

＜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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
口頭指導	4件	1件	5件	3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	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
措置命令					1件
注意等の行政指導	13件	6件	7件	13件	6件
違反事実無・打切	11件	19件	19件	12件	18件
公取委（消費者庁） へ通知	1件				1件
計	25件	25件	26件	25件	26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

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

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	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度
開催回数	8 回	8 回	8 回	8 回	4 回
相談件数	39 件	46 件	40 件	19 件	9 件
面接	35 件	44 件	40 件	19 件	9 件
電話	4 件	2 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 【29 年度実施状況】

項 目	概 要
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 <ul style="list-style-type: none"> 高齢者等対象 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）

項 目	概 要
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)
啓発資料の作成・配布	<ul style="list-style-type: none"> ・「特殊詐欺、ひとつとじゃない！」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) を作成し、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)
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 H29.12.20 諏訪市 (参加人数: 35 名) H29.12.25 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)
被害防止啓発テレビ CM 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 月～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)
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 F C (H29.7.8) 及び A C 長野パルセイロ (H29.9.3) 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 (H29.10.1 (日)) におけるチラシ配布、新聞広告による啓発 (9 月～11 月)
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を 29 年 6 月現在までに登録されていた全サポーター 267 名を対象に実施。187 名から回答があった。(回収率 70%)

項目	概要
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"> ・昨年度に引き続き、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)

イ 消費生活情報の提供

対象	区分	26年度	27年度	28年度	29年度
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 序日)	月1回配信 (月初めの開 序日)	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)			
	啓発資料	ストップ!消 費者被害(改 定版)			
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)	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)	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
29 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ SNS を用いて有料動画の未払い料金の名目で金銭を支払わせようとする事業者に注意してください。 ・ 「高齢者支援センター」などと名乗る業者からのハガキにご注意ください。 ・ 不用品を買い取ると言ったのに貴金属を買い取られた？高齢者を中心に訪問購入のトラブルにご注意ください。 ・ 「お試し」のつもりが「定期購入」に！～健康食品等のネット通販では、契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう～ ・ 架空請求詐欺で 1,510 万円の被害が発生！～身に覚えのないハガキにご注意を！～ <p style="text-align: center;">など</p>
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
23 年度	19 件
22 年度	13 件

エ セミナー・講座の開催、消費者との意見・情報交換

◆くらしのセミナー等

	26 年度		27 年度		28 年度		29 年度	
	29 回	1,334 人	25 回	1,213 人	22 回	1,087 人	27 回	984 人
テ マ	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者被害防止見守りネットワーク構築 ・ スマートセーフティ ・ だまされる心理 ・ 食生活と健康食品 ・ 終活講座 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「機能性表示食品制度」って何？ ・ 特殊詐欺、ひとつとじゃない！ ・ 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～ 				

◆出前講座（学校関係）

区 分	26 年度		27 年度		28 年度		29 年度	
大学・短大・専門	25 回	5,462 人	24 回	5,288 人	12 回	3,270 人	16 回	3,697 人
高校	8 回	581 人	4 回	170 人	23 回	1,188 人	53 回	2,102 人
中学校	13 回	321 人	1 回	22 人				
小学校	1 回	35 人						
特別支援学校	2 回	53 人			1 回	25 人		
教員・その他			7 回	272 人			3 回	108 人
計	49 回	6,452 人	36 回	5,752 人	36 回	4,483 人	72 回	5,907 人

◆出前講座（団体・その他）

区 分	26 年度		27 年度		28 年度		29 年度	
消費者団体 (消費者の会含む)	31 回	831 人	29 回	637 人	24 回	518 人	29 回	643 人
福祉事業従事者向け	15 回	3,864 人	16 回	4,953 人	7 回	287 人	3 回	60 人
高齢者向け	73 回	3,010 人	92 回	2,864 人	84 回	2,513 人	61 回	2,175 人
企業	1 回	47 人	5 回	224 人	10 回	276 人	4 回	102 人
その他	22 回	2,118 人	36 回	1,444 人	28 回	5,408 人	38 回	5,771 人
計	142 回	9,870 人	178 回	10,122 人	153 回	9,002 人	135 回	8,751 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 29 年度 : 6 団体 (小学校 1 校、中学校 1 校、高等学校 1 校、養護学校 1 校、
P T A 1 団体、教育課程研究協議会 1 団体)

参加者 432 人

団体名 (実施日)	テーマ	派 遣 講 師	参加人数
長野市 P T A 連合会 犀北ブロック 親の会 (H29. 7. 22)	教育費の準備や家計について 考えよう (第 1 部) おこづかいの使い方などを子 供に教えよう (第 2 部)	ファイナンシャルプランナー キャリアカウンセラ 合田 菜実子 氏 長野県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 宮原 則子 氏	保護者 : 141 教員 : 12 計 153

団体名 (実施日)	テーマ	派遣講師	参加人数
上伊那地区教育課程研究協議会 技術家庭科・家庭科委員会 (H29.10.11)	新学習指導要領で生かす消費者教育	長野県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 宮原 則子 氏	教員： 42 計 42
長野市立裾花中学校 (H29.11.29)	計画性のない消費について	長野県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 宮原 則子 氏	中3： 30 教員： 2 コミュニティスクール役員： 1 計 33
小諸市立千曲小学校 (H29.12.1)	身に着けたい情報モラル インターネットの危険から子どもを守る親の責任	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： 31 教員： 12 保護者： 8 計 51
伊那養護学校 (H30.1.18)	ケータイ、スマホの安全な使い方	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	中等部 1～3 高等部 1～3 ： 60 教員： 20 計 80
松本筑摩高等学校 (H30.1.24)	生活設計の立て方	長野県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 宮原 則子 氏	定時制 高4： 68 教員： 5 計 73

(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 市町村相談体制の強化・支援

事業名	27 年度		28 年度		29 年度	
	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 1	千円 30	市町村 4	千円 772	市町村 4	千円 201
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〕	16	1,543	15	1,468	13	1,280
エ 消費生活相談体制整備事業 〔消費生活相談員の配置〕	13	18,311	19	21,686	24	25,837
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〕	23	19,525	22	21,974	24	11,926
計	29	39,409	28	45,900	32	39,244

(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

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

(5) 第2次長野県消費生活基本計画・消費者教育推進計画の策定

ア 策定経緯

5月～8月 県民、関係機関、有識者等からの意見聴取、アンケート調査
(2会議、2団体、有識者7名、4調査)

8月28日 長野県消費生活審議会へ諮問

9月20日 審議会において消費者団体から意見を聴取(6団体9名)

10月11日 審議会において答申素案を検討

10月17日～11月2日 答申素案に対するパブリックコメントを実施(意見5件)

11月15日 審議会において答申案を検討、確定

12月14日 審議会から県に対し答申

1月23日～2月21日 県計画案に対するパブリックコメントを実施(意見8件)

3月23日 部局長会議において決定

イ 計画全文、概要パンフレットは別添のとおり