令和８年８月４日（火）

令和８年度第１回岡山県消費生活懇談会

＜資料３＞

# 令和７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

・センターからのお便り　２０２６夏号

令和７年度

# 消費生活センターの事業概要

令和８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７年度事業実施状況
１　消費生活相談…… 3
⑴　相談件数…… 3
⑵　相談者・契約当事者の状況…… 4
⑶　相談者地域別件数…… 6
⑷　相談の多い品目…… 7
⑸　年代別相談状況…… 8
⑹　販売購入形態別状況…… 9
⑺　代金支払方法・契約金額の状況…… 11
⑻　相談処理結果の状況…… 11
⑼　内容別相談状況…… 12
⑽　商品・役務等相談状況…… 12
⑾　危害・危険相談…… 14
⑿　成年年齢引き下げに伴う相談状況…… 15
⒀　弁護士への法律相談（特定相談日）の開設…… 16
⒁　その他　各種業界団体との連携…… 16
⒂　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
⑴　消費者啓発セミナーボランティア講師派遣事業…… 20
⑵　消費生活講座…… 21
⑶　くらしの一日教室…… 21
⑷　夏休み！きらめきスタンプラリー…… 21
⑸　消費者啓発セミナー…… 22
⑹　啓発講座等市町村別利用状況…… 28
⑺　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
⑴　消費生活相談研修会の開催…… 30
⑵　消費生活相談業務初任者研修…… 30
⑶　消費生活相談員レベルアップ研修…… 30
⑷　消費者問題情報交換会…… 31
⑸　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
⑴　啓発資料等の刊行…… 34
⑵　ラジオによる消費者啓発…… 34
⑶　新聞等による消費者啓発…… 35
⑷　ホームページによる情報提供…… 35
⑸　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　相談受付時間が変更となる（９：００～１６：３０）
平成27年９月28日　全国消費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
令和７年４月１日　消費者教育支援員を１名採用

## 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（Ｒ７．４．１）

所　長 ―― 次　長 ―― 庶　務　１名
相　談　１名
（消費生活相談員 本　　所：１４名）
（消費生活相談員 津山分室：　２名）
※津山分室は、美作県民局別館１階
啓　発・教　育　１名
（消費者教育コーディネーター　１名）
（消費者教育支援員　　１名）

| 職　員 | | | | | | 相談員 | 消費者教育コーディネーター | 消費者教育支援員 | 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者教育支援員は、短時間勤務会計年度任用職員。

# Ⅱ　令和７年度事業実施状況

## １　消費生活相談

### ⑴　相談件数

令和７年度中に当センターが受け付けた相談件数は7,028件で、前年度（6,372件）に比べ656件（10.3%）の増加であった。このうち苦情相談は、6,583件で、前年度（5,939件）に比べ644件（10.8%）の増加、「問合せ」は443件で、15件（3.5%）の増加であった。

インターネットなどによる不当（架空）請求に関する相談は57件（6.0%）の減少、それ以外の相談は713件（13.2%）の増加であった。

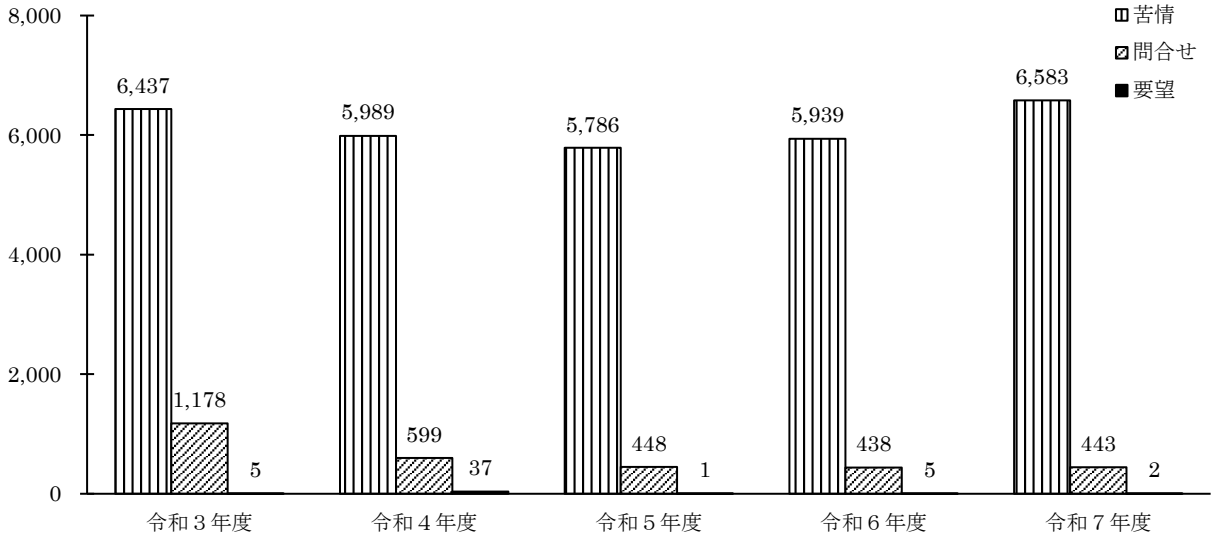
相談受付件数

| | 令和３年度<br>件　　数 | 令和４年度<br>件　　数 | 令和５年度<br>件　　数 | 令和６年度<br>件　　数 | 令和７年度<br>件　　数 |
|---|---|---|---|---|---|
| 苦　　情 | 6,437 | 5,989 | 5,786 | 5,939 | 6,583 |
| 問　合　せ | 1,178 | 599 | 448 | 428 | 443 |
| 要　　望 | 5 | 37 | 1 | 5 | 2 |
| 総　件　数<br>(不当（架空）請求)<br>(不当(架空)請求以外) | 7,620<br>(1,034)<br>(6,586) | 6,625<br>(964)<br>(5,661) | 6,235<br>(931)<br>(5,304) | 6,372<br>(957)<br>(5,415) | 7,028<br>(900)<br>(6,128) |

令和７年度月別相談状況

| 相談件数<br>相談内容 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 苦　　情 | 532 | 563 | 500 | 556 | 522 | 570 | 633 | 521 | 523 | 574 | 530 | 559 | 6,583 |
| 問　合　せ | 33 | 38 | 36 | 46 | 40 | 42 | 43 | 38 | 40 | 28 | 26 | 33 | 443 |
| 要　　望 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 合　　計 | 565 | 601 | 536 | 602 | 562 | 612 | 676 | 559 | 563 | 602 | 556 | 594 | 7,028 |

年度別推移



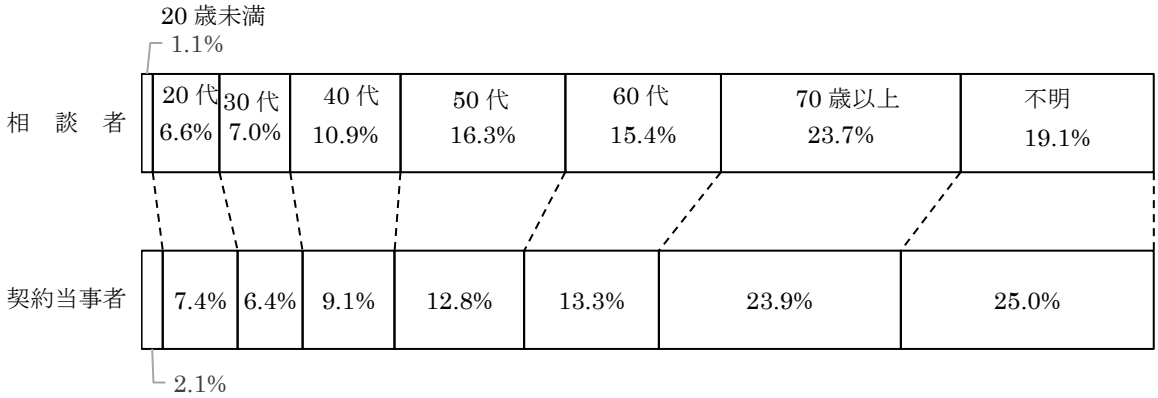
### ⑵　相談者・契約当事者の状況

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39.1%、契約当事者37.2%と高年齢層が占める割合が高く、５０歳代以上で全体の約半数を占めている。

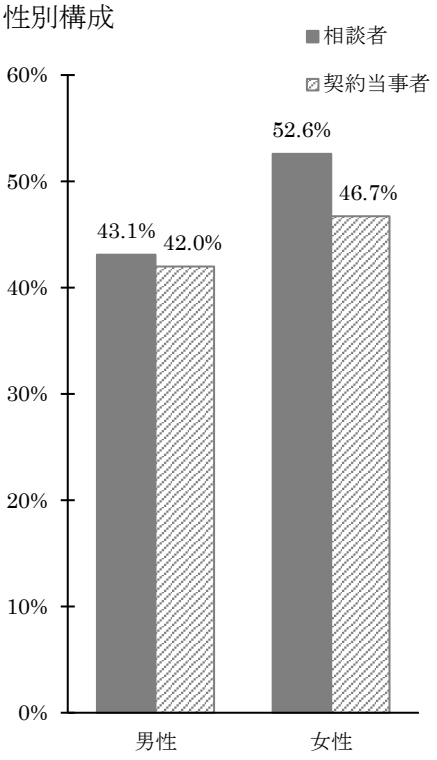
性別に関しては、相談者、契約当事者とも女性からの相談の割合が高くなっている。

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はいない。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。

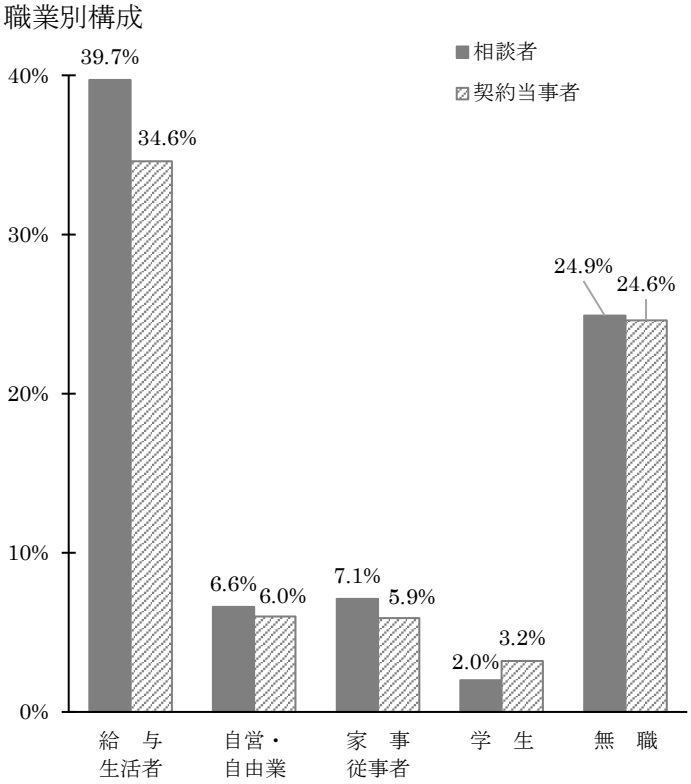
年齢別構成




性別構成




職業別構成



相談者の状況

| 相談の種類等 | | 令和６年度 | | 令和７年度 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 |
| 相談方法 | 来訪 | 393 | 6.2 | 408 | 5.8 |
| | 電話 | 5,783 | 90.8 | 6,371 | 90.7 |
| | 文書 | 196 | 3.1 | 249 | 3.5 |
| | 計 | 6,372 | 100.0 | 7,028 | 100.0 |
| 販売購入形態 | 店舗購入 | 944 | 14.8 | 1,017 | 14.5 |
| | 訪問販売 | 441 | 6.9 | 411 | 5.8 |
| | 通信販売 | 2,149 | 33.7 | 2,474 | 35.2 |
| | マルチ的販売 | 36 | 0.6 | 32 | 0.5 |
| | 電話勧誘販売 | 348 | 5.5 | 410 | 5.8 |
| | ネガティブオプション | 7 | 0.1 | 13 | 0.2 |
| | 訪問購入 | 47 | 0.7 | 50 | 0.7 |
| | その他無店舗 | 27 | 0.4 | 27 | 0.4 |
| | 不明・無関係 | 2,373 | 37.2 | 2,594 | 36.9 |
| | 計 | 6,372 | 100.0 | 7,028 | 100.0 |
| 支払い方法 | 現金払い | 1,384 | 21.7 | 1,543 | 22.0 |
| | 販売信用 | 1,524 | 23.9 | 1,788 | 25.4 |
| | 借金契約 | 97 | 1.5 | 79 | 1.1 |
| | 不明・無関係 | 3,367 | 52.8 | 3,618 | 51.5 |
| | 計 | 6,372 | 100.0 | 7,028 | 100.0 |

| 契約当事者の属性 | | 令和６年度 | | 令和７年度 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 |
| 性別 | 男 | 2,767 | 43.4 | 2,948 | 42.0 |
| | 女 | 2,844 | 44.6 | 3,285 | 46.7 |
| | 団体 | 199 | 3.1 | 238 | 3.4 |
| | 不明 | 562 | 8.8 | 557 | 7.9 |
| | 計 | 6,372 | 100.0 | 7,028 | 100.0 |
| 年齢 | 20歳未満 | 133 | 2.1 | 148 | 2.1 |
| | 20代 | 440 | 6.9 | 521 | 7.4 |
| | 30代 | 446 | 7.0 | 454 | 6.4 |
| | 40代 | 490 | 7.7 | 637 | 9.1 |
| | 50代 | 789 | 12.4 | 897 | 12.8 |
| | 60代 | 834 | 13.1 | 932 | 13.3 |
| | 70歳以上 | 1,437 | 22.6 | 1,682 | 23.9 |
| | 不明 | 1,803 | 28.3 | 1,757 | 25.0 |
| | 計 | 6,372 | 100.0 | 7,028 | 100.0 |
| 職業 | 給与生活者 | 2,109 | 33.1 | 2,429 | 34.6 |
| | 自営・自由業 | 359 | 5.6 | 425 | 6.0 |
| | 家事従事者 | 408 | 6.4 | 415 | 5.9 |
| | 学生 | 184 | 2.9 | 227 | 3.2 |
| | 無職 | 1,508 | 23.7 | 1,727 | 24.6 |
| | 相談窓口 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 |
| | 行政機関 | 0 | 0.0 | 1 | 0.0 |
| | 企業・団体 | 197 | 3.1 | 237 | 3.4 |
| | 不明 | 1,292 | 20.3 | 1,283 | 18.3 |
| | 無回答 | 315 | 4.9 | 284 | 4.0 |
| | 計 | 6,372 | 100.0 | 7,028 | 100.0 |

### ⑶　相談者地域別件数

市町村別件数

| 区　　分 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 |
|---|---|---|---|
| 岡　山　市 | 2,505 | 2,504 | 2,756 |
| 玉　野　市 | 365 | 372 | 369 |
| 備　前　市 | 170 | 189 | 152 |
| 瀬戸内市 | 108 | 126 | 154 |
| 赤　磐　市 | 124 | 119 | 179 |
| 和　気　町 | 63 | 66 | 71 |
| 吉備中央町 | 45 | 52 | 63 |
| 備前県民局 | 3,380 | 3,428 | 3,744 |
| 倉　敷　市 | 714 | 761 | 832 |
| 笠　岡　市 | 67 | 69 | 73 |
| 井　原　市 | 63 | 88 | 101 |
| 総　社　市 | 258 | 200 | 274 |
| 高　梁　市 | 116 | 90 | 110 |
| 新　見　市 | 98 | 84 | 113 |
| 浅　口　市 | 76 | 84 | 119 |
| 早　島　町 | 35 | 44 | 49 |
| 里　庄　町 | 52 | 36 | 53 |
| 矢　掛　町 | 37 | 40 | 49 |
| 備中県民局 | 1,516 | 1,496 | 1,773 |
| 津　山　市 | 280 | 284 | 319 |
| 真　庭　市 | 77 | 90 | 82 |
| 美　作　市 | 127 | 166 | 173 |
| 新　庄　村 | 0 | 2 | 1 |
| 鏡　野　町 | 59 | 60 | 74 |
| 勝　央　町 | 50 | 60 | 49 |
| 奈　義　町 | 25 | 19 | 26 |
| 西粟倉村 | 4 | 7 | 5 |
| 久米南町 | 24 | 20 | 23 |
| 美　咲　町 | 77 | 65 | 73 |
| 美作県民局＊ | 728 | 777 | 827 |
| 県　　外 | 153 | 117 | 143 |
| 不　　詳 | 458 | 554 | 541 |
| 合　　計 | 6,235 | 6,372 | 7,028 |

*美作県民局分には、勝田郡、久米郡（町名不明）の相談件数を含むため、市町村の合計と一致しない。（５年度 ５件、６年度４件、７年24件）

### ⑷　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一番多く増加している相談は、「移動通信サービス」が84件（前年度比76.4％）で、次に「役務その他」が75件（20.8％）、以下「インターネット通信サービス」が73件（47.1％）、「レンタル・リース・貸借」が66件（28.7％）、「紳士・婦人洋服」が57件（60.6％）、「化粧品」が50件（同11.8％）、「健康食品」が40件（同16.2％）である。

反対に減少している相談は、「商品一般」が48件（同▲5.2％）「他の教養・娯楽」が4件（同▲2.4％）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 | ネガティブ・オプション |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 商品一般 | 873 | 25 | 2 | 142 | 5 | 6 | 0 |
| 2 | 化粧品 | 475 | 5 | 0 | 426 | 5 | 13 | 0 |
| 3 | 役務その他 | 436 | 32 | 50 | 123 | 0 | 97 | 0 |
| 4 | レンタル・リース・貸借 | 296 | 76 | 8 | 17 | 0 | 1 | 0 |
| 5 | 健康食品 | 287 | 5 | 8 | 205 | 4 | 13 | 0 |
| 6 | インターネット通信サービス | 228 | 13 | 41 | 21 | 0 | 67 | 0 |
| 7 | 移動通信サービス | 194 | 60 | 7 | 9 | 0 | 34 | 0 |
| 8 | 他の教養・娯楽 | 162 | 17 | 0 | 123 | 0 | 3 | 0 |
| 9 | 紳士・婦人洋服 | 151 | 8 | 0 | 122 | 0 | 1 | 2 |
| 10 | 自動車 | 150 | 79 | 1 | 48 | 0 | 2 | 0 |
| | その他 | 3,776 | 697 | 294 | 1,238 | 18 | 173 | 11 |
| 不当(架空)請求 | | 900 | 133 | 31 | 326 | 0 | 25 | 1 |
| 不当(架空)請求以外 | | 6,128 | 884 | 380 | 2,148 | 32 | 385 | 12 |
| 合　　計 | | 7,028 | 1,017 | 411 | 2,474 | 32 | 410 | 13 |

| 順位 | 商品名 | 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 | 6 | 1 | 686 | 商品の相談であるが商品を特定できない(架空請求などのメール等)もの |
| 2 | 化粧品 | 0 | 0 | 26 | 化粧クリーム、ファンデーション等の化粧品など |
| 3 | 役務その他 | 1 | 4 | 129 | 質問サイト、副業サポート、占いサイト、廃品回収サービスなど |
| 4 | レンタル・リース・貸借 | 0 | 0 | 194 | 賃貸アパート・マンション、借家、リースサービスなど |
| 5 | 健康食品 | 0 | 0 | 52 | ダイエットなどサプリメント、健康食品など |
| 6 | インターネット通信サービス | 0 | 0 | 86 | 光回線などインターネット接続回線、プロバイダー、据置型Wi-Fiルータなど |
| 7 | 移動通信サービス | 0 | 1 | 83 | 携帯電話サービス、携行型Wi-Fiルータ |
| 8 | 他の教養・娯楽 | 0 | 0 | 19 | インターネットゲーム、出会い系サイト・アプリなど |
| 9 | 紳士・婦人洋服 | 1 | 0 | 17 | 洋服、上着、シャツなど |
| 10 | 自動車 | 4 | 0 | 16 | 普通・小型自動車、軽自動車、自動車部品など |
| | その他 | 38 | 21 | 1,286 | |
| 不当(架空)請求 | | 0 | 2 | 382 | |
| 不当(架空)請求以外 | | 50 | 25 | 2,212 | |
| 合　　計 | | 50 | 27 | 2,594 | |

## ⑸　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、「レンタル・リース・貸借」が最も多く、僅差で「理美容」、次いで「役務その他」「商品一般」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、不審電話、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 | 28 |
| 2 | 商品一般 | 13 |
| | 健康食品 | 13 |
| 4 | 娯楽等情報配信サービス | 11 |
| 5 | 化粧品 | 9 |
| 6 | 理美容 | 7 |
| 7 | 電気 | 5 |
| | 紳士・婦人洋服 | 5 |
| | レンタル・リース・貸借 | 5 |
| 10 | 観覧・鑑賞 | 4 |
| | 医療 | 4 |
| | その他 | 44 |
| 合計 | | 148 |

20歳～29歳

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | レンタル・リース・貸借 | 51 |
| 2 | 理美容 | 48 |
| 3 | 役務その他 | 43 |
| 4 | 商品一般 | 30 |
| 5 | 教室・講座 | 24 |
| 6 | 内職・副業 | 22 |
| 7 | 他の金融関連サービス | 20 |
| 8 | 融資サービス | 17 |
| 9 | 外食・食事宅配 | 16 |
| 10 | 電気 | 15 |
| | その他 | 235 |
| 合計 | | 521 |

30歳～39歳

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | レンタル・リース・貸借 | 47 |
| 2 | 役務その他 | 33 |
| 3 | 商品一般 | 26 |
| 4 | 理美容 | 20 |
| 5 | インターネット通信サービス | 19 |
| | 医療 | 19 |
| 7 | 自動車 | 18 |
| 8 | 化粧品 | 14 |
| | 他の教養・娯楽 | 14 |
| 10 | 移動通信サービス | 12 |
| | 教室・講座 | 12 |
| | その他 | 220 |
| 合計 | | 454 |

40歳～49歳

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | 商品一般 | 54 |
| 2 | 化粧品 | 37 |
| | 役務その他 | 37 |
| 4 | レンタル・リース・貸借 | 30 |
| 5 | 紳士・婦人洋服 | 29 |
| 6 | 娯楽等情報配信サービス | 23 |
| 7 | 自動車 | 22 |
| 8 | インターネット通信サービス | 21 |
| 9 | 移動通信サービス | 19 |
| 10 | 他の教養・娯楽 | 18 |
| | その他 | 347 |
| 合計 | | 637 |

50歳～59歳

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | 商品一般 | 104 |
| 2 | 化粧品 | 100 |
| 3 | 役務その他 | 33 |
| 4 | 紳士・婦人洋服 | 32 |
| | 移動通信サービス | 32 |
| 6 | レンタル・リース・貸借 | 31 |
| 7 | 健康食品 | 28 |
| 8 | インターネット通信サービス | 26 |
| 9 | 自動車 | 23 |
| 10 | 工事・建築・加工 | 20 |
| | その他 | 468 |
| 合計 | | 897 |

60歳～69歳

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | 化粧品 | 122 |
| 2 | 商品一般 | 96 |
| 3 | 健康食品 | 59 |
| 4 | 役務その他 | 54 |
| 5 | インターネット通信サービス | 39 |
| 6 | 移動通信サービス | 33 |
| 7 | 紳士・婦人洋服 | 30 |
| 8 | 娯楽等情報配信サービス | 22 |
| 9 | 自動車 | 20 |
| 10 | レンタル・リース・貸借 | 19 |
| | その他 | 438 |
| 合計 | | 932 |

70歳以上

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | 商品一般 | 270 |
| 2 | 化粧品 | 143 |
| 3 | 健康食品 | 122 |
| 4 | 役務その他 | 94 |
| 5 | インターネット通信サービス | 65 |
| 6 | 電報・固定電話 | 50 |
| 7 | 医薬品 | 47 |
| 8 | 移動通信サービス | 46 |
| 9 | 魚介類 | 42 |
| 10 | 他の金融関連サービス | 39 |
| | その他 | 764 |
| 合計 | | 1,682 |

29歳以下

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | レンタル・リース・貸借 | 56 |
| 2 | 理美容 | 55 |
| 3 | 役務その他 | 46 |
| 4 | 商品一般 | 43 |
| 5 | 他の教養・娯楽 | 41 |
| 6 | 教室・講座 | 25 |
| 7 | 内職・副業 | 24 |
| 8 | 娯楽等情報配信サービス | 23 |
| 9 | 他の金融関連サービス | 21 |
| 10 | 電気 | 20 |
| | その他 | 315 |
| 合計 | | 669 |

65歳以上

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | 商品一般 | 335 |
| 2 | 化粧品 | 212 |
| 3 | 健康食品 | 154 |
| 4 | 役務その他 | 128 |
| 5 | インターネット通信サービス | 83 |
| 6 | 電報・固定電話 | 59 |
| | 移動通信サービス | 59 |
| 8 | 医薬品 | 55 |
| 9 | 他の金融関連サービス | 47 |
| 10 | 魚介類 | 45 |
| | その他 | 1,016 |
| 合計 | | 2,193 |

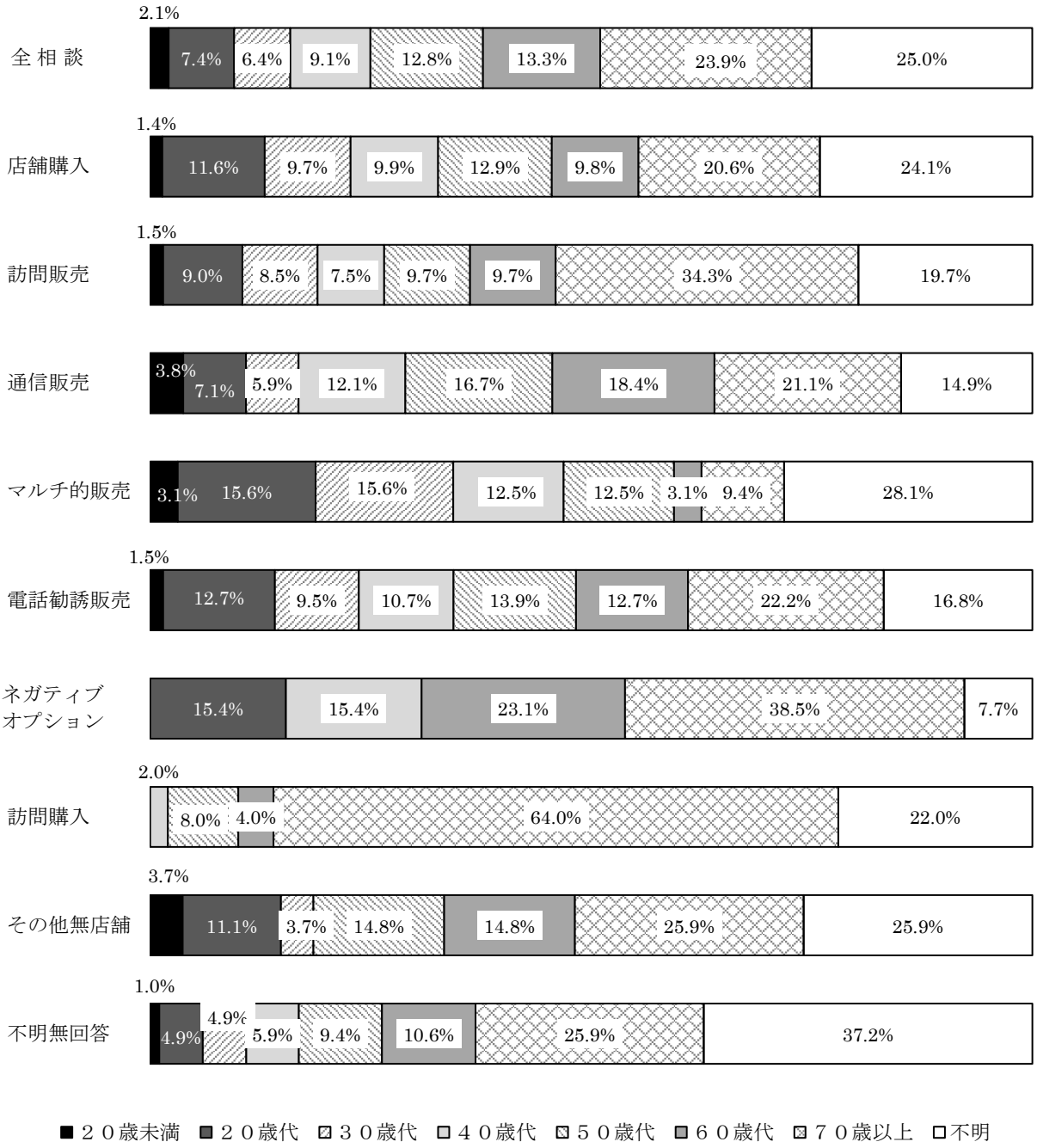
## ⑹　販売購入形態別状況

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」である。次いで「ネガティブオプション」、更に「訪問販売」「その他無店舗」が続いている。

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、次いで「ネガティブオプション」、更に「その他無店舗購入」、「電話勧誘販売」が続いている。

契約当事者の年齢別割合



商品別ワースト10（販売購入形態別）

**店舗購入**

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | 理美容 | 107 |
| 2 | 医療 | 93 |
| 3 | 自動車 | 79 |
| 4 | レンタル・リース・貸借 | 76 |
| 5 | 移動通信サービス | 60 |
| 6 | 修理・補修 | 43 |
| 7 | 電話機・電話機用品 | 32 |
| | 外食・食事宅配 | 32 |
| 9 | 役務その他 | 32 |
| 10 | 工事・建築・加工 | 28 |
| | その他 | 435 |
| 合計 | | 1,017 |

**訪問販売**

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | 役務その他 | 50 |
| 2 | 工事・建築・加工 | 45 |
| 3 | インターネット通信サービス | 41 |
| 4 | 修理・補修 | 40 |
| 5 | 電気 | 33 |
| 6 | 空調・冷暖房・給湯設備 | 28 |
| 7 | 衛生サービス | 22 |
| 8 | 役務一般 | 10 |
| 9 | 他の金融関連サービス | 9 |
| 10 | 健康食品 | 8 |
| | 書籍・印刷物 | 8 |
| | レンタル・リース・貸借 | 8 |
| | その他 | 109 |
| 合計 | | 411 |

**通信販売**

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | 化粧品 | 426 |
| 2 | 健康食品 | 205 |
| 3 | 商品一般 | 142 |
| 4 | 他の教養・娯楽 | 123 |
| | 役務その他 | 123 |
| 6 | 紳士・婦人洋服 | 122 |
| 7 | 娯楽等情報配信サービス | 98 |
| 8 | 他の教養娯楽品 | 64 |
| 9 | 医薬品 | 59 |
| 10 | 玩具・遊具 | 54 |
| | その他 | 1,058 |
| 合計 | | 2,474 |

**マルチ・マルチまがい**

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | 他の金融関連サービス | 6 |
| 2 | 商品一般 | 5 |
| | 化粧品 | 5 |
| 4 | 健康食品 | 4 |
| 5 | ファンド型投資商品 | 3 |
| 6 | 内職・副業 | 2 |
| 7 | 飲料 | 1 |
| | 他の保健衛生品 | 1 |
| | パソコン・パソコン関連用品 | 1 |
| | 他の教養娯楽品 | 1 |
| | 役務一般 | 1 |
| | 預貯金・証券等 | 1 |
| | 旅客運送サービス | 1 |
| 合計 | | 32 |

**電話勧誘販売**

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | 役務その他 | 97 |
| 2 | インターネット通信サービス | 67 |
| 3 | 魚介類 | 43 |
| 4 | 移動通信サービス | 34 |
| 5 | 教室・講座 | 23 |
| 6 | 内職・副業 | 21 |
| 7 | 健康食品 | 13 |
| | 化粧品 | 13 |
| | 他の金融関連サービス | 13 |
| 10 | 電気 | 11 |
| | その他 | 75 |
| 合計 | | 410 |

**ネガティブ・オプション**

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | 紳士・婦人洋服 | 2 |
| | かばん | 2 |
| | 医薬品 | 2 |
| 4 | 魚介類 | 1 |
| | 調理食品 | 1 |
| | 食器・台所用品 | 1 |
| | 掃除用具 | 1 |
| | 洗浄剤等 | 1 |
| | 医療用具 | 1 |
| | 他の教養娯楽品 | 1 |
| 合計 | | 13 |

**訪問購入**

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | アクセサリー | 12 |
| 2 | 商品一般 | 6 |
| 3 | 自動車 | 4 |
| 4 | 食器・台所用品 | 3 |
| | 履物 | 3 |
| | 他の商品 | 3 |
| 7 | 和服 | 2 |
| | 音響・映像製品 | 2 |
| | 他の教養娯楽品 | 2 |
| | 土地 | 2 |
| | その他 | 11 |
| 合計 | | 50 |

**その他無店舗**

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | 役務その他 | 4 |
| 2 | 修理・補修 | 3 |
| 3 | 飲料 | 2 |
| | アクセサリー | 2 |
| | 医療用具 | 2 |
| | 電話機・電話機用品 | 2 |
| 7 | 商品一般 | 1 |
| | 食器・台所用品 | 1 |
| | 和服 | 1 |
| | かばん | 1 |
| | 音響・映像製品 | 1 |
| | 他の教養娯楽品 | 1 |
| | 他の商品 | 1 |
| | 管理・保管 | 1 |
| | 融資サービス | 1 |
| | 移動通信サービス | 1 |
| | 旅行代理業 | 1 |
| | 他の行政サービス | 1 |
| 合計 | | 27 |

**不明・無関係**

| 順位 | 商品名 | 件数 |
|---|---|---|
| 1 | 商品一般 | 686 |
| 2 | レンタル・リース・貸借 | 194 |
| 3 | 役務その他 | 129 |
| 4 | インターネット通信サービス | 86 |
| 5 | 移動通信サービス | 83 |
| 6 | 電報・固定電話 | 82 |
| 7 | 他の行政サービス | 62 |
| 8 | 他の金融関連サービス | 57 |
| 9 | 健康食品 | 52 |
| 10 | 融資サービス | 50 |
| | その他 | 1,113 |
| 合計 | | 2,594 |

### ⑺　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」(21.7%→22.0%)、「販売信用」(23.9%→25.4%) となっている。

苦情相談においての契約金額は、「10万円未満」が37.8%、「10万円以上100万円未満」が13.1%、「100万円以上」が6.4%の割合である。

| 苦情相談の契約金額 | | 令和6年度 | | 令和7年度 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 |
| 契約金額 | 0 ～ 1 万円未満 | 889 | 15.0 | 1,094 | 16.6 |
| | 1 ～ 10 万円未満 | 1,247 | 21.0 | 1,397 | 21.2 |
| | 10 ～ 50 万円未満 | 621 | 10.5 | 643 | 9.8 |
| | 50 ～ 100 万円未満 | 188 | 3.2 | 219 | 3.3 |
| | 100 ～ 500 万円未満 | 297 | 5.0 | 323 | 4.9 |
| | 500 万円以上 | 109 | 1.8 | 97 | 1.5 |
| | 不明・無関係 | 2,588 | 43.6 | 2,810 | 42.7 |
| | 計 | 5,939 | 100.0 | 6,583 | 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。

### ⑻　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3,597件（51.2%、前年度割合比2.0%減）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」(31.4%、同0.5%増)、「処理不要」(5.6%、同1.3%減）の割合が高い。

| 相談処理結果の状況 | | | 令和6年度 | | 令和7年度 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 |
| 相談処理結果 | 助言（自主交渉） | | 3,388 | 53.2 | 3,597 | 51.2 |
| | 斡旋解決 | | 199 | 3.1 | 243 | 3.5 |
| | 他機関紹介 | | 202 | 3.2 | 217 | 3.1 |
| | その他情報提供 | | 1,966 | 30.9 | 2,210 | 31.4 |
| | 処理不要 | | 437 | 6.9 | 397 | 5.6 |
| | その他 | 処理中 | 54 | 0.8 | 220 | 3.1 |
| | | 処理不能 | 90 | 1.4 | 102 | 1.5 |
| | | 斡旋不調 | 36 | 0.6 | 42 | 0.6 |
| | 計 | | 6,372 | 100.0 | 7,028 | 100.0 |

※令和6年度の件数は、令和7年4月末時点の集計値である。

※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。

### ⑼　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45.6%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27.6%、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9.7%と続いている。

| 内容別相談状況 | | 令和６年度 | | 令和７年度 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 件数 | 割合 | 件数 | 割合 |
| 相談内容 | 安全・衛生 | 174 | 1.9 | 198 | 1.9 |
| | 品質・機能・役務品質 | 876 | 9.3 | 1,020 | 9.8 |
| | 法規・基準 | 106 | 1.1 | 95 | 0.9 |
| | 価格・料金 | 167 | 1.8 | 147 | 1.4 |
| | 計量・量目 | 9 | 0.1 | 13 | 0.1 |
| | 表示・広告 | 269 | 2.9 | 247 | 2.4 |
| | 販売方法 | 2,553 | 27.2 | 2,889 | 27.6 |
| | 契約・解約 | 4,261 | 45.3 | 4,766 | 45.6 |
| | 接客対応 | 654 | 7.0 | 760 | 7.3 |
| | 買物相談・生活知識等 | 54 | 0.6 | 64 | 0.6 |
| | その他 | 35 | 0.4 | 32 | 0.3 |
| | 無回答 | 239 | 2.5 | 230 | 2.2 |
| | 計 | 9,397 | 100.0 | 10,461 | 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。

### ⑽　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52.9%、「商品関連役務」が8.0%、「役務」が35.9%となっている。前年度と比較すると、「商品関連役務」に関する相談は0.1%、「役務」に関する相談は1.2%増加し、「商品」に関する相談は0.8%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」が最も多く、次いで「工事・建築・加工」及び「修理・補修」の順になっている。

「役務」については、「運輸・通信サービス」が最も多く、次いで「他の役務」「教養・娯楽サービス」の順になっている。

商品・商品関連役務・役務別相談件数推移

| 項目 ＼ 年度 | | 令和5年度 | | 令和6年度 | | 令和7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 | 770 | 12.3 | 921 | 14.5 | 873 | 12.4 |
| | B 食料品 | 505 | 8.1 | 497 | 7.8 | 551 | 7.8 |
| | C 住居品 | 244 | 3.9 | 240 | 3.8 | 288 | 4.1 |
| | D 光熱水品 | 130 | 2.1 | 100 | 1.6 | 142 | 2.0 |
| | E 被服品 | 306 | 4.9 | 266 | 4.2 | 394 | 5.6 |
| | F 保健衛生品 | 492 | 7.9 | 595 | 9.3 | 670 | 9.5 |
| | G 教養娯楽品 | 416 | 6.7 | 432 | 6.8 | 430 | 6.1 |
| | H 車両・乗り物 | 219 | 3.5 | 166 | 2.6 | 180 | 2.6 |
| | I 土地・建物・設備 | 151 | 2.4 | 180 | 2.8 | 166 | 2.4 |
| | J 他の商品 | 20 | 0.3 | 22 | 0.3 | 21 | 0.3 |
| | 計 | 3,253 | 52.2 | 3,419 | 53.7 | 3,715 | 52.9 |
| 商品関連役務 | K クリーニング | 9 | 0.1 | 9 | 0.1 | 9 | 0.1 |
| | L レンタル・リース・貸借 | 216 | 3.5 | 230 | 3.6 | 296 | 4.2 |
| | M 工事・建築・加工 | 130 | 2.1 | 156 | 2.4 | 121 | 1.7 |
| | N 修理・補修 | 104 | 1.7 | 99 | 1.6 | 118 | 1.7 |
| | O 管理・保管 | 5 | 0.1 | 7 | 0.1 | 15 | 0.2 |
| | 計 | 464 | 7.4 | 501 | 7.9 | 559 | 8.0 |
| 役務 | P 役務一般 | 64 | 1.0 | 51 | 0.8 | 43 | 0.6 |
| | Q 金融・保険サービス | 423 | 6.8 | 369 | 5.8 | 409 | 5.8 |
| | R 運輸・通信サービス | 445 | 7.1 | 445 | 7.0 | 606 | 8.6 |
| | S 教育サービス | 13 | 0.2 | 11 | 0.2 | 18 | 0.3 |
| | T 教養・娯楽サービス | 553 | 8.9 | 475 | 7.5 | 480 | 6.8 |
| | U 保健・福祉サービス | 282 | 4.5 | 305 | 4.8 | 328 | 4.7 |
| | V 他の役務 | 419 | 6.7 | 417 | 6.5 | 503 | 7.2 |
| | W 内職・副業・ねずみ講 | 75 | 1.2 | 101 | 1.6 | 72 | 1.0 |
| | X 他の行政サービス | 46 | 0.7 | 39 | 0.6 | 65 | 0.9 |
| | 計 | 2,320 | 37.2 | 2,213 | 34.7 | 2,524 | 35.9 |
| | Z 他の相談 | 198 | 3.2 | 239 | 3.8 | 230 | 3.3 |
| 合計 | | 6,235 | 100.0 | 6,372 | 100.0 | 7,028 | 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。

## ⑾　危害・危険相談

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

①危害に関するもの(95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 | 26 | 老人福祉・サービス | 2 | 他の教養娯楽品 | 1 |
| 医療 | 19 | 外食・食事宅配 | 2 | 修理・補修 | 1 |
| 健康食品 | 11 | 飲料 | 1 | 観覧・鑑賞 | 1 |
| 理美容 | 6 | 食生活機器 | 1 | | |
| 調理食品 | 4 | 空調・冷暖房機器 | 1 | | |
| 医薬品 | 4 | 他の住居品 | 1 | | |
| 健康関連サービス | 4 | 医療用具 | 1 | | |
| 洗浄剤等 | 2 | 理美容器具・用品 | 1 | | |
| 家具・寝具 | 2 | 電話機・電話機用品 | 1 | | |
| 紳士・婦人洋服 | 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 |
|---|---|---|---|---|---|
| 皮膚障害 | 36 | 刺傷・切傷 | 3 | 中毒 | 1 |
| その他の傷病及び諸症状 | 28 | 呼吸器障害 | 3 | | |
| 消化器障害 | 11 | 熱傷 | 2 | | |
| 骨折 | 5 | 筋・腱の損傷 | 1 | | |
| 擦過傷・挫傷・打撲傷 | 4 | 感覚機能の低下 | 1 | | |

②危険に関するもの(20件)

商品･役務名

| 商品･役務 | 件数 | 商品･役務 | 件数 | 商品･役務 | 件数 |
|---|---|---|---|---|---|
| 電話機・電話機用品 | 3 | 石油 | 1 | レンタル・リース・貸借 | 1 |
| 穀類 | 2 | 他の光熱水品 | 1 | 損害保険 | 1 |
| 照明器具 | 2 | 他の保健衛生品 | 1 | 移動通信サービス | 1 |
| 調理食品 | 1 | 音響・映像製品 | 1 | 外食・食事宅配 | 1 |
| 食生活機器 | 1 | 自動車 | 1 | | |
| 掃除用具 | 1 | 集合住宅 | 1 | | |

○危険の内容

| 危険内容 | 件数 | 危険内容 | 件数 | 危険内容 | 件数 |
|---|---|---|---|---|---|
| 異物の混入 | 4 | 発火・引火 | 2 | 発煙・火花 | 1 |
| 火災 | 3 | 破裂 | 2 | 機能故障 | 1 |
| 過熱・こげる | 3 | 破損・折損 | 2 | その他 | 2 |

## (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 | | Ｒ４年度 | Ｒ５年度 | Ｒ６年度 | Ｒ７年度 | 前年度比 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 19～18 歳の相談 | | ７５ | ７４ | ５８ | ７５ | 129.3% |
| | うち契約当事者<br>本人からの相談 | ３６ | ４０ | ３５ | ５５ | 157.1% |
| 未成年者（17 歳以下）の相談 | | ７４ | １０７ | ７５ | ７３ | 97.3% |
| 計 | | １４９ | １８１ | １３３ | １４８ | 111.3% |

○18～19 歳の相談の商品別の上位３位は、①商品一般 10 件（前年度 6 件）、②理美容 7 件（同 4 件）、③電気 5 件（同 1 件）、レンタル・リース・貸借 5 件（同 4 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 26 件（前年度 35 件）、②健康食品 9 件（同 3 件）、③ 化粧品 8 件（同 2 件）、娯楽等情報配信サービス 8 件（同 8 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７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７年度 | １２日 | ２４件 |
| 令和６年度 | １２日 | １７件 |
| 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 |

## 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７年９月１０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８年２月６日（金）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７年９月３０日（火）１４：００～１６：３０
　　令和８年２月２０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 | 4,954 | 2,038 | 2,662 | 254 | 902 | 230 | 1,765 | 30 | 274 | 24 | 1,729 | 102 | 417 | 349 | 495 | 685 | 741 | 1,542 | 623 |
| 倉敷市 | 3,475 | 1,294 | 2,057 | 124 | 490 | 159 | 1,251 | 11 | 166 | 30 | 1,368 | 30 | 231 | 309 | 437 | 658 | 546 | 800 | 464 |
| 津山市 | 1,124 | 444 | 655 | 25 | 179 | 37 | 283 | 1 | 107 | 11 | 506 | 12 | 59 | 85 | 114 | 193 | 241 | 350 | 70 |
| 玉野市 | 45 | 25 | 20 | | 7 | 2 | 14 | | 4 | 2 | 16 | | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 9 | 27 |
| 笠岡市 | 410 | 163 | 225 | 22 | 57 | 24 | 112 | 2 | 38 | 5 | 172 | 3 | 7 | 17 | 36 | 43 | 79 | 159 | 66 |
| 井原市 | 221 | 116 | 101 | 4 | 11 | 25 | 60 | | 7 | 2 | 116 | 6 | 2 | 7 | 11 | 21 | 31 | 118 | 25 |
| 総社市 | 402 | 168 | 217 | 17 | 59 | 39 | 142 | 1 | 29 | 14 | 118 | 8 | 26 | 24 | 64 | 44 | 70 | 147 | 19 |
| 高梁市 | 10 | 4 | 6 | | | | 8 | | | | 2 | | | | | | | | 10 |
| 新見市 | 23 | 9 | 13 | 1 | | 1 | 10 | | 1 | | 11 | | | | | 1 | | 5 | 17 |
| 備前市 | 25 | 14 | 11 | | | | 8 | 1 | 2 | 2 | 12 | | | 4 | 5 | 2 | 5 | 9 | |
| 瀬戸内市 | 235 | 107 | 103 | 25 | 17 | 14 | 54 | | 16 | 2 | 132 | | 7 | 14 | 18 | 29 | 23 | 81 | 63 |
| 赤磐市 | 370 | 152 | 205 | 13 | 55 | 20 | 97 | | 24 | 4 | 170 | 1 | 14 | 29 | 26 | 66 | 67 | 136 | 31 |
| 真庭市 | 262 | 104 | 138 | 20 | 13 | 14 | 71 | 2 | 23 | 5 | 134 | 3 | 8 | 4 | 15 | 27 | 36 | 57 | 112 |
| 美作市 | 32 | | 5 | 27 | | 2 | 10 | | | | 20 | | | | | | | 5 | 27 |
| 浅口市 | 150 | 60 | 75 | 15 | 12 | 21 | 36 | 1 | 18 | 2 | 60 | | 4 | 6 | 10 | 20 | 27 | 40 | 43 |
| 和気町 | 10 | 4 | 6 | | 1 | | 8 | | 1 | | | | | 1 | | | | | 9 |
| 早島町 | 37 | 21 | 16 | | 6 | 3 | 8 | 1 | 4 | 1 | 14 | 1 | 3 | 2 | 5 | 7 | 4 | 9 | 6 |
| 里庄町 | 14 | 9 | 5 | | | | 5 | | | 2 | 7 | | | 3 | | | 3 | 5 | 3 |
| 矢掛町 | 52 | 29 | 22 | 1 | 4 | 4 | 13 | | 8 | 2 | 21 | | 5 | 4 | 5 | 7 | 6 | 17 | 8 |
| 新庄村 | 4 | 1 | 3 | | | 1 | | 1 | 2 | | | | | | | | | 4 | |
| 鏡野町 | 15 | 5 | 9 | 1 | | | 4 | | | | 11 | | | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 |
| 勝央町 | 2 | 1 | 1 | | 1 | | 1 | | | | | | | 2 | | | | | |
| 奈義町 | 6 | 2 | 4 | | | | 3 | | | | 3 | | 1 | 1 | 2 | | 2 | | |
| 西粟倉村 | 1 | | 1 | | | | | | 1 | | | | | | | | | | 1 |
| 久米南町 | 6 | 2 | 4 | | | 1 | 5 | | | | | | | | 1 | 2 | 2 | 1 | |
| 美咲町 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 吉備中央町 | 6 | 1 | 5 | | 1 | | 2 | | | | 3 | | | 1 | | | | 4 | 1 |
| 合計 | 11,891 | 4,773 | 6,569 | 549 | 1,815 | 597 | 3,970 | 51 | 725 | 108 | 4,625 | 166 | 785 | 864 | 1,249 | 1,811 | 1,886 | 3,502 | 1,628 |

## 2) 消費生活相談の受付件数（令和5年度～令和7年度：市町村別）

| | 令和5年度 | | | | 令和6年度 | | | | 令和7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 | 4,500 | 2,505 | 7,005 | 64.2% | 4,526 | 2,504 | 7,030 | 64.4% | 4,954 | 2,756 | 7,710 | 64.3% |
| 倉敷市 | 3,127 | 714 | 3,841 | 81.4% | 3,266 | 761 | 4,027 | 81.1% | 3,475 | 832 | 4,307 | 80.7% |
| 津山市 | 1,236 | 280 | 1,516 | 81.5% | 1,010 | 284 | 1,294 | 78.1% | 1,124 | 319 | 1,443 | 77.9% |
| 玉野市 | 23 | 365 | 388 | 5.9% | 20 | 372 | 392 | 5.1% | 45 | 369 | 414 | 10.9% |
| 笠岡市 | 362 | 67 | 429 | 84.4% | 344 | 69 | 413 | 83.3% | 410 | 73 | 483 | 84.9% |
| 井原市 | 229 | 63 | 292 | 78.4% | 156 | 88 | 244 | 63.9% | 221 | 101 | 322 | 68.6% |
| 総社市 | 270 | 258 | 528 | 51.1% | 378 | 200 | 578 | 65.4% | 402 | 274 | 676 | 59.5% |
| 高梁市 | 19 | 116 | 135 | 14.1% | 12 | 90 | 102 | 11.8% | 10 | 110 | 120 | 8.3% |
| 新見市 | 16 | 98 | 114 | 14.0% | 33 | 84 | 117 | 28.2% | 23 | 113 | 136 | 16.9% |
| 備前市 | 40 | 170 | 210 | 19.0% | 41 | 189 | 230 | 17.8% | 25 | 152 | 177 | 14.1% |
| 瀬戸内市 | 233 | 108 | 341 | 68.3% | 223 | 126 | 349 | 63.9% | 235 | 154 | 389 | 60.4% |
| 赤磐市 | 278 | 124 | 402 | 69.2% | 286 | 119 | 405 | 70.6% | 370 | 179 | 549 | 67.4% |
| 真庭市 | 302 | 77 | 379 | 79.7% | 259 | 90 | 349 | 74.2% | 262 | 82 | 344 | 76.2% |
| 美作市 | 11 | 127 | 138 | 8.0% | 3 | 166 | 169 | 1.8% | 32 | 173 | 205 | 15.6% |
| 浅口市 | 224 | 76 | 300 | 74.7% | 194 | 84 | 278 | 69.8% | 150 | 119 | 269 | 55.8% |
| 和気町 | 24 | 63 | 87 | 27.6% | 8 | 66 | 74 | 10.8% | 10 | 71 | 81 | 12.3% |
| 早島町 | 35 | 35 | 70 | 50.0% | 33 | 44 | 77 | 42.9% | 37 | 49 | 86 | 43.0% |
| 里庄町 | 11 | 52 | 63 | 17.5% | 12 | 36 | 48 | 25.0% | 14 | 53 | 67 | 20.9% |
| 矢掛町 | 52 | 37 | 89 | 58.4% | 23 | 40 | 63 | 36.5% | 52 | 49 | 101 | 51.5% |
| 新庄村 | 1 | 0 | 1 | 100.0% | 5 | 2 | 7 | 71.4% | 4 | 1 | 5 | 80.0% |
| 鏡野町 | 11 | 59 | 70 | 15.7% | 5 | 60 | 65 | 7.7% | 15 | 74 | 89 | 16.9% |
| 勝央町 | 2 | 50 | 52 | 3.8% | 3 | 60 | 63 | 4.8% | 2 | 49 | 51 | 3.9% |
| 奈義町 | 2 | 25 | 27 | 7.4% | 4 | 19 | 23 | 17.4% | 6 | 26 | 32 | 18.8% |
| 西粟倉村 | 0 | 4 | 4 | 0.0% | 1 | 7 | 8 | 12.5% | 1 | 5 | 6 | 16.7% |
| 久米南町 | 3 | 24 | 27 | 11.1% | 0 | 20 | 20 | 0.0% | 6 | 23 | 29 | 20.7% |
| 美咲町 | 1 | 77 | 78 | 1.3% | 5 | 65 | 70 | 7.1% | 0 | 73 | 73 | 0.0% |
| 吉備中央町 | 3 | 45 | 48 | 6.3% | 3 | 52 | 55 | 5.5% | 6 | 63 | 69 | 8.7% |
| 県外 | | 153 | 153 | － | | 117 | 117 | － | | 143 | 143 | － |
| 不詳 | | 463 | 463 | － | | 558 | 558 | － | | 543 | 543 | － |
| 合計 | 11,015 | 6,235 | 17,250 | 63.9% | 10,853 | 6,372 | 17,225 | 63.0% | 11,891 | 7,028 | 18,919 | 62.9% |

## 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８年３月末

| 種　　類 | | 回数 | 人　数（名） |
|---|---|---|---|
| 消費生活講座（主催：県） | | 4 | 217 |
| くらしの一日教室（主催：県） | | 4 | 21 |
| 夏休み！きらめきスタンプラリー | | 1 | 85 |
| 消費者啓発セミナー（主催：各種団体等） | 高齢者 | 37<br>(※16) | 886<br>(※377) |
| | 障害者 | 9<br>(※3) | 157<br>(※48) |
| | 支援者 | 10<br>(※0) | 857<br>(※0) |
| | 学生・若者 | 27<br>(※7) | 3,601<br>(※260) |
| | 教職員・保護者 | 9<br>(※0) | 783<br>(※0) |
| | 各種団体 | 13<br>(※1) | 1,429<br>(※30) |
| | 小　　計（＊） | 90<br>(※27) | 6,839<br>(※715) |
| 教員向け消費者教育講座 | | 1 | 11 |
| 合　　計 | | 100 | 7,173 |

※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。

### ⑴　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、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

### ⑵　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 |
|---|---|---|---|
| 5/23 | 大きく変わる社会～不安につけこむ悪質事業者に注意～ | 59 | 日本放送協会（NHK）<br>解説委員室解説委員<br>今井　純子　氏 |
| 9/21 | 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～ | 58 | 京都府立医科大学病院<br>医学研究科精神機能病態学教授（消費者庁客員主任研究員）<br>成本　迅　氏 |
| 11/16 | 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切なポイント～ | 36 | 公益財団法人岡山県動物愛護財団<br>副事務局長／愛玩動物看護師<br>小林　めぐみ　氏<br>愛玩動物飼養管理士<br>中野　夢乃　氏 |
| (R8)<br>2/13 | 貯蓄から投資の時代だからこそ考えたい　本当に大事なお金教育とは～生活から未来を考える～ | 64 | 生活経済ジャーナリスト・「子供のお金を考える会」代表<br>文部科学省消費者教育アドバイザー<br>あんびる　えつこ　氏 |
| 計 | 4回 | 217 | |

### ⑶　くらしの一日教室

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 | 赤磐市立磐梨中学校 | 8 | 消費者問題の現状 |
| 8/29 | インターンシップ研修 | 4 | 消費者トラブル最前線～見守り力アップ～ |
| (R8)<br>1/9 | 岡山県警察本部　生活安全部　少年課<br>岡山少年サポートセンター | 4 | 消費者問題の現状 |
| 2/3 | 岡山県女性相談支援センター | 5 | 一人暮らしを始めるにあたって気を付けること |
| 計 | 4回 | 21 | |

### ⑷　夏休み！きらめきスタンプラリー

| 月日 | 対　象　者 | 人数 | テ　ー　マ |
|---|---|---|---|
| 8/1～<br>8/10 | 消費生活センター来所者 | 85 | お金を稼いで買い物をしよう(親子向け)／消費者啓発動画の視聴(大人向け)／身体の不調を伝えよう！ペープサート(親子向け) |
| 計 | 1回 | 85 | |

### ⑸ 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 |
|---|---|---|---|---|
| 4/5 | 奥塩田むつみ会 | 20 | なりすまし詐欺等の犯罪に巻き込まれない！ | 奥塩田公民館 |
| 4/19 | 父井原老人ふれあい会(社会福祉法人和気町社会福祉協議会) ※ | 21 | 消費者被害の防止について | 父井原コミュニティセンター |
| 4/26 | 岡山中央福祉会 友の会 中野けんせいえんブロック　※ | 20 | 特殊詐欺の見分け方・対応策 | 特別養護老人ホーム中野けんせいえん |
| 5/7 | 元気で長生きするぞ会　※ | 14 | 寸劇・紙芝居 | 妹尾農協支所 |
| 5/16 | 喫茶とよく　※ | 10 | 特殊詐欺とその対策について | 鈍行公民館 |
| 5/20 | さわ会 | 20 | 高齢者の消費者被害の状況と対策 | 大町コミュニティハウス |
| 6/8 | 東一宮野辺町内会 | 50 | メール・LINE などでの詐欺について | 野辺公会堂 |
| 6/12 | 総社市中央公民館 | 72 | 特殊詐欺について | 総社市中央公民館 |
| 6/18 | 塩之内ふれあいサロン | 10 | 消費者啓発(消費者トラブル対応策) | 塩之内公民館 |
| 7/24 | みしまほっとサロン　※ | 25 | 消費者被害の防止について(寸劇) | 箕島コミュニティハウス |
| 9/4 | 手話サークルきびだんご | 40 | 詐欺に注意 | きらめきプラザ 2 階研修室 |
| 9/7 | さくらネット上野田　※ | 15 | 消費者被害にあわないために気を付けること | 上野田公民館 |
| 9/10 | 奈義町教育委員会生涯学習課 ※ | 55 | 消費者被害を防ぐためには | 奈義町文化センター |
| 9/15 | 中尾ひまわり会　※ | 50 | 困ったときはすぐ相談 | 中尾コミュニティハウス |
| 9/18 | 社会福祉法人　西粟倉村社会福祉協議会①(下土居) | 10 | 高齢者に多い消費者被害(トラブル)について | 下土居公民館 |
| 9/18 | いきいきサロン東畑　※ | 12 | 高齢者が遭いやすい最近の消費者被害と対策 | 光輝公会堂 |
| 9/27 | サンディスクいきいき会 | 25 | 悪質商法による消費者被害のトレンド | サンディスク操南台町内会集会所 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 10/7 | 豊久田下きずなの会　※ | 20 | 特殊詐欺の防止 | 豊久田下コミュニティハウス |
| 11/2 | おしゃべりサロン（万成町内会）　※ | 20 | 色々な詐欺から身を守ろう！ | 万成集会所 |
| 11/11 | 天瀬ひまわり会 | 10 | 消費者被害の防止について | 天瀬コミュニティハウス |
| 11/15 | 岡山県肢体不自由児者福祉協会 | 20 | 詐欺にあわないために | きらめきプラザ７階 704 会議室 |
| 11/17 | 社会福祉法人　西粟倉村社会福祉協議会②(坂根) | 10 | 高齢者に多い消費者被害(トラブル)について | 坂根公民館 |
| 11/27 | 社会福祉法人　西粟倉村社会福祉協議会③(塩谷) | 10 | 高齢者に多い消費者被害（トラブル）について | 塩谷公民館 |
| 11/27 | 社会福祉法人　西粟倉村社会福祉協議会④(影石)　※ | 10 | 高齢者に多い消費者被害（トラブル）について | 影石公民館 |
| 11/29 | 瀬戸内市民図書館もみわ広場　※ | 40 | だまされないチカラをつける！～特殊詐欺の手口と最新対策～ | 瀬戸内市民図書館もみわ広場　つどいの部屋 |
| 11/30 | 茶屋町地区社会福祉協議会 | 80 | みんなで防ごう詐欺被害 | 倉敷市茶屋町公民館 |
| 12/7 | 岡山県日本民踊協会　※ | 25 | 騙されない詐欺にあわない | 岡山県国際交流センター |
| 12/21 | 公益社団法人岡山県難聴者協会 | 20 | 詐欺防止のための説明と対策 | きらめきプラザ |
| (R8) 1/15 | 古都地区高齢者福祉推進協議会　※ | 25 | 講話・寸劇（電話勧誘、警察を名乗る詐欺等） | 古都宿公会堂 |
| 1/20 | 吉備中央町福祉課　※ | 25 | 消費者啓発業務 | 黒土サロン |
| 1/30 | 防犯関係について（最近の消費者被害について） | 30 | 防犯関係について（最近の消費者被害について） | 山陽マルナカ益野店 |
| 2/10 | 社会福祉法人　西粟倉村社会福祉協議会④(別府) | 10 | 高齢者に多い消費者被害(トラブル)について | 別府公民館 |
| 3/3 | ご近所会　※ | 15 | STOP！詐欺被害 | 新田・南山集会所 |
| 3/3 | 岡山市西地区民生委員児童委員協議会 | 7 | 啓発アウトリーチ | 岡山市西地区 |
| 3/11 | 岡山市西地区民生委員児童委員協議会 | 5 | 啓発アウトリーチ | 岡山市西地区 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 3/16 | 岡山市西地区民生委員児童委員協議会 | 24 | 啓発アウトリーチ | 岡山市西地区 |
| 3/17 | 新見市民生委員児童委員協議会 | 6 | 啓発アウトリーチ | 新見市西方地区 |
| 計 | 37 回 | 886 | | |

**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 |
|---|---|---|---|---|
| 7/14 | 岡山県立倉敷まきび支援学校①※ | 16 | ①契約って何だろう？ | 岡山県立倉敷まきび支援学校 |
| 7/17 | 岡山県立倉敷まきび支援学校②※ | 16 | ②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 |
| 9/4 | 手話サークルきびだんご | 40 | 詐欺に注意 | きらめきプラザ２階　研修室 |
| 9/5 | 株式会社ムラタコスモス | 10 | お金の使い方 | 株式会社ムラタコスモス岡山分室 |
| 10/23 | 特定非営利活動法人アグリ.エカロー・虹（就労継続支援Ａ型事業所） | 11 | お金は大事だよ！～生活費と娯楽費と貯金～ | 特定非営利活動法人アグリ.エカロー |
| 10/30 | 岡山県立倉敷まきび支援学校③ | 16 | 消費者トラブルを防ぐための断る力(VR 体験) | 倉敷まきび支援学校 |
| 12/18 | 岡山県立早島支援学校 | 12 | 消費者の権利と責任 | 岡山県立早島支援学校 |
| 12/21 | 公益社団法人岡山県難聴者協会 | 20 | 詐欺防止のための説明と対策 | きらめきプラザ |
| 2/20 | 岡山県立倉敷まきび支援学校④※ | 16 | 卒業後の消費生活に困らないために | 岡山県立倉敷まきび支援学校 |
| 計 | 9 回 | 157 | | |

**支援者対象**

| 月日 | 対　象　者 | 人数 | テ　ー　マ | 会場名 |
|---|---|---|---|---|
| 6/13 | 御南地区民生委員児童委員協議会 | 20 | 高齢者をとりまくトラブル(被害) | 御南西公民館 |
| 7/24 | 里庄町役場　健康福祉課（地域支援サポーター育成講座） | 10 | 詐欺被害について | 里庄町役場　健康福祉センター |
| 10/14 | 美咲町権利擁護センター | 25 | 消費者トラブル最前線～見守り力アップ～ | 美咲町役場 |
| 10/23 | 特定非営利活動法人アグリ.エカロー・虹（就労継続支援Ａ型事業所） | 11 | お金は大事だよ！～生活費と娯楽費と貯金～ | 特定非営利活動法人アグリ.エカロー |
| 12/5 | 打穴見守り隊 | 20 | おまかせ（高齢者に多い消費者トラブル事例と対策） | 打穴西公会堂 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 12/18 | 岡山県立早島支援学校 | 12 | 消費者の権利と責任 | 岡山県立早島支援学校 |
| (R8)<br>1/19 | 令和 7 年度新任民生委員・児童委員研修会（備前局管内） | 200 | 消費者被害防止のための見守り等について | きらめきプラザ |
| 1/23 | 令和 7 年度新任民生委員・児童委員研修会（備中局管内） | 246 | 消費者被害防止のための見守り等について | 浅口市金光公民館 |
| 1/30 | 令和 7 年度新任民生委員・児童委員研修会（美作局管内） | 290 | 消費者被害防止のための見守り等について | グリーンヒルズ津山リージョンセンター |
| 3/2 | 里庄町民生委員児童委員協議会 | 23 | 消費者被害防止のための見守りについて | 里庄町健康福祉センター |
| 合計 | 10 回 | 857 | | |

**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 |
|---|---|---|---|---|
| 4/2 | 国立大学法人岡山大学教育学部 | 300 | 新入生オリエンテーション | 国立大学法人岡山大学津島キャンパス |
| 4 月 | 国立大学法人岡山大学法学部 | 320 | 新入生オリエンテーション<br>※パンフレット配布 | 国立大学法人岡山大学津島キャンパス |
| 4/3 | 株式会社　三井 E&S（三井造船） | 36 | 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<br>玉野総合事務所<br>技術研修センター<br>A 教室 |
| 4 月 | 学校法人川崎学園　川崎医療福祉大学 | 850 | 新入生オリエンテーション<br>※パンフレット配布 | 学校法人川崎学園<br>川崎医療福祉大学 |
| 5/14 | 岡山高等歯科衛生専門学院 | 42 | 悪質商法等 | 岡山高等歯科衛生専門学院 |
| 5/28 | 岡山県立津山中学校<br>（e-ネット安心・安全講座） | 258 | e-ネット安心・安全講座 | 岡山県立津山中学校 |
| 6/4 | 玉野市立山田中学校 | 25 | 消費者啓発授業用（消費者市民社会） | 玉野市立山田中学校 |
| 6/18 | 岡山市立鯉山小学校<br>(e-ネット安心・安全講座) | 150 | e-ネット安心・安全講座 | 岡山市立鯉山小学校体育館 |
| 7/5 | 川崎医療福祉大学　吉備団 | 11 | 消費者教育講座（VR 体験） | 川崎医療福祉大学 |
| 7/14 | 岡山県立倉敷まきび支援学校①※ | (16) | ①契約って何だろう？ | 倉敷まきび支援学校 |
| 7/17 | 岡山県立倉敷まきび支援学校②※ | (16) | ②若者に多い消費者トラブル | 倉敷まきび支援学校 |
| 9/25 | 津山市河辺小学校(e-ネット安心・安全講座) | 272 | e-ネット安心・安全講座 | 津山市立河辺小学校 |
| 9/30 | 岡山県立瀬戸南高等学校　※ | 75 | 法教育講座 | 岡山県立瀬戸南高等学校 |
| 10/25 | 井原市立大江小学校 | 70 | 契約について | 井原市立大江小学校 |
| 10/30 | 倉敷まきび支援学校③ | (16) | 消費者トラブルを防ぐための断る力（VR 体験） | 倉敷まきび支援学校 |
| 10/31 | 真庭市立川東小学校(e-ネット安心・安全講座) | 141 | e-ネット安心・安全講座 | 真庭市立川東小学校 |
| 5/28 | 新見公立大学 | 190 | 悪徳商法等について | 新見公立大学 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 11/15 | ジュニア・ロースクール ※ | 60 | 一度結んだ契約からは逃れられない!? | 岡山大学津島キャンパス |
| 12/5 | 岡山県立北部高等技術専門校 | 40 | 契約について気を付けること | 岡山県立北部高等技術専門校 |
| 12/18 | 岡山県立早島支援学校 | (12) | 消費者の権利と責任 | 岡山県立早島支援学校 |
| (R8)<br>1/15 | 浅口市立寄島学園(e-ネット安心・安全講座) | 71 | e-ネット安心・安全講座 | 浅口市立寄島学園 |
| 2/10 | 岡山県農林水産総合センター農業大学校 | 33 | 若者に対する消費者教育 | 岡山県農林水産総合センター農業大学校視聴覚教室 |
| 2/12 | 岡山市立岡山後楽館高等学校 | 145 | 実践的な消費者教育(3年生) | 岡山市立岡山後楽館高等学校 |
| 2/19 | 岡山県立水島工業高等学校 | 273 | 若者の消費者トラブルについて | 岡山県立水島工業高等学校(学校内から各教室へリモート講義) |
| 2/20 | 岡山県立倉敷まきび支援学校④ ※ | (16) | 卒業後の消費生活に困らないために | 倉敷まきび支援学校 |
| 2/20 | 岡山県立笠岡工業高等学校 | 86 | 一生涯消費者トラブルに遭わない！ | 岡山県立笠岡工業高等学校 FUJI ホール |
| 2/25 | ノートルダム清心学園　清心中学校 | 77 | 若年者の消費トラブル一度結んだ契約からは逃れられない⁉(不当な契約の勧誘の際の消費者の取消権について) | ノートルダム清心学園清心中学校 |
| 計 | 27 回 | 3,601 | 再掲を含む | |

(内訳)(参加者区分重複計上のため合計は上記表の回数及び人数と一致しない)

| 区分 | 幼稚園 | 小学校 | 中学校 | 高等学校 | 大学 | 社会人 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 回数 | 0 | 10 | 10 | 11 | 8 | 1 |
| 人数 | 0 | 780 | 567 | 786 | 1,786 | 36 |

**教職員・保護者対象**

| 月日 | 対　象　者 | 人数 | テ　ー　マ | 場　所 |
|---|---|---|---|---|
| 6/18 | 岡山市立鯉山小学校<br>(e-ネット安心・安全講座) | (150) | e-ネット安心・安全講座 | 岡山市立鯉山小学校　体育館 |
| 7/5 | 川崎医療福祉大学　吉備団 | (11) | 消費者教育講座（VR 体験） | 川崎医療福祉大学 |
| 7/30 | 美作市立美作中学校<br>(e-ネット安心・安全講座) | 25 | e-ネット安心・安全講座 | 美作市立美作中学校パソコン室 |
| 8/1 | 井原市学校教育研究会家庭科班会 | 13 | 消費トラブルの現状と防止のために小学校教育でできること | 井原市立大江小学校 |
| 8/21 | 岡山県立岡山瀬戸高等支援学校 | 30 | 消費者被害を受けないために | 岡山県立岡山瀬戸高等支援学校 |
| 9/25 | 津山市河辺小学校(e-ネット安心・安全講座) | (272) | e-ネット安心・安全講座 | 津山市立河辺小学校 |
| 10/25 | 井原市立大江小学校 | (70) | 契約について | 井原市立大江小学校 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 10/31 | 真庭市立川東小学校(e-ネット安心･安全講座) | (141) | e-ネット安心・安全講座 | 真庭市立川東小学校 |
| 1/15 | 浅口市立寄島学園(e-ネット安心･安全講座) | (71) | e-ネット安心・安全講座 | 浅口市立寄島学園 |
| 計 | 9 件 | 783 | 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 |
|---|---|---|---|---|
| 4/4 | 岡山県消費生活問題協議会津山支部① | 350 | 街頭キャンペーン配布 | スーパー、商業施設等 |
| 5/9 | 岡山県消費生活問題協議会津山支部② | 100 | 街頭キャンペーン配布 | スーパー、商業施設等 |
| 5/29 | 国民スポーツ大会来場者 | 200 | 消費者啓発業務（岡山県警察生活安全部生活安全捜査課） | 国民スポーツ大会会場 |
| 5/30 | 玉野市民 | 500 | 消費者啓発業務（玉野市市民課） | 玉野市役所 |
| 6/17 | 矢掛町手をつなぐ育成会 | 30 | 障害のある方の消費者被害を防ぐ | 矢掛町役場 |
| 7/4 | 岡山県消費生活問題協議会美作支部 | 25 | 最近の消費者被害の現状と対策について | 美作市役所 |
| 8/21 | 岡山県消費生活問題協議会瀬戸内部・新見支部 ※ | 30 | 消費者被害防止講座 | 瀬戸内市役所 |
| 9/12 | 岡山県新聞公正取引協議会 | 20 | 特定商取引法及び訪問販売の現状と問題点等について | 山陽新聞社カルチャー棟 |
| 10/28 | 岡山県警察 | 13 | 消費生活センターの業務内容 | 岡山県警察学校 |
| 11/2 | 呉妹地区社会福祉協議会 | 50 | 悪徳商法撃退法・詐欺対策 | 倉敷市真備公民館呉妹分館 |
| 11/28 | 社会福祉法人津山市社会福祉協議会 | 50 | 消費者保護 | 津山市総合福祉会館 |
| 12/2 | 岡山行政監視行政相談センター | 11 | 岡山県消費生活センターにおける業務実態 | サン・ピーチ OKAYAMA |
| 2/3 | 日本調査業協会 | 50 | 探偵業に関する消費者トラブル | 岡山県立図書館 |
| 計 | 13 件 | 1,429 | | |

**○参加者の主な意見**

・他の参加者から点検商法の事例を聞き、被害が身近に潜んでいることを実感した。
・講話後のグループワークで事例を振り返ることで、内容への理解がより深まった。
・具体的な事例と対策を知り、トラブルに対する危機管理意識が高まった。
・テレビや行政広報の情報で知識はあったが、講師から直接話を聴くことで防止策を再確認できた。特に高齢者への継続的な啓発の重要性を感じた。学んだことを被害防止に役立てたい。

(6)　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 | 15 | 2 | 2 | 7 | 3 | 4 | 36 |
| 玉野市 | | | | | 2 | | 1 | 3 |
| 備前市 | | | | | | | | |
| 瀬戸内市 | | 1 | 1 | | | | 1 | 3 |
| 赤磐市 | 1 | | | | 1 | | | 2 |
| 和気町 | | 3 | | | | | | 3 |
| 吉備中央町 | | 1 | | | | | | 1 |
| 備前局計 | 4 | 20 | 3 | 2 | 10 | 3 | 6 | 48 |
| 倉敷市 | | 2 | 5 | 1 | 8 | 1 | 2 | 19 |
| 笠岡市 | | | | | 1 | | | 1 |
| 井原市 | | | | | 1 | 2 | | 3 |
| 総社市 | | 1 | | | | | | 1 |
| 高梁市 | | | | | | | | |
| 新見市 | | 1 | | | 1 | | | 2 |
| 浅口市 | | | | 1 | 1 | 1 | | 3 |
| 早島町 | | 1 | 1 | 1 | 1 | | | 4 |
| 里庄町 | | | | 2 | | | | 2 |
| 矢掛町 | | | | | | | 1 | 1 |
| 備中局計 | | 5 | 6 | 5 | 13 | 4 | 3 | 36 |
| 津山市 | | 2 | | 1 | 3 | 1 | 3 | 10 |
| 真庭市 | | | | | 1 | 1 | | 2 |
| 美作市 | | 2 | | | | | 1 | 3 |
| 新庄村 | | | | | | | | |
| 鏡野町 | | | | | | | | |
| 勝央町 | | 1 | | | | | | 1 |
| 奈義町 | | 1 | | | | | | 1 |
| 西粟倉村 | | 5 | | | | | | 5 |
| 久米南町 | | 1 | | | | | | 1 |
| 美咲町 | | | | 2 | | | | 2 |
| 美作局計 | | 12 | | 3 | 4 | 2 | 4 | 25 |
| 合計 | 4 | 37 | 9 | 10 | 27 | 9 | 13 | 109 |

### (7) 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配置し、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 |
|---|---|---|---|---|
| 8/22 | 小学校・中学校・高等学校・特別支援学校教員等 | 11 | 消費者の権利と責任を考える～消費生活相談の視点から～ | 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。

〇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）

〇「大事なお金のつかいかた　ヒント集」の活用

・障害のある人の特性に応じた消費者教育教材である「大事なお金のつかいかたヒント集」を障害者支援施設や支援学校等での消費者啓発セミナーやくらしの一日教室で活用した。

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 |
|---|---|---|---|---|
| 8/22 | 小学校・中学校・高等学校・特別支援学校教員等 | 11 | 消費者の権利と責任を考える～消費生活相談の視点から～ | 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。

### ⑴　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 |
|---|---|---|
| 8/8 | ・令和６年度消費生活相談状況について<br>・消費生活相談の役割と基本対応 | 市町村8名、県9名 |

### ⑵　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 |
|---|---|---|
| 9/29 | 情報の見極め方と実践的な対応力について考える<br>全国消費生活相談員協会　消費者教育研究所<br>柿沼　由佳<br>岡山簡裁における民事事件の現状等について<br>岡山簡易裁判所　簡易裁判所判事　横溝　邦彦<br>主任書記官　樋之津　彰寛 | 市町村15名、県18名 |

### ⑶　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 |
|---|---|---|
| 12/15 | 相談に役立つ消費者関連法の理論と実務<br>弁護士　上田　孝治 | 市町村17名、県18名 |
| 2/16 | 最近の消費者トラブルの相談対応<br>全国消費生活相談員協会　参与　尾嶋　由紀子 | 市町村13名、県15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 |
|---|---|---|
| 1/21 | 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<br>弁護士　増田　朋記<br>インターネット取引に関する消費者トラブルと相談対応<br>（一社）ＥＣネットワーク　理事　原田　由里 | 93名<br>（市町村13名、県15名） |

### ⑷　消費者問題情報交換会

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

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

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

開催実績：４回　延べ１１４名参加

| 開催日 | 主なテーマ | 参加者 |
|---|---|---|
| 7/18 | 会社の清算手続き、消費者保護法に基づく「開示請求」（弁護士会）　等 | 32名 |
| 9/19 | FX自動売買ツール販売業者の不法行為、収納代行業者の不法行為責任、インプラント施術契約の取消し（司法書士会）　等 | 26名 |
| 11/21 | 新型コロナウイルス感染症を理由として挙式・披露宴をキャンセルすることに利用者の帰責事由は認められないとして、運営会社のキャンセル料の請求が認められなかった事例（弁護士会）　等 | 26名 |
| 2/24 | バッテリートラブル被害事例、時効消滅した債権の請求被害事案、レンタカー契約時の免責補償不適用事項の告知義務（司法書士会）　等 | 30名 |

## ⑸　市町村相談体制の状況（令和７．４．１）

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 | 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

## ⑴　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

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「ウオ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（いやや）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。

２）消費者教育教材作成

高齢者のための知って守ろう元気に笑顔でくらす生活（冊子）　10,000部

## ⑵　ラジオによる消費者啓発

| 放 送 月 | テ　　ー　　マ | 放 送 局 |
|---|---|---|
| ６月 | 「県民のみなさんへ」ＳＮＳに潜む消費者トラブル | ＲＳＫ |
| 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！ | ＲＳＫ |
| 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 | ＲＳＫ |
| １０月 | 「県民のみなさんへ」バリアフリーの消費者教育 | ＲＳＫ |
| １２月 | 「県民のみなさんへ」ネットショッピングの賢い使い方 | ＲＳＫ |
| Ｒ８．１ | 「県民のみなさんへ」消費社会を賢く生きよう | ＲＳＫ |
| Ｒ８．３ | 「県民のみなさんへ」若者のひとり立ちを応援！消費生活ナビ | ＲＳＫ |

### (3)　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～ |
| 7月 | ウォーターサーバーの契約トラブル |
| 9月 | 遠隔操作アプリに従い個人情報登録 |
| １０月 | 「+」から始まる番号から着信、どう対応 |
| １２月 | メールに従いカード番号入力 |
| 2月 | 副業で高額なサポート契約を勧められた |
| 3月 | 「電気代安くなる」と勧誘され契約したが安くならない |

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喚起を行うとともに、啓発冊子などの刊行物や講座事業に係る情報提供を行っている。

### (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。