

◆計画の推進・進行管理◆ 消費者行政

- ①消費生活審議会 S50～(消費者教育推進地域協議会 H25.10～) <199 千円>
第7期 委員18名 任期:H29.4.23～H31.4.22
- ②山梨県消費者行政推進会議の開催 H21～
庁内27関係所属 オブザーバー(金融広報委員会・甲府財務事務所)
- ③市町村及び関係省庁、国民生活センターとの連携
消費者庁:都道府県消費者行政担当課長会議 事故情報の集約・公表
市町村消費者行政担当課長・担当者会議
山梨県消費者安全確保推進会議(H29.4～)
国民生活センター(研修開催、消費者ホットライン・PIO-NET運用、普及)

◆山梨県消費者基本計画の位置付け

◆基本方針1◆ 商品やサービスの安全の確保

- ①条例・法令に基づく監視・指導
○消費生活製品安全法に基づく立入検査等の指導
- ②消費者事故の調査・公表
●商品テストの実施(委託)<13 千円>

- : 消費生活安全課で実施
- : 県民生活センターで実施
- ◎: 消費生活安全課・県民生活センターで実施

【特定財源】

消費者行政活性化推進事業 <42,688 千円> (交付金)
消費者啓発事業費: <1,632 千円> (金融広報助成金)

◆基本方針2◆ 消費者と事業者との取引の適正化

- ①表示等の適正化
○家庭用品品質表示法、◎景品表示法等に基づく監視・指導
- ②契約の適正化(不当な取引行為の防止)
◎特定商取引法・消費生活条例等に基づく事業者への行政指導等
○割賦販売法に基づく立入検査
◎消費者契約法の適正な運用

◆基本方針3◆ 消費者被害の防止と救済

- ①県の相談体制
消費生活紛争処理委員会 S50～によるあっせん・調停<113 千円>、消費者訴訟への支援<500 千円>
第21期 委員9名(任期:H29.5.31～H31.5.30)
●県民生活センターによる消費生活相談・苦情相談処理 消費生活相談体制整備事業<3,900 千円>
消費生活相談員10名(本所8名、地方相談室2名)
消費生活アドバイザー(弁護士)
- ②消費者被害防止等のための消費者啓発・地域における見守り体制の構築
●テレビスポット「くらしの情報」(日曜・祝日を除く毎日夕方 民放局で放送)<8,336 千円>
◎消費生活情報誌「かいじ号」(年4回発行 春・夏・冬号 17,000 部、秋(金融特集号)20,000 部)<370 千円><230 千円>
◎啓発資料・物品等の作成・配付(若者・高齢者向けリーフレット)<520 千円> <2,688 千円>
◎消費者月間(街頭キャンペーン活動、パネル展・資料展)
◎消費生活協力員の委嘱 (85名:全市町村に配置 任期:2年 2018～2019 年度)<515 千円>
○消費生活協力団体の委嘱 (5団体:県内金融機関 任期:2年 H29～30 年度 消費生活協力団体育成等事業<2,713 千円>)
- ③市町村の相談体制・見守り体制の構築支援
○消費者行政推進交付金等市町村事業費補助金<32,321 千円>
●消費生活相談員等レベルアップ研修・地域の見守り体制強化研修<188 千円(再掲)>

◆基本計画4◆ 消費者教育の推進

- ①ライフステージ・場の特性に応じた消費者教育の実施
●出前講座(児童生徒講座・若者講座・高齢者講座・見守り関係者講座・一般成人講座・教職員研修)
○消費生活地域講座(委託事業) 委託先2団体 <600 千円>
○大学と連携した消費者教育教材の作成・活用・消費者啓発講座(県内7大学 12講座)<702 千円>
●事業者向け消費者志向経営・景品表示法研修会・講演会<364 千円>
- ②消費者教育の人材(担い手)育成
●消費者教育コーディネーターの配置(県民生活センター1名)
- ③関連教育との連携
○金融広報委員会活動(事務局)<142 千円>

関係機関との連携等

- ①消費者団体
○山梨県消費者団体活動事業費補助金 (補助先:消費者啓発活動推進協議会 消費者団体5団体で構成)<500 千円>
○消費生活協同組合法に基づく指導検査 (単位生協8団体、連合会1団体)
意見交換会等(山梨県生活協同組合連合会、山梨県消費者団体連絡協議会、やまなし消費者支援ネット)
- ②事業者団体
「地域における高齢者等の安心安全な生活環境づくりに向けた協定」(金融機関)
意見交換会等 (保険業協会、損保協会、他)
- ③その他関係機関
消費者安全確保推進会議 専門家部会(構成:弁護士会・司法書士会・県警・県民生活センター) H30～
※H15～29 消費者の安全・安心を守る連絡会議
県民相談相互支援ネットワーク連絡協議会参加 (県警主催)

平成30年度 消費者行政予算の概要

単位:千円

| 項目 | 概 要 | 特定財源 | 県費 | 計 | |
|------------------|----------------------------------|---|---------------|---------------|--------|
| 消費者行政費 | 消費者行政総合調整費 | 42,688 | 2,767 | 45,455 | |
| | 經常経費 | | 1,898 | 1,898 | |
| | 1 消費生活審議会の開催 | 開催回数1回 | | 199 | 199 |
| | 2 消費生活紛争処理委員会の開催 | 開催回数1回 | | 113 | 113 |
| | 3 訴訟費用貸付金 | | | 500 | 500 |
| | 4 各種法令の執行業務その他 | 研修旅費 | | 57 | 57 |
| | 5 消費者行政活性化推進事業費 | | 42,688 | 0 | 42,688 |
| | 消費生活相談事業費 | | 0 | 515 | 515 |
| | 1 消費生活協力員の業務費 | 85名 | | 515 | 515 |
| | 消費者団体活動促進費 | | 0 | 500 | 500 |
| | 1 消費者団体活動事業費補助金 | 補助先:消費者啓発活動推進協議会 (構成) ・連合婦人会 ・消費生活研究会連絡協議会 ・生活学校連絡会 ・生活協同組合連合会 ・あしたの山梨を創る生活運動協会 | | 500 | 500 |
| | 消費者啓発事業費 | | 1,632 | 0 | 1,632 |
| | 經常経費 | | 120 | 0 | 120 |
| | 1 消費生活地域講座委託 | | 600 | 0 | 600 |
| | 2 消費生活情報誌「かいじ号」の発行 | 金融広報特集号等 | 370 | 0 | 370 |
| 3 啓発リーフレット | 若者・高齢者向け | 520 | 0 | 520 | |
| 4 特別旅費 | | 22 | 0 | 22 | |
| センター運営管理費 | | 0 | 32,505 | 32,505 | |
| 県民生活センター費 | 經常経費 | | 4,827 | 4,827 | |
| | 1 苦情相談処理 | 相談員数:10名(センター8名、地方相談室2名) | | 18,062 | 18,062 |
| | 2 法律相談(2コマ*弁護士2人*4回*12月 延べ192回分) | | | 1,037 | 1,037 |
| | 3 テレビスポット「くらしの情報」放映 | YBS UTY 各267回 | | 8,336 | 8,336 |
| | 4 消費生活情報誌「かいじ号」の発行 | | | 230 | 230 |
| | 5 商品テスト委託料 | | | 13 | 13 |
| 計 | | 44,320 | 36,287 | 80,607 | |

【参考】基金事業及び交付金事業実績年度別集計表（単位：千円）

| 事業名 | H21 決算 | H22 決算 | H23 決算 | H24 決算 | 計 |
|---------------------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 消費生活センター機能強化事業 | 4,331 | 2,961 | 1,976 | 5,025 | 14,293 |
| 消費生活相談員等レベルアップ事業 | 154 | 237 | 219 | 505 | 1,115 |
| 消費生活相談員養成事業 | | 9,912 | | | 9,912 |
| 消費生活相談窓口高度化事業 | 210 | 504 | 252 | 254 | 1,220 |
| 一元的相談窓口緊急整備事業 | | 3,381 | 3,967 | 4,058 | 11,406 |
| 消費者教育・啓発活性化事業 | 15,192 | 11,104 | 5,367 | 10,602 | 42,265 |
| 消費者行政活性化オリジナル事業 | 4,451 | 1,984 | 2,950 | 1,220 | 10,605 |
| 食品表示・安全機能強化事業 | 1,826 | 1,890 | 434 | 3,865 | 8,015 |
| 市町村消費者行政活性化事業費補助金事業 | 15,305 | 12,871 | 48,419 | 31,670 | 108,265 |
| 計 | 41,469 | 44,844 | 63,584 | 57,199 | 207,096 |

| 事業名 | H25決算 | H26決算 | H27決算 | H28決算 | H29決算 | H30予算 |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 消費生活相談機能整備・強化事業 | — | — | — | — | — | — |
| 消費生活相談員養成事業 | — | — | — | 11,503 | — | — |
| 消費生活相談員等レベルアップ事業 | 983 | 260 | 457 | 412 | 627 | — |
| 消費生活相談員体制整備事業 | 4,022 | 4,003 | 4,387 | 4,383 | 3,898 | 3,900 |
| 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業 | 13,686 | 4,056 | 4,107 | 3,898 | 6,808 | 6,727 |
| 市町村消費者行政活性化事業費補助金事業 | 25,909 | 23,016 | 21,585 | 24,566 | 32,208 | 32,321 |
| 計 | 44,600 | 31,335 | 30,536 | 44,762 | 43,541 | 42,948 |


基金事業費累計（H21～H26） 283,031千円

うち市町村補助金分 157,967千円

※H27からは交付金事業

※H28、29決算は交付金のほか、基金充当分（H28）4,220千円、（H29）217千円を含む

平成30年度予算の事業内容 42,948千円 [前年度:50,330千円]

- (1) 消費生活相談機能整備・強化事業 0千円 [前年度:0千円]
- (2) 消費生活相談員養成事業 0千円 [前年度:0千円]
・消費生活相談員の資格取得のための研修会の開催費
- (3) 消費生活相談員等レベルアップ事業 0千円 [前年度:749千円]
・市町村消費生活相談担当者等の資質向上を図るための研修開催(0千円)
・県民生活センター職員の外部研修参加旅費 等 (0千円)
- (4) 消費生活相談体制整備事業 3,900千円 [前年度:4,404千円]
・専門の相談員の報酬及び共済費
(既存相談員の報酬上積み分、相談員増員枠1名分)
- (5) 市町村の基礎的な取組に対する支援事業 32,321千円 [前年度:38,257千円]
・市町村が実施する消費者行政活性化事業に必要な経費の補助
・17市町村が実施 (H30.4現在)
(都留市、早川町、南部町、西桂町、忍野村、山中湖村、鳴沢村、富士河口湖町、小菅村、丹波山村の10市町村除く)
- (6) 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業 6,727千円 [前年度:6,920千円]
・消費生活協力団体育成事業(2,713千円)
・事業者向け消費者志向経営・景品表示法研修会の開催費(364千円)
・大学と連携した消費者教育事業(702千円)
・出前講座用啓発物品購入等(2,688千円)
・食品ロス削減啓発活動(260千円)

地域における高齢者等の見守りネットワークの構築について

【現状】

- ・60歳以上の消費者生活相談が3割超え、相談1件当たりの平均契約購入額は60歳未満の1.3倍(120万円)となっている。
- ・高齢者等に向けた消費者被害防止のための消費者教育、啓発活動を実施しているが、消費者講座等に参加できない高齢者等については、身近な市町村において見守り等により被害を防止することが必要

【県の取組】

- 市町村の見守りネットワーク構築の支援
山梨県消費者安全確保推進会議の設置 ※H29.4.1設置
- 広域的活動主体、担い手の育成・確保 →市町村の見守りネットワークへの参画
消費生活協力団体及び消費生活協力員の委嘱、研修会の実施

消費生活協力員(H28～):85名(全市町村に配置)

- 公募及び消費者団体・市町村推薦により委嘱
- ①消費生活情報等の収集・住民への提供(啓発活動・消費者教育)
 - ②県や市町村事業等への協力
 - ③居住地域における見守り活動

消費生活協力団体(H29～):5団体(県内を広域的に活動拠点を持つ団体)

県又は市町村との連携実績及び市町村の要望を踏まえ委嘱
通常業務や活動の中で、協力員と同様(①～③)の活動を行う。

- 地域における見守り活動を支援 研修会(出前講座等)の実施

【根拠】

- ・消費者安全法第11条の3

国及び地方公共団体の機関であって、消費者の利益の擁護及び増進に關連する分野の事務に従事するものは、当該地方公共団体の区域における消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会を組織することができる。

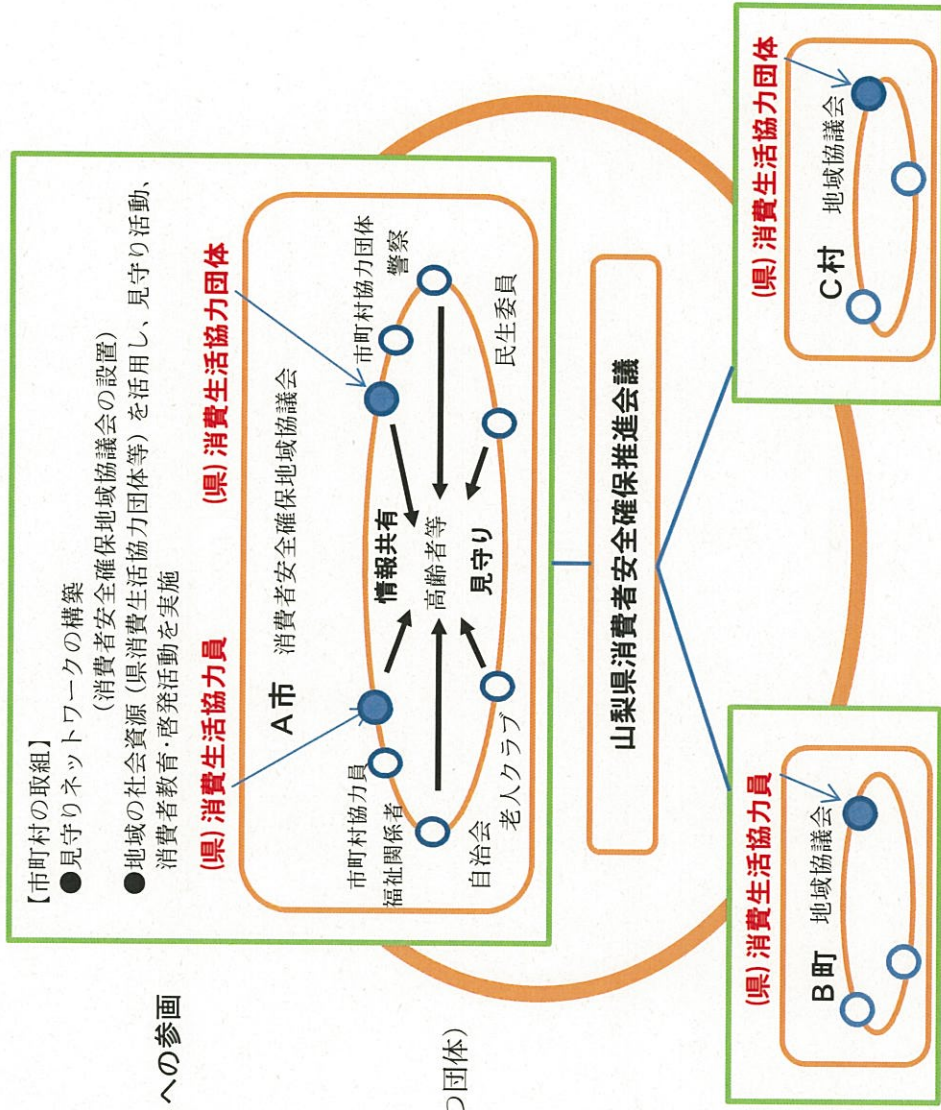
- ・県消費者基本計画

重点施策2 高齢者等の見守り体制の構築(消費者安全確保地域協議会等の設置)

数値目標:全ての市町村に見守りネットワークを構築

5万人以上の市における消費者安全確保地域協議会の設置

平成30年3月末現在 消費者安全確保協議会設置状況:3市(甲府市、富士吉田市、笛吹市)



「地域の高齢者等の安心・安全な生活環境づくりに向けた協定」要旨

○協定締結事業者

(株)山梨中央銀行 ※県内72本・支店 2出張所 (平成28年12月15日締結)

| | | |
|----------|-----------|------------------|
| 甲府信用金庫 | ※県内25本・支店 | } (平成29年3月27日締結) |
| 山梨信用金庫 | ※県内27本・支店 | |
| 都留信用組合 | ※県内22本・支店 | |
| 山梨県民信用組合 | ※県内39本・支店 | |

○協定の内容

・目的

県、事業者(金融機関)が相互に協力することにより、高齢者等が安心・安全に生活できる環境づくりに寄与すること。

・取組の内容

【事業者側が取り組むこと】

- ・高齢者等の見守り活動
渉外活動等で個人宅を訪問した際に異変等を発見した場合、県が提供する連絡先(市町村担当部署、消費生活相談窓口:別添)へ連絡
- ・行方不明者高齢者等の捜索協力
市町村からの捜索協力要請時や防災行政無線等での行方不明情報があった場合の対応(発見時の連絡)
- ・消費者被害防止等に関する啓発活動
渉外活動や窓口業務等における消費者被害に対する注意喚起の声かけや、消費者被害防止対策、金融リテラシー、成年後見制度の活用等の啓発
- ・認知症サポーター養成等
認知症高齢者等が安心して相談できる職員の対応能力の向上

※この取組みに係る費用は、事業者の負担とする。

【県が取り組むこと】

- ・市町村や警察、又県民に対し協定の趣旨を周知し、協力体制づくりを支援
- ・消費者被害防止に係る啓発活動や高齢者の見守り活動に必要な情報の提供
- ・認知症サポーター養成等、事業者が行う職員研修への講師派遣等による支援
- ・県下一斉キャンペーン等、県事業との連携による活動の推進

○協定による効果

高齢者等への地域での見守り体制が強化されるとともに、消費者被害防止等に関する啓発活動が推進されることにより、高齢者が住み慣れた地域で安心・安全に暮らせる環境づくりにつながる。

山梨県消費者安全確保推進会議設置要領

(目的)

第1条 県民の安全・安心な消費生活を確保するため、消費者被害の未然防止対策、救済対策の充実及び消費者問題への取組を推進することを目的に、山梨県消費者安全確保推進会議（以下「推進会議」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 推進会議は次に掲げる事務を所掌する。

- (1) 高齢者等の消費者被害を防止するための見守りネットワークの構築（消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会の設置を含む）及び運営に関すること
- (2) 相談体制の整備・充実に関すること
- (3) 消費者教育の推進に関すること
- (4) 構成員相互の情報交換及び調整
- (5) その他消費者安全の確保について必要な事項に関すること

(組織)

第3条 推進会議は県及び市町村の消費者行政担当課の職員及び別記の機関の長又は代表者をもって構成する。また、本会議の目的を達成するため、議長が必要と認めるときは、県及び市町村の関係課の職員等を構成員とすることができる。

2 推進会議に別記の機関の長又は代表者をもって構成する専門家部会を置く。

(会議)

第4条 推進会議は県民生活部消費生活安全課長が招集し、議長となる。

2 専門家部会は、必要に応じ、議長の招集により随時開催する。

3 議長は、必要に応じて構成員以外の者の出席を求めることができる。

(庶務)

第5条 推進会議の庶務は、県民生活部消費生活安全課が行う。

附則

この要領は平成29年4月1日から施行する。

附則

1 この要領は平成30年4月1日から施行する

(消費者の安全・安心を守る連絡会議設置要綱の廃止)

2 消費者の安全・安心を守る連絡会議設置要綱（平成28年4月1日施行）は、廃止する。

別記

- (1) 山梨県弁護士会
- (2) 山梨県司法書士会
- (3) 山梨県警察本部生活安全部生活安全捜査課
- (4) 山梨県警察本部生活安全部生活安全企画課
- (5) 山梨県県民生活センター
- (6) 山梨県県民生活部消費生活安全課

消費者安全確保推進会議(市町村消費者行政担当課長・担当者会議)のあり方について

