

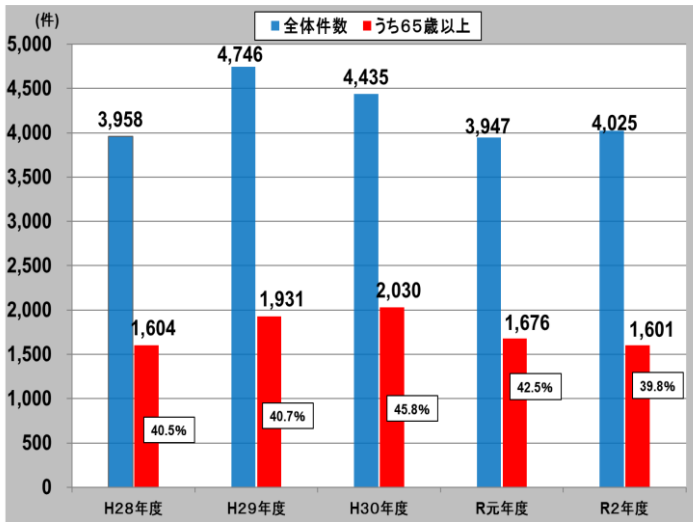
消費生活情報おかやま ～未成年者の契約トラブル～



岡山市消費生活センターが令和2年度に受けた消費生活相談の概要をお知らせします。※詳しくは、岡山市のホームページをご覧ください。

消費生活相談の概要（R2年度）

岡山市の消費生活相談状況（相談件数）



【相談件数の推移】

相談件数は4,025件で、前年度3,947件から78件の微増。若年層（～29歳）と中間層（30～64歳）が増加し、高齢者層は減少、特に若年層からの相談はここ数年増加が続いている。

【主な相談内容】

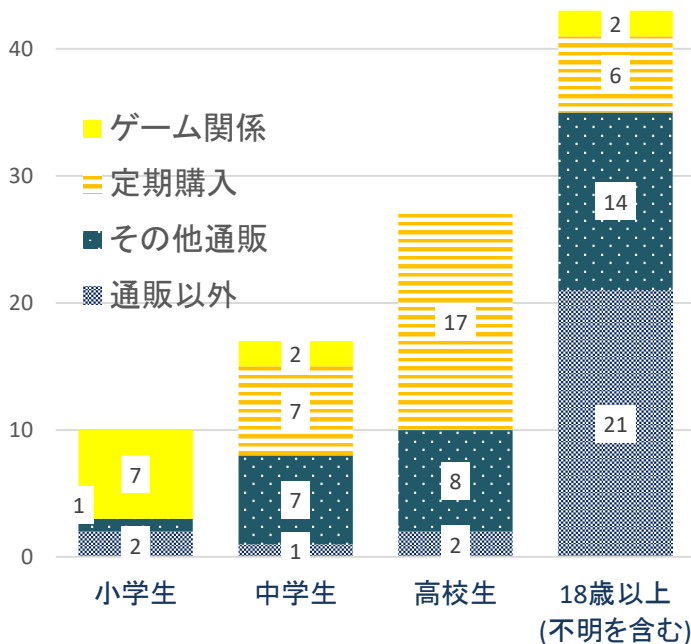
相談内容の上位3位は、「商品一般（商品が特定できない相談）」「放送・コンテンツ等」「健康食品」の順番となっている。

全体の傾向として、インターネットに関連したトラブルが増加し、特に健康食品や化粧品等の購入で、「お試しで無料の商品をスマートフォンで注文したつもりが、後日まとめて数か月分の商品が届き、高額請求を受けた」といったいわゆる「定期購入」についてのトラブルが急増。全国的にも同様の傾向となっており、新型コロナウイルス感染症による外出自粛により、

インターネット通販の需要が増加したためと考えられる（独立行政法人国民生活センター発表「消費者問題に関する2020年の10大項目」による）。

また、感染予防のためのマスクに関連したトラブルも増加した。

R2年度小・中・高校生の相談状況



【小・中・高校生の相談概要】

(1) 相談件数：54件で前年度より増加。
(前年度は42件)

(2) 相談内容

小学生は、オンラインゲームに関する相談
中学生および高校生は、昨年と同様に健康食品や化粧品などの購入（**定期購入**）の相談が多くなっている。

※定期購入の相談件数は前年度の14件から24件へ
商品例としては、ダイエットサプリ、筋肉増強サプリ、除毛クリーム、薬用クリーム、青汁など

(3) トラブルになった平均金額

小学生 約9万6千円
中学生 約13万4千円
高校生 約5万9千円
高校生以外の未成年 約21万2千円

※オンラインゲームの相談では、請求金額が50万円を超えるものもあった。

【18歳以上（不明を含む）の未成年】

通信販売以外の相談も増え、中でも訪問販売による（Wi-Fiや光回線など）相談も増えている。

※1小・中・高の相談は、おもに保護者（祖父母を含む）からのものである。（本人からの相談は7件）

最新の消費生活情報をチェック！



【相談先】 岡山消費生活センター

☎：086-803-1109（消費者ホットライン188も可）

来所：岡山市北区大供一丁目1番1号
（市役所本庁舎2階）

受付時間：月～金 9時～16時（祝日・年末年始除く）