

山口県における消費者行政の現状と取組



平成24年10月20日
山口県消費生活センター
所長 石田 健一



山口県における消費者行政の主な取組

相談機能の充実・強化

消費者が身近に相談でき、多様な相談にも適切に対応できるよう、県と市町の役割分担を踏まえ、それぞれの相談機能を充実・強化

市町相談体制の充実・強化

身近な市町で相談できるよう、体制整備を要請・支援

県消費生活センターの中核的機能の強化

高度で専門的・広域的な事案に対応できるよう、相談機能を強化

- ・ あっせん解決率の向上
- ・ 弁護士相談会の定期開催増

消費者啓発(教育)の推進

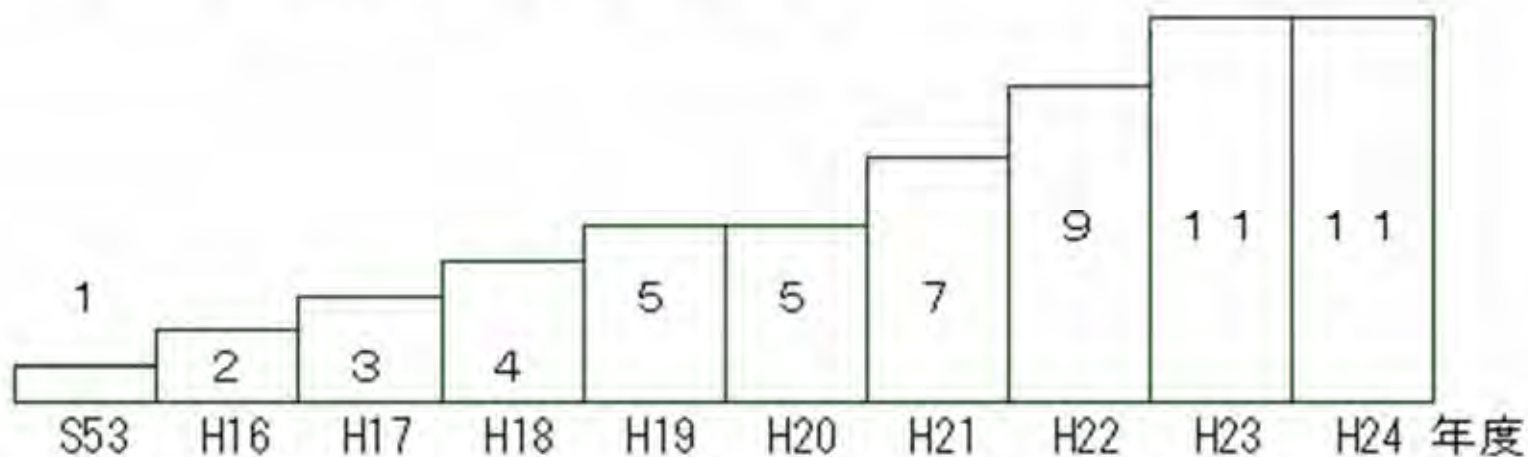
消費者の自立を支援し、消費者被害の未然防止ができるよう、啓発活動を実施

- ・ 学習活動への積極的支援
- ・ 啓発推進を担う人材の育成
- ・ 消費者団体との連携・協働

市町における消費生活相談体制について

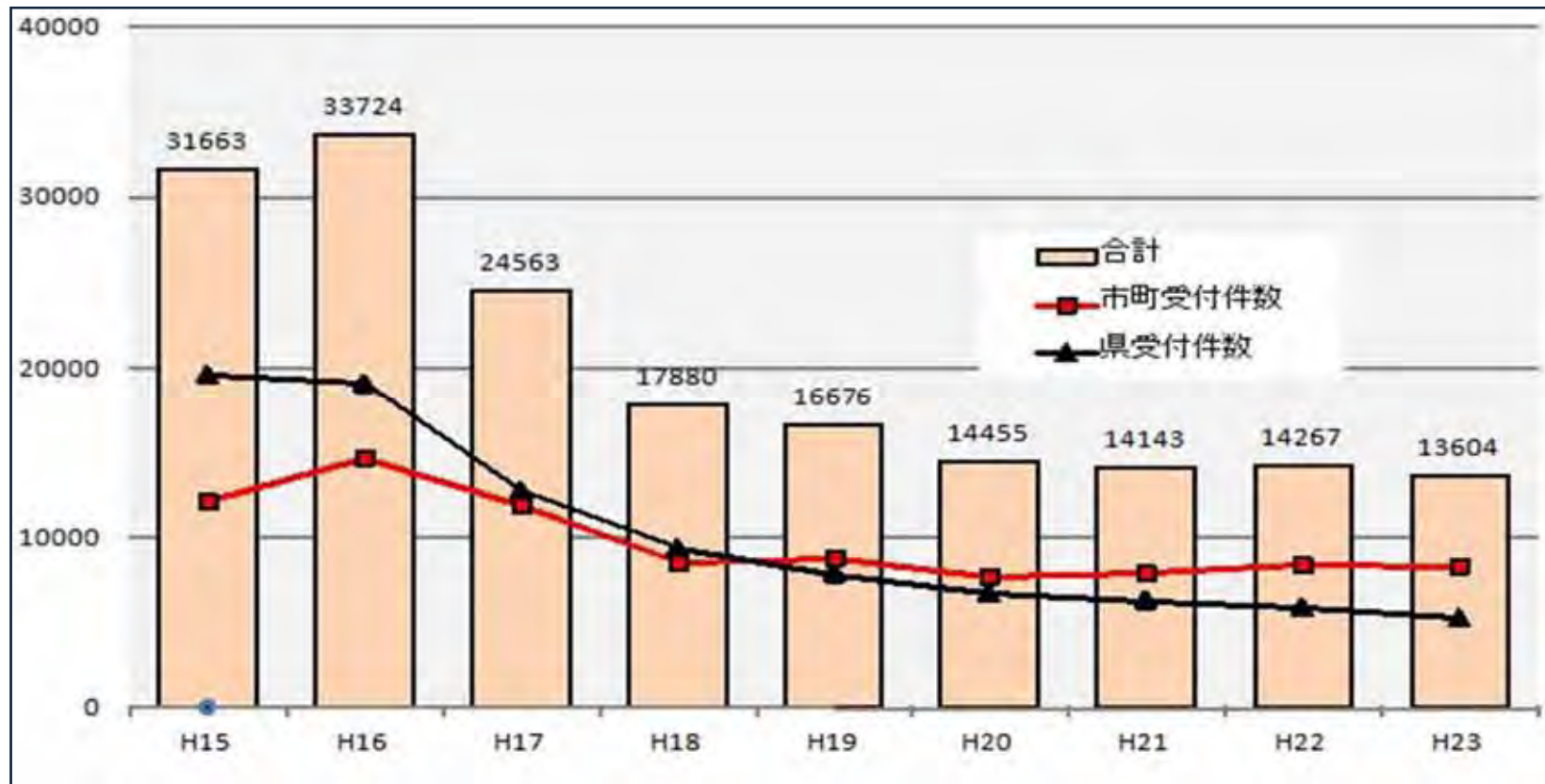
消費生活相談体制	市町数	備 考
①消費生活センター設置	11市	県内は19市町 (13市6町)
②消費生活相談員配置 (①を除く)	2市	
③職員が相談対応 (消費生活相談窓口開設)	6町	

<市における消費生活センターの整備状況>



県及び市町における消費生活相談の状況

相談件数は減少傾向にあるが、複雑・困難化する事案が多発
平成19年度以降、相談受付件数は県・市町が逆転
(平成23年度においては、県内相談件数の6割を市町で受付)



山口県消費生活センターの紹介

消費生活相談

消費生活に関する相談を受け、解決の仕方の助言や事業者との交渉をサポート

消費者啓発・学習支援

講師の派遣や研修会の開催、学習教材の提供や出前授業の実施

情報提供

消費者被害防止や製品事故防止のための情報を提供



(相談ブース)



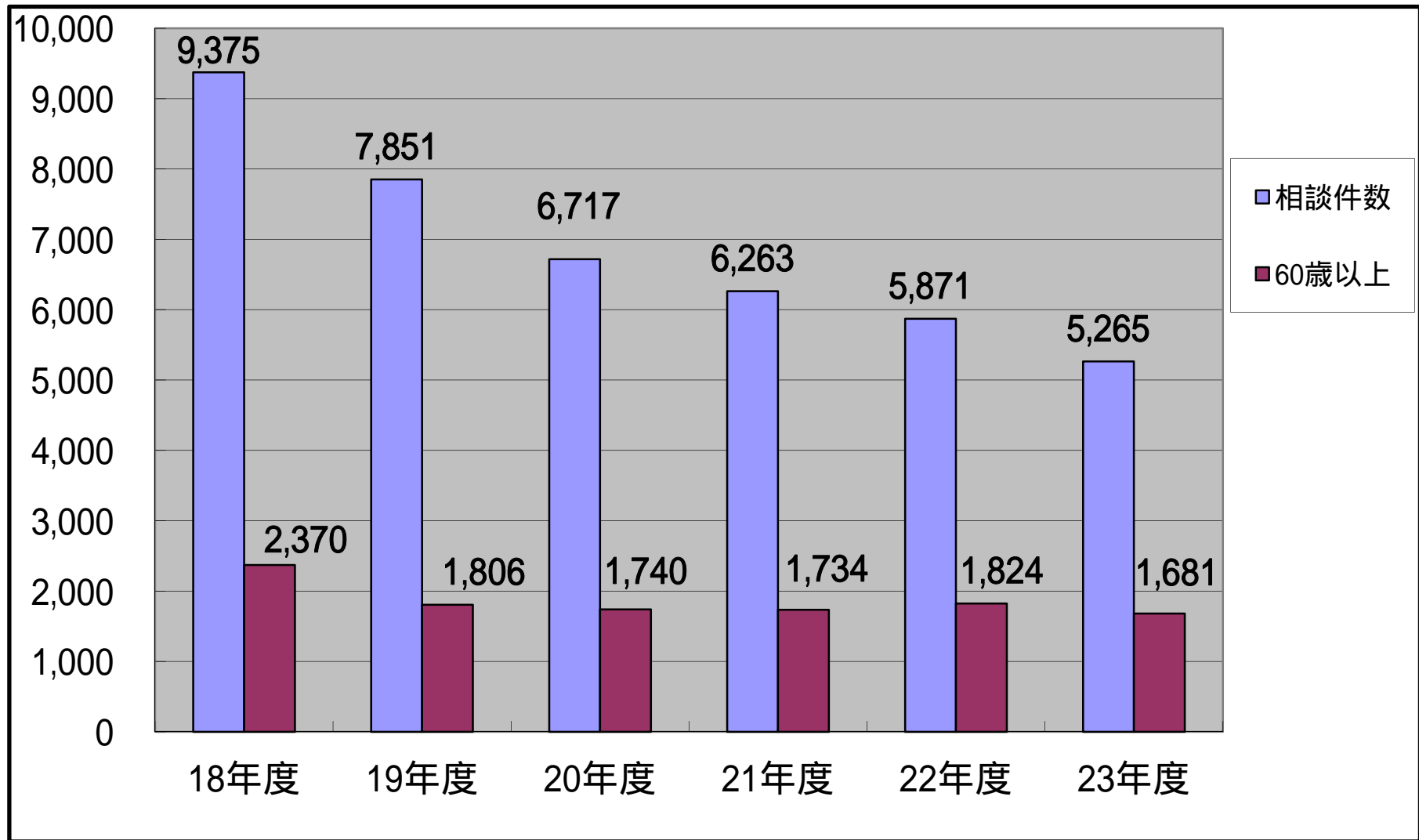
(消費者大学)



(生活情報サロン)

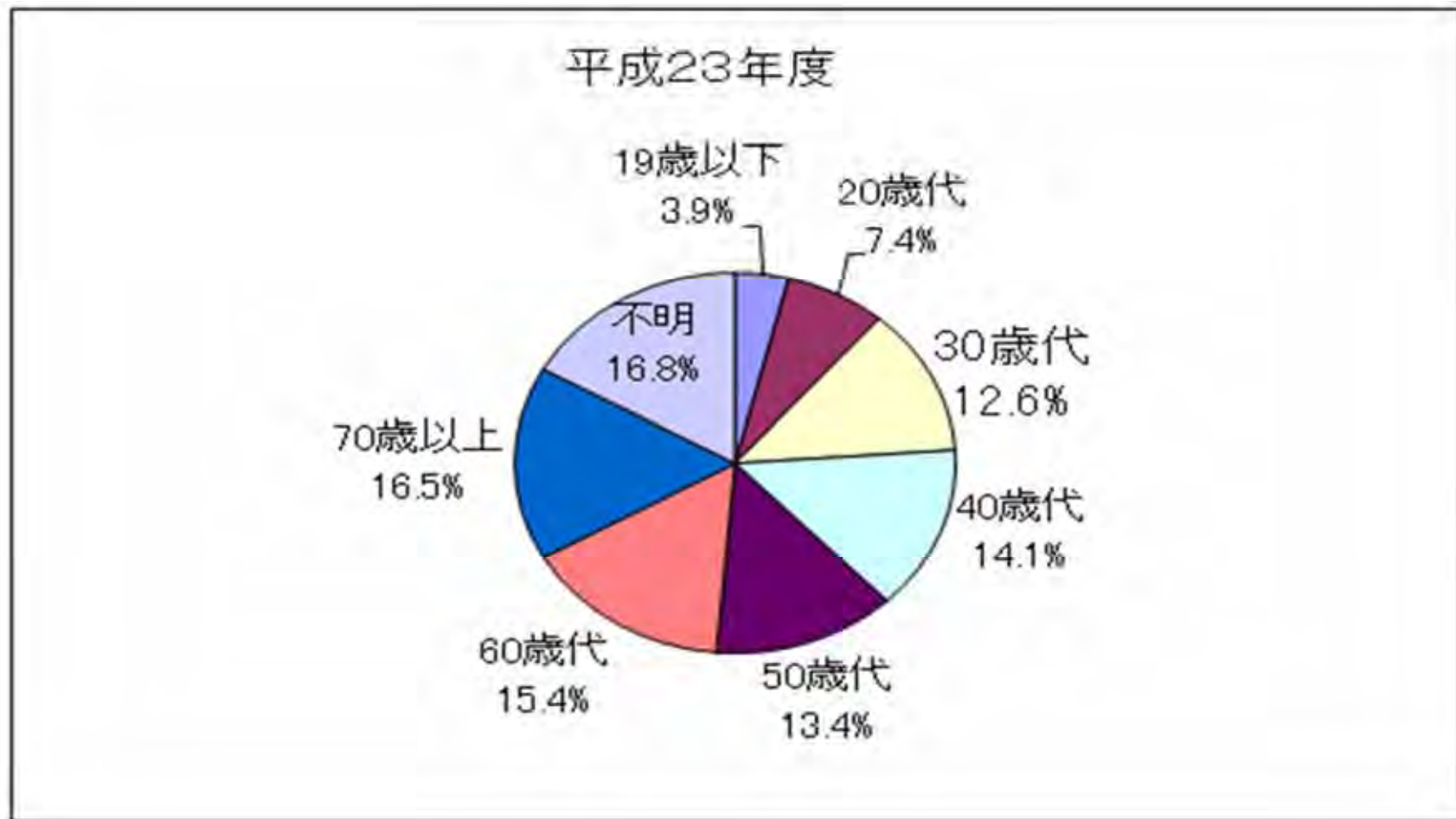
消費者への助言・あっせん・啓発

県センターに寄せられた相談件数



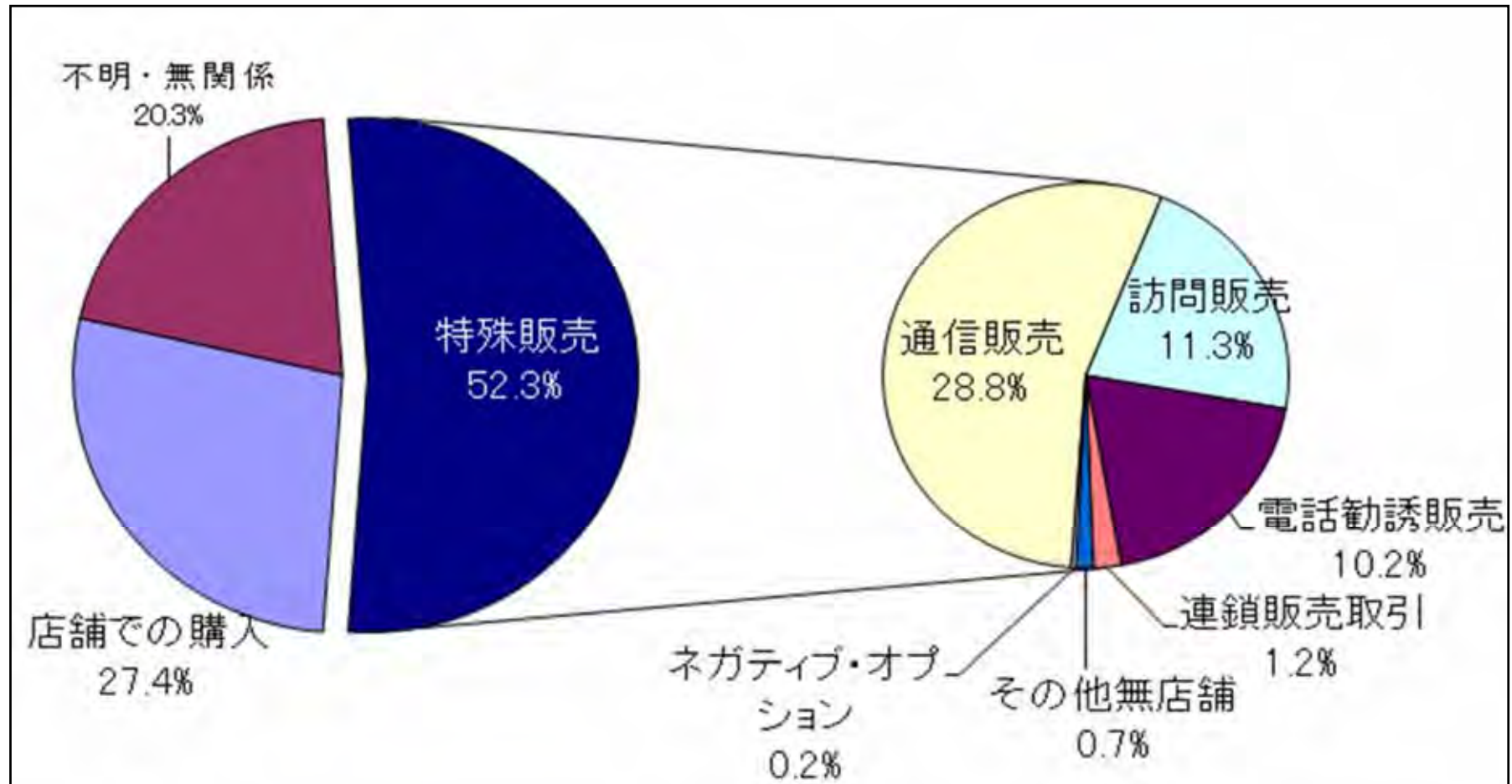
特徴：相談件数は減少しているが、60歳以上が契約当事者である相談割合は増加

年代別契約当事者(平成23年度)



特徴：70歳以上が契約当事者である相談が最多で、次いで60歳代が多い。

販売方法別相談状況（平成23年度）



**特徴：通信販売、訪問販売、電話勧誘販売等の特殊販売に関する相談割合が5割超
そのうち、訪問販売では49.4%が、電話勧誘販売では54.7%が60歳以上**

相談の多い商品・サービス（平成23年度）

順位	29歳以下		30-59歳		60歳以上	
	品目	件数	品目	件数	品目	件数
1	放送・コンテンツ等	299	放送・コンテンツ等	590	放送・コンテンツ等	125
2	融資サービス	27	融資サービス	196	書籍・印刷物	107
3	自動車	25	戸建住宅	79	預貯金・証券類	74
4	集合住宅	24	集合住宅	73	ファンド型投資商品	73
5	理美容	16	自動車	67	融資サービス	70
6	移動通信サービス	14	書籍・印刷物	56	戸建住宅	66
7	他の教養・娯楽	9	インターネット通信サービス	49	健康食品	62
8	化粧品	8	化粧品	43	他の教養・娯楽	50
9	健康食品	7	他の教養・娯楽	28	他の教養娯楽品	49
10	婦人洋服	7	空調・冷暖房・給湯設備	27	家具・寝具	37

特徴：60歳以上の年代では、他の年代に比べ、「書籍・印刷物」「預貯金・証券類」「ファンド型投資商品」「健康食品」の相談が多い。

高齢者における特徴的な相談

書籍・印刷物

長期間、もしくは、複数の新聞契約



預貯金・証券等

証券等の元本割れ

未公開株 → 代金支払後、業者と連絡が取れない



ファンド型投資商品

金や石炭の採掘権、水源地の権利 → 代金支払後、業者と連絡が取れない

健康食品

高額商品、電話による頻繁な勧誘



<特徴>

- ・契約金額が高額になることが多い
- ・投資経験のない高齢者が被害に遭うことが多い
- ・過去に投資被害にあった経験のある高齢者が被害に遭うことが多い(二次被害)

高齢者への啓発等の取組

出前講座

高齢者

ふれあいいきいきサロン、老人クラブ、シルバー人材センター、高齢者大学 等

福祉関係者

社会福祉協議会、民生委員・児童委員、訪問介護員等

啓発資料

「高齢者向け」及び「見守り活動を行う者向け」啓発資料の作成・配布

消費者被害の未然防止のための見守り活動

やまぐち・くらしの安心ネット

社会福祉関係団体、消費者団体との連携強化、情報共有

警察や防犯ボランティアとの連携

高齢者世帯への注意喚起及び啓発資料等の配布



啓発グッズ

本日は、ありがとうございました。

