

令和4年8月23日（火）  
第1回岡山県消費生活懇談会

<資料2>

令和3年度県消費生活センター事業実績の概要

- ・消費生活センターの事業概要（冊子）
- ・センターからのお便り 2022夏号

令和3年度

## 消費生活センターの事業概要

令和4年6月

岡山県消費生活センター

# 目 次

## I 岡山県消費生活センターの概要

1 沿 革	1
2 設置の目的と事業	2
3 組 織	2

## II 令和3年度事業実施状況

1 消費生活相談	3
(1) 相談件数	3
(2) 相談者・契約当事者の状況	4
(3) 相談者地域別件数	6
(4) 相談の多い品目	7
(5) 年代別相談状況	8
(6) 販売購入形態別状況	9
(7) 代金支払方法・契約金額の状況	11
(8) 相談処理結果の状況	11
(9) 内容別相談状況	11
(10) 商品・役務等相談状況	12
(11) 危害・危険相談	14
(12) 新型コロナウイルス関連相談状況	15
(13) 弁護士への法律相談（特定相談日）の開設	16
(14) その他 各種業界団体との連携	16
(15) 市町村窓口で受け付けた消費生活相談の状況	18
2 消費者啓発・教育	20
(1) 消費者啓発セミナーボランティア講師派遣事業	20
(2) 消費生活講座	21
(3) 暮らしの一日教室	21
(4) 消費者啓発セミナー	21
(5) 啓発講座等市町村別利用状況	24
(6) 消費者教育の充実	25
3 市町村消費生活相談体制の充実	27
(1) 消費生活相談研修会の開催	27
(2) 市町村相談員の実地研修の受入れ	27
(3) 消費生活相談業務初任者研修	27
(4) 消費生活相談員レベルアップ研修	27
(5) 消費者問題情報交換会	28
(6) 市町村相談体制の状況	29
4 生活情報サロン（常設展示）の状況	30
5 情報・資料の提供	31
(1) 啓発資料等の刊行	31
(2) テレビによる消費者啓発	31
(3) ラジオによる消費者啓発	31
(4) 新聞等による消費者啓発	32
(5) ホームページによる情報提供	32
(6) ソーシャルメディアによる情報提供	32

# I 岡山県消費生活センターの概要

## 1 沿革

昭和43年5月30日	消費者保護基本法公布施行
昭和45年4月1日	岡山県消費生活センター条例（岡山県条例第18号）及び岡山県消費生活センター規則（岡山県規則第13号）公布施行、岡山県消費生活センター設置、所長ほか職員3名発令
昭和45年6月1日	岡山市表町1丁目4-68上之町ビル3階において業務を開始
昭和45年7月1日	「くらしのニュース」第1号発刊
昭和49年2月20日	移動消費生活センター車「ふれあい号」配置
昭和49年4月1日	津山地方振興局へ相談員1名を派遣
昭和49年5月1日	クリーニング事故相談日の開始（～平成14年3月まで）
昭和50年4月1日	法律相談日の開始
昭和51年1月10日	岡山市石関町2-1岡山県総合福祉会館に移転
昭和51年9月20日	岡山県民の消費生活の安定と向上を促進する条例の公布
昭和51年12月1日	同上施行規則の公布施行
昭和51年12月1日	岡山県消費者苦情処理委員会規則公布施行
昭和53年5月30日	消費者保護基本法施行10周年記念「消費者の日」を設定、記念大会を開催
昭和55年2月15日	岡山県合成洗剤対策推進要綱制定実施
昭和55年6月1日	岡山県消費生活センター設立10周年記念事業を実施
昭和58年10月1日	くらしの相談員（民間ボランティア）制度発足
昭和61年7月	全国消費生活情報ネットワークシステムに参画、端末機導入(PIO-NETおかやま)
昭和63年5月	「消費者月間」として設定
平成2年6月1日	岡山県消費生活センター設立20周年記念事業を実施
平成10年4月1日	県事務所（予算執行権のある事務所）になる
平成12年5月23日	岡山県消費生活センター設立30周年記念事業を実施
平成13年10月30日	くらしの啓発専門委員を設置 36名委嘱
平成14年10月	新総合福祉・ボランティア・NPO会館（仮称）の整備計画決定
平成16年6月2日	消費者基本法の公布
平成16年7月1日	消費生活相談員3名を増員、14名体制となる（内津山分室2名）
平成17年4月1日	岡山県消費生活条例の公布
平成17年4月1日	消費生活相談員2名増員、16名体制となる（内津山分室2名）
平成17年4月	全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）への相談情報直接入力システム採用
平成17年8月	消費生活相談員3名を増員、19名体制となる（内津山分室2名）
平成17年9月	岡山市南方2丁目13-1「新総合福祉・ボランティア・NPO会館」へ移転、開所日を火～日に変更（土・日オープン体制）
平成18年8月	消費者啓発セミナーボランティア講師派遣事業開始
平成21年4月1日	消費生活相談員2名を減員
平成21年9月1日	消費者庁発足
平成21年11月1日	活性化基金で相談員1名採用、18名体制となる
平成22年4月1日	全国消費者生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）の新システム稼働
平成25年4月1日	活性化基金終了により、相談員1名減員、17名体制となる

平成26年4月1日 消費者教育コーディネーターを1名採用  
 平成27年4月1日 相談受付時間に変更となる（9：00～16：30）  
 平成27年9月28日 全国消費者生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）の新システム稼働  
 平成28年4月1日 連携推進員を1名採用（29年度で廃止）  
 令和元年5月16日 岡山県消費生活センター設立50周年プレ記念事業を実施

## 2 設置の目的と事業

- (1) 目的 消費者の利益の擁護及び増進を図り、県民の消費生活の安定と向上に資する。  
 (2) 事業
- ・消費生活に関する相談及び苦情の処理
  - ・消費生活に関する知識の啓発・教育
  - ・消費生活に関する情報の収集及び提供

## 3 組織（R3.4.1）



職員					相談員	消費者教育 コーディネーター	計
所長	次長	副参事	主任	小計			
1	1	3	1	6	17	1	24

※相談員及びコーディネーターは、短時間勤務会計年度任用職員。

## Ⅱ 令和3年度事業実施状況

### 1 消費生活相談

#### (1) 相談件数

令和3年度中に当センターが受け付けた相談件数は7,620件で、前年度（8,915件）に比べ1,295件（14.5%）の減少であった。このうち苦情相談は、6,437件で、前年度（7,879件）に比べ1,442件（18.3%）の減少、「問合せ・要望」は1,178件で、143件（13.8%）の増加であった。

インターネットなどによる不当（架空）請求に関する相談は、246件（45.8%）の減少、それ以外に関する相談は1,049件（12.5%）の減少であった。

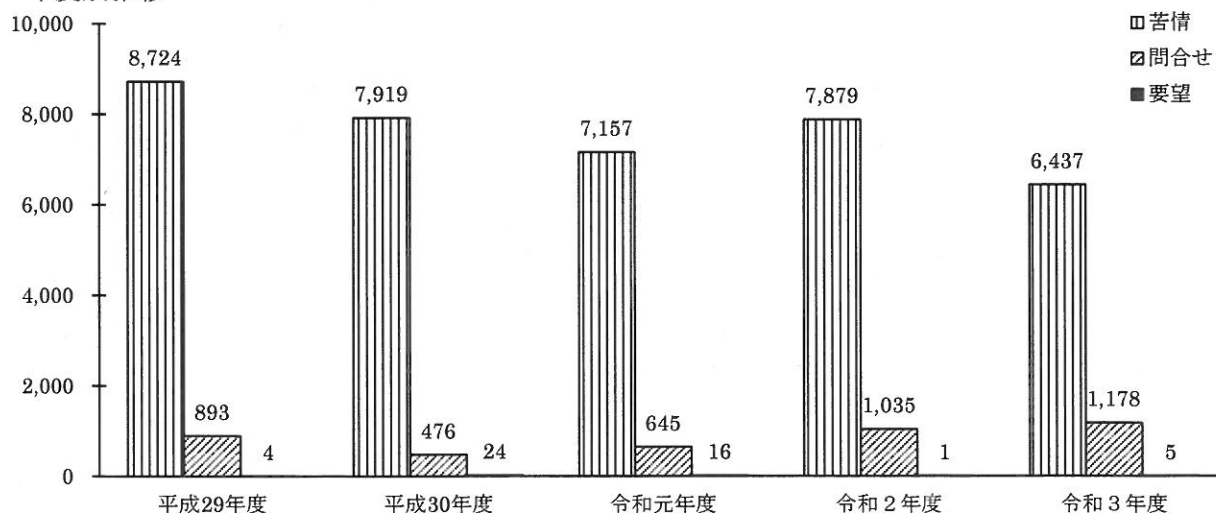
相談受付件数

	平成29年度 件数	平成30年度 件数	令和元年度 件数	令和2年度 件数	令和3年度 件数
苦情	8,724	7,919	7,157	7,879	6,437
問合せ	893	476	645	1,035	1,178
要望	4	24	16	1	5
総件数	9,621	8,419	7,818	8,915	7,620
(不当(架空)請求)	(2,875)	(1,914)	(934)	(537)	(291)
(不当(架空)請求以外)	(6,746)	(6,505)	(6,884)	(8,378)	(7,329)

令和3年度月別相談状況

相談内容	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
苦情	607	568	586	540	533	527	549	444	500	555	467	561	6,437
問合せ	74	100	122	82	121	114	122	86	92	77	76	112	1,178
要望	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	2	5
合計	681	668	708	622	654	641	671	531	593	632	544	675	7,620

年度別推移



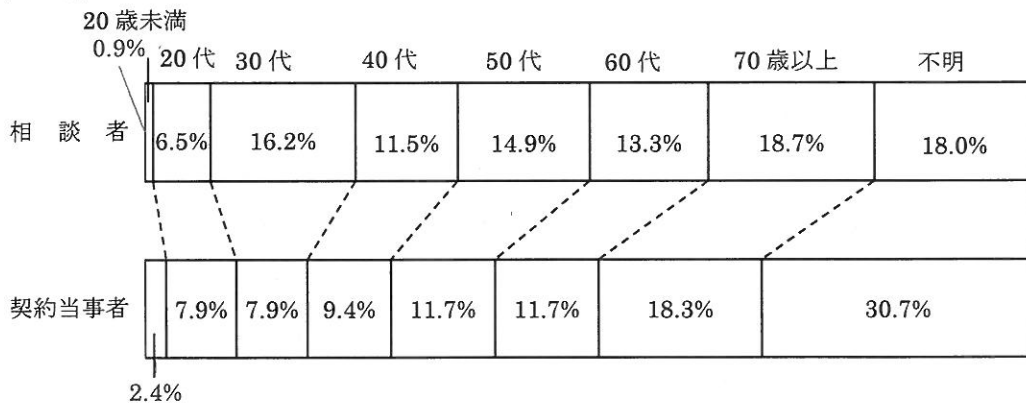
## (2) 相談者・契約当事者の状況

相談者（相談を持ち込んだ人）の年代は、70歳以上が最も多く、30歳代がそれに続き、次いで、50歳代、60歳代の順になっている。契約当事者の年代も相談者と同じく70歳以上が最も多く、50歳代、60歳代、40歳代の順になっている。60歳以上に着目すると、相談者32.0%、契約当事者30.0%と依然として占める割合が高くなっている。特に相談件数が最も多い年代である70歳以上については、全体に占める割合が高くなっている。

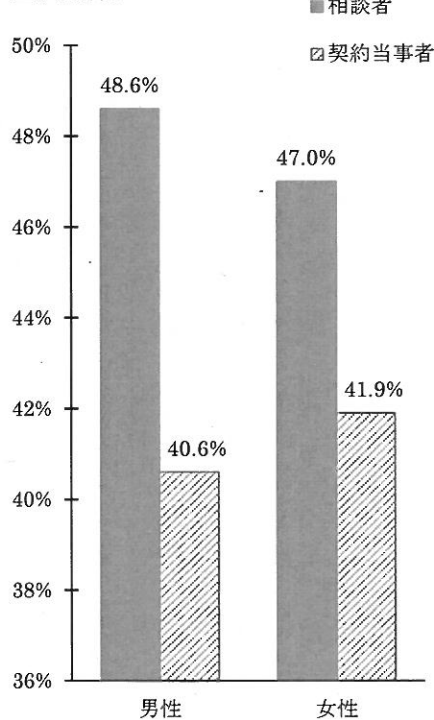
性別に関しては、相談者は男性からの割合が高く、契約当事者は女性の割合が高くなっている。

職業別で見ると、勤労者（給与生活者、自営・自由業）からの相談が、相談者は約5割、契約当事者は約4割を占めている。また、相談者と契約当事者の占める割合は、学生については契約当事者が1.8倍高くなっているが、その他、給与生活者、自営・自由業、家事従事者、無職については、若干低くなっている。

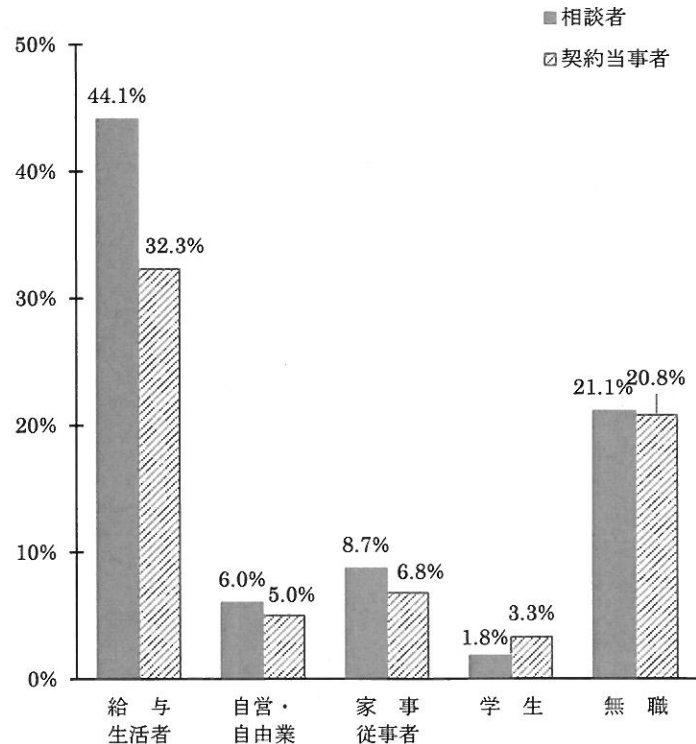
年齢別構成



性別構成



職業別構成



相談者の状況

相談の種類等		令和2年度		令和3年度	
		件数	割合	件数	割合
相談方法	来訪	554	6.2	325	4.2
	電話	8,094	90.8	7,069	92.8
	文書	267	3.0	226	3.0
	計	8,915	100.0	7,620	100.0
販売購入形態	店舗購入	1,286	14.4	1,080	14.2
	訪問販売	542	6.1	426	5.6
	通信販売	2,784	31.2	2,263	29.7
	マルチ的販売	107	1.2	54	0.7
	電話勧誘販売	317	3.5	359	4.7
	ネガティブオプション	6	0.1	3	0.0
	訪問購入	59	0.7	48	0.6
	その他無店舗	23	0.3	30	0.4
	不明・無関係	3,791	42.5	3,357	44.1
計	8,915	100.0	7,620	100.0	
支払い方法	現金払い	1,997	22.4	1,617	21.2
	販売信用	1,476	16.6	1,298	17.0
	借金契約	119	1.3	90	1.2
	不明・無関係	5,323	59.7	4,615	60.6
計	8,915	100.0	7,620	100.0	

契約当事者の属性		令和2年度		令和3年度	
		件数	割合	件数	割合
性別	男	3,772	42.3	3,092	40.6
	女	3,904	43.8	3,189	41.9
	団体	264	3.0	238	3.1
	不明	975	10.9	1,101	14.4
計	8,915	100.0	7,620	100.0	
年齢	20歳未満	242	2.7	185	2.4
	20代	817	9.2	604	7.9
	30代	757	8.5	602	7.9
	40代	984	11.0	714	9.4
	50代	994	11.1	895	11.7
	60代	953	10.7	888	11.7
	70歳以上	1,709	19.2	1,394	18.3
	不明	2,459	27.6	2,338	30.7
計	8,915	100.0	7,620	100.0	
職業	給与生活者	3,030	34.0	2,464	32.3
	自営・自由業	491	5.5	384	5.0
	家事従事者	665	7.5	515	6.8
	学生	347	3.9	254	3.3
	無職	1,898	21.3	1,588	20.9
	相談窓口	0	0.0	0	-
	行政機関	0	0.0	0	-
	企業・団体	264	3.0	236	3.1
	不明	1,529	17.1	1,298	17.0
	無回答	691	7.7	881	11.6
計	8,915	100.0	7,620	100.0	



(3) 相談者地域別件数

市町村別件数

区 分	令和元年度	令和2年度	令和3年度
岡 山 市	3,519	3,878	3,192
玉 野 市	310	384	301
備 前 市	188	192	166
瀬 戸 内 市	175	208	245
赤 磐 市	158	159	151
和 気 町	58	78	66
吉 備 中 央 町	34	69	41
備 前 県 民 局	4,442	4,968	4,162
倉 敷 市	972	1,550	1,383
笠 岡 市	79	63	75
井 原 市	61	61	70
総 社 市	288	273	230
高 梁 市	114	89	91
新 見 市	70	96	88
浅 口 市	101	121	117
早 島 町	50	56	47
里 庄 町	36	48	39
矢 掛 町	39	35	26
備 中 県 民 局	1,810	2,392	2,166
津 山 市	332	320	260
真 庭 市	107	114	90
美 作 市	177	135	124
新 庄 村	2	3	0
鏡 野 町	51	47	48
勝 央 町	48	60	44
奈 義 町	16	29	33
西 粟 倉 村	4	11	5
久 米 南 町	26	20	21
美 咲 町	73	71	54
美 作 県 民 局 *	839	810	685
県 外	130	142	116
不 詳	597	603	491
合 計	7,818	8,915	7,620

\*美作県民局分には、勝田郡、久米郡の相談件数を含むため、市町村の合計と一致しない。

(令和元年度 3件、令和3年度 6件)

#### (4) 相談の多い品目

相談件数を商品・役務別で見ると、上位3位は「商品一般」「レンタル・リース・賃貸」「役務その他」の順となっている。

相談件数が増加している相談としては、「化粧品」「役務その他」等が挙げられる。「化粧品」は前年度比11.4% (39件) の増加、「役務その他」は前年度比5.6% (17件) の増加である。昨年度までの区分「放送・コンテンツ等」が「放送」「娯楽等情報通信サービス」「他の教養・娯楽」等に分割された影響で「娯楽等情報配信サービス」が新規に、「他の教養娯楽」は増加した。

反対に「健康食品」は前年度比55.3% (288件) の減少、「商品一般」は前年度比12.6% (134件) の減少である。

#### 商品別ワースト10と販売購入形態

順位	商品名	件数	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい	電話勧誘販売
1	商品一般	929	34	5	170	4	8
	不当(架空)請求	240	5	0	50	0	1
2	レンタル・リース・賃貸	344	114	4	11	0	2
3	役務その他	322	35	36	75	0	62
4	化粧品	315	5	1	276	5	11
5	健康食品	233	7	9	158	6	12
5	娯楽等情報配信サービス	233	0	1	207	1	3
7	他の教養・娯楽	228	22	2	172	0	6
8	インターネット通信サービス	223	7	22	24	0	86
9	移動通信サービス	216	96	10	33	1	6
10	自動車	160	101	4	33	0	0
	その他	4,417	659	332	1,104	37	163
	不当(架空)請求※	291	7	12	63	0	1
	不当(架空)請求以外	7,329	1,078	414	2,250	54	359
	合 計	7,620	1,080	426	2,263	54	359

※(「融資サービス」(90件)に関する不当(架空)請求(9件)、「役務一般」(66件)に関する不当(架空)請求(42件)を含む。)

順位	商品名	ネガティブ・オプション	訪問購入	その他無店舗	不明・無関係	主なトラブル
1	商品一般	0	6	1	701	商品の相談であるが商品特定できないもの(架空請求メール等)
	不当(架空)請求	0	0	0	184	
2	レンタル・リース・賃貸	0	0	0	213	賃貸アパート・借家など
3	役務その他	0	0	3	111	結婚相手紹介・廃品回収など
4	化粧品	0	0	0	17	乳液、美容液、養毛剤、脱毛剤など
5	健康食品	1	0	0	40	サプリメント・酵素食品・青汁等の通信販売など
5	娯楽等情報配信サービス	0	0	0	21	ワンクリック請求など
7	他の教養・娯楽	0	0	0	26	出会い系サイト、オンラインゲーム等の利用など
8	インターネット通信サービス	0	0	1	83	光回線の乗り換え・プロバダの変更等の電話勧誘
9	移動通信サービス	0	0	0	70	携帯電話・スマートフォン等の付帯サービスなど
10	自動車	0	1	0	21	自動車修理サービスなど
	その他	2	41	25	2,054	
	不当(架空)請求	0	0	1	207	
	不当(架空)請求以外	3	48	29	3,150	
	合 計	3	48	30	3,357	

(5) 年代別相談状況

若者（29歳以下）が契約当事者である相談では、「他の教養・娯楽」が最も多く、次いで「内職・副業」「レンタル・リース・貸借」の順で続いている。

高齢者（65歳以上）が契約当事者である相談においては、架空請求メール等に関する相談である「商品一般」が最も多くなっている。次いで「健康食品」「化粧品」の順で続いている。

商品別ワースト10（契約当事者の年代別）

20歳未満			20歳～29歳			30歳～39歳		
順位	商品名	件数	順位	商品名	件数	順位	商品名	件数
1	他の教養・娯楽	41	1	内職・副業	53	1	レンタル・リース・貸借	60
2	化粧品	23	2	レンタル・リース・貸借	48	2	商品一般	48
3	娯楽等情報配信サービス	20	3	他の教養・娯楽	41	3	移動通信サービス	35
4	健康食品	16	4	理美容	37	4	自動車	23
5	商品一般	12	5	商品一般	35	6	移動通信サービス	23
6	紳士・婦人洋服	8	6	電気	25	6	音響・映像製品	22
7	内職・副業	5	7	役務その他	24	8	娯楽等情報配信サービス	22
8	電気	4	8	健康食品	19	9	役務その他	19
9	アクセサリー	3	10	自動車	19	10	化粧品	18
	自動車	3		移動通信サービス	18		他の金融関連サービス	16
	レンタル・リース・貸借	3		その他	285		その他	316
	放送	3		合計	604		合計	602
	観覧・鑑賞	3						
	理美容	3						
	外食・食事宅配	3						
	役務その他	3						
	その他	32						
	合計	185						

40歳～49歳			50歳～59歳			60歳～69歳		
順位	商品名	件数	順位	商品名	件数	順位	商品名	件数
1	商品一般	76	1	商品一般	124	1	商品一般	132
2	レンタル・リース・貸借	47	2	化粧品	60	2	化粧品	62
3	化粧品	42	3	レンタル・リース・貸借	43	3	娯楽等情報配信サービス	57
4	紳士・婦人洋服	31	4	移動通信サービス	36	4	役務その他	44
5	インターネット通信サービス	27	5	インターネット通信サービス	30	5	インターネット通信サービス	42
6	移動通信サービス	25	6	役務その他	29	6	健康食品	32
7	娯楽等情報配信サービス	24	7	娯楽等情報配信サービス	25	7	移動通信サービス	28
8	役務その他	23	8	魚介類	24	8	工事・建築・加工	24
9	自動車	22	9	健康食品	24	9	自動車	20
10	健康食品	21	10	自動車	24	10	レンタル・リース・貸借	20
	その他	376		その他	476		その他	427
	合計	714		合計	895		合計	888

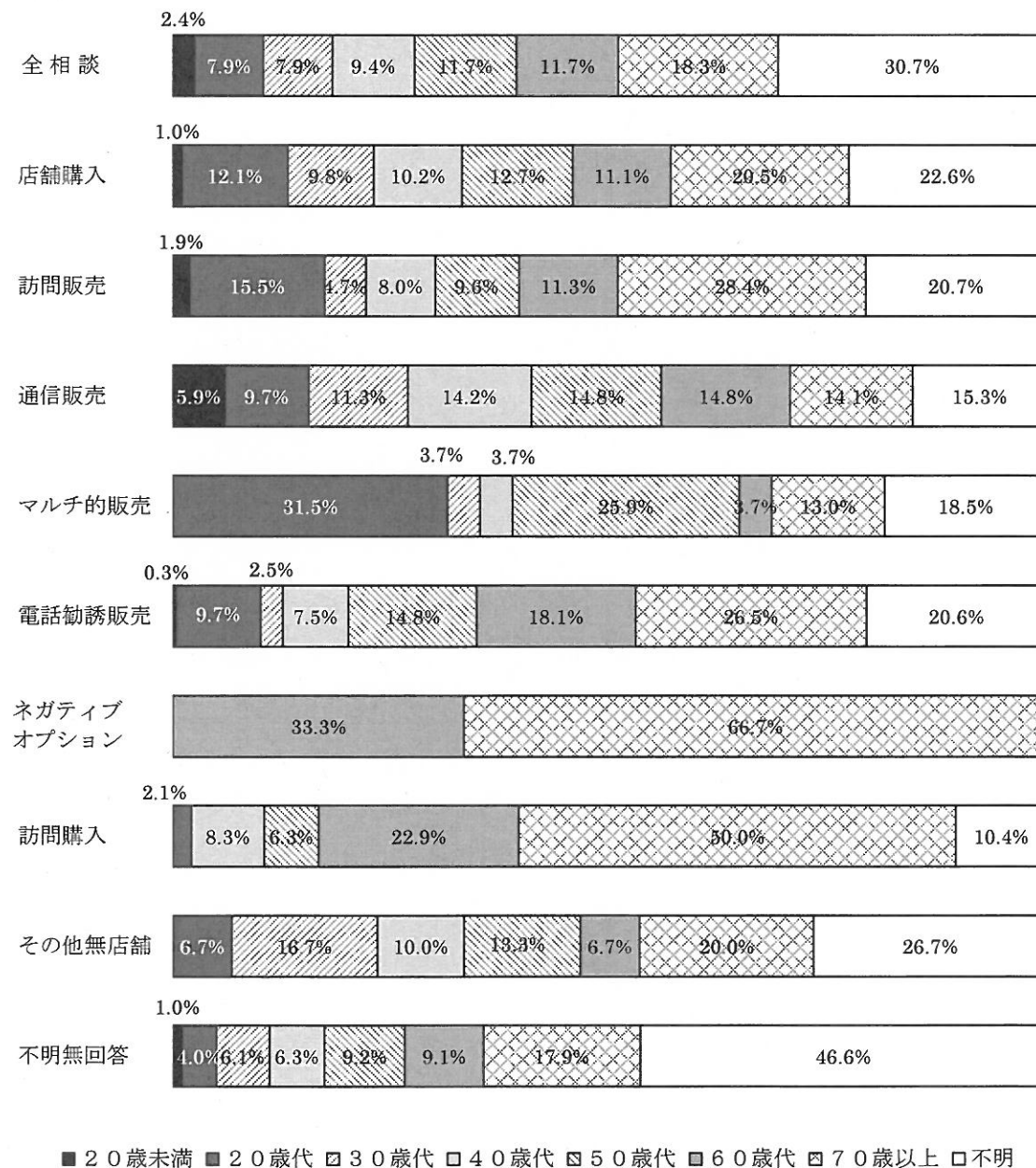
70歳以上			29歳以下			65歳以上		
順位	商品名	件数	順位	商品名	件数	順位	商品名	件数
1	商品一般	229	1	他の教養・娯楽	82	1	商品一般	309
2	健康食品	76	2	内職・副業	58	2	健康食品	94
3	役務その他	59	3	レンタル・リース・貸借	51	3	化粧品	85
4	化粧品	57	4	商品一般	47	4	役務その他	79
5	インターネット通信サービス	47	5	化粧品	40	5	インターネット通信サービス	73
6	工事・建築・加工	45	6	理美容	40	6	娯楽等情報配信サービス	70
7	移動通信サービス	42	7	娯楽等情報配信サービス	37	7	工事・建築・加工	60
8	娯楽等情報配信サービス	37	8	健康食品	35	8	移動通信サービス	57
9	レンタル・リース・貸借	36	9	電気	29	9	レンタル・リース・貸借	43
10	魚介類	34	10	役務その他	27	10	魚介類	41
	その他	732		その他	343		その他	946
	合計	1,394		合計	789		合計	1,857

## (6) 販売購入形態別状況

相談全体で見ると、契約当事者の年代は、70歳以上が最も多く、次いで50歳代及び60歳代がそれに続いている。

販売購入形態別で見ると、「ネガティブオプション」は全てが60歳以上となっており、その他高い購入形態は順に、「訪問購入」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」となっている。29歳以下の年代では「マルチ的販売」の占める割合が最も高く、「訪問販売」、「通信販売」がそれに続いている。

契約当事者の年齢別割合



商品別ワースト10 (販売購入形態別)

店舗購入

順位	商品名	件数
1	レンタル・リース・貸借	114
2	自動車	101
3	移動通信サービス	96
4	医療	86
5	理美容	58
6	役務その他	35
7	商品一般	34
8	修理・補修	31
9	電話機・電話機用品	30
10	音響・映像製品	23
	その他	472
	合計	1,080

訪問販売

順位	商品名	件数
1	工事・建築・加工	50
2	電気	48
3	役務その他	36
4	修理・補修	33
5	インターネット通信サービス	22
6	空調・冷暖房・給湯設備	19
7	衛生サービス	15
	役務一般	12
8	他の金融関連サービス	12
	放送	12
	その他	167
	合計	426

通信販売

順位	商品名	件数
1	化粧品	276
2	娯楽等情報配信サービス	207
3	他の教養・娯楽	172
4	商品一般	170
5	健康食品	158
6	紳士・婦人洋服	99
7	役務その他	75
8	他の教養娯楽品	50
	内職・副業	50
10	玩具・遊具	48
	その他	958
	合計	2,263

マルチ・マルチまがい

順位	商品名	件数
1	ファンド型投資商品	14
2	健康食品	6
3	食器・台所用品	5
	化粧品	5
	商品一般	4
5	パソコン・パソコン関連用品	4
	内職・副業	4
8	他の金融関連サービス	3
	飲料	1
	空調・冷暖房機器	1
	医療用具	1
	他の保健衛生品	1
9	学習教材	1
	デリバティブ取引	1
	移動通信サービス	1
	娯楽等情報配信サービス	1
	ソフトウェアライセンス	1
	合計	54

電話勧誘販売

順位	商品名	件数
1	インターネット通信サービス	86
2	魚介類	69
3	役務その他	62
4	内職・副業	22
5	電気	15
6	健康食品	12
7	化粧品	11
8	商品一般	8
9	ソフトウェアライセンス	7
	電報・固定電話	6
10	移動通信サービス	6
	他の教養・娯楽	6
	その他	49
	合計	359

ネガティブ・オプション

順位	商品名	件数
	健康食品	1
1	食生活機器	1
	洗淨剤等	1
	合計	3

訪問購入

順位	商品名	件数
1	アクセサリ	10
2	商品一般	6
3	食器・台所用品	4
	他の教養娯楽品	4
5	食生活機器	3
	家具・寝具	2
	和服	2
6	履物	2
	かばん	2
	書籍・印刷物	2
	時計	2
	その他	9
	合計	48

その他無店舗

順位	商品名	件数
	飲料	3
1	アクセサリ	3
	他の教養娯楽品	3
	役務その他	3
	菓子類	2
5	医療用具	2
	工事・建築・加工	2
	商品一般	1
	家具・寝具	1
	和服	1
	履物	1
	理美容器具・用品	1
8	自動車用品	1
	自転車・用品	1
	土地・建物・設備一般	1
	管理・保管	1
	融資サービス	1
	旅客輸送サービス	1
	インターネット通信サービス	1
	合計	30

不明・無関係

順位	商品名	件数
1	商品一般	701
2	レンタル・リース・貸借	213
3	役務その他	111
4	インターネット通信サービス	83
5	移動通信サービス	70
6	他の行政サービス	68
7	工事・建築・加工	66
	融資サービス	66
9	電気	65
10	他の保健・福祉	52
	その他	1,862
	合計	3,357

### (7) 代金支払方法・契約金額の状況

代金支払い方法について前年度と比較すると、「即時払」(22.4%→21.2%)、「販売信用」(16.6%→17.0%)となっている。

苦情相談においての契約金額は、「10万円未満」が36.1%、「10万円以上100万円未満」が14.9%、「100万円以上」が5.9%の割合である。前年度と比較すると、件数は全体的に減少しているが、1件あたりの平均金額は682,015円で、前年度(710,963円)と比べ減少している。

苦情相談の契約金額		件数	割合
契約金額	0 ～ 1 万 円 未 満	1,047	16.2
	1 ～ 1 0 万 円 未 満	1,275	19.8
	1 0 ～ 5 0 万 円 未 満	753	11.7
	5 0 ～ 1 0 0 万 円 未 満	206	3.2
	1 0 0 ～ 5 0 0 万 円 未 満	314	4.9
	5 0 0 万 円 以 上	69	1.1
	不 明 ・ 無 関 係	2,773	43.1
	計	6,437	100.0

### (8) 相談処理結果の状況

相談がどのように処理されたのかを見ると、「助言(自主交渉)」が3,098件(40.7%、前年比3.5%減)で半数近くを占める。これは、相談者においてまだ解決のための行動がとられていない相談や、相談者が事業者自主交渉することで解決できる可能性がある場合に、その方法をアドバイスしたもので、クーリング・オフによる契約解除の仕方をアドバイスしたものはこれに含まれる。

次いで、「その他情報提供」(35.1%、前年比0.7%減)、「処理不要」(13.3%、前年比3.1%増)の占める割合が高くなっている。

相談処理結果の状況		件数	割合	
相談処理結果	助 言 ( 自 主 交 渉 )	3,098	40.7	
	幹 旋 解 決	311	4.1	
	他 機 関 紹 介	238	3.1	
	そ の 他 情 報 提 供	2,677	35.1	
	処 理 不 要	1,015	13.3	
	そ の 他	処 理 中	182	2.4
		処 理 不 能	56	0.7
		幹 旋 不 調	43	0.6
計		7,620	100.0	

### (9) 内容別相談状況

相談内容をPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)の内容別分類で見ると「契約(解約)」が41.7%、次いで、販売手口やセールストークなどに問題がある「販売方法」が27.5%、「品質・機能・役務品質(商品の品質や機能・性能、故障や役務の内容などに関する相談)」が9.0%と続いている。

内容別相談状況		件数	割合
相談内容	安 全 ・ 衛 生	242	2.1
	品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	1,010	9.0
	法 規 ・ 基 準	116	1.0
	価 格 ・ 料 金	242	2.1
	表 示 ・ 広 告	220	2.0
	販 売 方 法	3,099	27.5
	契 約 ・ 解 約	4,700	41.7
	接 客 対 応	707	6.3
	そ の 他	89	0.8
	買 物 相 談 ・ 生 活 知 識 等	57	0.5
	無 関 係	787	7.0
	計	11,269	100.0

#### (10) 商品・役務等相談状況

相談をPIO-NETの商品別大分類で見ると、「商品」が48.7%、「役務」が41.0%（「商品関連役務」8.0%、「他の役務」33.0%）の割合である。前年度と比較すると「商品」に関する相談が1.7%、「役務」に関する相談が1.6%減少している。

さらに内訳は「商品」については、「商品一般」が最も多く、次いで、「教養娯楽品」、「食料品」、「保健衛生品」となっている。「商品関連役務」については、「レンタル・リース・貸借」、「工事・建築・加工」の順になっている。「他の役務」については、「教養・娯楽サービス」が増加し最も多くなり、次いで、例年上位の「運輸・通信サービス」、「金融・保険サービス」の順になっている。

商品・商品関連役務・役務別相談件数推移

項目		元		2		3	
		受付件数	構成比	受付件数	構成比	受付件数	構成比
商 品	A 商 品 一 般	1,087	13.9	1,063	11.9	929	12.2
	B 食 料 品	634	8.1	805	9.0	499	6.5
	C 住 居 品	254	3.2	328	3.7	306	4.0
	D 光 熱 水 品	141	1.8	151	1.7	166	2.2
	E 被 服 品	306	3.9	380	4.3	360	4.7
	F 保 健 衛 生 品	461	5.9	626	7.0	471	6.2
	G 教 養 娛 楽 品	473	6.1	707	7.9	586	7.7
	H 車 両 ・ 乗 り 物	204	2.6	217	2.4	217	2.8
	I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	201	2.6	203	2.3	163	2.1
	J 他 の 商 品	20	0.3	17	0.2	15	0.2
	計	3,781	48.4	4,497	50.4	3,712	48.7
商 品 関 連 役 務	K ク リ ー ニ ン グ	21	0.3	17	0.2	11	0.1
	L レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	304	3.9	348	3.9	344	4.5
	M 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	202	2.6	202	2.3	144	1.9
	N 修 理 ・ 補 修	113	1.4	114	1.3	106	1.4
	O 管 理 ・ 保 管	6	0.1	11	0.1	5	0.1
	計	646	8.3	692	7.8	610	8.0
役 務	P 役 務 一 般	36	0.5	34	0.4	66	0.9
	Q 金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	494	6.3	489	5.5	393	5.2
	R 運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,355	17.3	1,432	16.1	581	7.6
	S 教 育 サ ー ビ ス	37	0.5	31	0.3	18	0.2
	T 教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	237	3.0	212	2.4	611	8.0
	U 保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	323	4.1	300	3.4	285	3.7
	V 他 の 役 務	426	5.4	439	4.9	390	5.1
	W 内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	24	0.3	17	0.2	95	1.2
	X 他 の 行 政 サ ー ビ ス	85	1.1	150	1.7	72	0.9
	計	3,017	38.5	3,104	34.8	2,511	33.0
	Z 他 の 相 談	374	4.8	622	7.0	787	10.3
	合 計	7,818	100.0	8,915	100.0	7,620	100.0



## (11) 危害・危険相談

相談の中には、危害（商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気などの危害を受けたという相談）及び危険（危害を受けたわけではないが、そのおそれがある相談）に関するものがある。危害を起こした商品では「化粧品」「健康食品」、役務では「医療」「理美容」によるものが多い。危険に関する商品では「電話機・電話機用品」が多い。

### ①危害に関するもの(104件)

#### 商品・役務名

商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
化粧品	24	理美容器具・用品	2	パソコン・パソコン関連用品	1
医療	16	他の教養娯楽品	2	電話機・電話機用品	1
健康食品	5	自転車・用品	2	スポーツ用品	1
理美容	5	肉類	1	自動車	1
調理食品	4	乳卵類	1	自動車用品	1
家具・寝具	4	野菜・海草	1	旅客運送サービス	1
レンタル・リース・貸借	4	飲料	1	宿泊施設	1
他の保健衛生品	3	洗濯・裁縫用具	1	教室・講座	1
他の教養・娯楽	3	空調・冷暖房機器	1	健康関連サービス	1
穀類	2	洋装下着	1	老人福祉・サービス	1
菓子類	2	かばん	1	外食・食事宅配	1
食器・台所用品	2	医薬品	1	他の行政サービス	1
他の住居品	2	医療用具	1		

#### ○危害の内容

危害内容	件数	危害内容	件数	危害内容	件数
皮膚障害	32	刺傷・切傷	4	中毒	1
その他の傷病及び諸症状	32	神経・脊髄の損傷	4	不明	1
熱傷	11	擦過傷・挫傷・打撲傷	3		
骨折	6	呼吸器障害	3		
呼吸器障害	6	内臓損傷	1		

### ②危険に関するもの(25件)

#### 商品・役務名

商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
電話機・電話機用品	4	肉類	1	自動車用品	1
食器・台所用品	3	食生活機器	1	他の住宅設備	1
空調・冷暖房機器	3	他の住居品	1	他の商品	1
自動車	3	紳士・婦人洋服	1	工事・建築・加工	1
調理食品	2	パソコン・パソコン関連用品	1	修理・補修	1

#### ○危険の内容

危険内容	件数	危険内容	件数	危険内容	件数
発煙・火花	5	発火・引火	3	機能故障	1
過熱・こげる	4	部品脱落	3	異物の混入	1
破損・折損	4	化学物質による危険	1	その他	3

## (12) 新型コロナウイルス関連相談状況

### 1 相談件数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
キャンセル関係	9	10	6	11	4	9	3	1	1	5	5	0	64
内 結婚式	4	7	1	0	4	0	0	0	1	2	1	0	20
マスク関係	5	4	3	2	1	4	0	2	2	0	1	3	27
悪質商法等	1	1	0	1	2	1	1	1	0	0	0	0	8
その他	33	40	29	12	22	25	18	15	20	21	23	22	280
合計	48	55	38	26	29	39	22	19	23	26	29	25	379

### 2 主な相談概要

#### ① キャンセル関係

- ・成人式の着物のレンタルをキャンセルすると高額な違約金を請求された。(40代：女性他)
- ・格安航空券の解約を申し出ると高額な解約料を請求された。(40代：男性)
- ・結婚式を中止にしたら高額な解約料を請求された。(20代：女性他)
- ・宿泊キャンセルの電話がなかなか繋がらず、結局全額の支払いを請求された。(30代：女性)
- ・他県で開催されるイベントのチケットを購入後、緊急事態宣言のため払い戻しを希望したが断られた。(30代：男性)

#### ② マスク関係

- ・注文した覚えのないマスクの箱が届いた。(70代：女性他)
- ・高性能マスクの広告が掲載されていたが信用できる業者だろうか。(70代：男性)
- ・ネット通販で酸素発生器を契約し商品が届いたが取扱説明書が入っていなかったため、解約返品したいが業者と連絡がとれない。(70代：女性)

#### ③ 悪質商法等

- ・SNSで百貨店が新型コロナのためブランド品の在庫を大量に抱えて困っていたので格安バッグを契約したが、偽百貨店の偽ブランドだった。(50代：男性他)
- ・FX自動売買ツールの運営業者に出資したが、「新型コロナの影響で外貨の変動が激しくなった」と言われ残高が急激に減り、業者と連絡も取れなくなった。(不詳：男性)
- ・新型コロナの影響で経済的に苦しくなり副業ビジネスのサイトに登録し契約したが、手数料を送金した後、担当者で連絡が取れなくなった。(20代：女性他)
- ・スマホに動画サイトの未納料金に関する簡易メールがあり、送信元に電話すると「コロナの関係で国から補助がある」と言われ支払ったが、後で詐欺に遭ったと気付いた。(60代：男性)
- ・友人に「給付金が振り込まれる」と言われ通帳を渡したが返してもらえず、犯罪に利用された口座のリストに載り金融機関から口座凍結の通知が届いた。(20代：男性)

#### ④ その他

- ・ワクチンの接種はいつ頃からしてもらえるのか。(80代：男性他)
- ・PCR検査キットの回収・検査をしてもらえない。(50代：女性他)
- ・コロナ禍で借家退去時の立会をしなかったが、後から高額な修繕費を請求された。(40代：男性他)
- ・新型コロナの影響で収入が減りカードローンの支払いができない。(不詳：女性他)
- ・「コロナ禍で海産物が売れないので買ってほしい」と電話で勧められ断っているが、商品を一方的に送りつけられるのではないかと不安だ。(50代：男性他)
- ・脱毛エステを契約したが、店員が新型コロナの濃厚接触者になったため、今後は店員が施術せずセルフサービスに変更すると言われた。(30代：女性他)

### (13) 弁護士への法律相談（特定相談日）の開設

相談の内容は、商品や役務の契約に関する問題が大部分で、内容が複雑多様化し、手口も巧妙化するなど、専門的な法律知識によらなければ処理が困難な場合が多くなっているため、弁護士の派遣について岡山弁護士会と契約して、定期的に法律相談を実施している。

#### 〔開催回数〕

昭和50年度～昭和58年度：月1回

昭和59年度～平成20年度：月2回

平成21年度（平成21年9月）～平成24年度：月4回

※消費者行政活性化基金を活用した消費者生活相談窓口高度化事業として実施  
平成25年度～令和3年度：月2回

※新型コロナウイルス感染症対策として中止した回がある。

#### 〔令和3年度開設日〕

毎月2回：2週目と4週目の木曜日 13：00～16：00

#### 〔参加者〕

担当弁護士、県消費生活相談員、相談者（希望する場合）

#### 〔相談実績〕

	開催日数	相談件数
令和3年度	19日	27件
令和2年度	22日	65件
令和元年度	24日	92件
平成30年度	24日	72件
平成29年度	24日	113件

### (14) その他

#### 各種業界団体との連携

##### ①生命保険業界

主 催：生命保険協会、生命保険文化センター、生命保険協会岡山県協会

日 時：令和3年9月15日 13：00～16：00

場 所：きらめきプラザ 401会議室

参加団体：県消費生活センター、市消費生活センター、生保協会岡山県協会会長 等  
(22名)

内 容：・生命保険協会の取組・苦境の対応事例紹介  
・地方協会活動・業況報告  
・ミニ講座（最近の保険商品のポイント） 等

②岡山県LPガスお客様相談所委員会

日 時：令和4年2月9日（水） （書面開催に変更）

場 所：プラザホテル

内 容：LPガスに関する相談の状況と対応について 他

③電気通信業界（中国地方電気通信消費者支援連絡会）

日 時：令和3年9月16日（木）14：00～16：00

令和4年2月17日（木）14：00～16：00

主 催：総務省中国総合通信局

場 所：中国総合通信局（広島市）及びオンライン参加

参加団体：消費者支援機関（消費生活センター）、電気通信事業者等

内 容：意見交換

・相談事例について

・テーマに対する意見交換 他

## (15) 市町村窓口で受け付けた消費生活相談の状況

県消費生活センターのほか、市町村窓口へも消費生活の相談が多数寄せられており、相談件数について調査した結果は次のとおりである。

## 1) 市町村別消費生活相談件数

	相談 件数	相談者の性別			販売購入形態							相談者の年齢							
		男	女	団体・ 不明	店舗 販売	訪問 販売	通信 販売	マルチ 的販売	電話勧 誘販売	訪問 購入	その他	20歳 未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳 以上	不明
岡山市	4,042	1,685	2,164	193	670	219	1,408	24	311	26	1,384	96	332	356	452	549	577	1,210	470
倉敷市	3,041	1,316	1,557	168	556	154	1,043	12	123	31	1,122	90	273	295	417	413	416	735	402
津山市	1,016	455	529	32	175	33	219	4	60	2	523	16	59	66	133	161	163	360	58
玉野市	16	4	12	0	2	0	8	1	2	0	3	0	0	2	4	1	5	4	0
笠岡市	293	114	158	21	44	14	60	2	33	13	127	4	10	12	29	41	45	87	65
井原市	388	156	223	9	36	25	81	2	10	21	213	0	12	13	20	18	45	122	158
総社市	301	105	165	31	42	26	107	1	16	3	106	1	17	26	37	48	55	85	32
高梁市	24	10	11	3	0	3	7	0	3	0	11	0	0	0	0	0	0	3	21
新見市	19	12	7	0	4	1	10	0	0	0	4	0	1	0	0	1	0	2	15
備前市	43	20	23	0	6	2	12	0	3	0	20	0	2	2	10	2	3	14	10
瀬戸内市	277	126	135	16	38	21	65	0	43	5	105	2	34	21	20	20	39	88	53
赤磐市	230	109	112	9	32	20	66	2	26	3	81	3	13	12	18	21	34	103	26
真庭市	279	134	127	18	24	17	67	1	16	19	135	5	13	14	19	23	50	48	107
美作市	19	10	9	0	0	0	10	0	0	0	9	0	3	3	1	4	3	5	0
浅口市	178	63	97	18	23	13	47	3	27	3	62	1	2	8	14	24	31	60	38
和気町	10	4	6	0	0	4	5	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	2	5
早島町	25	11	14	0	1	1	10	0	3	0	10	0	4	6	1	1	2	8	3
里庄町	9	3	6	0	1	1	2	0	0	0	5	0	1	0	0	0	2	3	3
矢掛町	30	8	17	5	1	1	3	0	3	0	22	0	0	2	1	1	3	8	15
新庄村	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
鏡野町	10	5	5	0	1	0	1	0	0	2	6	0	0	1	0	1	1	0	7
勝央町	3	1	2	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0
奈義町	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
西粟倉村	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
久米南町	4	0	4	0	1	2	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	2	0
美咲町	5	1	4	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5
吉備中央町	4	2	2	0	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2	0
合計	10,268	4,355	5,390	523	1,658	558	3,233	52	679	129	3,959	218	777	839	1,177	1,329	1,480	2,953	1,495

## 2) 消費生活相談の受付件数（令和元年度～令和3年度：市町村別）

	令和元年度				令和2年度				令和3年度			
	市町村	県センター	計	市町村 分担率	市町村	県センター	計	市町村 分担率	市町村	県センター	計	市町村 分担率
岡山市	3,947	3,519	7,466	52.9%	4,025	3,878	7,903	50.9%	4,042	3,192	7,234	55.9%
倉敷市	3,163	972	4,135	76.5%	3,092	1,550	4,642	66.6%	3,041	1,383	4,424	68.7%
津山市	1,090	332	1,422	76.7%	980	320	1,300	75.4%	1,016	260	1,276	79.6%
玉野市	61	310	371	16.4%	35	384	419	8.4%	16	301	317	5.0%
笠岡市	402	79	481	83.6%	321	63	384	83.6%	293	75	368	79.6%
井原市	379	61	440	86.1%	343	61	404	84.9%	388	70	458	84.7%
総社市	299	288	587	50.9%	336	273	609	55.2%	301	230	531	56.7%
高梁市	23	114	137	16.8%	25	89	114	21.9%	24	91	115	20.9%
新見市	26	70	96	27.1%	20	96	116	17.2%	19	88	107	17.8%
備前市	57	188	245	23.3%	69	192	261	26.4%	43	166	209	20.6%
瀬戸内市	247	175	422	58.5%	257	208	465	55.3%	277	245	522	53.1%
赤磐市	369	158	527	70.0%	281	159	440	63.9%	230	151	381	60.4%
真庭市	289	107	396	73.0%	253	114	367	68.9%	279	90	369	75.6%
美作市	41	177	218	18.8%	42	135	177	23.7%	19	124	143	13.3%
浅口市	212	101	313	67.7%	232	121	353	65.7%	178	117	295	60.3%
和気町	10	58	68	14.7%	9	78	87	10.3%	10	66	76	13.2%
早島町	32	50	82	39.0%	38	56	94	40.4%	25	47	72	34.7%
里庄町	22	36	58	37.9%	11	48	59	18.6%	9	39	48	18.8%
矢掛町	32	39	71	45.1%	33	35	68	48.5%	30	26	56	53.6%
新庄村	2	2	4	50.0%	0	3	3	0.0%	0	0	0	#DIV/0!
鏡野町	14	51	65	21.5%	11	47	58	19.0%	10	48	58	17.2%
勝央町	8	48	56	14.3%	5	60	65	7.7%	3	44	47	6.4%
奈義町	4	16	20	20.0%	6	29	35	17.1%	2	33	35	5.7%
西粟倉村	3	4	7	42.9%	4	11	15	26.7%	0	5	5	0.0%
久米南町	5	26	31	16.1%	0	20	20	0.0%	4	21	25	16.0%
美咲町	2	73	75	2.7%	7	71	78	9.0%	5	54	59	8.5%
吉備中央町	19	34	53	35.8%	7	69	76	9.2%	4	41	45	8.9%
県外		130	130	0.0%		142	142	0.0%		116	116	0.0%
不詳		600	600	0.0%		603	603	0.0%		497	497	0.0%
合計	10,758	7,818	18,576	57.9%	10,442	8,915	19,357	53.9%	10,268	7,620	17,888	57.4%

## 2 消費者啓発・教育

一般県民を対象とした消費生活講座を開催するとともに、消費者教育コーディネーターが中心となり教育機関や福祉団体、企業等と連携して、大学生等のボランティア講師、消費生活相談員、職員を講師として派遣し、各地でセミナー等を実施した。

令和4年3月末

種 類		回数	人 数 (名)
消費生活講座 (主催：県)		1	56
くらしの一日教室 (主催：県)		3	33
消費者啓発セミナー (主催：各種団体)	一般県民対象	5	250
	高齢者対象	0	0
	生徒・学生対象	13	1,430
		(3)	(162)
	教職員・保護者対象	3	127
	職場対象	12	315
小 計	33	2,122	
	(3)	(162)	
合 計		37	2,211

( ) 書きは内数でボランティア講師派遣分

### (1) 消費者啓発セミナーボランティア講師派遣事業

- ・ 県民、消費者団体、NPO等の有志を、ボランティア講師として育成・登録し、県内各地の会合等に啓発講座講師として派遣した。

登録講師：個人19人、15団体

派遣条件：参加予定者10人以上、1時間～1時間30分程度の講座

- ・ 消費者啓発セミナーボランティア講師育成講座

地域で行われる消費者被害防止のためのセミナー等に派遣するボランティア講師として必要な知識や技法を習得するため、育成講座を行った。

月日	対 象	人数	講 師	会 場
11/18	アナウンサー 中村恵美 (消費者啓発セミナーボランティア講師登録予定者)	1	消費者教育コーディネーター	きらめきプラザ (岡山県消費生活センター研修室)
計	1回	1		

## (2) 消費生活講座

一般消費者を対象に、消費生活に必要な知識の習得を図るために、消費生活講座を行った。

月日	対象者	参加者	テーマ	講師
11/19	一般県民	56	人生100年時代のライフプラン	岡山県金融広報アドバイザー 鶴田 宣子
計	1回	56		

## (3) 暮らしの一日教室

消費生活センターを見学に来た団体等を対象に被害防止啓発講座を行った。

月日	対象者	人数	テーマ
9/21	インターンシップ(就実大学・ノートルダム清心女子大学)、岡山県議会議員	5	・消費生活センターについて ・成年年齢引き下げによる消費者トラブルについて
12/10	旭川荘厚生専門学院	21	高齢者を対象にした消費者被害の現状と若者の消費者トラブルの対処法
1/16	岡山県警察本部少年課 岡山少年サポートセンター	7	インターネット上に関するトラブル事例と対処法
計	3回	33	

## (4) 消費者啓発セミナー

悪質商法など消費者被害に関する意識を高め、消費者被害を防止するため、県内各地の会合等に講師を派遣して啓発講座を行った。

一般県民対象

月日	対象者	人数	テーマ	場所
10/5	岡山県市民後見人養成講座 (津山会場)	45	消費者被害の実態とその対応	津山市総合福祉会館
10/24	(公社)岡山県聴覚障害者福祉協議会	48	詐欺被害防止について	きらめきプラザ
11/17	岡山県市民後見人養成講座 (岡山会場)	68	消費者被害の実態とその対応	岡山市勤労者福祉センター
12/21	高梁市市民後見人情報交換会	19	消費者被害の実態とその対応	高梁総合福祉センター
3/26	適格消費者団体 消費者ネットおかやま	70	消費生活相談の状況 ～若者のトラブルを中心に～	オルガホール
計	5回	250		



生徒・学生対象

月日	対 象 者	人数	テ ー マ	場 所
4/17	美作大学 美作大学短期大学部	360	自分の身を守る（消費生活面）	美作大学
4/28	岡山高等歯科衛生専門学院	55	悪質商法等	岡山高等歯科衛生 専門学院
6/16	中国学園大学（現代生活学部）	50	金融に関する講座（お金のこと、 ローン、クレジットのしくみ）	中国学園大学
6/26	e-ネット安心講座（笠岡市矢 掛町中学校組合小北中学校）	140	若者の消費者被害の防止 （中高生向け）	笠岡市矢掛町中学校 組合小北中学校
7/ 6	e-ネット安心講座 （玉野市立東児中学校）	99	若者の消費者被害の防止 （中高生向け）	玉野市立東児中学校
7/ 9	e-ネット安心講座 （高梁市立有漢西小学校）	26	若者の消費者被害の防止 （中高生向け）	高梁市立有漢西小学校
7/16	e-ネット安心講座 （岡山市立岡山中央中学校）	440	若者の消費者被害の防止 （中高生向け）	岡山市立岡山中央中 学校
7/27	岡山理科大学（教育学部）	20	国語科と家庭科の教科横断型消費 者教育授業（お金の役割について）	岡山理科大学
11/20	岡山弁護士会 （ジュニアロースクール） ※	49	契約について	岡山大学
12/14	津山工業高等専門学校	47	未成年者契約等について 社会への第一歩 ～社会人として身につけておくこと～	津山工業高等専門学校
12/23	カレッジ旭川荘 ※	31	ネットトラブルについて-フェイ クニュースについて考える-	カレッジ旭川荘
2/22	清心中学校 ※	82	契約ってなんだろう	清心中学校
3/3	岡山県農林水産総合センター 農業大学校	31	若者の消費者被害	農業大学校
計	13回	1,430		

※印はボランティア講師派遣分

教職員・保護者対象

月日	対 象 者	人数	テ ー マ	場 所
7/22	岡山大学教員免許状更新講習	17	考える力を育成する消費者教育 教材活用の方法	岡山大学
8/ 2	高等学校家庭科教員研修会	89	成年年齢引下げによる若者の消 費者被害について	県立岡山南高等学校
11/11	岡山県特別支援学校副校長会	21	成年年齢引き下げについて	誕生寺支援学校
合計	3回	127		

職場対象

月日	対象者	人数	テーマ	会場名
4/2	三井造船	33	若者の消費者被害の防止	三井造船 技能研修センター
10/15	鏡野町地域包括支援センター	48	消費者被害に逢わないための 支援体制づくり	鏡野町役場
10/26	岡山県警察安全相談専科入校生	14	岡山県消費生活センターの業務 概要	岡山県警察学校
11/2	(公社)岡山県宅地建物取引業 協会	15	消費生活センター相談状況につ いて	岡山県宅地建物取引 業協会
11/13	相談員スキルアップ研修会	12	外国人の消費者トラブル相談の 対応	岡山国際交流センター
11/16	岡山県不動産協会(役員)	30	不動産取引に係る消費者問題に ついて	岡山プラザホテル
11/17	岡山県支部新聞公正取引協議会	22	・特定商取引法等について ・訪問販売の現状と問題点等につ いて	山陽新聞新屋敷町ビル
12/17	岡山県金融広報委員会	10	成年年齢引き下げについて	日本銀行岡山支店
1/19	青少年総合相談センター、岡山少年サ ポートセンター、聴覚障害者センター、 福祉相談センター、男女共同参画推進 センター、交通事故相談所	21	青少年を取り巻く消費生活相談 事例について	きらめきプラザ
2/15	岡山市公民館(社会教育主事)	40	消費生活センターの機能と社会 福祉協議会との連携について	西川アイプラザ
3/16	勝英地域自立支援協議会	30	支援者として求められる支援と サポート	湯郷地域交流センター
計	12回	315		

## (5) 啓発講座等市町村別利用状況

区分	くらしの 一日教室	消費者啓発セミナー					計
		一般	高齢者	生徒・学生	教職員・ 保護者・	職場	
岡山市	3	3		6	2	8	22
玉野市				1		1	2
備前市							
瀬戸内市							
赤磐市				1			1
和気町							
吉備中央町							
備前局計	3	3		8	2	9	25
倉敷市				1			1
笠岡市				1			1
井原市							
総社市							
高梁市		1		1			2
新見市							
浅口市							
早島町							
里庄町							
矢掛町							
備中局計		1		3			4
津山市		1		2			3
真庭市							
美作市						1	1
新庄村							
鏡野町						1	1
勝央町							
奈義町							
西粟倉村							
久米南町					1		1
美咲町							
美作局計		1		2	1	2	6
合計	3	5		13	3	11	35

## (6) 消費者教育の充実

「岡山県消費生活基本計画」に基づき、ライフステージに応じた体系的な消費者教育を推進するため、消費者教育コーディネーターを設置し、教育委員会、市町村、関係機関と連携しながら、発達別消費者教育教材を活用した研修の実施等に取り組んだ。

### 1) 教員向け消費者教育講座

月日	対象者	人数	テーマ	講師
8/5	小学校・中学校・高等学校・特別支援学校教員・市町村消費者行政職員等	13	・狙われる18歳～成年年齢と消費生活～ ・消費者教育動画紹介	県消費者教育コーディネーター

### 2) 障害のある人の消費生活支援ネットワーク

障害のある人の消費者教育や相談支援を推進し、安全安心な消費生活を守るため、関係機関との連携を強化する障害のある人の消費生活支援ネットワークづくりを推進した。

○障害のある人の消費生活見守りネットワーク通信の発信

・障害者団体、支援機関、特別支援学校、大学、市町村等登録団体に対し、消費者教育やトラブル情報を提供した。(年6回)

○消費者教育教材の作成

・岡山県聴覚障害者センターの協力により、学校での授業や自宅学習に使用できる動画シリーズ「動画で学ぼう！消費生活」をYouTube配信。

(1) 契約について考えよう (中学校～若者向け・10分21秒)

協力：岡山大学法友会

(2) 紙芝居「もまたのおかいもの」読み聞かせ (幼児～若者向け・8分35秒)

出演：フリーアナウンサー 中村 恵美



(動画で学ぼう！ 消費生活)

### 3) 全国会議等

岡山県の取組みを全国に向けて発信した。

(1) 日本弁護士連合会主催第63回人権擁護大会シンポジウム (R3年10月14日於岡山市イブレット開催)

「超高齢社会における消費者被害の予防と救済を考える～誰一人取り残さない社会をめざして～」

第2分科会「狙われる！高齢者～相談現場からの考察～」

<コメンテーター> 県消費者教育コーディネーター

- (2) 国民生活センター主催全国消費者フォーラム (R4年2月22日 WEB 開催)  
 「多様な課題に挑む消費者の力 ー様々な主体の協力の下の取組みー」  
 第2分科会報告  
 「消費生活見守りネットワークづくり～大学生ボランティアの取り組みから～」  
 県消費者教育コーディネーター  
 川崎医療福祉大学 学生

(3) 地方連携推進フォーラム 2022in 岡山 (R4年2月27日 WEB 開催)

主催 消費者庁・文部科学省・岡山県  
 「様々な主体と連携した若者が参画する消費者教育～岡山からの提案～」

①第1部 意見交換会

- ・県内の大学等教育機関、弁護士会等消費者教育関係団体、岡山市・県・国による取組報告等及び意見交換

②第2部 地方連携推進フォーラム 2022in 岡山

- ・基調講演 講師 玉川大学教育学部 教授 樋口 雅夫  
 「2022年、成年年齢引下げと新学習指導要領の実施～消費者教育の一層の充実を目指して～」
- ・モデル授業紹介 (動画上映)  
 「大学生による高校生への消費者教育授業～18歳で大人になるって！？消費生活から考えよう～」
- ・パネルディスカッション  
 「様々な主体と連携した若者が参画する消費者教育～岡山からの提案～」  
 <コメンテーター>  
 玉川大学教育学部 教授 樋口 雅夫  
 <コーディネーター>  
 岡山県消費生活センター 消費者教育コーディネーター 矢吹 香月  
 <パネリスト>  
 岡山大学法友会 (大学生代表) 宮本 あゆは  
 川崎医療福祉大学 准教授 田村 久美  
 岡山県立岡山東支援学校 校長 藤井 真理子  
 岡山県消費生活センター 所長 渡邊 佳苗

4) 発達段階別消費者教育教材の活用

発達段階別消費者教育教材 (10種類) が学校での授業や自宅学習に活用できるよう、インターネットサイト「いつでもどこでも学べる消費生活」をホームページに掲載するとともに、教員の教材活用を支援するため研修を実施した。

教材を活用した教員研修 2回

月日	対象者	人数	テーマ	講師
7/22	岡山大学教員免許状更新講習 (教員)	17	考える力を育成する消費者教育教材活用の方法	県消費者教育コーディネーター
8/5	岡山県教員向け消費者教育講座 (教員・市町村)	13	狙われる18歳～成年年齢と消費生活～	県消費者教育コーディネーター
計	2回	30		

### 3 市町村消費生活相談体制の充実

不当・架空請求をはじめ、高齢者や若者を対象にした悪質商法が急増する中で被害を未然に防ぐためには、地域住民にもっとも身近な市町村の相談体制を充実する必要があることから、次の事業を実施した。

#### (1) 消費生活相談研修会の開催

目的： 消費生活相談業務における職員及び相談員の能力向上を目的として消費生活相談研修会を開催した。

対象： 県市町村行政担当職員、県市町村消費生活相談員

開催日	テーマ・講師	研修受講者
R3. 7. 15	岡山簡易裁判所（西野庶務課長ほか） ・ 民事調停制度の概要と特徴について ・ 少額訴訟制度、支払督促等について 県消費生活センター（渡邊所長） ・ 消費生活相談状況について	24名

#### (2) 市町村相談員の実地研修の受入れ

新任消費生活相談員を採用した市町村からの依頼に基づき当該相談員について、当センターに受け入れて研修を実施した。

市町村： 吉備中央町 会計年度任用職員 2名

期間： 令和3年4月15日から令和3年4月16日まで

#### (3) 消費生活相談業務初任者研修

消費生活相談業務の経験が浅い職員等を対象に、消費生活相談業務に対する能力の向上を図るため、

相談対応業務の基本知識に関する研修を実施した。

開催日	テーマ・講師	研修受講者
R3. 7. 9	消費生活相談の役割と基本対応 公益社団法人 全国消費生活相談員協会 常務理事 吉川 万里子 啓発講座の実践 消費生活相談員 岡 美穂	市町村等20名、県6名

#### (4) 消費生活相談員レベルアップ研修

地方消費者行政活性化事業に取り組み、市町村の相談窓口の充実・強化、相談員のスキルアップ等を図った。

消費生活相談に従事している市町村相談員及び担当職員を対象に、資質の向上を図るための研修を実施した。

開催日	テーマ・講師	研修受講者
R3. 8. 2	オンライン講座の基礎パワーポイント講座の基礎 公益社団法人全国消費生活相談員協会 消費者教育研究所 柿沼 由佳 障がい者の特性を踏まえた消費生活相談員窓口の対応について 消費者教育コーディネーター 矢吹 香月	市町村等21名、県17名
R3.10. 4	事例で学ぶ最新消費者法～特定商取引法改正を中心にして～ 弁護士 江口 文子	市町村等20名、県18名
R3.12.13	改正民法～法律改正の概要と消費生活相談に必要なポイント～ 東京経済大学現代法学部 教授 弁護士 村 千鶴子	市町村等22名、県15名

#### (5) 消費者問題情報交換会

目的： 消費生活相談が複雑化等していることから、岡山弁護士会、司法書士会等と連携して情報交換会を開催した。

参加者： 弁護士会（岡山弁護士会消費者被害救済センター）  
司法書士会（岡山県司法書士会消費者問題対策委員会）  
消費者ネットおかやま（適格消費者団体）  
県消費生活センター  
市消費生活センター（10市）

内容： 弁護士会又は司法書士会からの話題  
相談事例に係る弁護士会等からのアドバイスやコメント 等

開催実績： 4回 延べ114名参加

開催日	主なテーマ	参加者
R3.7.13	バイナリー商材被害弁護団訴訟について（弁護士会） 等	32名
R3.9.10	オークションサイトでの売買によるトラブル（司法書士会） 等	30名
R3.11.24	コロナに起因する挙式中止に関する法律問題（弁護士会） 等	25名
R4.2.4	情報商材被害への対応について（司法書士会） 等	27名

(6) 市町村相談体制の状況（令和3. 4. 1）

①消費生活に関する相談窓口・・・・・・・・・・・・・全市町村に設置

②消費生活センター設置・消費生活相談員配置・・・・・・・・PIO-NET配備の状況

区分	相談窓口	センター設置(年月)	相談員数(人)	PIO-NET配備	
消費生活センター設置	岡山市	H9. 4	5	○	
	倉敷市	H13. 4	5	○	
	津山市	H18. 4	2	○	
	笠岡市	H22. 4	2	○	
	井原市	H27. 6	1	○	
	総社市	H29. 1	1	○	
	瀬戸内市	H30. 1	1	○	
	赤磐市	H29. 4	2	○	
	真庭市	H23. 7	1	○	
	浅口市	H23. 4	1	○	
	計(10市)		21	10	
消費生活センター未設置	窓口に相談員を配置	備前市	—	1	○
		早島町	—	1	○
		矢掛町	—	1	—
		計(3市町)		3	2
	相談員による定期相談を実施	玉野市		市費対応県相談員1人(月2回)	○
		新見市		専任1人(月1回)	○
		美作市		市費対応県相談員1人(月1回)	—
		勝央町		市費対応県相談員1人(月1回)	○
		吉備中央町		専任2人(月2回)	—
		計(5市町)		6	3
	一般職員で対応	高梁市、和気町、里庄町、新庄村、鏡野町、奈義町、西粟倉村、久米南町、美咲町(9市町村)			高梁市、里庄町、鏡野町、美咲町(4市町)
	合計	27市町村	10市	18市町(30人)	19市町



## 4 生活情報サロン（常設展示）の状況

センター内に生活情報サロンを開設して消費者教育情報コーナーやビデオ・DVDライブラリーを設けて、パンフレットや教材の提供、ビデオ・パネル等の貸出、パネル展示等により、悪質商法の被害防止や消費者教育の充実を図り、消費者が必要とする各種の情報を提供した。



生活情報サロン



消費者教育情報コーナー

## 5 情報・資料の提供

### (1) 啓発資料等の刊行

- 1) 消費生活情報紙 年4回季刊発行 各回 2,000部  
 「センターからのお便り」
- 2) 教材作成  
 「写真をSNSにアップしてもいいですか？」授業教材パック 100部



### (2) テレビによる消費者啓発

放送月	テ — マ	放送局
R3. 11	「晴れの国 生き活きテレビ」若者の消費者被害を防ごう	RSK
R4. 3	「News Park KSB」成年年齢引き下げで何が変わるの？	KSB

### (3) ラジオによる消費者啓発

放送月	テ — マ	放送局
R3. 8	「県民のみなさんへ」ネットショッピングのトラブル	RSK
R3. 11	「県民のみなさんへ」ネットショッピングの落とし穴	RSK
R4. 1	「県民のみなさんへ」成年年齢引き下げで何が変わる？	RSK
R4. 1	「フレッシュモーニング岡山」成年年齢の引き下げで何が変わる？	FM岡山
R4. 2	「ニュースここだけの話」成年年齢引き下げまであと少し 注意点①	RSK
R4. 2	「朝耳ラジオGOGO」インターネットによるトラブル増加（副業）	RSK
R4. 3	「ニュースここだけの話」成年年齢引き下げまであと少し 注意点②	RSK
R4. 3	「県民のみなさんへ」若者のひとり立ちを応援！消費生活ナビ	RSK

(4) 新聞等による消費者啓発

掲載月	テ ー マ	掲 載 紙
	～消費のアドバイス～	
R3. 4	電気契約の切り替えトラブルに注意	山陽新聞
R3. 5	若者をねらう もうけ話に注意	
R3. 6	「暮らしのレスキューサービス」でのトラブルに注意	
R3. 7	「簡単にもうかる」と誘う副業サイトに注意	
R3. 8	親のカードでオンラインゲームに高額課金	
R3. 9	災害に便乗した悪質な修理業者に注意	
R3.10	「お試し」のつもりで申し込んだら定期購入だった	
R3.11	有名企業の公式サイトだと思ったら偽サイトだった	
R3.12	フリマサービスのトラブルに注意	
R4. 1	「お試しエステ」のつもりが高額契約に	
R4. 2	「無料体験」のはずが・・・予期せぬサブスクの請求！	
R4. 3	SNSをきっかけとした消費者トラブル	

その他

おかやまコープ機関誌「くらしとなかま」（年6回4コマ漫画）、山陽リビングメディア「さりお」（年12回）に悪質商法の手口と対処法について情報提供を行った。

(5) ホームページによる情報提供

学校での授業や自宅学習に使用できる教材として、動画シリーズ「動画で学ぼう！消費生活」をYouTube配信するとともに、発達段階別消費者教育教材の活用法を紹介するサイト「いつでもどこでも学べる消費生活」を掲載している。

重要で新しい情報を「新着情報」として掲載するとともに、「新型コロナウイルス感染症関連情報」、「見守り情報」（高齢者・障がい者・子どものトラブル防止）、「若者の消費者トラブル～18歳で大人に～」のサイトを設けて県民に注意を喚起している。

(6) ソーシャルメディアによる情報提供

ツイッターにより、消費者の安全・安心の確保のための、消費者関連施策や生命・身体・財産等に係る注意喚起等の情報をタイムリーに提供している。

## ●消費生活相談事例●



### 子どものオンラインゲーム利用で高額課金

小学2年生の子どもに、父親が使用していた古いスマートフォンを与え、オンラインゲームで遊ぶことを許可したところ、約7万円もゲームで課金していたことが分かった。子どもは「ゲーム中にボタンが出てきたので、よくわからないまま何度かボタンを押した」と言い、お金を払っているという感覚もなくゲームを進めていたようだ。

(浅口市：女性)

### 消費者へのアドバイス

知らない間に子どもがオンラインゲーム課金してしまったという相談が多く寄せられています。保護者のクレジットカード情報を勝手に使用してしまったり、携帯電話でキャリア決済してしまうケースも見られます。スマートフォンやタブレット端末などにクレジットカード情報を登録したままにしておくと、子どもだけで自由に課金できてしまいます。保護者は、カード

情報を削除しておくなど、クレジットカードの管理を適切に行いましょう。

周囲の大人は、ゲームの料金体系や決済方法等を理解し、日頃から子どもとゲームの利用ルールについて、よく話し合うことが大切です。

困ったときには、お住いの地域の消費生活相談窓口（消費者ホットライン☎188）に相談してください。

岡山県消費生活センター 086-226-0999

## 令和4年度 第1回消費生活講座を開催しました

消費者月間行事として、第1回消費生活講座を5月20日（金曜日）きらめきプラザ301会議室で開催し、約80名が参加しました。

元消費者庁長官・元日本司法支援センター（法テラス）理事長 板東 久美子氏が「若者の消費者トラブル～成年年齢引き下げでどう変わる～」と題して講演しました。参加者は、4月から民法の改正で成年年齢が18歳に引き下げられ、これまでと何が変わったのか、若者の間で増えているインターネット通販サイトやオンラインゲームなどの消費者トラブルを知り、トラブルにあわない・あわせないためにどうすればいいのか、具体的な事例も交えた説明を聞いてトラブルの対処法を学びました。



## ベスト消費者サポーター章を受章！

消費者庁が行う令和4年度 消費者支援功労者表彰 ベスト消費者サポーター章を県内の1個人が受章しました。

受章者 ●佐藤 素子氏

元岡山県消費生活センター消費生活相談員  
岡山県消費者啓発セミナーボランティア講師



# センターからの

2022  
夏号

# お便り

岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1  
きらめきプラザ5階  
TEL 086 (226) 1019 (2022.6月発行)

## Contents

- 消費生活に関するご相談は
- パソコン画面に偽警告表示
- 第2回消費生活講座ご案内「災害におけるお金の備え」
- 令和3年度の消費生活相談の状況がまとまりました～ネット関連の相談が半数を超える～
- 消費生活相談事例「子どものオンラインゲーム利用で高額課金」
- 第1回消費生活講座を開催しました
- ベスト消費者サポーター章を受章！

### 消費生活に関するご相談は

#### ●岡山県消費生活センター相談ダイヤル

岡山 …… 086 (226) 0999 火曜日～日曜日 9:00～16:30

津山分室 …… 0868 (23) 1247 月曜日～金曜日 9:00～12:00・13:00～16:30

#### ●消費者ホットライン 局番なし 188 (身近な消費生活相談窓口につながります。「188泣き寝入り」で覚えてください。)

#### ●岡山県消費生活センター FAX:086 (227) 3715

ホームページ: <https://www.pref.okayama.jp/site/syohi/>

Twitter アカウントID @SyohiOkayamaken

#### ●消費のアドバイス 山陽新聞 毎月1回掲載

## パソコン画面に偽警告表示 プリペイド型電子マネーで支払わせる手口に注意

突然、警告がパソコン画面いっぱいに表示された。慌てて表示された連絡先に電話すると「パソコンが汚染されており、緊急を要する。電話を切らずにプリペイド型電子マネーで2万円を支払うよう」と指示された。すぐにコンビニで2万円分購入し、番号を伝えたが「番号が間違っている。再度2万円分の購入を」と言われ、再度購入し番号を伝えた。翌日「さらに2万円支払えば4万円返金する」と意味の分からないことを言われた。(60歳代 女性)



- プリペイド型電子マネー（以下「電子マネー」という。）での支払いを指示する詐欺的な手口として「パソコンやスマートフォンに突然偽の警告画面を表示して慌てさせ連絡させる」というものが出てきています。
- カード番号だけで利用できる電子マネーは、番号を一度相手に伝えてしまうとお金を取り戻すことは非常に困難です。絶対に番号を伝えてはいけません。
- セキュリティ対策には、あらかじめ信頼できるセキュリティソフトをインストールしておく等の対応を行い、慌てて警告画面の指示に従ってはいけません。
- 対処に困ったときは、お住いの自治体の消費生活センター等(消費者ホットライン188)や、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)の情報セキュリティ安心相談窓口にご相談したり、IPAのホームページを参考にしたりしましょう。(独立行政法人国民生活センター「見守り新鮮情報 第388号」より)

第2回消費生活講座

### 「災害におけるお金の備え～支援制度や保険の知識を学ぼう～」

講師：岡山県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 佐藤 香名氏

参加希望の方は、岡山県消費生活センターに電話、FAXまたは電子メールでお申し込みください。

TEL 086-226-1019 FAX 086-227-3715

電子メール syohi@pref.okayama.lg.jp ※定員は100名です。駐車場には限りがありますので、公共交通機関でお越しください。

令和4年  
9月16日(金) 13:30～15:00  
きらめきプラザ301会議室

# 令和3年度の消費生活相談の状況がまとまりました

- 令和3年度の相談件数は7,620件で、前年度に比べ1,295件(△14.5%)減少しています。
- 相談の約半数は、インターネット通販、SMS等によるフィッシングメール、アダルトサイトのワンクリック請求などネットが関連する相談です。
- 29歳以下の年代の「内職・副業」に関する相談は約6倍に増加しています。
- 新型コロナウイルスに関連する相談件数は、379件で、昨年度の811件から大幅に減少しました。

## 1 相談件数及び内容

順位	相談内容	件数			備考
		R3年度	R2年度	R元年度	
1	商品一般	929	1,063	1,087	商品の相談であるが商品を特定できないもの(架空請求はがき等)
	うち不当(架空)請求	240	218	578	
2	レンタル・リース・貸借	344	348	304	賃貸アパート、借家など
3	役務その他	322	305	338	結婚相手紹介、廃品回収、持続化給付金の手続きサポートなど
4	化粧品	315	276	268	乳液、美容液、育毛剤、脱毛剤など
5	健康食品	233	521	439	サプリメント、酵素食品、青汁等の通信販売など
6	娯楽等情報配信サービス(注2)	233	-	-	ワンクリック請求など
7	他の教養・娯楽(注2)	228	80	71	出会い系サイト、オンラインゲームなど
8	インターネット通信サービス	223	222	298	光回線の乗り換え、プロバイダーの変更等の電話勧誘
9	移動通信サービス	216	235	189	携帯電話・スマートフォン等の付帯サービスなど
10	自動車	160	177	175	修理サービスなど
	その他	4,417	5,688	4,649	
	不当(架空)請求	291	537	934	(注1)
	不当(架空)請求以外	7,329	8,378	6,884	-
	合計	7,620	8,915	7,818	-

(注1) 不当(架空)請求の合計件数は、「融資サービス」(90件)に関する不当(架空)請求の件数(9件)、「役務一般」(66件)に関する不当(架空)請求の件数(42件)を含む。

(注2) 令和3年度に商品別分類が変更され、「放送・コンテンツ等」は「放送」「娯楽等情報通信サービス」「他の教養・娯楽」等に分割された。

## 2 契約当事者年代別相談件数

年代	令和3年度		令和2年度	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
20歳未満	185	2.4	243	2.7
20歳代	604	7.9	816	9.2
30歳代	602	7.9	757	8.5
40歳代	714	9.4	984	11.0
50歳代	895	11.7	994	11.1
60歳代	888	11.7	953	10.7
70歳以上	1,394	18.3	1,709	19.2
不明	2,338	30.7	2,459	27.6
合計	7,620	100.0	8,915	100.0

# ～ネット関連の相談が半数を超える～

## 3 若者・高齢者からの相談内容(括弧書きは前年度)

<29歳以下の年代からの相談件数> <65歳以上の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数	順位	相談内容	件数
1	他の教養・娯楽	82(29)	1	商品一般	309(344)
2	内職・副業	58(10)	2	健康食品	94(117)
3	レンタル・リース・貸借	51(54)	3	化粧品	85(59)
4	商品一般	47(51)	4	役務その他	79(81)
5	化粧品	40(44)	5	インターネット通信サービス	73(83)
6	理美容	40(40)	6	娯楽等情報配信サービス	70(-)
7	娯楽等情報配信サービス	37(-)	7	工事・建築・加工	60(67)
8	健康食品	35(93)	8	移動通信サービス	57(74)
9	電気	29(14)	9	レンタル・リース・貸借	43(30)
10	役務その他	27(22)	10	魚介類	41(33)
	その他	343(702)		その他	946(1,311)
	合計	789(1,059)		合計	1,857(2,199)

## 4 新型コロナウイルス関連相談件数

相談内容	件数
キャンセル関係	64
内 結婚式	20
マスク関係	27
悪質商法等	8
その他	280
合計	379

## 5 令和3年度の相談事例から

### ●排水管清掃

排水管が詰まり気味だったので「排水管の修理500円」というネット広告を見て、電話で依頼したが、業者から料金の説明はなかった。来訪した業者が修理したが直らず、「追加で排水管の中を清掃する必要がある3万円かかる」と説明を受け、しかたなく作業してもらった。それでも直らず、さらに「特殊な機械で排水管の奥まで清掃するので追加で3万円かかる」と言われ、合計で約5万円を支払った。よく考えてみるとあまりに高額で納得できない。

### アドバイス

インターネット広告の金額表示をうのみにしてはいけません。「〇〇円から」などは気を引くための表示かもしれないので、安さにつられて安易に依頼しないようにしましょう。見積もりの説明や作業に来てもらったときも、契約を急かされたり、次々と高額な作業を提案されたら、その場ですぐに契約せずに慎重に判断しましょう。日頃から、地元の工務店や自治体の管工事組合など、信頼のおける事業者を探しておくことも大切です。

### ●ダイエットサプリ(定期購入)

スマホを見ているとダイエットサプリが「初回500円・定期縛りなし」という広告があったので、コンビニ払いで注文した。1回だけのつもりだったが、1か月後に再度商品と定価の請求書が届き定期購入だったとわかった。高額だったので驚いて業者に解約を申し出ると「定期便の解約は次回発送予定日の10日前までの申出が必要」と言われた。

### アドバイス

インターネットの広告などを見て、1回だけのつもりで申し込んだら定期購入が条件だった、という相談が多く寄せられています。購入には様々な条件が付いていることがあるので、注文する前には契約内容や条件をしっかりと確認しましょう。また、注文後に考え直して解約しようとしても、通信販売にはクーリング・オフ制度は適用されないので注意が必要です。

### ●出会い系サイトで知り合った者から勧められた副業

出会い系サイトで知り合った者とその知人とSNSのグループを作り、やり取りをしていると、簡単に稼げるので高額な外国為替取引に関するマニュアル教材を購入し勉強するよう勧められた。高額であったが「お金を借りて支払えばよい。すぐに元を取ることができる。」と促され、消費者金融でお金を借りてマニュアル代と受講料を支払った。稼げないので解約したい。

### アドバイス

確実にもうかる話はまずありません。「簡単に稼げる」「絶対にもうかる」「元が取れる」などの勧誘をうのみにせず、安易に副業を始めないようにしましょう。まずは、なぜ稼げるのか、相手に説明してもらうことが大切です。また、トラブルに備えて、誘ってきた人とのチャットやメール等のやり取りを記録しておきましょう。