

消費生活に関する県民意識調査 報告書《概要版》



© 岡山県「ももっち・うらっち」

令和2（2020）年11月

岡 山 県

調査の概要

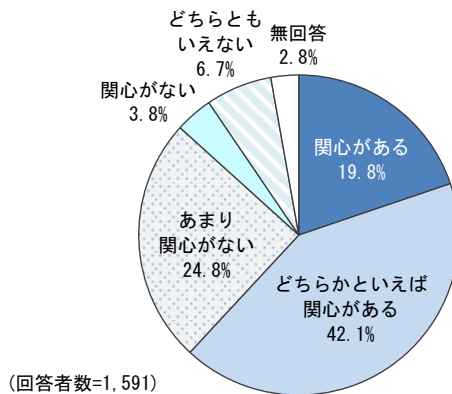
- ◆ 調査地域：岡山県全域
- ◆ 調査対象：18歳以上の県内在住者（層化二段無作為抽出）
- ◆ 調査方法：郵送による調査票の配布・回収
- ◆ 調査期間：令和2年6月4日（木）～19日（金）
- ◆ 調査票送付数：2,500票
- ◆ 有効回答数：1,591票（回収率63.6%）

調査結果

(1) 消費者問題への関心について

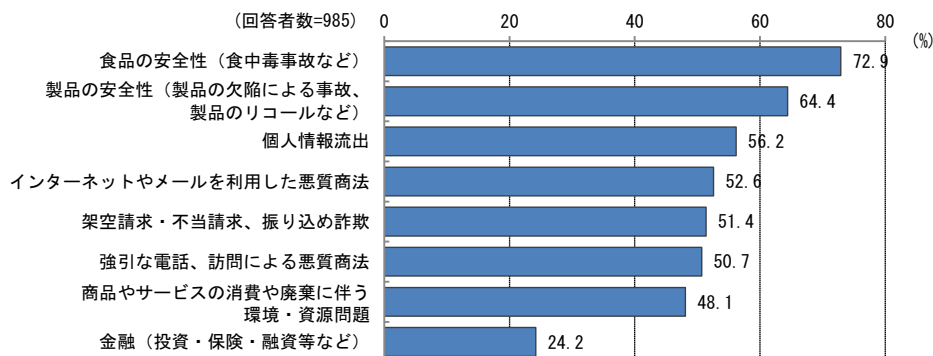
◆ 消費者問題への関心

『関心がある』県民の割合（「関心がある」＋「どちらかといえば関心がある」）は61.9%となっています。



◆ 関心がある消費者問題の内容（上位8位）

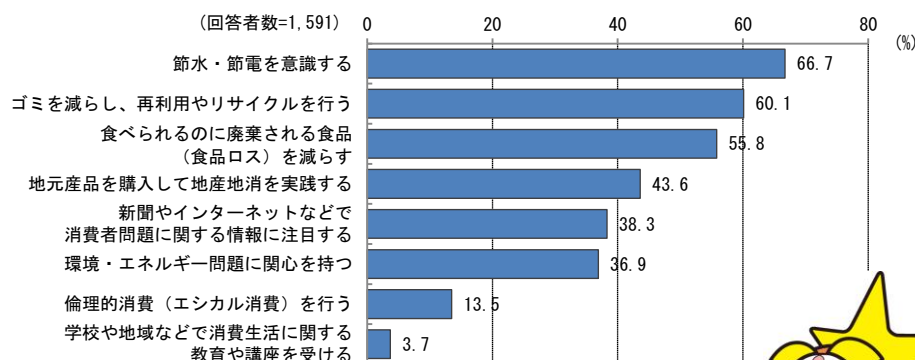
「食品の安全性」、「製品の安全性」が上位となっています。



(2)消費生活における意識や行動について

◆ 日頃の消費生活で行っていること（上位8位）

「節水・節電を意識する」との回答が最も高くなっています。一方、「倫理的消費（エシカル消費）を行う」は13.5%にとどまっていますが、「食品ロスを減らす」、「地産地消を実践する」など、エシカル消費を実践している人は多くなっています。



© 岡山県「ももっち・うらっち」

? エシカル消費

エシカルとは、英語で「倫理的」という意味で、「人や社会・環境に配慮した消費行動」のことを「エシカル消費」といいます。

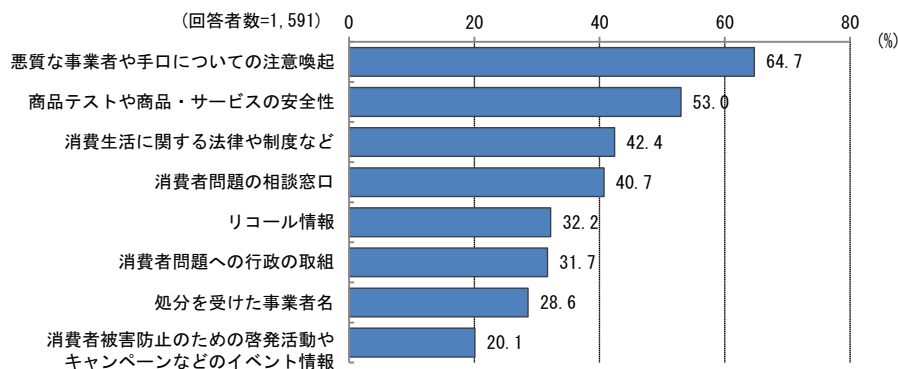
消費者庁は、次の5つの行動をエシカル消費の例として挙げています。

- ①環境への配慮
 - ・エコの商品、リサイクル製品等を選ぶ
- ②社会への配慮
 - ・寄付付き商品（売上金の一部が寄付につながる商品）を選ぶ
 - ・フェアトレード商品（発展途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に取引された商品）を選ぶ
- ③人への配慮
 - ・障害のある人の支援につながる商品を選ぶ
- ④地域への配慮
 - ・地元の産品を買う（地産地消による地域活性化や輸送エネルギーを削減）
 - ・被災地の産品を買う
- ⑤生物多様性への配慮
 - ・認証ラベルのある商品を選ぶ（FSC 森林認証（適切に管理された森林資源を使用した商品）など）

(3)情報提供・消費者教育について

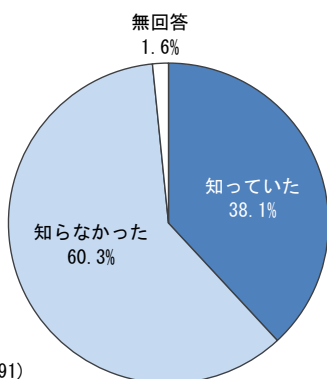
◆ 重要だと考える消費生活に関する情報（上位8位）

「悪質な事業者や手口についての注意喚起」との回答が最も高くなっています。



◆ 未成年者契約の取消しの認知度

令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられた後、18歳、19歳の人々が締結した契約は、未成年という理由で取り消すことができなくなることを知っていたのは、38.1%です。



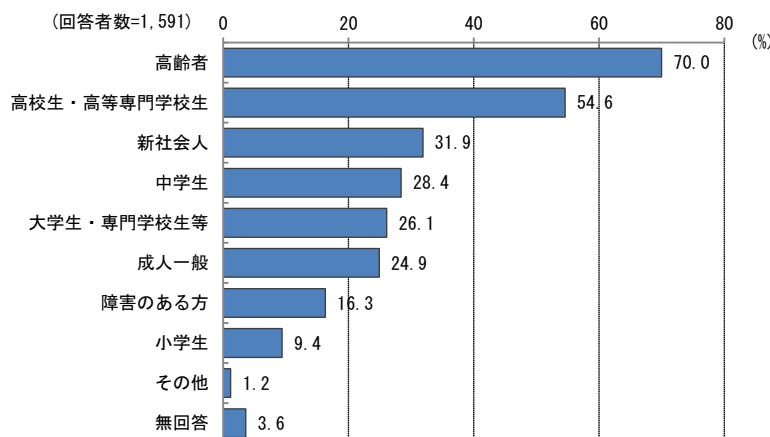
? 未成年者契約の取消し

未成年者は判断能力が十分でないことから法律で保護されており、民法で「未成年者が法定代理人の同意を得ずにした法律行為は取り消すことができる」とされています。

令和4年の成年年齢引き下げにより、保護される年齢も引き下げられます。

◆ 消費者被害を防止するため、重点的に啓発・対策を行う対象

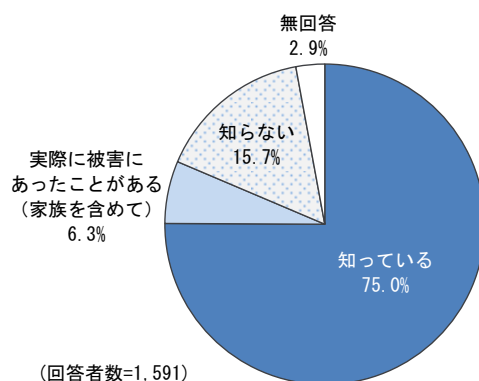
「高齢者」との回答が70.0%と最も高く、次に高いのは、令和4年に成年の仲間入りをする「高校生・高等専門学校生」となっています。



(4)消費者被害等の状況について

◆ 悪質商法の認知度

『知っている』県民の割合（「知っている」＋「実際に被害にあったことがある（家族を含めて）」）は81.3%となっています。



? 悪質商法

消費者被害の多い悪質商法には、次のようなものがあります。大規模な自然災害が発生した後や、新型コロナウイルス感染症が拡大したときなどに、消費者の不安な気持ちにつけ込む悪質商法やトラブルが多発する傾向がありますので、気をつけてください。

①点検商法

「屋根の点検を無料で行います。」などと訪問し、形だけの点検で「このままでは建物が危険です。」などと不安をあおり、高額なリフォーム工事などを行う。

②マルチまがい商法

「会員になって商品を売れば儲かる。」などと言って、消費者を販売員として次々に勧誘する。実際は、業者だけが暴利を得る仕組みとなっている。

③ネガティブオプション（送り付け商法）

頼んでいない商品を送り付けた後、商品代金を請求する。

④サイドビジネス商法

「自宅で簡単にできる」「一日たった〇時間で、月収〇〇万円」などと魅力ある内容で募集し、機器を高く売りつけたり、高額な会員登録料を払わせる。

⑤催眠商法（SF 商法）

日用品の大安売りや「〇〇説明会」等の名目で会場に人を集め、初めは無料配布等を行い、会場の熱狂的な雰囲気の中で冷静な判断を失わせ、高額な貴金属・健康食品などを売りつける。

⑥訪問購入

不用品を買い取るなどと言って訪問し、貴金属等を強引に要求して安価で買い取る。

その他にも、いろいろな手口の悪質商法があります。気をつけてください。

? 特殊詐欺

「特殊詐欺」とは、犯人が電話やハガキ等で親族や公共機関の職員等を名乗って被害者を信じ込ませ、現金やキャッシュカードをだまし取ったり、ATM を操作させ犯人の口座に送金させる犯罪等をいいます。「特殊詐欺」の例は、次のとおりです。犯人の畏にかからないための参考にしてください。

①オレオレ詐欺

親族等を名乗り、「会社のお金を紛失した。このままではクビになる。」などと言って、現金をだまし取る。

②架空料金請求詐欺

「有料サイトの未払いの料金があります。今日中に払わなければ裁判になります。」などとメールやハガキ（封書）で知らせ、金銭等をだまし取る。

③還付金詐欺

医療費、税金、保険料等について、「還付金があるので手続きをしてください。」などと言って、被害者にATM を操作させ、被害者の口座から犯人の口座に送金させる。

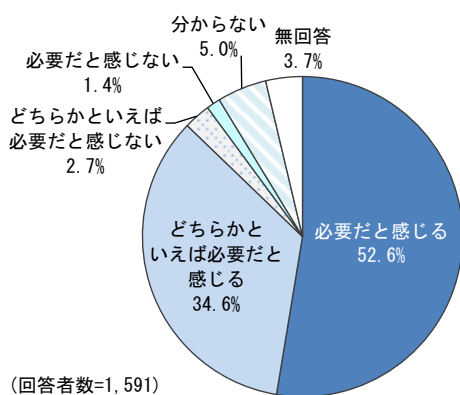
④キャッシュカード詐欺盗（窃盗）

警察官、銀行協会職員等を名乗り、「キャッシュカードが不正に利用されている。」などと言って、キャッシュカードを提示させ、隙を見てすり替えて盗み取る。

犯人は、新たな政策・制度や、その時々々の社会の出来事に便乗し、巧みな話術で近づいてきます。怪しいと思ったら、一人で行動する前に、必ずご家族や警察、消費生活センター等に相談してください。

◆ ひとり暮らしの高齢者等の被害防止のための、地域の方の見守り活動の必要性

『必要だと感じる』県民の割合（「必要だと感じる」＋「どちらかといえば必要だと感じる」）は87.2%となっています。



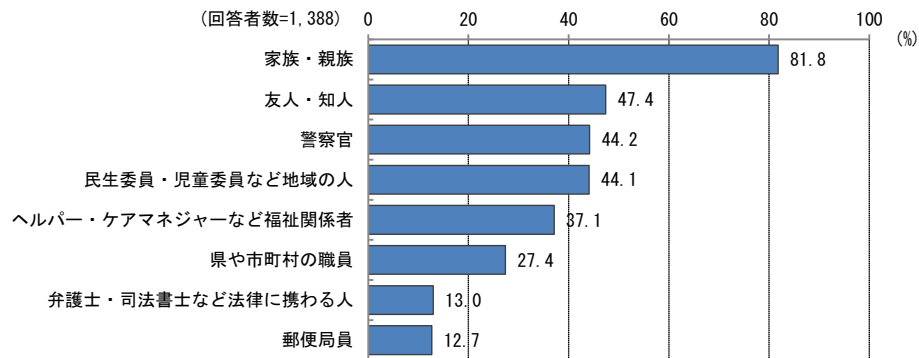
地域における見守りネットワークの構築を目指して

近年、認知症の方を含め高齢者等を中心に、悪質商法や特殊詐欺による被害が深刻化しています。そこで、福祉分野などの既存のネットワークと協働して「見守りネットワーク（「消費者安全確保地域協議会）」を構築し、地域で高齢者等を見守るための効果的な取り組みを推進していきます。



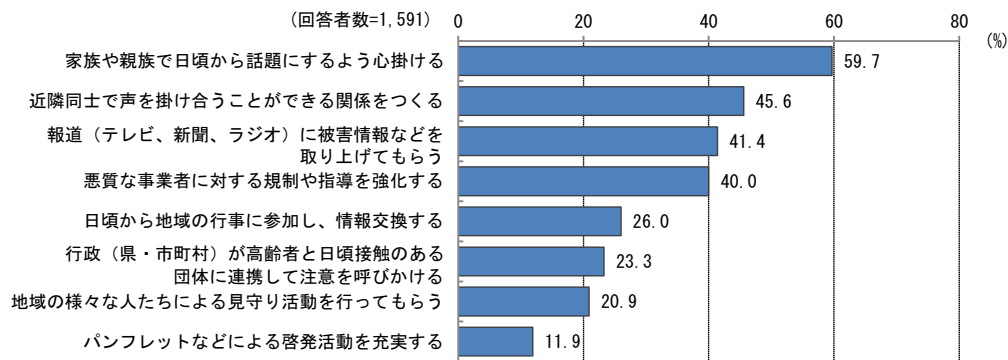
◆ 見守ってほしい人（上位8位）

「家族・親族」との回答が81.8%と最も高くなっています。



◆ 高齢者や障害のある方に対する消費者被害への有効な対策（上位8位）

「家族や親族で日頃から話題にするよう心掛ける」との回答が59.7%と最も高くなっています。

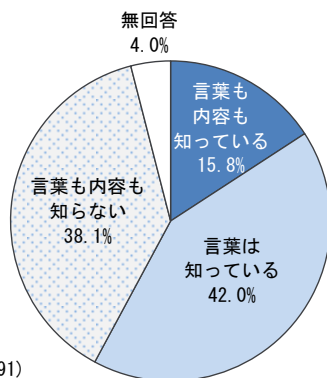


(5) 相談窓口の認知度について

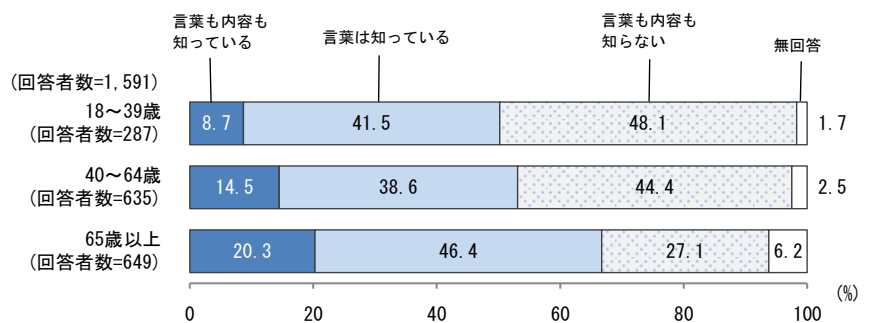
◆ 消費者ホットライン188（いやや）の認知度

『知っている』県民の割合（「言葉も内容も知っている」＋「言葉は知っている」）は、57.8%です。

〔全体〕



〔年代別〕



困ったときはまず相談！

消費者ホットライン188

(局番なし)

～県の消費生活相談窓口～

岡山県消費生活センター ※土日も開所しています

〒700-0807 岡山市北区南方2-13-1 きらめきプラザ5階

電話番号：086-226-0999

相談日時：火曜日～日曜日 9時～16時30分

岡山県消費生活センター津山分室

〒708-8506 津山市山下53 岡山県美作県民局相談室内

電話番号：0868-23-1247

相談日時：月～金曜 9時～12時、13時～16時30分

※年末年始を除いて原則毎日ご利用いただけます。

※最寄りの消費生活相談窓口をご案内します。

※IP電話・PHSからはご利用いただけません。



© 岡山県「ももっち」

《消費生活センターに寄せられた相談例》

- スマートフォンに「利用料金未納あり」という不審な簡易メールが届いた。
→「身に覚えがなければ絶対に払わない。相手方に連絡を取らない。」とアドバイスを受けた。その後、特に問題は発生しなかった。
- カード会社から身に覚えのない高額請求が届いた。調べたら、息子がオンラインゲームに課金していた。
→未成年者契約の取消し(P3参照)を教えてください、手続きを行って支払わなくて済んだ。(状況により、取消しができない場合もあります。)
- 突然、家を訪れてきたリフォーム業者から「瓦がずれているので無料で点検してあげる。」と言われたので、点検してもらおうと「多数の瓦がずれており崩れる危険がある。今なら修理代100万円を70万円に割り引く。」とせかされ、その場で契約してしまった。
→契約後8日以内ならクーリング・オフが可能であることを教えてください、業者への通知を行い、契約を解除することができた。

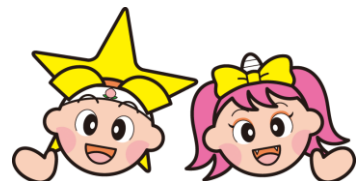
※上記は一例で、状況により結果は異なります。
まずは「消費者ホットライン188」にご連絡を！

岡山県県民生活部 暮らし安全安心課 消費生活班

〒700-8570 岡山市北区内山下2-4-6

TEL：086-226-7346 FAX：086-225-9151

URL：<https://www.pref.okayama.jp/soshiki/22/>



© 岡山県「ももっち・うらっち」