

## ＜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<br>(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<br>(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<br>(低周波・電気マッサージ<br>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<br>3か月 |
| H28.6.28  | 特定継続的役務提供<br>(エステティックの役務)                   | 概要書面及び契約書面の不交付、債務の一部履行拒否        | 業務停止<br>3か月 |
| H29.2.21  | 訪問販売<br>(排水管洗浄、防蟻工事、<br>床下補強、住宅リフォーム<br>など) | 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 | 29年度<br>(10月末) |
|------|------|------|------|------|------|----------------|
| 口頭指導 | 0件   | 4件   | 1件   | 5件   | 3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                         | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 | 29年度<br>(10月末) |
|----------------------------|------|------|------|------|------|----------------|
| 法に基づく措置命令<br>(H26.11までは指示) |      |      |      |      |      |                |
| 注意等の行政指導                   | 10件  | 13件  | 6件   | 7件   | 13件  | 4件             |
| 違反事実無・打切                   | 9件   | 11件  | 19件  | 19件  | 18件  | 8件             |
| 消費者庁等他機関へ<br>通知            |      | 1件   |      |      |      | 1件             |
| 計                          | 19件  | 25件  | 25件  | 26件  | 31件  | 13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 | 3923 点 | 8368 点                                   |
| 違反点数          | 0 点     | 6 点             | 1 点     | 0 点    | 2 点                                      |
| 上記違反の<br>対象品目 | —       | 手袋、タオル<br>浴室用器具 | 湯たんぽ    | —      | 食卓用、食卓<br>用又は台所用<br>のアルミニウ<br>ムはく<br>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（集計は年度末のみ）

| 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

※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  | 24 年度 | 25 年度 | 26 年度 | 27 年度 | 28 年度 | 29 年度<br>(10 月末) |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------|
| 開催回数 | 8 回   | 8 回   | 8 回   | 8 回   | 8 回   | 1 回              |
| 相談件数 | 57 件  | 39 件  | 46 件  | 40 件  | 19 件  | 9 件              |
| 弁護士  | 44 件  | 35 件  | 40 件  | 32 件  | 16 件  | 7 件              |
| 司法書士 | 2 件   | 4 件   | 0 件   | 8 件   | 3 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

| 項目                  | 28年度   | 29年度(10月末)  |              |                 |              |              |  |
|---------------------|--|---|--------------|-----------------|--------------|--------------|--|
| 特殊詐欺被害防止対策          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・第2弾「特殊詐欺、ひとつとじゃない！」キャンペーンの実施<br/>(H28.12.16～H28.12.31)</li> <li>・訓練型出前講座の実施<br/>高齢者向け(48回、1,762名)<br/>働き盛り世代向け(12回、544名)</li> <li>・特殊詐欺被害防止協力企業・団体認証(1,137企業・団体)</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・訓練型出前講座の実施<br/>高齢者向け(18回、690名)<br/>働き盛り世代向け(1回、15名)</li> <li>・特殊詐欺被害防止協力企業・団体認証(64企業・団体)</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>・会議をH28.7.27に開催<br/>(構成団体65団体)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・第1回会議をH29.7.28に開催<br/>(構成団体65団体)</li> </ul>   |              |                 |              |              |  |
| 啓発資料の作成・配布          | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「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)</li> <li>・還付金等詐欺防止ポスターの作成・配布<br/>(A2:2,500枚、A3:2,500枚)</li> <li>・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)</li> <li>・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<br/> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>ポスター:1,500枚</td> </tr> <tr> <td>チラシ:51,000枚、</td> </tr> <tr> <td>クリアファイル:43,000部</td> </tr> </table> </li> <li>・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)</li> <li>・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)</li> <li>・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)</li> <li>・「ストップ!消費者被害」リーフレットの作成・配付(10,000部)</li> <li>・小中学生向けリーフレットの作成<br/> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td>中学生向け 1,000部</td> </tr> <tr> <td>小学生向け 1,000部</td> </tr> </table> </li> </ul> | ポスター:1,500枚   | チラシ:51,000枚、 | クリアファイル:43,000部 | 中学生向け 1,000部 | 小学生向け 1,000部 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「特殊詐欺、ひとつとじゃない！」チラシの作成・配布(250,000枚)</li> </ul> |
| ポスター:1,500枚         |  |   |              |                 |              |              |  |
| チラシ:51,000枚、        |  |   |              |                 |              |              |  |
| クリアファイル:43,000部     |  |   |              |                 |              |              |  |
| 中学生向け 1,000部        |  |   |              |                 |              |              |  |
| 小学生向け 1,000部        |  |   |              |                 |              |              |  |

|                                    |  |   |
|------------------------------------|--|---|
| <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<br/>須坂市(H29.2.14 参加人数116名)<br/>伊那市(H29.2.16 参加人数40名)</li> <li>・啓発用グッズの作成・配布<br/>STOP!悪質商法撃退カレンダー2017<br/>12,500部<br/>救急絆創膏(STOP!悪質商法)<br/>29,500部</li> </ul>  | <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<br/>H29.12.20 諏訪市 予定<br/>H29.12.25 上田市 予定</li> <li>・啓発用グッズの作成・配布予定<br/>カレンダー(10,800部)<br/>カードルーペ(13,200部)</li> </ul>   |
| <p>被害防止啓発テレビ・ラジオCMの制作・放送</p>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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<br/>9月～11月に県内民放全4局で88本放送</li> <li>・「特殊詐欺、人ごとじゃない！」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</li> <li>・パブリシティを9月～1月に民放3社で実施</li> <li>・インターネット広告を9月～12月に配信<br/>アンケート調査の実施</li> <li>・シネアドによる啓発を11月～12月に実施<br/>アンケート調査の実施</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○テレビによる啓発</li> <li>・架空請求詐欺被害防止(テレビ信州)<br/>御嶽海を起用したテレビCM<br/>TV局ホームページへの掲載</li> <li>・働き盛り世代向け啓発(長野朝日放送)<br/>松山三四六、森本レオを起用したテレビCM<br/>長野駅前a b nビジョンでの放映<br/>しなの鉄道車内映像広告</li> <li>○ラジオによる啓発(長野エフエム)<br/>松山三四六出演によるスポットCM<br/>コーナー放送枠</li> </ul> |
| <p>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等</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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<br/>選手等との写真撮影<br/>選手等出演によるCM放映<br/>ミニ講座、ピッチ1周</li> <li>・アンケート調査の実施</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○プロサッカーチーム</li> <li>・松本山雅FC及びAC長野パルセイロでの冠試合の実施<br/>選手等との写真撮影<br/>選手等出演によるCM放映<br/>ミニ講座、ピッチ1周</li> <li>・アンケート調査の実施</li> <li>○アマチュアスポーツ</li> <li>・松本マラソンにおけるチラシによる啓発</li> </ul>  |
| <p>消費生活サポーター</p>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・養成講座の開催(計4回開催)<br/>(7月1回、8月3回)</li> <li>・既登録者の研修会を開催予定<br/>(12月4回開催予定)</li> <li>・H28年度新規認定者数:55名</li> <li>・H28年度末認定者数<br/>合計:269名</li> <li>・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)</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・養成講座の開催(計5回開催)<br/>(7月3回、10月2回)</li> <li>・既登録者の研修会を開催予定<br/>(12月5回開催予定)</li> <li>・H29年度新規認定者数:59名</li> <li>・H29年度10月末認定者数<br/>合計:326名</li> </ul>  |

|                     |  |   |
|---------------------|--|---|
| 特殊詐欺等悪質商法被害防止街頭啓発活動 | ・昨年度に引き続き、年金支給日の街頭啓発活動を実施<br>第15回 H28. 4. 15 (金)<br>第16回 H28. 6. 15 (水)<br>第17回 H28. 8. 15 (月)<br>第18回 H28. 10. 14 (金)<br>第19回 H28. 2. 15 (木)<br>第20回 H29. 2. 15 (水) | ・昨年度に引き続き、年金支給日の街頭啓発活動を実施<br>第21回 H29. 4. 14 (金)<br>第22回 H29. 6. 15 (木)<br>第23回 H29. 8. 10 (木)<br>第24回 H29. 10. 13 (金)<br>・H29年12月とH30年2月にも実施予定 |
|---------------------|--|---|

### 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<br>(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<br>(月初めの開庁日)              | 月1回配信<br>(月初めの開庁日)              | 月1回配信<br>(15日)                  | 月1回配信<br>(15日)             |
|       | くらしまる得情報    | 年4回発行<br>(6, 9, 12, 3月)         | 年4回発行<br>(6, 9, 12, 3月)         | 年4回発行<br>(6, 9, 12, 3月)         | 6, 9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(増刷)                  |                            |
| 高齢者   | 関ブロ共同キャンペーン | 9月<br>(ポスター・リーフレット配布、特別相談)      | 9月<br>(ポスター・リーフレット配布、特別相談)      | 9月<br>(ポスター・リーフレット配布、特別相談)      | 9月<br>(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<br>(ポスター・リーフレット配布・掲示、特別相談) | 1～3月<br>(ポスター・リーフレット配布・掲示、特別相談) | 1～3月<br>(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  |
|------------------|--|
| 29 年度<br>(10 月末) | 10 件<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・ SMS を用いて有料動画の未払い料金为名目で金銭を支払わせようとする事業者に注意</li> <li>・ 格安スマホに関するトラブルに注意</li> <li>・ 民事訴訟管理センターを名乗る事業者からのハガキに注意</li> <li>・ タレント・モデル契約のトラブルに注意</li> <li>・ 高齢者支援センターなどと称する事業者に注意</li> <li>・ 高齢者を中心とした訪問トラブルに注意</li> </ul> など |
| 28 年度            | 16 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 消費者教育講師派遣事業

|       | 平成 27 年度 |      | 平成 28 年度 |       | 平成 29 年度<br>(10 月末) |       |
|-------|----------|------|----------|-------|---------------------|-------|
| 高 校   | 1 校      | 24 人 |          |       |                     |       |
| 中学校   |          |      | 3 校      | 147 人 |                     |       |
| 小学校   |          |      | 3 校      | 272 人 |                     |       |
| P T A |          |      |          |       | 1 回                 | 153 人 |
| 教 員   |          |      |          |       | 1 回                 | 42 人  |

オ 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(10月末)  |      |
|-----|---|--------|---|--------|--|--------|---|------|
|     | 29回   | 1,334人 | 25回   | 1,213人 | 22回  | 1,087人 | 11回   | 478人 |
| テーマ | <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> |        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「機能性表示食品制度」って何？</li> <li>・特殊詐欺、ひとごとじゃない！</li> <li>・聞いて学ぼう！通信販売</li> <li>・電力の小売全面自由化が始まります！</li> </ul> |        | <ul style="list-style-type: none"> <li>1-1                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気通信サービスに関する消費者保護ルール</li> </ul> </li> <li>1-2                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・仲間づくりは笑いから</li> </ul> </li> <li>2                             <ul style="list-style-type: none"> <li>特殊詐欺をなくすために私たちができること</li> </ul> </li> <li>3                             <ul style="list-style-type: none"> <li>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！～</li> </ul> </li> <li>4                             <ul style="list-style-type: none"> <li>片付け講座～安全で快適な暮らしの始め方～</li> </ul> </li> </ul> |        | <ul style="list-style-type: none"> <li>1-1                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・食品表示について</li> </ul> </li> <li>1-2                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・楽しく食べて健康に</li> </ul> </li> <li>2-1                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・これであなたも騙されない！～特殊詐欺の最新の手口を知って対策をとろう</li> </ul> </li> <li>2-2                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・最近の犯罪情勢に学ぶ</li> </ul> </li> </ul> |      |

◆出前講座(学校関係)

| 区分       | 26年度 |        | 27年度 |        | 28年度 |        | 29年度(9月末) |        |
|----------|------|--------|------|--------|------|--------|-----------|--------|
| 大学・短大・専門 | 25回  | 5,462人 | 24回  | 5,288人 | 12回  | 3,270人 | 7回        | 2,889人 |
| 高校       | 8回   | 581人   | 4回   | 170人   | 23回  | 1,188人 | 3回        | 93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   |      |        | 1回        | 25人    |
| 計        | 49回  | 6,452人 | 36回  | 5,752人 | 36回  | 4,483人 | 11回       | 3,007人 |

◆出前講座（団体・その他）

| 区 分                | 26 年度 |         | 27 年度 |          | 28 年度 |         | 29 年度<br>(9 月末) |         |
|--------------------|-------|---------|-------|----------|-------|---------|-----------------|---------|
| 消費者団体<br>(消費者の会含む) | 31 回  | 831 人   | 29 回  | 637 人    | 24 回  | 518 人   | 19 回            | 419 人   |
| 福祉事業従事者向け          | 15 回  | 3,864 人 | 16 回  | 4,953 人  | 7 回   | 287 人   | 2 回             | 40 人    |
| 高齢者向け              | 73 回  | 3,010 人 | 92 回  | 2,864 人  | 84 回  | 2,513 人 | 24 回            | 629 人   |
| 企業                 | 1 回   | 47 人    | 5 回   | 224 人    | 10 回  | 276 人   | 2 回             | 75 人    |
| その他                | 22 回  | 2,118 人 | 36 回  | 1,444 人  | 28 回  | 5,408 人 | 18 回            | 496 人   |
| 計                  | 142 回 | 9,870 人 | 178 回 | 10,122 人 | 153 回 | 9,002 人 | 65 回            | 1,659 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<br>平成 29 年 3 月 10 日開催、平成 30 年 3 月開催予定<br>[ 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） ]<br>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 |        | 29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    | 市町村数     | 実施額    |
| ア 消費生活相談機能整備事業・強化事業<br>[消費生活センター等の設置]        | 4    | 1,652  | 1    | 30     | 4    | 772    | 4        | 220    |
| イ 消費生活相談員養成事業<br>[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<br>[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  | 13       | 1,488  |
| エ 消費生活相談体制整備事業<br>[消費生活相談員の配置]               | 12   | 14,418 | 13   | 18,311 | 19   | 21,686 | 25       | 27,732 |
| 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<br>[啓発、消費者教育等]   | 19   | 19,759 | 23   | 19,525 | 22   | 21,974 | 24       | 12,673 |
| 計  | 27   | 36,660 | 29   | 39,409 | 28   | 45,900 | 32       | 42,113 |

### (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 会場で開催）

#### 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 | 927 千円（10 月末現在） |