

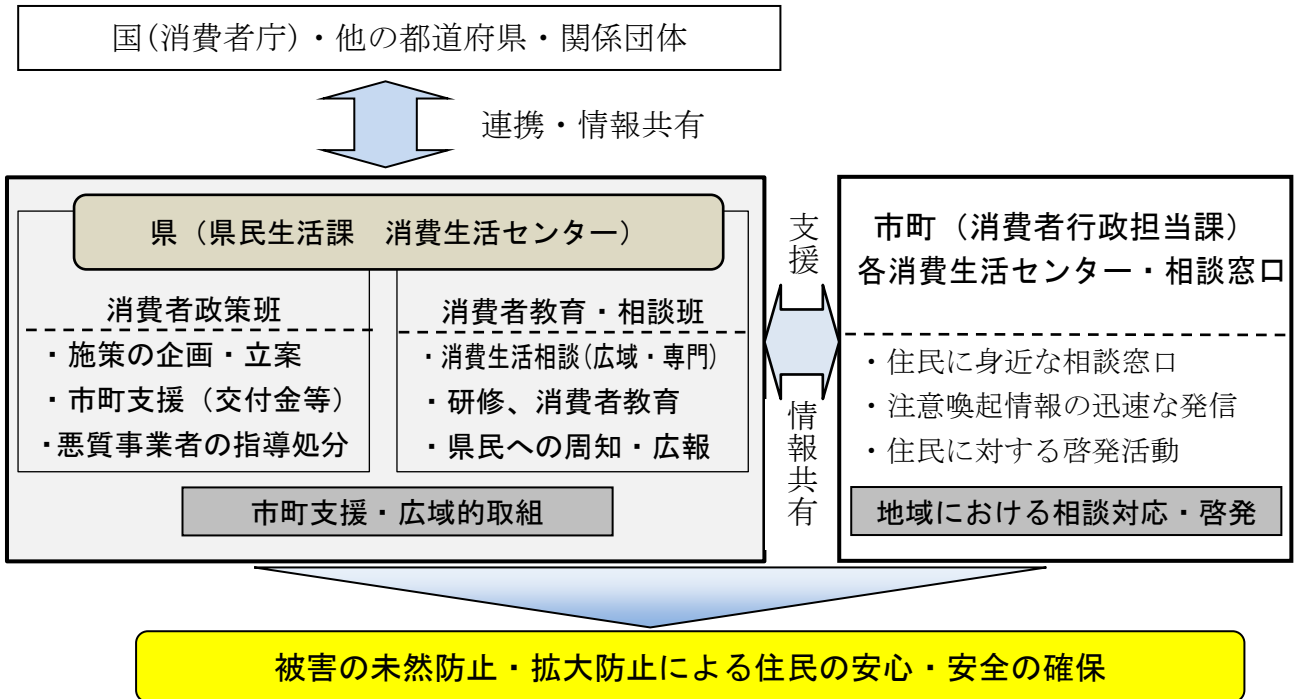
山口県の消費者行政の概況

令和元年9月17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]8:30～19:00 [土]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－ 消費者政策班 － 消費者教育・相談班

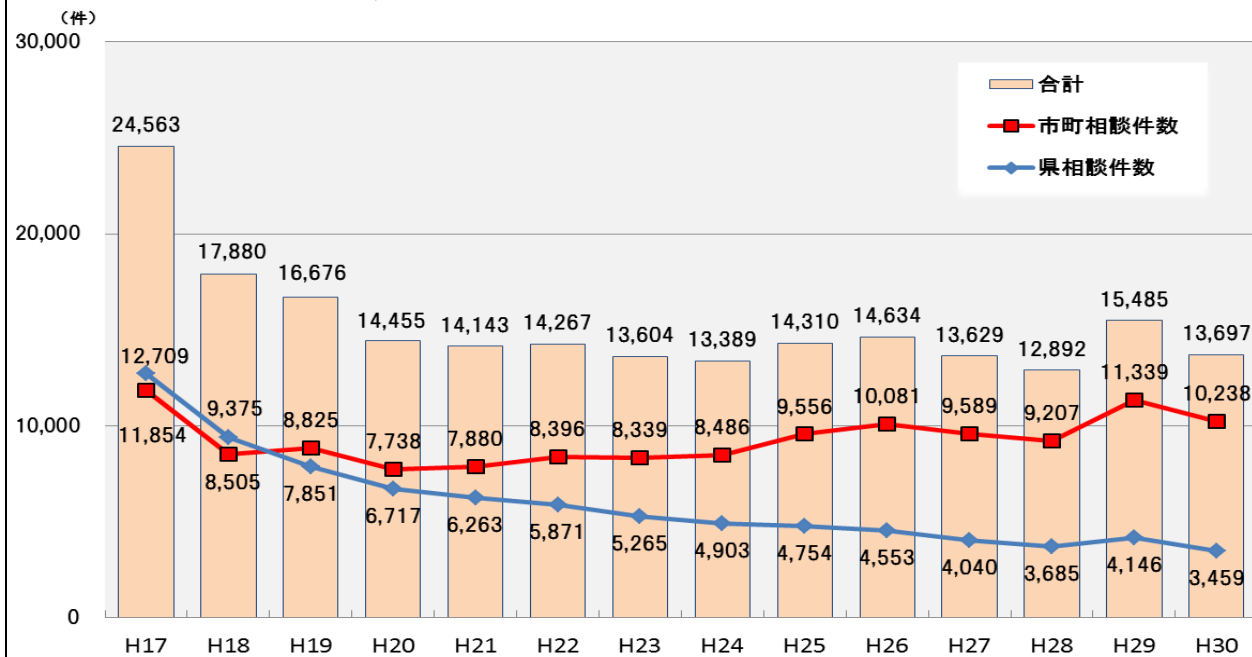
◆市町の消費生活センター設置数の推移

～H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元
11市	12市	12市	12市	13市4町	13市4町	13市4町	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30年度は減少しており、その主な要因は、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	H25	H26	H27	H28	H29	H30	対前年比
県受付件数	4,754	4,553	4,040	3,685	4,146	3,459	83.4%
内あっせん数	379	370	274	339	200	196	98.0%
あっせん率 (%)	8.0	8.1	6.8	9.2	4.8	5.7	—
内あっせん解決数	325	322	239	292	186	174	93.5%
解決率 (%)	85.8	87.0	87.2	86.1	93.0	88.8	—
市町受付件数	9,556	10,081	9,589	9,207	11,339	10,238	90.3%
受付合計	14,310	14,634	13,629	12,892	15,485	13,697	88.5%

◆高齢者が当事者である相談件数

区分	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30
受付合計 (県+市町)	13,389	14,310	14,634	13,629	12,892	15,485	13,697
うち高齢者(65歳以上)	4,160	5,190	5,384	5,161	4,848	5,999	※6,005
高齢者割合 (%)	31.1	36.3	36.8	37.9	37.6	38.7	43.8

※PIO-NETに登録された件数(令和元年5月31日現在)

3 事業の概要（令和元年度の主な取組）

悪質な事業者からの被害を防ぐための相談体制、法執行体制の充実や、消費者教育の推進などによる消費者の自立支援に取り組みます。

なかでも、平成30年度に改定した「山口県消費者基本計画」に基づき、「地域の高齢者を消費者被害から守る見守りネットワークの設置促進」や「成年年齢引下げを見据えた若年者への消費者教育の推進」に重点的に取り組みます。

（1）消費者対策総合推進事業 47,848 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。

項目	内容
消費生活相談機能の充実・強化	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> ○消費者リーダー研修の実施 ・地域における消費者教育を担う人材の育成

（2）**拡**高齢消費者被害防止対策強化事業 2,500 千円（5～6 ページ参照）

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、地域見守りネットワークを強化することによって消費者被害の防止を図ります。

項目	内容
「警告メッセージ付き通話録音装置」の設置促進	<ul style="list-style-type: none"> ○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	<ul style="list-style-type: none"> 新 188（いやや）見守りネットワーク連携会議の設置・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設置・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 6,300 千円 (7 ページ参照)

2022年4月に成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることから、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。

項目	内容
啓発活動の展開	○学生消費者リーダーの育成、効果的な啓発手法の検討 新 学生消費者リーダーの提言によるSNSを活用した啓発
消費者教育セミナーの開催	○教員等が授業などで活用できる知識やスキルを提供

(4) **新**エシカル消費推進事業 3,000 千円 (8～9 ページ参照)

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。

項目	内容
市町、関係団体、事業者と連携した効果的な啓発活動の展開	○山口エシカルガイドブック(仮称)等の作成・配布 【配布先】市町、高校、大学、消費者団体 【活用例】授業、サークル活動での活用 等 ○事業者と連携した体験型エシカル消費啓発イベントの実施 【対象】小学生(3～6年生)及び保護者 【日時】令和元年7月24日(水) 10:00～15:30 【会場】イオン防府(防府市中央町1-3)他 【内容】・講師によるエシカル消費の説明 ・店舗内のエシカル商品の見学 ・消費者団体によるエシカルブースの出展 ・藍染体験(別会場) ○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 【対象】小中学生、一般消費者 【実施場所】県内市町 【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」の設置・開催【新規】

【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。

【構成員】

- 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（民生委員担当課・地域包括支援センター担当課）
- 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

【内容】※年2回（5月、10月に開催）

- 消費者庁や外部講師による講義
（協議会設置の意義・メリット、全国の状況等）
- 県内外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）
- 意見交換等



(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が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。

（8月末時点 56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。

（8月、県内4箇所（宇部、山口、萩、柳井）で開催、参加者数160名）



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、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。

(9月、県内5箇所（下関、光、長門、周防大島、田布施）で実施)

(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。



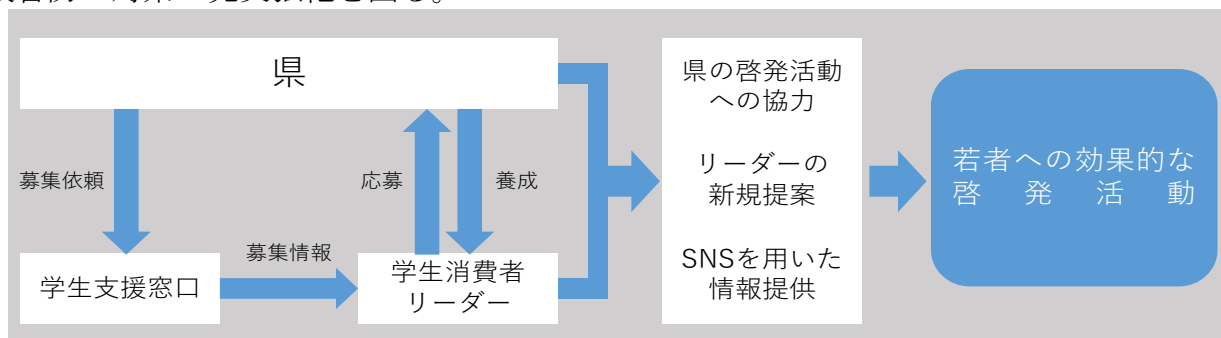
学生消費者リーダー育成事業

(若年消費者被害防止対策強化事業)

1 目的

2022年4月から成年年齢が18歳に引き下げられ、社会的経験が不十分な18歳、19歳の若者の消費者被害の拡大が懸念される。

このため、県では、若者の意見を取り入れた効果的な啓発手法を立案・実践するなど、若者目線に立った啓発活動を展開する「学生消費者リーダー」を育成し、若者の消費者被害防止対策の充実強化を図る。



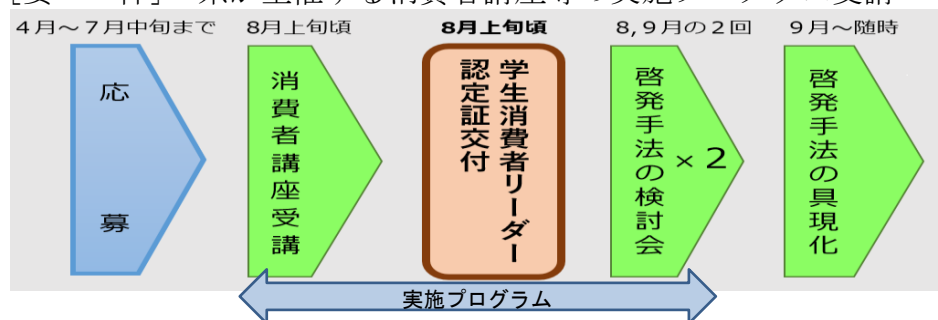
2 内容

(1) 学生消費者リーダーの育成

[対象] 県内の大学生（短期大学、高専含む）

[参加者数] 25名

[要件] 県が主催する消費者講座等の実施プログラム受講



(2) 啓発手法の検討と実施

○リーダーが同世代の若者に向けた効果的な啓発手法を検討し、県に提案

○提案された啓発手法の実施

- ・啓発動画を制作し、SNS上に配信（1期リーダー提案）
- ・SNS上から県のHPに誘導し、若者に向けた注意喚起を実施

《イメージ》



(3) 学生消費者リーダーによる啓発活動

○SNSを用いた消費生活関連の情報発信

○県が主催する高校等への出前講座の講師として活動

○ラジオの啓発番組への出演

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 普及啓発資材の作成

市町や県内の教育機関等への配布、消費生活センター職員の啓発講座で活用するために、普及啓発資材を作成する。

【作成資材】

○「山口エシカル消費ガイドブック（仮称）」

作成目的：今後、エシカル消費普及啓発活動を実施する際の基礎資材。

想定概要：エシカル消費の説明、認証ラベル紹介、県内のエシカル消費の現状 等

配 布 先：市町、高等学校、大学、県立図書館、県立博物館、関係団体 等

○エシカル消費啓発ポスター

作成目的：県民が日ごろから「エシカル消費」という言葉を目にできるように、県民が訪れる施設等に配布、設置。

配 布 先：市町、小・中・高等学校、大学、県立図書館、県立博物館 等

○エシカル消費啓発チラシ

作成目的：県民が日ごろから「エシカル消費」という言葉を目にできるように、県民が訪れる施設等に設置。各種イベント時に参加者に配布。

配 布 先：市町、県立図書館、県立博物館、その他県立施設 等

○エシカル消費啓発のぼり

作成目的：エシカル消費普及・啓発イベント実施時に、入口や会場内に設置。

そ の 他：市町や関係団体がエシカル消費の啓発講座等実施時に貸出も想定。

○エシカル消費啓発活動用ベスト

作成目的：エシカル消費普及・啓発イベント実施時に、スタッフが着用。

そ の 他：市町や関係団体と連携してイベント実施する際は当該職員にも貸出。

○エシカル消費啓発活動参加者配布用ノベルティ

作成目的：エシカル消費普及・啓発イベント実施時に、参加者に配布。

② 事業者と連携した小学生対象の体験型エシカル消費啓発イベントの実施

イオンリテール株式会社と連携し、店舗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

【対象者】 小学生（3～6年生）及びその保護者

【実施日時】 令和元年7月24日（水） 10:00～15:30

【開催場所】 イオン防府（防府市中央町）他

【実施内容】

第一部「みんなで笑顔！エシカル消費」

- ・講師によるエシカル消費の説明
- ・パネル、エシカル商品等展示

第二部「見て触れて納得！エシカル商品」

体験①

- ・店舗内のエシカル商品の説明
- ・県内のエシカル消費活動団体等のブース出展

体験②

- ・藍染体験（市内別会場）



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。

【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) フェアトレードチョコを使用したお菓子作り
エシカルな商品お買い物ゲーム 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：県内市町

実施回数：各市町2回程度（小中学生向け、一般消費者向け）

【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							
		24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
県	S45.8.1	9	9	9	8	7	7	6	6
下関市	S53.4.1	4	4	4	4	4	4	4	4
宇部市	H17.4.1	2	2	2	2	2	3	3	3
山口市	H19.4.1	3	3	3	4	4	3	3	4
萩市	H18.4.1	2	2	2	2	2	2	2	2
防府市	H22.4.1	3	2	2	2	2	2	2	2
下松市	H21.4.1	1	2	2	2	2	2	2	2
岩国市	H22.4.1	2	2	2	2	2	2	1	1
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	1	1	1	2	2	2	2
美祢市	H28.4.1	1	1	1	1	1	1	1	1
周南市	H16.4.1	4	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	26	26	27	28	28	27	28
周防大島町	H28.4.1(広域)	—	—	—	—	(2)	(2)	(2)	(2)
和木町		—	—	—	—	—	1	1	1
上関町	H28.4.1(広域)	—	—	—	—	(2)	(2)	(2)	(2)
田布施町	H28.4.1(広域)	—	—	—	—	(2)	(2)	(2)	(2)
平生町	H28.4.1(広域)	—	—	—	—	(2)	(2)	(2)	(2)
阿武町		—	—	—	—	—	1	1	1
町計		0	0	0	0	0	2	2	2
市町計		27	26	26	27	28	30	29	30
合計		36	35	35	35	35	37	35	36

※H30年度相談員数は、H31.3月末の員数
 ※R元年度相談員数は、H31.4月当初の員数

市町別消費生活相談受付件数の推移

(単位：件)

市町名	21年度		22年度		23年度		24年度		25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
下 関 市	319	1,957	287	1,956	286	1,884	224	1,736	245	1,889
宇 部 市	547	1,169	444	1,160	439	1,256	382	1,119	386	1,087
山 口 市	1,779	1,068	1,630	1,209	1,587	1,202	1,408	1,319	1,489	1,469
萩 市	151	355	134	400	141	355	123	434	110	502
防 府 市	793	550	604	604	553	556	426	641	455	682
下 松 市	270	432	188	338	200	365	195	412	174	413
岩 国 市	417	697	494	830	427	830	573	810	328	955
光 市	191	280	143	384	149	338	142	369	140	354
長 門 市	146	40	135	41	99	62	122	75	102	169
柳 井 市	223	53	154	111	149	154	106	180	114	208
美 祢 市	180	24	148	23	165	35	161	34	120	45
周 南 市	424	1,015	345	981	334	920	369	921	318	1,308
山陽小野田市	272	175	238	278	200	320	181	337	150	402
市 計	5,712	7,815	4,944	8,315	4,729	8,277	4,412	8,387	4,131	9,483
周防大島町	78	16	76	15	75	14	61	43	79	25
和 木 町	19	0	20	1	19	0	19	1	15	3
上 関 町	13	5	15	6	7	0	4	1	10	2
田 布 施 町	65	16	69	29	70	28	61	29	48	16
平 生 町	54	18	58	25	53	13	77	18	67	20
阿 武 町	16	10	15	5	11	7	9	7	8	7
町 計	245	65	253	81	235	62	231	99	227	73
県外・不明	306	0	674	0	301	0	260	0	396	0
合 計	6,263	7,880	5,871	8,396	5,265	8,339	4,903	8,486	4,754	9,556
総 計	14,143		14,267		13,604		13,389		14,310	

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

市町別消費生活相談受付件数の推移（つづき）

（単位：件）

26年度		27年度		28年度		29年度		30年度		市町名
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	
221	1,866	240	1,657	246	1,615	255	1,927	240	1,779	下 関 市
346	1,335	326	1,136	324	1,197	343	1,526	303	1,254	宇 部 市
1,481	1,349	1,318	1,487	1,036	1,476	1,196	1,711	1,032	1,745	山 口 市
105	544	106	525	101	523	105	614	98	502	萩 市
392	727	309	666	357	643	399	865	300	730	防 府 市
175	463	144	469	147	369	159	492	153	499	下 松 市
315	1,035	232	1,044	210	996	254	1,157	239	845	岩 国 市
142	401	110	387	111	332	110	409	107	480	光 市
80	232	86	225	64	184	66	277	52	260	長 門 市
116	245	106	189	78	337	78	484	103	447	柳 井 市
131	39	93	37	62	65	98	35	59	38	美 祢 市
309	1,341	267	1,314	300	1,084	302	1,312	254	1,152	周 南 市
148	421	124	370	113	344	141	441	83	432	山陽小野田市
3,961	9,998	3,461	9,506	3,149	9,165	3,506	11,250	3,023	10,163	市 計
55	30	65	46	54	7	40	38	29	16	周防大島町
18	9	11	5	15	12	15	18	11	7	和 木 町
6	1	9	0	4	0	20	1	14	3	上 関 町
75	18	46	14	44	8	41	5	38	13	田 布 施 町
62	14	52	15	28	0	45	0	32	3	平 生 町
3	11	4	3	10	15	10	27	11	33	阿 武 町
219	83	187	83	155	42	171	89	135	75	町 計
373	0	392	0	381	0	469	0	301	0	県外・不明
4,553	10,081	4,040	9,589	3,685	9,207	4,146	11,339	3,459	10,238	合 計
14,634		13,629		12,892		15,485		13,697		総 計

12	12	13	13	13	市センター設置数
68.9%	70.4%	71.4%	73.2%	74.7%	市町受付割合