

＜消費者行政の状況＞

事業実績等

長野県くらし安全・消費生活課

(1) 事業者指導による消費者取引の適正化及び安全の確保

ア 特定商取引に関する法律

◆行政処分（業務停止2件、指示3件）

| 年月日 | 取引形態 | 違反行為 | 処分 |
|-------------|---------------------------------------|---------------------------------|-------------|
| H21. 10. 20 | 訪問販売 (学習教材) | 書面の記載不備、債務履行の遅延 | 指示 |
| H25. 3. 29 | 訪問販売及び通信販売 (ミシン) | 勧誘目的等不明示、契約書面の記載不備、広告における表示義務違反 | 指示 |
| H28. 3. 9 | 訪問販売 (低周波・電気マッサージ 組合せ家庭用医療機器) | 勧誘目的等不明示、不実の告知 | 業務停止 3か月 |
| H28. 6. 28 | 特定継続的役務提供 (エステティック) | 概要書面・契約書面の不交付、 債務の一部履行拒否 | 業務停止 3か月 |
| H29. 2. 21 | 訪問販売 (排水管洗浄、防蟻工事、床 下補強、住宅リフォーム) | 勧誘目的等不明示、契約書面の記載不備 | 指示 |

◆行政指導

| 年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 (10月末) |
|------|------|------|------|------|----------------|
| 口頭指導 | 1件 | 5件 | 3件 | 2件 | 2件 |

イ 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）

| 年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度 (10月末) |
|--------------|------|------|------|------|----------------|
| 措置命令 | | | | 1件 | |
| 注意等の行政指導 | 6件 | 7件 | 13件 | 6件 | 4件 |
| 違反事実無・打切 | 19件 | 19件 | 12件 | 18件 | 8件 |
| 公取委（消費者庁）へ通知 | | | | 1件 | |
| 計 | 25件 | 26件 | 25件 | 26件 | 12件 |

ウ 家庭用品品質表示法

◆立入検査の実施状況

| 年 度 | 25 年度 | 26 年度 | 27 年度 | 28 年度 | 29 年度 |
|---------------|--------------------|---------|---------|------------------------------|--------|
| 検査店舗数 | 205 店舗 | 222 店舗 | 301 店舗 | 263 店舗 | 255 店舗 |
| 検査品目数 | 34 品目 | 42 品目 | 39 品目 | 33 品目 | 38 品目 |
| 検査点数 | 2,164 点 | 3,280 点 | 3,923 点 | 8,368 点 | 6056 点 |
| 違反点数 | 6 点 | 1 点 | 0 点 | 2 点 | 0 点 |
| 上記違反の 対象品目 | 手袋 タオル 浴室用器具 | 湯たんぽ | — | 食事用、食卓用 又は台所用のアルミニウムはくバケツ | |

※平成 24 年度より県の検査対象地域は町村部のみ

※年度途中での集計はしていない

エ 消費生活用製品安全法

◆立入検査の実施状況

| 年 度 | 25 年度 | 26 年度 | 27 年度 | 28 年度 | 29 年度 |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 立入販売店舗数 | 312 店舗 | 256 店舗 | 252 店舗 | 254 店舗 | 245 店舗 |
| 実 店 舗 数 | 109 店舗 | 150 店舗 | 155 店舗 | 170 店舗 | 167 店舗 |
| 違 反 件 数 | 0 件 | 0 件 | 0 件 | 0 件 | 0 件 |

※平成 24 年度より県の検査対象地域は町村部のみ

※年度途中での集計はしていない

オ 多重債務者無料相談会（弁護士会及び司法書士会と連携）

| 年 度 | 26 年度 | 27 年度 | 28 年度 | 29 年度 | 30 年度 |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 開催回数 | 8 回 | 8 回 | 8 回 | 4 回 | 4 回 |
| 相談件数 | 46 件 | 40 件 | 19 件 | 9 件 | 17 件 |
| 面接 | 44 件 | 40 件 | 19 件 | 9 件 | 17 件 |
| 電話 | 2 件 | 0 件 | 0 件 | 0 件 | 0 件 |

(2) 消費者教育の充実

ア 特殊詐欺等悪質商法被害防止対策の推進

県警察本部と連携を図り次の事業を実施

| 項 目 | 29 年度 | 30 年度（10 月末） |
|-------------------------|--|---|
| 消費者教育推進事業・特殊詐欺被害防止講座の実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・学校等への消費者教育推進講師派遣（6 団体、参加者 432 名） ・訓練型特殊詐欺対応講座等の開催 高年齢者等対象 29 回、受講者 1,169 名 働き盛り世代対象 3 回、受講者 140 名 ・特殊詐欺被害防止協力企業・団体認証（67 企業・団体、累計 1,204 企業・団体） | <ul style="list-style-type: none"> ・学校等への消費者教育推進講師派遣（2 団体、参加者 439 名） ・特殊詐欺加担防止のための講師派遣（2 校、参加者 56 名） ・訓練型特殊詐欺対応講座の開催 高年齢者等対象 24 回、受講者 1,020 名 働き盛り世代対象 5 回、受講者 175 名 ・特殊詐欺被害防止協力企業・団体認証（163 企業・団体、累計 1,367 企業・団体） |
| 長野県消費者被害防止対策推進会議の開催 | <ul style="list-style-type: none"> ・会議を H29. 7. 28 に開催（構成団体 65 団体） | <ul style="list-style-type: none"> ・会議を H30. 7. 18 に開催（構成団体 65 団体、オブザーバー 3 団体） 『振り込ませない！』ために何ができるか』について意見交換 |
| 啓発資料の作成・配布 | <ul style="list-style-type: none"> ・「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーンチラシの作成・配布（250,000 枚） ・日本郵便（株）との連携によるかもめーる（エリアメール）による注意喚起メッセージ入り暑中見舞いの作成 ・夏休み県庁見学イベントにおける祖父母への注意喚起メッセージ入り暑中見舞い葉書の作成・投函及び写真撮影 ・特殊詐欺被害啓発用ポスター（1,500 枚）、チラシ（51,000 枚）、クリアファイル（43,000 枚）を作成、金融機関等に配布 ・特殊詐欺被害未然防止声かけシートを作成し、県内全コンビニエンスストアに配布（2,000 枚） | <ul style="list-style-type: none"> ・夏休み県庁見学イベントにおける祖父母への注意喚起メッセージ入り暑中見舞い葉書の作成・投函及び写真撮影 ・日本郵便（株）との連携によるかもめーる（エリアメール）による注意喚起メッセージ入り暑中見舞いの作成 ・特殊詐欺認証企業・団体に対するメールマガジン発行（月 1 回） |

| 項 目 | 29 年度 | 30 年度（10 月末） |
|---------------------------|--|---|
| 高齢者見守りネットワーク構築事業 | <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の消費者被害防止見守り研修会の実施 諏訪市（参加人数：35名） 上田市（参加人数：40名） ・啓発用グッズの作成・配布 カレンダー（10,800部） カードルーペ（13,200枚） | <ul style="list-style-type: none"> ・市町村消費者行政担当課長会議において意見交換 |
| 被害防止啓発テレビCM等の制作・放送 | <ul style="list-style-type: none"> ・御嶽海関を起用した架空請求詐欺被害防止啓発のテレビCMの放映（9月～11月） ・松山三四六氏、森本レオ氏を起用した働き盛り世代向けテレビCMの放映（9月～12月）、同CMをa b n 駅前ビジョン（9～12月）及びしなの鉄道車内CM（10、12月）でも放映 ・松山三四六氏出演によるラジオCM（10月～11月）及び特殊詐欺啓発コーナーの放送（10月～11月） | <ul style="list-style-type: none"> ・NHK長野放送局（ラジオ）の地域情報番組内で特殊詐欺啓発特集を放送（6、8月） |
| スポーツイベントと連携した特殊詐欺被害防止啓発活動 | <ul style="list-style-type: none"> ・松本山雅FC及びAC長野パルセイロとの冠試合の実施 選手等との写真撮影 選手等出演によるCM放映 ピッチでのミニ講座、啓発セレモニーの実施 ・第1回松本マラソンにおけるチラシ配布、新聞広告による啓発（9月～11月） | <ul style="list-style-type: none"> ・人権・男女協働参画課が実施するスポーツイベントにおける啓発資料配布 |
| 消費生活サポーター | <ul style="list-style-type: none"> ・養成講座の開催（計5回開催）（7月3回、10月2回） ・既登録者の研修会を開催（12月5回開催） ・H29年度新規認定者数：59名 ・H29年度末認定者数：322名 ・活動についてのアンケートの実施（回収率70%） | <ul style="list-style-type: none"> ・H30年度新規認定者数：6名 ・H30年10月末認定者数：323名 ・サポーター活動環境の整備のため、活動で使用するサポーター証（ケース）・ジャンパー、サポーター制度周知用チラシ・資材（ティッシュ）を配布するとともに、ボランティア活動保険への加入を支援 ・既登録者との意見交換（7月4回開催、71人参加） ・活動についてのアンケートの実施（10月～） ・出前講座等の協働実施 |

| 項目 | 29年度 | 30年度(10月末) |
|---------------------|---|---|
| 特殊詐欺等悪質商法被害防止街頭啓発活動 | <ul style="list-style-type: none"> ・前年度に引き続き、年金支給日の街頭啓発活動を実施 第21回 H29. 4. 14 (金) 第22回 H29. 6. 15 (木) 第23回 H29. 8. 10 (木)、8. 15 (火) 第24回 H29. 10. 13 (金) 第25回 H29. 12. 15 (金) 第26回 H30. 2. 15 (木) | <ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続き、年金支給日の街頭啓発活動を実施 第27回 H30. 4. 13 (金) 第28回 H30. 6. 15 (金) 第29回 H30. 8. 10 (金)、8. 15 (水) 第30回 H30. 10. 15 (月) ※ H30年12月とH31年2月にも実施予定 ・日本証券業協会との合同街頭啓発 H30. 11. 5 (月) |

イ 消費生活情報の提供

| 対象 | 区分 | 27年度 | 28年度 | 29年度 | 30年度(10月末) |
|-------|-------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------------------|
| 消費者全般 | ホームページ | 通年 | 通年 | 通年 | 通年 |
| | メールマガジン | 月1回配信(月初めの開庁日) | 月1回配信(15日ごろ) | 月1回配信(15日ごろ) | 月1回配信(15日ごろ) |
| | くらしまる得情報 | 年4回発行(6, 9, 12, 3月) | 年4回発行(6, 9, 12, 3月) | 年4回発行(6, 9, 12, 3月) | 6, 9月発行 |
| 高齢者 | 関ブロ共同キャンペーン | 9月(ポスター・リーフレット配布、特別相談) | 9月(ポスター・リーフレット配布、特別相談) | 9月(ポスター・リーフレット配布、特別相談) | 9月(ポスター・リーフレット配布、特別相談) |
| | 啓発資料 | 特殊詐欺等悪質商法被害防止対策事業として実施 | 特殊詐欺等悪質商法被害防止対策事業として実施 | 特殊詐欺等悪質商法被害防止対策事業として実施 | 特殊詐欺等悪質商法被害防止対策事業として実施 |
| 若者 | 関ブロ共同キャンペーン | 1～3月(ポスター・リーフレット配布・掲示、特別相談) | 1～3月(ポスター・リーフレット配布・掲示、特別相談) | 1～3月(ポスター・リーフレット配布・掲示、特別相談) | |
| | 啓発資料 | 多重債務啓発資料(高校3年生等) | 多重債務啓発資料(高校3年生等) | 多重債務啓発資料(高校3年生等) | |

ウ 悪質商法についての注意喚起情報の提供

| 年 度 | 内 容 等 |
|-------|---|
| 30 年度 | 7 件 <ul style="list-style-type: none"> ・封書による架空請求は無視してください！ ・マイナンバー制度に便乗した不正な勧誘や個人情報の取得にご注意ください！ ・簡単に高額収入を得られるという副業や投資の儲け話にご注意ください！ ・「オーナー制度」と称する取引に関し、多額の支払遅延を発生させている事業者にご注意してください。 ・平成 30 年 7 月豪雨による被害に関連する消費者トラブルにご注意ください！ <p style="text-align: right;">など</p> |
| 29 年度 | 20 件 |
| 28 年度 | 15 件 |
| 27 年度 | 18 件 |
| 26 年度 | 22 件 |
| 25 年度 | 23 件 |
| 24 年度 | 26 件 |

エ セミナー・講座の開催、消費者との意見・情報交換

◆消費者大学（30 年度実施状況（10 月末））

| | | |
|------|---|-------|
| 申込者数 | 91 名（長野会場 49 名、松本会場 42 名） | |
| 開催状況 | 延 6 回（長野・松本各 3 回） | 196 名 |
| テーマ | <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者問題 過去から未来へ ・ この契約、やめることができますか？ ・ 食の安全 大丈夫？ ・ PL 法ってなに？ ・ 消費者トラブルみんなで防ごう！ ・ 消費生活センターへ相談しよう | |

◆くらしのセミナー等

| | 27年度 | | 28年度 | | 29年度 | | 30年度 (9月末) | |
|-----|---|--------|--|--------|---|------|--|------|
| | 25回 | 1,213人 | 22回 | 1,087人 | 27回 | 984人 | 7回 | 328人 |
| テーマ | <ul style="list-style-type: none"> ・「機能性表示食品制度」って何？ ・特殊詐欺、ひとごとじゃない！ ・聞いて学ぼう！通信販売 ・電力の小売全面自由化が始まります！ | | <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービスに関する消費者保護ルール、仲間づくりは笑いから ・特殊詐欺をなくすために私たちができること ・衣類等の洗濯表示が新しくなります！～新しい記号と意味を学んで洗濯・クリーニングトラブルを防ごう！～ ・片付け講座～安全で快適な暮らしの始め方～ | | <ul style="list-style-type: none"> ・食品表示について、楽しく食べて健康に ・自分を守る、家族を守る～特殊詐欺・くらしの防犯講座 ・住宅賃貸借・よくあるトラブルと対処法 ・楽しい旅のアドバイス ・生命保険学習会 | | <ul style="list-style-type: none"> ・私たちの選択が未来を変える～エシカル消費のすすめ～ ・民法改正について～120年ぶりの大改正。改正ポイントを徹底解説！～ ・詐欺 ・相続の基本と遺言書作成の基本 | |

◆出前講座（学校関係）

| 区 分 | 27年度 | | 28年度 | | 29年度 | | 30年度 (9月末) | |
|----------|------|--------|------|--------|------|--------|---------------|--------|
| 大学・短大・専門 | 24回 | 5,288人 | 12回 | 3,270人 | 16回 | 3,697人 | 5回 | 2,552人 |
| 高校 | 4回 | 170人 | 23回 | 1,188人 | 53回 | 2,102人 | 13回 | 595人 |
| 中学校 | 1回 | 22人 | | | | | | |
| 小学校 | | | | | | | | |
| 特別支援学校 | | | 1回 | 25人 | | | | |
| 教員・その他 | 7回 | 272人 | | | 3回 | 108人 | 1回 | 17人 |
| 計 | 36回 | 5,752人 | 36回 | 4,483人 | 72回 | 5,907人 | 19回 | 3,164人 |

◆出前講座（団体・その他）

| 区 分 | 27 年度 | | 28 年度 | | 29 年度 | | 30 年度 (9 月末) | |
|--------------------|-------|----------|-------|---------|-------|---------|-----------------|---------|
| 消費者団体 (消費者の会含む) | 29 回 | 637 人 | 24 回 | 518 人 | 29 回 | 643 人 | 18 回 | 503 人 |
| 福祉事業従事者向け | 16 回 | 4,953 人 | 7 回 | 287 人 | 3 回 | 60 人 | 2 回 | 80 人 |
| 高齢者向け | 92 回 | 2,864 人 | 84 回 | 2,513 人 | 61 回 | 2,175 人 | 33 回 | 1,279 人 |
| 企業 | 5 回 | 224 人 | 10 回 | 276 人 | 4 回 | 102 人 | 3 回 | 176 人 |
| その他 | 36 回 | 1,444 人 | 28 回 | 5,408 人 | 38 回 | 5,771 人 | 17 回 | 706 人 |
| 計 | 178 回 | 10,122 人 | 153 回 | 9,002 人 | 135 回 | 8,751 人 | 73 回 | 2,744 人 |

◆生活設計金銭教育： 県金融広報委員会との連携による普及啓発

オ 消費者教育推進講師の派遣

平成 30 年度：2 団体（小学校 2 校） 参加者 439 人

| 団体名 (実施日) | テーマ・内容 | 派遣講師 | 参加人数 |
|--------------------------------|---|---------------------------------------|---|
| 木祖村立 木祖小学校 (H30. 6. 16) | 情報モラル講演会 ・子どもたちが巻き込まれやすいトラブル ・健康被害（脳や身体への影響） ・保護者が知っておきたい事例や、 携帯などを買い与える際の注意点 | 一般社団法人セーフティ ネット総合研究所 所長 南澤 信之 氏 | 児童： 47 教員： 7 保護者 ： 68 計 122 |
| 長野市立 青木島小学校 (H30. 7. 23) | インターネット・SNS に潜む危険 を考える ・インターネット・SNS の問題点 について、学年に応じて考えさせる (個人情報流出、課金及びいじめ等 並びに出会い系サイト) | 一般社団法人セーフティ ネット総合研究所 所長 南澤 信之 氏 | 児童： 304 教員： 13 計 317 |

カ 特殊詐欺加担防止講師の派遣

平成 30 年度：2 校（高校 2 校） 参加者 56 人

| 団体名 (実施日) | テーマ・内容 | 派遣講師 | 参加人数 |
|--|--|-------------------------------|-------------------------|
| 長野県 池田工業高等 学校定時制 (H30. 6. 20) | 特殊詐欺に気をつけよう ・特殊詐欺の発生状況、手口 ・少年の犯行加担状況、きっかけ ・特殊詐欺に関わらないために ・特殊詐欺被害防止 | 長野県警察 スクールサポーター 工藤 貴子 氏 | 生徒： 22 教員： 8 計 30 |

| | | | |
|--|--|--------------------------------|-------------------------|
| 長野県 長野養護学校 高等部1年 (H30. 7. 11) | 特殊詐欺に関わらないために ・特殊詐欺の発生状況、手口 ・少年の犯行加担状況、きっかけ ・特殊詐欺に関わらないために普段から気をつけること | 長野県警察 スクールサポーター 瀧澤 喜美子 氏 | 児童： 18 教員： 8 計 26 |
|--|--|--------------------------------|-------------------------|

(3) 消費生活相談体制等の充実

ア 消費者被害救済の充実

| 事業名 | 事業内容等 |
|---------------|---|
| 消費者被害救済委員会の運営 | 設置年月：平成21年8月 付託実績：0件 委員会開催：年1回 平成30年3月14日開催 〔あっせん不調案件の相談概要の情報提供を行っている（4半期毎）〕 消費者被害が多発した事案や消費者の利益が著しく侵害される紛争について、知事の付託に応じ、あっせん・調停を行う委員会を設置・運営 |

イ 市町村相談体制等の強化・支援

◆推進事業

| 事業名 | 28年度 | | 29年度 | | 30年度（見込） | |
|--|----------|-----------|----------|-----------|----------|-------------|
| | 市町村数 | 実施額 | 市町村数 | 実施額 | 市町村数 | 実施額 |
| ア 消費生活相談機能整備事業・強化事業 〔消費生活センター等の設置〕 | 市町村 4 | 千円 772 | 市町村 4 | 千円 201 | 市町村 4 | 千円 1,491 |
| イ 消費生活相談員養成事業 〔消費生活相談員養成のための研修参加支援〕 | | | | | | |
| ウ 消費生活相談員等レベルアップ事業 〔担当者のレベルアップのための研修参加支援〕 | 15 | 1,468 | 13 | 1,280 | 9 | 1,015 |
| エ 消費生活相談体制整備事業 〔消費生活相談員の配置〕 | 19 | 21,686 | 24 | 25,837 | 24 | 29,947 |
| オ 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 〔啓発、消費者教育等〕 | 22 | 21,974 | 24 | 11,926 | 19 | 4,273 |
| 計 | 28 | 45,900 | 32 | 39,244 | 31 | 36,726 |

◆強化事業（H30～）

| 事業メニュー | 30年度（見込） | |
|--|----------|-------|
| | 市町村数 | 実施額 |
| 1. 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化 | 3 | 3,292 |
| (1) SDGsへの対応 | 3 | 3,038 |
| ①消費者安全確保地域協議会の構築等 | 1 | 1,569 |
| ②障害者に対する消費生活相談体制の整備 | 1 | 45 |
| ③食品ロス削減の取組 | 3 | 1,424 |
| ④倫理的消費の普及・促進 | | |
| ⑤消費者志向経営の普及・促進 | | |
| (2) 国の制度改正等に対応した重要消費者政策 | 3 | 254 |
| ①地方公共団体における法執行体制の強化 | | |
| ②若年者への消費者教育の推進 | 3 | 254 |
| ③訪日・在日外国人に対する相談窓口の整備 | | |
| ④風評被害の払拭のための取組 | | |
| ⑤公益通報者保護制度の推進 | | |
| ⑥適格消費者団体及び特定適格消費者団体設立に向けた支援 | | |
| ⑦原料原産地表示制度の普及・啓発 | | |
| 2. 国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業（国が指定する研修への参加等） | 3 | 212 |
| 計 | 5 | 3,504 |

(4) 関係団体等との連携強化

ア 消費者団体との意見・情報交換

- 消費者団体連絡協議会との懇談会の開催（1回）
- 「市町村消費者行政窓口と消費者団体、消費生活サポーターとの懇談会」
（消費者団体連絡協議会主催、県下9会場）

イ 消費者団体等活動支援事業に対する助成

- 平成24年度から、県内の民間団体が実施する消費者問題に関する学習会、講演会などの経費に対して補助することにより、団体活動の支援を実施

| | | |
|------|-----|---------------|
| 24年度 | 5団体 | 2,226千円 |
| 25年度 | 6団体 | 1,298千円 |
| 26年度 | 5団体 | 552千円 |
| 27年度 | 4団体 | 829千円 |
| 28年度 | 6団体 | 1,319千円 |
| 29年度 | 4団体 | 827千円 |
| 30年度 | 4団体 | 725千円（10月末時点） |

ウ 適格消費者団体設立に対する助成

- 平成29年度から、消費者被害の未然防止・拡大防止のため、適格消費者団体の認定を目指す団体を支援することにより、県内における適格消費者団体の設立を促進

| | | |
|------|-----|-----------------|
| 29年度 | 1団体 | 1,359千円 |
| 30年度 | 1団体 | 1,300千円（10月末時点） |