

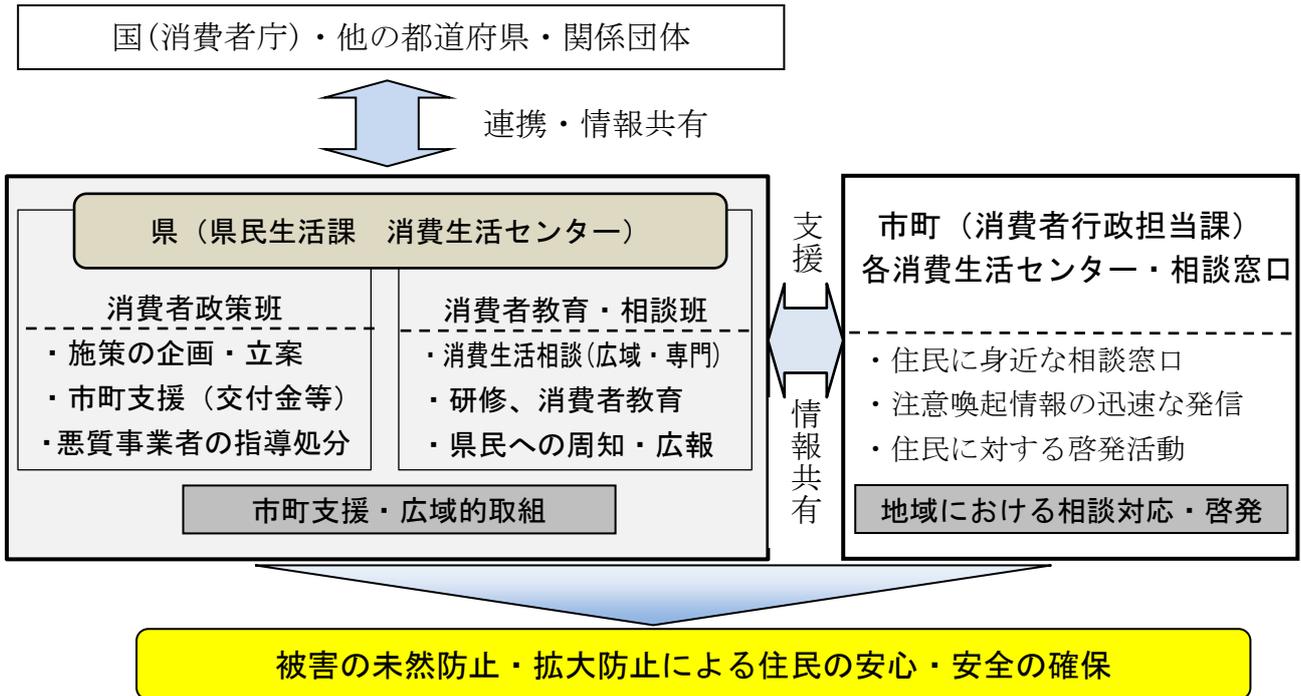
山口県の消費者行政の概況

令和 2 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、平成28年度に県民生活課と組織統合し、県庁内へ移転した。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、警察とより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・強化に取り組む。
- 県内全13市で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町においては、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

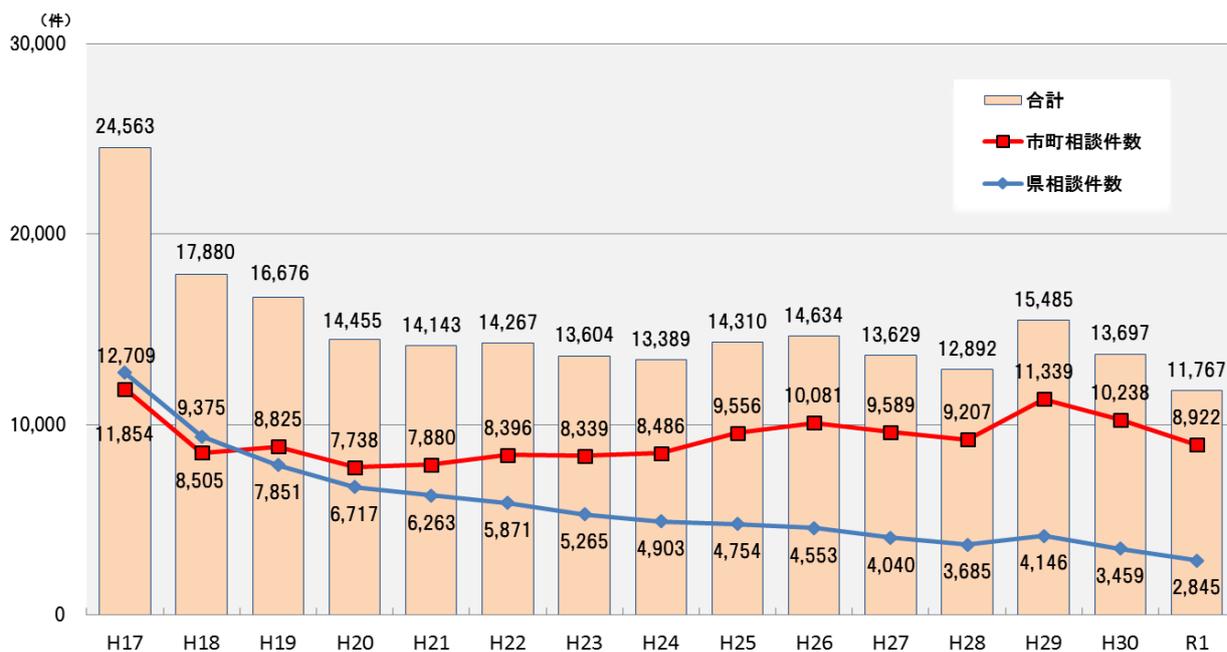
◆市町の消費生活センター設置数の推移

～H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元	R2
11市	12市	12市	12市	13市4町	13市4町	13市4町	13市4町	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

区分	H26	H27	H28	H29	H30	R元	対前年比
県受付件数	4,553	4,040	3,685	4,146	3,459	2,845	82.2%
内あっせん数	370	274	339	200	196	173	88.3%
あっせん率 (%)	8.1	6.8	9.2	4.8	5.7	6.1	—
内あっせん解決数	322	239	292	186	174	157	90.2%
解決率 (%)	87.0	87.2	86.1	93.0	88.8	90.8	—
市町受付件数	10,081	9,589	9,207	11,339	10,238	8,922	87.1%
受付合計	14,634	13,629	12,892	15,485	13,697	11,767	85.9%

◆高齢者が当事者である相談件数

区分	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R元
受付合計 (県+市町)	14,310	14,634	13,629	12,892	15,485	13,697	11,767
うち高齢者(65歳以上)	5,190	5,384	5,161	4,848	5,999	6,005	4,743
高齢者割合 (%)	36.3	36.8	37.9	37.6	38.7	43.8	40.3

3 事業の概要（令和2年度の主な取組）

（1）消費者対策総合推進事業 45,970千円

平成30年度に改定した「山口県消費者基本計画」に基づき、県民の消費生活における安心・安全を確保するため、県及び市町の消費生活相談機能の充実・強化を図るとともに、消費者の自立支援に向けた消費者教育を推進します。

内 容
<p>◆相談機能の充実・強化</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"> ・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 <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"> ・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
<p>◆消費者教育の推進</p> <p>○消費者リーダー研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域における消費者教育を担う人材の育成

（2）高齢消費者被害防止対策強化事業 2,250千円

高齢者の消費者被害の未然防止・早期発見に向けて、悪質電話勧誘等の抑止効果が高い「警告メッセージ付き通話録音装置」の普及を促進するとともに、市町における「消費者安全確保地域協議会」の設置促進や民間事業者等の見守り活動への参画を促し、地域見守りネットワークを強化することにより、消費者被害の防止を図ります。

内 容
<p>◆警告メッセージ付き通話録音装置の設置促進</p> <p>○事業者、消費者団体と連携した普及啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・山口県電器商業組合と連携した通話録音装置のキャンペーン等 ・消費者団体と連携し、通話録音装置の啓発講座を開催
<p>◆地域見守りネットワークの強化</p> <p>○188（いやや）見守りネットワーク連携会議の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町消費者行政及び福祉行政担当課等を構成員とする会議を開催し、市町における「消費者安全確保地域協議会」の設置を促進 <p>○188（いやや）見守りサポーターの募集・活動紹介等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者等が行う見守り活動を県ホームページ等で紹介 ・事業者等の見守り活動への参画・連携促進を目的とした見守り事業者セミナーの開催

(3) **拡**若年消費者被害防止対策強化事業 6,300千円

令和4年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることにより、若年消費者被害の増加が懸念されることから、若者の意見を取入れた効果的な啓発活動を展開し、取組の一層の強化を図ります。

内 容
<p>◆若者目線での啓発活動の展開</p> <p>新消費者トラブル防止コンテンツ制作コンテストの開催</p> <p>○学生消費者リーダーを活用した若者向けの効果的な啓発手法の実施</p>
<p>◆学校における消費者教育の支援</p> <p>○消費者教育セミナーの開催</p> <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 <p>新高等学校で取り組む消費者教育への専門人材の活用促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育に外部の専門人材を活用するためのマッチング相談窓口の整備

(4) **拡**エシカル消費推進事業 3,000千円

県民の一人ひとりが社会的な課題を認識し、課題解決に向けた消費行動をとることにより、県民の豊かさの向上、県施策の更なる推進につなげるため、エシカル消費の推進を図ります。

内 容
<p>◆市町、関係団体、事業者等と連携した効果的な啓発活動の展開</p> <p>新県民によるエシカルレシピコンテスト</p> <ul style="list-style-type: none"> 【応募資格】県内に居住又は通勤通学している者 【応募内容】エシカル消費に関連するレシピ 【レシピ例】規格外野菜を利用したレシピ、地産・地消レシピ、認証ラベル製品を利用したレシピ、残り物を利用したレシピ、伝統料理のアレンジレシピ 等 <p>○事業者等と連携した体験型エシカル消費啓発イベントの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 【対 象】小学生及び保護者 【回 数】2回（予定） 【内 容】・講師によるエシカル消費の説明・商品見学 ・エシカル消費関連体験プログラム <p>○消費者団体と連携したエシカル消費普及啓発講座の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 【対 象】小中学生、一般消費者 【実施場所】全市町 【回 数】各市町2回程度（予定） 【内 容】・小中学生向け…親子で楽しめる体験型講座 ・一般消費者向け…身近なエシカル発見講座

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1^や8^や8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。

※R2. 4. 1 時点 協議会設置市数 6市（下松市、周南市、柳井市、宇部市、萩市、岩国市）

【構成員】※各所属の担当課長（所長）出席予定

- 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】（予定）

- 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・質疑応答等



(2) ^い1^や8^や8見守りサポーターの募集・活動紹介【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。

※R2. 4. 1 時点 155事業者が登録

(3) 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。（県内4箇所）



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。

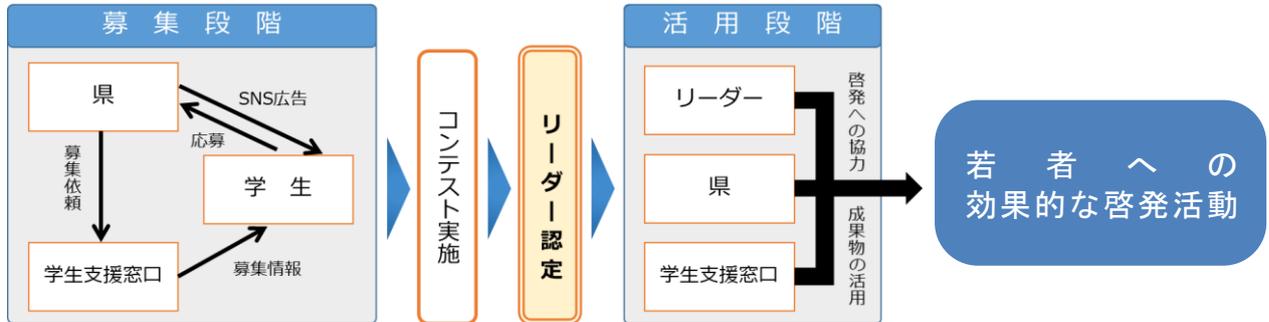


若年消費者被害防止対策強化事業 (消費者トラブル防止コンテンツ制作コンテストの開催)

1 目的

令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられ、社会的経験が不十分な18歳、19歳の若者の消費者被害の拡大が懸念される。

このため、県内在住の高校生から大学生（専門学校生、高専含む）を対象に、「消費者トラブル防止コンテンツ制作コンテスト2020」を開催して、若者向けの啓発コンテンツを充実するとともに、応募者を「学生消費者リーダー」として認定する。そして、リーダーが参画する消費者啓発講座の開催やリーダーの意見を取り入れた情報発信などにより、若者への効果的な啓発を図る。



2 内容

【消費者トラブル防止コンテンツ制作コンテスト2020】

区分	内容
作品テーマ	「防ごう！消費者トラブル」
応募資格	応募時に県内に居住または県内の高等学校等※、高等専門学校、専門学校、短期大学、大学に在籍している生徒及び学生（個人、グループ問わず） ※ 高等学校、中等教育学校（後期課程）、特別支援学校高等部
募集内容	○小説部門：4,000字以内の短編小説 ○漫画部門：4コマ漫画 ○動画部門：15秒～1分のショートムービー
応募条件	県が開設した特設サイト「知っちゃる！？消費者トラブルまなべるサイト」等で学習した上で応募すること
応募期間	令和2年7月1日（水）～令和2年10月30日（金）＜必着＞
選考方法	○一次審査…県、消費者教育の専門機関 ○二次審査…Webサイト上での投票審査
表彰・賞品	○最優秀賞 1点（QUOカード2万円分） ○優秀賞 3点（QUOカード1万円分） ○入選 6点（QUOカード5千円分） × 3部門

<コンテストのイメージ>



<「消費者トラブル防止コンテンツ制作コンテスト2020」特設サイト>

サイトURL <https://keshi-con.com>

サイトアクセス用
QRコード



3 実施スケジュール（予定）

期 間	内 容
令和2年7月1日	応募Webサイト開設、SNS等広告実施
7月1日～10月30日	コンテンツの募集期間
11月中	一次審査、二次審査に向けた投票フォームの準備
12月上旬～令和3年1月中旬	二次審査（一般投票）
1月下旬	受賞作品決定 ⇒ 公開準備
2～3月	受賞作品の公開、SNS等での周知

4 学生消費者リーダーの認定

コンテストの応募者のうち、受賞者と希望者を「学生消費者リーダー」として認定する。

5 受賞作品の活用

受賞作品については、「知っちよる！？消費者トラブルまなべるサイト」等で公開し、啓発資料として活用する。

<学生消費者リーダーとは>

若年消費者と県の懸け橋となる存在として、H30年度から県が育成・認定している。友人や家族への呼びかけをはじめ、高等学校等への出前講座の講師としての参加やラジオの啓発番組への出演、さらには、若者に向けた効果的な啓発手法を立案し、県と連携して実践するなど、若者目線での啓発活動を行っている。

○リーダー認定数

H30年度：22名 H31年度：25名

※県が実施する消費者講座等（3日間）の受講者

○リーダーが参加した啓発活動数

H30年度：5回 H31年度：18回

○リーダー発案による主な啓発

- ・啓発チラシ・ポスターを作成し、大学・高等学校等へ配布
- ・若者に多い消費者トラブルを題材とした啓発動画の製作
- ・訪問販売対策マニュアル・ステッカーの製作 等

若年消費者被害防止対策強化事業

(高等学校で取り組む消費者教育への専門人材の活用促進)

1 目的

令和4年(2022年)4月から民法上の成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、新たに成年となる18歳、19歳の若者には、「未成年者取消権」が適用されなくなることから、若者の消費者被害の増加が懸念されている。

今後、成年となる者の多くは在学中の高校生であり、成年となる前までに自立した消費者となるよう高等学校での消費者教育がより一層重要となる。

このため、高等学校で取り組む消費者教育において、専門的知識や経験を有する実務経験者等の外部人材の活用促進を図る。

2 概要

県において、高等学校(中等教育学校、特別支援学校、高等専門学校含む)の授業等で消費者教育の支援ができる人材の情報を収集して登録した上で、学校に提供し、学校が支援を依頼するにあたり相談を受ける窓口を設置する。

(1) 対象となる学校

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) 対象となる外部人材

学校に対して、次の①、②に該当する支援を実施する団体等

①学校への人材の派遣

- ・授業に参加する講師
- ・生徒対象の講演会の講師
- ・保護者対象の講演会の講師
- ・教職員対象の研修会等の講師

②教材等の提供

- ・生徒用、教師用の教材
- ・保護者向けのリーフレット等
- ・教材作成のための資料・データ等

(3) 活用方法

①県は、高等学校で消費者教育の支援ができる人材の情報を「高等学校等への消費者教育支援人材(団体)リスト」に登録し、学校にリストを送付するとともに、県ホームページに掲載する。

また、学校がリストを活用する際に、学校からの相談を受け、助言等を行う窓口となる。

②学校は、リストの登録情報を参考に、直接、登録人材(団体)に支援を申し込む。

③学校と登録人材(団体)は、支援の具体的内容や、登録人材(団体)の謝金等活用に要する経費負担などについて、事前に取り決めた上で、登録人材(団体)を活用した消費者教育を実施する。

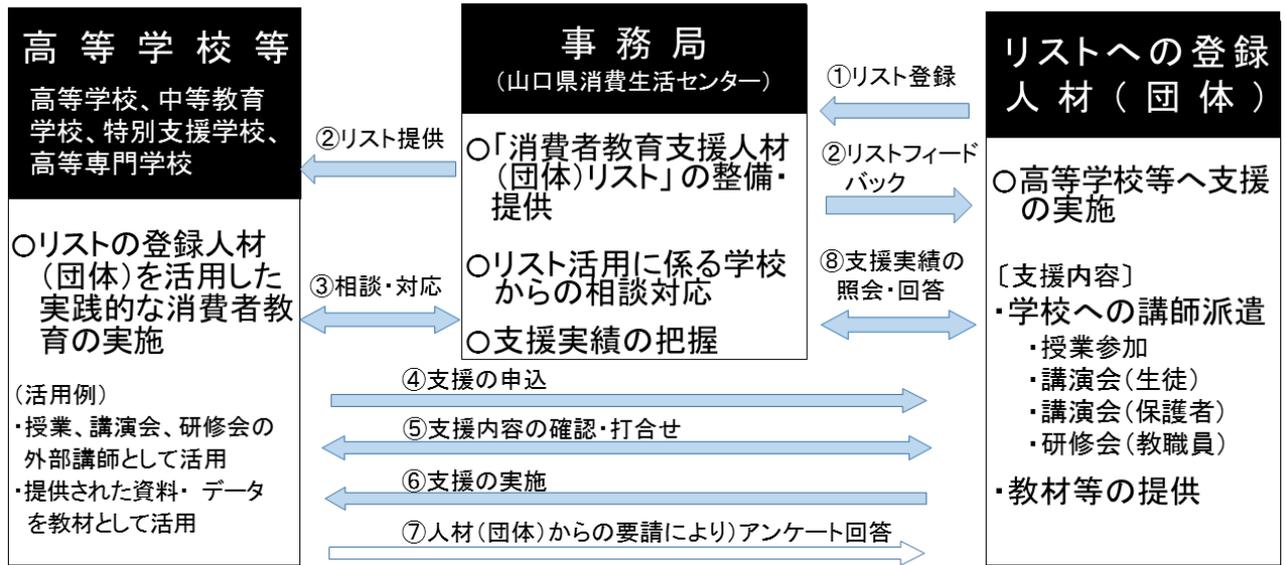
(4) 活用状況の把握

県から登録人材(団体)に対し、学校への支援活動の実績を照会し、把握に努める。

3 窓口設置時期

令和2年9月

【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】



エシカル消費推進事業

1 目的

県民の一人ひとりが社会的な課題を認識し、課題解決に向けた消費行動をとることにより、県民の豊かさの向上等につなげるため、エシカル消費の推進を図る。

2 内容

① 県民によるエシカルレシピコンテスト

「エシカル消費ガイドブック」等でエシカル消費を知ってもらい、そのうえで、より深くエシカル消費を理解してもらうため、県民自らがどのようなものがエシカル商品なのかを考え、その商品を利用したレシピを考案してもらう。

考案されたレシピは、県Webページでの紹介やクックパッド（※料理レシピのコミュニティウェブサイト）へ掲載することで、幅広く周知し、より広いエシカル消費の普及を図るほか、コンテスト形式で審査を行い、優秀なレシピの考案者に対して表彰を行う。

【コンテスト概要】

○募集内容

募集時期：7月～9月末

応募資格：県内に居住又は通勤・通学している者（団体も可）

応募内容：自作、未発表のエシカル消費に関連するレシピを書面応募

※ 作り方（使用食材、使用器具、手順、調理時間、費用の概算等）、料理写真、エシカルなポイント、工夫したポイント等を記載

○エシカルレシピの例

規格外野菜等を利用したレシピ、認証ラベル製品を使用したレシピ

地産・地消レシピ、伝統料理のアレンジレシピ、エコレシピ

残り物を利用したレシピ、他国の文化に配慮したレシピ 等

※レシピを見ることでも、様々な事柄がエシカルに含まれることが理解できる。

○コンテストの流れ

募集 → 一次審査（書面審査） → 二次審査（試食審査） → 表彰

【レシピPR概要】（案）

○県Webページでの公開

- ・各レシピの画像および調理方法等をまとめたデータを作成。（画像データ）
- ・県Webページにエシカルレシピブックのコンテンツを作成し、上記データを掲載。

○クックパッドへの掲載

- ・クックパッドで山口県の公式アカウントを作成し、応募されたレシピを掲載。

② 事業者と連携した小学生対象の体験型エシカル消費啓発イベントの実施

県内でエシカルな取組を進める事業者等と連携し、店舗等において小学生を対象としたエシカル消費啓発イベントを開催する。

【対象者】 小学生及びその保護者

【実施時期・回数】 2回（予定）

【実施内容】 ・講座・商品見学
・エシカル消費関連体験プログラム

③ 消費者団体と連携したエシカル消費啓発講座の実施

県内各地域において、一般県民を対象としたエシカル消費普及啓発講座を委託する

【対象者】 ・小中学生、・一般消費者

【講座内容】

- ・小中学生向け：親子で楽しめる体験型講座
例) フェアトレードチョコを使用したお菓子作り
エシカルな商品お買い物ゲーム 等
- ・一般消費者向け：身近なエシカル発見講座
例) 市販されている商品を比較したエシカル商品の発見
マークから気づく日々の生活の中のエシカル消費



エコマーク



FSC®
認証マーク



MSC
「海のエコラベル」



国際フェアトレード
認証ラベル



レインフォレスト・
アライアンス認証

【実施場所及び実施回数】

実施場所：県内各市町（予定）

実施回数：各市町2回程度（小中学生向け、一般消費者向け）

【委託先】

山口県地域消費者団体連絡協議会（21団体）

県内消費生活相談窓口の状況

(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	30年度	元年度	2年度
県	S45.8.1	9	9	8	7	7	6	6	6
下 関 市	S53.4.1	4	4	4	4	4	4	4	4
宇 部 市	H17.4.1	2	2	2	2	3	3	3	3
山 口 市	H19.4.1	3	3	4	4	3	3	4	4
萩 市	H18.4.1	2	2	2	2	2	2	2	2
防 府 市	H22.4.1	2	2	2	2	2	2	2	2
下 松 市	H21.4.1	2	2	2	2	2	2	2	2
岩 国 市	H22.4.1	2	2	2	2	2	1	1	2
光 市	H21.4.1	2	2	2	2	2	2	2	2
長 門 市	H25.4.1	1	1	1	1	1	1	1	1
柳 井 市	H23.10.1	1	1	1	2	2	2	2	2
美 祢 市	H28.4.1	1	1	1	1	1	1	1	1
周 南 市	H16.4.1	3	3	3	3	3	3	3	3
山陽小野田市	H23.4.1	1	1	1	1	1	1	1	1
市 計		26	26	27	28	28	27	28	29
周防大島町	H28.4.1(広域)	—	—	—	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)
和 木 町		—	—	—	—	1	1	1	1
上 関 町	H28.4.1(広域)	—	—	—	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)
田 布 施 町	H28.4.1(広域)	—	—	—	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)
平 生 町	H28.4.1(広域)	—	—	—	(2)	(2)	(2)	(2)	(2)
阿 武 町		—	—	—	—	1	1	1	1
町 計		0	0	0	0	2	2	2	2
市 町 計		26	26	27	28	30	29	30	31
合 計		35	35	35	35	37	35	36	37

※R元、R2年度相談員数は4月当初の員数

市町別消費生活相談受付件数の推移

(単位：件)

市町名	21年度		22年度		23年度		24年度		25年度		26年度	
	県セキ- 受付分	市町 受付分										
下 関 市	319	1,957	287	1,956	286	1,884	224	1,736	245	1,889	221	1,866
宇 部 市	547	1,169	444	1,160	439	1,256	382	1,119	386	1,087	346	1,335
山 口 市	1,779	1,068	1,630	1,209	1,587	1,202	1,408	1,319	1,489	1,469	1,481	1,349
萩 市	151	355	134	400	141	355	123	434	110	502	105	544
防 府 市	793	550	604	604	553	556	426	641	455	682	392	727
下 松 市	270	432	188	338	200	365	195	412	174	413	175	463
岩 国 市	417	697	494	830	427	830	573	810	328	955	315	1,035
光 市	191	280	143	384	149	338	142	369	140	354	142	401
長 門 市	146	40	135	41	99	62	122	75	102	169	80	232
柳 井 市	223	53	154	111	149	154	106	180	114	208	116	245
美 祢 市	180	24	148	23	165	35	161	34	120	45	131	39
周 南 市	424	1,015	345	981	334	920	369	921	318	1,308	309	1,341
山陽小野田市	272	175	238	278	200	320	181	337	150	402	148	421
市 計	5,712	7,815	4,944	8,315	4,729	8,277	4,412	8,387	4,131	9,483	3,961	9,998
周防大島町	78	16	76	15	75	14	61	43	79	25	55	30
和 木 町	19	0	20	1	19	0	19	1	15	3	18	9
上 関 町	13	5	15	6	7	0	4	1	10	2	6	1
田 布 施 町	65	16	69	29	70	28	61	29	48	16	75	18
平 生 町	54	18	58	25	53	13	77	18	67	20	62	14
阿 武 町	16	10	15	5	11	7	9	7	8	7	3	11
町 計	245	65	253	81	235	62	231	99	227	73	219	83
県外・不明	306	0	674	0	301	0	260	0	396	0	373	0
合 計	6,263	7,880	5,871	8,396	5,265	8,339	4,903	8,486	4,754	9,556	4,553	10,081
総 計	14,143		14,267		13,604		13,389		14,310		14,634	

市センター設置数	7	9	11	11	12	12
市町受付割合	55.8%	58.8%	61.3%	63.4%	66.8%	68.9%

市町別消費生活相談受付件数の推移（つづき）

（単位：件）

市町名	27年度		28年度		29年度		30年度		元年度	
	県センター 受付分	市町 受付分								
下 関 市	240	1,657	246	1,615	255	1,927	240	1,779	221	1,587
宇 部 市	326	1,136	324	1,197	343	1,526	303	1,254	201	1,183
山 口 市	1,318	1,487	1,036	1,476	1,196	1,711	1,032	1,745	874	1,400
萩 市	106	525	101	523	105	614	98	502	46	473
防 府 市	309	666	357	643	399	865	300	730	234	656
下 松 市	144	469	147	369	159	492	153	499	101	386
岩 国 市	232	1,044	210	996	254	1,157	239	845	177	800
光 市	110	387	111	332	110	409	107	480	83	369
長 門 市	86	225	64	184	66	277	52	260	51	221
柳 井 市	106	189	78	337	78	484	103	447	71	391
美 祢 市	93	37	62	65	98	35	59	38	57	23
周 南 市	267	1,314	300	1,084	302	1,312	254	1,152	212	1,018
山陽小野田市	124	370	113	344	141	441	83	432	91	377
市 計	3,461	9,506	3,149	9,165	3,506	11,250	3,023	10,163	2,419	8,884
周防大島町	65	46	54	7	40	38	29	16	38	8
和 木 町	11	5	15	12	15	18	11	7	10	9
上 関 町	9	0	4	0	20	1	14	3	1	1
田 布 施 町	46	14	44	8	41	5	38	13	24	1
平 生 町	52	15	28	0	45	0	32	3	11	0
阿 武 町	4	3	10	15	10	27	11	33	11	19
町 計	187	83	155	42	171	89	135	75	95	38
県外・不明	392	0	381	0	469	0	301	0	331	0
合 計	4,040	9,589	3,685	9,207	4,146	11,339	3,459	10,238	2,845	8,922
総 計	13,629		12,892		15,485		13,697		11,767	

市センター設置数	12	13	13	13	13
市町受付割合	70.4%	71.4%	73.2%	74.7%	75.8%