

＜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3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 (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
H28.6.28	特定継続的役務提供 (エステティック)	概要書面・契約書面の不交付、 債務の一部履行拒否	業務停止 3か月
H29.2.21	訪問販売 (排水管洗浄、防蟻工事、 床下補強、住宅リフォーム)	勧誘目的等不明示、契約書面の記載不備	指示
H31.3.9	結婚相談所ガイナス (松川町)	書面交付義務違反、重要事項不告知、概要書面の不交付	業務停止 3か月

◆行政指導

年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
口頭指導	1件	5件	3件	2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	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度
措置命令				1件	
注意等の行政指導	6件	7件	13件	6件	3件
違反事実無・打切	19件	19件	12件	18件	15件
公取委（消費者庁） へ通知				1件	1件
計	25件	26件	25件	26件	19件

ウ 家庭用品品質表示法

◆立入検査の実施状況

年 度	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度
検査店舗数	222 店舗	301 店舗	263 店舗	255 店舗	292 店舗
検査品目数	42 品目	39 品目	33 品目	38 品目	36 品目
検査点数	3,280 点	3,923 点	8,368 点	6056 点	3,580
違反点数	1 点	0 点	2 点	0 点	11 点
上記違反の 対象品目	湯たんぽ		食事用、食卓 用又は台所用 のアルミニウ ムはく バケツ		サングラス

※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	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度
立入販売店舗数	256 店舗	252 店舗	254 店舗	245 店舗	243 店舗
実 店 舗 数	150 店舗	155 店舗	170 店舗	167 店舗	166 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	26 年度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度
開催回数	8 回	8 回	8 回	4 回	4 回
相談件数	46 件	40 件	19 件	9 件	17 件
面接	44 件	40 件	19 件	9 件	17 件
電話	2 件	0 件	0 件	0 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 【30 年度実施状況】

項 目	概 要
消費者教育推進 事業・特殊詐欺 被害防止講座の 実施	<ul style="list-style-type: none"> ・学校等への消費者教育推進講師派遣（7 団体、参加者 1,369 名） ・特殊詐欺加担防止のための講師派遣（2 校、参加者 56 名） ・訓練型特殊詐欺対応講座等の開催 <ul style="list-style-type: none"> 高齢者等対象 35 回、受講者 1,662 名 働き盛り世代対象 6 回、受講者 241 名 ・特殊詐欺被害防止協力企業・団体認証（186 企業・団体、累計 1,390 業・団体）

<p>長野県消費者被害防止対策推進会議の開催</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会議を H30. 7. 18 に開催（構成団体 65 団体、オブザーバー 3 団体） 『振り込ませない！』ために何ができるか』について意見交換
<p>啓発資料の作成・配布</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「特殊詐欺、ひとごとじゃない！」キャンペーンチラシの配布 ・ 夏休み県庁見学イベントにおける祖父母への注意喚起メッセージ入り暑中見舞い葉書の作成・投函及び写真撮影 ・ 日本郵便（株）との連携によるかもめーる（エリアメール）による注意喚起メッセージ入り暑中見舞いの作成 ・ 特殊詐欺被害啓発用チラシ（50,000 枚）及びポスター（1,800 枚）を作成し、県内郵便局、特殊詐欺被害協力企業・団体等へ配布 ・ 特殊詐欺加担防止用チラシ（82,000 枚）を作成し、学校等に配布 ・ 特殊詐欺被害防止啓発ポケットティッシュ（10,000 個）を作成し、街頭啓発活動等で配布 ・ 特殊詐欺認証企業・団体に対するメールマガジン発行（月 1 回）
<p>高齢者見守りネットワーク構築事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 見守り活動推進研修会（消費生活サポーター研修会）9 回開催 参加者数 208 名
<p>被害防止啓発テレビ CM の制作・放送</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ NHK 長野放送局（ラジオ）の地域情報番組内で特殊詐欺啓発特集を放送（6、8、3 月）
<p>スポーツイベントと連携した特殊詐欺被害防止啓発活動</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人権・男女協働参画課が実施した、スポーツイベントとの連携による人権等に関する啓発活動とあわせ、資料等を配布
<p>消費生活サポーター</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ H30 年度新規認定者数：24 名 ・ H31 年 3 月末認定者数：340 名 ・ サポーター活動環境の整備のため、活動で使用するサポーター証（ケース）・ジャンパー、サポーター制度周知用チラシ・資材（ティッシュ）を配布するとともに、ボランティア活動保険への加入を支援 ・ 既登録者との意見交換（7 月 4 回開催、71 人参加） ・ 見守り活動推進研修会と兼ねて消費生活サポーター研修会を実施（2 月、既出） ・ 出前講座等の実施 235 回開催、6,924 人参加 （その他県との協働実施回数 17 回）

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"> ・昨年度に引き続き、年金支給日の街頭啓発活動を実施 第27回 H30. 4. 13 (金) 第28回 H30. 6. 15 (金) 第29回 H30. 8. 10 (金)、8. 15 (水) 第30回 H30. 10. 15 (月) 第31回 H30. 12. 14 (金) 第32回 H31. 2. 14 (木)、2. 15 (金) ・日本証券業協会との合同街頭啓発 H30. 11. 5 (月)
-----------------------------	--

イ 消費生活情報の提供

対象	区分	27年度	28年度	29年度	30年度
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 (月初めの開 庁日)	月1回配信 (月初めの開 庁日)	月1回配信 (15日ごろ)	月1回配信 (15日ごろ)
	くらしまる得 情報	年4回発行 (6, 9, 12, 3月)	年4回発行 (6, 9, 12, 3月)	年4回発行 (6, 9, 12, 3月)	年4回発行 (6, 9, 12, 3月)
	啓発資料		早わざ! クー リングオフ		早わざ! クー リングオフ
高齢者	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)	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)	9月 (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 (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)	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)	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
30 年度	9 件 ・長野県職員を名乗って個人情報を削除するといった不審な電話にご注意ください！ ・マイナンバー制度に便乗した不正な勧誘や個人情報の取得にご注意ください！ ・簡単に高額収入を得られるという副業や投資の儲け話にご注意ください！ ・「オーナー制度」と称する取引に関し、多額の支払遅延を発生させている事業者にご注意ください。 ・平成 30 年 7 月豪雨による被害に関連する消費者トラブルにご注意ください！ ・光回線サービスの卸売に関する勧誘トラブルにご注意ください！ など
29 年度	20 件
28 年度	15 件

エ セミナー・講座の開催、消費者との意見・情報交換

◆消費者大学

区 分	29 年度	30 年度
消費者大学	—	12 回 380 人
テーマ	—	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者問題 過去から未来へ ・ この契約、やめることができますか？ ・ 食の安全 大丈夫？ ・ PL 法ってなに？ ・ 消費者トラブルみんなで防ごう！ ・ 消費生活センターへ相談しよう ・ 環境問題はあなたの行動から ・ もったいないを価値へ ・ 今はやりの仮想通貨って？ ・ 知っとく、なっとく、ネット取引 ・ 長野県版エシカル消費
消費者教育中核的人材育成研修	—	24 回 519 名
消費生活相談員資格取得支援講座	10 回 18 人	8 回 27 人

◆フォーラム

項 目	内 容
長野県版エシカル消費キックオフフォーラム (31. 1. 12)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 長野県立大学グローバルマネジメント学部教授・ソーシャルイノベーション創出センター長である大室悦賀教授による基調講演 ・ 坂橋克明氏（フリーアナウンサー）、阿部恵子氏（(有)てくてく）、原田さとみ氏（エシカル・ペネロープ（株）代表取締役）によるパネルディスカッション ・ 参加者数 202 人

◆くらしのセミナー等

	28年度		29年度		30年度	
	22回	1,087人	27回	984人	15回	579人
テーマ	<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービスに関する消費者保護ルール、仲間づくりは笑いから ・特殊詐欺をなくすために私たちができること ・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！～ ・片付け講座～安全で快適な暮らしの始め方～ 		<ul style="list-style-type: none"> ・食品表示について、楽しく食べて健康に ・自分を守る、家族を守る～特殊詐欺・くらしの防犯講座 ・住宅賃貸借・よくあるトラブルと対処法 ・楽しい旅のアドバイス ・生命保険学習会 		<ul style="list-style-type: none"> ・私たちの選択が未来を変える～エシカル消費のすすめ～ ・民法改正について～120年ぶりの大改正。改正ポイントを徹底解説！～ ・詐欺 ・相続の基本と遺言書作成の基本 ・改正相続法及び遺言保管制度の新設について ・不動産取引に関する消費者トラブル 	

◆出前講座（学校関係）

区 分	28年度		29年度		30年度	
大学・短大・専門	12回	3,270人	16回	3,697人	11回	3,280人
高校	23回	1,188人	53回	2,102人	81回	4,266人
中学校						
小学校						
特別支援学校	1回	25人			6回	67人
教員・その他			3回	108人	1回	17人
計	36回	4,483人	72回	5,907人	99回	7,630人

◆出前講座（団体・その他）

区 分	28年度		29年度		30年度	
消費者団体 (消費者の会含む)	24回	518人	29回	643人	32回	903人
福祉事業従事者 向け	7回	287人	3回	60人	5回	165人
高齢者向け	84回	2,513人	61回	2,175人	54回	2,144人
企業	10回	276人	4回	102人	3回	176人
その他	28回	5,408人	38回	5,771人	23回	969人
計	153回	9,002人	135回	8,751人	117回	4,357人

◆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

オ 消費者教育推進講師の派遣

平成30年度：7団体（小学校5校、中学校1校、高等学校1校） 参加者1,369人

団体名 (実施日)	テーマ・内容	派遣講師	参加人数
木祖村立 木祖小学校 (H30. 6. 16)	情報モラル講演会 ・子どもたちが巻き込まれやすいトラブル ・健康被害（脳や身体への影響） ・保護者が知っておきたい事例や、携帯などを買い与える際の注意点	一般社団法人セーフティ ネット総合研究所 所長 南澤 信之 氏	児童： 47 教員： 7 保護者：68 計 122
長野市立 青木島小学校 (H30. 7. 23)	インターネット・SNSに潜む危険を 考える ・インターネット・SNSの問題点について、学年に応じて考えさせる (個人情報流出、課金及びいじめ等並びに出会い系サイト)	一般社団法人セーフティ ネット総合研究所 所長 南澤 信之 氏	児童：304 教員： 13 計 317
辰野町立辰野 中学校 (H30. 11. 6)	情報社会の中で自分と仲間を守るために（情報モラル教育） ・インターネット利用の現状と課題 ・インターネットのアップする情報について ・インターネットで加害者にならないために ・インターネット利用と学習効率の関係性 ・万が一の時の相談先	一般社団法人セーフティ ネット総合研究所 所長 南澤 信之 氏	生徒： 458 教員： 39 保護者：42 計 539
長野市立 塩崎小学校 (H30. 11. 20)	低学年児童の保護者として知っておきたい情報モラル ・オンラインゲームなどで気をつけた いこと ・保護者として子どもと約束すべきこと 等（事例を交えて）	一般社団法人セーフティ ネット総合研究所 所長 南澤 信之 氏	教員： 10 保護者：60 計 70
長野市立 鍋屋田小学校 (H30. 11. 28)	自分が加害者になってしまわないために ・情報モラルについて ・悪口や陰口を書き込むとどんなことが起きるか ・よりよい人間関係について	一般社団法人セーフティ ネット総合研究所 所長 南澤 信之 氏	児童： 72 教員： 3 計 75

飯綱町立 牟礼小学校 (H30.12.25)	ネットゲームに関わるお金の支払いについて キャッシュレスでの買い物の注意点 (新しいお金の使い方を学ぶ) ・ネット上での課金などによるトラブル事例やトラブルを回避するための手立て ・キャッシュレスでの買い物の特徴、注意点	長野県金融広報委員会 金融広報シニア アドバイザー 宮原 則子 氏	児童： 93 教員： 8 計 101
長野県 穂高商業高等 学校 (H31.2.7)	社会生活を送る上で必要な消費者教育 ・高校を卒業するにあたり、社会に出てから想定される様々なトラブルの解決能力を身に付けさせる	長野県金融広報委員会 金融広報アドバイザー 土屋 公男 氏	生徒： 140 教員： 5 計 145

カ 特殊詐欺加担防止講師の派遣

平成30年度：2校（高校2校） 参加者56人

団体名 (実施日)	テーマ・内容	派遣講師	参加人数
長野県 池田工業高等 学校定時制 (H30.6.20)	特殊詐欺に気をつけよう ・特殊詐欺の発生状況、手口 ・少年の犯行加担状況、きっかけ ・特殊詐欺に関わらないために ・特殊詐欺被害防止	長野県警察 スクールサポーター 工藤 貴子 氏 吉田 友紀 氏	生徒： 22 教員： 8 計 30
長野県 長野養護学校 高等部1年 (H30.7.11)	特殊詐欺に関わらないために ・特殊詐欺の発生状況、手口 ・少年の犯行加担状況、きっかけ ・特殊詐欺に関わらないために普段から気をつけること	長野県警察 スクールサポーター 瀧澤 喜美子 氏	児童： 18 教員： 8 計 26

(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 平成31年3月13日開催 〔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）〕 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

①推進事業

事業名	28年度		29年度		30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]	4	772	1	30	4	999
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]	15	1,468	16	1,543	9	797
エ 消費生活相談体制整備事業 [消費生活相談員の配置]	19	21,686	13	18,311	24	27,769
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]	22	21,974	23	19,525	19	6,519
計	28	45,900	29	39,409	31	36,084

①強化事業 (30年度から新設)

事業名	28年度		29年度		30年度	
	市町村数	実施額	市町村数	実施額	市町村数	実施額
ア 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化					5	3,056
(1) SDGsへの対応 [障害者への対応、食品ロス削減等]					3	2,874
(2) 国の制度改正等に対応した重要消費者政策 [若年者への消費者教育]					3	182
イ 国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業 [研修への参加]					3	96
計	—	—	—	—	5	3,152

(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

- 消費者団体連絡協議会との懇談会の開催（1回）
- 「市町村消費者行政窓口と消費者団体、消費生活サポーターとの懇談会」
(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
28年度	6団体	1,319千円
29年度	4団体	827千円
30年度	4団体	598千円

ウ 適格消費者団体設立に対する助成

- 平成29年度から、消費者被害の未然防止・拡大防止のため、適格消費者団体の認定を目指す団体を支援することにより、県内における適格消費者団体の設立を促進。

29年度	1団体	1,359千円
30年度	1団体	553千円