

# 県民生活センター業務概要

令和 5 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5年度事業計画	2
	1 相談業務	
	2 行政苦情審査員制度	
	3 啓発業務	
	4 情報提供業務	
	5 商品の試験検査	
	6 公益通報者保護法の外部通報相談窓口	
	7 特定商取引法・景品表示法等に関する業務	
	8 その他	
III	令和4年度事業の実績	
	1 相談業務	
	年度別・月別相談件数	4
	【行政苦情・行政相談、県民相談】	
	行政苦情・行政相談、県民相談状況	5
	(1) 区分別相談件数	6
	(2) 市郡別相談件数	6
	(3) 月別相談受理状況	
	①行政苦情・行政相談	7
	②法律相談	8
	③弁護士相談(消費生活相談も含む)	8
	④交通事故相談	9
	⑤内職相談	10
	⑥労働相談	11
	【消費生活相談】	
	消費生活相談状況	12
	(1) 年度別相談状況	12
	(2) 相談件数の推移	13
	(3) 月別相談受付件数	13
	(4) 市町村別相談件数	14
	(5) 販売購入形態別相談状況	15
	(6) 商品・役務等項目別相談状況	16
	(7) 契約当事者年代別商品・役務件数(上位10分類)	17
	2 啓発業務	
	(1) 消費者啓発業務実施状況	18
	(2) 出前講座内訳	19
	①幼児児童生徒向け講座	19
	②高校生向け講座	20
	③若者向け講座	21
	④一般成人向け講座	21
	⑤高齢者向け講座	22
	⑥見守り活動講座	22
	⑦教員向け講座	22
	3 情報提供業務	23
	4 商品の試験検査	24
	5 公益通報者保護法の外部通報相談窓口	24
	6 特定商取引法・景品表示法等に関する業務	24
IV	参考資料	
	1 県民生活センターの沿革	25
	2 県民相談センターの沿革	25
	3 消費生活センターの沿革	26

# 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行政相談 ②法律相談 ③交通事故相談 ④内職相談 ⑤労働相談

⑥消費生活相談 ⑦個人情報相談

○無料弁護士相談 毎週水曜日(祝日を除く)

○移動県民相談

(2)行政苦情審査員制度

(3)啓発業務

・出前講座(消費者教育)の実施

・啓発キャンペーンの実施

(4)情報提供業務

・情報誌の発行、スポット放送、ホームページやSNSによる情報提供

(5)商品の試験検査

(6)公益通報者保護法の外部通報相談窓口

(7)特定商取引法・景品表示法等に関する業務

## 4 職員配置

○ 所長1名 次長1名 相談・啓発スタッフ4名 行政相談スタッフ1名

県民生活相談員4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1名(兼)

## II 令和5年度事業計画

### 1 相談業務

#### (1) 相談員による相談

法律、交通事故、内職、労働、消費生活、個人情報等について、担当相談員が相談に応じる。

※消費生活相談は、ホームページからメール相談にも対応

#### (2) 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開設する。

なお、新型コロナウイルス感染症等の状況を踏まえ実施する。

#### (3) 無料弁護士相談

より専門的な法律知識が必要と判断される事案について、弁護士が相談に応じる。

### 2 行政苦情審査員制度

山梨県行政苦情審査員設置要綱に基づき、県行政に対する県民の苦情や相談について、行政苦情審査員が調査、助言等を行う。

### 3 啓発業務

教育機関や関係団体、組織等と連携し、効果的な啓発活動を行う。

#### (1) 出前講座の実施（消費者教育）

地域の学習会や消費者勉強会などへ無料で講師を派遣し、参加者に合った講座を実施する。

また、オンラインによる実施を継続し、デジタル社会の進展やエシカル消費、SDGsのテーマにより、起こり得る消費生活の変化に対応できる消費者教育に取り組む。

講座分類	対象者	内容
幼児・児童・生徒向け講座	幼児、小学生・中学生	学習指導要領に応じた年代別講座
高校生向け講座	高校生等	自立した消費者として成人を迎えるための基礎講座
若者向け講座	大学生等、新社会人	自立した消費者として必要な実践的講座
一般成人向け講座	社会人	消費者市民社会の実現やエシカル消費、地産地消など幅広い知識の習得を目的とした講座
高齢者向け講座	高齢者	被害の未然防止に役立つ分かりやすい実践的講座
見守り活動講座	見守り関係者	地域の見守り活動に役立つ実践的講座
教員向け講座	担当教員等	教員養成課程向け研修、現職教員向け講座

#### (2) 啓発資料等の作成、配布

テーマや年代別のパンフレット、消費者教育のための映像や啓発物品の作成を行い、出前講座やキャンペーン等において配布する。

#### (3) 啓発キャンペーンの実施

消費者月間（5月）、高齢者向け啓発月間（秋期）、若者向け啓発月間（冬期）においてキャンペーンを実施する。

(4) 事業者向け消費者志向経営セミナーの開催

4 情報提供業務

効果的な情報提供の場を開拓しつつ県民に伝わる発信により、消費者被害の未然防止と拡大防止を図る。

(1) 消費生活情報誌「かいじ号」の発行

(2) テレビによる「くらしの情報」のスポット放送

消費生活に関する知識やトラブルの注意喚起情報などを放送する。

(3) ホームページによる情報発信

県民生活センターの業務をはじめ、統計資料、悪質商法の事例、消費者教育に関する資料など県民に役立つ様々な情報を発信する。

(4) SNS による情報発信

Twitter、Facebook、LINE により、幅広い消費者に対して情報を発信する。

(5) メールマガジンによる情報提供

市町村の職員や相談員、消費生活協力員などに対して速やかな情報提供を行う。

(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」に各種パンフレットや啓発資料を展示する。  
見守り活動や消費者教育のための DVD の貸し出しを行う。

(7) 消費生活相談の情報提供

5 商品の試験検査

消費生活に必要な商品の安全、衛生、機能等に関し、必要に応じて試験及び検査を行う。

6 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。

7 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により、事業者の情報収集や行為について事情聴取を行うなど対応する。

食品表示法を所管する部署と「食品表示合同調査」を行い、適正な表示の確保を図る。

8 その他

(1) 消費者安全法に基づく消費者事故等を未然に防ぐ取組み

(2) 人材育成等

センター相談員をはじめ、市町村の職員や相談員、消費生活協力員などに対する資質の向上と連携強化のため研修を実施する。

(3) 常時、最新の情報を収集し、県内事例の分析や検証を行い、適時の注意喚起及び情報発信を行う。

### Ⅲ 令和4年度事業の実績

#### 1 相談業務

##### 年度別・月別相談件数

月別 相談区分	年度	件数	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
行政苦情	R2	7	1	1	1	1		1		1			1	
	R3	6				1	1	1		1		2		
	R4	7	2	1					1	1			2	
行政相談	R2	5			1				1	1			1	1
	R3	11	1		2	1		3	1		1			2
	R4	10			1	2	1		2	1	1	1	1	
法律相談	R2	961	77	46	92	88	75	85	98	85	56	77	75	107
	R3	1,039	97	87	107	88	87	90	83	84	76	82	63	95
	R4	956	78	80	91	74	84	95	96	70	52	68	79	89
交通事故相談	R2	86	15	2	7	9	5	6	10	8	8	3	9	4
	R3	63	2	9	1	3	7	10	3	4	4	8	6	6
	R4	66	5	3	5	8	3	11	4	5	2	7	6	7
内職相談	R2	142	13	11	13	16	8	19	15	8	9	10	8	12
	R3	105	9	10	9	10	7	4	18	7	4	8	7	12
	R4	97	5	6	8	9	5	9	9	12	5	11	10	8
労働相談	R2	150	25	10	15	17	8	8	8	12	12	11	12	12
	R3	125	14	14	13	10	7	7	10	12	6	11	7	14
	R4	110	11	10	11	8	11	9	6	9	6	9	4	16
消費生活相談	R2	3,712	411	329	365	319	278	301	319	279	257	275	261	318
	R3	3,493	316	257	343	286	277	292	287	280	287	295	255	318
	R4	3,849	304	297	336	302	336	341	287	293	317	333	349	354
合 計	R2	5,063	542	399	494	450	374	420	451	394	342	376	367	454
	R3	4,842	439	377	475	399	386	407	402	388	378	406	338	447
	R4	5,095	405	397	452	403	440	465	405	391	383	429	451	474

# 【行政苦情・行政相談、県民相談】

## 行政苦情・行政相談、県民相談状況

### ○行政苦情・行政相談

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」を設置し、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

■令和4年度の取扱件数：17件

(内訳) 苦情7件(前年度より1件増)、相談10件(前年度より1件減)

### ○法律相談

離婚問題、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の、助言や専門機関を紹介

■令和4年度の相談件数：956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数

### ○交通事故相談

被害者、加害者双方からの交通事故に関する問題についての助言や専門機関を紹介

■令和4年度の相談件数：66件(前年度より3件増)

(内訳) 損害賠償額の算定、過失の程度に関する相談が多数

### ○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4年度の相談件数：97件(前年度より68件減)

(内訳) 求職93件、求人4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や専門機関を紹介

■令和4年度の相談件数：110件(前年度より15件減)

(内訳) 労働条件に関する相談が最多

## (1) 区分別相談件数

相談区分	R3年度	R4年度	前年度比(%)
行政苦情	6	7	116.7
行政相談	11	10	90.9
法律相談	1,039	956	92.0
交通事故相談	63	66	104.8
内職相談	105	97	92.4
労働相談	125	110	88.0
合計	1,349	1,246	92.4

## (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		4	7
行政相談	2		2					1								1			4	10
法律相談	(1)	(3)	(17)	(1)	(6)			(9)		(2)	(5)					(1)	(9)		(4)	(58)
	206	29	34	43	20	18	83	96	115	76	18	18	46	15	18	31	25		65	956
交通事故相談											(1)									(1)
	16			1	1	3	8	5	7	4	1		1		1	1			17	66
内職相談		(8)	(4)		(8)						(1)						(4)			(25)
	35	8	4	4	8	1	5	1	12	4	1	3	2	3		1	3	1	1	97
労働相談	(1)		(2)																	(3)
	28	1	2	1	3	3	7	4	11	3	2	6	6	2	1	2	5		23	110
計			1		2												1			4
	(2)	(11)	(23)	(1)	(14)			(9)		(2)	(7)					(1)	(13)		(4)	(87)
	288	38	42	49	32	25	103	107	145	87	22	27	55	20	21	36	34	1	114	1,246



(3) 月別相談受理状況  
① 行政苦情・行政相談

市郡別 区分	件数	方法			内容									性別	
		面接	電話	文書	県民生活	福祉保健	林政	産業労働	観光文化	農政	県土整備	教育	その他	男	女
総計	行政苦情	7		7		1	1					3	2	6	1
	行政相談	10	10					1	1		2	6	6	4	
	計	17	10	7		1	1		1	1	5	8	12	5	
4月	行政苦情	2		2			1				1		2		
	行政相談														
	計	2		2			1				1		2		
5月	行政苦情	1		1							1		1		
	行政相談														
	計	1		1							1		1		
6月	行政苦情														
	行政相談	1	1								1		1		
	計	1	1								1		1		
7月	行政苦情														
	行政相談	2	2								1	1	2		
	計	2	2								1	1	2		
8月	行政苦情														
	行政相談	1	1									1		1	
	計	1	1									1		1	
9月	行政苦情														
	行政相談														
	計														
10月	行政苦情	1		1								1	1		
	行政相談	2	2					1				1	2		
	計	3	2	1				1				2	3		
11月	行政苦情	1		1		1							1		
	行政相談	1	1								1		1		
	計	2	1	1		1					1		2		
12月	行政苦情														
	行政相談	1	1									1		1	
	計	1	1									1		1	
1月	行政苦情														
	行政相談	1	1									1		1	
	計	1	1									1		1	
2月	行政苦情	2		2							1	1	1	1	
	行政相談	1	1									1		1	
	計	3	1	2							1	2	1	2	
3月	行政苦情														
	行政相談														
	計														

## ② 法律相談

月別	相談件数	相談方法		相談内容								
		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
総数	956	70	886	202	251	140	106	33	19	50	11	144
うち地方相談室	58	5	53	3	7	6	4	8		4	3	23
4	78	3	75	15	17	8	15	4	1	7	1	10
うち地方相談室	6		6		1		1					4
5	80	3	77	18	20	11	11	5		8	2	5
うち地方相談室	4		4	1	1			1			1	
6	91	5	86	18	24	17	14	5	1	4	2	6
うち地方相談室	6		6			1		1			2	2
7	74	5	69	21	17	13	6	2	2	4		9
うち地方相談室	1		1					1				
8	84	7	77	15	23	24	5		1	2		14
うち地方相談室	3		3		1							2
9	95	4	91	18	33	11	6	1	2	5		19
うち地方相談室	4		4					1		1		2
10	96	7	89	22	23	12	6	4	3	5	2	19
うち地方相談室	4		4					1		1		2
11	70	8	62	16	20	9	2	4	1	3	1	14
うち地方相談室	3		3			1						2
12	52	5	47	10	13	9	8	2	1	2	1	6
うち地方相談室	5		5	1		1		2		1		
1	68	12	56	11	20	8	6	2	2	2	2	15
うち地方相談室	9	4	5		3	1						5
2	79	4	75	22	17	6	8	2	3	5		16
うち地方相談室	9		9	1		1	3	1		1		2
3	89	7	82	16	24	12	19	2	2	3		11
うち地方相談室	4	1	3		1	1						2

## 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	293	65	17	4	24	8	26	62	70	17	136	157
4	27	2	2		4	1		7	8	3	12	15
5	20	3	1		3		2	8	2	1	13	7
6	26	3	1		1	1	1	5	13	1	12	14
7	24	6			2	1	3		9	3	11	13
8	23	7		2	2		1	8	3		13	10
9	22	5	2		2		4	3	6		12	10
10	24	5	3		1		5	5	3	2	9	15
11	26	11	3			2		5	4	1	12	14
12	19	4	1			1	4	2	6	1	5	14
1	21	5	1	1	1		2	4	7		12	9
2	26	7	1	1	1	1		5	5	5	12	14
3	35	7	2		7	1	4	10	4		13	22

(注) 相談件数統計には含めない。

#### ④交通事故相談

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	自賠償保険請求等	労災・社会保険の使用	相手方文書請求方法	訴訟・調停の利用	後遺障害等	任意保険	その他	各項目中自転車問題(再掲)	被害者	加害者	死亡	負傷	物損
総数	66	7	59		20	11	3		5					5	22	7	52	14	2	39	25
	うち地方相談室	1	1												1		1				1
4	5	1	4		2				1					1	1		2	3		3	2
	うち地方相談室																				
5	3	1	2		1	1								1		1	2	1		2	1
	うち地方相談室																				
6	5	1	4		1	2									2	1	4	1		3	2
	うち地方相談室																				
7	8	1	7		2	2									4	1	8		1	5	2
	うち地方相談室																				
8	3	1	2		1										2		2	1		2	1
	うち地方相談室																				
9	11	1	10		3	1								1	6	2	10	1		8	3
	うち地方相談室																				
10	4		4		2	1	1										2	2		1	3
	うち地方相談室																				
11	5		5			2			2						1		4	1		2	3
	うち地方相談室																				
12	2		2				2											2			2
	うち地方相談室																				
1	7		7		2	2			2					1		2	7			5	2
	うち地方相談室																				
2	6	1	5		2									1	3		6		1	4	1
	うち地方相談室	1	1											1	1		1				1
3	7		7		4										3		5	2		4	3
	うち地方相談室																				

## ⑤ 内職相談

月別	相談件数	相談方法		相談内容		相談職種内訳				
		面接	電話	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	97	36	61	93	4	19	4	12		62
	うち地方相談室	25	4	21	24	1				24
4		5	3	2	5			1		4
	うち地方相談室	3	2	1	3					3
5		6	3	3	6	1	1	1		3
	うち地方相談室									
6		8	3	5	8			1		7
	うち地方相談室	1		1	1					1
7		9	2	7	6	3	6		2	1
	うち地方相談室	2		2	1	1	1			1
8		5		5	5		3		1	1
	うち地方相談室									
9		9	4	5	9		2	1		6
	うち地方相談室	3		3	3					3
10		9	2	7	8	1	1		2	6
	うち地方相談室	4		4	4					4
11		12	6	6	12		1		1	10
	うち地方相談室	3	1	2	3					3
12		5	1	4	5				1	4
	うち地方相談室	1		1	1					1
1		11	5	6	11		3			8
	うち地方相談室	4	1	3	4					4
2		10	3	7	10			2	1	7
	うち地方相談室	1		1	1					1
3		8	4	4	8		2		1	5
	うち地方相談室	3		3	3					3

## ⑥ 労働相談

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	雇用関係	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	110	13	97		51	5		7			47	8	14	1	7	12	2	1	7	7	15	3	33
うち地方相談室	3	1	2		1			1			1								1				2
4	11		11		5	2		1			3	1	2		1				1		1	1	3
うち地方相談室																							
5	10	2	8		7						3		2		2				1		2		3
うち地方相談室																							
6	11	1	10		6	1					4		1		1						3		5
うち地方相談室	1		1		1																		1
7	8	1	7		1	1					6	2			2			1	1	2			
うち地方相談室																							
8	11	1	10		5			1			5	1	1		1				1	2	1	1	3
うち地方相談室	1		1								1												1
9	9	2	7		4	1		1			3	1	2		2					1	1	1	1
うち地方相談室	1	1						1												1			
10	6	1	5		4						2			1					2		2		1
うち地方相談室																							
11	9	1	8		5						4	1	2		1						2		3
うち地方相談室																							
12	6	1	5		3						3		1										5
うち地方相談室																							
1	9	1	8		4			1			4	1	1		1	1				1	2		2
うち地方相談室																							
2	4		4		2			1			1				1					1			2
うち地方相談室																							
3	16	2	14		5			2			9	1	2		2	3	1		1		1		5
うち地方相談室																							

## 【消費生活相談】

### 消費生活相談状況

■令和4年度の相談件数は、3,849件であり、前年度に対して110.2%と増加した。

■相談内訳は、商品1,950件、役務1,685件、その他214件であった。

■相談種別は、苦情3,354件、問合せ・要望は495件であった。

■相談方法は、来所182件、電話3,642件、メール相談25件であった。

#### (1) 年度別相談状況

項目		年度	R2	R3	R4
総件数 (地方相談室件数)			3,712件 (182件)	3,493件 (168件)	3,849件 (170件)
内訳	苦情		3,179件	2,956件	3,354件
	問合せ・要望		533件	537件	495件

#### ①商品・役務別 相談件数

年度	商品		役務		その他		計	
R4年度	1,950件 (50.7%)		1,685件 (43.7%)		214件 (5.6%)		3,849件	
	苦情	1,791件	苦情	1,530件	苦情	33件	苦情	3,354件
	問・要	159件	問・要	155件	問・要	181件	問・要	495件
R3年度	1,745件 (50.0%)		1,591件 (45.5%)		157件 (4.5%)		3,493件	
	苦情	1,556件	苦情	1,365件	苦情	35件	苦情	2,956件
	問・要	189件	問・要	226件	問・要	122件	問・要	537件
前年度比	112%		106%		136%		110%	

(注) ( )内は構成比を表す

#### ②相談の上位10分類

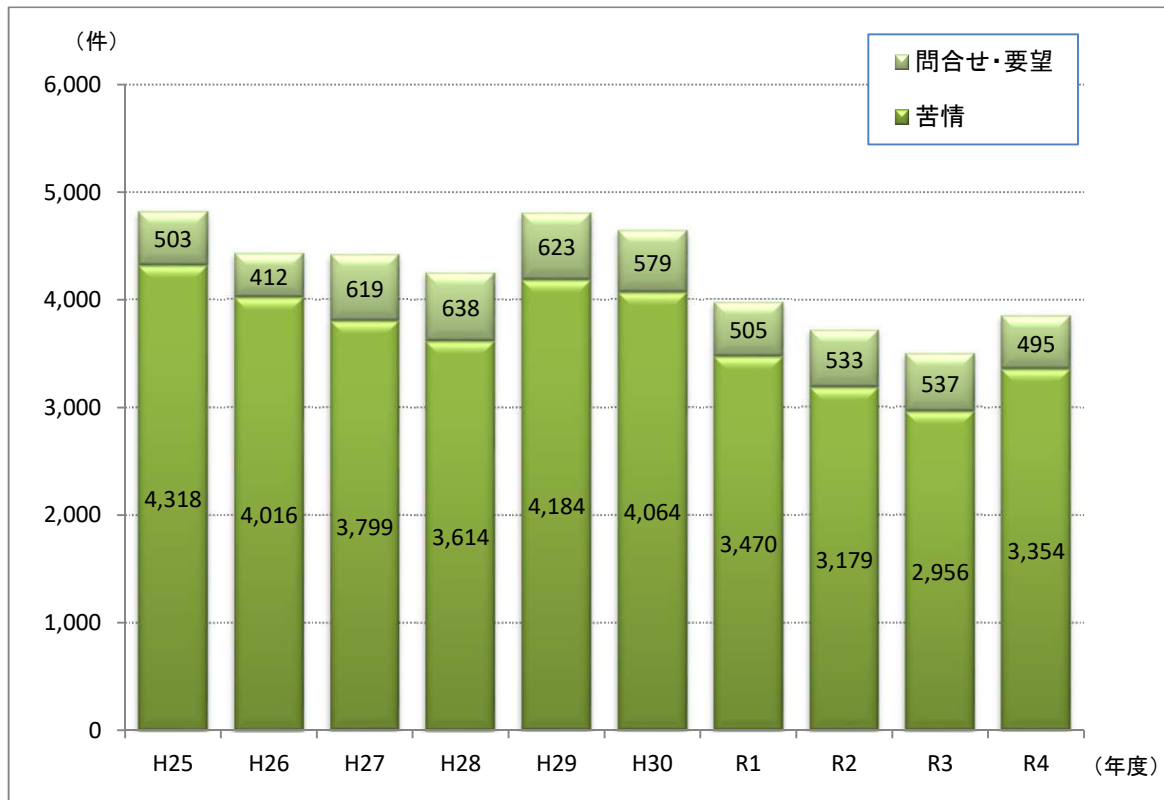
(令和3年度)

順位	分類	件数
1	商品一般	299
2	融資サービス	198
3	化粧品	195
4	役務その他	160
5	相談その他	140
6	集合住宅	128
7	自動車	123
8	娯楽等情報配信サービス	119
9	健康食品	105
10	戸建住宅	98

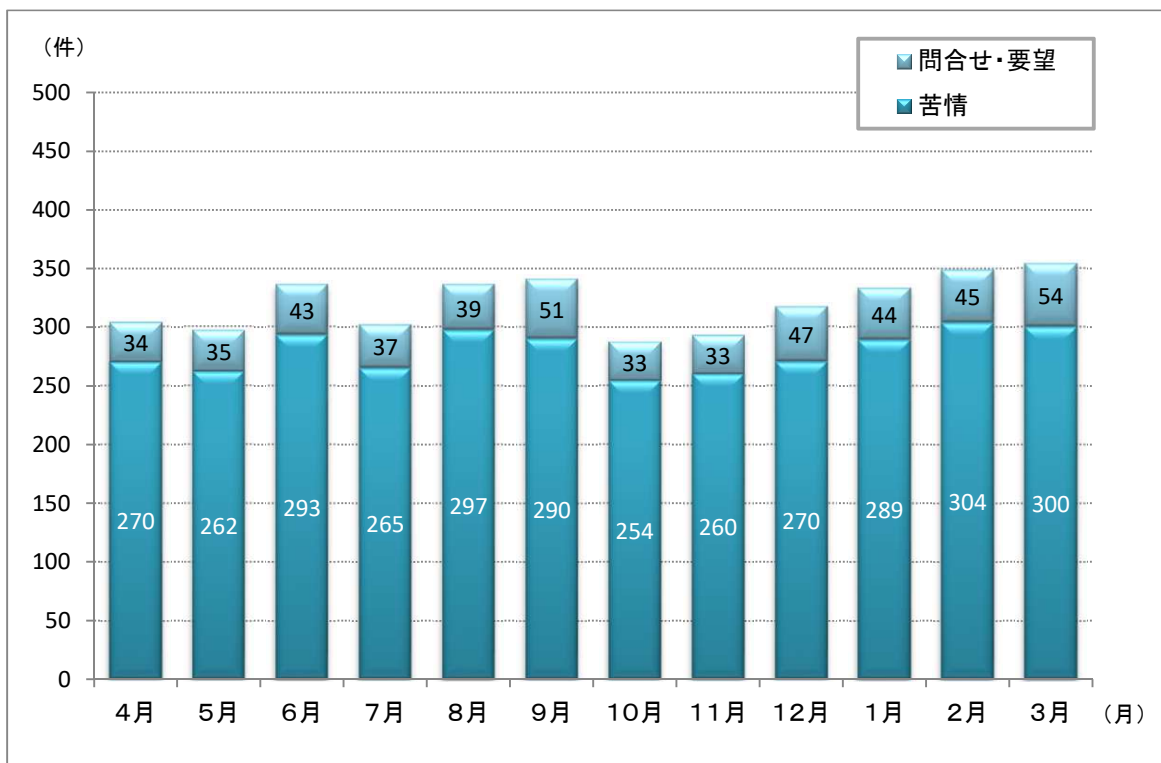
(令和4年度)

順位	分類	件数
1	商品一般	355
2	化粧品	312
3	役務その他	207
4	相談その他	196
5	融資サービス	171
6	集合住宅	139
7	自動車	131
8	健康食品	122
9	戸建住宅	109
10	娯楽等情報配信サービス	102

## (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

		R4年度 相談件数	前年度 相談件数	前年度比 (%)
1	甲 府 市	715	657	108.8
2	富 士 吉 田 市	72	56	128.6
3	都 留 市	117	96	121.9
4	山 梨 市	173	167	103.6
5	大 月 市	86	115	74.8
6	韭 崎 市	155	155	100.0
7	南 ア ル プ ス 市	296	275	107.6
8	北 杜 市	314	282	111.3
9	甲 斐 市	384	324	118.5
10	笛 吹 市	354	305	116.1
11	上 野 原 市	71	57	124.6
12	甲 州 市	153	158	96.8
13	中 央 市	206	156	132.1
14	市 川 三 郷 町	81	77	105.2
15	早 川 町	9	3	300.0
16	身 延 町	49	49	100.0
17	南 部 町	28	22	127.3
18	富 士 川 町	61	64	95.3
19	昭 和 町	146	124	117.7
20	道 志 村	5	6	83.3
21	西 桂 町	5	8	62.5
22	忍 野 村	10	7	142.9
23	山 中 湖 村	15	14	107.1
24	鳴 沢 村	17	6	283.3
25	富 士 河 口 湖 町	49	46	106.5
26	小 菅 村	0	1	
27	丹 波 山 村	0	1	
28	市 町 村 不 明	211	203	103.9
29	県 外	67	59	113.6
合 計		3,849	3,493	110.2



## (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、不明・無関係を除くと通信販売が1,356件と最も多く、次に店舗購入が689件であった。

#### 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	不明・無関係	合計
R4年度	689	188	1,356	27	213	9	31	10	1,326	3,849
R3年度	714	226	1,164	61	179	8	25	7	1,109	3,493
前年度比(%)	96.5	83.2	116.5	44.3	119.0	112.5	124.0	142.9	119.6	110.2

### 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798件と最も多く、次いで50歳代が625件、60歳代が536件と50歳以上が全体の6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 (2.4%)	9	3	76	0	0	0	0	0	6	94
20歳代 (6.3%)	57	12	90	11	17	0	0	1	54	242
30歳代 (7.0%)	62	10	113	0	16	1	3	1	62	268
40歳代 (10.5%)	85	10	192	2	15	1	2	1	98	406
50歳代 (16.2%)	121	25	272	5	25	1	2	1	173	625
60歳代 (13.9%)	95	24	224	2	23	2	7	2	157	536
70歳以上 (20.7%)	130	61	247	4	57	0	15	1	283	798
不明 (22.9%)	130	43	142	3	60	4	2	3	493	880
合計	689	188	1,356	27	213	9	31	10	1,326	3,849

(※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 1,950件 (50.7%)
- ・「商品関連役務」に関するもの 336件 (8.7%)
- ・「役務」に関するもの 1,349件 (35.0%)
- ・「他の相談」 214件 (5.6%)

「商品大分類」の上位は

- ・「保健衛生品」 368件 (9.6%)
- ・「商品一般」 354件 (9.2%)
- ・「金融・保険サービス」 351件 (9.1%)

「内容別分類」の上位は

- ・「契約・解約」に関するもの 2,555件 (43.3%)
- ・「販売方法」に関するもの 1,583件 (26.8%)
- ・「価格・料金」に関するもの 460件 (7.8%)

※( )内は、内容別分類総数5,899件に占める割合

	商品大分類	R4	R3	前年度比(%)
商品	商品一般	354	298	118.8
	食料品	269	231	116.5
	住居品	156	158	98.7
	光熱水品	132	142	93.0
	被服品	172	169	101.8
	保健衛生品	368	288	127.8
	教養娯楽品	251	252	99.6
	車両・乗り物	127	127	100.0
	土地・建物・設備	106	70	151.4
	1,950	他の商品	15	10
商品 関連 役務	クリーニング	16	4	400.0
	レンタル・リース・貸借	154	140	110.0
	工事・建築・加工	117	97	120.6
	修理・補修	42	51	82.4
	336	管理・保管	7	11
役務	役務一般	40	36	111.1
	金融・保険サービス	351	362	97.0
	運輸・通信サービス	224	208	107.7
	教育サービス	5	13	38.5
	教養・娯楽サービス	276	279	98.9
	保健・福祉サービス	146	128	114.1
	他の役務	236	193	122.3
	1,349	内職・副業・ねずみ講	27	40
	他の行政サービス	44	29	151.7
	他の相談	214	157	136.3
	総件数	3,849	3,493	110.2

内容別分類	R4	R3	前年度比(%)
安全・衛生	129	136	95
品質・機能 役務品質	356	349	102
法規・基準	84	111	76
価格・料金	460	513	90
計量・量目	3	3	100
表示・広告	216	219	99
販売方法	1,583	1,771	89
契約・解約	2,555	2,595	99
接客対応	384	456	84
包装・容器	3	1	300
施設・設備	5	10	50
買物相談	35	23	152
生活知識	5	10	50
その他	81	67	121
総件数	5,899	6,264	94

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	他の教養・娯楽	23	理美容	22	商品一般	25
2	娯楽等情報配信サービス	12	集合住宅	19	自動車	22
3	健康食品	8	娯楽等情報配信サービス	19	集合住宅	18
4	化粧品	8	商品一般	16	化粧品	13
5	商品一般	5	融資サービス	14	融資サービス	13
6	紳士・婦人洋服	3	他の教養・娯楽	14	役務その他	13
7	音響・映像製品	3	内職・副業	13	教室・講座	12
8	理美容	3	自動車	12	紳士・婦人洋服	11
9	家具・寝具	2	化粧品	10	健康食品	10
10	電気	2	他の金融関連サービス	10	他の教養・娯楽	8

順位	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数
1	化粧品	45	化粧品	69	化粧品	80
2	商品一般	30	商品一般	42	商品一般	51
3	融資サービス	25	役務その他	37	娯楽等情報配信サービス	20
4	自動車	24	融資サービス	36	融資サービス	19
5	紳士・婦人洋服	19	相談その他	24	役務その他	18
6	戸建住宅	15	健康食品	23	戸建住宅	17
7	役務一般	14	紳士・婦人洋服	22	健康食品	16
8	健康食品	13	自動車	22	自動車	16
9	役務その他	13	集合住宅	22	インターネット通信サービス	15
10	インターネット通信サービス	12	戸建住宅	19	他の教養・娯楽	15

順位	70歳以上	件数
1	商品一般	105
2	化粧品	64
3	役務その他	53
4	健康食品	36
5	相談その他	29
6	電気	25
7	戸建住宅	22
8	娯楽等情報配信サービス	20
9	融資サービス	19
10	移動通信サービス	16

## 2 消費者啓発事業

### (1) 消費者啓発事業実施状況

#### ①年度別消費者啓発事業実施件数

名称	R2		R3		R4	
	回数	人数	回数	人数	回数	人数
出前講座総数	41	2,574	66	3,685	115	5,281
幼児児童生徒 高校生向け 若者向け 一般成人向け 高齢者向け 見守り活動 教員向け	30	2,178	34	2,509	36	1,763
					30	1,833
	6	273	13	744	15	898
			4	102	8	302
	1	20	9	220	13	243
	4	103	5	100	12	235
			1	10	1	7

#### ②消費者啓発事業別実施状況

講座名 月	出前講座														総合計	
	① 幼児児童生徒		② 高校生		③ 若者		④ 一般成人		⑤ 高齢者		⑥ 見守り活動		⑦ 教員向け		回数	人数
	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数	回数	人数		
4	2	37			1	140					2	82			5	259
5	2	100					3	198	1	24	2	29			8	351
6	1	49	3	66	3	158	1	5					1	7	9	285
7	3	328	2	314	1	3			2	35	2	16			10	696
8	1	88									1	15			2	103
9	2	172					1	4	4	60	1	6			8	242
10	4	114	4	314	1	9	1	14	1	10	1	18			12	479
11	4	232	2	120	3	420	1	41	1	21	2	58			13	892
12			7	385	3	109	1	40	2	48					13	582
1	6	181	4	63	1	11									11	255
2	8	394	6	519	2	48			1	15					17	976
3	3	68	2	52					1	30	1	11			7	161
合計	36	1,763	30	1,833	15	898	8	302	13	243	12	235	1	7	115	5,281

#### ③啓発資料等の発行、配布

「関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペーン」にてポスター、リーフレットの配布  
 高齢者(9月)、若者(1~3月)

#### ④啓発キャンペーンの実施

5月の「消費者月間」期間中、山梨中央銀行本店ロビーにて消費生活に関する展示  
 ヴァンフォーレ甲府ホームゲーム会場、イトーヨーカドー甲府昭和店にて啓発活動

#### ⑤事業者向け消費者志向経営セミナーの開催

令和4年9月7日(水)山梨県立大学飯田キャンパス及びオンライン配信にて「サステナブル・チャレンジ in Yamanashi」と題して、パネルディスカッションを開催

(2)出前講座内訳

①幼児児童生徒向け講座

回数	実施日	内容	開催団体の名称	受講者数
1	4月27日	知っておこう インターネットの正しい使い方？！	道志小学校	20
2	4月27日	その使い方 大丈夫？	道志小学校	17
3	5月31日	知っておこう インターネットの正しい使い方？！	大月東小学校	53
4	5月31日	知っておこう インターネットの正しい使い方？！	大月東小学校	47
5	6月30日	その使い方 大丈夫？	鳴沢小学校	49
6	7月12日	ネットとのつきあい方～中学生として考えてほしいこと～	山梨英和中学校	163
7	7月20日	知っておこう インターネットの正しい使い方？！	竜王北小学校	88
8	7月20日	その使い方 大丈夫？	竜王北小学校	77
9	8月1日	SDGsってなんだろう？～プラスチックゴミのぶんべつ～	城西福祉会6園	88
10	9月20日	SDGsってなんだろう？～ペットボトルリサイクル～	城西福祉会5園	96
11	9月26日	消費者トラブルにあわないために	山梨学院小学校	76
12	10月6日	SDGs私たちにできること	高根東小学校	42
13	10月20日	エネルギーのむだづかいをなくそう	中央市杉の子児童館	20
14	10月29日	知っておこう インターネットの正しい使い方？！	湯田小学校	25
15	10月29日	その使い方…大丈夫？！	湯田小学校	27
16	11月5日	知っておこう インターネットの正しい使い方？！	石和東小学校	135
17	11月11日	SDGsってなんだろう？～ペットボトルリサイクル～	かすがい東保育所	28
18	11月16日	SDGsってなんだろう？～プラスチックゴミ問題について考える～	甲斐市竜王ふれあい館	39
19	11月17日	SDGsってなんだろう？～プラスチックゴミはどこへいくの？～	甲斐市竜王ふれあい館	30
20	1月10日	上手に使うお金と物	すぎのこ児童館	31
21	1月17日	自立した消費者をめざして～中学生が知っておくべき消費者トラブル～	勝沼中学校	30
22	1月17日	自立した消費者をめざして～中学生が知っておくべき消費者トラブル～	勝沼中学校	31
23	1月20日	生活を支えるお金と物～お金と物の上手な使い方を考えよう～	大石小学校	8
24	1月23日	知っておこう インターネットの正しい使い方？！	高根東小学校	33
25	1月23日	その使い方…大丈夫？！	高根東小学校	48
26	2月1日	インターネットを安全に使うために	千塚小学校	143
27	2月7日	生活を支えるお金と物～お金と物の上手な使い方を考えよう～	竜王北小学校	26
28	2月7日	生活を支えるお金と物～お金と物の上手な使い方を考えよう～	竜王北小学校	26
29	2月7日	生活を支えるお金と物～お金と物の上手な使い方を考えよう～	竜王北小学校	26
30	2月8日	インターネットを安全に使うために～スマホやゲームの上手な使い方を考えよう～	竜王西小学校	95
31	2月9日	持続可能な社会に生きる～SDGsわたしたちにできること～	湯田小学校	29
32	2月14日	インターネットを安全に使うために	芦川小学校	11
33	2月24日	インターネットを安全に使うために	高根東小学校	38
34	3月1日	自立した消費者をめざして～中学生が知っておくべき消費者トラブル～	須玉中学校	38
35	3月28日	SDGsってなんだろう？～プラスチックゴミ問題について考える～	杉の子児童館	15
36	3月28日	SDGsってなんだろう？～プラスチックゴミはどこへいくの？～	杉の子児童館	15

②高校生向け講座

回数	実施日	内容	開催団体の名称	受講者数
1	6月22日	ネット依存の恐怖！？	中央高等学校	21
2	6月22日	ネット依存の恐怖！？	中央高等学校	39
3	6月22日	ネット依存の恐怖！？	中央高等学校	6
4	7月7日	18歳で大人 何がどうなる？何に気をつける？	山梨高等学校	18
5	7月8日	あなたも今日からインターネットの達人	山梨英和高等学校	296
6	10月12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～	上野原高等学校	22
7	10月14日	SNSに潜む危険～ネット社会に潜むモラル～	甲府東高等学校	248
8	10月17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～	上野原高等学校	22
9	10月17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～	上野原高等学校	22
10	11月11日	SNSを上手に使いこなしていますか？	甲斐清和高等学校通信制	60
11	11月11日	消費者市民社会をめざして～日々の消費生活を見つめることからはじめよう～	甲斐清和高等学校通信制	60
12	12月13日	若者が知っておくべき消費者トラブル～賢い消費者になれるかな？～	北杜高等学校	26
13	12月13日	若者が知っておくべき消費者トラブル～賢い消費者になれるかな？～	北杜高等学校	28
14	12月13日	若者が知っておくべき消費者トラブル～賢い消費者になれるかな？～	北杜高等学校	26
15	12月14日	自立した消費者をめざして～成人になると何が変わる？～	中央高等学校	20
16	12月14日	自立した消費者をめざして～成人になると何が変わる？～	中央高等学校	38
17	12月14日	自立した消費者をめざして～成人になると何が変わる？～	中央高等学校	6
18	12月21日	高校生とネットトラブル～ネット社会に求められるモラル～	韭崎高等学校	241
19	1月16日	高齢者に多い消費者トラブル～見守りの大切さ～	北杜高等学校	21
20	1月19日	若者が知っておくべき消費者トラブル～賢い消費者になれるかな？～	山梨高等学校	30
21	1月26日	消費者トラブルに遭わないために	星槎国際高等学校	6
22	1月26日	SDGs 未来のために私たちができること	星槎国際高等学校	6
23	2月2日	かしこい消費者になるために～若者が知っておくべき消費者トラブル～	ふじざくら支援学校高等部	12
24	2月8日	巣立つ君へ～若者が知っておくべき消費者トラブル～	都留高等学校	150
25	2月15日	巣立つ君へ～若者が知っておくべき消費者トラブル～	中央高等校	75
26	2月22日	巣立つ君へ～若者が知っておくべき消費者トラブル～	甲府第一高等学校	256
27	2月27日	消費者トラブルに遭わないために	星槎国際高等学校	13
28	2月27日	SDGs 未来のために私たちができること	星槎国際高等学校	13
29	3月9日	賢い消費者になるために～高校生が知っておくべき消費者トラブル～	高等支援学校桃花台学園	36
30	3月13日	賢い消費者になるために～高校生が知っておくべき消費者トラブル～	わかば支援学校高等部	16

③若者向け講座

回数	実施日	内容	開催団体の名称	受講者数
1	4月6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～	健康科学大学	140
2	6月10日	山梨県県民生活センターの取組と若者の消費者トラブル	山梨大学	32
3	6月21日	未来をつくるのは私たち～消費者教育について考えよう～	都留文科大学	68
4	6月21日	未来をつくるのは私たち～消費者教育について考えよう～	都留文科大学	58
5	7月1日	未来をつくるのは私たち～消費者教育について考えよう～	山梨大学	3
6	10月26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	9
7	11月2日	自立した消費者になるために～トラブル事例を中心に考えてみよう～	都留文科大学	10
8	11月10日	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～	山梨学院大学スポーツ科学部	190
9	11月24日	これだけは知っておきたい消費者行政の仕事 最近の消費者トラブル	山梨学院大学法学部	220
10	12月6日	未来をつくるのは私たち～消費者教育について考えよう～	都留文科大学	55
11	12月6日	未来をつくるのは私たち～消費者教育について考えよう～	都留文科大学	46
12	12月15日	社会連携型課題解決プロジェクト	山梨県立大学問題解決入門2	8
13	1月11日	未来をつくるのは私たち～消費者教育について考えよう～	都留文科大学	11
14	2月3日	若者に多い消費者トラブル	山梨県歯科衛生士専門学校	24
15	2月3日	若者に多い消費者トラブル	山梨県歯科衛生士専門学校	24

④一般成人向け講座

回数	実施日	内容	開催団体の名称	受講者数
1	5月2日	若者を取り巻く身近なトラブルから我が子を守るために	韮崎高校PTA	160
2	5月20日	消費者トラブルから 若者を守るために	富士川町 おひさま会	15
3	5月28日	かしこい消費者になるために	中央市・昭和町障がい者 相談支援センター	23
4	6月27日	知っておきたいお金のはなし	山梨県立就労支援センター	5
5	9月14日	ネットトラブル	山梨県立就労支援センター	4
6	10月13日	SDGs私たちにできること	山梨県退職現職女性教職員の会 甲府支部	14
7	11月29日	はじめてみましょう！エシカル消費	竜王生活学校	41
8	12月1日	巧妙複雑化する悪質商法の対処法を学ぶ	塩山生活学校	40

⑤高齢者向け講座

回数	実施日	内容	開催団体の名称	受講者数
1	5月27日	①くらしの安全 ②「食べること」から考えるSDGs ③安心して消費生活をおくるために	ことぶき勸学院中北教室	24
2	7月15日	①くらしの安全 ②「食べること」から考えるSDGs ③安心して消費生活をおくるために	ことぶき勸学院南都留教室	14
3	7月19日	消費者トラブルにあわないために…	元気ステーションあるつさ富士吉田	21
4	9月2日	①くらしの安全 ②「食べること」から考えるSDGs ③安心して消費生活をおくるために	ことぶき勸学院甲府B教室	16
5	9月9日	①くらしの安全 ②「食べること」から考えるSDGs ③安心して消費生活をおくるために	ことぶき勸学院甲府A教室	15
6	9月21日	悪質商法及び消費者トラブルの事例と対処法	中央市社会福祉協議会	7
7	9月30日	①くらしの安全 ②「食べること」から考えるSDGs ③安心して消費生活をおくるために	ことぶき勸学院峡南教室	22
8	10月18日	SDGs私たちにできること	蓬沢いきいきサロン	10
9	11月11日	①くらしの安全 ②「食べること」から考えるSDGs ③安心して消費生活をおくるために	ことぶき勸学院北都留教室	21
10	12月19日	消費者トラブルに遭わないために	南アルプス市社会福祉協議会 デイサービスセンターわかくさ	25
11	12月20日	消費者トラブルに遭わないために	南アルプス市社会福祉協議会 デイサービスセンターわかくさ	23
12	2月2日	消費者トラブルにあわないために	中央市役所長寿推進課地域包括支援	15
13	3月7日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	築地新居いきいきふれあいサロン	30

⑥見守り活動講座

回数	実施日	内容	開催団体の名称	受講者数
1	4月25日	あなたの気づきが被害を防ぐ～見守りの大切さ～	令和4・5年度山梨県消費生活協力員研修会	37
2	4月28日	相談窓口に着任！まず知っておこう	消費者安全確保推進会議	45
3	5月11日	消費者市民社会を目指して～日々の消費生活を見つめることからはじめよう～	甲州市	15
4	5月26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～	山梨市	14
5	7月14日	成年年齢引き下げに伴う消費者トラブルを防ぐために…	市川三郷町役場	5
6	7月21日	あなたの気づきが被害を防ぐ～見守りの大切さ～	笛吹市社会福祉協議会	11
7	8月30日	あなたの気づきが被害を防ぐ～見守りの大切さ～	山梨県県民生活センター	15
8	9月8日	高齢者に多い相談事例とその対処法	市川三郷町役場	6
9	10月24日	あなたの気づきが被害を防ぐ～見守りの大切さ～	南部町社会福祉協議会	18
10	11月10日	SDGs 未来のためにわたしたちができること	山梨県消費生活協力員研修	49
11	11月18日	消費者被害の対応について	南アルプス市社会福祉協議会	9
12	3月6日	高齢者のための地域の見守り	上野原市地域ケア会議 (認知症支援部会)	11

⑦教員向け講座

回数	実施日	内容	開催団体の名称	受講者数
1	6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～	甲府少年鑑別所	7



### 3 情報提供業務

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

No.	内 容
143 令和4年 春号	<ul style="list-style-type: none"> <li>・18歳から大人！</li> <li>・食の安全・安心の取り組み ・6月は食育月間、毎月19日は食育の日</li> <li>・消費生活協力員のご紹介 ・5月は「消費者月間」です！</li> </ul>
144 令和4年 夏号	<ul style="list-style-type: none"> <li>・9月は食の安全・安心推進月間です ・生しいたけの原産地表示が変わります</li> <li>・突然訪問してきた業者に注意！ ・ご利用ください「出前講座」</li> <li>・気を付けよう！ 要注意事例 ・食品ロスをなくそう！</li> </ul>
145 令和5年 冬号	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食の伝承マイスターの紹介</li> <li>・山梨県金融広報委員会「知るぼると」とは</li> <li>・令和5年4月1日から新たな遺伝子組み換え表示制度が変わります。</li> </ul>
金融広報特集号 令和4年 金融広報特集号	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知るぼると山梨(山梨県金融広報委員会)とは</li> <li>・マネビタ～人生を豊かにするお金の知恵～開講中 ・「借金問題」でお困りの方へ</li> <li>・金融トラブルにご注意ください！</li> </ul>

#### (2)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  
 ・山梨放送、テレビ山梨 各208回

#### (3)SNS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、LINE 各61回

#### (4)メールマガジンによる情報提供

市町村や山梨県消費生活協力員の相互の情報交換資料の提供  
 ・30回

#### (5) 展示による情報提供

・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	資料提供（各種パンフレット・リーフレット・チラシなど）

#### (6) 消費生活相談等の情報提供

・報道機関 34回 ・事業者 41回

### 4 商品の試験、検査

・実施なし

### 5 公益通報者保護法の外部通報相談窓口

・3件

### 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

## 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 1. 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)223-1366

県民生活相談 TEL (055)223-1471

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