

実施:★民生生活センター ☆一部県民生活センター
 特財:▼活性化交付金 ▼金融広報

1 消費者行政の総合調整

- ① 消費生活審議会(消費者教育推進地域協議会)
 第7期 委員18名 任期:H29.4.23~H31.4.22
- ② 消費生活紛争処理委員会の開催
 第21期 委員9名 任期:H29.5.31~H31.5.30
- ③ 消費者の安全・安心を守る連絡会議の開催
 構成:弁護士会・司法書士会・県警・県民生活センター
- ④ 山梨県消費者行政推進会議の開催
 庁内27関係所属 2関係機関(オブザーバー)
- ⑤ 市町村及び関係各省庁、国民生活センターとの連携
 都道府県消費者行政担当課長会議
 市町村消費者行政担当課長・担当者会議
 (新)山梨県消費者安全確保推進会議(H29~)
 国民生活センター研修参加
- ⑥ 消費者行政活性化推進事業(H27~)
 ※消費者行政活性化基金事業(精算)
 ※地方消費者行政推進交付金
 - ・消費生活相談員等レベルアップ事業
 - ・消費生活相談体制整備事業
 - ・地域における消費者問題解決力の強化に関する事業
 (新)消費生活協力団体育成事業
 (新)事業者向け消費者志向経営・景品表示法研修会
 大学と連携した消費者啓発講座
 - ・消費者行政推進交付金等市町村事業費補助金

2 苦情処理・被害者救済

- ・消費生活紛争処理委員会による消費者トラブルのあっせん・調停及び消費者訴訟への支援
- ・県民生活センターによる消費生活相談、苦情相談処理
 消費生活相談員 10名 (本所8、地方相談室2)
 消費生活アドバイザー(弁護士)相談

3 消費者教育、消費者啓発、消費者被害防止のための見守り活動等

- ・テレビスポット「くらしの情報」(日曜・祝日を除く毎晩、民放2局で放映) ★
- ・消費生活情報誌「かいじ号」発行(年3回17,000部発行)★+金融広報特集号(年1回)▽
- ・啓発資料の作成 (若者・高齢者向けリーフレット)
- ・出前講座の開催(児童生徒講座・若者講座・高齢者講座・見守り関係者講座・一般成人講座・教員研
- ・消費生活協力員の委嘱(85名:全市町村に配置 任期2年:H28~29年度)★
- ・消費生活地域講座の委託 ▼
- ・消費者月間 (街頭キャンペーン・パネル展・資料展)★
- ・金融広報委員会活動の推進
- ・大学と連携した消費者啓発事業 (県内7大学 12講座)
- ・(新)消費生活協力団体の委嘱(5団体:県内金融機関 任期2年:H29~30年度)
- ・(新)事業者向け研修会(消費者志向経営・景品表示法研修)★

4 消費者団体の育成指導

- ① 団体活動に対する助成・支援
 ・山梨県消費者団体活動事業費補助金
 補助先:消費者啓発活動推進協議会
 (構成団体) ・山梨県連合婦人会 ・山梨県消費生活研究会連絡協議会
 ・山梨県生活学校連絡会 ・山梨県生活協同組合連合会
 ・あしたの山梨を創る生活運動協会
- ② 消費生活協同組合法に基づく監督・指導
 ・活動中の単位生協8(地域3、職域5)、連合会1
 ・生活協同組合の指導検査の実施(年2~3箇所)

5 消費者取引等の適正化に関する指導・啓発

- ① 公正自由な競争の確保と契約の適正化
 ・景品表示法に基づく監視・指導★
 ・不当な取引行為の防止★
 特定商取引法、消費生活条例等に基づく事業者への行政指導等★
 ・割賦販売法に基づく立入検査
 ・消費者契約法の適正な運用★
- ② 製品安全の確保と規格・表示の適正化
 ・消費生活条例に基づく監視・指導★
 ・家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法に基づく立ち入り検査等の指導
 ・商品テストの実施(依頼行外委託) ★

平成29年度 消費者行政予算の概要

単位:千円

項目	概要	特定財源	県費	計	
消費者行政費	消費者行政総合調整費	50,330	2,837	53,167	
	經常経費		1,898	1,898	
	1 消費生活審議会の開催	開催回数1回		227	227
	2 消費生活紛争処理委員会の開催	開催回数1回		115	115
	3 訴訟費用貸付金			500	500
	4 各種法令の執行業務その他	研修旅費		97	97
	5 消費者行政活性化推進事業費		50,330	0	50,330
	消費者生活相談事業費		0	552	552
	1 消費生活協力員の業務費	85名(うち公募16名)		552	552
	消費者団体活動促進費		0	600	600
	1 消費者団体活動事業費補助金	補助先:消費者啓発活動推進協議会 (構成) ・連合婦人会 ・消費生活研究会連絡協議会 ・生活学校連絡会 ・生活協同組合連合会 ・あしたの山梨を創る生活運動協会		600	600
	消費者啓発事業費		1,632	0	1,632
	經常経費		120	0	120
	1 消費生活地域講座委託		600	0	600
	2 消費生活情報誌「かいじ号」の発行	金融広報特集号等	370	0	370
3 啓発リーフレット	小中学生向け7,500部	520	0	520	
4 特別旅費		22	0	22	
県民生活センター費	センター運営管理費		0	32,612	32,612
	經常経費		4,827	4,827	
	1 苦情相談処理	相談員数:10名(センター8名、地方相談室2名)		18,107	18,107
	2 法律相談(2コマ*弁護士2人*4回*12月 延べ192回分)			1,037	1,037
	3 「くらしの豆知識」130部			43	43
	4 テレビスポット「くらしの情報」放映	YBS UTY 各267回		8,336	8,336
	5 消費生活情報誌「かいじ号」の発行			229	229
6 商品テスト委託料			33	33	
計		51,962	36,601	88,563	

【参考】基金事業及び交付金事業実績年度別集計表（単位：千円）

事業名	H21 決算	H22 決算	H23 決算	H24 決算	計
消費生活センター機能強化事業	4,331	2,961	1,976	5,025	14,293
消費生活相談員等レベルアップ事業	154	237	219	505	1,115
消費生活相談員養成事業		9,912			9,912
消費生活相談窓口高度化事業	210	504	252	254	1,220
一元的相談窓口緊急整備事業		3,381	3,967	4,058	11,406
消費者教育・啓発活性化事業	15,192	11,104	5,367	10,602	42,265
消費者行政活性化オリジナル事業	4,451	1,984	2,950	1,220	10,605
食品表示・安全機能強化事業	1,826	1,890	434	3,865	8,015
市町村消費者行政活性化事業費補助金事業	15,305	12,871	48,419	31,670	108,265
計	41,469	44,844	63,584	57,199	207,096

事業名	H25決算	H26決算	H27決算	H28決算	H29予算
消費生活相談機能整備・強化事業					
消費生活相談員養成事業	—	—	—	11,503	—
消費生活相談員等レベルアップ事業	983	260	457	412	749
消費生活相談員体制整備事業	4,022	4,003	4,387	4,383	4,404
地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業	13,686	4,056	4,107	3,898	6,920
市町村消費者行政活性化事業費補助金事業	25,909	23,016	21,585	24,566	38,257
計	44,600	31,335	30,536	44,762	50,330

基金事業費累計（H21～H26） 283,031千円

うち市町村補助金分 157,967千円

※H27からは交付金事業

※H28決算は交付金のほか、基金充当分 4,220千円を含む

平成29年度予算の事業内容 50,330千円 [前年度:47,716千円]

- (1) 消費生活相談機能整備・強化事業 0千円 [前年度:0千円]
- (2) 消費生活相談員養成事業 0千円 [前年度:11,853千円]
・消費生活相談員の資格取得のための研修会の開催費
- (3) 消費生活相談員等レベルアップ事業 749千円 [前年度:522千円]
・市町村消費生活相談担当者等の資質向上を図るための研修開催(367千円)
・県民生活センター職員の外部研修参加旅費等(382千円)
- (4) 消費生活相談体制整備事業 4,404千円 [前年度:4,396千円]
・専門の相談員の報酬及び共済費
(既存相談員の報酬上積み分、相談員増員枠1名分)
- (5) 市町村の基礎的な取組に対する支援事業 38,257千円 [前年度:26,595千円]
・市町村が実施する消費者行政活性化事業に必要な経費の補助
・17市町村が実施(H29.4現在)
(都留市、早川町、南部町、西桂町、忍野村、山中湖村、鳴沢村、富士河口湖町、小菅村、丹波山村の10市町村除く)
- (6) 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業 6,920千円 [前年度:4,350千円]
・㊦消費生活協力団体育成事業(2,908千円)
・㊦事業者向け消費者志向経営・景品表示法研修会の開催費(351千円)
・大学と連携した消費者教育事業(1,044千円)
・出前講座用啓発物品購入等(2,617千円)

消費生活協力団体等（消費生活協力団体及び消費生活協力員）の委嘱について

- 【県の役割】 広域的な見地から消費者安全の確保のために必要な情報の収集、及び住民への提供**
 市町村相互間の連絡調整及び市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助
- 広域的活動主体、担い手の育成・確保（消費生活協力員・協力団体の委嘱、研修）
 - 市町村の見守りネットワーク構築の支援

（県消費生活協力団体等の活用）

消費生活協力員（H28～） 全市町村に配置（85名）

- **活動内容**
 - ① 消費生活情報等の収集・住民への提供（啓発活動・消費者教育）
 - ② 県や市町村事業等への協力
 - ③ 居住地域における見守り活動 → 市町村見守りネットワークへの参画

消費生活協力団体（H29～） 県内の各地域で活動又は活動拠点を持つ団体

※ 県又は市町村との連携実績及び市町村の要望を踏まえ委嘱

- 通常業務や活動の中で協力員と同様（①～③）の活動を行う。

【委嘱の意義】

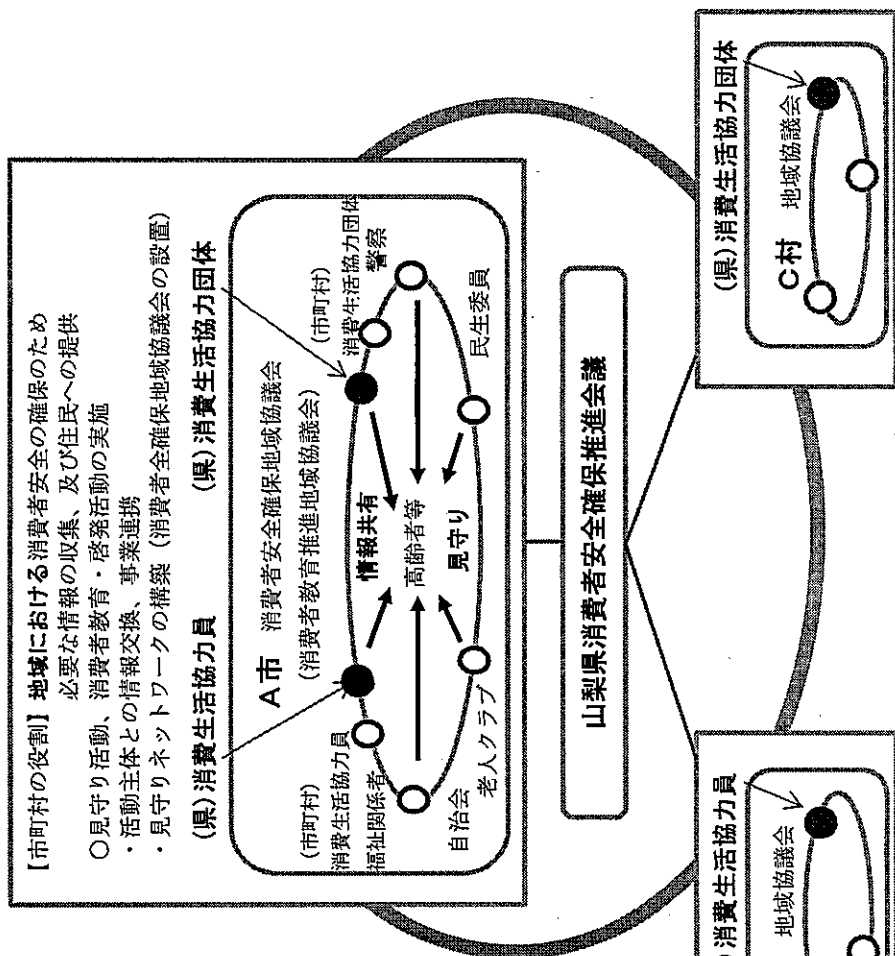
- ・ 法に基づいて消費者被害の情報を市町村に提供することができる。
- ・ 地域における団体の活動を法的に裏付けることで、地域住民の認識度や信頼性が高まる。

【効果】

- ・ 多様な主体による見守り活動等の実施が推進される。
（消費者被害等の異変時の連絡体制の整備）
- ・ 市町村の消費者安全確保地域協議会の構成員の確保

【根拠】

- ・ 消費者安全法第11条の7
 地方公共団体の長は、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人のうちから、消費生活協力団体又は消費生活協力員を委嘱することができる。
- 2 消費生活協力団体及び消費生活協力は、次に掲げる活動を行う。
 - 一 消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること。
 - 二 略
 - 三 消費者安全の確保のために必要な情報を地方公共団体に提供することその他又は地方公共団体が行う施策に協力すること



「地域の高齢者等の安心・安全な生活環境づくりに向けた協定」要旨

○協定締結事業者

(株)山梨中央銀行 ※県内72本・支店 2出張所 (平成28年12月15日締結)

甲府信用金庫	※県内25本・支店	} (平成29年3月27日締結)
山梨信用金庫	※県内27本・支店	
都留信用組合	※県内22本・支店	
山梨県民信用組合	※県内39本・支店	

○協定の内容

・目的

県、事業者(金融機関)が相互に協力することにより、高齢者等が安心・安全に生活できる環境づくりに寄与すること。

・取組の内容

【事業者側が取り組むこと】

- ・高齢者等の見守り活動
渉外活動等で個人宅を訪問した際に異変等を発見した場合、県が提供する連絡先(市町村担当部署、消費生活相談窓口:別添)へ連絡
- ・行方不明者高齢者等の搜索協力
市町村からの搜索協力要請時や防災行政無線等での行方不明情報があった場合の対応(発見時の連絡)
- ・消費者被害防止等に関する啓発活動
渉外活動や窓口業務等における消費者被害に対する注意喚起の声かけや、消費者被害防止対策、金融リテラシー、成年後見制度の活用等の啓発
- ・認知症サポーター養成等
認知症高齢者等が安心して相談できる職員の対応能力の向上

※この取組みに係る費用は、事業者の負担とする。

【県が取り組むこと】

- ・市町村や警察、又県民に対し協定の趣旨を周知し、協力体制づくりを支援
- ・消費者被害防止に係る啓発活動や高齢者の見守り活動に必要な情報の提供
- ・認知症サポーター養成等、事業者が行う職員研修への講師派遣等による支援
- ・県下一斉キャンペーン等、県事業との連携による活動の推進

○協定による効果

高齢者等への地域での見守り体制が強化されるとともに、消費者被害防止等に関する啓発活動が推進されることにより、高齢者が住み慣れた地域で安心・安全に暮らせる環境づくりにつながる。

行員が高齢者見守り

山梨中銀と県協定締結

山梨中央銀行(進藤中頭取)と県は15日、高齢者らの安心・安全な生活環境づくりに関する協定を締結した。行員が涉外活動で高齢者の異変を察知したら市町村などへ連絡するほか、認知症サポーターの養成にも取り組む。

県の調査によると、在宅で1人暮らしをしている高齢者

は5万180人、介護が必要な認知症高齢者は2万5789人に上る。同行は県内72の支店で行員約500人が涉外活動に携わっており、窓口に来店できない高齢者の自宅を訪問することが多いため、協定を結んだ。

行員が高齢者宅を訪問した際、施錠がなく呼び出しに応



答がない、郵便物がたまって、いる、外灯が点灯されたまま、カーテンが閉められたまま、頻繁に罵声が聞こえる」など

業務の移動中、捜索に協力する。

認知症サポーターを養成し、窓口で認知症と思われる

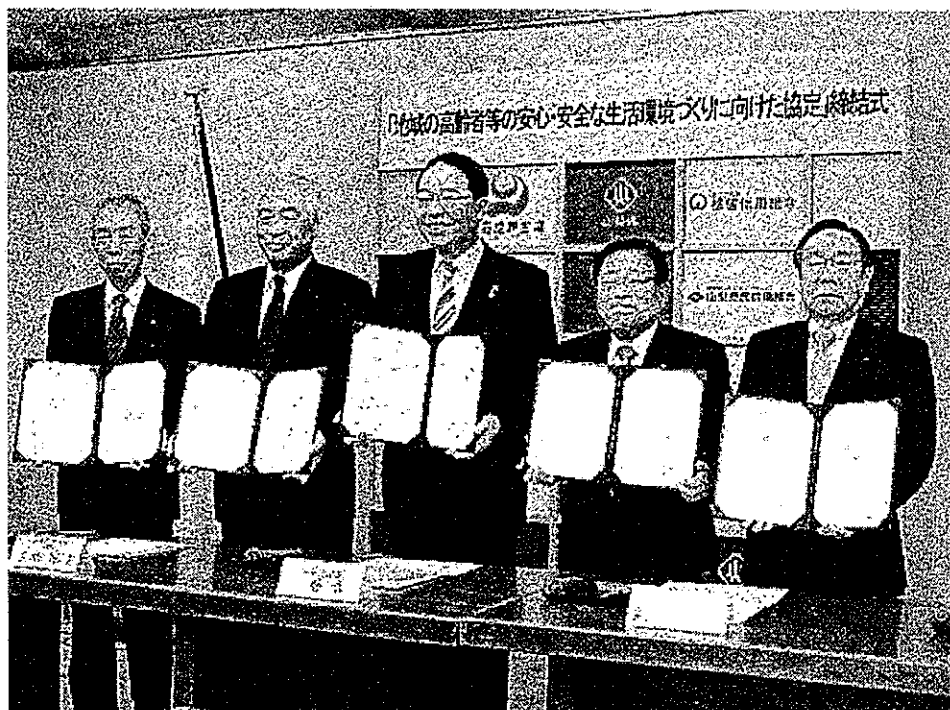
協定書を手握りする進藤中頭取(左)と後藤斎知事
＝県庁

の異変を感じた場合、市町村に連絡する。また行方不明の高齢者がいた場合、

捜索に協力する。この日は県庁で締結式を行い、進藤頭取は「金融機関として安心安全な地域づくりに貢献したい」とあいさつ。後藤斎知事は「連携を強化し、たくさん目の見守る体制をつくりたい」と述べた。

〈渡辺真紗美〉

県と信金・信組4機関が協定 高齢者の生活見守り



協定書を手にする後藤齋知事(中央)と4理事長
＝県庁

県内の信用金庫、信用組合4機関と県は27日、高齢者らの安心・安全な生活環境づくりに関する協定を結んだ。信金、信組は職員が高齢者の異変を察知したら市町村などへ連絡し、認知症サポーターの

養成、金融詐欺の被害防止に取り組む。

県と協定を結んだのは甲府信用金庫(坂本力理事長)、山梨信用金庫(五味節夫理事長)、都留信用組合(細田幸次理事長)、山梨県民信用組

合(広瀬正文理事長)。4機関で113の本店に約1800人の職員がいる。

職員が顧客の高齢者宅を訪れ、①無施錠で呼び出しに応答がない②郵便物がたまって③カーテンが閉まったまま④頻繁に罵声が聞こえるなどの場合、市町村に連絡する。認知症などの高齢者が所在不明となった場合は訪問活動で移動中、捜索に協力する。

この日は4機関の理事長が出席し、県庁で締結式を行った。後藤齋知事は「高齢者が住み慣れた地域で長く安心して暮らせるよう、連携していきたい」とあいさつ。協定書に署名し、4人の理事長と握手を交わした。

〈渡辺真紗美〉

山梨県消費者安全確保推進会議設置要領

(目的)

第1条 市町村における高齢者等の消費者被害を防止するための見守りネットワーク（以下「見守りネットワーク」という。）の取組を推進するため、山梨県消費者安全確保推進会議（以下「推進会議」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 推進会議は次に掲げる事務を所掌する。

- (1) 見守りネットワークの構築（消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会の設置を含む）に関する調査・研究
- (2) 構成員相互の情報交換及び調整
- (3) その他消費者安全の確保について必要な事項に関すること

(構成)

第3条 推進会議は県及び市町村の消費者行政担当課の職員をもって構成する。また、必要に応じ、見守りネットワークの構築に係る関係課の職員を構成員とすることができる。

(会議)

第4条 推進会議は県民生活部消費生活安全課長が招集し、議長となる。
2 議長は、必要に応じて関係者の出席を求めることができる。

(庶務)

第5条 推進会議の庶務は、県民生活部消費生活安全課が行う。

附則

この要領は平成29年4月1日から施行する。