

令和6年度 消費者行政の概要

(令和5年度の実績)

岡山市消費生活センター

目次

I	消費生活センターの概要	
1	沿革	… 2
2	組織	… 4
II	事業概要と事業実績(令和5年度)	
1	消費生活相談	… 6
2	岡山市消費者教育推進地域協議会	… 11
3	消費者教育の推進	
	(1) 消費者教育担い手育成事業	
	ア 学校教員向け研修会	… 12
	イ 公民館職員向け研修会	… 12
	ウ 市民向け講習会(消費生活サポーター育成講座)	… 13
	エ 消費生活サポーター制度	… 14
	(2) 消費者安全確保地域協議会	… 15
	(3) 消費者啓発事業	
	ア 消費者被害防止のための啓発(ラジオ番組放送)	… 16
	イ エシカル啓発(ラジオ番組放送)	… 16
	ウ 消費生活出前講座	… 17
	エ 消費生活出前授業等	… 17
	オ 消費生活情報の発信	… 18
	カ 集客イベントを活用した啓発	… 19
4	消費者団体との連携	… 20
5	事業者への指導	… 21
6	計量検査事務	
	(1) 沿革	… 22
	(2) 特定計量器定期検査事業	… 23
	(3) 立入検査事業	
	ア 商品量目立入検査	… 26
	イ 計量器の立入検査	… 27
	(4) 試買検査	… 28
	(5) 計量思想普及啓発事業	… 29

I 消費生活センターの概要

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	
R4. 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・斎場係 維持係 東山斎場

2 組織

生活安全課(R6.4.1現在)

課長 1

消費生活センター担当課長 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)

副主査(薬剤師) 1

主査(再任用) 2 ※消費者教育推進員

主任 1

主事 1

会計年度任用職員 8 (消費生活相談員 6)
(事務員 2)

交通安全防犯室

墓地・斎場係

維持係

東山斎場

Ⅱ 事業概要と実績

- 1 消費生活相談
- 2 岡山市消費者教育推進地域協議会
- 3 消費者教育の推進
- 4 消費者団体との連携
- 5 事業者への指導
- 6 計量検査事務

1 消費生活相談

市民が日常生活において遭遇する悪質商法、架空請求、多重債務等の契約上のトラブルについて相談を受け付けるため、相談窓口を設置し、専門の消費生活相談員が助言や専門機関の紹介など、トラブル解決に向けた支援を行っている。

①相談件数の推移

(単位:件)

年度	R3	R4	R5
件数	4,043	4,410	4,500

②契約当事者の年齢別相談件数

(単位:件)

年齢 \ 年度	R3	R4	R5	R5	
				構成比	対前年比
20歳未満 (うち18~19歳)	96 (38)	116 (61)	127 (56)	2.8% (1.2%)	109.5% (91.8%)
20歳代	332	328	386	8.6%	117.7%
30歳代	356	354	342	7.6%	96.6%
40歳代	452	430	403	9.0%	93.7%
50歳代	549	661	611	13.6%	92.4%
60歳代	578	661	694	15.4%	105.0%
70歳以上	1,210	1,322	1,325	29.4%	100.2%
不明	470	538	612	13.6%	113.8%
計	4,043	4,410	4,500	100.0%	102.0%

③契約当事者の職業別相談件数

(単位:件)

職業	年度	R3	R4	R5		
				構成比	対前年比	
給与		1,468	1,581	1,670	37.1%	105.6%
自営・自由業		145	142	110	2.4%	77.5%
家事従事者		590	625	714	15.9%	114.2%
学生		155	162	192	4.3%	118.5%
無職		1,282	1,399	1,322	29.4%	94.5%
団体		117	140	141	3.1%	100.7%
その他・不明		286	361	351	7.8%	97.2%
計		4,043	4,410	4,500	100.0%	102.0%

④販売購入形態別相談件数

(単位:件)

区分	年度	R3	R4	R5		
				構成比	対前年比	
店舗購入		670	795	923	20.5%	116.1%
訪問販売		219	181	191	4.2%	105.5%
通信販売		1,408	1,557	1,532	34.0%	98.4%
マルチ・マルチまがい取引		24	22	20	0.4%	90.9%
電話勧誘販売		311	285	230	5.1%	80.7%
ネガティブオプション		11	20	20	0.4%	100.0%
訪問購入		26	41	48	1.1%	117.1%
その他無店舗販売		26	20	28	0.6%	140.0%
不明・無関係		1,348	1,489	1,508	33.5%	101.3%
計		4,043	4,410	4,500	100.0%	102.0%

⑤相談状況(商品・役務別)件数

(単位:件)

区分	年度	R3	R4	R5		
				構成比	対前年比	
A 商品一般		456	512	641	14.2%	125.2%
B 食料品		254	318	285	6.3%	89.6%
C 住居品		181	163	172	3.8%	105.5%
D 光熱水品		112	95	59	1.3%	62.1%
E 被服品		208	233	240	5.3%	103.0%
F 保健衛生品		290	445	386	8.6%	86.7%
G 教養娯楽品		269	296	290	6.4%	98.0%
H 車両・乗り物		79	106	128	2.8%	120.8%
I 土地・建物・設備		104	103	92	2.0%	89.3%
J 他の商品		3	8	13	0.3%	162.5%
K クリーニング		11	10	9	0.2%	90.0%
L レンタル・リース・貸借		227	239	267	5.9%	111.7%
M 工事・建築・加工		108	124	115	2.6%	92.7%
N 修理・補修		63	63	67	1.5%	106.3%
O 管理・保管		10	10	6	0.1%	60.0%
P 役務一般		61	40	63	1.4%	157.5%
Q 金融・保険サービス		264	279	269	6.0%	96.4%
R 運輸・通信サービス		350	322	378	8.4%	117.4%
S 教育サービス		14	7	13	0.3%	185.7%
T 教養・娯楽サービス※		310	340	282	6.3%	82.9%
U 保健・福祉サービス		260	338	269	6.0%	79.6%
V 他の役務		184	164	234	5.2%	142.7%
W 内職・副業・ねずみ講		50	13	41	0.9%	315.4%
X 他の行政サービス		38	35	39	0.9%	111.4%
Z 他の相談		137	147	142	3.2%	96.6%
計		4,043	4,410	4,500	100.0%	102.0%

⑥相談状況(内容別)件数

(単位:件)

区分	年度	R3	R4		R5	
					構成比	対前年比
安全・衛生		138	122	113	1.6%	92.6%
品質・機能 役務品質		503	375	382	5.4%	101.9%
法規・基準		83	48	46	0.7%	95.8%
価格・料金		569	192	112	1.6%	58.3%
計量・量目		2	4	3	0.04%	75.0%
表示・広告		263	120	88	1.2%	73.3%
販売方法		2,522	2,668	2,354	33.3%	88.2%
契約・解約		2,997	3,499	3,546	50.2%	101.3%
接客対応		461	376	364	5.2%	96.8%
包装・容器		13	0	2	0.03%	-
施設・設備		4	2	5	0.1%	250.0%
買物相談		9	18	14	0.2%	77.8%
生活知識		11	12	7	0.1%	58.3%
その他		27	25	29	0.4%	116.0%
計		7,602	7,461	7,065	100.0%	94.7%

*⑥の合計値が①から⑤に記した合計値と異なるのは、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。

⑦契約当事者 年代別商品・役務件数(上位5位)

順位	17歳以下	件数	18～19歳	件数	20歳代	件数	30歳代	件数
1	他の教養・娯楽	30	インターネット 通信サービス	8	レンタル・ リース・貸借	42	レンタル・ リース・貸借	53
2	化粧品	9	商品一般	6	インターネット 通信サービス	37	商品一般	25
3	娯楽等情報 配信サービス	4	理美容	6	理美容	36	紳士・婦人洋服	14
4	商品一般	3	・電気 ・和服 ・娯楽等情報配 信サービス ・他の教養・娯 楽	3	他の教養・娯楽	29	自動車	14
5	—	—			娯楽等情報配 信サービス	24	理美容	12
順位	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数
1	商品一般	55	商品一般	76	商品一般	106	商品一般	253
2	化粧品	25	化粧品	59	化粧品	78	化粧品	89
3	自動車	20	インターネット 通信サービス	27	健康食品	38	役務その他	56
4	レンタル・ リース・貸借	18	レンタル・ リース・貸借	23	他の保健・福祉	34	健康食品	53
5	役務一般	14	役務その他	20	役務その他	33	移動通信サー ビス	45

2 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。

回	開催月日	主な内容
1回	令和5年7月21日	(1) 令和4年度 消費生活相談の概要について (2) 令和4年度 岡山市消費生活センターの取組状況について (3) 委員の任期について
2回	令和6年1月16日	(1) 第2次岡山市消費者教育推進計画の概要について (2) 令和5年度の消費者教育に関する主な取組について (3) 今後の事業内容(案)について

3 消費者教育の推進

(1) 消費者教育担い手育成事業

趣旨等	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。
-----	--

ア 学校教員向け研修会

- 1 目的 教職員も消費者市民社会の担い手として「かしこい消費者」になるための基礎知識習得し、児童、生徒、若者における消費者トラブルの事例を通して知識と理解を深め、生徒指導として、児童・生徒の消費者トラブル回避のための実践的指導力を養う。
- 2 実施日時 令和5年7月10日(月)～令和5年9月29日(金)
- 3 実施会場 岡山市立小・中学校及び義務教育学校(オンデマンド配信による受講)
- 4 研修テーマ 『デジタル社会を生きていく子供たちを被害者・加害者にしないために』
- 5 参加者 岡山市立小・中学校教職員(アンケート回収数 216件)
- 6 講師 一般社団法人ECネットワーク理事 原田 由里 氏
- 7 内容 オンデマンド配信により期間を指定し自由に視聴できる形態で実施。(各30分)
①「デジタル社会をかしこく生きぬくために～トラブル最新情報と『生きる力』～」
②「大人も子供も要注意！スマホ・インターネットのモラルとリテラシー～いたずらではすまない～」
③ 動画教材「消費者被害防止教室 はじめの一步～ネットと上手につきあおう～」

イ 公民館職員向け研修会

- 1 目的 自身の消費者力の向上と、地域の中で消費生活に関する啓発や見守り役を担うため、地域住民から寄せられるスマホや携帯、タブレットを介した契約トラブルの解決方法や対処方法の相談に対応するために必要な基礎的知識と方法を身に付ける。
- 2 実施日時 令和5年7月27日(木) 14:00～14:45
- 3 実施会場 ほっとプラザ大供(北区大供)
- 4 研修テーマ 「カスタマーハラスメント」と「地域における見守り・声掛け」について考えよう！
- 5 参加者 公民館職員 35名
- 6 講師 岡山市消費生活センター 主査 中吉 浩一郎
- 7 内容 (講義)
○カスタマーハラスメントについて知り、加害者にならないためのポイントを理解する
○ 地域で見守りが必要な高齢消費者のトラブルの事例と声掛けのポイントを理解する

ウ 市民向け講習会(消費生活サポーター育成講座)

1 趣旨・目的 市民を対象として、消費生活に関する地域の見守りや、消費生活センターと協働した啓発活動を行うための人材を育成するため、消費生活相談や消費者教育及び啓発に必要な基礎知識を学ぶことができる講座を行う。

2 実施日時 令和6年2月21日(水) 13:30~16:30
令和6年2月22日(木) 13:00~16:30

3 実施会場 ハッシュタグ岡山(北区北長瀬表町二丁目)

4 講座内容
および講師

実施日	内容
令和6年 2月21日	講座①「知れば安心！消費者トラブル～クーリングオフとは～」 講師:落語家 林家 染二 講座②「持続可能な社会へ、賢い消費者への第一歩」 講師:環境カウンセラー 中平 徹也
令和6年 2月22日	講座③「消費者トラブル最新情報」 講師:弁護士 大淵 愛子 講座④「元芸人・弁護士が教える！！ トラブルを未然に防ぐ3つのポイント」 講師:弁護士 角田 龍平

5 参加者 41名
※参加者のうち40名が
全日程修了した。

6 備考 修了者のうち、5名が「岡山市
消費生活サポーター」として登録した。



工 消費生活サポーター制度

1 趣旨・目的 消費者教育の担い手として、一定の基礎知識を身につけた市民の方を対象に、希望者を「消費生活サポーター」として登録し、消費者被害の防止やエシカル消費の啓発など、各地域において自主的な活動を実施するための体制の整備や支援を行う。

2 活動内容

- ・【伝える】地域での啓発・情報発信
- ・【つなぐ】見守り・聴く
- ・【まなぶ】消費生活関連情報の収集(自己研鑽)
- ・【つくる】掲示物等の作成
- ・【手伝う】センター等のイベントのサポート など



3 登録者数 99名 (※令和6年3月末時点)

4 令和5年度の活動報告
※一部抜粋

活動日時	活動場所	活動内容			
		番号	1 伝える 4 つくる	2 見守る・つなぐ・聴く 5 手伝う	3 学ぶ
令和6年1月	婦人会	1	婦人会で「笑顔でくらす虎の巻」を会員に配布		
	きらめき婦人大学	1	他の地域の方やJAの方に「笑顔でくらす虎の巻」を配布(婦人会ときらめき婦人大大会にて計60部配布)		
令和6年2月21日 令和6年2月22日	ハッシュタグ岡山	3	岡山市消費生活サポーター育成講座の受講		
令和5年12月～ 令和6年1月	地域	1	「笑顔でくらす虎の巻」と「知って防ごうネットトラブル」を友人に渡して啓発。		
	住んでいるマンション	1	「笑顔でくらす虎の巻」と「知って防ごうネットトラブル」をマンションの住人に手渡したほか、マンションの高齢住人の方のポストに投函した。		
令和5年11月14日	東山公民館	3	消費生活出前講座の受講		
令和6年2月16日	地域	1	民生児童委員(19部)学校園長(4部)地区高齢者へ(7部)全30部配布		
令和6年2月7日	中区関公会堂	1・2	地域の高齢者や児童「なーんにもないかくれ家」において、小学生や高齢者の方へパンフレット「小学生も消費者!ぼくたち、わたしたちの暮らしを考えよう」を用いて勉強会を実施。		
令和6年1月	操山公民館	1	所属している岡山友の会でエシカル消費についてのパンフレットを配布		

(2) 消費者安全確保地域協議会

経過と本市における方針	本市では、市内の小学校単位(96カ所)を基本に地域の安全・安心を守るために組織されている「安全・安心ネットワーク」を対象として、活発な見守り活動が行われかつ地元理解が得られた学区から順次、規約改正により消費者安全確保地域協議会(消費者見守りネットワーク)への移行を進めている。
協議会の構成員の活動内容	ネットワーク構成員間(地域関係団体:小学校、町内会、PTA、民生委員・児童委員、愛育委員、栄養委員、老人クラブ等)で必要な情報交換を定期的に行い、消費生活上特に配慮を要する消費者(高齢者、障害者等)に対し、見守り活動等において接触を図りながら、状況に応じた働きかけを実施している。

設置済み学区(団体名)	五城学区安全・安心ネットワーク	福渡学区安全・安心ネットワーク	御津南学区安全・安心ネットワーク
規約改正時期	平成28年9月	令和4年4月	令和5年4月
各団体における主な活動	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のための高齢者の自宅訪問 ・弁護士による消費者担い手講座の開催 ・消費者被害防止のほか交通安全、防災、福祉、環境美化、健康づくりのための個別訪問、街頭指導や啓発等 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害防止のための高齢者の自宅訪問 ・弁護士による消費者担い手講座の開催 ・消費者被害防止のほか交通安全、防災、福祉、環境美化、健康づくりのための個別訪問、小学校と連携した街頭指導や啓発等 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターによる説明会 ・弁護士による消費者担い手講座の開催 ・消費者被害防止のほか交通安全、防災、福祉、環境美化、健康づくりのための個別訪問、小学校と連携した街頭指導や啓発等

(3) 消費者啓発事業

趣旨等	消費者市民社会の構築に向け、消費者力を強化し、消費者被害を未然に防止するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、自主的かつ合理的に行動することができるよう、各世代のライフステージに応じ、マスメディアや出前講座、各種イベント実施等、適切な手法の事業を組み合わせることにより、市民に幅広く働きかける。
-----	---

ア 消費者被害防止のための啓発(ラジオ番組放送)

- 1 目的 消費者被害の未然防止と被害の拡大防止、さらにはそのための「気づく力」「断る力」「相談する力」といった「消費者力」を多くの市民に身につけてもらうため、ラジオ番組により広く市民に伝えるもの。
- 2 実施日時 ①令和5年10月10日 ②11月14日・12月12日 ③令和6年1月9日 ④2月13日
各回とも17:40～17:55
- 3 実施ラジオ 岡山シティFM(レディオMOMO)
- 4 聴取可能人口 約100万人(聴取エリア:岡山市域他周辺自治体の一部)
- 5 出演者 消費者教育推進員 中吉浩一郎 ラジオパーソナリティ 槇枝妙子さん
- 6 内容 ①岡山市の消費者相談の状況とクーリング・オフについて知ろう(10月)
②高齢者に多い消費者トラブル(11月)
③デジタル化が進む消費者のくらしで気をつけること(12月)
④成年年齢引き下げで特に若者に気をつけてもらいたいこと(1月)
⑤若者に多い消費者トラブル(2月)

イ エシカル啓発(ラジオ番組放送)

- 1 目的 消費者市民社会の構築に向け、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって影響を与えることを意識し、賢い消費者となるよう、人・社会・地域・環境に配慮した「エシカル消費」の実践について一層、定着させるため、ラジオ番組を通じ、広く市民に伝えるもの。
- 2 実施日時 ①令和5年5月9日 ②6月13日 ③7月11日 ④8月8日 ⑤9月12日
各回とも17:40～17:55
- 3 実施ラジオ 岡山シティFM(レディオMOMO)
- 4 聴取可能人口 約100万人(聴取エリア:岡山市域他周辺自治体の一部)
- 4 出演者 消費者教育推進員 岡本英治 ラジオパーソナリティ 槇枝妙子さん
- 5 内容 ①エシカル消費ってなに?-SDGsとエシカル消費-(5月)
②あなたにもわたしにもできるエシカル消費(6月)
③ファッション業界からエシカル消費を考える(7月)
④なぜ?今?エシカル消費なの?(8月)
⑤みんなで助け合うエシカル消費(9月)

ウ. 消費生活出前講座

1 内容 各地域の5人以上からなる団体やグループ等からの依頼に基づき、消費生活センター職員を講師として派遣し、悪質商法の手口や相談事例の紹介、ロールプレイング等の体験を交えながら被害に遭わないための心得等を伝える講座を実施。

2 実績

対象	実施回数	受講者数	主な講座タイトル
配慮を要する消費者 (高齢者等)	32	473	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの紹介 悪質商法等のトラブル事例紹介 高齢者に多いトラブルを知って地域の見守り力を高めよう 悪質業者の視点～一人で悩まず消費生活センターに相談してください～
上記の支援者 (民生委員等)	7	195	
公民館等主催講座	8	200	
その他	3	166	
計	50	1034	

3 派遣講師

消費生活相談員及び消費者教育推進員

エ. 消費生活出前授業等

1 内容 小学生～大学生等を対象として、消費生活センター相談窓口の周知及び消費者被害防止のため、またエシカル消費の出前授業や啓発資料の提供により、学校園における授業等を支援。

2 実績

対象	実施回数	受講者数	主な授業内容
小学生	6	76	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの紹介 「みんなハッピー！エシカル消費」講座 「一緒に考えよう！お金とインターネットの使い方」講座 中高生のトラブル事例と対策法の紹介 民法改正に伴う成年年齢の引き下げ 18歳を迎える君たちに伝えたいこと エシカル消費
中学生	0	0	
高校生	1	428	
大学生	2	31	
教職員	2	132	
計	11	667	

(啓発資料提供)

対象	提供校数(のべ)	主な提供資料
中学校	7	<ul style="list-style-type: none"> リーフレット 「未来を変えるエシカル消費」 「成年(オトナ)になったらできること」 「社会への扉」
高等学校	0	
大学等	10	
計	17	

オ. 消費生活情報の配信

●ピチピチ 消費生活だより

- 1 内容 悪質商法被害やトラブル予防に役立つ情報など、消費生活センターに寄せられた相談事例に基づいた新鮮で身近な消費生活情報を毎月1回刊行している。
- 2 配信方法
 - ・市ホームページへの掲載
 - ・市公式LINEやSNS等による配信
 - ・市役所全庁掲示板(市職員向け)への掲載
 - ・電子メールによる定期配信(高齢者支援部署および社会福祉協議会等関係機関)
 - ・関係各課及び関係団体、消費者安全確保地域協議会へ紙媒体での配布
- 3 配信実績

刊行年月	タイトル(内容)
令和5年4月	もうけ話にご用心！
5月	点検商法に注意！
6月	排水管の高圧洗浄トラブルに注意！
7月	「回数券」使えなくなるリスクも考えて！
8月	定期購入トラブルに注意！
9月	未納料金を請求する電話に注意！
10月	自動音声ガイダンスを利用した不審電話に注意！
11月	送りつけ商法(ネガティブ・オプション)に注意！
11月号外	【速報】学生アパートのインターネット接続料がひと月の間に何回も取引口座から引き落とされる被害が複数発生しています。※
12月	点検商法に注意！
令和6年1月	商品代金返金してもらおうはずが…
2月	賃貸借トラブル！防止のためのポイント
3月	テレビショッピングの定期購入トラブル



※ 主な被害対象が大学生であり、市内全域で被害が生じていることが推測されたため、緊急的な啓発が必要と判断。号外として市ホームページ掲載やLINE、X(旧twitter)にて配信するとともに、市内8大学に対し、学生へのメール配信や学内への情報掲示等による注意喚起を要請した。

●その他の配信

配信年月	内容	配信方法		
		市HP	X (旧twitter)	Facebook
令和5年5月	『カスタマーハラスメント』の周知	○	○	○
令和5年5月 ～ 令和6年2月	FMラジオ番組「Good evening 岡山市消費生活センターレディオ」の放送告知	○	○	○
令和6年1月	岡山市消費生活サポーター育成講座の受講生募集	○	○	—

カ. 集客イベントを活用した啓発

1 目的・内容 消費生活センターの周知や消費生活に関する情報を幅広く啓発するため、地元スポーツクラブのホームゲームイベントなど、幅広い年代の市民が集う集客性の高いイベントに出展し、チラシ等他の啓発品と共にグッズの配布を行う。

2 実績

●令和5年度トライフープ岡山「岡山市民デー」における啓発活動

①実施日時

令和5年11月3日(金)

②実施場所

ジップアリーナ岡山 屋外広場(北区いずみ町)

③啓発内容

- ・消費生活センター業務の紹介
- ・『ピチピチ🍑 消費生活だより』の周知
- ・岡山市公式LINE登録勸奨



④啓発(配布)資材

- ・消費生活センター及びピチピチ🍑 消費生活だより紹介パネルの展示
- ・トライフープ岡山とのコラボトートバックの進呈(クイズ正解者を対象)
- ・消費者トラブル防止啓発チラシ
「笑顔でくらす虎の巻～被害にあわない対応策教えます～」
「一人で悩まず、消費生活センターに相談してください！」
- ・岡山市公式LINE登録の案内チラシ



トライフープ岡山コラボトートバック

4 消費者団体との連携

趣旨等	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にて、消費生活に関する調査・研究、啓発活動等を行うことにより、地域における消費生活の安定と向上を図る。
連携団体名	岡山市消費生活研究協議会
実施事業	<ul style="list-style-type: none"> (1)消費生活に関する講習会・研修会及び見学会等の開催 (2)消費生活に関する調査研究 (3)物価問題に関する調査研究及び活動 (4)省資源、省エネルギー等消費節約に関する事業 (5)その他消費生活に関する必要な事業
令和5年度 連携実績	<ul style="list-style-type: none"> ・エシカル消費の認知度及び消費生活に関する意識・行動についてのアンケート調査の実施(令和5年10月～12月実施) ・『ピチピチ 🍑 消費生活だより』の周知 ・FMラジオ番組「Good evening 岡山市消費生活センターレディオ」の周知 ・消費生活センター実施イベント(トライフープ岡山「岡山市民デー」出展)の周知 ・消費生活展の共催 ・消費生活センター主催講演会等への参加(消費生活サポーター育成講座) <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p style="text-align: center;">消費生活展での啓発活動の様子</p>

5 事業者への指導

主な立入調査の件数

(単位:件)

業 務 名	調査事業者数		
	R3	R4	R5
家庭用品品質表示の立入検査			
家庭用品品質表示法 【趣旨】事業者が家庭用品の品質に関する表示を適正に行うように要請することにより、一般消費者が製品の品質を正しく認識し、その購入の際に不測の損益を被ることからの保護を図る。	2	0	2
消費生活用製品の立入検査			
消費生活用製品安全法 【趣旨】PSCマークの有無等の調査を行うことにより、製品により起こりうる人身事故の発生を未然に防ぎ、消費者の安全と利益の保護を図る。	2	0	2
食品表示(品質表示部分)に関する指示等			
食品表示法 【趣旨】食品の品質表示に関してその適正を確保することにより、一般消費者の自主的かつ合理的な食品選択の機会の確保の保護を図る。	0	0	0
許可割賦販売業者等に関する立入検査等			
割賦販売法 【趣旨】割賦販売等に係る取引によって、購入者等が受けることのある損害の防止等に必要な措置を講ずることにより、購入者等の利益の保護を図る。	0	0	0
電気用品販売事業者等に対する立入検査等			
電気用品安全法 【趣旨】PSEマークの有無等、特定商品に適正な表示が付されているかどうかについて検査を行うことにより、電気用品による危険及び障害の発生の防止を図る。	2	0	2
合 計	6	0	6

6 計量検査事務

(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
令和 6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)特定計量器定期検査事業

趣旨等	計量法第19条の規定に基づき、取引・証明に使用されている計量器の精度等を2年に1回、定期検査を実施している。 ※岡山市における当該定期検査業務は指定定期検査機関(一般社団法人 岡山県計量協会)に業務委託している。
-----	---

●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

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▶市広報紙“市民のひろばおかやま”に掲載▶市HPに掲載

●その他

市域を二分し、隔年で検査を実施(令和5年度は主に市中心部※1で検査を実施)

*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)

①機種別実績

種 類		型式能力	検査器数(器)	不合格数(器)	不合格率(%)
は か り	電気式はかり	100kg以下	1,360	10	0.7%
		250kg以下	530	4	0.8%
		500kg以下	19	0	0.0%
		1t以下	0	0	0.0%
		2t以下	41	0	0.0%
	高精度電気式はかり (1/10,000未満)	100kg以下	161	0	0.0%
	等比皿手動はかり	100kg以下	4	0	0.0%
	棒はかり	-	0	0	0.0%
	その他の 手動はかり	100kg以下	42	0	0.0%
		250kg以下	8	0	0.0%
		500kg以下	3	0	0.0%
		1t以下	6	0	0.0%
		2t以下	1	0	0.0%
	ばね式 指示はかり	直線指示	8	0	0.0%
		100kg以下	658	1	0.2%
		250kg以下	4	0	0.0%
1t以下		1	0	0.0%	
手動指示併用はかり	100kg以下	27	0	0.0%	
その他の指示はかり	100kg以下	0	0	0.0%	
はかり小計			2,873	15	0.5%
お分 も銅 り・	分銅	143	0	0.0%	
	おもり	274	0	0.0%	
	分銅・おもり小計	417	0	0.0%	
合計			3,290	15	0.5%

②受検方法別実績（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	383	947	2
所在場所検査	32	115	1,101	5
巡回検査	72	471	1,026	6
持込検査	42	52	147	2
農家検査	11	34	69	0
合計	(延べ) 194	1,055	3,290	15

③検査実績の推移

		R元年度	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
検査日数(日)		182	168	179	177	194
検査戸数(戸)		1,064	771	1,082	747	1,055
機 種 別 検 査 器 数	電気式ばかり	1,737	1,265	1,913	1,316	1,950
	高精度 電気式ばかり	141	81	161	104	161
	等比皿 手動ばかり	8	2	7	2	4
	棒ばかり	1	0	1	0	0
	その他の 手動ばかり	66	124	59	122	60
	ばね式 指示ばかり	784	864	753	790	671
	手動指示併用 ばかり	38	15	32	16	27
	その他の 指示ばかり	1	1	1	1	0
	ばかり小計	2,750	2,352	2,927	2,351	2,873
	分銅・おもり	630	856	538	737	417
合計	3,380	3,208	3,465	3,088	3,290	

(参考)定期検査に代わる計量士による検査

①検査実績

代検査届出計量士	検査戸数	検査器数	不合格数	不合格率
34(17)人	102戸	549器	2器	0.36%

※()内の人数は、R5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。

②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	343	1
	250kg以下	12	0
	500kg以下	27	0
	1t以下	14	0
	2t以下	49	0
	5t以下	14	0
	10t以下	5	0
	20t以下	3	0
	30t以下	8	0
	40t以下	29	0
	50t以上	8	0
手動式はかり	100kg以下	0	0
	250kg以下	0	0
	500kg以下	1	0
	1t以下	0	0
	2t以下	0	0
ばね式指示はかり	5t以下	1	0
	100kg以下	31	1
	250kg以下	0	0
	500kg以下	0	0
	1t以下	0	0
その他の指示はかり	2t以下	0	0
	5t以下	1	0
	20t以下	0	0
	250kg以下	1	0
音叉振動式はかり	2t以下	1	0
	5t以下	0	0
	30t以下	0	0
	40t以下	0	0
おもり		0	0
はかり 計	2t以下	480	2
	2t超	69	0
おもり 計		0	0
総 合 計	計	549	2

(参考)適正計量管理事業所

岡山県知事指定(事業所数 143事業所)

(3)立入検査事業

ア 商品量目立入検査

趣旨等	計量法第12条に基づき、特定商品の特定物象量を法定計量単位により販売する場合、表示量と実質量の差が政令で定める誤差(以下量目公差)内である必要があると定められている。 岡山市では例年、中元期(6~8月)と年末年始期(10~12月)にスーパー等に立ち入り、特定商品が量目公差内で販売されているかどうかの商品量目立入検査を行っている。
-----	--

●検査成績

検査店舗:18戸(適正:18 不適正:0)

検査個数:563個(過量:0 適正:561 量目不足:2)

●部門別検査実績

		検査個数	超過個数	正量個数	不足個数
食肉類	食肉	128	0(0.0%)	128(100%)	0(0.0%)
	食肉の加工品	—	—	—	—
魚介類	魚介類	156	0(0.0%)	156(100%)	0(0.0%)
	魚介類の加工品	—	—	—	—
野菜	野菜	91	0(0.0%)	91(100%)	0(0.0%)
	野菜の加工品	—	—	—	—
農産物の漬物		—	—	—	—
果実	果実	8	—	—	—
	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	180	0(0.0%)	178(98.9%)	2(1.1%)
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		563	0(0.0%)	561(99.6%)	2(0.4%)

イ 計量器の立入検査

趣旨等	公正で安全な取引を担保するために事業所等に立ち入り、有効期間や封印等の確認を行うことで、適正な計量の実施の確保を図る。
-----	---

(令和5年度実績)

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)	18	0	48	0	0	0	0	11	
台帳検査	0	0	0	0	0	0	0	0	

(4) 試買検査

●商品量目試買検査

趣旨等	密封商品について試買検査を行うことで、当該特定商品を購入する者の利益の保護を図る。
-----	---

ア 検査成績

検査個数:900個(過量:0 適正:900 量目不足:0)

検査商品数:7種類

イ 部門別検査実績

		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	—	—	—	—
	つくだに	—	—	—	—
	その他の調理食品	—	—	—	—
茶類		—	—	—	—
菓子類		900	0(0.0%)	900(100%)	0(0.0%)
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		900	0(0.0%)	900(100%)	0(0.0%)

(5)計量思想の普及啓発

①計量記念日事業

趣旨等	11月の「計量強調月間」に合わせて、岡山市民デーを訪れた市民等を対象に計量制度の理解と計量意識の向上に向けた啓発を行った。
-----	---

※以前出展していた「わくわく子どもまつり」が令和2～4年度に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をきっかけに、令和4年度からスポーツイベントでの共催事業として啓発を行っている。

- ①実施日時 令和5年11月3日(金・祝) 11:30～14:05(試合開始まで)
- ②実施場所 ジップアリーナ岡山 屋外広場
- ③啓発テーマ 「計量(はかること)」
- ④啓発方法

ア 参加体験型コーナー

「すくってはかって何グラム!？」

111gになるようにスーパーボールをはかりにとってもらい、計量の結果、一定の誤差範囲内であれば、景品を進呈

イ パネル展示コーナー

はかりの正しい使い方や検査済証を紹介するパネルを展示

ウ 啓発資料の配布

はかりの正しい使い方等を紹介するチラシと啓発品の配布



②『小学生向け計量講座』

趣旨等	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などで実施。
-----	--

●実施実績(夏休みはかること教室)

対象	実施数	受講者数
小学校	3校	60名
公民館	2館	48名

●実施実績(出前計量講座)

対象	実施数	受講者数
小学校	1校(3回)	90名



夏休み消費生活センター子ども講座 実施希望施設を募集しています

岡山市消費生活センターでは、児童のみなさんに興味や関心をもってもらいたい「3つの講座」を用意しました。各小学校、公民館とも1つの講座のみ実施できます。今年度は応募後、抽選および調整といたします。

対象	市内小学校図書館・市内公民館
実施期間	夏休み期間(令和5年7月20日～8月24日まで) ※土日祝休
所要時間	1時間程度
人数	5～30人まで
講座内容	①「なるほど!『はかること』について学んでいきます。天秤を作って『はかること』について学んでいきます。 ②「一緒に考えよう!お金とインターネットの使い方」講座 …お金のやり取りを学び、また、インターネットの使い方を学ぶ。問題点を学んでいきます。 ③「みんなハッピー!エシカル消費」講座 …環境、人、地球に優しい消費ってどんなこと? みんなでできるエシカル消費についても考えます。
申込方法	メールにて別途申込書を提出 (連絡先: kcs@city.okayama.lg.jp)
申込期間	令和5年5月23日(火)～6月6日(火)まで ※6月8日(木)に抽選および発表を行います。6月12日(月)までに発表文・お返書にご返信ください。



**令和6年度
岡山市の消費者行政概要**
(令和5年度の取組結果)

岡山市消費生活センター

電話 086-803-1105 FAX 086-803-1724