

## 消費者行政推進事業の平成 24 年度計画及び平成 23 年度実績

## 1 総合的な消費者施策の推進

県民の消費生活の安定及び向上を確保するために制定した消費生活条例の適切な運用を確保するため、消費生活審議会を設置・運営する。また、庁内関係部局が一体となった体制を整備する。

区 分	事業内容及び平成 24 年度実施計画
(1)消費生活審議会の運営	消費者施策に関する重要事項について知事の諮問に応じて調査審議するとともに、県民の消費生活の安定・向上に関する重要事項について意見を述べる。 ・委 員：15 人（識見者、消費者、事業者） ・任 期：2 年 ・会 議：平成 24 年 9 月 13 日開催
(2)消費生活庁内連絡員の配置	消費者関連施策の部局間連携を強化するため、消費生活に関する業務を担当する本庁関係課室（12）の職員を「消費生活庁内連絡員」として配置する。 < 庁内連絡員配置課・室 > ・情報公開・私学課      ・観光企画課 ・健康長寿課              ・農産物マーケティング室 ・食品・生活衛生課      ・建築指導課 ・薬事管理課              ・教育委員会事務局教学指導課 ・経営支援課              ・警察本部地域安全推進室 ・ものづくり振興課      ・警察本部生活環境課

平成 23 年度実績

消費生活審議会

委員：15 人（任期 平成 23 年 8 月 7 日から平成 25 年 8 月 6 日まで）

会議：平成 23 年 10 月 11 日開催

会議事項

- (1) 会長の選任について
- (2) 消費者施策の現況について
- (3) 消費者相談の充実事業について

消費生活庁内連絡員

12 課室に配置（構成員は 24 年度と同じ）

下線を付してある区分又は事業内容は、消費者行政活性化基金を活用

## 2 消費者取引の適正化及び安全の確保

消費者の自主的・合理的な選択の機会を確保するとともに、消費生活の安全を確保するため、関係法令の規定に基づき、事業者に対する検査・指導等を行う。また、多重債務問題に対応するため、相談・啓発等を行う。

区 分	事業内容及び平成 24 年度実施計画						
(1) 訪問販売等に係る取引の適正化	特定商取引に関する法律及び消費生活条例に基づき、不適正な取引を行う事業者に対する指導等を実施する。						
(2) 不当取引調査員等の配置	<p>1 不当取引調査員 生活経済事犯の捜査経験豊かな職員（警察官OB）を配置し、特定商取引法、消費生活条例等に基づく悪質事業者の指導・処分を行う。</p> <p><u>2 新事業者情報調査員</u> 消費生活相談情報をもとに悪質事業者に関する情報の調査・分析を行う職員を配置し、機動的な事業者指導や県民への注意喚起を行う。</p>						
(3) 割賦販売事業者の指導	<p>報告の徴収や立入検査により、前払式特定取引業者（冠婚葬祭互助会、友の会）の適正な役務提供、財務の健全性を確保する。</p> <p>立入検査実施計画 5件</p>						
(4) 表示の適正化	虚偽・誇大な表示・広告、過大な景品による顧客誘引を防止するための監視・指導を実施する。						
(5) 製品の安全確保・危害防止	<p>1 法令に基づく立入検査の実施 家庭用品や消費生活用製品の安全性や品質に係る適正な表示を確保するため、検査・指導等を行う。</p> <p>消費生活用製品安全法 ・特に消費者の生命・身体に危害を及ぼすおそれが多い製品に係る製造・販売等を規制</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 150px;">検査対象製品</td> <td>特定製品 10 品目 (圧力なべ、石油ストーブ等)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>特定保守製品 9 品目 (ガス瞬間湯沸器等)</td> </tr> </table> <p>家庭用品品質表示法 ・家庭用品の品質に係る適正な表示に関する規制</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 150px;">検査対象製品</td> <td>90 品目（繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具、雑貨工業品）</td> </tr> </table> <p>2 製品安全ニュースの発行 経済産業省・消費者庁が公表する重大製品事故情報等に基づく「製品安全ニュース」を発行する。 ・毎月1回発行 ・長野県消費生活情報メールマガジン及び県ホームページに掲載</p>	検査対象製品	特定製品 10 品目 (圧力なべ、石油ストーブ等)		特定保守製品 9 品目 (ガス瞬間湯沸器等)	検査対象製品	90 品目（繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具、雑貨工業品）
検査対象製品	特定製品 10 品目 (圧力なべ、石油ストーブ等)						
	特定保守製品 9 品目 (ガス瞬間湯沸器等)						
検査対象製品	90 品目（繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具、雑貨工業品）						
(6) 石油製品価格動向の調査・監視	石油製品（ガソリン、軽油、灯油）の価格動向を調査・監視し、情報提供を行う。						

平成 23 年度実績

訪問販売等に係る事業者への是正指導

指導年月日	事業形態等	違反内容
23.6.15	特定継続的役務 結婚相手紹介サービス	契約書面の記載事項の不備
23.7.1	特定継続的役務 結婚相手紹介サービス	勧誘における不実の告知 概要書面及び契約書面の記載事項の不備
23.8.3	訪問販売 住宅リフォーム	契約書面の不交付 クーリング・オフ妨害

不当取引調査員の配置

1 名（警察官 O B）

割賦販売法に係る立入検査件数

前払式特定取引業者 4 件

不当景品類及び不当表示防止法に係る指導件数

14 件（優良誤認 7 有利誤認 4 景品規制違反 3）

製品の安全確保・危害防止に係る立入検査

区 分	検査実施製品数	立入店舗数	違反件数
消費生活用製品安全法	特定製品（10 品目）	413 店舗	該当なし
	特定保守製品（9 品目）	326 店舗	該当なし
家庭用品品質表示法	46 品目	503 店舗	表示不備 3 品目

製品安全ニュースの発行 12 回

月	内 容
4	テーブルタップの過熱事故 / 住宅用火災報知器について
5	扇風機に関する事故 / ヘアドライヤーに関する事故
6	バーベキューでの事故 / 製品のリコール情報について
7	使い捨てライター等の規制について / 冷蔵庫に関する事故
8	比較的安価な放射線測定器について / 中古ベビーベッドの使用にご注意を
9	暖房器具による事故 / ガスふろがまに関する事故
10	電気こんろによる事故 / 電気こたつによる事故
11	湯たんぽによるやけど / ハロゲンヒーターのリコール情報
12	除雪機の取扱いにご注意を / 比較的安価な放射線測定器の性能
1	ライターの取扱いにご注意を / 燃焼を伴う暖房器具を使用する際の注意点
2	薄型テレビの転倒防止対策 / 石油ふろがまに関する事故
3	自転車による製品事故 / 延長コードによる事故

石油製品価格動向の調査

調査日・調査店舗	毎月 1 回 第 2 月曜日・県内 78 店舗
調査対象品目	4 品目 レギュラーガソリン、ハイオクガソリン、軽油、灯油
情報提供	調査結果を県ホームページで情報提供

区 分	事業内容及び平成 24 年度実施計画																								
(7)多重債務者対策	<p>多重債務者の救済と発生防止を図るため、関係機関と連携し、多重債務問題に係る相談・啓発等を実施する。</p> <p>1 多重債務者対策協議会の運営  多重債務者対策の円滑かつ効果的な推進を図るため、関係団体・機関の緊密な連携のもと、必要な協議を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 構成団体 21 団体</li> </ul> <table border="1" data-bbox="523 577 1441 1093"> <tr> <td data-bbox="523 577 675 663">県</td> <td data-bbox="675 577 1441 663">企画部・消費生活センター・健康福祉部・商工労働部、警察本部生活安全部、教育委員会事務局</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 663 675 707">国</td> <td data-bbox="675 663 1441 707">財務省関東財務局長野財務事務所</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 707 675 792">弁護士等</td> <td data-bbox="675 707 1441 792">長野県弁護士会、長野県司法書士会、日本司法支援センター長野地方事務所</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 792 675 878">関係団体</td> <td data-bbox="675 792 1441 878">(社)長野県商工会議所連合会、長野県商工会連合会 長野県労働者福祉協議会、日本貸金業協会長野県支部</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 878 675 963">支援団体</td> <td data-bbox="675 878 1441 963">ヤミ金融を告発する長野県連絡会、長野県クレジット・サラ金、高利商工ローン被害をなくす会連絡協議会</td> </tr> <tr> <td data-bbox="523 963 675 1093">金融機関</td> <td data-bbox="675 963 1441 1093">(社)長野県銀行協会、長野県信用金庫協会、長野県信用農業協同組合連合会、長野県労働金庫、ゆうちょ銀行信越エリア本部</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会 議 8月9日</li> </ul> <p>2 消費生活センターにおける相談対応  県消費生活センター(長野、松本、飯田、上田)の相談窓口において、多重債務問題改善プログラムに沿って相談対応を行い、必要に応じて弁護士、司法書士による法的整理に引き継ぐ。</p> <p>3 多重債務者無料相談会の開催  多重債務者を救済するため、弁護士・司法書士による無料相談会を開催する。</p> <table border="1" data-bbox="547 1514 1441 1644"> <tr> <td data-bbox="547 1514 643 1559">場所</td> <td colspan="3" data-bbox="643 1514 1441 1559">県消費生活センター(県内4か所)</td> </tr> <tr> <td data-bbox="547 1559 643 1644">期日</td> <td data-bbox="643 1559 866 1603">第1回 長野、松本、飯田</td> <td data-bbox="866 1559 1090 1603">9月12日</td> <td data-bbox="1090 1559 1441 1603">上田 9月10日</td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="3" data-bbox="643 1603 1441 1644">第2回 12月</td> </tr> </table> <p>4 啓発資料の作成配布  進学・就職を間近に控えた若者向けに、多重債務に陥らないための注意点等をまとめた啓発資料を作成し、高校・大学等に配布する。</p>	県	企画部・消費生活センター・健康福祉部・商工労働部、警察本部生活安全部、教育委員会事務局	国	財務省関東財務局長野財務事務所	弁護士等	長野県弁護士会、長野県司法書士会、日本司法支援センター長野地方事務所	関係団体	(社)長野県商工会議所連合会、長野県商工会連合会 長野県労働者福祉協議会、日本貸金業協会長野県支部	支援団体	ヤミ金融を告発する長野県連絡会、長野県クレジット・サラ金、高利商工ローン被害をなくす会連絡協議会	金融機関	(社)長野県銀行協会、長野県信用金庫協会、長野県信用農業協同組合連合会、長野県労働金庫、ゆうちょ銀行信越エリア本部	場所	県消費生活センター(県内4か所)			期日	第1回 長野、松本、飯田	9月12日	上田 9月10日		第2回 12月		
県	企画部・消費生活センター・健康福祉部・商工労働部、警察本部生活安全部、教育委員会事務局																								
国	財務省関東財務局長野財務事務所																								
弁護士等	長野県弁護士会、長野県司法書士会、日本司法支援センター長野地方事務所																								
関係団体	(社)長野県商工会議所連合会、長野県商工会連合会 長野県労働者福祉協議会、日本貸金業協会長野県支部																								
支援団体	ヤミ金融を告発する長野県連絡会、長野県クレジット・サラ金、高利商工ローン被害をなくす会連絡協議会																								
金融機関	(社)長野県銀行協会、長野県信用金庫協会、長野県信用農業協同組合連合会、長野県労働金庫、ゆうちょ銀行信越エリア本部																								
場所	県消費生活センター(県内4か所)																								
期日	第1回 長野、松本、飯田	9月12日	上田 9月10日																						
	第2回 12月																								

平成 23 年度実績

多重債務者対策協議会の開催

期日：8月2日

会議事項

- (1) 県の多重債務者対策事業について
- (2) 改正貸金業法完全施行後の1年の状況について
- (3) セーフティネット貸付けの状況について
- (4) 関係施策との連携について
- (5) ヤミ金融対策の強化について 等

消費生活センターにおける相談件数

相談件数（無料相談会の相談件数を含む）	829 件
うち弁護士・司法書士への引継件数	247 件（29.8%）

多重債務者無料相談会の開催

期 日	相談件数	実施場所
9月16日	31 件	長野・松本・飯田・上田消費生活センター、岡谷支所
12月9日	39 件	
計	70 件	

啓発資料の作成配布

対 象	内 容	配布先
進学、就職を間近に控えた若者	リーフレット「あなたの明るい未来に向けて～多重債務に陥らないために～」を作成 （掲載内容） 多重債務に気をつけよう、多重債務に陥る原因 クレジット・ローン・金利とは、相談窓口	高校、大学等

下線を付してある区分又は事業内容は、消費者行政活性化基金を活用

### 3 消費者の自立支援

消費者トラブルが複雑・多様化する中、消費者自らが情報を適切に選択し、活用できる判断力を身につけ、自己責任に基づいた消費行動ができるよう、多様な媒体・手法による啓発・情報提供等を行う。

区 分	事業内容及び平成 24 年度実施計画	
(1)消費生活情報の提供	1 各種媒体を活用した啓発 消費者全般向けの啓発とともに、情報が届きにくいとされる高齢者や消費経験の少ない若者に対する啓発を重点的に実施する。	
	対 象	内 容
	消費者 全 般	1 消費生活情報ホームページでの情報提供・メールマガジンの配信 最新の消費者トラブル情報や重大製品事故に関する危険情報その他消費者のための情報をホームページで提供するとともに、月 1 回市町村などの関係機関、登録者へメールマガジンを配信 2 <u>拡</u> ラジオスポットの放送 より幅広い層の消費者に消費者問題への関心を喚起するための広報を 6 か月間放送（ラジオ局 1 2） 3 継続した取組 広報誌くらしまる得情報、ストップ消費者被害リーフレット等による啓発・情報提供
	高齢者	情報が伝わりにくい高齢者が悪質商法や製品事故に遭わないよう、 <u>関東甲信越ブロック高齢者被害防止共同キャンペーン</u> の実施にあわせて各種啓発を展開
若 者	1 <u>拡</u> 雑誌広告の掲載 購買層が主に若者である県域月刊誌に啓発広告を掲載（年 5 回 年 6 回） 2 <u>拡</u> 公共交通機関における車内広告の実施 若者がトラブルに巻き込まれることの多い夏休み・春休み前に、電車・路線バスに若者向けの車内広告を掲出 3 継続した取組 悪質商法被害防止リーフレット・ポスターを学校等に配布	

平成 23 年度実績

多様な媒体・手法を活用した消費生活に関する啓発・情報提供

対 象	内 容	
消費者 全 般	項 目	内 容
	消費生活情報誌「くらしまる 得情報」	年4回発行(6、9、12、3月) 市町村を通じ、主として全戸回覧
	県ホームページ「消費生活情 報」	消費者トラブルへの注意喚起や対処方法な どの情報提供
	消費生活メールマガジン	毎月配信
	ラジオスポット	月5回 約1分(6か月間) 民放1局
	地元紙への定期掲載、有線放 送・FM放送の活用	地域住民への情報提供
高齢者	項 目	内 容
	高齢者見守り直送便	「高齢者あんしんハンドブック」「クーリング・オフ はがき」及び啓発ファイルをセット化し高齢者世帯に 配布
若 者	項 目	内 容
	ポスター及びリーフ レット	関東甲信越ブロック悪質商法被害防止共同キャンペ ーンとして高校、大学及び関係機関に配布するととも に、コンビニにポスター・リーフレットを掲出・配置
	車内広告	夏休み・春休み前に、電車・路線バスに悪質商法被害 防止啓発ポスターを掲出 14日間
	インターネットパナ ー広告	大手検索サイトに県の消費生活情報のホームページ にリンクするバナーを、高校生・大学生等の就職・進 学時期(2～3月の1月間)に掲出
	雑誌広告	購買層が主に若者である県域月刊誌に、消費生活被害 防止のためのマンガ広告を掲載(年5回)
	「悪質商法に負ける な!」リーフレット	マンガで悪質商法の事例を紹介した啓発リーフレ ットを作成配布
障害者	項 目	内 容
	知的障害者向け「消 費者トラブル防止ハ ンドブック」	特別支援学校及び通所サービス施設利用者及び見 守り者を対象にした消費者被害防止のための啓発 資料を、関係者の協力を得ながら作成し、配布
	視覚障害者向け啓発 資料	ストップ消費者被害リーフレットの内容を点字翻 訳し、盲学校、関係団体を通じて視覚障害者に配布

区 分	事業内容及び平成 24 年度実施計画
	<p>2 注意喚起情報の発信</p> <p>消費者相談のうち、同種のトラブル拡大が予想される事案について、被害の未然防止を図るための注意喚起情報を発信する。</p>
(2) 消費者講座等の開催	<p>1 出前講座への職員派遣</p> <p>県民からの要望に応じて開催する出前講座（悪質商法への対処方法等）に職員を派遣</p> <p>高齢者及び見守り者（民生委員・ケアマネージャー・ホームヘルパー等）を対象にした講座を積極的に実施</p> <p>2 新 大学等新入生を対象とした講座の実施</p> <p>県内の大学・短大・専門学校等の新生を対象に、消費者被害防止のための出前講座を実施</p> <p>オリエンテーション等の機会を活用し、悪質商法の手口や対処方法等について説明</p>

平成 23 年度実績

緊急注意喚起情報の発信（悪質商法の関係） 19 件

発信日	内 容
4 月 28 日	・東日本大震災に乗じた悪質商法にご注意ください！
5 月 27 日	・悪質な業者による太陽光発電装置等の販売にご注意ください！
6 月 27 日	・「地上デジタル放送完全移行」の期日をねらった悪質商法にご注意ください！
6 月 30 日	・水源地に関する悪質商法にご注意ください！
8 月 1 日	・放射性物質への不安につけ込む広告や勧誘にご注意ください！ ・永代供養の権利「高値で買い取る」などの勧誘にご注意ください！
8 月 17 日	・ニセモノの「お知らせパンフレット」等にご注意ください！
8 月 30 日	・投資は慎重に！ ・新卒の儲け話、医療機関債の販売勧誘トラブルにご注意ください！ ・貴金属の買い取りにご注意ください！
10 月 3 日	・投資用マンションの悪質な勧誘に困っていませんか？ ・高額な賞金が受け取れるような印象を与え手数料を支払わせる手口にご注意ください！
11 月 1 日	・「鉱山の採掘」や「鉱物」に関する権利の勧誘を巡るトラブルにご注意ください！
11 月 11 日	・市役所等の職員をかたる還付金等詐欺が再び増加！
12 月 1 日	・「投資の被害を取り戻す」と勧誘する電話にご注意ください！
1 月 5 日	・友人を誘っただけで簡単に儲かるという話しには要注意！
2 月 1 日	・～金融商品取引法改正のお知らせ～ 未公開株詐欺等にご用心！
3 月 1 日	・消費生活センターなど公的機関をかたる不審な電話や訪問にご注意ください！ ・架空・不当請求にご注意ください！

出前講座

区分	回数	人数
学校関係	16	1,528
高齢者向け	32	1,447
消費者団体	33	980
福祉事業従事者	11	318
企業	5	206
その他	5	104
計	102	4,583

区 分	事業内容及び平成 24 年度実施計画
	<p>3 <u>くらしのセミナーの開催</u>            複雑・多様化する悪質商法の手口や放射能と食の安全など、消費生活に関する知識を普及し消費者の自立を支援するための講座を全県及び消費生活センター単位で開催する。            年間開催数：延 17 回</p> <p>4 <u>生活設計、金銭教育</u>            県金融広報委員会との連携により普及啓発を行う。</p>
(3) 消費者との意見・情報交換の推進	<p>1 <u>消費者問題シンポジウムの開催</u>            消費生活に関する啓発・情報提供と、消費者問題に対する意見・情報交換等を行うため、シンポジウムを開催する。            開催時期：25 年 2 月</p> <p>2 <u>消費者団体との意見交換</u>            県消費者の会連絡会、県生活協同組合連合会等との意見交換を行う。</p>

平成 23 年度実績

くらしのセミナー

回	テーマ	講師	参加人数
1	「だまされるこころ」の心理学	信州大学人文学部准教授 菊池聡氏	330
2	省エネで財布と地球に優しい節約生活	節約アドバイザー 和田由貴氏	141
	正しい金融知識を身につけよう	長野県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 原元士氏	47(上田センター)
3	景品表示法～表示(広告)を正しく読み解こう!ここが問題不当表示～	消費者庁 表示対策課 課長補佐 岸本宏之氏 他	185
4	防災の知識 今から実践できる防災対策	危機管理教育研究所 危機管理アドバイザー 国崎信江氏	110
5	健康食品について考える～健康食品を正しく知ろう、学ぼう～	長野県短期大学 教授 志塚ふじ子氏	170
	生命保険の基礎知識と活用のポイント	生命保険文化センター 調査役 牛嶋信治氏	43(上田センター)
計			1,026

\* 第 1 回は、消費者月間記念講演会  
生活設計、金銭教育の普及  
県金融広報委員会と連携した情報提供

消費者問題シンポジウム

期 日	平成 24 年 2 月 7 日
場 所	長野保健福祉事務所
内 容	講 演 「だまされないための賢い情報選択とは」 全国消費者団体連絡会事務局長 阿南 久 氏 パネルディスカッション「効果的な消費者啓発・教育とは」 コーディネーター 阿南 久 氏 パネリスト 消費者団体、行政機関、教育機関、報道関係者
参加者	180 人

消費者団体との意見交換

期日	団体名
5 月 25 日	消費者問題ネットワークながの
8 月 26 日	長野県生活協同組合連合会

「消費生活に係る県民意識調査」の実施

区分	内 容
調査対象	県内に居住する 20 歳以上の男女 2,000 人 (回収率 62.6%)
調査時期	平成 24 年 1 月 25 日～2 月 8 日
調査項目	消費生活上のトラブルや不安、情報の活用状況など 27 項目

区 分	事業内容及び平成 24 年度実施計画								
(4) 高齢者・障害者の見守り	<p>在宅の高齢者・障害者が悪質商法や製品事故の被害に遭わないよう、県、市町村及び見守り者（民生委員、ケアマネージャー、ホームヘルパー等）との連携による、啓発、注意喚起及び関東甲信越ブロックで共同し高齢者被害特別相談を実施する。</p>								
(5) 消費者団体の活動支援	<p><b>類 1 消費者団体等活動支援事業補助金</b></p> <p>消費者問題に関する講演会、学習会の開催を支援する。</p> <p>(1) 補助対象事業</p> <p>次に掲げる消費者問題に関する講演会・学習会などを開催する事業で、一般消費者が参加できるもの。</p> <p>ア 自立した消費者の育成や消費者被害の未然防止に関する事業</p> <p>イ 食の安全・安心に関する事業</p> <p>ウ その他、消費者問題に関して地域全体の対応力向上が図られると認められる事業</p> <p>(2) 補助金額</p> <p>補助対象経費（講師等の謝金・旅費交通費、印刷製本費、消耗品費、通信運搬費、会場使用料）の 10 分の 10 以内 （一団体当たりの上限額は、100 万円）</p> <p><b>2 消費生活協同組合の指導育成</b></p> <p>消費生活協同組合法に基づく指導等により、自主的な生活協同組織である生協の健全な発展を支援する。</p> <p>組合の状況（知事認可）</p> <table data-bbox="630 1294 805 1456"> <tr> <td>地域生協</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>職域生協</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>連 合 会</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>25</td> </tr> </table> <p><b>3 消費者の会連絡会の活動支援</b></p> <p>地域に密着した自主的な消費者活動を行う「県内 4 地区の消費者の会連絡会」及び地区連絡会により構成された「県消費者の会連絡会」が行う啓発・学習活動等を支援する。</p>	地域生協	10	職域生協	14	連 合 会	1	計	25
地域生協	10								
職域生協	14								
連 合 会	1								
計	25								

平成 23 年度実績

高齢者・障害者の見守り

在宅の高齢者・障害者が悪質商法や製品事故の被害に遭わないよう、県、市町村及び見守り者との連携による、啓発、注意喚起及び関東甲信越ブロックで共同し高齢者被害特別相談を実施した。

消費生活協同組合の指導育成

消費生活協同組合法に基づく指導検査の実施 1 組合

消費者の会連絡会の活動支援

県内 4 地区の消費者の会連絡会及び県消費者の会連絡会が自主的に行う啓発・学習活動等の円滑な実施を支援した。

#### 4 消費者相談の充実

消費生活相談の内容が複雑・多様化してきていることから、消費生活相談員の研修機会の確保や弁護士との連携により消費生活センターの相談体制の強化を図る。また、住民に最も身近な市町村の相談体制の充実に向けた取組を支援する。

区 分	事業内容及び平成 24 年度実施計画																		
(1) 消費生活相談への対応	<p>1 消費生活相談員の配置 県内 4 か所に設置する消費生活センターに相談員を配置し、消費者からの相談に応じる。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>センター</th> <th>場 所</th> <th>相談員</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>長野</td> <td>長野保健福祉事務所庁舎内</td> <td>4 人</td> </tr> <tr> <td>松本</td> <td>松本商工会館内</td> <td>5 人</td> </tr> <tr> <td>飯田</td> <td>飯田市追手町</td> <td>4 人</td> </tr> <tr> <td>上田</td> <td>上田合同庁舎内</td> <td>4 人</td> </tr> <tr> <td colspan="2">計</td> <td>17 人</td> </tr> </tbody> </table> <p>2 <u>相談員等の研修機会の拡充</u> 国民生活センター等が実施する研修の受講により相談員・職員のスキルアップを図る。</p> <p>3 苦情処理専門員の配置 専門的な法律知識を必要とする消費生活相談に適切に対応するため、弁護士を「苦情処理専門員」として委嘱する。 各消費生活センター 毎月 1 名</p>	センター	場 所	相談員	長野	長野保健福祉事務所庁舎内	4 人	松本	松本商工会館内	5 人	飯田	飯田市追手町	4 人	上田	上田合同庁舎内	4 人	計		17 人
センター	場 所	相談員																	
長野	長野保健福祉事務所庁舎内	4 人																	
松本	松本商工会館内	5 人																	
飯田	飯田市追手町	4 人																	
上田	上田合同庁舎内	4 人																	
計		17 人																	
(2) 消費生活センターの運営・機能強化	<p>1 消費生活センターの管理・運営 地域における消費者サービスの拠点として県下 4 か所に設置しているセンターの管理・運営を行う。</p> <p>2 <u>消費生活センターの P R、相談環境の整備</u> 新 新聞広告を活用した相談窓口の周知と備品等の整備を行う。</p>																		
(3) 消費者被害救済委員会の運営	<p>消費者が商品・役務から受ける被害が多発し、また、消費者の利益が著しく侵害されるような紛争について、知事の付託に応じて、あっせん又は調停を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・委員数：5 人（識見者、消費者、事業者）</li> <li>・任 期：2 年</li> </ul>																		

平成 23 年度実績

消費生活相談の実施

県下 5 か所の消費生活センター（長野、松本、飯田、上田の各センター及び岡谷支所）に相談員 17 名を配置し、消費生活相談に対応。

相談処理件数

区 分	長野	松本	岡谷	飯田	上田	計
苦情	3,335	2,517	815	2,014	2,382	11,063
問い合わせ・要望	170	242	25	213	434	1,084
計	3,505	2,759	840	2,227	2,816	12,147

\* 岡谷支所は、平成 24 年 3 月末に松本センターへ統合

研修機会の拡充

国民生活センター、消費者庁、金融庁、国土交通省等の研修を受講

苦情処理専門員の配置

各消費生活センター 毎月 1 名

消費生活センターの運営、機能強化

区分	内 容
管理運営	4 センター及び 1 支所
改修工事	飯田消費生活センター 事業者指導室の設置(商品テスト室・実験室を改修)
機器等の整備	・ロール紙印刷機                      ・執務用図書                      ・啓発用図書 ・イベント用のぼり旗 等

消費者被害救済委員会の開催

委 員：5 人（任期 平成 23 年 8 月 7 日から平成 25 年 8 月 6 日まで）

期 日：平成 23 年 10 月 11 日

会議事項：

- 1 会長の選任について
- 2 消費生活相談の状況について

区 分	事業内容及び平成 24 年度実施計画																
(4) 市町村相談体制の強化支援	<p>県と市町村の役割分担を踏まえ、住民に最も身近な市町村の消費生活相談窓口の機能強化を支援する。</p> <p>1 市町村消費生活相談支援員の配置 消費生活相談についての専門的な知識・経験を有する職員を配置し、市町村の消費生活相談窓口の充実・強化に向けた助言を行う。 支援員 2 名（長野及び松本）</p> <p>2 市町村担当職員研修の開催 市町村の相談担当職員を対象に、消費者問題の基礎知識や関係法令、具体的な相談処理方法等について研修を実施する。</p> <table border="1" data-bbox="550 994 1394 1254"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>時期等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基礎研修</td> <td>5 月（2 日間）</td> </tr> <tr> <td>専門研修</td> <td>消費生活相談員養成研修の講座（6～11 月、40 日間）を選択し受講</td> </tr> <tr> <td>新レベルアップ研修</td> <td>12～2 月（10 日間）</td> </tr> <tr> <td>実務研修</td> <td>随時</td> </tr> </tbody> </table> <p>3 消費生活相談員の養成 新たに相談員を配置する市町村の人材確保を支援するため、実務的・専門的な養成研修を実施する。</p> <table border="1" data-bbox="550 1424 1394 1554"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>時期等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>座学研修</td> <td>6～11 月 40 日間</td> </tr> <tr> <td>実地研修</td> <td>県消費生活センター又は市町村相談窓口で実施</td> </tr> </tbody> </table> <p>4 消費生活相談員人材バンクの運営 消費生活相談員養成事業修了者や県内在住の消費生活相談員有資格者の情報を登録管理する人材バンクを運営し、市町村の相談員雇用を支援する。</p> <p>5 新 広域連携による相談機能強化に係る支援 単独での相談窓口の充実が困難な小規模な町村等のため、広域連携による相談機能強化に係る支援を行う。</p>	区分	時期等	基礎研修	5 月（2 日間）	専門研修	消費生活相談員養成研修の講座（6～11 月、40 日間）を選択し受講	新レベルアップ研修	12～2 月（10 日間）	実務研修	随時	区分	時期等	座学研修	6～11 月 40 日間	実地研修	県消費生活センター又は市町村相談窓口で実施
区分	時期等																
基礎研修	5 月（2 日間）																
専門研修	消費生活相談員養成研修の講座（6～11 月、40 日間）を選択し受講																
新レベルアップ研修	12～2 月（10 日間）																
実務研修	随時																
区分	時期等																
座学研修	6～11 月 40 日間																
実地研修	県消費生活センター又は市町村相談窓口で実施																

平成 23 年度実績

市町村消費生活相談支援員の配置

2 名体制（長野及び松本）

1 業務内容

- (1) 市町村の相談窓口の体制・環境整備に向けた助言
- (2) 市町村の相談員・担当職員の相談対応力アップのため、ノウハウを提供
- (3) 市町村が行う消費者啓発・注意喚起等についての助言
- (4) 市町村との情報交換

2 活動実績

- (1) 18 市 7 町 4 村の相談窓口を訪問 訪問延回数 115 回
- (2) 電話相談等 491 件

市町村担当職員の研修

区分	時期等
基礎研修	5 月（場所：長野・松本消費生活センター 各 2 日間）
専門研修	消費生活相談員養成研修（6～8 月、40 日間）を選択し受講
実務研修	随時

相談員の養成事業

区分	内容
対象	一般公募 20 人 市町村派遣者 5 人
実施内容	座学研修 6～8 月 40 日間 実地研修 9 月 10 日間（市町村派遣者は通年）

消費生活相談員人材バンクの整備

登録開始日	平成 24 年 1 月 17 日
登録対象者	県内の消費生活センターや市町村の消費生活相談窓口就職を希望する者で、次のいずれかの資格を有する者 (1) 独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格 (2) 財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザーの資格 (3) 財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントの資格

区 分	事業内容及び平成 24 年度実施計画	
	<p>6 消費者行政活性化事業に対する助成</p> <p>市町村が実施する消費者行政活性化事業に対し、消費者行政活性化基金を活用して助成する。（「消費者行政活性化事業補助金」）</p>	
区分	内 容	
実施主体	市町村	
事業実施期間	平成 21 年度から 24 年度までの 4 年間	
補助率	10 分の 10 以内	
主な事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活センター機能強化 センターの設置・改修、機材・機器設置、執務資料整備、周知等</li> <li>・消費生活相談スタートアップ 消費生活相談窓口の開設、機能強化</li> <li>・消費生活相談員養成 消費生活相談を担う人材の養成</li> <li>・消費生活相談員等レベルアップ 相談員等の研修開催・参加支援</li> <li>・消費者教育・啓発活性化 被害の未然防止のための各種啓発・広報、講演会等</li> <li>・一元的相談窓口緊急整備 消費者庁創設に伴い増大する業務に係る人件費等を支援</li> <li>・消費者行政活性化オリジナル 地域独自の取組を支援</li> </ul>	

## 平成 23 年度実績

## 消費者行政活性化事業補助金活用状況

支援メニュー	主な事業実績	市町村数
消費生活センター機能強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活センターの機材・事務用機器、執務資料の整備</li> <li>センター周知広告等</li> </ul>	5
消費生活相談スタートアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談窓口環境整備（改修）</li> <li>機材・事務用機器、執務資料整備</li> <li>窓口周知等</li> </ul>	20
消費生活相談員養成	<ul style="list-style-type: none"> <li>非常勤相談員の養成研修参加等支援</li> </ul>	4
消費生活相談員等レベルアップ	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者行政担当者（相談員含む）研修派遣（国民生活センター・県等）</li> </ul>	19
消費者教育・啓発活性化	<ul style="list-style-type: none"> <li>啓発パンフレット、啓発物品の制作、配布</li> <li>各種啓発広報の制作、放送</li> <li>啓発用機材・図書整備</li> <li>消費生活啓発講演会の開催等</li> </ul>	47
一元的相談窓口緊急整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費生活相談員（非常勤）の配置、報酬引上げ</li> </ul>	6
消費者行政活性化オリジナル	<ul style="list-style-type: none"> <li>弁護士、司法書士等相談会の開催</li> <li>消費サイドからの食の安全・安心の取組（リーフレット配布、検査委託）</li> <li>消費者被害防止の協力員研修の開催</li> </ul>	10
50 市町村（実数） 実績額 48,537 千円		