

県民生活センター業務概要

令和 6 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6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5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	22
	⑤高齢者向け講座	22
	⑥見守り活動講座	23
	⑦教員向け講座	23
	3 情報提供業務	24
	4 商品の試験検査	25
	5 公益通報者保護法の外部通報相談窓口	25
	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

・出前講座の実施(消費者教育)

・啓発キャンペーンの実施

(4) 情報提供業務

・情報誌の発行、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

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)

II 令和6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、参加者に応じた講座を実施する。

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の推進など、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	学生及び担当教員等	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）にあわせ、街頭キャンペーンや啓発を実施する。

(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) 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。

(3) SNS による情報発信

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

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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) 注意喚起ほか

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5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	R3	6				1	1	1		1		2		
	R4	7	2	1					1	1			2	
	R5	3				1			1		1			
行政相談	R3	11	1		2	1		3	1		1			2
	R4	10			1	2	1		2	1	1	1	1	
	R5	11		1	2	2	2		1	1	1			1
法律相談	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
	R5	1,067	104	97	107	89	90	98	92	87	75	67	85	76
交通事故相談	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
	R5	113	4	8	7	10	9	15	9	14	10	10	11	6
内職相談	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
	R5	99	8	15	9	9	4	9	7	8	6	11	7	6
労働相談	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
	R5	108	4	5	8	12	10	9	7	10	10	4	15	14
消費生活相談	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
	R5	3,625	320	336	327	270	290	293	328	330	271	265	286	309
合計	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
	R5	5,026	440	462	460	393	405	424	445	450	374	357	404	412

【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5年度の取扱件数：14件

(内訳) 苦情3件(前年度より4件減)、相談11件(前年度より1件増)

○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5年度の相談件数：1,067件(前年度より111件増)

(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5年度の相談件数：113件(前年度より47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5年度の相談件数：99件(前年度より2件増)

(内訳) 求職98件、求人1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5年度の相談件数：108件(前年度より2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	R4年度	R5年度	前年度比(%)
行政苦情	7	3	42.9
行政相談	10	11	110.0
法律相談	956	1,067	111.6
交通事故相談	66	113	171.2
内職相談	97	99	102.1
労働相談	110	108	98.2
合計	1,246	1,401	112.4

(2) 市郡別相談件数

上段:() 移動県民相談件数で内数

中段:() 地方相談室件数で内数

下段:合計(本所+地方+移動県民相談)

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	計
	行政苦情		1		1					1										
行政相談	4				1			4							1		1			11
法律相談		(1)	(2)														(5)			(8)
	(1)	(3)	(9)		(1)	(1)	(2)	(9)			(2)		(1)		(1)		(14)		(9)	(53)
	250	15	19	32	14	31	120	111	132	107	14	28	44	24	18	25	28		55	1,067
交通事故相談					(1)					(1)										
	32	1	1	4	1	2	15	4	11	15		3	5			2	6		11	(6)
内職相談		(7)	(15)		(9)						(2)						(2)			(35)
	24	7	17	3	10	4	4	1	5	6	2	1	6	1	1	4	2		1	99
労働相談		(1)																		(1)
	17	5		4		5	13	3	13	8		2	2	3	2	3	3		25	108
計		(1)	(2)														(5)			(8)
	(1)	(11)	(24)		(11)	(1)	(2)	(9)		(1)	(4)		(1)		(1)		(19)		(10)	(95)
	327	29	37	44	26	42	152	123	162	136	16	34	57	28	22	34	40		92	1401

(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	3			3		1				2				3	
	行政相談	11	2	7	2		3	1				4		3	8	3
	計	14	2	7	5		4	1			2	4		3	11	3
4月	行政苦情															
	行政相談															
	計															
5月	行政苦情															
	行政相談	1			1								1	1		
	計	1			1								1	1		
6月	行政苦情															
	行政相談	2		2			2								1	1
	計	2		2			2								1	1
7月	行政苦情	1			1		1								1	
	行政相談	2		2							1		1	2		
	計	3		2	1		1				1		1	3		
8月	行政苦情															
	行政相談	2		1	1						1		1	1	1	1
	計	2		1	1						1		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	1		1							1				1	
	計	2		1	1						1	1			2	
11月	行政苦情															
	行政相談	1	1				1								1	
	計	1	1				1								1	
12月	行政苦情	1			1						1				1	
	行政相談	1		1							1		1		1	
	計	2		1	1						1	1			2	
1月	行政苦情															
	行政相談															
	計															
2月	行政苦情															
	行政相談															
	計															
3月	行政苦情															
	行政相談	1	1					1								1
	計	1	1					1								1

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	1,067	85	982	227	319	138	84	21	33	54	19	172
うち地方相談室	53	15	38	3	6	7	9	3	2	1	2	20
4	104	4	100	18	27	10	9	2	4	4		30
うち地方相談室	2		2									2
5	97	9	88	21	25	12	7	2	2	8	2	18
うち地方相談室	4		4			1					1	2
6	107	10	97	23	38	16	2	1	8	4		15
うち地方相談室	5	2	3			1	1		1	1		1
7	89	3	86	25	28	13	5	1	1	4	3	9
うち地方相談室	4		4		1							3
8	90	4	86	16	24	14	5		2	8	4	17
うち地方相談室	1		1									1
9	98	13	85	18	29	18	11	2	1	2	1	16
うち地方相談室	17	9	8	1	2	3	5	2	1			3
10	92	10	82	19	21	14	6	1	1	12	2	16
うち地方相談室	2		2				1					1
11	87	10	77	18	22	9	8	5	4	4		17
うち地方相談室	4	2	2	1	2							1
12	75	7	68	17	23	5	11	1	5		2	11
うち地方相談室	2	1	1									2
1	67	5	62	13	32	3	4	3	2		2	8
うち地方相談室	2	1	1					1				1
2	85	5	80	24	20	12	10	2	1	5	1	10
うち地方相談室	7		7	1	1	1	2					2
3	76	5	71	15	30	12	6	1	2	3	2	5
うち地方相談室	3		3			1					1	1

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	271	51	14	11	18	9	22	63	63	20	143	128
4	23	2	2	1	3		1	4	9	1	15	8
5	25	1	1	1	2	2	3	4	6	5	11	14
6	15	4		1				5	5		10	5
7	24	4	2	2	2	3	1	5	4	1	14	10
8	22	8	1	1		1	1	5	4	1	10	12
9	19	2	1	2	1		3	6	4		8	11
10	27	4	3	1	1		2	7	8	1	15	12
11	30	3	1	1	2	2	4	6	7	4	16	14
12	29	5	2		4		3	6	6	3	10	19
1	14	5				1	3	4		1	8	6
2	24	9	1		2			5	5	2	15	9
3	19	4		1	1		1	6	5	1	11	8

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
総数	113	14	99		18	18	9		3			5		60	12	86	27	2	70	41
うち地方相談室	6	1	5		1	2	1							2		5	1	1	2	3
4	4		4			2								2		3	1		1	3
うち地方相談室																				
5	8	1	7		1		1		1					5	1	5	3		5	3
うち地方相談室																				
6	7		7		2	1	2							2		6	1		4	3
うち地方相談室																				
7	10	2	8		2	1						1		6	1	3	7		5	5
うち地方相談室																				
8	9	1	8		3	2	1							3	1	9			6	3
うち地方相談室																				
9	15	2	13		1	2	1							11	2	10	5		6	9
うち地方相談室																				
10	9	1	8			2	2		1			2		2		8	1	1	5	3
うち地方相談室																				
11	14	3	11		2	2	1		1					8	1	10	4	1	11	2
うち地方相談室	1	1												1			1	1		
12	10	1	9		1	3								6	2	9	1		6	4
うち地方相談室	2		2			2										2				2
1	10	1	9		3	2						1		4	1	9	1		7	3
うち地方相談室	1		1		1											1			1	
2	11	1	10		3	1	1							6		9	2		8	3
うち地方相談室	2		2				1							1		2			1	1
3	6	1	5									1		5	3	5	1		6	
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	99	31	68	98	1	14	1	10	1	73
	うち地方相談室	35	6	29	35					35
4	8	2	6	8		1		2		5
	うち地方相談室	2		2	2					2
5	15	4	11	14	1	5		1		9
	うち地方相談室	3	1	2	3					3
6	9	4	5	9		1				8
	うち地方相談室	2		2	2					2
7	9	1	8	9		1	1			7
	うち地方相談室	4		4	4					4
8	4	2	2	4		1				3
	うち地方相談室	2	1	1	2					2
9	9	4	5	9		3		1		5
	うち地方相談室	3	1	2	3					3
10	7	2	5	7				3		4
	うち地方相談室	3		3	3					3
11	8	1	7	8		1		1		6
	うち地方相談室	4		4	4					4
12	6	1	5	6				1		5
	うち地方相談室	1		1	1					1
1	11	5	6	11					1	10
	うち地方相談室	4	1	3	4					4
2	7	2	5	7				1		6
	うち地方相談室	4	1	3	4					4
3	6	3	3	6		1				5
	うち地方相談室	3	1	2	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	108	16	92		55	5		9			39	6	14		3	14	2	1	4	4	17	2	41
	うち地方相談室	1	1		1								1										
4		4	1	3		2					2	1	1			1							1
	うち地方相談室																						
5		5		5		3					2								1				4
	うち地方相談室																						
6		8		8		6					2	1	2								1	1	3
	うち地方相談室																						
7		12		12		8	1				3		1		1	1				4	2		3
	うち地方相談室																						
8		10		10		5			2		3	1	1			1					3		4
	うち地方相談室																						
9		9	1	8		5			1		3		3			1							5
	うち地方相談室																						
10		7	2	5		4	1				2				1	1		1			2		2
	うち地方相談室																						
11		10	3	7		3	1		1		5		1		1	1	1		1		1		4
	うち地方相談室	1	1			1							1										
12		10	1	9		6			2		2				1						4	1	4
	うち地方相談室																						
1		4	2	2		1					3					2						1	1
	うち地方相談室																						
2		15	5	10		6	1		2		6	1	4			2	1		1		3		3
	うち地方相談室																						
3		14	1	13		6	1		1		6	2	1			3			1				7
	うち地方相談室																						

【消費生活相談】

消費生活相談状況

- 令和5年度の相談件数は、3,625件であり、前年度に対して94.2%と減少した。
- 相談内訳は、商品1,721件、役務1,719件、その他185件であった。
- 相談種別は、苦情3,095件、問合せ・要望は530件であった。
- 相談方法は、来所191件、電話3,367件、メール相談67件であった。

(1) 年度別相談状況

項目		年度	R3	R4	R5
総件数 (地方相談室件数)			3,493件	3,849件	3,625件
			(168件)	(170件)	(224件)
内訳	苦情		2,956件	3,354件	3,095件
	問合せ・要望		537件	495件	530件

①商品・役務別 相談件数

年度	商品		役務		その他		計	
R5年度	1,721件 (47.5%)		1,719件 (47.4%)		185件 (5.1%)		3,625件	
	苦情	1,541件	苦情	1,530件	苦情	24件	苦情	3,095件
	問・要	180件	問・要	189件	問・要	161件	問・要	530件
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
前年度比	88.3%		102.0%		86.4%		94.2%	

(注) ()内は構成比を表す

②相談の上位10分類

(令和4年度)

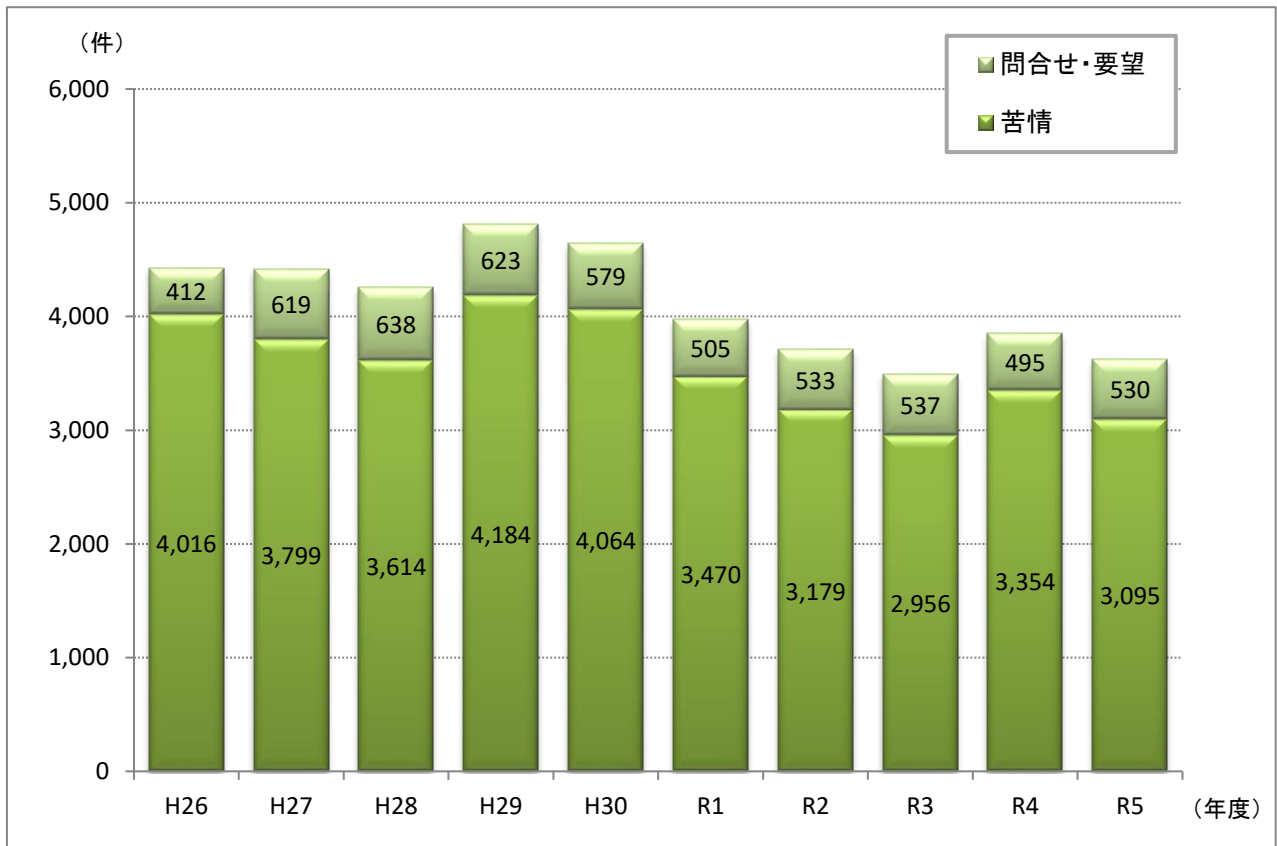
順位	分類	件数
1	商品一般	355
2	化粧品	312
3	役務その他	207
4	相談その他	196
5	融資サービス	171
6	集合住宅	139
7	自動車	131
8	健康食品	122
9	戸建住宅	109
10	娯楽等情報配信サービス	102

(令和5年度)

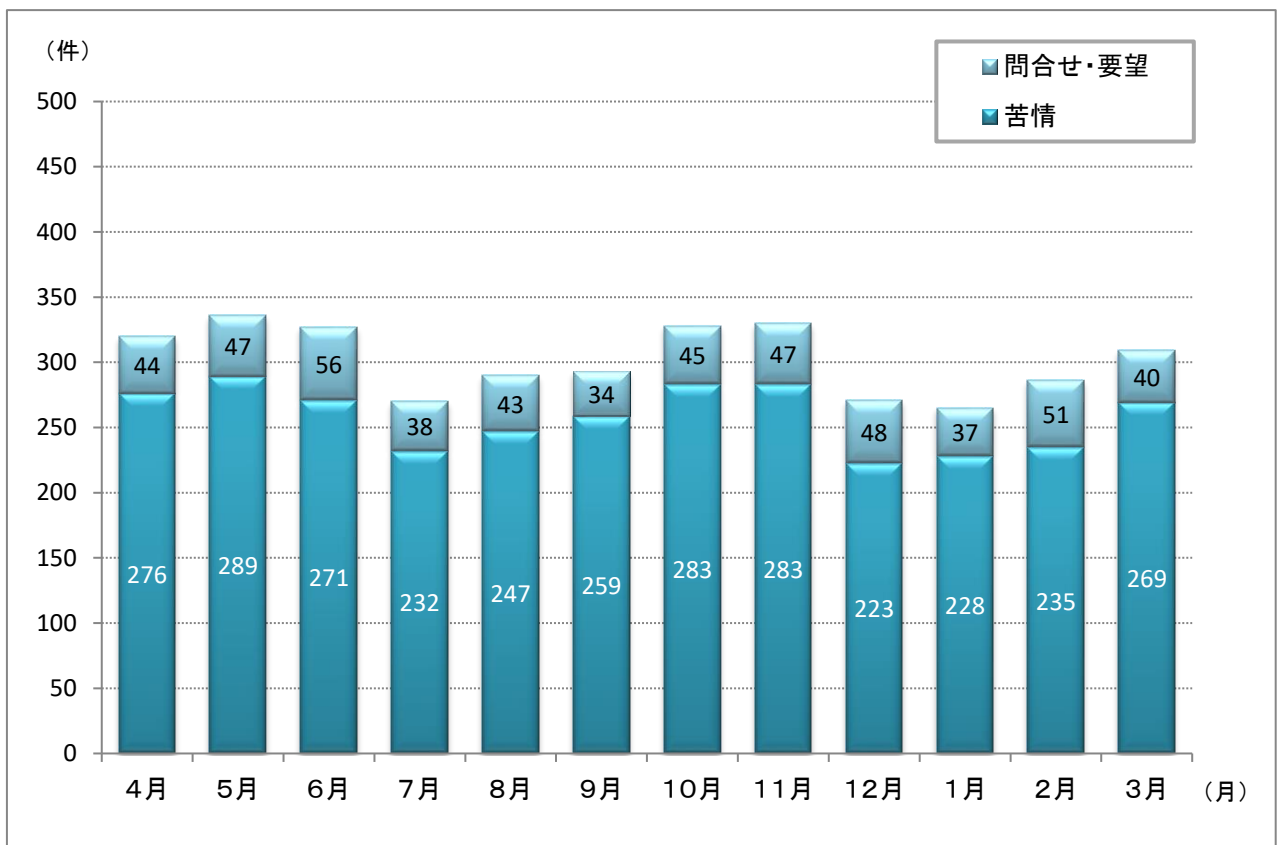
※順位は前年度と比較

順位	分類	件数
1 (→)	商品一般	398
2 (↑)	融資サービス	211
3 (↓)	化粧品	187
3 (→)	役務その他	187
5 (↓)	相談その他	173
6 (↑)	戸建住宅	147
7 (↓)	集合住宅	130
8 (↓)	自動車	129
9 (↓)	健康食品	111
10 (↑)	他の教養・娯楽	98

(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

		R5年度	R4年度	前年度比(%)
1	甲 府 市	742	715	103.8
2	富 士 吉 田 市	58	72	80.6
3	都 留 市	133	117	113.7
4	山 梨 市	139	173	80.3
5	大 月 市	115	86	133.7
6	韭 崎 市	131	155	84.5
7	南 ア ル プ ス 市	315	296	106.4
8	北 杜 市	293	314	93.3
9	甲 斐 市	322	384	83.9
10	笛 吹 市	255	354	72.0
11	上 野 原 市	97	71	136.6
12	甲 州 市	109	153	71.2
13	中 央 市	155	206	75.2
14	市 川 三 郷 町	81	81	100.0
15	早 川 町	6	9	66.7
16	身 延 町	50	49	102.0
17	南 部 町	26	28	92.9
18	富 士 川 町	87	61	142.6
19	昭 和 町	113	146	77.4
20	道 志 村	6	5	120.0
21	西 桂 町	9	5	180.0
22	忍 野 村	19	10	190.0
23	山 中 湖 村	11	15	73.3
24	鳴 沢 村	10	17	58.8
25	富 士 河 口 湖 町	69	49	140.8
26	小 菅 村	4	0	
27	丹 波 山 村	3	0	
28	市 町 村 不 明	202	211	95.7
29	県 外 ・ そ の 他	65	67	97.0
合 計		3,625	3,849	94.2

(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1,135件と最も多く、次に店舗購入が669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 (※1)	訪問購入	無店舗販売	不明・無関係 (※2)	合計
R5年度	669	221	1,135	23	208	6	44	23	1,296	3,625
R4年度	689	188	1,356	27	213	9	31	10	1,326	3,849
前年度比(%)	97.1	117.6	83.7	85.2	97.7	66.7	141.9	230.0	97.7	94.2

(※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) 不明・無関係は、他の販売購入形態に属さないもの、不明なもの

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894件と最も多く、次いで50歳代が553件、60歳代が518件と50歳以上が全体の7割を占めた。

■ 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。

販売購入形態と年代別相談件

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	訪問購入	無店舗販売	不明・無関係	合計
20歳未満 (1.6%)	7	2	42	0	0	0	0	1	6	58
20歳代 (6.1%)	62	6	78	6	14	1	0	2	52	221
30歳代 (6.2%)	50	7	75	2	7	0	1	4	77	223
40歳代 (9.4%)	68	13	117	3	18	2	0	3	118	342
50歳代 (15.3%)	103	21	226	5	23	1	6	1	167	553
60歳代 (14.3%)	102	38	206	0	26	1	6	1	138	518
70歳以上 (24.7%)	152	95	263	4	71	0	21	7	281	894
不明 (22.5%)	125	39	128	3	49	1	10	4	457	816
合計	669	221	1,135	23	208	6	44	23	1,296	3,625

(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 1,721件 (47.5%)
 ・「商品関連役務」に関するもの 379件 (10.5%)
 ・「役務」に関するもの 1,340件 (37.0%)
 ・「他の相談」 185件 (5.1%)

「商品大分類」の上位は
 ・「商品一般」 398件 (11.0%)
 ・「金融・保険サービス」 387件 (10.7%)
 ・「教養・娯楽サービス」 262件 (7.2%)

「内容別分類」の上位は
 ・「契約・解約」に関するもの 2,645件 (45.2%)
 ・「販売方法」に関するもの 1,533件 (26.2%)
 ・「接客対応」に関するもの 404件 (6.9%)
 ※()内は、内容別分類総数5,846件に占める割合

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。

商品大分類		R5	R4	前年度比(%)
商品	商品一般	398	354	112.4
	食料品	231	269	85.9
	住居品	129	156	82.7
	光熱水品	95	132	72.0
	被服品	153	172	89.0
	保健衛生品	235	368	63.9
	教養娯楽品	245	251	97.6
	車両・乗り物	114	127	89.8
	土地・建物・設備	111	106	104.7
	1,721	他の商品	10	15
商品 関連 役務	クリーニング	8	16	50.0
	レンタル・リース・貸借	175	154	113.6
	工事・建築・加工	132	117	112.8
	修理・補修	57	42	135.7
	379	管理・保管	7	7
役務	役務一般	35	40	87.5
	金融・保険サービス	387	351	110.3
	運輸・通信サービス	203	224	90.6
	教育サービス	7	5	140.0
	教養・娯楽サービス	262	276	94.9
	保健・福祉サービス	146	146	100.0
	他の役務	228	236	96.6
	1,340	内職・副業・ねずみ講	37	27
他の行政サービス	35	44	79.5	
他の相談		185	214	86.4
総件数		3,625	3,849	94.2

内容別分類	R5	R4	前年度比(%)
安全・衛生	118	129	91.5
品質・機能 役務品質	336	356	94.4
法規・基準	87	84	103.6
価格・料金	393	460	85.4
計量・量目	9	3	300.0
表示・広告	197	216	91.2
販売方法	1,533	1,583	96.8
契約・解約	2,645	2,555	103.5
接客対応	404	384	105.2
包装・容器	3	3	100.0
施設・設備	13	5	260.0
買物相談	31	35	88.6
生活知識	6	5	120.0
その他	71	81	87.7
総件数	5,846	5,899	99.1

(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	19	集合住宅	18	融資サービス	28
2	商品一般	4	融資サービス	18	商品一般	19
3	化粧品	4	自動車	16	自動車	14
4	書籍・印刷物	3	内職・副業	15	集合住宅	11
5	自動車	3	他の教養・娯楽	13	戸建住宅	10
6	履物	2	理美容	12	他の教養娯楽品	8
7	パソコン・パソコン関連用品	2	商品一般	11	役務その他	7
8	他の教養娯楽品	2	娯楽等情報配信サービス	9	玩具・遊具	6
9	観覧・鑑賞	2	役務その他	9	他の金融関連サービス	6
10	理美容	2	教室・講座	8	理美容	6

順位	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数
1	融資サービス	31	商品一般	67	商品一般	55
2	商品一般	22	化粧品	43	化粧品	54
3	戸建住宅	17	融資サービス	38	役務その他	30
4	化粧品	16	集合住宅	26	自動車	23
5	自動車	14	自動車	25	戸建住宅	20
6	役務一般	14	戸建住宅	24	相談その他	19
7	相談その他	14	健康食品	21	健康食品	16
8	集合住宅	11	相談その他	21	融資サービス	15
9	他の金融関連サービス	10	役務その他	18	他の金融関連サービス	15
10	他の教養・娯楽	10	他の教養娯楽品	17	移動通信サービス	11

順位	70歳以上	件数
1	商品一般	109
2	化粧品	55
3	役務その他	55
4	健康食品	52
5	戸建住宅	51
6	融資サービス	33
7	電気	25
8	移動通信サービス	25
9	相談その他	21
10	自動車	17

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

年度 名称		R3		R4		R5	
		回数	人数	回数	人数	回数	人数
出前講座総数		66	3,685	115	5,281	146	6,215
	幼児児童生徒	34	2,509	36	1,763	47	1,904
	高校生向け			30	1,833	31	1,754
	若者向け	13	744	15	898	21	1,611
	一般成人向け	4	102	8	302	4	103
	高齢者向け	9	220	13	243	32	630
	見守り活動	5	100	12	235	10	201
	教員向け	1	10	1	7	1	12

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	3	59			1	125			1	13					5	197
5					2	93			1	32	2	25			5	150
6	6	482	3	68	7	767			1	26					17	1,343
7	2	226	4	735					6	93	1	20			13	1,074
8	4	149							2	53	1	38			7	240
9	1	24	2	27	2	253	2	17	2	47	2	40	1	12	12	420
10	5	92	5	146	1	9			5	114					16	361
11	2	36			3	93			4	67	2	36			11	232
12	3	196	5	79	3	221			3	57	1	24			15	577
1	14	373	2	16	2	50			2	51					20	490
2	7	267	10	683			1	66	1	25	1	18			20	1,059
3							1	20	4	52					5	72
合計	47	1,904	31	1,754	21	1,611	4	103	32	630	10	201	1	12	146	6,215

③ 啓発キャンペーンの実施

● 消費者月間(5月)

イトーヨーカドー甲府昭和店での啓発活動、山梨中央銀行本店ロビーでのパネル展示、ヴァンフォーレ甲府ホームゲームにおけるオーロラビジョンでの啓発画像の放映など

● 高齢者及び若者における悪質商法被害防止のための活動(9月、1月)

特別電話相談の実施、ホームページ、SNS、消費生活協力員向けメールマガジンを活用した啓発活動

④ 事業者向け消費者志向経営セミナーの開催

令和5年11月30日(木)山梨県立文学館にて「サステナブルな社会へ」と題して、講演を開催

(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21日	SDGs わたしたちにできること	高根東小学校	31
2	4月24日	スマホ・インターネットを安全に使うために	道志小学校	15
3	4月24日	スマホ・インターネットを安全に使うために	道志小学校	13
4	6月13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	32
5	6月13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	55
6	6月14日	エネルギーのむだづかいをなくそう	豊富放課後児童クラブ	54
7	6月27日	スマホ・インターネットを安全に使うために	鳴沢小学校	92
8	6月28日	SDGs 未来のために私たちにできること	谷村第一小学校	69
9	6月29日	インターネットを正しく使うために	竜王北小学校	180
10	7月5日	中学生が知っておきたいネットトラブル～こんなに怖いSNS～	甲府南中学校	169
11	7月6日	インターネットを安全に使うために	高根東小学校	57
12	8月18日	SDGsってなんだろう？～プラスチックゴミはどこへいくの？～	相生幼稚園あいおいルーム	10
13	8月30日	ごみをわけよう！つりゲーム	初狩保育所	21
14	8月31日	インターネットを安全に使うために	葦崎北東小学校	57
15	8月31日	インターネットを安全に使うために	葦崎北東小学校	61
16	9月22日	ごみをわけよう！つりゲーム	忍草保育所	24
17	10月4日	エネルギーのむだづかいをなくそう	甲府市生涯学習課	19
18	10月13日	ごみをわけよう！つりゲーム	山梨学院幼稚園	17
19	10月13日	ごみをわけよう！つりゲーム	山梨学院幼稚園	18
20	10月13日	ごみをわけよう！つりゲーム	山梨学院幼稚園	18
21	10月24日	ごみをわけよう！つりゲーム	竜王西児童館	20
22	11月7日	ごみをわけよう！つりゲーム	石和あらかわ保育園	19
23	11月14日	インターネットを安全につかうために	相生幼稚園あいおいルーム	17
24	12月8日	中学生が知っておきたいネットトラブル	南部中学校	131
25	12月19日	インターネットを安全につかうために	相川小学校	52
26	12月22日	ごみをわけよう！つりゲーム	川口学園竜王幼稚園	13
27	1月10日	上手にお金と物～カレー作りゲームをしよう～	豊富放課後児童クラブ	23
28	1月11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	27
29	1月12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～	春日居小学校	26
30	1月12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～	春日居小学校	27
31	1月12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～	春日居小学校	27
32	1月16日	エネルギーのむだづかいをなくそう	甲府市生涯学習課	30
33	1月19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	27

34	1月19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	28
35	1月19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	28
36	1月23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	27
37	1月23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	27
38	1月24日	エネルギーのむだづかいをなくそう	甲府市生涯学習課	19
39	1月29日	持続可能な社会を生きる～SDGsわたしたちにできること～	春日居小学校	29
40	1月29日	持続可能な社会を生きる～SDGsわたしたちにできること～	春日居小学校	28
41	2月1日	持続可能な社会を生きる～SDGsわたしたちにできること～	小笠原小学校	53
42	2月2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～	甲府市立東小学校	54
43	2月5日	持続可能な消費生活～消費者被害の現状や背景を理解する～	若草中学校	35
44	2月5日	持続可能な消費生活～消費者被害の現状や背景を理解する～	若草中学校	35
45	2月8日	持続可能な消費生活～消費者被害の現状や背景を理解する～	若草中学校	35
46	2月14日	インターネットを安全に使うために	湯田小学校	19
47	2月15日	持続可能な消費生活～消費者被害の現状や背景を理解する～	若草中学校	36

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21日	インターネットを上手に使いこなしていますか？	中央高等学校	19
2	6月21日	インターネットを上手に使いこなしていますか？	中央高等学校	46
3	6月21日	インターネットを上手に使いこなしていますか？	中央高等学校	3
4	7月7日	SNSに潜む危険～ネット社会に求められるモラル～	甲府東高等学校	252
5	7月7日	成年年齢引き下げ2年目を迎えて～消費者トラブルの事例と対処法～	山梨高等学校	456
6	7月12日	SDGs未来のために私達ができること	身延山高等学校	15
7	7月19日	消費者トラブルにあわないために	山梨県立盲学校	12
8	9月1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？～	笛吹高等学校	15
9	9月8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～	あけぼの支援学校	12
10	10月20日	SNSに潜む危険～ネット社会に求められるモラル～	甲斐清和高等学校通信制	45
11	10月20日	はじめましょう！エシカル消費	甲斐清和高等学校通信制	45
12	10月30日	自立した消費者をめざして～若者を取り巻く身近なトラブル～	上野原高等学校	19
13	10月30日	自立した消費者をめざして～若者を取り巻く身近なトラブル～	上野原高等学校	19
14	10月30日	自立した消費者をめざして～若者を取り巻く身近なトラブル～	上野原高等学校	18
15	12月6日	自立した消費者になるために～成年年齢引き下げになるとどうなる？～	中央高等学校	17
16	12月6日	自立した消費者になるために～成年年齢引き下げになるとどうなる？～	中央高等学校	44
17	12月6日	自立した消費者になるために～成年年齢引き下げになるとどうなる？～	中央高等学校	2
18	12月14日	巣立つ君へ～大切なお金の上手な使い方～	わかば支援学校	8
19	12月14日	巣立つ君へ～大切なお金の上手な使い方～	わかば支援学校	8

20	1月18日	かしこ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～	ふじざくら支援学校	8
21	1月22日	はじめてみましょう！エシカル消費	甲府城西高等学校	8
22	2月6日	自立した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～	甲府昭和高等学校	39
23	2月6日	自立した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～	甲府昭和高等学校	38
24	2月6日	自立した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～	甲府昭和高等学校	39
25	2月7日	巣立つ君へ～若者が知っておくべき消費者トラブル～	笛吹高等学校	217
26	2月9日	自立した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～	甲府昭和高等学校	39
27	2月9日	自立した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～	甲府昭和高等学校	38
28	2月9日	自立した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～	甲府昭和高等学校	38
29	2月14日	巣立つ君へ～若者が知っておくべき消費者トラブル～	白根高等学校	110
30	2月21日	巣立つ君へ～若者が知っておくべき消費者トラブル～	塩山高等学校	89
31	2月26日	社会人になるために～知っておこう！若者に多い消費者トラブル～	高等支援学校桃花台学園	36

③若者講座

回数	実施日	内容	開催団体の名称	受講者数
1	4月7日	かしこい消費者になるために～若者をとりまく身近なトラブル～	健康科学大学	125
2	5月19日	山梨県の消費者行政と若者に多い消費者トラブル	山梨大学消費者教育論	32
3	5月26日	はじめてみませんか？エシカル消費	山梨大学国際理解と多文化共生	61
4	6月1日	山梨県の消費者行政と若者に多い消費者トラブル	山梨県立大学国際政策学部	36
5	6月7日	もしも消費者トラブルに遭ったら・・・どうする？	山梨学院大学スポーツ科学部	241
6	6月15日	もしも消費者トラブルに遭ったら・・・どうする？	山梨学院短期大学社会人講座	190
7	6月15日	SDGs 未来のために私たちにできること	山梨学院短期大学社会人講座	190
8	6月20日	未来を作るのは私たち～消費者教育について考えよう～	都留文科大学教養学部学校教育学科	57
9	6月20日	未来を作るのは私たち～消費者教育について考えよう～	都留文科大学教養学部学校教育学科	49
10	6月26日	知っておきたいお金の話	山梨県就業支援センター	4
11	9月13日	ネットトラブル	山梨県就業支援センター	3
12	9月28日	消費者トラブルにあわないために	山梨学院大学スポーツ科学部	250
13	10月25日	自立した消費者をめざして～若者を取り巻く身近なトラブル～	都留文科大学「消費者教育論」	9
14	11月1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「消費者教育論」	6
15	11月21日	未来を作るのは私たち～消費者教育について考えよう～	都留文科大学教養学部学校教育学科	46
16	11月21日	未来を作るのは私たち～消費者教育について考えよう～	都留文科大学教養学部学校教育学科	41
17	12月1日	これだけは知っておきたい！～消費者行政の仕事と最近の消費者トラブル～	山梨学院大学法学部	200
18	12月13日	未来を作るのは私たち～消費者教育について考えよう～	都留文科大学「消費者教育論」	7
19	12月21日	社会連携型課題解決プロジェクト	山梨県立大学国際政策学部	14
20	1月25日	若者に多い消費者トラブル～インターネットをきっかけとした事例～	歯科衛生専門学校	25
21	1月25日	若者に多い消費者トラブル～インターネットをきっかけとした事例～	歯科衛生専門学校	25

④一般成人講座

回数	実施日	内容	開催団体の名称	受講者数
1	9月11日	消費者トラブルにあわないために	小澤こころのクリニック	8
2	9月11日	消費者トラブルにあわないために	小澤こころのクリニック	9
3	2月29日	はじめてみましょう！エシカル消費	富士河口湖町社会福祉協議会	66
4	3月21日	はじめてみましょう！エシカル消費	中村下区	20

⑤高齢者講座

回数	実施日	内容	開催団体の名称	受講者数
1	4月26日	消費者トラブルに遭わないために	鏡中條上村ふれあいサロン	13
2	5月23日	①安心して消費生活を送るために②減らそう！食品ロス③くらしの安全	ことぶき勸学院中北教室	32
3	6月22日	消費者トラブルに遭わないために	甲斐市女性団体連絡会	26
4	7月3日	安心して消費生活を送るために	蓬沢いきいきサロン	6
5	7月3日	くらしの安全	蓬沢いきいきサロン	6
6	7月10日	①安心して消費生活を送るために②減らそう！食品ロス③くらしの安全	ことぶき勸学院北都留教室	19
7	7月14日	安心して消費生活を送るために	大月真木高齢者学級	35
8	7月18日	①安心して消費生活を送るために②減らそう！食品ロス③くらしの安全	ことぶき勸学院南都留教室	8
9	7月20日	消費者トラブルにあわないために	いきいきサロンあさひ	19
10	8月9日	消費者トラブルにあわないために	牧平高齢者サロン「せせらぎ」	18
11	8月29日	①安心して消費生活を送るために②減らそう！食品ロス③くらしの安全	ことぶき勸学院甲府A教室	35
12	9月5日	①安心して消費生活を送るために②減らそう！食品ロス③くらしの安全	ことぶき勸学院甲府B教室	35
13	9月26日	消費者トラブルにあわないために	びやがいけいきいきサロン	12
14	10月3日	①安心して消費生活を送るために②減らそう！食品ロス③くらしの安全	ことぶき勸学院峡南教室	29
15	10月11日	最近の消費者トラブルの事例と対処法	下宮地つどいの家	30
16	10月16日	最近の消費者トラブルとその事例と対処法	寺部いきいきサロン	24
17	10月18日	悪質商法に気をつけて	いきいきサロン上東会	15
18	10月26日	消費者トラブルにあわないために	百々元気クラブ	16
19	11月10日	消費者トラブルにあわないために	桃の丘地域支え合い協議会	13
20	11月13日	悪質商法に気をつけて	南アルプス市まめちゃん	17
21	11月15日	最近の消費者トラブルとその事例と対処法	南アルプス市やまびこの会	14
22	11月28日	消費者トラブルにあわないために	甲斐市さくらんぼの会	23
23	12月5日	悪質商法に気をつけて	ふれあいサロン6区	17
24	12月12日	消費者トラブルにあわないために	徳永ふれあいサロン	15
25	12月18日	悪質商法に気をつけて	南部町成島区いきいきサロン会	25
26	1月26日	消費者トラブルにあわないために	高家区公民館婦人部	25
27	1月31日	消費者トラブルにあわないために	八幡新田一区ふれあいサロン	26

28	2月28日	はじめてみましょう！エシカル消費	山梨市社会福祉協議会	25
29	3月5日	消費者トラブルにあわないために	南アルプス市さくらんぼ会	13
30	3月11日	SDGsわたしたちにできること～減らそう！食品ロス～	サロン衣の会	15
31	3月14日	消費者トラブルにあわないために	山寺ふれあいサロンあじさい	16
32	3月15日	消費者トラブルにあわないために	ぬくもり団地シルバーハウジング	8

⑥見守り関係者講座

回数	実施日	内容	開催団体の名称	受講者数
1	5月1日	高齢者に多い消費者トラブル～見守りの大切さ～	甲州市市民課	14
2	5月29日	高齢者に多い消費者トラブル～見守りの大切さ～	山梨市商工労政課	11
3	7月24日	高齢者のための地域の見守り	南アルプス市役所市民活動支援課	20
4	8月23日	高齢者や障がいを持つ方のための地域の見守り	北杜市須玉地区民生委員 児童委員協議会	38
5	9月12日	高齢者のための地域の見守り	山梨県県民生活センター	20
6	9月20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	20
7	11月10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	14
8	11月15日	高齢者が消費者トラブルにあわないために	上野原市長寿介護課	22
9	12月13日	消費者被害にあわないために	都留地区行政相談委員協議会	24
10	2月21日	消費生活研修会「日頃の活動方法や悩みを共有し、今後の活動に生かす」	南アルプス市役所市民活動支援課	18

⑦教職員研修

回数	実施日	内容	開催団体の名称	受講者数
1	9月27日	「持続可能な消費生活」の授業における教材の紹介	中巨摩教育協議会家庭科部会	12

3 情報提供業務

(1)消費生活情報誌「かいじ号」年3回発行(県民生活安全課・県民生活センター作成)

No.	内 容
146 令和5年春号	・訪問販売業者への行政処分について ・5月は「消費者月間」です！ ・くるみのアレルギー表示が義務になりました
147 令和5年秋号	・「自立した消費者になろうクイズ」に挑戦！！ ・「やまなしの郷土食」クイズBOOKを作りました！ ・食品ロスをなくそう！やまなし食ロス3ゼロ運動に取り組みましょう！ ・山梨県金融広報委員会「知るぼると山梨」 ・講師を派遣します(金融広報アドバイザー)
148 令和6年冬号	・初めての一人暮らしのあなたに送るおめでとう(消費者トラブル紹介) ・「食の伝承マイスター」の紹介 ・その香り 困っている人もいます

(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

・X、Facebook、LINE 各52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 16回 ・事業者 44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

- ・4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(PIONET)・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