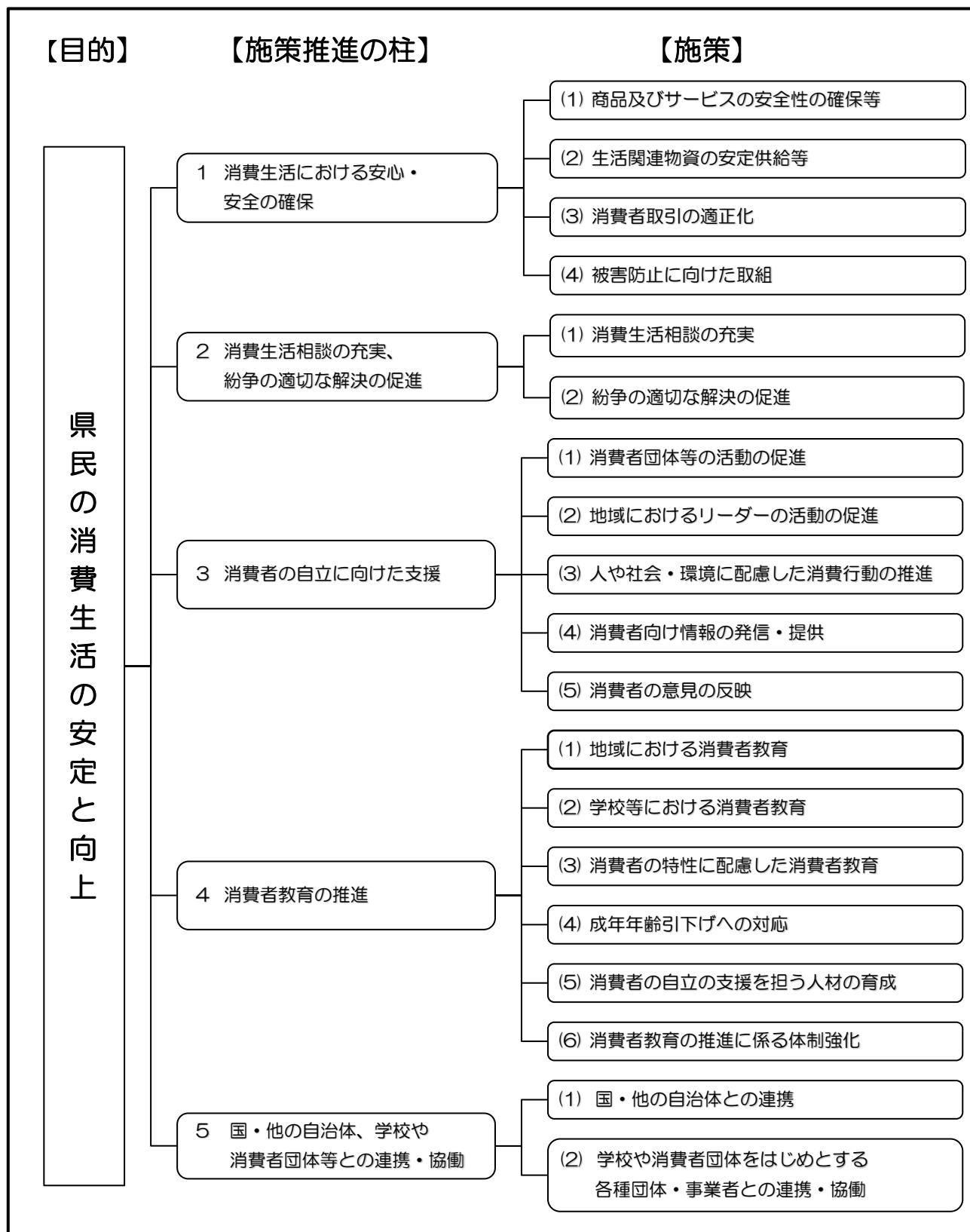


第3章 施策の展開

前章に掲げた消費者を取り巻く現状と課題を踏まえ、5つの項目を柱に19の施策を推進します。

《施策の体系図》



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

ア 商品及びサービスの安全性の確保

生命や身体に関する重大事故等が発生した場合には、消費者庁に直ちに通知するなど、消費者事故等の情報の適正な処理に努めます。

また、消費者庁や国民生活センター等との連携のもとに、消費者の生命や身体、財産に危害を及ぼす恐れのある商品・サービスについては、速やかに情報の収集や必要な調査を行い、ホームページ等を活用して、消費者に迅速に情報を提供するとともに、必要に応じて、消費生活条例に基づき、事業者に対し、商品等の供給の停止等を勧告します。

イ 消費者の信頼の確保

事業者に対し、商品やサービスの品質向上に向けた取組、法令遵守のための自主基準の制定、消費者からの苦情を処理する「お客様相談窓口」の整備を要請します。

また、消費者からの苦情や相談の内容をもとに、事業活動の中で消費者に対し配慮が必要な点を類型化し、その内容を事業者や事業者団体に助言することにより、事業者が行う法令や企業倫理遵守のための取組を支援します。

〈具体的な取組〉

- 消費者庁に対する事故情報の通知
- 消費者庁に寄せられた事故情報の収集
- 消費生活相談を通じた事故情報の収集
- ホームページ等を活用した事故情報の提供や、日常生活における様々な事故に関する注意喚起
- 危険な商品・サービスについて、消費生活条例に基づく事業者への供給停止勧告等
- 事業者に対する、自主基準の策定や苦情処理体制の整備に向けた要請
- 消費生活相談等に基づく事業者団体等への助言

第3章 施策の展開

(2) 生活関連物資の安定供給等

消費生活に関連性が高い物資の価格調査を行い、その結果をホームページにより情報提供します。

また、生活関連物資の価格の急騰時に、買占め又は売惜しみなどの不適正な事業行為を行う事業者には、消費生活条例に基づき、是正を勧告し、事業者が勧告に従わない場合は、事業者名の公表を行うことにより、生活関連物資の安定的な供給の確保を図ります。

〈具体的な取組〉

- 消費生活に関連性が高い物資の価格調査
- ホームページによる県民への情報提供
- 不適正な事業行為に対する是正勧告等

(3) 消費者取引の適正化

ア 不当な取引方法の禁止

消費生活センター等の相談窓口が受け付けた相談を基に調査を行い、不当な取引行為を行う悪質な事業者に対しては、消費生活条例に基づき是正を勧告し、事業者が勧告に従わない場合は、事業者名を公表するほか、事業者の行為が特定商取引法に抵触する場合には、同法に基づき、改善に向けた指示や業務停止命令等の行政処分を行います。

イ 表示の適正化

広告などの表示は、消費者が商品やサービスを購入・利用する際に、適切な選択を行うための基礎となる情報であることから、事業者に対して、適正な表示を行うよう、関係法令に基づき指導等を行います。

また、消費者が商品の品質を正しく認識し、その購入に際し不測の損害を受けることのないよう、市町と連携し、関係法令に基づき販売店への立入検査等を行います。

〈具体的な取組〉

- 消費者からの相談や通報に基づく、事業者への報告徴取や改善指導等
- 悪質な事業者に対する、関係法令に基づく行政処分の実施
- 関係法令に基づく、販売店等への立入検査

(4) 被害防止に向けた取組

国民生活センターと全国の消費生活センター等を結ぶ情報ネットワーク（P I O－N E T^{*11}）による情報や、消費生活センター等に寄せられた相談から、最新の消費者トラブルの事例を分析し、対応策を検討するとともに、電子メールやホームページを活用して、消費者に対する注意喚起情報の迅速・的確な提供を図り、被害防止に努めます。

また、消費者一人ひとりが自ら進んで被害防止に向けた必要な知識の習得や情報の収集を行うことができるよう情報提供に努めるとともに、福祉関係者や、日常生活に欠かせない身近な事業者である「188（いやや）見守りサポーター^{*12}」と連携して、地域での見守り活動を促進し、消費者被害の未然防止に努めます。

特に、悪質商法の標的とされやすく、消費者被害が認識されにくい状況にある高齢者や障害者等の被害を防止するため、市町における地域見守りネットワークとしての消費者安全確保地域協議会の設置を促進します。

〈具体的な取組〉

- P I O－N E Tの活用等による迅速な情報収集、事例分析及び対応策の検討
- ホームページによる学習機能の提供
- 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
- 市町関係部局間の連携支援などによる消費者安全確保地域協議会の設置促進

▼ 188（いやや）見守りサポーターによる地域での見守り活動

※高齢者への声かけや啓発チラシの配付



〈移動販売車の巡回時〉



〈店頭や自宅訪問時〉



〈家庭ごみの収集時〉

^{*11} P I O－N E T（バイオネット）：「全国消費生活情報ネットワーク・システム（Practical Living Information Online Network System）」の略称。国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行うシステム。消費生活相談に関する類似案件の検索や処理結果の参照等が可能であり、消費生活相談員による対応の際に活用されている。

^{*12} 188（いやや）見守りサポーター：悪質商法や架空請求などの消費者被害から高齢者等を守るため、日常の事業活動の中で、高齢者等への声かけや見守りなどを行う県内の事業者。県への登録制となっており、具体的には、注意喚起のチラシ配布や消費者被害防止のための社内研修などを行う。

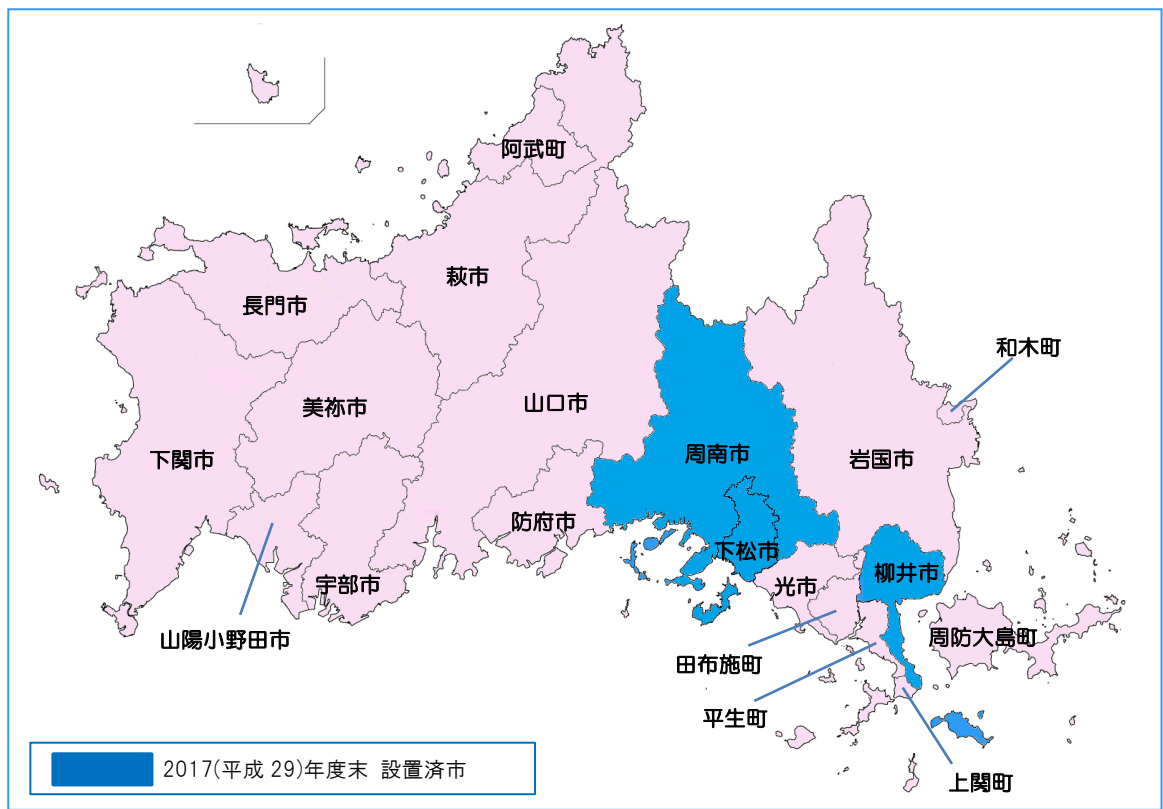
【評価指標①】

「消費生活における安心・安全の確保」に向けた取組が進んでいるかを評価する指標として、「消費者安全確保地域協議会の設置市数」を設定します。

目標値は、現状から着実な増加を図ることを基本とし、全市において高齢者や障害者等の見守り体制が整備されるよう、全13市とします。

名称	現状値	目標値
消費者安全確保地域協議会の設置市数	全13市中3市 《2017年度末》	全13市 《2022年度末》

【消費者安全確保地域協議会の設置状況】



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

ア 県消費生活センターの相談対応力の向上

専門的知識や相談対応技術向上のため、研修に消費生活相談員が参加できる機会を確保し、時代に即した実践的な相談対応力の向上に努めます。

複雑化・多様化する消費者被害に迅速に対処するため、消費者庁や国民生活センター等から、消費生活相談の最新情報を収集・蓄積し、複雑化・多様化する相談に迅速に対応します。

山口県弁護士会等の関係団体と緊密に連携し、専門的な相談事案の解決に努め、相談対応力を向上します。

イ 市町への支援等

市町に対し、消費生活センター等の相談窓口の充実や、住民に対する相談窓口の一層の周知を要請するとともに、消費生活相談員の人材確保に向けた支援を行います。

県消費生活相談員による市町への巡回訪問を実施して実践的な助言を行うとともに、消費生活相談員に対する実地研修や経験に応じた専門研修を行うことにより、市町消費生活相談員の相談対応力の向上を図ります。

〈具体的な取組〉

- 県消費生活センターにおける、研修を通じた実践的な相談対応力の向上
- 関係団体との連携による専門的事案への対応力の向上
- 市町に対する消費生活相談窓口の充実への支援
- 消費生活相談員人材バンク^{*13}の運営
- 県消費生活相談員の実践的な助言による市町の相談対応力の向上
- 実地研修や専門研修の開催による消費生活相談員の資質向上

^{*13} 消費生活相談員人材バンク：県内市町及び県消費生活センターにおける消費生活相談員の配置・増員に向けた人材確保を目的として県が運営。消費生活相談有資格者等について、本人の希望に基づき登録を行い、市町及び県消費生活センターからの要請に基づき、登録情報の提供を行う。

第3章 施策の展開

(2) 紛争の適切な解決の促進

消費者からの苦情の申出に対しては、迅速な解決に向けて助言やあっせん等を行います。

法律的な判断や専門的な判断が必要な場合は、その内容に応じて山口県消費生活審議会の調停に付するほか、山口県弁護士会、山口県司法書士会、法テラス^{*14}等の関係機関や、国民生活センター紛争解決委員会^{*15}による裁判外紛争解決手続^{*16}などを活用した解決方法を紹介し、適切かつ迅速な解決に努めます。

消費者の財産的被害を集団的に回復するため、内閣総理大臣から認証を受けた特定適格消費者団体^{*17}が行う被害回復裁判手続制度^{*18}について、消費者に周知します。

〈具体的な取組〉

- 県消費生活センターによる助言やあっせん等
- 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の紹介等による適切かつ迅速な解決の促進
- 被害回復裁判手続の周知

【評価指標②】

「消費生活相談の充実、紛争の適切な促進」に向けた取組が進んでいるかを評価する指標として、「県・市町消費生活相談員の研修参加率」を設定します。

目標値は、研修費用が自主財源化される中、現状を維持することを基本とし、全ての消費生活相談員の研修機会が確保できるよう、100%とします。

名称	現状値	目標値
県・市町消費生活相談員の研修参加率	100% 《2017年度末》	100% 《2022年度末》

^{*14} 法テラス：刑事・民事を問わず、国民がどこでも法的なトラブルの解決に必要な情報やサービスの提供を受けられるようにするため、「総合法律支援法」に基づき設立された法務省所管の公的な法人である「日本司法支援センター」の愛称。本部（東京都）のほか、県内にも法テラス山口が設置されている。紛争解決のための法制度や相談窓口の案内などの情報提供、無料法律相談などの民事法律扶助のほか、犯罪被害者への支援などの業務を行っている。

^{*15} 国民生活センター紛争解決委員会：消費者と事業者との間で起こる紛争のうちその解決が全国的に重要であるものについて、和解や仲裁を行う組織。法律や商品、役務の取引について専門的な知識・経験を有する15名以内の委員により構成される。

^{*16} 裁判外紛争解決手続：判決などの裁判によらない紛争解決方法を指し、民事調停・家事調停、訴訟上の和解、仲裁及び行政機関や民間機関による和解、あっせんなどを意味する。裁判による紛争解決と比べ、比較的簡易・迅速で、廉価な解決が可能であるところに特徴がある。「ADR (Alternative Dispute Resolution)」と表されることもある。

^{*17} 特定適格消費者団体：悪質商法などの被害に遭った者に代わり、損害賠償を求める訴訟を起こすことができる消費者団体。消費者に代わって不当な勧誘行為などの差し止めを請求できる適格消費者団体の中から選ばれ、2018（平成30）年3月末現在、全国で2団体が認定されている。

^{*18} 被害回復裁判手続制度：事業者の行為により、共通する原因で相当多数の消費者が財産的被害を受けた場合に、特定適格消費者団体が、事業者に対して、消費者のために訴訟及び裁判手続（2段階手続）を行うことで消費者被害の集団的回復を請求できる制度。

3 消費者の自立に向けた支援

(1) 消費者団体等の活動の促進

地域の主役としての消費者団体がそれぞれの地域で行う、高齢者や障害者等を対象にした見守り活動や啓発活動などの自主的な活動を支援します。

消費生活協同組合について、法に基づく検査や指導等を通じて、健全な運営が図られるよう支援します。

消費者団体訴訟制度における適格消費者団体の設立を目指す消費者団体に対し、設立に必要な要件等について情報提供や助言を行います。

〈具体的な取組〉

- 「まなべる」等を活用した消費者団体への学習支援や情報提供
- 消費生活協同組合に対する法に基づく調査、報告の徴取
- 国や山口県生活協同組合連合会と連携した消費生活協同組合に対する運営指導
- 適格消費者団体となることを目指す団体に対する助言、情報提供等

(2) 地域におけるリーダーの活動の促進

これまで育成した地域の消費者リーダーの活動を促進するため、市町に対し、消費者安全確保地域協議会の構成員や消費生活協力員^{*19}としての活用、地域における消費者教育の担い手としての活用を働きかけます。

〈具体的な取組〉

- 市町における消費者安全確保地域協議会の構成員や消費生活協力員としての活用の促進
- 地域における消費者教育の担い手としての活用の促進

(3) 人や社会・環境に配慮した消費行動の推進

イベントや消費者講座の開催、ホームページ等を通じて、エシカル消費の理念に係る普及啓発を推進します。

また、消費者団体等と協働し、エシカル消費の普及啓発を推進するなど、消費者自らがエシカル消費ができる環境づくりに取り組みます。

^{*19} 消費生活協力員：消費者行政担当部署の職員及び消費生活相談員と連携協力して、見守り、相談窓口の周知、被害防止のための情報提供の活動に取り組む者。民生委員、福祉関係者、弁護士、市民ボランティアなど。消費者安全法に基づき、地方公共団体の長が委嘱する。

〈具体的な取組〉

- 啓発講座の開催やホームページ等を通じたエシカル消費の理念の普及啓発
- 消費者団体等との協働による、エシカル消費の普及啓発の推進

▼ 「エシカル・ラボ in 山口*20」の開催



〈知事による「山口エシカル宣言」〉

山口エシカル宣言

ここ山口は、国内外に誇れる産業の集積や優れた立地環境、素晴らしい観光資源や農林水産資源、そして豊かな自然、輝く歴史や文化など、多くの魅力に溢れており、これらを後世にしっかりと引き継いでいく必要があります。

一方、直面する人口減少問題の克服をはじめとする様々な困難をはね返し、活力ある、県民誰もが将来に希望を持って、いつまでも安心して暮らし続けることができる県づくりに全力を挙げて取り組んでいく必要があります。

こうした取組を着実に進めていく上で、県民の一人ひとりが社会的な課題を認識し、課題解決に向けた行動をすることが重要です。特に、普段の生活の中で、人や社会、環境に配慮した消費行動、いわゆる「エシカル消費」に気づき、取り組むことが最初の大きな第一歩となります。

今年は、明治改元から150年という大きな節目の年です。

150年前、我々の先人たちは、「志」と「行動力」により、大変な苦難を乗り越え、明治維新、そして、極めて短期間での近代化を成し遂げました。

今こそ私たちは、先人たちに学び、この困難を突破し、未来を切り拓いていかなければなりません。

明治改元150年の今年、「維新胎動の地 山口県」において、「私たちの消費行動で世界の未来を変えていく」という高い「志」を持ち、エシカル消費の推進に新たにチャレンジしていくことをここに宣言します。

*20 エシカル・ラボ in 山口：「エシカル・ラボ」は、エシカル消費の意義や必要性などについて知っていただく場として全国で開催するシンポジウム。2015（平成27）年に第1回が東京都で開催され、その後、徳島県、鳥取県、秋田県で開催されており、2018（平成30）年の本県での開催が都道府県レベルでは5番目となる。

(4) 消費者向け情報の発信・提供

ホームページ上に消費者の自立に向けて学習できる機能を充実し、県民に対し消費者問題に関する知識を自発的に学習できる機会を提供します。

「やまぐち・くらしの安心ネット」を活用して、高等学校・大学等に対し、消費生活情報を提供します。

消費生活センター等の相談窓口や全国で運用されている「消費者ホットライン『188』（いやや!）」を周知します。

高校生や大学生の啓発活動の核となる大学生の消費者リーダー（以下「学生消費者リーダー^{*21}」という。）を養成するとともに、その学生消費者リーダーが中心となって効果的な啓発手法を開発し実践することにより、消費者の自立を支援します。

〈具体的な取組〉

- ホームページによる学習機能の提供
- 「やまぐち・くらしの安心ネット」を活用した情報発信
- テレビやラジオ、広報誌等を活用した情報発信
- 学生消費者リーダーを活用した情報発信

(5) 消費者の意見の反映

学識経験者や消費者代表、事業者代表などで構成された山口県消費生活審議会の調査や審議の結果得られた意見に対しては、消費生活に関する施策に反映するよう努めます。

また、消費者団体との情報交換や、消費者に対する各種調査等を通じて得られた意見を消費者施策に反映するよう努めます。

〈具体的な取組〉

- 山口県消費生活審議会の審議
- 消費者団体との情報交換等

^{*21} 学生消費者リーダー：県が主催する消費者講座等の実施プログラムを修了した、県内の大学に在籍する学生(短期大学・高等専門学校等含む)。修了者に対し、認定証を交付する。

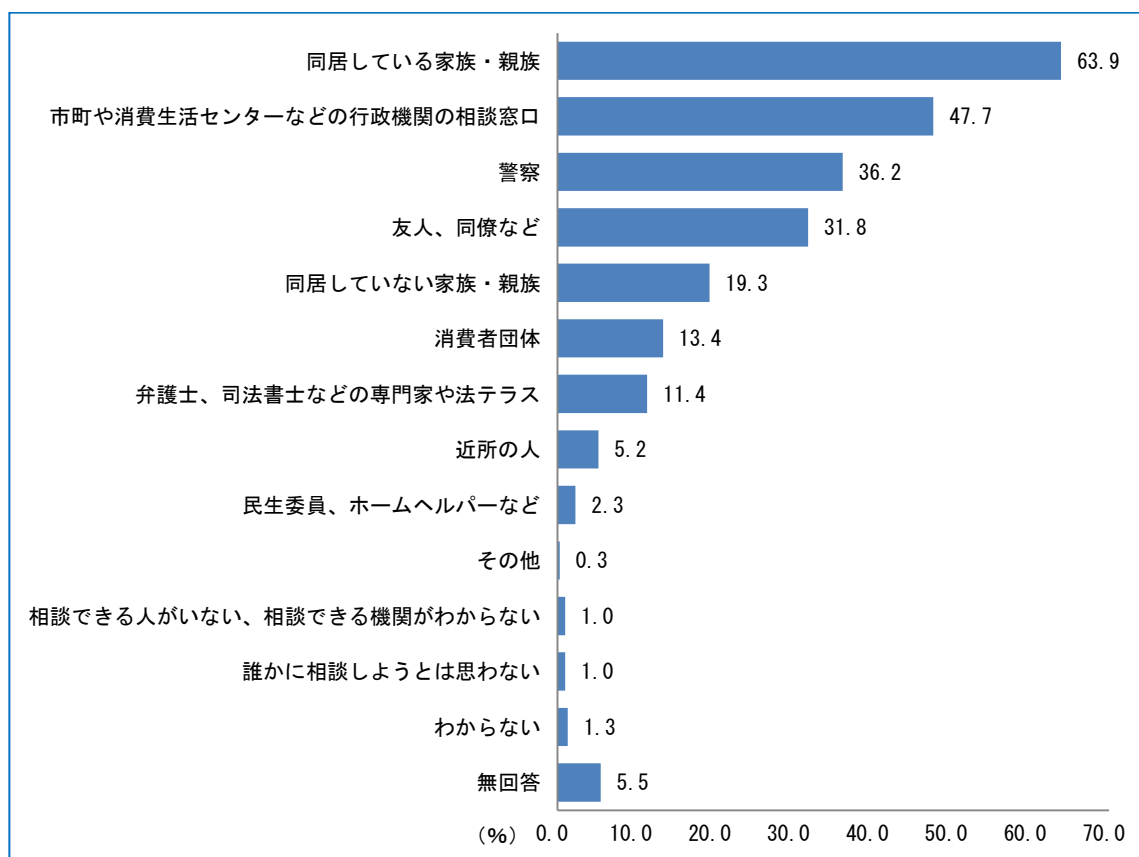
【評価指標③】

「消費者の自立に向けた支援」に向けた取組が進んでいるかを評価する指標として、「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（県政世論調査）」を設定します。

目標値は、現状から着実な増加を図ることを基本とし、「同居している家族・親族」を上回る70%とします。

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 (県政世論調査)	47.7% 《2017年度調査》	70% 《2022年度調査》

◆消費者被害発生時の相談先



出典：2017(平成29)年度県政世論調査結果

被害を受けた時の相談相手について、「同居している家族・親族」(63.9%)が最も高く、次いで「市町や消費生活センターなどの行政機関の相談窓口」(47.7%)となっている。

4 消費者教育の推進

(1) 地域における消費者教育

子どもから高齢者まで県内の幅広い世代に向けて、県庁内に設置している体験学習型消費者教育施設「まなべる」の利用を呼び掛け、消費者教育の拠点施設としての活用を図ります。

また、「まなべる」に展示・保管している消費者教育の学習用教材の充実に努めます。

地域で開催される消費者教育のための講座に講師を派遣し、地域における消費者教育を支援します。

各市町に対して、地域の消費者団体との連携・協働や消費者リーダーの活用を促すことにより、市町における消費者教育の推進を支援します。

〈具体的な取組〉

- 「まなべる」の学習用教材の充実
- 地域における消費者教育講座への講師派遣

(2) 学校等における消費者教育

ア 教育委員会等との連携

小学校や中学校、高等学校・特別支援学校等で実施される消費者教育の充実に向けて、教育委員会等と連携し、教職員に対して、消費者を取り巻く社会環境の変化や、消費生活相談において把握した課題、学校現場のニーズを踏まえた消費生活情報を提供します。

教職員に向けた情報提供や児童・生徒の社会見学の場として「まなべる」の活用を促進します。

山口県金融広報委員会^{*22}と連携して、教職員に向けた金融に関する研修等を実施するとともに、金融・金銭教育が効果的に実施されるよう教育方法の研究を行います。

イ 児童・生徒に対する消費者教育機会の提供

児童・生徒が「まなべる」を見学するときには、学習用教材を活用した消

^{*22} 山口県金融広報委員会：山口県、山口県教育委員会、中国財務局山口財務事務所、日本銀行下関支店、その他の公的団体、金融機関などによって構成されている組織。中立・公平な立場から、公民館等への金融広報アドバイザーの派遣により金融知識や情報の提供などを行うほか、イベントやセミナーの開催、教育研究校の指定などにより、児童・生徒の発達段階に応じた金融・金銭教育の支援を行っている。

第3章 施策の展開

費者教育を行います。

また、コミュニティ・スクール^{*23}の取組と連携して、外部人材も活用した講師を積極的に派遣するなど、児童・生徒の発達の段階に応じた消費者教育が行われるよう支援します。

ウ 保護者に向けた消費者教育

学校や地域での啓発講座や「まなべる」での消費者教育を通じて、子どもが陥りやすい消費者トラブルや消費生活に関する注意喚起等の情報を提供し、消費者教育の充実に努めます。

〈具体的な取組〉

- 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
- 山口県金融広報委員会との連携による、金融・金銭教育研究校の指定並びに教育関係者への情報提供及び研修の実施
- 児童・生徒の発達の段階に応じた啓発講座の実施
- 学校等を通じた保護者への情報提供

▼ 「まなべる」での消費者教育



(3) 消費者の特性に配慮した消費者教育

地域や学校において、幼児期から高齢期まで、それぞれのライフステージや経験に応じた消費者教育を推進します。

悪質商法の標的とされやすく、消費者被害が認識されにくい状況にある高齢者や障害者等の金銭管理の支援が必要な者に対し、消費者被害を防止するため、年齢や障害の特性等に応じた学習の機会を提供し、消費者教育を推進します。

^{*23} コミュニティ・スクール：学校運営協議会が設置されている学校のこと。学校の課題解決に向けて保護者や地域住民が学校運営に参画し、学校・家庭・地域が連携・協働しながら子どもたちの豊かな学びや成長を支えていく取組が行われている。

〈具体的な取組〉

- 児童・生徒の発達段階に応じた啓発講座の実施
- 消費者の特性に応じた学習教材の提供や啓発講座の実施

(4) 成年年齢引下げへの対応

成年年齢の18歳への引下げにより、18歳、19歳の若者の消費者被害が増加する恐れがあるため、学校等と連携し、高校生や大学生に対して、被害防止のための啓発を行います。

学生消費者リーダーを育成し、若者に効果的な啓発方法を開発して実践するとともに、高等学校・大学等に対し、身近でタイムリーな消費生活情報を提供し、若者の消費者被害の防止を図ります。

〈具体的な取組〉

- 学校等と連携した、高校生・大学生に対する啓発講座の実施
- 学生消費者リーダーの育成
- 学生消費者リーダーによる若年消費者への効果的な啓発活動の実施
- 「やまぐち・くらしの安心ネット」を活用した、高等学校・大学等への情報発信

▼ 学校と連携した啓発講座



〈高等学校での出前講座〉

▼ 学生消費者リーダーの育成



〈グループ討議〉



〈グループ発表〉

第3章 施策の展開

(5) 消費者の自立の支援を担う人材の育成

消費者安全確保地域協議会の構成員や188（いやや）見守りサポーターに対し、先進的な見守り手法の紹介を行うなど、見守り技術の向上に努めます。

地域の消費者のリーダーとして意欲のある者に対し、社会経済情勢の変化や、複雑化・多様化する消費者問題に対応できるよう学習機会の提供に努めます。

意欲のある学生に対し、体系的な消費者教育を行って、学生消費者リーダーとして育成します。

〈具体的な取組〉

- 消費者安全確保地域協議会の構成員や188（いやや）見守りサポーターに対する、見守り技術支援
- 地域の消費者のリーダーへの学習支援
- 学生消費者リーダーの育成

(6) 消費者教育の推進に係る体制強化

消費者教育推進地域協議会としての役割も担う山口県消費生活審議会に、中学校や高等学校等の教育関係者等で構成する部会を設け、消費者教育を推進する上で必要な取組について、専門的知見から調査・審議を行います。

〈具体的な取組〉

- 消費者教育推進地域協議会の構成員相互での情報交換
- 学識経験者等で構成する部会における、専門的事項の調査・審議

【評価指標④】

「消費者教育の推進」に向けた取組が進んでいるかを評価する指標として、「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」を設定します。

目標値は、新たな取組として、県内全ての高等学校・大学等に対しネットを使って配信する消費生活情報の活用を促進し、活用した学校の割合を100%とします。

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	0% 《2017年度末》	100% 《2022年度末》

◆若者版「やまぐち・くらしの安心ネット通信（消費生活情報）」

やまぐち通信
～やまぐちくらしの安心ネット通信～
若者版
発行：山口県消費生活センター
平成30年7月11日
第1号

消費生活トラブル情報 注目!
大手通販サイトをかたり未納料金を請求するSMS(ショートメッセージサービス)に注意!

相談事例
スマートフォンに、「有料動画サイトへの登録料が未納である。本日中午に連絡がない場合は裁判手続に移行する」という内容のSMSが届いた。送信元として大手通販サイト名が記載されていたが、このサイトを利用したことはない。どうしたらよいか。

アドバイス
○ 心当たりのない不審なSMSが届いたら、**開かず**にすぐ削除することが大切です。
○ 送信元の名前等に聞き覚えがあっても**安易に信用しない**ようにしましょう。連絡をする時、**個人情報を開き出されたり、金銭を要求**されたりする場合があります。
○ 心配なときは、お近くの**消費生活センター**にご相談ください。

山口県消費生活センター TEL.083-924-0999 / 083-924-2421
相談受付時間 月～金 18:30～19:00 土 18:30～17:00

〈表面〉

豆知識 「契約」ってなんだろう?

「契約」と「約束」の違い
契約
法的な拘束力を伴った約束のこと。
⇒ 法律上の権利と義務が発生する。守らなければ、裁判所等から契約内容の実現を強制させられる。
約束
当事者間で取り決めたこと。
⇒ 守らなくても、法的責任を負わないが、当事者間の信頼関係を損なう。

「契約」の成立時期
売主 売ります 買主 買います
当事者の合意で**契約成立!**
○ 買主の「買います」という申込みと売主の「売ります」という承諾が合意すれば、契約は成立します。口約束でも原則として契約は成立します。

お知らせ 消費生活センターに相談しよう!
消費生活センターには、**専門の相談員が常駐**しており、商品を購入したり、サービスを利用したりしたときに起こるトラブルなど、**消費生活に関する相談**を受け付けています。
相談員は、消費者が「**自分五経進ます**」ための助言や、必要に応じて事業者と消費者の間に**あっせん**を行っています。「契約内容がよく分からない」「トラブルに遭ったかもしれない」と疑問や不安を感じたときは、消費生活センターにご相談ください。
相談料は**無料**です。
※ 電話又は来所にて受け付けています。

消費者ホットライン「188」 ご案内の流れ
※ 対応が仕方がない場合は、お住まいの市町の消費生活センターや相談窓口又は山口県消費生活センターなどへお問い合わせください。

〈裏面〉

◆高齢者版「やまぐち・くらしの安心ネット通信（消費生活情報）」

やまぐち通信
～やまぐちくらしの安心ネット通信～
平成30年4月2日
-207号-

消費生活トラブル情報 注目!
消費生活センター等をかたる不審な電話やはがきに御注意ください!

相談事例
消費生活センターやこれに類似した名称をかたる者から、不審な電話がかかってきた。自宅にはがきを身に覚えのない料金の支払いを要求された、という相談が寄せられています。かたられた名称には、「消費者センター」、「消費者相談センター」、「消費者生活相談センター」、「消費生活情報センター」などがあります

アドバイス
消費生活センターは、消費生活センターに相談をしたことのない方に電話をかけたりはがきを送ったりすることはありません。
消費生活センターの相談料は無料であり、どのような名目でも、消費生活センターから消費者の皆様にお金を請求することは絶対にありません。
連絡してきたのが本物の消費生活センターなのか、少しでも疑問や不安を感じたら、電話やはがきで指定された電話番号ではなく、消費者ホットライン「**188**」へお問い合わせください

山口県消費生活センター TEL.083-924-0999 / 083-924-2421
相談受付時間 月～金 18:30～19:00 土 18:30～17:00

〈表面〉

注意情報 自動ドアによる事故に注意!

事例紹介
○ 銀行の自動ドアから出てくる利用者と同時に中に入るつもりでしたが、少しタイミングが遅くなったため、閉まってきたドアに上腕及び顔がぶつかった。
○ 自動ドアが閉まりそうだったので、急いで手を差し出したところ、そのままドアが閉まり、指を挟まれ骨折した。

注意点
○ ドアが閉まりそうになったときに、走って通り抜けようとしたり、思わず隙間に手を入れたりしてしまうことは、ドアにつかたたり挟まれたりする事故につながるため危険です。自動ドアは、センサーが通行人を検知すると開く仕組みになっていますが、センサーが検知してからドアが開くまでには時間差がありますので、慌てず、ドアの前で一旦立ち止まって再度ドアが開くのを待つようにしましょう。

お知らせ 消費者各務出前講座の講師を派遣します
山口県消費生活センターでは、県内の公民館や学校などの学習会に、無料で消費者講座の講師を派遣します。
講師の派遣を希望される場合は「講師派遣申請書」をダウンロードして、郵送・FAX・メール等でお申し込みください。
申込日により派遣できないことがありますので、申請はお早めをお願いします。

山口県消費生活センター TEL.083-924-0999 / 083-924-2421
相談受付時間 月～金 18:30～19:00 土 18:30～17:00

〈裏面〉

5 国・他の自治体、学校や消費者団体等との連携・協働

(1) 国・他の自治体との連携

ア 国や他の都道府県等との連携

複雑化・多様化する消費者問題に関して、全国的な対応や関係法令の整備が必要な場合は、国に対して提言や要望を行います。

重大な消費者事故等については、消費者安全法に基づき、国に対して情報を速やかに通知するとともに、状況に応じて消費者の安全確保に必要な措置の実施を要請します。

県域を越えて活動する悪質な事業者については、国や関係する都道府県等と情報共有を行うなど密接に連携して、是正に向けた指導や行政処分を実施します。

イ 市町との連携

市町における消費生活相談員の人材確保や、消費生活相談員への研修等の実施を通じて、市町を支援します。

市町で対応が困難な専門的な消費生活相談事案については、県消費生活センターにおいて、豊富な相談事例の蓄積などを生かして市町に対し助言を行うほか、必要に応じて市町と県が連携して対応します。

市町の消費生活相談窓口から提供された情報を基に調査を行い、悪質な行為を行う事業者に対し、必要に応じて是正に向けた指導や業務停止命令等の行政処分を行います。

〈具体的な取組〉

- 全国的な対応や関係法令の整備に関する国への提言・要請
- 消費者安全法に基づく、重大事故等に関する情報の国への通知
- 市町及び近隣自治体との情報共有等による被害拡大の防止
- 消費生活相談員人材バンクの運営
- 実地研修や専門研修の実施による市町消費生活相談員の資質向上
- 市町で対応が困難な事案に対する県消費生活センターの助言等

(2) 学校や消費者団体をはじめとする各種団体・事業者との連携・協働

ア 学校等との連携・協働

教育委員会や学校等と連携して、教職員に向けた消費者教育に関する研修の実施や情報提供などにより、学校における消費者教育を支援します。

イ 消費者団体との連携・協働

地域に根ざして、消費者に対する啓発活動を行う消費者団体と連携し、消費者に向けた教育活動や、地域における見守り活動等を通じて、高齢者や障害者等の消費者被害の未然防止に努めます。

ウ 専門家・関係機関等との連携・協働

法的判断が必要な事案や専門的な対応が必要な事案に対しては、山口県弁護士会や山口県司法書士会、法テラス等の関係機関と連携して、適切に対応します。

弁護士や司法書士等の専門家を講師とする消費生活相談員研修や消費者に向けた啓発講座を開催するなど、複雑化・多様化する消費者問題への的確な対応を図ります。

山口県金融広報委員会と連携して、地域や学校において、ライフステージや発達段階に応じた金融・金銭教育や啓発活動を推進します。

エ 事業者団体等との連携・協働

事業者団体や警察と連携して、「警告メッセージ付き通話録音装置」等の被害防止対策機器の普及を促進し、被害の未然防止に努めます。

日常生活に欠かせない身近な事業者である188（いやや）見守りサポーター等と連携して、地域における見守り活動を促進することにより、高齢者や障害者等の消費者被害の未然防止に努めます。

〈具体的な取組〉

- 教育委員会等と連携した、消費者教育に関する研修の実施や情報提供等
- 地域において高齢者や障害者等の見守り活動を行う団体等と連携した、消費者被害の未然防止活動
- 弁護士による法律相談や専門家による消費生活相談員研修・啓発講座の実施
- 山口県金融広報委員会と連携した、地域・学校における金融・金銭教育の実施
- 事業者団体等と連携した被害防止対策機器の普及の促進
- 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

▼ 被害防止対策機器の普及促進



〈店頭での「警告メッセージ付き通話録音装置」啓発キャンペーン〉

【評価指標⑤】

「国・他の自治体、学校や消費者団体等との連携・協働」に向けた取組が進んでいるかを評価する指標として、「188（いやや）見守りサポーターへの参加事業者数」を設定します。

目標値は、新たな取組として、年間30事業者との協力関係が構築できるよう、150事業者とします。

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	0事業者 《2017年度末》	150事業者 《2022年度末》