

# 長野県消費生活センターについて

県民文化部 くらし安全・消費生活課

## 1 センターの役割

県民の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせ等に対し、助言やあっせん、他機関の紹介などを行う。

なお、消費者からの苦情に係る相談は、都道府県、市町村ともに行うことが義務付けられているが（消費者安全法第8条）、センターの設置については、都道府県については義務、市町村については努力義務（同法第10条）になっている。

## 2 県センターの設置状況

### （1）令和6年度まで

4か所（長野、上田、松本、飯田）に設置

### （2）令和7年度以降

1か所（松本）に集約し、相談機能の強化や消費者教育・啓発の強化、市町村の相談業務等への支援を充実

《参考》

市町村については、全市及び下諏訪町の20市町がセンターを設置

センターを設置していない町村については、周辺の市センターが町村の相談を受け付ける体制（広域化）の整備を推進。広域化を含めた人口カバー率：91.9%（令和7年4月1日現在）※詳細は別紙

## 3 県と市町村の相談（苦情）件数（割合）

住民に身近な窓口として、市町村への相談割合が近年6割を超えている。

区 分	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度 (速報値)
県センター	6,317件 (41.5%)	5,345件 (41.1%)	5,496件 (39.2%)	5,349件 (37.9%)	5,523件 (39.6%)
市 町 村	8,895件 (58.5%)	7,671件 (58.9%)	8,521件 (60.8%)	8,776件 (62.1%)	8,416件 (60.4%)

【参考】3月、4月における前年相談件数比較（令和7年5月13日現在暫定値）（苦情相談以外も含む）

区 分	3月		4月	
	R6	R7	R6	R7
県センター	479件 (38.1%)	516件 (39.9%)	479件 (37.0%)	403件 (38.7%)
市町センター	777件 (61.8%)	777件 (60.1%)	816件 (63.0%)	639件 (61.3%)

## 4 集約後の新たな県センター機能

### （1）相談機能の強化

#### ○ 時間と場所にとらわれない相談体制の実現

・SNS（LINE）による相談窓口の新設 ⇒ 24時間相談を受付（回答は平日の開所時間内）

LINE相談件数 ⇒ R6：11件 R7.4月：5件（暫定値）

・オンラインによる相談の実施 ⇒ 相談者は地域振興局から相談することができる。

なお、当面の間、長野、上田、飯田の合同庁舎での出張相談を実施

オンライン相談：0件 出張相談：7件（令和7年5月1日現在）

#### ○ 相談員・市町村支援員の処遇改善と正規職員化（任期付職員）の実現（各1名）

## **(2) 消費者教育・啓発の強化**

- 消費者教育アドバイザーを新たに配置（1名）
  - ・市町村や学校等での教育・啓発の充実及び啓発の担い手育成を推進
  - ・R7 出前講座実績：4件。（令和7年5月1日現在）

## **(3) 市町村の相談業務等への支援充実**

- 相談業務への助言等の強化
  - ・市町村支援員を増員（2名⇒4名）し、市町村への支援を充実
  - ・市町村が受け付けた困難事案等に対し、市町村窓口と県センターをオンラインで結び、直接支援
  - ・センターが設置されていない町村に対し、広域化などの体制整備を促進
  - ・4月22日に市町村センター及び消費生活相談関連部局とオンラインで会議を実施、今後市町村訪問さらに地区ごとの情報交換会を随時開催予定。

# 市町村消費生活センターの設置状況(R7.4.1現在)

第3次長野県消費生活基本計画における目標：人口カバー率 100%（令和9年度末）

年度	独自設置	協定設置	市町村数	人口カバー率
H20	1市	—	1	
H26まで	11市	—	12	57.0%
H27	4市1町	—	17	74.2%
H28		6町村 ・池田町、松川村、白馬村、 小谷村（大町市との協定） ・富士見町、原村（茅野市との協定）	23	76.8%
H29	3市	4町村 ・高山村、信濃町、小川村、 飯綱町（長野市との協定）	30	84.4%
R4		6町村 ・辰野町、箕輪町、南箕輪村（伊那市との協定） ・飯島町、中川村、宮田村（駒ヶ根市との協定）	36	89.1%
R7 (4.1現在)		13町村 ・松川町、高森町、阿南町、 阿智村、平谷村、根羽村、 下條村、売木村、天龍村、 泰阜村、喬木村、豊丘村、 大鹿村（飯田市との協定）	49	91.9%

