

令和7年7月29日（火）

第1回岡山県消費生活懇談会

＜資料2＞

令和6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 2025夏号

令和6年度

消費生活センターの事業概要

令和7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6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) 成年年齢引き下げに伴う相談状況	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	22
(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) ラジオによる消費者啓発	34
(3) 新聞等による消費者啓発	35
(4) ホームページによる情報提供	35
(5) 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

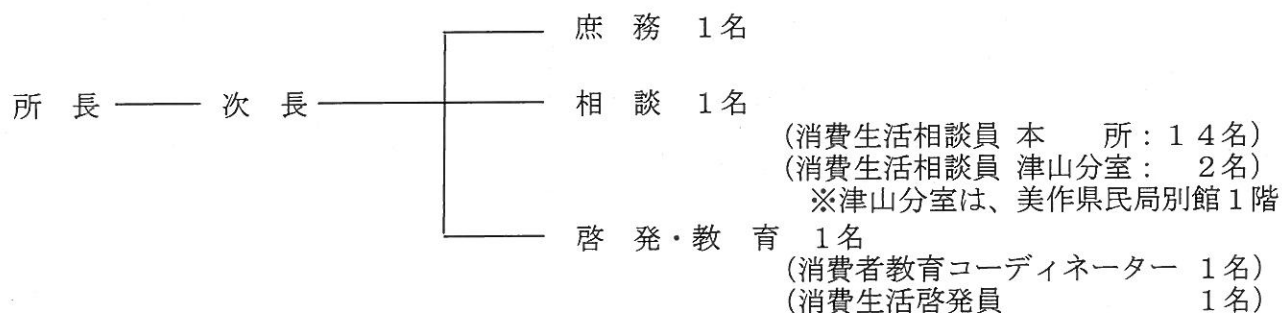
昭和43年 5月30日	消費者保護基本法公布施行
昭和45年 4月 1日	岡山県消費生活センター条例（岡山県条例第18号）及び岡山県消費生活センター規則（岡山県規則第13号）公布施行、岡山県消費生活センター設置、所長ほか職員3名発令
昭和45年 6月 1日	岡山市表町1丁目4-68上之町ビル3階において業務を開始
昭和45年 7月 1日	「くらしのニュース」第1号発刊
昭和49年 2月20日	移動消費生活センター車「ふれあい号」配置
昭和49年 4月 1日	津山地方振興局へ相談員1名を派遣
昭和49年 5月 1日	クリーニング事故相談日の開始（～平成14年3月まで）
昭和50年 4月 1日	法律相談日の開始
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
令和6年4月1日	消費生活相談員1名を減員、16名体制となる

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（R6.4.1）



職 員						相談員	消費者教育 コーディネーター	消費生活 啓発員	計
所 長	次 長	副参事	主 幹	主 任	小 計				
1	1	1	1	1	5	16	1	1	23

※相談員、コーディネーター及び消費生活啓発員は、短時間勤務会計年度任用職員。

Ⅱ 令和6年度事業実施状況

1 消費生活相談

(1) 相談件数

令和6年度中に当センターが受け付けた相談件数は6,372件で、前年度（6,235件）に比べ137件（2.2%）の増加であった。このうち苦情相談は、5,939件で、前年度（5,787件）に比べ152件（2.6%）の増加、「問合せ」は428件で、19件（4.3%）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、26件（2.8%）、それ以外の相談は111件（2.1%）の増加であった。

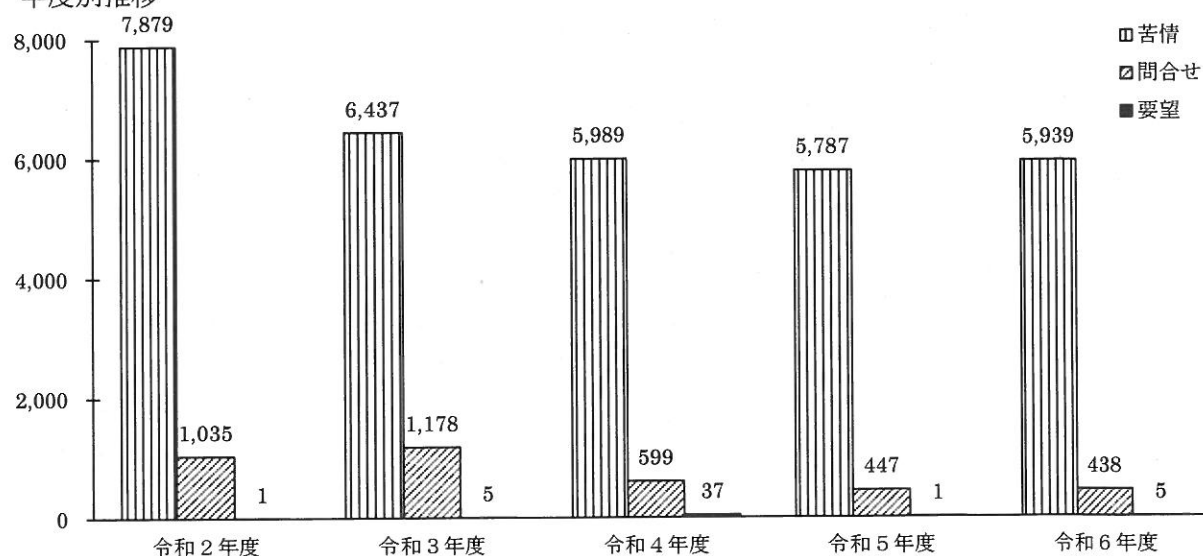
相談受付件数

	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	令和6年度 件数
苦 情	7,879	6,437	5,989	5,787	5,939
問 合 せ	1,035	1,178	599	447	428
要 望	1	5	37	1	5
総 件 数	8,915	7,620	6,625	6,235	6,372
(不当(架空)請求)	(1,188)	(1,034)	(964)	(931)	(957)
(不当(架空)請求以外)	(7,727)	(6,586)	(5,661)	(5,304)	(5,415)

令和6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		527	493	512	543	509	455	562	453	471	440	466	508	5,939
問 合 せ		27	33	32	30	50	54	30	43	35	31	34	29	428
要 望		1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	5
合 計		555	526	545	573	559	509	593	497	506	472	500	537	6,372

年度別推移



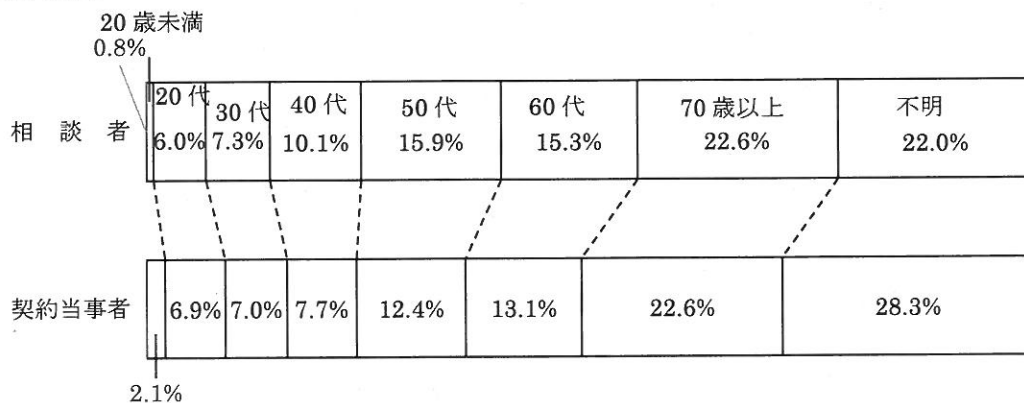
(2) 相談者・契約当事者の状況

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、60歳代、50歳代の順になっている。60歳代以上に着目すると、相談者37.9%、契約当事者35.7%と依然として占める割合が高く、50歳代以上で全体の約半数を占めている。

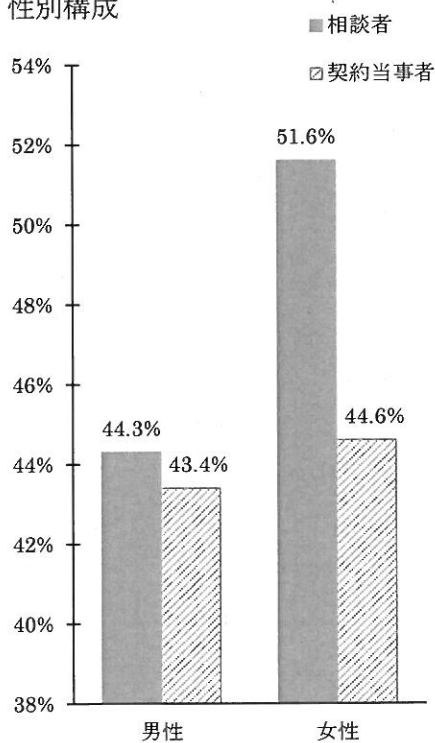
性別に関しては、相談者、契約当事者とも女性からの相談の割合が高くなっている。

職業別で見ると、前年度と比較すると構成割合はほぼ変わっていない。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、契約当事者とも全体の1/4を占めている。

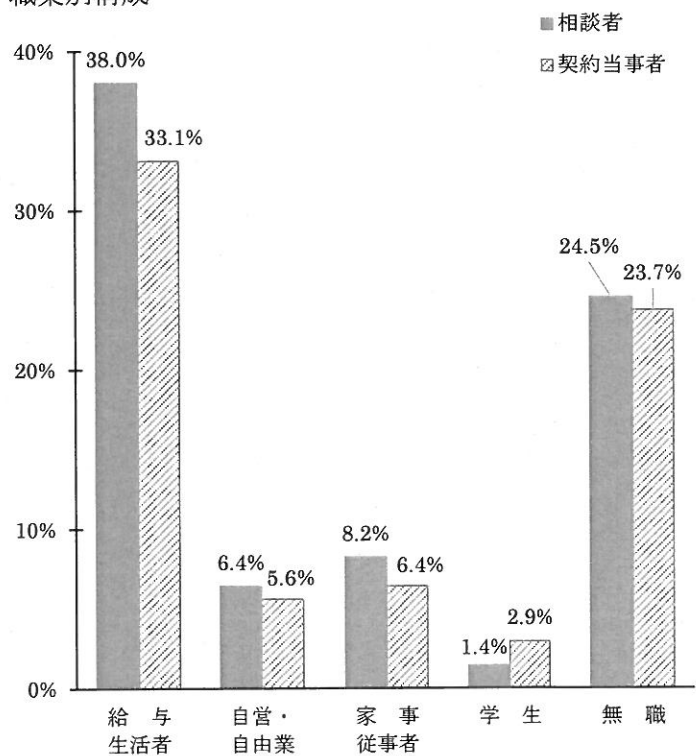
年齢別構成



性別構成



職業別構成



相談者の状況

相談の種類等		令和5年度		令和6年度	
		件数	割合	件数	割合
相談方法	来訪	364	5.8	392	6.2
	電話	5,704	91.5	5,784	90.8
	文書	167	2.7	196	3.1
	計	6,235	100.0	6,372	100.0
販売購入形態	店舗購入	1,037	16.6	944	14.8
	訪問販売	363	5.8	441	6.9
	通信販売	2,161	34.7	2,149	33.7
	マルチ的販売	37	0.6	36	0.6
	電話勧誘販売	324	5.2	348	5.5
	ネガティブオプション	8	0.1	7	0.1
	訪問購入	55	0.9	47	0.7
	その他無店舗	21	0.3	27	0.4
	不明・無関係	2,229	35.7	2,373	37.2
計		6,235	99.9	6,372	100.0
支払い方法	現金払い	1,404	22.5	1,384	21.7
	販売信用	1,412	22.6	1,524	23.9
	借金契約	75	1.2	97	1.5
	不明・無関係	3,344	53.6	3,367	52.8
計		6,235	99.9	6,372	100.0

契約当事者の属性		令和5年度		令和6年度	
		件数	割合	件数	割合
性別	男	2,704	43.4	2,767	43.4
	女	2,818	45.2	2,844	44.6
	団体	193	3.1	199	3.1
	不明	520	8.3	562	8.8
計		6,235	100.0	6,372	100.0
年齢	20歳未満	181	2.9	133	2.1
	20代	438	7.0	440	6.9
	30代	435	7.0	446	7.0
	40代	567	9.1	490	7.7
	50代	799	12.8	789	12.4
	60代	842	13.5	834	13.1
	70歳以上	1,404	22.5	1,437	22.6
	不明	1,569	25.2	1,803	28.3
計		6,235	100.0	6,372	100.0
職業	給与生活者	2,082	33.4	2,109	33.1
	自営・自由業	355	5.7	359	5.6
	家事従事者	449	7.2	408	6.4
	学生	264	4.2	184	2.9
	無職	1,504	24.1	1,508	23.7
	相談窓口	0	0.0	0	0.0
	行政機関	0	0.0	0	0.0
	企業・団体	193	3.1	197	3.1
	不明	1,102	17.7	1,292	20.3
	無回答	286	4.6	315	4.9
計		6,235	100.0	6,372	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4年度	令和5年度	令和6年度
岡 山 市	2,801	2,505	2,504
玉 野 市	308	365	372
備 前 市	154	170	189
瀬 戸 内 市	131	108	126
赤 磐 市	154	124	119
和 気 町	63	63	66
吉 備 中 央 町	63	45	52
備 前 県 民 局	3,674	3,380	3,428
倉 敷 市	821	714	761
笠 岡 市	74	67	69
井 原 市	51	63	88
総 社 市	273	258	200
高 梁 市	93	116	90
新 見 市	111	98	84
浅 口 市	114	76	84
早 島 町	40	35	44
里 庄 町	32	52	36
矢 掛 町	33	37	40
備 中 県 民 局	1,642	1,516	1,496
津 山 市	288	280	284
真 庭 市	62	77	90
美 作 市	149	127	166
新 庄 村	3	0	2
鏡 野 町	49	59	60
勝 央 町	66	50	60
奈 義 町	34	25	19
西 栗 倉 村	12	4	7
久 米 南 町	15	24	20
美 咲 町	57	77	65
美 作 県 民 局 *	738	728	777
県 外	115	153	117
不 詳	456	458	554
合 計	6,625	6,235	6,372

*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。

(4年度 3件、5年度 5件、6年度 4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。

ワースト10位以内で相談件数が増加している相談は、「商品一般」が151件（前年度比19.6%）、「化粧品」が59件（同16.1%）、「健康食品」が30件（同13.9%）、「工事・建築・加工」が26件（20.0%）などである。

反対に減少している相談は、「他の教養・娯楽」が44件（前年度比21.0%）、「娯楽等情報配信サービス」が38件（同19.8%）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	921	24	1	167	5	10
2	化粧品	425	4	3	376	5	7
3	役務その他	361	27	41	88	2	77
4	健康食品	246	3	8	181	3	15
5	レンタル・リース・貸借	230	76	6	18	0	2
6	他の教養・娯楽	166	16	1	126	1	4
7	工事・建築・加工	156	18	74	9	0	0
8	インターネット通信サービス	155	6	24	11	0	67
9	娯楽等情報配信サービス	154	2	1	115	1	8
10	他の金融関連サービス	132	13	9	34	4	13
	その他	3,426	755	273	1,024	15	145
	不当(架空)請求	957	100	47	349	0	29
	不当(架空)請求以外	5,415	844	394	1,800	36	319
	合 計	6,372	944	441	2,149	36	348

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	12	1	701	商品の相談であるが商品を選定できないもの（架空請求メール等）
2	化粧品	0	0	0	30	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	1	0	2	123	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	1	0	0	35	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	0	0	0	128	賃貸アパート・マンション、借家など
6	他の教養・娯楽	0	0	0	18	出会い系サイト、オンラインゲームなど
7	工事・建築・加工	0	0	0	55	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	0	0	0	47	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	0	0	0	27	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	0	0	1	58	クレジットカード、暗号資産、投資など
	その他	5	35	23	1,151	
	不当(架空)請求	2	0	4	426	
	不当(架空)請求以外	5	47	23	1,947	
	合 計	7	47	27	2,373	

(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「商品一般」「レンタル・リース・貸借」「内職・副業」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」「健康食品」「役務その他」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	41
2	商品一般	11
3	娯楽等情報配信サービス	10
4	化粧品	6
5	健康食品	5
	理美容	5
	内職・副業	5
8	レンタル・リース・貸借	4
	移動通信サービス	4
	補習教育	4
	その他の	38
合計		133

20歳～29歳		
順位	商品名	件数
1	商品一般	42
2	レンタル・リース・貸借	40
3	内職・副業	33
4	理美容	32
5	役務その他	26
6	他の教養・娯楽	21
7	医療	19
8	他の金融関連サービス	16
	娯楽等情報配信サービス	16
10	教室・講座	14
	その他の	181
合計		440

30歳～39歳		
順位	商品名	件数
1	商品一般	46
2	役務その他	29
3	レンタル・リース・貸借	26
	工事・建築・加工	26
5	娯楽等情報配信サービス	22
6	内職・副業	21
7	インターネット通信サービス	19
8	自動車	14
9	他の金融関連サービス	13
10	化粧品	12
	理美容	12
	その他の	206
合計		446

40歳～49歳		
順位	商品名	件数
1	商品一般	47
2	レンタル・リース・貸借	27
3	化粧品	25
4	役務その他	24
5	他の教養・娯楽	18
6	娯楽等情報配信サービス	17
7	紳士・婦人洋服	16
8	健康食品	14
	役務一般	14
	インターネット通信サービス	14
	その他の	274
合計		490

50歳～59歳		
順位	商品名	件数
1	商品一般	129
2	化粧品	92
3	役務その他	39
4	健康食品	34
5	レンタル・リース・貸借	24
	娯楽等情報配信サービス	24
	自動車	20
7	工事・建築・加工	20
	他の教養・娯楽	20
10	インターネット通信サービス	19
	その他の	368
合計		789

60歳～69歳		
順位	商品名	件数
1	商品一般	130
2	化粧品	122
3	健康食品	47
4	役務その他	43
5	娯楽等情報配信サービス	21
6	レンタル・リース・貸借	20
7	他の金融関連サービス	17
8	工事・建築・加工	16
	他の教養・娯楽	16
10	空調・冷暖房機器	15
	修理・補修	15
	その他の	372
合計		834

70歳以上		
順位	商品名	件数
1	商品一般	246
2	健康食品	100
3	化粧品	98
4	役務その他	81
5	電報・固定電話	47
6	工事・建築・加工	39
7	インターネット通信サービス	38
8	医薬品	33
9	他の金融関連サービス	28
10	移動通信サービス	27
	その他の	700
合計		1,437

29歳以下		
順位	商品名	件数
1	他の教養・娯楽	62
2	商品一般	53
3	レンタル・リース・貸借	44
4	内職・副業	38
5	理美容	37
6	役務その他	29
7	娯楽等情報配信サービス	26
8	医療	21
9	化粧品	18
	他の金融関連サービス	18
	その他の	227
合計		573

65歳以上		
順位	商品名	件数
1	商品一般	312
2	化粧品	166
3	健康食品	123
4	役務その他	102
5	工事・建築・加工	51
	電報・固定電話	51
7	インターネット通信サービス	45
8	医薬品	39
9	他の金融関連サービス	38
10	魚介類	34
	移動通信サービス	34
	娯楽等情報配信サービス	34
	その他の	853
合計		1,882

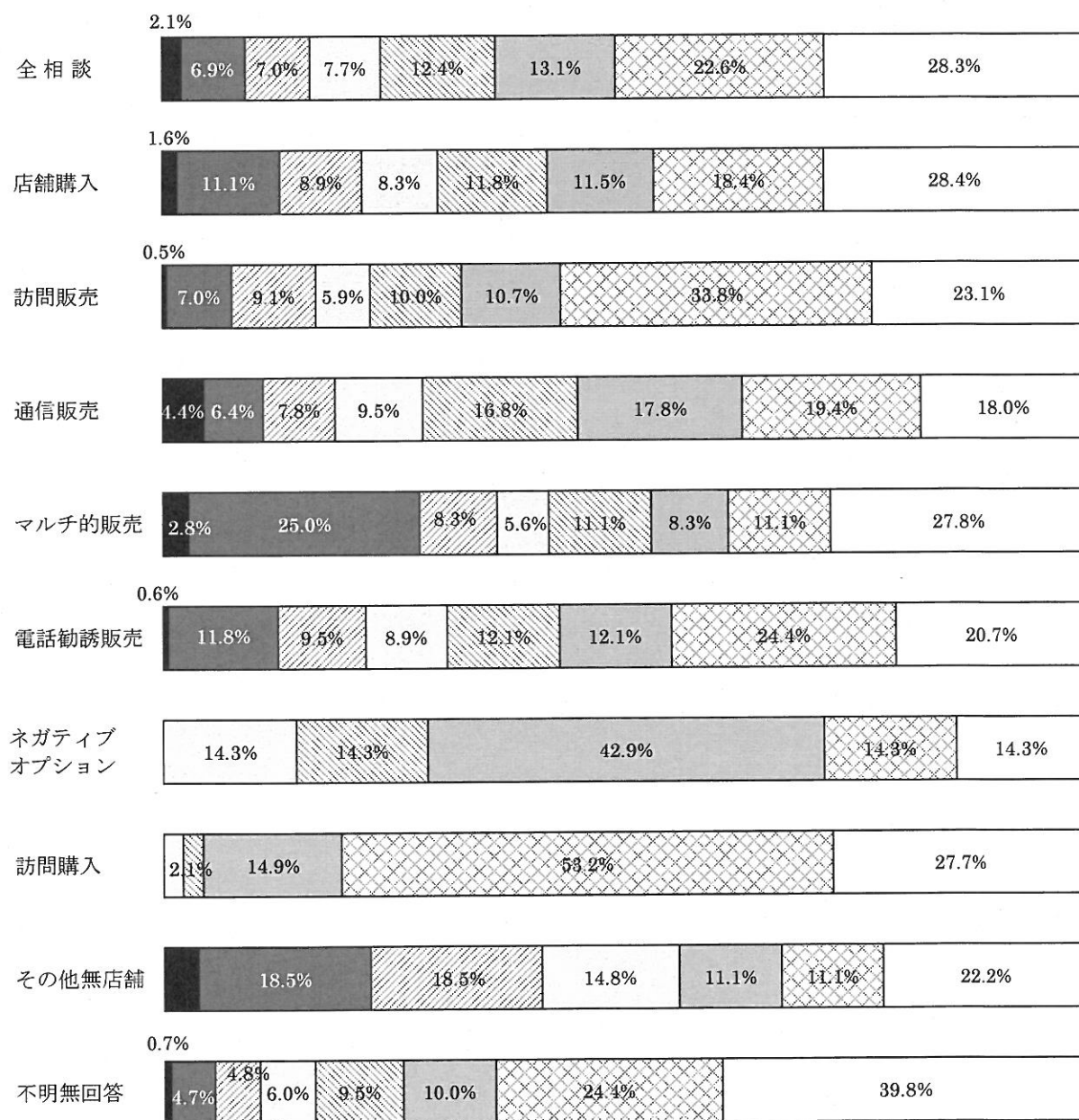
(6) 販売購入形態別状況

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」、「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	93
2	自動車	79
3	レンタル・リース・貸借	76
4	医療	74
5	移動通信サービス	47
6	電話機・電話機用品	42
7	修理・補修	29
8	役務その他	27
9	商品一般	24
	外食・食事宅配	24
	その他	429
	合計	944

訪問販売

順位	商品名	件数
1	工事・建築・加工	74
2	役務その他	41
3	空調・冷暖房・給湯設備	32
4	修理・補修	31
	衛生サービス	31
6	インターネット通信サービス	24
7	電気	14
8	他の住宅設備	12
9	医療用具	11
	役務一般	11
	その他	160
	合計	441

通信販売

順位	商品名	件数
1	化粧品	376
2	健康食品	181
3	商品一般	167
4	他の教養・娯楽	126
5	娯楽等情報配信サービス	115
6	役務その他	88
7	紳士・婦人洋服	77
8	他の教養娯楽品	58
9	内職・副業	49
10	医薬品	39
	その他	873
	合計	2,149

マルチ・マルチまがい

順位	商品名	件数
1	商品一般	5
	化粧品	5
	ファンド型投資商品	5
4	他の金融関連サービス	4
5	健康食品	3
6	医療用具	2
	他の保健衛生品	2
	役務その他	2
9	飲料	1
	住居品一般	1
	食器・台所用品	1
	理美容器具・用品	1
	電話機・電話機用品	1
	娯楽等情報配信サービス	1
	他の教養・娯楽	1
	内職・副業	1
	合計	36

電話勧誘販売

順位	商品名	件数
1	役務その他	77
2	インターネット通信サービス	67
3	魚介類	35
4	内職・副業	34
5	健康食品	15
6	他の金融関連サービス	13
7	教室・講座	12
8	商品一般	10
9	電報・固定電話	8
	移動通信サービス	8
	娯楽等情報配信サービス	8
	その他	61
	合計	348

ネガティブ・オプション

順位	商品名	件数
1	洋装下着	2
2	健康食品	1
	食器・台所用品	1
	パソコン・パソコン関連用品	1
	書籍・印刷物	1
	役務その他	1
	合計	7

訪問購入

順位	商品名	件数
1	商品一般	12
2	アクセサリ	11
3	他の教養娯楽品	5
4	履物	4
5	和音響・映像製品	3
	時計	3
8	自動車	2
9	食器・台所用品	1
	家具・寝具	1
	楽器	1
	他の商品	1
	合計	47

その他無店舗

順位	商品名	件数
1	移動通信サービス	4
2	飲料	2
	食生活機器	2
	役務その他	2
	商品一般	1
	食料品一般	1
	魚介類	1
	履物	1
	アクセサリ	1
	医療用具	1
	パソコン・パソコン関連用品	1
	玩具・遊具	1
5	他の教養娯楽品	1
	自動車用品	1
	他の商品	1
	生命保険	1
	預貯金・証券等	1
	デリバティブ取引	1
	ファンド型投資商品	1
	他の金融関連サービス	1
	内職・副業	1
	合計	27

不明・無関係

順位	商品名	件数
1	商品一般	701
2	相談その他	195
3	レンタル・リース・貸借	128
4	役務その他	123
5	電報・固定電話	75
6	融資サービス	61
7	他の金融関連サービス	58
8	電気	55
	工事・建築・加工	55
10	インターネット通信サービス	47
	その他	875
	合計	2,373

(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」(22.5%→21.7%)、「販売信用」(22.6%→23.9%)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36.0%、「10万円以上100万円未満」が13.7%、「100万円以上」が6.8%の割合である。

苦情相談の契約金額		令和5年度		令和6年度	
		件数	割合	件数	割合
契約金額	0～1万円未満	932	16.1	889	15.0
	1～10万円未満	1,210	20.9	1,247	21.0
	10～50万円未満	652	11.3	621	10.5
	50～100万円未満	172	3.0	188	3.2
	100～500万円未満	311	5.4	297	5.0
	500万円以上	101	1.7	109	1.8
	不明・無関係	2,409	41.6	2,588	43.6
	計	5,787	100.0	5,939	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3,388件（53.2%、前年比7.7%増）で約半数を占める。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」（30.9%、前年比4.0%減）、「処理不要」（6.9%、前年比0.7%減）の割合が高い。

相談処理結果の状況			令和5年度		令和6年度	
			件数	割合	件数	割合
相談 処理 結果	助 言 （ 自 主 交 渉 ）		2,839	45.5	3,388	53.2
	斡 旋 解 決		184	3.0	199	3.1
	他 機 関 紹 介		233	3.7	202	3.2
	そ の 他 情 報 提 供		2,177	34.9	1,966	30.9
	処 理 不 要		474	7.6	437	6.9
	そ の 他	処 理 中	208	3.3	54	0.8
		処 理 不 能	90	1.4	90	1.4
		斡 旋 不 調	30	0.5	36	0.6
計		6,235	100.0	6,372	100.0	

※令和5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45.3%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27.2%、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の「品質・機能・役務品質」が9.3%と続いている。

内容別相談状況		令和5年度		令和6年度	
		件数	割合	件数	割合
相談内容	安 全 ・ 衛 生	184	2.0	174	1.9
	品 質 ・ 機 能 ・ 役 務 品 質	839	8.9	876	9.3
	法 規 ・ 基 準	103	1.1	106	1.1
	価 格 ・ 料 金	241	2.6	167	1.8
	計 量 ・ 量 目	5	0.1	9	0.1
	表 示 ・ 広 告	248	2.6	269	2.9
	販 売 方 法	2,645	28.1	2,553	27.2
	契 約 ・ 解 約	4,250	45.1	4,261	45.3
	接 客 対 応	635	6.7	654	7.0
	買 物 相 談 ・ 生 活 知 識 等	35	0.4	54	0.6
	そ の 他	44	0.5	35	0.4
	無 回 答	198	2.1	239	2.5
	計	9,428	100.0		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53.7%、「商品関連役務」が7.9%、「役務」が34.7%となっている。前年度と比較すると「商品」に関する相談が1.5%、「商品関連役務」に関する相談は0.5%増加し、「役務」に関する相談が2.5%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、「保健衛生品」、「食料品」、「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。

「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」、「他の役務」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		令和4年度		令和5年度		令和6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	733	11.1	770	12.3	921	14.5
	B 食 料 品	473	7.1	505	8.1	497	7.8
	C 住 居 品	246	3.7	244	3.9	240	3.8
	D 光 熱 水 品	159	2.4	130	2.1	100	1.6
	E 被 服 品	325	4.9	306	4.9	266	4.2
	F 保 健 衛 生 品	568	8.6	492	7.9	595	9.3
	G 教 養 娛 楽 品	548	8.3	416	6.7	432	6.8
	H 車 両 ・ 乗 り 物	187	2.8	219	3.5	166	2.6
	I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	157	2.4	151	2.4	180	2.8
	J 他 の 商 品	22	0.3	20	0.3	22	0.3
	計	3,418	51.6	3,253	52.2	3,419	53.7
商 品 関 連 役 務	K ク リ ー ニ ン グ	13	0.2	9	0.1	9	0.1
	L レンタル・リース・貸借	258	3.9	216	3.5	230	3.6
	M 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	143	2.2	130	2.1	156	2.4
	N 修 理 ・ 補 修	112	1.7	104	1.7	99	1.6
	O 管 理 ・ 保 管	6	0.1	5	0.1	7	0.1
	計	532	8.0	464	7.4	501	7.9
役 務	P 役 務 一 般	55	0.8	64	1.0	51	0.8
	Q 金 融 ・ 保 険 サービス	355	5.4	423	6.8	369	5.8
	R 運 輸 ・ 通 信 サービス	464	7.0	445	7.1	445	7.0
	S 教 育 サ ー ビ ス	17	0.3	13	0.2	11	0.2
	T 教 養 ・ 娛 楽 サービス	549	8.3	553	8.9	475	7.5
	U 保 健 ・ 福 祉 サービス	367	5.5	282	4.5	305	4.8
	V 他 の 役 務	384	5.8	419	6.7	417	6.5
	W 内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	62	0.9	75	1.2	101	1.6
	X 他 の 行 政 サービス	109	1.6	46	0.7	39	0.6
	計	2,362	35.7	2,320	37.2	2,213	34.7
Z 他 の 相 談		313	4.7	198	3.2	239	3.8
合 計		6,625	100.0	6,235	100.0	6,372	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」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(81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	15	医薬品	2	時計	1
健康食品	14	レンタル・リース・貸借	2	玩具・遊具	1
医療	8	外食・食事宅配	2	自動車	1
美容	7	食器・台所用品	1	自転車・用品	1
健康関連サービス	4	洗濯・裁縫用具	1	戸建住宅	1
空調・冷暖房機器	3	洗浄剤等	1	空調・冷暖房・給湯設備	1
医療用具	3	家具・寝具	1	修理・補修	1
穀類	2	理美容器具・用品	1	教室・講座	1
調理食品	2	パソコン・パソコン関連用品	1		
洋装下着	2	スポーツ用品	1		

○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	26	刺傷・切傷	3	不明	1
皮膚障害	23	擦過傷・挫傷・打撲傷	2		
消化器障害	13	頭蓋（内）損傷	1		
熱傷	6	神経・脊髄の損傷	1		
呼吸器障害	4	中毒	1		

②危険に関するもの(16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	4	空調・冷暖房機器	1	集合住宅	1
家具・寝具	2	他の住居品	1	他の商品	1
飲料	1	理美容器具・用品	1	修理・補修	1
調理食品	1	電話機・電話機用品	1	医療	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	4	燃料・液漏れ等	1	その他	4
機器故障	3	部品落下	1		
発煙・火花	2	異物の混入	1		

(12) 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 3 年度	R 4 年度	R 5 年度	R 6 年度	前年度比
19～18 歳の相談	9 4	7 5	7 4	5 8	78.4%
うち契約当事者 本人からの相談	4 8	3 6	4 0	3 5	87.5%
未成年者（17 歳以下）の相談	9 1	7 4	1 0 7	7 5	70.1%
計	1 8 5	1 4 9	1 8 1	1 3 3	73.5%

○18～19 歳の相談の商品別の上位 3 位は、①商品一般 6 件（同 5 件）、他の教養・娯楽 6 件（同 6 件）、③内職・副業 5 件（前年度 8 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 35 件（前年度 48 件）、②娯楽等情報配信サービス 8 件（同 12 件）、③商品一般 5 件（同 3 件）であった。

(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 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、（希望する場合）相談者

〔相談実績〕

	開催日数	相談件数
令和 6 年度	1 2 日	1 7 件
令和 5 年度	1 2 日	2 8 件
令和 4 年度	1 2 日	3 7 件
令和 3 年度	1 9 日	2 7 件
令和 2 年度	2 2 日	6 5 件

(14) 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 6 年 9 月 1 1 日（水） 13：00～16：15

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：・講演：相談事例から学ぶ生命保険

・生命保険協会の取組報告

・意見交換 等

②岡山県ＬＰガスお客様相談所委員会

日 時：令和７年２月５日（水）１１：００～１２：００

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６年９月２４日（火）１４：００～１６：３０

令和７年３月 ７日（金）１４：００～１６：３０

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	4,526	1,939	2,335	252	851	222	1,497	25	225	39	1,667	89	334	319	382	647	635	1,461	659
倉 敷 市	3,266	1,404	1,607	255	533	161	1,075	10	173	23	1,291	73	265	250	323	521	465	786	583
津 山 市	1,010	399	580	31	191	49	198	1	56	5	510	4	45	73	109	195	196	315	73
玉 野 市	20	11	6	3	1	2	6		2		9			1			2	13	4
笠 岡 市	344	142	184	18	61	17	116	1	24	2	123	2	10	26	31	31	66	130	48
井 原 市	156	72	83	1	18	6	49		2	2	79	4	8	9	11	13	32	71	8
総 社 市	378	139	223	16	53	32	100	4	27	11	151	4	16	15	47	43	106	130	17
高 梁 市	12	5	7				4				8								12
新 見 市	33	20	13				12		3		18		5	2	1	2	9	12	2
備 前 市	41	18	20	3	2	2	13	1	3	1	19		2	3	2	3	9	19	3
瀬 戸 内 市	223	105	95	23	15	16	68		12	1	111	3	4	23	8	21	29	63	72
赤 磐 市	286	160	120	6	51	20	74	1	9	5	126	7	8	15	23	39	53	116	25
真 庭 市	259	119	126	14	25	21	72		18	10	113	5	10	5	11	22	38	52	116
美 作 市	3	3			1	1	1											1	2
浅 口 市	194	78	95	21	30	19	59	2	28	2	54		3	7	7	28	39	53	57
和 気 町	8	6	2		1	1	1				5								8
早 島 町	33	15	17	1	2	3	11	2	1		14		3	2	3	4	5	8	8
里 庄 町	12	6	6						3		9				1		2	6	3
矢 掛 町	23	8	11	4	2	1	8		6		6		4		1	3	1	5	9
新 庄 村	5	2	3			3	2								1	1	1	2	
鏡 野 町	5	3	2								5								5
勝 央 町	3	1	2			1					2					1	2		
奈 義 町	4	2	2				1				3		1		1		1	1	
西 栗 倉 村	1		1								1						1		
久 米 南 町																			
美 咲 町	5	4	1						1		4								5
吉備中央町	3	2	1					1			2						1	2	
合 計	10,853	4,663	5,542	648	1,837	577	3,367	48	593	101	4,330	191	718	750	962	1,574	1,693	3,246	1,719

2) 消費生活相談の受付件数（令和4年度～令和6年度：市町村別）

	令和4年度				令和5年度				令和6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	4,410	2,801	7,211	61.2%	4,500	2,505	7,005	64.2%	4,526	2,504	7,030	64.4%
倉 敷 市	3,194	821	4,015	79.6%	3,127	714	3,841	81.4%	3,266	761	4,027	81.1%
津 山 市	1,134	288	1,422	79.7%	1,236	280	1,516	81.5%	1,010	284	1,294	78.1%
玉 野 市	30	308	338	8.9%	23	365	388	5.9%	20	372	392	5.1%
笠 岡 市	291	74	365	79.7%	362	67	429	84.4%	344	69	413	83.3%
井 原 市	365	51	416	87.7%	229	63	292	78.4%	156	88	244	63.9%
総 社 市	270	273	543	49.7%	270	258	528	51.1%	378	200	578	65.4%
高 梁 市	14	93	107	13.1%	19	116	135	14.1%	12	90	102	11.8%
新 見 市	22	111	133	16.5%	16	98	114	14.0%	33	84	117	28.2%
備 前 市	48	154	202	23.8%	40	170	210	19.0%	41	189	230	17.8%
瀬 戸 内 市	158	131	289	54.7%	233	108	341	68.3%	223	126	349	63.9%
赤 磐 市	253	154	407	62.2%	278	124	402	69.2%	286	119	405	70.6%
真 庭 市	349	62	411	84.9%	302	77	379	79.7%	259	90	349	74.2%
美 作 市	52	149	201	25.9%	11	127	138	8.0%	3	166	169	1.8%
浅 口 市	226	114	340	66.5%	224	76	300	74.7%	194	84	278	69.8%
和 気 町	12	63	75	16.0%	24	63	87	27.6%	8	66	74	10.8%
早 島 町	39	40	79	49.4%	35	35	70	50.0%	33	44	77	42.9%
里 庄 町	10	32	42	23.8%	11	52	63	17.5%	12	36	48	25.0%
矢 掛 町	44	33	77	57.1%	52	37	89	58.4%	23	40	63	36.5%
新 庄 村	0	3	3	-	1	0	1	0.0%	5	2	7	71.4%
鏡 野 町	6	49	55	10.9%	11	59	70	15.7%	5	60	65	7.7%
勝 央 町	6	66	72	8.3%	2	50	52	3.8%	3	60	63	4.8%
奈 義 町	4	34	38	10.5%	2	25	27	7.4%	4	19	23	17.4%
西 粟 倉 村	0	12	12	0.0%	0	4	4	0.0%	1	7	8	12.5%
久 米 南 町	1	15	16	6.3%	3	24	27	11.1%	0	20	20	0.0%
美 咲 町	5	57	62	8.1%	1	77	78	1.3%	5	65	70	7.1%
吉 備 中 央 町	3	63	66	4.5%	3	45	48	6.3%	3	52	55	5.5%
県 外		115	115	-		153	153	-		117	117	-
不 詳		459	459	-		463	463	-		558	558	-
合 計	10,946	6,625	17,571	62.3%	11,015	6,235	17,250	63.9%	10,853	6,372	17,225	63.0%

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7年3月末

種 類		回数	人 数 (名)
消 費 生 活 講 座 (主催：県)		4	213
くらしの一日教室 (主催：県)		1	19
消費者啓発セミナー (主催：各種団体等)	高齢者	32 (※15)	630 (※364)
	障害者	5 (※3)	67 (※39)
	支援者	5 (※0)	195 (※0)
	学生・若者	36 (※5)	4,184 (※182)
	教職員・保護者	2 (※0)	50 (※0)
	各種団体	17 (※2)	683 (※160)
	小 計 (※)	90 (※22)	5,682 (※706)
合 計		95	5,914

※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 12 人、11 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
5/24	みんなで見守る社会 ～消費者市民社会への試み～	40	前 消費者庁 審議官 (現 外務省国際協力局 審議官) 日下部 英紀 氏
9/20	災害への備え ～大切な命と未来を守るためにできる こと～	38	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
11/15	健康寿命と食生活	86	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 焰硝岩 政樹 氏
2/21	知っておきたいお金の話 ～今話題の新 NISA ってなに?～	49	J-FEC (金融経済教育推進機構) 認定アドバイザー 藤原 佳織
計	4 回	213	

(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
8/21	岡山県警察本部 生活安全部 少年課 岡山少年サポートセンター	19	オンラインゲーム課金トラブルの事例 と対処方法について
計	1 回	19	

(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
4/9	河本笑顔で元気の会 ※	8	消費者被害の防止について	河本コミュニティハウス
5/26	パナソニック松愛会 岡山支部	36	悪質商法被害防止の出前講座	ピュアリティまきび 2階 白鳥の間
5/26	ご近所会 ※	18	STOP 詐欺被害 お年寄りが騙されないために	新田・南山集会所
6/10	岡山市京山地区 ESD・SDGs 推進 協議会（京山みんなのカフェ）※	38	特殊詐欺について	京山公民館
6/16	津山市中島町内会 2 班	15	今どきの特殊詐欺	中島西公会堂
6/19	塩之内ふれあいサロン	9	消費者啓発(消費者トラブル対応 策)	塩之内集会所
6/20	下町川ほほえみクラブ	18	特殊詐欺	下町川公民館
6/24	岡山県農林漁業団体等退職者連 盟 ※	35	消費者トラブル最前線 ～あなたも狙われているかも？～	ピュアリティまきび 千鳥
6/26	みさき学級（玉野市立日比公民 館内 高齢者学級）※	25	寸劇	日比公民館本館 2 階講義室
7/16	チーム里笑 ※	40	詐欺防止について	里庄町中央公民館
7/26	梶江生き生きサロン ※	15	特殊詐欺に騙されないために	梶江コミュニティハ ウス
9/2	土田みんななかよし会 ※	15	消費者被害の防止について	下田土公会堂
9/11	西田井地いろはの会 ※	20	寸劇（健康食品の電話勧誘、訪問 販売）、だまされない歌	西田井地公会堂
9/19	西栗倉村社会福祉協議会（大茅）	10	高齢者に多い消費者被害（トラブ ル）について	大茅公民館
9/19	清涼会	15	特殊詐欺、迷惑電話等	関東・乙多見新町集 会所
9/20	いきいきサロン笹が瀬	20	詐欺等の被害にあわないための備 えについて	笹が瀬公会堂
9/22	中尾ひまわり会 ※	35	困ったときはすぐ相談(講和・寸 劇)	中尾コミュニティハ ウス

9/26	金山老人会 ※	20	だまされません（寸劇）	金山公民館
10/8	天瀬ひまわり会	14	消費者被害の防止について	天瀬コミュニティハウス
10/9	岡山市西地区民生委員児童委員協議会（岡山市西地区）	6	啓発アウトリーチ	岡山市西地区
10/14	岡山市西地区民生委員児童委員協議会（岡山市西地区）	19	啓発アウトリーチ	岡山市西地区
10/16	岡山市西地区民生委員児童委員協議会（岡山市西地区）	4	啓発アウトリーチ	岡山市西地区
10/21	西栗倉村社会福祉協議会（知社）	10	高齢者に多い消費者被害（トラブル）について	知社公民館
10/27	岡山市西地区民生委員児童委員協議会（岡山市西地区）	11	啓発アウトリーチ	岡山市西地区
11/1	津山市役所 勝北支所 地域振興課	20	高齢者に多い消費者被害（トラブル）について	岡山県消費生活問題協議会津山支部
11/2	岡山市西地区民生委員児童委員協議会（岡山市西地区）	4	啓発アウトリーチ	岡山市西地区
12/1	くりむら生き活きサロン	15	詐欺予防などトラブル防止について	栗村神社社務所
12/5	倉敷ケアセンター両備サン・オークス ※	35	大切な財産を守ろう！（講和、寸劇、替え歌）	倉敷ケアセンター両備サン・オークス
(R7) 1/16	古都地区高齢者福祉推進協議会 ※	25	オレオレ詐欺他 特殊詐欺に遭わないためには	古都宿公会堂
1/20	北山方ふれあい会 ※	15	消費者被害の防止について	本谷公民館
3/2	おしゃべりサロン(万成町内会) ※	20	こういうことに気を付けて！	万成集会所
3/22	全国パーキンソン病友の会	40	詐欺の事例と対策	きらめきプラザ 2 階 ゆうあいセンター
計	32 件	630		

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
7/4	岡山県立倉敷まきび支援学校 (高等部 職業コース3年生) ※	13	契約って何だろう? / 若者に多い 消費者トラブル	岡山県立倉敷まきび 支援学校 3-1 教室
7/18	岡山県立倉敷まきび支援学校 (高等部 職業コース3年生) ※	13	契約って何だろう? / 若者に多い 消費者トラブル	岡山県立倉敷まきび 支援学校 3-1 教室
7/17	社会福祉法人旭川荘 カレッジ旭川荘	15	消費生活で気をつけること	社会福祉法人旭川荘 カレッジ旭川荘
10/29	岡山県立倉敷まきび支援学校	13	消費者トラブルを防ぐための断 る力(VR 体験)	岡山県立倉敷まきび 支援学校
2/27	岡山県立倉敷まきび支援学校 ※	13	消費者トラブルを防ぐための断 る力	岡山県立倉敷まきび 支援学校
計	5 件	67		

支援者対象

月日	対 象 者	人数	テ ー マ	会場名
4/2	岡山県消費生活問題協議会 津 山支部	50	高齢者に多い消費者被害(トラ ブル) について	岡山県消費生活問 題協議会 津山支 部
4/23	備前市ボランティアグループ ふれあい	45	あれ?と気づく力を高めよう! 見守り力アップ講座	備前市役所3階大会 議室
6/8	旭操学区婦人会	34	エシカル消費について	旭操コミュニティ ハウス2 階
1/21	勝央町民生委員児童委員協議会	36	詐欺被害・消費者トラブル等の 現状について	勝央町総合保健セ ンター
2/24	県北親の会ネット(津山市社会 福祉協議会)	30	安全なスマホの使い方	津山市総合福祉会 館
合計	5 件	195		

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
4/3	株式会社 三井 E&S	29	職場出張講座: 若者の消費者被 害の防止	株式会社三井 E&J 玉野総合事務所 技術研修センター A 教室
4/20	美作大学・美作大学短期大学 部	250	自分の身を守る: 消費生活面	美作大学・美作大学短 期大学部 100 周年ホール
5/15	岡山県立津山中学校 (e-ネット安心・安全講座)	250	スマホ・ケータイ安全教室	岡山県立津山中学 校 体育館
5/17	岡山高等歯科衛生専門学校	41	悪質商法等	岡山高等歯科衛生専 門学校 別館2F 第2講義室

5/29	岡山大学法友会	10	デジタル社会の進展	岡山大学津島キャンパス
6/11	津山市立東小学校(e-ネット安心・安全講座)	49	e-ネット安心・安全講座	津山市立東小学校教室
6/18	岡山市立高松中学校(e-ネット安心・安全講座)	163	e-ネット安心・安全講座	高松中学校 体育館
6/19	新見公立大学(健康科学部1年生)	189	悪徳商法等	新見公立大学 地域共生推進センター棟1階講堂
6/20	岡山医療福祉専門学校	95	若年者の消費トラブル	岡山医療福祉専門学校
6/25	ノートルダム清心女子大学 立石ゼミ	12	若年者の消費者問題・VR 動画体験	ノートルダム清心女子大学立石ゼミ
7/4	岡山県立倉敷まきび支援学校(高等部 職業コース3年生)※	(13)	契約って何だろう? / 若者に多い消費者トラブル	岡山県立倉敷まきび支援学校 3-1 教室
7/17	社会福祉法人旭川荘 カレッジ旭川荘	(15)	消費生活で気をつけること	社会福祉法人旭川荘 カレッジ旭川荘
7/18	岡山県立倉敷まきび支援学校(高等部 職業コース3年生)※	(13)	契約って何だろう? / 若者に多い消費者トラブル	岡山県立倉敷まきび支援学校 3-1 教室
9/11	瀬戸南高校 ※	65	消費者教育出前授業	瀬戸南高校
9/17	矢掛町立矢掛中学校	78	中学生が大切にしたい消費行動について	矢掛中学校家庭科室
10/10	岡山市立中山中学校	170	若年者の消費トラブル	岡山市立中山中学校
10/28	津山工業高等専門学校	169	成年年齢引き下げに関する講演会 (※対面、オンデマンド)	津山工業高等専門学校 合併教室
10/29	岡山県立倉敷まきび支援学校	(13)	消費者トラブルを防ぐための断る力(VR 体験)	岡山県立倉敷まきび支援学校
12/5	高梁市立宇治高等学校	27	18歳成年をめぐる問題・消費者トラブルに巻き込まれたら(ネット通販、クレジットカード、自己破産など)	岡山県高梁市立宇治高等学校 2 年生教室
12/6	岡山県立北部高等技術専門校	40	特殊詐欺の現状と対策	岡山県立北部高等技術専門校3階講堂
12/6	岡山操山高等学校	280	若年者の消費トラブル	岡山操山高等学校
12/6	笠岡高等学校	149	若年者の消費トラブル	笠岡高等学校
12/6	高梁市立松山高等学校	17	若年者の消費トラブル	高梁市立松山高等学校
12/7	倉敷市立工業高等学校	70	若年者の消費トラブル	倉敷市立工業高等学校

12/18	備前市立片上高等学校	5	若年者の消費トラブル	備前市立片上高等学校
12/24	玉島商業高等学校	160	若年者の消費トラブル	玉島商業高等学校
1/23	創志学園高等学校	200	若年者の消費トラブル	創志学園高等学校
1/23	明誠学院高等学校	450	若年者の消費トラブル	明誠学院高等学校
2/14	真庭高等学校	72	若者に多い消費者トラブル実例 ※実践的な消費者教育に向けて の取組(パンフレット配布&資料 説明)	岡山県立真庭高等学校
2/15	児童養護施設等協議会	25	子どもから大人になること、権利と 責任について	きらめきプラザ7階708 会議室
1/29	就実高等学校	600	若年者の消費トラブル	就実高等学校
2/20	矢掛町立矢掛中学校 ※	78	中学生の消費者トラブル対処法	矢掛中学校
2/20	水島工業高等学校	273	最近の消費者トラブル(SNS、闇バ イト)について	水島工業高等学校体育館
2/21	清心中学校	71	デジタルプラットフォームを介した 取引	清心中学校
2/24	県北親の会ネット(津山市社会福祉 協議会)	(30)	安全なスマホの使い方	津山市総合福祉会館
2/27	岡山県立倉敷まきび支援学校 ※	(13)	消費者トラブルを防ぐための断る 力	岡山県立倉敷まきび 支援学校
計	36 件	4,184	再掲を含む	

教職員・保護者対象

月日	対 象 者	人数	テ ー マ	場 所
7/31	美作市立美作中学校 (e-ネット安心・安全講座)	20	e-ネット安心・安全講座	美作市立美作中学校
2/24	県北親の会ネット(津山市社会福祉 協議会)	(30)	安全なスマホの使い方	津山市総合福祉会館
計	2 件	50	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
5/14	社会福祉法人 津山市社会福祉協議会 津山市地域包括支援センター	45	還付金詐欺について知ろう	津山市総合福祉会館 3 階中会議室
5/16	笠岡市消費生活問題研究協議会	40	消費者被害の防止について	笠岡市民会館 第 1 会議室
5/21	備前市消費生活問題研究協議会	52	消費者トラブル最前線～あなたも狙われているかも～	備前市役所 3 階 大会議室
6/8	消費者ネットおかやま (岡山県消費者団体連絡協議会)	81	2024 年度消費者月間講演会	オルガホール
6/9	瀬戸内市社会福祉協議会	30	悪質商法の最新情報・だまされないためのポイントについて	磯上ふれあいプラザ
7/30	岡山県警察	15	消費生活センターの業務概要	岡山県警察学校
8/23	社会福祉法人 高梁市社会福祉協議会 高梁市権利擁護センター	19	近年の特殊詐欺について	高梁市立図書館
9/9	御野学区愛育委員 ※	40	最近多い消費者トラブル等	岡山市立北公民館
9/13	岡山県支部新聞公正取引協議会	20	特定商取引及び訪問販売の現状と 題点について	山陽新聞新屋敷町ビル 階
9/22	岡山検察審査協会	40	最近の消費者トラブルについて	ピュアリティまきび
9/25	津島地区社会福祉協議会 ※	120	特殊詐欺について	生涯学習センター
10/26	中国税理士会	20	高齢者にまつわる消費者問題	岡山県税理士会館
11/19	津山市社会福祉協議会	50	最近の消費者トラブルと対処法	津山市社会福祉協議会
11/20	讃甘地区社会福祉協議会	50	特殊詐欺について(寸劇)	讃野交流会
11/26	芳井地区民生児童委員協議会	26	特殊詐欺に騙されないために	芳井生涯学習センタ ー
11/30	津山市身体障害者相談員連絡協議会	20	生活トラブル・振り込み詐欺	津山市総合福祉会館 3 階
12/11	一般社団法人 生命保険協会	15	最近の消費者トラブルの傾向、 および消費生活の安全・安心に 関わる取組について	セントラルフォレス ト 8F
計	17 件	683		

(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	1	14	1	1	13		8	38
玉 野 市		2			2			4
備 前 市				1	1		1	3
瀬 戸 内 市							1	1
赤 磐 市								
和 気 町		4						4
吉 備 中 央 町								
備 前 局 計	1	20	1	2	16		10	50
倉 敷 市		2	4		7			13
笠 岡 市					1		1	2
井 原 市		1					1	2
総 社 市								
高 梁 市					2		1	3
新 見 市					1			1
浅 口 市								
早 島 町								
里 庄 町		2						2
矢 掛 町					2			2
備 中 局 計		5	4		13		3	25
津 山 市		2		2	6	1	3	14
真 庭 市					1			1
美 作 市		1				1	1	3
新 庄 村								
鏡 野 町								
勝 央 町		1		1				2
奈 義 町								
西 粟 倉 村		2						2
久 米 南 町		1						1
美 咲 町								
美 作 局 計		7		3	7	2	4	23
合 計	1	32	5	5	36	2	17	98

(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
8/9	小学校・中学校・高等学校・特別支援学校教員等	10	デジタル社会における消費者教育を考える	県消費者教育コーディネーター、岡山大学法友会

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4回）

○「大事なお金のつかいかた ヒント集」の作成

- ・ 障害のある人の特性に応じた消費者教育教材開発のための研究会を開催し、「大事なお金のつかいかた ヒント集」を作成した。

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

※ 1) 教員向け消費者教育講座の再掲

月日	対 象 者	人数	テ ー マ	講 師
8/9	小学校・中学校・高等学校・特別支援学校教員等	10	デジタル社会における消費者教育を考える	県消費者教育コーディネーター、岡山大学法友会

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
9/12	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7名、県5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
9/6	くらしの中の安全ー身近な“危ない”から身を守るためにはー 国立研究開発法人産業技術総合研究所 情報・人間工学領域 フェロー 人間拡張研究センターセンター長 消費者安全調査委員会委員長代理 持丸 正明 個人情報保護法の基礎～行政として求められる対応と具体的な相談事例～ 個人情報保護委員会 前委員長 丹野 美絵子 個人情報保護委員会事務局職員 地域の『見守る力』の向上について 消費者教育コーディネーター 矢吹 香月	市町村15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
12/9	キャッシュレス決済に関する相談対応に必要な法律知識 山下・柘・二村法律事務所 弁護士 永井 隆光	市町村19名、県12名

1/27	SNSをはじめとしたインターネット取引に関する相談 対応に必要な法律知識 弁護士 星 知矩	市町村18名、県16名
3/17	事例で学ぶ消費者関連法 弁護士 江口 文子	市町村18名、県18名

○国民生活センターとの共催事業

開催日	テーマ・講師	研修受講者
11/1	改正特定商取引法のポイント 弁護士 葉袋 真司 若年者からの消費生活相談のために必要な法律知識 京都産業大学法学部教授・弁護士 坂東 俊矢	94名 (市町村15名、県13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107名参加

開催日	主なテーマ	参加者
7/18	近時の消費者契約法第9条1項の平均的損害に関する近時の裁判例（弁護士会） 等	28名
9/17	請求訪販の検討（司法書士会） 等	27名
11/21	SNS型架空投資詐欺事案の被害救済について(弁護士会) 等	26名
2/20	作品の個展開催の委託契約トラブル（司法書士会） 等	26名

(5) 市町村相談体制の状況（令和6. 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	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、西栗倉村、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) 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) 300部

(2) 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」消費者月間 (デジタル時代に求められる消費者力とは)	R S K
8 月	「県民のみなさんへ」オンラインゲームや投げ銭での課金トラブルに注意!	R S K
9 月	「県民のみなさんへ」こんな手口でだまされない! 高齢者の悪質商法被害	R S K
11 月	「県民のみなさんへ」ネットショッピングの賢い使い方	R S K
R 7. 1	「県民のみなさんへ」消費社会を賢く生きよう	R S K
R 7. 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	R S K

(3) 新聞等による消費者啓発

掲 載 月	テ ー マ
3月	山陽新聞～消費のアドバイス～ デジタル遺品トラブル

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4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。

(4) 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。

(5) 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。

●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かった。（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

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!

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。会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

センターからの

2025
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 (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」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の下りたが、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かった。

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しましょう。

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～」

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

