

## &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	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度
行政処分	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
行政指導	0 件	4 件	3 件	6 件	5 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 (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

## イ 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）

年 度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度
措置命令	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件
注意等の行政指導	5 件	8 件	5 件	3 件	3 件
違反事実無・打切 (情報蓄積含む)	4 件	4 件	15 件	11 件	4 件
公取委（消費者庁） へ通知	0 件	1 件	0 件	0 件	0 件
計	9 件	13 件	20 件	14 件	7 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	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度
検査店舗数	313 店舗	214 店舗	235 店舗	379 店舗	410 店舗
検査品目数	41 品目	37 品目	27 品目	36 品目	35 品目
検査点数	2,964 点	2423 点	2827 点	4678 点	7896 点
違反点数	0 点	0 点	0 点	0 点	6 点
上記違反の 対象品目					ごみ袋 (ポリ プロピレン 袋)

※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 2 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。(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	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度
立入販売店舗数	279 店舗	241 店舗	214 店舗	293 店舗	232 店舗
実 店 舗 数	171 店舗	139 店舗	134 店舗	132 店舗	104 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

## (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【6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（21 団体、参加者 2,281 名）</li> <li>・訓練型特殊詐欺対応講座等の開催 高年齢者等対象 33 回、受講者 1199 名</li> <li>・特殊詐欺被害防止協力企業・団体認証（累計 1,478 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>・書面開催（9 月）</li> </ul>
啓発資料の作成・配布等	<ul style="list-style-type: none"> <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>・特殊詐欺被害防止共同キャンペーンを開催し、啓発チラシ（80,000 枚）、啓発ポケットティッシュ（6,000 個）を消費者被害防止対策推進会議構成団体のほか協力企業、団体等へ配布</li> <li>・関東甲信越ブロック若者・高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーンに参画し、啓発ポスター（1,090 枚）、啓発リーフレット（66,800 部）を消費者被害防止対策推進会議構成団体のほか、協力企業、団体等へ配布</li> <li>・金融機関職員による顧客への声掛けによる水際対策を強化するため、「声かけシート」（3,600 枚）を作製し、県内金融機関に配布</li> <li>・SNS・インターネットを悪用した詐欺被害を防止するため、Web 広告の配信、新聞広告の配信を実施</li> <li>・上記のほか、メール、ホームページ、公式 X、新聞、ラジオによる情報発信、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活動の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各市町村の取組等を取りまとめ、情報提供を実施</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>・R 6 年度新規認定者数：6 人</li> <li>・R 6 年度末現在認定者数：295 名</li> <li>・出前講座等の実施：6,589 人</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>・特殊詐欺被害防止共同キャンペーンとして、令和 6 年 10 月 11 日（金）JR 松本駅前、同月 16 日（水）JR 長野駅にて生命保険協会・県警察との合同街頭啓発のほか年間計 11 回の街頭啓発を実施</li> </ul>

## イ 消費生活情報の提供【6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 (延べ81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 ・ SMS、メールによるフィッシング詐欺に注意 ・ 海産物の電話勧誘トラブルに注意 ・ 焦らせて購入させるネット通販のわな など
	メールマガジン	○年12回(毎月) ・ 県内の相談事例 ・ 知っておきたい役立つ情報 など
	くらしまる得情報	○ 年4回発行(6, 9, 12, 3月) ・ 苦情相談事例とアドバイス ・ SNSをきっかけとしたトラブル ・ 暗号資産の儲け話に注意 など
高齢者	関東甲信越都県による取組	○年1回(9月) ○ポスター・リーフレット配布、特別相談 ・ 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) ○ポスター・リーフレット配布、特別相談 ・ 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
消費生活サポーター	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」12回発行 ・ 県からのお知らせ(消費生活サポーター研修会等) ・ 知っておきたい役立つ情報 ・ 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、Web(リアルタイムとオンデマンド)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

10回・延べ188人

#### ②内 容

- 消費者問題の基礎知識
- 消費者を守る法律：民法、消費者契約法、特定商取引法 等
- 消費者を取り巻く諸問題：悪質商法対策、デジタル社会 等
- 持続可能な社会の形成に向けて：プラスチックごみ、食品ロス 等
- 長野県版エシカル消費：エシカル消費の取組事例
- 金融知識：生涯を見通した資産形成 生命・損害保険の知識 等

など

#### ◆消費者教育中核人材育成

Web（リアルタイムとオンデマンド）形式により実施

##### ① 講座回数・受講者数

14回・延べ196人

##### ② 内 容

【受講者の知識レベルに合わせ、受講しやすく、基礎的な知識、消費生活相談に活かせる知識に区分】

- 消費生活に関わる法律の知識（民法、消費者契約法、特定商取引法）
  - インターネット取引による消費者トラブルやキャッシュレス決済
  - 若者や高齢者等の消費者トラブル
  - 消費者の消費行動に関する知識
- } に関する  
講義  
・事例研究  
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6年5月21日に消費者月間記念講演会をオンラインで実施、約50名活動が活発な東信地区の消費者の会（連絡会）の学習会に協力。（年4回）

#### ◆出前講座（学校関係）

区 分	4年度		5年度		6年度	
大学・短大・専門	6回	378人	6回	885人	7回	864人
高校	48回	3,355人	70回	3,829人	62回	4,416人
中学校	11回	1,245人	8回	1,354人	5回	554人
小学校	7回	921人	8回	605人	4回	180人
特別支援学校	6回	185人	1回	20人	1回	98人
教員・その他	12回	288人	1回	17人	2回	76人
計	90回	6,372人	94回	6,710人	81回	6,188人

#### ◆出前講座（団体・その他）

区 分	4年度		5年度		6年度	
消費者団体 （消費者の会含む）	6回	87人	3回	52人	0回	0人
福祉事業従事者 向け	4回	46人	2回	58人	7回	316人
高齢者向け	7回	113人	11回	520人	32回	728人
企業	1回	20人	0回	0人	1回	140人
その他	9回	191人	16回	711人	10回	359人
計	27回	457人	32回	1,341人	50回	1,543人

### (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 6 年度は付託案件がなかったため、書面によりあっせん不調案件等の消費生活相談の状況に関する情報共有のみ実施

#### 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	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度
開催回数	4 回	4 回	4 回	4 回	4 回
相談件数	16 件	9 件	13 件	5 件	14 件
面接	16 件	9 件	13 件	5 件	14 件
電話	0 件	0 件	0 件	0 件	0 件

#### ウ 市町村相談体制の強化・支援抜粋

##### ①市町村消費者行政推進支援員による支援

市町村相談窓口の機能強化のための訪問や電話等による技術的助言

年 度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度
合 計	984 件	800 件	847 件	930 件	765 件
訪問	172 件	164 件	155 件	147 件	120 件
電話	812 件	636 件	692 件	783 件	645 件

##### ②市町村消費者行政担当者基礎研修

###### ○内 容

- ・消費者行政、消費者関連法の基礎知識
- ・相談対応の基礎 等

年 度	2 年度	3 年度※	4 年度※	5 年度※	6 年度※
開催回数	2 回	1 回	1 回	1 回	1 回
受講者数	48 人	22 人	37 人	30 人	37 人

※令和 3 年度以降は、W e b（リアルタイムとオンデマンド）形式により実施。

受講者数はリアルタイム視聴のみで、オンデマンド視聴は把握できない。

### ③消費生活相談員等実践研修

#### ○内 容

- ・日頃苦慮している相談対応、件数増加や複雑化傾向が見られる課題を検討

#### ① 点検商法 ②複雑な決済方法

#### ○開催方法

- ・集合形式（県及び市町の消費生活相談員等 21 名出席）

### ④市町村消費生活センターの広域化

区 分	「消費生活センター」設置市町村	人 口 カバー率
平成 20 年度	1 市 [うち新規：長野]	—
平成 21～ 26 年度	12 市 [うち新規：松本 千曲 大町 茅野 伊那 小諸 安曇野 佐久 塩尻 飯山 岡谷]	57.0%
平成 27 年度	16 市 1 町 [うち新規：上田 飯田 諏訪 駒ヶ根 下諏訪]	74.2%
平成 28 年度	16 市 3 町 4 村 [うち新規：池田・松川（村）・白馬・小谷（※1） 富士見・原（※2）]	76.8%
平成 29 年度	19 市 5 町 6 村 [うち新規：須坂、中野、東御、 高山・信濃・小川・飯綱（※3）]	84.4%
令和 4 年度	19 市 8 町 9 村 [うち新規：辰野、箕輪、南箕輪（※4） 飯島、中川、宮田（※5）]	89.1%

（※1）協定に基づき、大町市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を処理（H28. 4. 1～）

（※2）協定に基づき、茅野市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を処理（H28. 10. 1～）

（※3）協定に基づき、長野市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を処理（H30. 1～）

（※4）協定に基づき、伊那市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を処理（R4. 4～）

（※5）協定に基づき、駒ヶ根市消費生活センターが構成町村の住民から寄せられる相談・苦情を処理（R4. 4～）

エ 国の地方消費者行政強化交付金を財源とした財政的支援

①消費者行政活性化事業補助金（推進事業）

事業名	4年度		5年度		6年度	
	市町村数	実施額	市町村数	実施額	市町村数	実施額
(1)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 1	千円 30	市町村 1	千円 30	市町村 1	千円 30
(2)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]	1	36	1	91	1	52
(3)消費生活相談体制整備事業 [消費生活相談員の配置]	20	19,477	17	15,915	15	15,988
(4)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]	10	4,977	9	5,916	3	2,717
計	24	24,520	22	21,952	17	18,787

②消費者行政活性化事業補助金（強化事業）

事業名	4年度		5年度		6年度	
	市町村数	実施額	市町村数	実施額	市町村数	実施額
(1)情報化対応の推進・自治体連携の促進による相談体制の維持・充実	市町村	千円	市町村 1	千円 321	市町村 1	千円 47
(2)配慮を要する消費者に対する相談・見守り体制の整備・運用	1	62	2	85	3	362
(3)消費者教育・啓発への取組	5	372	4	433	4	323
(4)SDGs への取組 (エシカル消費、消費者志向経営、食品ロス削減等)	4	443	4	535	4	809
(5)消費生活相談員レベルアップ事業（国が指定する研修への参加）	7	126	8	217	8	240
計	13	1,003	14	1,591	14	1,781



## オ 国の交付金を活用した県事業

### (推進事業)

- 消費者教育の充実
  - ・消費者教育・啓発
  - ・適格消費者団体の設立支援
- 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
  - ・消費生活相談員資格取得支援講座の開催
- 防犯意識の向上
  - ・働き盛り世代による特殊詐欺撲滅プロジェクト
  - ・若年者特殊詐欺加担防止対策

### (強化事業)

- ・長野県版エシカル消費推進事業
- ・消費者教育推進講師派遣事業
- ・消費者自立支援事業（広報誌の発行）

## (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主催の市町村消費者行政担当者、消費者団体、消費生活サポーター及び地域福祉関係者との懇談（全10回、佐久、上田、諏訪、上伊那、南信州、松本（北アルプス）、長野、北信ブロックに分け、各ブロック現地開催のほか、オンライン開催1回）に出席。

### イ 消費者団体等活動支援事業に対する助成（令和2年度で終了）

- 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
R2	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 6 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
R 3	1	704
R 4	1	1,369
R 5	1	1,431
R 6	1	1,350