

# 山口県の消費者行政の概況

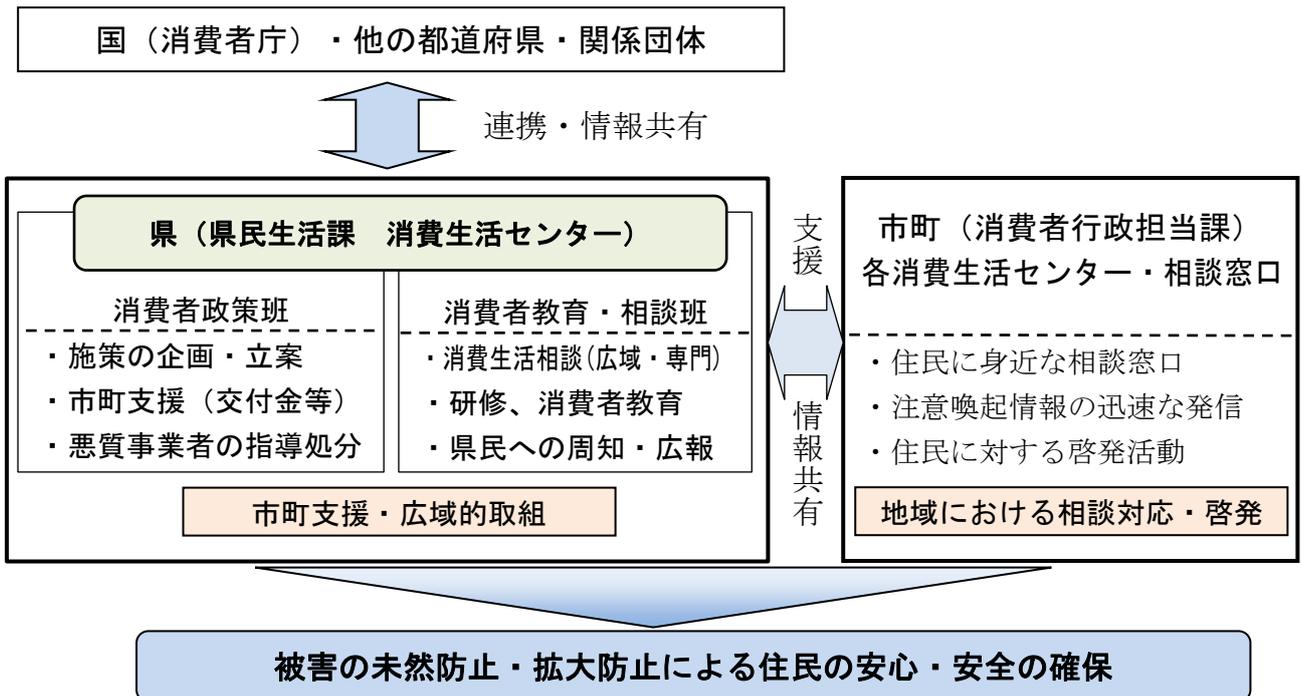
令和6年9月9日  
山口県消費生活審議会

# 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"> <li>□ 消費者政策班</li> <li>□ 消費者教育・相談班</li> </ul>

※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

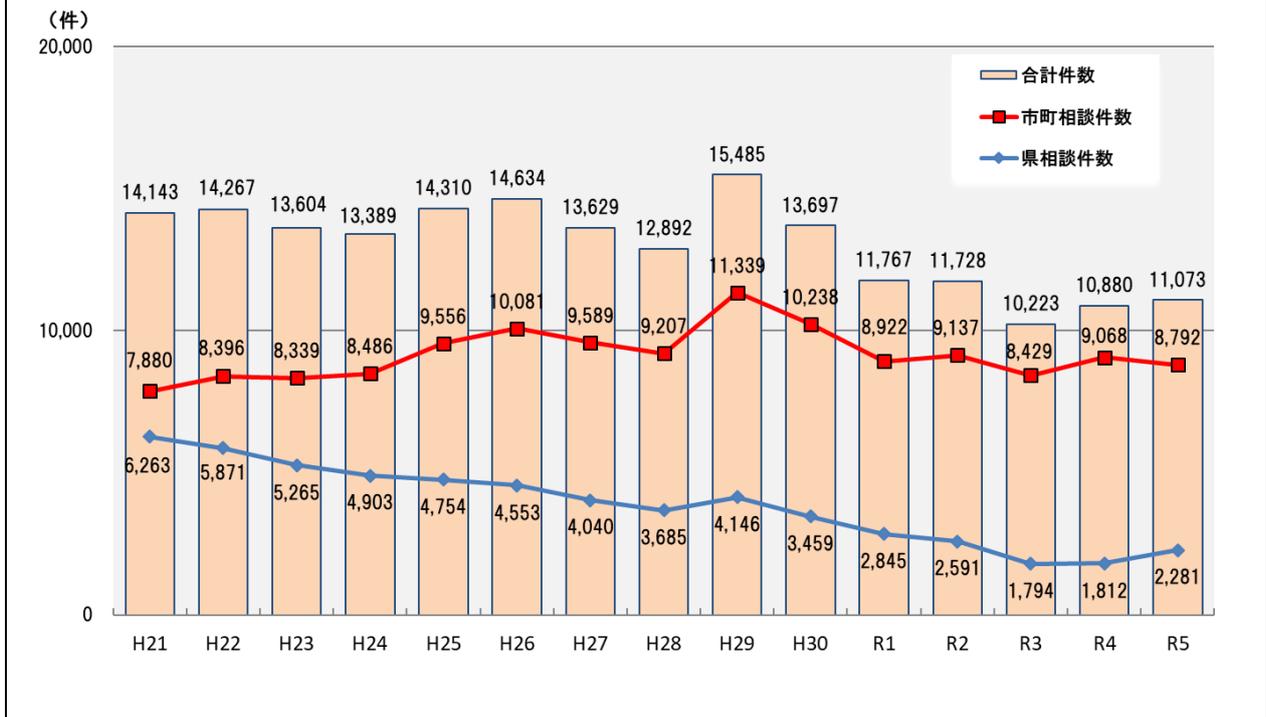
## ◆市町の消費生活センター設置数の推移

～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、相談件数は概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⇒身近な相談窓口の重要性増
- 県への相談では、専門性が高いものや広域的なものなど、複雑困難な案件が増加
- 県受付の相談件数は概ね減少傾向にあったが、令和5年度は前年比1.26倍に増加

### 《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	H28	H29	H30	R元	R2	R3	R4	R5	対前年比
県受付件数	3,685	4,146	3,459	2,845	2,591	1,794	1,812	2,281	125.9%
内あっせん数	339	200	196	173	89	53	101	131	129.7%
あっせん率 (%)	9.2	4.8	5.7	6.1	3.4	3.0	5.6	5.7	—
内あっせん解決数	292	186	174	157	79	47	94	116	123.4%
解決率 (%)	86.1	93.0	88.8	90.8	87.6	88.7	93.1	88.5	—
市町受付件数	9,207	11,339	10,238	8,922	9,137	8,429	9,068	8,792	97.0%
受付合計	12,892	15,485	13,697	11,767	11,728	10,223	10,880	11,073	101.8%

### ◆高齢者が当事者である相談件数の推移

区分	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5
受付合計 (県+市町)	15,485	13,697	11,767	11,728	10,223	10,880	11,073
うち高齢者(65歳以上)	5,999	6,005	4,743	4,437	3,971	4,196	4,461
高齢者割合 (%)	38.7	43.8	40.3	37.8	38.8	38.6	40.3

### 3 事業の概要（令和6年度の主な取組）

#### （1）消費者対策総合推進事業（26,090千円）

内 容
<p><b>◆相談機能の充実・強化</b></p> <p>○県（専門的・広域的事案への相談対応と市町への支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・弁護士等の専門家を活用した相談機能の高度化</li> </ul> <p>○市町（住民に身近な相談体制の充実・強化）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>

#### （2）高齢消費者被害防止対策強化事業（2,000千円）

内 容
<p><b>◆地域見守りネットワークの強化</b></p> <p><b>新</b>それって悪質商法！高齢消費者被害防止事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害最新手口等対策講座（市町と連携）</li> <li>➢最近の被害事例や迷惑電話対策アプリ等を紹介する対策講座</li> <li>・通話録音装置や迷惑電話対策アプリ等のワークショップ</li> </ul> <p><b>拡</b>地域で見守る高齢消費者被害防止事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「山口県消費者安全確保地域協議会」の設置</li> <li>➢全県的な見守り体制の強化と協議会未設置町への設置支援、設置済市への活動支援を強化するため、県域の「消費者安全確保地域協議会」を新設</li> <li>・「188見守りサポーター」活動促進</li> <li>➢県消費生活センターと連携した事業者であることを周知し、高齢消費者に安心して話を聞いてもらえる環境整備を推進</li> </ul>

#### （3）若年消費者被害防止対策強化事業（2,696千円）

内 容
<p><b>◆若者の意見を取り入れた効果的な啓発活動の展開</b></p> <p><b>拡</b>ライフステージに応じた、若年消費者トラブル防止に向けた啓発の推進</p> <p><b>新</b>事業者（雇用主）による若手従業員への消費者教育を推進</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・SNS等のデジタルを活用した消費者教育やタイムリーな情報発信</li> <li>・学生消費者リーダーと連携した啓発活動の実施</li> <li>・学校における消費者教育の推進</li> <li>・消費者教育コンテンツの充実・活用促進</li> </ul>
<p><b>◆学校における消費者教育の支援</b></p> <p>○消費者教育セミナーの開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・教員等が授業などで活用できる知識やスキルを提供</li> </ul>

(4) とめちやる！悪質商法対策強化事業（15,000千円）

内 容
<p>◆消費者被害の未然防止・早期発見事業</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○悪質商法まなべるイベント<ul style="list-style-type: none"><li>☐被害に遭いやすい高齢者等を主なターゲットとして、悪質商法の対処方法等を学べるイベントを開催<ul style="list-style-type: none"><li>・高齢者等に親しみやすい内容での啓発を実施</li></ul></li></ul></li></ul>
<p>◆悪質商法対策の啓発</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ストップ！悪質商法キャンペーン<ul style="list-style-type: none"><li>☐悪質商法対策まなべるイベントと連動する形で消費者被害の事例や相談窓口を幅広く周知するキャンペーンを展開<ul style="list-style-type: none"><li>・テレビCMや街頭ビジョン等を活用した啓発</li></ul></li></ul></li></ul>

(5) やまぐち消費SDGs 県民連携推進事業（5,000千円）

内 容
<p>◆SDGsの効果的な実践を促す取組の展開</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○「消費のSDGs」啓発キャンペーン<ul style="list-style-type: none"><li>☐県民が「消費のSDGs」として実践している取組を投稿するフォトコンテストの開催<ul style="list-style-type: none"><li>・地域におけるSDGs啓発講座の開催</li></ul></li></ul></li><li>○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<ul style="list-style-type: none"><li>☐SDGsに詳しい著名人を招いた講演・トークセッション<ul style="list-style-type: none"><li>・身の回りから始められる「消費のSDGs」体験プログラムの開催</li><li>・ワークショップや県内での取組事例紹介</li></ul></li></ul></li></ul>

# 令和6年度 高齢消費者被害防止対策強化事業

## ◆ 「山口県消費者安全確保地域協議会」の設置

### 【目的】

全県的な見守り体制の強化と消費者行政及び福祉行政関係者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、及び、設置に向けた課題解決策や設置後の成果・効果等の情報共有等の設置済市への活動支援、協議会未設置町への設置支援を強化するため、県域の「消費者安全確保地域協議会」を新設。

また、認定事業者による「188見守りサポーター制度」を協議会内に再編し、サポーター活動の周知・普及啓発や官民一体となった取組を展開。

※R6.4.1時点 協議会設置市町数 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、障害者支援課、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、山口県老人クラブ連合会、山口県地域消費者団体連絡協議会、山口県生活協同組合連合会

### 【内容】※年2回（1回目は5月29日開催）

- 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）
- 各市町協議会等への情報提供

### 【イメージ】



◆ 消費者被害最新手口等対策講座 ※市町連携

○ITアドバイザーに学ぶ消費者被害最新手口等対策講座

フィッシング詐欺等の新手法の消費者被害に遭わないよう、最近の被害事例や迷惑電話対策アプリ等を紹介する対策講座を実施

○通話録音装置や迷惑電話対策アプリ等のワークショップ

KDDI・DoCoMo等の大手キャリアと連携して通話録音装置や迷惑電話対策アプリ等を実際に触って体験し、希望者にはアプリ等の導入をサポート

◆ <sup>い</sup><sup>ゃ</sup><sup>ゃ</sup>188見守りサポーターの活動促進

○高齢者と日常的に接する機会の多い事業者や団体等を対象に、見守りサポーターを募集し、その活動を県公式ホームページ等で紹介する。

○県消費生活センターと連携した事業者であることを周知し、高齢消費者に安心して話を聞いてもらえる環境整備が必要との意見があったことから、消費生活センターにつながる二次元コードを印刷した「ミニチラシ（名刺サイズ）」や各種PR資材の作成・配布により活動促進を実施

○188見守りサポーターの認知度向上のため、表彰を実施し、取組み内容の周知につなげる

◆ 見守り事業者セミナーの開催

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。（県内4箇所）



◆ 事業者（電商組合等）と連携した通話録音装置PRキャンペーンの実施

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、通話録音装置PRキャンペーンを実施。

◆ 消費者団体と連携した普及啓発講座の実施

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。



# 令和6年度 若年消費者被害防止対策強化事業

## (ライフステージ変化期に要注意！若年消費者トラブル啓発事業)

### 1 目的

成年年齢引下げを契機とした若者の消費者被害増加を防止するため、これまで展開してきた若者目線の手法を取り入れた啓発及び情報発信を継続実施するとともに、学校等を卒業後も引き続き切れ目のない学びの機会を提供するため、事業者による若手従業員への消費者教育を推進するなど、若者に対する幅広い広報・啓発を行う。また、学校における消費者教育を推進するとともに、消費者教育のコンテンツの充実・活用に取り組む。

### 2 内容

#### (1) 事業者（雇用主）による若手従業員への消費者教育の推進

事業者が手軽に消費者教育を導入できるよう、啓発教材や講座を活用し、事業者による消費者教育を支援する。

- 事業所内研修用の啓発動画の作成
- 商工関係団体等と連携した広報

#### (2) 若年者に対する広報・啓発

デジタルを活用し、成年年齢引下げ後の最新の消費者被害情報を踏まえた普及啓発を実施する。

- LINEやYoutube等を活用したSNSでの情報発信
- 学生消費者リーダーの実体験や関心事を反映した若者目線の発信
- ラジオ、ケーブルテレビ等を活用した広報

#### (3) 学校における消費者教育の推進

- 高校、大学等での出前講座
- 学校文化祭等のイベントでの啓発

#### (4) 消費者教育コンテンツの充実・活用促進

最新の消費者被害に留意しつつ、若者目線の意見も取り入れた消費者教育コンテンツの充実を図る。

- コンテンツへの助言等を行う学生消費者リーダーの育成
- 学生消費者リーダーと連携した啓発
- 消費者教育コンテンツの活用（配布、情報発信）

# 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に)

※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5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	4	100.0%	38	36	3,266
県外団体	13	4	30.8%	13	26	1,382
県内センター	14	7	50.0%	35	29	3,738
計	31	15	48.4%	86	91	8,386

### ○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	4	0	4	100.0%
県外団体	13	3	1	4	30.8%
県内センター	14	6	1	7	50.0%
計	31	13	2	15	48.4%

※講師派遣実施団体には、教材提供実施団体を含む

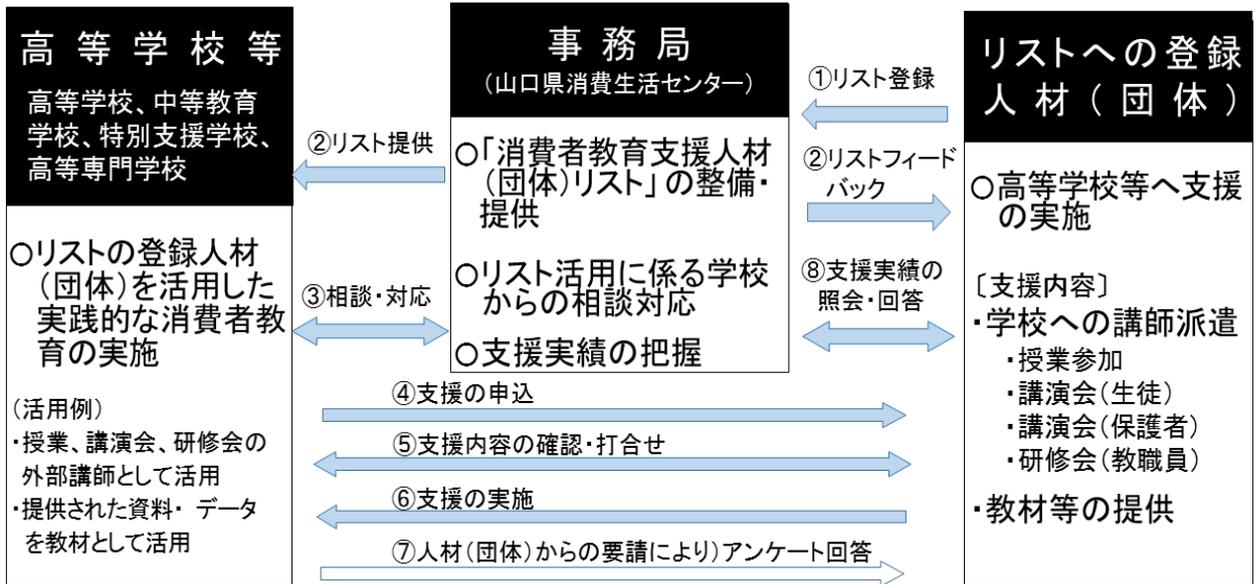
#### (2) 支援内容別

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	37	35	3,266	1	1	0
県外団体	13	6	6	196	7	20	1,186
県内センター	14	31	25	3,002	4	4	736
計	31	74	66	6,464	12	25	1,922

※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】



# 令和6年度 とめちやる！悪質商法対策強化事業

## 1 目的

靈感商法等の悪質商法による消費者被害が後を絶たない状況にある中、イベントの開催や消費生活相談窓口等の普及啓発により、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

被害に遭いやすい高齢者等を主なターゲットとして、悪質商法の対処方法等を学べるイベントを開催。

《日時》11月9日（土）11時～16時

《場所》三友サルビアホール（防府市公会堂）

《内容》

- ・ 落語家（林家正蔵／たま平）による落語会
- ・ 高齢者等が参加しやすい悪質商法をテーマにしたゲーム（かるた）や啓発動画・VRコンテンツ等の視聴体験コーナーの設置
- ・ 消費者トラブルに関するクイズに答えて景品を獲得できるクイズラリー

### (2) ストップ！悪質商法キャンペーンの実施

悪質商法対策まなべるイベントと連動する形で、消費者被害事例や相談窓口を幅広く周知するキャンペーンを展開。

- ・ 主要路線バスのラッピング広告の掲出やタクシー業界と連携した啓発資材の配布
- ・ 地域情報誌やSNS・テレビCM等のメディアを活用した広報啓発
- ・ 188見守りサポーターや学生消費者リーダーと連携した事業活動や地域イベントでの啓発資材の配布

### 【参考】

R4:紀藤正樹弁護士によるセミナー



悪質商法デュエルカード



悪質商法体験 VR



R5:188(いやや)フェス ヒーローショー



# 令和6年度 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」啓発キャンペーン

「消費のSDGs」に関するフォトコンテストや啓発講座等の取組を通して、県内消費者・事業者の取組意欲向上につなげる。

#### ➤ フォトコンテストの開催

消費者が自ら実施している「消費のSDGs」を投稿することにより、参加者同士の情報共有や意識醸成を推進する。

#### ➤ 地域におけるSDGs啓発講座の実施

消費者団体と連携し、「消費のSDGs」の認知度向上を目的とした普及啓発講座を実施する。

### (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

山口きらら博記念公園を「消費のSDGs」発信拠点とし、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。

#### ➤ 「消費のSDGs」啓発トークセッションの開催

SDGsに関する著名人を招きトークセッションを行うことで、「消費のSDGs」への興味関心を誘引する。

#### ➤ ワークショップや県内での取組事例の紹介

エシカル推進パートナー、消費者団体による啓発ブースの設置を行う。



#### 《R5 プログラム》

- ・ エシカル消費に関するフリートーク(山口県立大学)
- ・ エシカル消費に関する紙芝居、クイズ(山口県地域消費者団体連絡協議会)
- ・ 賞味期限間近なお菓子の配布(あさひ製菓(株))
- ・ エシカル消費と認証マークに関するゲーム(生協コープやまぐち)
- ・ 竹製品の販売や竹を使った体験コーナー(エシカルバンブー(株)) 他

## 市町別消費生活相談受付件数の推移（H30～R5）

（単位：件）

市町名	30年度		元年度		2年度		3年度		4年度		5年度	
	県センター 受付分	市町 受付分										
下 関 市	240	1,779	221	1,587	181	1,737	99	1,723	89	1,808	139	1,883
宇 部 市	303	1,254	201	1,183	219	1,201	109	1,044	148	1,114	147	991
山 口 市	1,032	1,745	874	1,400	729	1,445	575	1,327	524	1,478	660	1,325
萩 市	98	502	46	473	54	531	34	453	26	519	41	502
防 府 市	300	730	234	656	246	637	139	608	179	595	185	622
下 松 市	153	499	101	386	138	365	112	380	98	414	103	393
岩 国 市	239	845	177	800	140	825	116	673	101	679	134	694
光 市	107	480	83	369	76	364	57	340	62	365	75	360
長 門 市	52	260	51	221	41	234	22	217	28	240	39	167
柳 井 市	103	447	71	391	42	409	23	390	31	401	45	471
美 祢 市	59	38	57	23	52	50	30	58	40	55	56	63
周 南 市	254	1,152	212	1,018	183	990	97	913	110	1,067	144	962
山陽小野田市	83	432	91	377	76	326	41	285	48	305	76	339
市 計	3,023	10,163	2,419	8,884	2,177	9,114	1,454	8,411	1,484	9,040	1,844	8,772
周防大島町	29	16	38	8	33	3	17	0	18	1	20	1
和 木 町	11	7	10	9	12	7	3	8	9	15	7	8
上 関 町	14	3	1	1	5	0	5	0	2	0	8	0
田 布 施 町	38	13	24	1	28	0	7	1	14	3	20	4
平 生 町	32	3	11	0	30	0	20	0	17	0	9	0
阿 武 町	11	33	11	19	13	13	6	9	7	9	12	7
町 計	135	75	95	38	121	23	58	18	67	28	76	20
県外・不明	301	0	331	0	293	0	282	0	261	0	361	0
合 計	3,459	10,238	2,845	8,922	2,591	9,137	1,794	8,429	1,812	9,068	2,281	8,792
総 計	13,697		11,767		11,728		10,223		10,880		11,073	

市センター設置数	13	13	13	13	13	13
市町受付割合	74.7%	75.8%	77.9%	82.5%	83.3%	79.4%



## 山口県消費生活センターの啓発媒体

令和6年6月 消費生活センター

「188 (いやや) マン」

啓発媒体 番組名等	掲載日等	月	火	水	木	金
○ 新聞・情報誌						
山口新聞 【ハイ！こちら山口県消費生活センターです】	第4 火曜日		○			
サンデー山口 【消費生活相談事例】	隔週 金曜日					○
○ ラジオ・テレビ						
KRYラジオ 【情報アラカルト】	毎週 月曜日	○				
FM山口 ※収録 【FM県民ダイアリー 消費者生活一ロメモ】	第2・4 水曜日			○		
山口ケーブルビジョン ※収録 【消費生活なんでも情報コーナー】	第3 木曜日				○	
○ SNS						
LINE 【山口県消費生活センター】 ※有料	随時	「友だち登録」				
X (旧 Twitter) @manaberu_ymg 【188 (いやや) マン 山口県消費生活センター】	随時	「フォローする」「いいね」				
YouTube 【山口県消費生活センター】	随時	「チャンネル登録」「いいね」				
○ メール配信						
やまぐち・くらし安心ネット通信	月1回	〈若者版〉 ・高校、中等学校、総合支援学校 (84校) ・大学、短大、高専 (19校) 〈高齢者版〉 ・社協、福祉施設等 (268団体)				