

山口県の消費者行政の概況

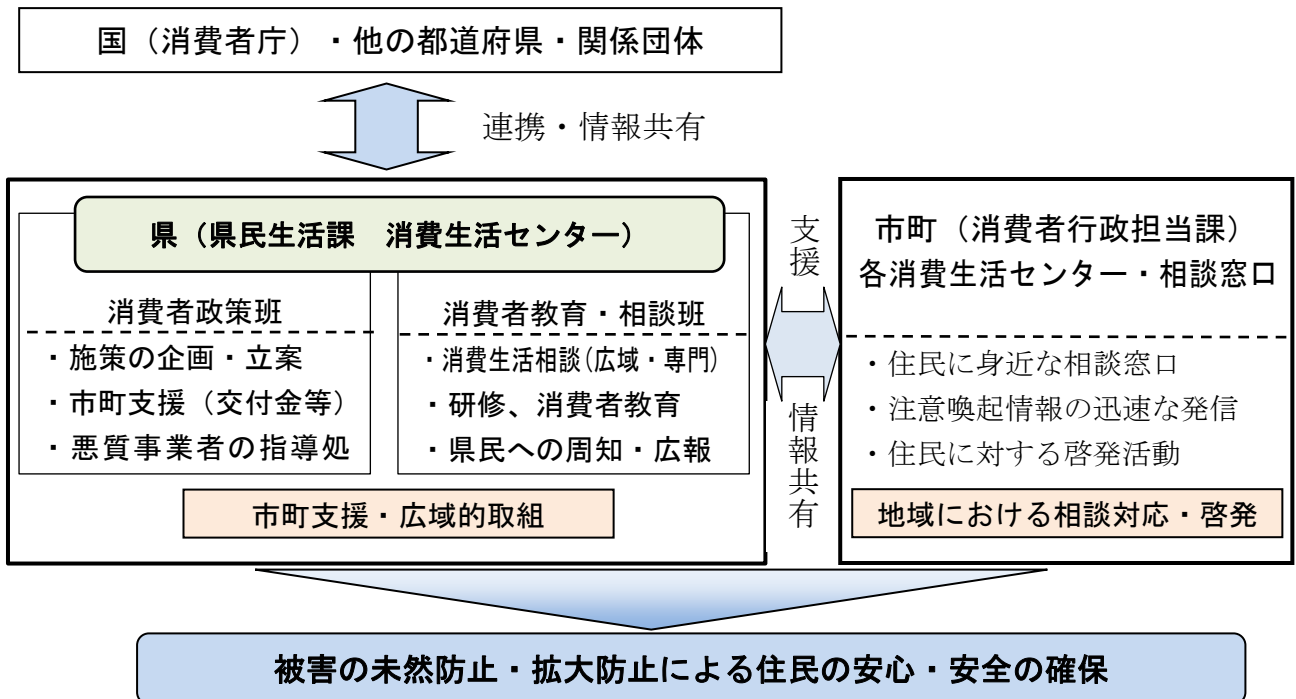
令和5年9月15日
山口県消費生活審議会

1 本県の推進体制

- 県消費生活センターは、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・強化に取り組んでいる。

(平成28年度に県民生活課と組織統合し、単独庁舎から県庁内へ移転した。)

- 県内全13市に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

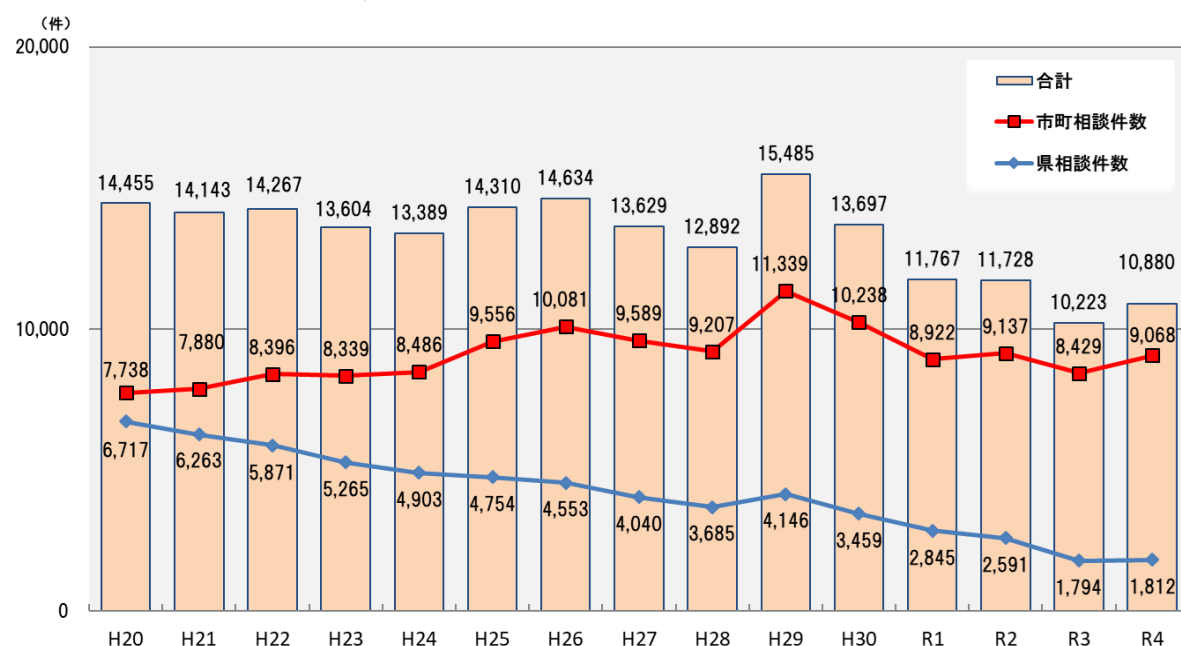
◆市町の消費生活センター設置数の推移

～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

(件)

区分	H27	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4	対前年比
県受付件数	4,040	3,685	4,146	3,459	2,845	2,591	1,794	1,812	101.0%
内あっせん数	274	339	200	196	173	89	53	101	190.6%
あっせん率(%)	6.8	9.2	4.8	5.7	6.1	3.4	3.0	5.6	—
内あっせん解決数	239	292	186	174	157	79	47	94	200.0%
解決率(%)	87.2	86.1	93.0	88.8	90.8	87.6	88.7	93.1	—
市町受付件数	9,589	9,207	11,339	10,238	8,922	9,137	8,429	9,068	107.6%
受付合計	13,629	12,892	15,485	13,697	11,767	11,728	10,223	10,880	106.4%

◆高齢者が当事者である相談件数

(件)

区分	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4
受付合計(県+市町)	12,892	15,485	13,697	11,767	11,728	10,223	10,880
うち高齢者(65歳以上)	4,848	5,999	6,005	4,743	4,437	3,971	4,196
高齢者割合(%)	37.6	38.7	43.8	40.3	37.8	38.8	38.6

3 事業の概要（令和5年度の主な取組）

（1）消費者対策総合推進事業（28,278千円）

内 容
◆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"> ・消費生活相談員の配置、相談窓口の周知及び啓発活動の強化

（2）高齢消費者被害防止対策強化事業（3,200千円）

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"> ・通話録音装置のキャンペーンや啓発講座の開催等
◆地域見守りネットワークの強化
<ul style="list-style-type: none"> ○188（いやや）見守りネットワーク連携会議の開催 ○188（いやや）見守りサポーターの養成 新 デジタルコンテンツの作成・発信 新 被害防止キャンペーンの実施

（3）若年消費者被害防止対策強化事業（4,120千円）

内 容
◆若者の意見を取り入れた効果的な啓発活動の展開
<ul style="list-style-type: none"> 拡 山口県のすべての若者へ！若年消費者トラブル啓発事業 <ul style="list-style-type: none"> ・啓発動画の作成及びSNSでの動画広告等を用いたデジタル情報発信 新 親世代や事業者等、若年者を見守る人への情報発信 等 ・消費者教育コンテンツの充実・活用促進
◆学校における消費者教育の支援
<ul style="list-style-type: none"> ○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）とめちやる！悪質商法対策強化事業（20,000千円）

内 容
◆消費者被害の未然防止・早期発見事業
<ul style="list-style-type: none"> ○悪質商法まなべるイベント
◆消費生活相談等の機能強化事業
<ul style="list-style-type: none"> ○巡回無料弁護士相談会

（5）新 やまぐち消費SDGs県民連携推進消費推進事業（5,000千円）

内 容
◆SDGsの効果的な実践を促す取組の展開
<ul style="list-style-type: none"> 新 「消費のSDGs」啓発キャンペーン 新 山口きらら博記念公園を発信拠点とした「消費のSDGs」体験型イベント

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188^や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。

※R5.8.1時点 協議会設置市数 全13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188^や見守りサポーターの養成【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。

※R5.8.1時点 225事業者が登録

(3) 188見守りサポーター表彰の実施【新規】

積極的な活動に取り組んでいる登録事業者を表彰し、その活動を賞するとともに、広く県民に紹介し、188見守りサポーター制度の普及啓発を実施。

(4) 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。

(令和5年度 萩市、防府市、下松市、山陽小野田市で開催予定※時期未定)



(5) デジタルコンテンツの作成・発信【新規】

警察との連携により、県内の被害事例を収集し、188見守りサポーター等関係団体とともに、当事者意識を啓発するドラマやデジタル広告を作成。高齢者やその家族が集まりやすい場所で情報発信を行う。

(6) 「消費者被害防止キャンペーン」の実施【新規】

デジタルコンテンツを活用したクイズを商業施設等で実施するとともに、188見守りサポーターの活動の活性化を図るため、表彰を実施する。

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。



若年消費者被害防止対策強化事業 (**拡**山口県のすべての若者へ！若年消費者トラブル啓発事業)

1 目的

県内の若者に対し、デジタルを活用した効果的な消費者教育・情報発信や、若者目線の手法を取り入れた啓発を行うことにより、成年年齢の引下げを契機とした若年消費者をターゲットとする消費者被害の拡大防止を図る。

2 内容

(1) 若者の関心を喚起する啓発動画の作成及びデジタル情報発信

若者が興味・関心をもって、消費者トラブルについて学べるよう情報発信を行う。

○若者向け消費者トラブル防止啓発動画の作成【継続】

18歳の主人公が怪しい投資（もうけ話）トラブルに遭う内容を若者が親しみやすいアニメーション動画で作成。

○SNSでの動画広告の実施【継続】

上記動画について、Instagram、Tiktok、X（旧Twitter）にて、若者をターゲットとした動画広告を実施。

(2) 若者を見守る人への情報発信

若者の身近な相談相手である親世代が、若年消費者トラブルについて、危機意識を持ち、子に注意を促すきっかけとなるよう情報発信を行う。

○親世代向けの若年消費者トラブル防止啓発動画の作成【新規】

自分の18歳の子どもが怪しい投資（もうけ話）トラブルに遭う内容。街頭ビジョンでの放映や、facebookでの動画広告を実施。

(3) 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、若者目線の手法を取り入れた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。

○学生消費者リーダー発案の啓発資材の作成【継続】

学生消費者リーダーから意見を募集し、若年消費者向け啓発資材を作成。

○コンテンツを利用した直接的な注意喚起【継続】

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、県内の高等学校等へ提供するとともに、県ホームページへ掲載し、活用促進を図っている。

(リストの活用イメージ図は裏面のとおり)

※対象学校等: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

リスト登録団体に対し、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4年度の支援実績は次のとおり。

○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	100.0%	60	60	6,471
県外団体	12	58.3%	42	42	2,236
県内センター	14	64.3%	89	80	5,669
計	30	66.7%	191	182	14,376

○支援のテーマ:

消費者力アップ講座、金銭教育 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	0	4	100.0%
県外団体	12	3	7	58.3%
県内センター	14	1	9	64.3%
計	30	4	20	66.7%

※講師派遣実施団体には、教材提供実施団体を含む

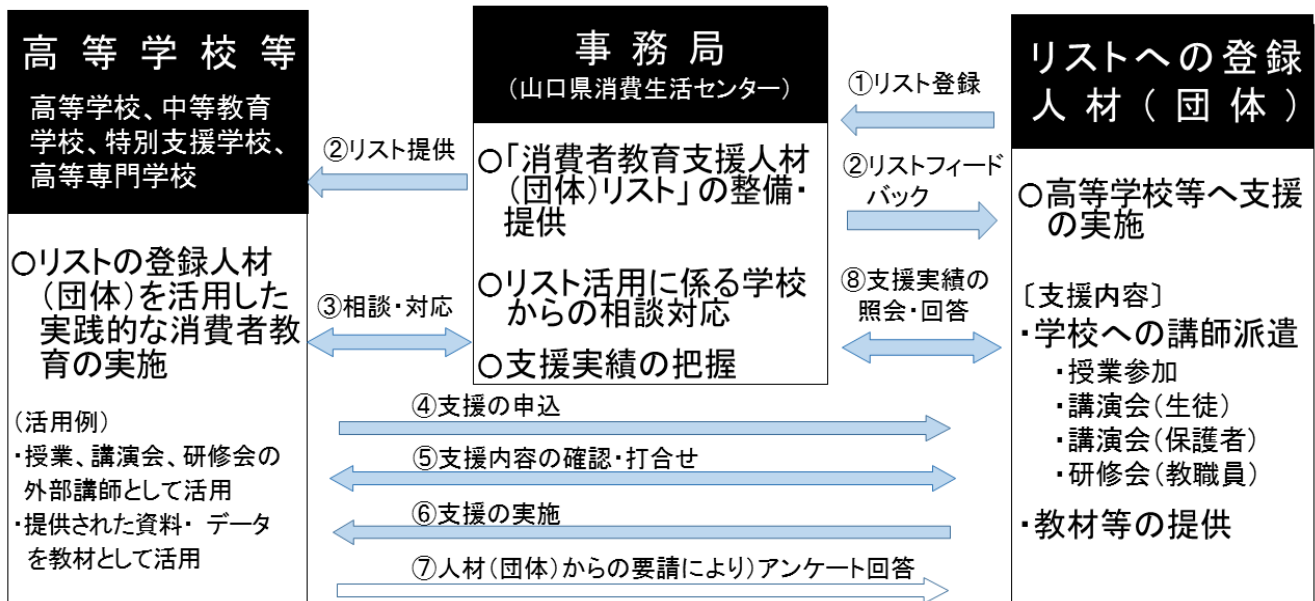
(2) 支援内容別

登録団体	講師派遣実施状況			教材提供実施状況		
	実施回数	学校数	参加人数	実施回数	学校数	参加人数
県内団体	4	40	4,415	20	20	2,056
県外団体	12	6	525	36	36	1,711
県内センター	14	77	4,207	12	12	1,462
計	30	123	9,147	68	68	5,229

※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4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】



とめちやる！悪質商法対策強化事業

1 目的

令和4年11月補正による緊急対策事業から、さらにステップアップさせ、悪質商法に関心の薄い層への呼びかけや県内全市町での巡回無料弁護士相談の実施など、県民一人ひとりに寄り添う悪質商法被害防止対策を強化推進する。

2 内容

(1) 悪質商法対策まなべるイベントの実施

悪質商法対策への関心が薄い層に対し、「当事者意識」を持ってもらうため、生活圏（ショッピングモール等）での啓発イベントを実施する。

- ・ショッピングモール等の集客性の高い場所での実施（県内4か所程度）
- ・大学と連携して、学園祭等での開催（県内2か所程度）
- ・お笑い芸人を起用し悪質商法事例及び対策を楽しく学べるコントを実施
- ・上記VRコンテンツ、カードゲームの体験コーナーを設置
- ・その他、188マンショーや出張まなべるコーナーを設置し、幅広い世代に対し啓発を実施

(2) 県内全域で悪質商法に関する巡回無料弁護士相談会を実施

これまで相談会に来ることのできなかつた・しなかつた層に対し、お立ち寄り感覚での無料弁護士相談会を実施する。

- ・県内全19市町において、ショッピングモール等で相談会を実施
- ・各市町に対し相談会開催の希望調査を実施予定

【イベント（188フェス）及び無料弁護士相談会の日程・会場（予定）】

日程	場所	市町	188フェス	無料弁護士相談会
8月5日（土）	おのだサンパーク	山陽小野田市	○	○
8月10日（木）	道の駅センザキッチン	長門市		○
8月20日（日）	イオンタウン防府	防府市	○	○
8月25日（金）	道の駅阿武町	阿武町		○
9月1日（金）	柳井市文化福祉会館	柳井市		○
9月8日（金）	高齢者いきいき館	田布施町		○
9月10日（日）	サンリブ萩	萩市	○	○
9月15日（金）	文化会館	和木町		○
9月16日（土）	フジグラン岩国	岩国市	○	○
9月22日（金）	大島文化センター	周防大島町		○
9月28日（木）	道の駅蛸街道西ノ市	下関市		○
10月1日（日）	里の厨	光市		○
10月6日（金）	上関町総合文化センター	上関町		○
10月12日（木）	美祢市市民会館	美祢市		○
10月13日（金）	直売所「菜さい来んさい！」下松店	下松市		○
10月26日（木）	楠こもれびの郷	宇部市		○
10月27日（金）	平生まち・むら地域交流センター	平生町		○
11月4日（土）	周南公立大学	周南市	○	○
11月5日（日）	山口県立大学	山口市	○	○

【イベント（188フェス）の様子】



【参考】令和4年11月補正による緊急対策事業

○動画作成等による普及啓発

消費者被害の未然防止や消費者ホットライン（188）及び県消費生活センターの存在を周知する啓発動画等を作成・発信

○ガイドブック等啓発資材作成による消費者教育

相談事例を題材にしたガイドブックや、悪質商法の手口や被害を回避する方法等を学べるカードゲーム、選択式で悪質商法の勧誘等を実体験できるVRコンテンツを作成

○「ストップ！悪質商法対策セミナー」の開催

悪質商法対策に関し著名な紀藤正樹弁護士による、悪質な手口に騙されないためのセミナーをKDDI 維新ホール（山口市）で開催

○消費生活相談の機能強化

各市町相談員向けに悪質商法の相談対応等を学べるセミナーを開催するとともに、悪質商法に特化した無料弁護士相談会をかめ福オンライン（山口市）で開催

新やまぐち消費SDGs県民連携推進事業

1 目的

消費者に対して、SDGsに沿ったライフスタイルの見直しを促す「消費のSDGs」の普及啓発を推進する。

◆消費のSDGsとは…

消費行動全般に係るSDGsの取組を指し、日常の中で、身近なところからライフスタイルの見直しを進めていくこと。

2 内容

(1)「消費のSDGs」情報発信キャンペーン

「消費のSDGs」に関するデジタルスタンプキャンペーンや啓発講座などの一連の取組を通して、県内消費者・事業者の取組意欲向上につなげる。

○消費のSDGs デジタルスタンプキャンペーン

懸賞に応募できるスタンプを取得しながら、「消費のSDGs」について楽しく学べるキャンペーンを開催。

○地域におけるSDGs 啓発講座

一般県民のエシカル消費をはじめとする「消費のSDGs」の認知度向上を目的とした普及啓発講座を行う。

(2) 山口きらら博記念公園を発信拠点とした「消費のSDGs」体験型イベント

《10月7日(土)～8日(日)「ゆめ花マルシェ」と同時開催》

山口きらら博記念公園を「消費のSDGs」発信拠点として、楽しくSDGsを学び、イベントでの実体験を通して、「SDGs＝身の回りから始められるもの」という認識を培い、ライフスタイルの見直しを促進する。

○プログラム例

エシカル推進パートナー・消費者団体による取組事例紹介、ワークショップ、基調講演



2023.10.7(土)・8(日)
時間/10:00～16:00 会場/山口きらら博記念公園

市町別消費生活相談受付件数の推移（H29～R4）

（単位：件）

市町名	29年度		30年度		元年度		2年度		3年度		4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	255	1,927	240	1,779	221	1,587	181	1,737	99	1,723	89	1,808
宇 部 市	343	1,526	303	1,254	201	1,183	219	1,201	109	1,044	148	1,114
山 口 市	1,196	1,711	1,032	1,745	874	1,400	729	1,445	575	1,327	524	1,478
萩 市	105	614	98	502	46	473	54	531	34	453	26	519
防 府 市	399	865	300	730	234	656	246	637	139	608	179	595
下 松 市	159	492	153	499	101	386	138	365	112	380	98	414
岩 国 市	254	1,157	239	845	177	800	140	825	116	673	101	679
光 市	110	409	107	480	83	369	76	364	57	340	62	365
長 門 市	66	277	52	260	51	221	41	234	22	217	28	240
柳 井 市	78	484	103	447	71	391	42	409	23	390	31	401
美 祢 市	98	35	59	38	57	23	52	50	30	58	40	55
周 南 市	302	1,312	254	1,152	212	1,018	183	990	97	913	110	1,067
山陽小野田市	141	441	83	432	91	377	76	326	41	285	48	305
市 計	3,506	11,250	3,023	10,163	2,419	8,884	2,177	9,114	1,454	8,411	1,484	9,040
周防大島町	40	38	29	16	38	8	33	3	17	0	18	1
和 木 町	15	18	11	7	10	9	12	7	3	8	9	15
上 関 町	20	1	14	3	1	1	5	0	5	0	2	0
田布施町	41	5	38	13	24	1	28	0	7	1	14	3
平 生 町	45	0	32	3	11	0	30	0	20	0	17	0
阿 武 町	10	27	11	33	11	19	13	13	6	9	7	9
町 計	171	89	135	75	95	38	121	23	58	18	67	28
県外・不明	469	0	301	0	331	0	293	0	282	0	261	0
合 計	4,146	11,339	3,459	10,238	2,845	8,922	2,591	9,137	1,794	8,429	1,812	9,068
総 計	15,485		13,697		11,767		11,728		10,223		10,880	

市センター設置数	13	13	13	13	13	13
市町受付割合	73.2%	74.7%	75.8%	77.9%	82.5%	83.3%