

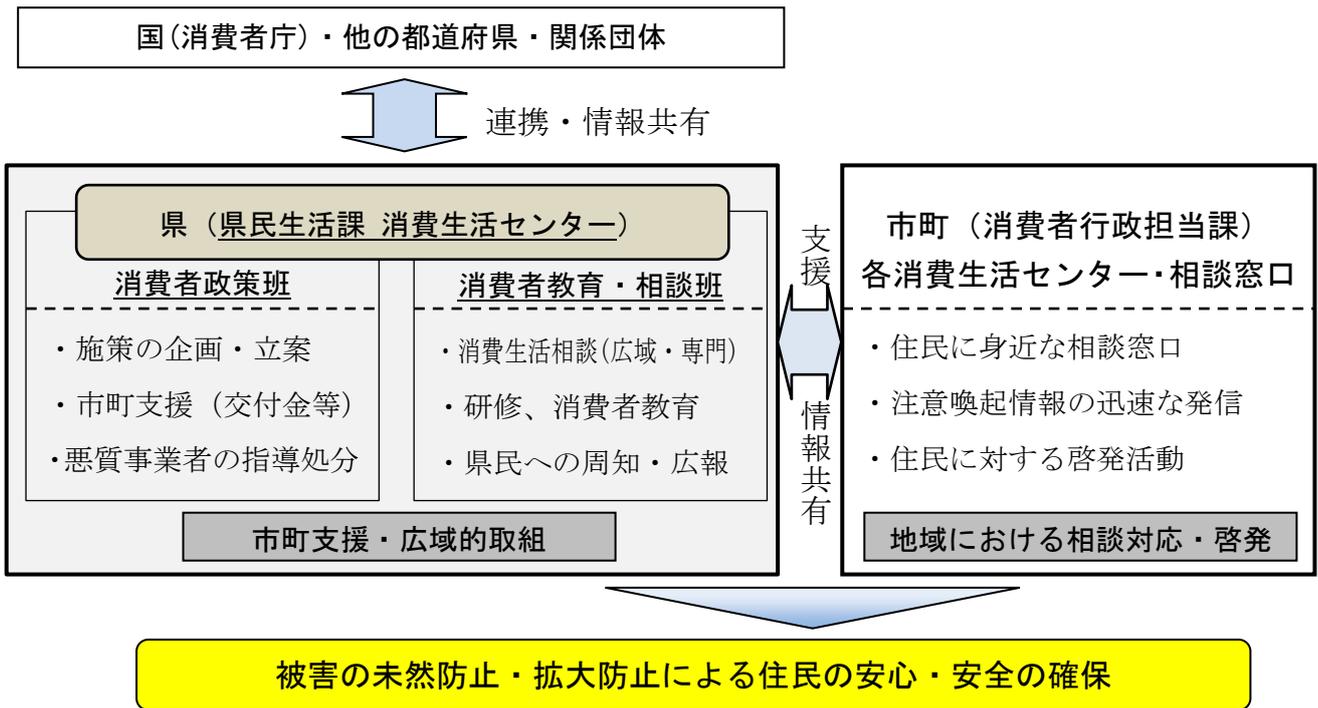
山口県の消費者行政の概況

平成30年6月18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、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（平成28年度～）

| | |
|------|--|
| 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 執務室・相談室 →中国労働金庫横 消費者教育施設「まなべる」 →食堂横 |
| 業務時間 | 消費生活相談受付：[月～金] 8:30～19:00 [土] 8:30～17:00 「まなべる」利用：[月～金] 9:00～16:30 |
| 組織 | 県民生活課長ーセンター所長ー 消費者政策班 消費者教育・相談班 |

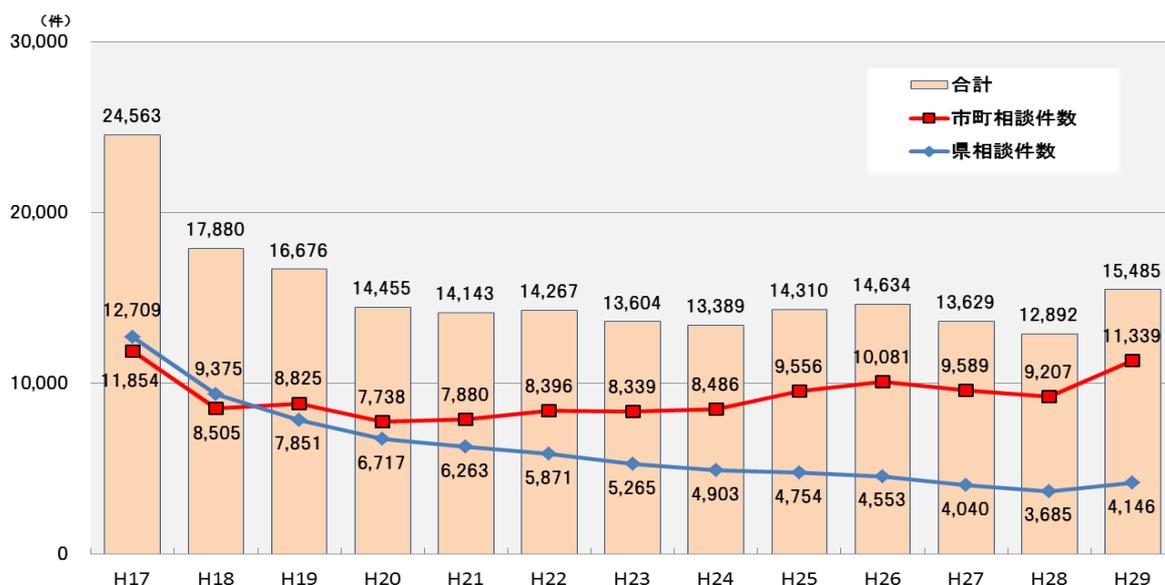
◆市町の消費生活センター設置数の推移

| ～H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 | H30 |
|------|-----|-----|-----|-------|-------|-------|
| 11市 | 12市 | 12市 | 12市 | 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・多様化
- 平成19年度以降、相談件数は県・市町が逆転 ➡ 身近な相談窓口の重要性
- 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できない事案が増加

《県及び市町における消費生活相談件数の推移等》



◆相談件数の推移

(件)

| 区分 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 | 対前年比 |
|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 県受付件数 | 4,903 | 4,754 | 4,553 | 4,040 | 3,685 | 4,146 | 112.5% |
| 内あっせん数 | 328 | 379 | 370 | 274 | 339 | 200 | 59.0% |
| あっせん率 (%) | 6.7 | 8.0 | 8.1 | 6.8 | 9.2 | 4.8 | — |
| 内あっせん解決数 | 299 | 325 | 322 | 239 | 292 | 186 | 63.7% |
| 解決率 (%) | 91.2 | 85.8 | 87.0 | 87.2 | 86.1 | 93.0 | — |
| 市町受付件数 | 8,486 | 9,556 | 10,081 | 9,589 | 9,207 | 11,339 | 123.2% |
| 受付合計 | 13,389 | 14,310 | 14,634 | 13,629 | 12,892 | 15,485 | 120.1% |

◆高齢者が当事者である相談件数

(件)

| 区分 | H24 | H25 | H26 | H27 | H28 | H29 |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 受付合計 (県+市町) | 13,389 | 14,310 | 14,634 | 13,629 | 12,892 | 15,485 |
| うち高齢者(65歳以上) | 4,160 | 5,190 | 4,738 | 5,161 | 4,848 | * 5,999 |
| 高齢者割合 (%) | 31.1 | 36.3 | 32.4 | 37.9 | 37.6 | 38.7 |

*PIO-NETに登録された件数(平成30年5月31日現在)

3 事業の概要（平成 30 年度の主な取組）

（1）消費者対策総合推進事業 52,587 千円

「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。

| 項目 | 内容 |
|----------------|--|
| 消費生活相談機能の充実・強化 | <ul style="list-style-type: none"> ○県（専門的・広域的事案への相談対応と市町への支援） <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員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 ○市町（住民に身近な相談体制の充実・強化） <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 |
| 消費者教育の推進 | <ul style="list-style-type: none"> ○消費者リーダー研修の実施 ・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 2,000 千円

県内の消費生活センターに寄せられる消費生活トラブルは、65歳以上の相談が約4割を占めるなど、高齢者が悪質商法等の被害に遭いやすい状況を踏まえ、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」等の設置を促進するとともに、「188見守りサポーター」の募集など、地域見守りネットワークを強化することによって消費者被害の防止を図ります。

| 項目 | 内容 |
|-----------------------|---|
| 警告メッセージ付き通話録音装置等の設置促進 | <ul style="list-style-type: none"> ○事業者、消費者団体と連携した普及啓発 <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展示等 ・消費者団体と連携し、通話録音装置の啓発講座を開催 |
| 地域見守りネットワークの強化 | <ul style="list-style-type: none"> 新 188（いやや）見守りサポーターの募集・活動紹介等 <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・事業者等が行う見守り活動を県ホームページ等で紹介 |

(3) **新**若年消費者被害防止対策強化事業 4,100 千円

今後予定されている民法改正（成年年齢の引き下げ）を見据え、消費者トラブルの増加が懸念される若年消費者に対し、若者の意見を取り入れた効果的な啓発活動を展開します。

| 項 目 | 内 容 |
|--------------|---|
| 啓発活動の展開 | ○学生支援窓口（大学生協等）と連携した消費者教育体制の構築 ・学生消費者リーダーの養成 [要件] 県実施の消費者講座の受講者を認定 [役割] 若者に効果的な啓発活動への意見聴取及び参画 ○普及啓発活動の展開 ・若者目線による効果的な啓発手法の検討※ ・演劇等による体験型啓発講座の実施 ※消費者教育の専門家をアドバイザーとした、検討会を実施 |
| 消費者教育セミナーの開催 | ○学校における消費者教育を推進するため、消費者教育を実施する教員を主な対象者としたセミナーを実施 ・教員等が授業などで活用できる知識やスキルを提供 |

平成30年度 高齢消費者被害防止対策強化事業

1 目的

高齢者が悪質商法等の被害に遭いやすい状況を踏まえ、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」等の設置を促進するとともに、「188（いやや）見守りサポーター」の募集など、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る。

2 内容

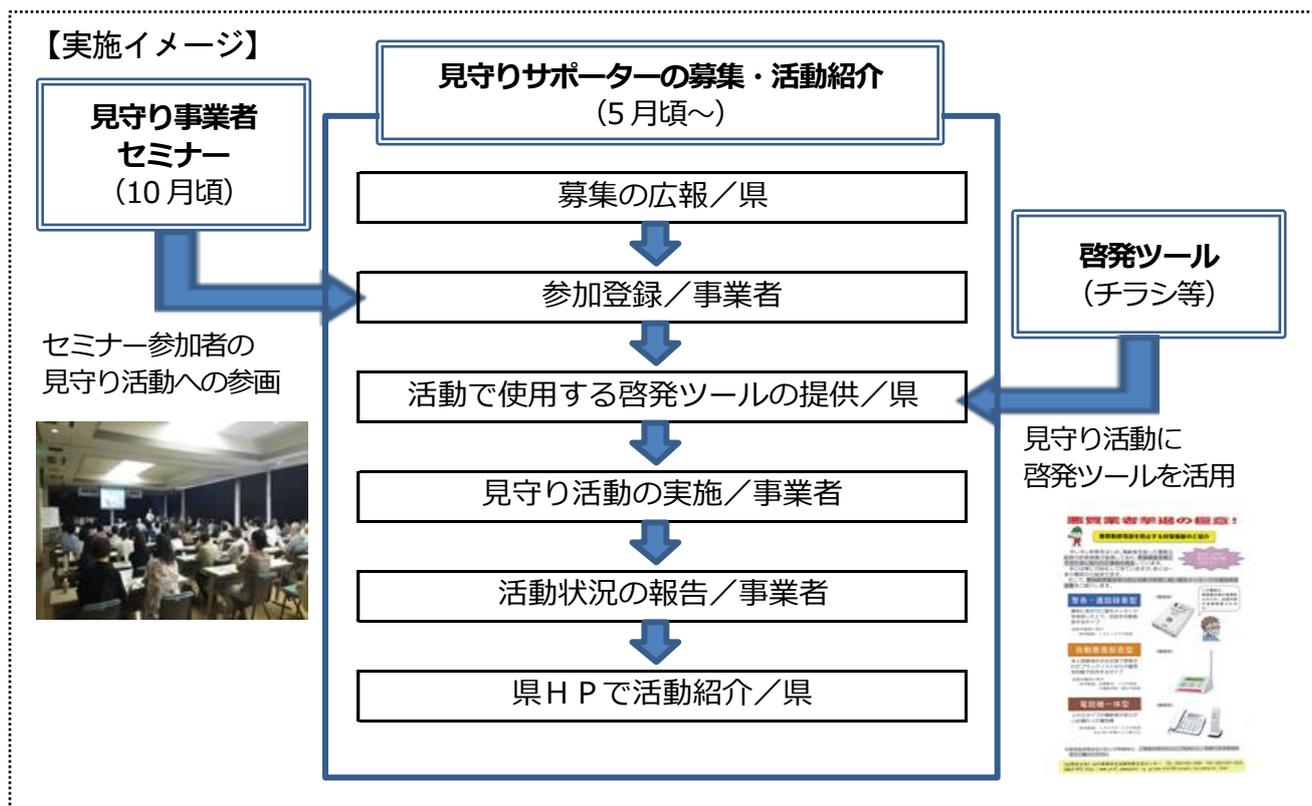
(1) 地域見守りネットワークの強化

① 188見守りサポーターの募集・活動紹介【新規】

- 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。

② 見守り事業者セミナーの開催【新規】

- 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。（10月頃、県内3箇所）



(2) 警告メッセージ付き通話録音装置等の設置促進

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、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、通話録音装置の普及啓発講座を実施。

学生消費者リーダー育成事業実施要領 (平成30年度若年消費者被害防止対策強化事業)

山口県消費生活センター

1 目的

成年年齢引き下げの法整備が検討されるなか、若年消費者のトラブルも巧妙・悪質化していることから、本県においても、早急に、若者の意見を取り入れた継続的かつ効果的に普及啓発できる教育体制を整備し、若年消費者被害防止対策の充実強化を図る。

2 事業の概要

県内大学生等（短期大学、高専含む）を対象に、学生消費者リーダーを育成する。そして、学生消費者リーダーと県などが連携し、演劇等を活用した消費者啓発講座、若年消費者向けの効果的な情報発信方法の検討や啓発標語の選考などを行うことにより、若年消費者への効果的な啓発を行う。

(1) 事業の流れ

① 募集

県内大学生等を対象に、学生支援窓口が募集要項を通知し、学生ごとに募集を実施する。

募集定員 30名 **応募締切** 平成30年7月31日（火）

※応募者多数の場合は書類選考にて参加者を決定する。

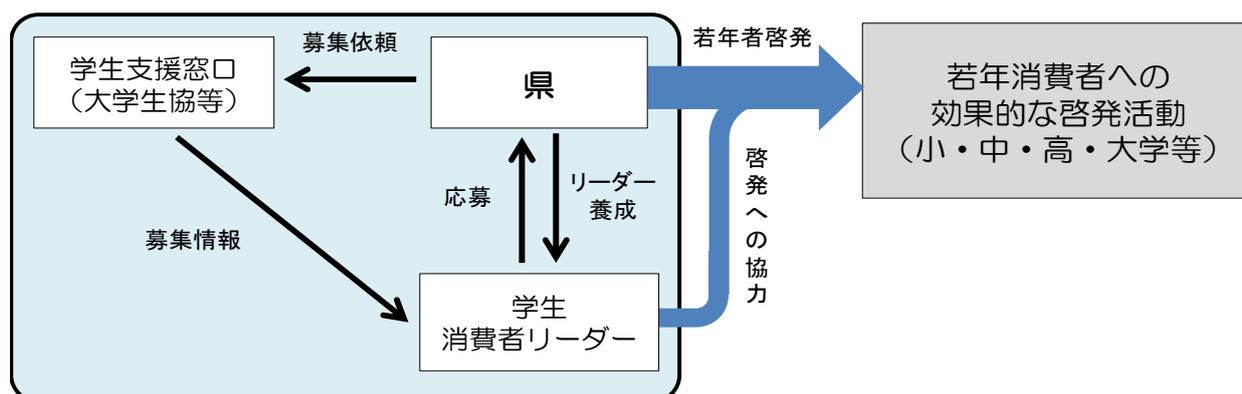
② リーダーの育成

応募した大学生等に消費者講座を受講してもらい、修了した大学生を「学生消費者リーダー」に認定する。

③ リーダーの活動

- ・「学生消費者リーダー」は県、教員（中高大学）と連携・協議し、消費者教育の専門家監修のもと、若年消費者向けの啓発手法や情報発信等の企画開発を実施する。
- ・若者向けの消費者啓発標語の選考を実施。

(2) 事業イメージ



3 カリキュラム

■県庁内での消費者教育の基礎知識の学習等

| | 午前 | 午後 |
|-------------|---|---|
| 1 日 目 | <ul style="list-style-type: none"> ○オリエンテーション ○県庁内見学 ○県庁全体の組織、仕事について ○消費者行政について ○消費者トラブル事例について (センター職員が対応) | <ul style="list-style-type: none"> ○職員との意見交換会 (県民生活課職員) ○消費者講座の事前説明 |
| 2 日 目 | <ul style="list-style-type: none"> ○消費者講座 (消費者教育支援センター講義) | <ul style="list-style-type: none"> ○消費者講座 (グループワーク) ○学生消費者リーダー認定書交付 |

■若者に伝わる啓発手法等の検討 (政策提言)

| | 午前 | 午後 |
|-------------|--|--|
| 3 日 目 | <ul style="list-style-type: none"> ○啓発手法等に係るワークショップ (学生消費者リーダー、消費者教育専門家、弁護士、大学関係者等) | <ul style="list-style-type: none"> ○グループ別の発表 ○まとめ ○啓発標語の選考会 |

4 スケジュール案

消費者講座、検討会、啓発活動の実施時期については下記のとおり。

| 実施時期 | 内 容 |
|-----------------------|--|
| 4 月 | 募集開始 |
| 4 月～ 7 月 | 各大学へ事業の説明会を実施 |
| 7 月末 | 募集締切 |
| 9 月 19 日～ 9 月 20 日 | 「学生消費者リーダー養成講座」の実施及び「学生消費者リーダーの認定」 |
| 9 月 21 日 | 若年消費者啓発検討会兼消費者啓発標語選考会の実施 (検討会は啓発標語の選考会を兼ねる) |
| 10 月～ 翌年 3 月 | 啓発ツール作成及び啓発活動の実施 |

5 その他

- (1) 県の啓発講座の同行や学生主体のイベントに要する経費 (旅費や会場費) は県が負担する。
- (2) 消費者教育アドバイザーの派遣、検討会の実施に要する経費は県が負担する。
- (3) この要領に定めない事項及びこの要領によりがたい事項がある場合は、別途協議するものとする。

4 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 | 相 談 員 数 | | | | | | |
|---------|-------------|---------|------|------|------|------|------|------|
| | 設置年月日 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 |
| 県 | S45.8.1 | 9 | 9 | 9 | 8 | 7 | 7 | 7 |
| 下 関 市 | S53.4.1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 宇 部 市 | H17.4.1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 山 口 市 | H19.4.1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 萩 市 | H18.4.1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 防 府 市 | H22.4.1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 下 松 市 | H21.4.1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 岩 国 市 | H22.4.1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 光 市 | H21.4.1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 長 門 市 | H25.4.1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 柳 井 市 | H23.10.1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 美 祢 市 | H28.4.1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 周 南 市 | H16.4.1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 山陽小野田市 | H23.4.1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 市 計 | | 27 | 26 | 26 | 27 | 28 | 28 | 28 |
| 周防大島町 | H28.4.1(広域) | — | — | — | — | (2) | (2) | (2) |
| 和 木 町 | | — | — | — | — | — | 1 | 1 |
| 上 関 町 | H28.4.1(広域) | — | — | — | — | (2) | (2) | (2) |
| 田 布 施 町 | H28.4.1(広域) | — | — | — | — | (2) | (2) | (2) |
| 平 生 町 | H28.4.1(広域) | — | — | — | — | (2) | (2) | (2) |
| 阿 武 町 | | — | — | — | — | — | 1 | 1 |
| 町 計 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 市 町 計 | | 27 | 26 | 26 | 27 | 28 | 30 | 30 |
| 合 計 | | 36 | 35 | 35 | 35 | 35 | 37 | 37 |

※H29年度相談員数は、H30.3月末の員数
 ※H30年度相談員数は、H30.4月当初の員数

5 市町別消費生活相談受付件数の推移

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

| | | | | | |
|----------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 市センター設置数 | 7 | 9 | 11 | 11 | 12 |
| 市町受付割合 | 55.7% | 58.8% | 61.3% | 63.4% | 66.8% |

(単位：件)

| 26年度 | | 27年度 | | 28年度 | | 29年度 | | 市町名 |
|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|-----------|---------|
| 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 | |
| 221 | 1,866 | 240 | 1,657 | 246 | 1,615 | 255 | 1,927 | 下 関 市 |
| 346 | 1,335 | 326 | 1,136 | 324 | 1,197 | 343 | 1,526 | 宇 部 市 |
| 1,481 | 1,349 | 1,318 | 1,487 | 1,036 | 1,476 | 1,196 | 1,711 | 山 口 市 |
| 105 | 544 | 106 | 525 | 101 | 523 | 105 | 614 | 萩 市 |
| 392 | 727 | 309 | 666 | 357 | 643 | 399 | 865 | 防 府 市 |
| 175 | 463 | 144 | 469 | 147 | 369 | 159 | 492 | 下 松 市 |
| 315 | 1,035 | 232 | 1,044 | 210 | 996 | 254 | 1,157 | 岩 国 市 |
| 142 | 401 | 110 | 387 | 111 | 332 | 110 | 409 | 光 市 |
| 80 | 232 | 86 | 225 | 64 | 184 | 66 | 277 | 長 門 市 |
| 116 | 245 | 106 | 189 | 78 | 337 | 78 | 484 | 柳 井 市 |
| 131 | 39 | 93 | 37 | 62 | 65 | 98 | 35 | 美 祢 市 |
| 309 | 1,341 | 267 | 1,314 | 300 | 1,084 | 302 | 1,312 | 周 南 市 |
| 148 | 421 | 124 | 370 | 113 | 344 | 141 | 441 | 山陽小野田市 |
| 3,961 | 9,998 | 3,461 | 9,506 | 3,149 | 9,165 | 3,506 | 11,250 | 市 計 |
| 55 | 30 | 65 | 46 | 54 | 7 | 40 | 38 | 周防大島町 |
| 18 | 9 | 11 | 5 | 15 | 12 | 15 | 18 | 和 木 町 |
| 6 | 1 | 9 | 0 | 4 | 0 | 20 | 1 | 上 関 町 |
| 75 | 18 | 46 | 14 | 44 | 8 | 41 | 5 | 田 布 施 町 |
| 62 | 14 | 52 | 15 | 28 | 0 | 45 | 0 | 平 生 町 |
| 3 | 11 | 4 | 3 | 10 | 15 | 10 | 27 | 阿 武 町 |
| 219 | 83 | 187 | 83 | 155 | 42 | 171 | 89 | 町 計 |
| 373 | 0 | 392 | 0 | 381 | 0 | 469 | 0 | 県外・不明 |
| 4,553 | 10,081 | 4,040 | 9,589 | 3,685 | 9,207 | 4,146 | 11,339 | 合 計 |
| 14,634 | | 13,629 | | 12,892 | | 15,485 | | 総 計 |

| | | | | |
|-------|-------|-------|-------|----------|
| 12 | 12 | 13 | 13 | 市センター設置数 |
| 68.9% | 70.4% | 71.4% | 73.2% | 市町受付割合 |