

＜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1件、指示2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

◆行政指導

年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
口頭指導	3件	0件	4件	1件	5件

イ 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）

年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
措置命令					
注意等の行政指導	14件	10件	13件	6件	7件
違反事実無・打切	10件	9件	11件	19件	19件
公取委（消費者庁） へ通知			1件		
計	24件	19件	25件	25件	26件

ウ 家庭用品品質表示法

◆立入検査の実施状況

年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
検査店舗数	503店舗	219店舗	205店舗	222店舗	301店舗
検査品目数	46品目	40品目	34品目	42品目	39品目
検査点数	4,311点	2,457点	2,164点	3,280点	3,923点
違反点数	11点	0点	6点	1点	0点
上記違反の 対象品目	かご 靴 漆器類	—	手袋 タオル 浴室用器具	湯たんぽ	—

※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	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
立入販売店舗数	739 店舗	324 店舗	312 店舗	256 店舗	252 店舗
実 店 舗 数	155 店舗	143 店舗	109 店舗	150 店舗	155 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
開催回数	10 回	8 回	8 回	8 回	8 回
相談件数	70 件	57 件	39 件	46 件	40 件
面接	54 件	35 件	44 件	35 件	40 件
電話	3 件	4 件	2 件	4 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【27 年度実施状況】

(ア) 長野県消費者被害防止対策推進会議

項 目 (実施時期)	概 要	備 考
第 1 回会議の開催 (6 月 23 日)	・「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーンについて 他	・ 64 団体 (加入 1、統合 1)
金融機関への依頼文 書の発出 (8 月 19 日)	・ 構成団体の金融機関へ、長野県県民文化部長及び警察本部生活安全部長の連名で、被害防止の取組強化を依頼	
啓発資料の作成 (10 月)	・ ポスター、チラシ、クリアファイルの作成 ・ 金融機関を中心に、市町村、構成団体等に配布	ポスター 2,000 枚 チラシ 50,000 枚 クリアファイル 37,000 枚
第 2 回会議の開催 (2 月 16 日)	・ 平成 27 年度の取組状況及び平成 28 年度の取組について ・ 「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーン (第 2 弾) について	

(イ) 「特殊詐欺、ひとつとじゃない！」キャンペーンの実施

(第1弾：平成27年5月29日～平成27年12月31日)

(第2弾：平成28年2月16日～平成28年12月31日)

対 象	概 要	備 考
県機関、職員	・職員の家族間での定期的な声かけ及び集会等を利用した住民への注意喚起を依頼	・全機関 ・J S Nへの掲載
市町村		・全市町村
関係団体	・会員・職員への呼びかけを依頼	・消費者被害防止対策推進会議構成団体

(ウ) テレビ・ラジオCMの制作・放送及びパブリシティの活用

項目 (実施時期)	概 要	備 考
テレビ・ラジオCMの制作・放送 ・高齢者向け (第1期8月11日～9月27日) (第2期10月9日～10月18日) (第3期11月11日～12月31日) ・若者向け (3月6日～3月25日)	・武田徹氏を起用した高齢者向けテレビ・ラジオCM 「オレオレ詐欺」編 「還付金等詐欺」編 ・急増している電子マネーの悪用を題材にした若者向けテレビ・ラジオCM 「架空請求詐欺」編	テレビ ・県内民放全4局で各局約50本放送 (全202本) ラジオ ・県内民放全2局で各局60本放送 (全120本)
パブリシティの活用 (8月13日～2月15日)	・職員出演及びアナウンサーの原稿読みによる注意喚起の実施	テレビ ・民放4局で11回 ラジオ ・民放2局で7回

(エ) 訓練型出前講座の実施

概 要	備 考
・実際の電話機を使って、だましのプロの手口を体験 ・特殊詐欺の手口を体験し、対応方法を訓練することで、犯人からの突然の電話にだまされない抵抗力を身に付ける。	・41回開催 ・参加者数1,629名

(オ) 特殊詐欺被害多発地域の高齢者に対する集中対策

概 要	備 考
・特殊詐欺被害防止のための電話機用スイングポップの作成 ・被害が急増している地域を管轄する警察署の警察官が、高齢者宅への戸別訪問を行い被害防止を呼びかけながら配布	配付地域 ・長野市、松本市、上田市、千曲市 作成部数30,000枚

(カ) 広報媒体を利用した広報・啓発

広報媒体 (実施時期)	概要	備考
長野県HP (6月8日～随時更新)	<ul style="list-style-type: none"> ・「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーンの概要 ・訓練型出前講座の実施状況 	
県公式ツイッター (6月19日～12月25日)	<ul style="list-style-type: none"> ・「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」と題して、毎週金曜日に発信 	<ul style="list-style-type: none"> ・フォロワー数 18,906人 (H28.1.31日現在)
消費生活メールマガジン (6月～3月)	<ul style="list-style-type: none"> ・くらし安全・消費生活課発行のメールマガジンに「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーンについて掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月初日発行 ・登録者数 1,074人・団体
ラジオ広報番組 (7月3日) (1月15日) (2月10日)	<ul style="list-style-type: none"> ・ミニドラマによる「オレオレ詐欺」の手口及び対処方法の紹介 ・「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーンについて 	しあわせ信州ナビゲーション(FM長野)
	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットを介した悪質商法の手口及び対処方法の紹介 ・若者トラブル110番について 	
	<ul style="list-style-type: none"> ・実演！特殊詐欺はこうして起きる ・平成27年の被害状況と対策について 	しあわせ信州県民ラジオ(SBCラジオ)
広報誌「ながのけん」夏号 (7月26日発行)	<ul style="list-style-type: none"> ・第2特集「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーン実施中 (2ページ) 	<ul style="list-style-type: none"> ・全戸配布 約81万世帯
くらしまる得情報 (9月、12月、3月号)	<ul style="list-style-type: none"> ・「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーン実施中 ・特殊詐欺の手口と特徴、対策法 	<ul style="list-style-type: none"> ・90,000部発行
信州自治9月号 (9月15日発行)	<ul style="list-style-type: none"> ・「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーン特集記事の掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ・1,600部発行
庁内放送 (7月17日、8月12日、 9月18日、12月28日)	<ul style="list-style-type: none"> ・県庁職員及び来庁者に、家族での声かけ、電話機対策等と呼びかけ 	
有線放送(スポット放送) (7月～12月中随時)	<ul style="list-style-type: none"> ・「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーンの紹介 	

有線放送、コミュニティFM（各消費生活センターで実施）（6月～随時）	・「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーンについて 他	・北信管内7局 ・南信管内2局 ・東信管内9局
CATVのインフォメーション（7月～随時）	・「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーンについて 他	・北信消費生活センター管内5局

(キ) 啓発用品を活用した啓発

項目 (作成時期等)	概要	備考
キャンペーン啓発用チラシ（8月）	・キャンペーン啓発用として、警察署、市町村、推進会議構成団体に配布	作成部数 250,000枚
フォトフレームセット（2月）	・愛(合)言葉を書き込めるフォトフレームセットを作成し、出前講座等で配布	作成部数 4,000個
ミニのぼり旗（3月）	・急増する電子マネーを悪用した架空請求詐欺の未然防止を図るため、各警察署と連携し、コンビニエンスストア全店舗へ配布	作成部数 2,000個

(ク) 街頭啓発活動の実施

実施時期等	概要	備考
偶数月の年金支給日（平成25年12月から）	・被害に遭いやすい高齢者を主対象に、金融機関やショッピング・センターの店頭において、声かけ等の啓発活動を実施	・警察署と連携し、センター毎に実施 ・市町村、消費者団体等に協力依頼
平成27年5月22日	・県警察本部と連携し、北陸新幹線延伸に伴うJR長野駅前における啓発活動を実施	
平成27年8月14日	・長野中央署及び長水防犯協会連合会と連携し、帰省客を対象に長野駅新幹線改札口において啓発活動を実施	
平成27年11月7日	・県警察本部が主催する「特殊詐欺、ひとごとじゃない！防犯フェスタ2015」と連携し、長野駅において啓発活動を実施	・長野西高等学校書道班 ・ちょっと待ってちゃん実行委員会
平成27年12月15日	・長野中央郵便局の「年賀状引受開始イベント」と連携し、啓発活動を実施 ・祖父母などに向けた特殊詐欺への注意喚起の年賀状作成を園児に依頼	・裾花幼稚園園児

イ 消費生活サポーターの設置

概 要	備 考
地域・職域等で消費者教育・啓発の担い手となる人材を養成 ・市町村、消費者被害防止対策推進会議構成団体、事業所、学校関係等へ募集案内 ・養成講座の開催（7～8月、県下4会場） ・研修会の開催（10～11月、県下4会場）	・平成27年度新規認定者数78名 ・平成27年度末登録者数221名

ウ 高齢者見守りネットワークの構築

概 要	備 考
消費者被害防止高齢者見守りネットワーク構築事業（県事業） ・市町村が中心となり、高齢者等の見守り活動をしている福祉関係団体等で組織するネットワークを構築 ・啓発用物品（カレンダー、マグネット付ポケットティッシュ）の作成・配布 ・「高齢者の消費者被害防止見守り研修会」の開催 2月24日諏訪市、2月25日中野市	・県事業への参加7市町村 ・カレンダー10,000部 ・ポケットティッシュ40,000個 ・マグネットシート38,000枚
各市町村で高齢者見守りネットワーク構築を推進 ・ネットワーク構築済40市町村	

エ 消費生活情報の提供

対 象	区 分	内容等
消費者 全 般	ホームページ	通年
	メールマガジン	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
	啓発資料	ストップ!消費者被害（改定版）
高齢者	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
	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）
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）
	啓発資料	多重債務啓発資料（高校3年生等）

オ 悪質商法についての注意喚起情報の提供

件数	内 容 等
18 件	<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 ・風力発電システムの開発などの事業者を営んでいると偽っての社債購入を勧誘する事業者に注意 ・SMSを用いて有料動画サイトの未払料金名目等で金銭を支わせようとする事業者に注意 など

カ 消費者の自立支援、消費者教育の推進

(ア)消費生活講座等の開催

項 目	概 要	備 考
くらしのセミナー 25回 1,213名	第1回（消費者月間記念講演会） 「機能性表示食品制度」って何？ ～食品表示を正しく理解して、適切に活用しよう！～	5月29日 松本市
	第2回 「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」 ～あなたや家族が被害者にならないために～	8月 県下4会場
	第3回 「聞いて学ぼう！通信販売」 ～通販トラブルはこうすれば防げる～	11月 県下4会場
	第4回 「電力の小売全面自由化が始まります！」 ～契約時のトラブルを避けるために～	3月 県下4会場
	くらしに役立つ法律の話	南信消費生活 センター12回
消費者の会関係	消費者の会学習会他	県下10会場 29回 参加者数637名
長野県消費者 被害防止推進 セミナー	講演「特殊詐欺、私は大丈夫 ・・・そんなあなたがだまされる！」 講師 立正大学心理学部教授 西田公昭 氏	2月27日 ホクト文化ホ ール 参加者数110名

(イ)出前講座（学校関係）

区 分	回数	参加者数
大学・短大・専門	24回	5,288人
高校	4回	170人
中学校	1回	22人
小学校	回	人
特別支援学校	回	人
教員・その他	7回	272人
計	36回	5,752人

(ウ) 出前講座 (団体・その他)

区 分	回数	参加者数
消費者団体	0 回	0 人
福祉事業従事者向け	16 回	4,953 人
高齢者向け	92 回	2,864 人
企業	5 回	224 人
その他	36 回	1,444 人
計	149 回	9,485 人

(エ) 学校における消費者教育

項 目 (作成時期等)	概 要	備 考
消費者教育推進 講師派遣事業 (5月～3月)	・ 教員に対し、効果的な消費者教育の 研修を行うため、希望する学校に対 し、専門の講師を派遣	・ 1校実施 ・ 講師 (公財) 消費者教育 支援センター
消費者教育指導用 リーフレット (8月)	・ 教育委員会と連携し、義務教育の教 員向け消費者教育指導資料として 「学校で取り組む消費者教育」を印 刷・配付	・ 作成部数 4,100 部

(オ) 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 平成27年度は11月17日に委員会開催 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	25年度		26年度		27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]	市町村 8	千円 5,736	市町村 4	千円 1,652	市町村 1	千円 30
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]	17	1,713	14	831	16	1,543
エ 消費生活相談体制整備事業 [消費生活相談員の配置]	9	9,747	12	14,418	13	18,311
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]	24	25,853	19	19,759	23	19,525
計	29	43,049	27	36,660	29	39,409

(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)

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