

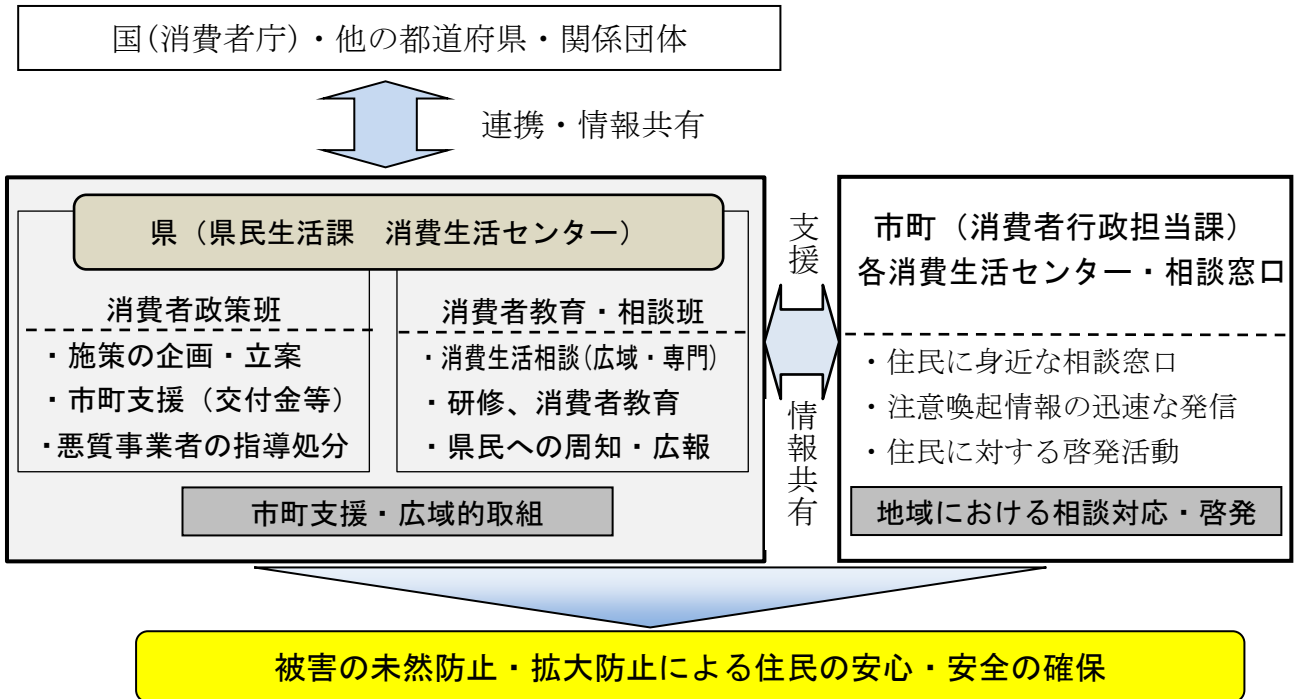
山口県の消費者行政の概況

令和4年8月18日

山口県消費生活審議会

1 本県の推進体制

- 県消費生活センターは、平成28年度に県民生活課と組織統合し、県庁内へ移転した。本県の消費者行政の中核的機関（センター・オブ・センターズ）として、県庁関係各課、警察とより密接に連携しながら、悪質事業者の指導処分や消費者教育等の充実・強化に取り組む。
- 県内全13市では消費生活センターが設置されており、柳井市、周防大島町、上関町、田布施町、平生町の1市4町においては、柳井地区広域消費生活センターが設置されている。



◆県消費生活センターの概要

設置根拠	消費者安全法第10条（都道府県は必置）
場所	県庁厚生棟2階
業務時間	消費生活相談受付：[月～金] 8:30～17:00 「まなべる」利用：[月～金] 9:00～16:30
組織	県民生活課長－センター所長 <ul style="list-style-type: none"> 消費者政策班 消費者教育・相談班

※平成28年4月1日山口市葵の単独庁舎から県庁内に移転

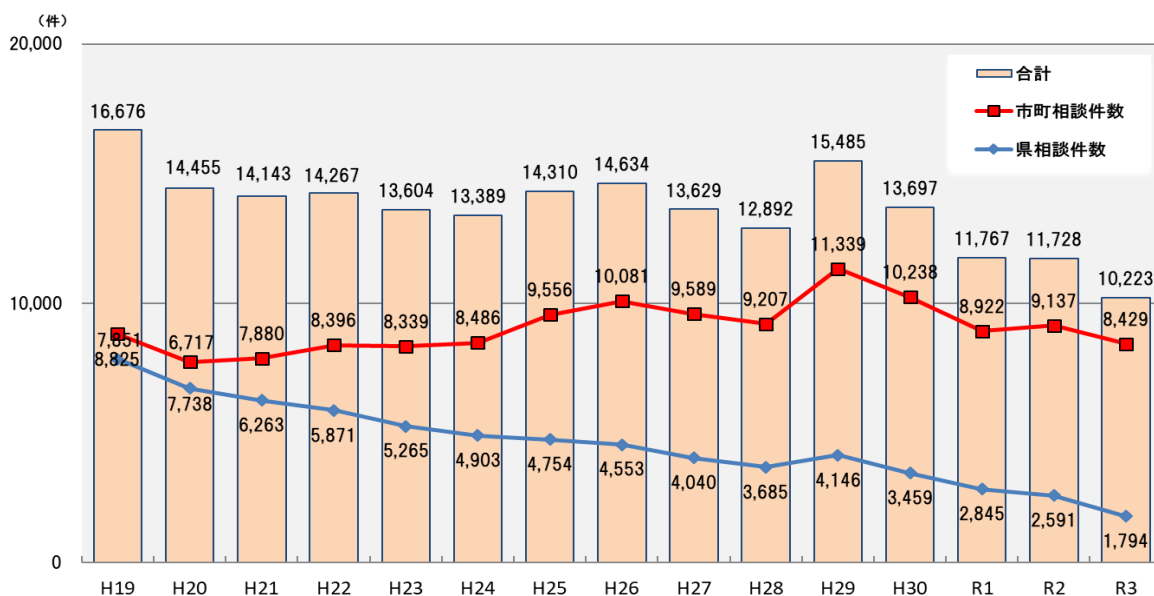
◆市町の消費生活センター設置数の推移

～H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28～
5市	5市	7市	9市	11市	11市	12市	12市	12市	13市4町

2 本県における消費生活相談の現状

- 近年、相談件数はおおむね横ばい傾向にあるが、相談内容は複雑化・多様化
- 平成29年度の増加の主な要因は、架空請求関連
- 平成19年度以降、相談件数は県より市町の方が多い ➡ 身近な相談窓口の重要性増
- 県受付の相談件数は減少傾向にあるが、相談内容は、専門性が高いものや、広域的なものなど、市町で対応困難な事案が増加

《県及び市町における消費生活相談件数の推移》



◆相談件数の推移

区分	H28	H29	H30	R元	R2	R3	対前年比
県受付件数	3,685	4,146	3,459	2,845	2,591	1,794	69.2%
内あっせん数	339	200	196	173	89	53	59.6%
あっせん率 (%)	9.2	4.8	5.7	6.1	3.4	3.0	—
内あっせん解決数	292	186	174	157	79	47	59.5%
解決率 (%)	86.1	93.0	88.8	90.8	87.6	88.7	—
市町受付件数	9,207	11,339	10,238	8,922	9,137	8,429	92.3%
受付合計	12,892	15,485	13,697	11,767	11,728	10,223	87.2%

◆高齢者が当事者である相談件数

区分	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3
受付合計 (県+市町)	13,629	12,892	15,485	13,697	11,767	11,728	10,223
うち高齢者(65歳以上)	5,161	4,848	5,999	6,005	4,743	4,437	3,971
高齢者割合 (%)	37.9	37.6	38.7	43.8	40.3	37.8	38.8

3 事業の概要（令和4年度の主な取組）

（1）消費者対策総合推進事業 29,889 千円

「山口県消費者基本計画」に基づき、県民の消費生活における安心・安全を確保するため、県及び市町の消費生活相談機能の充実・強化を図るとともに、消費者の自立支援に向けた消費者教育を推進します。

内 容
◆相談機能の充実・強化
○県（専門的・広域的事案への相談対応と市町への支援） <ul style="list-style-type: none">・県センターの消費生活相談員等による市町への巡回指導・弁護士等の専門家を活用した相談機能の高度化
○市町（住民に身近な相談体制の充実・強化） <ul style="list-style-type: none">・相談窓口の周知及び啓発活動の強化・消費生活相談員の配置
◆消費者教育の推進
○消費者リーダー研修の実施 <ul style="list-style-type: none">・地域における消費者教育を担う人材の育成

（2）高齢消費者被害防止対策強化事業 2,200 千円

県内の消費生活センターに寄せられる消費生活トラブルは、65歳以上の相談が約4割を占めるなど、高齢者が悪質商法等の被害に遭いやすい状況を踏まえ、悪質電話勧誘等の抑止効果が高い「警告メッセージ付き通話録音装置」の設置を促進するとともに、市町における「消費者安全確保地域協議会」の設置促進など、地域の見守りネットワークを強化することにより、消費者被害の防止を図ります。

内 容
◆警告メッセージ付き通話録音装置の設置促進
○事業者、消費者団体と連携した普及啓発 <ul style="list-style-type: none">・山口県電器商業組合と連携した通話録音装置のキャンペーン等・消費者団体と連携し、通話録音装置の啓発講座を開催
◆地域見守りネットワークの強化
○188（いやや）見守りネットワーク連携会議の開催 <ul style="list-style-type: none">・市町消費者行政及び福祉行政担当課等を構成員とする会議を開催し、市町における「消費者安全確保地域協議会」の設置を促進
○188（いやや）見守りサポーターの募集・活動紹介等 <ul style="list-style-type: none">・事業者等が行う見守り活動を県ホームページ等で紹介・事業者等の見守り活動への参画・連携促進を目的とした見守り事業者セミナーの開催

(3) **拡**若年消費者被害防止対策強化事業 5,860 千円

令和4年4月に成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことから、消費者トラブルの増加が懸念される若年消費者に対し、若者の意見を取り入れた効果的な啓発活動を展開します。

内 容	
◆若者の意見を取り入れた効果的な啓発活動の展開	
拡 「見て・聞いて・防ごう！若年消費者トラブル」啓発事業	<ul style="list-style-type: none">・メディアやSNS等を活用した注意喚起情報等の発信・インフルエンサー等を起用した啓発・Web教材の制作
◆学校における消費者教育の支援	
○消費者教育セミナーの開催	<ul style="list-style-type: none">・学校での消費者教育の担い手である教員を対象にセミナーを実施・教員等が授業などで活用できる知識やスキルを提供

(4) **拡**エシカル消費推進事業 2,200 千円

県民の一人ひとりが社会的な課題を認識し、課題解決に向けた消費行動をとることにより、県民の豊かさの向上、県施策の更なる推進につなげるため、エシカル消費の推進を図ります。

内 容	
◆市町、関係団体、事業者等と連携した効果的な啓発活動の展開	
拡 やまぐちエシカル・ツナガル連携推進事業	
○エシカル消費普及啓発キャンペーンの実施	<ul style="list-style-type: none">【対 象】 県内消費者【内 容】 「エシカル消費」への理解を深め、意識してもらうことを目的にエシカル消費に関するキャンペーンを実施
○事業者等と連携した体験型エシカル消費啓発イベントの実施	<ul style="list-style-type: none">【対 象】 小学生及び保護者【回 数】 2回【内 容】 ・講師によるエシカル消費の説明・商品見学・エシカル消費関連体験プログラム
○消費者団体と連携したエシカル消費普及啓発講座の実施	<ul style="list-style-type: none">【対 象】 小中学生、一般消費者【実施場所】 全市町【回 数】 各市町2回程度【内 容】 ・小中学生向け…親子で楽しめる体験型講座・一般消費者向け…身近なエシカル発見講座

高齢消費者被害防止対策強化事業

1 地域見守りネットワークの強化

(1) 「^い^や^や188見守りネットワーク連携会議」の開催【継続】

【目的】

消費者行政及び福祉行政担当課・関係団体等を中心とした見守り関係者間で、消費者安全確保地域協議会設置の意義やメリット、設置に向けた課題解決策や設置後の成果・効果等の情報を共有し、関係者相互の理解や連携を深める支援を行うことにより、市町における協議会設置の一層の促進を図る。

※R4. 4. 1 時点 協議会設置市数 11市

(下松市、周南市、柳井市、宇部市、萩市、岩国市、山口市、美祢市、下関市、防府市、長門市)

【構成員】※各所属の担当課長（所長）出席

- 県：県民生活課、厚政課、長寿社会課、県警本部
- 市町：消費者行政担当課、福祉行政担当課（民生委員所管課、地域包括支援センター所管課）
- 団体：山口県民生委員児童委員協議会、山口県社会福祉協議会、市町社会福祉協議会

【内容】

- 消費者庁による講義（協議会設置の意義・メリット、全国の状況等）
- 先進自治体による取組紹介（協議会設置の経緯、設置に向けた課題解決策、協議会の活動状況、設置後の成果・効果等）
- 未設置市町の取組状況の報告（協議会設置に向けた検討状況等）
- 意見交換・質疑応答



(2) ^い^や^や188見守りサポーターの募集・活動紹介【継続】

高齢者と接する機会の多い民間事業者等を主な対象として、見守りサポーターを募集し、事業者等が行う見守り活動を県公式ホームページ等で紹介。

※R4. 4. 1 時点 209事業者が登録

(3) 見守り事業者セミナーの開催【継続】

民間事業者や市町関係者を対象として、消費者被害に詳しい講師を招き、高齢者の消費者被害の現状、消費者被害の察知のポイント、高齢者に対する声掛けのポイントなど、見守り活動に必要なノウハウを習得するためのセミナーを開催。（県内4箇所）



2 警告メッセージ付き通話録音装置の設置促進

(1) 事業者（電商組合等）と連携したPRキャンペーンの実施【継続】

山口県電器商業組合や県警等と連携し、駅や大型商業施設等において、高齢者の子や孫世代を主な対象として、PRキャンペーンを実施。

(2) 消費者団体と連携した普及啓発講座の実施【継続】

山口県地域消費者団体連絡協議会への委託により、県内各地域において、通話録音装置の啓発講座を実施。



令和4年度 若年消費者被害防止対策強化事業

(「見て・聞いて・防ごう! 若年消費者トラブル」啓発事業)

1 目的

令和4年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことに伴い、今後、社会的経験が乏しい18、19歳でも単独で有効な契約を締結することが可能となるとともに、「未成年者取消権」を喪失してしまうことから、若年者の消費者被害が拡大することが強く懸念されている。

成年年齢引下げ施行後も、県内の若者に対し、これまで展開してきた若者目線の手法を取り入れた啓発及び情報発信を継続実施するとともに、「イベント・メディアを通じた周知・啓発」や「消費者教育のコンテンツの充実・活用促進」について一層の強化を図り、若者の消費者被害防止に努める。

2 内容

(1) イベント・メディアを通じた啓発

成年年齢引下げに伴うトラブル情報を速やかに把握し、若者に対してイベント、メディアを通じた周知啓発を実施する。啓発手法や内容は、学生消費者リーダーの意見を反映するとともに、リーダー自身も若者への直接的な働きかけを行う。

- ▶ メディアやSNS等を活用した注意喚起情報等の発信
 - ・ 県消費生活センターLINE公式アカウントの開設
 - ・ ソーシャルメディア (YouTube) 等を活用した広告配信
→R3コンテスト受賞作品をアニメーション動画化したものを広報に活用
 - ・ SNS等を活用した成年年齢引下げ後の消費者トラブル情報の発信
 - ・ 地域情報誌ほっぷ等への掲載
- ▶ インフルエンサー等を起用した啓発
 - ・ 若者へ影響力のある著名人等とコラボした消費者被害防止啓発の実施
啓発ポスター及び注意喚起ボイスメッセージを作成し、高校・大学等に配布
- ▶ 学生消費者リーダーと連携したイベント等での啓発
 - ・ 高校、大学等のイベントでの啓発
 - ・ 高校、大学等での出前講座

(2) 消費者教育のコンテンツの充実・活用促進

若者における最近の消費者被害に留意しつつ消費者教育コンテンツを作成、若者への消費者教育や情報発信等に活用する。

- ▶ 消費者教育コンテンツの制作
 - ・ 高等学校等でのデジタル化へ対応したWeb教材を制作する
- ▶ コンテンツを利用した直接的な注意喚起
 - ・ 高校3年生の各クラスへの啓発カレンダーを配布
(カレンダーのデザインにR3コンテストの受賞作品を活用)
 - ・ 大学等へ新入生向けの啓発チラシを配布

高等学校等への消費者教育支援人材（団体）リスト の活用状況

1 経緯

高等学校等における外部人材の有する実践的な知識や経験の活用を促進するため、令和元年度に開催した計3回の「消費者教育推進部会」での審議における御意見を受け、令和2年9月1日に「高等学校等への消費者教育支援人材（団体）リスト」を整備し、県内高等学校等へ提供。あわせて県ホームページへ掲載。

（リストの活用イメージ図は裏面のとおり。）

※対象となる学校等：高等学校、中等教育学校（後期課程）、特別支援学校（高等部）、高等専門学校（1～3年生）

2 支援実績について

リストの登録団体に対し、県内高等学校等への支援実績を年1回照会し、支援実績を集約することとしており、令和3年度の支援実績は次のとおり。

（令和3年4月1日～令和4年3月31日の実績）

○支援を実施した団体

登録団体		支援実施団体	実施率	支援状況		
				実施回数	延学校数	参加人数
県内団体	4	4	100.0%	46	44	4,209
県外団体	11	3	27.3%	13	13	1,357
県内センター	14	7	50.0%	42	43	5,453
計	29	14	48.3%	61	167	6,423

○支援のテーマ：

契約・クーリングオフについて、スマホ・SNSの消費者被害、社会に出る上で知っておくべきこと、クレジットカードの仕組み、等

<支援の内訳>

(1) 実施団体別

登録団体		実施団体			実施率
		講師派遣	教材提供のみ	計	
県内団体	4	4	0	4	100.0%
県外団体	11	3	0	3	27.3%
県内センター	14	6	1	7	50.0%
計	29	13	1	14	48.3%

※講師派遣実施団体には、教材提供実施団体を含む

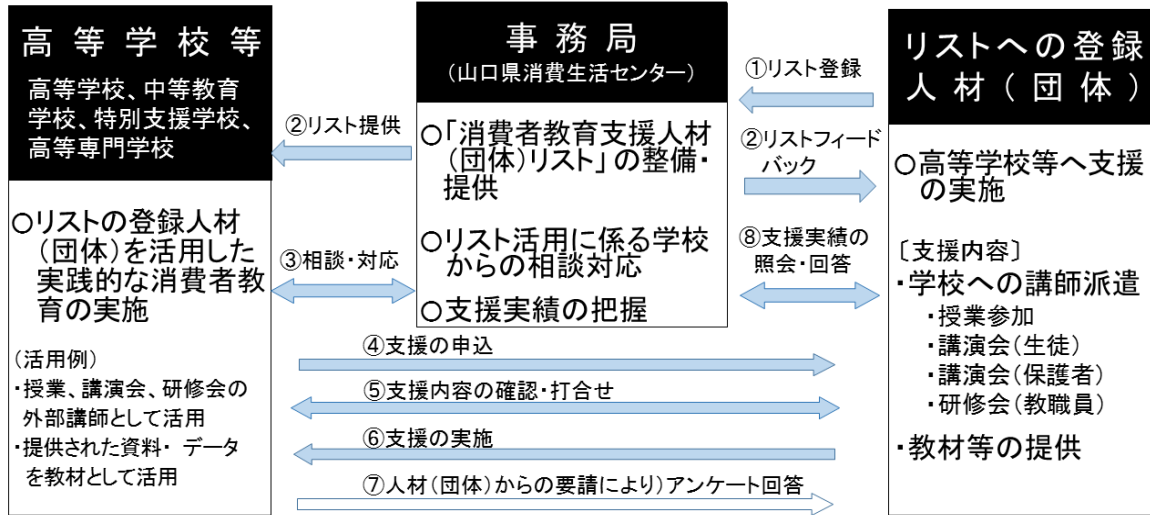
(2) 支援内容別

登録団体		講師派遣実施状況			教材提供実施状況		
		実施回数	延学校数	参加人数	実施回数	延学校数	参加人数
県内団体	4	43	41	4,139	3	3	70
県外団体	11	8	8	973	5	5	384
県内センター	14	27	26	2,932	15	18	2,521
計	29	78	75	8,044	23	26	2,975

※講師派遣には、同時の教材提供を含む

※教材提供実施団体のうち、教材提供のみ実施は1団体

【高等学校等への消費者教育支援人材（団体）リスト活用イメージ】



令和4年度 エシカル消費推進事業

1 目的

県民の一人ひとりが社会的な課題を認識し、課題解決に向けた消費行動をとることにより、県民の豊かさの向上等につなげるため、エシカル消費の推進を図る。

2 内容

① やまぐちエシカル・ツナガル連携推進事業

これまでの普及啓発活動を踏まえ、今後は県内に散在するエシカル消費（活動）の「集約・情報発信拠点」として、①エシカル消費に既に取り組んでいる事業者等の発掘、②事業者の活動事例紹介、③新規事業者の発掘、活動支援に取り組む。

上記事業者等と連携を図ることで、エシカル消費（活動）の官民一体による普及啓発を推進していく。

○「まなぼうエシカル！クイズキャンペーン in やまぐち」事業

■エシカル消費普及啓発キャンペーン

コロナ過によりイベント等が減少し、所謂「おうち時間」が増えている中で、家庭で「エシカル消費」への理解を深め、意識してもらうことを目的に、エシカル消費に関するクイズキャンペーンを実施する。

クイズの内容は身近な生活の中で「エシカル消費」に係るものとし、消費者に理解を深めていただくことにより、今後の消費活動の参考としてもらう。

【取組のポイント】

- ・ エシカル消費を広げていくには、消費者の消費行動に係る意識づけをいかに進めていくかが問題となるため、各家庭をターゲットとした啓発キャンペーンを行う。
- ・ エシカル推進パートナー登録事業者と連携して情報発信を行い、クイズの回答を調べる過程の中で、消費者がエシカル消費に取り組む県内企業を認知することにつながる。



② 事業者と連携した小学生対象のエシカル消費啓発イベントの実施

県内でエシカルな取組を進める事業者等と連携し、店舗等において小学生を対象としたエシカル消費啓発イベントを開催する。

【対象者】 小学生（3～6年生）及びその保護者

【実施時期・回数】 令和4年・2回

【開催場所】 県内2箇所（未定）

【実施内容】（案）

第一部 講座・商品見学

第二部 エシカル消費関連体験プログラム

③ 消費者団体と連携したエシカル消費啓発講座の実施

県内各地域において、一般県民を対象としたエシカル消費普及啓発講座を委託する

【対象者】

- ・小中学生
- ・一般消費者

【講座内容】

- ・小中学生向け：親子で楽しめる体験型講座
例）エシカルな商品お買い物ゲーム、紙芝居 等
- ・一般消費者向け：身近なエシカル発見講座
例）市販されている商品を比較したエシカル商品の発見
マークから気づく日々の生活の中のエシカル消費



エコマーク



FSC®
認証マーク



MSC
「海のエコラベル」



国際フェアトレード
認証ラベル



レインフォレスト・
アライアンス認証

【実施場所及び実施回数】

実施場所：13市

実施回数：小中学生向け、一般消費者向け 各1回

【委託先】

山口県地域消費者団体連絡協議会（21団体）

県内消費生活相談窓口の状況

(単位：人)

区 分	消費生活センター 設置年月日	相 談 員 数							
		27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
県	S45.8.1	8	7	7	6	6	6	5	4
下 関 市	S53.4.1	4	4	4	4	4	4	4	4
宇 部 市	H17.4.1	2	2	3	3	3	3	3	3
山 口 市	H19.4.1	4	4	3	3	4	4	4	4
萩 市	H18.4.1	2	2	2	2	2	2	2	2
防 府 市	H22.4.1	2	2	2	2	2	2	2	1
下 松 市	H21.4.1	2	2	2	2	2	2	2	2
岩 国 市	H22.4.1	2	2	2	1	2	2	2	2
光 市	H21.4.1	2	2	2	2	2	2	2	2
長 門 市	H25.4.1	1	1	1	1	1	1	1	1
柳 井 市	H23.10.1	1	2	2	2	2	2	2	2
美 祢 市	H28.4.1	1	1	1	1	1	1	1	1
周 南 市	H16.4.1	3	3	3	3	3	3	3	3
山陽小野田市	H23.4.1	1	1	1	1	1	1	1	1
市 計		27	28	28	27	29	29	29	28
周防大島町	H28.4.1(広域)	—	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)
和 木 町		—	—	1	1	1	1	1	1
上 関 町	H28.4.1(広域)	—	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)
田 布 施 町	H28.4.1(広域)	—	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)
平 生 町	H28.4.1(広域)	—	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)
阿 武 町		—	—	1	1	1	1	1	1
町 計		0	0	2	2	2	2	2	2
市 町 計		27	28	30	29	31	31	31	30
合 計		35	35	37	35	37	37	36	34

市町別消費生活相談受付件数の推移

市町名	21年度		22年度		23年度		24年度		25年度		26年度		27年度	
	県センター 受付分	市町 受付分	県センター 受付分	市町 受付分	県センター 受付分	市町 受付分	県センター 受付分	市町 受付分	県センター 受付分	市町 受付分	県センター 受付分	市町 受付分	県センター 受付分	市町 受付分
下 関 市	319	1,957	287	1,956	286	1,884	224	1,736	245	1,889	221	1,866	240	1,657
宇 部 市	547	1,169	444	1,160	439	1,256	382	1,119	386	1,087	346	1,335	326	1,136
山 口 市	1,779	1,068	1,630	1,209	1,587	1,202	1,408	1,319	1,489	1,469	1,481	1,349	1,318	1,487
萩 市	151	355	134	400	141	355	123	434	110	502	105	544	106	525
防 府 市	793	550	604	604	553	556	426	641	455	682	392	727	309	666
下 松 市	270	432	188	338	200	365	195	412	174	413	175	463	144	469
岩 国 市	417	697	494	830	427	830	573	810	328	955	315	1,035	232	1,044
光 市	191	280	143	384	149	338	142	369	140	354	142	401	110	387
長 門 市	146	40	135	41	99	62	122	75	102	169	80	232	86	225
柳 井 市	223	53	154	111	149	154	106	180	114	208	116	245	106	189
美 祢 市	180	24	148	23	165	35	161	34	120	45	131	39	93	37
周 南 市	424	1,015	345	981	334	920	369	921	318	1,308	309	1,341	267	1,314
山陽小野田市	272	175	238	278	200	320	181	337	150	402	148	421	124	370
市 計	5,712	7,815	4,944	8,315	4,729	8,277	4,412	8,387	4,131	9,483	3,961	9,998	3,461	9,506
周防大島町	78	16	76	15	75	14	61	43	79	25	55	30	65	46
和 木 町	19	0	20	1	19	0	19	1	15	3	18	9	11	5
上 関 町	13	5	15	6	7	0	4	1	10	2	6	1	9	0
田 布 施 町	65	16	69	29	70	28	61	29	48	16	75	18	46	14
平 生 町	54	18	58	25	53	13	77	18	67	20	62	14	52	15
阿 武 町	16	10	15	5	11	7	9	7	8	7	3	11	4	3
町 計	245	65	253	81	235	62	231	99	227	73	219	83	187	83
県外・不明	306	0	674	0	301	0	260	0	396	0	373	0	392	0
合 計	6,263	7,880	5,871	8,396	5,265	8,339	4,903	8,486	4,754	9,556	4,553	10,081	4,040	9,589
総 計	14,143		14,267		13,604		13,389		14,310		14,634		13,629	

市センター設置数	7	9	11	11	12	12	12
市町受付割合	55.8%	58.8%	61.3%	63.4%	66.8%	68.9%	70.4%

市町別消費生活相談受付件数の推移（つづき）

（単位：件）

市町名	28年度		29年度		30年度		元年度		2年度		3年度	
	県センター 受付分	市町 受付分	県センター 受付分	市町 受付分	県センター 受付分	市町 受付分	県センター 受付分	市町 受付分	県センター 受付分	市町 受付分	県センター 受付分	市町 受付分
下 関 市	246	1,615	255	1,927	240	1,779	221	1,587	181	1,737	99	1,723
宇 部 市	324	1,197	343	1,526	303	1,254	201	1,183	219	1,201	109	1,044
山 口 市	1,036	1,476	1,196	1,711	1,032	1,745	874	1,400	729	1,445	575	1,327
萩 市	101	523	105	614	98	502	46	473	54	531	34	453
防 府 市	357	643	399	865	300	730	234	656	246	637	139	608
下 松 市	147	369	159	492	153	499	101	386	138	365	112	380
岩 国 市	210	996	254	1,157	239	845	177	800	140	825	116	673
光 市	111	332	110	409	107	480	83	369	76	364	57	340
長 門 市	64	184	66	277	52	260	51	221	41	234	22	217
柳 井 市	78	337	78	484	103	447	71	391	42	409	23	390
美 祢 市	62	65	98	35	59	38	57	23	52	50	30	58
周 南 市	300	1,084	302	1,312	254	1,152	212	1,018	183	990	97	913
山陽小野田市	113	344	141	441	83	432	91	377	76	326	41	285
市 計	3,149	9,165	3,506	11,250	3,023	10,163	2,419	8,884	2,177	9,114	1,454	8,411
周防大島町	54	7	40	38	29	16	38	8	33	3	17	0
和 木 町	15	12	15	18	11	7	10	9	12	7	3	8
上 関 町	4	0	20	1	14	3	1	1	5	0	5	0
田 布 施 町	44	8	41	5	38	13	24	1	28	0	7	1
平 生 町	28	0	45	0	32	3	11	0	30	0	20	0
阿 武 町	10	15	10	27	11	33	11	19	13	13	6	9
町 計	155	42	171	89	135	75	95	38	121	23	58	18
県外・不明	381	0	469	0	301	0	331	0	293	0	282	0
合 計	3,685	9,207	4,146	11,339	3,459	10,238	2,845	8,922	2,591	9,137	1,794	8,429
総 計	12,892		15,485		13,697		11,767		11,728		10,223	

市センター設置数	13	13	13	13	13	13
市町受付割合	71.4%	73.2%	74.7%	75.8%	77.9%	82.5%