

令和4年度

消費生活センターの事業概要

令和5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4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	12
(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) 成年年齢引き下げに伴う相談状況	15
(14) 弁護士への法律相談（特定相談日）の開設	16
(15) その他 各種業界団体との連携	16
(16) 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	22
(5) 啓発講座等市町村別利用状況	27
(6) 消費者教育の充実	28
3 市町村消費生活相談体制の充実	29
(1) 消費生活相談研修会の開催	29
(2) 市町村相談員の実地研修の受入れ	29
(3) 消費生活相談業務初任者研修	29
(4) 消費生活相談員レベルアップ研修	29
(5) 消費者問題情報交換会	30
(6) 市町村相談体制の状況	31
4 生活情報サロン（常設展示）の状況	32
5 情報・資料の提供	33
(1) 啓発資料等の刊行	33
(2) テレビによる消費者啓発	33
(3) ラジオによる消費者啓発	33
(4) 新聞等による消費者啓発	34
(5) ホームページによる情報提供	34
(6) ソーシャルメディアによる情報提供	34

I 岡山県消費生活センターの概要

1 沿革

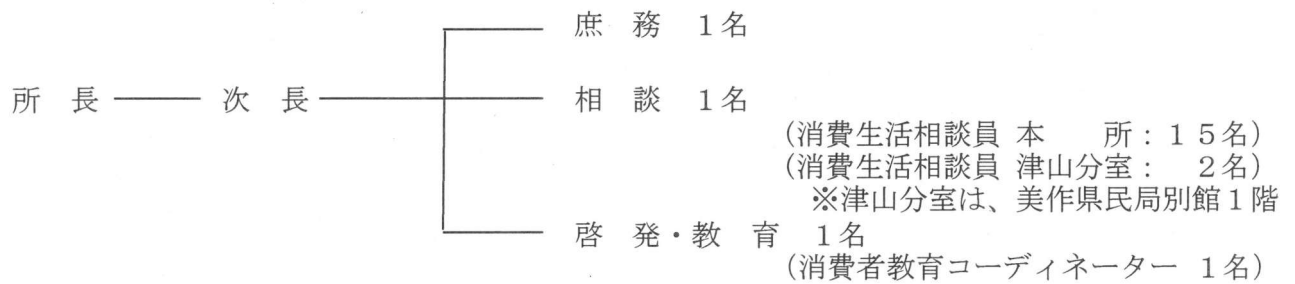
昭和43年5月30日	消費者保護基本法公布施行
昭和45年4月1日	岡山県消費生活センター条例（岡山県条例第18号）及び岡山県消費生活センター規則（岡山県規則第13号）公布施行、岡山県消費生活センター設置、所長ほか職員3名発令
昭和45年6月1日	岡山市表町1丁目4-68上之町ビル3階において業務を開始
昭和45年7月1日	「くらしのニュース」第1号発刊
昭和49年2月20日	移動消費生活センター車「ふれあい号」配置
昭和49年4月1日	津山地方振興局へ相談員1名を派遣
昭和49年5月1日	クリーニング事故相談日の開始（～平成14年3月まで）
昭和50年4月1日	法律相談日の開始
昭和51年1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（R4.4.1）



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	主幹	主任	小計			
1	1	1	1	1	5	17	1	23

※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4年度事業実施状況

1 消費生活相談

(1) 相談件数

令和4年度中に当センターが受け付けた相談件数は6,625件で、前年度（7,620件）に比べ995件（13.1%）の減少であった。このうち苦情相談は、5,991件で、前年度（6,437件）に比べ446件（6.9%）の減少、「問合せ・要望」は597件で、581件（49.3%）の減少であった。

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、70件（6.8%）の減少、それ以外に関する相談は925件（14.0%）の減少であった。

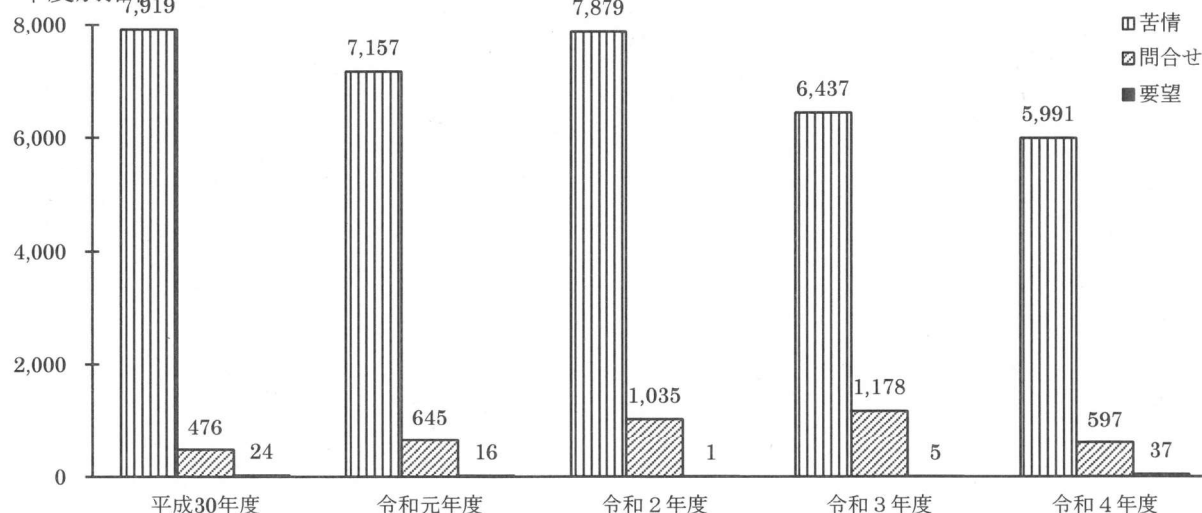
相談受付件数

	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	令和4年度 件数
苦情	7,919	7,157	7,879	6,437	5,991
問合せ	476	645	1,035	1,178	597
要望	24	16	1	5	37
総件数	8,419	7,818	8,915	7,620	6,625
(不当(架空)請求)	(2,529)	(1,554)	(1,188)	(1,034)	(964)
(不当(架空)請求以外)	(5,890)	(6,264)	(7,727)	(6,586)	(5,661)

令和4年度月別相談状況

相談内容	相談件数													合計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月		
苦情	545	450	524	497	476	488	495	481	456	525	500	554	5,991	
問合せ	80	76	87	39	40	51	39	39	43	40	31	32	597	
要望	8	10	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37	
合計	633	536	630	536	516	539	534	520	499	565	531	586	6,625	

年度別推移



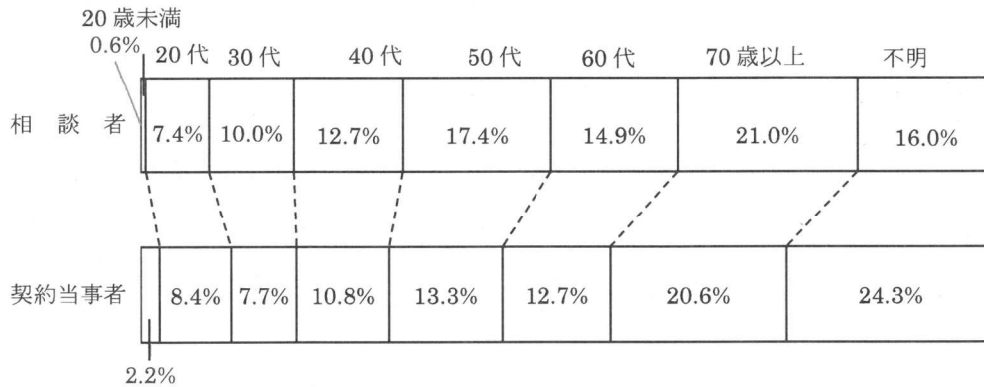
(2) 相談者・契約当事者の状況

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、50歳代がそれに続き、次いで、60歳代、40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35.9%、契約当事者33.3%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。

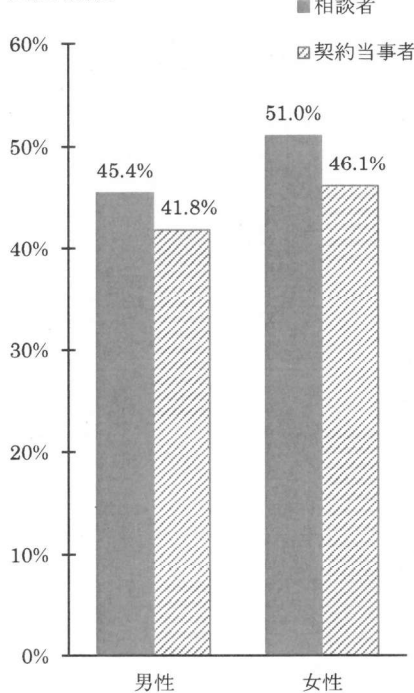
性別に関しては、相談者、契約当事者とも女性からの相談の割合が高くなっている。

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4割、契約当事者は約3割を占めており、それに続き、無職の者からの相談が相談者、契約当事者とも約2割を占めている。

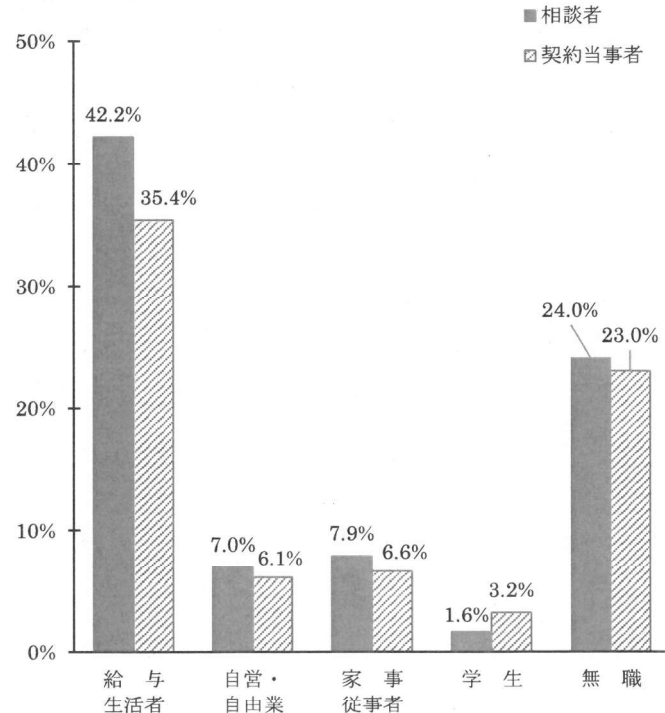
年齢別構成



性別構成



職業別構成



相談者の状況

相談の種類等		令和3年度		令和4年度	
		件数	割合	件数	割合
相談方法	来訪	325	4.2	383	5.8
	電話	7,069	92.8	6,086	91.9
	文書	226	3.0	156	2.3
	計	7,620	100.0	6,625	100.0
販売購入形態	店舗購入	1,080	14.2	1,052	15.9
	訪問販売	426	5.6	361	5.4
	通信販売	2,263	29.7	2,254	34.0
	マルチ的販売	54	0.7	67	1.0
	電話勧誘販売	359	4.7	294	4.5
	ネガティブオプション	3	0.0	5	0.1
	訪問購入	48	0.6	47	0.7
	その他無店舗	30	0.4	23	0.3
	不明・無関係	3,357	44.1	2,522	38.1
計	7,620	100.0	6,625	100.0	
支払い方法	現金払い	1,616	21.2	1,455	22.0
	販売信用	1,298	17.0	1,564	23.6
	借金契約	90	1.2	79	1.2
	不明・無関係	4,616	60.6	3,527	53.2
計	7,620	100.0	6,625	100.0	

契約当事者の属性		令和3年度		令和4年度	
		件数	割合	件数	割合
性別	男	3,092	40.6	2,768	41.8
	女	3,189	41.9	3,054	46.1
	団体	238	3.1	172	2.6
	不明	1,101	14.4	631	9.5
計	7,620	100.0	6,625	100.0	
年齢	20歳未満	185	2.4	147	2.2
	20代	604	7.9	559	8.4
	30代	602	7.9	508	7.7
	40代	714	9.4	718	10.8
	50代	895	11.7	882	13.3
	60代	888	11.7	842	12.7
	70歳以上	1,394	18.3	1,362	20.6
	不明	2,338	30.7	1,607	24.3
計	7,620	100.0	6,625	100.0	
職業	給与生活者	2,464	32.3	2,344	35.4
	自営・自由業	384	5.0	403	6.1
	家事従事者	515	6.8	438	6.6
	学生	254	3.3	215	3.2
	無職	1,588	20.9	1,524	23.0
	相談窓口	0	-	0	0.0
	行政機関	0	-	1	0.0
	企業・団体	236	3.1	169	2.6
	不明	1,298	17.0	1,103	16.6
	無回答	881	11.6	428	6.5
計	7,620	100.0	6,625	100.0	

(3) 相談者地域別件数

市町村別件数

区 分	令和2年度	令和3年度	令和4年度
岡 山 市	3,878	3,192	2,800
玉 野 市	384	301	308
備 前 市	192	166	154
瀬 戸 内 市	208	245	131
赤 磐 市	159	151	154
和 気 町	78	66	63
吉 備 中 央 町	69	41	63
備 前 県 民 局	4,968	4,162	3,673
倉 敷 市	1,550	1,383	820
笠 岡 市	63	75	74
井 原 市	61	70	51
総 社 市	273	230	273
高 梁 市	89	91	93
新 見 市	96	88	111
浅 口 市	121	117	114
早 島 町	56	47	40
里 庄 町	48	39	32
矢 掛 町	35	26	33
備 中 県 民 局	2,392	2,166	1,641
津 山 市	320	260	288
真 庭 市	114	90	62
美 作 市	135	124	149
新 庄 村	3	0	4
鏡 野 町	47	48	49
勝 央 町	60	44	66
奈 義 町	29	33	34
西 粟 倉 村	11	5	12
久 米 南 町	20	21	15
美 咲 町	71	54	57
美 作 県 民 局 *	810	685	739
県 外	142	116	115
不 詳	603	491	457
合 計	8,915	7,620	6,625

*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3年度 6件、令和4年度 3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」「化粧品」「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」が挙げられる。「化粧品」は119件（前年度比37.8%）、「役務その他」は7件（同2.2%）の増加である。

反対に相談件数が減少している相談は、「商品一般」が197件（前年度比21.2%）、「レンタル・リース・貸借」が86件（同25%）、「インターネット通信サービス」が56件（同25.2%）などである。

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	732	26	2	139	2	1
2	化粧品	434	6	2	386	6	7
3	役務その他	331	36	33	83	0	59
4	レンタル・リース・貸借	258	91	6	12	0	2
5	健康食品	202	2	7	136	9	15
6	他の教養・娯楽	192	16	1	152	2	1
7	娯楽等情報配信サービス	181	3	0	155	0	3
8	移動通信サービス	169	77	17	13	3	1
9	インターネット通信サービス	166	9	25	26	0	49
10	自動車	145	83	1	42	0	1
	その他	3,815	703	267	1,110	45	155
	不当(架空)請求	964	142	45	375	2	24
	不当(架空)請求以外	5,661	910	316	1,879	65	270
	合計	6,625	1,052	361	2,254	67	294

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	9	0	553	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)
2	化粧品	0	0	0	27	美容液、化粧品、シャンプー、歯磨き粉、養毛剤、脱毛剤など
3	役務その他	1	0	2	117	占いサイト、ウイルス対策サポート、結婚相談、廃品回収など
4	レンタル・リース・貸借	0	0	1	146	賃貸アパート・借家など
5	健康食品	0	0	1	32	サプリメント・健康食品、酵素食品・青汁等の通信販売など
6	他の教養・娯楽	0	0	0	20	出会い系サイト、オンラインゲーム、テレクラ等の利用、ジムなど
7	娯楽等情報配信サービス	0	0	0	20	アダルトサイトなどのワンクリック請求など
8	移動通信サービス	0	0	2	56	携帯電話・スマートフォン、Wi-Fiルータなど
9	インターネット通信サービス	0	0	0	57	光回線の乗り換え・プロバイダの変更等の電話勧誘
10	自動車	0	2	0	16	中古車、自動車修理サービスなど
	その他	4	36	17	1,478	
	不当(架空)請求	2	0	3	371	
	不当(架空)請求以外	3	47	20	2,151	
	合計	5	47	23	2,522	

(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「理美容」「商品一般」の順が続いている。

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を含む「商品一般」が最も多くなっている。次いで「化粧品」「役務その他」「健康食品」の順が続いている。

商品別ワースト10（契約当事者の年代別）

順位	商品名	件数
1	他の教養・娯楽	38
2	化粧品	15
3	商品一般	12
4	娯楽等情報配信サービス	11
5	健康食品	8
6	自動車	5
7	理美容	5
8	放送	4
9	かばん	3
9	パソコン・パソコン関連用品	3
9	電話機・電話機用品	3
9	移動通信サービス	3
9	役務その他	3
9	その他	34
合計		147

順位	商品名	件数
1	理美容	75
2	他の教養・娯楽	43
3	レンタル・リース・貸借	40
4	商品一般	32
5	役務その他	29
6	内職・副業	23
7	娯楽等情報配信サービス	20
8	電気	18
8	自動車	18
10	医療	16
10	その他	245
合計		559

順位	商品名	件数
1	商品一般	38
2	レンタル・リース・貸借	34
3	役務その他	27
4	自動車	20
4	他の金融関連サービス	20
4	他の教養・娯楽	20
7	理美容	19
8	音響・映像製品	16
8	移動通信サービス	16
10	化粧品	15
10	娯楽等情報配信サービス	15
10	その他	268
合計		508

順位	商品名	件数
1	化粧品	61
2	商品一般	48
3	レンタル・リース・貸借	32
4	役務その他	29
5	自動車	27
6	他の教養娯楽品	24
6	インターネット通信サービス	24
8	紳士・婦人洋服	23
9	移動通信サービス	21
10	他の教養・娯楽	18
10	その他	411
合計		718

順位	商品名	件数
1	化粧品	102
2	商品一般	79
3	健康食品	39
4	役務その他	37
5	インターネット通信サービス	36
6	娯楽等情報配信サービス	31
7	レンタル・リース・貸借	28
8	紳士・婦人洋服	27
9	自動車	26
9	移動通信サービス	26
10	その他	451
合計		882

順位	商品名	件数
1	化粧品	115
2	商品一般	103
3	役務その他	34
4	娯楽等情報配信サービス	33
5	健康食品	31
6	他の教養娯楽品	24
7	電気	22
7	工事・建築・加工	22
9	魚介類	20
10	インターネット通信サービス	18
10	その他	420
合計		842

順位	商品名	件数
1	商品一般	220
2	化粧品	86
3	役務その他	78
4	健康食品	59
5	移動通信サービス	45
6	娯楽等情報配信サービス	36
7	電気	33
8	インターネット通信サービス	31
9	工事・建築・加工	30
9	修理・補修	30
9	その他	714
合計		1,362

順位	商品名	件数
1	他の教養・娯楽	81
2	理美容	80
3	商品一般	44
4	レンタル・リース・貸借	41
5	役務その他	32
6	娯楽等情報配信サービス	31
7	内職・副業	25
8	化粧品	24
9	自動車	23
10	健康食品	20
10	その他	305
合計		706

順位	商品名	件数
1	商品一般	278
2	化粧品	142
3	役務その他	95
4	健康食品	76
5	娯楽等情報配信サービス	55
6	移動通信サービス	52
7	電気	44
8	インターネット通信サービス	43
9	工事・建築・加工	38
10	他の教養娯楽品	36
10	修理・補修	36
10	その他	887
合計		1,782

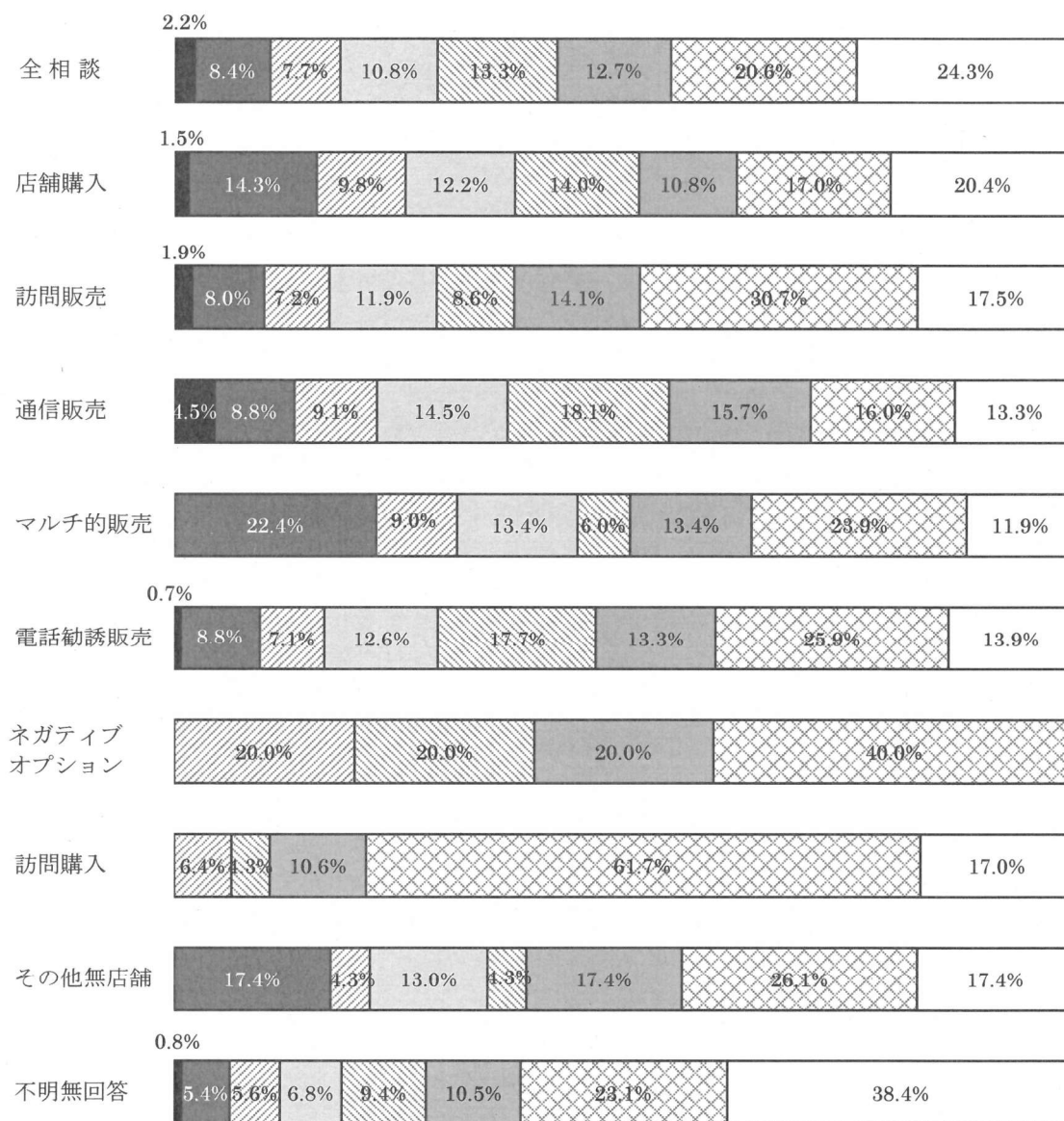
(6) 販売購入形態別状況

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、60歳代がそれに続いている。

販売購入形態別で見ると、60歳以上の占める割合が最も高いのは「訪問購入」で、次いで「ネガティブオプション」、「訪問販売」がそれに続いている。

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、「その他無店舗購入」、「店舗購入」がそれに続いている。

契約当事者の年齢別割合



■ 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

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	理 美 容	109
2	レンタル・リース・貸借	91
3	自 動 車	83
4	移動通信サービス	77
5	医 療	67
6	修 理 ・ 補 修	45
7	役 務 そ の 他	36
8	電 話 機 ・ 電 話 機 用 品	30
9	調 理 食 品	28
10	他 の 教 養 娛 楽 品	27
	そ の 他	459
	合 計	1,052

訪問販売

順位	商品名	件数
1	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	38
2	役 務 そ の 他	33
3	空 調 ・ 冷 暖 房 ・ 給 湯 設 備	30
	修 理 ・ 補 修	25
4	インターネット通信サービス	25
	衛 生 サ ー ビ ス	25
7	移 動 通 信 サ ー ビ ス	17
	電 気	12
8	役 務 一 般	12
	放 送	12
	そ の 他	132
	合 計	361

通信販売

順位	商品名	件数
1	化 粧 品	386
2	娯楽等情報配信サービス	155
3	他 の 教 養 ・ 娯 楽	152
4	商 品 一 般	139
5	健 康 食 品	136
6	紳 士 ・ 婦 人 洋 服	96
7	役 務 そ の 他	83
8	他 の 教 養 娯 楽 品	75
9	玩 具 ・ 遊 具	47
10	家 具 ・ 寝 具	45
	そ の 他	940
	合 計	2,254

マルチ・マルチまがい

順位	商品名	件数
1	健 康 食 品	9
	ファンド型投資商品	9
3	パソコン・パソコン関連用品	8
4	化 粧 品	6
	内 職 ・ 副 業	6
6	役 務 一 般	3
	移 動 通 信 サ ー ビ ス	3
	教 室 ・ 講 座	3
	商 品 一 般	2
	飲 料	2
9	他 の 教 養 娯 楽 品	2
	生 命 保 険	2
	他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	2
	他 の 教 養 ・ 娯 楽	2
	そ の 他	8
	合 計	67

電話勧誘販売

順位	商品名	件数
1	魚 介 類	62
2	役 務 そ の 他	59
3	インターネット通信サービス	49
4	電 気	18
5	健 康 食 品	15
6	他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	14
	内 職 ・ 副 業	14
8	教 室 ・ 講 座	8
	老 人 福 祉 ・ サ ー ビ ス	8
10	化 粧 品	7
	そ の 他	40
	合 計	294

ネガティブ・オプション

順位	商品名	件数
1	洋 服 一 般	1
	紳 士 ・ 婦 人 洋 服	1
	ア ク セ サ リ ー	1
	書 籍 ・ 印 刷 物	1
	役 務 そ の 他	1
	合 計	5

訪問購入

順位	商品名	件数
1	商 品 一 般	9
2	ア ク セ サ リ ー	7
3	他 の 教 養 娯 楽 品	5
4	和 服	4
	他 の 商 品	4
	履 物	3
6	音 響 ・ 映 像 製 品	3
	食 器 ・ 台 所 用 品	2
	空 調 ・ 冷 暖 房 機 器	2
	自 動 車 用 品	2
	そ の 他	6
	合 計	47

その他無店舗

順位	商品名	件数
1	他 の 教 養 娯 楽 品	3
	食 生 活 機 器	2
2	他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	2
	移 動 通 信 サ ー ビ ス	2
	役 務 そ の 他	2
	菓 子 類	1
	飲 料	1
	健 康 食 品	1
	履 物	1
	医 療 用 具	1
6	パソコン・パソコン関連用品	1
	屋 外 装 備 品	1
	他 の 商 品	1
	レンタル・リース・貸借	1
	役 務 一 般	1
	預 貯 金 ・ 証 券 等	1
	他 の 保 健 ・ 福 祉	1
	合 計	23

不明・無関係

順位	商品名	件数
1	商 品 一 般	553
2	レンタル・リース・貸借	146
3	役 務 そ の 他	117
4	他 の 行 政 サ ー ビ ス	108
5	電 気	84
6	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	77
7	融 資 サ ー ビ ス	64
8	インターネット通信サービス	57
9	移 動 通 信 サ ー ビ ス	56
10	他 の 金 融 関 連 サ ー ビ ス	46
	そ の 他	1,214
	合 計	2,522

(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」(21.2%→22.0%)、「販売信用」(17.0%→23.6%)となっている。

苦情相談における契約金額は、「10万円未満」が39.4%、「10万円以上100万円未満」が15.5%、「100万円以上」が5.9%の割合である。全体の件数は減ったが、「10万円未満」、「500万円以上」については、件数が増加している。

苦情相談の契約金額		令和3年度		令和4年度	
		件数	割合	件数	割合
契約金額	0～1万円未満	1,046	16.2	999	16.7
	1～10万円未満	1,276	19.8	1,363	22.7
	10～50万円未満	753	11.7	723	12.1
	50～100万円未満	206	3.2	201	3.4
	100～500万円未満	314	4.9	258	4.3
	500万円以上	69	1.1	98	1.6
	不明・無関係	2,773	43.1	2,349	39.2
	計	6,437	100.0	5,991	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2,871件(43.3%、前年比2.6増)で約半数近くを占める。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、相談者が事業者に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」(36.1%、前年比1.0%増)、「処理不要」(9.8%、前年比3.5%減)の占める割合が高い。

相談処理結果の状況		令和3年度		令和4年度		
		件数	割合	件数	割合	
相談処理結果	助言(自主交渉)	3,098	40.7	2,871	43.3	
	斡旋解決	311	4.1	222	3.4	
	他機関紹介	238	3.1	211	3.2	
	その他情報提供	2,677	35.1	2,389	36.1	
	処理不要	1,015	13.3	646	9.8	
	その他	処理中	182	2.4	193	2.9
		処理不能	56	0.7	60	0.9
		斡旋不調	43	0.6	33	0.5
計		7,620	100.0	6,625	100.0	

※令和3年度の件数は、昨年4月末時点での集計結果である。

(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44.4%と最も多く、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9.5%と続いている。

内容別相談状況		令和3年度		令和4年度	
		件数	割合	件数	割合
相談内容	安全・衛生	242	2.1	185	1.9
	品質・機能・役務品質	1,010	9.0	935	9.5
	法規・基準	116	1.0	124	1.3
	価格・料金	242	2.1	237	2.4
	表示・広告	220	2.0	200	2.0
	販売方法	3,099	27.5	2,717	27.5
	契約・解約	4,699	41.7	4,387	44.4
	接客対応	707	6.3	653	6.6
	買物相談・生活知識等	57	0.5	62	0.6
	その他	89	0.8	65	0.7
	無回答	787	7.0	313	3.2
	計	11,268	100.0	9,878	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51.6%、「役務」が43.6%（「商品関連役務」8.0%、「他の役務」35.6%）の割合である。前年度と比較すると「商品」に関する相談が2.9%、「役務」に関する相談が2.6%増加している。

内訳は、「商品」については、「商品一般」が最も多く、次いで、「保健衛生品」、「教養娯楽品」、「食料品」の順になっている。

「役務」では、「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」が最も多く、次いで、「運輸・通信サービス」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		令和2年度		令和3年度		令和4年度	
		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	1,063	11.9	929	12.2	732	11.0
	B 食料品	805	9.0	499	6.5	473	7.1
	C 住居品	328	3.7	305	4.0	246	3.7
	D 光熱水品	151	1.7	166	2.2	159	2.4
	E 被服品	380	4.3	360	4.7	325	4.9
	F 保健衛生品	626	7.0	471	6.2	571	8.6
	G 教養娯楽品	708	7.9	585	7.7	548	8.3
	H 車両・乗り物	217	2.4	217	2.8	187	2.8
	I 土地・建物・設備	203	2.3	163	2.1	157	2.4
	J 他の商品	17	0.2	15	0.2	22	0.3
計		4,498	50.5	3,710	48.7	3,420	51.6
商品関連役務	K クリーニング	17	0.2	11	0.1	13	0.2
	L レンタル・リース・貸借	348	3.9	344	4.5	258	3.9
	M 工事・建築・加工	202	2.3	144	1.9	143	2.2
	N 修理・補修	114	1.3	106	1.4	112	1.7
	O 管理・保管	11	0.1	5	0.1	6	0.1
計		692	7.8	610	8.0	532	8.0
役務	P 役務一般	34	0.4	67	0.9	55	0.8
	Q 金融・保険サービス	489	5.5	394	5.2	356	5.4
	R 運輸・通信サービス	1,432	16.1	580	7.6	465	7.0
	S 教育サービス	31	0.3	18	0.2	17	0.3
	T 教養・娯楽サービス	212	2.4	612	8.0	548	8.3
	U 保健・福祉サービス	300	3.4	285	3.7	364	5.5
	V 他の役務	439	4.9	392	5.1	384	5.8
	W 内職・副業・ねずみ講	17	0.2	93	1.2	62	0.9
	X 他の行政サービス	150	1.7	72	0.9	109	1.6
計		3,104	34.8	2,513	33.0	2,360	35.6
Z 他の相談		621	7.0	787	10.3	313	4.7
合計		8,915	100.0	7,620	100.0	6,625	100.0

※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない。

(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「自動車」「自転車・用品」が多い。

①危害に関するもの(89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	23	自転車・用品	2	履物	1
健康食品	12	レンタル・リース・貸借	2	医療用具	1
医療	9	健康関連サービス	2	他の保健衛生品	1
理美容	9	老人福祉・サービス	2	電話機・電話機用品	1
穀類	2	商品一般	1	他の教養娯楽品	1
菓子類	2	魚介類	1	教室・講座	1
調理食品	2	油脂・調味料	1	観覧・鑑賞	1
洗剤等	2	果物	1	他の教養・娯楽	1
家具・寝具	2	食器・台所用品	1	他の保健・福祉	1
洋装下着	2	電気	1	外食・食事宅配	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	30	骨折	3	頭蓋（内）損傷	1
その他の傷病及び諸症状	28	擦過傷・挫傷・打撲傷	3	不明	1
消化器障害	10	神経・脊髄の損傷	2		
熱傷	4	中毒	2		
呼吸器障害	4	刺傷・切傷	1		

②危険に関するもの(12件)

商品・役務名

商品・役務	件数	商品・役務	件数	商品・役務	件数
自動車	2	音響・映像製品	1		
自転車・用品	2	自動車用品	1		
調理食品	1	レンタル・リース・貸借	1		
食生活機器	1	修理・補修	1		
他の保健衛生品	1	管理・保管	1		

○危険の内容

危険内容	件数	危険内容	件数	危険内容	件数
破損・折損	3	発煙・火花	2	操作・使用性の欠落	2
火災	2	機能故障	2	異物の混入	1

(12) 新型コロナウイルス関連相談状況

新型コロナウイルスに関連する相談件数は164件で、令和2年度をピークに減少している。

	元年度	2年度	3年度	4年度
相談件数	145	811	380	164

(13) 成年年齢引き下げに伴う相談状況

18歳から19歳が契約当事者である相談件数は73件で、前年度の94件と比較して、増えている状況ではなかった。

契約当事者18～19歳の相談

	3年度	4年度
相談件数	94	73
うち契約当事者本人からの相談	48	34

商品別ワースト5

順位	相談内容	件数	
1	他の教養・娯楽	10	(10)
2	商品一般	6	(6)
3	自動車	5	(1)
4	健康商品	4	(5)
	化粧品	4	(8)
	放送	4	(3)
	娯楽等情報配信サービス	4	(12)
	理美容	4	(2)

(括弧書きは令和3年度)

(14) 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4年度～：月1回

〔令和4年度開設日〕

毎月1回：2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4年度	12日	37件
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

(15) その他

各種業界団体との連携

①生命保険業界（せいほ意見交換会）

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4年9月14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

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5年2月17日（金）

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4年8月18日（木）14：00～16：00

令和5年3月 9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

(16) 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	4,410	1,786	2,389	235	795	181	1,557	22	285	41	1,529	116	328	354	430	661	661	1,322	538
倉敷市	3,194	1,405	1,663	126	631	150	1,236	3	115	34	1,025	87	295	302	459	502	470	799	280
津山市	1,134	476	623	35	215	63	244	2	57	6	547	13	69	76	139	168	193	411	65
玉野市	30	17	13	0	4	5	11	0	0	4	6	0	2	3	2	0	4	8	11
笠岡市	291	111	169	11	41	16	101	0	20	2	111	2	7	17	18	22	63	82	80
井原市	365	158	197	10	26	18	86	1	19	14	201	2	11	18	23	31	77	162	41
総社市	270	97	155	18	42	25	101	2	24	2	74	2	15	21	51	41	43	78	19
高梁市	14	7	7	0	2	0	7	0	0	1	4	0	0	1	0	0	0	0	13
新見市	22	9	13	0	0	0	7	0	2	0	13	0	0	0	1	2	2	7	10
備前市	48	23	23	2	1	1	17	1	0	2	26	0	3	1	5	0	10	15	14
瀬戸内市	158	67	89	2	24	13	42	0	17	1	61	2	12	10	15	20	19	40	40
赤磐市	253	122	121	10	38	21	89	2	11	2	90	4	18	12	31	25	27	98	38
真庭市	349	174	152	23	27	26	86	3	22	7	178	4	21	13	28	31	51	63	138
美作市	52	23	29	0	2	0	10	0	1	1	38	0	5	5	12	10	9	11	0
浅口市	226	94	112	20	31	18	54	6	18	4	95	0	3	9	17	29	58	57	53
和気町	12	6	6	0	0	0	5	0	4	2	1	0	0	0	2	2	4	0	4
早島町	39	18	18	3	1	2	27	0	2	1	6	2	2	5	5	3	2	12	8
里庄町	10	4	6	0	0	1	5	0	1	1	2	1	1	1	1	0	2	4	0
矢掛町	44	13	22	9	0	1	3	0	4	1	35	0	0	3	0	2	9	15	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	6	4	2	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6
勝央町	6	2	4	0	0	0	1	0	0	0	5	0	0	0	0	3	0	2	1
奈義町	4	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	1	3
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	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
美咲町	5	0	5	0	0	0	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	5
吉備中央町	3	2	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	2	0
合計	10,946	4,621	5,821	504	1,880	541	3,692	42	602	126	4,063	235	792	851	1,239	1,552	1,705	3,189	1,383

2) 消費生活相談の受付件数（令和2年度～令和4年度：市町村別）

	令和2年度				令和3年度				令和4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	4,025	3,878	7,903	50.9%	4,042	3,192	7,234	55.9%	4,410	2,800	7,210	61.2%
倉敷市	3,092	1,550	4,642	66.6%	3,041	1,383	4,424	68.7%	3,194	820	4,014	79.6%
津山市	980	320	1,300	75.4%	1,016	260	1,276	79.6%	1,134	288	1,422	79.7%
玉野市	35	384	419	8.4%	16	301	317	5.0%	30	308	338	8.9%
笠岡市	321	63	384	83.6%	293	75	368	79.6%	291	74	365	79.7%
井原市	343	61	404	84.9%	388	70	458	84.7%	365	51	416	87.7%
総社市	336	273	609	55.2%	301	230	531	56.7%	270	273	543	49.7%
高梁市	25	89	114	21.9%	24	91	115	20.9%	14	93	107	13.1%
新見市	20	96	116	17.2%	19	88	107	17.8%	22	111	133	16.5%
備前市	69	192	261	26.4%	43	166	209	20.6%	48	154	202	23.8%
瀬戸内市	257	208	465	55.3%	277	245	522	53.1%	158	131	289	54.7%
赤磐市	281	159	440	63.9%	230	151	381	60.4%	253	154	407	62.2%
真庭市	253	114	367	68.9%	279	90	369	75.6%	349	62	411	84.9%
美作市	42	135	177	23.7%	19	124	143	13.3%	52	149	201	25.9%
浅口市	232	121	353	65.7%	178	117	295	60.3%	226	114	340	66.5%
和気町	9	78	87	10.3%	10	66	76	13.2%	12	63	75	16.0%
早島町	38	56	94	40.4%	25	47	72	34.7%	39	40	79	49.4%
里庄町	11	48	59	18.6%	9	39	48	18.8%	10	32	42	23.8%
矢掛町	33	35	68	48.5%	30	26	56	53.6%	44	33	77	57.1%
新庄村	0	3	3	0.0%	0	0	0	0.0%	0	4	4	0.0%
鏡野町	11	47	58	19.0%	10	48	58	17.2%	6	49	55	10.9%
勝央町	5	60	65	7.7%	3	44	47	6.4%	6	66	72	8.3%
奈義町	6	29	35	17.1%	2	33	35	5.7%	4	34	38	10.5%
西粟倉村	4	11	15	26.7%	0	5	5	0.0%	0	12	12	0.0%
久米南町	0	20	20	0.0%	4	21	25	16.0%	1	15	16	6.3%
美咲町	7	71	78	9.0%	5	54	59	8.5%	5	57	62	8.1%
吉備中央町	7	69	76	9.2%	4	41	45	8.9%	3	63	66	4.5%
県外		142	142	0.0%		116	116	0.0%		115	115	0.0%
不詳		603	603	0.0%		497	497	0.0%		460	460	0.0%
合計	10,442	8,915	19,357	53.9%	10,268	7,620	17,888	57.4%	10,946	6,625	17,571	62.3%

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5年3月末

種 類		回数	人 数 (名)
消費生活講座 (主催：県)		4	215
くらしの一日教室 (主催：県)		4	58
消費者啓発セミナー (主催：各種団体等)	高齢者	16 (12)	388 (315)
	障害者	6	185
	支援者	18 (2)	747 (66)
	学生・若者	28 (5)	2,931 (543)
	教職員・保護者	7	268
	各種団体	6 (2)	175 (111)
	小 計	70 (22)	4,474 (1,035)
合 計 (※)		78	4,747

() 書きは内数でボランティア講師派遣実施分

(※) 消費者啓発セミナーの回数・人数は、1回のセミナーで複数の対象区分の実施があるため、内訳総数と小計は一致しない。

(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10人、10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

(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	テ ー マ	参加 人数	講 師
5/20	若者の消費者トラブル ～成年年齢引き下げでどう変わる～	78	元消費者庁長官 板東 久美子
9/16	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～	30	岡山県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 佐藤 香名
11/18	知っていますか？黄ニラの魅力 ～おかやまブランド野菜は、ぽっけえ で～	38	岡山県生物科学研究所 所長 畑中 唯史
2/9	骨の中のミクロの世界から考える 健康の秘訣	69	岡山大学 学術研究院 医歯薬学域 准教授 池亀 美華
計		215	

(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
6/29	岡山市立岡山後楽館中学校（1年生）	7	県消費生活センター業務、相談状況及び 事例紹介、質疑応答、施設見学
11/22	岡山県消費生活問題研究協議会 （高梁支部）	16	賢いお金の使い方
11/30	岡山障害者就業・生活支援センター	15	お金の上手なやりくりの仕方
12/14	旭川荘厚生専門学院 （介護福祉学科2年生）	20	高齢者のトラブル事例と見守り、消費者 のための法律
計	4 回	58	

(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。

高齢者対象

※印はボランティア講師派遣

月日	対 象 者	人数	テ ー マ	場 所
6/15	久米南町塩之内ふれあいサロン※	8	高齢者の消費者トラブル～被害にあわない対応策～	久米南町塩之内集会所
6/28	サロン玉手箱※	20	特殊詐欺注意！あなたは大丈夫？	岡山市浅川団地集会所
6/28	岡山県消費生活問題研究協議会美作支部	30	最新の消費者被害とその対応～人権に配慮した寄り添い～	美作市民センター
6/29	玉野市日比公民館※	29	消費者トラブル対処法～高齢者の視点から～	玉野市日比公民館
7/14	東乙多見サロン※	21	最近の詐欺とその防止について	岡山市東公民館
7/14	奈義町（高齢者学級）※	51	高齢者の消費者トラブル～被害にあわない対応策～	奈義町文化センター
8/4	岡山市福祉交流プラザさいでん※	14	最近の詐欺とその防止について	岡山市財田老人憩の家
8/18	西粟倉村	10	悪徳商法の手口とだまされない工夫	西粟倉村下土居公民館
10/27	西粟倉村	16	悪徳商法の手口とだまされない工夫	西粟倉村知社公民館、塩谷公民館
11/14	中山道すこやかサロン※	20	消費者啓発	中山道公会堂
11/16	岡山県消費生活問題研究協議会（美作・勝央支部）※	26	地域の輪でつないで防ぐ消費者被害	美作市民センター
11/16	西粟倉村	17	消費者被害の手口と対策	西粟倉村下土居公民館
2/13	岡山市足守公民館※	40	だまされないぞ悪質商法！	岡山市足守公民館
2/24	瀬戸内市長船町公民館※	40	だまされないぞ悪質商法！	瀬戸内市長船町公民館
3/14	陵南みなみ町内会※	16	（特殊）詐欺について（対処法）	岡山市陵南みなみ町内会集会所
3/23	玉原ユートピア学級※	30	身近にある消費者トラブルに気をつけよう	玉原公民館大会議室
計	16回	388		

障害者対象

月日	対象者	人数	テーマ	場所
7/17	岡山障害者就業・生活支援センター (卒業後3年以内)	20	18歳から大人になる！？～気をつけたい消費者トラブル～	ピュアリティまきび
11/5	岡山県肢体不自由児者福祉協会	10	消費トラブルにあわないために	きらめきプラザ
11/27	岡山県手をつなぐ育成会 (岡山県大会)	130	講演：消費者被害～気を付けたいこと～、分科会：消費生活～お金の管理・消費トラブル～	アクティブライフ井原
1/28	岡山市難聴者協会	21	ほんと？その話！	岡山市福祉文化会館
2/17	岡山県立岡山聾学校高等部	2	契約について	岡山県立岡山聾学校
2/24	岡山県立岡山聾学校高等部	2	ネットショッピングについて	岡山県立岡山聾学校
計	6回	185		

支援者対象

※印はボランティア講師派遣/人数()は再掲

月日	対象者	人数	テーマ	場所
5/11	倉敷市(地域子育て支援拠点連絡会)	30	県消費生活センター紹介、安全安心な毎日ついて考えよう	倉敷市健康福祉プラザ
5/29	被害者サポートセンターおかやま(被害者支援員養成講座)	40	消費者トラブル事例と消費生活センターの役割	ピュアリティまきび
6/25	岡山県手をつなぐ育成会井笠地域連絡協議会	35	18歳で成年になるとは～インターネットに関するトラブル事例から～	浅口市健康福祉センター
9/7	岡山県市民後見人養成講座(津山社会福祉協議会)	22	消費者被害の実態とその対応	津山市総合福祉会館
9/15	たかはし障害者就業・生活支援センター	20	障害者の雇用状況	(リモート ZOOM)
9/21	岡山県手をつなぐ育成会	20	消費者トラブルの事例と対応(クーリング・オフなど)	きらめきプラザ
9/27	美作市大原総合支所(民生委員)	11	最新の消費者被害とその対策～人権に配慮した寄り添い～	美作市大原総合支所
10/19	岡山県警察安全相談専科	15	県消費生活センターの業務概要	県警察学校
10/30	岡山県市民後見人養成講座	86	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
11/8	岡山県農林漁業団体等退職者連盟(見守り力育成講座)	25	消費者被害の防止について	高梁国際ホテル

支援者対象

※印はボランティア講師派遣／人数（ ）は再掲

月日	対象者	人数	テーマ	会場名
11/11	津山市地域包括支援センター	18	防ごう消費者被害！～見守りや気づきのポイント～	津山市役所
11/18	岡山県農林漁業団体等退職者連盟（見守り力育成講座）※	29	消費者被害の防止について	ホテルグラン・ココエ倉敷
11/28	美作市社会福祉協議会（市民後見人）	6	後見人育成事業「消費生活センターの機能と消費者被害への対応について」	美作市社会福祉協議会美作地域ステーション
11/29 11/30	岡山県身体障害者福祉連合会（相談員）	123	消費者被害に遭わないために	きらめきプラザ
11/30	岡山県農林漁業団体等退職者連盟（見守り力育成講座）※	37	消費者被害の防止について	ピュアリティまきび
1/28	岡山市難聴者協会	(21)	ほんと？その話！	岡山市福祉文化会館
2/22	美作県民局管内中堅民生委員・児童委員	209	最新の消費者トラブル～見守りや気づきのポイント～	リージョンセンター津山ペンタホール
合計	18回	747	再掲を含む	

学生・若者対象

※印はボランティア講師派遣／人数（ ）は再掲

月日	対象者	人数	テーマ	会場名
4/5	株式会社三井E&S サービス	33	若者の消費者被害の防止	三井造船技能研修センター
4/16	美作大学※	289	消費生活について	美作大学
5/10	岡山高等歯科衛生専門学校	42	社会への第一歩～消費者トラブルに遭わない方策～	岡山高等歯科衛生専門学校
5/14	和気閑谷高校	259	狙われる18歳～消費者トラブルの実態～	和気閑谷高校
5/18	新見公立大学	192	社会への第一歩～消費者トラブルに遭わない方策～	新見公立大学
5/27	興陽高校（岡山市消費者のつどい）	58	成年になるとは～消費者問題から考える	興陽高校
6/1	中国学園大学	60	狙われる18歳～消費者トラブルの実態～	中国学園大学
7/15	玉野市立胸上小学校（e-ネット安心講座）	52	インターネットをあんげんにつかうために～情報モラル講座	玉野市胸上小学校

学生・若者対象

※印はボランティア講師派遣／人数（ ）は再掲

月日	対 象 者	人数	テ ー マ	場 所
7/17	岡山障害者就業・生活支援センター	20	18歳から大人になる！？ ～気をつけたい消費者トラブル～	ピュアリティまきび
9/7	新見高校	63	成年年齢引き下げに伴う 消費者教育	新見高校北校地
9/28 9/30	瀬戸南高校※	105	成年年齢引き下げ・契約・若 者の消費者被害防止	瀬戸南高校
10/22	岡山市立富山中学校 (e-ネット安心講座)	340	インターネットを安全に 使おう～情報モラル講座	岡山市立富山中学校
10/25	津山工業高等専門学校 (4年生)	165	成人年齢引き下げ	津山工業高等専門学校
10/28	岡山東商業高校	53	18歳から成年になる君たちへ ～消費者問題から考える～	岡山東商業高校
10/31	倉敷清陵高校	313	18歳から成年になる君たちへ ～消費者問題から考える～	倉敷清陵高校
11/19	岡山弁護士会※ (ジュニア・ロースクール)	59	ジュニア・ロースクール岡山 契約について考えよう	岡山大学
12/2 12/5	津山工業高等専門学校 (3年生)	181	成人年齢引き下げ	津山工業高等専門学校
12/7	玉野市立備南高校	9	消費者被害にあわないた めに	玉野市立備南高校
12/16	和気閑谷高校	92	社会に旅立つ君たちへ～消 費生活センターからのメッ セージ～	和気閑谷高校
2/14	清心中学校※	90	法教育講座	清心中学校
2/17	岡山聾学校高等部	(2)	契約について	岡山聾学校
2/19	岡山県児童養護施設等 協議会	17	18歳から成年になるきみ たちへ ～成年年齢引下 げで気をつけること～	きらめきプラザ
2/20	水島工業高校	312	若者の消費者トラブルに ついて	水島工業高校
2/21	笠岡工業高校	92	18歳で成年になる君たち へ～消費者問題から考え る～	笠岡工業高校
2/22	農業大学校	31	若者の消費者教育	農業大学校
2/24	岡山聾学校高等部	(2)	ネットショッピングに ついて	岡山聾学校
計	28回	2,931	再掲を含む	

教職員・保護者対象

人数（ ）は再掲

月日	対 象 者	人数	テ ー マ	場 所
6/25	岡山県手をつなぐ育成会井笠地域連絡協議会	(35)	18歳で成年になるとは～インターネットに関するトラブル事例から～	浅口市健康福祉センター
7/15	玉野市立胸上小学校 (e-ネット安心講座)	4	情報モラル講座	玉野市胸上小学校
10/22	岡山市立富山中学校 (e-ネット安心講座)	80	情報モラル講座	岡山市立富山中学校
11/5	岡山県肢体不自由児者福祉協会	(10)	消費トラブルにあわないために	きらめきプラザ
11/27	岡山県手をつなぐ育成会 (岡山県大会)	(130)	講演：消費者被害～気を付けたこと～、分科会：消費生活～お金の管理・消費トラブル～	アクティブライフ井原
12/7	玉野市立備南高校	2	消費者教育にあわないために	玉野市立備南高校
2/19	岡山県児童養護施設等協議会	7	18歳から成年になるきみたちへ～成年年齢引下げで気をつけること～	きらめきプラザ
計	7回	268	再掲を含む	

各種団体対象

※印はボランティア講師派遣

月日	対 象 者	人数	テ ー マ	場 所
6/1	岡山民事調停協会（調停委員）	15	消費者被害について考える～相談現場からの考察～	岡山地方裁判所
9/15	岡山県支部新聞公正取引協議会	14	特定商取引法及び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
10/27	J A晴れの国岡山津山女性部※	100	最近の問題・被害事例・フィッシング詐欺など	グリーンヒルズ津山
11/17	きらめきプラザ館内事例研修会	16	当センターの概要と事例	きらめきプラザ
12/8	(一社)生命保険協会岡山県協会	19	最新の消費者トラブルの傾向、消費生活の安全・安心に関わる取組について	NTTクレドビル
12/12	行政監視行政相談センター※	11	消費者被害の実態とその対応	和気鶴飼谷温泉
計	6回	175		

(5) 啓発講座等市町村別利用状況

(開催回数)

区分	くらしの 一日教室	消費者啓発セミナー						計
		高齢者	障がい者	支援者	学生・ 若者	教職員・ 保護者	各種団体	
岡山市	4	6	5	8	12	3	4	42
玉野市		2			3	1		6
備前市								
瀬戸内市		1						1
赤磐市					1			1
和気町					2		1	3
吉備中央町								
備前局計	4	9	5	8	18	4	5	53
倉敷市				2	3			5
笠岡市					1			1
井原市			1			2		3
総社市								
高梁市				2				2
新見市					2			2
浅口市								
早島町								
里庄町								
矢掛町								
備中局計			1	4	6	2		13
津山市				3	5		1	9
真庭市								
美作市		2		2				4
新庄村								
鏡野町								
勝央町								
奈義町		1						1
西粟倉村		3						3
久米南町		1						1
美咲町								
美作局計		7		5	5		1	18
合計	4	16	6	17	29	6	6	84

(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
7/23	小学校・中学校・高等学校・特別支援学校教員等	3	18歳で成年になるとは～消費者問題から考える～	県消費者教育コーディネーター
8/5	同上	16	同上	同上

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3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。

紙芝居「ももたといぬっち」読み聞かせ(幼児～若者向け・8分58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) 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
7/23	小学校・中学校・高等学校・特別支援学校教員等	3	18歳で成年になるとは～消費者問題から考える～	県消費者教育コーディネーター
8/5	同上	16	同上	同上

※ 1) 教員向け消費者教育講座の再掲

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
6/20	個人情報保護委員会 委員長 丹野実絵子 ・個人情報保護法の基本 ～国民の安心・安全の確保に向けて～	41名

(2) 市町村相談員の実地研修の受入れ

関係市から依頼があったため、市の初任消費生活相談員について、当センターに受け入れて研修を実施した。

瀬戸内市 1名 2日間

(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
7/29	岡山簡易裁判所 (司法行政事務掌理裁判官 岡田 幹雄ほか) ・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(矢吹消費者教育コーディネーター) ・消費生活相談の役割と対応	市町村等9名、県9名

(4) 消費生活相談員等レベルアップ研修

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
9/12	アフィリエイトの基礎知識&相談現場での活用法 日本アフィリエイト協議会 代表理事 笠井 北斗 消費生活相談の役割と対応 消費者教育コーディネーター 矢吹 香月	市町村等14名、県14名
11/7	資金決済サービスの仕組みと関係する法律の基礎知識 東京合同法律事務所 弁護士 坂 勇一郎	市町村等18名、県17名
1/23	事例で学ぶ 改正消費者契約法を中心とした最新基礎知識 －相談現場の事例を踏まえて－ 弁護士 江口 文子 (明日風法律事務所)	市町村等19名、県13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117名参加

開催日	主なテーマ	参加者
7/14	令和3年改正特定商取引法について（弁護士会） 等	34名
9/1	占いサイト事業者等に対する損害賠償請求（司法書士会） 等	29名
12/9	不法行為について－旧統一教会関連－（弁護士会） 等	28名
2/16	脱毛エステの店が閉店し、近くに系列店がなく今後サービスが受けられない場合の残債の支払いについて（司法書士会） 等	26名

(6) 市町村相談体制の状況 (令和4.4.1)

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	1	○	
	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)		20	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(29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DVDライブラリーを設けて、パンフレットや教材の提供、DVD・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

「センターからのお便り」 年 4 回季刊発行 各回 2,000部

2) リーフレット等作成

「こんな様子でお困りの人がいませんか」 冊子 10,000部



(2) テレビによる消費者啓発

放送月	テ — マ	放送局
5月	「岡山ニュースもぎたて！」 消費者トラブル最近の傾向は？ どう対策？	NHK

(3) ラジオによる消費者啓発

放送月	テ — マ	放送局
5月	「県民のみなさんへ」 成年年齢の引き下げと消費者トラブル	RSK
8月	「県民のみなさんへ」 ネットの消費者トラブル	RSK
3月	「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
	山陽新聞～消費のアドバイス～
5月	電気契約トラブル～安易に検針票をみせないで～
6月	キャッシュバックされず～SNS勧誘 慎重に判断を～
7月	入院時の日用品レンタルで高額請求～途中中止可能か利用規約確認を～
9月	クーポン利用で化粧品、解約断られる～「最終確認画面」表示状況で判断～
12月	占いサイトで多額課金～相手とのやり取り残して～
2月	SMSで次々未払い請求～個人情報詐欺警戒 安易に返信しない～

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6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●



トイレの修理サービスで高額請求

トイレの水漏れに気づき、水漏れ修理1,000円からのネット広告を見つけた業者に電話して来てもらった。業者が便器を少し動かしただけで水漏れは直り、出張見積り費等5千円を請求され現金で支払った。すると業者に、「このままにしておくと再び水漏れする可能性が高い、便器とタンクを交換したほうがよい。今交換すれば一式20万円できる。」と言われ、不安になった。(岡山市：男性)

消費者へのアドバイス

低額料金での修理を表示しながら、実際は高額な修理代金を請求する相談が多く寄せられています。想定していない高額な作業を提案された場合は、いったん作業を断り冷静に考えるようにしましょう。特定商取引法の訪問販売に該当すればクーリング・オフできる可能性があります。

●消費生活トピックス●

自転車ヘルメットの着用が努力義務に！

令和5年4月1日に施行された改正道路交通法により、全ての自転車の利用者について乗車用ヘルメットの着用が努力義務となりました。自転車死亡事故の約7割(※)が頭部に致命傷を負っています。また、ヘルメットの着用状況による致死率では、着用していない場合の致死率が着用している場合と比較すると約2.3倍も高くなっています。ヘルメットを正しく着用することで、交通事故の被害を軽減し、命を守ることに繋がります。

また、ヘルメットは、SGマークなどの安全性を示すマークの付いたものを使い、あごひもを確実に締めるなど正しく着用するようにしましょう。

(※)平成30年から令和4年までの東京都内における自転車乗用中死者の損傷部位の割合
警視庁ホームページ



内閣総理大臣表彰を受賞！

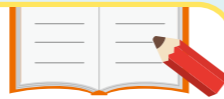
消費者庁が行う令和5年度 消費者支援功労者表彰 内閣総理大臣表彰を県内の1個人が受賞されました。

受賞者 ●田村 久美氏 川崎医療福祉大学准教授



令和5年度 消費生活講座

消費者の皆さんに身近なテーマを取り上げて、日常生活に役立つ情報を提供します。



回	日時	テーマ	場所
2	9月20日(水曜日) 13:30～15:00	●聴こえについて ～聴覚障害者の現状～ 講師：岡山県聴覚障害者センター 手話通訳士 大岡 政恵氏	きらめき プラザ3F 301会議室
3	11月17日(金曜日) 13:30～15:00	●食品の安全とリスク(仮称) 講師：中国四国農政局	
4	令和6年2月16日(金曜日) 13:30～15:00	●消費生活相談最前線(仮称) 講師：岡山県消費生活センター	

受講希望の方は、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

※参加費無料。来場には公共交通機関の利用にご協力ください。定員100名先着順です。日時、講師、会場等が変更となる場合があります。

センターからの

2023
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 (2023.6月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談は
- ロマンス投資詐欺
- 教員向け消費者教育講座ご案内
- 令和4年度の消費生活相談の状況がまとめられました
- 消費生活相談事例「トイレの修理サービスで高額請求」
- 消費生活トピックス「自転車ヘルメットの着用が努力義務に！」
- 内閣総理大臣表彰を受賞！
- 消費生活講座ご案内

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/>

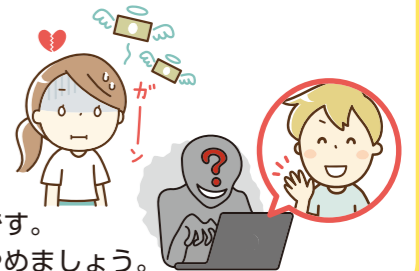
Twitter アカウントID @SyohiOkayamaken

●消費のアドバイス 山陽新聞 毎月1回掲載

ロマンス投資詐欺

●ロマンス投資詐欺の手口

- 1 出会い系サイトやマッチングアプリ等でマッチングが成立
↓ サイト等以外でのやり取りを持ち掛けられる
- 2 投資サイトを案内され少額の投資を勧められる
↓ 投資用資金の送金を指示される
↓ 投資サイト上では利益が出る
↓ さらに高額の投資をするよう勧められる
- 3 さまざまな名目で送金を要求され、出金できない
↓
- 4 マッチングの相手、投資サイト運営事業者と連絡がとれなくなり出金もできない



●投資等のサイトを運営する事業者の実態がつかめない場合、被害回復は困難です。出会い系サイトやマッチングアプリ等で出会った相手の指示で投資するのはやめましょう。

令和5年度 教員向け消費者教育講座

「18歳成年に向けて～消費者教育を考える～」

小学校・中学校・高等学校・中等教育学校・特別支援学校の教員等対象

講師：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

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

令和5年
8月8日(火) 13:30～16:00
きらめきプラザ401会議室

令和4年度の消費生活相談の状況がまとまりました

- 令和4年度の相談件数は6,625件で、前年度に比べ995件減少しています。(△13.1%)
- 全体の相談件数は減少していますが、化粧品の相談が増加傾向となっています。
- 29歳以下の年代では、理美容が80件と昨年度40件(順位5位)から倍増しました。
昨年度急増した内職・副業は25件と半減しましたが、過去と比べると依然多くなっています。
- 新型コロナウイルスに関連する相談件数は、164件に減少しました。(R3:380件、R2:811件)

1 相談件数及び内容

順位	相談内容	件数			備考
		R4年度	R3年度	R2年度	
1	商品一般	732	929	1,063	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)
2	化粧品	434	315	276	美容液、化粧品、シャンプー、歯磨き粉、育毛剤、脱毛剤など
3	役務その他	331	324	305	占いサイト、ウイルス対策サポート、結婚相談、廃品回収など
4	レンタル・リース・貸借	258	344	348	賃貸アパート、借家など
5	健康食品	202	233	521	サプリメント、健康食品、酵素食品、青汁など
6	他の教養・娯楽(*2)	192	228	80	出会い系サイト、オンラインゲーム、テレクラ、ジムなど
7	娯楽等情報配信サービス(*2)	181	233	-	アダルトサイトなどのワンクリック請求など
8	移動通信サービス	169	216	235	携帯電話、スマートフォン、Wi-Fiルーターなど
9	インターネット通信サービス	166	222	222	光回線などインターネット接続回線、プロバイダーなど
10	自動車	145	160	177	修理サービスなど
	その他	3,815	4,416	5,688	
	不当(架空)請求	964	1,034	1,188	(*1)
	不当(架空)請求以外	5,661	6,586	7,727	-
	合計	6,625	7,620	8,915	-

(注) 集計結果は、令和5年4月末時点の値(以下2~4も同じ)

(*1) 不当(架空)請求の商品別上位3位は、商品一般 198件(昨年度同期240件)、娯楽等情報配信サービス 118件(同158件)、レンタル・リース・貸借 74件(同91件)

(*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」が、「放送」「娯楽等情報通信サービス」「他の教養・娯楽」等に分割

2 契約当事者年代別相談件数

年代	令和4年度		令和3年度		前年度比(%)
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	
20歳未満	147	2.2	185	2.4	79.5
20歳代	559	8.4	604	7.9	92.5
30歳代	508	7.7	602	7.9	84.4
40歳代	718	10.8	714	9.4	100.6
50歳代	882	13.3	895	11.7	98.5
60歳代	842	12.7	888	11.7	94.8
70歳以上	1,362	20.6	1,394	18.3	97.7
不明	1,607	24.3	2,338	30.7	68.7
合計	6,625	100.0	7,620	100.0	86.9

3 若者・高齢者からの相談内容(括弧書きは令和3年度)

<29歳以下の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	他の教養・娯楽	81(82)
2	理美容	80(40)
3	商品一般	44(47)
4	レンタル・リース・貸借	41(51)
5	役務その他	32(29)
6	娯楽等情報配信サービス	31(37)
7	内職・副業	25(56)
8	化粧品	24(40)
9	自動車	23(22)
10	健康食品	20(35)
	その他	305(350)
	合計	706(789)

<65歳以上の年代からの相談件数>

順位	相談内容	件数
1	商品一般	278(309)
2	化粧品	142(85)
3	役務その他	95(79)
4	健康食品	76(94)
5	娯楽等情報配信サービス	55(70)
6	移動通信サービス	52(57)
7	電気	44(26)
8	インターネット通信サービス	43(73)
9	工事・建築・加工	38(60)
10	他の教養娯楽品	36(31)
	修理・補修	36(33)
	その他	887(940)
	合計	1,782(1,857)

4 成年年齢引き下げに伴う相談状況

契約当事者18・19歳の相談

	4年度	3年度	前年度比(%)
相談件数	73	94	77.7
うち契約当事者本人からの相談	34	48	70.8

● 相談の商品別の上位3位は、他の教養・娯楽10件(昨年度10件)、商品一般6件(同6件)、自動車5件(同1件)でした。

令和4年度の契約当事者18・19歳の相談からの事例

● 1回だけのつもりで注文したら定期購入

動画サイトで筋肉増強サプリ「初回500円」という広告を見て1回だけのつもりで注文した。注文後、改めて販売サイトを確認すると、回数の縛りはないが、次回発送の10日前までに解約の申込みをしないと、2回目以降のサプリが継続して届き請求される定期購入であることがわかった。解約しようと思いつつも何度か業者に電話をかけたが繋がらなかった。

アドバイス

消費生活センターから販売サイトで販売条件等を確認した上で業者に電話連絡したところ、しばらく待つと繋がりと、相談者が解約を希望していることを伝え業者に了承された。相談者に、解約のための電話が繋がらない場合は、かける時間帯を変える、かけてしばらく待ってみるなど諦めずにかけることや、注文前に利用規約をよく確認するなどのネット通販の注意点を伝えた。

● マッチングアプリ課金

SNSで知り合った友人からマッチングアプリの話聞いて会員登録した。異性からアプリを通じてメッセージが届き専用のチャットでやり取りしていたところ「やり取りの回数が規定を超えると課金が必要。すぐに自分の分を返金するので今回はあなたが課金してほしい。」と言われ、合計約10万円をキャリア決済した。その後、相手から返金の話はなく追加の課金を促すことばかり言い不審に思う。

アドバイス

相手とのやり取り内容等経緯を作成して、アプリ運営事業者と携帯電話会社に送るよう助言。マッチングアプリやSNS上で最初は話の合う相手でも、本当に信頼できる相手なのかかわからない。お金を支払った途端に相手との連絡が取れなくなることを伝えた。

● 偽物ブランド品

ネット通販でほしかったブランドバッグを見つけ代金引換で注文したが、格安だったので偽物かもしれないと思いつきに解約した。しかし、数日後にバッグが代金引換で届き、家族が配送業者へ約2万円を支払い受け取ってしまった。中身のバッグは明らかに偽物だった。返品・返金のため、配達伝票の発送元に記載されていた物流会社に電話したが繋がらなかった。

アドバイス

発送元が物流会社であるため海外から送付された可能性が高いこと、返品のためには物流会社の協力が必要であることを説明。販売業者へメール等で、解約したバッグが届いて受け取ったが返品を希望と申し出るよう助言した。再度、相談者が物流会社へ連絡したところ電話が繋がりと、返品・返金されることとなった。