

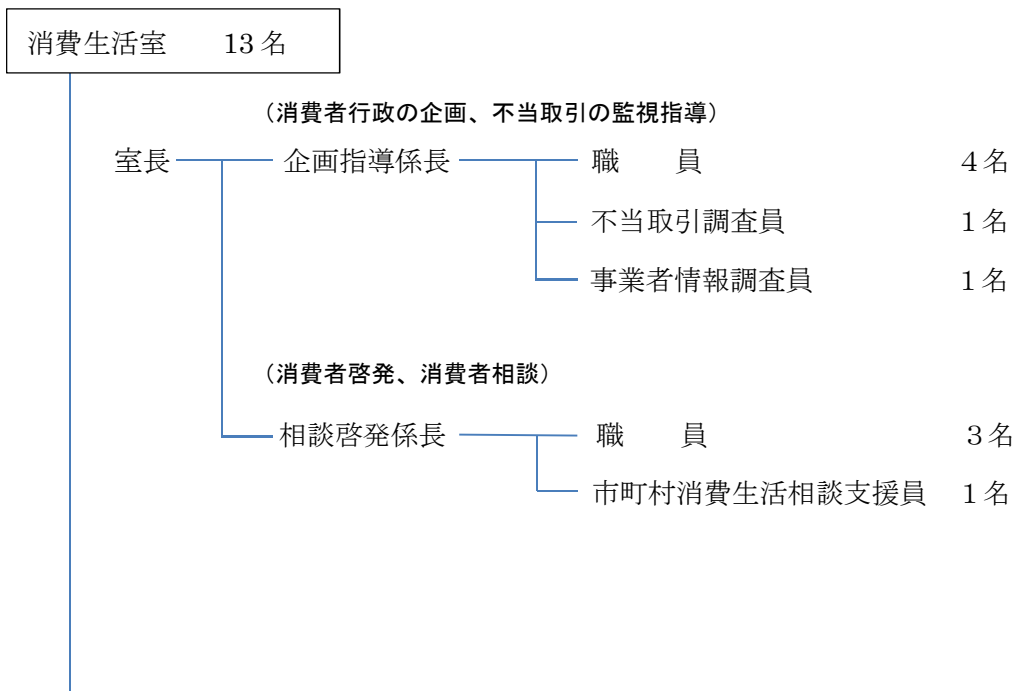
長野県の消費者行政の状況について

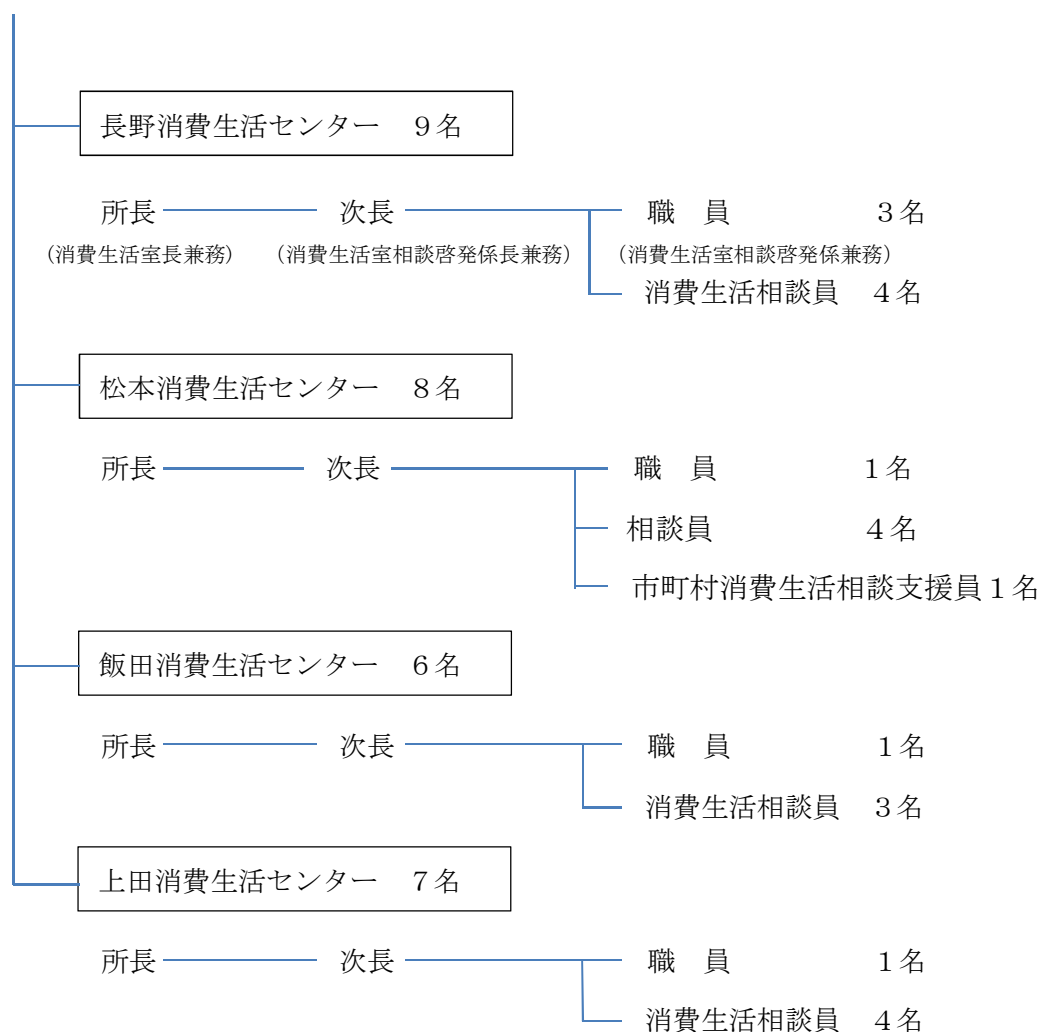
1 組織

(1) 沿革

昭和 40 年 4 月 1 日	企画部企画課県民生活係が発足
昭和 45 年 4 月 1 日	県民生活係を廃止し、企画課に県民生活室及び消費生活センターを付置
昭和 46 年 7 月 16 日	企画部を廃止、生活環境部の発足に伴い県民生活室は消費生活課となり消費生活センターを付置
昭和 48 年 4 月 1 日	消費生活センターを現地機関として改組 長野及び松本消費生活センターを設置
昭和 51 年 4 月 1 日	飯田消費生活センターを設置
昭和 55 年 4 月 1 日	上田消費生活センターを設置
平成 17 年 11 月 13 日	松本消費生活センター岡谷支所開所
平成 20 年 4 月 1 日	企画部生活文化課の現地機関となる
平成 21 年 1 月 1 日	企画部生活文化課消費者係を廃止し、消費生活室が発足
平成 24 年 3 月 31 日	松本消費生活センター岡谷支所閉所し、松本消費生活センターへ統合

(2) 組織体制 (平成 25 年 4 月 1 日現在)





(3) 当初予算額の推移

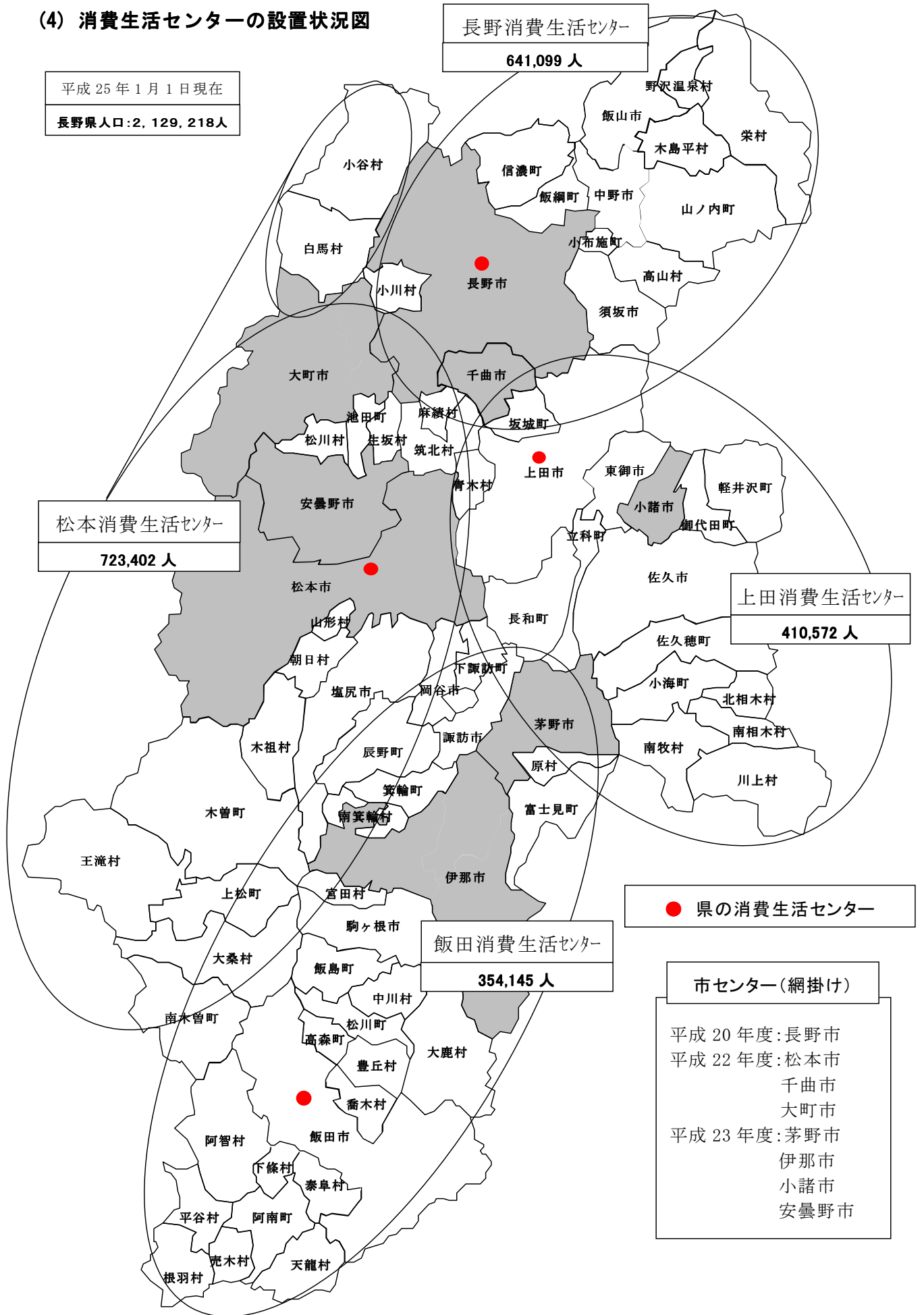
単位:千円

事業名	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
総合的な消費者施策の推進	466	379	233	233	741
消費者取引の適正化及び安全の確保	2,841	2,673	2,679	5,292 (2,584)	5,303 (2,592)
消費者の自立支援	23,061 (18,000)	29,758 (25,260)	21,284 (17,178)	14,014 (9,948)	59,373 (54,243)
消費者相談の充実	132,338 (66,543)	165,434 (103,621)	163,267 (99,529)	128,037 (65,036)	110,169 (57,405)
計	158,706 (84,543)	198,244 (128,881)	187,463 (116,707)	147,576 (77,568)	175,586 (114,240)

() は活性化基金、平成 21 年度、25 年度は 6 月補正後の予算額

(4) 消費生活センターの設置状況図

平成 25 年 1 月 1 日現在
 長野県人口: 2, 129, 218 人

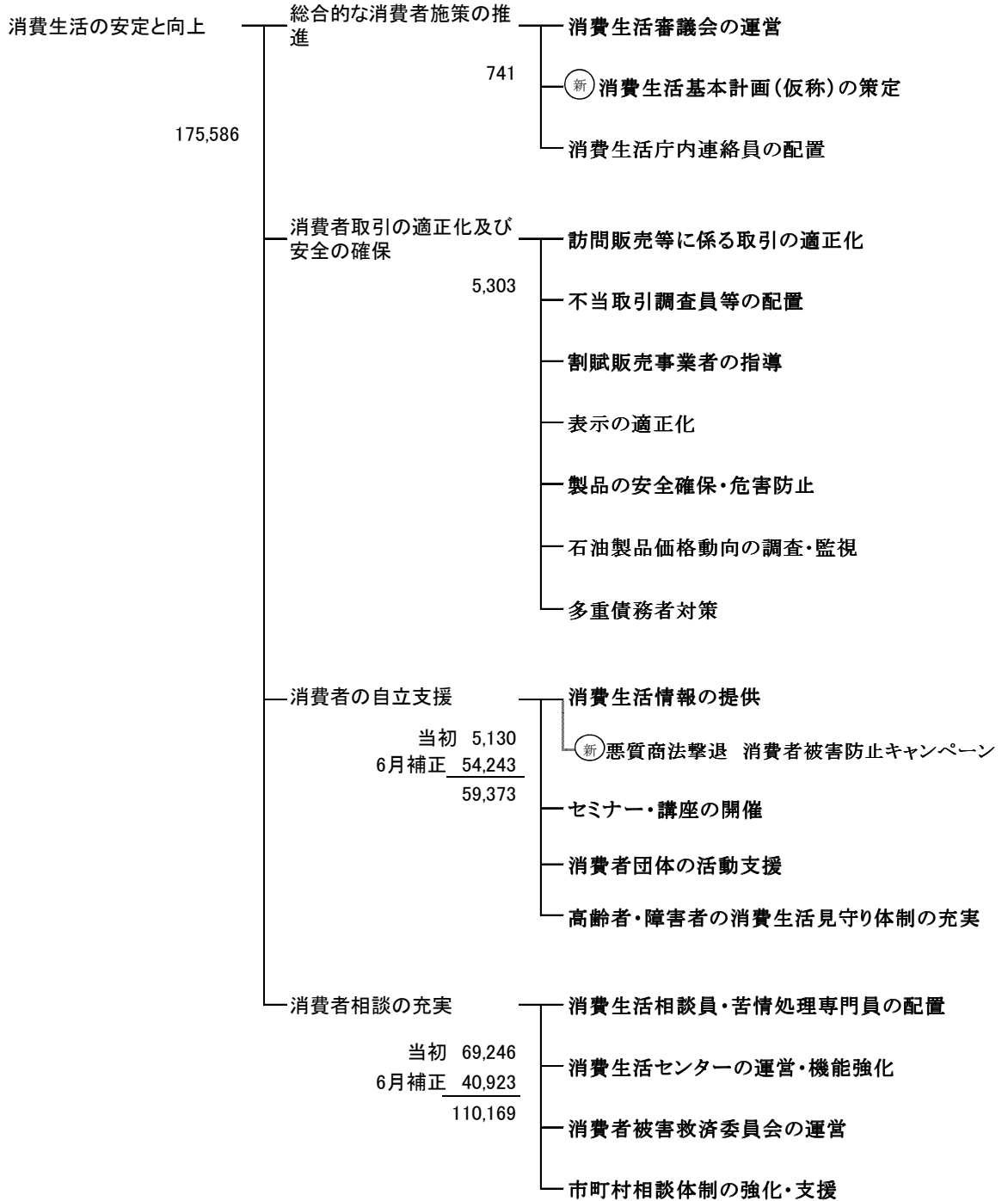


(5) 施策体系 (平成 25 年度)

消費者行政推進費

平成25年度予算額(6月補正後) 175,586 千円
 (基金繰入金 114,240 雑入 1,719 一般財源 59,627)

(単位:千円)



(6) 平成25年度の事業概要について

ア 消費者行政推進費 予算額

(単位:千円)

事業区分	予算額	H25予算額 (うち6月補正額)	財源内訳			H24予算額
			基金繰入金	雑入	一般財源	
総合的消費者施策推進事業		741	-	-	741	110,233 ※
取引適正化・安全確保事業		5,303	2,592	304	2,407	5,292
消費者自立支援事業		59,373 (54,243)	54,243 (54,243)	1,216	3,914	12,341
消費者相談充実事業		110,169 (40,923)	57,405 (40,923)	199	52,565	124,456
計		175,586 (95,166)	114,240 (95,166)	1,719	59,627	252,322

※総合的消費者施策推進事業費のH24予算額のうち110,000千円は、地方消費者行政活性化基金の追加造成分

イ 総合的消費者施策推進事業

【741千円(一財:741) (H24:110,233千円)】

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、消費生活審議会等を設置・運営する。

また、消費者施策を計画的・効果的に推進するため、消費生活基本計画(仮称)の策定を進める。

事業名	事業内容	H25	H24
消費生活審議会の運営	消費者(団体、公募)、事業者(団体)、学識経験者により構成する消費生活審議会において、消費者施策に関する重要事項についての調査審議を行う。	千円 233	千円 233
⑧消費生活基本計画(仮称)の策定	消費者施策を計画的・効果的に推進するため、新たに基本計画を策定する。 25年度は、計画策定について消費生活審議会に諮問し答申を得る。	508	-
消費生活庁内連絡員の配置	消費生活に関する業務を担当する本庁関係課に「消費生活庁内連絡員」を配置し、苦情・相談への適切な対応や、重大な危害情報の共有等により消費者利益の擁護と増進を図る。	-	-

ウ 取引適正化・安全確保事業

【5,303千円(基金:2,592 雑入:304 一財:2,407) (H24:5,292千円)】

消費者の合理的な選択を確保・推進するとともに、消費生活の安全を確保するため、事業者に対する指導・検査等を行う。
また、多重債務問題に対応するため、相談・啓発等を行う。

事業名	事業内容	H25	H24
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>2 事業者情報調査員 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>	<p>千円 4,808 〔基金〕 2,592</p>	<p>千円 4,797 〔基金〕 2,584</p>
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。	211	211
割賦販売事業者の指導	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。		
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。		
製品の安全確保・危害防止	家庭用品や消費生活用製品に対する表示等が適正に行われているかについて、販売事業者への立入検査を実施する。		
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。		
多重債務者対策	<p>1 県多重債務者対策協議会の運営 関係団体・機関との緊密な連携のもと、多重債務者対策の円滑かつ効果的な推進を図るための協議を行う。</p> <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 弁護士・司法書士による無料相談会を開催する。</p> <p>4 若者向け啓発資料の作成・配付 高校3年生、大学生、短大生、専門学校生など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・配付する。</p>	284	284

(注)表中の下線項目は、消費者行政活性化基金(H21～H25)活用事業(全部又は一部)(以下同じ)

エ 消費者自立支援事業 【59,373千円(基金:54,243 雑入:1,216 一財:3,914) (H24:12,341千円)】

消費者トラブルの内容が多様化・複雑化する中、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情報提供等を行う。

事業名	事業内容	H25	H24
<p>① 悪質商法撃退!! 消費者被害防止キャンペーン</p>	<p>消費者のライフステージ別消費者教育の推進を図るとともに、消費者被害に遭わない遭わせない(見守り)県民意識を向上させるためのキャンペーンを実施する。</p> <p>1 キャンペーン推進事業 キャンペーン推進会議を設置し、関係機関の連携を図る。 イメージキャラクターを作成し、統一感のある被害防止キャンペーンを実施する。</p> <p>2 消費者向け被害防止啓発事業 被害防止啓発テレビCM・ラジオスポットの放送 消費者問題時事セミナー 被害防止啓発DVDの作成</p> <p>3 高齢者見守りモデル事業 モデル地域(市町村)において、見守りネットワークを構築し、地域全体で高齢者の見守り・啓発活動を行う。</p> <p>4 学校における消費者教育推進事業 高校生による消費者被害防止WEB用教材作成 小・中学生への消費者被害防止啓発グッズ配布</p>	<p>千円 51,843 〔基金〕 51,843</p>	<p>千円 -</p>
消費生活情報の提供	<p>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</p> <p>2 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</p> <p>3 高齢者向け、若者向け啓発 関東甲信越ブロック悪質商法等被害防止共同キャンペーンにあわせた啓発を実施</p>	4,056	<p>9,671 〔基金〕 6,679</p>
セミナー・講座の開催	<p>悪質商法の被害防止など消費生活に関する知識の普及により消費者の自立支援を図るための講座を開催する。</p> <p>1 くらしのセミナー 一般消費者を対象に、各消費生活センターにおいて講座を開催</p> <p>2 出前講座 消費生活センター職員が県民の求めに応じて集まりの場に出向き、悪質商法の被害防止等について啓発を行う。 (大学等新生を対象とした講座) 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>3 生活設計及び金銭教育 長野県金融広報委員会との連携による普及啓発</p>	1,074	1,074
消費者団体の活動支援 消費者との意見・情報交換の推進	<p>1 消費生活協同組合の指導育成</p> <p>2 消費者の会連絡会の活動支援</p> <p>3 消費者団体等との意見・情報交換</p> <p>4 消費者団体等活動支援事業に対する助成</p>	<p>2,400 〔基金〕 2,400</p>	<p>1,596 〔基金〕 1,596</p>

オ 消費者相談充実事業 【110,169千円(基金:57,405 雑入:199 一財:52,565) (H24:124,456千円)】

多様化・複雑化する相談に適切に対応するため、消費生活相談員の研修の実施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充実を図る。
また、住民に最も身近な市町村の相談窓口の機能強化を支援する。

事業名	事業内容	H25	H24
消費生活相談員・苦情処理専門員の配置	1 消費生活相談員の配置 消費生活センターに相談員(15人)を配置し、消費者からの相談処理に当たる。 2 苦情処理専門員の配置 専門的な法律知識が必要な苦情等に対処するため、弁護士を各消費生活センターのアドバイザーとして配置す 3 相談員等の研修参加 より専門的な知識や最新の情報を得て資質向上を図る。 4 多重債務者無料相談会の開催(再掲) 弁護士・司法書士による無料相談会を開催する。	千円 41,091 〔基金〕 974	千円 44,438 〔基金〕 1,580
消費生活センターの運営・機能強化	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(長野、松本、飯田、上田)に設置しているセンターの管理・運営を行う。	10,620	25,258 〔基金〕 7,969
消費者被害救済委員会の運営	消費者被害が多発したり、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・運営する。	78	78
市町村相談体制の強化・支援	住民にとって最も身近な市町村の相談窓口の機能強化を図るため、総合的な支援を行う。 1 市町村消費生活相談員等研修会の充実 相談員等を対象に、基礎及びレベルアップ研修を実施 2 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実施<2人(長野、松本)> 3 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 4 相談対応連絡会の開催 消費生活相談対応や窓口拡充について県及び市町村間の情報交換を行う連絡会を開催 5 市町村消費者行政活性化事業に対する助成 担当者のレベルアップ、相談員配置等、市町村が実施する消費者行政活性化事業に対し、基金を活用して助成する。(消費者行政活性化事業補助金) 6 広域連携による地域の相談体制づくりへの支援 単独での相談窓口の充実が困難な町村窓口の機能強化のため、広域連携による相談体制づくりへの支援を行う。	58,380 〔基金〕 56,431	54,682 〔基金〕 54,193

2 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
口頭指導	7 件	4 件	3 件	0 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
法に基づく指示	2						
注意等の行政指導	4	16	11	7	15	14	10
違反事実無・打切	17	13	9	12	16	10	9
公取委（消費者庁）へ通知		（再掲）					
計	23	29	20	19	31	24	19

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
検査店舗数	436	546	544	503	219
検査品目数	37	38	41	46	40
検査点数	4,950	5,587	6,498	4,311	2,457
違反点数	4	1	1	11	0
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	

※H24 から立入検査権限を市に委譲

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
立入販売店数	299	264	716	756	739	324
実店舗数	138	134	153	217	155	143
違反件数	0	0	0	0	0	0

※H24 から立入検査権限を市に委譲

(2) 消費者の自立支援事業

ア 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
開催回数		10	10	10	8
相談件数		133	105	70	57
相談件数	面 接	129	99	70	54
	電 話	4	6	0	3

イ 消費生活情報の提供

対象	区分	22 年度	23 年度	24 年度
消費者 全 般	ホームページ	23.3 リニューアル	通年	通年
	メールマガジン	23.3 創刊号配信	月1回配信(月初めの開庁日)	月1回通信(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	・早わざケーリング・オフはがき ・契約チェックリスト		・ストップ!消費者被害(改定版)
高齢者	啓発資料	安心ハンドブック 見守りハンドブック (悪質商法・製品安全 2 種類)民生委員等に配布)	見守り直送便 10 万セット(市町村、消費者の会から配布)	
	関ブロ共同 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)
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)

	啓発資料	「ネット社会の危ないところがある本」(高校生等)	「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)
	雑誌広告		(長野こまち) 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
24 年度	26 件 <ul style="list-style-type: none"> ・「賞金が当たった」という詐欺的なダイレクトメール ・詐欺的なサクラサイト商法 ・安愚楽牧場の被害を回復するとかたる勧誘 ・海外への投資話・高齢者をねらう悪質な電話勧誘販売にご注意 ・美容医療サービスの勧誘トラブルにご注意 など
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

	H22		H23		H24 年	
	17 回	933 人	17 回	1,026 人	17 回	988 人
テ ー マ	<ul style="list-style-type: none"> ・食の安全 ・知っておこう契約の知識 ・简单便利の裏に潜むネットの危険性 ・環境と私たちの暮らし ・暮らしの安全 		<ul style="list-style-type: none"> ・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 		<ul style="list-style-type: none"> ・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 	

◆出前講座（学校関係）

区 分	H22		H23		H24 年	
大学・短大・専門			1 回	68 人	24 回	5,485 人
高校	12 回	1,187 人	14 回	1,441 人	13 回	1,586 人
中学校	1 回	40 人			1 回	9 人
特別支援学校	5 回	97 人	1 回	19 人	3 回	33 人
計	18 回	1,324 人	16 回	1,528 人	41 回	7,113 人

◆出前講座（団体・その他）

区分	H22		H23		H24年	
	回数	人数	回数	人数	回数	人数
消費者団体	29回	888人	33回	980人	33回	857人
福祉事業従事者向け	19回	5,454人	11回	318人	13回	5,227人
高齢者向け	33回	2,009人	32回	1,447人	25回	1,149人
企業	7回	290人	5回	206人	2回	54人
その他	17回	541人	5回	104人	16回	424人
	105回	9,182人	86回	3,055人	89回	7,711人

◆消費者問題シンポジウム

H22		H23		H24年	
回数	人数	回数	人数	回数	人数
1回	226人	1回	180人	1回	180人
・多重債務問題から貧困問題の解決へ		・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	

◆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1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 県内市町村の消費生活相談体制等の現状

① 市町村の消費生活相談体制

区 分	相談員の配置	消費者安全法の「消費生活センター」設置市
平成20年度	10市・1町	1市 (新 長野)
平成21年度	11市・1町	1市
平成22年度	14市・2町	4市 (新 松本・千曲・大町)
平成23年度	15市・3町	8市 (新 茅野・伊那・小諸・安曇野)
平成24年度	16市・3町	8市

② 県と市町村との相談分担率(※)

[平成23年度全国の市町村相談分担率 平均値：66.3%]

○ 「市」と「町村」別の相談分担率

(単位：件)

区 分		平成24年度		平成23年度		平成22年度		平成21年度	
		市町村	県センター	市町村	県センター	市町村	県センター	市町村	県センター
市	件数	4,912	7,948	4,274	8,604	3,717	8,820	3,739	10,687
	分担率	38.2%	61.8%	33.2%	66.8%	29.6%	70.4%	25.9%	74.1%
町村	件数	251	1,941	232	1,979	178	1,842	227	2,225
	分担率	11.5%	88.5%	10.5%	89.5%	8.8%	91.2%	9.3%	90.7%
全県	件数	5,163	10,330	4,506	11,063	3,895	11,170	3,966	13,475
	分担率	33.3%	66.7%	28.9%	71.1%	25.9%	74.1%	22.7%	77.3%

(注) 県センターの全県の件数には、県外の相談者や居住市町村が不明の相談者が含まれるため、市と町村との合計値と一致しない。

○ 「県消費生活センター」別の相談分担率

(単位：件)

区 分		平成24年度		平成23年度		平成22年度		平成21年度	
		市町村	県センター	市町村	県センター	市町村	県センター	市町村	県センター
長野	件数	2,169	2,430	2,040	2,787	2,057	2,973	2,086	3,607
	分担率	47.2%	52.8%	42.3%	57.7%	40.9%	59.1%	36.6%	63.4%
松本	件数	1,993	2,803	1,497	3,223	1,315	3,294	1,458	4,014
	分担率	41.6%	58.4%	31.7%	68.3%	28.5%	71.5%	26.6%	73.4%
飯田	件数	593	2,025	496	2,141	284	1,872	248	2,343
	分担率	22.7%	77.3%	18.8%	81.2%	13.2%	86.8%	9.6%	90.4%
上田	件数	408	2,631	473	2,432	239	2,523	174	2,948
	分担率	13.4%	86.6%	16.3%	83.7%	8.7%	91.3%	5.6%	94.4%
合計	件数	5,163	10,330	4,506	11,063	3,895	11,170	3,966	13,475
	分担率	33.3%	66.7%	28.9%	71.1%	25.9%	74.1%	22.7%	77.3%

(注) 合計の件数には、県外の相談者や居住市町村が不明の相談者が含まれるため、4センターの合計値と一致しない。

$$\text{※ 相談分担率} = \frac{\text{[市町村の消費生活センター又は相談窓口が受けた苦情相談件数]}}{\text{[当該市町村住民による苦情相談件数]}}$$

ウ 市町村相談体制の強化・支援

事業名	H21		H22		H23		H24	
	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	36	7,881	25	5,341	25	6,645	21	3,368
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	13	1,097		1,484	19	1,540	19	1,678
エ 消費生活相談体制整備事業			2	503	6	5,352	5	5,133
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	43	27,717	53	30,189	47	29,340	34	21,829
計	—	36,695	—	39,999	—	48,537	—	36,458

(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）

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

ウ 消費者被害防止高齢者見守りネットワーク構築モデル事業（H25 事業）

- 地域で見守り活動を行っている既存の組織が協力して「高齢者見守りネットワーク」を構築し、地域全体で高齢者の見守り・啓発活動を行うことにより、消費者被害の未然防止、早期発見並びに被害発生時における適切な相談窓口への誘導を図る。