

第 3 次「山口県消費者基本計画」
(素案)

平成 3 0 年 6 月 1 8 日
山 口 県

【目 次】

第 1 章	計画改定の趣旨等	・ ・ ・ ・ ・	P 1
1	計画改定の趣旨	・ ・ ・ ・ ・	P 1
2	計画の位置づけ	・ ・ ・ ・ ・	P 1
3	計画の目的及び基本理念	・ ・ ・ ・ ・	P 2
4	計画の期間	・ ・ ・ ・ ・	P 2
第 2 章	消費者を取り巻く現状と課題	・ ・ ・ ・ ・	P 3
1	現状	・ ・ ・ ・ ・	P 3
(1)	社会経済情勢の変化	・ ・ ・ ・ ・	P 3
(2)	国の動き	・ ・ ・ ・ ・	P 3
(3)	県の動き	・ ・ ・ ・ ・	P 7
(4)	市町の動き	・ ・ ・ ・ ・	P 10
(5)	県消費生活センターの役割と相談の現状	・ ・ ・ ・ ・	P 12
2	課題	・ ・ ・ ・ ・	P 16
(1)	消費生活における安心・安全の確保	・ ・ ・ ・ ・	P 16
(2)	消費生活相談の充実、紛争の適切な解決の促進	・ ・ ・	P 16
(3)	消費者の自立に向けた支援	・ ・ ・ ・ ・	P 16
(4)	消費者教育の推進	・ ・ ・ ・ ・	P 17
(5)	国・他の自治体、学校や消費者団体等との連携・協働	・ ・ ・ ・ ・	P 17
第 3 章	施策の展開	・ ・ ・ ・ ・	P 18
1	消費生活における安心・安全の確保	・ ・ ・ ・ ・	P 19
2	消費生活相談の充実、紛争の適切な解決の促進	・ ・ ・	P 23
3	消費者の自立に向けた支援	・ ・ ・ ・ ・	P 25
4	消費者教育の推進	・ ・ ・ ・ ・	P 28
5	国・他の自治体、学校や消費者団体等との連携・協働	・ ・ ・	P 32
第 4 章	計画の推進	・ ・ ・ ・ ・	P 35
1	推進体制	・ ・ ・ ・ ・	P 35
2	進行管理	・ ・ ・ ・ ・	P 35

第1章 計画改定の趣旨等

1 計画改定の趣旨

県では、昭和55年3月に「消費生活の安定と向上に関する条例」（以下「消費生活条例」という。）を制定し、平成17年12月には、消費生活条例に平成16年6月に制定された消費者基本法の基本理念である「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を明記する改定を行いました。

平成19年3月には、消費生活条例に基づき、「山口県消費者基本計画」（以下「基本計画」という。）を策定し、また、平成25年3月には、基本計画を改定し、消費者に関する各種の施策を総合的・計画的に進めてきたところです。

平成30年3月末で基本計画の計画期間が満了したことから、消費者を取り巻く社会経済情勢の変化、これまでの取組状況などを踏まえて、県政運営の指針となる新たな総合計画の策定に合わせ、改定を行うものです。

2 計画の位置づけ

基本計画は、消費生活条例第4条の3に基づき、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、また、「消費者教育の推進に関する法律」（以下「消費者教育推進法」という。）第10条に定める県の消費者教育の推進に関する施策についての計画として、一体的に策定するものです。

3 計画の目的及び基本理念

【目的】 消費生活条例の目的（第1条）

「県民の消費生活の安定と向上を図ること」 を目的とします。

【基本理念】

「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」

基本計画に基づいて、消費者施策を推進するに当たっては、消費者基本法及び消費生活条例において定める消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本とします。

【消費者の権利】 （消費者基本法第2条、消費生活条例第1条の2）

- 1 消費者の安全が確保されること
- 2 商品及び役務について、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、及び不当な取引方法を強制されないこと
- 3 消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供されること
- 4 消費者の意見が消費者施策に反映されること
- 5 消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること

4 計画の期間

消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、計画期間は2018年度から2022年度までの5年間とします。

年 度															
2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
第1次 消費者基本計画															
						第2次 消費者基本計画									
											第3次 消費者基本計画				

第2章 消費者を取り巻く現状と課題

1 現状

(1) 社会経済情勢の変化

少子高齢化が急速に進行し、本格的な人口減少社会の到来に伴い、全国的にも高齢者の独居世帯や夫婦二人暮らし世帯の増加がみられる中で、本県は、全国平均より早く高齢化が進行しています。

情報通信技術が広く普及する中、パソコンやスマートフォンによるインターネットの利用は、子どもから高齢者まで幅広い年齢層で拡大しています。

また、インターネットを通じた商取引やSNSの利用が拡大し、消費者は、海外の事業者とインターネットを経由し、気軽に商取引等ができるようになりました。

こうした中で、高齢者や若年者が消費者被害に巻き込まれる事例が増加し、消費生活相談窓口に寄せられる相談内容は複雑化・多様化しています。

一方、最近の動きとしては、人や環境にやさしい商品やサービスを自ら進んで選択する消費者が増加するとともに、公正で持続可能な社会の実現（SDGs¹）やエシカル消費²についての認識が広がりを見せ始めるなど、消費者の行動や意識にも変化が現れてきています。

(2) 国の動き

ア 法令の改正等

① 消費者安全法の改正〔平成28年4月一部施行〕

消費者安全法は、消費者が安心して安全で豊かな生活を営むことができる社会の実現を目的とし、消費生活相談等の実施や、消費者事故等に関する情報の集約、消費者被害の発生や、被害の拡大防止のための措置について定めています。

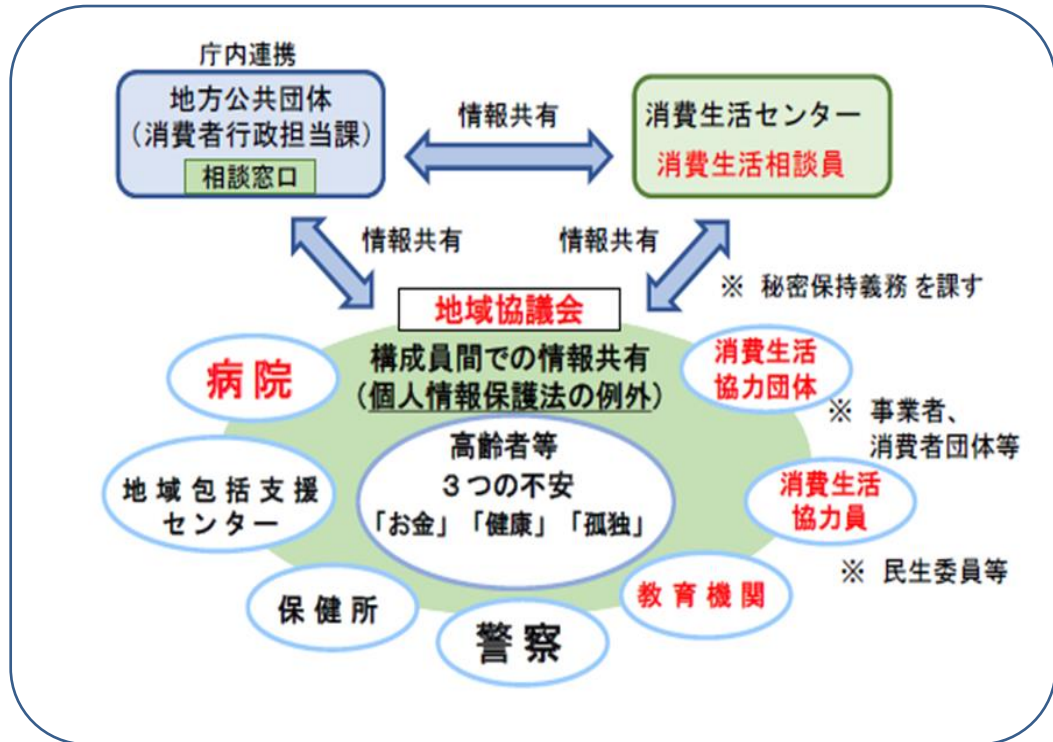
具体的には、市町村支援のための都道府県の役割の明確化、広域連携等の活用による消費生活相談体制の整備についての規定、消費生活センターを設置する地方公共団体が「消費生活センターの組織及び運営についての条例」を整備すること等を定め、消費者が「どこに住んでいても、質の高い相談・救済が受けられる体制」を構築することとされました。

1

2

全国の地方公共団体で、高齢者等の消費者被害に遭いやすいとされる者を被害から守る「消費者安全確保地域協議会（地域見守りネットワーク）³」の設置促進、消費生活相談員について国家資格認定制度が創設されるなど、消費生活相談体制の更なる充実・強化が図られています。

【「消費者安全確保地域協議会」における地域の連携イメージ図】



※消費者庁資料より抜粋

② 消費者契約法の改正〔平成29年6月一部施行〕

消費者契約法は、不当な契約から消費者を守るための法律です。

改正前の消費者契約法では、十分な被害救済を図ることが困難な事案もあったことから、①過量な内容の契約の取消権の新設、②不実告知における重要事項の範囲の拡大、③取消権の行使期間の伸長などにより、消費者保護の強化を図っています。

③ 特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」）の改正〔平成29年12月一部施行〕

特定商取引法は、消費者トラブルが生じやすい取引類型（訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引、訪問購入⁴）を対象に、消費者トラブル防止のためのルールを定め、

3

4

事業者による不当な勧誘行為等を規制することにより、消費者の利益を保護し、商品の流通や役務の提供を適正で円滑なものとすることを目的としています。

特定商取引法は、新たな手口の悪質商法の発生など消費者トラブルの状況の変化に対応して、改正が行われてきました。

業務停止命令を受けた事業者の役員等が、その停止の範囲内の業務を新たに開始すること、いわゆる潜脱行為を禁止する規定等が盛り込まれ、訪問販売や訪問購入等の規制が、一層強化されているところです。

④ 民法改正の動き

民法は、市民生活における市民相互の関係を規律する私法の一般法です。

約款に関する規定の創設等債権に関する規定が120年ぶりに抜本改正され、今後施行されるとともに、成年年齢の18歳への引下げが予定されています。

イ 地方消費者行政の強化に向けた取組

国は、消費者が「どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制」の全国的な整備に着手しており、平成27年度から、地方の消費者行政推進を目的とした「地方消費者行政推進交付金」制度を創設して「地方消費者行政強化作戦」の5つの政策目標により、地方消費者行政の充実・強化に取り組んでいます。

また、平成30年度からは、「地方消費者行政強化交付金」制度を創設し、SDGsに関連する施策や経済社会環境の変化に対応した地方消費者行政の体制整備など、重要な消費者政策に積極的に取り組む地方公共団体を支援することとしています。

【地方消費者行政が目指すべき姿】

地方消費者行政強化作戦(平成26年1月国策定)	
<p>〈政策目標1〉</p> <p>*相談窓口未設置の自治体を解消</p> <p>〈政策目標2〉</p> <p>*消費生活センターの設置促進</p> <p>①人口5万人以上の全市町</p> <p>②人口5万人未満の市町50%以上</p> <p>*消費生活相談員の配置</p> <p>①管内自治体の50%以上に配置</p> <p>②資格保有率を75%に引上げ</p> <p>③研修参加率を100%に引上げ</p>	<p>〈政策目標3〉</p> <p>*適格消費者団体⁵の空白地域解消</p> <p>〈政策目標4〉</p> <p>*消費者教育推進計画の策定</p> <p>*消費者教育推進地域協議会⁶の設置 (全都道府県・政令市)</p> <p>〈政策目標5〉</p> <p>*消費者安全確保地域協議会の設置 (人口5万人以上の全市町)</p>

ウ 消費者教育の推進に向けた取組

国は、消費者教育推進法により、「誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、様々な場で、消費者教育を受けることができる機会」を提供するため、消費者教育を総合的・一体的に推進しています。

① 消費者教育推進法に基づく国の基本方針の策定と見直し

消費者教育推進法に基づく国の基本方針は、消費生活を取り巻く環境の変化を勘案し、平成30年3月に、平成30年度から5年間を対象とした方針に変更されました。

この方針では、消費者教育として必要な内容や効果的な方法、教育の担い手の育成の在り方について方向性を示し、消費者行政と教育行政の緊密な連携や、消費者教育の人材(担い手)の育成・活用、若年者への消費者教育などを求めています。

② 消費者教育推進計画の策定と消費者教育推進地域協議会の設立の促進

消費者教育推進法に基づき、都道府県や市町村における消費者教育推進計画の策定と消費者教育推進地域協議会の設立を促進しています。

5

6

(3) 県の動き

県では、基本計画（平成25年度～平成29年度）に掲げる施策推進の5つの柱に基づき、各種の消費者施策を推進してきました。

【前計画期間中における主な取組】

I 消費生活における安心・安全の確保

- 平成28年度から、県民生活課に不当取引指導員⁷を配置し、特定商取引法等の執行に係る体制を強化
- 消費者被害の未然防止・拡大防止の取組
 - ・「やまぐち・くらしの安心ネット⁸」の配信先

平成25年度	➔	平成29年度
123団体		222団体

II 消費生活相談の充実と紛争の適切な解決の促進

- 県消費生活センターの本庁統合（平成28年4月）に伴う、関係課・教育委員会・県警察本部等との情報共有などを通じた連携の強化
- 市町に対する消費生活相談窓口の整備及び体制強化への支援
 - ・市町消費生活センターの設置状況

平成25年度	➔	平成29年度
12市		13市4町 (全市に設置)

- ・市町消費生活相談員の配置状況

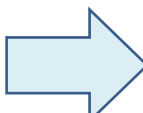
平成25年度	➔	平成29年度
26人		30人 (全市町に配置)

7

8

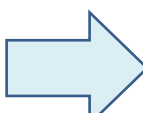
Ⅲ 消費者の自立支援

- 消費者リーダー⁹の育成

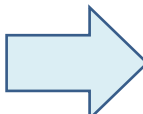
平成25年度		平成29年度
59人		97人

Ⅳ 消費者教育の推進

- 啓発講座の参加者数

平成25年度		平成29年度
3,483人		3,584人

- 体験学習型消費者教育施設「まなべる」¹⁰の利用者数

平成25年度		平成29年度
1,453人		11,434人

Ⅴ 国や他の自治体、消費者団体をはじめとする多様な団体等との連携・協働

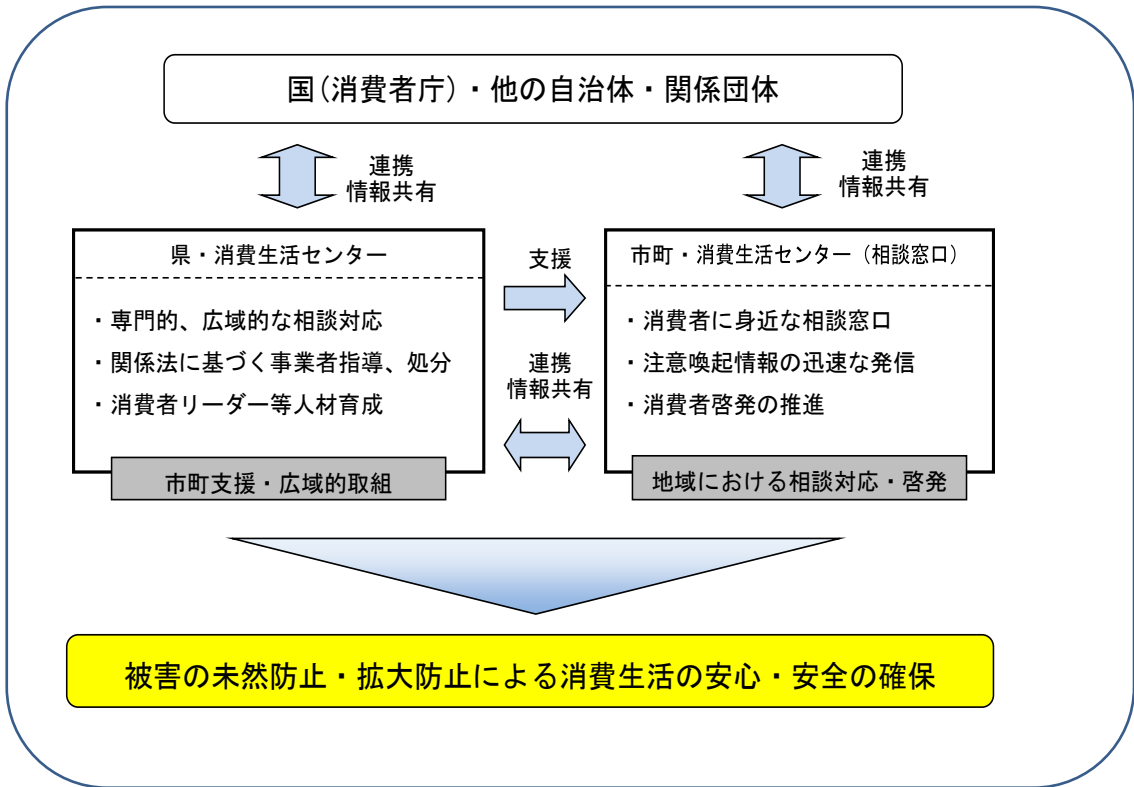
- 弁護士会等と連携した無料法律相談の実施による、専門的事案への迅速かつ的確な対応
- 事業者団体等と連携した、「警告メッセージ付き通話録音装置¹¹」等の被害防止対策機器の普及促進

9

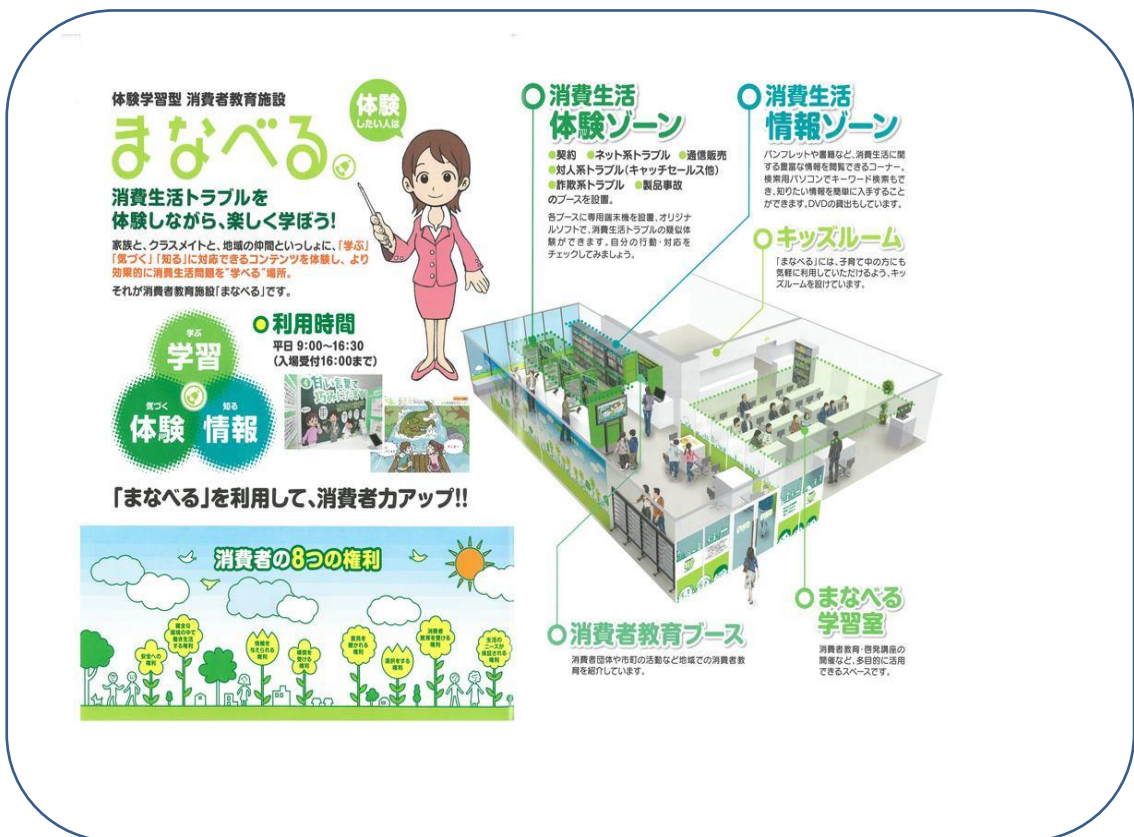
10

11

【本県の消費者行政推進体制】



【体験学習型消費者教育施設「まなべる」】



(4) 市町の動き

県内の市町では、平成28年度末までに、全13市に消費生活センターが設置され、このうち、柳井地区では、1市4町の広域連携による消費生活センターが設置されました。

さらに、平29年度末までに、全19市町において消費生活相談員が配置されるなど、「地方消費者行政推進交付金」を活用して、相談窓口の機能強化、消費生活センターをはじめとした相談窓口の広報や消費者への啓発等、消費者行政の充実・強化が図られています。

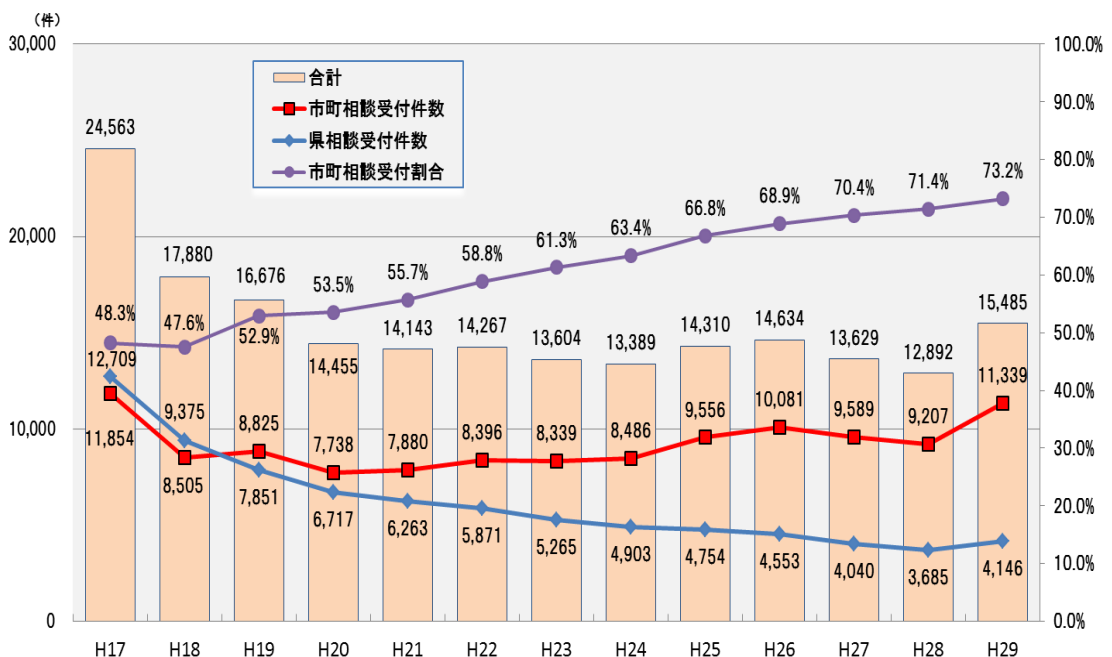
こうした取組もあり、県と市町における消費生活相談の受付件数の割合は、市町での相談受付割合が年々高くなってきており、消費者に身近な市町の役割が大きくなっていきます。

最近では、消費者被害に遭いやすい高齢者や障害者等の被害を防止するため、市町や地域の関係者が連携し、高齢者等を見守る体制整備として、消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会を設置する新たな動きが現れてきています。

◆市町における消費生活センターの設置・消費生活相談員の配置状況

区分	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度
センター設置市町数	12市	12市	12市	13市4町	13市4町
相談員数(人)	26	26	27	28	30

◆県・市町の相談受付件数の推移（グラフ）



◆県・市町の相談窓口の状況

(単位：人)

区分	消費生活センター 設置年月日	相談員数				
		25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
県	S45. 8. 1	9	9	8	7	7
下 関 市	S53. 4. 1	4	4	4	4	4
宇 部 市	H17. 4. 1	2	2	2	2	3
山 口 市	H19. 4. 1	3	3	4	4	3
萩 市	H18. 4. 1	2	2	2	2	2
防 府 市	H22. 4. 1	2	2	2	2	2
下 松 市	H21. 4. 1	2	2	2	2	2
岩 国 市	H22. 4. 1	2	2	2	2	2
光 市	H21. 4. 1	2	2	2	2	2
長 門 市	H25. 4. 1	1	1	1	1	1
柳 井 市	H23. 10. 1	1	1	1	2	2
美 祢 市	H28. 4. 1	1	1	1	1	1
周 南 市	H16. 4. 1	3	3	3	3	3
山陽小野田市	H23. 4. 1	1	1	1	1	1
市計		26	26	27	28	28
周防大島町	H28. 4. 1(広域)	—	—	—	(2)	(2)
和 木 町		—	—	—	—	1
上 関 町	H28. 4. 1(広域)	—	—	—	(2)	(2)
田 布 施 町	H28. 4. 1(広域)	—	—	—	(2)	(2)
平 生 町	H28. 4. 1(広域)	—	—	—	(2)	(2)
阿 武 町		—	—	—	—	1
町計		0	0	0	0	2
市町計		26	26	27	28	30
合計		35	35	35	35	37

(5) 県消費生活センターの役割と相談の現状

ア 県消費生活センターの役割

消費生活センターは、消費者安全法により設置の要件や担う業務が規定されており、都道府県は消費生活センターを設置しなければならないとされています。

県消費生活センターでは、消費者からの苦情に係る相談や、苦情処理のための「あっせん」に関して、主に市町の区域を越えた広域的な事案に、対応をしています。

また、各市町へ巡回訪問を行い、市消費生活センターや町消費生活相談窓口における、相談対応力の向上を支援しています。

消費者庁等から、消費者被害に関する重大事故等の情報などを得た場合には、市町に対し、被害の拡大を防止するために必要な情報提供を、迅速に行っています。

平成28年度から配置している不当取引指導員は、相談者や家族からの状況聴取などを業務として、悪質事業者に対する行政処分等の法執行を見据えた対応を行っています。

【消費生活相談等に関する県と市町の事務区分】

(消費者安全法第8条、第10条に基づくもの)

県の事務	市町の事務
市町相互間の連絡調整・市町に対する必要な助言・協力、情報の提供その他の援助	
消費者からの苦情に係る相談・苦情処理のためのあっせんのうち、市町の区域を超えた広域的な見地を必要とするもの	消費者からの苦情に係る相談・苦情処理のためのあっせんの実施
消費者事故等に係る調査又は分析であって専門的な知識及び技術を必要とするものへの対応	
広域的な見地から必要な情報の収集、住民への提供	消費者安全確保のための必要な情報の収集、住民への提供
消費者事故等の発生に関する市町との情報交換	消費者事故等の発生に関する県との情報交換
消費生活センターの設置【必置】	消費生活センターの設置【努力】

イ 県消費生活センターの相談の現状

① 相談件数の推移等

県消費生活センターが受け付ける相談の件数は、県民に身近な市町における相談窓口が充実してきたことから、近年横ばいの傾向にありますが、相談の内容は、複雑化・多様化しています。

② 相談の方法

電話による相談が90%を超えていて、県消費生活センターへの来所は7%前後、文書やメールによる相談はごくわずかです。

電話による相談では、相談受付番号（083-924-0999）のほか、国が設けた全国共通の消費生活相談の電話「消費者ホットライン『188』（いやや!）」を利用する相談者もいます。

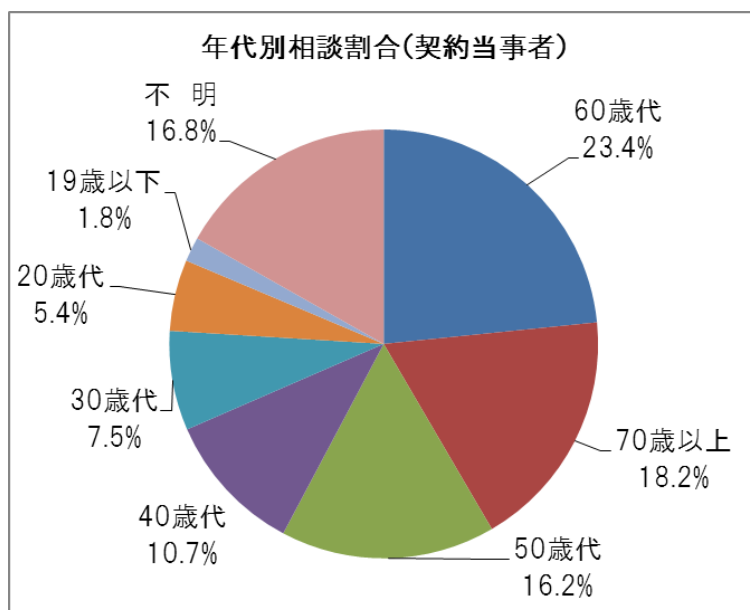
③ 契約当事者の年代別の相談状況

契約当事者の年代別の相談割合は、60歳代が最も高く、次いで70歳以上、50歳代、40歳代の順となっています。

◆相談総数に占める年代別の相談件数（平成29年度）

区分	19歳以下	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明※	合計
相談者	18	162	305	534	774	1,016	704	633	4,146
契約当事者	76	223	311	444	671	970	754	697	4,146

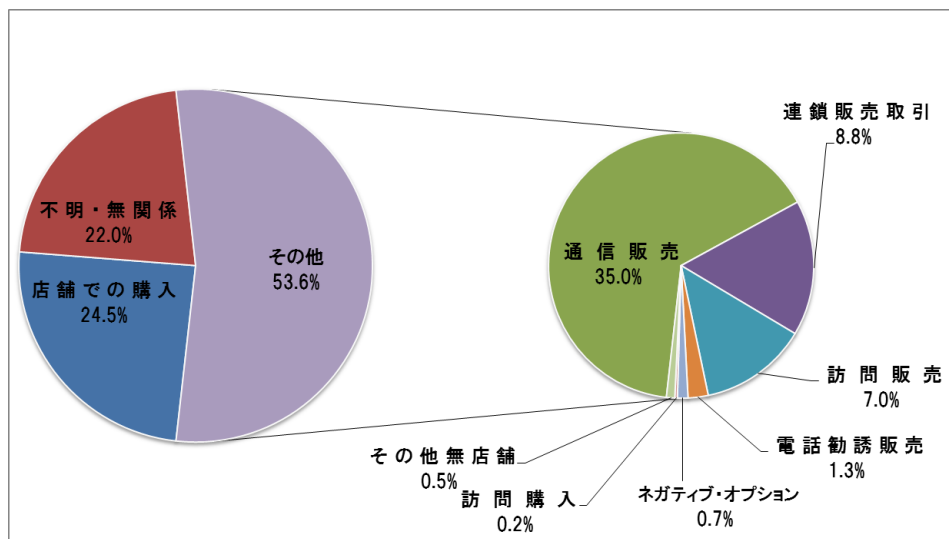
※不明は団体等からの相談件数



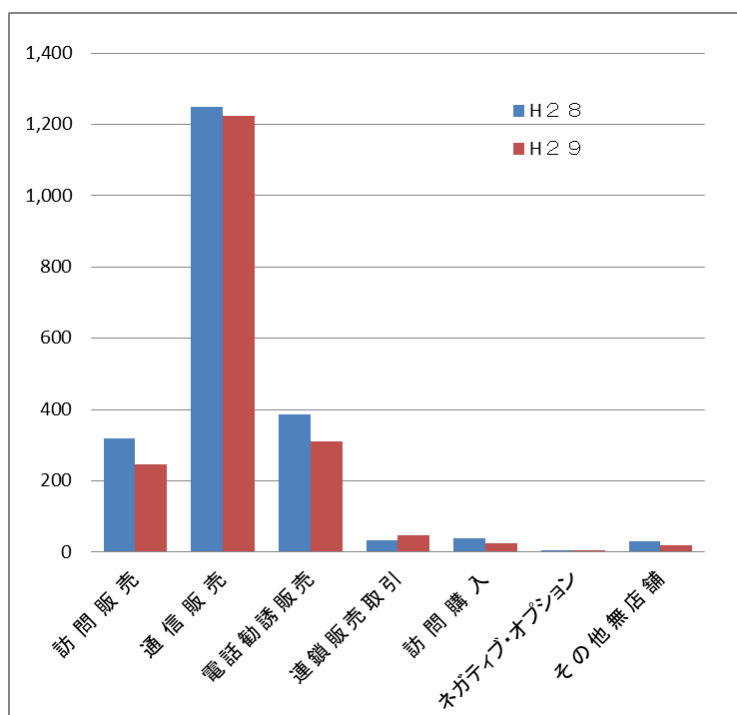
④ 販売方法別の相談状況

通信販売、訪問販売、電話勧誘販売などの「特殊販売」¹²に関する相談割合が5割を超えて推移しています。

◆販売方法別の相談割合（平成29年度）



◆特殊販売相談件数



⑤ 商品・サービス別の相談状況

放送・コンテンツ等¹³の相談が、どの年代別でも最上位となっています。

また、60歳以上では、放送・コンテンツ等に関する相談が最も多く、次いでインターネット通信サービス、書籍・印刷物に関する相談が上位を占めています。

◆相談の多い商品・サービス〔契約当事者年代別〕（平成29年度）

順位	29歳以下		30～59歳		60歳以上	
	品目	件数	品目	件数	品目	件数
1	放送・コンテンツ等	97	放送・コンテンツ等	356	放送・コンテンツ等	288
2	レンタル・リース・賃借	19	インターネット通信サービス	55	インターネット通信サービス	77
3	健康食品	13	レンタル・リース・賃借	42	書籍・印刷物	48
4	インターネット通信サービス	13	健康食品	41	健康食品	42
5	移動通信サービス	12	工事・建築・加工	33	修理・補修	23
6	自動車	10	融資サービス	33	工事・建築・加工	22
7	理美容	8	移動通信サービス	33	生命保険	20
8	内職・副業	8	自動車	28	預貯金・証券等	19
9	融資サービス	7	化粧品	25	レンタル・リース・賃借	17
10	紳士・婦人洋服	6	書籍・印刷物	14	電報・固定電話	17

※ 企業、団体等からの相談は含まない。

2 課題

本県における消費者を取り巻く現状を踏まえ、今後取り組むべき課題は、次のとおりです。

(1) 消費生活における安心・安全の確保

安心・安全な暮らしを守るためには、消費者に提供される商品・サービスの安全性が確保されるとともに、それらが安定的に供給されることが必要です。

消費者が自主的・合理的に商品・サービスを選択するためには、その前提として、商品・サービスに関する広告や表示、事業者による勧誘や契約が適正に行われる必要があります。

高齢者をはじめ消費者被害を受けやすい者に対し、市町の行政機関や事業者、消費者団体などの関係機関や民生委員等による、見守り体制を整備する必要があります。

(2) 消費生活相談の充実、紛争の適切な解決の促進

消費生活相談員は、急速な情報化社会の進展により、多様で複雑化する相談に的確に対応する必要があります。

消費者がどこに住んでいても質の高い相談を受けられるように、市町の消費生活相談窓口を充実することが必要です。

県や市町の消費生活相談員の研修機会を確保し、専門的な知識や技術を向上することが必要です。

消費生活センター等の相談窓口には、専門的な知識を有する適切な人材を確保する必要があります。

消費生活相談の解決に向けて、様々な相談機関を活用する必要があります。

(3) 消費者の自立に向けた支援

消費者被害を防止し、安心・安全な暮らしを営むためには、消費者自らが正しい知識と判断力を身に付け、自立した消費者となる必要があります。

消費者の多様な消費行動や意識の変化への対応とともに、消費者自らが進んで情報収集できる仕組みが必要です。

(4) 消費者教育の推進

地域や学校等において、特性に応じた消費者教育が行われることが必要です。

成年年齢の引下げに対応した消費者教育を行う必要があります。

消費者の自立を支援する担い手となる人材を育成する必要があります。

消費生活審議会が、消費者教育推進地域協議会として活発に活動できる仕組みが必要です。

(5) 国・他の自治体、学校や消費者団体等との連携・協働

複雑化・多様化する消費者問題に対しては、問題に関わる多様な団体が、互いの「強み」を生かして、対応することが必要です。

県域を超えて活動する悪質事業者に対しては、関係自治体等が効果的に指導や行政処分を行うことが必要です。

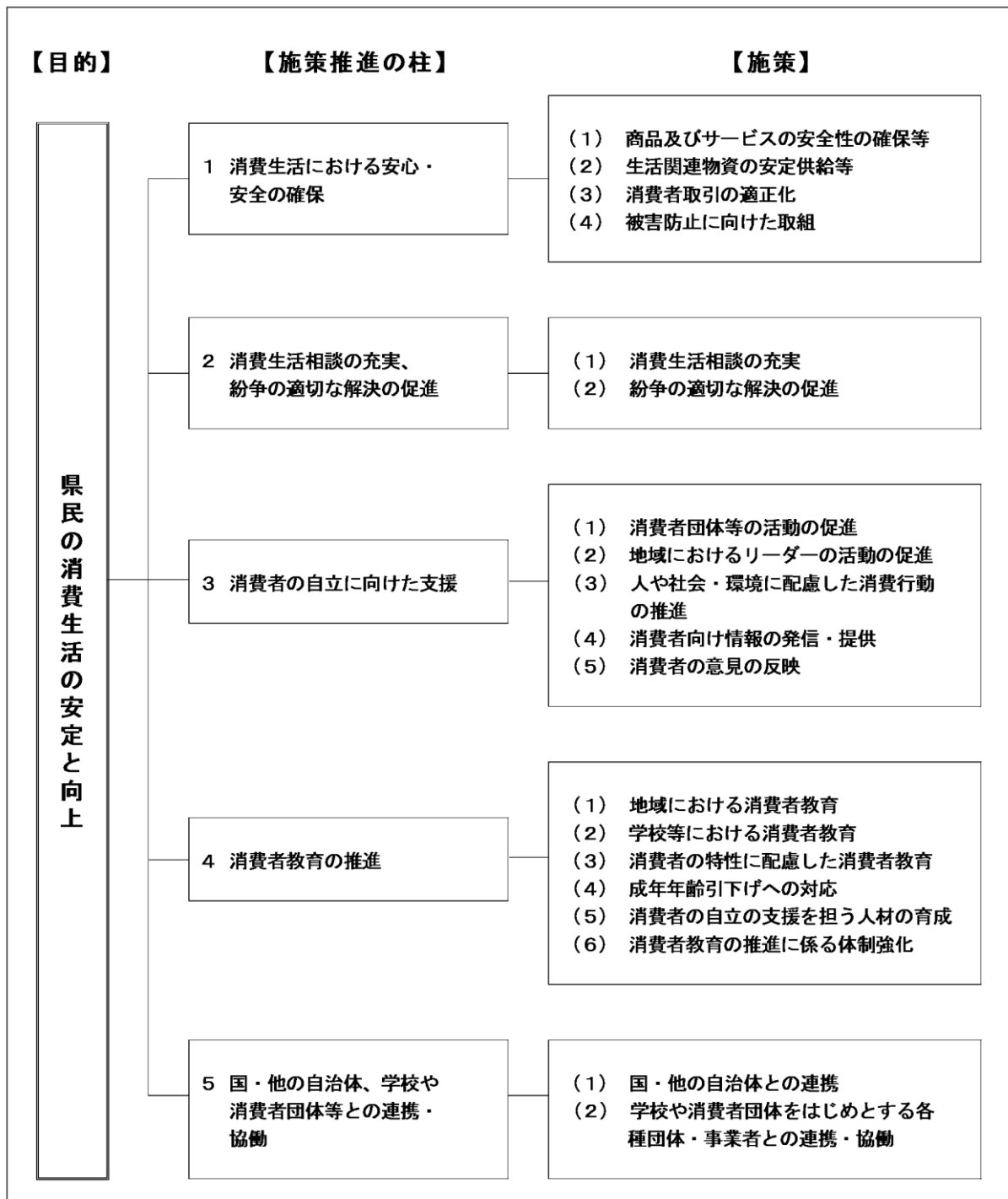
学校や関係団体が行う消費者教育が、より効果的に展開されることが必要です。

高齢者の消費者被害を減らすためには、地域においてより多くの者による見守り活動が必要です。

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、ホームページや電子メールを活用して、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順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、ホームページ等を活用した県民への情報提供
- 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

(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、買占め若しく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、事業者名の公表を含めた処分を行うことにより、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自治体の消費生活センター等を結ぶ情報ネットワーク（P I O－NET パイオネット¹）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、対応策を検討することにより、被害防止に努めます。

特に、悪質商法の標的とされやすく、被害が認識されにくい状況にある高齢者等の消費者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－NET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
- 市町における消費者安全確保地域協議会の設置の促進

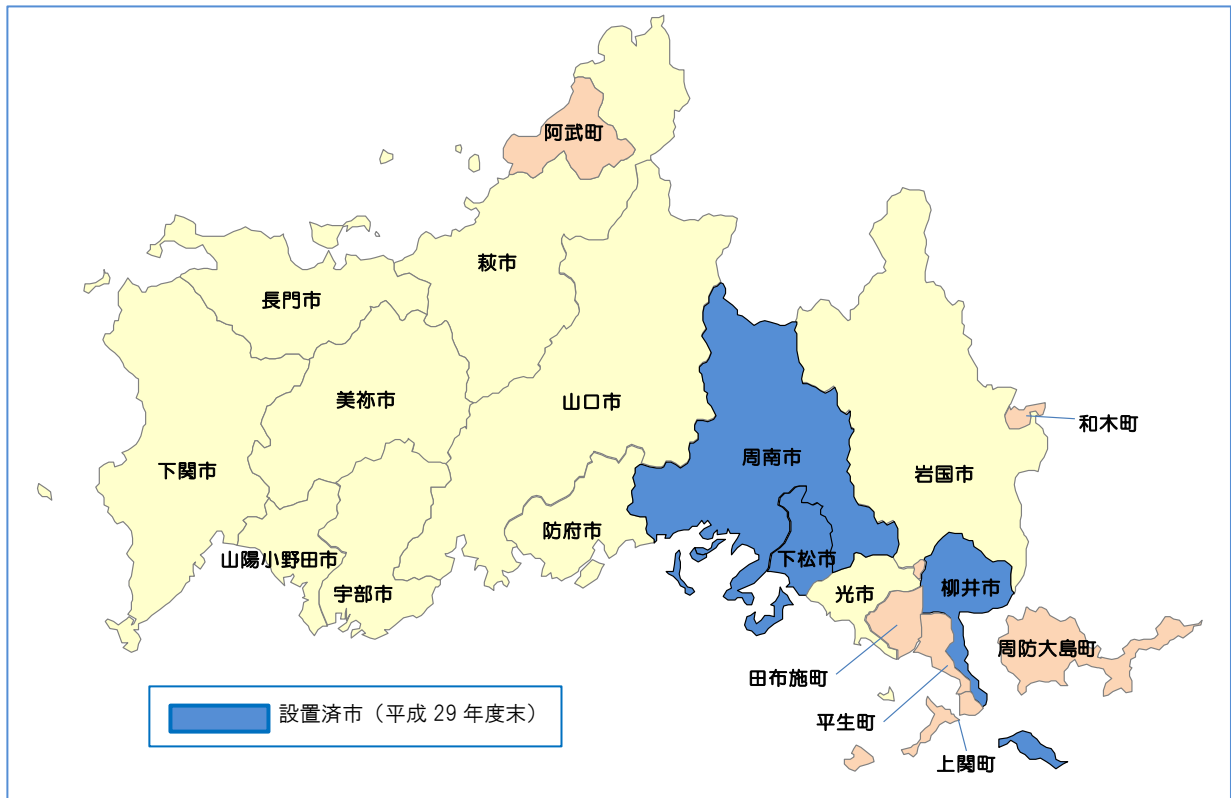
【評価指標①】

「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、「県内各市における消費者安全確保地域協議会の設置率」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等の見守り体制が整備されるよう、100%とします。

名称	現状値	目標値
県内各市における消費者安全確保地域協議会の設置率	23% 《平成29年(2017年)度末》	100% 《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、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²の運営
- 県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相談員の資質向上

(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³等の関係機関や、国民生活センター紛争解決委員会⁴による裁判外紛争処理手続⁵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⁶が行う被害回復裁判手続制度⁷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機関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」に向けて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% 《平成29年(2017年)度末》	100% 《2022年度末》

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及び情報提供等

(2) 地域におけるリーダーの活動の促進

市町に対し、これまで育成した地域の消費者リーダーを、消費者安全確保地域協議会の構成員や消費生活協力員⁸として活用することを促します。

〈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

(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、消費者団体等との協働により、人や環境に配慮した消費行動の普及啓発を推進することにより、消費者自らが人や社会・環境に配慮して消費行動ができるように支援します。

〈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、人や環境に配慮した消費行動の普及啓発の推進

(4) 消費者向け情報の発信・提供

県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」という。）を養成し、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〉

- 県消費生活センターの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、消費者団体との意見交換や情報交換、消費者に対する各種調査等を通じて、その意見を消費者施策に反映するように努めます。

〈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・意見交換等

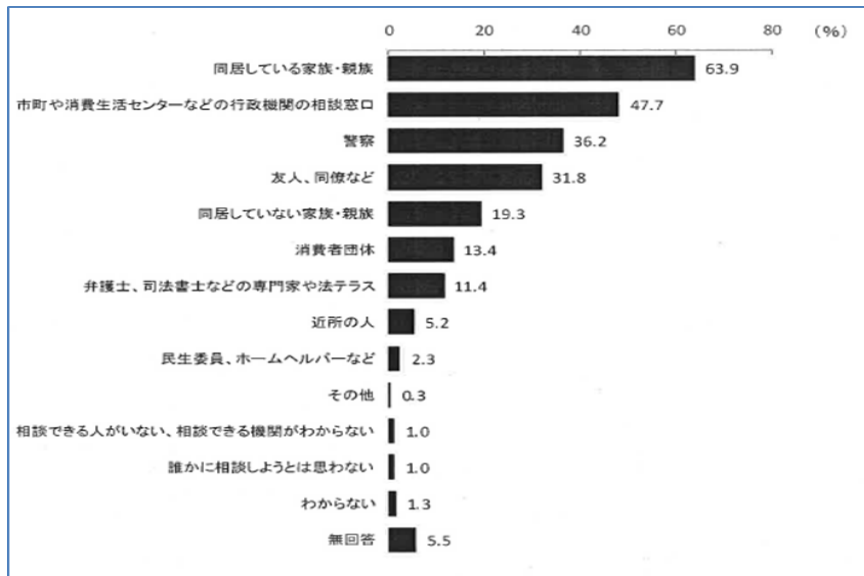
【評価指標③】

「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% 《平成29年(2017年)調査》	70% 《2021年調査》

◆消費者被害発生時の相談先



出典：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。

〈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。

教員に向けた情報提供や児童・生徒の社会見学の間として「まなべる」を活用します。

山口県金融広報委員会⁹と連携して、教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・生徒等に対する消費者教育機会の提供

児童・生徒が「まなべる」を訪問する機会に、消費者教育を行うとともに、学校の求めに応じて、消費者教育を行う講師を派遣し、学年に応じた消費者教育が行われるように支援します。

ウ 保護者に向けた消費者教育

学校や地域での出前講座や「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連携した金融・金銭教育研究校の指定と、教育の実践内容や課題等に関する教育関係者への情報提供及び研修の実施
- 児童・生徒等の発達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

(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。

悪質商法の標的にされやすく、被害に気が付きにくい高齢者や金銭管理に支援が必要な者に対し、消費者被害を防止するため、年齢や障害の内容に応じた消費者教育や学習の機会を提供します。

〈具体的な取組〉

- 児童・生徒等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

成年年齢が18歳に引き下げられると、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、「やまぐち・くらしの安心ネット」を活用して身近でタイムリーな消費生活情報を配信し、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

(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、地域での見守りサポーターとなっている事業者に対し、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地域における見守りサポーターである事業者に対する、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を担う山口県消費生活審議会に、中学校や高等学校等の学識経験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活用した消費生活情報の配信ができるよう、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% 《平成29年(2017年)度末》	100% 《2022年度末》

◆「やまぐち・くらしの安心ネット」を活用して配信する情報提供例

やまぐちくらし通信

~やまぐち・くらし安心ネット通信~

発行: 山口県消費生活センター

平成30年3月5日
-206号-

消費生活トラブル情報 注目!

契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう!

相談事例

スマートフォンで筋肉増強のサプリメントが約500円で購入できるという広告を見て申し込み、商品を受け取った。最近になって、再び同じ商品が届き、今度は6千円以上になるとの請求書が入っていた。事業者に電話したところ、4回購入が条件の定期購入だと言われた。画面の下の方にそのような説明が書かれていたようだが、申し込みの際は気付かなかった。

アドバイス

ホームページ等の広告を見て、健康食品等を低価格で購入できると思って申し込んだが、実際には数カ月間の定期購入が条件となっていたという相談が寄せられています。定期購入の契約条件によっては途中での解約ができなかったり、解約しようと事業者に連絡しても、電話が繋がらなかつたりする場合も多々あります。商品注文する前に、特に最終確認画面で定期購入が条件になっていないか、中途解約や返品はできるのかなどの契約内容をしっかりと確認することが大切です。

参照先: 国民生活センターHP: http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20171116_1.html

山口県消費生活センター TEL.083-924-0999(相談) / 083-924-2421(消費生活)

〒753-8501 山口県山口市海町1番1号 FAX.083-923-3407

相談受付時間 【月～金】8:30～19:00 【土】8:30～17:00 ※日曜・休日・年末年始はお休みです。

まなべる利用時間 【平日】9:00～16:30(入場受付16:00まで) ※団体利用を希望される場合は、事前にご連絡をお願いします。

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請を行います。

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、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、学校での消費者教育の支援を行います。

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

法律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、法テラスなどの関係機関と連携して、的確に対応します。

弁護士や司法書士等を講師として、専門的な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。

事業者と連携した地域における見守り活動を促進することにより、高齢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
- 事業者と連携した、地域における見守りサポーターとしての活動の促進

【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、「消費者被害防止見守り協力事業者数」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
消費者被害防止見守り協力事業者数	0事業者 《平成29年(2017年)度末》	150事業者 《2022年度末》

第4章 計画の推進

1 推進体制

基本計画の推進に当たっては、国や他の都道府県、市町、関係団体等と緊密な連携により取り組んでいきます。

2 進行管理

毎年度、消費者施策の評価・検証を行い、山口県消費生活審議会に報告し、公表します。

また、計画期間中に、消費者を取り巻く社会経済情勢の急激な変化があった場合には、必要に応じて、内容を見直します。