平成28年度

消費者行政の概要

長野市 市民生活部 市民窓口課

消費生活センター

目　　次

長野市のあらまし　・・・

長野市のあらまし

市制施行	明治30年４月	
合併	大正12年７月	吉田町、芹田村、古牧村、三輪村の１町３村を編入
	昭和29年４月	古里、柳原、浅川、大豆島、朝陽、若槻、長沼、安茂里、小田切、芋井の10村を編入
	昭和41年10月	長野市、篠ノ井市、松代町、若穂町、川中島町、更北村、七二会村、信更村の２市３町３村が合併
	平成17年１月	豊野町、戸隠村、鬼無里村、大岡村の１町３村を編入
	平成22年１月	信州新町、中条村の１町１村を編入
位置	東経	138°19′08″ ～ 137°54′36″
	北緯	36°27′39″ ～ 36°50′09″
	標高	327.4m ～ 2,353.0m
面積	834.81平方キロメートル　東西 36.5㎞　南北 41.7㎞	
人口・世帯	人口 382,738人　世帯 157,095世帯（平成27年４月１日現在）	
商業の概要	（卸売・小売業）	

（平成19年６月１日・平成24年２月１日現在）

産業分類	事業所数	
	平成19年度	平成24年度
（卸売業）		
各種商品	10	6
繊維・衣服・身の回り品	47	37
飲食料・農畜水産物	357	288
建築材料・化学製品・鉄鋼製品等	340	254
機械器具・自動車	355	306
その他	279	225
計	1,388	1,116
（小売業）		
各種商品	10	8
繊維・衣服・身の回り品	575	353
飲食料品	1,004	691
自動車・自転車	340	277
機械器具・家具等・じゅう器	322	203
その他	1,273	1,026
計	3,524	2,558
総計	4,912	3,674

（「平成24年経済センサス活動調査 卸売業・小売業結果報告書」）

消費者行政の沿革

昭和 43.　5.　30	消費者保護基本法施行（消費者の利益の擁護と増進に関する対策の推進を図り、国民の消費生活の安定と向上の確保を目的に制定）
46.　4.　15	企画部企画第一課内に消費者行政係設置
47.　4.　10	機構改革により、企画調整部広聴課新設、消費者行政係同課内に組織替え
47.　11.　24	消費者生活モニター制度発足
48.　12.　12	消費生活安定対策本部発足（消費生活安定対策本部設置要綱策定）
48.　12.　16	消費生活苦情相談電話 「28－3794」（にほんは みな くるしい） 設置
48.　12.　20	市議会物価対策特別委員会発足
49.　4.　1	モニター名称を物価モニターに改称
49.　6.　18	長野市市民生活緊急安定条例公布
49.　7.　1	〃　施行規則公布
49.　8.　23	長野市市民生活安定会議発足
49.　10.　21	「長野市くらしの会連絡協議会」発足
50.　1.　4	市民生活安定会議へ「対物価第２ラウンドの長野市消費者家計保護対策及び総合対策」について諮問
50.　3.　9	市民青空市開催奨励交付金要綱策定
51.　4.　1	「くらしのコーナー」庁舎内に設置
51.　4.　1	不用品交換のあっせん開始 （家庭用品の再利用実施要綱策定）
51.　4.　1	モニター名称をくらしのモニターに改称
51.　12.　3	訪問販売法施行（訪問販売、通信販売、連鎖販売取引を対象とした規制を目的に制定）
52.　10.　1	市議会物価対策特別委員会を消費者対策特別委員会に改称
53.　5.　30	５月 30 日「消費者の日」に制定
54.　4.　1	「生活知識講座」開始
54.　8.　25	長野市石油安定協議会発足
55.　7.　1	省エネルギー推進モニター制度発足
56.　4.　1	機構改革により、生活部市民生活課新設、消費者行政係同課内に組織替え
59.　4.　1	省エネルギー推進モニター制度をくらしのモニターへ統合
59.　12.　1	改正訪問販売法施行（クーリング・オフ期間を４日間から７日間に延長）
61.　3.　31	くらしのモニター制度廃止
61.　4.　1	機構改革により、計量係を商工課へ組織換え
61.　4.　1	長野市消費者のための生鮮食料品小売店育成奨励補助金交付要綱施行
62.　3.　31	省エネルギー推進モニター制度廃止
62.　12.　1	市民相談 （法律・税務・登記） を広聴課より引き継ぐ
63.　5.	５月を「消費者月間」に制定
63.　11.　16	改正訪問販売法施行（規制対象として、「商品」に加え、「役務（サービス）」等を追加）
平成元.　3.　16	消費税相談窓口案内の開設（市役所第一庁舎１階）
元.　3.　20	公共事業サービスコーナー開設 （中部電力ほか５企業）
元.　4.　1	「生活設計講座」開始
2.　8.　8	石油製品価格モニター実施

平成 3.　4.　1　長野県貯蓄推進委員会より貯蓄推進重点市町村に指定
4.　9.　7　公証相談開始
7.　4.　1　食品衛生法で食品の日付表示を期限表示に一本化
8. 11. 21　改正訪問販売法施行（「電話勧誘販売」に係る規制を新設）
9.　4.　1　市民青空市開催奨励交付金要綱廃止
11.　3. 30　長野市消費生活の安定及び向上に関する条例公布
長野市市民生活緊急安定条例及び同施行規則廃止
11.　4.　1　機構改革により、生活部市民生活課廃止、消費者行政係を生活部市民課に組織換え、「くらしのコーナー」を「消費生活センター」に改称
11.　5. 31　長野市消費生活協議会発足
11. 10. 22　改正訪問販売施行（「特定継続的役務提供」に係る規制を新設）
改正割賦販売法施行（物品だけでなく「政令で指定されたサービスや権利」についても割賦販売法の適用対象に）
12.　3. 26　第１回長野市消費生活展開催
12.　4.　1　機構改革（スタッフ制導入）により、生活部市民課消費者行政係を生活部市民課消費生活センターに統合
13.　4.　1　消費者契約法施行（消費者が事業者との契約を結ぶ際に、情報量や交渉力の格差から生ずるさまざまな不利益から消費者を守ることを目的に制定）
13.　6.　1　特定商取引法施行（訪問販売法の改正に伴い改称、「業務提携誘引販売取引（内職・モニター商法」に係る規制を新設、ネット通販（電子商取引）に係る規制の強化）
13. 12. 25　電子消費者契約法施行（電子商取引などにおける消費者の操作ミスの救済、契約の成立時期の転換などを制定）
14.　4. 19　改正特定商取引法施行（迷惑メールに対する規制の導入）
15.　9.　1　ヤミ金融対策法（貸金業規正法及び出資法等の一部改正法）施行
16.　4.　1　長野市消費者のための生鮮食料品小売店育成奨励補助金交付要綱廃止
不用品交換あっせん事業をリフレッシュプラザに所管換え
16.　6.　2　消費者基本法施行（消費者保護基本法の抜本改正に伴い改称、消費者の権利の尊重と自立の支援を基本理念、事業者の責務等の拡充、消費者施策の推進体制の強化等）
16. 11. 11　改正特定商取引法施行（悪質な訪問販売等に対する規制強化、民事ルールの整備）
17.　4.　1　機構改革により、生活部市民課消費生活センターを「室」担当にする。
18. 10.　1　もんぜんぷら座４階へ事務所移転
18. 12. 20　改正貸金業法、出資法、利息制限法公布（貸金業の適正化、過剰貸付の抑制、金利体系の適正化等を目的に概ね３年を目処に施行）
19.　4.　3　手続相談開始
19.　6.　7　消費者団体訴訟制度施行
19.　9. 30　金融商品取引法全面施行（証券取引法・金融先物取引法を一本化し、金融商品について幅広く横断的なルールを規定して個人投資家等の保護を図る）
19. 12. 12　多重債務整理の法律専門家への引継ぎを開始
20.　3.　3　PIO－NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）端末機配備
20.　3. 31　公共事業サービスコーナー廃止（ゴミの出し方案内窓口を開設）

平成 20.　9.　16　長野市消費者団体事業補助金交付要綱廃止

20.　10.　29　長野市多重債務者生活再建サポート連絡会議要綱制定

21.　1.　1　長野県消費生活条例施行

21.　4.　1　長期使用製品安全点検制度・長期使用製品安全表示制度施行
消費者行政活性化事業３か年計画始まる
消費生活相談の複雑化・高度化が進む中、消費生活相談窓口の機能強化を図るため、平成 21 年３月、国が措置した消費者行政活性化交付金を県で積み立て、この基金を活用し平成 21 年度から 23 年度までの３年間（後に１年延長）消費生活相談体制の強化や消費者啓発・消費者教育に取り組む。

21.　9.　1　消費者庁及び消費者委員会設置法施行（消費者庁・消費者委員会スタート）
消費者安全法施行（消費生活における被害を防止し、消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に寄与することを目的として制定）

21.　9.　16　消費者安全法の施行に伴う長野市消費生活センターの公示

21.　12.　1　改正特定商取引法・改正割賦販売法施行（規制の抜け穴の解消、訪問販売規制の強化、インターネット取引等の規制の強化、クレジット規制の強化）

22.　1.　12　消費者ホットライン（0570－064－370）開通

22.　3.　30　新たな「消費者基本計画」策定

22.　3.　31　PIO－NET システム更新

22.　6.　18　改正貸金業法完全施行（参入規制の強化、指定信用情報機関制度、総量規制を導入、グレーゾーン金利を撤廃）

22.　12.　消費者庁「子どもを事故から守るプロジェクト」の集中実施

22.　12.　17　改正割賦販売法完全施行（利用者等の「支払可能見込額」審査の義務付け）

23.　1.　1　改正商品先物取引法完全施行（「海外市場の商品先物取引」も「商品先物取引法」で規制、消費者と商品先物取引ができるのは、国内市場・海外市場・店頭取引にかかわらず国の許可を受けた商品先物取引業者に限定）

23.　3.　11　東日本大震災発生。その直後から関連した相談が急増し、併せて原子力発電所事故を受け放射性物質に関する不安が広がる。

24.　1.　12　「茶のしずく石鹸」による小麦由来成分によるアレルギー問題を受け、長野県被害者弁護団が結成

24.　4.　1　国の地域主権戦略大綱により、家庭用品品質表示法・消費生活用製品安全法・電気用品安全法にかかる事業者への商品等の立入検査が、県から市に権限移譲される。

24.　10.　1　改正消費者安全法施行（消費者安全調査委員会の設置）

24.　12.　1　長野市くらしの安心サポーター設置要領制定

24.　12.　13　消費者教育推進法施行（消費者教育を総合的・一体的に推進し、国民の消費生活の安定及び向上に寄与することを目的として制定）

25.　1.　18　長野市くらしの安心サポーター養成講座開催

25.　2.　8　長野県警察本部から特殊詐欺多発警戒情報発出

25.　2.　21　改正特定商取引法施行（訪問購入が７番目の規制対象に）

25.　6.　28　「食品表示法」が成立・公布。食品衛生法、ＪＡＳ法、健康増進法の食品の表示に関する規定を統合して、食品の表示に関する包括的かつ一元的な制度を創設。公布の日（６月 28 日）から２年以内に施行

平成 25. 12. 11　「財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」が成立・施行。消費者契約に関して相当多数の消費者に生じた財産的被害を集団的に回復するための裁判手続を創設。公布の日（12 月 11 日）から３年以内に施行

26. 4. 1　消費税が８％に増税

26. 5. 23　県知事が「特殊詐欺非常事態宣言」を発令

26. 6. 13　改正消費者安全法公布（消費生活センターの組織及び運営等について、条例で定めることが義務付けられた。交付の日から２年以内に施行）

26. 6. 13　改正不当景品類及び不当表示防止法公布（12 月１日施行）
平成 25 年秋以降にホテルやレストラン等において、メニュー表示と異なる食材を使用した料理を提供していた事案が多数発生したことを受け「景品表示法」が改正された。

26. 11. 22　長野県神城断層地震発生（最大震度６弱）

26. 11. 27　改正不当景品類及び不当表示防止法交付（課徴金制度を導入）

27. 4. 1　市の機構改革により、部課名が「生活部市民課」から「市民生活部戸籍・住民記録課」に変更

27. 4. 1　食品表示法施行

27. 5. 28　日本年金機構において、外部からのウイルスメールによる不正アクセスが行われ、個人の年金情報約 125 万件が流出。これに便乗する特殊詐欺も発生

27. 7. 1　消費者ホットライン「１８８（いやや）」運用開始

27. 10.　マイナンバー制度に係る通知カードの発送開始。制度に便乗する詐欺被害が発生

28. 1. 1　市の機構改革により、課名が「戸籍・住民記録課」から「市民窓口課」に変更

28. 1. 4　市役所新第一庁舎オープン

28. 4. 1　改正消費者安全法施行

28. 4. 1　長野市消費生活の安定及び向上に関する条例を一部改正
改正消費者安全法の施行に伴い、消費生活センターの組織及び運営に関する事項等を条例で定めるとともに消費生活協議会の委員定数を見直した。

行　政　組　織

1　事務分掌

市民生活部

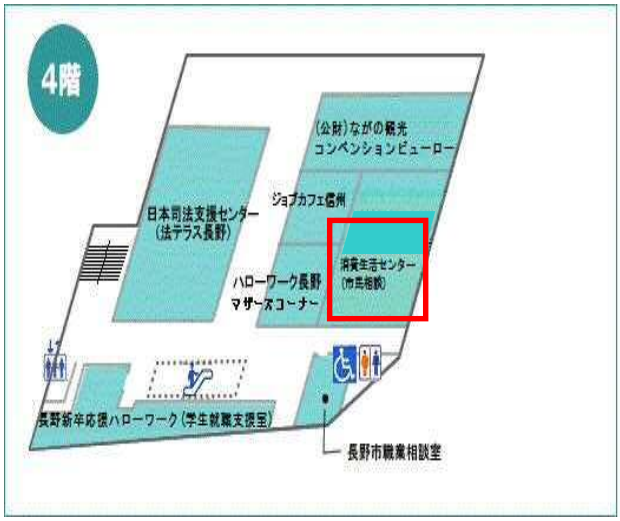
市民窓口課　（課長１名・課長補佐３名）

消費生活センター　（所長１名・事務職員２名・相談員３名）

・消費者行政に関すること
・法律、税務、登記、公証及び官公署へ提出する書類の作成の相談に関すること
・消費生活協議会に関すること
・家庭用品の品質表示に関すること
・電気用品の安全に関すること
・消費生活用製品の安全に関すること

2　消費生活センター所在地

長野市大字南長野新田町 1485-1　もんぜんぷら座４階
　駐車場はトイーゴパーキング（2 時間まで半額を補助）



3　消費生活センター施設概要及び相談時間

（1）面積　　全体　200 ㎡
　　内訳　事務室 80 ㎡、消費生活相談室 21 ㎡、展示コーナー・書庫等 57 ㎡
　　市民相談室 42 ㎡

（2）設備　　全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）端末　４台
　　啓発教材　啓発パネル・プロジェクター・スクリーン・DVD プレーヤー・パソコン
　　プレクストーク・点字用テープライター、啓発用映像ソフト（DVD 等）

（3）相談時間　午前９時から午後５時まで（電話での相談は、８時 30 分から）
　　土・日曜日、祝日及び年末年始（12 月 29 日～１月３日）は休み

平成 27 年度消費者行政の実績

Ⅰ　消費者行政の総合調整

長野市消費生活協議会

	第　1　回	第　2　回
日　時	平成 27 年８月 24 日（月） 10 時 ～ 11 時 30 分	平成 28 年１月 29 日（金） 13 時 30 分 ～ 14 時 50 分
場　所	長野市もんぜんぷら座３階　会議室	長野市もんぜんぷら座３階　会議室
議　事	平成 26 年度長野市消費者行政の概況について 平成 27 年度消費生活センター事業実施計画について 「(仮称) 長野市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例」の制定について	長野市消費生活の安定及び向上に関する条例の一部改正について 長野県消費生活基本計画（消費者教育推進計画）について 長野市版消費生活基本計画（消費者教育推進計画）の考え方について

Ⅱ　消費者啓発

1　総合啓発

(1) 広報ながの（特集）

掲　載　月	内　　容
６月１日号	パソコンや携帯電話での架空請求にご注意を！
12 月１日号	マイナンバー制度に便乗した特殊詐欺・悪質商法にご注意ください！
３月１日号	特殊詐欺にご注意ください！

(2) 啓発資料の購入・配布

資　料　名	対 象 者	利　用　方　法
くらしの豆知識（生活に役立つ情報集）	一般市民	支所・公民館・福祉施設等に配布
くらしまる得情報（年４回発行） （長野県くらし安全・消費生活課 作成）	一般市民	支所・公民館、福祉施設、図書館等に配布

(3) 広報媒体の活用

広報媒体	放送・掲載	内　　容
市ホームページ	６月	日本年金機構の個人情報流出について
		越境消費者センター相談窓口について
		「特殊詐欺、ひとごとじゃない」県キャンペーン
	９月	マイナンバー制度に便乗した不審電話に注意
	10月	本市でもマイナンバー制度に便乗した不審電話が確認されました
	２月	「有料動画の未払い料金」の架空請求に注意
		社債購入を勧誘する㈱エコロジーライフに注意

（市ホームページ）	３月	「還付金があるのでＡＴＭへ行って」は詐欺です
	（毎月更新）	無料市民相談について
有線共設協会 「こちら長野市消費生活センターです」	５月３日・４日	特殊詐欺について
	７月11日・12日	公的機関をかたる不審電話について
	９月６日・７日	光回線乗換えの勧誘に気をつけて
	11月７日・８日	クーリング・オフについて
	１月10日・11日	市民相談をご利用ください
	３月７日・８日	還付金詐欺・マイナンバー便乗詐欺に気をつけて
	（随時）	日本年金機構の情報流出やマイナンバー便乗詐欺などの啓発放送を適宜実施
川中島・篠ノ井・松代・若穂有線放送 「防ごう身近な悪質商法」　※川中島有線は月３回放送	月２～３回放送　４月	子どもの事故に注意しましょう
	６月	インターネットのトラブルに気をつけて
	８月	ＳＦ商法に注意
	10 月	劇場型勧誘「買え買え詐欺」について
	12 月	高齢者の誤飲・誤食事故にご注意ください
	２月	還付金詐欺・マイナンバー便乗詐欺について
トイーゴビジョン （文字放送）	毎月１例 放映 （毎日数回放映）	消費生活センターからのお知らせ、被害の多い相談事例などを紹介
週刊長野 「悪徳商法にだまされないぞ！」	毎月１回 掲載	毎月の相談事例から、消費者トラブルや新手の悪質商法の手口などをＱ＆Ａで紹介（毎回３件程度）
長野市民新聞 「賢い消費生活ガイド」	毎月１回 掲載	相談の多い内容や多発するトラブル･被害等のほか、便利な暮らしのポイント等について事例を挙げて紹介
ＦＭぜんこうじ （長野市広報～ふれあいガイド）	７月21日（火）	特殊詐欺にご用心
	12月16日（水）	特殊詐欺にご注意ください
	２月23日（火）	特殊詐欺にご注意ください（再放送）
ＳＢＣラジオ （ふれあい 21）	１月30日（土）	特殊詐欺にご注意ください

２　出前講座

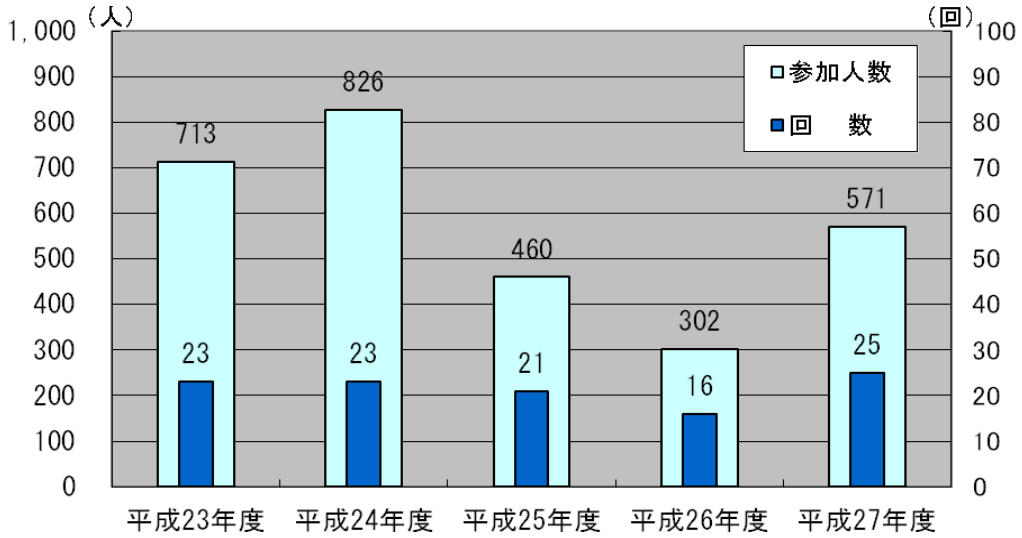
(1) 実施状況

期　　日	主　　題	主　催　者	人数
４月　２日　（木）	最近問題となっている事項及び多重債務の現状	長野県労働金庫 （長野県労働金庫本店）	16人
４月　９日　（木）	最近の特殊詐欺被害やその手口	戸隠在宅介護支援センター （戸隠保健センター）	21人
４月　10日　（金）	ネット社会に潜む危険性、クーリングオフ　ほか	長野商工会議所 （メトロポリタン長野）	94人

４月 16日 （木）	悪質商法の手口と特殊詐欺	唐臼年長者会 （唐臼公民館）	61人
４月 24日 （金）	悪質商法の手口と対応・最近の事例について	長野市くらしを考える会 （もんぜんぷら座会議室）	15人
５月 18日 （月）	悪質商法の手口と対応・最近の事例について	くらしの会Ｋｏｍａｋｉ （古牧公民館）	14人
７月 21日 （火）	消費トラブル防止と特殊詐欺対策	信州新町公民館	14人
８月 17日 （月）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合 （小田切ふれあい交流広場）	12人
９月 30日 （水）	振り込め詐欺の被害に遭わないために	湯谷和合おしゃべりサロン （湯谷公民館）	33人
10月 21日 （水）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合 （茂菅老人憩いの家）	15人
10月 22日 （木）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合 （新橋老人憩いの家）	24人
10月 27日 （火）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合 （若槻老人憩いの家）	27人
10月 30日 （金）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合 （松代老人憩いの家）	30人
11月 ２日 （月）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合 （信更ふれあい交流広場）	12人
11月 ９日 （月）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合 （芋井社会会館）	11人
11月 18日 （水）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合 （豊野老人福祉センター）	８人
11月 20日 （金）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	上村福祉推進員 （上村公民館）	16人
11月 25日 （水）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合 （豊野老人福祉センター）	８人
12月 21日 （月）	振り込め詐欺の被害に遭わないために	介護予防学習会 （信州新町福祉センター）	５人
２月 16日 （火）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合 （石川老人憩いの家）	32人
２月 18日 （木）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合 （大豆島老人憩いの家）	23人
２月 19日 （金）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合 （松代老人憩いの家）	29人
２月 26日 （金）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合 （東北老人憩いの家）	12人

３月　２日　（水）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	滝区友愛会 （滝公民館）	15人
３月　24日　（木）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合 （新橋老人憩いの家）	24人
合　　計　（25 回）			571人

(2) 出前講座実績の推移



３　生活知識講座

期　　日	会場	講　　師	テ ー マ	参加人数
２月　26日　（金）	市生涯学習センター	全国消費生活相談員協会 専務理事　増田悦子	最近の消費者トラブルと解決方法	40人

４　地域の多様な団体による消費生活講演会（消費者行政活性化事業）

期　　日	実施主体 （団体名）	講演内容・講師	場　所	参加人数
８月　22日　（土）	栗田町内会・栗田区福祉推進委員会ほか	演題：消費者問題から～ 高齢者の見守りも十人十色 講師：林家 源平	栗田ふれあい会館	85人
10月　３日　（土）	古里地区 住民自治協議会	演題：横行する振込め詐欺～ 被害危機一髪！ 講師：多田 そうべい	古里総合市民センター	93人
10月　８日　（木）	第四地区 住民自治協議会	演題：悪徳商法とその対策 講師：三遊亭 白鳥	ホテル国際２１	100人
10月　18日　（日）	三輪地区 住民自治協議会	演題：悪徳商法とその対策 講師：三遊亭 白鳥	三輪公民館	51人

11月　１日　（日）	戸隠地区 住民自治協議会	演題：知れば安心！消費者 トラブル笑ってガード 講師：林家 染二	戸隠公民館	80人
11月 14日　（土）	吉田地区 住民自治協議会	演題：横行する振込め詐欺～ 被害危機一髪！ 講師：多田 そうべい	ノルテながの	70人
11月 15日　（日）	篠ノ井地区 住民自治協議会	演題：心のふれあいが 世の中の治療薬 講師：林家 花丸	ＪＡグリーンパレス	150人
１月 22日　（金）	柳原地区 住民自治協議会	演題：賢い消費者になろう ～私達のくらしと法律 講師：菊地 幸夫	柳原公民館	60人
１月 30日　（土）	芹田地区 住民自治協議会	演題：あなたも狙われている！ 知って得する防犯対策 講師：京師 美佳	ホクト文化ホール	200人
３月　７日　（月）	長沼地区 住民自治協議会	演題：悪徳商法とその対策 講師：三遊亭 白鳥	長沼りんごホール	82人
合　　計　（10 団体）				971人

＊消費者行政活性化事業で講師講演料を支出、講師交通費及び昼食・接待費等は団体負担。

５　特殊詐欺等の被害防止街頭啓発

年金支給日に、長野県警察、県防犯協会連合会、県等と連携し街頭啓発活動を実施

実　施　日	実　施　場　所
８月14日（金）	ＪＲ長野駅コンコース
10月15日（木）	八十二銀行　今井支店
12月15日（火）	長野中央郵便局～新田町交差点

６　くらしの安心サポーター研修会

サポーター（22 名）が、地域で自主的な啓発活動を実践できるよう 12 月１日と４日に研修会を開催（会場：もんぜんぷら座会議室、講師：センター相談員、参加者 14 名）。

７　市内協力団体との連携・協力

市内の協力団体に消費生活情報の提供を行うとともに連携・協力し、効果的な消費者啓発を実施する。

【団体名称】
- 長野市くらしを考える会
- くらしの会Ｋｏｍａｋｉ
- 豊野ライフの会
- 大岡エコクラブ
- 信州新町消費者グループの会
- 中条消費者の会
- 長野市農村女性ネットワーク研究会
- 長野市連合婦人会
- 長野市地域女性ネットワーク
- やまびこ会
  （視覚障害者への朗読ボランティア）
- すそばなの会
  （紙芝居による消費者啓発）

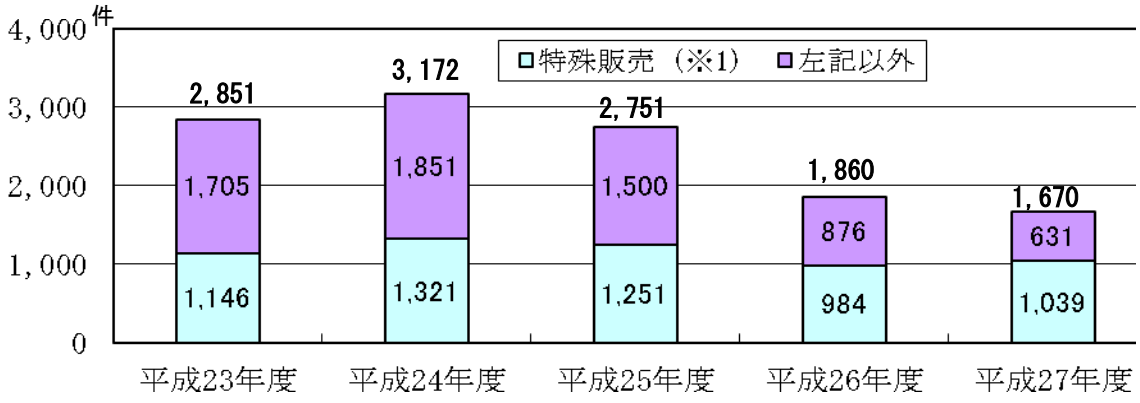
Ⅲ　消費生活相談

1　消費者トラブルの相談

(1) 相談件数の推移

※平成 25 年度に件数のカウント方法を見直した。

項目＼年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
特殊販売 ※１（件）	1,146	1,321	1,251	984	1,039
特殊販売以外（件）	1,705	1,851	1,500	876	631
合　　計（件）	**2,851**	**3,172**	**2,751**	**1,860**	**1,670**
前年度比（%）	96.6	111.3	86.7	67.6	89.8



※１　特殊販売‥店舗に出向くことなく商品等を購入できる訪問販売などの総称

(2) 購入形態別の主な増減内訳

区分	種　別	増減数	増　減　内　容
減少	特殊販売	55	主に携帯電話（スマートフォン）によるネット通販の相談が増加（＋157 件）
	特殊販売以外	△245	「その他」の問合せ・要望件数が減少（△233 件）

(3) 相談者の居住地別件数

長野市内 1,635 件、市外 35 件（内訳は下表のとおり）　（計 1,670 件）

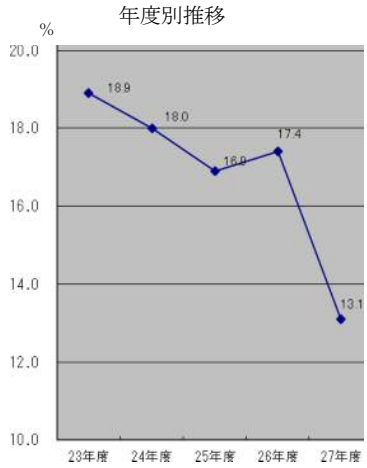
長野･北信地域	19 件
内訳 飯山市	1
中野市	1
須坂市	5
千曲市	6
飯綱町	2
小布施町	1
高山村	1
栄村	1
木島平村	1

県内他市町村	6 件
内訳 上田市	1
佐久市	1
安曇野市	1
小諸市	1
東御市	1
箕輪町	1

県外	10 件
内訳 東京都	5
神奈川県	2
千葉県	1
茨城県	1
兵庫県	1

(4) 年間相談件数に占める被害後の相談受付割合の推移

不当な契約や金銭の支払い、詐欺的商法などの被害に遭ってしまった後の相談割合の推移。行政による消費者トラブルに関する積極的な情報提供・啓発や、市民の消費者意識の高まりもあり、実際に被害を受けた後に相談してくる割合は、右表のとおり減少傾向にある。

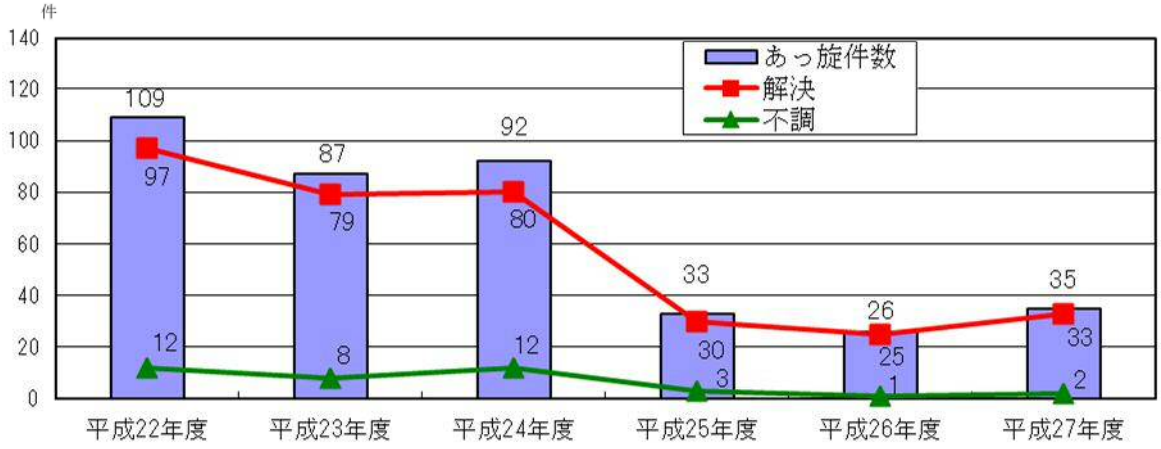


(5) 苦情内容の処理結果（PIO-NET への入力情報より）

処理結果		件数	備考（解決方法、内容等）
他機関紹介		8	専門窓口紹介
助言		1,309	
その他情報提供		50	一般的なアドバイス・情報提供
あっ旋 ※2	解決	33	契約どおり履行されたもの、解約（全面･一部）、取消し（全面・一部）、返金されたもの等
	不調	2	
処理不能		0	相談者との連絡不可
処理不要		2	事業者からの相談者への直接説明 等
合　　計		1,404	

※2　あっ旋 ‥ 消費者と事業者との交渉が円滑に行われるよう消費生活センターが介在することをいい、手続きにこだわらず、当事者間で自主的な解決が行われるよう助言、援助、調整等を行う。

(6) あっ旋件数の推移



【参考：消費生活相談員３資格】

・消費生活専門相談員　　（独立行政法人 国民生活センター）
・消費生活アドバイザー　（一般財団法人 日本産業協会）
・消費生活コンサルタント（一般財団法人 日本消費者協会）

２　多重債務の相談

(1)　多重債務問題の解決及び生活再建支援

本市では、金融庁の「多重債務問題改善プログラム」に基づき、平成 21 年度に「長野市多重債務者包括支援プログラム」を策定し、多重債務問題を抱える市民の債務整理を支援している。また、債務整理後のフォローアップのため、多重債務者の生活再建に向けた庁内関係部局による「長野市多重債務者生活再建サポート連絡会議」を設置し、相互の連携を図っている。

(2)　長野市多重債務者包括支援プログラムの流れ

項　　目	内　　容
把　　握	●関係課は、日常業務の中で、多重債務者（市民）を把握した場合は、本人に消費生活センターへ相談するよう促す。 ●多重債務者本人が、消費生活センターへ相談することに同意したら、関係課は、生活状況などの聞き取った情報を、本人の承諾を得た上で消費生活センターへ連絡する。
相　　談	●本人が消費生活センターの相談窓口を訪ねる。
債務整理受付引継ぎ	●相談員が生活状況等を詳しく聞き取る。 ↓ ●借金の状況等を「債務整理相談カード」にまとめる。 ↓ ●その場で弁護士・司法書士へ依頼する。 ↓ ●本人が債務整理相談カードを持参し、法律専門家を訪ねる。 【手続費用を工面できない多重債務者は、法テラス（※３）に民事法律扶助（※４）を申請する。】
債務整理	↓ 法律専門家が消費生活センターから引継ぐ。 ■弁護士会：当番弁護士　　■司法書士会：引受会員
生活再建サポート	●消費生活センターは、多重債務者の承諾を得た上で債務整理後の不安などについてアンケートを実施し、内容を関係課へフィードバックする。
広　　報	●長野市多重債務者包括支援体制について、広報誌等で周知する。

※３　法テラス・・・・・「日本司法支援センター」の略　国が設立した国民向けの法的支援を行う法人で、長野地方事務所は、もんぜんぷら座４階にある。

※４　民事法律扶助・・・経済的に余裕のない方が法的トラブルにあったときに、無料法律相談を行い、必要な場合、裁判費用や弁護士・司法書士の費用の立替を行う制度

(3)　受付・処理件数の推移

年　　度		23 年度	24 年度	25 年度	26 年度	27 年度
相談件数（※５）	消費生活相談	116	111	63	31	16
	市 民 相 談	42	53	32	9	13
弁護士・司法書士への引継ぎ件数		9	2	9	0	1

※５　消費生活相談、市民相談（法律相談・登記相談）からの抜粋。平成 22 年に改正貸金業法が完全施行され、グレーゾーン金利が撤廃された。以降、相談件数は減少している。

平成27年度　消費生活相談役務別受付状況　累計

区分		件数	苦情	問合せ・要望	左の商品（役務）別内訳																								
					商品一般	食料品	住居品	光熱水費	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両乗り物	土地建物設備	他の商品	クリーニング	レンタルリース賃貸	工事建築加工	修理補修	管理保管	役務一般	金融保険サービス	運輸通信サービス	教育サービス	教育娯楽サービス	保健福祉サービス	他の役務	内職副業	他の行政サービス	相談その他
特殊販売	1　訪問販売	117	105	12		7	16		4	2	19		4	1		1	11	3		3	1	25	2		5	12			1
内訳	キャッチセールス																												
内訳	アポイントメント	4	4								1									3									
内訳	ＳＦ（催眠）商法	2	2			2																							
内訳	上記以外の訪問販売	111	99	12		5	16		4	2	18		4	1		1	11	3			1	25	2		5	12			1
特殊販売	2　通信販売	682	644	38	25	27	14	1	31	12	45	4		1		1		1		4	10	454	7	20	2	17	2		4
内訳	携帯	398	384	14	7		2		4		3										1	361	6	3		8	1		2
内訳	インターネット	157	145	12	4	5	4		17	4	15	3		1		1					4	88	1	9		1			
内訳	その他（郵便等）	127	115	12	14	22	8	1	10	8	27	1						1		4	5	5		8	2	8	1		2
特殊販売	3　電話勧誘販売	213	194	19	9	24	6	5	3	3	7		3	1			1				22	84		8	15	12			10
特殊販売	4　マルチ・マルチ的商法	16	13	3	2	1	4		3	2											1	1		1			1		
特殊販売	5　ネガティブオプション																												
特殊販売	6　開運（霊感）商法	2	2																							2			
特殊販売	7　講座・士商法																												
特殊販売	8　商品先物取引(国内)																												
特殊販売	9　商品先物取引(海外)																												
特殊販売	10　その他無店舗販売	9	7	2					1			1	1								3			2			1		
特殊販売	小計　A	1,039	965	74	36	59	40	6	42	19	71	5	8	3		2	12	4		7	37	564	9	31	22	43	4		15
特殊販売以外	1　店舗購入	359	275	84	7	22	16	12	14	6	15	34	18	1	4	8	31	10	1	3	25	45	6	11	47	20	1	1	1
特殊販売以外	2　クリーニングトラブル	8	8						1						7														
特殊販売以外	3　多重債務	16	7	9																	16								
特殊販売以外	4　ヤミ金融	2	2																		2								
特殊販売以外	5　賃貸住宅	64	54	10				2								62													
特殊販売以外	6　その他	182	93	89	10	7	2	6	2	2	3	2	6				4				21	15		3	5	4	1	2	87
特殊販売以外	小計Ｂ	631	439	192	17	29	18	20	17	8	18	36	24	1	11	70	35	10	1	3	64	60	6	14	52	24	2	3	88
合計　A+B=C		1,670	1,404	266	53	88	58	26	59	27	89	41	32	4	11	72	47	14	1	10	101	624	15	45	74	67	6	3	103

平成27年度　消費生活相談属性別受付件数　累計

区分		件数	内訳																			
			性別		年齢別									職業別						受付状況		
			男	女	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	不明	学生	主婦	勤め人	自営	無職	不明	電話	来訪	文書
特殊販売	1　訪問販売	117	42	75	0	7	11	21	29	18	21	8	2	3	32	42	9	26	5	101	16	0
	内訳　キャッチセールス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	内訳　アポイントメント	4	3	1	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3	0	1	0	2	2	0
	内訳　ＳＦ（催眠）商法	2	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0
	内訳　上記以外の訪問販売	111	38	73	0	6	10	20	29	16	20	8	2	3	32	38	9	24	5	98	13	0
	2　通信販売	682	335	347	11	59	105	136	139	129	77	24	2	24	139	342	35	140	2	569	113	0
	内訳　携帯電話	398	182	216	6	36	65	90	81	71	43	6	0	17	82	209	20	70	0	333	65	0
	内訳　インターネット	157	109	48	4	16	26	25	38	28	13	5	2	4	22	85	9	35	2	130	27	0
	内訳　その他（郵便等）	127	44	83	1	7	14	21	20	30	21	13	0	3	35	48	6	35	0	106	21	0
	3　電話勧誘販売	213	81	132	0	3	15	41	31	47	49	27	0	0	65	62	14	71	1	198	15	0
	4　マルチ・マルチ的商法	16	3	13	0	1	4	3	4	3	0	1	0	0	1	12	1	2	0	12	4	0
	5　ネガティブオプション	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	6　開運（霊感）商法	2	0	2	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	0
	7　講座・士商法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	8　商品先物取引(国内)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	9　商品先物取引(海外)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	10　その他無店舗販売	9	5	4	0	0	2	2	3	1	1	0	0	0	1	5	0	3	0	6	3	0
	小計　A	1,039	466	573	11	70	138	204	206	198	148	60	4	27	238	465	59	242	8	887	152	0
その他	1　店舗購入	359	140	219	1	19	46	77	77	71	47	20	1	2	93	162	12	82	8	298	61	0
	2　クリーニングトラブル	8	1	7	0	0	0	3	1	2	2	0	0	0	5	3	0	0	0	7	1	0
	3　多重債務	16	8	8	0	1	3	4	1	2	5	0	0	0	4	5	1	6	0	13	3	0
	4　ヤミ金融	2	2	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0
	5　賃貸住宅	64	29	35	0	5	8	16	19	8	7	1	0	0	10	37	4	13	0	55	9	0
	6　その他	182	71	111	0	1	9	30	28	37	55	20	2	1	46	47	11	68	9	162	20	0
	小計Ｂ	631	251	380	1	27	66	130	127	120	116	41	3	3	158	254	28	171	17	537	94	0
合計　A+B=C		1,670	717	953	12	97	204	334	333	318	264	101	7	30	396	719	87	413	25	1,424	246	0
うち問合せ		266																				

Ⅳ　市民相談　（開催回数 131 回・相談件数 811 件）

相談は長野県弁護士会長野在住会（法律相談）、関東信越税理士会長野支部（税務相談）、長野県司法書士会長野支部（登記相談）、長野公証人合同役場（公証相談）、長野行政書士会長野支部（手続相談）に依頼している。

1　法律相談

相談日時　　毎週火曜日並びに毎月第二・第四水曜日　午後１時 30 分～３時 30 分
　　予約制　定員 10 名　　相談時間　20 分/１名

実施団体　　長野県弁護士会長野在住会

件数及び内容集計

期 間　４月～３月	相談件数　553 件	利用者数　691 人（男 296 人 女 395 人）	一回平均　7.9 件

月			4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
相談回数（回）			6	5	7	6	6	5	6	5	5	6	6	7	70
内容別件数	土地家屋	賃貸借	1	5	4	2	1	1	6	2	5	4	2	6	39
		境界紛争	1		1	2	1	1	3		1	1	1	2	14
		登記					1			1				1	3
		売買	1	1		1		2	1					2	8
		その他	2	1	3	3	2	1	2		1		1	2	18
		小計	5	7	8	8	5	5	12	3	7	5	4	13	82
	経済	金銭貸借	9	3	5	3	4	4	7	10	4	1	7	5	62
		損害賠償		1	3		2	2		2	3	2	2	1	18
		売買契約	1	3	1	2				2	1		2	1	13
		商法・その他	1	3	6	1	3	3	3	2	4	4	1	4	35
		小計	11	10	15	6	9	9	10	16	12	7	12	11	128
	相続贈与	相続	18	13	8	11	6	12	10	5	9	10	5	11	118
		贈与遺言	2	2	2		1	1			1	1	1	2	13
		その他		1								1			2
		小計	20	16	10	11	7	13	10	5	10	12	6	13	133
	戸籍	離婚	7	6	10	10	8	7	8	4		3	5	15	83
		養子関係													
		親子関係						1	3					1	5
		その他		1	1	1	3				2		2	1	11
		小計	7	7	11	11	11	8	11	4	2	3	7	17	99
	その他	日照権	1						1	1	1				4
		刑法			2				1						3
		交通事故		4				3	2		1			2	12
		その他	11	2	16	5	10	8	4	3	10	8	6	9	92
		小計	12	6	18	5	10	11	8	4	12	8	6	11	111
合計			55	46	62	41	42	46	51	32	43	35	35	65	553
前年度			46	40	36	35	33	67	47	42	42	41	42	66	537

件数の推移

平成 23 年度	694 件（71 回）	前年度比較	81.2%
平成 24 年度	685 件（74 回）	〃	98.7%
平成 25 年度	540 件（72 回）	〃	78.8%
平成 26 年度	537 件（70 回）	〃	99.4%
平成 27 年度	553 件（70 回）	〃	103.0%

2　税務相談

相談日時　　毎月第二・第四木曜日　午後１時～４時　予約不要

実施団体　　関東信越税理士会長野支部

件数及び内容集計

期 間　４月～３月	相談件数　119 件	利用者数　130 人（男 62 人 女 68 人）	一回平均　5.4 件

月		４月	５月	６月	７月	８月	９月	10月	11月	12月	１月	２月	３月	合計
相 談 回 数 （回）		2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	22
内容別件数	所得税	4		2	3	2	3	4	7	7	7	2	2	43
	相続税	6	5	5	2	1	2	7	4	3	2	1	2	40
	贈与税	1	1	1	2	1	1	7	6	1	5		4	30
	事業所税													
	市県民税				1						1			2
	その他			1		1		1		1				4
合計		11	6	9	8	5	6	19	17	12	15	3	8	119
前年度		4	4	5	10	6	16	16	14	7	9	17	8	116

件数の推移

平成 23 年度	74 件（24 回）	前年度比較	62.2%
平成 24 年度	88 件（24 回）	〃	118.9%
平成 25 年度	103 件（24 回）	〃	117.0%
平成 26 年度	116 件（23 回）	〃	112.6%
平成 27 年度	119 件（22 回）	〃	102.6%

3　登記相談

相談日時　　毎月第三木曜日　午後１時～４時　　予約制　定員 12 名　　相談時間 30 分/１名

実施団体　　長野県司法書士会長野支部

件数及び内容集計

期 間　４月～３月	相談件数　60 件	利用者数　75 人（男 34 人 女 41 人）	一回平均　5.0 件

月		４月	５月	６月	７月	８月	９月	10月	11月	12月	１月	２月	３月	合計
相 談 回 数 （回）		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
内容別件数	土地	2	1	2	3		2			1			5	16
	贈与			1	1						1	2		5
	家屋													
	相続	2	2	3	3	3		3	2		3	2		23
	訴訟手続													
	売買				1								1	2
	会社・組合			1				1						2
	その他				3	1			5			1	2	12
合計		4	3	7	11	4	2	4	7	1	4	5	8	60
前年度		4	3	3	2	1	6	2	4	4	6	6	2	43

件数の推移

平成 23 年度	64 件（11 回）	前年度比較	68.1%
平成 24 年度	75 件（12 回）	〃	117.2%
平成 25 年度	41 件（11 回）	〃	54.7%
平成 26 年度	43 件（12 回）	〃	104.9%
平成 27 年度	60 件（12 回）	〃	139.5%

４　公証相談

相談日時　　毎月第一木曜日・第三水曜日　午後１時～４時　　予約制　定員８名
相談時間 20 分/１名

実施団体　　長野公証人合同役場

件数及び内容集計

期 間　４月～３月	相談件数　26 件	利用者数　31 人（男 6 人　女 25 人）	一回平均　1.6 件

月		４月	５月	６月	７月	８月	９月	10月	11月	12月	１月	２月	３月	合計
相談回数（回）		2	2	2	2	0	2	2	0	1	1	0	2	16
内容別件数	相続・遺言	1	3	3	2		7	1		1	2		2	22
	金銭消費賃借													
	土地建物賃貸借	1												1
	交通事故													
	離婚							1						1
	その他				1			1						2
合計		2	3	3	3	0	7	3	0	1	2	0	2	26
前年度		2	2	4		2	3	1	3	2	1	1	8	29

件数の推移

平成 23 年度	19 件（11 回）	前年度比較	45.2%
平成 24 年度	23 件（14 回）	〃	121.1%
平成 25 年度	28 件（15 回）	〃	121.7%
平成 26 年度	29 件（16 回）	〃	103.6%
平成 27 年度	26 件（16 回）	〃	89.7%

５　手続相談

相談日時　　毎月第一水曜日　午後１時～４時　予約不要

実施団体　　長野県行政書士会長野支部

件数及び内容集計

期 間　４月～３月	相談件数　53 件	利用者数　62 人（男 22 人　女 40 人）	一回平均　4.8 件

月		４月	５月	６月	７月	８月	９月	10月	11月	12月	１月	２月	３月	合計
相談回数（回）		1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
内件	相続	3		6	2	1	3	2	5	2	3	8	1	36
	国籍								1					1
	成年後見	1					2		1					4
	その他	2		1	2	2	2		3					12
合計		6		7	4	3	7	2	10	2	3	8	1	53
前年度		3	8	5	7	5	11	9	5	6	4	9	11	83

件数の推移

平成 23 年度	37 件（11 回）	前年度比較	82.2%
平成 24 年度	45 件（11 回）	〃	121.6%
平成 25 年度	59 件（11 回）	〃	131.1%
平成 26 年度	83 件（12 回）	〃	140.7%
平成 27 年度	53 件（11 回）	〃	63.9%

Ⅴ　製品の表示に係る立入検査

国の地域主権戦略大綱による自治体への権限移譲に伴い、「製品の表示に関する販売店舗等への立入検査業務」について県から市へ権限移譲され、平成 24 年度から家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法、電気用品安全法に係る製品について、事業者が消費者に商品を適正に販売しているかどうかの立入検査を実施している。

なお、家庭用品品質表示法と消費生活用製品安全法に係る立入検査は市の自治事務であり、電気用品安全法に係る立入検査は法定受託事務となっている。

１　家庭用品品質表示法（所管：消費者庁）

通常生活で使用する商品のうち、品質に関する表示が十分でないために消費者の利益が害されたり、将来害されることが予想される商品であって、消費者の保護を図る必要性が強い次の４項目のうち政令で指定された 90 品目をいう。

指定項目・品目数		平成 27 年度　検査品目・点数　（指摘事項なし）		
繊維製品	35 品目	ワイシャツほか開襟シャツ等、敷布、タオル及び手ぬぐい、ネクタイ	４品目	243 点
合成樹脂加工品	８品目	食事用・食卓用又は台所用の器具、湯たんぽ	１品目	111 点
電気機械器具	17 品目	電気パネルヒーター、電気かみそり、電気ホットプレート、電気コーヒー沸器	２品目	44 点
雑貨工業品	30 品目	かばん、靴、歯ブラシ、障子紙	３品目	138 点
	90 品目	（当初計画　10 品目・450 点）	10 品目	536 点

２　消費生活用製品安全法（所管：経済産業省）

消費生活用製品のうち、その構造・材質などから一般消費者の生命又は身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多いと認められるものを指定し、検査の結果、安全基準に適合するものには「PSC マーク」が付されている。このうち「特定製品」は、事業者が国に一定の事項を届け出れば自社の検査によりマークを表示できる品目であり、特定製品のうち第三者検査機関による適合性検査が義務付けられている品目は「特別特定製品」として指定されている。

また、長期使用製品安全点検・表示制度が平成 21 年４月に施行され、長期間の使用に伴い経年劣化を生じることで、特に重大な危害を及ぼすおそれの多いものについて「特定保守製品」として指定し、製品の使用を継続する場合は点検が義務付けられている。

特定品目		品目数	表示	平成 27 年度　検査品目・点数
特定製品	家庭用圧力なべ・かま 乗車用ヘルメット 登山用ロープ 石油燃焼機器 （給湯機・風呂がま・ストーブ）	６品目	PSC	家庭用圧力なべ・圧力がま 乗車用ヘルメット 石油ストーブ ３品目　107 点 （指摘事項なし）
特別特定製品	乳幼児用ベッド 携帯用レーザー応用装置 浴槽用温水循環器 ライター	４品目	PSC	携帯用レーザー応用装置 ライター ２品目　118 点 （指摘事項なし）

特　　定　　品　　目		品目数	平成 27 年度　検査品目・点数
特定保守製品	屋内式ガス瞬間湯沸器 （都市ガス用･ＬＰガス用）	９品目	屋内式ガス瞬間湯沸器 （都市ガス用） 屋内式ガス瞬間湯沸器 （ＬＰガス用） ２品目　４点 （指摘事項なし）
	屋内式ガスバーナー付風呂がま （都市ガス用･ＬＰガス用）		
	石油給湯器、石油風呂がま		
	ビルトイン式電気食器洗浄機		
	密閉燃焼（ＦＦ）式温風暖房機		
	浴室用電気乾燥機		
			（当初計画　19 品目・140 点）　７品目・229 点

３　電気用品安全法（所管：経済産業省）

消費者の生命・身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多い製品については、国の定めた技術上の基準に適合した旨の「PSE マーク」がないと販売できず、マークのない製品が市中に出回った時は、国は製造事業者等に回収等の措置を命ずることができる。日本国内で 100Ｖコンセントに接続して使用されるほとんどの電気用品で、安全確保の基準を満たした電気製品には「PSE マーク」が付されている。

これらの規制対象品目は、自己確認が義務付けられている「特定以外の電気用品」と、構造・使用条件・使用状況等から見て特に危険又は障害の発生するおそれが多いと認められる理由から登録検査機関による検査が義務付けられている「特定電気用品」がある。

また、年度毎に立入検査の重点品目が国から示される。

特　　定　　品　　目		品目数	表示	平成 27 年度　検査品目・点数
特定電気用品以外の電気用品	電気こたつ、電気冷蔵庫、電気歯ブラシ、電気かみそり、白熱電灯器具、テレビジョン、音響機器、リチウムイオン蓄電池 など	341 品目	PSE	（エル･イー･ディーランプ） （エル･イー･ディー電灯器具） （電気ストーブ）
特定電気用品	電気温水器、電熱式・電動式おもちゃ、電気ポンプ、電気マッサージ器、自動販売機、直流電源装置、など	116 品目	PSE	（延長コードセット） （直流電源装置）
平成27年度重点品目	①　エル･イー･ディーランプ			89 点
	②　エル･イー･ディー電灯器具			33 点
	③　延長コードセット			70 点
	④　直流電源装置			58 点
	⑤　電気ストーブ			16 点
				（指摘事項なし）
				（当初計画　５品目・200 点）　５品目・266 点

（３法合計　　22 品目　1,031 点）

消費生活相談の内訳

属性別内訳　（前年度同期との比較）

（単位：件）

区分		相談件数	27年度 4～3月	26年度 4～3月	増減	前年度比較（%）	主な相談内容
特殊販売	1 訪問販売		117	127	-10	92.1	
	内訳	キャッチセールス			0	#DIV/0!	
		アポイントメントセールス	4	7	-3	57.1	
		S・F（催眠）商法	2	8	-6	25.0	
		上記以外	111	112	-1	99.1	羽毛布団の検査、住宅リフォームの勧誘など
	2 通信販売		682	597	85	114.2	
	内訳	携帯	398	241	157	165.1	ワンクリック請求、出会い系サイト高額請求
		インターネット	157	223	-66	70.4	アダルトサイトの登録料請求、プロバイダ変更など
		その他（郵便）	127	133	-6	95.5	高額懸賞金当選、募金協力などの通知
	3 電話勧誘販売		213	225	-12	94.7	注文していないのに健康食品を送るという電話、投資勧誘
	4 マルチ・マルチ的商法		16	24	-8	66.7	友人からの勧誘など
	5 ネガティブ・オプション			2	-2	0.0	注文していない健康食品、書籍等の送りつけなど
	6 開運（霊感）商法		2	3	-1	66.7	開運商品の購入、宗教団体への勧誘
	7 講座・士商法				0	#DIV/0!	受講トラブル
	8 商品先物取引(国内)				0	#DIV/0!	
	9 商品先物取引(海外)			1	-1	0.0	
	10 その他無店舗販売		9	5	4	180.0	
	小計 A		1,039	984	55	105.6	
その他	1 店舗購入		359	350	9	102.6	自動車の購入、携帯電話・エステの契約など
	2 クリーニングトラブル		8	8	0	100.0	
	3 多重債務		16	31	-15	51.6	貸金業法改正により新たな借入が規制され、全体として相談件数は減少傾向にあるが、返済の延滞による督促、債務整理中の支払困難等の相談がある。
	4 ヤミ金融		2	7	-5	28.6	
	5 賃貸契約		64	68	-4	94.1	アパート退去に伴う原状回復トラブル
	6 その他		182	412	-230	44.2	交通事故、生命保険や離婚・相続等身内の相談
	小計 B		631	876	-245	72.0	
受付総合計 A＋B＝C			1,670	1,860	-190	89.8	
受付方法		電話	1,424	1,640	-216	86.8	
		面接	246	220	26	111.8	

役務別内訳　（平成27年度分）

区分		件数（件）	比率（%）	（順位）	主な相談内容
件数の多い相談	運輸・通信サービス	624	37.4	1	光通信、インターネットトラブルが大半を占める。
	金融・保険サービス	101	6.0	2	未公開株・社債投資の勧誘、生命・自動車保険など
	教養娯楽品	89	5.3	3	新聞購読、資格講座、図書等の勧誘
	食料品	88	5.3	4	健康食品の送りつけ、食品表示
	保健福祉サービス	74	4.4	5	医療・理美容・衛生サービス・老人福祉
	レンタル・リース賃貸	72	4.3	6	アパート退去に伴う原状回復、大家とのトラブル
	被服品	59	3.5	7	アクセサリー・洋和服
	住居品	58	3.5	8	家具、寝具、食生活機器
	商品一般	53	3.2	9	商品･商品券等
	工事・建築・加工	47	2.8	10	家屋の建築・リフォームトラブル
	その他のサービス等	405	24.3		
計		1,670	100		

特殊詐欺認知状況（1月～12月）

（出典：長野県警察）

長野県

被害額　万円

区　分	平成26年		平成27年		比 較	
	件数	被害額	件数	被害額	件数	被害額
オレオレ詐欺	50	22,890	119	28,457	69	5,567
架空請求詐欺 （支払え詐欺）	57	31,635	97	36,216	40	4,581
融資保証金詐欺 （貸します詐欺）	5	394	12	1,747	7	1,353
還付金等詐欺 （返します詐欺）	11	788	45	4,914	34	4,126
金融商品等取引名目の詐欺 （もうかります詐欺）	34	31,440	15	7,293	△ 19	△ 24,147
ギャンブル必勝法情報提供名目の詐欺 （もうかります詐欺）	14	4,853	7	1,420	△ 7	△ 3,433
異性との交際あっせん名目の詐欺 （紹介します詐欺）	4	3,652	0	0	△ 4	△ 3,652
そ の 他	15	7,328	2	514	△ 13	△ 6,814
合　　計	190	102,980	297	80,561	107	△ 22,419

長野市

被害額　万円

区　分	平成26年		平成27年		比 較	
	件数	被害額	件数	被害額	件数	被害額
オレオレ詐欺	11	4,430	31	6,772	20	2,342
架空請求詐欺 （支払え詐欺）	10	2,825	13	2,772	3	△ 53
融資保証金詐欺 （貸します詐欺）	1	26	3	241	2	215
還付金等詐欺 （返します詐欺）	2	115	5	1,104	3	989
金融商品等取引名目の詐欺 （もうかります詐欺）	7	9,109	2	1,850	△ 5	△ 7,259
ギャンブル必勝法情報提供名目の詐欺 （もうかります詐欺）	4	2,505	0	0	△ 4	△ 2,505
異性との交際あっせん名目の詐欺 （紹介します詐欺）	1	1,280	0	0	△ 1	△ 1,280
そ の 他	7	5,224	0	0	△ 7	△ 5,224
合　　計	43	25,514	54	12,739	11	△ 12,775