

# 山口県消費者基本計画

## 第4次改定版

【計画期間 2022年度～2026年度】



山口県消費者トラブル  
解決のキャラクター

「188 (いやや) マン」

「困ったときは、一人で悩まず188に電話だ！」

令和5年2月にデビューした、山口県のオリジナルキャラクター。  
消費者トラブルを察知する特殊能力を生きし、どこからともなく現れる。  
頭には消費者の頭文字である「S」、胸には全国共通の相談窓口「消費者  
ホットライン188 (いやや)」、腰のベルトには「消費」の文字が入って  
いる。

2023 (令和5) 年3月

山 口 県

## 計画改定の趣旨

消費生活に関する各種施策を総合的・計画的に推進してきたところ、このたび、国における消費者行政や社会経済情勢の変化、これまでの取組状況等を踏まえ、「第4次山口県消費者基本計画」を策定しました。

## 計画改定の位置づけ

消費生活条例及び消費者教育推進法に基づく、県の消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための基本指針として位置づけます。

## 計画の期間

2022（令和4）年度～2026（令和8）年度（5年間）

## 施策の展開

5つの柱に基づき、具体的な施策を展開していきます。

○目的：県民の消費生活の安定及び向上を図ること

○基本理念：「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」

柱1 消費生活における安心・安全の確保

柱2 消費生活相談の充実、紛争の適切な解決の促進

柱3 持続可能な社会を目指した消費生活の推進

柱4 消費者教育の推進及び情報発信

柱5 連携・協働の推進

## 社会経済情勢の変化

- コロナ禍の影響による消費生活の変化
- 消費生活相談の充実と相談窓口の認知度向上
- 持続可能な社会を目指した消費生活の推進
- 消費者教育の推進及び情報発信

## 計画改定の視点

「コロナ後を見据えた対応」、「若年層の消費者被害防止」、「持続可能な社会を目指した消費生活の推進」、「高齢者等の消費者被害防止」の4つの視点を踏まえ、改定を行いました。

## 1 消費生活における安心・安全の確保

- (1) 商品及びサービスの安全性の確保等
- (2) 生活関連物資の安定供給
- (3) 消費者取引の適正化
- (4) 被害防止に向けた取組の強化
  - ・「188（いやや）見守りネットワーク連携会議」の開催
  - ・「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」等の配布
- (5) コロナ後を見据えた対応
  - ・ホームページ、電子メール、SNS等を活用した悪質商法の手口等の注意喚起情報のタイムリーな発信
  - ・県消費生活センターに寄せられた相談や国の動向を、各市町や消費者安全確保地域協議会等に情報提供し、関係者間で情報共有



〔188見守りネットワーク連携会議〕



〔ガイドブック〕

### 【評価指標】

名称	現状値	目標値
消費者安全確保地域協議会の設置市町数	11市 《2021（令和3）年度末》	全19市町 《2026（令和8）年度末》

## 消費生活のデジタル化とは

インターネット通販やオンラインサービスでの商品・サービスの購入は私たちの生活をより快適にしてくれるものですが、詐欺的な定期購入商法など一歩間違えれば消費者の権利を損なうことに繋がりがねません。

社会全体でデジタル化の流れが進んでいく中で、こうしたメリット・デメリットを認識し、トラブルに遭わないよう利用していきたいですね。

### デジタル関連の消費者トラブル例



「初回お試し 500 円」の美容用品をネット注文したら、4回買わないと解約できない“定期購入”契約だった…しかも2回目からは「定価 8,000 円」!?

**注文を確定する前に、申込内容を必ず確認しましょう!**

## 2 消費生活相談の充実、紛争の適切な解決の促進

### (1) 消費生活相談の充実


- ・弁護士との連携による専門的事案への対応力の向上
- ・消費生活相談員を対象とした専門研修等の開催

### (2) 紛争の適切な解決の促進

- ・山口県消費生活審議会の調停のほか、山口県弁護士会等の関係機関や裁判外紛争解決手続（ADR）の紹介等による適切かつ迅速な解決の促進

いやや  
188 (消費者ホットライン)

全国共通  
一人で悩まず、相談しよう



※通話料金は別途発生します

お近くの消費生活相談窓口につながるダイヤルです



### 【評価指標】

名称	現状値	目標値
被害発生時相談先としての消費生活センターなどの選択率	65.2% 《2021（令和3）年度末》	70.0% 《2026（令和8）年度末》

### 山口県消費生活センターに相談しよう！

Q どんなことを相談できるの？

A 「消費生活」は、ほとんどの人が日常生活の色々な場面で行っている事なので、内容はとても幅広いのですが、例えば以下のような事例があります。

◇悪質商法による被害、訪問販売・通信販売など事業者との契約トラブル

◇安全性を欠く製品やエステティックサービスによる身体への被害 など

Q 相談はどうやってするの？

A 電話、来所、メールで相談を受け付けています。

■電話・来所での相談について

【受付時間】 月曜日～金曜日 8時30分～17時00分  
(土・日・祝・年末年始は休み)

【相談電話】 083-924-0999

または



消費者ホットライン 188 局番なし

日本全国のお近くの消費生活相談窓口をご案内します。

### 3 持続可能な社会を目指した消費生活の推進

- (1) 消費者団体等の活動の促進
- (2) 消費者リーダーの活動の促進
- (3) エシカル消費をはじめとする持続可能な社会を目指した取組の推進
  - ・「やまぐちエシカル推進パートナー」登録事業者と連携した啓発キャンペーンの実施
  - ・体験型エシカル消費啓発イベントやエシカル消費啓発講座の実施
  - ・県庁内関係部局と連携した消費者向けイベントによるSDGsの理念の効果的な発信
- (4) 消費者向け情報の発信
  - ・各メディア（ラジオ、テレビ、広報誌等）を活用した情報発信
- (5) 消費者の意見の反映
  - ・消費生活に関連する施策に関して消費者の意見を県政に反映するための消費生活審議会の開催



〔フードバンクの取組を社会見学で説明〕

#### 【評価指標】

名称	現状値	目標値
やまぐちエシカル推進パートナー登録事業所数	115事業所 《2021（令和3）年度末》	230事業所 《2026（令和8）年度末》

#### ～エシカル消費の第一歩～ 認証ラベルを探してみよう！

エシカル消費につながる“よくできたモノ”に与えられる認証ラベル。認証ラベル付き商品を購入することで、環境・社会に配慮した消費行動につながります。

どんなラベルがどのような商品につけられているのか、探してみるのも面白いかもしれませんね。

★エシカル消費はSDGsにつながる取組のひとつです★



#### ＜認証ラベルの例＞

やまぐちブランド



山口県で生産される農林水産物及び主な原材料が山口県産100%の加工品を対象に、味や品質を重視した独自の基準を設けて厳選し、登録した商品につけられるマーク。



## 4 消費者教育の推進及び情報発信

- (1) 地域における消費者教育の推進
- (2) 学校等における消費者教育の推進
  - ・教育委員会等との連携による、教職員に対する消費生活情報の提供
- (3) 消費者の特性に配慮した消費者教育の推進
  - ・幼年期から高齢期までのライフステージや経験に応じた啓発講座の実施
- (4) 成年年齢引下げへの対応
  - ・学生消費者リーダーと連携した若者目線での効果的な啓発活動の実施
- (5) 消費者の自立の支援を担う人材の育成
- (6) デジタルを活用した情報発信
  - ・消費生活に関する情報について、SNS等のデジタルを活用した消費生活に関する情報発信の推進



〔学生消費者リーダーの啓発活動〕

### 【評価指標】

名称	現状値	目標値
高等学校・大学等の「やまぐち・くらしの安心ネット」の活用率	92.2% 《2021（令和3）年度末》	100% 《2026（令和8）年度末》

## 「成年」と「未成年」 なにが違うの？

2022（令和4）年4月1日から成年年齢が **18歳** に引き下げられました！

成年	未成年
一人で契約をすることができる	親などの同意なく結んだ契約は、取り消すことができる

成年になると、一度結んだ契約を守らないといけない責任が生まれます。

18歳から成人！

契約などでトラブル  
になる可能性！？

若者が悪徳業者  
のターゲット



## 5 連携・協働の推進

- (1) 国・他の自治体との連携・協働
  - ・広域的事案について、国や近隣他県等との連携による事業者への処分及び指導
- (2) 警察との連携・協働
  - ・警察と連携したうそ電話詐欺対策として効果的なツールである「警告メッセージ付き通話録音装置」等の普及啓発キャンペーンの実施
- (3) 学校との連携・協働
  - ・「やまぐち・くらしの安心ネット通信」の高等学校等への配信による被害事例等の最新情報の紹介
- (4) 消費者団体や民間事業者等との連携・協働
  - ・「188（いやや）見守りサポーター」等と連携した地域における見守り活動の促進
  - ・山口県金融広報委員会と連携した金融知識習得を目的としたイベントの実施



〔悪質電話勧誘等被害防止  
キャンペーン〕



〔親子のためのおかね楽習  
フェスタ in ひかり〕

### 【評価指標】

名称	現状値	目標値
188（いやや）見守りサポーターへの参加事業者数	209事業者 《2021（令和3）年度末》	250事業者 《2026（令和8）年度末》

## 188（いやや）見守りサポーターの活動って？

高齢者等を、悪質な消費者被害から守るため活動しているのが「188（いやや）見守りサポーター」。

その活動は、高齢者の自宅を訪問した際に注意喚起のチラシを配布したり、社内研修で消費者被害防止をテーマに講習を行ったりと様々です。

身近な高齢者が被害に遭わないよう、「188（いやや）見守りサポーター」として活動してみませんか。



〔啓発チラシ〕



〔啓発ステッカー〕

- ◆ 188（いやや）見守りサポーターの登録はこちらから



# 若者向けの消費者トラブル学習サイト！

## 知っちょる！？

### 消費者トラブルまなべるサイト



若者の消費者被害の未然防止のために県消費生活センターのホームページ内に開設しており、啓発動画や体験型コンテンツ等を通じて、悪質商法が身近なものであることと、トラブル回避の方法を学ぶことができます。



### <体験学習型消費者教育施設「まなべる」をご存じですか？>

消費生活をテーマに、タブレット等による専用端末を活用した体験学習型消費者教育施設です。消費生活トラブルを疑似体験したり、クイズで学ぶこともできます。

体験学習型 消費者教育施設

# まなべる

## 消費生活トラブルを体験しながら、楽しく学ぼう！

家族と、クラスメイトと、地域の仲間といっしょに、「学ぶ」「気づく」「知る」に対応できるコンテンツを体験し、より効果的に消費生活問題を「学べる」場所。それが消費者教育施設「まなべる」です。

体験  
したい人は



### ●利用時間

平日 9:00~16:30  
(入場受付16:00まで)



「まなべる」を利用して、消費者カアップ!!



### ●消費生活体験ゾーン

- 契約
- ネット系トラブル
- 通信販売
- 対人系トラブル(キャッチセールス他)
- 詐欺系トラブル
- 製品事故

各ブースに専用端末機を設置、オリジナルソフトで、消費生活トラブルの疑似体験ができます。自分の行動・対応をチェックしてみまよう。

### ●消費生活情報ゾーン

パンフレットや書籍など、消費生活に関する豊富な情報を閲覧できるコーナー。検索用パソコンでキーワード検索もでき、知りたい情報を簡単に入手することができます。DVDの貸出もしています。

### ●キッズルーム

「まなべる」には、子育て中の方にも気軽に利用していただけるよう、キッズルームを設けています。



### ●消費者教育ブース

消費者団体や市町の活動など地域での消費者教育を紹介しています。

### ●まなべる学習室

消費者教育・啓発講座の開催など、多目的に活用できるスペースです。

発行  
編集

2023(令和5)年3月  
山口県環境生活部県民生活課  
〒753-8501 山口市滝町1番1号  
TEL : 083-933-2608  
FAX : 083-933-2629  
E-mail : a12100@pref.yamaguchi.lg.jp