

## &lt;消費者行政の状況&gt;

## 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・指導の状況

| 年 度  | 28 年度 | 29 年度 | 30 年度 | 元年度 | 2 年度 |
|------|-------|-------|-------|-----|------|
| 行政処分 | 2 件   | 0 件   | 1 件   | 0 件 | 0 件  |
| 行政指導 | 3 件   | 2 件   | 1 件   | 1 件 | 0 件  |

## ◆過去の行政処分事例（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<br>(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<br>(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<br>(低周波・電気マッサージ<br>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<br>3 か月 |
| H28. 6. 28  | 特定継続的役務提供<br>(エステティック)                | 概要書面・契約書面の不交付、<br>債務の一部履行拒否     | 業務停止<br>3 か月 |
| H29. 2. 21  | 訪問販売<br>(排水管洗浄、防蟻工事、床<br>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<br>(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<br>3 か月 |

## イ 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）

| 年 度              | 28 年度 | 29 年度 | 30 年度 | 元年度  | 2 年度 |
|------------------|-------|-------|-------|------|------|
| 措置命令             | 0 件   | 1 件   | 0 件   | 0 件  | 0 件  |
| 注意等の行政指導         | 13 件  | 6 件   | 3 件   | 4 件  | 5 件  |
| 違反事実無・打切         | 12 件  | 18 件  | 15 件  | 8 件  | 4 件  |
| 公取委（消費者庁）<br>へ通知 | 0 件   | 1 件   | 1 件   | 2 件  | 0 件  |
| 計                | 25 件  | 26 件  | 19 件  | 14 件 | 9 件  |

## ウ 家庭用品品質表示法

各地域振興局で、所管する町村内に所在する小売店舗に立ち入り、陳列されている製品から法律で指定された 93 品目のうち、数点を抜粋し、品質に関する表示が適正であるかを検査する。（市は調査権限を持っており各市で検査）

### ◆立入検査の実施状況

| 年 度           | 28 年度                                 | 29 年度   | 30 年度   | 元年度           | 2 年度    |
|---------------|---------------------------------------|---------|---------|---------------|---------|
| 検査店舗数         | 263 店舗                                | 255 店舗  | 292 店舗  | 263 店舗        | 313 店舗  |
| 検査品目数         | 33 品目                                 | 38 品目   | 36 品目   | 32 品目         | 41 品目   |
| 検査点数          | 8,368 点                               | 6,056 点 | 3,580 点 | 1,834 点       | 2,964 点 |
| 違反点数          | 2 点                                   | 0 点     | 11 点    | 11 点          | 0 点     |
| 上記違反の<br>対象品目 | 食事用、食卓用<br>又は台所用のアル<br>ミニウムは<br>く、バケツ |         | サングラス   | サングラス<br>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

各地域振興局で所管する町村内に存在する小売店や販売店に立ち入り、店頭で取り扱っている製品から検査対象となる特定製品 10 品目と長期使用製品安全点検制度の特定保守製品 9 品目のうち数点を抜粋し PSC マークの有無、義務付けられた表示の有無等を検査する。

### ◆立入検査の実施状況

| 年 度     | 28 年度  | 29 年度  | 30 年度  | 元年度    | 2 年度   |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 立入販売店舗数 | 254 店舗 | 245 店舗 | 243 店舗 | 305 店舗 | 279 店舗 |
| 実 店 舗 数 | 170 店舗 | 167 店舗 | 166 店舗 | 181 店舗 | 171 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 他課による事業者指導（令和 2 年度）

| 法 律   | 処分内容            | 件 数 |
|-------|-----------------|-----|
| 食品衛生法 | 営業停止命令（法第 55 条） | 2   |
| 食品表示法 | 収去              | 893 |
| 旅行業法  | 業務停止命令          | 3   |

(2) 消費者教育の充実

ア 特殊詐欺等消費者被害防止対策の推進【2年度実施状況】

| 項 目                     | 主な取組                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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"> <li>・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）</li> <li>・特殊詐欺加担防止のための講師派遣（2 校、参加者 319 名）</li> <li>・訓練型特殊詐欺対応講座等の開催<br/>高年齢者等対象 3 回、受講者 66 名</li> <li>・特殊詐欺被害防止協力企業・団体認証（9 企業・団体、累計 1,471 企業・団体）</li> </ul> |
| 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"> <li>・新型コロナウイルス感染症対策等のため未実施</li> </ul>                                                                                                                                                                |
| 啓発資料の作成・配布等             | <ul style="list-style-type: none"> <li>・年金支給日における街頭啓発・チラシ配布</li> <li>・特殊詐欺被害啓発用チラシ（90,000 枚）を作成し、特殊詐欺被害防止協力企業・団体等へ配布</li> <li>・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）</li> <li>・上記のほか、メールによる情報発信、各種啓発チラシ配布等（(2)イ参照）</li> </ul>                 |
| 高齢者見守りネットワーク構築の推進       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村に対する研修会や会議を通じ、ネットワーク構築の推進を図ろうとしたが、新型コロナウイルス感染症対策等のため未実施</li> </ul>                                                                                                                           |
| 被害防止啓発映像等の制作・放送         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・特殊詐欺被害防止啓発 DVD（3,000 枚）を作成し、県内の金融機関、コンビニエンスストア、タクシー協会、市町村等に配布</li> </ul>                                                                                                                        |
| 消費生活サポーター活動による啓発        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・R2 年度新規認定者数：3 人</li> <li>・R2 年度末現在認定者数：346 名</li> <li>・出前講座等の実施：272 回開催、3,128 人参加</li> </ul>                                                                                                    |
| 特殊詐欺等消費者被害防止街頭啓発活動      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度に引き続き、年金支給日の街頭啓発活動を実施<br/>第 39 回 R2.4.15（水）（県警と連携し実施）<br/>以降同様の活動は、新型コロナウイルス感染症対策等のため参加人数を縮小し、県警のみで実施</li> </ul>                                                                             |

## イ 消費生活情報の提供【2年度実施状況】

| 対象        | 区 分                          | 主な実施内容                                                                                                  |
|-----------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 消費者全般     | ホームページ・メールによる情報発信<br>(延べ43回) | ○ 悪質商法、くらしの安全についての注意喚起情報の提供<br>・「特別定額給付金」を装った詐欺<br>・キャッシュレス決済サービス<br>・クーリング・オフにおける注意事項 など               |
|           | メールマガジン                      | ○ 月1回配信<br>・上記注意喚起情報のほか、全国・県下の消費者相談・被害等事例を紹介                                                            |
|           | くらしまる得情報                     | ○ 年4回発行(6, 9, 12, 3月)<br>・特殊詐欺被害防止 ・定期購入トラブル<br>・新型コロナウイルス感染症関連情報 など                                    |
| 高齢者       | 関東甲信越都県による取組                 | ○年1回(9月)<br>○ポスター・リーフレット配布、特別相談<br>・点検商法、架空・不当請求等悪質商法被害防止                                               |
| 若者        | 関東甲信越都県による取組                 | ○年1回(1月)<br>○ポスター・リーフレット配布、特別相談<br>・マルチ商法、アポイントメントセールス等悪質商法被害防止                                         |
|           | 啓発資料                         | ○リーフレット配布<br>・多重債務啓発・金融と借金に関する知識等                                                                       |
| サポーター消費生活 | メール又は郵送による情報発信               | ○「消費生活サポーターだより」月1回発行<br>・県からのお知らせ(消費者大学受講者募集等)<br>・サポーター活動報告<br>・長野県版エシカル消費に関する話題<br>・注意喚起情報(国民生活センター等) |

## ウ 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

新型コロナウイルス感染症の拡大の情勢を踏まえ、例年行っていた集合形式に代えてWeb(オンデマンド)形式により実施

#### ①対象者

地域における消費者教育・啓発の役割を担う人材となる者

#### ②講座回数・受講者数

5回・延べ547人

#### ②内 容

- 契約について：契約の成立・消滅、無効・取消等
- 高齢者の消費者被害について：悪質商法・特殊詐欺の手口等
- 若年者の消費者被害について：マルチ商法、情報商材 等
- 消費者の社会的責任：SDGs、エシカル消費の実践
- 食品ロス削減のための取組

◆消費生活相談員資格取得支援通信講座

①講座回数・受講者数

7回・65人

②内 容

○消費者問題・消費者行政、地球環境問題等

○民法、消費者契約法、特定商取引法

○製品・安全の知識、衣料品・クリーニング・食生活に関する知識等

◆消費者月間記念講演会、各センター実施の学習会等

令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策のため、講演会等は全て中止（なお、エシカル消費講座（オンライン形式）のみ開催（2回））

◆出前講座（学校関係）

| 区 分      | 30 年度 |         | 元年度   |         | 2 年度 |         |
|----------|-------|---------|-------|---------|------|---------|
| 大学・短大・専門 | 11 回  | 3,280 人 | 12 回  | 2,663 人 | 1 回  | 17 人    |
| 高校       | 83 回  | 4,441 人 | 92 回  | 4,590 人 | 29 回 | 1,378 人 |
| 中学校      | 1 回   | 539 人   | 5 回   | 120 人   | 0 回  | 0 人     |
| 小学校      | 4 回   | 615 人   | 6 回   | 954 人   | 1 回  | 25 人    |
| 特別支援学校   | 7 回   | 93 人    | 4 回   | 161 人   | 2 回  | 25 人    |
| 教員・その他   | 2 回   | 87 人    | 3 回   | 181 人   | 0 回  | 0 人     |
| 計        | 108 回 | 9,055 人 | 122 回 | 8,668 人 | 33 回 | 1,445 人 |

◆出前講座（団体・その他）

| 区 分                | 30 年度 |         | 元年度   |         | 2 年度※ |       |
|--------------------|-------|---------|-------|---------|-------|-------|
| 消費者団体<br>(消費者の会含む) | 32 回  | 903 人   | 19 回  | 427 人   | 2 回   | 57 人  |
| 福祉事業従事者<br>向け      | 5 回   | 165 人   | 9 回   | 335 人   | 0 回   | 0 人   |
| 高齢者向け              | 54 回  | 2,144 人 | 63 回  | 2,559 人 | 5 回   | 93 人  |
| 企業                 | 3 回   | 176 人   | 4 回   | 140 人   | 3 回   | 50 人  |
| その他                | 23 回  | 969 人   | 14 回  | 1,980 人 | 1 回   | 8 人   |
| 計                  | 117 回 | 4,357 人 | 109 回 | 5,441 人 | 11 回  | 208 人 |

※令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大により出前講座が中止となったため、開催回数及び受講者数が大きく減少した。

### (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<br>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）<br>（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）<br>※令和 2 年度は新型コロナウイルス感染症対策のため書面により実施<br>付託案件がなかったため、消費生活相談の状況等に関する情報共有 |

#### イ 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  | 28 年度 | 29 年度 | 30 年度 | 元年度  | 2 年度 |
|------|-------|-------|-------|------|------|
| 開催回数 | 8 回   | 4 回   | 4 回   | 4 回  | 4 回  |
| 相談件数 | 19 件  | 9 件   | 17 件  | 12 件 | 16 件 |
| 面接   | 19 件  | 9 件   | 17 件  | 12 件 | 16 件 |
| 電話   | 0 件   | 0 件   | 0 件   | 0 件  | 0 件  |

#### ウ 市町村相談体制の強化・支援

国からの地方消費者行政強化交付金を財源とし、市町村が実施する事業に対して補助金を交付

##### ①消費者行政活性化事業補助金（推進事業）

| 事業名                                          | 30 年度    |           | 元年度      |             | 2 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<br>〔消費生活センター等の設置〕        | 市町村<br>4 | 千円<br>999 | 市町村<br>5 | 千円<br>1,711 | 市町村<br>4 | 千円<br>1,587 |
| イ 消費生活相談員等レベルアップ事業<br>〔担当者のレベルアップのための研修参加支援〕 | 9        | 797       | 5        | 390         | 2        | 26          |
| ウ 消費生活相談体制整備事業<br>〔消費生活相談員の配置〕               | 24       | 27,769    | 25       | 29,350      | 23       | 23,789      |
| エ 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<br>〔啓発、消費者教育等〕   | 19       | 6,519     | 15       | 4,972       | 13       | 5,941       |
| 計                                            | 31       | 36,084    | 31       | 36,423      | 27       | 31,343      |

## ②消費者行政活性化事業補助金（強化事業）

| 事業名                                     | 30年度     |             | 元年度      |             | 2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             | 市町村<br>5 | 千円<br>3,056 | 市町村<br>5 | 千円<br>2,148 | 市町村<br>9 | 千円<br>2,179 |
| (1) SDGsへの対応<br>[障害者への対応、食品ロス削減等]       | 3        | 2,874       | 3        | 1,971       | 5        | 1,896       |
| (2) 国の制度改正等に対応した重要消費者政策<br>[若年者への消費者教育] | 3        | 182         | 3        | 177         | 6        | 283         |
| 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         | 3        | 22          |
| 計                                       | 5        | 3,152       | 7        | 2,381       | 10       | 2,201       |

## エ 国の交付金を使用した県事業

### （推進事業）

- 消費者教育の充実
  - ・消費者教育・啓発
  - ・高齢者見守りネットワーク構築
  - ・適格消費者団体設立支援 など
- 消費生活相談窓口の強化
  - ・市町村消費者行政推進支援員による市町村支援
  - ・消費生活相談員等を対象としたレベルアップ研修 など
- 防犯意識の向上
  - ・働き盛り世代による特殊詐欺撲滅
  - ・若年者特殊詐欺加担防止対策 など

### （強化事業）

- ・長野県版エシカル消費推進事業

#### (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に出席（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

令和2年度助成団体： ①長野県消費者団体連絡協議会 ②立科町消費者の会

| 年度  | 団体数 | 金額（千円） |
|-----|-----|--------|
| H24 | 5   | 2,226  |
| H25 | 6   | 1,298  |
| H26 | 5   | 552    |
| H27 | 4   | 829    |
| H28 | 6   | 1,319  |
| H29 | 4   | 827    |
| H30 | 4   | 598    |
| R 元 | 2   | 600    |
| R 2 | 2   | 600    |

##### 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。

※適格消費者団体：不特定かつ多数の消費者の利益を擁護するため、差止請求権（違法、不当な行為をやめるよう求める権利）を行使できる適格性を有する団体として内閣総理大臣の認定を受けた法人のこと

令和2年度助成団体：特定非営利活動法人ながの消費者支援ネットワーク

| 年度  | 団体数 | 金額（千円） |
|-----|-----|--------|
| H29 | 1   | 1,359  |
| H30 | 1   | 553    |
| R 元 | 1   | 487    |
| R 2 | 1   | 777    |