

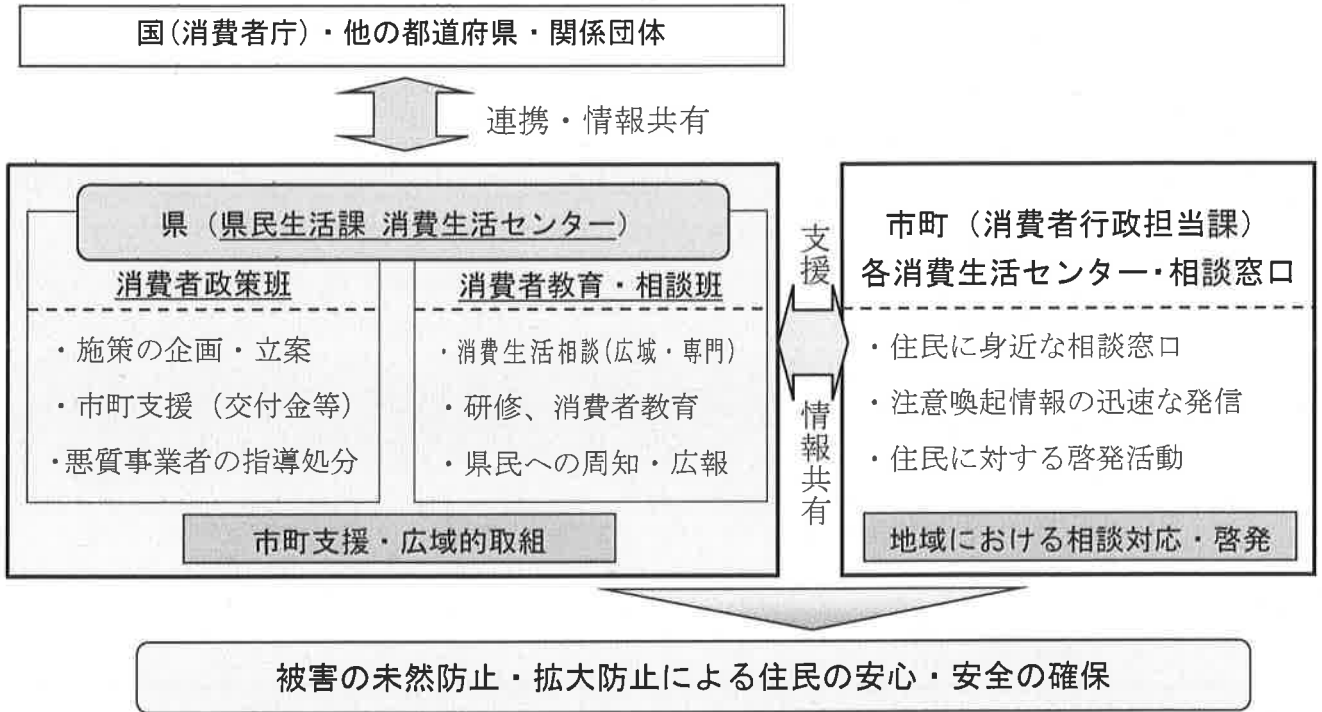
本県の消費者行政の概況

平成29年10月24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。
- 美祢市においては、H28 年 4 月から消費生活センターが設置された。柳井市、周防大島町、上関町、田布施町、平生町の 1 市 4 町においても、同じく H28 年 4 月から柳井地区広域消費生活センターが設置された。



◆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－センター所長－ 消費者政策班 消費者教育・相談班

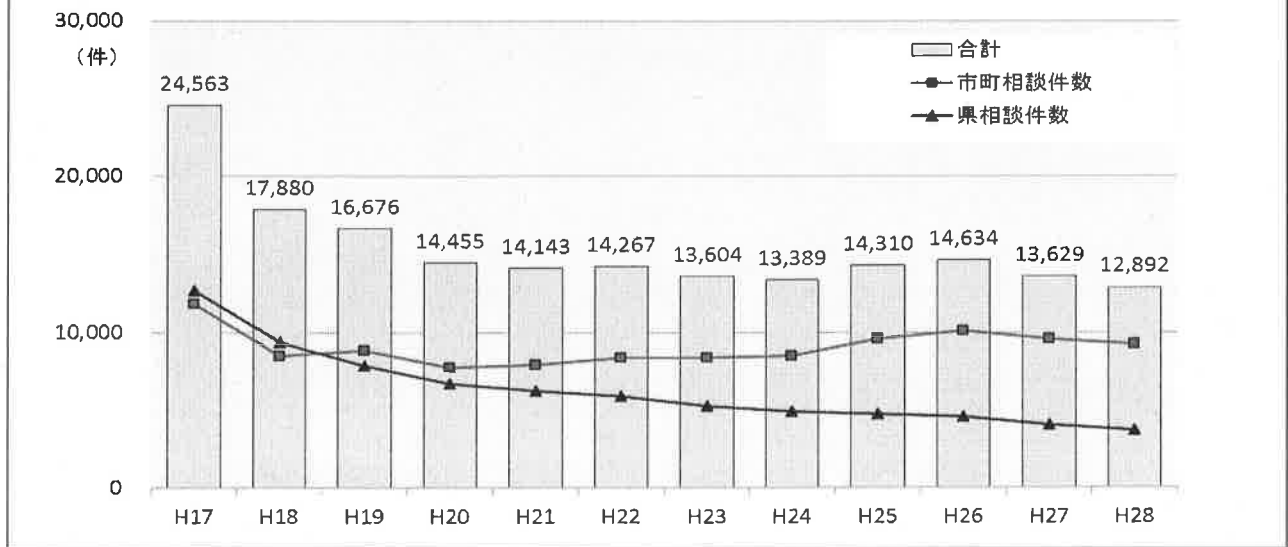
◆市町の消費生活センター設置数の推移

～H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
5市	7市	9市	11市	11市	12市	12市	12市	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

区分	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	対前年比
県受付件数	6,263	5,871	5,265	4,903	4,754	4,553	4,040	3,685	91.2%
内あっせん数	456	385	311	328	379	370	274	339	123.7%
あっせん率(%)	7.3	6.6	5.9	6.7	8.0	8.1	6.8	9.2	—
内あっせん解決数	414	350	291	299	325	322	239	292	122.1%
解決率(%)	90.8	90.9	93.6	91.2	85.8	87.0	87.2	86.1	—
市町受付件数	7,880	8,396	8,339	8,486	9,556	10,081	9,589	9,207	96.0%
受付合計	14,143	14,267	13,604	13,389	14,310	14,634	13,629	12,892	94.6%

◆高齢者が当事者である相談件数

区分	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
受付合計(県+市町)	14,143	14,267	13,604	13,389	14,310	14,634	13,629	12,892
うち高齢者(65歳以上)	2,514	3,897	3,952	4,160	5,190	4,738	5,161	4,848
高齢者割合(%)	17.8	27.3	29.1	31.1	36.3	32.4	37.9	37.6

3 事業の概要（平成 29 年度の主な取組）

（1）消費者対策総合推進事業 77,140 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"> ○学校における消費者教育の推進 <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育アドバイザーを派遣し、学校と市町の消費生活センター等との連携によるモデル社会見学の実施を支援 <派遣対象>小学校 2校 (P 4 参照) ○消費者教育セミナーの開催 <ul style="list-style-type: none"> ・学校における消費者教育の担い手となる教員及び消費者行政担当者を対象としたセミナーの開催 ○消費者リーダー研修の実施 <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 ○消費者月間記念大会の開催 <ul style="list-style-type: none"> ・県民の消費生活に関する意識の高揚と実践活動を促進

（2）高齢消費者被害防止対策強化事業 7,127 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、悪質勧誘電話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、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の普及促進	<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"> 新消費者安全法に基づく地域見守りネットワークへの移行促進 <ul style="list-style-type: none"> ・見守り模擬訓練や対応モデル検討会の実施 ・移行促進員による市町のネットワークの立上げ支援 (P 5 参照)

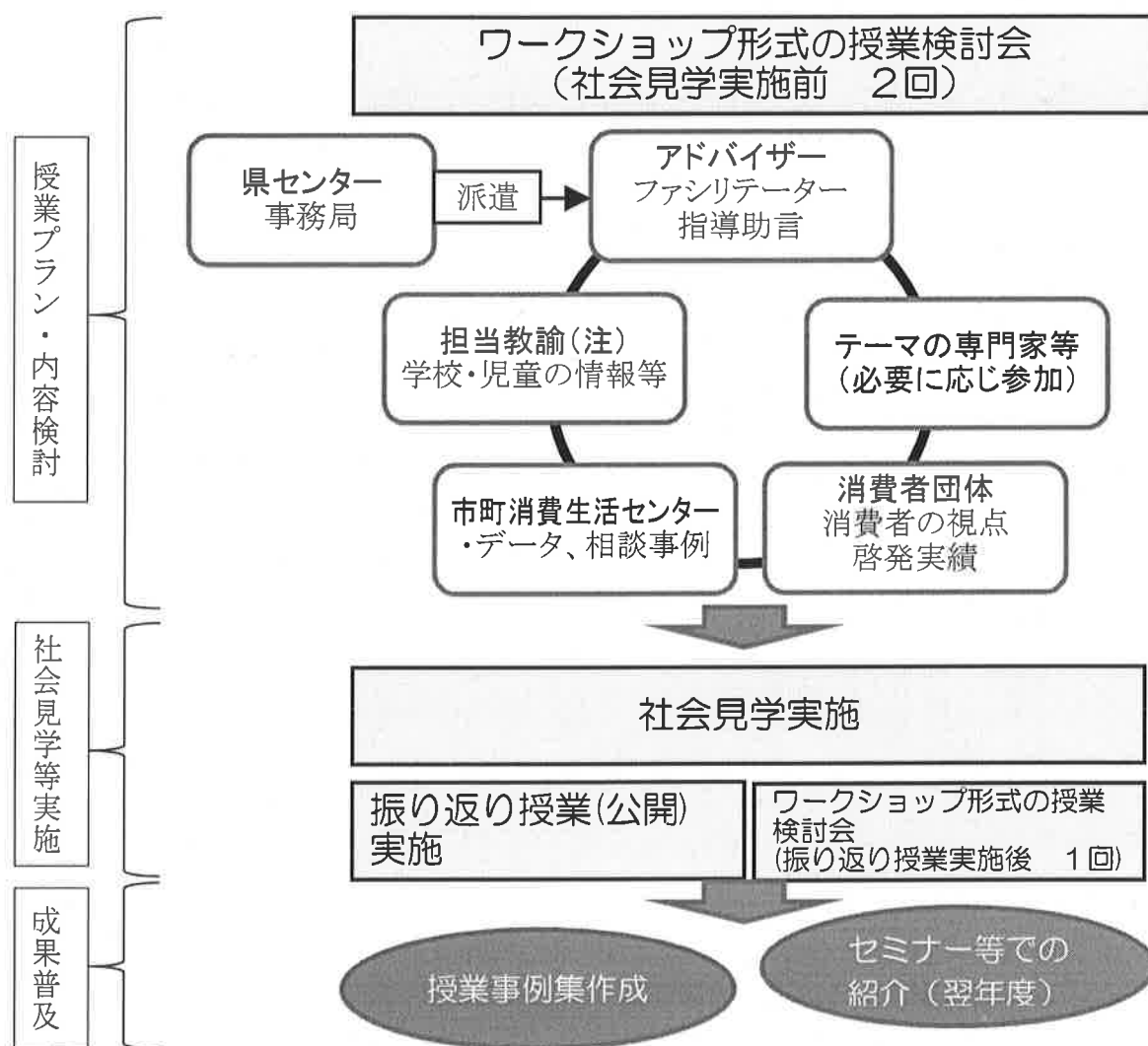
見て・聞いて・触れて学ぼう消費者教育事業の概要

《「見て・聞いて・触れて学ぼう消費者教育事業」(平成29年度消費者教育アドバイザー派遣事業)》

実施小学校において、地域の様々な機関、団体及び県が派遣する消費者教育アドバイザーが参加するワークショップ形式の消費者教育授業企画検討会を実施し、その成果を基に、消費者教育の視点での社会見学及び社会見学を活用した公開のモデル授業、実践事例集の作成・配布及び実践事例の発表をすることにより、地域と連携した実践的な消費者教育の普及を図る。

なお、社会見学は、「買い物ときの身近な物の選び方」を実施する。

【事業概要】



(注)実施小学校の担当教諭の主な役割

- ・社会見学及び公開のモデル授業の時間の確保、検討会の場所の確保
- ・ワークショップ形式の授業検討会への参加（3回）
- ・社会見学及び公開のモデル授業の学習指導案作成（素案は県センターが作成）
- ・社会見学の引率及び公開のモデル授業の実施
- ・社会見学及び社会見学を活用したモデル授業の実績報告書の作成
- ・翌年度のセミナーにおける実践事例の発表

「高齢消費者被害防止見守り模擬訓練」の概要

1 目的

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、県では、高齢消費者の被害防止を図るため、「地域における見守りネットワーク」を強化する取組を進めています。

このたび、その一環として、地域における高齢消費者の見守り活動への理解を深めるとともに関係機関の連携強化を図ることを目的として、日常的に高齢者と接する機会が多い市町消費者行政及び福祉行政関係者を対象とした、実践ロールプレイング形式の「見守り模擬訓練」を開催します。

併せて、模擬訓練の終了後、訓練参加者を対象として、見守り活動に必要なポイントを学ぶ「見守りサポーター養成講座」も実施します。

2 「模擬訓練」の概要

◇主催 催：山口県

◇参加者：各市町消費生活センター（消費生活相談窓口）、消費者団体、地域包括支援センター、社会福祉協議会 等

◇実施手法：仮想の高齢者宅（モデルハウス）において、訪問販売による被害など、あらかじめ設定した消費者被害を察知し、適切な見守り活動ができるように訓練

◇実施時期・回数：8月中の4日間、県内延べ4箇所（山口市、下松市、周南市）×2回（午前・午後）
※詳細日程は裏面のとおり

◇訓練の流れ（約2時間30分）

時間	内容
10分	主催者挨拶・趣旨説明【県】
35分	●模擬訓練（見守り例① ※） ・模擬演劇【高齢者役：劇団員、見守り役：劇団員】 ・対応方法の紹介・解説【ファシリテーター】 ・実践ロールプレイング【高齢者役：劇団員、見守り役：参加者】
35分	●模擬訓練（見守り例② ※） 同上
15分	（休憩）
50分	●見守りサポーター養成講座【ファシリテーター】
5分	主催者挨拶等【県】

※見守り例：4編を用意（訪問販売、催眠商法、多重債務、勧誘電話）。1回の訓練で2編実施

◇日 程

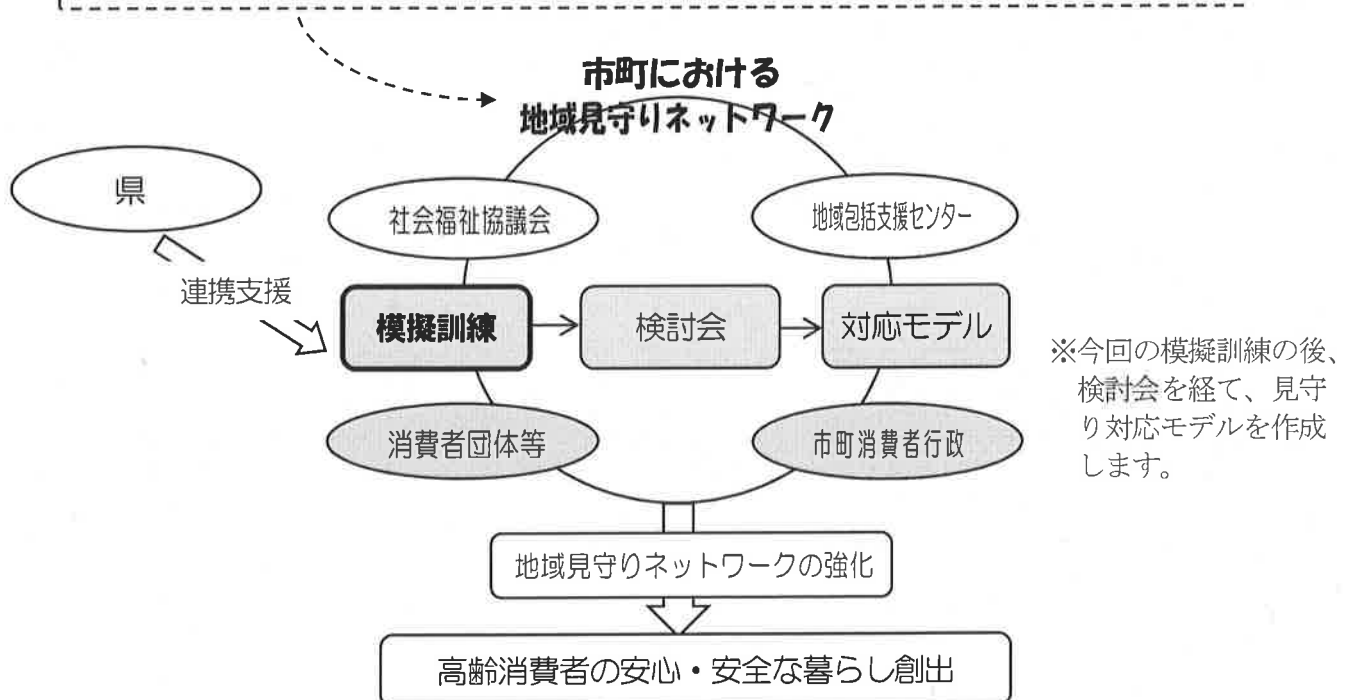
開催日時	開催場所 (〒ルハウス所在地)	協力企業 ※	対象市町
8月21日(月) 午前9:00～ 午後1:30～	山口市大内長野511番地 (tysハウジングプラザ山口 サエラ)	(株)原工務店	午前：宇部市、山口市 午後：長門市、美祢市
8月23日(水) 午前9:00～ 午後1:30～	下松市美里町3丁目7番 (読売新聞住宅展示場 ハウジングメッセ周南)	(株)安成工務店	午前：下松市、光市 午後：柳井市、周防大島町、 上関町、田布施町、平生町
8月28日(月) 午前9:15～ 午後1:30～	山口市大内長野511番地 (tysハウジングプラザ山口 サエラ)	(株)原工務店	午前：下関市、山陽小野田市 午後：萩市、阿武町
8月30日(水) 午前9:00～ 午後1:30～	周南市古川町10-5	長崎建設(株)	午前：防府市、周南市 午後：岩国市、和木町

※協力企業：一般社団法人山口県ビルダーズネットワーク（県内建築工事業者44社が加盟する団体、事務局：(株)三和）の会員企業

3 参考：高齢消費者被害防止のための「地域見守りネットワーク」のイメージ等

【地域見守りネットワークのメリット】

- ①消費者の特性や背景を踏まえた見守り → 消費者被害の早期発見
- ②消費者が自発的に相談しない案件の繋ぎ → 潜在的被害者の救済
- ③個別の相談情報等の共有 → 被害情報を踏まえた重点的な注意喚起



【参 考】

1 「元気創出やまぐち！未来開拓チャレンジプラン」について

《プランでの位置づけ》

悪質な事業者からの被害を防ぐための相談体制、法執行体制の充実や、消費者教育の推進などによる消費者の自立支援に取り組む。

【5つの未来開拓戦略】

- I 産業活力創造戦略
- II 地域活力創造戦略
- III 人材活力創造戦略
- IV **安心・安全確保戦略**
- V 行財政基盤強化戦略

14 日々の暮らし安心・安全確保プロジェクト

《重点施策 59 消費生活における安心・安全の確保》

- *被害防止に向けた相談体制、法執行体制の充実・強化
- *消費者教育の推進や地域の団体等との連携、協働による消費者の自立支援

《活力指標》

消費生活相談員配置市町数：H26 13市→ H28 17市町→ H29 全市町
(連携配置含む)

2 国の動向

(1) 国の「消費者基本計画」(H27.3.24閣議決定)での地方の体制整備について

○身近な窓口の体制整備を目指し、地方消費者行政強化作戦に沿って、地方の取組を支援

- 国は、消費者基本計画(平成27年3月24日閣議決定)を踏まえ、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備
- 地方消費者行政のための交付金を通じ、地方における計画的・安定的な取組を支援
- 地方の自主性・独自性を確保しつつ、交付金を通じた当面の政策目標を設定

地方消費者行政強化作戦(26年1月国策定)

〈政策目標1〉

*相談窓口未設置の自治体を解消

〈政策目標2〉

*消費生活センターの設置促進

- ①人口5万人以上の全市町
 - ②人口5万人未満の市町50%以上
- *消費生活相談員の配置
- ①管内自治体の50%以上に配置
 - ②資格保有率を75%に引き上げ
 - ③研修参加率を100%に引き上げ

〈政策目標3〉

*適格消費者団体の空白地域解消
(東北、北陸、四国)に設置促進

(※ H29年10月現在未設置は四国地域のみ)

〈政策目標4〉

*消費者教育推進計画の策定
*消費者教育推進地域協議会の設置
(全都道府県・政令市)

〈政策目標5〉

*消費者安全確保地域協議会の設置

(2) 法改正について

〈特定商取引法の改正〉 (H28年5月成立、H29年12月1日施行)

主な改正内容

- ① 悪質事業者への対応
 - ・業務停止を命ぜられた法人の役員等に対し、停止の範囲内の業務を新たに法人を設立して継続することを禁止
 - ・業務停止命令の期間の伸長 (最長1年→2年)
- ② 消費者利益の保護
 - 処分事業者に対して、消費者利益を保護するために必要な措置を指示できることを明示
- ③ 過量販売への対応
 - 電話勧誘販売における過量販売規制の導入 (訪問販売ルールの拡張)
- ④ ファクシミリ広告の提供禁止
 - 通信販売において、販売業者等は、承諾 (請求等) をしていない者に対してファクシミリ広告を提供してはならない

〈民法の改正〉

○民法の債権に関する規定の改正

主な改正内容 (H29年5月成立、公布日から3年以内に施行)

- ① 約款
 - 「定型約款」について、法的に有効であることを民法に明記
- ② 保証人
 - 三者が個人で保証人になる場合の条件を新設
- ③ 債権の消滅時効
 - 債権の時効 (期間) は原則5年
- ④ 法定利率
 - 現行5% (固定金利) を3%とし、市場金利に合わせて見直す (変動金利)

○成年年齢の引き下げについて

成年年齢の引下げ等に関する法律案が、次期通常国会に提出される見込み。

3 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	H21. 3	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29
県	S45.8.1	9	9	9	9	9	9	8	7	7
下 関 市	S53.4.1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
宇 部 市	H17.4.1	2	2	2	2	2	2	2	3	3
山 口 市	H19.4.1	2	2	3	3	3	3	4	4	4
萩 市	H18.4.1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
防 府 市	H22.4.1	1	3	3	3	2	2	2	2	2
下 松 市	H21.4.1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
岩 国 市	H22.4.1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
光 市	H21.4.1	0	1	1	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	1	2	2
美 祢 市	H28.4.1	—	—	1	1	1	1	1	1	1
周 南 市	H16.4.1	3	3	4	4	3	3	3	3	3
山陽小野田市	H23.4.1	—	1	1	1	1	1	1	1	1
市 計		15	21	26	27	26	26	27	29	29
周防大島町	H28.4.1 (柳井地区 広域消費生 活センター)	—	—	—	—	—	—	—	(2)	(2)
上 関 町		—	—	—	—	—	—	—	(2)	(2)
田 布 施 町		—	—	—	—	—	—	—	(2)	(2)
平 生 町		—	—	—	—	—	—	—	(2)	(2)
和 木 町		未設置	—	—	—	—	—	—	—	—
阿 武 町	未設置	—	—	—	—	—	—	—	—	1
町 計		0	0	0	0	0	0	0	0	2
市 町 計		15	21	26	27	26	26	27	29	31
合 計		24	30	35	36	35	35	35	36	38

4 市町別消費生活相談受付件数の推移

市町名	19年度		20年度		21年度		22年度		23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	352	2,342	324	1,910	319	1,957	287	1,956	286	1,884
宇 部 市	672	1,456	521	1,228	547	1,169	444	1,160	439	1,256
山 口 市	2,518	866	2,268	902	1,779	1,068	1,630	1,209	1,587	1,202
萩 市	159	390	149	461	151	355	134	400	141	355
防 府 市	1,077	696	778	455	793	550	604	604	553	556
下 松 市	304	383	268	360	270	432	188	338	200	365
岩 国 市	530	691	480	673	417	697	494	830	427	830
光 市	283	256	231	320	191	280	143	384	149	338
長 門 市	207	39	145	33	146	40	135	41	99	62
柳 井 市	211	47	206	52	223	53	154	111	149	154
美 祢 市	173	17	202	11	180	24	149	23	165	35
周 南 市	500	1,441	391	1,186	424	1,015	345	981	334	920
山陽小野田市	325	138	253	90	272	175	238	278	200	320
市 計	7,311	8,762	6,216	7,681	5,712	7,815	4,945	8,315	4,729	8,277
周防大島町	87	14	73	11	78	16	76	15	75	14
和 木 町	12	2	20	1	19	0	20	1	19	0
上 関 町	8	3	15	3	13	5	15	6	7	0
田 布 施 町	88	30	68	10	65	16	69	29	70	28
平 生 町	68	9	58	21	54	18	58	25	53	13
阿 武 町	14	5	9	11	16	10	15	5	11	7
町 計	277	63	243	57	245	65	253	81	235	62
県外・不明	263	0	258	0	306	0	673	0	301	0
合 計	7,851	8,825	6,717	7,738	6,263	7,880	5,871	8,396	5,265	8,339
総 計		16,676		14,455		14,143		14,267		13,604

市センター設置数	5	5	7	9	11
市町受付割合	52.9%	53.5%	55.7%	58.8%	61.3%

消費生活センターを設置している市町

(単位:件)

24年度		25年度		26年度		27年度		28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	県センター 受付分	市町 受付分	
224	1,736	245	1,889	221	1,866	240	1,657	246	1,615	下 関 市
382	1,119	386	1,087	346	1,335	326	1,136	324	1,197	宇 部 市
1,408	1,319	1,489	1,469	1,481	1,349	1,318	1,487	1,036	1,476	山 口 市
123	434	110	502	105	544	106	525	101	523	萩 市
426	641	455	682	392	727	309	666	357	643	防 府 市
195	412	174	413	175	463	144	469	147	369	下 松 市
573	810	328	955	315	1,035	232	1,044	210	996	岩 国 市
142	369	140	354	142	401	110	387	111	332	光 市
122	75	102	169	80	232	86	225	64	184	長 門 市
106	180	114	208	116	245	106	189	78	337	柳 井 市
161	34	120	45	131	39	93	37	62	65	美 祢 市
369	921	318	1,308	309	1,341	267	1,314	300	1,084	周 南 市
181	337	150	402	148	421	124	370	113	344	山陽小野田市
4,412	8,387	4,131	9,483	3,961	9,998	3,461	9,506	3,149	9,165	市 計
61	43	79	25	55	30	65	46	54	7	周防大島町
19	1	15	3	18	9	11	5	15	12	和 木 町
4	1	10	2	6	1	9	0	4	0	上 関 町
61	29	48	16	75	18	46	14	44	8	田 布 施 町
77	18	67	20	62	14	52	15	28	0	平 生 町
9	7	8	7	3	11	4	3	10	15	阿 武 町
231	99	227	73	219	83	187	83	155	42	町 計
260	0	396	0	373	0	392	0	381	0	県外・不明
4,903	8,486	4,754	9,556	4,553	10,081	4,040	9,589	3,685	9,207	合 計
13,389		14,310		14,634		13,629		12,892		総 計

11	12	12	12	13	市センター設置数
63.4%	66.8%	68.9%	70.4%	71.4%	市町受付割合

5 被害状況と法執行状況について

○うそ電話詐欺被害認知件数・被害状況(県警HP)

(件数、金額)

うそ電話詐欺	H23年	H24年	H25年	H26年	H27年	H28年
認知件数	58	93	64	114	114	108
オレオレ	21	8	3	18	23	40
架空請求	12	16	21	56	57	44
融資保証	5	12	7	7	5	4
還付金等	0	10	3	12	19	15
買え買え	20	47	30	21	10	5
被害金額(万円)	16,435	36,780	30,880	50,344	29,584	31,948

○特定商取引法

(件数)

処分件数の推移	25年度		26年度		27年度		28年度	
	業務停止	指示	業務停止	指示	業務停止	指示	業務停止	指示
国	12	9	16	24	23	11	14	14
都道府県	70	27	47	8	33	17	25	9
(山口県)	1	0	0	0	0	1	0	0

○景品表示法

(件数)

行政処分件数の推移	25年度		26年度		27年度		28年度	
	景品	表示	景品	表示	景品	表示	景品	表示
受理件数	0	59	1	46	1	20	1	13
行政処分								
注意口頭	0	15	0	8	0	1	1	4
文書	0	3	0	0	0	0	0	0
指示	0	1	0	0	0	0	0	0
計	0	19	0	8	0	1	1	4

※景品表示法の改正により、H26.12から行政処分権限の強化(指示→措置命令)

○割賦販売法

(件数)

	26年度	27年度	28年度
立入検査	2	3	2
報告徴収	2	3	1

○消費生活用製品安全法・家庭用品品質表示法

(H24～町へ権限委任) (品数)

	26年度	27年度	28年度
立入検査			
消費生活	2	50	8
家庭用品	18	23	18

6 消費者教育施設「まなべる」の利用状況)

年度	H26	H27	H28
利用者数	1,349人	955人	15,033人
うち研修受講者	1,349人	955人	986人
団体数	40団体	28団体	59団体

※H28年4月から県庁内に開設している。