12	1	53

新型コロナウイルス感染症に関する相談

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3年度				令和2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	-	-	-	-	8	3	-	11
20歳代	3	1	-	4	12	23	-	35
30歳代	6	7	-	13	12	12	-	24
40歳代	3	7	-	10	17	35	-	52
50歳代	10	3	-	13	20	31	-	51
60歳代	23	6	-	29	20	21	-	41
70歳以上	10	7	-	17	27	23	-	50
不明	12	5	6	23	38	27	24	89
計	67	36	6	109	154	175	13	353

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
他の行政サービス	-	-	-	-	-	7	3	7	17
保健・福祉その他	-	-	-	-	-	8	4	2	14
保健衛生品その他	-	1	3	2	2	-	2	1	11
魚介類	-	-	-	-	1	4	-	-	5
鮮魚	-	-	-	1	2	-	1	-	4
スポーツ教室	-	-	1	2	-	-	-	1	4
航空サービス	-	-	1	-	-	1	-	1	3
結婚式	-	2	1	-	-	-	-	-	3
相談その他	-	-	1	-	-	2	-	-	3

## 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3年度				令和2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	16	-	19	10	25	-	35
20歳代	2	13	-	15	10	15	-	25
30歳代	5	15	-	20	9	16	-	25
40歳代	6	30	-	36	15	63	-	78
50歳代	16	28	-	44	25	56	-	81
60歳代	19	25	-	44	14	42	-	56
70歳以上	13	19	-	32	11	23	-	34
不明	8	14	2	24	11	25	4	40
計	72	160	2	234	105	265	4	374

### 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	12	3	5	7	6	14	9	6	62
他の化粧品	2	3	6	5	8	8	4	3	39
頭髮用化粧品	1	-	-	5	11	6	5	7	35
基礎化粧品	1	2	4	3	8	3	5	1	27
健康食品	1	1	-	3	1	4	-	1	11
化粧品	-	-	1	3	1	3	1	2	11
メイクアップ化粧品	-	-	1	5	1	2	2	-	11
酵素食品	-	3	2	-	-	1	-	-	6
タバコ用品	-	-	-	-	2	-	1	1	4
高麗人参茶	-	1	-	1	-	1	-	-	3
プロテイン	-	1	-	-	1	-	-	1	3

### 処理結果の推移（苦情）

区分	令和3年度		令和2年度		備考
	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	
助言（自主交渉）	3,184	69.1%	3,711	70.8%	
あっせん解決	331	7.2%	448	8.5%	
小計(A)	3,515	76.3%	4,159	79.3%	
(B) 他機関紹介	142	3.1%	148	2.8%	
(C) その他情報提供	772	16.8%	776	14.8%	
(D) あっせん不調	48	1.0%	61	1.2%	条件提示折り合わず 等
(E) 処理不能	54	1.2%	40	0.8%	連絡先不明 等
(F) 処理不要	66	1.4%	55	1.0%	相談取り下げ 等
(G) 処理継続	9	0.2%	3	0.1%	
合計	4,606		5,242		

## 市町村別相談受付状況

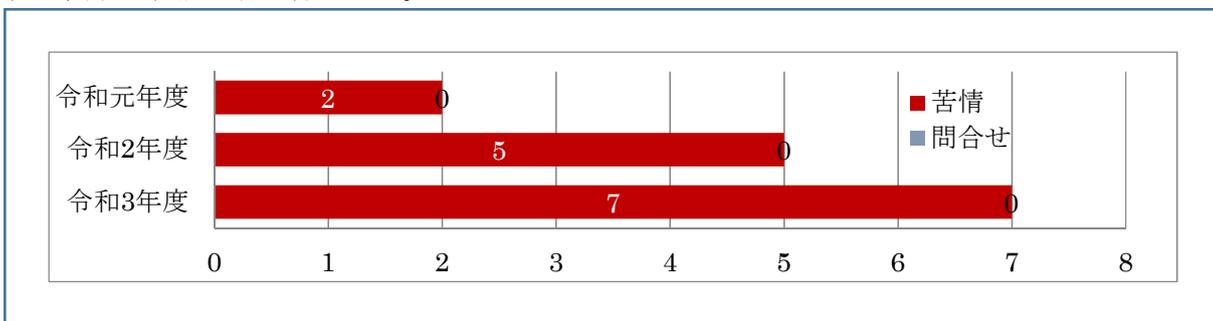
市町村名	区分	苦情	問合せ	要望	計	市町村名	区分	苦情	問合せ	要望	計
水戸市	相談	567	68	-	635	かすみがうら市	相談	143	31	-	174
	契約	543	60	-	603		契約	136	30	-	166
日立市	相談	150	23	-	173	桜川市	相談	93	9	-	102
	契約	148	24	-	172		契約	93	9	-	102
土浦市	相談	118	5	-	123	神栖市	相談	62	2	-	64
	契約	112	5	-	117		契約	55	2	-	57
古河市	相談	126	5	-	131	行方市	相談	77	9	-	86
	契約	124	4	-	128		契約	79	9	-	88
石岡市	相談	165	19	-	184	鉾田市	相談	102	9	-	111
	契約	160	19	-	179		契約	102	8	-	110
結城市	相談	51	5	-	56	つくばみらい市	相談	34	1	-	35
	契約	55	5	-	60		契約	33	1	-	34
龍ヶ崎市	相談	64	5	-	69	小美玉市	相談	64	8	-	72
	契約	60	5	-	65		契約	64	7	-	71
下妻市	相談	57	3	-	60	茨城町	相談	126	6	-	132
	契約	59	3	-	62		契約	126	7	-	133
常総市	相談	90	3	-	93	大洗町	相談	58	5	-	63
	契約	92	3	-	95		契約	61	5	-	66
常陸太田市	相談	90	9	-	99	城里町	相談	49	3	-	52
	契約	86	9	-	95		契約	51	2	-	53
高萩市	相談	51	4	-	55	東海村	相談	73	4	-	77
	契約	53	4	-	57		契約	73	4	-	77
北茨城市	相談	83	4	-	87	大子町	相談	27	2	-	29
	契約	82	4	-	86		契約	26	2	-	28
笠間市	相談	115	7	-	122	美浦村	相談	19	-	-	19
	契約	118	7	-	125		契約	19	-	-	19
取手市	相談	101	6	-	107	阿見町	相談	56	3	-	59
	契約	100	6	-	106		契約	53	3	-	56
牛久市	相談	76	3	-	79	河内町	相談	30	1	-	31
	契約	80	3	-	83		契約	29	1	-	30
つくば市	相談	192	15	-	207	八千代町	相談	66	1	-	67
	契約	185	14	-	199		契約	66	1	-	67
ひたちなか市	相談	275	11	-	286	五霞町	相談	28	2	-	30
	契約	264	11	-	275		契約	26	2	-	28
鹿嶋市	相談	64	5	-	69	境町	相談	65	5	-	70
	契約	62	5	-	67		契約	64	5	-	69
潮来市	相談	54	6	-	60	利根町	相談	100	3	-	103
	契約	53	6	-	59		契約	101	3	-	104
守谷市	相談	54	2	-	56	市町村不明	相談	163	36	2	201
	契約	50	2	-	52		契約	165	38	2	205
常陸大宮市	相談	117	7	-	124	県内計	相談	4,492	405	2	4,899
	契約	117	7	-	124		契約	4,415	395	2	4,812
那珂市	相談	118	11	-	129	県外	相談	114	11	-	125
	契約	118	10	-	128		契約	139	12	-	151
筑西市	相談	133	5	-	138	不明	相談	-	-	-	-
	契約	130	6	-	136		契約	52	9	-	61
坂東市	相談	88	32	-	120	合計	相談	4,606	416	2	5,024
	契約	83	31	-	114		契約	4,606	416	2	5,024
稲敷市	相談	58	2	-	60						
	契約	59	3	-	62						

(5) 個人情報に関する相談

令和3年度の相談件数は7件で、すべて苦情相談であった。

苦情相談の事業分野では、金融・信用、その他の事業分野、不明が各2件、情報通信が各1件であった。

また、相談の内容は、漏えい・紛失が3件、目的外利用が2件、同意のない提供及びその他に関する相談が各1件あった。



相談の内容

分類	内 容	件数
目的外利用	事業者が本人に対して利用目的を知らせていない相談や、利用目的以外に個人情報を利用している相談	2
不適正な取得	社名や目的を偽るなど不正な手段によって個人情報を取得している相談	-
情報内容の誤り	情報内容に誤りがある個人情報を利用している相談	-
漏えい・紛失	個人情報が外部に漏れたり、なくなったりという相談	3
委託先の監督	事業者が従業員または委託先に必要かつ適切でない監督を行っていない相談	-
同意のない提供	個人情報をあらかじめ本人の同意を取らないで第三者提供している相談や、共同利用の手続きに不備がある相談	1
オプトアウト違反	オプトアウト（本人の求めにより個人情報の第三者提供を停止すること）に関する相談	-
開示等	開示・訂正・利用停止に関する相談	-
苦情等の相談窓口	事業者の窓口対応に関する相談	-
その他	法律の定義や適用に関する相談	1

事業分野

区 分	件数
医療・福祉	-
金融・信用	2
情報通信	1
その他の事業分野	2
不明	2
合 計	7

処理結果

区 分	件数	割合(%)
他機関紹介	-	-
助言(自主交渉)	5	71.4
その他情報提供	-	-
あっせん解決	1	14.3
あっせん不調	-	-
処理不能	-	-
処理不要	1	14.3
その他(継続中 等)	-	-
合 計	7	

### 3 相談体制の充実・機能強化

#### (1) スキルアップ等研修

相談対応能力の向上を図るため、県及び市町村センターの相談員等を対象に、スキルアップ等研修会を4回実施した。研修会では、消費者問題の専門家による講義のほか、弁護士を招いての少人数による事例検討会を行い、相談業務をより適切に処理するための技術等を習得した。

なお、当初9月2日に開催を予定していた第2回研修は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、11月2日へ延期した。また、第1回、第3回、第4回はオンラインにより開催した。

#### ○スキルアップ事業

月 日	研 修 内 容	参加者数
第1回 6月4日	講義1「インターネット取引に関する消費者トラブルについて」 講師：(一社) EC ネットワーク 理事 原田 由里 氏 講義2「消費者教育推進のための実践講座について」 講師：(公財) 消費者教育支援センター 主任研究員 庄司 佳子 氏	65名
第2回 12月2日 ※9/2から 延期	講義1「悪質商法への県警の対応について」 講師：県警察本部県民安心センター センター長補佐 原 芳洋 氏 県警察本部生活環境課 課長補佐 樽川 千城 氏 講義2「裁判手続きについて」 講師：常陸太田簡易裁判所 裁判官 小川 利行 氏 水戸簡易裁判所 書記官 池田 早希 氏	52名
第3回 11月12日	講義1「キャッシュレス決済のしくみについて」 講師：山本国際コンサルタンツ 代表 山本 正行 氏 講義2「改正特商法について」 講師：たつき総合法律事務所 弁護士 洞澤 美佳 氏	64名
第4回 2月2日	講義1「消費生活相談に必要な金融商品の知識について」 講師：(特非) 商品・金融商品あっせん相談センター 荒木 敏郎 氏 講義2「電気通信サービスに係る消費者保護ルールについて」 講師：総務省関東総合通信基盤局消費者行政第一課 山本 和弘 氏	63名

#### ○レベルアップ事業

月 日	研 修 内 容	参加者数
第1回 12月2日	事例検討 議題「情報商材について」 (アドバイザー：弁護士5名)	40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 334件 :延対応件数 803件

##### ② 巡回支援

県内全ての市町村に設置された消費相談窓口を巡回訪問し、相談案件に対する技術支援を行うことにより、相談実務の向上を図った。(35市町村延べ35回)

巡回回数	市 町 村 名
1	日立市、石岡市、結城市、龍ヶ崎市、下妻市、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、筑西市、坂東市、稲敷市、かすみがうら市、桜川市、神栖市、行方市、鉾田市、つくばみらい市、小美玉市、大洗町、城里町、大子町、美浦村、阿見町、河内町、八千代町、五霞町、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24名)

	開催日	延べ受講者	内 容
前期	5月24日 25日	13名	1日目：業務概要説明、相談業務基礎、相談実務研修 2日目：相談カード作成、法律相談
後期	8月23日 24日	11名	1日目：消費者事故に関する報告について、表示について、消費者教育啓発活動について 2日目：相談実務研修（事例検討及び情報交換）

④ 地区別研修会

相談員のスキル向上を図るため、県内を5地区に分けて、少人数で事例検討を行う研修会を実施した。各地域で開催することにより、遠方の市町村相談員が参加しやすい研修会となり、また、地域の相談状況等を考慮して行うことができた。(延べ12回、延べ参加者72名)

地区	回数	開催日	延べ参加者	内容
県央	2	6月16日、10月7日	11名	(第1回) 「印象に残った相談対応や他市町村の相談事例発表」  (第2回) 事例検討「特定商取引法の改正～送り付け商法と定期購入～」
県北	2	6月16日、10月14日	9名	
鹿行	2	6月23日、10月21日	10名	
県南	2	6月30日、10月28日	14名	
県西	2	6月30日、11月4日	5名	
予備日※	2	7月5日、11月8日	23名	

※ 各地区の開催日に参加できないセンターのために予備日を設けた。

⑤ 市町村消費生活体制強化支援事業【受託者：(特非)消費者サポートいばらき】

市町村消費生活相談窓口の充実強化に向け、窓口開設日の少ない5町に対し、相談員の派遣やリモート相談体制の整備を行った。

7月から河内町、八千代町、五霞町、境町、利根町に対するリモート相談を行うため、県センターに相談員1名を配置した。また、8月から河内町、八千代町に、9月から利根町に、それぞれ相談員1名を週1回派遣した。

## 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車両・乗り物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
<p>【自転車／1台】 3年7月前に自転車店で購入した国産の自転車を通学用に使用中、突然右側ペダルが破損して転倒しけがをしたため医療機関を受診した。メーカーに原因調査を依頼したところ、製品に問題は無いとの回答があったため、ペダル軸の破損原因を知りたいと当センターに相談依頼があった。</p>	<p>自転車は、通学用に自転車専門店で購入した国産製品で、同販売店の定期点検を毎年受けていた。 今回相談の時点で当消費生活センターでは現車を確認していないが、購入者が撮影した写真から問題の箇所が右側ペダルの取付け部分が破損し脱落してその結果右足を負傷したものと考えられる。 製造会社は原因究明を検査機関で実施したところ、製品自体に問題はなく、ペダルに打痕があるためそれが原因ではないかとの回答を受けているが、相談者は、破損の原因究明を望んでいる。 相談内容等を確認していたところ、治療期間が30日以上と診断書などで確認したため、重大事件事例として消費者庁・経済産業省に報告した。 使用製品による事故（けが）が発生しているため、国民生活センター商品テスト部と調整の上、製品に関する原因究明検査を依頼した。 商品テストの結果、苦情品のペダル軸はしっかり車体に組付けられていた、外観に変形などの異常は見られなかったが、組付け接合部の上部の隙間から錆が発生、さらに経年でその錆が進行したことと、繰り返し使用によるペダルを踏む応力の作用のため破断したものと考えられる。</p>

### 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。新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い回数と人数を制限して開催した。

1回21人参加（8月4日）「スナック菓子について調べてみよう」【協力：カルビー（株）】

### 3 技術指導

商品テストは実施していないが、電話での問い合わせや来所者に対し、相談員を通じて、テストデータや技術情報等、苦情相談に伴うアドバイスを行った（情報提供6件）。

(内訳)

方法	電話	来所	その他	計
件数	6	—	—	6

(分類別内訳)

分類	件数	分類	件数
住居品	1	保健衛生品	1
教養・娯楽サービス	1	車両・乗り物	2
クリーニング	1	計	6

## VI 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。

【別表】 いばらき 暮らしのセミナー実施区分表

セミナーの主なテーマ	対象別区分					
	小学生	中学生	高校生	若者	一般	高齢者
暮らしと契約の基礎知識 (クレジット契約、未成年者契約、クーリング・オフ、 名義貸し等)	◎	◎	◎	◎	◎	◎
若者を狙う悪質商法と対処法 (電話勧誘、アポイントメントセールス、キャッチセー ルス、マルチ商法等)		◎	◎	◎	○	
高齢者を狙う悪質商法と対処法 (SF商法、訪問販売、点検商法、ニセ電話詐欺等)					○	◎
消費者トラブルと対処法 (架空請求、送りつけ商法、SF商法、マルチ商法、金 融トラブル等)				○	◎	○
こどもの携帯・インターネットトラブル注意報 (携帯・スマートフォントラブル、架空請求、情報モラ ル等)	◎	◎	◎		○	
インターネット契約トラブル (架空請求、ネットショッピング、ネットオークション トラブル等)	○	◎	◎	◎	◎	○
多重債務に陥らないために (サラ金の相談事例、自己破産、信用情報、弁護士相談 等)			◎	◎	◎	◎
食の安全・安心等について (食品の安全性・表示等)	○	○	○	○	◎	◎

※ 上記項目以外の講座を希望する場合は、担当者にご相談下さい。

茨城県消費生活センター長 殿

申込団体名.....  
 代表者名.....  
 所在地 〒 .....  
 (連絡先) 電話番号.....  
 FAX.....  
 E-mail.....  
 担当者名.....

「いばらき 暮らしのセミナー」申込書

このことについて、下記のとおり申し込みます。

記

1 期 日	年 月 日 ( ) 時 分から 時 分まで
2 開催場所	(1) 住 所 ..... (2) 名 称 ..... (3) 電話番号 .....
3 テーマ	
4 対象者	(例) 5 学年児童・保護者、〇〇暮らしの会、△△高齢者大学など ..... 人数 (約 ..... 名) ※学校の場合は内訳を記入してください。 児童：約 ..... 名、生徒：約 ..... 名、保護者：約 ..... 名、教職員：約 ..... 名
5 使用可能な機材	※使用可能な機材に、○を付けてください。 ・DVD                      ・プロジェクター                      ・機材なし ・その他 ( ..... )

年 月 日

(申込団体代表者) 殿

茨城県消費生活センター長

「いばらき 暮らしのセミナー」講師派遣決定通知書

このことについて、下記のとおり決定したので通知します。

記

1 期 日	年 月 日 ( ) 時 分から 時 分まで
2 開催場所	(1) 住 所 ----- (2) 名 称 ----- (3) 電話番号
3 派遣講師	講師名 (講師連絡先 )
4 テーマ	
5 対象者	人数 (約 名)
6 その他 連絡事項	

年 月 日

茨城県消費者教育講師 殿

茨城県消費生活センター長

「いばらき 暮らしのセミナー」講師派遣決定通知書

このことについて、下記のとおり決定したので通知します。

記

1 期 日	年 月 日 ( ) 時 分から 時 分まで
2 開催場所	(1) 住 所 ----- (2) 名 称 ----- (3) 電話番号
3 テーマ	
4 対象者	人数 (約 名)
5 使用可能な機材	
6 その他連絡事項	(担当者) (連絡先) 電話番号 : FAX : E-mail :

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.....  
 担当者名.....

「いばらき 暮らしのセミナー」実施報告書

このことについて、下記のとおり実施しましたので報告します。

記

- 1 実施場所 住 所.....  
                   会場名.....
- 2 実施日時           年 月 日 ( )       時 分から       時 分まで
- 3 講師名           .....講師
- 4 テーマ           .....
- 5 受講者数           .....名           ※学校の場合は内訳を記入してください。  
                   (児童： 名、生徒： 名、保護者： 名、教職員： 名)
- 6 その他(感想等)

.....

.....

.....

.....

.....