

# 県民生活センター業務概要

令和 2 年 度

山梨県県民生活センター

# 目 次

I	県民生活センターの概要	1
II	令和2年度事業計画	
1	相談業務	2
2	行政苦情審査・行政相談	2
3	消費者教育・啓発業務	2
4	情報提供業務	3
5	商品テスト	3
6	特定商取引法・景品表示法等に関する業務	3
7	公益通報者保護法の外部通報相談窓口	3
III	令和元年度事業の実績	
1	センター利用者数	4
2	年度別・月別相談件数	5
	<b>【行政苦情・行政相談、県民相談】</b>	
1	行政苦情・行政相談、県民相談状況	6
(1)	区分別相談件数	7
(2)	市郡別相談件数	7
(3)	月別相談受理状況	
①	行政苦情・行政相談	8
②	法律相談	9
③	弁護士相談(消費生活相談も含む)	9
④	交通事故相談	10
⑤	内職相談	11
⑥	労働相談	12
	<b>【消費生活相談】</b>	
1	年度別事業実績	
(1)	消費生活に関する相談	13
(2)	商品テスト	13
(3)	消費者啓発事業	13
2	消費生活相談状況	
(1)	相談の概要と特徴	14
(2)	相談件数の推移	15
(3)	月別相談受付件数	15
(4)	市町村別相談件数	16
(5)	販売購入形態別相談状況	17
(6)	商品・役務等項目別相談状況	18
(7)	契約当事者年代別商品・役務件数(上位10分類)	19
3	商品テスト	20
4	消費者啓発	
(1)	消費者啓発事業別実施状況	21
(2)	事業別内訳	
①	児童生徒講座	22
②	若者講座	23
③	高齢者講座	24
④	一般成人講座	25
⑤	見守り関係者講座	25
⑥	教職員研修	25
5	情報提供	
(1)	展示	26
(2)	情報資料の提供	26
6	特定商取引法・景品表示法等に関する業務	27
IV	参考資料	
1	県民生活センターの沿革	28
2	県民相談センターの沿革	28
3	消費生活センターの沿革	29

# I 県民生活センターの概要

## 1 設置目的

県民に対して、県行政及び県民生活に関する相談の窓口を広く開き、相談への迅速かつ的確な対応を図り、並びに消費者の自立を支援し、もって開かれた県政の推進並びに県民生活の安定及び向上に資するために設置された。

## 2 設置年月日・所在地等

(1) 設置年月日 平成18年4月1日

※県民相談センターと消費生活センターが統合し、平成18年4月1日より県民生活センターとなる

(2) 所在地 甲府市飯田一丁目1-20 JA会館5階

電話(055)235-8455(消費生活相談)

(055)223-1471(県民生活相談)

(055)223-1366(行政相談)

地方相談室:都留市田原二丁目13-43 南都留合同庁舎1階

電話(0554)45-5038(相談)

(3) 相談時間 月～金曜日(祝日を除く) 午前8時30分～午後5時

## 3 業務の内容

(1) 相談業務

- ①法律相談      ②交通事故相談      ③内職相談
- ④労働相談      ⑤消費生活相談      ⑥個人情報相談
- ⑦無料弁護士相談 毎週水曜日(祝祭日を除く)実施

(2) 啓発業務

- ・消費者講座への講師派遣      ・消費生活協力員の活動支援
- ・教職員への消費者教育研修

(3) 情報提供業務

- ・消費者問題解決のために必要な生活情報の提供
- ・消費者問題や商品知識に関する「展示」
- ・広報資料の発行

(4) 行政苦情審査

- ①行政苦情審査      ②行政相談

(5) 特定商取引法・景品表示法等に関する業務

(6) その他

- ・公益通報者保護法の外部通報相談窓口

## 4 職員配置

- 所長1名    次長1名    相談・啓発スタッフ4名    行政相談員2名  
  県民生活相談員5名    消費生活相談員8名  
  〈地方相談室〉次長1名(兼) 県民生活相談員1名    消費生活相談員1名
- 行政苦情審査員1名    事務局長1名(兼)    事務局員2名(兼)

## Ⅱ 令和2年度事業計画

### 1 相談業務

#### (1) 相談員による相談

法律・内職・交通事故・労働・消費生活・個人情報等について各担当相談員が相談を受け付ける。

#### (2) 無料弁護士相談

専門的な法律の問題について、毎週水曜日に弁護士が相談に応じる。

#### (3) 移動県民相談

県民生活センター以外の場所において臨時的な相談コーナーを設ける。

### 2 行政苦情審査・行政相談

県行政に対する苦情や相談について、行政苦情審査員が行政苦情審査員設置要綱に基づき、関係機関等の調査などを行い、回答する。

### 3 消費者教育・啓発業務

#### (1) 出前講座の実施

名 称	対 象 者	目 的
児童生徒講座	児童生徒(幼児を含む)	a 成人前での、自立した消費者となるための基礎の養成 b 学校教育の場や発達段階において需要の高い情報の提供
若者講座	高校生、新社会人、大学生	自立した消費者となるために必要な情報の提供
高齢者講座	高齢者	高齢者の被害発生防止に向けた啓発
一般成人講座	一般成人	消費者市民社会実現に向けた消費者教育
見守り関係者講座	高齢者見守り関係者	高齢者被害の発生防止に重要な位置を占める見守り関係者への啓発
教職員研修	消費者教育を担当する教職員	消費者教育の担い手を養成

#### (2) 啓発資料の作成・配布

高齢者・若者向けなど消費者への悪質商法等に関する啓発リーフレットの作成・配布。

#### (3) 学校と連携した授業(講座)開催

#### (4) 高齢者の見守り関係者への情報提供

#### (5) 消費者志向経営の推進のための事業者への啓発

## 4 情報提供業務

### (1) 消費生活情報誌の発行

消費者トラブルの未然防止等のため、消費生活情報を周知する消費生活情報誌「かいじ号」を発行する。

### (2) テレビ放送でのスポット広報「くらしの情報」の放送

消費生活に関する知識の普及や注意情報などの提供を行う。

### (3) ホームページの運営

ホームページ上において、悪質商法等の緊急情報や消費生活相談事例、内職求人情報などを掲載し、県民に情報提供する。

(ホームページアドレス;<http://www.pref.yamanashi.jp/kenminskt-c/index.html>)

### (4) SNSアカウントの運営

Twitter、Facebookで、県民に悪質商法等の緊急情報や最新の消費生活相談に関する情報、食の安全・安心に関する話題などを掲載し、情報提供する。

### (5) 報道機関への情報提供

最新の消費生活相談に関する情報や当センターの相談状況の集計結果などを提供する。

### (6) 展示による情報提供

JA会館5階の県民生活情報提供コーナーに県民生活・消費生活に関するパネル・パンフレット・資料等を展示するとともに、DVD・ビデオの貸し出しを行う。

### (7) キャンペーン活動の実施

5月の消費者月間を中心に、街頭にて消費者トラブルの注意喚起を目的としたキャンペーン活動などを実施(着ぐるみ人形を活用しながら啓発物品を配布)する。

## 5 商品テスト

消費生活に関する商品テストを行い、消費者被害の未然防止や救済を図る。

## 6 特定商取引法・景品表示法等に関する業務

特定商取引法、景品表示法及び山梨県消費生活条例に基づき、消費者からの相談や情報提供があった場合、事業者の行為の情報収集などを行い、各法令の規定に基づき対応する。

また、適正な表示の確保等を図るため、食品表示法等を所管する担当部署等と「食品表示合同調査」などを行う。

## 7 公益通報者保護法の外部通報相談窓口

外部の労働者からの公益通報を適切に処理するため、法令所管課への仲介等の事務を行う。

### Ⅲ 令和元年度事業の実績

#### 1 センター利用者数

月別	行政苦情 行政相談 県民相談 (人)	消費生活 相談 (人)	(内数) 弁護士相談 (人)	商品テスト (依頼テスト)		出前講座		(参考)			利用者 総数 (人)
				(件)	(人)	(件)	(人)	展示等 見学者 (人)	情報提供 (件)	資料の発行 (件)	
総数	1,548	3,975	312	0	0	118	8,891	767	106	4	14,414
4	129	300	28			7	2,074	62	12	1	2,503
5	146	366	29			5	366	60	10		878
6	149	337	27			13	1,323	74	12		1,809
7	162	362	33			16	1,013	80	9	1	1,537
8	118	300	21			8	199	66	5		617
9	140	341	24			11	681	74	4		1,162
10	111	374	29			12	490	66	8		975
11	123	335	28			14	388	65	10	1	846
12	100	309	25			7	634	64	14		1,043
1	115	277	21			9	370	42	7		762
2	123	304	19			16	1,353	52	5	1	1,780
3	132	370	28			0	0	62	10		502

## 2 年度別・月別相談件数

相談区分	月 別 年度	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
		月	月	月	月	月	月	月	月	月	月	月		
行政苦情	29	2	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	6
	30	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	5
	31	0	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	5
行政相談	29	2	3	4	1	0	0	0	1	3	1	0	2	17
	30	4	0	0	0	0	1	2	0	2	0	0	0	9
	31	1	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	6
法律相談	29	103	118	111	113	102	108	94	87	109	77	112	104	1,238
	30	83	99	117	94	100	89	119	96	92	67	95	96	1,147
	31	93	96	101	108	88	102	80	83	66	74	74	79	1,044
交通事故相談	29	11	13	17	14	16	9	7	15	8	19	13	8	150
	30	13	20	8	15	8	10	11	10	6	8	12	10	131
	31	6	13	10	7	9	8	7	9	8	13	11	12	113
内職相談	29	28	24	22	18	26	27	25	24	9	15	22	22	262
	30	25	24	21	14	13	16	24	23	9	36	26	18	249
	31	14	24	15	25	13	10	14	22	11	21	28	21	218
労働相談	29	14	14	14	16	11	21	13	16	15	4	16	14	168
	30	12	17	14	12	15	18	10	16	12	17	16	13	172
	31	15	11	21	21	7	19	10	8	15	6	10	19	162
消費生活相談	29	324	374	402	375	393	408	381	406	422	402	422	498	4,807
	30	433	441	381	458	394	377	409	376	350	291	336	397	4,643
	31	300	366	337	362	300	341	374	335	309	277	304	370	3,975
合 計	29	484	546	570	537	548	574	521	549	566	519	585	649	6,648
	30	571	602	541	593	530	512	576	521	471	420	485	534	6,356
	31	429	512	486	524	418	481	485	458	409	392	427	502	5,523

# 【行政苦情・行政相談、県民相談】

## 1 行政苦情・行政相談、県民相談状況

### ○行政苦情・行政相談

県行政に関する県民からの苦情及び相談を簡易・迅速に処理し公正で透明な行政運営を図るため、平成11年4月に「行政苦情審査員制度」を設置

■令和元年度の取扱件数：11件

(内訳) 苦情5件(前年度と同じ)、相談6件(前年度より3件減)

### ○法律相談

離婚問題など家庭内のもめごとや、相続問題、金銭貸借問題、土地・住宅問題、契約上の紛争などに対する解決のため、助言や専門機関を紹介

■令和元年度の相談件数：1,044件(前年度より103件減)

(内訳) 家族問題、相続問題、地域(相隣)問題に係る相談が多い

■専門的な法律の知識を必要とする場合、「無料弁護士相談」により解決を図る。

### ○交通事故相談

被害者や加害者あるいはその家族や関係者などが抱えている悩みや問題について助言

■令和元年度の相談件数：113件(前年度より18件減)

(内訳) 示談の仕方や損害賠償額の算定に関する相談が多い

### ○内職相談

内職を希望する県民の方に、内職に関する求人情報を提供

平成25年10月から登録事業者求人情報をホームページに掲載

■令和元年度の相談件数：218件(前年度より31件減)

(内訳) 求職207件、求人11件

### ○労働相談

労働条件や労働環境に関する問題についての助言

■令和元年度の相談件数：162件(前年度より10件減)

(内訳) 労働条件に関する相談99件 等



## (1) 区分別相談件数

相談区分	R1年度	30年度	前年度比(%)
行政苦情	5	5	100
行政相談	6	9	67
法律相談	1,044	1,147	91
交通事故相談	113	131	86
内職相談	218	249	88
労働相談	162	172	94
合計	1,548	1,713	90

## (2) 市郡別相談件数

上段：移動相談件数で内数  
 中段：( ) 地方相談室件数で内数  
 下段：合計(本所+地方+移動相談)

市郡別 相談区分	甲府市	富士吉田市	都留市	山梨市	大月市	韮崎市	南アルプス市	北杜市	甲斐市	笛吹市	上野原市	甲州市	中州市	西八代郡	南巨摩郡	中巨摩郡	南都留郡	北都留郡	不明・県外	計
行政苦情	1							1		1							1		1	5
行政相談						1		1							1				3	6
法律相談	(1)	1 (6)	2 (18)	(1)	(7)			(1)	(1)		(2)	(1)	(1)		(1)		6 (4)		(4)	9 (48)
	233	21	32	31	15	32	114	76	129	100	12	35	63	23	27	20	43	1	37	1,044
交通事故相談	(2)		(1)		(2)															(5)
	29	3	1		4	2	13	7	8	19		5	6	3	2	1	2		8	113
内職相談		(18)	(11)		(10)						(3)						(23)			(65)
	55	19	12	4	10		13	8	18	14	5	7	9	6	6	6	23		3	218
労働相談	(1)	(1)	(2)								(1)						(2)			7
	37	6	4	8		4	12	9	22	16	2	8	5	6	1	3	7	1	11	162
計		1 (4)	2 (25)	(1)	(19)			(1)	(1)		(6)	(1)	(1)		(1)		6 (29)		(4)	9 (125)
	355	49	49	43	29	39	152	102	177	150	19	55	83	38	37	30	76	2	63	1,548

### (3) 月別相談受理状況

#### ① 行政苦情・行政相談

上段： 行政苦情件数  
下段： 行政相談件数

月別	件数	苦情・相談方法			苦情・相談内容									性別	
		面接	電話	文書	県民生活	福祉保健	森林環境	産業労働	観光	農政	県土整備	教育	その他	男	女
総数	5	1		4		2				1	1	1		3	2
	6	1	5			1	1				1		3	3	3
4															
	1		1										1		1
5															
	2		2				1				1			2	
6															
	2			2		1					1			1	1
7															
	1			1						1				1	
8															
	1		1			1									1
9															
	1	1				1									1
10															
11															
	1	1											1		1
12															
1															
	1			1								1		1	
2															
3															
	1		1										1		1

## ②法律相談

( )地方相談室件数で内数

月別	相談 件数	相談方法		相談内容									性別		
		面接	電話	家族	相続	地域相隣	土地	住宅	損害賠償	金銭貸借	契約	その他	男	女	
総数	(48) 1,044	(10) 106	(38) 938	(8) 354	(5) 282	(4) 97		(6) 89	(3) 32	(3) 33	(3) 64	(16) 77	(17) 414	(31) 630	
4	(2) 93	(2) 8				(1) 5		9	2	5	13		(1) 8	(2) 39	54
5	(4) 96	(1) 7	(3) 89	(1) 36	(1) 31		3	4	1	2	8	2	(2) 9		(4) 58
6	(6) 101	(1) 14	(5) 87			(1) 9		9	1	2	6	(3) 3	(2) 7	(3) 41	(3) 60
7	(2) 108		(2) 98			(1) 10		8	7	3			(1) 5	(2) 41	67
8	(3) 88	(1) 19	(2) 69						(1) 7	(1) 4			(1) 4	(1) 38	(2) 50
9	(6) 102	(5) 19	(1) 83		(4) 25		12	11	2	2	3	2	(2) 7	(1) 38	(5) 64
10	(2) 80		(2) 75					9	2		(1) 2		(1) 7	(2) 34	46
11	(5) 83		(5) 75	(1) 37		(1) 12			(2) 4				(1) 7		(5) 47
12	(2) 66		(2) 61					6				3	(2) 7	(1) 28	(1) 38
1	(6) 74		(6) 73	(3) 21			6	7	(1) 2		(1) 6		(1) 6		(6) 53
2	(6) 74		(6) 69	(1) 25			6	6	(2) 3	(1) 1	(1) 5		(1) 5	(3) 27	(3) 47
3	(4) 79		(4) 74	(2) 24			7	9		(1) 2			(1) 5	(2) 33	(2) 46

## ③弁護士相談(消費生活相談も含む)

月別	相談 件数	相談内容									性別	
		家族	相続	地域相隣	土地	住宅	損害賠償	金銭貸借	契約	その他	男	女
総数	312	42	34	13	20	5	45	48	75	30	165	147
4	28	3	1	1		1	6	5	9	2	16	12
5	29	4	4	1	2	1	1	6	7	3	15	14
6	27	2	4			1	2	8	7	3	18	9
7	33	3	6	1	1	1	5	2	4	10	13	20
8	21	6			1	1	4	5	2	2	11	10
9	24	2	2	1	1		1	6	9	2	16	8
10	29	4	4	2	3		4	1	8	3	16	13
11	28	3	1	3	1		3	4	11	2	16	12
12	25	4	2	1	4		4	3	6	1	13	12
1	21	5	3	1	2		4	1	5		7	14
2	19	2	2	1	4		4	1	3	2	11	8
3	28	4	5	1	1		7	6	4		13	15

(注)相談件数統計には含まない

#### ④交通事故相談

( ) 地方相談室件数で内数

月別	相談件数	相談方法		相談要旨別													相談者別		損害内容			
		面接	電話	賠償責任者	賠償額の算定	過失の程度	示談の仕方	債務不履行	自賠責保険請求等	労災・社会保険使用	相手方文書請求方法	訴訟の調停の利用	後遺障害等	任意保険	その他	(内数) 計 自転車問題	被害者	加害者	死亡	負傷	物損	
総数	(5) 113	(2) 17	(3) 96	(1) 5	(2) 23	8	(1) 37	1	2			2	9	(1) 26	(5) 113	(1) 8	(5) 82	31	4	(3) 68	(2) 41	
4	(2) 6	(2) 2		(1) 1	(1) 1	1	2						1	(2) 6	(1) 1	(2) 5	1		(2) 5	1		
5	(1) 13		(1) 13		(1) 2	1	5						1	(1) 4	(1) 13	1	(1) 11	2		(1) 9	4	
6	10	1	9	1	3		2		1				1	2	10	1	7	3	1	8	1	
7	7	1	6		2		2						2	1	7	1	5	2		5	2	
8	9	2	7		2		4							3	9		4	5		4	5	
9	8	3	5		1		2					1	1	3	8		5	3		6	2	
10	(1) 7		(1) 7				(1) 4						1	1	(1) 7		(1) 5	2			3	(1) 4
11	9	1	8		6		1							2	9		5	4	1	4	4	
12	8	2	6			1	2					1		4	8	1	7	1		3	5	
1	(1) 13		(1) 11		4	1	5						1	2	(1) 13		(1) 10	3		5	(1) 8	
2	11	1	10	1	1	3	2	1					1	2	11	2	9	2	1	7	3	
3	12	2	10	1	1	1	6							2	12	1	9	3	1	9	2	

## ⑤内職相談

( )地方相談室件数で内数

月別	相談件数	相 談 内 容		相 談 職 種 内 訳				
		求 職	求 人	電気精 密部品	縫製業	貴金属 製品	ニット 製品	その他
総数	(65)	(63)	(2)					(65)
	218	207	11		2	1		215
4	(3)	(3)						(3)
	14	14						14
5	(7)	(6)	(1)					(7)
	24	22	2		1			23
6	(2)	(2)						(2)
	15	15						15
7	(5)	(5)						(5)
	25	23	2					25
8	(4)	(4)						(4)
	13	12	1					13
9	(1)	(1)						(1)
	10	10						10
10	(3)	(3)						(3)
	14	12	2					14
11	(6)	(6)						(6)
	22	20	2			1		21
12	(3)	(3)						(3)
	11	11						11
1	(5)	(4)	(1)					(5)
	21	19	2		1			20
2	(13)	(13)						(13)
	28	28						28
3	(13)	(13)						(13)
	21	21						21

⑥労働相談

( )地方相談室件数で内数

月別	相談件数	相談方法		相談内容							産業分類												
		面接	電話	労働組合・労使	労働条件	雇用	職業能力開発	勤労者福祉	男女雇用機会均等	外国人労働者	その他	建設業	製造業	情報通信業	運輸業	卸売・小売業	金融・保険・不動産業	学術・専門技術	飲食・宿泊業	生活・娯楽	医療・福祉	教育・学習支援業	その他
総数	(7) 162	(1) 22	(6) 140	(3) 99	(1) 9		(2) 19			(1) 32	14	26	4	(1) 11	19	3	3	(2) 17	(1) 6	(1) 29	3	(2) 27	
4	(1) 15	(1) 4					(1) 4			2	3	1		2	2	1	1					(1) 3	
5							1			1	1	3			2								1
6	(1) 21		(1) 20				(1) 4	1		5	2	3		(1) 2	3				1	1	5	1	3
7	(1) 21		(1) 18				1			(1) 7	3	4			3		1	1	1	3			(1) 5
8	(1) 7		(1) 5				(1) 7				1				3				1		(1) 1		1
9	(1) 19		(1) 16				(1) 9			4	2	1	2	2	3				2	(1) 2	5		
10										3		2								1	4	1	2
11										1		1		2							4		1
12	(1) 15		(1) 12				(1) 13			2		2		2	1	2		(1) 3	1	2			2
1										2				1	1				1		1		2
2												5	1								1	1	2
3	(1) 19		(1) 17				(1) 3			5	2	4	1		1		1	(1) 3		2			5

# 【消費生活相談】

## 1 年度別事業実績

### (1) 消費生活に関する相談

項目 \ 年度		29	30	R1
総件数 (地方相談室件数)		4,807件 ( 325 件)	4,643件 ( 314 件)	3,975件 ( 207 件)
内訳	苦情	4,184件	4,064件	3,470件
	問合せ・要望	623 件	579 件	505 件

### (2) 商品テスト

項目 \ 年度		29	30	R1
依頼テスト		1件 1 検体	1件 2 検体	0件

### (3) 消費者啓発事業

名称 \ 年度		29		30		R1	
		回数	人数	回数	人数	回数	人数
出前講座	児童生徒講座	61	4,071	56	4,264	53	5,128
	若者講座	13	2,642	15	2,831	13	2,320
	高齢者講座	49	1,214	25	632	29	947
	一般成人講座	22	803	17	587	1	21
	見守り関係者講座	24	526	18	471	17	367
	教職員研修	4	75	4	75	5	108

## 2 消費生活相談状況

### (1) 相談の概要と特徴

<p>■ 令和元年度の相談件数は、3,975件であり、前年度に対して86%と減少した。</p> <p>■ 相談の内訳は、商品1,863件、役務1,894件、その他218件であった。</p> <p>■ 相談種別は、苦情3,470件、問合せ・要望は505件であった。</p>
---

#### ①商品・役務別 相談件数

年度	商品		役務		その他		計	
R1年度	1,863件 (46.9%)		1,894件 (47.6%)		218件 (5.5%)		3,975件	
	苦情	1,726件	苦情	1,679件	苦情	65件	苦情	3,470件
	問・要	137件	問・要	215件	問・要	153件	問・要	505件
30年度	2,266件 (48.8%)		2,119件 (45.6%)		258件 (5.6%)		4,643件	
	苦情	2,106件	苦情	1,887件	苦情	71件	苦情	4,064件
	問・要	160件	問・要	232件	問・要	187件	問・要	579件
前年度比	82%		89%		84%		86%	

(注) ( )内は構成比を表す

#### ②相談の上位10分類 (平成30年度)

順位	分類	件数
1	商品一般	1,137
2	放送・コンテンツ等	556
3	相談その他	238
4	インターネット通信サービス	229
5	融資サービス	198
6	戸建住宅	136
7	自動車	132
8	健康食品	129
	集合住宅	129
10	役務その他	122

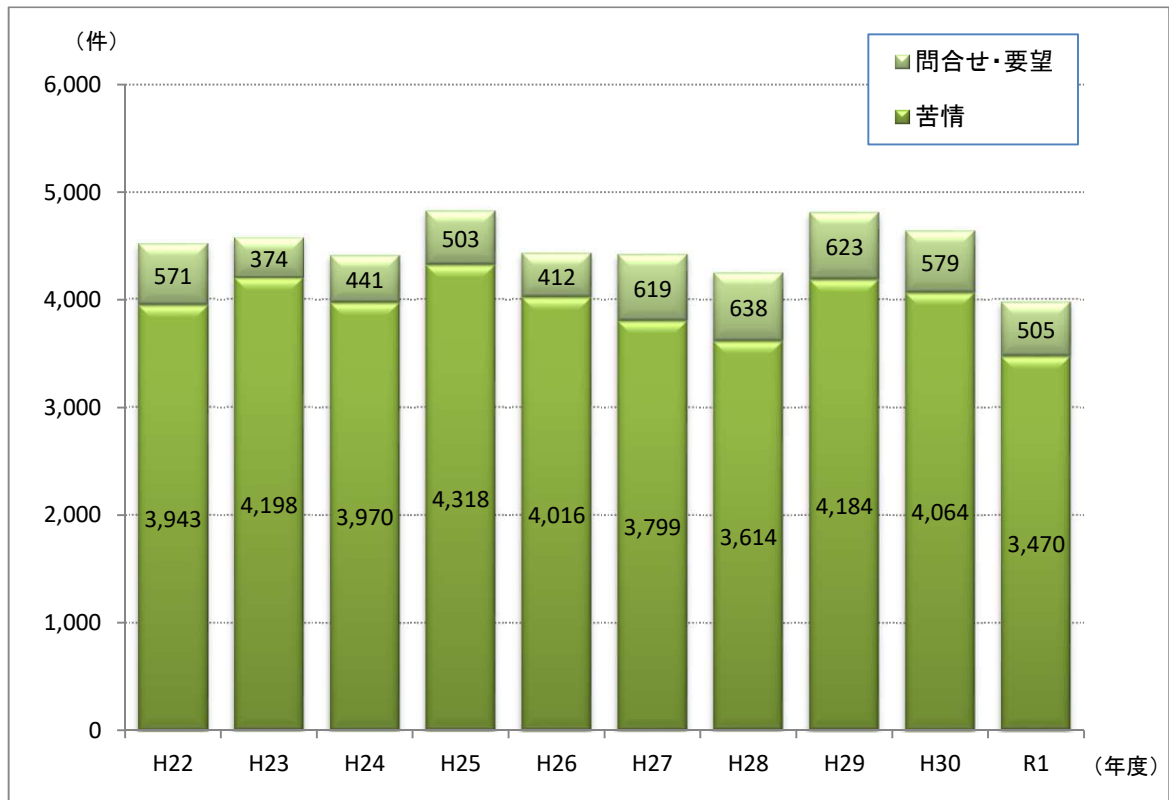
#### (令和元年度)

順位	分類	件数
1	商品一般	636
2	放送・コンテンツ等	312
3	インターネット通信サービス	222
4	健康食品	202
5	相談その他	201
6	役務その他	162
7	融資サービス	155
8	集合住宅	143
9	自動車	131
10	戸建住宅	122

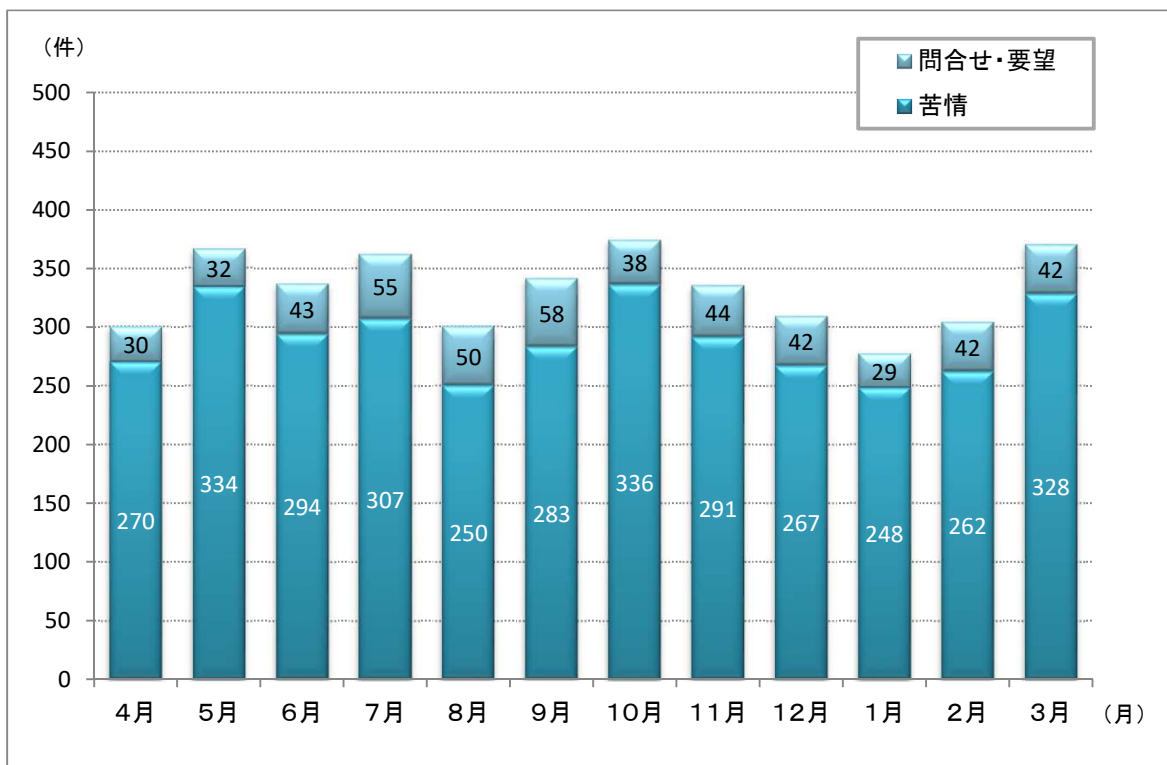
■ 前年度の相談件数の第8位であった「健康食品」(健康食品の定期購入の解約、販売方法、広告など)の相談件数が202件となり、前年度の129件から増加した。



## (2) 相談件数の推移



## (3) 月別相談受付件数



## (4)市町村別相談件数

		令和元年度相談件数					前年度 相談件数	前年度比 (%)
		総計	男	女	団体	不明		
1	甲 府 市	800	327	441	32	0	987	81
2	富 士 吉 田 市	60	23	32	5	0	90	67
3	都 留 市	125	51	63	10	1	132	95
4	山 梨 市	185	64	108	13	0	196	94
5	大 月 市	117	36	78	3	0	148	79
6	韭 崎 市	138	68	67	3	0	199	69
7	南 アルプス市	328	140	167	18	3	361	91
8	北 杜 市	267	118	130	17	2	307	87
9	甲 斐 市	389	192	183	11	3	496	78
10	笛 吹 市	347	155	185	6	1	374	93
11	上 野 原 市	80	41	37	2	0	75	107
12	甲 州 市	190	81	103	6	0	197	96
13	中 央 市	178	67	103	8	0	198	90
14	市 川 三 郷 町	93	46	47	0	0	97	96
15	早 川 町	4	2	2	0	0	7	57
16	身 延 町	50	22	25	3	0	52	96
17	南 部 町	26	18	7	1	0	32	81
18	富 士 川 町	66	27	37	2	0	83	80
19	昭 和 町	134	58	74	2	0	156	86
20	道 志 村	7	4	2	1	0	8	88
21	西 桂 町	9	3	6	0	0	18	50
22	忍 野 村	15	6	9	0	0	16	94
23	山 中 湖 村	14	9	4	1	0	23	61
24	鳴 沢 村	7	3	4	0	0	3	233
25	富 士 河 口 湖 町	67	33	29	5	0	68	99
26	小 菅 村	0	0	0	0	0	1	0
27	丹 波 山 村	0	0	0	0	0	1	0
28	県 外	58	24	33	1	0	60	97
29	不 明	221	94	77	48	2	258	86
合	計	3,975	1,712	2,053	198	12	4,643	86

## (5) 販売購入形態別相談状況

### ① 販売購入形態別相談件数

■ 購入形態別では、その他・不明を除くと、通信販売が1,050件と最も多く、全体の26.4%であった。次に店舗購入が23.0%、電話勧誘販売8.3%と多かった。

#### 販売購入形態別相談件数

年度	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい販売	電話勧誘販売	ネガティブオプション	訪問購入	無店舗販売	その他・不明	合計
R1年度	916	219	1,050	43	331	12	15	15	1,374	3,975
30年度	941	191	1,129	55	351	11	31	13	1,921	4,643
前年度比(%)	97	115	93	78	94	109	48	115	72	86

### ② 販売購入形態と年代別相談件数

■ 年代別では、不明を除くと、70歳以上が859件と最も多く、次いで60歳代が626件、50歳代が581件と50歳以上が全体の51.9%を占めた。

■ 全体としては、年齢が上がるほど相談件数が多い傾向が見られるが、販売購入形態別にみると、店舗購入や通信販売では50歳代が最も多く、また通信販売では30歳代以下も全体の24.2%を占め比較的多かった。

■ 電話勧誘販売では、70歳以上だけで全体の4割近くを占めた。

#### 販売購入形態と年代別相談件数

年齢層 (比率)	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ・マルチまがい販売	電話勧誘販売	ネガティブオプション (※1)	訪問購入	無店舗販売	その他・不明 (※2)	合計
20歳未満 (2.1%)	10	5	62	0	0	0	0	1	5	83
20歳代 (5.7%)	59	17	90	10	11	0	0	1	38	226
30歳代 (6.5%)	75	13	102	1	16	2	0	1	47	257
40歳代 (12.1%)	127	24	161	3	21	2	0	6	136	480
50歳代 (14.6%)	158	21	202	9	28	1	3	1	158	581
60歳代 (15.7%)	136	34	175	5	44	1	2	1	228	626
70歳以上 (21.6%)	144	54	130	9	132	3	7	2	378	859
不明 (21.7%)	207	51	128	6	79	3	3	2	384	863
合計	916	219	1,050	43	331	12	15	15	1,374	3,975

(※1) ネガティブオプションとは、消費者が注文していないのに、業者が勝手に商品を送りつけて、商品の代金を請求するもの

(※2) その他・不明は、他の販売購入形態に属さないもの、不明なもの

(6)商品・役務等項目別相談状況

☆「商品」・・・商品一般、食料品、住居品、光熱水品、  
 被服品、保健衛生品、教養娯楽品、  
 車両・乗り物、土地・建物・設備、他の商品  
 ☆「商品関連役務」・・・クリーニング、レンタル・リース・貸借、  
 工事・建築・加工、修理・補修、管理・保管  
 ☆「役務」・・・役務一般、金融・保険、運輸・通信、教育、  
 教養・娯楽、保健・福祉、他の役務、  
 内職・副業・ねずみ講、他の行政サービス  
 ☆「他の相談」

上記4項目の分類では  
 ・「商品」に関するもの 1,863件(46.9%)  
 ・「商品関連役務」に関するもの 367件(9.2%)  
 ・「役務」に関するもの 1,527件(38.4%)  
 ・「他の相談」 218件(5.5%)

「商品大分類」の上位は  
 ・「運輸・通信サービス」 703件(17.7%)  
 ・「商品一般」 636件(16.0%)  
 ・「金融・保険サービス」 305件(7.7%)

「内容別分類」の上位は  
 ・「契約・解約」に関するもの 2,746件(44.2%)  
 ・「販売方法」に関するもの 1,677件(44.2%)  
 ・「価格・料金」に関するもの 482件(7.8%)  
 ※( )内は、相談総数3,975件に占める割合

	商品大分類	R1	H30	前年度比(%)
商品	商品一般	636	1,137	55.9
	食料品	284	222	127.9
	住居品	102	120	85.0
	光熱水品	125	131	95.4
	被服品	107	105	101.9
	保健衛生品	189	112	168.8
	教養娯楽品	184	189	97.4
	車両・乗り物	119	123	96.7
	土地・建物・設備	107	114	93.9
	1,863	他の商品	10	13
商品 関連 役務	クリーニング	8	9	88.9
	レンタル・リース・貸借	192	170	112.9
	工事・建築・加工	106	129	82.2
	修理・補修	51	50	102.0
	367	管理・保管	10	7
役務	役務一般	32	23	139.1
	金融・保険サービス	305	354	86.2
	運輸・通信サービス	703	942	74.6
	教育サービス	13	17	76.5
	教養・娯楽サービス	90	92	97.8
	保健・福祉サービス	138	114	121.1
	他の役務	199	157	126.8
	1,527	内職・副業・ねずみ講	14	22
他の行政サービス	33	33	100.0	
他の相談		218	258	84.5
	総件数	3,975	4,643	85.6

内容別分類	R1	H30	前年度比(%)
安全・衛生	152	138	110.1
品質・機能 役務品質	345	328	105.2
法規・基準	100	68	147.1
価格・料金	482	470	102.6
計量・量目	6	8	75.0
表示・広告	179	157	114.0
販売方法	1,677	2,105	79.7
契約・解約	2,746	3,213	85.5
接客対応	402	423	95.0
包装・容器	2	1	200.0
施設・設備	6	17	35.3
買物相談	27	41	65.9
生活知識	14	9	155.6
その他	75	79	94.9
総件数	6,213	7,057	88.0

内容別分類の総件数は、内容が2つ以上にわたっている場合があり、件数の合計と一致しない。

(7)契約当事者年代別商品・役務件数(上位10分類)

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数
1	健康食品	20	放送・コンテンツ等	30	放送・コンテンツ等	21
2	放送・コンテンツ等	16	商品一般	20	レンタル・リース・貸借	19
3	化粧品	11	自動車	14	健康食品	16
4	紳士・婦人洋服	5	健康食品	12	化粧品	14
5	電気	4	電気	12	融資サービス	14
6	商品一般	3	化粧品	12	商品一般	13
7	レンタル・リース・貸借	3	レンタル・リース・貸借	11	自動車	13
8	移動通信サービス	3	融資サービス	10	移動通信サービス	11
9	理美容	2	移動通信サービス	9	相談その他	11
10	飲料	1	理美容	9	インターネット通信サービス	10

順位	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数
1	商品一般	55	商品一般	91	商品一般	143
2	放送・コンテンツ等	42	放送・コンテンツ等	55	放送・コンテンツ等	75
3	健康食品	36	健康食品	41	インターネット通信サービス	38
4	レンタル・リース・貸借	34	レンタル・リース・貸借	30	工事・建築・加工	25
5	融資サービス	24	融資サービス	26	役務その他	25
6	役務一般	23	インターネット通信サービス	25	健康食品	23
7	自動車	21	相談その他	25	融資サービス	23
8	相談その他	21	役務その他	23	移動通信サービス	20
9	インターネット通信サービス	15	化粧品	22	相談その他	18
10	工事・建築・加工	14	自動車	18	レンタル・リース・貸借	14

順位	70歳以上	件数
1	商品一般	223
2	インターネット通信サービス	77
3	放送・コンテンツ等	41
4	相談その他	40
5	役務その他	36
6	健康食品	33
7	電報・固定電話	25
8	工事・建築・加工	23
9	融資サービス	21
10	化粧品	16

### 3 商品テスト

令和元年度商品テストの依頼受付検体数は、0検体であった。

\* 依頼先・・・国民生活センター商品テスト部

#### ◇部門別依頼テスト一覧表

部門別	受付件数	検体数	テスト件数
食料品			
住居品・雑品			
被服品			
電気製品			
衛生用品			
教養・娯楽品			
その他			
合計	0	0	0

#### ◇月別実績件数

月別	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
テスト件数												

#### ◇依頼テスト一覧表

分類	品目	検体数	テスト項目
住居品			

## 4 消費者啓発

### (1) 令和元年度消費者啓発事業別実施状況

講座名 月	出 前 講 座											
	① 児童生徒講座				② 若者講座				③ 高齢者講座			
	回数	男性	女性	合計	回数	男性	女性	合計	回数	男性	女性	合計
4	2	178	176	354	3	994	644	1,638	1		21	21
5	1	146	129	275					3	45	29	74
6	8	570	633	1,203	1	7	4	11	2	18	66	84
7	8	367	325	692					5	50	178	228
8									3	43	61	104
9	3	52	57	109	3	178	269	447	4	29	89	118
10	5	148	179	327	1		4	4	3	52	48	100
11	2	47	83	130	3	74	38	112	3	8	46	54
12	4	343	197	540					3	19	75	94
1	7	170	176	346	1		4	4	1	4	16	20
2	13	531	621	1,152	1	56	48	104	1	30	20	50
3												
合計	53	2,552	2,576	5,128	13	1,309	1,011	2,320	29	298	649	947

講座名 月	出 前 講 座												総合計
	④ 一般成人講座				⑤ 見守り関係者講座				⑥ 教職員研修				
	回数	男性	女性	合計	回数	男性	女性	合計	回数	男性	女性	合計	
4					1	31	30	61					2,074
5					1	2	15	17					366
6					2	5	20	25					1,323
7	1	11	10	21	1	12	31	43	1	11	18	29	1,013
8					2		32	32	3	4	59	63	199
9					1	1	6	7					681
10					3	15	44	59					490
11					5	22	54	76	1	11	5	16	388
12													634
1													370
2					1	20	27	47					1,353
3													
合計	1	11	10	21	17	108	259	367	5	26	82	108	8,891

## (2)事業別内訳

### ① 児童生徒教室

成人前に自立した消費者となるための基礎の養成及び学校教育の場や発達段階において需要の高い情報を提供するため、児童生徒(幼児を含む)を対象に教室を開催した。

通算回数	開催日	内 容	共催(開催)団体名	受講者数(人)		
				男	女	計
1	4月12日	高校生とネットトラブル	帝京第三高等学校	127	89	216
2	4月24日	高校生とネットトラブル	白根高等学校	51	87	138
3	5月15日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	山梨県立吉田高等学校	146	129	275
4	6月4日	小学生とネットトラブル	田富小学校	44	38	82
5	6月10日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	富士学苑中学校高等学校	238	220	458
6	6月12日	ネット依存とネットトラブル	中央高等学校	23	20	43
7	6月12日	ネット依存とネットトラブル	中央高等学校	34	32	66
8	6月12日	ネット依存とネットトラブル	中央高等学校	14	8	22
9	6月14日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	北杜高等学校	95	135	230
10	6月28日	小学生とネットトラブル	鳴沢小学校	53	49	102
11	6月29日	中学生とネットトラブル	身延中学校	69	131	200
12	7月1日	高校生とネットトラブル	自然学園甲府教室	27	6	33
13	7月4日	小学生とネットトラブル	上野原市立上野原小学校	76	64	140
14	7月10日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	中央高等学校午前	23	20	43
15	7月10日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	中央高等学校	34	32	66
16	7月10日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	中央高等学校	14	8	22
17	7月12日	中学生とメディアとのつきあい方	甲府市立南西中学校	122	111	233
18	7月19日	中学生とネットトラブル	北杜市立甲陵中学校	62	62	124
19	7月29日	親子で学ぼうエコ省エネ・SDGs		9	22	31
20	9月2日	家の中の安全	北新放課後こども教室	14	11	25
21	9月6日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	山梨県立あけぼの支援学校	23	33	56
22	9月11日	大切に使おう～お金どもの～	おひさま放課後こども教室	15	13	28
23	10月7日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	上野原高等学校	39	76	115
24	10月8日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	自然学園	38	21	59
25	10月8日	家の中の安全	舞鶴放課後子ども教室	11	13	24
26	10月9日	食品表示・食品ロス・SDGs	国母放課後子ども教室	9	7	16
27	10月16日	小学生とネットトラブル ネットトラブル	甲斐市立敷島南小学校	51	62	113
28	11月12日	省エネについて考えよう	千塚放課後子ども教室	14	17	31
29	11月21日	小学生とネットトラブル	白根百田小学校	33	66	99
30	12月2日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	上野原高等学校	67	64	131
31	12月3日	食品表示・食品ロス・SDGs	舞鶴放課後子ども教室	11	15	26
32	12月17日	小学生とネットトラブル	韮崎北東小学校	114	96	210
33	12月18日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	韮崎工業高等学校	151	22	173
34	1月14日	上手に使おうお金・物	千塚放課後子ども教室	14	17	31
35	1月16日	小学生とネットトラブル	境川小学校	26	38	64
36	1月22日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	桃花台学園	61	26	87
37	1月24日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	甲斐清和高等学校	19	17	36
38	1月28日	小学生とネットトラブル	一宮西小学校	19	58	77
39	1月30日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	ふじざくら支援学校	12	8	20
40	1月31日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～製品事故と消費者の権利・SDGs	山梨高等学校定時制	19	12	31
41	2月3日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	甲府昭和高等学校	17	23	40
42	2月4日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	甲府昭和高等学校	17	23	40
43	2月4日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	甲府昭和高等学校	17	22	39
44	2月4日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	甲府昭和高等学校	18	22	40
45	2月5日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	韮崎高等学校	134	110	244
46	2月6日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	韮崎高等学校定時制	10	10	20
47	2月7日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	甲府昭和高等学校	18	22	40
48	2月7日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	甲府昭和高等学校	18	22	40
49	2月7日	小学生とネットトラブル	旭小学校	2	12	14
50	2月17日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	富士北陵高等学校	114	153	267
51	2月20日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	甲府東高等学校	106	143	249
52	2月20日	小学生とネットトラブル	忍野小学校	49	51	100
53	2月26日	成年年齢引き下げ 賢い消費者になるために～若者を取り巻く消費者トラブル～	星槎国際等学校甲府校	11	8	19
計				2,552	2,576	5,128



## ② 若者講座

自立した消費者となるために必要な情報を提供するため、高校卒業前の生徒、新社会人、大学生を対象に講座を開催した。

通算回数	開催日	内 容	共催(開催)団体名	受講者数(人)		
				男	女	計
1	4月4日	賢い消費者になるために	健康科学大学	62	40	102
2	4月4日	賢い消費者になるために	山梨県立大学	51	227	278
3	4月5日	新入生のための消費者トラブル防止	山梨大学	881	377	1,258
4	6月21日	若者と消費者トラブル～小遣い帳、電子マネー、最近の消費者トラブル～	県立就業支援センター	7	4	11
5	9月13日	若者とネットトラブル	山梨県立就業支援センター	8	4	12
6	9月23日	インターネットトラブル	大月短期大学	84	138	222
7	9月23日	若者を狙った消費者トラブル	大月短期大学	86	127	213
8	10月22日	賢い消費者になるために	都留文科大学学生	0	4	4
9	11月13日	消費者トラブルの事例と対処法および見守りのポイント	県立大学人間福祉課	4	9	13
10	11月15日	公務員の仕事・消費者市民社会・SDGs	山梨学院大学	70	26	96
11	11月19日	インターネットトラブルと相談事例	都留文科大学学生	0	3	3
12	1月21日	消費者教育小学校の授業提案お金の使い方・SDGs	都留文科大学学生	0	4	4
13	2月17日	かしこい消費者になるために～若者を取り巻く身近な消費者トラブル～	中央高等学校卒業予定者	56	48	104
計				1,309	1,011	2,320

## ③ 高齢者講座

高齢者の被害発生防止のため、高齢者を対象に講座を開催した。

通算回数	開催日	内 容	共催(開催)団体名	受講者数(人)		
				男	女	計
1	4月24日	家庭内の事故防止	双葉ボランティアの会		21	21
2	5月14日	食品表示、食品ロス、家庭内の事故、契約、最近の消費者トラブルの事例と対処法	ことぶき勸学院峡東教室	7	12	19
3	5月14日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	名取サロン	4	16	20
4	5月26日	最近の消費者トラブルの事例と対処法および見守りの大切さ	甲府市上下水道局退職者「水の会」	34	1	35
5	6月11日	食品表示、食品ロス、家庭内の事故、契約、最近の消費者トラブルの事例と対処法	ことぶき勸学院甲府教室	10	46	56
6	6月25日	高齢者と障害者の消費者トラブルと見守りの大切さ	株オオノデイサービスセンターあい	8	20	28
7	7月3日	悪質商法および消費者トラブルの事例と対処法	大月市老人大学	40	110	150
8	7月9日	食品表示、食品ロス、家庭内の事故、契約、最近の消費者トラブルの事例と対処法	ことぶき勸学院北都留教室	5	11	16
9	7月11日	家庭内の事故防止最近の消費者トラブルの事例と対処法	早川町寿さわやか大学	0	9	9
10	7月24日	食品表示、食品ロス、家庭内の事故、契約、最近の消費者トラブルの事例と対処法	ことぶき勸学院南都留教室	2	11	13
11	7月30日	悪質商法および消費者トラブルの事例と対処法	デイサービスゆうかり	3	37	40
12	8月5日	消費者トラブルの事例と対処法および見守りの大切さ	甲州デイサービスセンター一宮事業所	15	21	36
13	8月6日	消費者トラブルの事例と対処法および見守りの大切さ	甲州デイサービスセンター一宮事業所	10	20	30
14	8月7日	悪質商法および消費者トラブルの事例と対処法	甲州デイサービスセンター石和事業所	18	20	38
15	9月12日	家庭内の事故防止と消費者トラブルの事例と対処法	大月公民館高齢者学級	7	40	47
16	9月17日	悪質商法と消費者トラブルの事例と対処法	甲斐市田中区いきいきサロン	8	10	18
17	9月24日	食品表示、食品ロス、家庭内の事故、契約、最近の消費者トラブルの事例と対処法	ことぶき勸学院峡南教室	9	22	31
18	9月26日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	瀬戸公民館高齢者学級	5	17	22
19	10月7日	最近の消費者トラブルの事例と対処法および見守りの大切さ見守りの大切さ	山梨県老人クラブ連合会	50	13	63
20	10月18日	家庭内の事故防止消費者トラブルの事例と対処法	豊富ボランティアの会		18	18
21	10月29日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	青色申告会連合会女性部	2	17	19
22	11月8日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	シルバーハウジング		11	11
23	11月25日	消費者トラブルの事例と対処法	笛吹市北部長寿包括支援センター	2	12	14
24	11月28日	消費者トラブルの事例と対処法	笛吹市北部長寿包括支援センター	6	23	29
25	12月4日	消費者トラブルの事例と対処法	富東いきいきサロン		40	40
26	12月10日	食品表示、食品ロス、家庭内の事故、契約、最近の消費者トラブルの事例と対処法	ことぶき勸学院中北教室	13	13	26
27	12月13日	消費者トラブルの事例と対処法	笛吹市北部長寿包括支援センター	6	22	28
28	1月10日	消費者トラブルの事例と対処法	池田いきいきサロン	4	16	20
29	2月22日	消費者トラブルの事例と対処法	大月市賑岡公民館強瀬分館	30	20	50
計				298	649	947

#### ④ 一般成人講座

消費者市民社会実現に向けた消費者教育を行うため、一般成人を対象に講座を開催した。

通算回数	開催日	内 容	共催(開催)団体名	受講者数(人)		
				男	女	計
1	7月29日	消費者被害にあわないために	障害支援センターひだまりの会	11	10	21
計				11	10	21

#### ⑤ 見守り関係者講座

高齢者被害の発生防止に重要な位置を占める見守り関係者へ啓発するため、高齢者見守り関係者を対象に講座を開催した。

通算回数	開催日	内 容	共催(開催)団体名	受講者数(人)		
				男	女	計
1	4月26日	消費者トラブルの現状と見守りの大切さ	(株)山梨中央銀行	31	30	61
2	5月8日	最近の消費者トラブルの事例と対処法および見守りの大切さ	甲州市協力員研修	2	15	17
3	6月4日	高齢者と障害者の消費者トラブルと見守りの大切さ	甲府市障害センター	5	7	12
4	6月17日	最近の消費者トラブル、食品表示、食品ロス、SDGs	北杜市消費生活研究会		13	13
5	7月26日	消費者トラブルと見守りの大切さ	山梨県消費生活協力員研修	12	31	43
6	8月23日	悪質商法および消費者トラブルの事例と対処法および見守り	やさしい手甲府 韮崎事業所		15	15
7	8月26日	悪質商法および消費者トラブルの事例と対処法および見守り	やさしい手甲府 韮崎事業所		17	17
8	9月12日	健康食品にまつわるトラブル	市川三郷町役場商工観光課	1	6	7
9	10月11日	見守りのネットワーク	県民生活センター	3	15	18
10	10月21日	食品ロス・SDGs・消費者トラブル・啓発活動紹介	甲州市協力員研修	2	16	18
11	10月30日	見守りのネットワーク	県民生活センター	10	13	23
12	11月7日	最近の消費者問題(食品ロス・SDGs・相談事例・啓発用歌)	市川三郷町役場商工観光課	1	5	6
13	11月7日	最近の消費者トラブルの事例と対処法および見守り	社会福祉法人笛吹市社会福祉協議会	2	7	9
14	11月12日	エンカル消費・SDGs	山梨市協力員研修会	2	16	18
15	11月14日	消費者市民社会について・SDGs	山梨県消費生活協力員研修	8	23	31
16	11月26日	消費者トラブルの現状と対処法	峡南地区行政相談委員業務研究会	9	3	12
17	2月18日	最近の消費者トラブルの事例と見守り活動について	韮崎市産業観光課見守りネットワーク研修会	20	27	47
計				108	259	367

## ⑥ 教職員研修

消費者教育の担い手を養成するための、消費者教育を担当する教職員を対象に研修会を開催した。

通算回数	開催日	内 容	共催(開催)団体名	受講者数(人)		
				男	女	計
1	7月23日	メディアについて考えよう	甲斐市立敷島小学校	11	18	29
2	8月9日	家庭科・家庭分野における消費者教育/SDGs	持続可能な社会の構築に向けた消費生活研修会		7	7
3	8月20日	成年年齢引き下げに対応した消費者教育について/SDGs	山梨県江東学校教育研究会家庭科部会研修会		35	35
4	8月29日	小学生のネットトラブル	高根西小学校	4	17	21
5	11月20日	ネットトラブルの講座実演と教材紹介	山梨大学教職大学院	11	5	16
計				26	82	108

## 5 情報提供

### (1) 展示

- ・展示コーナーを設け、常設展示を行っている。
- ・消費者月間(5/1～31)には、消費者問題に関する特別展示を行っている。

パネ ル ・ 展 示 品	
消費者啓発	①生涯生活設計を立てましょう ②クレジットの利用は慎重に ③収入と支出のバランスを工夫しましょう ④多重債務で悩んでいませんか ⑤「ヤミ金」の実態をご存じですか？ ⑥契約は口約束だけでも成立します！ ⑦速報版 リコール情報 高齢者見守り新鮮情報 子供サポート情報 ⑧あなたはどのタイプ？(主婦編・高齢者編・若者編) ⑨契約解除・取消が認められている場合 ・クーリング・オフ制度 ・消費者契約法による取消し ・未成年者契約 ⑩被害にあわないために
情報	①ビデオコーナー ②資料提供(各種パンフレット・リーフレット・チラシなど)

### (2) 情報資料の提供

#### ①消費生活情報誌「かいじ号」年4回発行(県民安全協働課・県民生活センター作成)

No.	内 容
134 平成31年 春号	・光回線の契約は慎重に！ ・第14回「食育推進全国大会inやまなし」 ・「消費生活協力団体のご紹介」 ・5月は「消費者月間」です！
135 令和元年 夏号	・「食の安全・安心推進月間」である9月に知識を深めてみませんか？ ・平成30年度 消費生活相談のまとめ ・2020年4月1日から、全ての食品が新基準対応の表示に切り替わります！
136 令和元年 冬号	・「やまなしの食 新レシピコンテスト」受賞作品発表！！ ・山梨県金融広報委員会の2019年度の活動を紹介します ・2020年4月1日から、全ての食品が新基準対応の表示に切り替わります！
金融広報特集号 令和元年 金融広報特集号	・知るぼると山梨(山梨県金融広報委員会)とは ・2022年4月から成人年齢が引き下げられます ・「借金問題」でお困りの方へ ・金融トラブルにご注意ください！

## ②啓発リーフレット等の発行

「関東ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン」高齢者向けポスター	205部
「関東ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン」若者向けリーフレット	8,000部
「関東ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン」若者向けポスター	50部

## ③テレビスポット「くらしの情報」放映

消費生活に関する知識の普及や注意情報などの提供。

・YBS 267回                      ・UTY 267回

## ④消費生活相談等の情報提供

・報道機関 35回                      ・事業者 71回

## ⑤街頭キャンペーン活動

甲府駅南口駅前広場、北口ペDESTリアンデッキにて啓発物品を配布。

小瀬スポーツ公園、ヴァンフォーレ甲府ホームゲーム開始前に啓発物品を配布。

河口湖ショッピングセンターBELLにて啓発物品を配布。

## ⑥移動県民相談会の開催

1回〔河口湖ショッピングセンターBELL〕

## 6 特定商取引法・景品表示法等に関する業務

・食品表示合同調査参加回数 広域4回(計4日) 地域4回(計4日)

## IV 参考資料

### 1 県民生活センターの沿革

- 平成 18. 4 「山梨県県民生活センター設置条例」が改正施行され、県民生活に関する様々なトラブルに的確に対応するための相談窓口を一本化し、平成18年4月1日から県民相談センターと消費生活センターを統合し、県民生活センター（住所 甲府市丸の内一丁目8-5 情報プラザ2階）、地方相談室（住所 都留市田原三丁目3-3 南都留合同庁舎1階）を設置した。
- 平成 21. 6 県民生活センターを移転した。（住所 甲府市飯田一丁目1-20 JA 会館5階）
- 平成 28. 3 SNS（ソーシャル・ネットワーキング・システム）による情報発信を開始した。
- 令和元 . 8 地方相談室を移転した。（住所 都留市田原二丁目13-43 南都留合同庁舎1階）

### 2 県民相談センターの沿革

- 昭和 35. 4 「山梨県青少年相談センター設置条例」（山梨県条例第5号）が施行され、青少年相談センターが設置された。その一環として結婚相談業務も始められた。
42. 4 知事公室で県民相談業務を開始した。
42. 7 「山梨県交通事故相談所設置規則」（山梨県規則第15号）が施行され、交通事故相談所が県庁別館1階西入口南脇に設置された。（知事公室所管）
43. 4 「山梨県行政組織規則」（山梨県規則第12号）が制定され、前記の「山梨県交通事故相談所設置規則」はこの中に包含された。これにより、青少年相談センターが県民室青少年対策班に、交通事故相談所が県民室交通安全対策班に、県民相談が県民室広報班にそれぞれ所管替となる。
44. 4 交通事故相談所が北別館3階東端に移転した。
45. 4 「山梨県行政組織規則の一部を改正する規則」（山梨県規則第21号）により、県民室広報班は、県民室公聴広報班に組織変更された。
46. 4 山梨県規則第21号により、交通事故相談所都留支所が設置された。
47. 4 山梨県規則第10号により、青少年相談センターが厚生部青少年家庭課に所管替となる。交通事故相談所が県庁南別館1階に移転した。
47. 7 婦人労働開発センターの分室として内職相談コーナーが南別館内に開設された。
49. 4 山梨県規則第9号により、交通事故相談所が県民生活局交通対策課に、県民相談が県民生活局県民生活課に所管替となる。
55. 4 「山梨県県民相談センター設置条例」（山梨県条例第2号）が施行され県民相談センターが発足、各相談業務（交通事故相談、青少年相談及び結婚相談、内職相談及び行政・法律等の県民相談）を一元化するとともに海外渡航手続き（以前は総務部総務課所管）及び県庁案内（以前は県民生活局公聴広報課所管）を所管事項に加えた。
- 平成 2. 1 土地・住宅に関する相談業務を開始した。
3. 4 「山梨県県民相談センター設置条例」の一部改正により、海外渡航に関する事務が、総務部私学国際課に、県庁受付・案内業務が、企画管理局公聴広報課にそれぞれ所管替となる。
4. 4 「山梨県県民相談センター設置条例」の一部改正（山梨県条例第3号）が施行され、所管事務を具体的に明文化した。また、県民誰もが気軽に県行政に関する苦情等の相談ができる身近な相談窓口として、設置要綱に基づき「行政相談コーナー」を開設した。

- 平成 10.4 (財)県民生活協会が行ってきた結婚相談業務が統合された。
- 11.4 県行政に対する県民の苦情及び相談を迅速に処理し、公正で透明な行政を推進するため「山梨県行政苦情審査員設置要綱」に基づく行政苦情審査員制度を導入する組織変更を行った。(行政相談コーナー設置要綱は廃止)
- 11.6 県民情報プラザ(旧甲府西武ビル)2階へ移転した。
- 12.3 遠隔行政相談システム(テレビ電話)を導入した。
- 14.3 行政改革に伴い、結婚相談業務を廃止した。
- 15.4 「中小企業労働相談所設置要綱等」の一部改正により、労働相談業務が各地域振興局企画振興部から移管された。
- 18.3 山梨県県民相談センター廃止。

### 3 消費生活センターの沿革

- 昭和 45.11 山梨県消費生活センター開設。第1期消費生活講座をセンターにおいて開催。
- 46.4 「地域消費生活講座」を開催。
- 47.11 移動消費生活センター「かえで号」配置。
- 48.2 消費生活講座修了者を対象に第1回消費者大学を開催。
- 49.4 消費生活班が県民生活課に組織変更 センター職員は専任職員により運営。
- 52.4 山梨県消費生活センター運営規定改正。  
山梨県消費生活センター運営協議会要領改正。  
山梨県消費生活センター「かえで号」管理及び運営要綱改正。  
「基礎消費生活講座」8市町村と共催で開催。
- 53.6 市町村共催「消費生活通信大学講座」開催。
- 53.7 県農協会館5階へ商品テスト室を除き移転。  
「消費生活専門講座」(衣・食・経済の3コース)を開設。
- 54.4 「消費生活通信大学講座」を「消費生活通信講座」に改称。
- 54.8 「親子で学ぶくらしの教室」を開設。
- 55.11 開所10周年記念事業として国民生活センターと共催で「消費者問題山梨シンポジウム」開催。10周年記念誌「10年のあゆみ」発行。
- 58.5 消費生活センター地方相談室を富士吉田市内、山梨県勤労福祉センター内に開設。
- 59.1 県立総合婦人会館内に移転。
- 59.9 移動消費生活センター「かえで号」廃止。
- 61.4 山梨県弁護士会と提携し、「無料法律相談」開始。
- 62.10 消費生活情報ネットワークシステム・端末機導入。
- 平成 2.5 開所20周年を記念して、「消費者問題特別講座」開催。  
20周年記念誌「20年のあゆみ」発行。
- 6.4 「消費者実験教室」開設。
- 9.4 「消費生活通信講座」を廃止し、新たに消費者カレッジとして「高齢者教室」  
「新社会人教室」「教員啓発教室」を開設。
- 10.6 消費生活センター地方相談室を山梨県富士吉田合同庁舎内に移転。
- 17.4 消費生活情報ネットワークシステム(P I O-N E T)・直接作成システム配備。
- 18.3 山梨県消費生活センター廃止。

## 山梨県県民生活センター

〒400-0035 甲府市飯田一丁目1-20 JA会館5階

行政苦情相談 TEL (055)223-1471

県民生活相談 TEL (055)223-1366

消費生活相談 TEL (055)235-8455

相談・啓発スタッフ TEL (055)223-1571

FAX (055)223-1368

## 地方相談室

〒402-0054 都留市田原二丁目13-43 南都留合同庁舎1階

TEL (0554)45-5038

FAX (0554)45-5039