

県民生活センター業務概要

令和 3 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3年度事業計画	2
	1 相談業務	
	2 行政苦情審査・行政相談	
	3 消費者教育・啓発業務	
	4 情報提供業務	
	5 商品テスト	
	6 特定商取引法・景品表示法等に関する業務	
	7 公益通報者保護法の外部通報相談窓口	
III	令和2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
	【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	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
	【消費生活相談】	
	1 年度別事業実績	13
	(1) 消費生活に関する相談	
	(2) 商品テスト	
	(3) 消費者啓発事業	
	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	22
	①児童生徒講座	
	②若者講座	
	③高齢者講座	
	④一般成人講座	
	⑤見守り関係者講座	
	⑥教職員研修	
	5 情報提供	24
	(1) 展示	
	(2) 情報資料の提供	
	6 特定商取引法・景品表示法等に関する業務	25
IV	参考資料	
	1 県民生活センターの沿革	26
	2 県民相談センターの沿革	26
	3 消費生活センターの沿革	27

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るとともに消費者の自立を支援し、もって開かれた県政の推進と県民生活の安定、向上に資する。

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

(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)

令和3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。

ただし、新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ実施を検討する。

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 成人前に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	高校卒業前の生徒、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のための情報提供
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役割を担う見守り関係者への情報提供
教職員講座	消費者教育を担当する教職員	消費者教育の担い手の養成

(2) 啓発資料の作成・配布

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)の開催

(4) 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

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; <https://www.pref.yamanashi.jp/kenminskt-c/index.html>)

(4) SNSアカウントの運営

Twitter、Facebook、LINE で、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月の消費者月間などにおいて、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

消費者からの相談や情報提供があった場合、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、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2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	1,351	3,712	286	0	0	41	2,574	585	80	4	7,637
4	131	411	21					47	11	1	542
5	70	329	4					23	5		399
6	129	365	25					56	6		494
7	131	319	30			2	79	61	3	1	529
8	96	278	22			4	104	49	11		478
9	119	301	26			6	149	50	8		569
10	132	319	25			4	456	58	11	1	907
11	115	279	29			4	145	58	7		539
12	85	257	22			5	248	37	4		590
1	101	275	31			8	646	48	1		1,022
2	106	261	28			7	740	46	8	1	1,107
3	136	318	23			1	7	52	5		461

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	月	
行政苦情	30	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	5
	R1	0	0	2	1	0	1	0	0	0	1	0	0	5
	R2	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	7
行政相談	30	4	0	0	0	0	1	2	0	2	0	0	0	9
	R1	1	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	6
	R2	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	5
法律相談	30	83	99	117	94	100	89	119	96	92	67	95	96	1,147
	R1	93	96	101	108	88	102	80	83	66	74	74	79	1,044
	R2	77	46	92	88	75	85	98	85	56	77	75	107	961
交通事故相談	30	13	20	8	15	8	10	11	10	6	8	12	10	131
	R1	6	13	10	7	9	8	7	9	8	13	11	12	113
	R2	15	2	7	9	5	6	10	8	8	3	9	4	86
内職相談	30	25	24	21	14	13	16	24	23	9	36	26	18	249
	R1	14	24	15	25	13	10	14	22	11	21	28	21	218
	R2	13	11	13	16	8	19	15	8	9	10	8	12	142
労働相談	30	12	17	14	12	15	18	10	16	12	17	16	13	172
	R1	15	11	21	21	7	19	10	8	15	6	10	19	162
	R2	25	10	15	17	8	8	8	12	12	11	12	12	150
消費生活相談	30	433	441	381	458	394	377	409	376	350	291	336	397	4,643
	R1	300	366	337	362	300	341	374	335	309	277	304	370	3,975
	R2	411	329	365	319	278	301	319	279	257	275	261	318	3,712
合 計	30	571	602	541	593	530	512	576	521	471	420	485	534	6,356
	R1	429	512	486	524	418	481	485	458	409	392	427	502	5,523
	R2	542	399	494	450	374	420	451	394	342	376	367	454	5,063

【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2年度の取扱件数：12件

(内訳) 苦情7件(前年度より2件増)、相談5件(前年度より1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、地域(相隣)問題などに対する解決のため、助言や専門機関を紹介

■令和2年度の相談件数：961件(前年度より83件減)

(内訳) 家族問題、相続問題、地域(相隣)問題、土地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2年度の相談件数：86件(前年度より27件減)

(内訳) 損害賠償額の算定や示談の仕方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2年度の相談件数：142件(前年度より76件減)

(内訳) 求職139件、求人3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2年度の相談件数：150件(前年度より12件減)

(内訳) 労働条件に関する相談85件 等

(1) 区分別相談件数

相談区分	R2年度	R1年度	前年度比(%)
行政苦情	7	5	140
行政相談	5	6	83
法律相談	961	1,044	92
交通事故相談	86	113	76
内職相談	142	218	65
労働相談	150	162	93
合計	1,351	1,548	87

(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)

相談区分	市郡別																		計	
	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	中央市	西八代郡	南巨摩郡	中巨摩郡	南都留郡	北都留郡		不明・県外
行政苦情		1							1	2									3	7
行政相談	2	1				1			1											5
法律相談		1								1							1			3
	(4)	(2)	(13)	(1)	(11)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(3)	(1)			(1)		(9)		(3)	(53)
	245	9	26	31	23	22	85	58	136	109	17	29	38	25	19	20	31	1	37	961
交通事故相談		(1)			(2)															(3)
	28	2	1	5	2		5	3	9	9		1	5	1	3	2	1		9	86
内職相談		(21)	(10)		(8)						(4)						(10)			(53)
	36	22	10	2	8	3	13	3	12	2	5	5	3	2	3	1	10		2	142
労働相談		(1)	(1)								(2)					(1)	(3)			8
	34	1	2	4	1	5	10	12	14	18	2	5	5	6	1	6	5		19	150
計		1									1						1			3
	(4)	(25)	(24)	(1)	(21)	(1)	(1)	(1)	(1)	(1)	(9)	(1)			(1)	(1)	(22)		(3)	(117)
	345	36	39	42	34	31	113	76	173	140	24	40	51	34	26	29	47	1	70	1,351

(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	7			7		5					1		1	3	4
	5	4		1			1		1	2		1	4	1	
4	1			1		1								1	
5	1			1		1							1		
6	1			1								1	1		
	1			1			1						1		
7	1			1		1								1	
8															
9	1			1		1								1	
10															
	1	1								1			1		
11	1			1		1							1		
	1	1										1	1		
12															
1															
2	1			1						1				1	
	1	1							1				1		
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	(53) 961	(8) 78	(45) 883	(4) 243	(11) 256	(7) 99		(6) 92	(2) 45	(5) 36	(4) 48	(14) 15	(19) 404	(34) 557	
4	(6) 77		(6) 72	(1) 22	(1) 18	(1) 9						(1) 2	(2) 7	(3) 33	(3) 44
5	(5) 46	(1) 4	(4) 42		12	(1) 7		(1) 3	(2) 2		1		(1) 7	(2) 19	(3) 27
6	(5) 92		(5) 87	(1) 30	13	(1) 14		(1) 3		6	3	1	(2) 18	(1) 32	(4) 60
7	(3) 88		(3) 80		28	(1) 8							(2) 15		(3) 47
8	(7) 75	(1) 10	(6) 65		(1) 21	(1) 7		(4) 6		(1) 1			(1) 8	(1) 33	(6) 42
9	(5) 85		(5) 78		23					(1) 3	(1) 3	(3) 3	(2) 12	(3) 37	(3) 48
10	(8) 98	(3) 11	(5) 87	(1) 25	(4) 26					(1) 3	(1) 4	(1) 7	(2) 27	(6) 71	
11	(3) 85		(3) 78		(1) 27					(1) 3		(1) 9	(3) 38		(47)
12	(2) 56	(2) 3			(1) 12					(1) 3			(1) 8	(1) 31	(1) 25
1	(3) 77	(1) 6	(2) 71	(1) 16	23	(2) 8							(3) 11	(46)	(31)
2	(3) 75		(3) 69		(1) 20						(1) 1	(1) 11	(1) 28	(2) 47	
3	(3) 107		(3) 101		(1) 33	(1) 11						(1) 14		(39)	(68)

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	286	44	20	13	21	12	49	54	61	12	161	125
4	21	6	1	1	1	1	3	4	3	1	12	9
5	4				1	1			2		3	1
6	25	5	3	3		1	2	2	6	3	11	14
7	30	2	1	3	1	1	4	5	12	1	18	12
8	22	5		1	1	2	5	2	5	1	8	14
9	26	6	4	1		1	5	4	5		15	11
10	25	4	1		1	1	7	5	6		16	9
11	29	3	4	1	2	1	4	10	4		17	12
12	22			1	5	1	4	7	1	3	13	9
1	31	5	4	1	3		1	6	9	2	22	9
2	28	3	2	1	3	1	10	6	2		15	13
3	23	5			3	1	4	3	6	1	11	12

(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) 自転車問題	被害者	加害者	死亡	負傷	物損
総数	(3) 86	3	(3) 83	(1) 21	(2) 7	(2) 19	1	2	1		2	2	4	27	(3) 86	4	(2) 57	(1) 29	2	(2) 59	(1) 25
4	(2) 15		(2) 15	(1) 5	(1) 4						1		1	4	(2) 15	1	(2) 10		5	(2) 12	3
5	2		2	1	1										2		2			2	
6	7		7	1		1							2	3	7		2	5		5	2
7	9		9		1	1					1				9		4	5		4	5
8	5		5	3	1	1									5		5			4	1
9	6	1	5	1		2		1							6		3	3		5	1
10	10	1	9	3		1		1	1			1		3	10	2	8	2	1	8	1
11	8		8	1	2	2	1						1	1	8		7	1		4	4
12	8		8	2		2						1		3	8	1	5	3	1	4	3
1	3		3	1										2	3		1	2		2	1
2	(1) 9	1	(1) 8	1	2	(1) 5								1	(1) 9		6	(1) 3		5	(1) 4
3	4		4	2										2	4		4			4	

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	(53)	(52)	(1)	(1)				(52)
	142	139	3	3				139
4	(6)	(6)						(6)
	13	13						13
5	(5)	(5)						(5)
	11	11						11
6	(6)	(6)						(6)
	13	13						13
7	(6)	(6)						(6)
	16	16						16
8	(3)	(3)						(3)
	8	8						8
9	(5)	(5)						(5)
	19	19						19
10	(5)	(5)						(5)
	15	15						15
11	(2)	(1)	(1)	(1)				(1)
	8	7	1	1				7
12	(3)	(3)						(3)
	9	8	1	1				8
1	(4)	(4)						(4)
	10	10						10
2	(3)	(3)						(3)
	8	8						8
3	(5)	(5)						(5)
	12	11	1	1				11

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	(8) 150	(1) 5	(7) 145	(6) 85	13		(1) 16	5		(1) 31	(2) 10	(1) 32			8	(1) 20	(1) 7		12	6	(1) 17	3	(2) 35
4	(1) 25		(1) 23		16	4		1		(1) 4		1	6		1				5	2		3	3
5			10		4	4				1			3		1	1							5
6	(2) 15		(2) 15	(2) 9	1		1	1		3			2		1	4	(1) 1		1	1	2		(1) 3
7		1	16		11	1		1	2	2			5		1	2	1		1		5		2
8		8	8		4	1		2		1			4			1				1	1		1
9		8	8		6			1		1			2		1	3	1			1			
10		8	8		1	1		2		4			1		1		1				2		3
11		12	12		8	1				3	2	1				1			2				6
12	(2) 12	(1) 1	(1) 11	(2) 8				2		2	(1) 3		1			2	1				(1) 2		3
1	(2) 11		(2) 11	(1) 7				(1) 1		3	(1) 1				1	1	1		3			1	(1) 3
2		12	1	11		6			2		4	2	4		1		1			1	1		2
3	(1) 12		(1) 12	(1) 5				3	1	3		1	(1) 3			1					1	2	4

【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		30	R1	R2
総件数 (地方相談室件数)		4,643件 (314 件)	3,975件 (207 件)	3,712件 (207 件)
内訳	苦情	4,064件	3,470件	3,470件
	問合せ・要望	579 件	505 件	505 件

(2) 商品テスト

項目 \ 年度		30	R1	R2
依頼テスト		1件 2 検体	0件	0件

(3) 消費者啓発事業

名称 \ 年度		30		R1		R2	
		回数	人数	回数	人数	回数	人数
出前講座	児童生徒講座	56	4,264	53	5,128	30	2,178
	若者講座	15	2,831	13	2,320	6	273
	高齢者講座	25	632	29	947	1	20
	一般成人講座	17	587	1	21	0	0
	見守り関係者講座	18	471	17	367	4	103
	教職員研修	4	75	5	108	0	0

2 消費生活相談状況

(1) 相談の概要と特徴

<p>■ 令和2年度の相談件数は、3,712件であり、前年度に対して93.4%と減少した。</p> <p>■ 相談の内訳は、商品1,801件、役務1,727件、その他184件であった。</p> <p>■ 相談種別は、苦情3,179件、問合せ・要望は533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	
R2年度	1,801件 (48.5%)		1,727件 (46.5%)		184件 (5.0%)		3,712件	
	苦情	1,599件	苦情	1,529件	苦情	51件	苦情	3,179件
	問・要	202件	問・要	198件	問・要	133件	問・要	533件
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
前年度比	97%		91%		84%		93%	

(注) ()内は構成比を表す

②相談の上位10分類

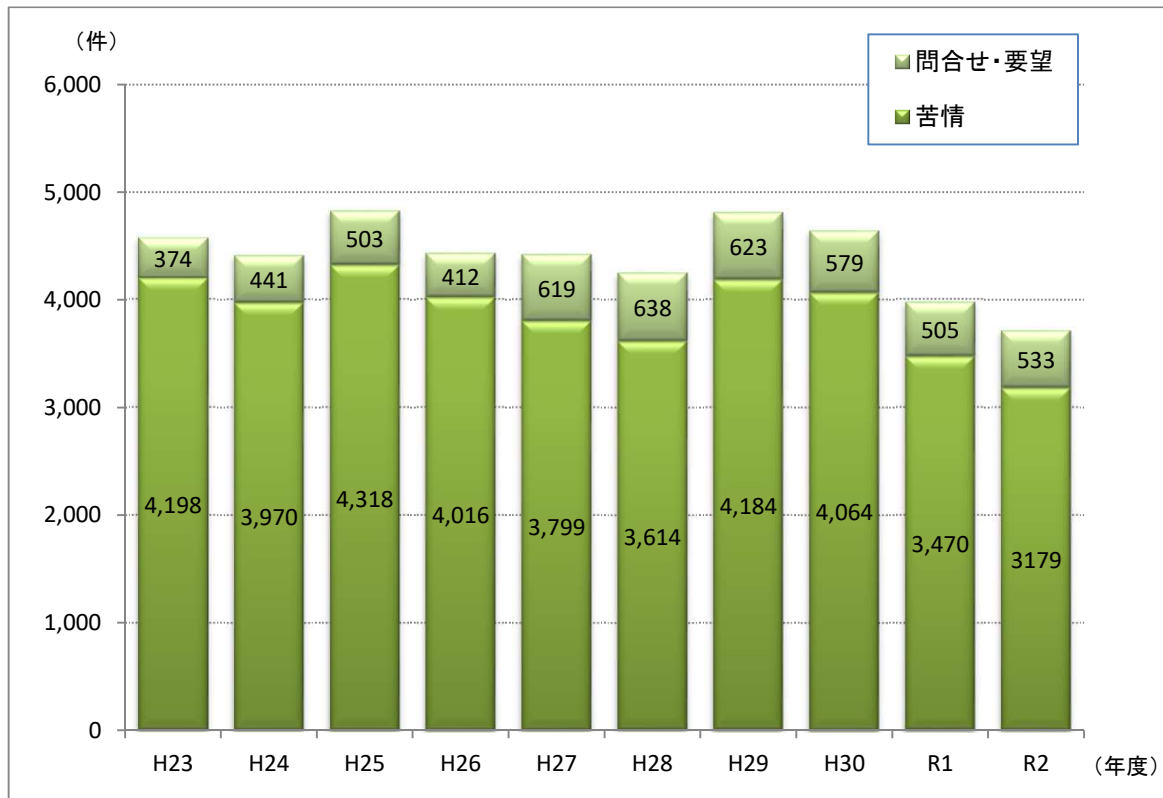
(令和元年度)

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

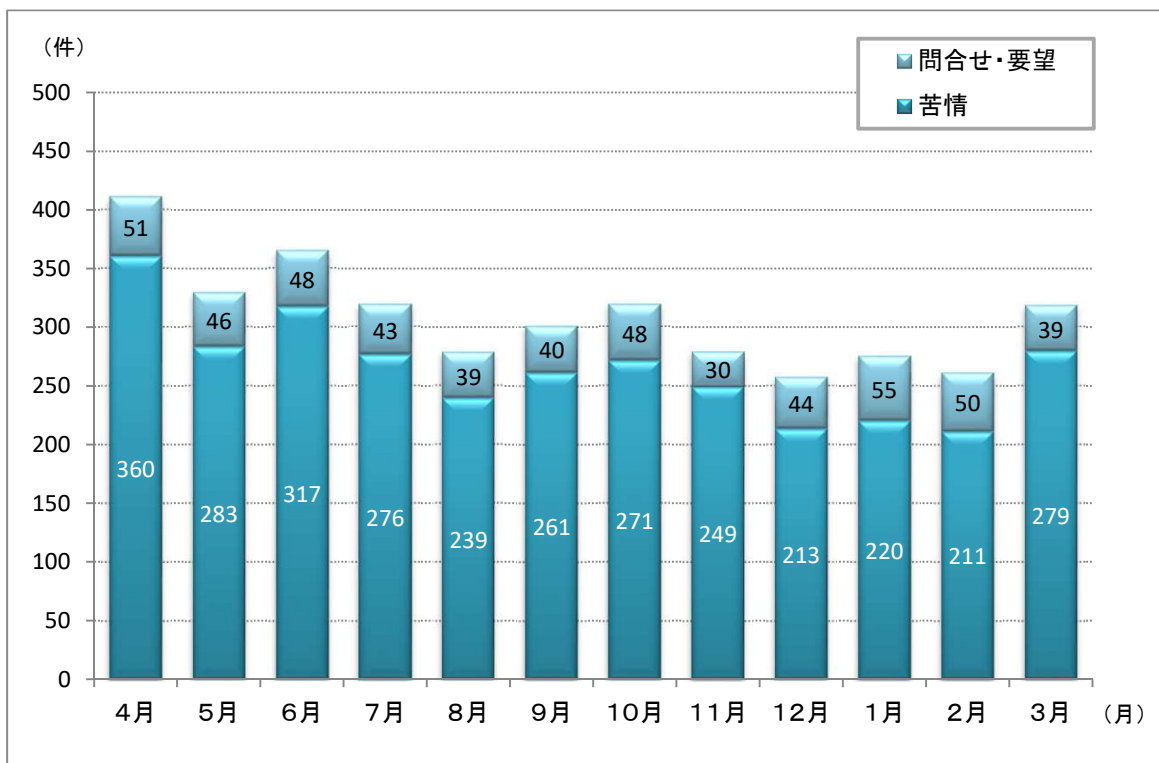
(令和2年度)

順位	分類	件数
1	商品一般	373
2	放送・コンテンツ等	318
3	健康食品	198
4	相談その他	175
5	融資サービス	163
6	役務その他	155
7	自動車	136
8	インターネット通信サービス	131
9	集合住宅	130
10	化粧品	121

(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2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	766	341	388	37	0	800	96
2	富 士 吉 田 市	75	33	38	4	0	60	125
3	都 留 市	109	48	60	1	0	125	87
4	山 梨 市	180	91	87	2	0	185	97
5	大 月 市	104	40	60	4	0	117	89
6	韭 崎 市	149	78	67	4	0	138	108
7	南アルプス市	258	103	140	13	2	328	79
8	北 杜 市	260	130	123	7	0	267	97
9	甲 斐 市	330	147	171	12	0	389	85
10	笛 吹 市	307	134	160	13	0	347	88
11	上 野 原 市	75	25	50	0	0	80	94
12	甲 州 市	163	59	96	8	0	190	86
13	中 央 市	212	102	106	4	0	178	119
14	市 川 三 郷 町	67	40	26	1	0	93	72
15	早 川 町	1	0	1	0	0	4	25
16	身 延 町	68	34	33	0	1	50	136
17	南 部 町	27	8	18	1	0	26	104
18	富 士 川 町	62	26	35	1	0	66	94
19	昭 和 町	139	63	71	5	0	134	104
20	道 志 村	13	7	5	1	0	7	186
21	西 桂 町	12	8	4	0	0	9	133
22	忍 野 村	8	4	4	0	0	15	53
23	山 中 湖 村	17	7	9	1	0	14	121
24	鳴 沢 村	8	3	5	0	0	7	114
25	富 士 河 口 湖 町	47	22	20	5	0	67	70
26	小 菅 村	0	0	0	0	0	0	0
27	丹 波 山 村	2	2	0	0	0	0	
28	県 外	56	31	24	1	0	58	97
29	不 明	197	90	63	39	5	221	89
合	計	3,712	1,676	1,864	164	8	3,975	93

(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1,190件と最も多く、全体の32.1%であった。次に店舗購入が807件、21.7%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
R2年度	807	250	1,190	41	201	20	26	8	1,169	3,712
R1年度	916	219	1,050	43	331	12	15	15	1,374	3,975
前年度比(%)	88	114	113	95	61	167	173	53	85	93

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754件と最も多く、次いで60歳代が581件、50歳代が579件と50歳以上が全体の5割以上を占めた。

■ 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、マルチ・マルチまがい販売では20歳代が最も多かった。

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 (2.9%)	5	11	80	0	1	1	0	1	8	107
20歳代 (6.8%)	77	17	87	17	8	0	0	0	45	251
30歳代 (6.7%)	75	9	109	2	2	0	2	1	50	250
40歳代 (11.5%)	106	16	183	5	13	3	1	2	97	426
50歳代 (15.6%)	135	37	219	4	24	6	0	1	153	579
60歳代 (15.7%)	126	34	203	4	31	0	7	1	175	581
70歳以上 (20.3%)	146	95	169	5	74	4	14	1	246	754
不明 (20.6%)	137	31	140	4	48	6	2	1	395	764
合計	807	250	1,190	41	201	20	26	8	1,169	3,712

(※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 1,801件(48.5%)
 ・「商品関連役務」に関するもの 363件(9.8%)
 ・「役務」に関するもの 1,364件(36.7%)
 ・「他の相談」 184件(5.0%)

「商品大分類」の上位は
 ・「運輸・通信サービス」 584件(15.7%)
 ・「商品一般」 373件(10.0%)
 ・「食料品」 304件(8.2%)

「内容別分類」の上位は
 ・「契約・解約」に関するもの 2,595件(41.4%)
 ・「販売方法」に関するもの 1,771件(28.3%)
 ・「価格・料金」に関するもの 513件(8.2%)
 ※ ()内は、内容別分類総数6,263件に占める割合

	商品大分類	R2	R1	前年度比(%)
商品	商品一般	373	636	58.6
	食料品	304	284	107.0
	住居品	119	102	116.7
	光熱水品	146	125	116.8
	被服品	141	107	131.8
	保健衛生品	294	189	155.6
	教養娯楽品	206	184	112.0
	車両・乗り物	126	119	105.9
	土地・建物・設備	88	107	82.2
	1,801	他の商品	4	10
商品 関連 役務	クリーニング	9	8	112.5
	レンタル・リース・貸借	173	192	90.1
	工事・建築・加工	120	106	113.2
	修理・補修	56	51	109.8
	363	管理・保管	5	10
役務	役務一般	12	32	37.5
	金融・保険サービス	289	305	94.8
	運輸・通信サービス	584	703	83.1
	教育サービス	9	13	69.2
	教養・娯楽サービス	84	90	93.3
	保健・福祉サービス	115	138	83.3
	他の役務	198	199	99.5
	1,364	内職・副業・ねずみ講	23	14
	他の行政サービス	50	33	151.5
	他の相談	184	218	84.4
	総件数	3,712	3,975	93.4

内容別分類	R2	R1	前年度比(%)
安全・衛生	136	152	89.5
品質・機能 役務品質	348	345	100.9
法規・基準	111	100	111.0
価格・料金	513	482	106.4
計量・量目	3	6	50.0
表示・広告	219	179	122.3
販売方法	1,771	1,677	105.6
契約・解約	2,595	2,746	94.5
接客対応	456	402	113.4
包装・容器	1	2	50.0
施設・設備	10	6	166.7
買物相談	23	27	85.2
生活知識	10	14	71.4
その他	67	75	89.3
総件数	6,263	6,213	100.8

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	放送・コンテンツ等	39	放送・コンテンツ等	35	放送・コンテンツ等	25
2	健康食品	18	レンタル・リース・貸借	17	商品一般	21
3	化粧品	13	融資サービス	17	レンタル・リース・貸借	16
4	電気	8	健康食品	15	自動車	15
5	紳士・婦人洋服	5	商品一般	13	融資サービス	15
6	商品一般	4	理美容	12	化粧品	10
7	役務その他	3	内職・副業	11	工事・建築・加工	10
8	移動通信サービス	2	電気	10	移動通信サービス	10
9	学校教育	2	移動通信サービス	10	役務その他	10
10	内職・副業	2	化粧品	8	健康食品	8
10	相談その他	2	教室・講座	8		

順位	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数
1	健康食品	49	商品一般	64	商品一般	89
2	商品一般	34	放送・コンテンツ等	53	放送・コンテンツ等	54
3	放送・コンテンツ等	34	健康食品	40	融資サービス	25
4	融資サービス	24	レンタル・リース・貸借	36	インターネット通信サービス	25
5	レンタル・リース・貸借	20	融資サービス	31	健康食品	24
6	工事・建築・加工	19	自動車	25	工事・建築・加工	22
7	自動車	16	化粧品	22	移動通信サービス	22
8	化粧品	15	相談その他	19	相談その他	22
9	役務その他	14	役務その他	18	他の保健衛生品	20
10	紳士・婦人洋服	11	工事・建築・加工	16	役務その他	19

順位	70歳以上	件数
1	商品一般	89
2	インターネット通信サービス	51
3	放送・コンテンツ等	46
4	役務その他	36
5	相談その他	33
6	工事・建築・加工	31
7	電気	28
8	化粧品	28
9	健康食品	26
10	他の保健衛生品	25

3 商品テスト

令和2年度商品テストの依頼受付検体数は、0検体であった。

4 消費者啓発

(1) 令和2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												
5												
6												
7	1	16	17	33								
8	2	40	30	70	1	6	3	9				
9	5	58	71	129					1	10	10	20
10	3	215	222	437	1	8	11	19				
11	2	50	53	103	1	8	9	17				
12	5	109	139	248								
1	6	220	277	497	2	98	51	149				
2	6	411	250	661	1	39	40	79				
3												
合計	30	1,119	1,059	2,178	6	159	114	273	1	10	10	20

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													
5													
6													
7					1	7	39	46					79
8					1	5	20	25					104
9													149
10													456
11					1	1	24	25					145
12													248
1													646
2													740
3					1	2	5	7					7
合計					4	15	88	103					2,574

(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)を対象にした教室

通算回数	開催日	内 容	共催(開催)団体名	受講者数
1	7月29日	小学生とネットトラブル	笛川小学校	33
2	8月4日	小学生とネットトラブル	山中小学校	36
3	8月4日	小学生とネットトラブル	山中小学校	34
4	9月2日	ネット依存とネットトラブル	中道北小学校	30
5	9月2日	ネット依存とネットトラブル	中道北小学校	29
6	9月23日	ネット依存とネットトラブル	中央高校	22
7	9月23日	ネット依存とネットトラブル	中央高校	34
8	9月23日	ネット依存とネットトラブル	中央高校	14
9	10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～	上野原高校	98
10	10月20日	小学生とネットトラブル	田富小学校	83
11	10月23日	SNSに潜む危険	甲府東高校	256
12	11月25日	「ネットのこわざ」知ってる?	大月東小学校	54
13	11月25日	「それっ、ネットに流して大丈夫?」	大月東小学校	49
14	12月21日	知っておこうインターネットの正しい使い方	韮崎北東小学校	65
15	12月21日	その使い方大丈夫?	韮崎北東小学校	69
16	12月23日	自立した消費者になるために	北杜高校	38
17	12月24日	自立した消費者になるために	北杜高校	39
18	12月24日	自立した消費者になるために	北杜高校	37
19	1月13日	成年年齢引き下げかしこい消費者になるために若者を取り巻く消費者トラブル	中央高校	188
20	1月13日	成年年齢引き下げかしこい消費者になるために若者を取り巻く消費者トラブル	中央高校	52
21	1月20日	エネルギーのむだづかいをなくそう	石田放課後子ども教室	22
22	1月26日	その使い方大丈夫?	一宮西小学校	136
23	1月27日	成年年齢引き下げかしこい消費者になるために若者を取り巻く消費者トラブル	中央高校	83
24	1月29日	賢い消費者になるために	ろう学校	16
25	2月3日	エネルギーのむだづかいをなくそう	舞鶴放課後子ども教室	17
26	2月8日	エネルギーのむだづかいをなくそう	千塚放課後子ども教室	29
27	2月15日	エネルギーのむだづかいをなくそう	北新放課後子ども教室	20
28	2月17日	エネルギーのむだづかいをなくそう	国母放課後子ども教室	21
29	2月18日	成年年齢引き下げかしこい消費者になるために若者を取り巻く消費者トラブル	東海大学付属甲府高等学校	301
30	2月18日	成年年齢引き下げかしこい消費者になるために若者を取り巻く消費者トラブル	東海大学付属甲府高等学校	273
計				2,178

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、大学生を対象にした講座

通算回数	開催日	内 容	共催(開催)団体名	受講者数
1	8月28日	知っておきたい お金のはなし	県立就業支援センター	9
2	10月27日	自立した消費者になるために若者を取り巻く身近なトラブル	都留文科大学	19
3	11月10日	自立した消費者になるためにトラブル事例を中心に	都留文科大学	17
4	1月14日	これだけは知っておきたい公務員の仕事	山梨学院大学法学部	131
5	1月19日	自立した消費者になるために	都留文科大学	18
6	2月16日	自立した消費者になるために	中央高校	79
計				273

③ 高齢者講座

高齢者の被害発生防止のため、高齢者を対象にした講座

通算回数	開催日	内 容	共催(開催)団体名	受講者数
1	9月18日	食品表示・ロス・SDGs、契約・健康食品、トラブル事例・見守り	ことぶき勸学院中北教室	20
計				20

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、一般成人を対象にした講座

通算回数	開催日	内 容	共催(開催)団体名	受講者数
なし				
計				0

⑤ 見守り関係者講座

高齢者被害の発生防止に重要な役割を担う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した講座

通算回数	開催日	内 容	共催(開催)団体名	受講者数
1	7月28日	見守りの大切さ	山梨県協力員研修	46
2	8月7日	新型コロナウイルス感染症に便乗した詐や特殊詐欺等の事例と対処方法対処法・見守りの大切さ	(甲州市)協力員研修	25
3	11月5日	あなたの気づきが被害を防ぐ	山梨市	25
4	3月19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	7
計				103

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した研修会

通算回数	開催日	内 容	共催(開催)団体名	受講者数
なし				
計				0

○消費者志向経営セミナー

1回

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。

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
137 令和2年 春号	・光回線←→電話回線の変更は慎重に！ ・みんなで取り組もう食品ロス削減 ・「6月」は食育月間！毎月「19日」は食育の日！ ・5月は「消費者月間」です！
138 令和2年 夏号	・ご家族と一緒に郷土食を作ってみませんか？ ・令和元年度 消費生活相談のまとめ ・ご存じですか？「出前講座」！！ ・「山梨県消費生活協力員」の皆さんをご紹介します！
139 令和3年 冬号	・食品ロス削減に関する県民・事業者意識調査を実施しました ・山梨県金融広報委員会の2020年度の活動を紹介します ・郷土食で四季を感じてみませんか？
金融広報特集号 令和2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 ・無料で講師を派遣します ・「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	240部
若者向けリーフレット	8,000部
若者向けポスター	110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

④SNSでの情報提供

消費生活に関する知識の普及や注意情報などの提供。

・Twitter、Facebook 各45回

⑤消費生活相談等の情報提供

・報道機関 36回 ・事業者 44回

⑥移動県民相談会の開催

1回〔富士吉田合同庁舎〕

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(景品表示法)参加回数 広域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）
- 令和3 . 4 オンラインによる出前講座、メールによる消費生活相談を開始した。

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(PIONEER)・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