

令和6年8月30日（金）

第1回岡山県消費生活懇談会

＜資料2＞

令和5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 2024夏号

令和5年度

消費生活センターの事業概要

令和6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5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	21
(5) 啓発講座等市町村別利用状況	28
(6) 消費者教育の充実	29
3 市町村消費生活相談体制の充実	30
(1) 消費生活相談研修会の開催	30
(2) 消費生活相談業務初任者研修	30
(3) 消費生活相談員レベルアップ研修	30
(4) 消費者問題情報交換会	31
(5) 市町村相談体制の状況	32
4 生活情報サロン（常設展示）の状況	33
5 情報・資料の提供	34
(1) 啓発資料等の刊行	34
(2) テレビによる消費者啓発	34
(3) ラジオによる消費者啓発	34
(4) 新聞等による消費者啓発	35
(5) ホームページによる情報提供	35
(6) ソーシャルメディアによる情報提供	35

I 岡山県消費生活センターの概要

1 沿革

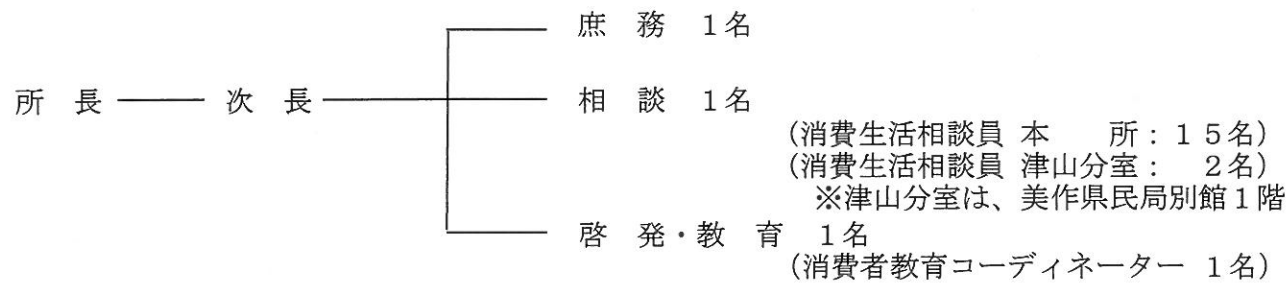
昭和43年 5月30日	消費者保護基本法公布施行
昭和45年 4月 1日	岡山県消費生活センター条例（岡山県条例第18号）及び岡山県消費生活センター規則（岡山県規則第13号）公布施行、岡山県消費生活センター設置、所長ほか職員3名発令
昭和45年 6月 1日	岡山市表町1丁目4-68上之町ビル3階において業務を開始
昭和45年 7月 1日	「くらしのニュース」第1号発刊
昭和49年 2月20日	移動消費生活センター車「ふれあい号」配置
昭和49年 4月 1日	津山地方振興局へ相談員1名を派遣
昭和49年 5月 1日	クリーニング事故相談日の開始（～平成14年3月まで）
昭和50年 4月 1日	法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

1 消費生活相談

(1) 相談件数

令和5年度中に当センターが受け付けた相談件数は6,235件で、前年度（6,625件）に比べ390件（5.9％）の減少であった。このうち苦情相談は、5,787件で、前年度（5,989件）に比べ202件（3.4％）の減少、「問合せ」は447件で、152件（25.4％）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、33件（3.4％）の減少、それ以外に関する相談は357件（6.3％）の減少であった。

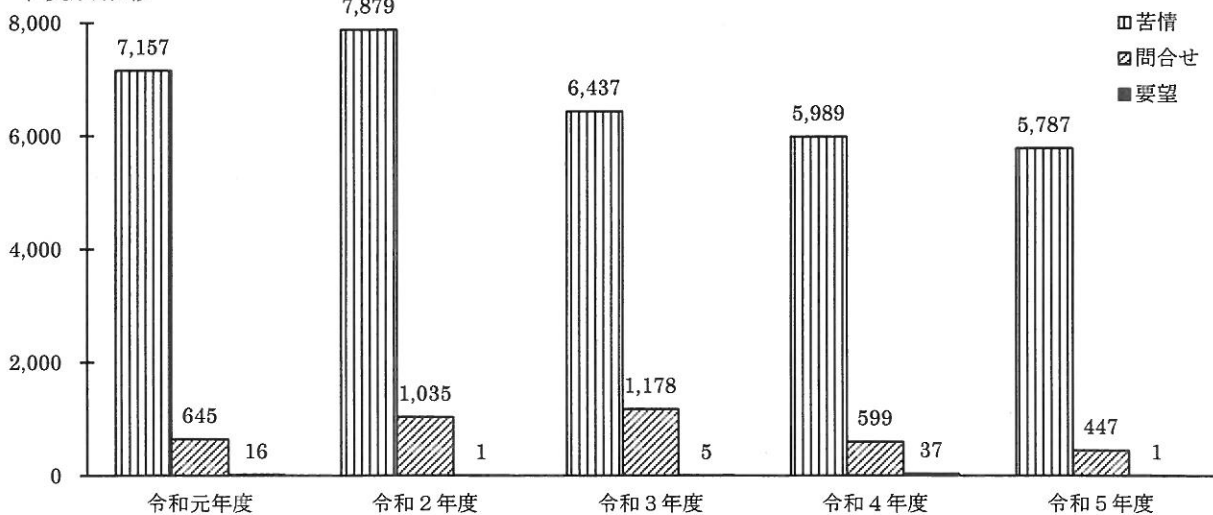
相談受付件数

	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	令和5年度 件数
苦情	7,157	7,879	6,437	5,989	5,787
問合せ	645	1,035	1,178	599	447
要望	16	1	5	37	1
総件数 (不当(架空)請求) (不当(架空)請求以外)	7,818 (1,554) (6,264)	8,915 (1,188) (7,727)	7,620 (1,034) (6,586)	6,625 (964) (5,661)	6,235 (931) (5,304)

令和5年度月別相談状況

相談内容 \ 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
苦情	493	460	475	471	469	517	485	475	487	458	476	521	5,787
問合せ	36	46	34	48	36	47	49	27	28	35	27	34	447
要望	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
合計	529	506	509	519	505	564	534	503	515	493	503	555	6,235

年度別推移



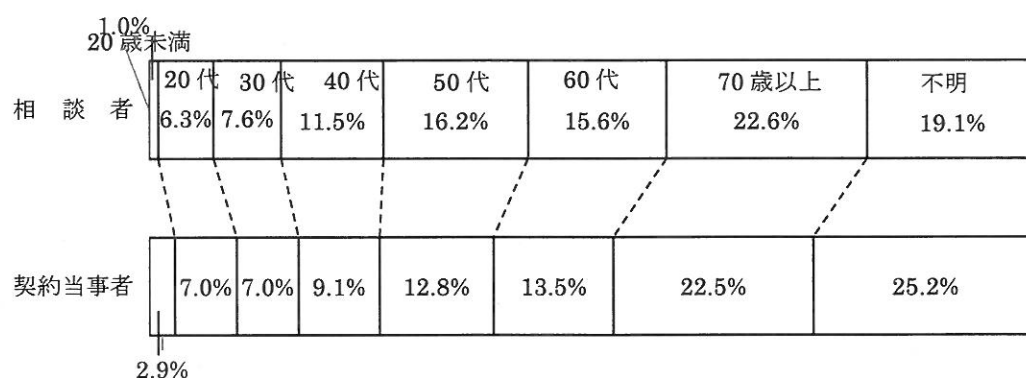
(2) 相談者・契約当事者の状況

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。高齢者が含まれる60歳以上に着目すると、相談者38.2%、契約当事者36.0%と約4割を占めている。

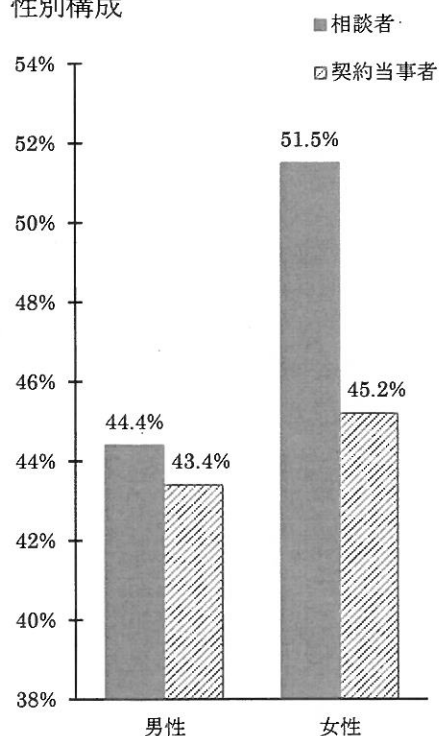
性別に関しては、相談者、契約当事者とも女性からの相談の割合が高くなっている。

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2.5割を占めている。

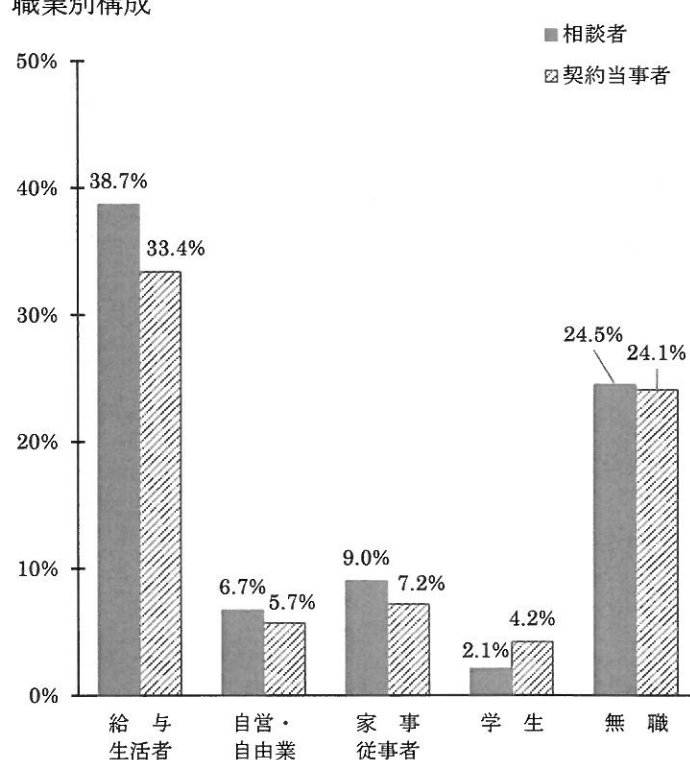
年齢別構成



性別構成



職業別構成



相談者の状況

相談の種類等		令和4年度		令和5年度	
		件数	割合	件数	割合
相談方法	来訪	383	5.8	364	5.8
	電話	6,086	91.9	5,704	91.5
	文書	156	2.4	167	2.7
	計	6,625	100.0	6,235	100.0
販売購入形態	店舗購入	1,052	15.9	1,037	16.6
	訪問販売	361	5.4	363	5.8
	通信販売	2,254	34.0	2,161	34.7
	マルチ的販売	67	1.0	37	0.6
	電話勧誘販売	294	4.4	324	5.2
	ネガティブオプション	5	0.1	8	0.1
	訪問購入	47	0.7	55	0.9
	その他無店舗	23	0.3	21	0.3
	不明・無関係	2,522	38.1	2,229	35.7
計		6,625	100.0	6,235	100.0
支払い方法	現金払い	1,455	22.0	1,404	22.5
	販売信用	1,564	23.6	1,412	22.6
	借金契約	79	1.2	75	1.2
	不明・無関係	3,527	53.2	3,344	53.6
計		6,625	100.0	6,235	100.0

契約当事者の属性		令和4年度		令和5年度	
		件数	割合	件数	割合
性別	男	2,767	41.8	2,704	43.4
	女	3,055	46.1	2,818	45.2
	団体	172	2.6	193	3.1
	不明	631	9.5	520	8.3
計		6,625	100.0	6,235	100.0
年齢	20歳未満	149	2.2	181	2.9
	20代	559	8.4	438	7.0
	30代	508	7.7	435	7.0
	40代	718	10.8	567	9.1
	50代	882	13.3	799	12.8
	60代	842	12.7	841	13.5
	70歳以上	1,363	20.6	1,404	22.5
	不明	1,604	24.2	1,570	25.2
計		6,625	100.0	6,235	100.0
職業	給与生活者	2,344	35.4	2,082	33.4
	自営・自由業	403	6.1	355	5.7
	家事従事者	438	6.6	449	7.2
	学生	215	3.2	264	4.2
	無職	1,524	23.0	1,504	24.1
	相談窓口	0	0.0	0	0.0
	行政機関	1	0.0	0	0.0
	企業・団体	169	2.6	193	3.1
	不明	1,103	16.6	1,102	17.7
	無回答	428	6.5	286	4.6
	計	6,625	100.0	6,235	100.0

(注) 表中の割合は総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(3) 相談者地域別件数

市町村別件数

区 分	令和3年度	令和4年度	令和5年度
岡 山 市	3,192	2,801	2,505
玉 野 市	301	308	365
備 前 市	166	154	170
瀬 戸 内 市	245	131	108
赤 磐 市	151	154	124
和 気 町	66	63	63
吉 備 中 央 町	41	63	45
備 前 県 民 局	4,162	3,674	3,380
倉 敷 市	1,383	821	714
笠 岡 市	75	74	67
井 原 市	70	51	63
総 社 市	230	273	258
高 梁 市	91	93	116
新 見 市	88	111	98
浅 口 市	117	114	76
早 島 町	47	40	35
里 庄 町	39	32	52
矢 掛 町	26	33	37
備 中 県 民 局	2,166	1,642	1,516
津 山 市	260	288	280
真 庭 市	90	62	77
美 作 市	124	149	127
新 庄 村	0	3	0
鏡 野 町	48	49	59
勝 央 町	44	66	50
奈 義 町	33	34	25
西 栗 倉 村	5	12	4
久 米 南 町	21	15	24
美 咲 町	54	57	77
美 作 県 民 局 *	685	738	728
県 外	116	115	153
不 詳	491	456	458
合 計	7,620	6,625	6,235

*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、令和5年度 5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」「役務その他」「化粧品」の順となっている。

ワースト10位以内で相談件数が増加している相談としては、「商品一般」「役務その他」「自動車」が挙げられる。「商品一般」は37件（前年度比5.0%）、「役務その他」は36件（同10.9%）、「自動車」は30件（同20.7%）の増加である。

反対に相談件数が減少している相談は、「化粧品」が68件（前年度比15.7%）、「レンタル・リース・貸借」が43件（同16.7%）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	770	23	1	146	5	6
2	役務その他	367	25	42	95	2	89
3	化粧品	366	3	5	313	3	10
4	健康食品	216	3	8	149	8	12
5	レンタル・リース・貸借	215	84	5	9	2	2
6	他の教養・娯楽	210	18	0	169	0	0
7	娯楽等情報配信サービス	192	0	0	168	0	7
8	自動車	175	114	3	35	0	1
9	インターネット通信サービス	164	21	23	13	0	43
10	移動通信サービス	154	63	12	16	0	5
	その他	3,406	683	264	1,048	17	149
	不当(架空)請求	931	122	42	339	0	31
	不当(架空)請求以外	5,304	915	321	1,822	37	293
	合 計	6,235	1,037	363	2,161	37	324

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	2	8	0	579	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	役務その他	0	0	0	114	古いサイト、ウイルス対策サポート、廃品回収など
3	化粧品	0	0	0	32	美容液、化粧品、養毛剤、歯磨き粉など
4	健康食品	1	0	0	35	サプリメント、健康食品、酵素食品など
5	レンタル・リース・貸借	0	0	1	112	賃貸アパート、借家など
6	他の教養・娯楽	0	0	0	23	オンラインゲーム、出会い系サイトなど
7	娯楽等情報配信サービス	0	0	0	17	アダルトサイト情報など
8	自動車	0	3	1	18	自動車、自動車部品など
9	インターネット通信サービス	0	0	0	64	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	移動通信サービス	0	0	3	55	携帯電話、スマートフォン、Wi-Fiルーターなど
	その他	5	44	16	1,180	
	不当(架空)請求	2	1	3	391	
	不当(架空)請求以外	6	54	18	1,838	
	合 計	8	55	21	2,229	

(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」「娯楽等情報配信サービス」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		
順位	商品名	件数
1	他の教養・娯楽	54
2	娯楽等情報配信サービス	15
3	化粧品	12
4	健康食品	9
	理美容	9
6	商品一般	8
	内職・副業	8
8	移動通信サービス	7
9	役務その他	6
10	自動車	4
	医療	4
	その他	45
合計		181

20歳～29歳		
順位	商品名	件数
1	理美容	59
2	他の教養・娯楽	34
3	レンタル・リース・貸借	28
4	娯楽等情報配信サービス	25
	役務その他	25
6	商品一般	21
7	インターネット通信サービス	20
	内職・副業	20
9	自動車	18
10	他の金融関連サービス	13
	その他	175
合計		438

30歳～39歳		
順位	商品名	件数
1	レンタル・リース・貸借	30
2	商品一般	21
	役務その他	21
4	理美容	19
5	自動車	18
6	他の金融関連サービス	16
	娯楽等情報配信サービス	16
8	インターネット通信サービス	14
	内職・副業	14
10	教室・講座	13
	他の教養・娯楽	13
	その他	240
合計		435

40歳～49歳		
順位	商品名	件数
1	商品一般	52
2	化粧品	29
3	健康食品	24
	レンタル・リース・貸借	24
	役務一般	24
6	自動車	22
	他の教養・娯楽	22
8	娯楽等情報配信サービス	21
	役務その他	21
10	移動通信サービス	18
	その他	310
合計		567

50歳～59歳		
順位	商品名	件数
1	商品一般	102
2	化粧品	79
3	役務その他	52
4	娯楽等情報配信サービス	40
5	健康食品	36
6	自動車	32
7	他の金融関連サービス	23
8	他の教養・娯楽	21
9	レンタル・リース・貸借	20
	インターネット通信サービス	20
	その他	374
合計		799

60歳～69歳		
順位	商品名	件数
1	商品一般	128
2	化粧品	99
3	役務その他	37
4	娯楽等情報配信サービス	36
5	健康食品	30
	自動車	21
6	工事・建築・加工	21
	移動通信サービス	21
9	他の教養・娯楽品	19
	他の金融関連サービス	19
	その他	410
合計		841

70歳以上		
順位	商品名	件数
1	商品一般	203
2	化粧品	84
3	役務その他	82
4	健康食品	76
5	移動通信サービス	48
	インターネット通信サービス	48
7	修理・補修	34
8	電報・固定電話	33
9	レンタル・リース・貸借	29
	他の教養・娯楽品	29
	その他	738
合計		1,404

29歳以下		
順位	商品名	件数
1	他の教養・娯楽	88
2	理美容	68
3	娯楽等情報配信サービス	40
4	レンタル・リース・貸借	31
	役務その他	31
6	商品一般	29
7	内職・副業	28
8	インターネット通信サービス	23
9	自動車	22
10	化粧品	18
	その他	241
合計		619

65歳以上		
順位	商品名	件数
1	商品一般	269
2	化粧品	135
3	役務その他	100
4	健康食品	91
5	インターネット通信サービス	62
6	移動通信サービス	58
7	修理・補修	43
8	娯楽等情報配信サービス	42
9	工事・建築・加工	41
10	電報・固定電話	37
	その他	965
合計		1,843

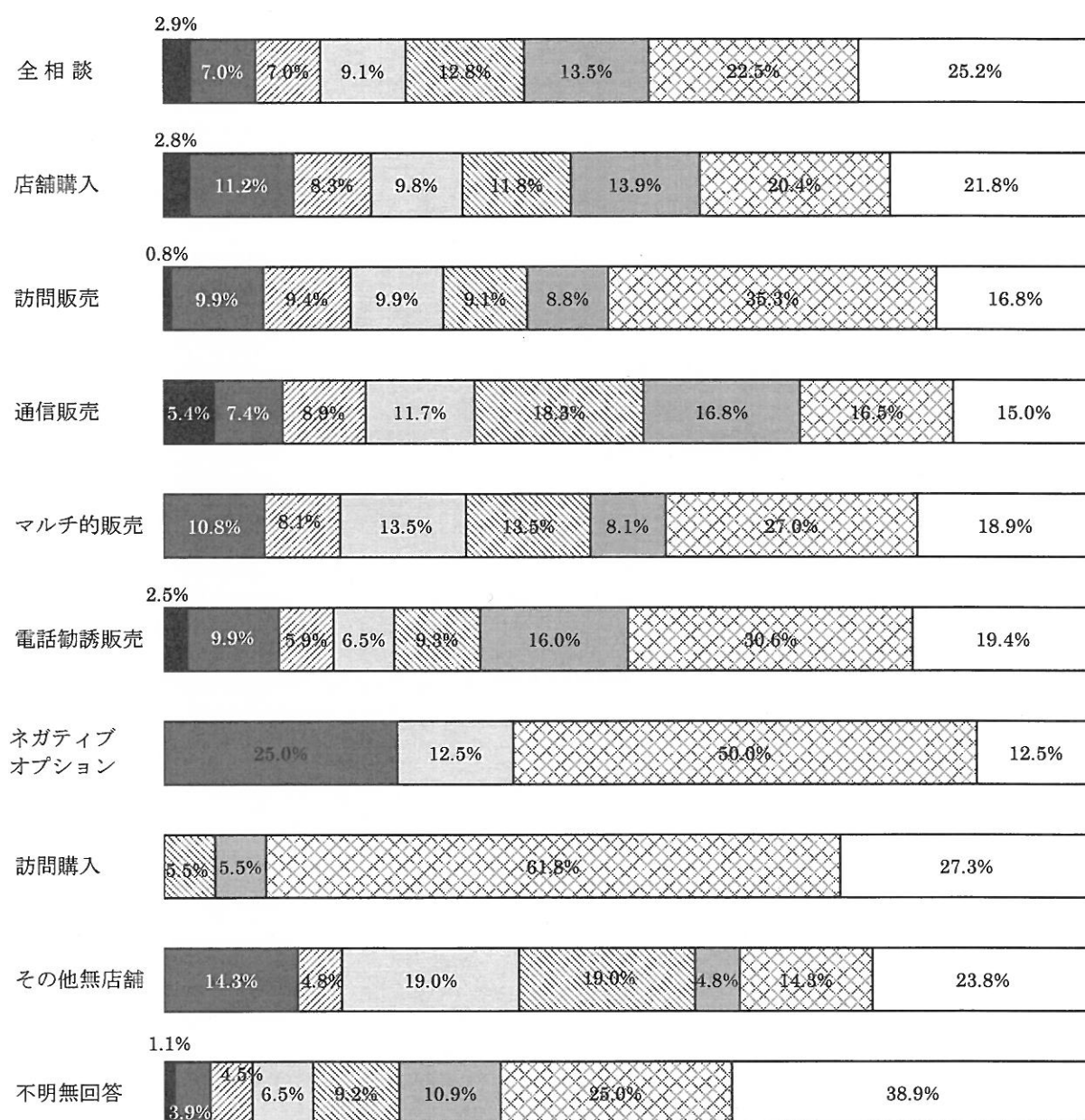
(6) 販売購入形態別状況

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60歳代、50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」、「電話勧誘販売」がそれに続いている。

29歳以下の年代では「ネガティブオプション」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	自動車	114
2	理美容	95
3	レンタル・リース・貸借	84
4	医療	68
5	移動通信サービス	63
6	修理・補修	32
7	工事・建築・加工	30
8	外食・食事宅配	27
9	電話機・電話機用品	25
	役務その他	25
	その他	474
合計		1,037

訪問販売

順位	商品名	件数
1	工事・建築・加工	42
	役務その他	42
3	修理・補修	37
4	インターネット通信サービス	23
5	空調・冷暖房・給湯設備	20
6	衛生サービス	17
7	他の住宅設備	12
	移動通信サービス	12
9	役務一般	11
10	飲料	9
	その他	138
合計		363

通信販売

順位	商品名	件数
1	化粧品	313
2	他の教養・娯楽	169
3	娯楽等情報配信サービス	168
4	健康食品	149
5	商品一般	146
6	役務その他	95
7	紳士・婦人洋服	78
8	他の教養娯楽品	60
9	他の金融関連サービス	47
10	内職・副業	40
	その他	896
合計		2,161

マルチ・マルチまがい

順位	商品名	件数
1	健康食品	8
2	商品一般	5
	飲料	5
4	パソコン・パソコン関連用品	4
5	化粧品	3
	レンタル・リース・貸借	2
6	ファンド型投資商品	2
	役務その他	2
9	食器・台所用品	1
	洋装下着	1
	電話機・電話機用品	1
	他の金融関連サービス	1
	ソフトウェアライセンス	1
	内職・副業	1
合計		37

電話勧誘販売

順位	商品名	件数
1	役務その他	89
2	インターネット通信サービス	43
3	魚介類	36
4	教室・講座	17
	内職・副業	17
6	電気	16
7	健康食品	12
8	他の金融関連サービス	11
9	化粧品	10
10	飲料	7
	娯楽等情報配信サービス	7
	その他	59
合計		324

ネガティブ・オプション

順位	商品名	件数
1	書籍・印刷物	3
2	商品一般	2
3	油脂・調味料	1
	健康食品	1
	かばん	1
合計		8

訪問購入

順位	商品名	件数
1	アクセサリ	13
2	商品一般	8
3	紳士・婦人洋服	4
4	食器・台所用品	3
	和服	3
	自動車	3
7	パソコン・パソコン関連用品	2
	書籍・印刷物	2
	音響・映像製品	2
	時計	2
	他の教養娯楽品	2
	土地	2
	他の商品	2
	その他	7
合計		55

その他無店舗

順位	商品名	件数
1	飲料	3
	移動通信サービス	3
	穀類	1
	食生活機器	1
	食器・台所用品	1
	家具・寝具	1
	和服	1
	履物	1
	医療用具	1
3	理美容器具・用品	1
	電話機・電話機用品	1
	他の教養娯楽品	1
	自動車	1
	レンタル・リース・貸借	1
	役務一般	1
	融資サービス	1
	旅客運送サービス	1
合計		21

不明・無関係

順位	商品名	件数
1	商品一般	579
2	役務その他	114
3	レンタル・リース・貸借	112
4	インターネット通信サービス	64
5	他の金融関連サービス	59
6	融資サービス	56
7	移動通信サービス	55
8	電気	54
9	工事・建築・加工	50
10	電報・固定電話	45
	その他	1,041
合計		2,229

(7) 代金支払方法・契約金額の状況

代金支払い方法の割合について前年度と比較すると、「即時払」(21.9%→22.5%)、「販売信用」(23.6%→22.6%)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37.0%、「10万円以上100万円未満」が14.3%、「100万円以上」が7.1%の割合である。全体の件数は減っているが、100万円以上の件数が増加している。

苦情相談の契約金額		令和4年度		令和5年度	
		件数	割合	件数	割合
契約金額	0 ～ 1 万 円 未 満	999	16.7	932	16.1
	1 ～ 1 0 万 円 未 満	1,363	22.8	1,210	20.9
	1 0 ～ 5 0 万 円 未 満	723	12.1	652	11.3
	5 0 ～ 1 0 0 万 円 未 満	202	3.4	172	3.0
	1 0 0 ～ 5 0 0 万 円 未 満	258	4.3	311	5.4
	5 0 0 万 円 以 上	98	1.6	101	1.7
	不 明 ・ 無 関 係	2,346	39.2	2,409	41.6
	計	5,989	100.0	5,787	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2,839件（45.5%、前年比2.2%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」(34.9%、前年比1.2%減)、「処理不要」(7.6%、前年比2.2%減)の割合が高い。

相談処理結果の状況		令和4年度		令和5年度	
		件数	割合	件数	割合
相談処理結果	助 言 （ 自 主 交 渉 ）	2,871	43.3	2,839	45.5
	斡 旋 解 決	222	3.4	184	3.0
	他 機 関 紹 介	211	3.2	233	3.7
	そ の 他 情 報 提 供	2,389	36.1	2,177	34.9
	処 理 不 要	646	9.8	474	7.6
	そ の 他				
	処 理 中	193	2.9	208	3.3
	処 理 不 能	60	0.9	90	1.4
	斡 旋 不 調	33	0.5	30	0.5
	計	6,625	100.0	6,235	100.0

※令和4年度の件数は、昨年4月末時点の集計値である。

(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45.1%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28.1%、「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8.9%と続いている。

内容別相談状況		令和4年度		令和5年度	
		件数	割合	件数	割合
相談内容	安 全 ・ 衛 生	185	1.9	184	2.0
	品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	934	9.5	839	8.9
	法 規 ・ 基 準	124	1.3	103	1.1
	価 格 ・ 料 金	237	2.4	241	2.6
	計 量 ・ 量 目	4	0.0	5	0.1
	表 示 ・ 広 告	200	2.0	248	2.6
	販 売 方 法	2,717	27.5	2,645	28.1
	契 約 ・ 解 約	4,388	44.4	4,251	45.1
	接 客 対 応	653	6.6	635	6.7
	買 物 相 談 ・ 生 活 知 識 等	58	0.6	35	0.4
	そ の 他	65	0.7	44	0.5
	無 回 答	313	3.2	198	2.1
	計	9,878	100.0	9,428	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52.2%、「商品関連役務」が7.4%、「役務」が37.2%となっている。前年度と比較すると「商品」に関する相談が0.6%、「役務」に関する相談が1.5%増加し、「商品関連役務」に関する相談は0.6%減少している。

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

「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」が最も多く、次いで、「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

年 度 項 目		令和3年度		令和4年度		令和5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	929	12.2	733	11.1	770	12.3
	B 食 料 品	499	6.5	473	7.1	505	8.1
	C 住 居 品	305	4.0	246	3.7	244	3.9
	D 光 熱 水 品	166	2.2	159	2.4	130	2.1
	E 被 服 品	360	4.7	325	4.9	306	4.9
	F 保 健 衛 生 品	471	6.2	568	8.6	492	7.9
	G 教 養 娛 楽 品	585	7.7	548	8.3	416	6.7
	H 車 両 ・ 乗 り 物	217	2.8	187	2.8	219	3.5
	I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	163	2.1	157	2.4	151	2.4
	J 他 の 商 品	15	0.2	22	0.3	20	0.3
	計	3,710	48.7	3,418	51.6	3,253	52.2
商 品 関 連 役 務	K ク リ ー ニ ン グ	11	0.1	13	0.2	9	0.1
	L レンタル・リース・貸借	344	4.5	258	3.9	215	3.4
	M 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	144	1.9	143	2.2	130	2.1
	N 修 理 ・ 補 修	106	1.4	112	1.7	104	1.7
	O 管 理 ・ 保 管	5	0.1	6	0.1	5	0.1
	計	610	8.0	532	8.0	463	7.4
役 務	P 役 務 一 般	67	0.9	55	0.8	64	1.0
	Q 金 融 ・ 保 険 サービス	394	5.2	355	5.4	424	6.8
	R 運 輸 ・ 通 信 サービス	580	7.6	464	7.0	445	7.1
	S 教 育 サ ー ビ ス	18	0.2	17	0.3	13	0.2
	T 教 養 ・ 娛 楽 サービス	612	8.0	549	8.3	553	8.9
	U 保 健 ・ 福 祉 サービス	285	3.7	367	5.5	282	4.5
	V 他 の 役 務	392	5.1	384	5.8	419	6.7
	W 内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	93	1.2	62	0.9	75	1.2
	X 他 の 行 政 サービス	72	0.9	109	1.6	46	0.7
	計	2,513	33.0	2,362	35.7	2,321	37.2
Z 他 の 相 談		787	10.3	313	4.7	198	3.2
合 計		7,620	100.0	6,625	100.0	6,235	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。

(1) 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」、役務では「医療」によるものが多い。危険に関する商品では「自動車」が多い。

①危害に関するもの(83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	13	商品一般	2	他の教養・娯楽	2
医療	9	魚介類	2	老人福祉・サービス	2
調理食品	5	菓子類	2	乳卵類	1
飲料	4	洗浄剤等	2	野菜・海藻	1
健康食品	4	洋装下着	2	食生活機器	1
家具・寝具	4	医療用具	2	室内装飾品	1
健康関連サービス	4	理美容器具・用品	2	他の教養娯楽品	1
空調・冷暖房機器	3	他の保健衛生品	2	その他の保険	1
理美容	3	工事・建築・加工	2	他の保健・福祉	1
外食・食事宅配	3	教室・講座	2		

○危害の内容

危害内容	件数	危害内容	件数	危害内容	件数
その他の傷病及び諸症状	22	擦過傷・挫傷・打撲傷	4	熱傷	1
皮膚障害	21	呼吸器障害	4	凍傷	1
消化器障害	14	筋・腱の損傷	2	不明	3
刺傷・切傷	5	頭蓋（内）損傷	1		
骨折	4	神経・脊髄の損傷	1		

②危険に関するもの(21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	8	野菜・海藻	1	かばん	1
食生活機器	4	飲料	1	自動車用品	1
衛生設備	2	洗濯・裁縫用具	1		
穀類	1	空調・冷暖房機器	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	4	破損・折損	2	燃料・液漏れ等	1
機器故障	4	操作・使用性の欠落	2	その他	1
過熱・こげる	2	異物の混入	2		
破裂	2	ガス漏れ	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 34 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	5 年度
相談件数	145	811	380	164	34

※令和 5 年度で指定キーワード「新型コロナ関連」は終了

(13) 20 歳未満の相談状況（成年年齢引き下げに伴う相談状況）

契約当事者年齢	R 5 年度	R 4 年度	前年度比	(参考) R 3 年度
19～18 歳の相談	7 4	7 5	98.7%	9 4
うち契約当事者 本人からの相談	4 0	3 6	111.1%	4 8
未成年者 (17 歳以下) の相談	1 0 7	7 4	144.6%	9 1
計	1 8 1	1 4 9	121.5%	1 8 5

- 18～19 歳の相談の商品別の上位 3 位は、①内職・副業 8 件（前年度 1 件）、②他の教養・娯楽 6 件（同 10 件）、③移動通信サービス 5 件（同 2 件）、役務その他 5 件（同 4 件）、理美容 5 件（同 5 件）、商品一般 5 件（同 6 件）であった。
- 未成年者の相談の商品別の上位 3 位は、①他の教養・娯楽 48 件（前年度 28 件）、②娯楽等情報配信サービス 12 件（同 7 件）、③化粧品 8 件（同 11 件）であった。

(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5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5年度	12日	28件
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

(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5年9月13日 13：00～16：00

場 所：きらめきプラザ 301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

・デジタル化の取組状況について 等

②岡山県ＬＰガスお客様相談所委員会

日 時：令和６年２月１４日（水）

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５年９月２５日（月）１４：００～１６：４５

令和６年２月 ９日（金）１４：００～１６：１０

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	4,500	1,931	2,303	266	923	191	1,532	20	230	48	1,556	127	386	342	403	611	694	1,325	612		
倉 敷 市	3,127	1,287	1,761	79	622	149	1,138	7	137	33	1,041	24	257	293	447	625	558	775	148		
津 山 市	1,236	491	694	51	215	49	255	4	95	8	610	3	32	73	162	213	262	297	194		
玉 野 市	23	6	17	0	5	0	10	0	4	0	4	0	1	2	2	2	1	10	5		
笠 岡 市	362	161	188	13	62	24	100	2	23	7	144	3	11	13	29	36	55	100	115		
井 原 市	229	101	125	3	7	6	48	0	14	10	144	1	7	7	14	27	49	115	9		
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	19	12	7	0	2	0	6	0	1	0	10	0	1	0	0	0	0	0	18		
新 見 市	16	10	6	0	0	1	7	0	2	0	6	0	0	0	0	1	0	3	12		
備 前 市	40	19	19	2	0	2	6	0	3	1	28	0	2	4	4	1	3	23	3		
瀬 戸 内 市	233	110	92	31	23	25	45	0	17	4	119	2	8	5	10	16	18	37	137		
赤 磐 市	278	122	145	11	42	24	82	2	17	5	106	7	11	14	28	42	41	105	30		
真 庭 市	302	135	140	27	27	10	80	0	15	4	166	3	27	14	18	32	38	57	113		
美 作 市	11	5	6	0	0	0	7	0	0	0	4	0	0	0	4	2	0	5	0		
浅 口 市	224	75	127	22	29	17	79	3	32	3	61	0	7	9	17	33	21	83	54		
和 気 町	24	13	11	0	0	2	6	0	16	0	0	0	4	3	2	0	0	15	0		
早 島 町	35	5	28	2	6	3	12	0	3	0	11	0	4	4	2	1	3	11	10		
里 庄 町	11	8	3	0	1	0	1	0	1	1	7	0	0	0	1	0	3	7	0		
矢 掛 町	52	14	34	4	1	6	10	0	2	1	32	0	4	0	1	4	10	22	11		
新 庄 村	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0		
鏡 野 町	11	5	4	2	0	0	0	0	1	2	8	0	0	0	0	0	0	0	11		
勝 央 町	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1		
奈 義 町	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1		
西 栗 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	3	0	2	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1		
美 咲 町	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1		
吉備中央町	3	2	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0		
合 計	11,015	4,614	5,869	532	2,007	536	3,528	40	637	129	4,138	172	777	804	1,196	1,688	1,800	3,073	1,505		

2) 消費生活相談の受付件数（令和3年度～令和5年度：市町村別）

	令和3年度				令和4年度				令和5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	4,042	3,192	7,234	55.9%	4,410	2,801	7,211	61.2%	4,500	2,505	7,005	64.2%
倉敷市	3,041	1,383	4,424	68.7%	3,194	821	4,015	79.6%	3,127	714	3,841	81.4%
津山市	1,016	260	1,276	79.6%	1,134	288	1,422	79.7%	1,236	280	1,516	81.5%
玉野市	16	301	317	5.0%	30	308	338	8.9%	23	365	388	5.9%
笠岡市	293	75	368	79.6%	291	74	365	79.7%	362	67	429	84.4%
井原市	388	70	458	84.7%	365	51	416	87.7%	229	63	292	78.4%
総社市	301	230	531	56.7%	270	273	543	49.7%	270	258	528	51.1%
高梁市	24	91	115	20.9%	14	93	107	13.1%	19	116	135	14.1%
新見市	19	88	107	17.8%	22	111	133	16.5%	16	98	114	14.0%
備前市	43	166	209	20.6%	48	154	202	23.8%	40	170	210	19.0%
瀬戸内市	277	245	522	53.1%	158	131	289	54.7%	233	108	341	68.3%
赤磐市	230	151	381	60.4%	253	154	407	62.2%	278	124	402	69.2%
真庭市	279	90	369	75.6%	349	62	411	84.9%	302	77	379	79.7%
美作市	19	124	143	13.3%	52	149	201	25.9%	11	127	138	8.0%
浅口市	178	117	295	60.3%	226	114	340	66.5%	224	76	300	74.7%
和気町	10	66	76	13.2%	12	63	75	16.0%	24	63	87	27.6%
早島町	25	47	72	34.7%	39	40	79	49.4%	35	35	70	50.0%
里庄町	9	39	48	18.8%	10	32	42	23.8%	11	52	63	17.5%
矢掛町	30	26	56	53.6%	44	33	77	57.1%	52	37	89	58.4%
新庄村	0	0	0	-	0	3	3	0.0%	1	0	1	100.0%
鏡野町	10	48	58	17.2%	6	49	55	10.9%	11	59	70	15.7%
勝央町	3	44	47	6.4%	6	66	72	8.3%	2	50	52	3.8%
奈義町	2	33	35	5.7%	4	34	38	10.5%	2	25	27	7.4%
西栗倉村	0	5	5	0.0%	0	12	12	0.0%	0	4	4	0.0%
久米南町	4	21	25	16.0%	1	15	16	6.3%	3	24	27	11.1%
美咲町	5	54	59	8.5%	5	57	62	8.1%	1	77	78	1.3%
吉備中央町	4	41	45	8.9%	3	63	66	4.5%	3	45	48	6.3%
県外		116	116	0.0%		115	115	0.0%		153	153	0.0%
不詳		497	497	0.0%		459	459	0.0%		463	463	0.0%
合計	10,268	7,620	17,888	57.4%	10,946	6,625	17,571	62.3%	11,015	6,235	17,250	63.9%

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6年3月末

種 類		回数	人 数 (名)
消 費 生 活 講 座 (主催：県)		4	216
くらしの一日教室 (主催：県)		3	36
消費者啓発セミナー (主催：各種団体等)	高齢者	26 (※15)	647 (※442)
	障害者	11 (※3)	249 (※89)
	支援者	4 (※1)	117 (※30)
	学生・若者	36 (※9)	3,707 (※358)
	教職員・保護者	9 (※2)	307 (※75)
	各種団体	10 (※4)	345 (※148)
	小 計 (※)	79 (※30)	4,953 (※1,065)
合 計		86	5,205

※印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は、1回のセミナーで複数の対象区分に該当する場合があるため、回数・人数は再掲を含む数を記載。

(※) 小計は、再掲を除いた数を記載。そのため、セミナー対象区分の内訳合計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
5/9	私が作る 誰一人取り残さない社会	56	放送大学・美作大学 客員教授 関根 千佳
9/20	聴こえについて～聴覚障害者の現状～	66	岡山県聴覚障害者センター 手話通訳士 大岡 政恵
11/17	食品の安全とリスク	40	中国四国農政局 消費生活課 消費者行政専門職 岸 恵美子
2/16	消費者トラブル最前線～あなたも狙われているかも？～	54	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
計	4 回	216	

(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
6/28	岡山市岡山後楽館中学校（1年生）	14	消費生活センターについて
10/13	岡山県立瀬戸高等学校	4	お金とキャッシュレスの上手な使い方
12/12	旭川荘厚生専門学院 介護福祉学科 （2年生）	18	若者に多いトラブル事例と対処法
計	3 回	36	

(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
4/23	ひだまり会※	31	STOP 詐欺被害	新田・南山集会所
4/26	美作市大原総合支所 (高齢者大学) ※	41	高齢者をねらう詐欺被害	大原公民館
4/26	岡山県消費生活問題研究協議会 津山支部	23	成年年齢引き下げ後の 18 歳、 19 歳の消費者被害の現状	津山市役所東庁舎 E302 会議室
6/21	久米南町塩之内ふれあいサロン	6	消費者トラブル対応策	久米南町塩之内集会所
6/21	岡山県消費生活問題研究協議会 美作支部	25	消費者をとりまく近年のトラブルと 対策について	美作市民センター
8/3	岡山市福祉交流プラザさいでん	20	最近の詐欺とその防止について	岡山市財田老人憩の家
9/1	福寿クラブ※ (津山市西寺町老人クラブ)	35	消費者トラブル・特殊詐欺	津山市城西公民館
10/5	まったりサロン Chiyo※	20	だまされないぞ悪質商法	まったりサロン Chiyo (倉敷市真備町)
10/26	中国ろうきん友の会	21	特殊詐欺から身を守る	ピュアリティまきび
10/27	玉野市消費生活問題研究協議会 (岡山県消費生活問題研究協議会 玉野支部)	20	消費生活全般について	玉公民館奥玉分館
11/4	津山市田邑地区愛育委員※	70	高齢者が巻き込まれやすい トラブルと対処法	津山市田邑公民館
11/15	津山市地域包括支援センター※	54	高齢者の消費被害防止	津山市総合福祉会 館 4 階 大会議室
11/25	早島町ふなもと地区サロン※ (早島町社会福祉協議会)	10	消費者被害について	早島町地域福祉セ ンター
1/18	古都地区高齢者推進福祉協議会※	18	オレオレ詐欺他 特殊詐欺に遭わないためには	東区古都宿公会堂
2/5	胸上シニアクラブ※	22	だまされない とびつかない 賢い消費者でいよう	胸上公会堂
2/13	美作市老人クラブ連合会美作支部	40	悪徳商法から身を守る方法、 最近の消費者トラブルの事例と その対策	湯郷地域交流センタ ー
2/14	JA 津山東部アグリセンター	34	近年の消費者トラブル	JA 津山支店

高齢者対象

※印はボランティア講師派遣

2/24	吉見みなくるサロン※ (津山市吉見町内会)	28	振込詐欺防止	吉見町内会集会所
2/24	井原市民生委員児童委員協議会 (井原市美星地区)	3	啓発アウトリーチ(試行)	井原市美星地区
3/2	笠岡市民生委員児童委員協議会 (陶山地区)	2	啓発アウトリーチ(試行)	笠岡市陶山地区
3/3	おしゃべりサロン※ (万成町内会)	20	様々な詐欺から身を守ろう	万成集会所
3/4	ふれあいサロン 葵※	34	楽しく詐欺予防!	西江原町公民館
3/14	古都地区民生委員協議会※	26	高齢者が日常で注意すべきこと	東区古都宿公会堂
3/22	富岡ふれあい会※	11	寸劇	富岡ふれあいプラザ
3/26	笠岡市民生委員児童委員協議会 (笠岡地区)	11	啓発アウトリーチ(試行)	笠岡市笠岡地区
3/26	いきいきサロン伏越・百歳体操 大磯(セミナー後、啓発アウトリーチ実施)※	22	高齢者にとってすぐに役立つ	笠岡市伏越会館
計	26 件	647		

障害者対象

※印はボランティア講師派遣

月日	対 象 者	人数	テ ー マ	場 所
4/30	津山手をつなぐ親の会	28	消費者トラブルって どんなこと?	津山市総合福祉会館
5/2	岡山県立盲学校※	60	インターネットや SNS 等の危険性を認識しよう	岡山盲学校
6/10	岡山障害者就業・生活支援センター (卒業後 3 年以内)	16	お金の上手な使い方	ピュアリティまきび
7/5	岡山大学教育学部附属特別支援学校(高等部 1~3 年生)	17	若者&知的障がい者の消費トラブルの実際とその対処法	岡山大学教育学部附属特別支援学校
7/5	岡山県聴覚障害者福祉協会 高齢部	35	特殊詐欺防止	きらめきプラザ 401
7/13	岡山県立倉敷まきび支援学校※	15	消費者トラブルについて	岡山県立倉敷まきび支援学校
11/19	岡山障害者就業・生活支援センター	19	SNS をきっかけにした消費者トラブルやマッチングアプリ等の利用で気を付けておくべきこと	第 1 セントラルビル 2 号館 8 階 Central Forest 内 Jade
2/1・8	県立岡山聾学校高等部	2	契約、さまざまな購入方法、クレジットカード	岡山聾学校
2/10	岡山県児童養護施設等協議会	18	成人年齢引き下げにより変わること、気をつけること	きらめきプラザ 706 会議室

2/19	岡山県立倉敷まきび支援学校※ (職業コース3年生)	14	消費者被害に遭わないために	岡山県立倉敷まきび支援学校
2/24	岡山市難聴者協議会	25	最近の消費者トラブル (PC サポート詐欺など)	岡山市福祉文化会館
計	11 件	249		

支援者対象

※印はボランティア講師派遣

月日	対 象 者	人数	テ ー マ	会場名
2/9	鏡野町権利擁護センター	45	消費者被害の実態と地域での見守り	鏡野町ペスタロッテ館 夢ホール
2/20	津山市城西まちづくり協議会※	30	最近の消費者トラブルの事例とその対策	津山市城西公民館
2/21	総務省岡山行政監視行政相談センター	26	岡山県消費生活センターにおける相談対応の実施方法	岡山地方合同庁舎
2/27	美作市大原地区民生委員児童委員協議会	16	学ぼう！最新の消費者トラブル	美作市大原総合支所
合計	4件	117		

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)三井E&Sビジネスサービス	25	若者の消費者被害の防止	技能研修センター3 階 A 教室
4/22	美作大学(1年生)	270	新生活における消費生活での注意点	美作大学
4/26	中国学園大学	45	お金・ローン・クレジット	中国学園大学 1 号館 1201A 教室
5/2	岡山県立盲学校※	(60)	インターネットや SNS 等の危険性を認識しよう	岡山盲学校
5/30	岡山高等歯科衛生専門学院	36	悪徳商法等	岡山高等歯科衛生専門学院
6/10	岡山障害者就業・生活支援センター(卒業後3年以内)	(16)	お金の上手な使い方	ピュアリティまきび
6/15	岡山市立鯉山小学校 (e-ネット安心講座)	36	e-ネット安心講座	鯉山小学校
6/30	岡山市立高松中学校 (e-ネット安心講座)	150	e-ネット安心講座	高松中学校
7/5	岡山大学教育学部附属特別支援学校(高等部1～3年生)	(17)	若者&知的障がい者の消費トラブルの実際とその対処法	岡山大学教育学部附属特別支援学校
7/13	岡山県立倉敷まきび支援学校※	(15)	消費者トラブルについて	倉敷まきび支援学校

9/27 9/28	瀬戸南高校※ (2年A・B・C組)	84	契約について考える 消費者教育	瀬戸南高校
10/24	岡山県警察本部県民広報課	15	消費生活センターの業務概要	岡山県警察学校
11/6	瀬戸内市立福田保育園※	29	からだの不調を伝えよう！(寸劇)	瀬戸内市立福田保育園
11/18	岡山弁護士会(高校生・中学3年生)第19回ジュニア・ロースクール岡山※	57	どこまで売買は認められるの？他1題	岡山大学
11/19	岡山障害者就業・生活支援センター	(19)	SNSをきっかけにした消費者トラブルやマッチングアプリ等の利用で気を付けておくべきこと	第1セントラルビル2号館 8階 Central Forest 内 Jade(ジェード)
12/8	倉敷鷺羽高等学校	160	若年者の消費者トラブル	倉敷鷺羽高等学校
12/8	真備陵南高等学校	30	若年者の消費者トラブル	真備陵南高等学校
12/8	林野高等学校	210	若年者の消費者トラブル	林野高等学校
12/8 12/18	津山工業高等専門学校 (3年生)	143	18歳から成年になる君たちへ	津山工業高等専門学校
12/14	岡山商科大学附属高等学校	220	若年者の消費者トラブル	岡山商科大学附属高等学校
12/19	勝山高等学校	30	若年者の消費者トラブル	勝山高等学校
1/22	玉野市立玉野備南高校※ (普通科3年教室)	15	消費者被害にあわないために	玉野市立玉野備南高校
1/30	創志学園高等学校	200	若年者の消費者トラブル	創志学園高等学校
1/30	明誠学院高等学校	450	若年者の消費者トラブル	明誠学院高等学校
1/30	就実高等学校	530	若年者の消費者トラブル	就実高等学校
2/1 2/8	県立岡山聾学校高等部	(2)	契約、さまざまな購入方法、クレジットカード	岡山聾学校
2/6	玉野市立玉野備南高校※ (2年生)	7	消費者被害にあわないために	玉野市立玉野備南高校
2/9	里庄中学校(2年生・保護者・教職員)	130	考えてみよう！ネットトラブル～契約を中心に～	里庄総合文化ホール「フロイデ」

2/10	岡山県児童養護施設等協議会	(18)	成人年齢引き下げにより変わることに、気をつけること	きらめきプラザ 706 会議室
2/19	まきび支援学校※ (職業コース 3 年生)	(14)	消費者被害に遭わないために	真備支援学校
2/19 2/20	清心女子高等学校※ (1 年 B・E・A 組)	87	若い世代に向けた消費者トラブルと対策法など	清心女子高等学校
2/20	岡山県立水島工業高校 (3 年生)	304	若者の消費者トラブルについて	水島工業高校
2/20	清心中学校 (3 年生) ※	77	法教育講座	清心中学校
2/21	岡山県玉野市立日比中学校	44	消費者被害にあわないために	日比中学校
2/27	農業大学校 (1 年生)	35	若者に対する消費者教育	農業大学校
3/14	清心女子高等学校 (2 年生)	127	成人を迎えるにあたって身に付けなければならない消費者としての心構え	清心女子高等学校 中講堂
計	36 件	3,707	再掲を含む	

教職員・保護者対象

※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
4/30	津山手をつなぐ親の会	(28)	消費者トラブルって どんなこと？	津山市総合福祉会館
5/2	岡山県立盲学校※	(60)	インターネットや SNS 等の危険性を認識しよう	岡山盲学校
6/9	岡山県高等学校家庭科協会 (家庭科主任教員の会)	30	若者の消費者トラブル、学校向け消費者啓発支援内容、教員向け講座の案内等	岡山南高校
6/15	岡山市立鯉山小学校 (e-ネット安心講座)	17	e-ネット安心講座	鯉山小学校
6/30	岡山市立高松中学校 (e-ネット安心講座)	15	e-ネット安心講座	高松中学校
7/5	岡山大学教育学部附属特別支援学校 (高等部教員)	10	若者 & 知的障がい者の消費トラブルの実際とその対処法	岡山大学教育学部附属特別支援学校
1/22	玉野市立玉野備南高校 (普通科 3 年教室) ※	(15)	消費者被害にあわないために	玉野市立玉野備南高校
2/8	県立岡山豊学校高等部	2	消費者トラブル、消費者の権利と責任	岡山豊学校
2/9	里庄中学校 (2 年生・保護者・教職員)	(130)	考えてみよう！ネットトラブル～契約を中心に～	里庄総合文化ホール「フロイデ」
計	9 件	307	再掲を含む	

各種団体対象

※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
4/21	津山市高田支部愛育委員	24	詐欺被害について	高田公民館
6/3	消費者ネットおかやま (岡山県消費者団体連絡協議会)	70	2023 年度消費者月間講演会	オルガホール
7/6	おかやまコープ備北エリア	13	成年年齢引き下げによる消費者被害	コープ総社東
8/21	岡山県消費生活問題研究協議会 美作支部※	50	消費者被害防止について	美作市民センター 3 階 大研修室
9/14	岡山県支部新聞公正取引協議会	12	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
11/15	岡山県消費生活問題研究協議会 津山支部※	31	電気料金の値上げ等	津山東公民館
1/10	地域子育て支援拠点連絡会※	27	子どもの周りは危険性がいっぱい	くらしき健康福祉プラザ 2 階 201 研修室
1/21	妹尾学区婦人会	53	こんなトラブルご用心～身近な危険から身を守る～	妹尾公民館
1/23	倉敷市西阿知町民生委員※	40	悪徳商法にだまされない	西阿知町南連合コミュニティハウス
2/24	岡山市難聴者協議会	(25)	最近の消費者トラブル(PC サポート詐欺など)	岡山市福祉文化会館
計	10 件	345	再掲を含む	

(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	障害者	支援者	学生・ 若者	教職員・ 保護者	各種団体	
岡山市	3	5	8	1	17	6	4	44
玉野市		2			4	1		7
備前市								
瀬戸内市		1			1			2
赤磐市					1			1
和気町								
吉備中央町								
備前局計	3	8	8	1	23	7	4	54
倉敷市		2	2		8		2	14
笠岡市		3						3
井原市		2						2
総社市							1	1
高梁市								
新見市								
浅口市								
早島町		1						1
里庄町					1	1		2
矢掛町								
備中局計		8	2		9	1	3	23
津山市		6	1	1	2	1	2	13
真庭市					1			1
美作市		3		1	1		1	6
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		10	1	3	4	1	3	22
合計	3	26	11	4	36	9	10	99

(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
8/8	小学校・中学校・高等学校・ 特別支援学校教員等	10	18歳成年となって ～消費者問題から考える～	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3回）

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

月日	対 象 者	人数	テ ー マ	講 師
8/8	小学校・中学校・高等学校・ 特別支援学校教員等	10	18歳成年となって ～消費者問題から考える～	県消費者教育コーディネーター

※ 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
7/25	岡山簡易裁判所 (司法行政事務掌理裁判官 横溝 邦彦ほか) ・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	市町村等9名、県9名

(2) 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
10/13	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 独立行政法人国民生活センター 客員講師 吉松 恵子	市町村等11名、県8名

(3) 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
10/30	特定商取引法等の最新改正とその活用 ー消費者紛争解決に必要な基本原則と法理を踏まえてー 弁護士 齋藤 雅弘	市町村19名、県15名
11/20	インターネット取引におけるトラブルと相談対応のポイント ECネットワーク 理事 原田 由里	市町村17名、県14名
2/5	相談に役立つ消費者関連法及び具体的事例対応 弁護士 上田 孝治	市町村15名、県15名

(4) 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113名参加

開催日	主なテーマ	参加者
7/20	海外の事業者が日本向けウェブサイト等で販売する場合について（弁護士会） 等	30名
9/26	競艇予想サイト業者とのポイント購入契約について～不実告知取消を求めた裁判例～（司法書士会） 等	30名
11/29	いわゆる後出しマルチが問題視された裁判例について（弁護士会） 等	25名
2/16	成年後見等業務の一部紹介（司法書士会） 等	28名

(5) 市町村相談体制の状況（令和5. 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-NE T 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	6	○
		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)		21	10
消費生活センター未設置	窓口相談員を配置	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	4
	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)	20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

「若者による・若者のための消費者トラブル対処法」冊子 10,000部



3) 消費者教育教材作成

みんなが安心して消費生活をおくるために～見守り・気づきヒント集～
(DVD付冊子) 100部



(2) テレビによる消費者啓発

放送月	テーマ	放送局
7月	「晴れの国生き活きテレビ」 消費者トラブルを防止する取り組み	RSK

(3) ラジオによる消費者啓発

放送月	テーマ	放送局
5月	「県民のみなさんへ」SNSに潜む消費者トラブル	RSK
1月	「県民のみなさんへ」「OKAYAMA晴れの国ポケット」 消費者社会を賢く生きよう～成人式を迎えた若者に向けて～	RSK FM岡山

(4) 新聞等による消費者啓発

掲 載 月	テ ー マ
4月	山陽新聞～消費のアドバイス～ 転売チケットの購入トラブル
6月	健康茶にステロイド、不安を感じる
9月	子どもがオンラインゲームで課金
1月	ロードサービス 高額料金払う

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11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、「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～」など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

X（旧ツイッター）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。

センター からの

2024
夏号

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 (2024.6月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談は
- 今話題のダークパターンをご存じですか？
- 令和5年度の消費生活相談の状況がまとまりました
- 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」
- 内閣府特命担当大臣表彰を受賞！
- 教員向け消費者教育講座ご案内
- 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/>

X (旧Twitter) アカウントID @SyohiOkayamaken

●消費のアドバイス等 山陽新聞・さりお (生活情報紙)・おかやまコープ機関誌 毎月掲載

今話題のダークパターンをご存じですか？

ダークパターンとは、スマートフォンのアプリやECサイトなどの操作画面で消費者を欺き、勘違いさせて不利な決定に誘導する手法で、以下の7つのパターンがあります。

- ①行為の強制：特定の機能にアクセスさせるために、何かを強制的に行わせる
- ②インターフェース干渉：情報を切り出すことで、文章やデザインなど視覚効果を使って誘導する
- ③執拗な繰り返し：企業にとって都合のよい行為を行うように繰り返し要請する
- ④妨害：ある行為をあきらめさせる意図でやり取りを必要以上に困難にする
- ⑤こっそり：消費者の意思決定に関する情報を隠したり、同意のないものをこっそり紛れ込ませる
- ⑥社会的証明：他の消費者の行動を知らせて、人気があるように見せかける
- ⑦緊急：実際又は虚偽の時間的・量的制限で商品を購入するようにプレッシャーをかける

●**具体例**：パソコンやスマホでネットを使用中に、突然「ウイルスに感染した」と警告画面が表示され、連絡先に電話したところ、遠隔操作ソフトのインストールとクレジットカード情報の入力を求められ、入力すると数十万のサポート代金を請求するというウイルス対策サポートの手口があります。この事例に当てはめてみましょう。

- ①業者の指示に従うまで警告音や警告表示が出続けるので、指示に従うことを強制しています。
- ②③④ 指示に従うまで警告画面が出続けます。
- ⑤警告画面がでる仕組みを、無関係な動画などにこっそり紛れ込ませています。
- ⑥サポート業者は有名な会社の名前を名乗り、社会的な信用があるとみせかけます。
- ⑦警告音や警告画面で時間的なプレッシャーをかけてきます。



令和5年度の消費生活相談の状況がまとまりました

- 令和5年度の相談件数は6,235件で、前年度に比べ390件減少しました。(△5.9%)
- 20歳未満の相談が増加し、特に17歳までの未成年者の相談が増えました。
- 29歳以下の年代と65歳以上の年代では「インターネット通信サービス」がそれぞれ前年度12件から23件、43件から62件と増加が目立った。また、65歳以上の年代では「電報・固定電話」も前年度18件から37件に増加した。
- 相談件数の上位10位には入らないが、クレジットカードや暗号資産などに関する「他の金融関連サービス」が前年度100件から140件となり増加数としては最多であった。

1 相談件数及び内容

順位	相談内容	件数			備考
		R5年度	R4年度	R3年度	
1	商品一般	770	733	929	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	役務その他	367	331	324	占いサイト、ウイルス対策サポート、廃品回収など
3	化粧品	366	434	315	美容液、化粧品、養毛剤、歯磨き粉など
4	健康食品	216	202	233	サプリメント、健康食品、酵素食品など
5	レンタル・リース・貸借	215	258	344	賃貸アパート、借家など
6	他の教養・娯楽	210	192	228	オンラインゲーム、出会い系サイトなど
7	娯楽等情報配信サービス	192	181	233	アダルトサイト情報など
8	自動車	175	145	160	自動車、自動車部品など
9	インターネット通信サービス	164	166	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	移动通信サービス	154	169	216	携帯電話、スマートフォン、Wi-Fiルーターなど
	その他	3,406	3,814	4,416	
	不当(架空)請求(*)	931	964	1,034	
	不当(架空)請求以外	5,304	5,661	6,586	—
	合計	6,235	6,625	7,620	—

(注) 件数は、令和6年4月末時点の集計値である。(以下、項目2～4も同じ)

(*) 不当(架空)請求の商品別上位3位は、商品一般 209件(前年度 198件)、娯楽等情報配信サービス 124件(同118件)、レンタル・リース・貸借 63件(同74件)である。

2 契約当事者年代別相談件数

年代	R5年度		R4年度		前年度比(%)
	件数	割合(%)	件数	割合(%)	
20歳未満	181	2.9	149	2.2	121.5
20歳代	438	7.0	559	8.4	78.4
30歳代	435	7.0	508	7.7	85.6
40歳代	567	9.1	718	10.8	79.0
50歳代	799	12.8	882	13.3	90.6
60歳代	841	13.5	842	12.7	99.9
70歳以上	1,404	22.5	1,363	20.6	103.0
不明	1,570	25.2	1,604	24.2	97.9
合計	6,235	100.0	6,625	100.0	94.1

3 若者・高齢者からの相談内容（括弧書きは令和4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	88(81)
2	理美容	68(80)
3	娯楽等情報配信サービス	40(31)
4	レンタル・リース・貸借	31(41)
	役務その他	31(34)
6	商品一般	29(44)
7	内職・副業	28(25)
8	インターネット通信サービス	23(12)
9	自動車	22(23)
10	化粧品	18(24)
	その他	241(313)
合 計		619(708)

<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	269(279)
2	化粧品	135(142)
3	役務その他	100(95)
4	健康食品	91(76)
5	インターネット通信サービス	62(43)
6	移動通信サービス	58(52)
7	修理・補修	43(36)
8	娯楽等情報配信サービス	42(55)
9	工事・建築・加工	41(38)
10	電報・固定電話	37(18)
	その他	965(949)
合 計		1,843(1,783)

4 20歳未満の相談状況（成年年齢引き下げに伴う状況関係）

契約当事者年齢	R5年度	R4年度	前年度比(%)
19～18歳の相談	74	75	98.7
うち契約当事者本人からの相談	40	36	111.1
未成年者(17歳以下)の相談	107	74	144.6

- 18～19歳の相談の商品別の1位は、内職・副業 8件(前年度 1件)でした。
- 未成年者の相談の商品別の1位は、他の教養・娯楽48件(前年度28件)でした。

令和5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

ネット通販で1,000円的美容液を注文し、代金をコンビニで支払った。後日、再度同じ商品と12,000円の請求書が届き、定期購入だったことに気づいた。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い。

アドバイス

詐欺的な定期購入トラブルが依然として多く見られます。注文前に、広告表示や申込画面の内容、特定商取引法上の表記や返品特約の有無などをよく確認しましょう。電話をかける時間帯を変えてみましょう。

● 脱毛エステサービス

娘が脱毛エステ10回の施術コースを契約した。支払いは信販会社の申込書に署名したらしい。高額なため娘にクーリング・オフするよう伝えたが、サロンに申し出れば良いか。

アドバイス

エステティックの契約のうち、利用期間が1カ月を超え、総額が5万円を超えるものは、特定継続的役務提供として特定商取引法が適用されます。契約は、脱毛エステ店だけでなく、信販会社とも契約を結んでいますので、クーリング・オフの通知は両社に通知する必要があります。

また、契約時にサービスを受けるためには必要なものと説明を受けて購入した化粧品などの関連商品についても、クーリング・オフできます。

● 副業トラブル（恋愛相談）

SNSの広告で、恋愛相談に乗れば報酬がもらえるという副業を見つけ登録した。入会費として77万円が必要と言われ、クレジットカードで決済をしようとしたが、審査が通らなかった。すると、事業者から77万円の一部に充当するので、スマホを2台購入し、事業者宛に送るように言われたので、指示通りにした。スマホの購入代金は後払い決済サービスを使い、284,600円をリボ払いにしたが、冷静に考えると支払いが困難なのでやめたい。

アドバイス

副業トラブルは様々な相談が寄せられています。簡単に報酬がもらえるといったサイトは特に用心が必要です。

●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1年生の子どもに、母親が使用していた古いスマートフォンを渡して無料のオンラインゲームで遊ばせていたところ、約20万円もゲームで課金していたことが分かった。子どもは「最初は無料だった」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。課金額を返金してもらえないか。

(玉野市：女性)

消費者へのアドバイス

古い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、子どもに渡してオンラインゲームで遊ばせていると、課金できる場合があります。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。未成年者取消権を行使できる場合もあるので、詳細を書面にして消費生活センターに相談しましょう。

内閣府特命担当 大臣表彰を受賞！

消費者庁が行う令和6年度 消費者
支援功労者表彰 内閣府特命担当大臣
表彰を県内の1個人が受賞されました。



受賞者 濱田 陽子氏 岡山大学学術研究院 社会文化科学学域(法) 教授

令和6年度 教員向け消費者教育講座

「デジタル社会における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、岡山大学法友会

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6年
8月9日(金) 13:30~16:00
きらめきプラザ401会議室

令和6年度 消費生活講座

消費者のみな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・講師	場所
2	9月20日(金) 13:30~15:00	●災害への備え ～大切な命と未来を守るために～ 講師：認定NPO法人 気候ネットワーク 環境教育事業部長(防災士) 広瀬 和代氏	きらめき プラザ3F 301会議室
3	11月15日(金) 13:30~15:00	●健康寿命と食生活 講師：ノートルダム清心女子大学 人間生活学部食品栄養学科 准教授 えんしょういわ 焰硝岩 政樹氏	
4	令和7年2月予定	●未 定	

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。