センターからのお便り

2025 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 (2025.6月発行)

Contents

- 消費生活に関するご相談は
- 点検商法　～「損害保険で自己負担なく住宅修理ができる」に注意!!～
- 令和６年度の消費生活相談の状況がまとまりました
- 教員向け消費者教育講座のご案内
- 消費生活相談事例
  「ウォーターサーバーの勧誘トラブル」
- 内閣総理大臣表彰及び内閣府特命担当大臣表彰を受賞！
- 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（いやや）」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　随時掲載

点検商法
～「損害保険で自己負担なく住宅修理ができる」に注意!!～

相　談　自宅に事業者Ａが突然訪問し、「お宅の雨どいが壊れているのが見えた」「こういう損傷は火災保険を使って自己負担ゼロで直せる」「手続きは代わりにするので大丈夫」と言われ、自己負担なく修理できるならと思い、事業者Ａとよく分からないまま住宅修理の契約を結んだ。さらに「火災保険の請求は専門的な知識が必要」と言われ、火災保険を請求するためのサポート契約を結んだ。

事業者Ａは、自宅を調査し、雨どいの修理見積書を代理で保険会社に送付した。その後、保険会社の担当者が自宅の現地調査を行い保険金が下りたが、事業者Ａの見積書よりも低額で、雨どいの修理には自己負担が発生した。

サポート契約を結んだにも関わらず自己負担が発生したうえ、高額な手数料を支払うことに納得がいかない。

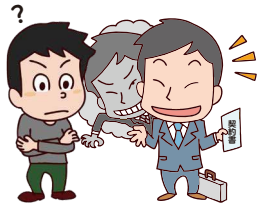
アドバイス　本事例は、雨どい修理と火災保険の受給申請の２つの契約をしていました。

本来、火災保険の保険金請求手続きはそれほど難しくありません。

保険金を使って自己負担なく住宅修理ができると勧誘されても、本当に自己負担なく修理可能か分かりません。**すぐにその場で契約せずに、まずは加入先の保険会社や保険代理店に相談しましょう。**

住宅修理と別に保険金を請求する手続きをサポートするという契約をし、手数料を請求される場合もあります。**修理の必要性や契約内容を十分に確認し、家族や周りの人にも相談しましょう。**

本来、損害保険は自然災害で被害に遭った場合に支払われます。うその理由で請求すると詐欺に当たるおそれもあるため絶対にやめましょう。



令和６年度の消費生活相談の状況がまとまりました

- 令和６年度の相談件数は6,372件で、前年度に比べ137件（2.2%）増加しました。
- 年代別では、30歳代、70歳以上からの相談が増加しました。
- 29歳以下の年代では「商品一般」が前年度29件から53件に増加し、相談件数は前年度619件から573件に減少しました。65歳以上の年代では「医療品」が前年度25件から39件に増加しました。
- 相談件数の上位10位の中では、国の機関や大手通信関連会社などの名称を騙る不審な電話などの相談を含む「商品一般」、通信販売の定期購入などの「化粧品」「健康食品」、屋根やリフォーム工事などの「工事・建築・加工」に関する相談の増加が目立ちました。

1 相談件数及び内容

順位	相談内容	件数			備考
		R６年度	R５年度	R４年度	
1	商品一般	921	770	733	商品の相談であるが商品を特定できないもの（架空請求メール等）
2	化粧品	425	366	434	化粧クリーム、ファンデーション、しわ取りクリーム、シャンプーなど
3	役務その他	361	367	331	結婚相談所、パソコンサポート、不動産仲介サービス、占いサイトなど
4	健康食品	246	216	202	サプリメント、健康食品、ダイエットサプリ・食品など
5	レンタル・リース・貸借	230	216	258	賃貸アパート・マンション、借家など
6	他の教養・娯楽	166	210	192	出会い系サイト、オンラインゲームなど
7	工事・建築・加工	156	130	143	屋根工事、リフォーム工事、庭工事など
8	インターネット通信サービス	155	164	166	光回線などインターネット接続回線、プロバイダーなど
9	娯楽等情報配信サービス	154	192	181	アダルトサイト、動画配信サービス、有料サイトなど
10	他の金融関連サービス	132	140	100	クレジットカード、暗号資産、投資など
	その他	3,426	3,464	3,885	
不当（架空）請求		957	931	964	(*)
不当（架空）請求以外		5,415	5,304	5,661	－
合計		6,372	6,235	6,625	－

（注）件数は、令和７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）請求の商品別の上位３位は、商品一般 290件（前年度 209件）、レンタル・リース・貸借 77件（同63件）、娯楽等情報配信サービス 70件（同124件）である。

2 契約当事者年代別相談件数

年代	R６年度		R５年度		前年度比
	件数	割合	件数	割合	
20歳未満	133	2.1%	181	2.9%	73.5%
20歳代	440	6.9%	438	7.0%	100.5%
30歳代	446	7.0%	435	7.0%	102.5%
40歳代	490	7.7%	567	9.1%	86.4%
50歳代	789	12.4%	799	12.8%	98.7%
60歳代	834	13.1%	842	13.5%	99.0%
70歳以上	1,437	22.6%	1,404	22.5%	102.4%
不明	1,803	28.2%	1,569	25.2%	114.9%
合計	6,372	100.0%	6,235	100.0%	102.2%

3 若者・高齢者からの相談内容（括弧書きは令和５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	62（88）
2	商品一般	53（29）
3	レンタル・リース・貸借	44（31）
4	内職・副業	38（28）
5	理美容	37（68）
6	役務その他	29（31）
7	娯楽等情報配信サービス	26（40）
8	医療	21（ 8）
9	化粧品	18（18）
	他の金融関連サービス	18（15）
	その他	227(263)
合　計		573(619)

＜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	312(269)
2	化粧品	166(136)
3	健康食品	123（91）
4	役務その他	102(100)
5	工事・建築・加工	51（41）
	電報・固定電話	51（37）
7	インターネット通信サービス	45（62）
8	医薬品	39（25）
9	他の金融関連サービス	38（34）
10	魚介類	34（28）
	移動通信サービス	34（58）
	娯楽等情報配信サービス	34（42）
	その他	853(921)
合　計		1,882(1,844)

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	R6年度	R5年度	前年度比(%)
19～18歳の相談	58	74	78.4
うち契約当事者本人からの相談	35	40	87.5
未成年者(17歳以下)の相談	75	107	70.1

- 18～19歳の相談の商品別では、商品一般6件(前年度5件)と他の教養･娯楽6件(同6件)が1位でした。
- 未成年者の相談の商品別の1位は、他の教養･娯楽35件(同48件)でした。

令和6年度の契約当事者18･19歳からの相談事例

●副業トラブル

インターネットから副業を申し込み、氏名や携帯番号、メールアドレスを入力し、求められるままに保険証の写真を送った。有料のサポートサービスを勧められ、報酬を受け取るために新規クレジットカードの契約を求められた。クレジットカードのキャッシング限度額までキャッシングし、振り込むよう指示されたため、不審に思い解約を申し出ると解約金として28,000円を求められた。

アドバイス

様々な副業トラブルの相談が寄せられています。「簡単に稼げる」という言葉は用心し、個人情報を安易に提供しないようにしましょう。

未成年でも要注意!! 17歳以下の未成年者からの相談

スマホやオンラインでのゲーム課金や投げ銭、ダイエットサプリ等の定期購入に関する相談が多く寄せられています。特にゲーム課金は何十万円単位の高額請求となることもあります。未成年者が保護者の許可なく課金した場合、契約の取り消しが可能なケースがある一方で、成人と偽って課金をした場合など取り消しが難しいケースもあります。周囲の大人は、スマホのフィルタリング機能の利用や、ゲームの内容や料金体系、決済方法等を理解したうえで、日頃から子どもと利用ルールについてよく話し合いましょう。

令和7年度　教員向け消費者教育講座

「消費者の権利と責任を考える
～消費者契約法改正の視点から～」

ネット通販　定期購入　闇バイト　投げ銭　ゲーム課金

子どもを取り巻く消費生活のトラブルと対策を一緒に学びましょう！

- 日　時　令和７年８月22日（金曜日）13：30～16：00
- 場　所　きらめきプラザ５階　研修室（岡山市北区南方２－13－１）
- 対　象　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
- 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

申し込み　TEL：086-226-1019　FAX：086-227-3715

●消費生活相談事例●

ウォーターサーバーの勧誘トラブル

ショッピングモールでウォーターサーバーのパンフレットを見せられ、勧められるまま住所・氏名とクレジット番号を紙に書くよう言われた（後で契約書だったと気づいた）。後日、機器と水ボトルが届いたが、重くて玄関から運べず未開封になっているため、解約を申し出ると解約金42,000円を請求された。十分に契約内容の説明がなかったのに解約金を支払わないといけないのか。　（岡山市：女性）

消費者へのアドバイス

商業施設内の特設ブースやイベントスペースで勧誘され、契約内容の十分な説明がないままウォーターサーバーのレンタル契約をしたところ、不要となり解約する時に高額な違約金を求められる場合があります。

レンタル契約と思っていたら、実際は売買契約になっており、解約する場合残債を一括で支払うよう求められる場合もあります。

また、すでに契約しているウォーターサーバー業者を装い、最新機種への変更と虚偽の説明をされ、実際は他社と新たな契約を結ばされるケースもあります。不意の勧誘では冷静な判断ができません。**その場で契約せずに必要性をよく考え、契約形態や解約条件など契約内容を十分確認しましょう。**

クーリング・オフできる場合もあるので、困った時は消費生活センターに相談しましょう。

消費者支援功労者表彰を受賞！

消費者支援活動に極めて顕著な功績のあった個人・団体が表彰されました。

●**令和７年度 消費者支援功労者表彰（内閣総理大臣表彰）**

受賞者（団体）　**被害防止応援団 吉備団**

川崎医療福祉大学医療福祉マネジメント学部　医療秘書学科田村ゼミ

●**令和７年度 消費者支援功労者表彰（内閣府特命担当大臣表彰）**

受賞者（個人）　**大森 秀臣氏**　国立大学法人岡山大学学術研究院社会文化科学学域教授

令和7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。

最近の消費トラブルを「知ること」で自分の大切なもの（お金・時間・家族など）を守りましょう！

回	日　時	テーマ・講師	場　所
2	**9月21日(日)** 13:30～15:00	●高齢者が巻き込まれやすい消費者トラブルと防止のためにできること ～認知症との関係について～ 講師：京都府立医科大学大学院医学研究科精神機能病態学教授 （消費者庁新未来創造戦略本部 客員主任研究官）　成本　迅 氏	きらめきプラザ3F 301会議室
3	**11月8日(土)** 13:30～15:00	●犬や猫と楽しく暮らそう！ ～ちいさな家族のために知っておきたい大事なポイント～ 講師：(公財)岡山県動物愛護財団 副事務局長　小林 めぐみ 愛玩動物看護師、中野 夢乃　愛玩動物飼養管理士	きらめきプラザ4F 401会議室
4	**令和8年2月13日(金)** 13:30～15:00	●調整中 講師：文部科学省消費者教育アドバイザー	きらめきプラザ4F 401会議室

【申込方法】申し込み二次元コードを読み取っていただくか、岡山県消費生活センターに電話、FAXでお申し込みください。

※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。

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

申し込み二次元コード