

＜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 (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	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
口頭指導	5件	3件	2件	1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	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度
措置命令			1件		
注意等の行政指導	7件	13件	6件	3件	4件
違反事実無・打切	19件	12件	18件	15件	8件
公取委（消費者庁） へ通知			1件	1件	2件
計	26件	25件	26件	19件	14件

ウ 家庭用品品質表示法

◆立入検査の実施状況

年 度	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	元年度
検査店舗数	301 店舗	263 店舗	255 店舗	292 店舗	263 店舗
検査品目数	39 品目	33 品目	38 品目	36 品目	32 品目
検査点数	3,923 点	8,368 点	6,056 点	3,580 点	1,834 点
違反点数	0 点	2 点	0 点	11 点	11 点
上記違反の 対象品目		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	サングラス ハンカチ

※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	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	元年度
立入販売店舗数	252 店舗	254 店舗	245 店舗	243 店舗	305 店舗
実 店 舗 数	155 店舗	170 店舗	167 店舗	166 店舗	181 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	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	元年度
開催回数	8 回	8 回	4 回	4 回	4 回
相談件数	40 件	19 件	9 件	17 件	12 件
面接	40 件	19 件	9 件	17 件	12 件
電話	0 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 【元年度実施状況】

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（14 団体、参加者 1,452 名） ・ 特殊詐欺加担防止のための講師派遣（3 校、参加者 369 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 26 回、受講者 1,230 名 働き盛り世代対象 3 回、受講者 106 名 ・ 特殊詐欺被害防止協力企業・団体認証（72 企業・団体、累計 1,462 企業・団体）

長野県消費者被害防止対策推進会議の開催	<ul style="list-style-type: none"> 令和元年東日本台風対応、新型コロナウイルス感染症対策等のため未実施
啓発資料の作成・配布	<ul style="list-style-type: none"> 年金支給日における街頭啓発・チラシ配布（偶数月実施） 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 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（45,000枚）を作成し、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リーフレット（20,000部）及びチラシ（58,000枚）を作成し、県内の中学校・高等学校に配布 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）
高齢者見守りネットワーク構築事業	<ul style="list-style-type: none"> 見守り活動推進研修会については新型コロナウイルス感染症対策等のため未実施
被害防止啓発テレビCMの制作・放送	<ul style="list-style-type: none"> SBCラジオ スポットCM放送（8月10回、9月20回）
消費生活サポーター	<ul style="list-style-type: none"> R元年度新規認定者数：17名 R2年3月末認定者数：340名 出前講座等の実施 102回開催、2,773人参加（その他県との協働実施回数17回） サポーター便り 月1回発行
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33回 H31.4.15（月） 第34回 R元.6.14（金） 第35回 R元.8.9（金）、8.15（木） 第30回 R元.10.15（火） 第31回 R元.12.13（金） 第32回 R2.2.14（金）

イ 消費生活情報の提供

対象	区 分	28 年度	29 年度	30 年度	元年度
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 序日)	月 1 回配信 (15 日ごろ)	月 1 回配信 (15 日ごろ)	月 1 回配信 (下旬)
	くらしまる得 情報	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、くらしの安全についての注意喚起情報の提供

年 度	内 容 等
元年度	37 件 ・チケット転売の仲介サイト「viagogo」に関する注意喚起 ・消費税率引き上げに便乗した詐欺に注意 ・ひきこもり支援を目的として掲げる民間事業の利用をめぐる消費者トラブル にご注意ください！ ・新元号への改元に便乗した消費者トラブルにご注意ください！ ・長野県内における凍結防止用ヒーターに関する重大事故の公表について など

30年度	13件
29年度	33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	30年度		元年度	
消費者大学	12回	380人	11回	177人
テーマ	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題 ・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 		<ul style="list-style-type: none"> ・消費者問題概論 ・消費者行政の現状と課題 ・金融経済 ・消費者を守る法律 ・環境問題はあなたの行動から ・消費生活センター等へ相談しよう ・消費者トラブルみんなで防ごう！ ・見守りの役割 ・知っとく、なっとく、ネット取引 ・長野県版エシカル消費 	
	24回	519名	24回	452名
消費生活相談員資格取得支援講座	8回	27人	8回	22人

◆くらしのセミナー等

	29年度		30年度		元年度	
	27回	984人	15回	579人	16回	533人
テーマ	<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 		<ul style="list-style-type: none"> ・ギャンブル等依存症、ならない、させない、取り残さない ・シニア時代の法律問題 ・相続の基本 ・成年後見制度 ・インターネット上の書き込み被害への対応について ・人権問題としてのハラスメント ・少年事件の実際 <p style="text-align: right;">など</p>	

◆出前講座（学校関係）

区 分	29 年度		30 年度		元年度	
大学・短大・専門	16 回	3,697 人	11 回	3,280 人	12 回	2,663 人
高校	54 回	2,175 人	83 回	4,441 人	92 回	4,590 人
中学校	1 回	33 人	1 回	539 人	5 回	120 人
小学校	1 回	51 人	4 回	615 人	6 回	954 人
特別支援学校	1 回	80 人	7 回	93 人	4 回	161 人
教員・その他	5 回	303 人	2 回	87 人	3 回	181 人
計	78 回	6,339 人	108 回	9,055 人	122 回	8,668 人

◆出前講座（団体・その他）

区 分	29 年度		30 年度		元年度	
消費者団体 (消費者の会含む)	29 回	643 人	32 回	903 人	19 回	427 人
福祉事業従事者 向け	3 回	60 人	5 回	165 人	9 回	335 人
高齢者向け	61 回	2,175 人	54 回	2,144 人	63 回	2,559 人
企業	4 回	102 人	3 回	176 人	4 回	140 人
その他	38 回	5,771 人	23 回	969 人	14 回	1,980 人
計	135 回	8,751 人	117 回	4,357 人	109 回	5,441 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

(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 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〕 ※令和元年度は新型コロナウイルス感染症対策のため未実施

イ 市町村相談体制の強化・支援

①推進事業

事業名	29年度		30年度		元年度	
	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]	1	30	4	999	5	1,711
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]	16	1,543	9	797	5	390
エ 消費生活相談体制整備事業 [消費生活相談員の配置]	13	18,311	24	27,769	25	29,350
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]	23	19,525	19	6,519	15	4,972
計	29	39,409	31	36,084	31	36,423

①強化事業 (30年度から新設)

事業名	29年度		30年度		元年度	
	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	5	2,148
(1) SDGsへの対応 [障害者への対応、食品ロス削減等]			3	2,874	3	1,971
(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	3	177
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	5	233
計	—	—	5	3,152	7	2,381

(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
元年度	2団体	600千円

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
元年度	1団体	487千円