

令和8年度 第1回岡山県消費生活懇談会 議事概要

1 開催概要

(1) 日時

令和8年8月4日（火） 13時30分から15時30分

(2) 場所

岡山県庁3階大会議室

(3) 出席者

ア 消費者委員

志賀秀樹委員、神崎昌子委員、中園麻由美委員

イ 生産・流通関係者委員

足立周子委員、井下由美委員、右遠皇子委員、大野博巳委員

ウ 学識経験者委員

河端武史委員、長田憲司委員、田村久美委員

エ 教育関係者委員

石田満彦委員、溝口篤委員、大山直恵委員

オ 事務局（岡山県）

下野間豊県民生活部長、龍田裕典消費生活センター所長、大村伸枝くらし安全安心課長 外

2 開会

(1) 岡山県県民生活部 下野間部長 挨拶

- ・ 熊本地震から1週間が経過し、被害の状況も分かってきた。委員の皆様も関係各所の対応があるかと思うが、県では先週から11名の職員を派遣し被災地の支援にあたっている。
- ・ 10年前の熊本地震、15年前の東日本大震災などの被災地では、被害が収まった頃くらいから住宅関連の悪徳商法などが発生しているが、消費者行政を担う立場としては、188（いやや）等の相談窓口の周知などが平素から大切であると改めて考えている。
- ・ 昨年度皆様方にご協力いただき策定した第5次消費生活基本計画を今年度から実施していく中で、ご意見をいただき、より内容が充実したものになるよう努めていきたいと考えているので、本日はよろしくお願いしたい。

(2) 事務局報告（懇談会開催要件等）

- ・ 18名中13名の委員が出席しており、懇談会規則第6条第3項に規定する開催要件を満たしている。
- ・ 今回は委員改選後最初の懇談会であるため、委員全員を紹介。
- ・ 本会議は「岡山県消費生活懇談会の公開に関する方針」に基づき公開する。本日の傍聴者は現時点で1名である。
- ・ 議事概要については、委員に確認いただいた後、県ホームページで公開する。
- ・ 議事終了後に、NPO法人津山市消費生活モニター連絡会および被害防止応援団吉備団による、消費者啓発セミナー模擬講演を開催する。

3 議題

(1) 会長、副会長の選出について

- ・ 委員の互選により、会長に河端委員、副会長に田村委員が選出された。

(2) 苦情処理部会委員の指名について

- ・ 学識経験者のうちから、河端委員、長田委員、石崎委員、田村委員を会長が指名した。

(3) 報告事項

①第4次岡山県消費生活基本計画に係る施策の取組状況等

②第5次岡山県消費生活基本計画に係る施策の実施計画

③令和7年度消費生活センター事業実績の概要

会 長	事務局である県くらし安全安心課から、報告事項①および②について報告の後、皆様のご意見をいただきたい。
事務局	※ 資料1により「①第4次岡山県消費生活基本計画に係る施策の取組状況等」について説明 ※ 資料2により「②第5次岡山県消費生活基本計画に係る施策の実施計画」について説明
会 長	ただいまの報告について、意見・質問はあるか。
委 員	なし。
会 長	続いて報告事項③について、消費生活センターから報告をお願いしたい。
事務局	※ 資料3により「③令和7年度消費生活センター事業実績の概要」について説明
会 長	ただいまの報告について、意見・質問はあるか。
委 員	2点、教えていただきたい。 1点目は、資料3の3ページ目、相談件数の苦情相談が増えているということだが、この内容はどのようなものか。これまでと少し違う傾向があるのか。 もう1点は、5ページの相談状況について、被害額の総額はいくらか。通信販売が多いが、訪問販売や訪問購入も、相談が多いだけではなくおそらく被害額も多いと思うが、項目別の被害額はいくらか。
事務局	まず1点目の相談の内容、傾向について、表には載っていないが、平成16年の2万6千件をピークに年々減少しており、ここ最近は6千件から7千件台で横ばいか若干減少傾向であったが、令和6年度に若干増加、令和7年度は前年比10%増加している。全国的にも同じような傾向である。資料にはないが、特にインターネットに関連した相談が、全体の半数以上約4千件あり、全体に占める割合は毎年、右肩上がりが増えていく。 品目別で見ると、8ページの右下の表にあるが、若者だと賃貸住宅、商品のリース契約の「レンタルリース貸借」、エステなどの「理美容」、質問や占い等のネットサイトの利用や副業サポートが増えている。65歳以上の高齢者については、ネット通販での「化粧品」や「健康食品」、ネット回線、携帯電話、訪問販売の点検商法などが含まれる「役務その他」が非常に増えている。他には以前からあるが、10位の北

	海道などからの電話による「魚介類」が被害の多いものとなっている。繰り返しになるが、インターネット、SNSに関連する相談が非常に増えてきている状況である。 2点目の被害状況、被害額についてだが、項目別のものはないが、相談全体に対する額は、契約購入金額ベースで、約3千7百件、26億5千万円であり、そのうち救済できたものは、約4百件、6千5百万円で、件数で全体の約10%、金額で約2.5%である。副業や特殊詐欺の相談の契約金額が大きく、訪問販売や通信販売などは、件数は多いが金額的には小さいものが多い状況である。
委 員	苦情相談は、「苦情」と「相談」とは別か。
事務局	3ページの表の分類で、「苦情」と「問い合わせ」と「要望」があり、すべて足したものが相談件数となっている。「問い合わせ」は、事業者など一般の消費者でない者からの相談や、センターの業務範疇外のもの、単なる問い合わせもここに含まれる。「要望」は、一般の方からのセンターに対する単なる要望である。県センターが受けている一般的な消費生活相談はすべて「苦情」に分類している。これは国民生活センターが定めた分類による仕分けであり、相談件数としては相談員が受けた7,028件すべてを相談件数として上げている。
委 員	令和7年度は前年度と比べて、苦情等の相談件数が増えているということだった。令和8年度は、第1四半期が終わっているが、増える傾向にあるのか減る傾向にあるのか、今後のトレンドはどうか。
事務局	月ごとの増減はあるが、現時点では、昨年度の同じ時期に比べて、やや多く感じており、おそらく今年度も昨年度より増えるのではないかと思う。内容としては、ネットトラブルが増えており、特に通信販売に関するものが増えている。通信販売はクーリング・オフができないが、消費者はクーリング・オフできると思い相談してこられる。事業者のネット広告によりトラブルになる事案が多いが、これには国の対策が必要と思われる。
委 員	国公立幼稚園・こども園長会という立場で出席しているが、資料3の26ページに記載されている、学生・若者を対象とした消費者啓発セミナーの実施回数の表の「幼稚園」という区分にはこども園は含まれていないのか。本年度、園長会に所属している、幼稚園・こども園の数は県下155ぐらいだったと思う。今のニーズは保育の方に傾いており、幼稚園単独では働く保護者のニーズに合わないためこども園化している状況であり、幼稚園は少なくなっている。ここの対象は「幼稚園・こども園」として集計することが必要だと思う。 私の園では、3歳以上の園児が約50人いるが、この間1学期の終業式のときに、携帯を使ったり、ゲームをしたりしている人と聞いたら、半分以上の園児が手を挙げた。保護者はスマホを渡して子守の代わりにそれを見せていたら、おとなしくなるというのもあるかと思うが、園児も消費トラブルに巻き込まれることがあるのではないかと危惧している。 もちろん保護者の啓発は大事だが、純粋な3・4・5歳という年齢は、「こういうトラブルがあるんよ」と言ったら一番響く年齢だと思う。それに対して実績0というのは県としてこの出前講座を対象年齢の低いところに手厚くしていないのでは、ニーズに合った講座が開設できていないのでは、あるいはPRが不足しているのではない

事務局	かということ、今日初めて参加して思った。 実績が「0」のまま推移しても何も思わない方もいるかもしれないが、園長会の立場で見ると、ここが「0」というのはどうだろうかと思う。8月の終わりに県下の園長が集まったときに、県が無料で来てくれて子供たちのニーズに合った講座を開いてくれるというPRもできるかと思う。 「幼稚園」という分類で表示しているが、こども園や保育園の幼児をすべて含めたものであり、次回から表現を変えようと思う。 回数・人数ともに0件なのはどうかということだが、県センターでは保育園、幼稚園から高等学校まで発達段階別の消費者教育教材を作成しており、幼児用であれば紙芝居を使った、買い物の意味や決まり、約束事を守ることの大切さなどを学べる教材を用意している。自宅や学校で利用できるように、ホームページにも教材のデータや動画をアップしている。 この事業は出前講座という形で、皆さんに知ってもらい申し込んでいただき、県センターがアウトクもであり、申し込みがなかったというところで宣伝告知が弱かったということは承知している。ぜひ委員の皆様にも、センター事業の周知にご協力いただければと思う。 また、出前講座ではないので、この表には入っていないが、幼児向けの啓発としては、21ページの「夏休みきらめきスタンプラリー」を一昨年から開催しており、昨年度も幼児と保護者含めて85名の参加者があった。さらに今年度は、8月15日に幼児向けの消費者教育ということで、「夏祭りごっこ」の開催を予定している。こちらでもプレス発表しているが、新聞で取り上げていただけないと周知が難しい状況である。 委員の皆様方にもご案内をさせていただいて、こういった出前講座に大勢の方が手を挙げていただけるように、ご協力をお願いしたい。
会 長	他にないようであれば、本日の議題は以上とする。

4 消費者啓発セミナー模擬講演

- (1) NPO法人津山市消費生活モニター連絡会
- (2) 被害防止応援団 吉備団

5 閉会

くらし安全安心課 大村課長

- ・消費者啓発セミナーには先ほどご講演いただいたような講座もあるし、他にも10団体ある。県消費生活センターではお申し込み内容に合わせた出前講座を実施しているのでぜひ、お申し込みいただきたい。
- ・次回は、来年の2月頃に本年度第2回目の懇談会を予定している。日程等については、後日、担当から改めて案内をする。