

## 「平成30年度上半期（4月～9月） 消費生活相談の概要」

岡山市消費生活センター

## 【相談の概要】

- (1) 相談件数は2,413件で、前年度同期（2,124件）から289件増加。契約者年代別相談件数では、若年層（20歳代まで）の相談は微増。中間層（30歳～64歳）は減少したが、高齢者層（65歳以上）の相談が大幅に増加（前年度同期より、+320件）。高齢者層の相談は、相談件数の約48%を占めている。
- (2) 相談内容は、平成29年度に急増した、商品一般（商品が特定できない架空請求等）の相談が引き続き多数を占め901件となり、前年度同期比655件増と大幅に増加し、相談件数の増加要因となっている。このうち、ハガキで身に覚えのない「消費料金」を請求する架空請求に関する相談が823件（このうち高齢者層は541件）と約91%を占めている。
- (3) 平成28年度に急増した、携帯電話のショートメールなどに送られてくる有料動画サイトの未払い料金に関する架空請求などの放送・コンテンツ関係の相談は251件と前年度同期の509件の約半数に減少した。
- (4) トラブルになった金額の合計は約5.5億円、一人当たりの平均金額は約84万円と前年度同期の約5.9億円・約121万円に比べ減少。高齢者層では、トラブルになった金額及び一人当たりの平均金額は、約1.9億円・約80万円で、いずれも前年度同期の約3.6億円・約261万円から大幅に減少。

## (1) - 1 相談件数の推移



## (1) - 2 契約者年代別相談件数

年齢 \ 年度	30 4月～9月 (件)	29 4月～9月 (件)	増減数 (件)	全体比 (%)	前年度比 (%)
若年層（～29歳）	127	123	4	5.2%	103.3%
中間層（30～64歳）	885	941	△56	36.7%	94.0%
高齢者層（65歳～）	1,165	845	320	48.3%	137.9%
不明	236	215	21	9.8%	109.8%
計	2,413	2,124	289	100.0%	113.6%

### (特徴)

- ・若年層の相談は微増。中間層は減少（前年度同期△56件）したが、高齢者層の相談が大幅に増加（前年度同期+320件）。
- ・高齢者層は、相談件数1,165件のうち、ハガキによる架空請求の相談が541件と約46%を占める。

## (2) 主な相談内容

### 商品・役務別相談状況（平成30年度上半期上位10位）

区分 \ 年度	30 4月～9月 (件)	29 4月～9月 (件)	増減数 (件)	全体比 (%)	前年度比 (%)
商品一般 (商品特定不可の架空請求等)	901	246	655	37.3%	366.3%
放送・コンテンツ等 (有料動画サイト未払い請求等)	251	509	△258	10.4%	49.3%
相談その他 (不審な電話等)	149	127	22	6.2%	117.3%
レンタル・リース・賃借	108	112	△4	4.5%	96.4%
インターネット通信サービス (光回線、プロバイダの変更等)	79	121	△42	3.3%	65.3%
健康食品	62	68	△6	2.6%	91.2%
役務その他 (不用品・廃品回収等)	40	41	△1	1.6%	97.6%
融資サービス	33	35	△2	1.4%	94.3%
工事・建築・加工	30	32	△2	1.2%	93.8%
移動通信サービス	27	37	△10	1.1%	73.0%
その他(上記以外)	733	796	△63	30.4%	92.1%
計	2,413	2,124	289	100.0%	113.6%

①商品一般 901件（前年度同期246件） +655件

→商品が特定できない架空請求等

※ハガキによる架空請求の相談が823件（前年度同期167件）と激増！

【事例1】

消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせと書かれたハガキが届いた。覚えがない。  
（60歳代 女性）

【事例2】

「総合消費料金が未納であり、訴訟を開始する」と書かれたハガキが届いた。覚えが無いので、不審だ。対処方法は。  
（50歳代 女性）

〈アドバイス〉

架空請求のため、無視してください。決して相手に連絡せず、支払わないようにしましょう。現在、公的機関を名乗る機関から、「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」や「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」というハガキが送られてきたという相談が急増しています。不安に感じて書かれている電話番号に連絡をしたところ、弁護士等の紹介費用と称し金銭を要求されたという相談も多く寄せられています。

差出人は「民事訴訟管理センター」の他、実在する公的機関によく似た名称や、実在する中央省庁の名称を名乗るものもあります。

不安に感じたり、対応に困った場合は、まず消費生活センターに相談しましょう。

②放送・コンテンツ関係 251件（前年度同期509件） △258件

→携帯電話のショートメールなどに送られてくる有料動画サイトの未払い料金に関する架空請求やアダルトサイト、出会い系サイトの高額な料金請求に関するトラブルなど

※サイト利用料の架空請求が大多数を占める、デジタルコンテンツに関する相談は149件と前年度同期の359件から大幅に減少！

【事例1】

携帯に有料サイトの未納料金が発生しているとSMSが届いた。利用した覚えがないが、架電したら高額請求された。対処方法は。  
（20歳代 男性）

〈アドバイス〉

架空請求のため、無視してください。決して相手に連絡せず、支払わないようにしましょう。一度電話をかけているため、相手から電話がかかってくる可能性があります。今後は、知らない番号からの電話には出ないか、出る必要がある時は慎重に対応し、この件に関する電話の場合は速やかにこちらから電話を切るようにしましょう。

【事例2】

パソコンで、画像をクリックした途端にアダルトサイトに登録されて高額請求を受けた。支払わなければならないか。 (30歳代 女性)

〈アドバイス〉

アダルトサイトのワンクリック請求と考えられ、契約は不成立と思われるので、相手にせず、絶対に支払わないようにしましょう。

### ③相談その他 149件（前年度同期127件） +22件

→売買契約に付随しない不審な電話に関する相談

#### 【事例1】

電話で個人情報4か所に洩れている、3か所は取り消せたが1か所は取り消すために他の人を登録しなければならないと言われた。 (70歳代 男性)

〈アドバイス〉

架空の話を展開する劇場型詐欺の手口と思われるので、信用せず、無視するようにしましょう。

#### 【事例2】

市の社会福祉課の職員を名乗り、「一人暮らしですか」といわれた。不審だ。どうのことだろうか。 (70歳代 女性)

〈アドバイス〉

個人情報の取得を目的としている電話の可能性がります。今後は、留守番電話機能を活用し、不審な電話には気を付けるようにしてください。

### (3) 契約購入金額

	契約購入金額合計	平均契約購入金額	契約購入金額が 1千万円以上の件数
平成30年度 4月～9月 (全体)	5億4,628万円	84万円	10件
平成30年度 4月～9月 (高齢者層)	1億8,645万円	80万円	5件
平成30年度 4月～9月 (高齢者層の割合)	34.1%	—	50.0%
平成29年度 4月～9月 (全体)	5億8,930万円	121万円	9件
平成29年度 4月～9月 (高齢者層)	3億6,300万円	261万円	5件
平成29年度 4月～9月 (高齢者層の割合)	61.6%	—	55.6%
平成29年度比 4月～9月 (全体)	92.7%	69.4%	111.1%
平成29年度比 4月～9月 (高齢者層)	51.4%	30.7%	100.0%

#### (特徴)

- トラブルになった金額（契約購入金額）の合計は約5億5千万円、一人当たりの平均金額は約84万円と前年度同期の約5億9千万円・約121万円に比べ減少。高齢者層では相談件数は大幅に増加したが、ハガキによる架空請求に関する相談では、具体的に金銭を請求される前に、対処方法について相談する機会が多いことから、トラブルになった金額及び一人当たりの平均金額は、前年度同期から大幅に減少。
- 1千万円以上の高額な契約トラブル件数は、高齢者層が半数以上を占めており、引き続き強力に啓発活動に努める必要がある。

【平成30年度 学校・公民館 関係】

岡山市消費者教育推進地域協議会 H30.12.10

**【市内の市立及び私立の子幼保育園の園長会で広報】**

○幼児期の消費者教育推進の依頼（消費者教育の紹介および推進お願いおよび教材の活用（県作成）お願い）

4月18日私立幼稚園長会 20日 市立保育園長会 23日 私立保育園長会 25日 市立こ・幼稚園長会

**【教員対象研修会（小学校・中学校）（岡山市教育委員会と共催）】**

○教員研修会 内容：岡山市消費者教育推進計画の説明および講師による講義

[小学校の部] 8月6日「小学校における消費者教育～契約ってなあに～」

講師 県コーディネーター 矢吹香月 参加者 昨年度参加していない教員（86名）

[中学校の部] 8月3日「先生も生徒も消費者 ～学校で何ができるか～」

講師 文科省コーディネーター 荒木武文 参加者 総合的な学習及び特別活動担当教員（33名）

**【小学校教育研究会（家庭科部）への支援：講師派遣】**

○研修会 8月29日「小学校家庭科で育成する消費生活の資質・能力」

講師：消費者教育支援センター 総括主任研究員 柿野成美 参加者 家庭科担当小学校教諭（約40名）

**【中学校教育研究会（技術・家庭科部）への支援：講師派遣】**

○研修会 7月31日「消費と環境の学習」について

講師 佐賀大学大学院教授 岡 陽子

講師 横浜市立領家中学校副校長 葛川幸恵 参加者 岡山市中学校技術・家庭科教員（約30名）

**【青少年育成協議会等（中学校・高等学校）】**

○中高生徒指導連絡協議会（6月、10月）教材の紹介および出前授業の紹介。

○青少年育成協議会研修会・・・（7月12日）・・・中学校区の育成協議会会長、育成協議会担当教諭・校長 約100名

※ 豪雨災害のため中止となったがプレゼン資料を各委員に後日配布した。

**【学校への教材提供】**

○岡山南校 「社会への扉」250冊（家庭科授業）「指導書」4冊（教師用）

○岡山市立古都小学校、財田小学校の児童へ補助教材の提供 1月の授業に活用予定

【「ぼくもわたしも消費者」若しくは「小学生も消費者」（家庭科での授業）】

**【公民館との協働】（研修課への講師派遣）**

10月16日 「公民館で消費者教育を行うには」

講師 消費者教育支援センター 総括主任研究員 柿野成美 参加者 社会教育主事（25名）

11月26日 「公民館職員が知っておくべき著作権法の基礎知識とそのルール」

講師 横浜国立大学成長戦略研究センター 客員教授 川瀬 真 参加者 地域担当職員等（36名）

**【公民館及び県アスエコとの協働】 「環境学習出前講座」（エシカル教育）**

【平成30年度 学校・公民館 関係】

岡山市消費者教育推進地域協議会 H30.12.10

8月 7日 大元公民館 児童21名、保護者15名

8月21日 瀬戸公民館 児童17名 保護者10名

キッズタウンSHUJITSUについて

- ・実施主体は就実短期大学の消費者教育推進サークル「SCO同好会」
- ・「大学生まちづくりチャレンジ事業」補助金交付事業
- ・消費者教育を切り口にイメージマップの要素を盛り込んで実施

消費生活センターとしての取組

- ・キッズタウンSHUJITSU実行委員会の委員として参加
- ・庁内関係課(ESD推進課、教育委員会、選挙管理委員会、保健所等)と連携
- ・「消費生活センター」ブース設置
- ・事業の後方支援



↑消費生活センターブース



消費生活センター  
消費者クイズ

1. 買ってもらったお菓子の包装紙にメールの絵が貼って、届くまで大切にしてください。お菓子を3日間以内に食べたいと書いてある。どうする?  
A. 食べたいお菓子を全部食べる  
B. 箱に投げる
2. おもちゃ屋でカードの絵の合わせを賣った。全部揃っておいしく食べようとお店の人は喜んでいて、お菓子やカードのあるカードが揃ってないので、返したい。  
A. 返品できる  
B. 返品できない
3. 銀行で預けたお金の残高を確認する?  
A. 銀行  
B. 消費生活センター
4. 衣類の洗濯に使う洗剤、かき混ぜる方法は?  
A. テレビでせんでんをしているところが正しい  
B. 洗剤の量を調べて、内容や洗濯機を確認する
5. ピース着のTシャツの裏のタグに付いていたこの記号は、どんな意味だろうか?  
A. 絶対にからしてはいけない  
B. 洗剤の量に気をつけて洗うべき

↑消費生活センターブースで実施した消費者クイズ

←キッズタウンの遊び方

キッズタウンSHUJITSU 2018



- 日 時 2018年9月16日(日)・17日(月) 10時~16時 (最終入場14時)
- 事前会議 2018年7月14日(土) 8月28日(火) 13時~15時 (小学生のみ参加可能)
- 場 所 就実大学T館1階~3階 (岡山市中区西川原1-6-1)
- 参加年齢 4歳~小学校6年生 (幼児の方は、お買い物体験が中心です)
- 参加費 無 料 昨年の様子はこちら https://kids-towns.com/
- 定 員 300名 (事前申込制・応募者多数の場合は抽選)

主催：就実大学・就実短期大学SCO同好会・キッズタウンSHUJITSU実行委員会  
後援：岡山市教育委員会・岡山市消費生活センター 助成：公益財団法人福武教育文化振興財団  
★ボランティア参加者の個人情報は、ボランティア活動目的にのみ使用し、許可なく外部の第三者には提供致しません。

【キッズタウンSHUJITSU 参加申込書】

提出締め切り日 7月31日

名前：	ふりがな(名前)：
住所：〒	
学校名・学年：	小学校 年 歳
国 名・年齢：	食物アレルギー あり( )・なし
電話番号(緊急連絡先)：	
Eメールアドレス(PCメール受信可のもの)：	@
参加可能日に○をつけてください：①7月14日・②8月28日・③9月16日・④9月17日	
このイベントの参加に際し、アンケート調査に同意します。	
同意する	同意しない
保護者氏名	ふりがな
写真撮影ならびに、撮影した写真のインターネットを含む各種媒体への無記名での掲載を許諾します。	ふりがな
許諾する	許諾しない
保護者氏名	ふりがな

## 岡大生協学生委員会との連携

### 第1回オカトーク(交流会)実施

日時:平成29年11月14日(火)14:00~15:45  
 参加学生:2年生1名、1年生2名  
 参加職員:行政職員、消費者教育推進員

#### 内容

- ・消費生活センターの紹介
- ・学生の生活や生協学生委員会の活動について
- ・岡大生のセンター周知度を高めるために有効な方法・取組について

#### 学生からの反応・意見

- ・センターは敷居が高い
- ・相談事例を聞いても規模が大きくて自分に起こるイメージが持てない  
→自分事として考えられない
- ・身近な事例を取り上げ、相談の敷居を下げる
- ・面識のない人に電話することに抵抗あり 等

### 第2回オカトーク(交流会)実施

日時:平成30年7月18日(水)14:00~15:45  
 参加学生:3年生2名、2年生2名、1年生2名  
 参加職員:行政職員、消費者教育推進員、消費生活相談員

#### 内容

- ・消費生活センターの紹介
- ・相談員からの事例紹介
- ・今後、連携して取り組める事業の検討

#### 学生からの反応・意見

- ・生協とセンターは岡大生の生活をより良いものにしたいという同じ目標を持っているためぜひ連携したい
- ・今後、イベントや企画を連携し実施していきつつ、交流会も引き続き定期的に開催してほしい
- ・自分の担当している企画と連携できるよう検討する 等

## コラボ企画「目指せピッタリ! 計量チャレンジ」の実現

※消費生活センターで計量行政業務も所管しているため

#### 企画について

- ・生協組合員への利益還元を目的としたお菓子のプレゼント企画
- ・交流会に参加した学生から打診あり
- ・イベント参加人数:約450人 ※集計中

#### 消費生活センターとしての取組

- ・計量思想啓発を兼ねたイベント内容の提案
- ・啓発チラシ、業務紹介チラシ、啓発ティッシュの配布 → 350部
- ・消費生活アンケートの実施 → 265枚回収
- ・啓発パネルの展示



イベント中の様子→

#### ↓学生作成イベントチラシ

#### ↓センター作成配布チラシ

日時:平成30年8月22日(水)・23日(木)

会場:イオンモール岡山 1階未来スクエア

趣旨:多くの市民が集う大型商業施設において、「自然のめぐみ」と持続可能な商品」とをテーマとするイベントを開催し、ステージイベントやワークショップ、パネル展示、参加型ラリーなどを実施するとともに、SDGsとのかかわりを「見える化」する。これらを通じて、広く市民等のSDGs及び、自然のめぐみ・エコ消費・ESD等に関する理解の向上を図るとともに新たな実践活動に繋げていく。

主催:岡山市(環境保全課、ESD推進課、消費生活センター)、岡山ESD推進協議会

**ESDわくわく体験ツアー**

**～買い物から考えよう! 私の暮らしと世界のつながり～**

内容:イオンスタイル1階の食品売り場などをめぐって、人やいきものに優しい商品マークと商品を開発するツアー

講師:・就実短期大学 生活実践科学科 講師 小田奈緒美  
・イオンリテール株式会社 中四国カンパニー 山陽事業部  
イオンスタイルCS同友店販促課長 荻野陽子

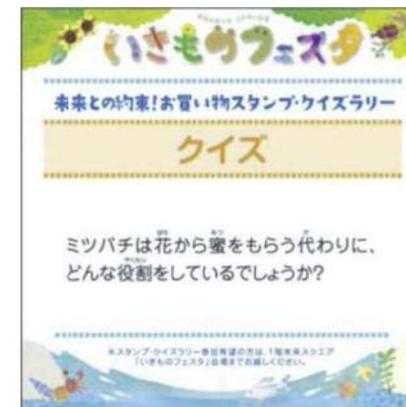
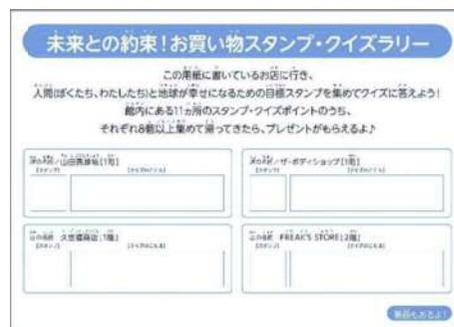
参加:22日16名、23日16名 ※小学生以下



**未来との約束! お買い物スタンプ・クイズラリー**

ルール:館内11箇所に設置されたスタンプ・クイズラリーを巡って、スタンプを集めてクイズに答える。11箇所中、8箇所以上のスタンプ・クイズの答えで素敵な賞品をプレゼント

参加:22日160名、23日170名  
※小学生以下。保護者を含めると2日間で約500名参加





消費者教育推進地域協議会 H30.12.10

## 消費生活マイスター講座

## 参加者募集（市広報紙に掲載）

契約トラブルなど消費者問題の解決に必要な知識とそれを周りの人に伝える手法を身に付ける連続講座を開催します。

場 所 きらめきプラザ（北区南方二丁目）

対 象 市内在住・在勤・在学で全6回参加できる人 定 員 先着40人

時 間 13:00～17:00

申し込み先 (株)東京リーガルマインド岡山支社 締め切り日 1月16日までに

## マイスター講座

回	開講日	講座テーマ・内容	講 師	回	開講日	講座テーマ・内容	講 師
1	1月18日 (金)	・消費者問題の現状とトラブルの実態 ・消費者市民社会について	弁護士	4	2月8日 (金)	・消費者を取り巻く法律の基礎知識 (製品安全法・PL法・保険法・・・) ・金融商品に関する基礎知識	弁護士
2	1月25日 (金)	・インターネットトラブルについて ・衣食住及び医療・健康について	弁護士	5	2月15日 (金)	・伝える技術・トラブル事例紹介 ・グループ学習	NPO法人
3	2月1日 (金)	・消費者を取り巻く法律の基礎知識 (民法・消費者契約法・特定商取法等)	弁護士	6	2月22日 (金)	・グループ学習 ・修了式	NPO法人

## レベルアップ講座

回	開催日	講座テーマ・内容	講 師
1	2月27日(水)	最近の消費者問題について 近年増加している消費者被害を参考に基礎的な法知識、また紛争の予防や解決方法を学ぶとともに消費者教育推進法が掲げる「消費者市民社会」の理念に従い、消費者として、自らの利益・・・	弁護士