

県民生活センター業務概要

平成 31 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	平成31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	平成30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	
(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)	平成30年度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	23
④	一般成人講座	24
⑤	見守り関係者講座	24
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)223-1366(上記以外の相談)

地方相談室 都留市田原三丁目3-3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(専門員・嘱託)
県民生活相談員5名(専門員・嘱託) 消費生活相談員8名(嘱託)
(地方相談室) 次長1名(兼) 県民生活相談員1名(嘱託) 消費生活相談員1名(嘱託)
- 行政苦情審査員1名(嘱託) 事務局長1名(兼) 事務局員2名(兼)

Ⅱ 平成31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 平成30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	1,713	4,643	334	1	1	135	8,860	877	118	5	15,217
4	138	433	30			10	2,445	82	9	1	3,016
5	161	441	24	1	1	11	487	77	10		1,090
6	160	381	27			13	722	71	11		1,263
7	135	458	27			13	840	84	11		1,433
8	136	394	29			7	245	72	7	1	775
9	135	377	30			11	613	84	4		1,125
10	167	409	29			9	396	68	6	1	972
11	145	376	27			14	763	65	10		1,284
12	121	350	29			7	291	75	11	1	762
1	129	291	28			9	380	59	10		800
2	149	336	29			21	1,229	71	15	1	1,714
3	137	397	25			10	449	69	14		983

2 年度別・月別相談件数

月 別 相談区分	年度	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	計
行政苦情	28		2	1		1					1	1	1	7
	29	2					1	1			1		1	6
	30	1	1				1	1			1			5
行政相談	28	3	1	2	1	3	4	1	2	1		3	1	22
	29	2	3	4	1				1	3	1		2	17
	30	4					1	2		2				9
法律相談	28	121	153	119	124	131	125	110	113	101	113	120	144	1,474
	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
交通事故相談	28	6	12	14	9	11	10	14	15	9	7	10	16	133
	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
内職相談	28	33	27	27	29	18	22	29	41	14	22	20	21	303
	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
労働相談	28	18	19	16	16	17	11	16	11	14	9	17	22	186
	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
消費生活相談	28	324	372	390	298	380	399	360	349	326	328	328	398	4,252
	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
合 計	28	505	586	569	477	561	571	530	531	465	480	499	603	6,377
	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

【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

■平成30年度の取扱件数：14件

(内訳) 苦情5件(前年度より1件減)、相談9件(前年度より8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

■平成30年度の相談件数：1,147件(前年度より91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

■平成30年度の相談件数：131件(前年度より19件減)

(内訳) 示談の仕方や任意保険、損害賠償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

■平成30年度の相談件数：249件(前年度より13件減)

(内訳) 求職241件、求人8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

■平成30年度の相談件数：172件(前年度より3件増)

(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	30年度	29年度	前年度比(%)
行政苦情	5	6	83
行政相談	9	17	53
法律相談	1,147	1,238	93
交通事故相談	131	150	87
内職相談	249	262	95
労働相談	172	168	102
合計	1,713	1,841	93

(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	2						1						1						1	5
行政相談	3							1		1									4	9	
法律相談	3 (4)	4 (12)	1 (15)	1 (6)			2 (2)		3 (3)	1 (4)			1	1				3 (9)		7 (7)	20 (63)
	268	27	33	41	13	33	115	91	147	101	19	36	66	19	26	31	44		37	1,147	
交通事故相談			(2)																(1)	(3)	
	42	2	4	8		3	8	3	17	16		2	9	2	2	4	1		8	131	
内職相談		(22)	(17)		(14)						(2)							(19)		(74)	
	71	25	20	6	14	6	15	2	18	7	3	12	9	9	3	5	21		3	249	
労働相談		(1)									(1)							(2)	(1)	5	
	47	3	2	7	2	4	17	4	18	16	2	8	11	4	7	1	9		10	172	
計	3 (4)	4 (35)	1 (34)	1 (20)			2 (2)		3 (3)	1 (7)			1	1				3 (30)		7 (9)	20 (145)
	433	57	59	62	29	46	156	101	200	141	24	58	96	34	38	41	75		63	1,713	

(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			5					2				3	5	
	9	2	7			2	2			1	2	2		7	2
4	1			1									1	1	
	4	1	3			2					1	1		3	1
5	1			1									1	1	
6															
7															
8															
9	1			1									1	1	
	1		1			1								1	
10	1			1				1						1	
	2	1	1			1						1		2	
11															
12															
	2		2							1	1			1	1
1	1			1				1						1	
2															
3															

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	(63) 1,147	(15) 132	(48) 1,015	(11) 404	(4) 289	(7) 111	(4) 84	(3) 24	(2) 60	(12) 85	(5) 18	(15) 72	(30) 489	(33) 658
4	(7) 83	(5) 12	(2) 71	(2) 35	18	5	(2) 11	2	2	(1) 2	(1) 4	(1) 4	(5) 37	(2) 46
5	(3) 99	6	(3) 93	(1) 37	23	9	10	2	5	5	1	(2) 7	39	(3) 60
6	(4) 117	13	(4) 104	(2) 50	26	8	10	3	3	(2) 8	2	7	(2) 52	(2) 65
7	(5) 94	(1) 11	(4) 83	(1) 34	18	11	6	4	5	(2) 8	(1) 1	(1) 7	(2) 36	(3) 58
8	(7) 100	8	(7) 92	(1) 24	(1) 30	(1) 16	8	(1) 2	7	7	(1) 1	(2) 5	(4) 45	(3) 55
9	(10) 89	(6) 17	(4) 72	(1) 25	(1) 22	(2) 11	(1) 9	2	(2) 5	(3) 11	1	(1) 3	(5) 44	(5) 45
10	(5) 119	(1) 7	(4) 112	(2) 40	27	(1) 13	7	5	13	(2) 8	1	5	(2) 49	(3) 70
11	(6) 96	12	(6) 84	33	17	(1) 13	4	(2) 3	7	(1) 9	2	(2) 8	(2) 40	(4) 56
12	(7) 92	(1) 18	(6) 74	(1) 29	(1) 24	(1) 12	8	4	7	(2) 3	(2) 5	(4) 42	(3) 50	
1	(5) 67	9	(5) 58	(1) 28	(1) 21	2	(1) 1	1	1	(1) 7	1	(1) 5	(3) 32	(2) 35
2	(1) 95	11	(1) 84	36	37	(1) 4	5	4	6	3	3	42	(1) 53	
3	(3) 96	(1) 8	(2) 88	33	26	7	5	4	7	1	(3) 13	(1) 31	(2) 65	

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	334	40	42	7	21	11	49	56	74	34	165	169
4	30	1			2		7	8	9	3	14	16
5	24	2	4	2	2	3	3	4	3	1	11	13
6	27	3	1	1	5	2	4	4	5	2	13	14
7	27		4			1	4	6	7	5	15	12
8	29	3	6		4		6	3	7		15	14
9	30	3	5		1		6	4	7	4	11	19
10	29	2	2		2	1	2	2	11	7	15	14
11	27	7	1	1	1	2	3	6	3	3	18	9
12	29	7	6		3		3	5	4	1	17	12
1	28	3	4	1		2	4	7	3	4	19	9
2	29	6	4	1	1		4	2	10	1	8	21
3	25	3	5	1			3	5	5	3	9	16

(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) 131	(1) 18	(2) 113	2	21	(1) 12	(1) 38	3	(1) 9	3		3	3	28	9	(3) 131	5	(2) 100	(1) 31	1	(2) 105	(1) 26
4	13	1	12		3	1	4		2	1				1	1	13	2	11	2		12	1
5	20	1	19		6	1	6	2	1	1					3	20	1	16	4		20	1
6	8	2	6	1	2		3							1	1	8		7	1		7	1
7	15	1	14		4	2	4		1					2	1	15	1	6	9	1	8	6
8	8	1	7		1		2		1					3		8		7	1		5	3
9	10		10				3		3					3	1	10		7	3		8	2
10	(1) 11	(1) 3	8		1		(1) 6							4		(1) 11		8	(1) 3		(1) 11	
11	(2) 10		(2) 10		2	(1) 3	1		(1) 1					2	1	(2) 10		(2) 9	1		(1) 6	(1) 4
12	6	2	4			2							2	2		6	1	5	1		5	1
1	8	2	6				4							3	1	8		6	2		7	1
2	12	3	9	1	2		3	1				1	1	3		12		8	4		8	4
3	10	2	8			3	2			1				4		10		10			8	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	(74)	(72)	(2)					(74)
	249	241	8	1	2			246
4	(9)	(9)						(9)
	25	23	2		1			24
5	(6)	(6)						(6)
	24	23	1					24
6	(8)	(8)						(8)
	21	20	1					21
7	(6)	(6)						(6)
	14	14						14
8	(2)	(2)						(2)
	13	12	1	1				12
9	(3)	(2)	(1)					(3)
	16	15	1					16
10	(7)	(7)						(7)
	24	24						24
11	(7)	(7)						(7)
	23	23						23
12	(2)	(2)						(2)
	9	9						9
1	(15)	(14)	(1)					(15)
	36	35	1					36
2	(5)	(5)						(5)
	26	25	1					26
3	(4)	(4)						(4)
	18	18			1			17

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	(5) 172	(1) 18	(4) 154	1	(3) 85	4		21	9		(2) 52	16	28	2	13	24	2	4	(3) 10	6	(1) 25	2	(1) 40
4	12	2	10		2	1		6	1		2	3	1		3	1					1		3
5	17	1	16		5			5	1		6	1	3		3	2		1	2		2		3
6	(1) 14		(1) 12		9			1	2		(1) 2	1	3			3			(1) 2		1		4
7	12	2	10		6			1			5	2	2		1				1				6
8	(2) 15	(1) 2	(1) 13		(1) 9						(1) 6		2		1	3	1		(1) 3	1	2		(1) 2
9	18	3	15	1	8	1		1	1		6		4		3		1		1	2	1	1	6
10	10	1	9		6				1		3	1	1		1	2		1		1	2		1
11	16	1	15		6	1		1	3		5	5			1	1			1	2	1		5
12	(1) 12		(1) 10		(1) 9						3		4	1		2	1		(1) 1		3		
1	17	1	16		7	1		5			4	3	2	1	2	3		1			3		2
2	16		16		9			1			6		4		1	3					3	1	4
3	(1) 13		(1) 12		(1) 9						4		2			1					(1) 5		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	28	29	30
総件数 (地方相談室件数)			4,252件	4,807件	4,643件
			(321件)	(325件)	(314件)
内訳	苦情		3,614件	4,184件	4,064件
	問合せ・要望		638件	623件	579件

(2) 商品テスト

項目		年度	28	29	30
依頼テスト			1件 1検体	1件 1検体	1件 2検体

(3) 消費者啓発事業

名称		年度		28		29		30	
		回数	人数	回数	人数	回数	人数		
出前講座	児童生徒教室※1	52	7,035	61	4,071	56	4,264		
	若者教室			13	2,642	15	2,831		
	高齢者教室	36	1,372	49	1,214	25	632		
	一般成人講座※2	56	1,245	22	803	17	587		
	見守り関係者講座※3	8	109	24	526	18	471		
	教職員研修	3	99	4	75	4	75		

※1 H29年度より新設

※2 H28年度までは「地域消費者教室」として実施

※3 H28年度までは「消費生活相談員研修」として実施

2 消費生活相談状況

(1) 相談の概要と特徴

- 平成30年度の相談件数は、4,643件であり、前年度に対して97%と減少した。
- 相談の内訳は、商品2,266件、役務2,119件、その他258件であった。
商品、その他の相談は、前年度に対して104%、108%と増加し、役務は88%と減少した。
- 相談種別は、苦情4,064件、問合せ・要望は579件であった。
苦情相談、問合せ・要望共に、前年度に対して97%、93%と減少した。

①商品・役務別 相談件数

年度	商品		役務		その他		計	
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
29年度	2,169件 (45.1%)		2,398件 (49.9%)		240件 (5.0%)		4,807件	
	苦情	1,982件	苦情	2,129件	苦情	73件	苦情	4,184件
	問・要	187件	問・要	269件	問・要	167件	問・要	623件
前年度比	104%		88%		108%		97%	

(注) ()内は構成比を表す

②相談の上位10分類

(平成29年度)

(平成30年度)

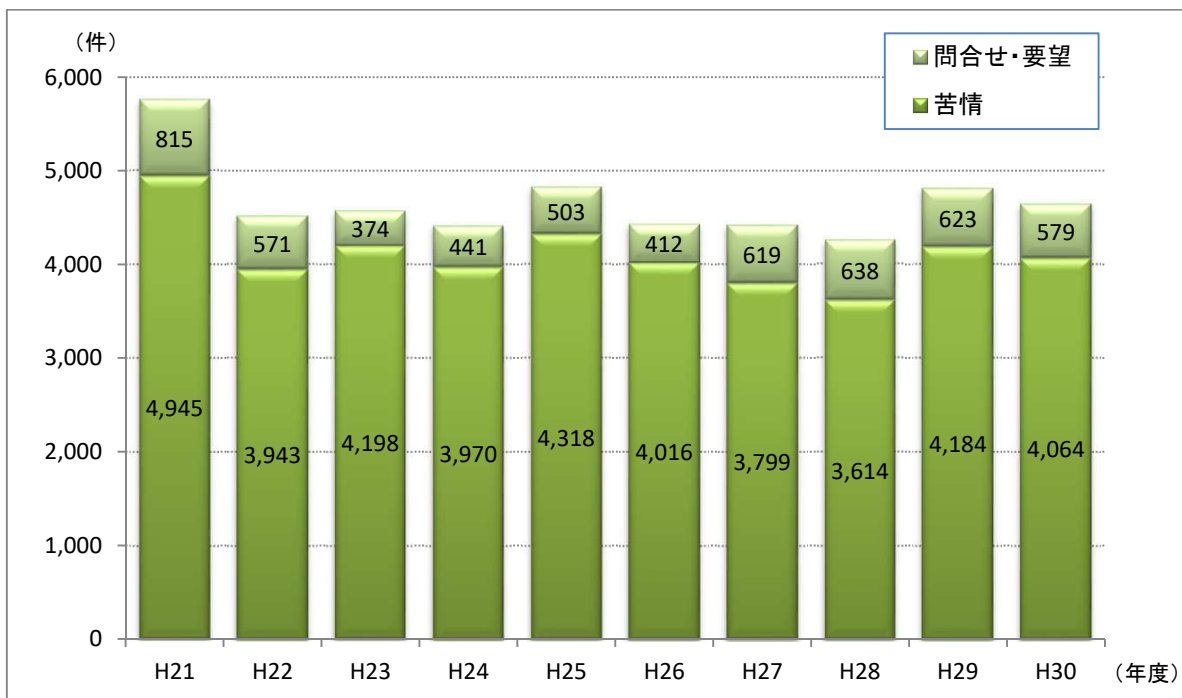
順位	分類	件数		順位	分類	件数
1	商品一般	962	→	1	商品一般	1,137
2	放送・コンテンツ等	716	→	2	放送・コンテンツ等	556
3	融資サービス	258	→	3	相談その他	238
4	相談その他	218	→	4	インターネット通信サービス	229
5	インターネット通信サービス	192	→	5	融資サービス	198
6	集合住宅	176	→	6	戸建住宅	136
7	役務その他	137	→	7	自動車	132
8	自動車	132	→	8	健康食品	129
9	健康食品	117	→		集合住宅	129
10	戸建住宅	115	→	10	役務その他	122

■具体的な品目別の相談件数では、「商品一般」(公的機関をかたる不審なはがきによる架空請求、目的の分からない不審な電話など)が前年度に引き続き多く、相談全体の4分の1を占めている。

■前年度の相談件数の15%を占めていた「放送・コンテンツ等」(有名事業者をかたる電子メールやSMSによる架空請求、アプリ・有料サイトトラブルなど)は、相談件数が減ったものの、相談全体の12%を占めており、依然多い状況である。

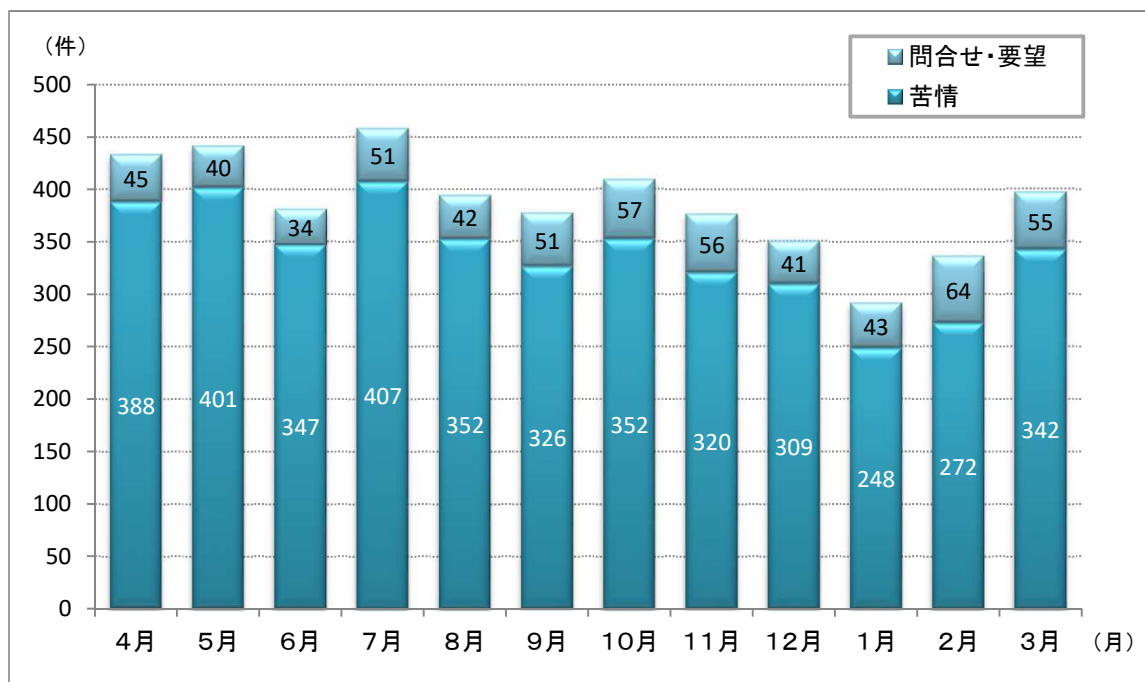
(2) 相談件数の推移

■平成30年度の相談件数は、4,643件で、前年度(4,807件)に比べ164件(3.4%)減少した。
 ■10年前に比べると、相談件数は1,117件(19.4%)減少したが、10年間の平均は4,663件であり、数年横ばい状態である。



(3) 月別相談受付件数

平成30年度の相談件数を月別に比べてみると、相談が最も多かったのは7月の458件である。月平均件数は387件と、平成29年度の401件に比べ、14件減少した。



(4)市町村別相談件数

		平成30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	987	368	584	34	1	969	102
2	富士吉田市	90	39	48	3	0	95	95
3	都留市	132	51	76	3	2	141	94
4	山梨市	196	82	107	7	0	207	95
5	大月市	148	67	79	2	0	108	137
6	韮崎市	199	74	116	8	1	185	108
7	南アルプス市	361	157	196	6	2	406	89
8	北杜市	307	132	163	11	1	327	94
9	甲斐市	496	195	283	12	6	518	96
10	笛吹市	374	144	205	23	2	456	82
11	上野原市	75	33	37	5	0	72	104
12	甲州市	197	93	99	5	0	194	102
13	中央市	198	82	107	8	1	210	94
14	市川三郷町	97	40	54	3	0	91	107
15	早川町	7	0	7	0	0	5	140
16	身延町	52	24	23	4	1	57	91
17	南部町	32	14	17	1	0	35	91
18	富士川町	83	30	53	0	0	105	79
19	昭和町	156	71	79	6	0	138	113
20	道志村	8	3	5	0	0	3	267
21	西桂町	18	6	12	0	0	23	78
22	忍野村	16	4	11	1	0	16	100
23	山中湖村	23	11	12	0	0	20	115
24	鳴沢村	3	0	3	0	0	3	100
25	富士河口湖町	68	22	35	11	0	76	89
26	小菅村	1	1	0	0	0	0	0
27	丹波山村	1	1	0	0	0	1	100
28	県外	58	23	32	3	0	65	89
29	不明	260	118	103	38	1	281	93
合	計	4,643	1,885	2,546	194	18	4,807	97

(5) 販売購入形態別相談状況

① 販売購入形態別相談件数

■ 訪問販売・通信販売・マルチ販売・電話勧誘販売・ネガティブオプションなど特殊販売に関する相談の合計は全体の37.4%、店舗購入による相談は20.3%であった。

■ 平成29年度に引き続き架空請求はがきの相談が多かったことから、その他・不明が41.4%と多く占めている。

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
30年度	941	191	1,129	55	351	11	31	13	1,921	4,643
29年度	1,120	201	1,324	44	293	24	33	18	1,750	4,807
前年度比(%)	84	95	85	125	120	46	94	72	110	97

② 販売購入形態と年代別相談件数

■ 購入形態別では、その他・不明を除くと、通信販売が1,129件と最も多く、全体の24.3%であった。このうち、60歳代が215件で最も多く、19.0%を占めていた。

■ 年代別にみると、60歳以上が全体の42.8%を占めており、依然として高い割合となっている。

■ マルチ・マルチまがい販売は20歳代、電話勧誘販売は70歳代以上が最も多い。

■ 訪問購入は60歳以上が全体の61.3%を占めていた。

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 (1.2%)	5	4	40	1	0	0	0	0	5	55
20歳代 (5.1%)	85	10	82	25	2	1	0	3	30	238
30歳代 (5.0%)	78	3	85	3	8	1	1	2	49	230
40歳代 (11.4%)	144	13	186	7	29	0	1	0	148	528
50歳代 (15.3%)	146	20	204	4	39	0	3	1	295	712
60歳代 (20.5%)	133	27	215	3	50	2	2	3	519	954
70歳以上 (22.3%)	154	70	179	3	139	2	17	1	469	1,034
不明 (19.2%)	196	44	138	9	84	5	7	3	406	892
合計	941	191	1,129	55	351	11	31	13	1,921	4,643

(※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	2,266件 (48.8%)
・「商品関連役務」に関するもの	365件 (7.9%)
・「役務」に関するもの	1,754件 (37.8%)
・「他の相談」	258件 (5.6%)

「商品大分類」の上位は

・「商品一般」	1,137件 (24.5%)
・「運輸・通信サービス」	942件 (20.3%)
・「金融・保険サービス」	354件 (7.6%)

「内容別分類」の上位は

・「契約・解約」に関するもの	3,213件 (69.2%)
・「販売方法」に関するもの	2,105件 (45.3%)
・「価格・料金」に関するもの	470件 (10.1%)

※()内は、相談総数4,643件に占める割合

	商品大分類	H30	H29	前年度比(%)
商品	商品一般	1,137	961	118.3
	食料品	222	247	89.9
	住居品	120	140	85.7
	光熱水品	131	90	145.6
	被服品	105	146	71.9
	保健衛生品	112	96	116.7
	教養娯楽品	189	250	75.6
	車両・乗り物	123	119	103.4
	土地・建物・設備	114	113	100.9
	2,266	他の商品	13	7
商品 関連 役務	クリーニング	9	14	64.3
	レンタル・リース・貸借	170	203	83.7
	工事・建築・加工	129	116	111.2
	修理・補修	50	66	75.8
	365	管理・保管	7	8
役務	役務一般	23	43	53.5
	金融・保険サービス	354	414	85.5
	運輸・通信サービス	942	1,055	89.3
	教育サービス	17	17	100.0
	教養・娯楽サービス	92	118	78.0
	保健・福祉サービス	114	119	95.8
	他の役務	157	186	84.4
	1,754	内職・副業・ねずみ講	22	21
他の行政サービス	33	18	183.3	
258	他の相談	258	240	107.5
総件数		4,643	4,807	96.6

内容別分類	H30	H29	前年度比(%)
安全・衛生	138	160	86.3
品質・機能 役務品質	328	374	87.7
法規・基準	68	137	49.6
価格・料金	470	471	99.8
計量・量目	8	6	133.3
表示・広告	157	239	65.7
販売方法	2,105	2,238	94.1
契約・解約	3,213	3,551	90.5
接客対応	423	643	65.8
包装・容器	1	1	100.0
施設・設備	17	20	85.0
買物相談	41	36	113.9
生活知識	9	13	69.2
その他	79	95	83.2
総件数	7,057	7,984	88.4

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	30	放送・コンテンツ等	47	放送・コンテンツ等	30
2	化粧品	5	レンタル・リース・貸借	20	融資サービス	18
3	商品一般	4	融資サービス	18	レンタル・リース・貸借	14
4	健康食品	2	商品一般	17	商品一般	13
5	書籍・印刷物	2	学習教材	15	工事・建築・加工	11
6	時計	2	理美容	14	自動車	10
7	移動通信サービス	2	自動車	8	インターネット通信サービス	10
8	相談その他	2	インターネット通信サービス	8	健康食品	8
9	菓子類/洋装下着/電話機・電話機用品/カメラ	1	移動通信サービス/内職・副業/相談その他	7	役務その他	8
10	類/玩具・遊具/理美容				化粧品/移動通信サービス/相談その他	6

順位	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数
1	放送・コンテンツ等	100	商品一般	209	商品一般	407
2	商品一般	64	放送・コンテンツ等	110	放送・コンテンツ等	122
3	融資サービス	30	融資サービス	36	融資サービス	33
4	インターネット通信サービス	28	インターネット通信サービス	27	インターネット通信サービス	33
5	レンタル・リース・貸借	21	レンタル・リース・貸借	26	健康食品	31
6	健康食品	20	相談その他	23	相談その他	30
7	自動車	19	自動車	20	工事・建築・加工	21
8	移動通信サービス	19	健康食品	19	自動車	18
9	相談その他	19	化粧品	16	役務その他	17
10	工事・建築・加工	16	移動通信サービス	15	電気/レンタル・リース・貸借	16

順位	70歳以上	件数
1	商品一般	312
2	放送・コンテンツ等	76
3	インターネット通信サービス	68
4	相談その他	59
5	健康食品	34
6	工事・建築・加工	28
7	電気	26
8	役務その他	23
9	自動車	22
10	融資サービス	21

3 商品テスト

平成30年度商品テストの依頼受付検体数は、1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	1	2	1
被服品			
電気製品			
衛生用品			
教養・娯楽品			
その他			
合 計	1	2	1

◇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		1										

◇依頼テスト一覧表

分 類	品 目	検体数	テスト項目
住居品	スポンジ	2	着色原因調査

4 消費者啓発

(1) 平成30年度消費者啓発事業別実施状況

講座名 月	出前講座											
	① 児童生徒教室				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	3	323	257	580	3	1,009	642	1,651				
5	3	150	154	304					3	22	62	84
6	8	274	326	600	1	8	3	11	1	1	53	54
7	6	343	339	682					3	19	43	62
8	4	89	84	173								
9	2	15	17	32	3	218	235	453	2	6	57	63
10	3	70	172	242	2	42	36	78	2	3	27	30
11	3	129	170	299	1	65	21	86	5	33	106	139
12	4	111	108	219					1	17	17	34
1	5	145	124	269	1	21	18	39	1	1	16	17
2	10	233	284	517	4	249	264	513	2	23	24	47
3	5	248	99	347					5	6	96	102
合計	56	2,130	2,134	4,264	15	1,612	1,219	2,831	25	131	501	632

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	2	1	112	113	2	35	66	101					2,445
5	3	29	45	74	2	4	21	25					487
6	2	10	32	42					1		15	15	722
7	1	13	5	18	3	56	22	78					840
8	1	32	3	35	1	3	19	22	1		15	15	245
9	3		58	58	1	1	6	7					613
10	1	4	3	7	1	9	30	39					396
11	3	77	127	204	2	9	26	35					763
12					2	30	8	38					291
1	1	20	16	36	1	10	9	19					380
2					3	67	40	107	2	16	29	45	1,229
3													449
合計	17	186	401	587	18	224	247	471	4	16	59	75	8,860

(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11日	高校生とネットトラブル	甲府東高等学校	131	125	256
2	4月16日	高校生とネットトラブル	帝京第三高等学校	109	55	164
3	4月25日	高校生とネットトラブル	白根高等学校	83	77	160
4	5月1日	中学生とネットトラブル	南部中学校	111	89	200
5	5月24日	中学生とネットトラブル	甲陵中学校	23	41	64
6	5月28日	かしこい消費者になるために	中央高等学校通信制	16	24	40
7	6月1日	中学生とネットトラブル	長坂中学校	99	113	212
8	6月5日	小学生とネットトラブル	田富小学校	39	45	84
9	6月8日	小学生とネットトラブル	高根東小学校	23	18	41
10	6月11日	家の中の安全を考えよう	イッシー放課後子ども教室(石田)	10	7	17
11	6月13日	ネット依存	中央高等学校	49	37	86
12	6月14日	小学生とネットトラブル	小淵沢小学校	19	16	35
13	6月27日	家の中の安全を考えよう	放課後子ども教室(国母)	6	6	12
14	6月28日	小学生とネットトラブル	敷島小学校	29	84	113
15	7月2日	中学生とネットトラブル	高根中学校	142	105	247
16	7月3日	小学生とネットトラブル	櫛形小学校	52	52	104
17	7月4日	大切に使うものとお金	甲斐市児童館	18	21	39
18	7月4日	小学生とネットトラブル	七保小学校	26	10	36
19	7月5日	小学生とネットトラブル	上野原小学校	46	91	137
20	7月19日	中学生とネットトラブル	明野中学校	59	60	119
21	8月1日	大切に使うものとお金	甲斐市児童館	32	34	66
22	8月3日	大切に使うものとお金	甲斐市児童館	30	36	66
23	8月6日	インターネットトラブルにならないために	都留市天使のおもちゃはばたき	17	5	22
24	8月7日	むだづかいをなくそう	都留市天使のおもちゃはばたき	10	9	19
25	9月3日	子ども省エネルギー教室	放課後子ども教室(北新)	8	12	20
26	9月5日	悪質商法撃退グッズを作ろう	放課後子ども教室(国母)	7	5	12
27	10月19日	小学生とネットトラブル	東小学校	18	25	43
28	10月26日	小学生とネットトラブル	常永小学校	42	137	179
29	10月29日	子ども省エネルギー教室	放課後子ども教室(石田)	10	10	20
30	11月9日	~かしこい消費者になるために若者を取り巻く身近なトラブル~	甲斐清和高等学校通信制	46	46	92
31	11月19日	小学生とネットトラブル	新紺屋小学校	45	46	91
32	11月22日	小学生とネットトラブル	笛川小学校	38	78	116
33	12月3日	上手に使う お金・もの	ほっこう放課後子ども教室(北新)	9	12	21
34	12月10日	悪質商法撃退グッズを作ろう	イッシー放課後子ども教室(石田)	10	12	22
35	12月11日	小学生とネットトラブル	谷村第一小学校	41	46	87
36	12月14日	高校生とネットトラブル	韮崎高等学校定時制	51	38	89
37	1月16日	省エネ教室	放課後子ども教室(国母)	8	6	14
38	1月17日	小学生とネットトラブル	境川小学校	21	29	50
39	1月18日	上手に使うお金ともの	谷村第一小学校	43	35	78
40	1月31日	小学生とネットトラブル	一宮西小学校	41	19	60
41	1月31日	小学生とネットトラブル	敷島南小学校	32	35	67
42	2月6日	義務教育を終えるにあたり消費者として知っておきたいこと	玉穂中学校	49	81	130
43	2月18日	消費者市民社会形成フェアトレード関連、SDGs、食品ロス	日川高等学校	22	20	42
44	2月18日	悪質商法撃退グッズを作ろう	放課後子ども教室(北新)	10	15	25
45	2月18日	小学生とネットトラブル	舞鶴小学校	36	64	100
46	2月19日	消費者市民社会形成フェアトレード関連、SDGs、食品ロス	日川高等学校	26	13	39
47	2月19日	消費者市民社会形成フェアトレード関連、SDGs、食品ロス	日川高等学校	14	28	42
48	2月19日	消費者市民社会形成フェアトレード関連、SDGs、食品ロス	日川高等学校	27	13	40
49	2月21日	消費者市民社会形成フェアトレード関連、SDGs、食品ロス	日川高等学校	27	12	39
50	2月22日	小学生とネットトラブル	朝日小学校	13	29	42
51	2月26日	子ども省エネルギー教室	放課後子ども教室(舞鶴)	9	9	18

52	3月1日	小学生とネットトラブル	新田小学校	34	24	58
53	3月11日	小学生とネットトラブル	長坂小学校	33	37	70
54	3月19日	高校生とネットトラブル	中央高等学校定時制	70	10	80
55	3月19日	高校生とネットトラブル	中央高等学校定時制	86	26	112
56	3月19日	高校生とネットトラブル	中央高等学校定時制	25	2	27
計				2,130	2,134	4,264

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5日	かしこい消費者になるために	健康科学大学健康科学部	91	50	141
2	4月6日	かしこい消費者になるために	山梨大学	851	370	1,221
3	4月6日	かしこい消費者になるために	山梨県立大学	67	222	289
4	6月15日	若者と消費者トラブル	就業支援センター	8	3	11
5	9月14日	若者とネットトラブル	就業支援センター	7	3	10
6	9月20日	インターネットトラブルにならないために	大月短期大学	91	130	221
7	9月20日	若者と消費者トラブル	大月短期大学	120	102	222
8	10月23日	かしこい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	21	18	39
9	10月30日	消費者トラブルの事例と対処法	都留文科大学	21	18	39
10	11月30日	消費者教育について・公務員の仕事について	山梨学院大学	65	21	86
11	1月15日	小学校の家庭科授業の実践	都留文科大学	21	18	39
12	2月8日	かしこい消費者になるために～若者を取り巻く身近なトラブル～	韮崎高等学校定時制	9	7	16
13	2月13日	かしこい消費者になるために～若者を取り巻く身近なトラブル～	甲府西高等学校	111	129	240
14	2月13日	かしこい消費者になるために～若者を取り巻く身近なトラブル～	市川高等学校	73	83	156
15	2月18日	かしこい消費者になるために～若者を取り巻く身近なトラブル～	中央高等学校	56	45	101
計				1,612	1,219	2,831

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	5月11日	食品ロス、最近の消費者トラブルの事例と対処法など	ことぶき勸学院甲府教室	12	43	55
2	5月16日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	月林区ふれあい会	5	10	15
3	5月18日	食品ロス、最近の消費者トラブルの事例と対処法など	ことぶき勸学院峡東教室	5	9	14
4	6月27日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	富士川町鯉沢ハッピーサロン	1	53	54
5	7月10日	最近の消費者トラブルと対処法	西桂町いきいき交流会かえで会	7	18	25
6	7月13日	食品ロス、最近の消費者トラブルの事例と対処法など	ことぶき勸学院峡南教室	11	17	28
7	7月20日	食品ロス、最近の消費者トラブルの事例と対処法など	ことぶき勸学院南都留教室	1	8	9
8	9月10日	家庭内の事故防止・消費者トラブルの事例と対処法	初狩公民館高齢者学級	5	25	30
9	9月12日	最近の消費者トラブルの事例と対処法事例と対処法	甲斐市榎いきいきサロン	1	32	33
10	10月5日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	甲斐市西町いきいきサロン	3	9	12
11	10月15日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	豊富ボランティアの会	0	18	18
12	11月3日	消費者トラブルの事例と対処法	韮崎市駒井地区	13	18	31
13	11月6日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	サロン赤坂新いきいきサロン	1	6	7
14	11月8日	消費者トラブルの事例と対処法	山梨市下神内川7区いきいきサロン	7	23	30
15	11月9日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	都留市中央公民館	10	49	59
16	11月14日	消費者トラブルの事例と対処法	西桂町ひまわり会	2	10	12
17	12月7日	食品ロス、最近の消費者トラブルの事例と対処法など	ことぶき勸学院中北教室	17	17	34
18	1月9日	家庭内の事故	広小路いきいきサロン	1	16	17
19	2月15日	食品ロス、最近の消費者トラブルの事例と対処法など	ことぶき勸学院北都留教室	3	5	8
20	2月25日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	ツクイ甲府国母デイケアセンター	20	19	39

21	3月6日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	双葉ボランティアの会	0	13	13
22	3月20日	家庭内の事故と最近の消費者トラブルと対処法	加賀美ふれあいサロン	2	24	26
23	3月26日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	笛吹市社会福祉協議会	1	13	14
24	3月27日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	笛吹市社会福祉協議会	0	19	19
25	3月28日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	公民館利用団体	3	27	30
計				131	501	632

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	4月19日	家庭内の事故防止	南巨摩郡消費生活研究会	0	30	30
2	4月26日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	韮崎市ボランティアの会	1	82	83
3	5月15日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	南都留地区社会教育委員連絡協議会・公民館連絡協議会	22	6	28
4	5月22日	最近の消費者トラブルと製品事故の事例と対処法	甲州市社会福祉協議会生活支援センター	6	9	15
5	5月25日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	市川三郷町女性団体連絡協議会	1	30	31
6	6月6日	悪質商法のトラブルにあわないために	北杜市消費生活研究会	1	15	16
7	6月29日	最近の消費者トラブルの事例と対処法と家庭内の事故	北杜市聴覚障害者	9	17	26
8	7月21日	消費者トラブルの事例と対処法	八ヶ岳名水会	13	5	18
9	8月27日	高齢者の消費者トラブルと見守り	山梨県損害保険代理業協会	32	3	35
10	9月13日	食品表示 食品ロス フェアトレード	南巨摩郡消費生活研究会	0	39	39
11	9月18日	最近の消費者トラブルの事例と対処法インターネットトラブルを中心に	東公民館女性学級たんぼ学級	0	5	5
12	9月26日	消費者市民社会の一員として 家庭内の事故	国際女性教育振興会山梨県支部	0	14	14
13	10月22日	食品ロス、SDGs	甲斐市生活環境部市民活動支援課	4	3	7
14	11月9日	最近の消費者トラブルの事例と対処法～お金に関するトラブルを中心に～	山梨県金融広報委員会知るぼると塾	2	9	11
15	11月11日	消費者トラブルについて	韮崎市中島町自治会	75	88	163
16	11月14日	賢い消費者になろう	南都留地区女性団体連絡協議会	0	30	30
17	1月16日	消費者トラブルの現状と見守りの大切さ	権利擁護講演会	20	16	36
計				186	401	587

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18日	インターネットトラブルにならないために	甲州市消費生活協力員	2	16	18
2	4月25日	消費者トラブルの未然防止と見守りの大切さ	山梨県消費生活協力員	33	50	83
3	5月24日	高齢者の消費者トラブルと見守り	山梨県消費生活協力員甲府在住者連絡会	3	7	10
4	5月30日	悪質商法のトラブルにあわないために	山梨市消費生活協力員研修会	1	14	15
5	7月11日	消費者トラブルの現状と見守りの大切さ	都留信用組合	22	0	22
6	7月17日	見守り力を高めよう	東部地区情報交換会	11	20	31
7	7月20日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	甲斐市敷島地区自治会長	23	2	25
8	8月30日	見守り力を高めよう	中北情報交換会	3	19	22
9	9月13日	最近の消費者問題	市川三郷町職員・協力員・相談員	1	6	7
10	10月26日	見守り	山梨県協力員研修	9	30	39
11	11月2日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	生活支援員・市民後見人養成研修	6	12	18
12	11月21日	消費者市民社会の一員として	甲州市消費生活協力員研修会	3	14	17
13	12月7日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	甲斐市自治会連合会双葉支部	28	2	30
14	12月13日	最近の消費者トラブル	市川三郷町協力員相談員研修	2	6	8
15	1月16日	消費者被害にあわないために	中富地区民生委員児童委員協議会	10	9	19
16	2月5日	最近の消費者トラブルの現状と見守りの大切さ	甲府信用金庫	34	0	34
17	2月7日	最近の消費者トラブルの事例と見守り	羽黒町自治会	29	22	51
18	2月28日	最近の消費者トラブル・食品表示・食品ロス	山梨市消費生活協力員研修会	4	18	22
計				224	247	471

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	6月26日	小学校家庭科での消費者教育	甲府市教育研究協議会小学校家庭科研究部会	0	15	15
2	8月21日	実践につなげる消費者教育をめざして	甲府市教育研究協議会小学校家庭科研究部会	0	15	15
3	2月5日	親子で携帯ルールづくり、依存について	長坂小学校学校保健委員会	9	15	24
4	2月12日	親子で携帯ルールづくり、依存について	須玉小学校学校保健委員会	7	14	21
計				16	59	75

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(消費生活安全課・県民生活センター作成)

No.	内 容
131 平成30年 春号	・電気の契約先変更は慎重に！ ・6月は「食育月間」！19日は「食育の日」 ・健康食品の利用に注意 ・2018・2019年度「山梨県消費生活協力員」の皆さんをご紹介します！
132 平成30年 夏号	・「食の安全・安心推進月間」の開催イベントで知識を深めてみましょう ・平成29年度 消費生活相談のまとめ ・イラストでわかる架空請求はがきの手口 ・毒キノコによる食中毒に注意しましょう
133 平成30年 冬号	・あと1年で、新しい食品表示に切替わります！！ ・山梨県金融広報委員会の2018年度の活動を紹介します ・有毒植物による食中毒に注意しましょう
金融広報特集号 平成30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 ・これからのイベント情報 ・「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	155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
若者向け啓発リーフレット	11,500部
高齢者向け啓発リーフレット	11,160部
その他	1,300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 46回 ・事業者 72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。

イオンモール甲府昭和にて啓発物品を配布。

⑥移動県民相談会の開催

2回〔河口湖ショッピングセンターBELL、イオンモール甲府昭和〕

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5回(計5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。

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。
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。

- 平成 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

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 都留市田原三丁目3-3 南都留合同庁舎1階

TEL (0554)45-5038

FAX (0554)45-5039