

# 山梨県における消費者行政の概要

## 1 消費者行政の総合調整

- (1) 消費生活審議会の開催（昭和50年度～）
  - ・平成24年10月16日開催
  - ・主な議題 消費者行政の概要（国及び県）、最近の消費者相談の概要
- (2) 消費生活紛争処理委員会の開催（昭和50年度～）
  - ・平成25年2月19日開催
  - ・主な議題 全国の紛争処理委員会の状況
- (3) 消費者の安全・安心を守る連絡会議の開催（平成15年度～）
- (4) 消費者教育関係機関連絡協議会の開催（平成18年度～）
  - ・平成24年7月19日開催
  - ・消費者教育の推進状況
- (5) 山梨県消費者行政推進会議の開催（平成21年度～）
- (6) 市町村及び関係各省庁、国民生活センターとの連携
- (7) 消費者行政活性化基金事業の実施（平成21～25年度） ※資料3参照

## 2 苦情処理・被害者救済

- (1) 商品・サービスに係る苦情相談の処理
- (2) 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

H24実績(暫定値)：相談件数 4,405件

(うち助言 3,673件、情報提供 254件、あっせん 210件、その他268件)

## 3 消費者啓発、消費者教育

- (1) 消費生活情報の提供
  - ・テレビスポット「くらしの情報」  
H24実績 267回×2社
  - ・消費生活情報誌「かいじ号」発行  
H24実績：年4回(20,000部)＋金融広報特集号(年1回13,200部)
  - ・出前講座等啓発事業  
H24実績：若者・高齢者教室等119回(11,628人)、教職員研修1回(5人)、  
市町村消費者行政関係者4回(146人)、移動県民相談6回(18人)
  - ・県委嘱消費生活相談員(85名)による啓発(地域における定期活動報告)
- (2) 消費者教育の推進

#### 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(平成25年度～)

補助先：山梨県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

#### 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

- ・「不当景品類及び不当表示防止法」に基づく監視・指導

外部からの情報提供を端緒とする指導等 H24実績:24件

広域食品表示合同調査 H24実績:延べ8日

観光果樹園巡回指導 H24実績:4回

- ・「特定商取引に関する法律」「消費生活条例」等に基づく事業者指導等

##### (2) 製品の安全確保や規格・表示の適正化

- ・商品テストの実施 H24実績 2件(扇風機、ガソリン)

##### (3) 生活関連物資の円滑な流通の確保

# 山梨県消費者行政の概要(平成25年度)

## 1 消費者行政の総合調整

- ① 消費生活審議会、消費生活紛争処理委員会の開催
- ② 消費者の安全・安心を守る連絡会議の開催(H15～)
- ③ 消費者教育関係機関連絡協議会の開催(H18～)
- ④ 山梨県消費者行政推進会議の開催(H21～)
- ⑤ 市町村及び関係各省庁、国民生活センターとの連携
- ⑥ 消費者行政活性化基金事業(H21～25)  
・消費生活相談窓口等の機能強化等

## 2 苦情処理・被害者救済

- ・苦情相談処理(相談員10名(本所8、地方相談室2))、業者指導
- ・消費生活相談員(85名)による苦情相談、県への要望収集
- ・PIO-NET(消費生活情報オンラインシステム)の運営
- ・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
- ・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

## 3 消費者啓発、消費者教育

- ① 消費生活情報の提供
  - ・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4回2万部)+金融広報特集号(年1回2万部)
  - ・各種講座の開催、啓発資料の作成
  - ・県委嘱の消費生活相談員(85名)による啓発
  - ・消費生活地域講座の委託
  - ・消費者月間キャンペーン(5月)
  - ・金融広報委員会活動の推進
- ② 消費者教育の推進
  - ・消費者教育推進法施行に伴う各種検討

## 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  
(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
  - ・生活協同組合の指導検査の実施(年1～2回)
  - ・活動中の単位生協8(地域3、職域5)、連合会1
  - ※「市民生活やまなし」は、H25.3.21「生活協同組合ユーコープ」に組織合同のため、1減

## 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ち入り調査
  - ・消費者契約法の適正な運用
- ② 製品の安全確保と規格・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(依頼テスト委託)
- ③ 生活関連物資の円滑な流通との確保

平成25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	
消費者行政推進費	<b>消費者行政総合調整費</b>	44,018	5,601	49,619	
	経常経費		1,816	1,816	
	1 消費生活審議会の開催	開催回数3回		532	532
	2 消費生活紛争処理委員会の開催	開催回数1回		104	104
	3 訴訟費用貸付金			500	500
	4 各種法令の執行業務その他	研修旅費等		2,649	2,649
	5 消費者行政活性化基金事業費		44,018	0	44,018
	<b>消費生活相談事業費</b>		0	551	551
	1 消費生活相談員の業務費	85名		551	551
	<b>消費者団体活動促進費</b>		0	850	850
	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		850	850
	<b>消費者啓発事業費</b>		1,605	0	1,605
	経常経費		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+金融広報だより	404	0	404
	3 啓発リーフレット	若者向け2万部、高齢者向け1万部	460	0	460
	4 特別旅費		21	0	21
<b>センター運営管理費</b>			32,688	32,688	
経常経費			4,708	4,708	
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)		18,244	18,244	
2 法律相談(弁護士2人、2回/月 延べ216回分)			1,134	1,134	
3 「くらしの豆知識」200部			61	61	
4 テレビスポット「くらしの情報」放映	YBS UTY 各267回		8,105	8,105	
5 消費生活情報誌「かいじ号」の発行	年4回発行		404	404	
6 商品テスト委託料			32	32	
計		45,623	39,690	85,313	