

山口県の消費者行政の概況

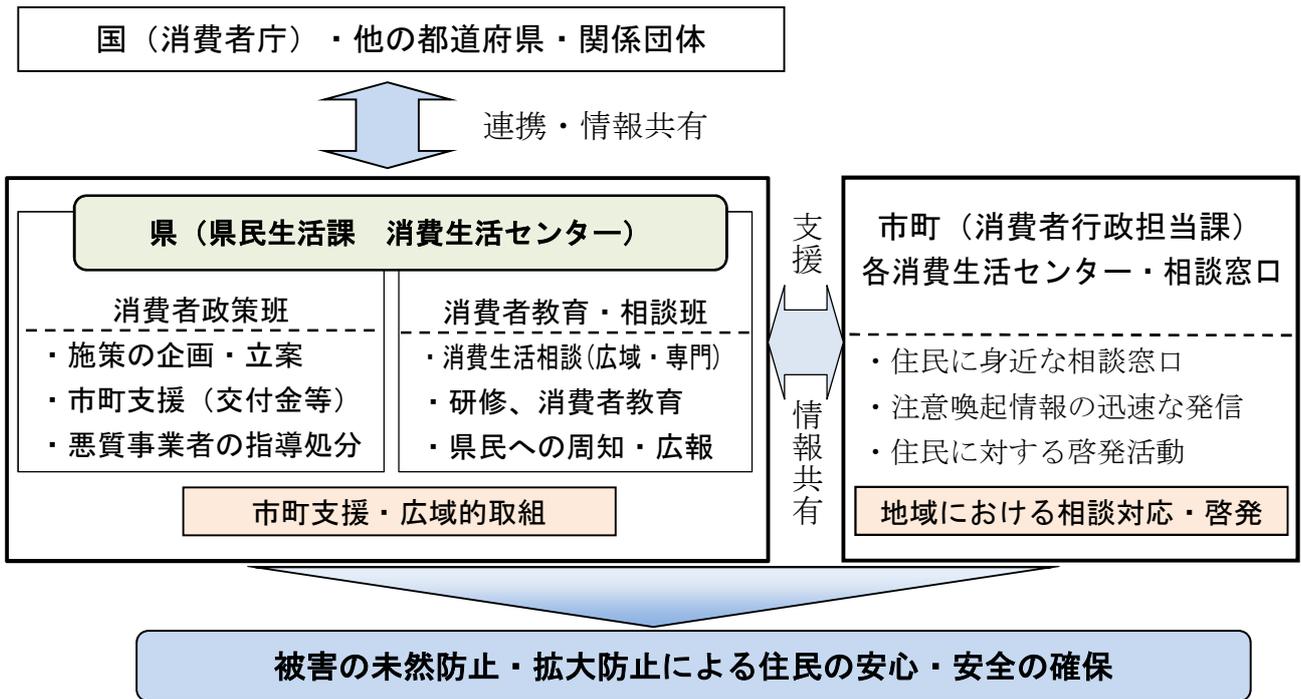
令和7年9月8日
山口県消費生活審議会

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 [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い➡️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であり、令和6年度は前年比96.4%で微減。

《県及び市町における消費生活相談件数の推移（過去10年間）》



◆相談件数の推移

(件)

区分	H29	H30	R元	R2	R3	R4	R5	R6	対前年比
県受付件数	4,146	3,459	2,845	2,591	1,794	1,812	2,281	2,200	96.4%
内あっせん数	200	196	173	89	53	101	131	217	165.6%
あっせん率(%)	4.8	5.7	6.1	3.4	3.0	5.6	5.7	9.9	—
内あっせん解決数	186	174	157	79	47	94	116	196	169.0%
解決率(%)	93.0	88.8	90.8	87.6	88.7	93.1	88.5	90.3	—
市町受付件数	11,339	10,238	8,922	9,137	8,429	9,068	8,792	8,592	97.7%
受付合計	15,485	13,697	11,767	11,728	10,223	10,880	11,073	10,792	97.5%

◆高齢者が当事者である相談件数の推移

(件)

区分	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
受付合計(県+市町)	13,697	11,767	11,728	10,223	10,880	11,073	10,792
うち高齢者(65歳以上)	6,005	4,743	4,437	3,971	4,196	4,461	4,446
高齢者割合(%)	43.8	40.3	37.8	38.8	38.6	40.3	41.2

3 事業の概要（令和7年度の主な取組）

（1）消費者対策総合推進事業（18,397千円）

内 容
◆相談機能の充実・強化
○県（専門的・広域的事案への相談対応と市町への支援） ・弁護士等の専門家を活用した相談機能の高度化（WEBでも対応可）
○市町（住民に身近な相談体制の充実・強化） ・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

（2）高齢消費者被害防止対策強化事業（1,700千円）

内 容
◆地域見守りネットワークの強化
○消費者被害最新手口等対策講座 ・スマホに係る最近の被害事例や対策等を紹介する講座を開催
○通話録音装置普及啓発講座 ・消費者団体と連携し、各地域において通話録音装置の普及啓発講座を開催
○山口県消費者安全確保地域協議会 ・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、地域の「消費者安全確保地域協議会」を開催
○「188（いやや）見守りサポーター」活動促進事業 ・見守り活動のノウハウ習得のためのセミナーを開催 ・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

（3）若年消費者被害防止対策強化事業（2,292千円）

内 容
◆若者の意見を取り入れた効果的な啓発活動の展開
○消費生活センター公式SNSアカウント友達登録キャンペーンの実施 ・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 ・学生消費者リーダーと連携した啓発活動の実施 ・学校における出前講座の実施 ・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
○消費者教育セミナーの開催（教育庁及び山口県金融広報委員会と共催） ・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（12,000千円）

内 容
◆消費者被害の未然防止・早期発見事業
○悪質商法対策まなべるイベント <ul style="list-style-type: none">・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出張イベントを開催・高齢者等に親しみやすい内容での啓発を実施
◆悪質商法対策の啓発
○ストップ！悪質商法キャンペーン <ul style="list-style-type: none">・公共交通機関等と連携して、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・テレビCMやWEB広告等を活用した啓発

(5) やまぐち消費SDGs 県民連携推進事業（5,000千円）

内 容
◆SDGsの効果的な実践を促す取組の展開
○「消費のSDGs」普及啓発講座 <ul style="list-style-type: none">■新 山口県エシカル消費推進キャラクター「エシカくん」が小学校を訪問し、「エシカル消費」について啓発を実施<ul style="list-style-type: none">・地域におけるSDGs啓発講座の開催
○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">■新 「消費のSDGs」をテーマとしたお笑いライブ・トークショー<ul style="list-style-type: none">・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・ワークショップや県内での取組事例紹介

令和7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」の開催

【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」を開催。

※R7.4.1時点 協議会設置市町数 13市

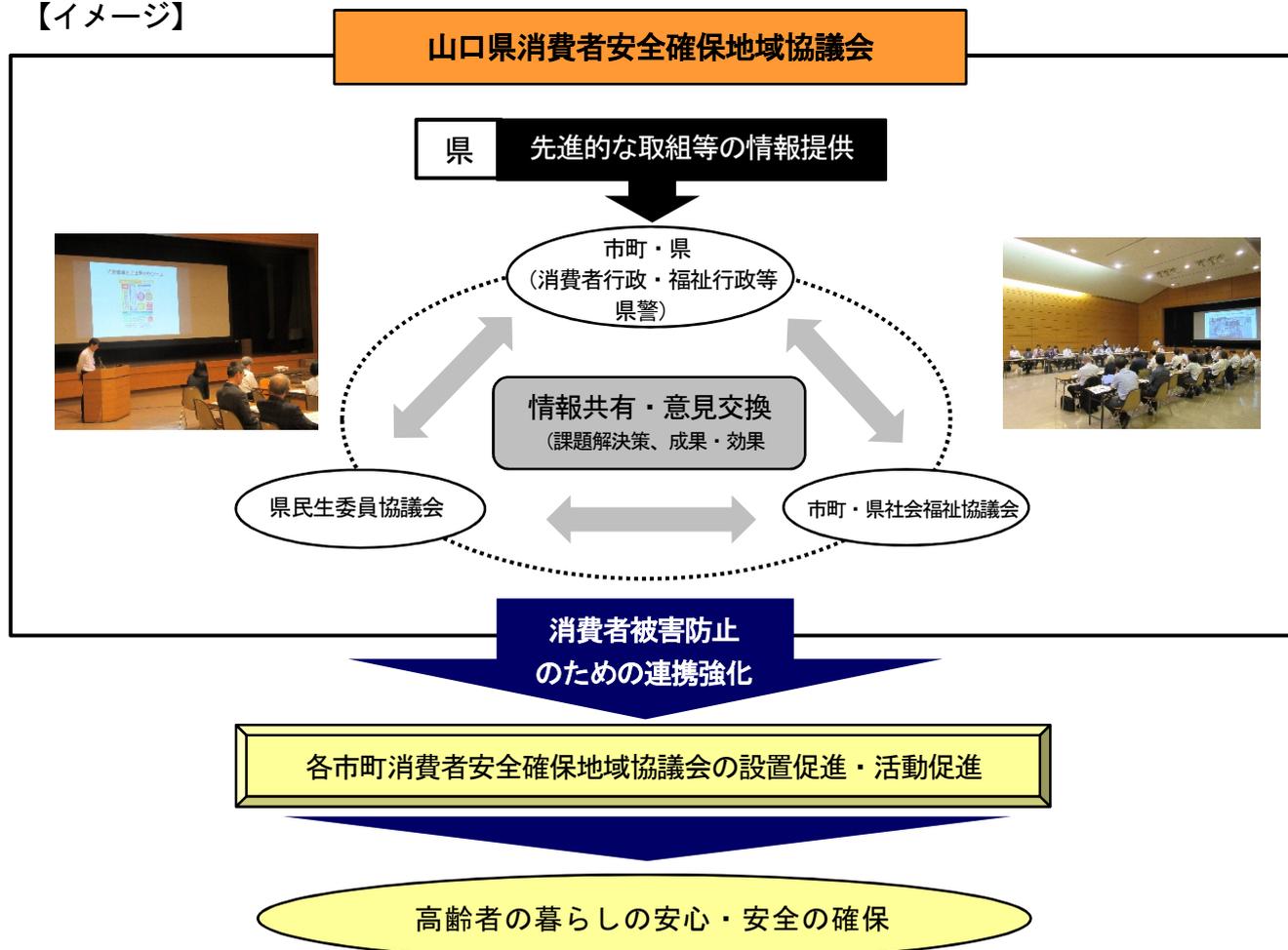
【構成員】※各所属の担当課長（所長）出席

- 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、山口県老人クラブ連合会、市町社会福祉協議会
消費者団体（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回程度開催（1回目は6月3日開催）

- 先進自治体による取組紹介（協議会設置の経緯、活動状況）
- 188見守りサポーターの活動紹介
- 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

○消費者被害最新手口等対策講座

SNS型投資詐欺等の新手法の消費者被害に遭わないよう、最近の被害事例や対策等を紹介する講座を実施

◆ 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が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。

○高齢者と日常的に接する機会が多い事業者や団体等を「188見守りサポーター」として登録を進めてきたが、251事業者と登録者も増えてきたため、今後はサポーター活動の充実・促進に焦点を当て、消費者ホットライン「188」が記載された名刺やネックストラップ等各種PR資材の作成及び配布を行う

○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等を対象として、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6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7年度 若年消費者被害防止対策強化事業

(「知っています」につなげよう！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、SNSアカウント友達登録キャンペーンを実施し、普段興味のない層にも情報が届く広報・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) SNSアカウント友達追加キャンペーン

消費生活に関する情報に触れるきっかけとなるキャンペーンを行い、消費者トラブルについて興味関心を持たない若者まで届く広報・啓発を行う。

- 友達登録キャンペーンを行い、当選者に対して景品を送付
- イベントや啓発講座などでの公式SNSアカウントの周知・友達募集

(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6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%	34	33	3,858
県外団体	12	58.3%	20	19	1,969
県内センター	14	42.9%	35	31	3,622
計	30	56.7%	89	83	9,449

○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	12	7	4	11	91.7%
県内センター	14	6	1	7	50.0%
計	30	17	5	22	73.3%

※講師派遣実施団体には、教材提供実施団体を含む

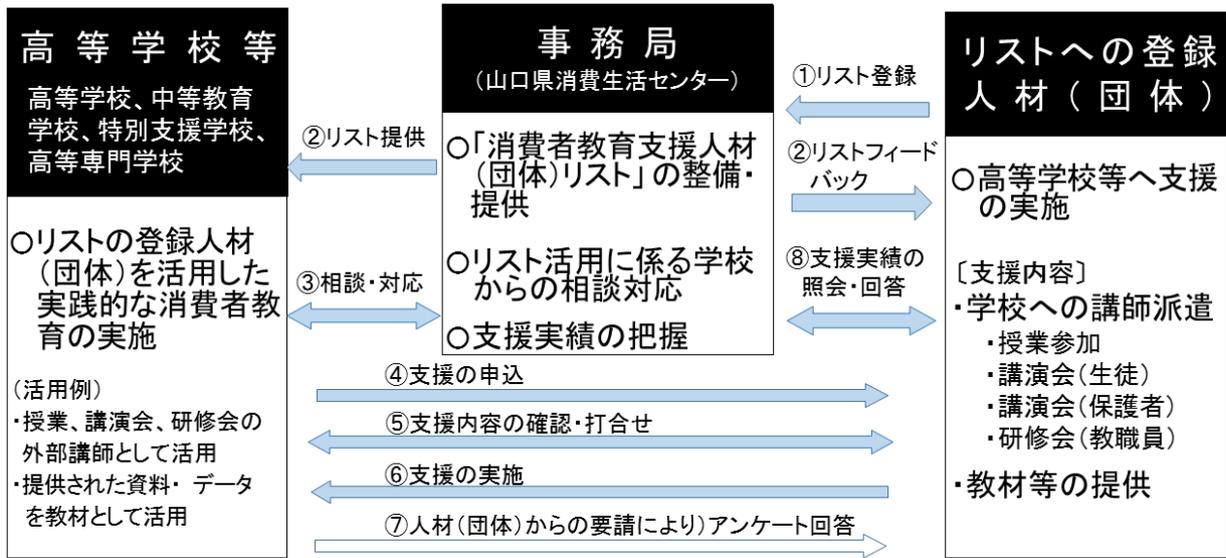
(2) 支援内容別

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	34	33	3,858	0	0	0
県外団体	12	11	10	1,063	9	9	906
県内センター	14	22	20	2,014	13	11	1,608
計	30	67	63	6,935	22	20	2,514

※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7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、出張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力に推進する。

2 内容

(1) 悪質商法対策まなべるイベントの実施

高齢者が参加する地域の祭り等に赴き、悪質商法等をテーマにしたエクササイズを展開することで、悪質商法に対する注意喚起や身近な消費生活相談窓口を周知。

- ・ 県内10か所程度を想定
- ・ エクササイズに活用できる山口県消費者トラブル解決キャラクター「188マン」のテーマソングを作成

(2) ストップ！悪質商法キャンペーンの実施

公共交通機関、携帯大手通信キャリア等と連携し、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通年実施。

- ・ 主要路線バスへの広告掲出
- ・ スマートフォンの機種変更等を通じた啓発資材配布
- ・ 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

【参考】

R5:188(いやや)フェス



◀ 188マン
ヒーローショー



▶ VR体験

R6:悪質商法対策まなべるイベント



◀ 落語会



▶ 悪質商法対策
まなべるかるた

令和7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) SDGsの効果的な取組を促す取組の展開

➤ エシカくと学ぶ「消費のSDGs」

山口県のエシカル消費推進キャラクター「エシカくん」の着ぐるみと小学生向けのエシカル消費啓発リーフレットを作成し、小学校で「消費のSDGs」の取組の一つである「エシカル消費」について啓発を行い、SDGsにつながる取組への意識の醸成と取組の習慣化を図る。

➤ 地域におけるSDGs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、「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」お笑いライブの開催

「消費のSDGs」をテーマとしたお笑いライブやトークショーを行うことで、特に若年層に対する「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。



エシカくん

《R6 プログラム》

- ・ エシカル消費に関するトークセッション(たかまつなな氏 等)
- ・ 啓発グッズを使用し、エシカル消費について学習
(山口県地域消費者団体連絡協議会)
- ・ エシカル商品の試食・試飲ができるカフェ(生協コープやまぐち)
- ・ 防府商工生考案のゲームを通じて、消費のSDGsについて学習(株式会社丸久)
- ・ ガソリンを一滴も使わない、E-トレーラーの展示(株式会社エポリューション) 他

市町別消費生活相談受付件数の推移

資料2-1

訂正差替

(単位：件)

市町名	2年度		3年度		4年度		5年度		6年度	
	県センター 受付分	市町 受付分								
下 関 市	181	1,737	99	1,723	89	1,808	139	1,883	123	1,823
宇 部 市	219	1,201	109	1,044	148	1,114	147	991	155	980
山 口 市	729	1,445	575	1,327	524	1,478	660	1,325	683	1,215
萩 市	54	531	34	453	26	519	41	502	45	485
防 府 市	246	637	139	608	179	595	185	622	209	620
下 松 市	138	365	112	380	98	414	103	393	102	363
岩 国 市	140	825	116	673	101	679	134	694	132	825
光 市	76	364	57	340	62	365	75	360	56	334
長 門 市	41	234	22	217	28	240	39	167	36	169
柳 井 市	42	409	23	390	31	401	45	471	43	434
美 祢 市	52	50	30	58	40	55	56	63	43	50
周 南 市	183	990	97	913	110	1,067	144	962	159	919
山陽小野田市	76	326	41	285	48	305	76	339	74	347
市 計	2,177	9,114	1,454	8,411	1,484	9,040	1,844	8,772	1,860	8,564
周防大島町	33	3	17	0	18	1	20	1	20	0
和 木 町	12	7	3	8	9	15	7	8	9	10
上 関 町	5	0	5	0	2	0	8	0	6	1
田 布 施 町	28	0	7	1	14	3	20	4	24	1
平 生 町	30	0	20	0	17	0	9	0	18	2
阿 武 町	13	13	6	9	7	9	12	7	8	14
町 計	121	23	58	18	67	28	76	20	85	28
県外・不明	293	0	282	0	261	0	361	0	255	0
合 計	2,591	9,137	1,794	8,429	1,812	9,068	2,281	8,792	2,200	8,592
総 計	11,728		10,223		10,880		11,073		10,792	

市センター設置数	13	13	13	13	13
市町受付割合	77.9%	82.5%	83.3%	79.4%	79.6%



山口県消費生活センターの啓発媒体

令和7年9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)				