

山口県の消費者行政の概況

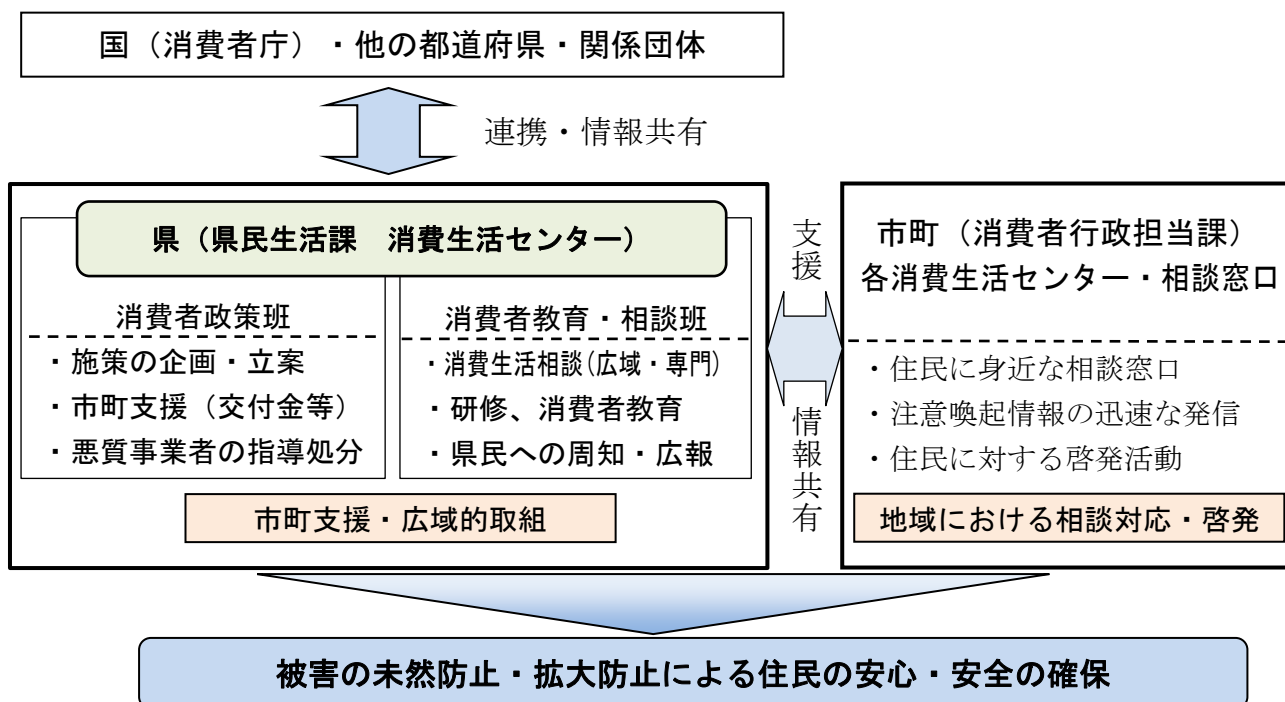
令和8年8月25日
山口県消費生活審議会

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

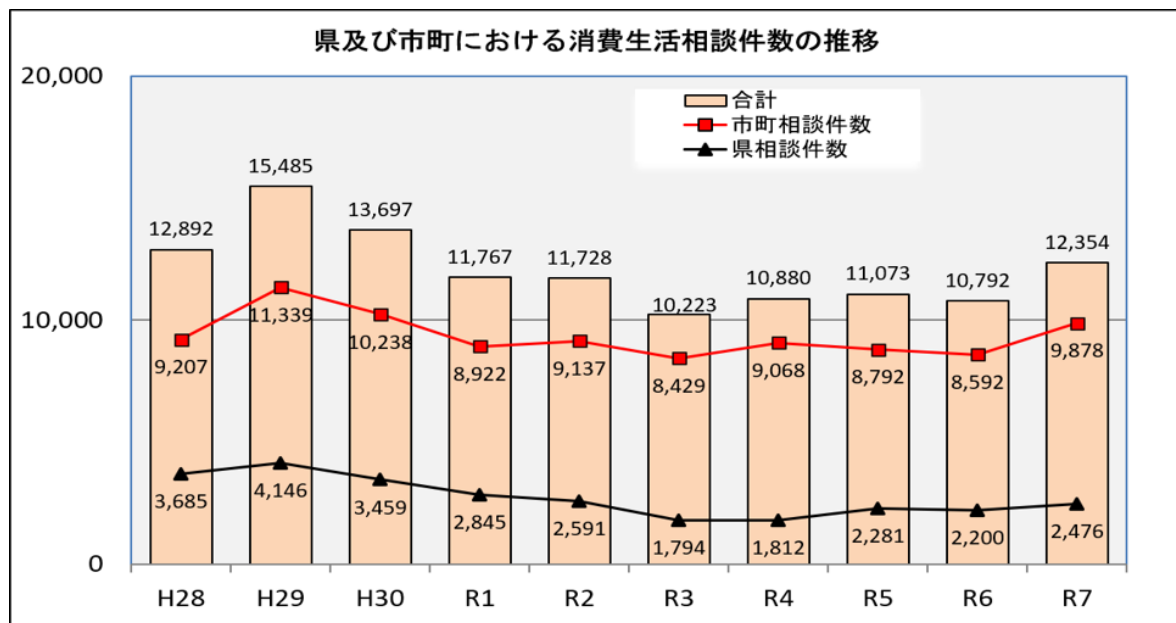
◆市町の消費生活センター設置数の推移

～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7年度は前年比112.5%で微増

《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	H30	R元	R2	R3	R4	R5	R6	R7	対前年比
県 受 付 件 数	3,459	2,845	2,591	1,794	1,812	2,281	2,200	2,476	112.5%
内あっせん数	196	173	89	53	101	131	217	232	106.9%
あっせん率 (%)	5.7	6.1	3.4	3.0	5.6	5.7	9.9	9.4	—
内あっせん解決数	174	157	79	47	94	116	196	202	103.1%
解決率 (%)	88.8	90.8	87.6	88.7	93.1	88.5	90.3	87.1	—
市町受付件数	10,238	8,922	9,137	8,429	9,068	8,792	8,592	9,878	115.0%
受付合計	13,697	11,767	11,728	10,223	10,880	11,073	10,792	12,354	114.5%

◆高齢者が当事者である相談件数の推移

(件)

区 分	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7
受付合計（県＋市町）	11,767	11,728	10,223	10,880	11,073	10,792	12,354
うち高齢者(65歳以上)	4,743	4,437	3,971	4,196	4,461	4,446	5,212
高齢者割合 (%)	40.3	37.8	38.8	38.6	40.3	41.2	42.2

3 事業の概要（令和8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（原則WEB形式） ○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）新消費者被害防止対策強化事業（6,540 千円）

内 容
◆消費者被害の未然防止・早期発見 ○体験型消費者教育コンテンツの更新 ・体験型消費者教育コンテンツを更新し、消費者教育施設「まなべる」で活用するほか、学校教育及び家庭教育での活用につなげる ○消費者トラブルに関心の薄い層に対する効果的な啓発 ・若者目線の手法を取り入れた啓発及び情報発信をするとともに、188マンを活用した啓発資材の配布等により、若年消費者を中心に効果的な啓発活動を推進 ○地域における見守り活動等の促進 ・「188見守りサポーター」活動促進 作成した啓発資材や消費生活に関する情報をサポーターに提供することで効果的な見守り活動を推進 ・消費者安全確保地域協議会の運営及び設置促進 ・通話録音装置の普及啓発

（３）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 ○エシカくんを活用した消費者教育 ■「消費のSDGs」をテーマとしたワークショップや社会見学の実施 ・エシカくんが小学校を訪問し、「消費のSDGs」の取組の一つである「エシカル消費」について出前講座を実施 ○地域におけるSDGs啓発講座の開催 ・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 ○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 ・「消費のSDGs」をテーマとしたお笑いライブ・トークショー ・ワークショップや県内での取組事例の紹介

令和8年度 消費者被害防止対策強化事業

1 目的

消費者被害の未然防止・早期発見に向けて、これまで展開してきた「若者」向け、「高齢者」向けの啓発を継続するとともに、誰もが消費者被害にあう可能性があることを前提にあらゆる世代を対象とした最新の被害事例や相談窓口の周知啓発を行い、総合的な消費者被害防止対策を推進する

2 内容

(1) 消費者教育コンテンツの更新

消費者教育施設「まなべる」に設置している体験型コンテンツを更新する。

- 現行のコンテンツを社会環境の変化に合わせた内容に変更するとともに、「定期購入」や「SNS」に関連するコンテンツを追加
- 学校教育での活用につながるようコンテンツをアプリやWEBにより提供
- 従来実施してきた貸出及びイベント等での活用も同様に実施する



(2) 消費者トラブルに関心の薄い層に対する効果的な啓発

SNSを活用した啓発・情報発信を実施するとともに、188マンを用い、幅広い世代に向けた啓発を行うことにより、消費者トラブルに関心の薄い（自分事としてとらえない）層への啓発を図る

- LINEやX（旧Twitter）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
- イベント等における188マンや188マングッズを活用した啓発



(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



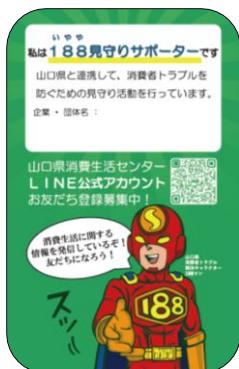
(4) 地域における見守り活動の促進

- 188見守りサポーターの活動促進

高齢者をはじめ配慮を要する消費者への対応を強化するため、事業者、市町関係者等を対象としたセミナーを開催し、見守り手法を学ぶとともに、啓発グッズの活用や表彰を行うことで、サポーターが活動しやすい環境を整備する。

- 消費者安全確保地域協議会の運営及び設置促進

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を行うとともに、設置済市への活動支援を強化する。



(5) 通話録音装置の普及啓発

- 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。

- 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、関係市町や消費者団体等と連携し、大型商業施設や地域のお祭り等に赴き、高齢者及びその子（現役世代）を対象に啓発イベントを開催する。



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7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	3	75.0%	25	24	1,702
県外団体	12	3	25.0%	22	20	1,517
県内センター	14	5	35.7%	14	14	5,030
計	30	11	36.7%	61	58	8,249

○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	3	0	3	75.0%
県外団体	12	2	1	3	25.0%
県内センター	14	3	2	5	35.7%
計	30	8	3	11	36.7%

※講師派遣実施団体には、教材提供実施団体を含む

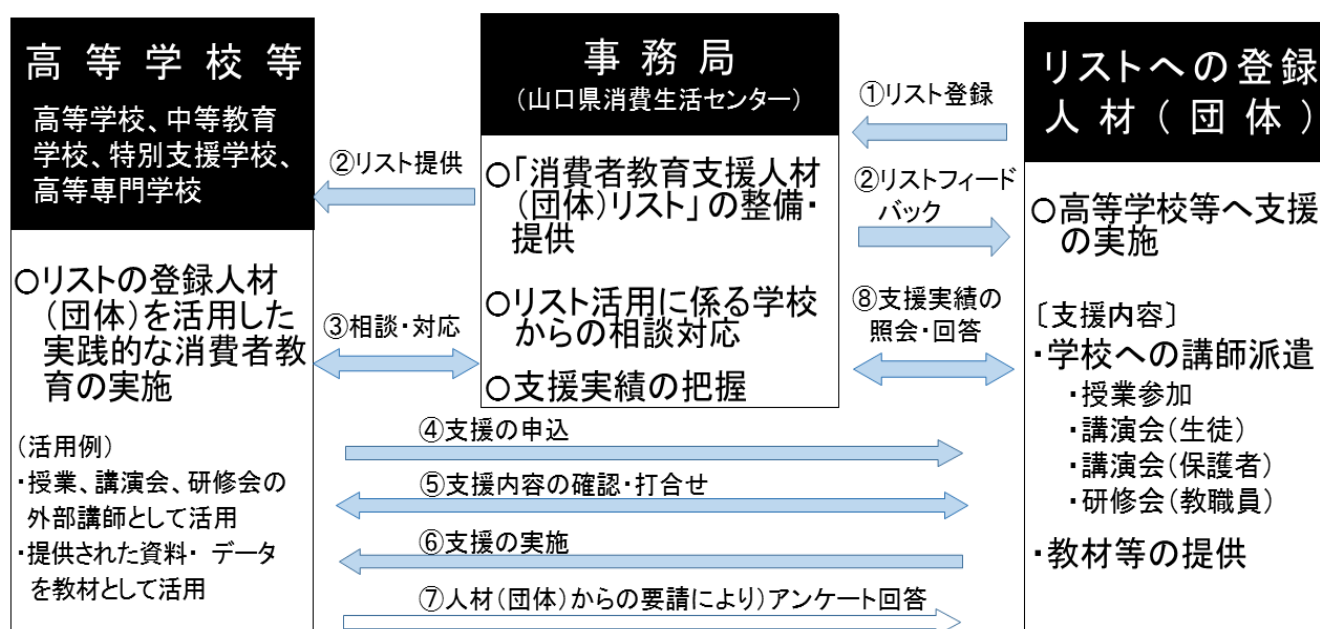
(2) 支援内容別

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	25	24	1,702	0	0	0
県外団体	12	7	6	308	14	14	1,209
県内センター	14	8	8	722	6	6	1,608
計	30	40	38	2,732	20	20	5,517

※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3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8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

SDGsの効果的な取組を促す取組を展開する。

◆普及啓発・情報発信

○エシカル消費推進ナビゲーター「エシカくん」のインスタグラムを開設し、エシカル消費につながる取組やSDGsイベントのリアル動画の投稿によって、「消費のSDGs」の取組の一つである「エシカル消費」について啓発する。

○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。



《R7 プログラム》

- ・ エシカル消費に関するお笑いライブ(ガンバレルーヤ 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)
- ・ 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(株式会社エボリューション)
- ・ フードバンクポストの設置(NPO 法人フードバンク山口)
- ・ 竹製品の販売、竹を使った体験コーナー(エシカルバンブー株式会社) 他

○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。

◆エシカくんを活用した消費者教育

○エシカくんと学ぶ！未来の消費者育成

「消費のSDGs」をテーマとしたワークショップや社会見学を行うことで、特に若年層に対する「消費のSDGs」への興味関心を誘引する。

○エシカくんの学校訪問

小学校で「消費のSDGs」の取組の一つである「エシカル消費」について出前講座を行い、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。



エシカくん

市町別消費生活相談受付件数の推移

(単位：件)

市町名	3年度		4年度		5年度		6年度		7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	99	1,723	89	1,808	139	1,883	123	1,823	169	2,116
宇 部 市	109	1,044	148	1,114	147	991	155	980	177	1,278
山 口 市	575	1,327	524	1,478	660	1,325	683	1,215	730	1,353
萩 市	34	453	26	519	41	502	45	485	55	524
防 府 市	139	608	179	595	185	622	209	620	179	763
下 松 市	112	380	98	414	103	393	102	363	119	493
岩 国 市	116	673	101	679	134	694	132	825	142	805
光 市	57	340	62	365	75	360	56	334	94	390
長 門 市	22	217	28	240	39	167	36	169	26	212
柳 井 市	23	390	31	401	45	471	43	434	90	443
美 祢 市	30	58	40	55	56	63	43	50	90	27
周 南 市	97	913	110	1,067	144	962	159	919	165	1,069
山 陽 小 野 田 市	41	285	48	305	76	339	74	347	86	380
市 計	1,454	8,411	1,484	9,040	1,844	8,772	1,860	8,564	2,122	9,853
周 防 大 島 町	17	0	18	1	20	1	20	0	28	0
和 木 町	3	8	9	15	7	8	9	10	8	12
上 関 町	5	0	2	0	8	0	6	1	2	1
田 布 施 町	7	1	14	3	20	4	24	1	32	3
平 生 町	20	0	17	0	9	0	18	2	15	0
阿 武 町	6	9	7	9	12	7	8	14	9	9
町 計	58	18	67	28	76	20	85	28	94	25
県外・不明	282	0	261	0	361	0	255	0	260	0
合 計	1,794	8,429	1,812	9,068	2,281	8,792	2,200	8,592	2,476	9,878
総 計	10,223		10,880		11,073		10,792		12,354	

市センター設置数	13	13	13	13	13
市町受付割合	82.5%	83.3%	79.4%	79.6%	80.0%



山口県消費生活センターの啓発媒体

令和8年7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3 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	「友だち追加」				
X（旧 Twitter） 【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・くらしの安心ネット通信	月1回	〈若者版〉 ・高校、中等学校、総合支援学校（85校） ・大学、短大、高専（19校） 〈高齢者版〉 ・社協、福祉施設等（259団体）				