

## 平成26年度事業概要書

長野県消費生活室

平成26年度当初予算額

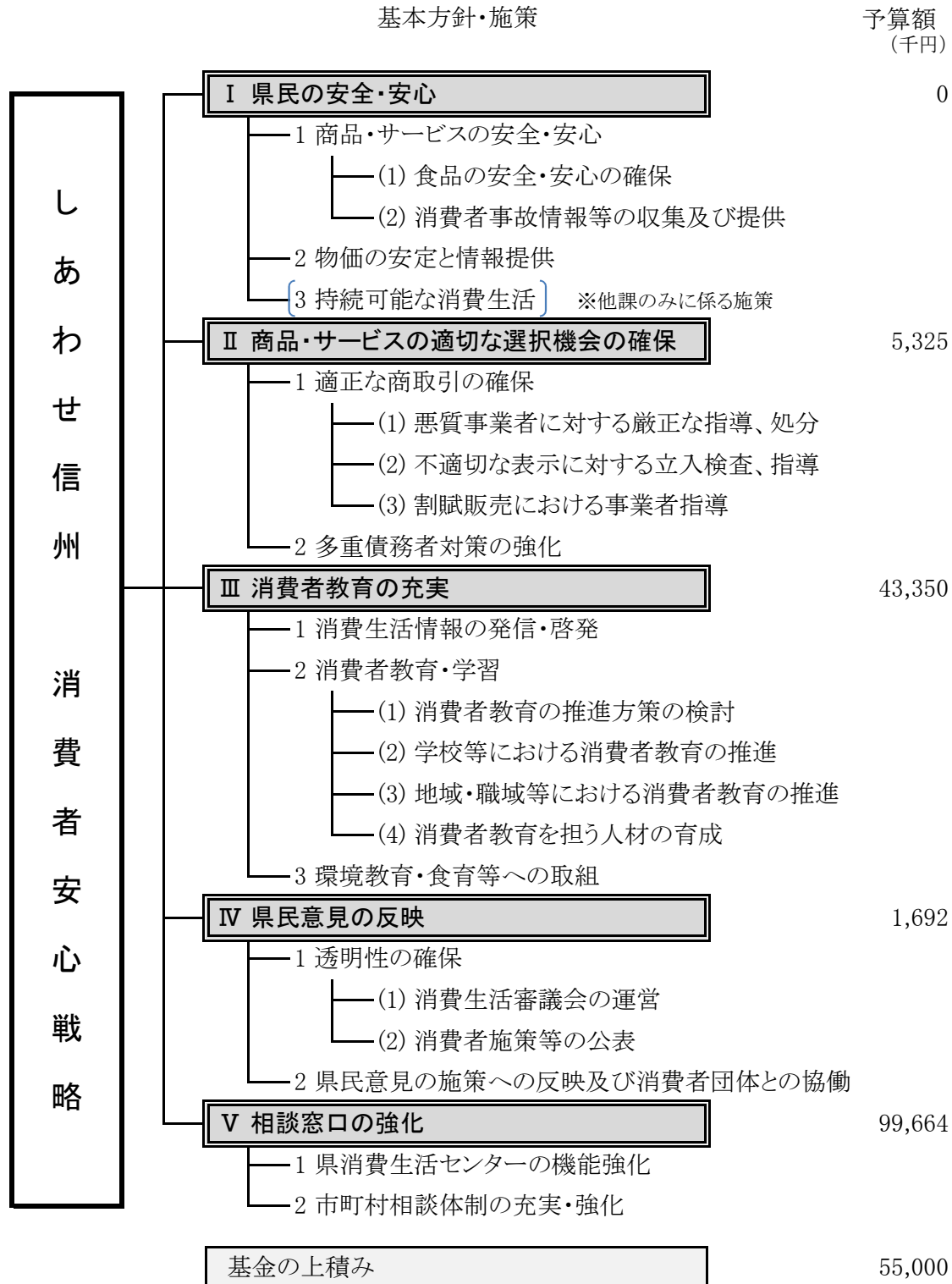
205,031 千円

(国庫支出金55,000 基金繰入金90,675 雑入1,719 一般財源57,637)

(平成25年度当初予算額

80,420 千円)

## &lt;施策体系&gt;



<事業概要>

H26 当初予算額	205,031 千円(うち一財 57,637 千円)
H25 当初予算額	80,420 千円(うち一財 59,627 千円)
6月補正後	175,586 千円(うち一財 59,627 千円)

I 県民の安全・安心のために

1 商品・サービスの安全・安心

(単位：千円)

施策	事業内容	H26	H25
<b>(1) 食品の安全・安心の確保</b>			
不適切な表示に対する事業者指導	国及び県表示担当課（健康増進法、食品衛生法、JAS法、景品表示法等）が情報の共有、連携を図りながら、関連する業界団体を含めた事業者指導を徹底する。	—	—
業界団体等と協働した事業者啓発広報	適正な食品表示の徹底に向けて、関連する業界団体等と協働し、事業者に対する講習会の開催など、法令等の趣旨の徹底を図る。	—	—
食品表示法の運用	健康増進法、食品衛生法、JAS法における食品表示が、包括的、一元的な表示制度となることから、法律の適切な運用、執行体制の整備を行う。	—	—
<b>(2) 消費者事故情報等の収集及び提供</b>			
消費生活庁内連絡員の配置	消費生活に関連する業務を所管する部局に消費生活庁内連絡員を配置し、県民の生命・身体に危害が及ぶおそれのある製品事故等の情報を収集する。	—	—
リコール情報・重大事故情報等の収集・提供	PIO-NETなどからの情報を通じて、リコール情報、注意喚起情報及び重大事故情報等を広く収集し、各種媒体を通じて速やかな提供、周知を図る。	—	—
消費生活用品の立入検査・指導	消費生活用製品安全法に基づき、販売事業者への立入検査・指導を実施する。	—	—
製品テストの実施	県民の生命・身体に危害が及ぶ恐れのある製品事故は、消費者庁へ報告するとともに、国民生活センター等の専門機関を通じ必要に応じて製品テストを実施する。	—	—

2 物価の安定と情報提供

施策	事業内容	H26	H25
生活関連物資等の監視、調査及び公表	生活関連物資等の価格の動向と需給の状況等を監視し、必要に応じて消費生活条例に基づき価格、需給動向を調査し、結果を公表する。	—	—
石油製品価格動向調査の実施及び公表	県内の石油製品価格の動向を調査し、調査結果を公表する。	—	—
関係団体との情報交換と県民への情報提供	石油事業者団体との定期的な情報交換、情報収集を行い、県民に対し石油製品価格の動向等に関する情報を提供する。	—	—

## II 商品・サービスの適切な選択機会の確保のために

【5,325千円（基金：2,600 雑入：312 一財：2,413）（H25：5,303千円）】

### 1 適正な商取引の確保

※下段の（ ）は基金額

施策	事業内容	H26	H25
<b>(1) 悪質事業者に対する厳正な指導、処分</b>			
徹底した事業者指導と行政処分	PIO-NETを活用し、被害状況の傾向・分析を行い、県内での悪質な事案は、国や他の自治体と情報共有、連携し、徹底した事業者指導・行政処分を行う。	211	211
注意喚起情報の発信及び警察との連携強化	消費生活センターへの苦情相談等から、詐欺的な勧誘の情報を直ちに県民に提供、注意喚起を行うとともに、被害防止に向けた対策を警察との連携を強化して取り組む。	—	—
事業者指導・処分のための専門職員の配置・育成	不当取引調査員及び事業者情報調査員を配置し、研修等による能力向上を図り、効果的な事業者指導・処分を行う。	4,822 (2,600)	4,808 (2,592)
<b>(2) 不適切な表示に対する立入検査、指導</b>			
不適切な表示に対する事業者指導（再掲）	国及び県表示担当課（健康増進法、食品衛生法、JAS法、景品表示法等）が情報の共有、連携を図りながら、関連する業界団体を含めた事業者指導を徹底する。	—	—
家電製品の販売に係る適正表示調査	家電販売団体等と協働し、家電販売の適正表示調査を行う。	—	—
家庭用品の立入検査・指導	家庭用品品質表示法に基づき、販売事業者への立入検査・指導を実施する。	—	—
業界団体等と協働した事業者啓発広報（再掲）	適正な食品表示の徹底に向けて、関連する業界団体等と協働し、事業者に対する講習会の開催など、法令等の趣旨の徹底を図る。	—	—
<b>(3) 割賦販売における事業者指導</b>			
事業者からの報告徴収・立入検査の実施	友の会や冠婚葬祭互助会から財産状況や業務運営に関する事項等の報告を徴収し、定期的な立入検査を実施する。	—	—
	いわゆる個別クレジット販売において、県民に被害が発生した場合には、報告を求めるとともに、立入検査を実施する。	—	—

### 2 多重債務者対策の強化

施策	事業内容	H26	H25
多重債務相談の実施	県民からの多重債務相談に対して、多重債務問題改善プログラムに沿って、課題解決を図る。	—	—
多重債務者対策協議会の運営	関係団体・機関21団体と連携、協働し、多重債務者の生活再建や被害の未然防止策についての現状認識、今後の事業展開への情報交換及び協議を行う。	—	—
多重債務者無料相談会の開催	多重債務者の状況に応じた債務整理の方法を助言するため、弁護士会及び司法書士会と協働した無料相談会を開催する。	—	—
金融経済教育の強化	教育委員会及び金融広報委員会等と連携し、多重債務に関する知識の普及啓発及び金融金銭教育を積極的に推進する。	292	284
ヤミ金融業者対策の徹底	いわゆるヤミ金融業者に関する情報及び相談窓口を開設し、警察への通報及び監督上の処分を徹底する。	—	—

### Ⅲ 消費者教育の充実のために

【43,350千円（基金：38,460 雑入：1,208 一財：3,682）（H25：59,373千円）】

#### 1 消費生活情報の発信・啓発

施策	事業内容	H26	H25
消費生活相談窓口の周知	県・市町村の相談窓口の役割の周知を行い、相談の掘り起こしを積極的に行う。	—	—
消費生活情報の発信・啓発	県ホームページ、メールマガジンにおける注意喚起情報や広報誌等を通じて、随時消費者被害の情報及び対策について発信する。 出前講座やワークショップを取り入れた啓発に取り組む。	2,404	3,563
高齢者に対する消費者被害情報の発信	関係する機関と連携して、高齢者を狙った悪質商法の被害防止キャンペーン推進会議を開催し、啓発資料の配付や各種媒体を活用した情報発信を行う。	20,313 (19,777)	当初 171 6月補正 26,252 (26,252)
見守りネットワークを通じた啓発	地域の見守りネットワークを構築し、自治会、民生委員・児童委員、ボランティア団体及び市町村社会福祉協議会等との協働により高齢者の被害防止活動を支援する。	14,725 (14,725)	6月補正 12,069 (12,069)
若者に対する消費者被害情報の発信	各種媒体を活用し、若者を狙った消費者被害の実態、防止策等を啓発、発信する。	331	322

#### 2 消費者教育・学習

施策	事業内容	H26	H25
<b>(1) 世代等を超えた消費者教育の推進方策の検討</b>			
消費者教育推進地域協議会の開催	消費者教育を体系的、総合的かつ実践的に推進するため、消費者教育推進地域協議会を開催し、より効果的に推進するための方策を協議・検討する。	—	—
消費者団体等との協働	効果的な消費者教育の推進について、消費者団体等とも協働して、推進方策を検討する。	1,074 (624)	450
<b>(2) 学校等における消費者教育の推進</b>			
<b>《小学校、中学校、高等学校、特別支援学校》</b>			
学校における外部人材の活用	学校において、県の実施する出前講座や地域で活動する消費者団体等の人材を活用して、消費者教育を推進する。また、必要な専門講師を積極的に登用する。	—	—
高等学校における教材の作成・活用	高校生が高等学校における消費者教育のための教材作成を行うよう支援する。 作成された教材を活用した消費者教育に取り組む。	119 (119)	6月補正 187 (187)
小中学校における啓発教材の配付	小中学校における啓発教材を作成し、配布する。	—	6月補正 13,335 (13,335)
<b>《大学、専修学校等》</b>			
消費者教育推進の要請	大学の学生等を対象とした出前講座を実施する。 大学等の設置者に対し、消費者教育の実施及び消費者に配慮できる職業人としての教育の拡充を求める。	—	—

施 策	事 業 内 容	H26	H25
<b>(3) 地域・職域等における消費者教育の推進</b>			
消費者教育の拠点整備	消費生活センターを消費者教育の普及啓発及び人材育成等の拠点として強化する。 市町村と連携し、消費者教育を生涯学習の一環として推進するための場として、公民館を活用できるよう検討する。	—	—
消費生活講座等の開催	地域における消費者教育推進のため、くらしのセミナー及び出前講座を積極的に開催する。	1,715 (1,080)	624
地域における消費者教育の環境整備	地域における消費者教育の推進のため、担い手である人材の育成や市町村への取り組み強化の要請を行う。	—	—
学校、地域、消費者団体との協働した消費者教育の取組	児童・生徒や高齢者等がそれぞれ抱える消費者問題を共有化し地域力を向上するため、学校、地域、消費者団体が連携・協働した学習会などを検討する。	—	—
消費者団体等の活動支援	地域で活動する消費者団体や福祉団体等が開催する講習会及び啓発活動などに支援を行い、地域における消費者教育を推進する。	1,800 (1,800)	6月補正 2,400 (2,400)
職域における消費者教育の推進	職域における消費者教育の推進のため、経済団体等への要請のほか、くらしのセミナー及び出前講座等の開催について広報するとともに、事業者、従事者の参加を促進する。	—	—
<b>(4) 消費者教育を担う人材の育成</b>			
消費者教育の拠点整備(再掲)	消費生活センターを消費者教育の普及啓発及び人材育成等の拠点として強化する。	—	—
学校における人材育成	学校における消費者教育の向上を図るため、文部科学省や国民生活センターの実施するセミナーや講座への参加など指導的な役割も持つ教職員のレベルアップを図るとともに、教職員を対象にした消費者教育研修会を開催する。	335 (335)	—
地域・職域における人材育成	地域、職域における人材の育成のため、消費者団体や福祉団体、事業者・事業者団体、大学等と協働して消費生活サポーター制度を創設し、研修会等を通じて地域力の向上に取り組む。	534	—

### 3 環境教育・食育等への取組

施 策	事 業 内 容	H26	H25
環境団体等と協働した取組	学校・地域における消費者教育及び環境学習の推進のため、環境団体やNPOとも協働して取り組む。	—	—

#### IV 県民意見の反映のために

【1,692千円（基金：1,443 一財：249）（H25：741千円）】

##### 1 透明性の確保

施策	事業内容	H26	H25
<b>(1) 消費生活審議会の運営</b>			
消費生活審議会の運営	県消費生活行政の重要事項の審議のため、消費生活審議会を設置・運営する。 施策全般の執行状況について、消費生活審議会に報告し評価を受けるとともに、審議過程の意見等について施策への反映を図る。	249	741
<b>(2) 消費者施策等の公表</b>			
施策等の公表	消費生活行政全般にわたる透明性を確保するため、施策や消費生活審議会における審議状況等をホームページ等で公表する。	1,443 (1,443)	—

##### 2 県民意見の施策への反映及び消費者団体等との協働

施策	事業内容	H26	H25
県民意見の受付窓口	「県民ホットライン」や県消費生活情報のホームページに掲載されたメールアドレスに寄せられた意見等を参考に施策への反映を図る。	—	—
消費者団体等と協働した取組	消費者団体等との意見交換会を開催し、意見・要望の施策への反映を図るとともに、施策の推進にあたっては、セミナーや市町村との懇談会を共催する等、協働して取り組む。	—	—
消費者団体等の活動支援（再掲）	地域で活動する消費者団体や福祉団体等が開催する講習会及び啓発活動などに支援を行い、地域における消費者教育を推進する。	1,800 (1,800)	6月補正 2,400 (2,400)

## V 相談窓口の強化のために

【99,664千円（基金：48,172 雑入：199 一財：51,293）（H25：110,169千円）】

### 1 県消費生活センターの機能強化

施策	事業内容	H26	H25
消費生活相談員による相談・あっせんの実施	県の消費生活センターに消費生活相談員を配置し、県民からの相談・苦情の受け付けやあっせんを実施するとともに、市町村消費生活相談窓口の支援を行う。	49,909	49,640
相談員の相談技術の向上	相談技術の向上及び専門性の確保を図るため、国や国民生活センター等の研修に参加する。	1,149 (1,008)	当初 137 6月補正 974 (974)
苦情処理専門員の配置	専門的な法律知識を必要とする相談・あっせんに対応するため、弁護士等の苦情処理専門員を配置する。	960	960
消費者被害救済委員会の設置・運営	被害の多発、消費者利益が著しく侵害される紛争について、知事の付託に応じて、あっせん・調停を行うため、消費者被害救済委員会を設置・運営する。	79	78
弁護士会との協働	弁護士会と協働による懇談会を開催し、直近の相談動向や対処方法等について、課題の共有を図る。	—	—
消費生活相談窓口の周知（再掲）	県・市町村の相談窓口の役割の周知を行い、相談の掘り起こしを積極的に行う。	—	—

### 2 市町村相談体制の充実・強化

施策	事業内容	H26	H25
<b>《市町村相談体制の整備》</b>			
市町村消費生活センター設置促進	市町村における消費生活センター設置促進と広域連携による消費生活センター設置促進を支援する。	38,900 (38,900)	当初 11,300 (11,300)
市町村相談窓口機能強化への支援	市町村相談窓口への啓発資料の提供のほか、消費生活相談員の配置や啓発事業などに支援する。		6月補正 37,140 (37,140)
<b>《市町村相談窓口への技術的支援》</b>			
相談員等の技術的支援	相談員等の相談技術向上のための研修会を開催する。県消費生活センターに市町村消費生活相談支援員を配置し、相談業務に対する助言を行う。	8,667 (8,264)	当初 7,131 (5,182) 6月補正 2,809 (2,809)
相談員の確保対策	相談員を確保するため、養成研修の実施や人材バンクを充実する。	—	—

## <消費者行政の状況>

### 事業実績等

#### (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	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度
口頭指導	7件	4件	3件	0件	4件

#### イ 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）

年度	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
法に基づく指示	2							
注意等の行政指導	4	16	11	7	15	14	10	13
違反事実無・打切	17	13	9	12	16	10	9	11
公取委（消費者庁）へ通知		（再掲）						1
計	23	29	20	19	31	24	19	25

#### ウ 家庭用品品質表示法

##### ◆立入検査の実施状況

年度	H20	H21	H22	H23	H24	H25
検査店舗数	436	546	544	503	219	205
検査品目数	37	38	41	46	40	34
検査点数	4,950	5,587	6,498	4,311	2,457	2,164
違反点数	4	1	1	11	0	6
上記違反の対象品目	タオル かご 漆器類	障子紙	洋傘	かご 靴 漆器類	—	手袋 タオル 浴室用器具

※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	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
立入販売店数	299	264	716	756	739	324	312
実店舗数	138	134	153	217	155	143	109
違反件数	0	0	0	0	0	0	0

※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	21 年度	22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	
開催回数	10	10	10	8	8	
相談件数	133	105	70	57	39	
	面接	129	99	54	54	35
	電話	4	6	3	3	4

## (2) 消費者教育の充実

### ア 特殊詐欺等悪質商法被害防止キャンペーンの推進

県警察本部と連携を図り次の事業を実施

【H25 年度実施状況】

項目	内容
テレビ・ラジオCMを活用した被害防止啓発	<p>&lt;高齢者向け&gt;</p> <p>H25. 10. 8～10. 22 テレビ 60 本、ラジオ 30 本放送</p> <p>H25. 12. 6～12. 20 テレビ 60 本、ラジオ 30 本放送</p> <p>H26. 2. 7～2. 21 テレビ 60 本、ラジオ 30 本放送</p> <p>&lt;若者向け&gt;</p> <p>H26. 3. 6～3. 25 テレビ 60 本、ラジオ 30 本放送</p>
長野県消費者被害防止啓発キャラクターの作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャラクター名：もシカっち</li> <li>・ポスター2,000 枚、リーフレット 150,000 枚、クリアファイル 50,000 部作成</li> </ul>
キャンペーン推進連絡会議の開催	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H25. 10. 28 に開催</li> <li>・参集者：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> </ul>
高齢者見守りネットワーク構築モデル事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H25 年度は茅野市で実施</li> <li>・H26. 3. 1 ネットワーク構成員を対象とした見守り研修会を開催</li> <li>・参加人数 約 130 名</li> </ul>
特殊詐欺・消費者被害防止県内一斉啓発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・11 月以降実施</li> <li>・県職員及び市町村職員による「ミニ消費生活講座」の開催 125 回開催、参加人数 3,681 名</li> </ul>

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"> <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実施</li> </ul> 第1回 H25.12.13 (金) 長野市、松本市、伊那市、上田市で実施 (長野市の会場には加藤副知事も参加) 第2回 H26.2.14 (金) 中野市、大町市、飯田市、佐久市で実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・参加団体：長野県防犯協会、防犯ボランティア、長野県民生児童委員協議会、長野県消費者団体連絡協議会、長野県消費者の会、地元市町村、長野県警察、長野県</li> </ul>
-------------------------	--

## イ 消費生活情報の提供

対象	区分	23年度	24年度	25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)	
高齢者	啓発資料	見守り直送便 10万セット(市町村、消費者の会から配布)		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
	関プロ共同キャンペーン	9月(ポスター配布、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	「悪質商法に負けるな」(大学新入生等)	「悪質商法が狙っている」(大学新入生等)	「悪質商法に気をつけろ!」(大学新入生等)
	雑誌広告	(長野こまち) 9年5回	(長野こまち) 年6回	
障害者	啓発資料	知的障害者向け 15,000部 視覚障害者向け 1,000部		

ウ 注意喚起情報の提供

年 度	内 容 等
26 年度 (H26.9 月末)	・個人情報の削除に係る詐欺に注意 ・シリアポンド等外国通貨の両替を勧誘する事業者に注意 ・移動販売の物干し竿購入トラブル等に注意 など 10 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

	平成 23 年度		平成 24 年度		平成 25 年度	
	17 回	1,026 人	18 回	1,168 人	18 回	1,063 人
テ マ	・騙される心理 ・省エネルギー ・健康食品 ・景品表示法に関する知識 他		・放射性物質とその人体への影響 ・大人が知らない子供と携帯ゲームの世界 ・住宅リフォームの基礎知識		・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	

◆出前講座（学校関係）

区 分	平成 23 年度		平成 24 年度		平成 25 年度	
大学・短大・専門	1 回	68 人	24 回	5,485 人	22 回	5,059 人
高校	14 回	1,441 人	13 回	1,586 人	10 回	760 人
中学校			1 回	9 人	2 回	34 人
特別支援学校	1 回	19 人	3 回	33 人	2 回	56 人
計	16 回	1,528 人	41 回	7,113 人	36 回	5,909 人

◆出前講座（団体・その他）

区分	平成 23 年度		平成 24 年度		平成 25 年度	
消費者団体	33 回	980 人	33 回	857 人	34 回	973 人
福祉事業従事者向け	11 回	318 人	13 回	5,227 人	19 回	4,693 人
高齢者向け	32 回	1,447 人	25 回	1,149 人	55 回	1,857 人
企業	5 回	206 人	2 回	54 人	3 回	233 人
その他	5 回	104 人	16 回	424 人	19 回	1,067 人
	86 回	3,055 人	89 回	7,711 人	130 回	8,823 人

◆消費者問題シンポジウム

平成 23 年度		平成 24 年度		平成 25 年度	
1回	180人	1回	180人	1回	30人
・だまされないための賢い情報 選択とは		・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	

◆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 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	平成 22 年度		平成 23 年度		平成 24 年度		平成 25 年度	
	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	25	5,341	25	6,645	21	3,368	8	5,736
イ 消費生活相談員養成事業	2	2,482	4	5,660	2	4,450		
ウ 消費生活相談員等レベルアップ事業	23	1,484	19	1,540	19	1,678	17	1,713
エ 消費生活相談体制整備事業	2	503	6	5,352	5	5,133	9	9,747
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	53	30,189	47	29,340	34	21,829	24	25,853
計	—	39,999	—	48,537	—	36,458	—	43,049

#### (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 8 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

H24 実績 5 団体 2,226 千円

H25 実績 6 団体 1,298 千円