

岡山市の消費者行政概要

(令和4年3月31日現在)

目次

I	消費者行政の概要	
1	沿革	… 2
2	組織	… 4
II	実施事業の概要	
1	消費者教育・啓発事業	
(1)	岡山市消費者教育推進地域協議会	… 7
(2)	消費者教育担い手育成事業	… 8
(3)	消費者のつどい(5月)	… 10
(4)	消費者大学(11月)	… 11
(5)	消費生活講演会(2～3月)	… 12
(6)	出前講座(講師派遣事業)	… 13
(7)	地元スポーツクラブとの連携	… 14
(8)	メールマガジン「消費生活情報おかやま」 LINE「岡山市消費生活センター」	… 15
(9)	調査研究事業(消費者実態調査)	… 16
(10)	消費生活展(計量のひろば)	… 16
(11)	消費者安全確保地域協議会	… 17
(12)	消費者団体との連携	… 18
(13)	産地見学	… 19
2	消費者相談事業	
(1)	相談受付状況	… 20
(2)	弁護士会との事例検討会	… 25
(3)	司法書士会との事例検討会	… 25
3-1	事業者指導事業(消費関係)	… 26
3-2	事業者指導事業(計量関係)	
(1)	沿革	… 27
(2)	定期検査	… 28
(3)	立入検査	… 30
(4)	試買検査	… 32
(5)	計量思想の普及啓発	… 33
(6)	定期検査に代わる計量士による検査	… 34
(7)	適正計量管理事業所	… 34

I 消費生活行政の概要

1 沿革

2 組織

1 沿革

S41. 5	企画部		企 画 課	消費者行政係
S42. 7	企画室		企 画 課	消費者行政係
S48. 4	企画局		企画調整課	消費者行政係
S49. 4	企画局		消費生活課	調査係 指導係
S51. 4	民政局	市民生活部	消費生活課	調査係 指導係
S59. 4	民政局	市民生活部	消費生活課	調査係 指導係 計量検査所
H 6. 4	総務局	生活文化部	生活文化課	管理係 文化行政係 消費生活係 計量検査所 岡山市民会館 西大寺市民会館 福祉文化会館
	※職員による相談解決に着手(県センター等他機関紹介のみ)			
H 9. 4	総務局	市民生活部	市民生活課	管理係 消費生活係 計量検査所 岡山市民会館 西大寺市民会館 福祉文化会館
	※相談員を配置し消費生活相談の斡旋・解決を開始。			
H11. 5	総務局	市民生活部	生活・交通安全課	市民生活係 計量検査所 交通安全対策係 自転車対策係 岡山市民会館 西大寺市民会館 福祉文化会館
	※市民生活課・交通安全対策課の統合。			
H13. 4	市民局	市民協働部	生活安全課	生活安全係 計量検査所 町名住居表示係 交通安全室 西大寺市民会館 福祉文化会館
	※平成13年12月からPIO-NETに接続開始。			

H18. 4	市民局	生活安全課	生活安全係 計量検査所 町名住居表示係 交通安全室 福祉文化会館
		市民みんなの相談室	消費生活相談
H20. 4	市民局	生活安全課	生活安全係 計量検査所 町名住居表示係 交通安全室 福祉文化会館
		※消費生活相談業務が市民みんなの相談室から生活安全課に移管。	
H21. 4	市民局	生活安全課	消費生活センター 交通安全室 墓地管理係
		※生活安全係と計量検査所を統合し消費生活センターを設置。	
H27. 4	市民生活局	生活安全課	消費生活センター 交通安全防犯室 墓地管理係
		※市民局が市民生活局と市民協働局に分割・再編。	
H29. 4	市民生活局	生活安全課	消費生活センター 交通安全防犯室 墓地管理係 東山斎場 斎場整備推進室
H30. 4	市民生活局 市民生活部	生活安全課	消費生活センター 交通安全防犯室 墓地管理係 東山斎場 斎場整備推進室
		※「部」の設置	

2 組織

生活安全課

課長 1

消費生活センター担当課長 1

斎場整備担当課長 1

消費生活センター

所長 1(消費生活センター担当課長事務取扱)

係長 1

主任 1

主事 1

会計年度任用職員 7 (消費生活相談員 5)

(取引指導監視員 1)

(消費者教育推進員 1)

交通安全防犯室

墓地管理係

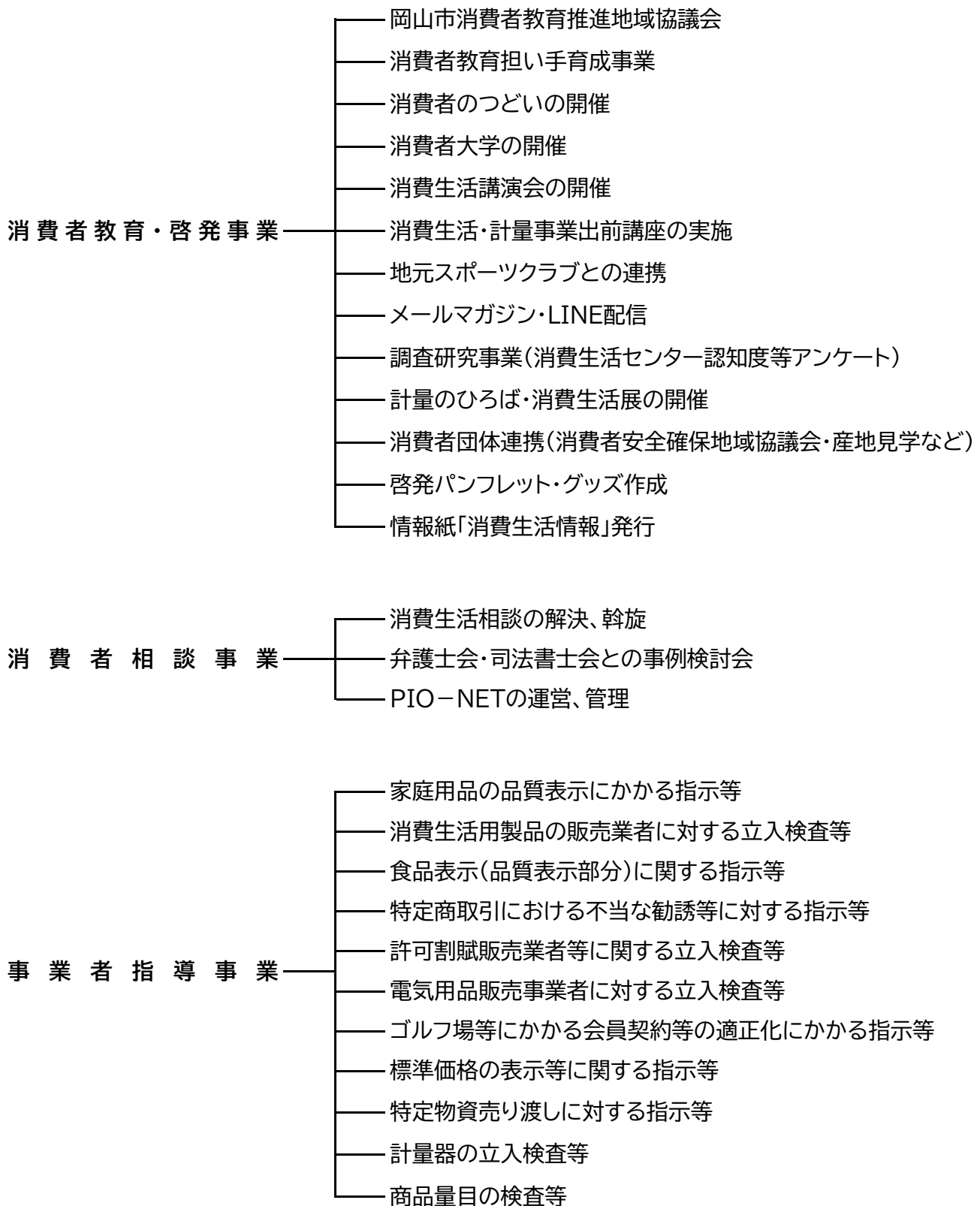
東山斎場

斎場整備推進室

Ⅱ 実施事業の概要

- 1 消費者教育・啓発事業
- 2 消費者相談事業
- 3 事業者指導事業

実施事業の概要



1 消費者教育・啓発事業

(1) 岡山市消費者教育推進地域協議会

設置目的	岡山市の消費者教育を総合的、体制的かつ効果的に推進するために、関係機関等の意見や見解を求める場として、消費者教育の推進に関する法(平成24年法律第61号)第20条第1項に基づき、平成29年7月1日に「岡山市消費者教育推進地域協議会」を市条例にて設置。
内容	委員12名で構成され、以下の事務を所掌。 (1) 本市の区域における消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して協議会の委員相互の情報の交換及び調整を行うこと。 (2) 岡山市消費者教育推進計画の作成又は変更に関して意見を述べること。 (3) 前2号に掲げるもののほか、消費者教育の推進に関し、市長が必要と認める事務。

年度	開催日	主な内容
H30	12月10日	<ul style="list-style-type: none"> ・平成29年度の取組状況について ・岡山市消費生活センターの岡山市消費者教育推進計画に基づく取り組み状況について ・悪質クレマー対策と消費者教育のあり方について
R元	2月6日	<ul style="list-style-type: none"> ・平成30年度及び令和元年度の取組状況について
R2	2月開催	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
R3	8月18日 (書面開催) 2月14日 (書面開催)	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度 岡山市消費生活センターの取組状況について ・消費生活アンケートの実施概要(案)について ・消費者の立場から見たカスタマーハラスメント ・役員の改選について ・岡山市消費生活に関するアンケート調査の結果について ・岡山市消費者教育推進計画改定に向けたスケジュール等について

(2)消費者教育担い手育成事業

趣 旨	消費者教育の効果的な推進及び連携強化を図り、社会の消費者力の向上につなげるため、消費生活相談や消費者教育に必要な基礎知識を有し、学校の教職員や公民館の職員をはじめ、市民、事業者において、それぞれの場の特性に配慮した消費者教育の研修プログラムの構築や講師を担うことができ、将来、地域のつなぎ役として主体的に活躍できる人材の育成を図る。
-----	--

学校教員向け研修会(教育委員会連携事業) ※小学校・中学校各校1名の悉皆研修

年 度	回 数	人 数	目標値(回数)
H29	2回	124人	
H30	2回	120人	
R元	2回	114人	
R2	0回	0人	
R3	1回 (オンデマンド配信)	視聴回数157回 アンケート回答者数49人	

公民館職員向け研修会

年 度	回 数	人 数	目標値(回数)
H29	2回	82人	
H30	2回	56人	
R元	0回	0人	
R2	1回	42人	
R3	1回	40人	

市民向け講習会①(消費生活マイスター講座) ※4～6回の連続講座

年 度	回 数	人 数	目標値(回数)
H29	1回	40人	
H30	1回	33人	
R元	1回	22人	
R2	1回	10人	
R3	1回	26人	

市民向け講習会②(レベルアップ講座) ※マイスター講座修了者対象

年 度	回 数	人 数	目標値(回数)
H30	1回	25人	
R元	1回	18人	
R2	1回	17人	
R3	1回	21人	

事業者向け 消費者志向経営推進事業公開講座(R2まで)

年 度	回 数	人 数	目標値(回数)
H29	2回	62人	
H30	1回	20人	
R元	1回	30人	
R2	0回	0人	
R3			

市民・事業者向け 消費者志向経営推進事業公開講座(R2まで)

年 度	回 数	人 数	目標値(回数)
H29	1回	86人	
H30	1回	57人	
R元	1回	39人	
R2	1回	7人	
R3			

※消費者志向経営推進事業については、R3から一部市民向け講習会に組み込む形で実施。

(3) 消費者のつどい(5月)

趣 旨	<p>5月の消費者月間に合わせ、消費者、岡山市が一体となって、消費生活に関する講演会等を開催し、消費者問題に関する啓発・教育等を図る。</p> <p>(消費者月間とは)</p> <p>昭和43年5月30日に、消費者利益の擁護を図ることを目的として「消費者保護基本法(現消費者基本法)」が制定された。その後、昭和53年に同法制定10周年を記念し、毎年5月30日は「消費者の日」とされ、さらに昭和63年に同法制定20周年を記念し、5月は「消費者月間」とされた。消費者月間には、統一テーマにより全国で消費生活に関する各種行事が実施されている。</p>
-----	--

年度	演 題	講 師	参加人数
H21	かしこい消費者をめざして	(財)日本消費者協会	72
H22	考えておきたい葬儀のかたち	(財)日本消費者協会	105
H23	消費者トラブルにあわないために ～かしこい消費行動とは～	(財)日本消費者協会	80
H24	失敗しない有料老人ホームの選び方	(社)全国有料老人ホーム協会	97
H25	トクホ(特定保健用食品)の市場～上手な 利用方法～	(公益財団法人)日本健康・栄養食品協 会	74
H26	人生設計～いつか遺族になるときのた めに～	(有)キーパーズ 社長 吉田 太一	68
H27	意外と知らない塩のおはなし	(公益財団法人)塩事業センター	85
H28	「高3が担う消費者市民社会の形成」【一宮 高校3年生と市消協コラボ】	岡山大学地域総合研究センター 前田 芳男	高校生 37 市消協 6
	「正しく学んで豊かな食生活」	名古屋女子大学教授 三宅 元子	84
H29	「あなたの声企業が変え、社会を変える ～お客様の声を活かした取り組み55/33事例より～」	日本ヒープ協議会 高野 逸子	71
H30	目からウロコ☆の洗濯術♪	日本消費生活アドバイザー・コンサルタン ト・相談員協会 福田 溶子	82
R元	はじめましてエシカル消費！ ～私たちの買い物で世界や未来が変わる～	四国大学短期大学部ビジネス・コミュニ ケーション科教授 加渡いづみ	65
R2	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止		
R3	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止		

(4)消費者大学(11月)

趣旨	市民に消費生活に関する必要な知識を学習してもらうことにより、自主的かつ合理的に行動する消費者を育成するとともに、地域における消費者リーダー的役割を担える人材の育成を図る。		
年度	演 題	講 師	参加人数
H21	製品事故から身を守るために	中国経済産業局 製品評価技術基盤機構	38
	よくわかる食品の表示	中国四国農政局	46
H22	ケータイ安全教室 ～携帯電話でトラブルにあわないために	NTTドコモあんしんインストラクター	33
	いざという時あわてないために ～事故・災害への対応と損害保険	日本損害保険協会職員	30
H23	省エネ教室～家電製品の節電方法～	パナソニック(株)	46
	聞いて、なるほど！マヨネーズのお話 ～おいしさの秘密、表示の見方～	キューピー(株)	49
H24	一日10分で暮らしが変わる整理収納 ①整理のキホン	整理収納アドバイザー 整理ist 佐藤 亮介	82
	一日10分で暮らしが変わる整理収納 ②収納のキホン		74
H25	これからを楽しく生き抜くライフプラン①	ファイナンシャルプランナー 森谷 和信	53
	これからを楽しく生き抜くライフプラン②		62
H26	くらしの中のトラブル解決① ～みんなに身近な民事調停～	岡山簡易裁判所判事	53
	くらしの中のトラブル解決② ～こまりと民事調停で解決～	岡山民事調停協会・民事調停委員	46
H27	医療保険と介護保険	公益財団法人 生命保険文化センター	55
H28	自立した消費者になるために 一宮高校2年生対象	岡山市消費生活センター 大塚 仁	39
	養おう本物とニセモノを見分ける目 ～偽ブランド品に気をつけよう知的財産とブランド保護～	ルイ・ヴィトンジャパン(株) 知的財産部マネージャー 藤原宏成	86
H29	消費者にとって分かりやすい表示とは (6月の全国食育推進大会時に講演)	消費生活アナリスト 板倉 ゆか子	35
	「o・r・a・n・g・e」で気をつけよう 消費者トラブル！	岡山市消費生活センター職員	57
H30	7月豪雨災害に学ぶ、防災と災害時の消費者トラブル	日本防災士会 岡山県支部 神田 敬三	31
	戸建住宅に必要な知識 ～今の住まいが住み継がれたら嬉しいな～	一級建築士・森林インストラクター 環境カウンセラー 藤野 珠枝	47
R元	消費税増税でどう変わる!?わたしたちの暮らし ～正しく学んで賢い選択～	金融広報中央委員会 金融広報アドバイザー 磯邊 崇	76
R2	地球が足りない！ ～エンカルでつなぐ人と未来の幸せ～	四国大学短期大学部ビジネス・ コミュニケーション科教授 加渡いづみ	37
R3	エンカル消費で見つける“新しい日常” ～買い物で地域と未来を幸せに！～ ※市内18公民館にオンライン中継	四国大学短期大学部ビジネス・ コミュニケーション科教授 加渡いづみ	284 ※申込 ベース

(5)消費生活講演会(2～3月)

趣 旨	市民が消費生活を営むうえにおいて、必要な消費者情報を提供することにより、市民生活の安定と向上を図る。
-----	--

年度	演 題	講 師	参加人数
H21	テレビでは教えてくれない食品表示のうそ？ホント！	垣田 達哉	105
H22	規格って何だろう～JIS規格について	(財)日本規格協会、主婦連合会	66
H23	身近にあるユニバーサルデザイン	岡山県くらし安全安心課 NPO法人まちづくり推進機構岡山	70
H24	人生を楽しく生きる!～お金の使い方・のこし方	ファイナンシャルプランナー 吉田 公子	111
H25	相続の基本ルールと相続のすすめ ～円滑な相続をするために～	岡山県司法書士会 司法書士 國貞 繁樹	84
H26	意外と知らない薬の常識～処方箋をもらったら気をつけること～	一般社団法人 岡山県薬剤師会 薬剤師 古野 勝彦	73
H27	生活に役立つ相続と資産運用	岡山県金融広報委員会 磯邊 崇	70
H28	社会を変える節約お買物術 ～賢い消費者になるために～	就実短期大学 講師 小田 奈緒美	90
H29	～楽しく！簡単！時短！きれい！これであなたも整理収納上手！～ 楽しく学ぶ整理収納術！	一般社団法人 日本整理収納協会 清田 真未	80
H30	食の安全情報、ウソ、ホント ～添加物、トランス脂肪酸、輸入食品について～	一般社団法人FOOD COMMUNICATION COMPASS 消費生活コンサルタント 森田 満樹	101
R元	時短・安全・美味しいを叶える冷凍食品の魅力と使い方	一般社団法人日本冷凍食品協会 三浦 佳子	61
R2	ストレスと食生活 ～健康な心と体はバランスのよい食事から～	岡山県南部健康づくりセンター 管理栄養士 豊田 加奈子	31
R3	賢く省エネ生活！ ～家電製品の選び方・使い方～	一般財団法人省エネルギーセンター 井上 博夫	38

(6) 出前講座(講師派遣事業)

趣 旨	消費者トラブルの防止には、消費者自身が消費者問題の知識・理解を深めることが重要であり、消費生活センター職員を地域の公民館等の施設や集会所、学校等へ派遣し、各種の消費者問題等をわかりやすく説明することを通じて、消費者自身が悪質商法など様々な消費者問題の現状を理解し、併せて、それらの問題に対処する方法を身につけてもらうことにより、自立した消費者の育成を図る。
-----	--

年 度	回 数	人 数	目標値(回数)
H21	58回	1,838人	
H22	38回	971人	
H23	71回	2,358人	65回
H24	119回	3,482人	96回
H25	186回	6,215人	127回
H26	203回	7,182人	130回
H27	181回	5,881人	130回
H28	117回	4,071人	130回
H29	115回	3,641人	130回
H30	96回	3,445人	120回
R元	106回	3,583人	120回
R2	29回	822人	120回
R3	33回	831人	120回
合 計	1,261回	43,489人	

(7) 地元スポーツクラブとの連携

趣 旨	<p>知名度の高い地元スポーツクラブとの連携により、消費者ホットライン「188」やエシカル消費などの啓発活動を実施。</p> <p>具体的には、スポーツクラブの支援も兼ねてコラボグッズを作成し、スポーツクラブのホームゲームイベントに消費生活センターのブースを設け、岡山市民にチラシ等他の啓発品と共にグッズの配布を行う。</p>
-----	---

年 度	コラボグッズ	作成数	スポーツクラブの イベント参加
H26	—	—	
H27	—	—	
H28	—	—	
H29	—	—	
H30	 モバイルクリーナー	3,000個	
R元	 モバイルクリーナー	3,000個	 
R2	 エコバッグ	2,000個	   
	 モバイルクリーナー	3,000個	
	 マスクケース	1,100個	
R3	 エコバッグ	1,850個	   

地元スポーツクラブ一覧及びアイコン
 ファジアーノ岡山
 岡山シーガルズ
 トライフープ岡山
 岡山リベッツ

(8)メールマガジン「消費生活情報おかやま」 LINE「岡山市消費生活センター」

趣 旨	悪質商法の被害やトラブルの予防、早期発見、拡大防止を目的として、平成23年7月から「メールマガジン 消費生活情報おかやま」の配信を開始。また、平成30年1月からLINEの公式アカウントを開設し、配信を開始。 消費生活センターに寄せられている消費生活相談の内容や、悪質商法の新たな手口、消費生活に関するイベントなど、トピックスに応じて配信。
-----	--

年度	配信数(登録者数:R元から計数)	
	メールマガジン	LINE
H24	21	-
H25	34	-
H26	24	-
H27	10	-
H28	20	-
H29	24	8
H30	32	32
R元	33(2,358)	33(715)
R2	40(2,433)	40(1,183)
R3	30(2,317)	30(1,358)

(9)調査研究事業(消費者実態調査)

趣 旨	消費者団体と連携し、消費生活に関するアンケート調査、実地調査を実施することにより、市民意識の実態把握、及び市内の食品表示を中心に表示の状況を把握し、消費者行政の施策、並びに表示の適正化に向けた取り組みに反映。
-----	--

年 度	ア ン ケ ー ト 内 容	部 数	施策への反映状況
H21	食品表示実態調査(1,041枚) (21年度から表示調査に変更)	延べ3,171店舗	調査結果に基づく立入調査 (25社調査 うち指導10社)
H22	食品表示実態調査(913枚)	延べ2,756店舗	調査結果に基づく立入調査 (30社調査 うち9社指導)
H23	食品表示実態調査(1,018枚)	延べ3,161店舗	調査結果に基づく立入調査 (25社調査 うち2社指導)
H24	食品表示実態調査	延べ3,169店舗	調査結果に基づく立入調査 (45社調査 うち5社指導)
H25	食品表示実態調査	延べ2,876店舗	調査結果に基づく立入調査 (45社調査 うち5社指導)
H26	岡山市消費生活センターの認知度及び 消費生活に関するアンケート	1,500枚	消費生活出前講座等で啓発 回答1,217枚
H27	岡山市消費生活センターの認知度及び 消費生活に関するアンケート	1,500枚	消費生活出前講座等で啓発 回答1,286枚
H28	岡山市消費生活センターの認知度及び 消費生活に関するアンケート	1,500枚	消費生活出前講座等で啓発 回答1,227枚
H29	岡山市消費生活センター認知度及び 消費生活に関するアンケート	1,500枚	消費生活出前講座等で啓発 回答1,331枚
H30	岡山市消費生活センター認知度及び 消費生活に関するアンケート	1,500枚	消費生活出前講座等で啓発 回答1,440枚
R元	岡山市消費生活センター認知度及び 消費生活に関するアンケート	1,500枚	消費生活出前講座等で啓発 回答1,482枚
R2	岡山市消費生活センター認知度及び 消費生活に関するアンケート	1,000枚	消費生活出前講座等で啓発 回答988枚
R3	岡山市消費生活センター認知度及び 消費生活に関するアンケート	1,000枚	消費生活出前講座等で啓発 回答998枚

(10)消費生活展(計量のひろば)

3 事業者指導事業(計量関係) ③計量思想の普及啓発の項を参照

(11)消費者安全確保地域協議会

団体名	五城学区安全・安心ネットワーク
設置時期	平成28年9月
構成員	本市では、小学校単位を基本に市内全地区(96カ所)に「安全・安心ネットワーク」が組織されている。 この組織を「消費者安全確保地域協議会」として位置づけ。
協議会の活動内容	ネットワーク構成員間(行政⇔地域)で必要な情報交換を定期的に協議し、消費生活上特に配慮を要する消費者(対象者を特定)と定期的に接触を図りながら、必要に応じた見守り活動を実施する。
団体の主な活動	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯 ・交通安全 ・防災 ・福祉 ・環境美化 ・健康づくり
備考	

(12)消費者団体との連携

団体名	岡山市消費生活研究協議会
趣 旨	消費者意識の高揚と賢く行動する消費者としての各種実践活動を行っている団体との連携強化を図り、地域消費生活の安定と向上に寄与。
実施事業	<p>(1)消費生活に関する講習会・研修会及び見学会等の開催</p> <p>(2)消費生活に関する調査研究</p> <p>(3)物価問題に関する調査研究及び活動</p> <p>(4)省資源、省エネルギー等消費節約に関する事業</p> <p>(5)その他消費生活に関する必要な事業</p>
主な事業	<ul style="list-style-type: none"> ・総会・理事会・定例会で消費生活に関する研究・研修・調査内容などの討議 ・消費生活センター認知度及び消費生活に関するアンケート調査 ・産地見学(研修視察) 次ページ参照 ・地方消費者フォーラム参加※R3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止 ・不用品活用リサイクルバザー※消費生活展のみ実施 ・市実施事業の参加
備 考	

(13)産地見学

趣 旨	産地に赴き、製品等工程を学習することにより、消費生活への意識の向上を図る。
-----	---------------------------------------

年 度	視 察 先	視 察 先 所 在 地	参加人数
H21	伯方塩業(株)大三島工場	愛媛県今治市大三島台32	63
H22	森永乳業(株)神戸工場	神戸市灘区摩耶埠頭3番	53
H23	平林金属リサイクルファーム御津	北区御津高津120-13	55
H24	大塚製薬徳島工場	徳島市川内町加賀課須野463-10	55
H25	キッコーマン食品高砂工場	兵庫県高砂市荒井町新浜1丁目1-1	70
H26	(株)オガワエコノス本山・鶏飼工場	広島県府中市本山町530-85	65
H27	四国コカ・コーラボトリング(株) 小松工場	愛媛県西条市小松町妙口甲806-1	69
H28	(株)岡山和気ヤクルト工場	岡山県和気郡和気町田原下字高柳269	76
H29	日清製粉(株)東灘工場 阪神サイロ(株)	兵庫県神戸市東灘区魚崎浜町14 兵庫県神戸市東灘区魚崎浜町14-7	79
H30	山田養蜂場 農園・工場	農園:岡山県苫田郡鏡野町塚谷785-1 工場:津山市上田邑337-6	72
R元	万田発酵 HAKKOパーク 伯方の塩 大三島工場	広島県尾道市因島重井町 5800-95 愛媛県今治市大三島町台32	63
R2	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止		
R3	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止		

2 消費者相談事業

(1)相談受付状況

①相談件数の推移 (単位:件)

年度	R元	R2	R3
件数	3,947	4,025	4,043

②契約当事者の性別相談件数 (単位:件)

年度	R元	R2	R3		
			構成比	前年度比	
男	1,616	1,697	1,686	41.7%	99.4%
女	2,202	2,181	2,165	53.5%	99.3%
団体・不明	129	147	192	4.7%	130.6%
計	3,947	4,025	4,043	100.0%	100.4%

③契約当事者の年齢別相談件数 (単位:件)

年度 年齢	R元	R2	R3		
			構成比	前年度比	
20歳未満	76	97	96	2.4%	99.0%
20歳代	279	309	332	8.2%	107.4%
30歳代	271	300	356	8.8%	118.7%
40歳代	453	490	452	11.2%	92.2%
50歳代	518	520	549	13.6%	105.6%
60歳代	589	598	578	14.3%	96.7%
70歳以上	1,327	1,275	1,210	29.9%	94.9%
不明	434	436	470	11.6%	107.8%
計	3,947	4,025	4,043	100.0%	100.4%

④契約当事者の職業別相談件数

(単位:件)

職業	年度	R元	R2	R3		
				構成比	前年度比	
給与		1,328	1,423	1,468	36.3%	103.2%
自営・自由業		120	145	145	3.6%	100.0%
家事従事者		610	633	590	14.6%	93.2%
学生		128	138	155	3.8%	112.3%
無職		1,438	1,302	1,282	31.7%	98.5%
団体		86	98	117	2.9%	119.4%
その他・不明		237	286	286	7.1%	100.0%
計		3,947	4,025	4,043	100.0%	100.4%

⑤ 販売購入形態別相談件数

(単位:件)

区分	年度	R元	R2	R3		
				構成比	前年度比	
店舗購入		621	630	670	16.6%	106.3%
訪問販売		213	196	219	5.4%	111.7%
通信販売		1,062	1,359	1,408	34.8%	103.6%
マルチ・マルチまがい取引		37	44	24	0.6%	54.5%
電話勧誘販売		292	244	311	7.7%	127.5%
ネガティブオプション		8	5	11	0.3%	220.0%
訪問購入		30	45	26	0.6%	57.8%
その他無店舗販売		29	19	26	0.6%	136.8%
不明・無関係		1,655	1,483	1,348	33.3%	90.9%
計		3,947	4,025	4,043	100.0%	100.4%

⑥相談状況(商品・役務別)件数

(単位:件)

区分	年度	R元	R2	R3		
				構成比	前年度比	
A 商品一般		748	518	456	11.3%	88.0%
B 食料品		289	392	254	6.3%	64.8%
C 住居品		119	141	181	4.5%	128.4%
D 光熱水品		100	68	112	2.8%	164.7%
E 被服品		152	181	208	5.1%	114.9%
F 保健衛生品		218	368	290	7.2%	78.8%
G 教養娯楽品		225	213	269	6.7%	126.3%
H 車両・乗り物		62	68	79	2.0%	116.2%
I 土地・建物・設備		91	82	104	2.6%	126.8%
J 他の商品		9	2	3	0.1%	150.0%
K クリーニング		19	7	11	0.3%	157.1%
L レンタル・リース・貸借		176	214	227	5.6%	106.1%
M 工事・建築・加工		94	92	108	2.7%	117.4%
N 修理・補修		72	51	63	1.6%	123.5%
O 管理・保管		7	5	10	0.2%	200.0%
P 役務一般		18	19	61	1.5%	321.1%
Q 金融・保険サービス		259	223	264	6.5%	118.4%
R 運輸・通信サービス		594	678	350	8.7%	51.6%
S 教育サービス		12	13	14	0.3%	107.7%
T 教養・娯楽サービス※		81	77	310	7.7%	402.6%
U 保健・福祉サービス		190	189	260	6.4%	137.6%
V 他の役務		151	122	184	4.6%	150.8%
W 内職・副業・ねずみ講		13	14	50	1.2%	357.1%
X 他の行政サービス		33	104	38	0.9%	36.5%
Z 他の相談		215	184	137	3.4%	74.5%
計		3,947	4,025	4,043	100.0%	100.4%

※ R3における「T 教養・娯楽サービス」の相談件数の急増は、R2まで「R 運輸・通信サービス」に分類されていた「出会い系サイト」や「オンラインゲーム」に関する相談が、R3より「T 教養・娯楽サービス」に分類されたことが主な要因。

⑦相談状況(内容別)件数

(単位:件)

区分	年度	R元	R2	R3		
				構成比	前年度比	
安全・衛生		91	126	138	1.8%	109.5%
品質・機能 役務品質		344	418	503	6.6%	120.3%
法規・基準		35	85	83	1.1%	97.6%
価格・料金		487	500	569	7.5%	113.8%
計量・量目		1	2	2	0.0%	100.0%
表示・広告		137	255	263	3.5%	103.1%
販売方法		1,707	2,341	2,522	33.2%	107.7%
契約・解約		3,009	2,871	2,997	39.4%	104.4%
接客対応		296	502	461	6.1%	91.8%
包装・容器		2	4	13	0.2%	325.0%
施設・設備		3	2	4	0.1%	200.0%
買物相談		11	12	9	0.1%	75.0%
生活知識		37	27	11	0.1%	40.7%
その他		20	42	27	0.4%	64.3%
計		6,180	7,187	7,602	100.0%	105.8%

*⑦の件数が①から⑥の件数と異なるのは、1つの相談内容が複数の区分に該当する場合があるため。

⑧契約当事者 年代別商品・役務件数(上位5位)

(単位:件)

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数
1	他の教養・娯楽	23	レンタル・リース・貸借	30	レンタル・リース・貸借	37	商品一般	40
2	化粧品	17	理美容	24	商品一般	24	レンタル・リース・貸借	37
3	健康食品	7	他の教養・娯楽	20	化粧品	16	化粧品	35
4	レンタル・リース・貸借	6	商品一般	16	紳士・婦人洋服	14	インターネット通信サービス	20
5	商品一般	4	電気	16	自動車	12	健康食品	18

順位	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	その他・不明	件数
1	商品一般	66	他の保健・福祉	70	商品一般	196	商品一般	53
2	化粧品	50	商品一般	57	インターネット通信サービス	49	役務その他	41
3	レンタル・リース・貸借	29	化粧品	27	工事・建築・加工	48	レンタル・リース・貸借	31
4	健康食品	20	インターネット通信サービス	27	相談その他	44	インターネット通信サービス	18
5	インターネット通信サービス	20	レンタル・リース・貸借	20	健康食品	42	移动通信サービス	17

(2) 弁護士会との事例検討会

趣 旨	平成21年度から、岡山弁護士会消費者被害救済センターとの間で、対応困難事例等について法的な検討を行い、消費生活相談への対応力向上を目的とする。
内 容	岡山弁護士会消費者被害救済センターと、県内の消費生活相談機関や消費生活センターに寄せられている消費生活相談の事例検討や、消費者問題に関する法的解釈の情報交換を行っている。

年度	回数
H21	4回
H22	4回
H23	4回
H24	4回
H25	4回
H26	3回
H27	4回
H28	4回
H29	4回
H30	2回
R元	2回
R2	2回
R3	2回

(3) 司法書士会との事例検討会

趣 旨	平成29年度から、岡山県司法書士会との間で、消費者問題に関する情報交換を行い、消費生活相談への対応力向上を目的とする。
内 容	岡山県司法書士会と、県内の消費生活相談機関や消費生活センターに寄せられている消費者問題に関する相談事例の情報交換を行っている。

年度	回数
H29	1回
H30	2回
R元	2回
R2	1回
R3	2回

※平成30年度以降は、上記以外に弁護士会・司法書士会合同で1回開催。

3-1 事業者指導事業(消費関係)

調査件数の推移

(単位:件)

事 務 名	調査事業者数		
	R元	R2	R3
家庭用品品質表示の立入調査	2	2	2
消費生活用製品の立入調査	2	2	2
不当景品及び不当表示に関する指示等 ※26年12月1日から、法律改正に伴い事務を県に返還			
農林物資の品質表示に関する指示等 ※27年4月1日から「食品表示(品質表示部分)に関する指示等」に変更	0	0	0
特定商取引における不当な勧誘等に対する指示等 ※29年4月1日から、事務を県に返還			
許可割賦販売業者等に関する立ち入り検査等	0	1	0
電気用品販売事業者等に対する立入検査等	2	2	2
ゴルフ場等にかかる会員契約等の適正化にかかる指示等	0	0	0
標準価格の表示等に関する指示等	0	0	0
合 計	6	7	6

3-2 事業者指導事業(計量関係)

(1)沿革

昭和 7年 4月	岡山市度量衡取締規則制定、市独自の計量取締をはじめ
昭和31年 3月	特定市に指定される
昭和37年12月	商工課計量係新設
昭和41年11月	商工課計量検査所を置く
昭和54年 8月	商工振興課計量検査所となる
昭和59年 4月	機構改革により、民生局市民生活部消費生活課計量検査所となる
平成 6年 4月	機構改革により、総務局生活文化部生活文化課計量検査所となる
平成 9年 4月	機構改革により、総務局市民生活部市民生活課計量検査所となる
平成11年 5月	機構改革により、総務局市民生活部生活・交通安全課計量検査所となる
平成13年 4月	機構改革により、市民局市民協働部生活安全課計量検査所となる
平成18年 4月	機構改革により、市民局生活安全課計量検査所となる
平成21年 4月	機構改革により、市民局生活安全課消費生活センターとなる 社団法人岡山県計量協会を指定定期検査機関に指定
平成24年 4月	一般社団法人岡山県計量協会を指定定期検査機関に指定の更新
平成27年 4月	機構改革により、市民生活局生活安全課消費生活センターとなる 一般社団法人岡山県計量協会を指定定期検査機関に指定の更新
平成30年 4月	機構改革により、市民生活局市民生活部生活安全課消費生活センターとなる 一般社団法人岡山県計量協会を指定定期検査機関に指定の更新
令和 3年 4月	一般社団法人岡山県計量協会を指定定期検査機関に指定の更新

(2)定期検査

計量法の規定に基づき、商店等で取引・証明に使用されているはかりの定期検査を、指定定期検査機関に業務委託し実施している。

- 事前調査 受検漏れのないよう新規対象事業者把握等に努め、検査の徹底
- 公示と周知 ①定期検査実施1か月前までに実施の区域・対象となる特定計量器、期日、場所、指定定期検査機関の名称を公示
②市広報紙“市民のひろばおかやま”に掲載
③市HPに掲載
- その他 市内を二分し、隔年で検査を実施

令和3年度は主に市周辺部 (iii)※2で検査を実施

検査日数：179日 検査戸数：1,082戸 検査器数：2,927器（分銅・おもりを除く）

(i) 定期検査受検方法別集計表（分銅・おもりを除く）

	検査日数(日)	検査戸数(戸)	検査器数(器)	不合格数(器)
集合検査	37	381	750	7
所在場所検査	29	117	978	8
巡回検査	66	503	1,072	7
持込検査	35	41	76	2
農家検査	12	40	51	0
合計	(延べ) 179	1,082	2,927	24

(ii) 定期検査機種別集計表

種類	型式能力	手数料	検査器数	不合格数	不合格率(%)	
はかり	電気式はかり	100kg以下	1,400	1,375	17	1.2
		250kg以下	1,800	482	3	0.6
		500kg以下	2,200	15	0	0
		1t以下	3,100	1	0	0
		2t以下	3,700	40	1	3
	高精度電気式はかり(1/10,000未満)	100kg以下	2,800	161	0	0
	等比皿手動はかり	100kg以下	500	7	0	0
	棒はかり	-	300	1	0	0
	その他の手動はかり	100kg以下	500	42	0	0
		250kg以下	900	7	0	0
		500kg以下	1,500	3	0	0
		1t以下	2,100	6	0	0
		2t以下	3,700	1	0	0
	ばね式指示はかり	直線指示	300	8	0	0
		100kg以下	500	739	4	0.5
		250kg以下	900	5	0	0
	手動指示併用はかり	100kg以下	500	1	0	0
		250kg以下	2,100	1	0	0
	その他の指示はかり	100kg以下	500	1	0	0
	はかり小計			2,927	25	0.9
お分も銅り・	分銅	10	181	0	0.0	
	おもり	10	296	0	0.0	
	分銅・おもり小計			477	0	0.0
合計			3,404	25	0.7	

(iii) 定期検査実績の推移

		H29年度	H30年度	R元年度	R2年度	R3年度
検査日数(日)		182	179	182	168	179
検査戸数(戸)		1,092	808	1,064	771	1,082
機 種 別 検 査 器 数	電気式はかり	1,626	1,226	1,737	1,265	1,913
	高精度 電気式はかり	120	83	141	81	161
	等比皿 手動はかり	8	3	8	2	7
	棒はかり	1	0	1	0	1
	その他の 手動はかり	74	143	66	124	59
	ばね式 指示はかり	871	929	784	864	753
	手動指示併用 はかり	50	21	38	15	32
	その他の 指示はかり	0	2	1	1	1
	はかり小計	2,342	2,750	2,776	2,352	2,927
	分銅・おもり	836	630	856	538	477
合計		3,178	3,380	3,632	2,890	3,404

* 奇数年度は市中心部※1、偶数年度は市周辺部※2を対象に検査を実施

※1 光南台、操南、東山、富山、操山、岡北、京山、岡山中央、竜操、高島、福南、福浜、芳泉、芳田
御南、桑田、石井、岡輝(中学校区)

※2 西大寺、旭東、上南、山南、瀬戸、上道、妹尾、興除、藤田、吉備、灘崎、福田、香和、中山
高松、足守、御津、建部(中学校区)

(3)立入検査

①商品量目立入検査

中元期・年末年始期を中心に市内のスーパーマーケット等を対象に商品量目立入検査を実施した。

(i)商品量目検査成績

○店舗別成績(試買検査を除く)

検査店舗:9戸(適正:8 不適正:1)

○個別検査成績(試買検査含む)

検査個数:373個(過量:0 適正:366 量目不足:7)

(ii)商品量目立入検査集計表

		検査個数	超過個数	正量個数	不足個数
食肉類	食肉	52	0(0.0%)	52(100%)	0(0.0%)
	食肉の加工品	—	—	—	—
魚介類	魚介類	74	0(0.0%)	74(100%)	0(0.0%)
	魚介類の加工品	—	—	—	—
野菜	野菜	142	0(0.0%)	137(96.5%)	5(3.5%)
	野菜の加工品	—	—	—	—
農産物の漬物		—	—	—	—
果実	果実	—	—	—	—
	果実の加工品	—	—	—	—
調理食品	調理食品	—	—	—	—
	つくだに	—	—	—	—
	その他の調理食品	105	0(0.0%)	103(98.1%)	2(1.9%)
茶類		—	—	—	—
菓子類		—	—	—	—
精米及び精麦		—	—	—	—
穀類(豆類及び粉類)		—	—	—	—
穀類(豆類及び粉類)の加工品		—	—	—	—
めん類		—	—	—	—
調味料類		—	—	—	—
その他 特定商品	食品	—	—	—	—
	非食品	—	—	—	—
非特定商品		—	—	—	—
合計		373	0(0.0%)	366(98.1%)	7(1.9%)

②特定計量器立入検査

ア. 燃料油メーター

	立入戸数	不良戸数	検査器数	不正器数			処置件数	検査日数	備考
				有効期間	器差	その他			
計量器検査 (外観検査)	2	0	40	0	0	0	0	2	
台帳検査	0	0	0	0	0	0	0	0	

イ. 質量計

	立入戸数	不良戸数	検査器数	不正器数			処置件数	検査日数	備考
				定期検査	器差	その他			
計量器検査 (外観検査)	9	5	29	0	0	10	0	7	
台帳検査	0	0	0	0	0	0	0	0	

ウ. ガスメーター

	立入戸数	不良戸数	検査器数	不正器数			処置件数	検査日数	備考
				有効期間	器差	その他			
計量器検査 (外観検査)	2	1	2	1	0	0	0	1	
台帳検査	1	0	530	0	0	0	0	1	

エ. 電気メーター

	立入戸数	不良戸数	検査器数	不正器数			処置件数	検査日数	備考
				有効期間	器差	その他			
計量器検査 (外観検査)	1	0	2	0	0	0	0	1	
台帳検査	0	0	0	0	0	0	0	0	

オ. 水道メーター

	立入戸数	不良戸数	検査器数	不正器数			処置件数	検査日数	備考
				有効期間	器差	その他 証印無			
計量器検査 (外観検査)	2	0	4	0	0	0	0	2	
台帳検査	1	0	330,862	0	0	0	0	1	

(4) 試買検査

●商品量目試買検査

密封商品(菓子類ほか)について試買検査を行った。

(i) 検査成績

検査個数:770個(過量:0 適正:770 量目不足:0)

(ii) 商品量目試買検査集計表

		検査個数	超過個数	正量個数	不足個数
食肉類	食肉	—	—	—	—
	食肉の加工品	—	—	—	—
魚介類	魚介類	—	—	—	—
	魚介類の加工品	—	—	—	—
野菜	野菜	—	—	—	—
	野菜の加工品	—	—	—	—
農産物の漬物		—	—	—	—
果実	果実	—	—	—	—
	果実の加工品	—	—	—	—
調理食品	調理食品	300	0(0.0%)	300(100%)	0(0.0%)
	つくだに	—	—	—	—
	その他の調理食品	—	—	—	—
茶類		—	—	—	—
菓子類		350	0(0.0%)	350(100%)	0(0.0%)
精米及び精麦		20	0(0.0%)	20(100%)	0(0.0%)
穀類(豆類及び粉類)		—	—	—	—
穀類(豆類及び粉類)の加工品		100	0(0.0%)	100(100%)	0(0.0%)
めん類		—	—	—	—
調味料類		—	—	—	—
その他 特定商品	食品	—	—	—	—
	非食品	—	—	—	—
非特定商品		—	—	—	—
合計		770	0(0.0%)	770(100%)	0(0.0%)

(5)計量思想の普及啓発

(i)計量記念日事業

趣 旨	「計量のひろば」は、昭和58年度から始め、令和元年度で第37回目となった。広く計量思想の普及を図るため、岡山県、(一社)岡山県計量協会、日本電気計器検定所中国支社との共催で開催した。 遊びながら「はかる」ことに関心を持ってもらおうと同時に計量の大切さ、難しさを知ってもらえるよう体験型中心の内容としている。併せて消費生活に関連した冊子、パンフレットを配布し、消費者啓発を行っている。
-----	--

※令和2、3年度は出展予定であった「わくわく子どもまつり」が新型コロナウイルス感染症拡大の影響で中止となったことから、令和元年度の内容を参考として掲載

ア 実施日時 令和元年11月3日(日) 10:00 ~ 15:00

テーマ:「暮らしと計量」

イ 実施場所 岡山ドーム・岡山西部総合公園

ウ 内容 下記の6コーナーを実施。

I アトラクションコーナー

- ① はかって当てようお菓子111g!
- ② お米の重さ当たるかな?
- ③ すくってはかって何ml!?
- ④ 変幻自在!めざせ!スピードマスター!

II 展示コーナー

- ① パネル等掲示・模型展示

III 日本電気計器検定所中国支社コーナー

- ① パネル展示、模型展示
- ② 電気メーターに関するクイズ・アンケート

IV 消費者啓発コーナー(消費生活展)

- ① パンフレット配布
- ② パネル展示

V 体力・健康測定コーナー

血圧測定、握力測定

VI 計量マラソンコーナー

ミッション用紙(マラソンモチーフ)をもとに、複数のミッションをクリアしてゴールをめざす



(ii)『夏休みはかること教室』事業

小学生を対象として、日常生活に密接に関わる「はかること」に興味、関心を持ってもらえるよう、楽しみながら学ぶことができる講座を市内小学校図書館や公民館で実施。

【実績】

小学校:1校(参加児童数:52名)

公民館:7館(参加児童数:132名)



(6) 定期検査に代わる計量士による検査

(i) 代検査数

代検査届出計量士	検査戸数	検査器数	不合格数	不合格率
32(12)人	85戸	459器	5器	1.09%

※()内の人数は、R3年度中に代検査を実施した旨届出のあった計量士の人数。

(ii) 機種別内訳

種 類	能 力	検査器数	不合格
電気式はかり	100kg以下	288	5
	250kg以下	4	0
	500kg以下	15	0
	1t以下	12	0
	2t以下	45	0
	5t以下	7	0
	10t以下	11	0
	20t以下	4	0
	30t以下	9	0
	40t以下	24	0
	50t以上	3	0
電磁式はかり	100kg以下	0	0
手動式はかり	100kg以下	0	0
	250kg以下	0	0
	500kg以下	0	0
	1t以下	1	0
	2t以下	0	0
	5t以下	1	0
	10t以下	0	0
	20t以下	0	0
ばね式指示はかり	100kg以下	30	0
	250kg以下	0	0
	500kg以下	0	0
	1t以下	0	0
	2t以下	0	0
	5t以下	1	0
その他の指示はかり	100kg以下	1	0
	250kg以下	1	0
	2t以下	1	0
	20t以下	0	0
音叉振動式はかり	2t以下	0	0
	5t以下	1	0
	30t以下	0	0
	40t以下	0	0
おもり		0	0
はかり 計	2t以下	398	5
	2t超	61	0
おもり 計		0	0
総 合 計	計	459	5

(7) 適正計量管理事業所

岡山県知事指定(事業所数 143事業所)

岡山市の消費者行政概要

(令和4年3月31日現在)

岡山市消費生活センター

電話 086-803-1105 FAX 086-803-1724