

＜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	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
口頭指導	0件	4件	1件	5件	3件

イ 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度
措置命令					
注意等の行政指導	10件	13件	6件	7件	13件
違反事実無・打切	9件	11件	19件	19件	12件
公取委（消費者庁） へ通知		1件			
計	19件	25件	25件	26件	25件

ウ 家庭用品品質表示法

◆立入検査の実施状況

年 度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
検査店舗数	219 店舗	205 店舗	222 店舗	301 店舗	263 店舗
検査品目数	40 品目	34 品目	42 品目	39 品目	33 品目
検査点数	2,457 点	2,164 点	3,280 点	3,923 点	8,368 点
違反点数	0 点	6 点	1 点	0 点	2 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	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
立入販売店舗数	324 店舗	312 店舗	256 店舗	252 店舗	254 店舗
実店舗数	143 店舗	109 店舗	150 店舗	155 店舗	170 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	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度	28 年度
開催回数	10 回	8 回	8 回	8 回	8 回	8 回
相談件数	70 件	57 件	39 件	46 件	40 件	19 件
面接	54 件	35 件	44 件	35 件	40 件	19 件
電話	3 件	4 件	2 件	4 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 【28 年度実施状況】

項 目	概 要
「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーンの実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 第 2 弾を実施 H28. 2. 16～H28. 12. 31 ・ 訓練型出前講座の実施 高齢者向け（48 回、1,762 名） 働き盛り世代向け（12 回、544 名） ・ 特殊詐欺被害防止協力企業・団体認証（1,137 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 H28.7.27 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、ひとごとじゃない！」キャンペーンチラシの作成・配布 (250,000 枚) ・ 還付金等詐欺防止ポスターの作成・配布 (A 2 : 2,500 枚、A 3 : 2,500 枚) ・ 啓発用クリアファイルを作成し、出前講座等で配布 (20,000 部) ・ 特殊詐欺啓発用ポスター、チラシ、クリアファイルの作成・配付 (ポスター: 1,500 枚、チラシ: 51,000 枚、クリアファイル: 43,000 部) ・ 特殊詐欺被害未然防止声かけシートを作成し、コンビニエンスストアに配布 (2,000 部) ・ フォトフレームセットを作成し、出前講座等で配布 (2,000 個) ・ 早わざクーリング・オフはがきリーフレットの作成・配付 (10,000 部) ・ 「ストップ! 消費者被害」リーフレットの作成・配付 (10,000 部) ・ 小中学生向けリーフレットの作成 (中学生向け 1,000 部、小学生向け 1,000 部)
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 須坂市 (参加人数: 116 名) 伊那市 (参加人数: 40 名) ・ 啓発用グッズ (カレンダー、救急絆創膏の作成・配布)
被害防止啓発テレビ CM の制作・放送	<ul style="list-style-type: none"> ・ 峰竜太氏、下嶋兄氏親子起用の働き盛り世代向けテレビCM 9月～11月に県内民放全4局で全88本放送 ・ 「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」のミニ番組 (4回) を制作し11月、12月にかけて民放1社で放映 ・ パブリシティを9月～1月に民放3社で実施 ・ インターネット広告を9月～12月に配信 アンケート調査の実施 ・ シネアドによる啓発を11月～12月に実施 アンケート調査の実施
プロサッカーチーム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・レディースでの冠試合の実施 選手等との写真撮影 選手等出演によるCM放映 ミニ講座、ピッチ1周 ・ アンケート調査の実施

項目	概要
消費生活サポーター	<ul style="list-style-type: none"> ・養成講座の開催（計4回開催） （7月1回、8月3回） ・既登録者の研修会を開催 （12月4回開催） ・H28年度新規認定者数：55名 ・H28年度末認定者数 合計：269名 ・消費生活サポーター制度周知用チラシの作成・配付 （5,000部）
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15回 H28. 4. 15（金） 第16回 H28. 6. 15（水） 第17回 H28. 8. 15（月） 第18回 H28. 10. 14（金） 第19回 H28. 12. 15（木） 第20回 H29. 2. 15（水）

イ 消費生活情報の提供

対象	区分	25年度	26年度	27年度	28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）	月1回配信 （15日）
	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）	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	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

対象	区分	25年度	26年度	27年度	28年度
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
28年度	<ul style="list-style-type: none"> ・海外事業者とのインターネット通販におけるトラブル ・光回線サービスの卸売に関する電話勧誘トラブル ・平成28年熊本地震に便乗した悪質商法、詐欺に注意 ・定期購入が条件であることがわかりにくい通信販売に注意 ・美容医療サービスにおける高額請求トラブルに注意 ・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 <p style="text-align: right;">など</p>
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

	25年度	26年度	27年度	28年度
	18回 1,063人	29回 1,334人	25回 1,213人	22回 1,087人
テーマ	<ul style="list-style-type: none"> ・くらしの安全（リコール情報） ・スマートフォンの仕組み ・特殊詐欺被害防止 ・かしこい消費者になろう ・エンディングプランを考える 	<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"> 1-1 電気通信サービスに関する消費者保護ルール 1-2 仲間づくりは笑いから 2 特殊詐欺をなくすために私たちができること 3 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！～ 4 片付け講座～安全で快適な暮らしの始め方～

◆出前講座（学校関係）

区分	25年度	26年度	27年度	28年度
大学・短大・専門	22回 5,059人	25回 5,462人	24回 5,288人	12回 3,270人
高校	10回 760人	8回 581人	4回 170人	23回 1,188人
中学校	2回 34人	13回 321人	1回 22人	
小学校		1回 35人		
特別支援学校	2回 56人	2回 53人		1回 25人
教員・その他			7回 272人	
計	36回 5,909人	49回 6,452人	36回 5,752人	36回 4,483人

◆出前講座（団体・その他）

区 分	25 年度		26 年度		27 年度		28 年度	
消費者団体 (消費者の会含む)	34 回	973 人	31 回	831 人	29 回	637 人	24 回	518 人
福祉事業従事者向け	19 回	4,693 人	15 回	3,864 人	16 回	4,953 人	7 回	287 人
高齢者向け	55 回	1,857 人	73 回	3,010 人	92 回	2,864 人	84 回	2,513 人
企業	3 回	233 人	1 回	47 人	5 回	224 人	10 回	276 人
その他	19 回	1,067 人	22 回	2,118 人	36 回	1,444 人	28 回	5,408 人
計	130 回	8,823 人	142 回	9,870 人	178 回	10,122 人	153 回	9,002 人

◆地方消費者フォーラム

実行委員会として参加

主 催：地方消費者フォーラム（関東ブロック）実行委員会、消費者庁

日 時：平成 29 年 2 月 9 日 10:30～15:30

場 所：ホテルメトロポリタン長野

テーマ：もっとつながろう地域から～安全・安心な消費者市民社会に向けて～

◆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 委員会開催：年 1 回 平成 29 年 3 月 10 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	26年度		27年度		28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]	4	1,652	1	30	4	772
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]	14	831	16	1,543	15	1,468
エ 消費生活相談体制整備事業 [消費生活相談員の配置]	12	14,418	13	18,311	19	21,686
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]	19	19,759	23	19,525	22	21,974
計	27	36,660	29	39,409	28	45,900

(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（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

27年度 4団体 829千円

28年度 6団体 1,319千円