

(案)

(仮称)長野市消費者施策推進計画

<平成 29 年度～平成 33 年度>

長 野 市

目 次

＜第1章＞ 推進計画の考え方

1	計画策定の趣旨	1
2	計画の位置づけ	1
3	計画の期間	2
	《長野県消費生活基本計画（長野県消費者教育推進計画）における 「基本理念」と「施策推進の基本方針」及び「施策の目標」》	2

＜第2章＞ 市民を取り巻く社会の状況

1	商品・サービスへの不安	4
2	環境問題の深刻化	4
3	少子高齢化の進展	5
4	高度情報化・グローバル化の進展	6

＜第3章＞ 施策の展開と具体的事業

1	市民の安全・安心	7
	(1)食品・製品等の監視・指導	7
	(2)事故情報等の収集・提供	8
	(3)地産地消の推進	9
	(4)ごみの減量・再資源化の推進	9
	(5)環境活動の協働	10
2	特殊詐欺等の被害防止	11
	(1)見守りネットワークの構築	11
	(2)被害防止の啓発	11
	(3)成年後見制度の活用	12
	(4)特殊詐欺等の情報共有	12

3	消費者教育の充実	13
(1)	学校における教育の充実	13
(2)	社会教育施設等での教育	14
(3)	食育の推進	14
(4)	環境教育の推進	15
(5)	賢い消費者の育成	15
4	市民意見の反映	16
(1)	市民意見の収集	16
(2)	長野市消費生活協議会の運営	16
(3)	消費者団体等との協働	16
5	相談窓口の強化	17
(1)	相談業務の広域連携	17
(2)	迅速・適切な消費生活相談の実施	17
(3)	相談体制の充実	18
(4)	専門家による市民相談の実施	18
(5)	多重債務者の支援	18

<第4章> 施策の重点目標と進行管理

1	施策の重点目標	19
2	施策の進行管理	21

<第1章> 推進計画の考え方

1 計画策定の趣旨

国では、平成21年9月に消費者行政の一元化を図るため消費者庁が設置され、それと同時に、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に「消費者安全法」が制定されました。

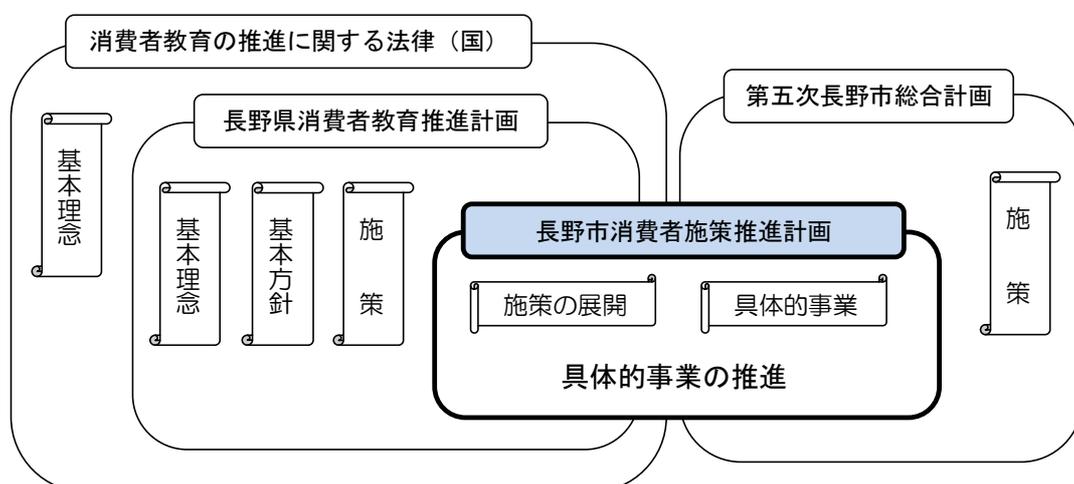
さらに、平成24年12月には、消費者教育を体系的・総合的に推進し、「自ら考え自ら行動する」自立した消費者を育成することを目的とした「消費者教育の推進に関する法律」が施行され、消費者教育の更なる充実が求められています。

この国の動向を受け、長野県においては、平成26年6月に長野県消費生活条例及び消費者教育の推進に関する法律に基づき、「長野県消費生活基本計画（長野県消費者教育推進計画）」が策定されました。この計画は、「長野県総合5か年計画～しあわせ信州創造プラン～」の個別計画として位置づけられ、県が、県下77市町村と連携し、県民及び関係機関の参加・協働により、施策を推進する計画となっています。

本市が策定する長野市消費者施策推進計画は、消費者教育の推進に関する法律に基づき、国の基本方針及び長野県消費生活基本計画（長野県消費者教育推進計画）を踏まえ、市が実施する消費者施策を体系的に整理するとともに、計画的な推進を図り、市民の消費生活の安定と向上を目指すため策定するものです。

2 計画の位置づけ

本計画は、長野県消費生活基本計画（長野県消費者教育推進計画）の「基本理念」及び「施策推進の基本方針」等（2、3ページ参照）を共有し施策を展開します。また、第五次長野市総合計画（前期基本計画）の個別計画として、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するものです。



3 計画の期間

計画の期間は、平成29年度から平成33年度までの5か年とします。

長野県消費生活基本計画（長野県消費者教育推進計画）における 「基本理念」と「施策推進の基本方針」及び「施策の目標」

【基本理念】～しあわせ信州 消費者安心戦略～

すべての県民が消費者としての基本的な権利を確立し、安全・安心な消費生活を営むために、県民参加のもと、消費者団体、事業者団体等、地域の多様な主体及び行政が、それぞれの能力を発揮して連携、協働しつつ、その利益の擁護と自立を支援することで、県民の消費生活の安定と向上を目指します。

【施策推進の基本方針】

I 県民の安全・安心のために

県民が消費者として、健康で安心して生活を営むことができる安全で持続可能な消費社会を構築するため、食品を始めとする商品等の安全と安心の確保及び消費者事故情報等の速やかな提供、安定した県民生活の確保に向けて物価の安定と物資の安定供給、環境団体やNPOと一体となって環境に配慮した消費生活の啓発に取り組みます。

II 商品・サービスの適切な選択機会の確保のために

県民と事業者との間の公正な商取引を確保し、県民が適切な商品やサービスの選択ができる消費社会を目指し、消費者被害の防止と被害をもたらす事業者への指導、処分の強化、適正な商取引を阻害する表示の監視、指導及び多重債務者に対する問題解決と未然防止対策を推進します。

III 消費者教育の充実のために

県民への消費者被害の速やかな情報発信と見守りネットワーク等を活用した啓発活動による被害防止、消費生活に関する必要な知識の普及等に努めます。

消費者教育の推進にあたっては、県民が自主的かつ合理的に行動できる「自立し



た消費者」となることを目指し、体系的・総合的な消費者教育の実施により、県民が消費者トラブルを回避、解決する実践的な能力を育み、社会との関わりの中で責任ある行動がとれるように取り組むとともに、これら教育を担う人材育成に努めます。

また、環境活動に取り組む消費者及び団体等と協働した取り組みも併せて推進します。

Ⅳ 県民意見の反映のために

消費者施策の透明性を確保し、広く県民や消費者団体等の意見を施策に反映する消費者行政の構築を目指し、消費生活審議会の運営や消費者施策の公表、消費者団体等との協働を通じて、広く県民からの意見を聴く機会を設けるとともに、意見の施策への反映を図ります。

Ⅴ 相談窓口の強化のために

県民の消費者被害の防止及び県民と事業者との間に生じた苦情や紛争を適切かつ迅速に救済できる消費生活相談体制を構築するため、県消費生活センターの機能の強化により、県民が信頼感を持てる相談体制を確保するとともに、住民に最も身近な市町村消費生活相談体制の充実・強化へ向けた支援を推進します。

【施策の目標】

最重点目標

特殊詐欺被害認知件数の半減を目指します。

重点目標 1

全ての市町村に、高齢者等の見守りネットワークを構築します。

重点目標 2

市町村消費生活センターの人口カバー率100%を目指します。

重点目標 3

消費生活サポーターの登録300人を目指します。

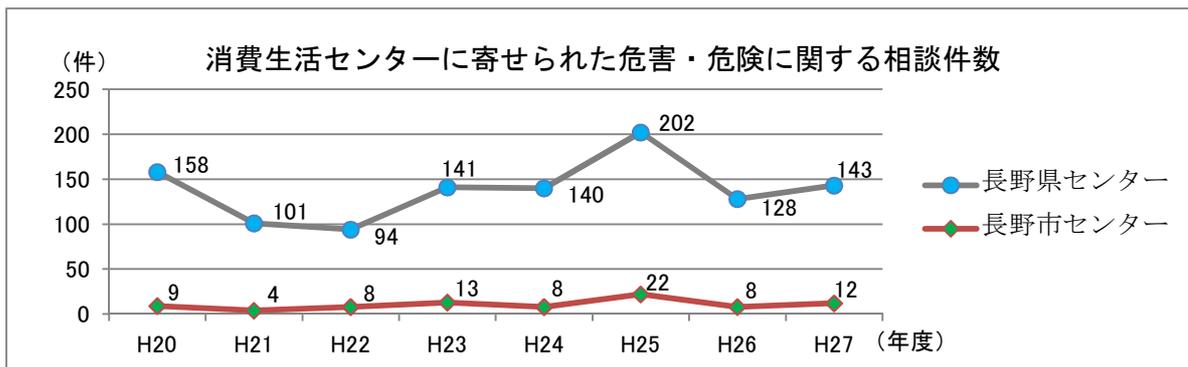
重点目標 4

出前講座・セミナーの年間200回開催を目指します。

<第2章> 市民を取り巻く社会の状況

1 商品・サービスへの不安

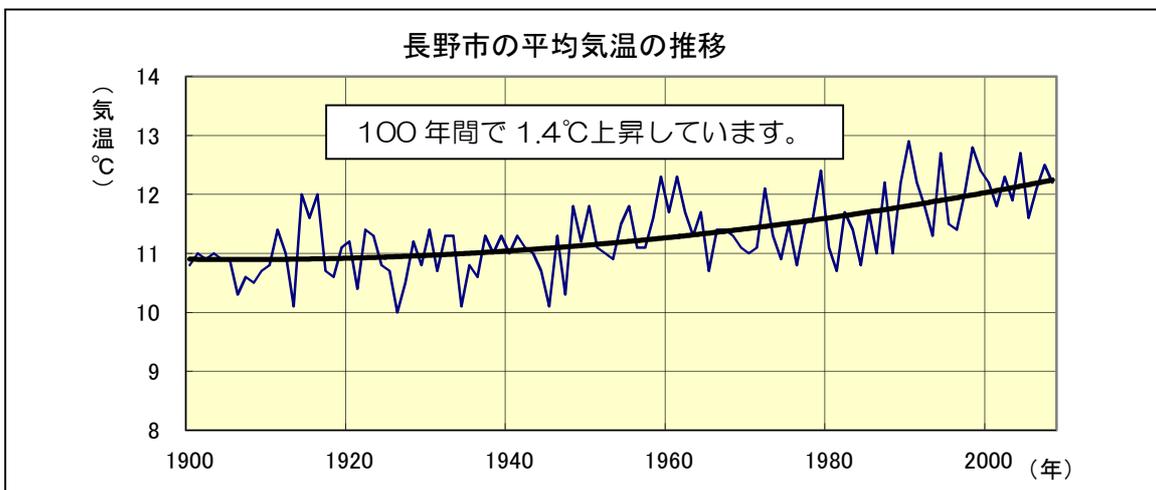
食品の偽装表示や産地偽装、農薬混入等により、消費者の食品の安全に対する関心が高まっています。また、製品のリコール情報が連日のように発表されるほか、美容や医療などのサービスに関する危害情報も多く寄せられており、消費者への速やかな情報提供が求められています。



※商品・役務・設備に関連して、身体にけが、病気等の疾病を受けた(受けるおそれがある)という相談。
(出典：長野市消費生活センター)

2 環境問題の深刻化

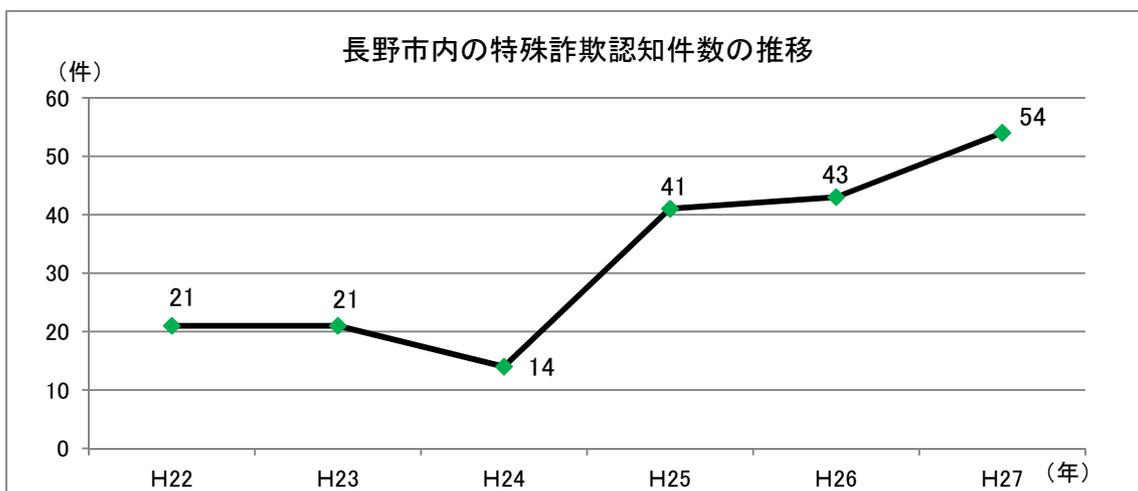
近年、地球温暖化や異常気象などの環境問題が深刻化しています。これは、大量生産・大量消費・大量廃棄という私たちのライフスタイル、消費活動がもたらした結果と言えます。持続可能な社会をつくるため、消費者一人ひとりが、短期的な利益や利便性を求めるのではなく、ごみの減量や食品ロス削減などの資源の有効利用や、環境に配慮した商品の選択など、長期的な視野に立った消費行動が求められています。



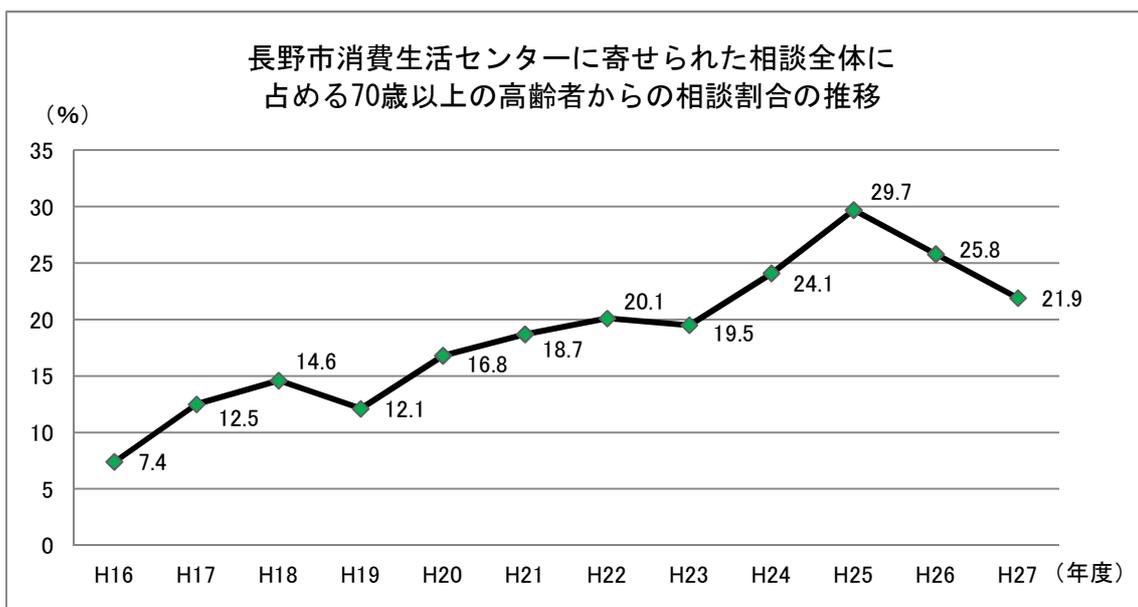
(出典：長野市地球温暖化対策地域推進計画)

3 少子高齢化の進展

少子高齢化が進行する中で、高齢者をターゲットにした悪質商法が依然後を絶ちません。注文していない商品を送りつける「送りつけ商法」や、事業者が訪問し布団などの高額商品を次々に売りつける「次々販売」など、手口は様々です。また、「オレオレ詐欺」に代表される特殊詐欺の被害認知件数は増加傾向で、その手口は複雑化・巧妙化しています。長野県における被害者の約80パーセントが60歳以上であり、被害防止の対策が喫緊の課題となっています。



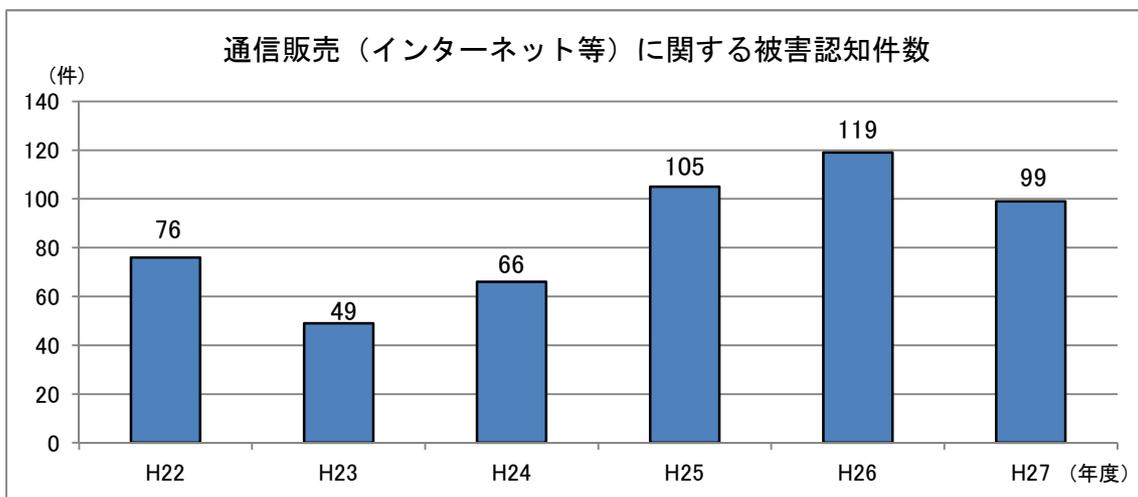
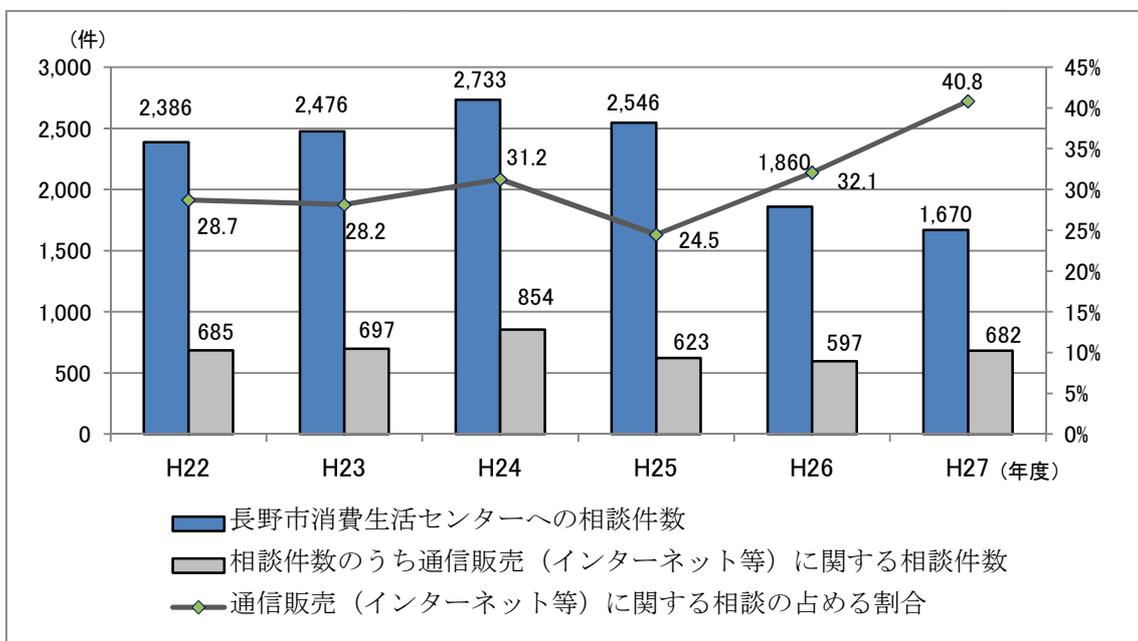
(出典：長野県警察)



(出典：長野市消費生活センター)

4 高度情報化・グローバル化の進展

近年、消費者を取り巻く環境は大きく変化し、高度情報化の進展や経済のグローバル化により、新しい商品や多様なサービスが提供されるなど暮らしの利便性が向上する一方で、消費者問題も複雑化・多様化しています。特にパソコンやスマートフォン等の情報通信機器の急速な普及により、インターネットを利用した国内外での通信販売のトラブルやアダルトサイトのワンクリック請求・架空請求、未成年者のオンラインゲームでの有料サービス契約など、情報通信に関連するトラブルが増加しています。



(出典：長野市消費生活センター)

＜第3章＞ 施策の展開と具体的事業

1 市民の安全・安心

市民が、安全で安心な消費生活を営むことができるよう、食品等の表示の監視・指導や地産地消を推進するとともに、将来に向けた持続可能な社会を形成するため、ごみの減量・再資源化等に努め、循環型社会の定着を推進します。また、消費者の身体的被害を防止するため、製品事故の情報収集やリコール製品の周知・啓発を行うなど、消費生活における安全を確保するための総合的な取組を推進します。

(1) 食品・製品等の監視・指導

具体的事業	事業内容
製品表示等の立入検査 【消費生活センター】	消費者が日常生活において購入・使用する商品が、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法及び電気用品安全法に基づく適正な製品表示であるか等について、販売事業者への立入検査を実施し、違法な商品の流通を防ぎます。
食品表示法に基づく適正な表示に関する指導等 【保健所 健康課、食品生活衛生課】	食品の選択や栄養成分の過不足の目安となる栄養成分表示及び食品の安全確保に関する表示について、食品表示法に基づく適正な表示が行われるよう、指導等を行います。
健康増進法に基づく適正な表示に関する指導・助言 【保健所 健康課】	食品表示内容について、健康保持増進効果等の観点から、事業者の相談に応じるとともに、必要な指導・助言を行います。
食品営業施設等の監視・指導 【保健所 食品生活衛生課】	毎年度、「長野市食品衛生監視指導計画」で計画件数を策定し、施設設備の管理、食品の衛生管理について監視・指導を実施します。

食品衛生に関するリスクコミュニケーション事業の開催 【保健所 食品生活衛生課】	市民、事業者又は生産者、行政の間で情報交換を行う食品安全懇話会の設置や食品衛生監視を体験する一日食品衛生監視員等の事業を実施し、市民、事業者等と行政の間での情報共有を図り、相互の理解を深めます。
生活衛生関係営業施設等に対する指導 【保健所 食品生活衛生課】	理容・美容店、クリーニング店、ホテル、旅館、公衆浴場及び興行場等に対する監視指導及び衛生講習会を実施し、衛生水準の維持・向上と自主管理の徹底を図ります。
薬局、医薬品等販売業施設に対する指導 【保健所 食品生活衛生課】	施設及び無承認医薬品の広告等の監視指導を実施することにより、医薬品等の品質、有効性及び安全性を確保し、市民への適切な供給を図ります。
毒物劇物取扱者に対する指導 【保健所 食品生活衛生課】	薬局、医薬品等販売施設、農薬取扱施設等の監視指導を実施し、毒物劇物による事故や危害の防止徹底を図り、安全で有効な利用を促進します。
家庭用品安全対策 【保健所 食品生活衛生課】	健康被害の発生を防止するため、家庭用品に含まれる有害物質の規制が行われており、これらの規制について、業者への周知徹底を図るとともに、市民の購買実態を踏まえ、小売店での試買検査を実施します。

(2) 事故情報等の収集・提供

具体的事業	事業内容
商品・サービスの事故情報等の収集・提供 【消費生活センター】	消費者の生命・身体に危害が及ぶおそれのある商品やサービスについての情報及びリコール製品等の情報収集を行い、消費者被害を防止するため速やかな情報提供を行います。

(3) 地産地消の推進

具体的事業	事業内容
地産地消協力店の認定 【農業政策課】	地元産農産物を一定量使用する店を「地産地消協力店」に認定の上、これらの店を巡るスタンプラリーキャンペーンを実施します。
料理講習会への補助 【農業政策課】	食文化伝承団体が実施する地元産農産物を使用した料理講習会に対して、補助金を交付します。

(4) ごみの減量・再資源化の推進

具体的事業	事業内容
生ごみ自家処理機器購入費補助金の交付 【生活環境課】	家庭から出る可燃ごみの内、約4割を占める生ごみについて自家処理を促進するため、処理機器の購入者に補助金を交付します。
段ボールを使用した生ごみ自家処理実践講座の開催 【生活環境課】	生ごみの自家処理を進めるため、より気軽に自家処理にチャレンジできる方法として、段ボール箱を活用し、ピートモスともみ殻くん炭による堆肥づくり講座を開催します。
ガーデニング講座の開催 【生活環境課】	生ごみ自家処理実践講座の参加者を対象に、楽しんで自家処理が継続できるよう、生ごみ堆肥を活用したガーデニング講座を開催します。
生ごみ減量アドバイザーの派遣 【生活環境課】	家庭から排出される生ごみの減量・堆肥化等に関する知識や技術をもち、その解説や実践指導ができる方を生ごみ減量アドバイザーとして登録し、地域等で開催される生ごみ減量に関する学習会等に講師として派遣します。

家庭ごみの発生抑制に関する啓発チラシの配布 【生活環境課】	生活環境課や消費生活センターが実施する事業に併せて、家庭ごみの発生抑制に関するチラシを配布し啓発していきます。
容器包装類削減の啓発 【生活環境課】	ながの環境パートナーシップ会議、NPO、市民活動団体等と連携し、市民一人ひとりが、マイバッグ持参や過剰な包装を断るなどの取組を実施するよう啓発していきます。
フードバンク活動への協力・支援 【生活環境課】	食品ロス削減の取組として、市有施設を拠点とするフードドライブの開催場所を提供するとともに、市イベント時におけるフードドライブを支援します。
食品ロス削減の推進 【生活環境課】	生活環境課や消費生活センターが実施する事業で、食品ロス削減に関するチラシを配布するほか、各種団体へ食品ロス削減の協力を依頼します。

(5) 環境活動の協働

具体的事業	事業内容
ながの環境パートナーシップ会議のプロジェクト推進 【環境政策課】	長野市の環境ビジョン実現に向けて、「アジェンダ21ながの」に掲げられた行動プロジェクト（生ごみ削減・再生利用、レジ袋使用削減）を、市民・事業者・行政の協働によるながの環境パートナーシップ会議で実施していきます。
レジ袋削減・マイバッグ持参の啓発 【生活環境課、環境政策課】	毎月5日を「ノー・レジ袋デー」とし、市内のスーパー店頭で市民団体と協働して啓発活動を行います。また、信州環境フェアやながの環境フェアに出展するほか、啓発イベントを開催し、レジ袋削減・マイバッグ持参を広く市民に呼びかけます。

2 特殊詐欺等の被害防止

特殊詐欺や悪質商法の被害は、若年層から高齢者まで、幅広い世代の消費者に及んでいます。これら被害の未然防止・拡大防止のため、出前講座や講演会のほか広報誌や新聞、ラジオ放送等、様々な広報媒体を活用して効果的な啓発・情報提供を実施します。特に被害に遭いやすい高齢者等を守るため、関係各機関と連携した「見守りネットワーク」の構築を進めます。

(1) 見守りネットワークの構築

具体的事業	事業内容
高齢者等の見守りネットワークの構築 【消費生活センター、高齢者福祉課、介護保険課、障害福祉課 ほか】	判断能力に不安のある高齢者や障害者が、特殊詐欺や悪質商法などの被害に遭わないために、関係各機関が連携して、被害防止と早期発見に当たれるようネットワークを構築します。

(2) 被害防止の啓発

具体的事業	事業内容
広報媒体による啓発 【消費生活センター】	各種広報媒体（広報誌、ホームページ、新聞、ラジオ、有線等）を活用し、特殊詐欺や悪質商法の最新の手口や対応策等を市民に広く周知し、被害の防止につなげます。また、県や警察等が実施する街頭啓発に積極的に参加し、注意を呼びかけます。
消費者団体の啓発への支援 【消費生活センター】	消費者団体が、市内のスーパー店頭などで配布する、特殊詐欺の被害防止に関する啓発グッズ作成を支援します。
出前講座による啓発 【高齢者福祉課、家庭・地域学びの課、消費生活センター】	老人福祉センター、老人憩の家等の高齢者向け施設や市立公民館において、消費生活センターや長野県警察の出前講座を活用し、特殊詐欺や悪質商法の被害防止の啓発を行います。

民生委員、ケアマネージャー等との連携 【介護保険課】	民生委員、ケアマネージャー、介護保険事業者等と連携体制を構築し、高齢者への周知・啓発活動を行い、被害の未然防止を図ります。
-------------------------------	---

(3) 成年後見制度の活用

具体的事業	事業内容
成年後見制度の啓発 【介護保険課、障害福祉課】	出前講座やリーフレットなどを通じ、成年後見制度の更なる啓発に努めるとともに、成年後見支援センターなど相談窓口の周知を図ります。
支援体制の構築 【高齢者福祉課、介護保険課、障害福祉課】	今後増加する成年後見制度の利用者に対応するため、専門職後見人以外の市民後見人などの支援体制構築について検討します。
成年後見支援センターとの連携 【障害福祉課、介護保険課】	長野市社会福祉協議会に設置した成年後見支援センターと連携し、判断能力が不十分な市民の権利擁護について、より円滑な支援を実施します。
成年後見制度利用支援事業 【障害福祉課】	成年後見制度の利用が有効と認められる知的障害者・精神障害者に対して、成年後見制度の利用を促進し、成年後見制度申立に要する経費（登録手数料、鑑定費用等）などの全部または一部を助成します。

(4) 特殊詐欺等の情報共有

具体的事業	事業内容
関係各課・機関での情報共有 【消費生活センター、関係各課・機関】	消費者被害を防止するため、特殊詐欺や悪質商法の最新情報を、関係各課・機関で迅速に共有できる体制を整備します。

3 消費者教育の充実

消費者には、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を習得するとともに、必要な情報を収集し、自主的かつ合理的に行動することが求められています。そのため市は、情報の提供と教育の機会の提供に努め、市民が、「自ら考え自ら行動する」自立した消費者となるよう、消費者教育を体系的・総合的に推進します。

(1) 学校における教育の充実

具体的事業	事業内容
小学校・中学校に共通する指導 【学校教育課】	学習指導要領に基づき消費者教育を実施します。また、消費生活や消費者教育について専門的知識を有する外部人材の活用や、消費生活センター及び独立行政法人情報処理推進機構など関係機関と連携した教育に取り組みます。特に、情報モラル指導において、ゲーム課金のトラブルやアダルトサイト等の架空請求の実情及び適切な対応について指導します。
小学校における教育 【学校教育課】	小学校では、家庭科において、物や金銭の大切さに気付き、計画的な金銭の使い方を考え、適切に購入することなどを指導します。
中学校における教育 【学校教育課】	中学校では、社会科（公民的分野）において、金融の仕組みや働き、消費者支援を含めた消費者行政の指導を行います。また、技術家庭科では、消費者の基本的な権利と責任の理解、販売方法の特徴と生活に必要な物資やサービスの適切な選択、購入及び活用などを指導します。
高等学校における教育 【学校教育課】	高等学校では、公民科において、消費者に関する問題を指導するほか、家庭科において、生活の現状と課題や消費者の責任、消費生活と生涯を見通した経済の計画、契約、消費者信用及びそれらをめぐる問題や消費者の自立と支援などを指導します。

(2) 社会教育施設等での教育

具体的事業	事業内容
出前講座・生活知識講座等の開催 【消費生活センター、家庭・地域学びの課】	生涯学習センターでの生活知識講座や市立公民館、福祉施設等での出前講座など、消費生活に関する多様な講座を開催し、市民が生涯にわたり学んでいく機会を提供します。 また、事業所における従業員への消費者教育を推進するため、出前講座の情報提供を行うとともに講座を実施し、消費生活に関する知識の向上を図ります。
食品衛生に関する講習会の開催 【保健所 食品生活衛生課】	市民に対し、出前講座での食中毒予防のための講習会及び事業者等に対し、食品衛生講習会を開催し、食品の安全確保を図ります。
医薬品適正使用のための講習会の開催 【保健所 食品生活衛生課】	市民に対し、出前講座での薬の正しい使い方等の講習会を通じて、医薬品の適正使用等の意識啓発を行います。

(3) 食育の推進

具体的事業	事業内容
食品の安全性、適切な食品の選択等に関する知識の普及啓発 【保健所 健康課】	乳幼児から高齢者まで、すべてのライフステージにおける食育の取組を通じ、食品の安全性、栄養バランス等の観点による適切な食品の選択など、食生活に関わる必要な知識の普及啓発を行います。
長野市食生活改善推進協議会との協働による地域の食生活改善 【保健所 健康課】	自ら食を通じた健康生活を実践し、その体験を活かし、地域における食生活改善等に取り組む「長野市食生活改善推進協議会」との協働による食育活動を推進します。

(4) 環境教育の推進

具体的事業	事業内容
子どもの環境学習支援 【環境政策課】	こどもエコクラブは、幼児から高校生までを対象として、親と一緒に環境活動を行い、ながの環境パートナーシップ会議のプロジェクトは、「ユース」である中高生以上を、国際ユース環境会議の開催等により、自主的に連携する環境活動を支援します。

(5) 賢い消費者の育成

具体的事業	事業内容
啓発リーダーの育成 【消費生活センター】	地域における啓発リーダーとなる「長野市くらしの安心サポーター」を育成するための研修会を開催し、地域での啓発力を高めていくとともに、市民自ら必要な知識や情報を収集し、問題に対処できる自立した消費者の育成を目指します。

4 市民意見の反映

市の施策に消費者の意見を反映させるための機会の提供に努めるとともに、長野市消費生活協議会の運営、消費者団体等との協働・情報交換及び講座の開催等を通じ、広く市民の意見や要望の把握に努め、消費者施策への適切な反映を図ります。

(1) 市民意見の収集

具体的事業	事業内容
アンケート等の実施 【消費生活センター】	消費生活センターが開催する講座の参加者やくらしの安心サポーターにアンケートを実施し、結果を事業に反映していきます。また、「みどりのはがき」やホームページに寄せられる意見・要望等を参考に、施策を推進します。

(2) 長野市消費生活協議会の運営

具体的事業	事業内容
長野市消費生活協議会 【消費生活センター】	長野市消費生活の安定及び向上に関する条例に基づき、学識経験者や消費者代表、公募委員等で構成する長野市消費生活協議会を設置し、市が実施する消費者施策について報告、協議等を行い、協議会での意見、要望を施策に反映していきます。また、協議会での協議内容はホームページ等で公表し、広く市民に周知します。

(3) 消費者団体等との協働

具体的事業	事業内容
消費者団体等との協働・意見交換 【消費生活センター】	消費者団体等が行う啓発活動を支援するとともに、意見交換会に積極的に参加し、寄せられた意見や要望等を施策へ反映していきます。

5 相談窓口の強化

市民が気軽に相談できる相談体制の充実を図り、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めるとともに、消費者トラブルや被害の回復に向け、迅速かつ適切な消費生活相談を行います。また、弁護士や税理士等、各分野の専門家が相談に応じる無料の市民相談を実施します。

(1) 相談業務の広域連携

具体的事業	事業内容
消費生活センター業務の広域連携 【消費生活センター】	県の計画の重点目標である「市町村消費生活センターの人口カバー率100%」について、本市では、近隣町村からの要望もあることから、消費生活センターの共同設置または業務の共同処理を、連携中枢都市圏構想での実施も踏まえて検討していきます。

(2) 迅速・適切な消費生活相談の実施

具体的事業	事業内容
消費生活相談員の資質向上 【消費生活センター】	消費生活相談員が、今後更に多様化・複雑化すると想定される相談・苦情に対し、的確に助言等を行い問題を解決できるよう、国民生活センターや県が開催する研修会に積極的に参加し、相談対応能力の向上を図ります。

(3) 相談体制の充実

具体的事業	事業内容
県消費生活センター等との連携 【消費生活センター】	市のセンターで対応が困難な広域的な見地を必要とする相談や専門性の高い相談は、県のセンターに助言を仰いだり相談を引継ぐなど、相互に連携を図りながら相談者の問題解決に取り組みます。また、消費者契約の違法性について解釈が難しい案件については、国民生活センターに意見を求め、消費者に適切な助言を実施していきます。

(4) 専門家による市民相談の実施

具体的事業	事業内容
専門家による無料の市民相談 【消費生活センター】	消費生活相談以外の専門的な相談事案に対応するため、各分野の専門家による無料の市民相談（法律相談・税務相談・登記相談・公証相談・手続相談）を実施します。

(5) 多重債務者の支援

具体的事業	事業内容
支援プログラムに基づく支援 【消費生活センター、関係各課】	多重債務に関する相談は、「長野市多重債務者包括支援プログラム」に基づき、弁護士や司法書士に相談を引継ぐとともに、庁内関係部局の連携により、債務整理後における相談者の生活再建・自立を支援します。

＜第4章＞ 施策の重点目標と進行管理

1 施策の重点目標

本市では、消費者被害の未然防止と拡大防止を図るため、第五次長野市総合計画（前期基本計画）を踏まえ、重点的に推進する施策の目標値を定めて消費者行政に取り組めます。そして、市民一人ひとりが、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」の構築を目指します。

重点目標 1 ※第五次長野市総合計画（前期基本計画）指標

本市における特殊詐欺被害認知件数の半減を目指します。

《平成27年 特殊詐欺被害認知件数 54件 ⇒ 25件》

社会問題化している特殊詐欺の被害件数は、本市においてもここ数年来、増加の一途をたどっています。本計画に掲げた関係する各施策を推進し、特殊詐欺被害の未然防止・拡大防止を図ります。

重点目標 2 ※第五次長野市総合計画（前期基本計画）指標

通信販売（インターネット等）に関する被害認知件数の半減を目指します。

《平成27年度 通信販売被害認知件数 99件 ⇒ 50件》

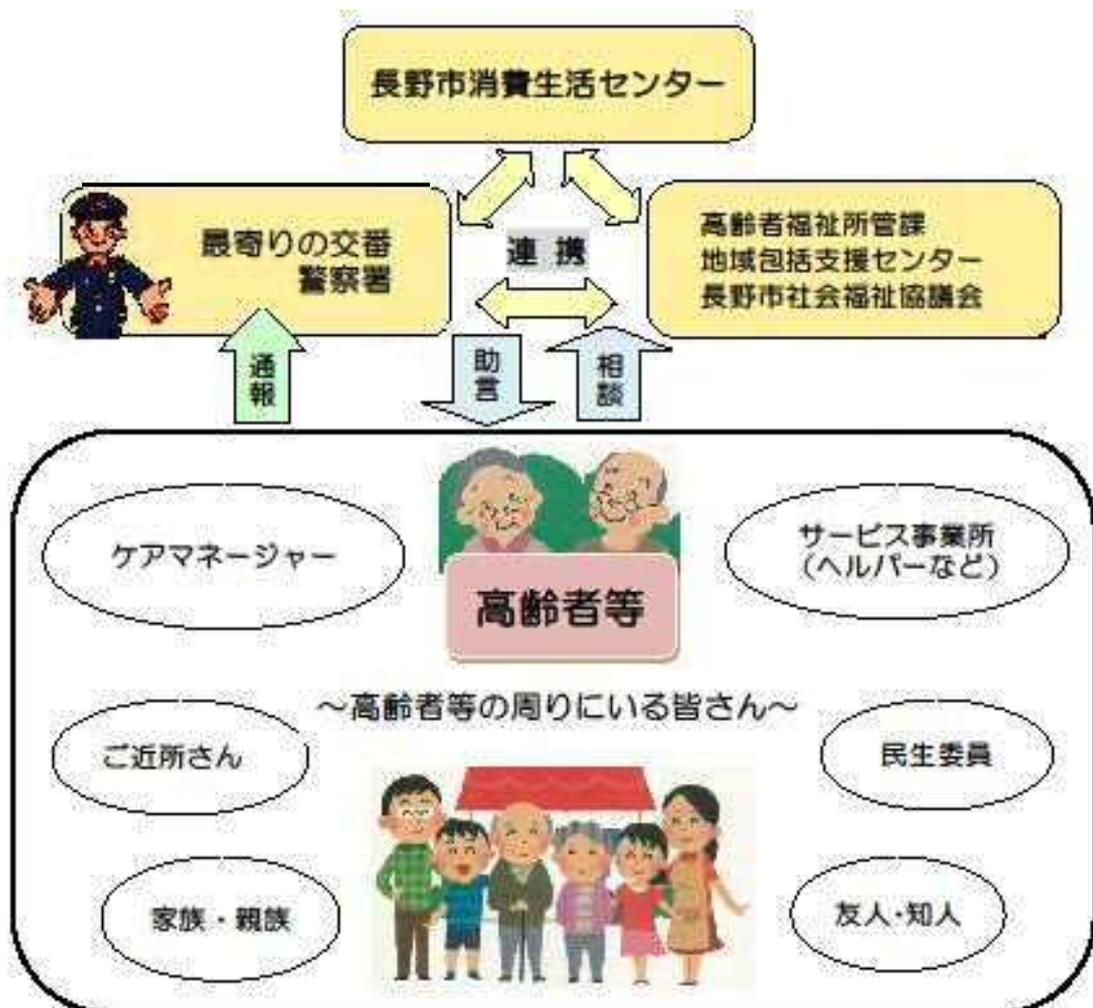
インターネットの普及により電子商取引の規模が急速に増大し、それとともに消費生活センターに寄せられる通信販売に関する相談の割合が急増しています。本市では、通信販売に関する被害件数がこれ以上増加しないよう、周知・啓発の強化に取り組んでいきます

重点目標 3

高齢者等の見守りネットワークを構築します。

判断能力に不安のある高齢者等の特殊詐欺や悪質商法による被害の軽減と未然防止を図り、高齢者等が安全で安心な消費生活を送ることができる社会の形成を目指します。

参考イメージ図



重点目標 4

**長野市くらしの安心サポーターの登録30人を
目指します。**

《平成27年度末現在の登録者 22名》

市民が、地域において自ら啓発リーダーとなり、消費者被害の防止を図るため、自発的な活動を実践する「くらしの安心サポーター」を育成していきます。

重点目標 5

**消費生活センターの出前講座 年間30回開催を
目指します。**

《平成22年度から27年度までの年平均回数 22.5回》

積極的に出前講座を開催し、消費者被害防止の啓発に取り組むとともに、多様な講座を企画し、市民の消費者力の向上を図ります。

2 施策の進行管理

本計画の施策については、年度ごとに推進状況を確認し、効果的な施策推進に取り組むなど適切な進行管理を行います。

また、計画の推進状況は学識経験者や消費者代表、公募委員等で構成する長野市消費生活協議会に報告するとともにホームページ等で公表します。