

## ＜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（指示） 2件

年月日	取引形態	違反行為
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
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

###### ◆行政指導

年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
口頭指導	4件	3件	0件	4件	1件

##### イ 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）

年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
法に基づく指示					
注意等の行政指導	15件	14件	10件	13件	6件
違反事実無・打切	16件	10件	9件	11件	19件
公取委（消費者庁）へ通知				1件	
計	31件	24件	19件	25件	25件

##### ウ 家庭用品品質表示法

###### ◆立入検査の実施状況

年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
検査店舗数	544店舗	503店舗	219店舗	205店舗	222店舗
検査品目数	41品目	46品目	40品目	34品目	42品目
検査点数	6,498点	4,311点	2,457点	2,164点	3,280点
違反点数	1点	11点	0点	6点	1点
上記違反の対象品目	洋傘	かご靴 漆器類	—	手袋 タオル 浴室用器具	湯たんぽ

※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	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
立入販売店舗数	756店舗	739店舗	324店舗	312店舗	256店舗
実店舗数	217店舗	155店舗	143店舗	109店舗	150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	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
開催回数	10回	10回	8回	8回	8回
相談件数	105件	70件	57件	39件	46件
面接	99件	70件	54件	35件	44件
電話	6件	0件	3件	4件	2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

【26年度実施状況】

項 目	内 容
「特殊詐欺非常事態宣言」の発令及び啓発依頼	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H26. 5. 23 に知事から「特殊詐欺非常事態宣言」の発令</li> <li>・市町村、県機関、関係団体へ住民等への注意喚起を依頼</li> </ul>
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"> <li>・H26. 7. 23 に設立（構成団体：42 団体）</li> <li>・構成団体：金融機関、市長会、町村会、弁護士会、司法書士会、民生児童委員協議会、防犯協会連合会、消費者団体連絡協議会、消費者の会、県警、県教委 等</li> <li>・第2回会議をH26. 9. 19 に開催（構成団体：64 団体）</li> <li>・第3回会議をH27. 2. 13 に開催</li> </ul>
啓発資料の作成・配布	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「特殊詐欺非常事態宣言」チラシを作成し、警察官や市町村の民生・児童委員等が高齢者宅を訪問の上配布</li> <li>・組み立て式三角柱POPの作成・配布</li> <li>・啓発用ポスター、リーフレット、クリアファイルを作成し、金融機関を中心に配布</li> <li>・薬袋をモチーフにした啓発用チラシを作成し、薬剤師会を通じて薬局に配布</li> </ul>
長野県消費者フォーラムの開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H26. 5. 31 に開催</li> <li>・消費者庁山崎次長の基調講演「地域の消費者被害防止見守りネットワーク構築に向けて」</li> <li>・事例発表、パネルディスカッション</li> <li>・参加人数 約180名</li> </ul>

<p>高齢者見守りネットワーク構築事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者の消費者被害防止見守り研修会の実施 2/20 須坂市 (参加人数：37名) 3/3 茅野市 (参加人数：140名) 3/4 伊那市 (参加人数：58名)</li> <li>・啓発用リーフレット及びグッズ (クリアファイル、メガネふき) の作成・配布</li> </ul>
<p>「狙われやすい消費者」集中啓発事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話による注意喚起 (業務委託により、H26年8月からH27年1月まで実施)</li> <li>・ハガキによる注意喚起 (かもめーるを活用した特定エリア指定のDM)</li> </ul>
<p>消費生活サポーター</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域、職域等で消費者教育・啓発の担い手となる人材の養成</li> <li>・養成講座の開催 (10月4回、12月1回、1月1回)</li> <li>・H26年度認定者数：145名</li> </ul>
<p>特殊詐欺等悪質商法被害防止街頭啓発活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年金支給日に金融機関等に来店する高齢者を主な対象に啓発資料を配布し、直接被害防止の声掛けをH25年12月から実施</li> <li>第3回 H26.4.15 (火) 千曲市、松本市、伊那市、小諸市で実施</li> <li>第4回 H26.6.13 (金) 長野市、岡谷市、飯田市、佐久市で実施</li> <li>第5回 H26.8.15 (金) 飯山市、岡谷市、小諸市で実施</li> <li>第6回 H26.10.15 (水) 千曲市、松本市、伊那市、佐久市で実施</li> <li>第7回 H26.12.15 (月) 長野市、松本市、喬木村、上田市で実施 ※長野会場は規模を拡大し、JR長野駅前で副知事、県警本部長、長野県消費者被害防止対策推進会議構成団体等参加により実施</li> <li>第8回 H27.2.13 (金) 長野市、松本市、飯田市、佐久市で実施</li> <li>・北陸新幹線延伸開業に伴う「特殊詐欺被害防止」街頭啓発の実施 (H27.3.14 (土)、JR長野駅前) ※県民文化部長、警察本部生活安全部長、長野県消費者被害防止対策推進会議構成団体、消費生活サポーター等参加により実施</li> </ul>

## イ 消費生活情報の提供

対 象	区 分	24年度	25年度	26年度
消費者 全 般	ホームページ	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（月初めの開庁日）	月1回配信（月初めの開庁日）
	くらしまる得情報	6, 9, 12, 3月発行	6, 9, 12, 3月発行	6, 9, 12, 3月発行
	啓発資料	ストップ!消費者被害（改定版）		ストップ!消費者被害（改定版）
高齢者	啓発資料		特殊詐欺等悪質商法被害防止キャンペーン事業として実施	特殊詐欺等悪質商法被害防止対策事業として実施
	関プ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）
若 者	関プ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） 「悪質商法が狙っている」（大学新入生等）	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）
	雑誌広告	（長野こまち） 年6回		

## ウ 悪質商法についての注意喚起情報の提供

年 度	内 容 等
26年度	22件 ・番組制作会社を装って未公開株や社債の購入を勧誘する事業者 ・詐欺的なサクラサイト商法 ・医療費の還付金詐欺 ・アダルト情報サイトのワンクリック請求等 など
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

	24年度		25年度		26年度	
	回数	人数	回数	人数	回数	人数
テーマ	18回	1,168人	18回	1,063人	28回	1,214人
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・放射性物質とその人体への影響</li> <li>・大人が知らない子供と携帯ゲームの世界</li> <li>・住宅リフォームの基礎知識</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・くらしの安全（リコール情報）</li> <li>・スマートフォンの仕組み</li> <li>・特殊詐欺被害防止</li> <li>・かしこい消費者になろう</li> <li>・エンディングプランを考える</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者被害防止見守りネットワーク構築</li> <li>・スマートセーフティ</li> <li>・だまされる心理</li> <li>・食生活と健康食品</li> <li>・終活講座</li> </ul>	

### ◆出前講座（学校関係）

区分	24年度		25年度		26年度	
	回数	人数	回数	人数	回数	人数
大学・短大・専門	24回	5,485人	22回	5,059人	25回	5,462人
高校	13回	1,586人	10回	760人	8回	581人
中学校	1回	9人	2回	34人	13回	321人
小学校					1回	35人
特別支援学校	3回	33人	2回	56人	2回	53人
計	41回	7,113人	36回	5,909人	49回	6,452人

### ◆出前講座（団体・その他）

区分	24年度		25年度		26年度	
	回数	人数	回数	人数	回数	人数
消費者団体	33回	857人	34回	973人	31回	831人
福祉事業従事者向け	13回	5,227人	19回	4,693人	15回	3,864人
高齢者向け	25回	1,149人	55回	1,857人	73回	3,010人
企業	2回	54人	3回	233人	1回	47人
その他	16回	424人	19回	1,067人	22回	2,118人
計	89回	7,711人	130回	8,823人	142回	9,870人

◆消費者問題シンポジウム

	24年度		25年度		26年度	
	1回	180人	1回	30人	1回	120人
テーマ	安心して生活するために必要な消費者教育について		これからの消費者・消費者行政を考える		[消費者教育推進セミナーとして開催] 消費者教育の推進に向けた連携・協働のあり方とは	

◆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

(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 平成26年度は10月28日に委員会開催 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	24年度		25年度		26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]	21	3,368	8	5,736	4	1,652
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]	2	4,450				
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]	19	1,678	17	1,713	14	831
エ 消費生活相談体制整備事業 [消費生活相談員の配置]	5	5,133	9	9,747	12	14,418
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]	34	21,829	24	25,853	19	19,759
計	38	36,458	29	43,049	27	36,660

#### (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

○平成 21 年度から「消費者問題シンポジウム」を消費者団体と共催で開催（年 1 回）

○消費者団体連絡協議会との懇談会の開催（年 1 回）

○「市町村消費者行政窓口と消費者団体との懇談会」

（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