

令和4年度

一年のあゆみ

茨城県消費生活センター

目次

I 沿革	3
II 茨城県消費生活センターの概要	8
1 設置の目的	8
2 施設の概要	8
3 事務事業体系	9
III 年度別運営状況	10
IV 消費者啓発	11
1 啓発講座	11
(1) いばらき 暮らしのセミナー	11
(2) 消費者教育啓発講座	11
(3) 消費生活相談員養成講座	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	12
(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) 基礎化粧品に関する相談	16
(4) その他の相談	17
① 多重債務に関する相談	17
② SNSをきっかけとする相談	17
③ 定期購入に関する相談	17
【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
SNSをきっかけする相談	24
【表】ア 契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）	24
【表】イ 主なサービスと契約当事者年代別苦情件数	24
定期購入に関する相談	25
【表】ア 契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）	25
【表】イ 主なサービスと契約当事者年代別苦情件数	25
処理結果の推移（苦情）	25
市町村別相談受付状況	26
3 相談体制の充実・機能強化	27

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

I 沿革

- 昭和42年9月1日 県民室に専管機構として消費生活係が誕生。
- 44年11月1日 婦人会館内に消費生活センターを設置し、消費者啓発、商品テスト、苦情相談の処理及び展示事業等を実施する。
- 47年6月1日 機構改革により生活福祉部県民福祉課に消費生活班が設置され、消費生活協同組合の育成指導、貯蓄奨励、家庭用品品質表示法、不当景品類及び不当表示防止法施行事務を新たに担当した。
また、地方福祉事務所が生活福祉事務所に改組され、生活課において消費者行政を所掌した。
- 48年12月25日 石油ショックによるモノ不足、物価高騰に対処するため、県民福祉課から独立して消費者生活対策室が設置された。
- 49年4月1日 消費生活対策室を消費生活課に改め、4係13名となった。茨城県県民生活の緊急安定対策に関する条例を施行する。
- 50年1月5日 消費生活センターが水戸駅前三井ビル3階に移転、研修室、テスト室及び展示室等施設面の充実を図った。
- 6月1日 消費生活センターに啓発相談課と商品試験課を設け、体制整備を図った。
- 51年2月1日 県民生活の緊急安定対策に関する条例を廃止し、消費者行政の基本となる茨城県消費者保護条例を施行した。(50.12.26制定)
- 6月1日 機構改革により地方総合事務所が設置され、生活商工課生活第一係(生活係)において消費者行政を担当することになった。
- 52年4月1日 3地方総合事務所に各1名の消費生活相談員を配置し、苦情処理体制の充実を図った。
- 54年5月1日 取手市に消費生活センター取手分室を設置し、消費者啓発、苦情処理体制の充実を図った。
- 55年6月1日 生活関連行政の整備充実を図って、消費生活課、青少年婦人課及び交通安全対策課の3課並びに県民福祉課の旅券発給業務及び文化振興業務を統合して総合県民室を設置した。
- 56年6月1日 鹿行・県南・県西の各地方総合事務所に消費生活センター鉾田・土浦・下館分室を設置。
- 58年2月23日 消費者行政を進めるうえでの指針として「茨城県消費者行政推進方策」を策定した。
- 9月1日 地方総合事務所内の改組により、生活関連行政が生活商工課から総務課に移管され、総務課内に新たに県民室を設置した。
- 59年5月1日 法律的な苦情相談等に対処するため顧問弁護士を委嘱。
- 61年4月1日 総合県民室の改組により県民生活課となる。
- 12月1日 消費生活情報オンラインシステム(パイオネット)稼働開始。
- 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、県市町村の相談員がいつでも弁護士に相談できる随時法律相談を開始。
- 4月 市町村の相談窓口を支援するため市町村消費生活相談支援員1名を配置。
- 9月1日 消費者庁発足。
- 消費者安全法が施行。消費生活センターが法律上位置付けられる。
- 12月 改正特商法、改正割賦販売法が施行(過量販売、信販会社の不適正与信、ネット通販の返品トラブル等に対する規制強化)。
- 22年1月 市町村消費生活相談支援員が1名増員される。
- 1月12日 消費者ホットダイヤル(0570-064-370)が全国で運用開始。
- 3月31日 取手、鉾田、土浦、筑西の4分室が廃止され、水戸のセンターに集約される。
- 4月 平成21年度の相談件数10,347件。前年度比16%減。
- 4月1日 消費者教育啓発員1名を配置し、学校教育における消費者教育を推進。
- 6月18日 改正貸金業法が完全施行され、借入残高が年収の3分の1以内に制限する総量規制が導入される。
- 23年3月11日 東日本大震災が発生。以降、ガソリン、屋根工事、放射性物質関連等の相談が増加した。
- 4月 平成22年度の相談件数7,051件。前年度比32%減。
- 4月1日 市町村消費生活相談支援員が2名増員される(計4名)。
- 8月 和牛預託オーナー制度を運営する(株)安愚楽牧場が東京地裁に対して民事再生手続き開始の申立てを行ったとの報道を受け、同社に関する相談が急増した。
- 24年4月 平成23年度の相談件数6,580件。前年度比6.7%減。
- 5月 竜巻、降ひょうによる甚大な被害が県内で発生。災害につけ込んだ悪質商法への注意喚起を行った。
- 8月 消費者教育の総合的・一体的な推進を図ることを目的に、消費者教育推進法が成立。
- 8月 貴金属等の訪問購入をめぐるトラブルが多発したことを受け、8月に特定商取引法が改正され、同法で規制される7番目の取引類型として「訪問購入」が追加された(H25年2月施行)。
- 10月 消費者安全法改正に伴い、内閣府に消費者安全調査委員会が発足。
- 12月 消費者教育推進法施行。
- 12月 消費者裁判手続き特例法成立。
- 25年4月 平成24年度の相談件数5,916件。前年度比10.1%減。
- 7月 カネボウ化粧品、美白化粧品による白斑トラブル発覚。
- 9月 消費者教育推進法施行に伴い、茨城県消費者教育推進地域協議会を設置。
- 10月 ホテル、百貨店、レストラン等における食品表示等の不正事案が多発。
- 12月 アクリフーズ冷凍食品の農薬混入事案発覚。
- 26年3月 消費者教育推進法に基づき、茨城県消費者教育推進計画を策定。
- 4月1日 主任消費生活相談員制度を新たに定め(3名)、併せて日曜日の電話相談を開始した。
- 4月 平成25年度の相談件数5,467件。前年度比7.6%減。
- 6月 不当品類及び不当表示防止法・消費者安全法の一部改正。

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

31年 4月	平成30年度の相談件数5,510件。架空請求に関する相談が増加、前年度比19.8%増。
令和元年 6月	「特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律」（略称：チケット不正転売禁止法）が施行された。消費生活センターを名乗り、「あなたの個人情報が流出している。削除したほうが良い」との相談事例が県内で発生。消費生活緊急情報による注意喚起を行った。
10月	台風19号による河川の堤防決壊・越水等による被害発生。災害につけ込んだ悪質商法への注意喚起を行った。
2年 3月	新型コロナウイルス感染症により生活様式が大きく変化した。国民生活安定緊急措置法施行令の一部を改正する政令が閣議決定される。同法に基づきマスクの転売が規制される。
4月 1日	市町村消費生活センター等の支援をより充実させるため、市町村消費生活相談支援員制度を改定し、消費者安全法に基づく指定消費生活相談員（5名）を指定した。
4月	令和元年度の相談件数5,169件。前年度比6.2%減
5月	国民生活安定緊急措置法施行令の一部を改正する政令が閣議決定される。同法に基づきアルコール消毒製品の転売が規制される。
8月	国民生活安定緊急措置法施行令の一部を改正する政令が閣議決定される。マスク及びアルコール消毒製品の転売規制が解除される。
3年 4月 1日	指定消費生活相談員（6名）を指定した。
4月	令和2年度の相談件数5,679件。前年度比9.8%増
6月	消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律が公布される。同法に基づき送り付け商法対策が強化される。
4年 4月 1日	指定消費生活相談員（6名）を指定した。
4月	令和3年度の相談件数5,024件。前年度比11.5%減 成年年齢が18歳に引き下げ 令和4年4月1日から、民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げることを内容とする民法の一部を改正する法律が施行された。
5月	消費者契約法・消費者裁判手続特例法が通常国会で改正された。
5年 4月	令和4年度の相談件数5,206件。前年度比3.6%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

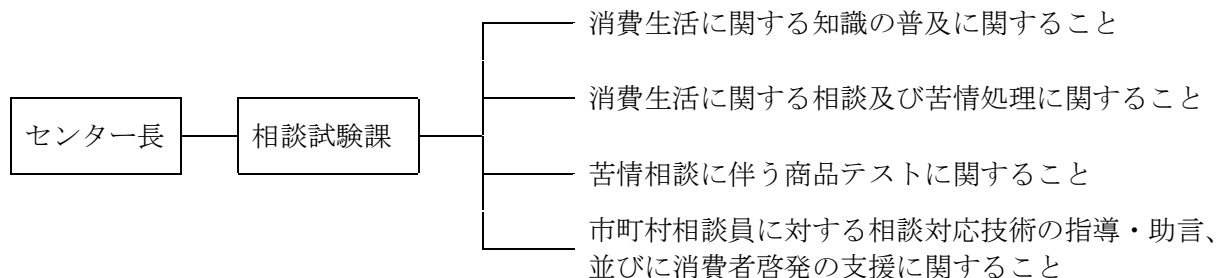
(1) 名 称 茨城県消費生活センター

(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

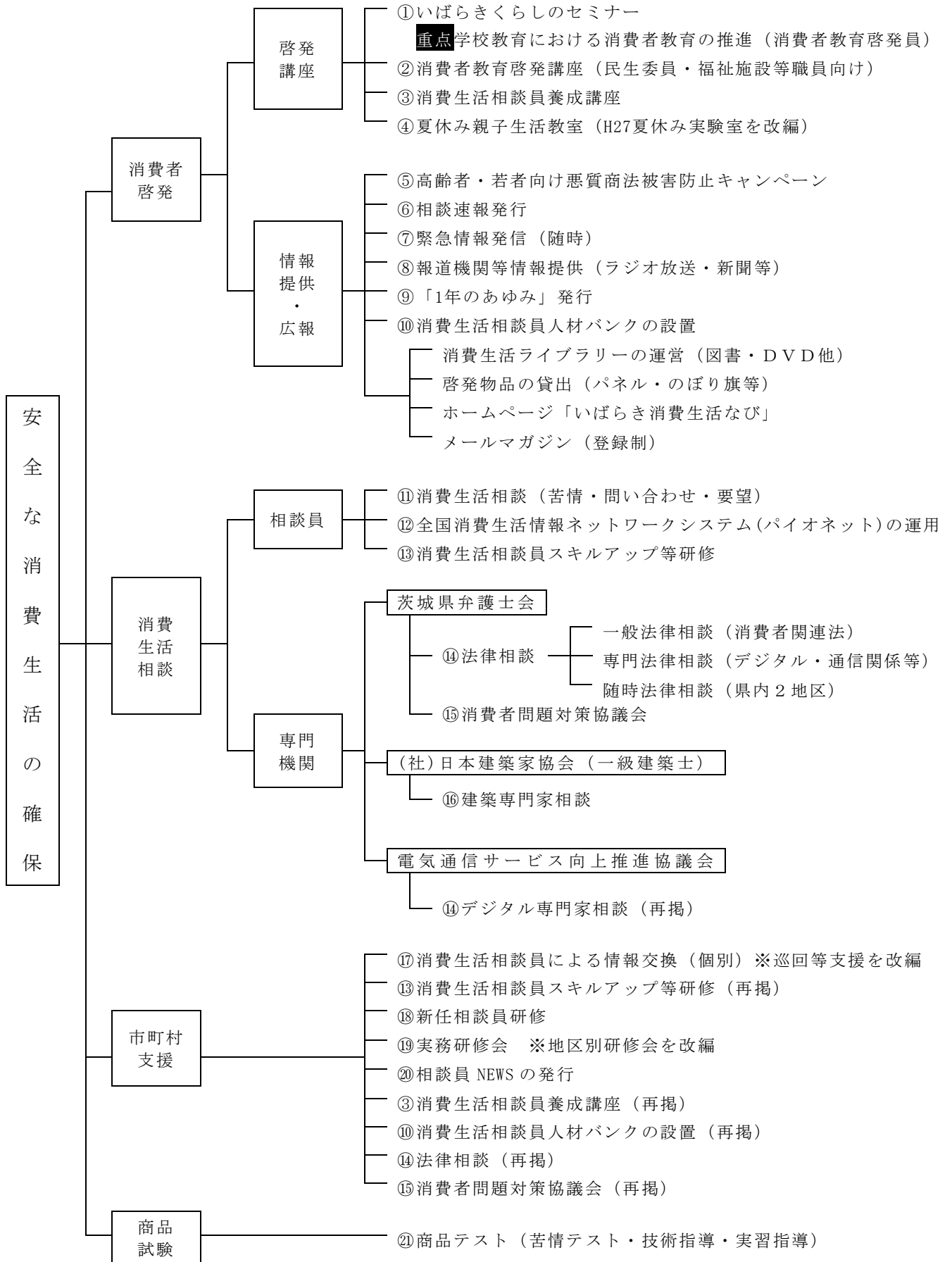
(4) 相談受付時間 午前9時から午後5時まで
日曜日は電話相談(受付時間 午前9時から午後4時まで)のみ
ただし土曜日、祝日、12月29日～1月3日は休み

(5) 組織(令和5年度)



- ・課 長
- ・職 員 (事務職2名)
- ・兼務職員 (衛生研究所2名、霞ヶ浦環境科学センター1名、環境放射線監視センター1名、水戸県税事務所5名)
- ・主任消費生活相談員 (6名)
- ・消費生活相談員 (6名)
- ・消費者教育啓発員 (1名)
- ・商品試験担当職員 (1名)
- ・広報統計担当職員 (1名)
- ・庶務担当職員 (兼務水戸県税事務所) (1名)

3 事務事業体系



Ⅲ 年度別運営状況

区分		平成 30 年度		平成 31 年度 (令和元年度)		令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度	
		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	132	11,210	115	9,166	65	3,595	95	6,402	114	7,817
	夏休み親子生活教室	3	61	3	64	0	0	1	21	1	10
	スキルアップ、レベルアップ事業	4	249	4	242	4	239	4	244	4	298
	市町村消費生活相談員実務研修	10	57	10	62	10	54	12	72	4	61
	市町村新任消費生活相談員研修	2	24	2	12	2	34	2	24	2	34
	消費生活相談員等養成講座	1	35	1	40	1	50	1	49	1	46
	消費者教育啓発講座	7	230	7	186	5	139	5	98(460)	5	140(401)
	合計	159	11,866	142	9,772	87	4,111	120	6,910	131	8,406
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）	4		16		15		22		12	
	緊急情報（回）	1		5		3		3		5	
	メールマガジン（回）	12		12		12		12		13	
相談	苦情（件）	5,134		4,783		5,242		4,606		4,707	
	問い合わせ（件）	371		385		435		416		498	
	要望（件）	5		1		2		2		1	
	計（件）	5,510		5,169		5,679		5,024		5,206	
	法律相談	24	89	24	97	24	118	24	119	24	112
	専門相談（建築）	12	16	12	21	12	24	12	25	12	29
	専門相談（デジタル・通信）	12	21	12	40	12	46	12	55	12	50
	随時法律相談	79		58		65		75		69	
	市町村情報交換（個別）（回）	38		39		31		35		27	
テスト	苦情件数・検体数（件/検体）	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1
	テスト件数	0		0		0		1		1	
	実習指導	3	61	3	64	0	00	1	21	1	10
	技術指導（件）	16		5		4		6		17	
資材	図書の貸出し（人/冊）	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	パネルの貸出し（回/枚）	2	8	1	4	1	4	0	0	0	0
	DVDの使用（本/人）	39	10	51	17	51	17	8	13	19	54
	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	129	4	29	4	27	0	0	0	0	0	

※R4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25名及び学校教育における消費者教育を推進する消費者教育啓発員1名で対応している。実際の講座では具体的なトラブル事例を基に、DVDやパンフレット等を用いて、契約の仕組みや解約の仕方、悪質商法の手口と対処法、スマートフォンや携帯電話の有料サイトトラブル、クレジットカードの知識、多重債務に陥らないための心構えと対処方法など実務的な講話を行い、受講者の知識を深めるとともに被害の未然防止に努めた。

また、令和4年4月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4年度実績（令和5年3月末） 派遣回数 114回 参加者 7,817名
(内訳)

参加者区分	回数	参加者数
小学生	10	439
中学生	19	1,282
高校生	37	3,660
若者	14	670
一般	20	1,400
高齢者	14	366

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 | 水戸市 | 10月13日 | 19名 |
| b | オンライン | 10月19日 | 37名 |
| c | オンライン | 10月28日 | 23名 |
| d | オンライン | 11月4日 | 34名 |
| e | オンライン | 11月11日 | 27名 |

② 講義科目

- a 人生のエンディングポイントに向けて
- b 住宅にまつわるトラブル-リフォーム工事意を中心に-
- c 暮らしの事故から高齢者を守る
- d 高齢者に多い消費者トラブル
- e 高齢者のインターネットトラブル
- a～e 共通科目 「消費者トラブルの見守りポイント」

(3) 消費生活相談員養成講座

消費者安全法に規定する消費生活相談員の資格を取得し、県又は市町村の消費生活相談業

務に従事することを目指す方を対象に受験対策のための講座を開催した。

講座では、消費者問題に詳しい元大学教授や司法書士、消費生活相談員による講義を13日間開催し、46名が受講、県内合格者16名のうち10名が当講座の受講生であり、消費生活相談業務の担い手の養成に寄与した。

①実施日

6/18・26、7/2・16・31、8/6・7・21・27・28、9/3・10、12/3（模擬面接）

※8/7・28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 46名（うち模擬面接9名）

④講義テーマ

- ・国における消費者政策・行政
- ・民法・消費者契約法の基礎知識
- ・特定商取引法の基礎知識
- ・小論文対策
- ・模擬試験、解説 他
- ・消費者問題の歴史と現状
- ・多重債務・金融・保険関連の基礎知識
- ・習熟度テスト
- ・環境問題の論点

(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5日（1回10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4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5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
- 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
5/10	安価な日用品や食品を買うつもりが。。。高齢者を狙うSF商法にご注意！！
10/24	友人からの儲け話。投資運用ソフトの契約トラブル！
11/16	屋根工事の契約をしたら、別の業者がやってきた。点検商法にご注意！！
12/20	高齢者が狙われています。介護施設の入居権を譲って欲しいという詐欺電話にご注意！
3/30	屋根の点検商法にご注意！

(4) 報道機関等への情報提供

ラジオ、新聞、テレビの各報道機関等に対して啓発原稿を提供し、放送等を通じて情報を提供した。また、警察からの照会に応じ悪質業者に関する情報を提供した。

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

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

○ラジオ放送（茨城放送）

月	ラジオ県だより	JA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	通信販売をめぐるトラブルに注意を
6	「電気料金が安くなります」には要注意	
7	通信販売の注意点	インターネット通販の定期購読トラブル
8	非純正バッテリーの危険性	
9	海産物電話勧誘や送り付けに注意	「注文してない商品」が届いたとき
10	茨城県消費教育啓発講座について	
11	多重債務でお悩みの方へ	高齢者に多い消費トラブルについて
12	副業の儲け話に注意	
1	若者の消費者被害を防ぐために	新成人の消費トラブルについて

2	不在通知メールには気をつけて	
3	ネットでの中古車販売に注意	賃貸住宅の入居・退居時の契約トラブル

○茨城新聞「消費生活ダイヤル」

月	内 容
4	賃貸アパートのトラブルに気をつけて
5	脱毛エステの期間・回数無制限コース等の中途解約・精算トラブルに注意しましょう
6	1回限りのつもりが「定期購入」だった
7	高齢者を狙うSF商法にご注意
8	電力の契約内容をよく確認しましょう
9	テレビショッピングでも定期購入
10	日用品を購入するときは安全性をよく確認しましょう
11	クレジットカードの意図せぬリボ払いに注意
12	業者を呼んでリフォーム工事を契約した場合のクリーニング・オフ
2	模倣品に関するトラブルに注意しましょう
3	身に覚えのない業者からのSMS等に注意しましょう

(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5年3月現在の登録者数246名)

月日	配 信 内 容
4/26	はい！相談室です「クレジットカードの仕組みを知ろう」／5月は消費者月間です(消費者庁)「令和4年度消費者月間 保護者向け消費者被害防止セミナーの開催について」
6/1	はい！相談室です「脱毛エステの契約は慎重に」
6/28	はい！相談室です「定期購入に気をつけよう！」／(消費者庁より)「国民生活センターと消費者庁をかたる偽ハガキにご注意ください」
7/21	はい！相談室です「若者に借金するように指示する手口に注意」／夏休み親子生活教室の参加者を募集しています／(NITEより)「無謀なDIY」が招く危険～エアコンと除湿器の事故～

8/30	はい！相談室です「海産物の電話勧誘販売に注意」／（NITEより）“危険なお散歩”していませんか？ ～パパ・ママに知ってほしい「おでかけベビー用品」の思わぬリスク～／9月は「高齢者向け悪質商法被害防止共同キャンペーン」期間です
9/22	はい！相談室です「光回線をアナログ回線に戻すトラブル」／消費者教育啓発講座の受講者を募集しています！
10/27	はい！相談室です「10月は食品ロス月間です」／国民生活センターの公表について「PIO - NET にみる2021年度の消費生活相談と危害・危険情報の概要」／消費者教育啓発講座を開催しています！
11/11	消費者志向経営セミナーを開催します／多重債務者無料相談会を開催します／エシカル度チェックキャンペーン実施中！／消費者教育啓発講座「ふせごう！高齢者のくらしのトラブル」のオンデマンド動画配信をしています！
12/2	はい！相談室です「利用した覚えのない請求が来たら注意しましょう！」
12/28	はい！相談室です「訪問による屋根工事の勧誘に注意」／消費者教育啓発講座「ふせごう！高齢者のくらしのトラブル」のオンデマンド動画配信は1月10日で終了します！／帰省の際は実家等で消費者トラブルが起きていないかご確認を！
1/17	はい！相談室です「貸借契約のトラブルを防ぎましょう！」／講演会『ファッションから考えるエシカル消費』を開催します！
2/28	はい！相談室です「偽サイトに警戒しましょう！」／茨城県消費者教育講師を募集しています！
3/22	はい！相談室です「SNSやマッチングアプリからの誘いをきっかけとした投資詐欺にご注意を！」／（国民生活センターより）初めての一人暮らしで気を付けてほしい5大消費者トラブル／茨城県消費者教育講師を募集しています！

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	—	—	54本、19人

V 消費生活相談

センターに12名の消費生活相談員を配置し、消費者からの相談対応にあたりるとともに、茨城県弁護士会等と連携しながら法律相談を実施し、消費者被害の救済、トラブルの解決に努めた。

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

1 相談概要

令和4年度の相談件数は5,206件で、前年度同期より182件増加し対前年度比103.6%となった。相談の内訳は、苦情相談4,707件、問合せ498件、要望は1件で、苦情相談が全体の90.4%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857件で全体の18.2%を占めた。60歳以上の高齢者等からの相談は、全体の3分の1を占め、依然として多くの相談が寄せられている。

高齢者等からの相談で多く寄せられているものは、後述する架空請求や訪問販売による屋根工事、化粧品や健康食品の定期購入に関するもののほか、「スマートフォンで無料アダルトサイトを閲覧中、いつのまにか有料サイトへ登録になってしまい、高額料金を請求された。」というアダルト情報に関する相談や、「大手電話会社を名乗る業者から電話があり、光回線をアナログ回線に戻すと電話料金が安くなると言われ依頼したが、届いた契約書をみると高額なサポートサービス契約だった。」等という相談が寄せられた。

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、基礎化粧品※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	基礎化粧品 化粧水、乳液、化粧クリーム、オールインワン化粧品、パック、洗顔クリームなど

(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108.7%、30件増加の373件であった。

契約当事者の年齢別では、40歳代から70歳代以上で1位となっている。

相談内容としては「スマートフォンのSMS（ショートメッセージサービス）に、大手事業者名で未納料金の支払いを求める通知が届いた。電話をかけると高額な料金を請求された。」等、架空請求に関する相談が多く寄せられた。また、「クレジットカード利用明細書に、身に覚えのない購入履歴の記載がある。どうしたらよいか。」というクレジットカードの不正利用の相談や、「外国から商品不明の荷物が届いた。家族は誰も注文していないがどうしたらよいか。」というネガティブオプションに関する相談等が寄せられている。

(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93.9%、11件減少の168件であった。

契約当事者の年齢別では、70歳以上で2位、60歳代で4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33%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2、3枚落ちそうで危ないので、無料でなおしてあげると言われ依頼した。屋根から降りてきた業者から屋根の写真を見せられ屋根全体の工事が必要と言われ、高額な契約をした。解約したい。」というものや、「昨日、訪問してきた業者に屋根工事を勧められ断りきれずに契約した。本日、別の屋根工事業者が訪問してきて勧誘されたが、既に別業者と契約したと伝えると、高額なので解約して、当社と契約するようにと迫られている。どうしたらよいか。」等の相談が寄せられている。

(3) 基礎化粧品に関する相談

基礎化粧品に関する相談は、対前年度比324.5%、110件増加の159件であった。

契約当事者の年齢別では、40歳代、50歳代で2位、60歳代で3位、70歳以上で5位とな

っている。

販売購入形態では、通信販売による相談が 95.0%を占め、内容は「インターネットで、定期購入とは知らずに美容液を購入したら、すぐに2回目が届いた。どうしたらよいか。」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91.0%、10件減少の101件となった。

内容としては「住宅ローンや複数の消費者金融から借金があり多重債務になっている。返済が苦しい。」「数年前に自己破産したが、その後、消費者金融から借金し支払いが大変だ。債務整理したい。」「知らない人から金を貸すという電話があり3万円借りた。利息が非常に高く、しつこく督促の電話があり困っている。」「家族が20年前からクレジットカードで借金と返済を繰り返している。過払い金請求をしたい。」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があった。

また、多重債務に関する相談は、対前年度比105.3%、4件増加の79件となった。契約当事者の年齢別では50歳代で多くなっている。「収入が減り生活費のために複数の金融機関から多額の借金をしている。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 SNSをきっかけとする相談

コミュニティー型ウェブサイトやアプリ等のSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）をきっかけとした相談が多数寄せられている。

SNSをきっかけとする相談は、対前年度比144.8%、91件増加の294件となった。

内容としては、化粧品や健康食品等の定期購入の相談の他、「SNSで知り合った異性から、無料通話アプリで簡単に稼げる副業を紹介され登録し、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に異性からメッセージが届き、有料出会い系サイトに誘導され登録し、メールのやり取りを始めた。だまされたので返金して欲しい。」等、副業の契約トラブルや異性交際関係有料サイト加入契約トラブルの相談が寄せられた。

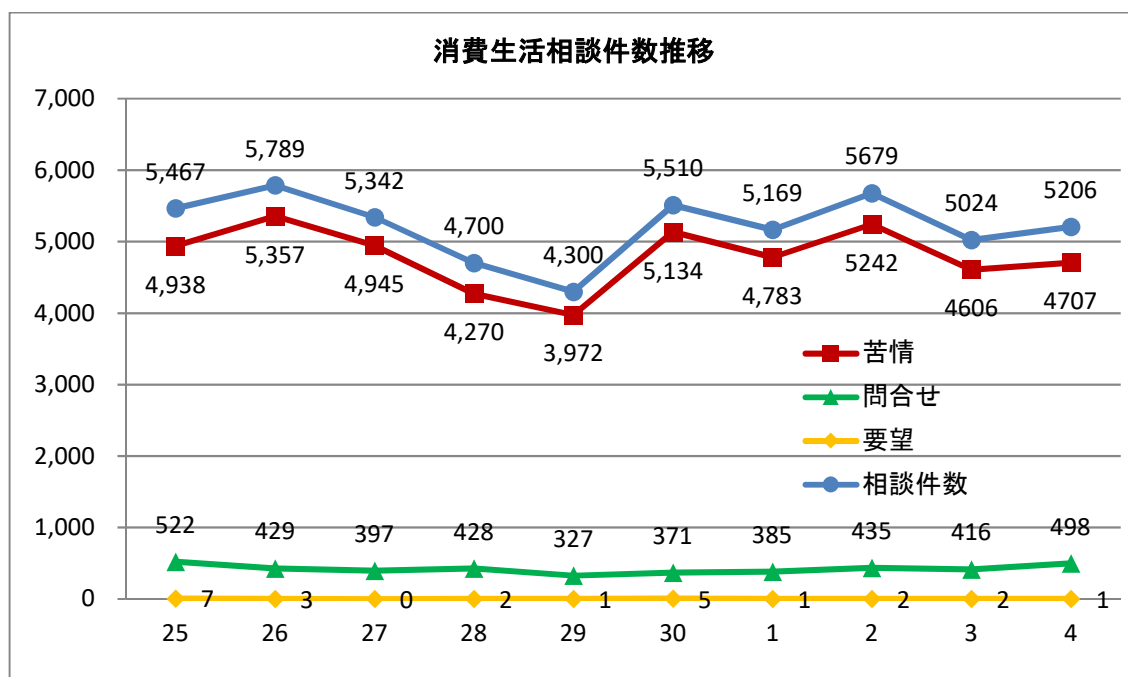
③ 定期購入に関する相談

定期購入に関する相談は、対前年度比189.7%、210件増加の444件となった。男女別では、女性が約7割を占め、契約当事者の年齢では50歳代が最も多くなっている。

内容としては「ネット通販で【初回限定500円。とりあえず試して。】と記載されたダイエットアプリを申し込んだ。届いたメールに定期コースと書かれていたため、定期購入とわかり、解約の電話をしたが繋がらない。」「ネット広告に【定期購入ではない】と書かれていたので信用して化粧品を注文したところ、2回目が届いた。」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25年度	4,938	522	7	5,467	-
平成26年度	5,357	429	3	5,789	105.9%
平成27年度	4,945	397	0	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%



月別相談受付件数

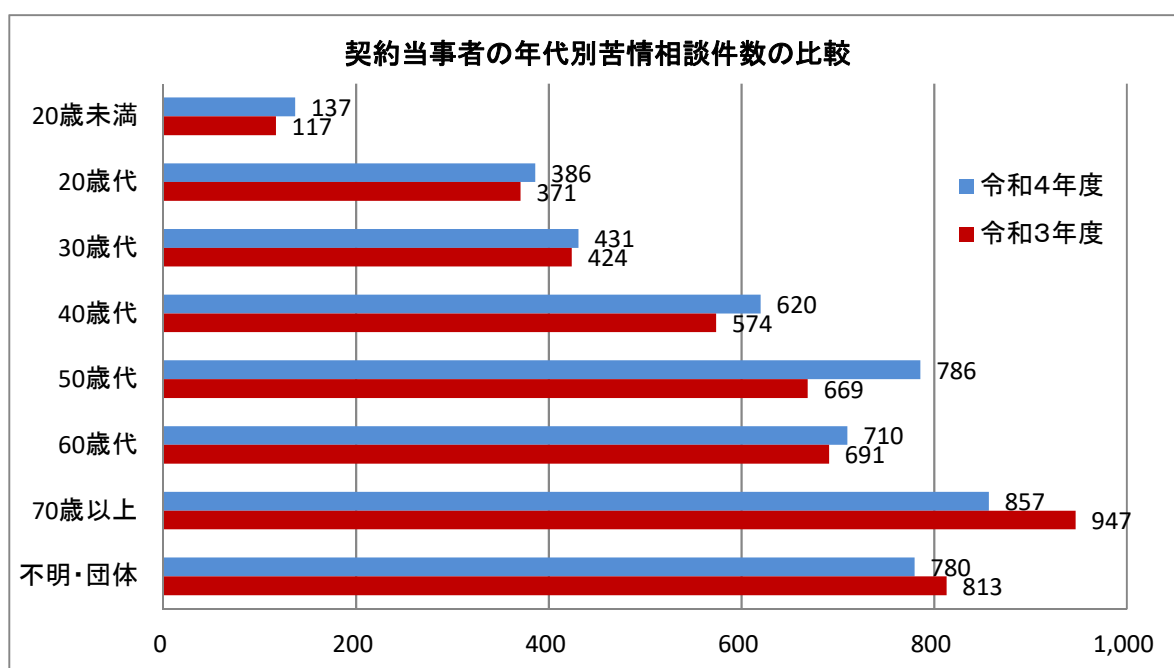
区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
苦情	401	373	405	373	375	410	371	373	344	387	431	464	4,707
問合せ	38	42	50	35	49	38	38	42	47	44	28	47	498
要望	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1
計	439	415	455	408	424	448	409	415	391	431	460	511	5,206

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 4,707件	係数(件)	170	4,520	17	2,250	2,315	142
	割合(%)	3.6	96.0	0.4	47.8	49.2	3.0
問合せ 498件	係数(件)	15	483	-	207	230	61
	割合(%)	3.0	97.0	-	41.6	46.2	12.2
要 望 1件	係数(件)	-	-	1	-	1	-
	割合(%)	-	-	100	-	100	-
計 5,206件	係数(件)	185	5,003	18	2,457	2,546	203
	割合(%)	3.6	96.1	0.3	47.2	48.9	3.9

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	14	167	231	311	434	420	406	267	2,250
	女 性	23	154	215	413	510	362	373	265	2,315
	不明・団体等	-	-	-	-	1	-	-	139	142
	件数(件)	37	321	447	724	945	782	779	671	4,707
	割合(%)	0.8	6.8	9.5	15.4	20.1	16.6	16.5	14.3	
契約者	男 性	69	206	243	286	411	415	446	319	2,395
	女 性	67	180	186	334	373	294	411	268	2,113
	不明・団体等	1	-	2	-	2	1	0	193	199
	件数(件)	137	386	431	620	786	710	857	780	4,707
	割合(%)	2.9	8.2	9.2	13.2	16.7	15.1	18.2	16.5	



主な商品とサービス等（苦情）

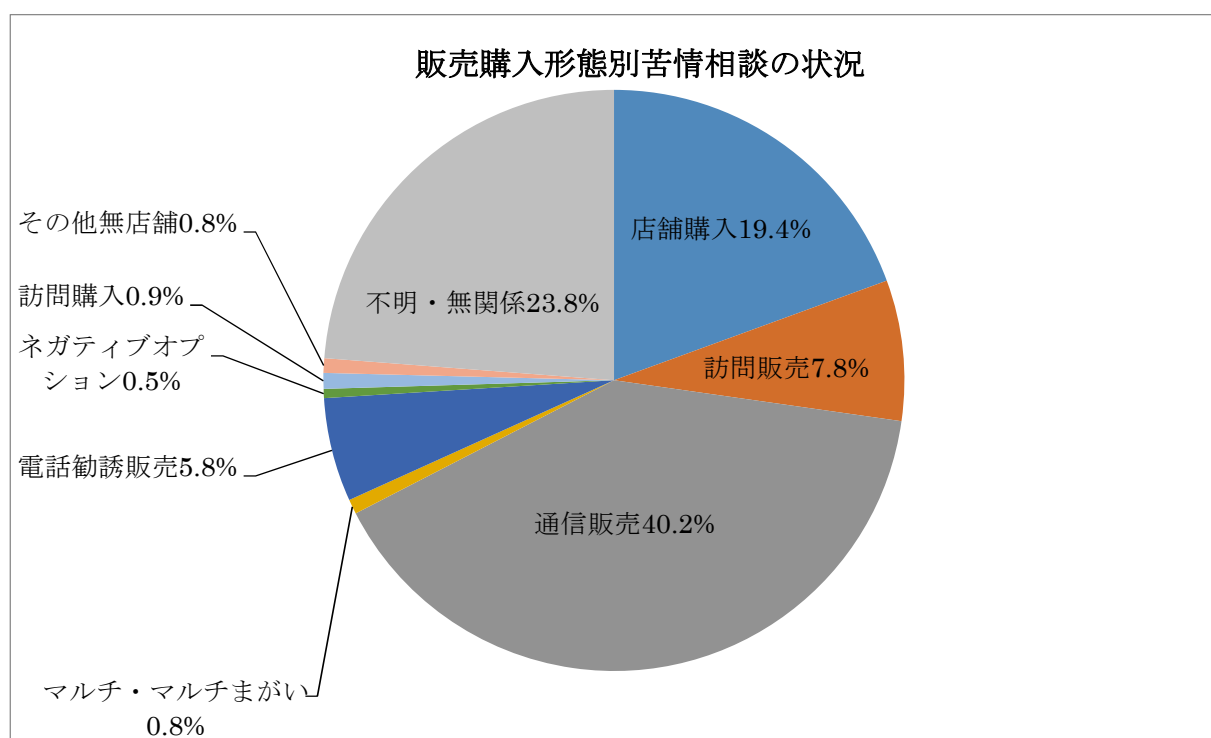
順位	商品・サービス名	件数		
		4年度	3年度	増減
1	商品一般	373	343	30
2	工事・建築	168	179	△11
3	基礎化粧品	159	49	110
4	四輪自動車	148	142	6
5	不動産貸借	134	156	△22
6	他の健康食品	120	103	17
7	電気	112	119	△7
8	役務その他サービス	107	140	△33
9	インターネット接続回線	104	150	△46
10	フリーローン・サラ金	101	111	△10
11	アダルト情報	95	107	△12
12	金融関連サービスその他	78	71	7
13	修理サービス	74	63	11
14	携帯電話サービス	61	109	△48
15	頭髮用化粧品	58	46	12
16	他の化粧品	50	55	△5
16	他の行政サービス	50	56	△6
18	医療サービス	47	33	14
19	メイクアップ化粧品	45	15	30
19	他の娯楽等情報配信	45	24	21
19	異性交際関連サービス	45	53	△8

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 25	他の内職・副業 26	不動産貸借 28	商品一般 38	商品一般 58	商品一般 58	商品一般 97
2	他の健康食品 8	不動産貸借 24	四輪自動車 23	基礎化粧品 24	基礎化粧品 52	アダルト情報 34	工事・建築 51
3	商品一般 7	他の娯楽等情報配信 21	商品一般 21	他の健康食品 22	フリーローン・サラ金 26	基礎化粧品 32	他の健康食品 29
4	アダルト情報 7	四輪自動車 20	工事・建築 18	四輪自動車 21	他の健康食品 25	工事・建築 31	役務その他サービス 27
5	他のシャツ 6	商品一般 19	金融関連サービスその他 15	不動産貸借 20	四輪自動車 25	インターネット接続回線 29	基礎化粧品 22
6	他の化粧品 5	エステサービス 17	基礎化粧品 12	工事・建築 19	インターネット接続回線 19	四輪自動車 24	インターネット接続回線 20
7	エステサービス 5	異性交際関連サービス 14	フリーローン・サラ金 12	複合サービス会員 15	不動産貸借 18	電気 22	電気 19
8	他の内職・副業 5	役務その他サービス 13	電気 9	インターネット接続回線 15	電気 17	他の健康食品 20	修理サービス 18
9	パソコン 4	金融コンサルティング 9	携帯電話 7	電気 14	工事・建築 17	他の行政サービス 19	携帯電話サービス 16
10	四輪自動車 4	電気 7	エステサービス 7	フリーローン・サラ金 14	金融関連サービスその他 16	頭髮用化粧品 17	アダルト情報 16

販売購入形態別受付状況

区 分		令和4年度	令和3年度	令和2年度	平成31年度 (令和元年度)	平成30年度
店舗購入	受付	963	927	1,054	1,010	970
	苦情	915	883	1,012	976	933
訪問販売	受付	372	491	525	386	349
	苦情	369	485	518	375	339
通信販売	受付	1,933	1,564	1,907	1,460	1,367
	苦情	1,893	1,528	1,882	1,439	1,340
マルチ・マルチまがい	受付	38	48	62	43	51
	苦情	38	45	60	43	49
電話勧誘販売	受付	277	309	307	472	451
	苦情	272	301	306	463	447
ネガティブオプション	受付	24	28	42	19	3
	苦情	24	26	42	19	3
訪問購入	受付	42	21	20	13	26
	苦情	42	20	20	11	23
その他無店舗	受付	39	23	30	39	22
	苦情	38	23	28	38	20
不明・無関係	受付	1,518	1,613	1,732	1,727	2,271
	苦情	1,116	1,295	1,374	1,419	1,980
計	受付	5,206	5,024	5,679	5,169	5,510
	苦情	4,707	4,606	5,242	4,783	5,134



販売購入形態別 上位商品・サービス等（苦情）

店舗購入 915件			訪問販売 369件			通信販売 1,893件			マルチ・マルチまがい 38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	112	1	工事・建築	55	1	基礎化粧品	151	1	金融コンサルティング	6
2	不動産貸借	77	2	電気	40	2	商品一般	107	1	他の内職・副業	6
3	工事・建築	45	3	修理サービス	25	3	他の健康食品	105	3	ファンド型投信商品	5
4	医療サービス	35	4	新聞	15	4	アダルト情報	92	4	商品一般	4
5	エステサービス	34	5	インターネット接続回線	13	5	頭髮用化粧品	55	5	他の健康食品	3
6	フリーローン・サラ金	27	5	役務その他サービス	13	6	他の化粧品	46	5	役務その他サービス	3
7	携帯電話サービス	25	7	駆除サービス	11	7	メイクアップ化粧品	45	7	他の飲料	2
8	商品一般	23	8	ソーラーシステ	9	8	異性交際関連サービス	44	7	複合サービス会員	2
9	携帯電話	22	8	申請代行サービス	9	9	役務その他サービス	42	9	ミネラルウォーター	1
10	修理サービス	21	10	布団類	8	10	他の娯楽等情報配信	38	9	健康食品	1

電話勧誘販売 272件			ネガティブオプション 24件			その他無店舗 38件			不明・無関係 1,116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	59	1	商品一般	3	1	工事・建築	4	1	商品一般	208
2	魚介類	19	1	保健衛生品その他	3	2	商品一般	3	2	フリーローン・サラ金	66
3	電気	18	3	書籍	2	2	冷凍冷蔵機器	3	3	工事・建築	55
4	役務その他サービス	17	3	教養娯楽品その他	2	2	金融関連サービスその他	3	4	不動産貸借	54
5	広告代理サービス	14	訪問購入 42件			5	パーキング	2	5	他の行政サービス	43
5	商品一般	12	順位	商品・サービス名	件数	5	普通生命保険	2	6	電気	40
7	鮮魚	10	1	商品一般	7				7	金融関連サービスその他	34
8	他の健康食品	8	2	貴金属	5				8	携帯電話サービス	26
9	固定電話サービス	6	3	指輪	4				9	相談その他	25
10	複合サービス会員	5	3	四輪自動車	4				10	インターネット接続回線	19

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 915件	件数	14	94	93	127	129	127	162	169
	割合	1.5%	10.3%	10.2%	13.9%	14.1%	13.9%	17.7%	18.4%
訪問販売 369件	件数	3	34	34	35	56	42	116	49
	割合	0.8%	9.2%	9.2%	9.5%	15.2%	11.4%	31.4%	13.3%
通信販売 1,893件	件数	109	154	191	306	384	296	246	207
	割合	5.8%	8.1%	10.1%	16.2%	20.3%	15.6%	13.0%	10.9%
マルチ・マルチまがい 38件	件数	1	14	3	4	3	2	6	5
	割合	2.6%	36.8%	7.9%	10.5%	7.9%	5.3%	15.8%	13.2%
電話勧誘販売 272件	件数	1	20	17	25	34	52	83	40
	割合	0.4%	7.4%	6.3%	9.2%	12.5%	19.1%	30.5%	14.6%
ネガティブオプション 24件	件数	-	3	5	-	3	3	6	4
	割合	-	12.5%	20.8%	-	12.5%	12.5%	25.0%	16.7%
訪問購入 42件	件数	-	1	2	5	5	8	18	3
	割合	-	2.4%	4.8%	11.9%	11.9%	19.0%	42.9%	7.1%
その他無店舗 38件	件数	-	5	2	5	4	8	10	4
	割合	-	13.2%	5.3%	13.2%	10.5%	21.1%	26.2%	10.5%
不明・無関係 1,116件	件数	9	61	84	113	168	172	210	299
	割合	0.8%	5.5%	7.5%	10.1%	15.1%	15.4%	18.8%	26.8%
総計 4,707件	件数	137	386	431	620	786	710	857	780
	割合	2.9%	8.2%	9.2%	13.2%	16.7%	15.1%	18.2%	16.5%

商品別・内容別分類（苦情） ※令和4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 2年度	令和 3年度	令和 4年度	令和3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	453	343	373	1	6	10	59	-	15	226	250	41	-	-	-	608
	食料品	404	316	294	24	33	5	46	5	35	208	228	69	1	-	-	654
	住居品	175	159	222	23	52	5	38	1	19	135	159	48	-	1	-	481
	光熱水品	206	157	146	3	1	5	62	-	3	69	119	21	-	-	-	283
	被服品	193	198	246	3	20	7	51	2	24	198	211	41	1	-	-	558
	保健衛生品	378	258	454	26	41	4	96	-	55	389	428	142	2	-	-	1,183
	教養娯楽品	383	384	383	6	61	16	72	-	30	250	314	110	1	2	-	862
	車両・乗り物	170	194	211	12	60	6	57	-	5	89	175	60	-	-	-	464
	土地・建物・設備	151	167	165	9	25	7	38	-	6	77	116	52	-	3	-	333
	他の商品	17	19	21	-	3	2	6	-	2	13	13	9	-	-	-	48
	小計	2,530	2,195	2,515	107	302	67	525	8	194	1,654	2,013	593	5	6	-	5,474
構成比 (%)	48.3	47.7	53.4	2.0	5.5	1.2	9.6	0.1	3.5	30.2	36.8	10.9	0.1	0.1	-		
商品関連役務	クリーニング	6	11	8	1	6	-	1	-	-	7	5	-	-	-	20	
	レンタル・リース・貸借	164	185	164	11	20	10	60	-	2	34	141	44	-	3	325	
	工事・建築・加工	156	182	174	7	42	4	56	-	1	80	139	44	-	-	373	
	修理・補修	128	72	86	3	18	1	43	-	2	42	66	25	-	1	201	
	管理・保管	5	6	4	-	-	-	4	-	2	2	3	1	-	-	12	
	小計	459	456	436	22	86	15	164	-	7	158	356	119	-	4	931	
構成比 (%)	8.8	9.9	9.3	2.4	9.2	1.6	17.6	-	0.8	17.0	38.2	12.8	-	0.4	-		
役務	役務一般	24	32	36	-	-	3	15	-	-	22	33	4	-	-	77	
	金融・保険サービス	341	369	365	-	2	28	111	-	6	143	320	61	-	-	671	
	運輸・通信サービス	1,039	443	311	3	18	11	76	-	6	161	248	78	-	-	601	
	教育サービス	21	11	10	2	3	-	1	-	-	2	7	2	-	-	17	
	教養・娯楽サービス	135	398	431	-	12	18	115	-	18	334	370	79	-	-	946	
	保健・福祉サービス	160	169	183	15	32	11	44	-	1	47	126	66	-	1	343	
	他の役務	303	305	276	5	10	6	77	-	24	158	226	50	-	1	557	
	内職・副業・ねずみ講	22	52	54	2	3	1	20	-	7	42	49	1	-	-	125	
	他の行政サービス	64	56	50	2	2	5	3	-	-	8	17	23	1	1	62	
小計	2,109	1835	1,716	29	82	83	462	-	62	917	1,396	364	1	3	3,399		
構成比 (%)	40.2	39.8	36.5	0.9	2.4	2.4	13.6	-	1.8	27.0	41.1	10.6	0.1	0.1	-		
他の相談	144	120	40	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40	40	
構成比 (%)	2.7	2.6	0.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0		
合計	5,242	4,606	4,707	158	470	165	1,151	8	263	2,729	3,765	1,076	6	13	40	9,844	
構成比 (%)	100.0	100.0	100.0	1.6	4.8	1.7	11.7	0.1	2.7	27.7	38.2	10.9	0.1	0.1	0.4		

多重債務に関する契約当事者の年齢別性別相談件数（苦情）

契約当事者 年代	令和4年度				令和3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	10	3	-	13	3	3	-	6
30歳代	11	2	-	12	8	7	-	15
40歳代	6	1	-	7	8	5	-	13
50歳代	16	7	1	24	10	6	-	16
60歳代	8	1	-	9	6	7	-	13
70歳以上	3	2	-	5	2	2	-	4
不明	5	3	-	8	2	5	1	8
計	59	19	1	79	39	35	1	75

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4年度				令和3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	12	-	20	6	5	-	11
20歳代	21	22	-	43	22	25	-	47
30歳代	11	18	-	29	13	17	-	30
40歳代	15	39	-	54	9	22	-	31
50歳代	25	40	-	65	14	24	-	38
60歳代	13	26	-	39	11	12	-	23
70歳以上	4	8	-	12	4	2	-	6
不明	14	15	3	32	7	8	2	17
計	111	180	3	294	86	115	2	203

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	-	1	1	6	9	9	3	-	29
他の健康食品	2	-	2	6	3	3	-	1	17
役務その他サービス	-	4	2	1	3	-	1	3	14
他の内職・副業	2	9	-	-	2	-	-	1	14
商品一般	-	2	1	1	6	-	1	-	11
他の化粧品	1	1	-	2	4	2	1	-	11
金融関連サービスその他	-	1	2	5	3	-	-	-	11
メイクアップ化粧品	-	-	-	4	2	2	1	-	9
教養・娯楽サービスその他	-	2	1	-	1	-	1	4	9
頭髪用化粧品	1	-	1	2	-	2	-	2	8

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4年度				令和3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	7	9	-	16	3	16	-	19
20歳代	5	4	-	9	2	13	-	15
30歳代	6	19	-	25	5	15	-	20
40歳代	17	55	-	72	6	30	-	36
50歳代	33	91	-	124	16	28	-	44
60歳代	28	65	-	93	19	25	-	44
70歳以上	19	49	-	68	13	19	-	32
不明	13	24	-	37	8	14	2	24
計	128	316	-	444	72	160	2	234

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	2	10	22	47	29	18	10	140
他の化粧品	5	2	4	18	24	16	17	5	91
頭髪用化粧品	1	1	2	3	11	14	11	5	48
他の化粧品	3	4	2	6	14	10	2	1	42
メイクアップ化粧品	1	-	3	12	8	8	4	4	40
化粧品	1	-	1	6	6	3	4	6	27
健康食品	1	-	-	1	4	4	1	5	16
タバコ用品	-	-	-	3	3	2	-	-	8
ペット用品	-	-	-	-	2	2	1	-	5
歯みがき用品	-	-	-	1	1	1	1	-	4

処理結果の推移（苦情）

区分	令和4年度		令和3年度		備考
	件数(件)	割合(%)	件数(件)	割合(%)	
助言（自主交渉）	3,074	65.3%	3,184	69.1%	
あっせん解決	402	8.5%	331	7.2%	
小計(A)	3,476	73.8%	3,515	76.3%	
(B) 他機関紹介	105	2.2%	142	3.1%	
(C) その他情報提供	912	19.4%	772	16.8%	
(D) あっせん不調	48	1.0%	48	1.0%	条件提示折り合わず 等
(E) 処理不能	55	1.2%	54	1.2%	連絡先不明 等
(F) 処理不要	108	2.3%	66	1.4%	相談取り下げ 等
(G) 処理継続	3	0.1%	9	0.2%	
合計	4,707		4,606		

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	700	77	-	777	かすみがうら市	相談	66	9	-	75
	契約	678	71	-	749		契約	65	8	-	73
日立市	相談	162	18	-	180	桜川市	相談	56	12	-	68
	契約	155	17	-	172		契約	53	12	-	65
土浦市	相談	121	7	-	128	神栖市	相談	80	3	-	83
	契約	120	7	-	127		契約	76	4	-	80
古河市	相談	134	2	-	136	行方市	相談	91	3	-	94
	契約	129	2	-	131		契約	86	3	-	89
石岡市	相談	173	27	-	200	鉾田市	相談	82	19	-	101
	契約	168	27	-	195		契約	80	20	-	100
結城市	相談	61	2	-	63	つくばみらい市	相談	43	2	-	45
	契約	58	2	-	60		契約	42	1	-	43
龍ヶ崎市	相談	71	6	-	77	小美玉市	相談	89	7	-	96
	契約	68	6	-	74		契約	88	8	-	96
下妻市	相談	49	5	-	54	茨城町	相談	106	13	-	119
	契約	49	5	-	54		契約	103	12	-	115
常総市	相談	85	6	-	91	大洗町	相談	57	6	-	63
	契約	85	6	-	91		契約	58	6	-	64
常陸太田市	相談	99	11	-	110	城里町	相談	67	3	-	70
	契約	98	10	-	108		契約	64	3	-	67
高萩市	相談	48	6	-	54	東海村	相談	91	6	-	97
	契約	48	6	-	54		契約	89	5	-	94
北茨城市	相談	55	6	-	61	大子町	相談	21	3	-	24
	契約	56	5	-	61		契約	22	3	-	25
笠間市	相談	136	12	-	148	美浦村	相談	24	3	-	27
	契約	134	13	-	147		契約	24	3	-	27
取手市	相談	109	12	-	121	阿見町	相談	62	1	-	63
	契約	106	12	-	118		契約	63	1	-	64
牛久市	相談	83	5	-	88	河内町	相談	14	2	-	16
	契約	83	5	-	88		契約	14	2	-	16
つくば市	相談	225	12	-	237	八千代町	相談	42	5	-	47
	契約	222	10	-	232		契約	43	5	-	48
ひたちなか市	相談	281	28	-	309	五霞町	相談	32	2	-	34
	契約	274	24	-	298		契約	33	2	-	35
鹿嶋市	相談	75	8	-	83	境町	相談	83	4	-	87
	契約	75	6	-	81		契約	80	4	-	84
潮来市	相談	52	4	-	56	利根町	相談	53	5	-	58
	契約	53	3	-	56		契約	53	3	-	56
守谷市	相談	55	6	-	61	市町村不明	相談	159	45	1	205
	契約	53	6	-	59		契約	171	50	1	222
常陸大宮市	相談	103	11	-	114	県内計	相談	4,610	483	1	5,094
	契約	101	12	-	113		契約	4,532	467	1	5,000
那珂市	相談	146	14	-	160	県外	相談	97	15	-	112
	契約	141	12	-	153		契約	110	18	-	128
筑西市	相談	138	11	-	149	不明	相談	-	-	-	-
	契約	143	11	-	154		契約	65	13	-	78
坂東市	相談	83	32	-	115						
	契約	79	32	-	111						
稲敷市	相談	48	2	-	50	合計	相談	4,707	498	1	5,206
	契約	49	2	-	51		契約	4,707	498	1	5,206

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、第1回、第3回、第4回はオンラインにより開催とし、前年度までの同日2講義の開催形式を変更し、第1部の講義、第2部の講義を別の日に行う開催形式とした。

○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10日 (オンライン)	講義：改正民法（主に成年年齢引下げ）について 講師：池本法律事務所 弁護士 池本 誠司 氏	90名
	第2部 6月13日 (オンライン)	講義：相談に使える消費者関連法について 講師：都民総合法律事務所 弁護士 村 千鶴子 氏	
第2回	9月7日 (集合研修)	講義：傾聴 ～よき聴き手となるために～ 講師：(公財)茨城カウンセリングセンター 副理事長 小原 昌之 氏	51名
第3回	第1部 11月25日 (オンライン)	講義：貸借借契約をめぐる消費者トラブルについて 講師：埼玉中央法律事務所 弁護士 久保田 和志 氏	74名
	第2部 11月29日 (オンライン)	講義：自動車取引に関連する消費者相談対応について 講師：(一社)自動車公正取引協議会 消費者関連部 課長 森本 智治 氏	
第4回	第1部 2月2日 (オンライン)	講義：ネット取引に関する相談対応に必要な法律知識について 講師：山田茂樹司法書士事務所 司法書士 山田 茂樹 氏	83名
	第2部 2月6日 (オンライン)	講義：多様化するキャッシュレス決済の最新情報について 講師：山本国際コンサルタント合同会社 代表 山本 正行 氏	

○レベルアップ事業

月 日	研修内容	参加者数
第1回 9月7日	事例検討 議題「脱毛エステについて」 (アドバイザー：弁護士5名)	37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 295件 :延対応件数 620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、相談実務の向上を図った。(27市町村延べ27回)

巡回回数	市 町 村 名
1	日立市、結城市、常総市、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、稲敷市、行方市、鉾田市、小美玉市、茨城町、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34名)

	開催日	延べ受講者	内 容
前期	5月24日 25日	19名	1日目 (集合)：OJT・相談解説、法律相談 2日目 (オンライン)：業務内容説明、相談業務基礎、P I O - N E T 入力(基礎編)
後期	8月22日 23日	15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 (事例検討及び情報交換) 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実施した。を行った。(4回、延べ参加者61名)

回	開催日	延べ参加者	内 容
1	7月6日	16名	印象に残った相談対応や他市町村の相談事例発表
	7月11日	15名	
2	10月13日	18名	テーマ：日本訪問販売協会の取り組みについて 講 師：(公社) 日本訪問販売協会 事務局長 小田井 正樹 氏
	10月17日	12名	

VI 商品テスト

1 苦情テスト

苦情相談の対象となった商品について、原因を科学的に究明するために独立行政法人国民生活センターに住居品に関する商品テストを1件依頼した。

相談内容 【品名／検体数】	(独)国民生活センター テスト結果概要
<p>【簡易取付式内窓／2か所分】</p> <p>店舗で購入して自分で取付けた簡易取付式窓の枠が変形して外れてしまうため、購入先で新しい商品に交換してもらい、取付けなおしたが夏場の暑さの影響なのか同様に变形してしまう。メーカーに原因を確認したところ、製品に問題は無いとの回答があった。このため商品に問題が無いか調べてほしいと当センターに相談依頼があった。</p> <p>※左記の商品テスト結果を受けて製造メーカーに情報提供したところ、今後この結果を参考に耐熱性を含めた製品の改良を進めるとの回答を受けている。</p>	<p>商品テスト結果</p> <p>窓の内側に取り付けた下側の部分に変形がみられた。南側の窓に設置された内窓はプラスチック製のフレームやレールを切断してさらに透明なプラスチック製パネルを組み合わせて窓を作り、住宅の窓枠に取り付けたレールに組み込む商品で、商品テストに供した窓枠2か所(4枚)はいずれも、下側のフレームの変形が大きく屋外側が縮むようにアーチ型に変形していた。</p> <p>該当品の同型品を一般家屋と同様の施設の窓部分に取り付け変化が起きるかを確認した。</p> <p>初夏の1週間程度経過後で下側フレームが苦情品と同様にアーチ状に変形した。屋外側と屋内側で10℃位の差があり屋外側が直射日光で温められ屋内側との温度差が生じることで変形したものと考えられた。</p> <p>なお、製品の取り扱い説明書には「直射日光や空調機器の温風等が当たる、高温となる場所でご使用頂くと製品に反りが生ずる場合があります。」と記載がみられますが、直射日光を避けることが困難な場合もある商品と考えられる。</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10人参加(8月5日)「スナック菓子で食品表示や食育とSDGsについて考えてみよう」【協力：カルビー株式会社】

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17件)。

(内訳)

方法	電話	来所	その他	計
件数	14	3	—	17

(分類別内訳)

分類	件数	分類	件数
住居品	3	保健衛生品	1
教養・娯楽品	1	車両・乗物	2
工事・建築・加工	1	修理・補修	1
運輸・通信サービス	1	教養・娯楽サービス	1
その他の相談	6	計	17

参考資料

茨城県消費生活センター運営要綱

(趣旨)

第1 この要綱は、茨城県消費生活センター（以下「センター」という。）の管理運営に関し、必要な事項を定めるものとする。

(事業)

第2 センターは県民の消費生活の安定及び向上に資するため次の事業を行うものとする。

- (1) 市町村相談窓口支援
- (2) 消費者啓発
- (3) 消費生活相談
- (4) 商品テスト
- (5) その他センターの目的を達成するために必要な事業

(相談受付時間及び休館日)

第3 センターの相談受付時間及び休館日は、次のとおりとする。

- (1) 消費生活に関する相談受付時間は、午前9時から午後5時までとする。ただし、日曜日の相談受付時間は、午前9時から午後4時までとし、電話による相談のみとする。
- (2) 休館日は、次に掲げる日とする。
 - ①土曜日
 - ②国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日
 - ③12月29日から翌年の1月3日までの日（②に掲げる日を除く。）

(施設の利用)

第4 センターの長は、一般消費者、消費者団体等からの申込によりセンター施設を利用させることができる。この場合、センターの長は、その利用者に対し利用の条件及び職員の指示に従うよう指示するものとする。

(報告)

第5 センターの長は、事業の実施状況について、毎月生活文化課長に報告するものとする。

(その他)

第6 この要綱に定めるもののほかセンターの管理運営に関し、必要な事項は生活文化課長が定める。

- | | |
|-----|-------------------------|
| 付 則 | この要綱は、昭和44年11月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、昭和51年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、昭和56年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、昭和61年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成元年4月23日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成4年7月12日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成5年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成7年12月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成18年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成19年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成20年1月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成22年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成26年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成27年4月1日から施行する。 |
| 付 則 | この要綱は、平成30年4月1日から施行する。 |

「いばらき 暮らしのセミナー」実施要領

(目的)

第1 消費者を取り巻く環境は、複雑で多様化しており、様々な消費者トラブルが多発している。このような状況を踏まえ、茨城県消費生活センター（以下「センター」という。）が、第2に規定する消費生活に関する知識の普及・啓発を行うことにより、自立した消費者の育成と消費者被害の未然防止を図ることを目的とする。

(対象及び実施方法)

第2 いばらき 暮らしのセミナー（以下「セミナー」という。）の実施は、下記の区分による構成員が概ね20人以上の団体等からの申込みにより、茨城県消費者教育講師登録要項に登録された講師または茨城県消費者教育啓発員（以下「講師等」という。）を派遣する。

- (1) 小学生
- (2) 中学生
- (3) 高校生
- (4) 若者（大学・各種学校等在学生のほか、概ね30歳までの社会人）
- (5) 一般
- (6) 高齢者

2 セミナーの実施区分等は、別表に掲げるとおりとする。

3 原則として、セミナーの開催時間は午前10時から午後5時まで、1回60分以内とする。

(連携)

第3 センターは、地域の特性及び現状等を考慮した、効率的、効果的な普及啓発を行うため、必要に応じて県内の市町村、市町村関係機関及び消費者団体等（以下「市町村等」という。）が企画する消費生活に関するセミナーを、市町村等と連携を図り実施することができる。

(手続き)

第4 セミナーの実施は、次に定める手続きによる。

- (1) 講師等派遣を希望する団体等は、「いばらき 暮らしのセミナー」申込書（様式1号。以下「申込書」という。）を実施希望日の概ね1ヶ月前までに、センター長あて提出する。
- (2) センター長は、提出された申込書の内容がこの要領の定めに適合すると認めた場合は、派遣する講師等を決定し、「いばらき 暮らしのセミナー」講師派遣決定通知書（様式2号）により申込者あて通知する。
- (3) 第2に規定する登録講師を派遣する場合は、「いばらき 暮らしのセミナー」講師派遣決定通知書（様式3号）により当該講師あて通知する。

(実施報告)

第5 申込者は、実施状況等について「いばらき 暮らしのセミナー」実施報告書（様式4号）を作成し、実施後10日以内にセンター長あて提出しなければならない。

(経費負担)

第6 講師等の謝金及び旅費はセンターが負担する。ただし、会場使用料、資料代等が必要な場合は、原則として、主催者が負担する。

(電子申請)

第7 第4(1)及び(2)に規定する手続き並びに第5に規定する県センターへの報告は、原則として、電子申請・届出システムにより行うものとする。ただし、電子申請・届出システムによりがたい場合は、書面による手続きを行うことができる。

(その他)

第8 この要領の実施について必要な事項は、センター長が別に定めることができる。

附 則 この要領は、平成21年4月1日から施行する。

附 則 この要領は、平成27年4月1日から施行する。

附 則 この要領は、平成29年3月28日から施行する。

附 則 この要領は、平成30年7月13日から施行する。

附 則 この要領は、令和2年12月18日から施行する。

附 則 この要領は、令和4年5月13日から施行する。

【別表】 いばらき 暮らしのセミナー実施区分表

セミナーの主なテーマ	対象別区分					
	小学生	中学生	高校生	若者	一般	高齢者
暮らしと契約の基礎知識 (契約の基本、クレジット契約、クーリング・オフ、キャッシュレス決済、最近の相談事例と対処法等)	◎	◎	◎	◎	◎	◎
若者を狙う悪質商法と対処法 (アポイントメントセールス、キャッチセールス、マルチ商法、美容医療トラブル、情報商材、出会い系サイト等)		◎	◎	◎	○	
高齢者を狙う悪質商法と対処法 (架空請求、訪問販売、点検商法、SF商法、定期購入、電気・ガス等の契約トラブル、ニセ電話詐欺等)					○	◎
18歳になったら変わる消費生活 (未成年者契約取消権、クレジットとローンのしくみ、賃貸契約、若者に多い相談事例等)		○	◎	◎		
こどもの携帯・インターネットトラブル注意報 (携帯・スマートフォントラブル、架空請求、課金による高額請求、情報モラル等)	◎	◎	◎		○	
インターネット契約トラブル (架空請求、ネットショッピング、定期購入、SNSでの取引のトラブル、フィッシング詐欺等)	○	◎	◎	◎	◎	○
多重債務に陥らないために (サラ金の相談事例、自己破産、信用情報、弁護士相談等)			◎	◎	◎	◎
食の安全・安心等について (食品の安全性・表示等)	○	○	○	○	◎	◎

※ 上記項目以外の講座を希望する場合は、担当者にご相談下さい。

【様式集】 いばらき 暮らしのセミナー各様式
様式1号

年 月 日

茨城県消費生活センター長 殿

申込団体名.....
 代表者名.....
 所在地 〒.....

 (連絡先) 電話番号.....
 FAX.....
 E-mail.....
 担当者名.....

「 いばらき 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	

茨城県消費者教育講師 殿

茨城県消費生活センター長

「いばらき 暮らしのセミナー」講師派遣決定通知書

このことについて、下記のとおり決定したので通知します。

記

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

茨城県消費生活センター長 殿

申込団体名

代表者名

所在地 〒 -

(連絡先) 電話番号

担当者名

「いばらき 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 御意見・御感想
.....
.....
.....
.....

7 セミナーの評価 ※該当する番号に○を付けてください。
満足 おおむね満足 普通 やや不満 不満
5 4 3 2 1