2021年度
消費者サポートいばらき
年　報

Consumer Support Ibaraki Annual report 2021

消費者サポートいばらき事務局

2022 年 6 月 30 日発刊

ご挨拶

特定非営利活動法人 消費者サポートいばらき
理事長　山口　康夫

日頃、会員の皆様には「消費者サポートいばらき」の活動に、ご支援ご協力を賜りありがとうございます。

現在、適格消費者団体の認定申請に向けて全力で準備を進めております。

この度、会員の皆様に1年間の活動状況をお知らせするために、年報を発行することといたしましたので、是非ご一読いただき今後ともお力添えを頂きますようお願い申し上げます。

消費者サポートいばらきは、消費者が安心して安全に暮らせる消費者市民社会を築くために、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに消費者の被害の防止及び救済のための活動その他不特定かつ多数の消費者の利益の擁護を図るための活動を行うことを主たる目的ととして、2004年に前身であるNPO消費者相談室が設立され、以来16年の活動をさらに充実・強化するための事業として、「適格消費者団体」の認定に向けた取り組みを始めました。これにともない、令和２年4月から、法人名を「NPO消費者相談室」から「特定非営利活動法人 消費者サポートいばらき」に改称しました。

「適格消費者団体」として認定を受ける目的は、次の点です。

（１）公正な市場の形成・確保・・・適格消費者団体は、勧誘行為や契約内容、広告・表示などが公正な取引（法令の基準）の視点から問題がないかどうかについて情報収集・分析を行い、問題があれば是正申し入れ・是正要請、協議、差止請求等を行います。これらを通して、公正な市場の形成・確保のために一定の役割を果たすことができます。

（２）消費者相談体制の充実・強化・・・適格消費者団体として認定されると、差止請求などを通して消費者トラブルの予防ができるようになりますから、各種の消費者相談体制がいっそう充実・強化されます。

（３）消費者教育・啓発・協働事業の推進・・・適格消費者団体は、地域の中核的な消費者団体となりますから、これまで以上に消費者教育や消費者と行政・事業者間の協働を推進して、地域の消費者力や事業者のコンプライアンスの向上のための支援を行うことができます。

「適格消費者団体」の認定に向けた取組み

（１）「認定」に向けた準備業務の推進

消費者庁の「認定申請ガイドライン」を参考として、認定に向けた諸業務を行う。

（２）「検討委員会」の活動支援

昨年度、「認定」を得るために必須の組織である「検討委員会」を立ち上げたので、その充実を図り、一層の事業推進の支援をする。

（３）「不当行為等の事例」情報収集等の事業推進

「認定」を得るために必要な「広告、約款、勧誘行為等の事例」情報を収集・分析する活動のために検討委員会のもと「情報収集部会」を立ち上げた。今年度も、同事業推進の支援をする。

「内閣府特命担当大臣表彰」を受賞しました

消費者庁では、消費者利益の擁護・増進のために各方面で活躍されている方々を表彰する「消費者支援功労者表彰」を実施しています。

被表彰者には、極めて顕著な功績があったと認められる個人・団体に贈られる「内閣総理大臣表彰」、特に顕著な功績があったと認められる個人・団体に贈られる「内閣府特命担当大臣表彰」、顕著な功績があったと認められる個人・団体に贈られる「ベスト消費者サポーター章」があります。

表彰式は、毎年5月の「消費者月間」事業の一環として行われており、令和4年度は、茨城県から特定非営利活動法人消費者サポートいばらき（水戸市）が「内閣府特命担当大臣表彰」を受賞し、令和4年5月26日、東京都内中央合同庁舎第4号館内（大臣室）で表彰式が行われました。

赤池内閣府副大臣から消費者サポートいばらきへ「内閣府特命担当大臣表彰」が授与されました。

消費者サポートいばらきの主な活動実績

- 事業者のための消費者問題関連法の講座や大学生向けの消費者トラブルに係る法律や契約についての講座等を実施し、また、消費生活相談員の資質の向上のため相談員向けの研修会等を実施するなどして消費者問題の普及啓発活動に取り組む。
- 弁護士、司法書士及び大学教授が会員となり、消費者契約法、景品表示法に違反する企業に対し改善のための「申し入れ」を開始。

適格消費者団体申請に向けた進捗状況

検討委員会委員

【弁護士】佐藤大志、鈴木裕也、柏田慎一郎、田中佑樹、髙中学、利川拓也、木南貴幸
【司法書士】西間木雅子
【司法書士・行政書士】入江浩幸
【消費生活相談員】岡田美枝子、工藤孝子、佐藤弘枝、土田満里子、事務局

2021年度申し入れ実績

｜ 2021年7月19日 ｜ 株式会社スプリックス（森塾）

【申し入れ内容】

貴校の広告チラシを調査したところ、同広告チラシには、消費者契約法、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景表法」といいます。）に違反するものが含まれると考えます。既に同広告チラシは過去に配布済みのものではありますが、今後同種の広告を行う場合には、以下の点が是正されるよう申入れをいたします。

【申し入れの趣旨】

1　貴校の広告チラシ表面にある「自信があるから1科目＋２０点の成績保証」との文言を削除すること。
2　貴校の広告チラシ裏面にある下記の記載を削除あるいは適法な内容に変更すること。
「ご入塾後２学期以内に学校の中間・期末テストで
・６０点以下で入塾された場合1科目で＋２０点以上を
・６０点以上で入塾された場合その科目で８０点以上を保証します」

｜ 2021年8月11日 ｜

【回答内容】

ご指摘事項につきましては、真摯に受け止め、改善を図って参りたく、下記の通り回答させていただきます。

1　広告チラシ表面にある「自信があるから1科目＋２０点の成績保証」文言削除。
2　広告チラシ裏面にある「成績保証制度」に関する記載を削除ないし適法な内容への変更。
(1)「成績保証制度」適用条件の明示（適用対象学年等を記載した注記の掲載位置の修正、および注記テキストサイズのアップを図ります。）
(2)「成績保証制度」適用時のサービス内容の具体的記載（「通常の授業を1学期間無料で受けられること」を明示させていただきます。）

｜ 2021年11月6日 ｜ 株式会社スプリックス（森塾）

【申し入れ内容】

令和３年7月19日付申入書に対し、同年８月11日付で貴社からご送付いただいた回答書につきまして、以下のとおりご連絡いたします。

貴社の回答書によりますと、当法人の申入内容に応じ、チラシ広告の内容を修正いただけたものと受け止めております。なお、添付令和３年10月7日付貴社ホームページを拝見いたしますと、チラシ広告同様の問題点がございますので、併せまして修正いただきますようお願いいたします（本状と行き違い等により既に修正済の場合にはお詫び申し上げます。）。

情報収集部会委員

【弁護士】佐藤大志、鈴木裕也

【消費生活相談員】岡田美枝子、工藤孝子、佐藤弘枝、土田満里子、事務局

隔月で情報収集部会を開催、検討委員会に報告する案件を協議しています。

2021年３月２日　協議内容

１、申し入れ書について

株式会社スプリックス（森塾）広告チラシ表示の変更申し入れについて、利川先生、柏田先生より報告を受けた。

申し入れ内容は、チラシの「自信があるから1科目 ＋ 20点の成績保証」等の文言を削除すること。理由は全国学習塾協会の自主基準実施細則及び、消費者契約法、景品表示法に違反しているため、当該広告の是正をふまえた今後の広告の対応方針を書面で提示するよう申し入れるものである。それを受けて意見交換を行った。

・全国学習塾協会は加入率等スタンダードな団体になっているのか。
・成績アップは、消費者契約法４条１項2号の財産上の利得に該当するかどうか再検討すべき。
・塾の成績保証制度の受け止めは、表現を工夫すべき。
・申し入れは理事長といっしょに弁護士名もいれるかどうか理事会で判断すべき。
・結語の「差止措置命令の発動を具体的に検討する」ことについて次回検討していく。

２、次回以降の検討委員会の持ち方について

① 申し入れ書についての確認

② 特定商取引法の学習について

村先生の書籍「誌上法学講座」第2章 特定商取引法概要について、髙中先生に報告をお願いする。

相談員は、特定商取引法が適用されると思われる事例を持ち寄ることとした。

③ 情報収集部会の報告と進め方について

工藤委員から前回の会議内容の報告を受けた。火災保険申請サポートにかかる業者は県内の消費者宅に訪問し勧誘している。工事見積業者と結託しているので工事金額そのものが高くなっている可能性が高い。瓦工事業組合と協力して、適正価格の調査を行うことも可能である。情報収集部会で、実態の把握をしていくこととした。

2021年度活動実績

茨城県の「消費者力」向上に関連した事業

地域における消費生活相談員の量的、質的な向上を図る。
このため、茨城県の継続事業となる「2021年度 茨城県消費生活相談員等養成講座」事業を受託した。

日　時 ● 2021年6月19日（土）～12月4日（土） 10:00～16：00　11回
場　所 ● みと文化交流プラザ及び茨城県立青少年会館
受講生 ● 49名（うち消費生活相談員試験合格者 13名）

茨城大学寄付講座

「大学生と消費生活」に関する講座を実施した。

テーマ ● 学生生活と消費者（若者）トラブルと対処法
日　時 ● ① 2021年10月11日（月） 14：20～15：50　② 2021年12月10日（金） 12：40～14：10
場　所 ● 茨城大学 水戸キャンパス
講　師 ● 土田満里子
受講生 ● 茨城大学学生 90名

高齢者への消費者教育と「見守り」活動の推進

笠間市・大子町の受託業務を通して、社会福祉協議会・消費者団体と連携し、地域の「見守り」活動（地域ネットワーク推進事業）の推進に努めた。

笠間市消費生活センター

・スマホ講座
　テーマ ● スマホの使い方
　日　時 ● 2021年5月～2022年3月　全5回　　参加者 ● 延べ70名
・かさま消費者大学
　テーマ ●「相続・振り込め詐欺を知ろう・契約の基礎知識」
　日　時 ● 2022年2月7日（月）～2月28日（月） 13:30～15:30 全3回
　場　所 ● 笠間市地域交流センターともべ
　講　師 ● 理事長 山口康夫　消費生活相談員　　参加者 ● 延べ36名
・地域包括ケアシステムネットワーク実務者会議
　テーマ ●「第1回権利擁護ワーキング」
　日　時 ● 2021年5月19日（水） 13:30～14:30

大子町消費生活センター

・相続・遺言についての無料相談会
　日　時 ● 2022年1月21日（金） 10:30～15:15
　場　所 ● 大子町役場2階 小会議室
　講　師 ● 司法書士　西間木雅子　　参加者 ● 4名

「消費者啓発講座」

テーマ ●「よりよい老後をすごすために ～相続と相続税のQ＆A～」
日　時 ● 2022年2月3日（木） 10:00～12:00
場　所 ● 大子町福祉センター「まいん」観光ホール
講　師 ● 理事長 山口康夫　税理士 稲見郷　　参加者 ● 5名

・「湯ったり大子事業」での啓発講座
テーマ ●「大子町消費生活センターからのお知らせ 最近の消費者被害」
日　時 ● 2021年10月5日（火）～2022年3月29日（火） 10:30～10:50　全13回
場　所 ● 大子温泉保養センター 森の温泉　　参加者 ● 延べ155名

消費者への消費者教育・啓発事業の推進

受託事業を通し、消費者を対象とした研修講座等を行った。特に地域のリーダーの育成を推進するとともに、地域に定着した制度になるよう、事業を推進した。

・笠間市消費生活センターの「消費生活マイスター制度」の継続的支援を行った。
・障害者を対象に講座を行った。
テーマ ●「詐欺は振り込め詐欺だけじゃない、いろいろな詐欺」
日　時 ● 2022年2月27日（日） 10:00～12:00
場　所 ● 茨城県立聴覚障害者福祉センター やすらぎ　　参加者 ● ろう者、難聴者、聴者

消費生活相談員・会員のブラッシュアップの推進

消費生活相談困難事例研究会
日　時 ● 2021年6月26日（土） 10:00～12:00
場　所 ● みと文化交流プラザ
参加者 ● 消費者サポートいばらき、とちぎ消費生活サポートネット、消費生活センター相談員 13名

事業者への消費者教育・啓発の推進

・「消費者志向経営」について
日　時 ● ① 2021年10月16日（土） 10:00～12:00　② 2021年12月4日（土） 12:40～14:10
場　所 ● 水戸文化交流プラザ、茨城県水戸生涯学習センター
講　師 ● 理事長　山口康夫　副理事長　鶴長義二　　参加者 ● 延べ20名

・SDGｓを地域で生かす ―消費者志向経営とは―
日　時 ● 2021年11月25日（木） 14:00～15:30
場　所 ● ひたちなか商工会議所　5階
講　師 ● 理事長　山口康夫　　参加者 ● 30名（商工会議所会員及び関係者）

いばらきコープくらしの電話相談ダイヤル

受託期間 ● 2021年8月21日（土）～2022年3月20日（日）
相談体制 ● 月曜日及び木曜日、週２日開設　生活相談員３名により実施した。
相談件数 ● ２２１件

「劇団み～と」の活動

●「劇団み～と」の活動

「劇団み～と」は、平成２４（２０１２）年度のＮＰＯ消費者消費者相談室の新規事業として、消費者啓発のために寸劇演じる劇団を立ち上げるという、事業計画から始まりました。

当時の副代表理事であった安彦弁護士と飯村記子理事が担当理事として指名され、会員の皆様にお声をかけたところ、当初８名の方が名乗りを上げてくださいました。それから現在に至るまで、年に２～３回程度の寸劇講演を行ってまいりました。最近ではコロナ禍でなかなか活動ができませんが、またいつか皆様の前で上演できる日が来ることを祈っております。

●シナリオアーカイブ「ニセ電話詐欺 お母様編」について

このシナリオは、記念すべき寸劇講演第1回目のために、安彦先生が考えてくださいました。途中でニセ弁護士などが出てくるいわゆる劇場型のサギとなっています。

実は、このシナリオは劇団み～との演目の中でも一番上演回数の多いもので、演じているのは消費生活相談員であったり、ボランティアの方であったりと、みんなが演劇の素人でした。かえってそれが、見てくださった方に親近感を生んだのではないかと思っています。また、「寸劇の中で、被害に遭わずに終わってよかった。」との感想もいただきました。本当にその通りだと思います。

●上演するために、ちょっと一言

上演時間は、約１０分となっています。舞台上手（座席より見て右側）に詐欺師の事務所としてデスクや電話機、椅子などをあらかじめ用意しました。下手（左側）には、椅子をいくつかとデスクを置き、綾小路家のリビングとしました。

「自治会長の奥さん」は、座席の後ろ側から登場すると動きが出て、皆さんの視線が集まります。演じている方の都合で、たまたま「自治会長の奥さん」になりましたが、もちろん「自治会長」さんでかまいません。

いろいろと工夫して、上演してみていただけますよう願っています。

第１回 ニセ電話詐欺 ～お母様編～
～わかっていたハズなのに！！～

	配　役　□主婦・綾小路　□息子・孝ちゃん □自治会長の妻　□消費生活相談員 □ニセ息子　□ナレーター □ニセ弁護士・井上
劇団の紹介	
ナレーター	私達は、ＮＰＯ消費者相談室の劇団み～とです。 メンバーはＮＰＯ会員の、現役消費生活相談員とボランティアです。 実際の相談事例を基に、皆さんが消費者被害にあわないよう、みんなで考えました。 精一杯頑張りますのでよろしくお願いいたします。
場面1	舞台左に綾小路家のリビング。右に詐欺師の事務所。
	（主婦・綾小路が雑巾を持って掃除している。）
ナレーター	よく晴れたさわやかな朝です。綾小路さんは、今日も元気いっぱいでお掃除中です。 すると、そこへ自治会長の奥さんがやって来ました。
自治会長の妻	おはようございます。いつもきれいにお掃除されていますね。
主婦・綾小路	おはようございます！私、お掃除だいすきなんです！
自治会長の妻	この頃、この辺で空き巣に入られている人がいますが、奥様のところは大丈夫ですか？
主婦・綾小路	ええ、おかげさまで大丈夫です。
自治会長の妻	それはよかったですわ。家を空けるときは気をつけてくださいね。
主婦・綾小路	私は、ちょっと家を空けるときでも、しっかり戸締りをしています。
自治会長の妻	奥様は、なかなかしっかりしていらっしゃいますね。
主婦・綾小路	自分で言うのもなんですが、結構皆さんからしっかり者と言われているんですよ。 おほほほほ……。
自治会長の妻	（ちょっと唖然として）自宅にいる方は、悪質な訪問販売やいろんな詐欺にあっている方が多いので、くれぐれも気をつけて下さい。
主婦・綾小路	テレビで見ましたけれど、振り込め詐欺って「ニセ電話詐欺」、「母さん助けて詐欺」、「親心利用詐欺」なんて呼ぶようになったんですって？
自治会長の妻	自治会でも消費者被害防止に力を入れておりまして。今日もこうしていろんな詐欺のチラシを配布しているところでございますの。 （と言いながら、詐欺に関するチラシを取り出して 主婦・綾小路 に渡す。） 奥様も、このチラシをよーく読んで、被害にあわないようになさってくださいね。

	（電話のコール音）
主婦・綾小路	あら、電話だわ。
自治会長の妻	お電話に出て下さいませ。お邪魔いたしました。
	（自治会長の妻　退場）
主婦・綾小路	ありがとうございました。はいはい、はい～！
	（主婦・綾小路　電話に出る。）
主婦・綾小路	ああら、孝ちゃん。え？携帯の電話番号が替わったの？ ０９０ １２３４ ５６７８ね。わかったわ、じゃあね～。
	（主婦・綾小路　は電話を切り、チラシを見ながらつぶやく。）
主婦・綾小路	あちらでもこちらでも注意しているのに、なんで被害にあう消費者がいるのかしらねぇ～。さて、お掃除して疲れたから、一休みしようかしら。
	（椅子にすわって一休み、お茶を飲む。）
ナレーター	綾小路さんは、詐欺のチラシのことなんか、自分に関係ないと思い、すっかり忘れてしまいました。

場面２	詐欺師の事務所。

	（ニセ息子とニセ弁護士・井上　登場）
ニセ弁護士・井上	さて、これからひと稼ぎしようじゃないの！
ニセ息子	（札束を２本見せて）はい！社長！昨日は２本稼いだから、今日は５本稼ぎましょうよ！
ニセ弁護士・井上	（シナリオを持って）ここに日本一の悪徳弁護士、ヤスヒコカズコ先生が書いてくださった、ニセ電話詐欺のシナリオがあるのよ。今日はこれで稼ぐからね。
	お前は、ニセ息子の役、私は弁護士の役をやるよ。
	さあ、ここに電話してこのセリフを言うんだよ。いいね！うまくやるのよ！
ニセ息子	はい！社長！

場面３	綾小路家のリビングと詐欺師の事務所

	（電話のベルが鳴る。）
主婦・綾小路	もしもし、……。
	あの～もしもし、０９０ １２３４ ５６７８ この番号は孝ちゃんね？
ニセ息子	（少し間をおいてから、力のない低い声で）お母様、ぼくだけど。
	大変な交通事故を起こしてしまった。
主婦・綾小路	ええーっ！この間、交通事故を起こしたばかりなのに、また起こしたの！
ニセ息子	（泣きながら）お母様、ごめんなさい。
主婦・綾小路	いったいどういう事故を起こしたというのよ。
ニセ息子	（とつとつと）まだ、頭がぼーっとして、よく話せない。
	今、被害者の弁護士さんと警察署に来ているので、弁護士さんに替わるよ。本当にごめんなさい！
	（ニセ弁護士・井上 が電話をかわる。）
ニセ弁護士・井上	はじめまして、弁護士の井上と申します。
	このたびは息子さんがとんだことになりなしたね。

主婦・綾小路	息子はどういう事故を起こしたのでしょうか？
ニセ弁護士・井上	奥さん、落ち着いて聞いて下さい。かなり大きな事故です。 息子さんがぶつけた相手の車は大破して、車に乗っていた親子に大けがをさせました。
主婦・綾小路	(興奮気味に)被害者の方の命は大丈夫でしょうか。
ニセ弁護士・井上	今のところ心配ないようです。
主婦・綾小路	ああ～。とりあえずよかったわ。
ニセ弁護士・井上	私は交通事故を専門にしております弁護士でして、 被害額は１０００万円を超えることは間違いありません。
主婦・綾小路	１０００万円ですって！
ニセ弁護士・井上	しかし、前途ある息子さんのことを考えますと気の毒に思いまして、 話し合いで解決したらどうかと被害者を説得しているところです。
主婦・綾小路	どんなお話合いなのですか？
ニセ弁護士・井上	被害者はすぐに支払ってもらえるなら、５００万円で和解してもよいと言っています。 この件は刑事事件にもなりますが、もし、早く和解出来たら刑事事件にならないように、 私から警察に言います。そうすれば息子さんは刑務所に入らなくてすみますよ。
主婦・綾小路	はい……。
ニセ弁護士・井上	(少し間をおく)　どうしますか？ 今、５００万円出して和解するか、それとも裁判にして、１０００万円以上払いますか？ 和解できない場合は刑事事件になりますよ。
主婦・綾小路	(大きなため息をつき)今、すぐ５００万円払います。 お願いですから和解してください。５００万円はどのようにお支払すればいいですか？
ニセ弁護士・井上	それでは、私の部下がお金を取りに行きますので、銀行からお金を下ろして、 用意しておいて下さい。用意ができたら、０９０　３３３３　３３３３に電話してください。
主婦・綾小路	(メモを取る。)０９０　３３３３　３３３３ですね？ これからすぐ行って、お金を下ろしたら電話します。(電話を切る) (主婦・綾小路 は通帳と印鑑を入れたバッグを持って外出する。) (ニセ息子とニセ弁護士・井上、顔を見合わせにっこりする。ハイタッチして去る。)
ナレーター	ニセ弁護士の話を信じてお金を引き出しに行った綾小路さん。 この後どうなるのでしょうか？

場面4	綾小路家のリビング。

	(主婦・綾小路 少し経って、よろけるように帰って来てリビングの椅子に腰かける。)
主婦・綾小路	お金を払うのに、弁護士さんに電話しなくちゃ‥‥。 (電話のベルが鳴る。主婦・綾小路 はようやく立ち上がって電話機を取る。)
息子・孝ちゃん	(明るい声で)もしもし、お母様？ぼくだけど元気？
主婦・綾小路	(怒ったような口調で)何言ってるの！また交通事故起こしといて！お母様腰抜かしているのに！
息子・孝ちゃん	お母様、頭どうかしちゃったんじゃないの？
主婦・綾小路	あんたこそ交通事故を起こして、何をのんきにしているの！
息子・孝ちゃん	交通事故？僕、交通事故なんて起こしてないよ。

主婦・綾小路	え？どういう事なの？さっき孝ちゃん電話して来て、途中で弁護士さんに替わったじゃないの。 孝ちゃんがまた交通事故を起こしたって泣き泣き言うから、お母様、孝ちゃんのために５００万円で和解してもらおうと思って今銀行でお金下ろして来たのよ。
息子・孝ちゃん	うちに電話なんかしていないし、事故なんて起こしていないよ。 だいだい、僕の携帯電話の番号だって確かめたの？
主婦・綾小路	あら、孝ちゃん、携帯電話の番号替わったって電話くれたじゃない？
息子・孝ちゃん	そんなのインチキだよ！ほら、今ちゃんと電話機のディスプレイ見ればわかるでしょ？
主婦・綾小路	本当だわ！これ前の番号だわ‥‥
息子・孝ちゃん	お母様、ニセ電話詐欺じゃないの？ （主婦・綾小路　呆然とする。自治会長の奥さんからもらった詐欺のチラシを手にとって見ながら「ニセ電話詐欺だ」と言ってよろめいて座り込む。）
ナレーター	綾小路さん、やっと気がつきましたね。詐欺師に大金を渡す前に偶然息子さんから電話があって良かったですね。でもこれで終わりでしょうか？ 消費生活センターの相談員さん、教えてください！

（消費生活相談員　登場）

消費生活相談員

私は、消費生活相談員です。
皆さん、劇を見てどう思いましたか？
注意深くて賢いと言われていて、詐欺には絶対に引っかからないと思っていた綾小路さんが、
あやうく詐欺師の言う通りに大金を支払うところでした。
まず、携帯電話の番号が替わったという電話に注意してください。
元の番号にかけ直すのも一つの方法です。
なにか問題が起こったからといってすぐにお金で解決する前に、
家族や友達、近くの方に相談しましょう。
もし、ニセ電話詐欺ではないかと思ったら、ぜひお近くの消費生活センターや
警察にご相談下さい。
場合によっては、詐欺師を捕まえるために捜査に協力を求められることもあります。
被害に遭っても恥ずかしいからと言って泣き寝入りはしないようにしましょう。
あなたのご相談が新たな被害を防ぎます。
よろしくお願いいたします。

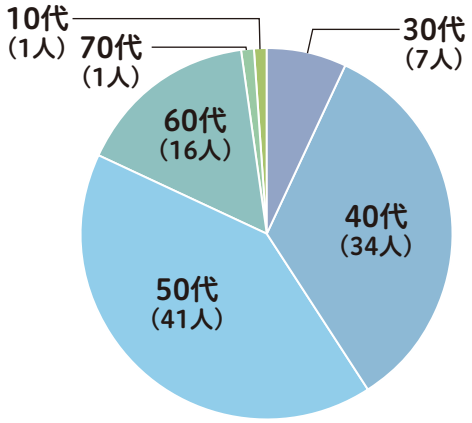
［準備品］
チラシ・携帯電話機、固定電話機・通帳・印鑑・バッグ・札束・シナリオのファイル
詐欺師の衣装（サングラス、帽子、ネックレスなど）・隣の奥さんのバッグ・雑巾
ティーカップ・机 ×２・椅子 ×２

2021年度茨城県内居住の方100名に対し、消費生活実態調査を行いました。

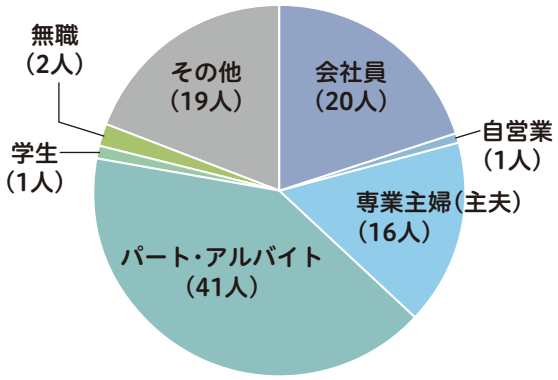
2021消費生活実態調査

● 令和3年　● 100人を対象にアンケート調査　● あてはまるものを1つ選ぶ

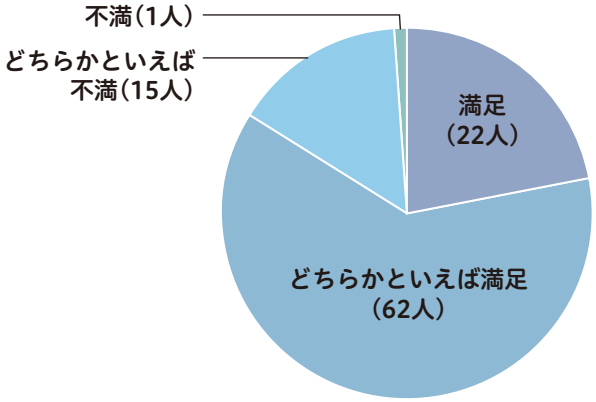
問１：あなたの年齢は？



問２：あなたの職業は？



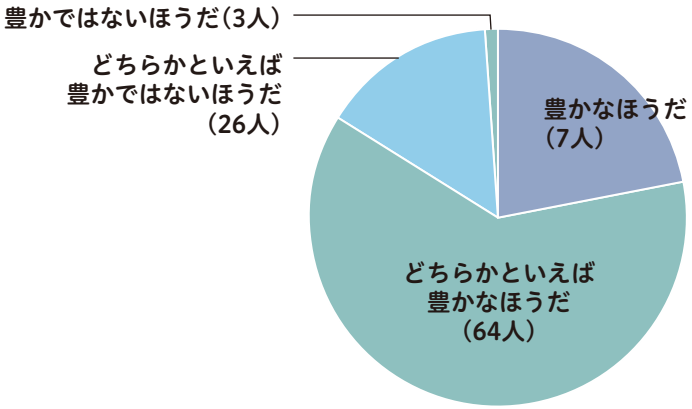
問３：あなたは、現在の生活にどの程度満足していますか？



問４：あなたは、消費者を取り巻く状況について、以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。
（ア）～（キ）のそれぞれについて当てはまるものに1つ○をつけてください。

	かなり当てはまる	ある程度当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	ほとんど全く当てはまらない
（ア）流通している食品は安全安心である	6	61	30	3	
（イ）流通している商品（食品以外）提供されているサービスは安全・安心である	2	59	36	3	
（ウ）悪質・詐欺的な販売行為等を心配せず安全に商品・サービスを購入・利用できる	1	37	39	22	1
（エ）商品等の表示・広告の内容は信用できる	1	31	53	15	
（オ）事業者間で価格やサービスの競争が行われている	17	58	22	3	
（カ）行政から消費者への情報提供や啓発が十分になされている	1	19	46	32	2
（キ）地方公共団体の消費生活センター又は消費生活相談窓口は信頼できる	3	52	42	3	

問５：あなたの生活は、経済的にどの程度豊かだと思いますか。



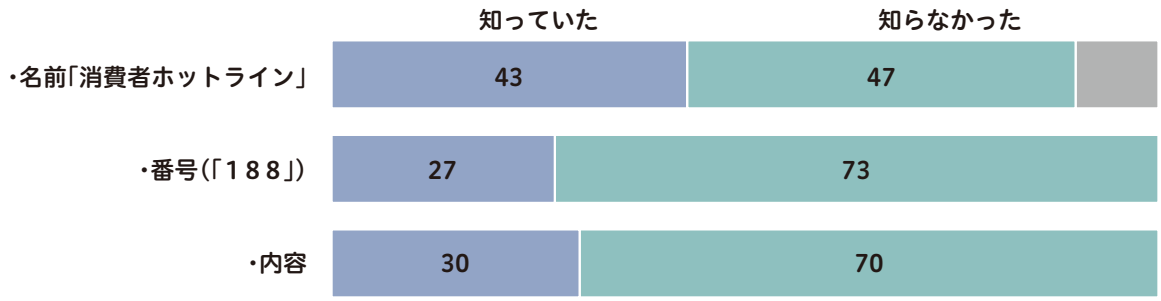
問６：あなたは、消費者として、以下の行動をどの程度心掛けていますか。
（ア）～（オ）のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。

	かなり心掛けている	ある程度心掛けている	どちらともいえない	あまり心掛けていない	ほとんど全く心掛けていない
（ア）表示や説明を十分確認し、その内容を理解した上で商品やサービスを選択する	12	69	13	6	
（イ）トラブルに備えて、対処方法をあらかじめ準備・確認しておく	5	49	29	16	1
（ウ）商品やサービスについて問題があれば、事業者に苦情をいう	4	38	33	23	2
（エ）ライフステージや経済状況の変化等、将来を見通した生活設計を考える	4	51	28	14	3
（オ）環境に配慮した商品やサービスを選択する	13	57	25	4	1

問７：あなたは日頃、食品や食事について以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。
（ア）～（キ）のそれぞれについて、当てはまるものに○をつけてください。

	かなり当てはまる	ある程度当てはまる	どちらともいえない	あまり当てはまらない	当てはまらない
（ア）買物に行ってから買うものを考える	12	35	18	28	7
（イ）特売品だと予定より多く買ってしまう	17	46	15	14	8
（ウ）小分け商品、少量パック商品、バラ売り商品など食べきれる量を買う	8	50	22	17	3
（エ）売り場では、賞味期限・消費期限が近づいたものをあえて買う	5	22	39	26	8
（オ）賞味期限・消費期限が近づいていても、安くなっていれば買う	33	42	19	3	3
（カ）買物をせず、残っている食材で料理をすることがある	21	56	15	7	1
（キ）賞味期限を過ぎた食品があれば食べられるかどうかを判断しすぐに捨てない	40	44	6	5	5

問８：あなたは、この「消費者ホットライン」１８８（いやや！）を知っていましたか。



問９：あなたは、「消費生活センター」又は「消費生活相談窓口」を知っていますか。

1. 名前は知っている	51人
2. 名前や業務の内容を知っている	35人
3. 名前や業務の内容、自分の住んでいる地域（都道府県・市町村など）おける所在や連絡先を知っている	12人
4. 知らない	2人

問10：あなたは、適格消費者団体を知っていますか。また、知っている場合、その程度としてどれが最も当てはまりますか。当てはまるものを1つ選んで〇をつけてください。

1. 名前は知っている	20人
2. 名前や業務の内容を知っている	8人
3. 名前や業務の内容、自分の住んでいる地域（都道府県・市町村など）おける所在や連絡先を知っている	3人
4. 知らない	69人

特定非営利活動法人 **消費者サポートいばらき**

〒311-4141 水戸市赤塚1丁目2029番121号 コープ菜の花内
Tel 029-297-1025　Fax 029-297-5535
E-mail：npoc_c@yahoo.co.jp

消費者サポートいばらき会員募集中！