

令和4年度

第2回岡山県消費生活懇談会

資料

---

令和5年2月10日

岡山県県民生活部くらし安全安心課

岡山県消費生活センター

# 目次

---

- 1 令和4年度上半期の消費生活相談の状況
- 2 若年層の消費者トラブル防止に向けた取組
- 3 岡山県消費生活基本計画における目標値の現況等
- 4 消費者契約法の改正等
- 5 令和5年度消費者月間統一テーマ

# 1 令和4年度上半期の消費生活相談の状況

---

## (1) 主な動き

- 令和4年度上半期の相談件数は3,390件で、前年度と比べ584件減少した。(△14.7%)
- 29歳以下の年代で「理美容」に関する相談が40件と昨年度同期の15件から増加したが、その主な要因は8月末に破産手続き開始決定を受けた脱毛エステの事業者に関するものだった。
- 65歳以上の年代では、占いサイトやパソコンサポート関連などの「役務その他」、電気料金の「電気」に関する相談が増加した。

## (2) 相談件数及び内容

(R4:速報値/R2、R3:確定値。以下同じ)

順位	相談内容	件数 (4～9月)			備考
		R4年度	R3年度	R2年度	
1	商品一般	360	508	476	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	役務その他	160	157	159	占いサイト、ウイルス対策サポート、結婚相談、廃品回収など
3	化粧品	156	184	134	美容液、化粧品、シャンプー、歯磨き粉、育毛剤、脱毛剤など
4	レンタル・リース・貸借	139	180	197	賃貸アパート、借家など
5	健康食品	107	126	343	サプリメント、健康食品、酵素食品、青汁など
6	他の教養・娯楽(*1)	106	119	—	出会い系サイト、オンラインゲーム、テレクラ、ジムなど
7	インターネット通信サービス	104	120	105	光回線などインターネット接続回線、プロバイダーなど
8	娯楽等情報配信サービス(*1)	99	131	—	アダルトサイトなどからのワンクリック請求など
9	工事・建築・加工	86	74	103	新築住宅、外壁塗装工事、リフォーム工事など
10	移動通信サービス	77	116	115	携帯電話・スマートフォン、Wi-Fiルータなど
	その他	1,996	2,259	2,982	
	不当(架空)請求	486	507	595	(*2)
	不当(架空)請求以外	2,904	3,467	4,019	—
	合計	3,390	3,974	4,614	新型コロナ関連相談 R4 103件 R3 235件

(\*1) 令和3年度に商品別分類が変更され、「放送・コンテンツ等」は「放送」「娯楽等情報通信サービス」「他の教養・娯楽」等に分割された。

(\*2) 不当(架空)請求の商品別の上位3位は、商品一般108件(昨年度同期118件)、娯楽等情報通信サービス66件(同91件)、レンタル・リース・貸借36件(同38件)である。

### (3) 契約当事者年代別相談件数

年 代	令和4年度(4~9月)		前年度同期		前年度同期比 (%)
	件 数	割合(%)	件 数	割合(%)	
20歳未満	74	2.2	99	2.5	74.7
20歳代	286	8.4	331	8.3	86.4
30歳代	274	8.1	317	8.0	86.4
40歳代	338	10.0	359	9.0	94.2
50歳代	442	13.0	455	11.4	97.1
60歳代	394	11.6	459	11.6	85.8
70歳以上	666	19.7	735	18.5	90.6
不 明	916	27.0	1,219	30.7	75.1
合 計	3,390	100.0	3,974	100.0	85.3

## (4) 若者・高齢者からの相談内容（括弧書きは前年度）

### < 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	44	(48)
2	理美容	40	(15)
3	商品一般	22	(29)
4	内職・副業	19	(30)
5	レンタル・リース・貸借	18	(33)
6	役務その他	16	(18)
7	娯楽等情報配信サービス	15	(23)
	医療	15	(6)
9	健康食品	11	(20)
	紳士・婦人洋服	11	(9)
	自動車	11	(7)
	その他	138	(192)
合計		360	(430)

### < 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	128	(164)
2	化粧品	45	(55)
3	役務その他	44	(36)
4	健康食品	40	(43)
5	娯楽等情報配信サービス	30	(38)
6	インターネット通信サービス	22	(39)
7	工事・建築・加工	21	(28)
8	電気	18	(9)
	レンタル・リース・貸借	18	(23)
	移动通信サービス	18	(26)
	その他	477	(514)
合計		861	(975)

## (5) 成年年齢引き下げに伴う相談状況

---

### 契約当事者18～19歳の相談件数

年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	合計
R4年度	11	6	10	5	7	1	40
R3年度	7	8	11	10	5	5	46

## (6) 相談事例

### ① クーポン利用でお得なはずが

(相談)

交流サイト（SNS）で「初回3千円（購入回数の条件なし）お試し価格」という化粧品の広告を見て、割引クーポンを使って注文した。届いた化粧品は肌に合わず、2回目以降を解約しようとして業者に電話したところ「クーポンを利用すると4回購入条件のコースの申込みになる。4回購入するまで解約できない」と言われた。注文確認画面を確認したところ「クーポン利用時には契約内容が定期購入（4回）に変更となる」と記載があった。しかし申込画面には「いつでも解約できる」とあり、契約内容が変更になることが分かりにくく納得できない。 (女性)

(アドバイス)

- ・ 低価格やお得さばかりが強調され、お試しのつもりで注文しても「定期購入」が条件となっていたり、2回目からは高額となり、注文時には思っていなかった高額な支払いを求められたというトラブル
- ・ 確定ボタンを押す前に、更にお得なクーポンが表示され、改めて購入条件等を確認することなしに申し込んでしまうケースが増加。
- ・ 特定商取引法が改正され、令和4年6月から販売サイトの「最終確認画面」で、分量・価格・申込期間・申込解除等の内容を明確に表示することが、販売業者等に義務付けられた。
- ・ 契約の申込内容について表示していなかったり、誤解させる表示を信じて消費者が申し込んだ場合は、申込の意思表示を取り消せる可能性がある。
- ・ 注文時には、あせらずに最終確認画面をしっかりと確認し、保存する。



## ② 「老人ホームの入居権を譲って」という電話は詐欺

(相談)

「A社経営の老人ホームが完成予定。近隣のため優先入居権がある。」と斡旋業者Bから電話があった。「入居するつもりはない」と伝えたところ、「希望者が多数いるので入居権を譲ってほしい」と懇願されたので、「名義を貸すだけならよい」と答えた。その後、Bから「入居者が決まり、A社に1,000万円も振り込まれた」とお礼の電話があった。電話を切るとまもなく、A社から「振込金が金融機関で保留状態になっている。再度1,000万円を振り込んで欲しい。最初の振込金はすぐにあなたの口座に返金されるので心配いらない。」と言われたがどうしたらよいか。 (女性)

(アドバイス)

- ・「有料老人ホームや介護施設などに入居する権利を譲ってほしい」と持ち掛ける不審な電話がかかってきたという相談が増えている。このような電話は詐欺。相手にしないですぐに切る。
- ・話を聞いてしまうと、さまざまな口実で言葉巧みにお金を要求される。支払ってしまうと取り戻すのは困難なので、不安に感じても絶対にお金を払わない。
- ・2014年度～2015年度にかけて急増した手口。再び増加傾向にある。留守番電話や発信者番号表示機能を活用し、心当たりのない電話には出ない。

### ③ やめられない・・・占いサイト

(相談)

スマホに「無料で占うので安心」というメールが来て、興味があったので「無料なら」と軽い気持ちでサイトに登録した。占い師から「あなたほど強運の持ち主は見たことがない」とメッセージが届きやり取りを始めたが、途中から有料のポイントが必要になった。より運気を強くする助言をもらいたかったので、クレジットカードで課金した。ポイントが残り少なくなると「金運がある。占いを続けていれば高額なくじに当選する。今やめるのはもったいない」などと言われて課金を続け、気がついたら30万円くらい支払っていた。

(女性)

(アドバイス)

- ・ SNS（交流サイト）などでは無料鑑定をうたっていても、途中から有料のやり取りになる占いサイトが多い。
- ・ 無料だからといって、生年月日などの個人情報を入力するのは危険。気軽に登録しない。
- ・ やり取りにポイントが必要となる占いサイトでは、巧みな誘い文句で有料ポイントを消費しやり取りを重ねるうちに多額の費用をつぎ込んでしまう。心をくすぐる言葉が書かれたメッセージが届いても、安易に続けない。
- ・ やめたいと思ったら、退会する前には、相手とのやり取りの内容などをスクリーンショット等で残しておく。支払った料金等の返金を求めるための証拠となる。

#### ④ 若者をねらう もうけ話に注意

(相 談)

大学の先輩に誘われて資産形成セミナーに参加し、50万円のコンサルティング契約の話聞いた。「50万円もお金がない」と断ると消費者金融を紹介され、「会社員と身分を偽って」50万円借り入れて手渡した。冷静になると契約書はもらっていないし、契約先は海外の会社のように連絡もできない。解約したい。 (女性)

(アドバイス)

- ・友人やSNSなどで知り合った人などから誘われ、セミナー会場等で勧められるままに投資をしたり、ネットで出会いや副業を探す若者が増えている。
- ・強引に入会、投資を勧められ、クレジットカードや消費者金融などで借金をして支払いをさせられるケースもある。
- ・簡単に儲かるなどの説明を鵜呑みにしない。契約前に契約の内容をしっかりと確認し、実態や仕組みがわからないものは契約しない。
- ・友人などの誘いであっても必要がない場合は勇気を出してきっぱりと断る。
- ・金銭トラブルに陥ったり、紹介料を得るために自分自身も友人を勧誘し、人間関係を壊したり、加害者となることもあるため、特に注意が必要。



©岡山県「ももっち」

## 2 若年層の消費者トラブル防止に向けた取組

### (1) 計画上の位置付け

- ・令和3年度を計画初年度とする「第4次岡山県消費生活基本計画」において、「若年者への消費者教育の推進」を重点施策の1つとして位置付け、数値目標を設定し、取り組んでいる。

#### 重点施策3 若年者への消費者教育の推進

##### 【施策例】

- ・学校教育等における実践的な消費者教育教材を活用した授業等の普及促進
- ・若年者への消費者教育を担う教員等への研修の実施・充実
- ・学校・大学等における消費者啓発セミナー等の実施促進
- ・消費生活相談現場(消費生活センター等)と教育現場(高等学校・大学等)との連携の強化・促進

##### 【目標項目・目標値】

- ・実践的な消費者教育教材を活用した授業等を実施する公立の高等学校等の割合 98.4%(R元)⇒100.0%(R7)

## (2) 主な取組内容と実績

### ○教育機関等への情報提供

「18歳から大人に！」チラシを作成し、  
全高等学校に配布  
各種会議での情報提供

### ○「社会への扉」等を活用した授業等の実施

令和元年度から「社会への扉」など実践的な消費者教育教材を活用した授業等の実施を推進

公立高等学校での実施率は下表のとおり

R元	R2	R3
98.4%	100.0%	100.0%

2022年4月1日

# 18歳から大人に!


できることが増えるからこそ  
気をつけよう、消費者トラブル。

2022年4月1日から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。

### 何が変わるの?


成人として契約を一人で結ぶことができるようになります。

- ☑ 携帯電話を購入する。
- ☑ アパートを借りる。
- ☑ クレジットカードを作る。



### どんなことに気をつけたらいい?

成人として扱われるため、  
契約を取り消すことができなくなります。  
契約の知識や社会経験が乏しく、  
契約に慣れていない18歳、19歳の  
消費者トラブルが心配されています。  
契約や買い物はしっかりと考えてから行いましょう。



### 「困ったな」と思ったら相談を!

契約に関する専門知識等を活用し、相談員が問題解決に向けたアドバイスをします。

消費生活相談窓口 (消費者ホットライン) 電話:局番なしの 188

岡山県消費生活センター 電話:086-226-0999

火～日曜日 9:00～16:30

## (2) 主な取組内容と実績

### ○啓発動画の作成・活用

令和2・3年度において、成年年齢引下げに伴う契約時の具体的な留意事項をまとめた動画を作成

ユーチューブ等で配信、大学や高校の授業等で活用を促進

### ○動画広告の配信






令和3・4年度において、消費者ホットライン(188)を周知する動画を作成し、配信

令和3年度 340万回再生

令和4年度 83万回再生

県作成の主な啓発動画

県消費生活センターHPより

- 1 「契約」について考えよう**  
大学生と岡山県聴覚障害者センターの協力により作成し、障害のある方にも学習しやすいよう配慮するとともに、若者に親しみやすい内容にしています。  
令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられます。若者が消費者トラブルに遭わないようにするため、契約の成立や未成年者の契約などについて学びます。  
○中学生～若者向き（10分21秒）  
（制作協力）岡山大学法友会  
  
[https://youtu.be/9WAd\\_01G0](https://youtu.be/9WAd_01G0)
- 2 契約についての基礎知識と実践的知識**  
岡山県聴覚障害者センターと大学生の協力により作成しました。障害のある方にも学習しやすいよう配慮するとともに、若者に親しみやすい内容にしています。  
**(1) ちょっと待って！ その買ったものが本当に大丈夫？**  
○契約の基礎知識を習得します。  
○中学生・高校生向き（7分10秒）  
（制作協力）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  
  
<https://youtu.be/Fu88U2pT1>  
**(2) 楽しいインターネットショッピングのはずが・・・**  
○契約をする際に確認しなければいけない注意点を学びます。  
○中学生・高校生向き（8分6秒）  
（制作協力）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  
  
<https://youtu.be/yu2DKxam0M>  
**(3) その個人情報、本当に教えて大丈夫？**  
○インターネット情報を正しく活用することの大切さを知ることができます。  
○中学生・高校生向き（7分32秒）  
（制作協力）岡山理科大学教育学部中等教育学科 札壁ゼミ  
  
<https://youtu.be/9a577J112ag>
- 3 インターネットショッピングについて知ろう**  
インターネットショッピングのトラブル事例を紹介しながら、利用の注意点を困ったときの対処法について学びます。岡山県聴覚障害者センターの協力により作成し、聴覚障害のある方にも学習しやすいよう配慮するとともに、若者に親しみやすい内容にしています。  
○主な内容  
- 偽物が届いてしまった！  
- 思ったものと違う商品は返品できるの？  
- ネットショッピングでのトラブルを防ぐポイント  
○対象・配信時間  
- 中学生～若者向け（7分26秒）  
○学習方法  
- ワークシートに記入しながら学習します。  
[PDFファイル/102KB]  
  
<https://youtu.be/7u8k6NEdKxI>

# 動画広告





## (2) 主な取組内容と実績

### ○動画コンテストの実施

消費者ホットラインの周知、被害防止に向けて、自ら考え、行動してもらうことを狙いとして、「高齢者を消費者被害から守る」をテーマに、動画を募集

◎ 応募数 27作品

※受賞作品は、HPで公開中 <https://okayama188.jp/>

最優秀賞作品は、イオンシネマ岡山で上映（1/27～2/9）

優秀賞2作品についても、WEB広告として配信中

岡山県  
OKAYAMA PREFECTURE

最優秀賞  
20万円

MOVIE 188 M

DANCE!

MESSAGE!

MOVIE!

作品募集

高齢者を消費者被害から守る動画コンテスト

【応募期間】令和4年7月4日【月】～10月3日【月】

コンテストの  
詳細はこちらから  
特設Webサイトを  
チェック!

最優秀賞:20万円(1作品)  
優秀賞:5万円(2作品)

【応募方法】制作した動画をYouTubeのTRTへシェア。  
【動画規定】15秒以上30秒以内。撮影方法や表現方法は自由。

【審査委員長】  
田中 淳一  
株式会社P20  
クリエイティブディレクター  
クリエイティブディレクター  
コトニルシニアプロジェクト  
消費者被害防止部 部長 田中 淳一  
消費者被害防止部 部長 田中 淳一  
消費者被害防止部 部長 田中 淳一

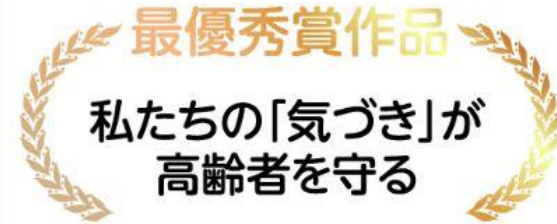
詐欺はイヤヤ!相談は188!

オンライン  
セミナー  
開催決定!

最優秀賞作品は、岡山県の啓発動画として映画館等で放映!

主催/岡山県 県民生活部くらし安全安心課  
お問合せ先 / 高齢者を消費者被害から守る動画コンテスト事務局 Tel 070-6438-4187(平日9:30～17:00 届出/随時)

# 優秀作品



【製作】U-suke

【受賞コメント】この度は、最優秀賞という輝かしい賞を頂き、大変嬉しく思います。思い返すと、はじめは企画が上手くまとまらず、苦勞することもありました。しかしその反面、学ぶことも多く、次につながる成長を切に感じました。今回のコンテストを機に得た成長を、これからの作品制作に活かしていきたいと思ひます。



## (2) 主な取組内容と実績(消費生活センター)

### ○消費者啓発セミナー

県内各地の会合等に講師を派遣して実施  
学校等での開催実績は下表のとおり

	R元	R2	R3	R4 (12月末日)
生徒・学生 向け	20回 3,778人	11回 880人	13回 1,430人	21回 2,571人
教員・保護 者向け	10回 657人	3回 93人	3回 127人	3回 35人

### ○教員向け消費者教育講座

小・中・高等学校、特別支援学校教員等  
を対象に実施

R元	R2	R3	R4 (12月末日)
36人	40人	30人	18人

#### 令和4年度 教員向け消費者教育講座

18歳で成年になるとは ～消費者問題から考える～

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対象



4月からの成年年齢引き下げで増加が懸念される若者の消費者問題をもとに、消費者トラブルにあわないよう自ら考えて行動することのできる若者を育成する消費者教育について考えます。

日時 令和4年7月23日(土曜日) 13時30分～16時

令和4年8月 3日(水曜日) 13時30分～16時

※7月23日と8月3日の講座は同じ内容です

会場 きらめきプラザ4階 401会議室(岡山市北区南方2-13-1)

講師 矢吹 香月 岡山県消費生活センター 消費者教育コーディネーター(博士(法学))

内容 成年年齢引き下げにより、想定される若者の消費者被害について、具体的な事例を交えながら問題点を解説します。また、岡山県消費生活センターが作成した授業や自宅学習で使える消費者教育動画等を紹介し、実用的な消費者教育教材について考えます。

申込 裏面申込書(※)を岡山県消費生活センターあてにメールまたはFAXにより提出  
メール: syohi@pref.okayama.lg.jp FAX: (086) 227-3715  
(※)岡山県消費生活センターホームページからダウンロード可

お願い  
・感染症感染拡大防止のため、マスク着用・手指消毒・検温に御協力をお願いします  
・きらめきプラザ駐車スペースに限りがあるため、できるだけ公共交通機関の利用をお願いします

お問い合わせ 岡山県消費生活センター ☎(086) 226-1019

## (3) 消費生活相談の現況と今後の対応

---

### ○相談の現況

県消費生活センターへの相談件数、18歳、19歳を当事者とする相談件数ともに、昨年度の1割減ペースで推移

### ○今後の対応

引き続き、情報や教育教材の提供等を行うとともに、学校現場等と連携した啓発活動を進める。

### 3 岡山県消費生活基本計画における目標値の現況等

#### (1)消費者被害の防止

##### ①消費生活センター設置市町村の県内人口カバー率（R7目標：90.0%）

計画策定時	現況等		備考
	R 2	R 3	
85.1%	85.3%	85.5%	10市が設置(実績数値の変化は各市町村の人口の変動によるもの)

##### ②消費生活相談員を配置する市町村数（R7目標：27市町村）

計画策定時	現況等		備考
	R 2	R 3	
18市町	18市町	18市町	全ての市町村で消費生活相談を実施 消費生活相談DX化の検討(2026年度に稼働予定)

### 3 岡山県消費生活基本計画における目標値の現況等

#### ③消費者ホットライン188の認知度(「言葉も内容も知っている」)

(R7目標：30.0%)

計画策定時	現況等		備考
	R 3	R4(12月末現在)	
R 2			
15.8%	—	—	R6年度実施予定の県民意識調査で把握予定

#### ④「消費者安全確保地域協議会」を設置した市町村の数

(R7目標：10市町村)

計画策定時	現況等		備考
	R 3	R4(12月末現在)	
R 2			
4市	4市	4市	研修会の実施(12/23) 市町村へのヒヤリング・啓発の実施

### 3 岡山県消費生活基本計画における目標値の現況等

#### (2) ライフステージに応じた消費者教育の実施

##### ① 消費者啓発セミナー受講者数(5年累計)(目標: R3-R7累計 35,000人)

計画策定時	現況等		備考
	R 3	R4(12月末現在)	
R 2			
32,711人 (5年間の 累計)	2,122人 (R3年度)	3,578人	コロナの影響は続いているが、徐々に回復中

##### ② 見守り力アップ講座受講者数(5年累計)(目標: R3-R7 累計2,200人)

計画策定時	現況等		備考
	R 3	R4(12月末現在)	
R 2			
2,000人 (5年間の 累計)	299人 (R3年度)	315人	コロナの影響は続いているが、徐々に回復中

### 3 岡山県消費生活基本計画における目標値の現況等

#### (3)若年者への消費者教育の推進

- ①実践的な消費者教育教材を活用した授業等を実施する公立の高等学校等の割合) (R7目標: 100%)

計画策定時	現況等		備考
	R 2	R 3	
98.4% (R3.3月 調査)	100% (R4.3月 調査)	—	今年度実績は、3月に調査予定



# 4 消費者契約法等の改正等

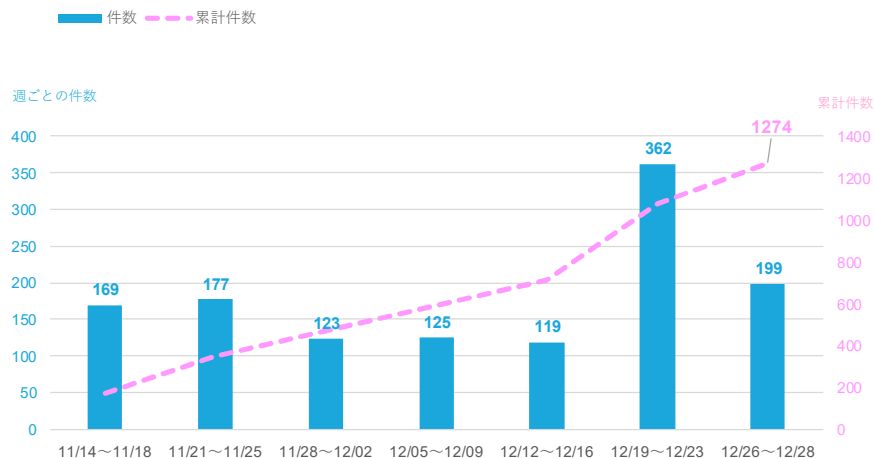
## (1)法テラスにおける相談状況

### 相談状況の分析「靈感商法等対応ダイヤル」(11月14日～12月28日)

#### 全体の分析①

##### ○受付相談件数

累計 1,274件



※政府では、9月5日から11月11日までの間、合同電話相談窓口を設置しており、その受付相談件数の累計は、3,817件。同月14日から、法テラスにおいてこれを継承したものの。

##### ○相談者の年齢

###### 【全体】

20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上	不明
24人	59人	108人	185人	136人	129人	52人	10人	571人
2%	5%	8%	15%	11%	10%	4%	1%	45%

###### 【旧統一教会のみ】

20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上	不明
6人	19人	27人	78人	57人	57人	15人	5人	112人
2%	5%	7%	21%	15%	15%	4%	1%	30%

##### ○相手方

旧統一教会	その他 (名称不明も含む)	回答なし
376件	505件	413件
29%	39%	32%

※複数の団体名が入力されていた場合には重複して計上している。

##### ○相談者の性別

###### 【全体】

男性	女性	その他
585人	676人	13人
46%	53%	1%

###### 【旧統一教会のみ】

男性	女性	その他
165人	211人	0人
44%	56%	0%

##### ○相談主体

###### 【全体】

信者	元信者	非信者	その他 ・不明
91件	154件	353件	676件
7%	12%	28%	53%

###### 【旧統一教会のみ】

信者	元信者	非信者	その他 ・不明
30件	85件	120件	141件
8%	23%	32%	38%

##### ○宗教二世・三世に関する相談

###### 【全体】

宗教二世・三世
72件

###### 【旧統一教会のみ】

宗教二世・三世
33件

※宗教二世・三世については、相談主体の場合と、トラブルを抱えている主体の場合のいずれをも含む。

※割合については、端数処理しているため、合計が100とはならない場合がある。

## 全体の分析②

### ○相談内容

#### 【全体】

①金銭的 トラブル	②身体的 被害	③生活苦・ 就労の悩み	④誹謗中傷 ・嫌がらせ	⑤個人情報 の悪用	⑥心の悩み (心の健康 も含む)	⑦親族 関係	⑧行政に 関する 相談	⑨その他	計
525件	23件	6件	32件	18件	279件	90件	52件	434件	1,459件

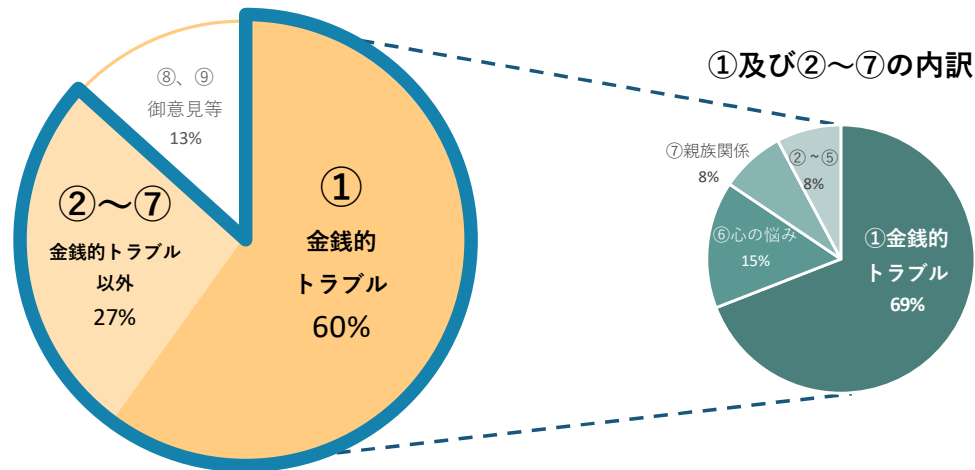
※複数入力されていた場合には重複して計上している。

#### 【旧統一教会のみ】

①金銭的 トラブル	②身体的 被害	③生活苦・ 就労の悩み	④誹謗中傷 ・嫌がらせ	⑤個人情報 の悪用	⑥心の悩み (心の健康 も含む)	⑦親族 関係	⑧行政に 関する 相談	⑨その他	計
266件	9件	5件	6件	10件	59件	30件	17件	42件	444件

※複数入力されていた場合には重複して計上している。

#### 相談内容内訳（旧統一教会のみ）



### ○案内先 ※複数案内することがある。

#### 【全体】

紹介先	件数
日弁連フリーダイヤル	454件
法テラス（注1）	329件
弁護士（注2）	65件
よりそいホットライン	40件
法務局（人権相談）	20件
警察	19件
精神保健福祉センター	19件
消費者ホットライン	15件
個人情報保護法相談ダイヤル	12件
法務少年支援センター	11件
行政相談センター	10件
内閣官房チャットボット	3件
生活困窮者自立支援機関	3件
家庭裁判所（手続案内）	2件
ハローワーク	1件
配偶者暴力相談支援センター	1件

#### 【旧統一教会のみ】

紹介先	件数
日弁連フリーダイヤル	214件
弁護士（注2）	64件
法テラス（注1）	33件
よりそいホットライン	15件
個人情報保護法相談ダイヤル	7件
法務少年支援センター	6件
精神保健福祉センター	5件
法務局（人権相談）	4件
行政相談センター	2件
生活困窮者自立支援機関	2件
内閣官房チャットボット	1件
消費者ホットライン	1件
ハローワーク	1件

(注1)法テラスが継続して対応し、資力の乏しい方に対する無料法律相談や弁護士費用等の立替えの御案内等を実施

(注2)12月19日(月)から、全国統一教会被害対策弁護士への案内開始

## 金銭的トラブル（全体）

### ○相談主体

信者	元信者	非信者	その他・不明	合計
53件	123件	160件	189件	525件
10%	23%	30%	36%	

※相談者の申告に基づく相談者自身の属性であり、トラブルを抱えている主体とは必ずしも一致しない。

### ○金銭支出総額

	件数	割合
10万円以下	44件	8%
100万円以下	89件	17%
1,000万円以下	151件	29%
1,000万円超	129件	25%
不明	112件	21%
計	525件	

### ○直近の金銭支出時期

	件数	割合
1年以内	85件	16%
3年以内	29件	6%
5年以内	37件	7%
10年以内	69件	13%
20年以内	52件	10%
20年超前	170件	32%
不明	83件	16%
計	525件	

### 相談例

- ・占ってもらったところ、霊がいっぱい取りついており、献金すれば悪霊が取れると言われて百万円以上献金した。
- ・両親が、宗教団体から、悪い祖先のせいだ親族が病気になったのでお布施をすれば病気は完治すると言われて、数百万円以上献金した。

### ○金銭支出の目的（直近の支出）

寄付・献金	物品購入	役務対価	その他・不明
286件	213件	59件	90件
44%	33%	9%	14%

### ○原資（直近の支出）

自分の財産	家族の財産	借入	その他・不明
256件	178件	39件	114件
44%	30%	7%	19%

### ○勧誘態様（直近の支出）

靈感等	不退去	任意	その他・不明
325件	7件	47件	165件
60%	1%	9%	30%

※割合については、端数処理しているため、合計が100とはならない場合がある。「金銭支出の目的（直近の支出）」、「原資（直近の支出）」、「勧誘態様（直近の支出）」について、複数入力されていた場合には重複して計上している。

## 金銭的トラブル以外（全体）

### 相談例

- ・別居の妻が宗教を信仰しており、妻と同居中の息子に悪影響が懸念されるため、自分にできることはないか。
- ・宗教団体の信者である夫と脱会を約束して結婚したが、夫は脱会しておらず、離婚を考えているので相談したい。

## 金銭的トラブル（旧統一教会）

### ○相談主体

信者	元信者	非信者	その他・不明	合計
21件	78件	66件	101件	266件
8%	29%	25%	38%	

※相談者の申告に基づく相談者自身の属性であり、トラブルを抱えている主体とは必ずしも一致しない。

### ○金銭支出総額

	件数	割合
10万円以下	7件	3%
100万円以下	33件	12%
1,000万円以下	84件	32%
1,000万円超	86件	32%
不明	56件	21%
計	266件	

### ○直近の金銭支出時期

	件数	割合
1年以内	16件	6%
3年以内	7件	3%
5年以内	13件	5%
10年以内	36件	14%
20年以内	34件	13%
20年超前	130件	49%
不明	30件	11%
計	266件	

### 相談例

- ・宗教団体であることを隠し、占いと称して勧誘された。先祖のためと言われ、献金を承諾するまで帰宅させてもらえず、献金してしまった。その後も借金をして数百万円以上献金等しており、生活が苦しい。
- ・宗教団体であることを隠して店に連れて行かれ、献金させられた。その後に入信し、借金や保険金の解約によって総額で数百万円ほど献金した。お金を取り戻したい。

### ○金銭支出の目的（直近の支出）

寄付・献金	物品購入	役務対価	その他・不明
168件	142件	11件	27件
48%	41%	3%	8%

### ○原資（直近の支出）

自分の財産	家族の財産	借入	その他・不明
128件	107件	24件	51件
41%	35%	8%	16%

### ○勧誘態様（直近の支出）

靈感等	不退去	任意	その他・不明
172件	4件	21件	82件
62%	1%	8%	29%

※割合については、端数処理しているため、合計が100とはならない場合がある。「金銭支出の目的（直近の支出）」、「原資（直近の支出）」、「勧誘態様（直近の支出）」について、複数入力されていた場合には重複して計上している。

## 金銭的トラブル以外（旧統一教会）

### 相談例

- ・入信していた娘が脱会したものの、就労困難となり、精神科に通院している様子であるため、心の悩みについて相談したい。
- ・宗教団体関係者に犯罪歴があると吹聴され、友人や社会から隔離されており、誹謗中傷の被害を受けた。

# (2)消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律

## ○目的

靈感商法等による消費者被害の救済の実効化

## ○主な改正内容

- ・ 靈感等による告知を用いた勧誘に対する取消権の範囲の拡大

- ・ 取消権の行使期間の伸長

契約締結から**10年** など

## ○施行日

令和5年1月5日

靈感商法等による消費者被害の救済の実効化のための消費者契約法等改正について

令和4年12月10日成立、令和5年1月5日施行

靈感等による知見を用いた勧誘による消費者被害の深刻化に対応するため、「消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」が成立しました。

※太い赤字が改正部分

### 消費者契約法の改正

- ①消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、靈感等の特別な能力により、消費者又はその親族の生命、身体、財産その他の重要な事項について、そのままでは**現在生じ、若しくは将来生じ得る重大な不利益を回避することができないとの不安を有し、又はそのような不安を抱いていることに着いて、契約を締結することが必要不可欠と告げる**ことにより、困惑し、契約をした場合には、これを取り消すことができます。
- ②靈感等の知見を用いた告知による勧誘に対する取消権を、遡認することができるときから**3年(改正前1年)、契約締結時から10年(改正前5年)の間、行使することが可能**です。

※改正前の靈感等の知見を用いた告知による勧誘に対する取消権についても、特約が完成していないものについては、改正後の取消権の行使期間が適用されます。

### (独)国民生活センター法の改正

- ①重要消費者紛争解決手続(ADR)が**迅速化**され、利用しやすくなり、和解仲介・仲裁が行いやすくなります。
- ②**事業者名の公表**等を行うことにより、再発防止等の取組を働きかけます。
- ③**連絡消費者団体**への支援やADR情報の提供を行うことで、地域における被害の予防・救済の実効性向上を図ります。

詳しくはこちらをご覧ください: [https://www.caa.go.jp/policy/ciaw/policy/consumer\\_system/consumer\\_contract\\_act/2022\\_contents\\_002/](https://www.caa.go.jp/policy/ciaw/policy/consumer_system/consumer_contract_act/2022_contents_002/)

# (3)法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律

## ○目的

寄附の不当な勧誘による被害の救済、再発防止

## ○主要内容

- ・ 配慮義務

個人の自由な意思を抑圧しない など

- ・ 禁止規定

「靈感」をもちいて不安につけ込む など

## ○施行日

令和5年1月5日 一部施行

**寄附の不当な勧誘による被害の救済、再発防止に向けた法整備について**

令和4年12月10日成立、令和5年1月5日一部施行

寄附の不当な勧誘による被害の救済、再発防止のため、寄附の適正化の仕組みを構築する「法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律」が成立しました。

＜法人等とは＞法人又は法人でないが目的しくは財団で代表者若しくは管理人の定めがあるもの

**【寄附を勧誘する側】の規制**

- 法人等の寄附の勧誘に関する規制等

**【配慮義務】**  
寄附の勧誘を行うに当たって、以下の点に十分に配慮しなければなりません。  
①不当な意思を押し付け、適切な判断をすることが困難な状況に陥ることがないようにする。②寄附者やその配偶者・親族の生活の維持を困難にすることがないようにする。③勧誘する法人等を明らかにし、寄附される財産の使途を説明せざるを得ないようにする。

**【禁止規定】**  
●寄附の勧誘に際し、以下の不当な勧誘行為で寄附者を誘導してはなりません。  
①不実な、虚偽な効果、②勧誘をすることをいわず過去同様の場所へ同行し、③勧誘する旨を交差関係の連絡を妨害し、④恣意な情報に基き関係の破壊を恣意に、⑤感情等による対抗を用い、⑥恣意に

●借入れにより、又は借に居住している不動産若しくは生活の維持に欠くことのできない事業用の資産で事業の継続に欠くことのできないものの処分により、寄附のための資金を調達することを要求してはなりません(分)。

**【不当な勧誘により寄附した方や家族】の救済**

- 寄附の意思表示の取消し
- 債権者代位権の行使に関する特別法務院等に係る定額金債権(借付費用、養育費等)を有している家族は、本人の寄附の取消権等について、将来債権を保全するために債権者代位権を行使することができます。

**違反に対する行政措置・罰則**

これらの寄附の勧誘に関する規制に違反した場合には、行政上の措置や罰則の付与となる可能性があります(分)。

**寄附者等に対する支援等**

国は、不当な勧誘による寄附者やその家族が上記の権利を適切に行使して被害回復等を図ることができるよう、法テラスと関係機関等の連携を図り、利便しやすい相談体制の整備に努めます。

●令和5年4月1日施行 ①～③ 令和5年12月16日施行④～⑥

詳しくはこちらをご覧ください [https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/other/#law\\_001](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/other/#law_001)



お預りの情報は、まずは相談してください。

**消費者ホットライン**

1888

消費者ホットライン3本  
イメージキャラクター イマジン

債務者に對さない金融トラブル、心の悩み、家族の悩み、進学、就労、生活困窮など、「相談一歩会」で解決やこれと同等の困難で悩みの方はお電話下さい。お悩みに応じて、適切な相談窓口をご案内します。

**債務者法等対応ダイヤル**

**0120-005931**

受付時間 平日9時～20時(17時～18時)年中無休



令和5年1月5日

## (4) 今後の対応

---

### ○県民に対する周知・啓発

啓発動画のSNSへの配信、市町村への情報提供等

### ○消費生活相談

改正法及び新法を踏まえた相談対応等

### ○関係機関等との連携

法テラス（靈感商法等対応ダイヤル）、児童相談所、法務局人権相談窓口など、相談者の問題解決に最も資する相談窓口との連携等

## 5 令和5年度消費者月間統一テーマ

---

### (1)消費者月間

「消費者保護基本法(消費者基本法の前身)」が昭和43年5月に施行されたことから、**毎年5月**を「消費者月間」とした。

### (2)令和5年度テーマ

**デジタルで快適、消費生活術 ～デジタル社会の進展と消費者の暮らし～**

〈趣旨〉 デジタル化により、私たちの生活は非常に便利になった一方で、新たな消費者トラブルも発生している。消費者がトラブルを避けながら、デジタル社会の恩恵を享受し、より豊かな消費生活を安全・安心に営むことができるきっかけとする。

### (3)参考

- R4 「考えよう！大人になるとできること、気を付けること ～18歳から大人に～」
- R3 「“消費”で築く新しい日常」
- R2 「豊かな未来へ～『もったいない』から始めよう！～」