

第 3 次岡山県消費生活基本計画（仮称）素案からの修正等

* ページは素案のもの

頁	変更前	変更後
2	特にスマートフォンの利用者の割合は、平成 23 年末の 16.2%から平成 26 年末には 47.1%まで、急激に増加しています。	●出典、スマートフォングラフを追加
2	グラフ中「E C 化率」	●注を追加 * E C 化率＝全ての商取引における電子商取引の割合
5	平成 26 年度の相談件数増加の主な要因としては、 <u>不当・架空請求</u> に関する相談の・・・	平成 26 年度の相談件数増加の主な要因としては、 <u>不当（架空）請求</u> に関する相談の
5	図 5, 6	●出典を追加
5	「放送・コンテンツ等（ワンクリック請求など）」が・・・	●区分の注を追加 *相談内容区分の説明は、8 ページ参照
6	契約当時者の年代別の相談件数は、平成 22 年度以降、どの年度においても <u>70 歳以上</u> が最も多くなっています。60 歳以上の割合は平成 23 年度以降・・・	契約当事者の年代別の相談件数は、平成 22 年度以降、どの年度においても <u>70 歳以上の区分</u> が最も多くなっています。60 歳以上の割合も平成 23 年度以降・・・
6	割合の増加(平成 22 年 33.2%→平成 26 年 34.9%)を上回っています	割合の増加(平成 22 年 33.2% <u>(国勢調査)</u> →平成 26 年 34.9% <u>(岡山県毎月流動人口調査)</u>)を上回っています
7	販売購入形態別の相談件数の割合は、「通信販売」が最も多く、相談件数の約 3 分の 1 を占めており、・・・、平成 26 年度は 670 件(7.7%)と年々減少傾向にあります。平成 26 年度で見ると、60 歳以上の契約当事者からの相談割合が高いのは、・・・	販売購入形態別の相談件数の割合は、「通信販売」が最も高く、相談件数の約 3 分の 1 を占めており、・・・、平成 26 年度は 670 件(7.7%)と年々低下傾向にあります。平成 26 年度で見ると、60 歳以上の契約当事者からの相談割合が高い順に、・・・
7	<u>29 歳以下</u> の相談割合が比較的高いのは、・・・	<u>29 歳以下</u> では、相談割合が比較的高い順に、・・・
8	【商品の主な内容】 ・放送・コンテンツ等：インターネット有料サイト(アダルト情報、出会い系等)の利用など ・インターネット通信サービス：光回線、プロバイダの変更など ・移動通信サービス：携帯電話、スマート	●具体例を記載 【商品の主な内容と相談例】 ○放送・コンテンツ等 電波や衛星放送を利用した放送サービス及び電話回線やインターネットを使って情報を得るサービスに関する相談 ・スマートフォン使用中アダルト

	<p>フォンなどの付帯サービスなど</p> <p>・役務その他：結婚相手紹介、祈祷サービスなど</p> <p>・商品一般：商品を特定できない、又は、特定する必要のない相談</p>	<p>サイトに意図せず登録になり、高額料金を請求された。</p> <p>・無料の出会い系サイトに登録したところ、高額の番号交換料を請求された。</p> <p>○インターネット通信サービス</p> <p>インターネット通信に関するサービスで、インフラに関するもの及び放送・コンテンツ等に分類されないインターネット通信に関連したサービスに関する相談</p> <p>・電話で今までよりも料金が安くなるからと勧められ、光回線やプロバイダを変更する契約をしたが、以前より高くなった。</p> <p>○移動通信サービス</p> <p>携帯電話、スマートフォン、モバイルデータ通信サービスに関する相談</p> <p>・店舗で、Wi-Fiに携帯を付けると料金が安くなると勧められ契約したが、高額料金が発生した。</p> <p>○役務その他</p> <p>サービス業のうち、金融・保険、運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉、外食・食事宅配・冠婚葬祭・家事のいずれにも該当しない役務</p> <p>・結婚相手紹介サービス業者と契約し料金を支払ったが、追加料金を請求された上に、希望と違う人ばかり紹介された。業者の対応が悪いので返金して欲しい。</p> <p>○商品一般</p> <p>商品の相談であることが明確であるが、商品の分類が特定できない、または特定する必要がない相談</p> <p>・何かの料金を未納にしているということで、身に覚えのない「民事訴訟最終通告書」というはがきが届いた。</p> <p>・注文した覚えのない荷物が届いた。差出人に電話をしても繋がらない。</p>
8	表 2	●平成 22 年、23 年を追加
10	最も関心がある消費者問題は、・・・	<p>関心がある消費者問題は、・・・</p> <p>●図を追加</p>

12	県及び市町村の消費者行政の・・・	都道府県及び市町村の消費者行政の・・・
12	岡山県消費生活センターを設置し、消費生活に関する <u>相談に応じるとともに、知識の啓発、情報の収集・提供に努めてきました。</u>	岡山県消費生活センターを設置し、消費生活に関する <u>県民からの相談に対応するとともに、知識の啓発、情報の収集・提供に努めてきました。</u>
18	〔施策の方向2〕 食中毒の防止、不良食品の排除、 <u>適正な表示、添加物</u> ・・・	〔施策の方向2〕 食中毒の防止、不良食品の排除、適正な <u>食品表示、添加物</u> ・・・ ●食品表示コラム追加<別紙参照>
19	理容、 <u>美容</u> 、 <u>クリーニング</u> ・・・	理容、 <u>美容</u> 、 <u>エステ</u> 、 <u>クリーニング</u> ・・・
20	食の安全・安心に関する情報、 <u>リコール製品</u> ・・・	食の安全・安心に関する情報、 <u>製品事故</u> 、 <u>リコール製品</u> ・・・
21	法律等に基づき、 <u>悪質な事業者</u> に・・・	法律等に基づき、 <u>国や他の都道府県等とも連携し、悪質な事業者</u> に・・・
22	<u>震災時等</u> における・・・ 〔施策の方向2〕 <u>震災時等</u> における <u>震災時等</u> ・ 連携を図り、 <u>食料</u> 、・・・	<u>大規模災害時等</u> における・・・ 〔施策の方向2〕 <u>大規模災害時等</u> における <u>大規模災害時等</u> ・・・ 連携を図り、 <u>協定等に基づき食料</u> 、・・・
23	県民生活部、 <u>教育委員会</u> 、 <u>保健福祉部</u> 、・・・	県民生活部、 <u>保健福祉部</u> 、 <u>教育委員会</u> 、
25	岡山県消費生活懇談会や <u>消費生活モニター</u> 等から・・・	岡山県消費生活懇談会や <u>消費者団体</u> 等から・・・
26	市町村に対して消費生活相談に対応できる人材育成の取組を支援するとともに、消費生活センターの設置や専門相談員の配置を働きかけます。 また、 <u>地域の状況に応じた方法での消費生活情報の提供や消費者教育について、支援</u> します。	市町村に対して消費生活相談・ <u>消費者教育</u> に対応できる人材育成の取組を支援するとともに、消費生活センターの設置や専門相談員の配置を働きかけます。 また、 <u>消費生活相談業務に対して、相談員のレベルアップ、消費生活情報の提供、困難事例への助言や、地域の状況に応じた啓発活動についての先進事例の情報提供等の支援</u> を行います。
27	○消費者団体訴訟制度 事業者の <u>不当な勧誘</u> や・・・	○消費者団体訴訟制度 <u>消費者被害拡大を防ぐため、事業者の不当な勧誘</u> や・・・ ●コラムの内容を追加 (1)適格消費者団体の差止請求（申入れ）事例 ①フィットネスジムの返金保証制度の記載削除 ②冠婚葬祭事業者の解約金条項使用差止請求 ③携帯事業者に対する解除に伴う解除料条項使用差止請求

		(2)県内の適格消費者団体（平成28年3月現在） 特定非営利活動法人消費者ネットおかやま（認定：平成27年12月8日） 700-0026 岡山市北区奉還町1丁目7番7号 TEL：086-230-1316
28	消費生活のため、不適正な取引行為を……	消費生活のため、 <u>国や他の都道府県等とも連携し、不適正な取引行為を……</u>
30	消費生活相談員を配置する市町村数 15 <u>市町村</u>	消費生活相談員を配置する市町村数 15 <u>市町</u>
30	情報収集を行う市町村数 9 <u>市町村</u>	情報収集を行う市町村数 9 <u>市</u>

<追加掲載>

- 巻頭：知事のあいさつ
- 巻末：資料集（年表・条例・窓口一覧）

○食品表示について

平成 27 年 4 月 1 日に、「食品表示法」が施行されました。
食品衛生法、JAS 法及び健康増進法の食品表示の規定を統合した一元的な制度になり、また、新しく「機能性表示食品」制度が始まりました。

