資料 1

消費者行政の近況（平成 19 年度の概要）

1　消費者行政の総合調整

長野市消費生活協議会

消費生活の安定と向上及び商品等の安全確保に関する基本的事項について審議及び協議を行うもの

	第　1　回	第　2　回
日時	平成 19 年５月 23 日(水) 午前 10:00～午前 12：00	平成 20 年３月 28 日(金) 午前 10:00～午前 12：00
場所	もんぜんぷら座４階　401 会議室	もんぜんぷら座８階　801 会議室
議事	・昨今の消費者行政について ・長野県消費生活条例（仮称）について ・長野市消費生活の安定及び向上に関する条例制定スケジュールについて	・消費者行政の近況について ・長野県消費者生活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見直しについて

2　消費者啓発

(1) 総合啓発

① 広報ながの掲載（特集）

掲　載　月	内　　容
6 月 15 日号	借金問題解決できますか・・？
8 月 15 日号	悪質商法にだまされない！　賢い消費者になろう
11 月 15 日号	多重債務に陥らないために　～上手にカードを利用しましょう～

② くらしの豆知識（ハンドブック）や啓発用パンフレット等を、講座参加者や消費生活センター利用者に配布

③ 情報リーフレットを各支所の窓口等に配置

・くらしまる得情報（長野県生活文化課 発行）　年６回　（５・７・９・11・１・３月）

・ながの金融広報だより（長野県金融広報委員会 発行）　年４回　（７・９・11・１月）

④ マス・メディアの活用

放　　送	放送月日	内　　容
ＦＭぜんこうじ	6 月 21 日 11 月 21 日	インターネットトラブルについて 高齢者が狙われる悪質商法について
ＳＢＣラジオ	8 月 25 日	高齢者が狙われる悪質商法について
有線放送	随時	訪問販売トラブル

新　　聞	掲載回数	内　　容
週刊長野	毎月１回	だまされないぞ！（センターに相談のあった事例を掲出）

⑤ 啓発用ビデオテープ、DVD の貸し出し

⑥ もんぜんぷら座 ２・４階の消費生活コーナーにパンフレットを設置

(2) 一般啓発

主婦、高齢者など各年齢層を対象に出前講座を実施し、悪徳商法等について啓発・周知を行うもの

月　日	主　　題	主　催　者	人数
4月16日	消費生活ｾﾝﾀｰに寄せられる相談事例	くらしの会連絡協議会	20人
4月24日	携帯電話を上手に使おう	くらしを考える会	30人
5月8日	悪徳商法にあわないために	野田地区お茶のみサロン	35人
6月6日	消費生活トラブルの講話	長野市男女共同参画連絡会議	25人
6月14日	高齢者をねらった悪質商法	長野市老人大学園	60人
11月19日	悪徳商法の被害にあわないために	桐原地区お茶のみサロン	60人
11月22日	高齢者が消費者被害にあわないために	若穂地区民生児童委員協議会	20人
2月18日	高齢者を狙った悪徳商法の対応	長野市民生児童委員協議会	800人
3月24日	お年寄りの騙されやすい悪徳商法	共和地区お茶のみサロン	60人

(3) 生活知識講座

家庭の生活設計の樹立、貯蓄と消費、金銭知識を身につけるための講座を実施するもの

テ　ー　マ	講　　師	月　日	会　　場	参加者
任意後見制度及び遺言について	公証人 畠　山　光太郎	6月28日	生涯学習センター	68人
高齢者向け消費者問題出前講座	全国消費生活相談員 草　間　恵　美	11月29日	〃	25人
相続及び遺言について	弁護士 吉　野　荘　英	2月29日	〃	129人

(4) 消費生活展

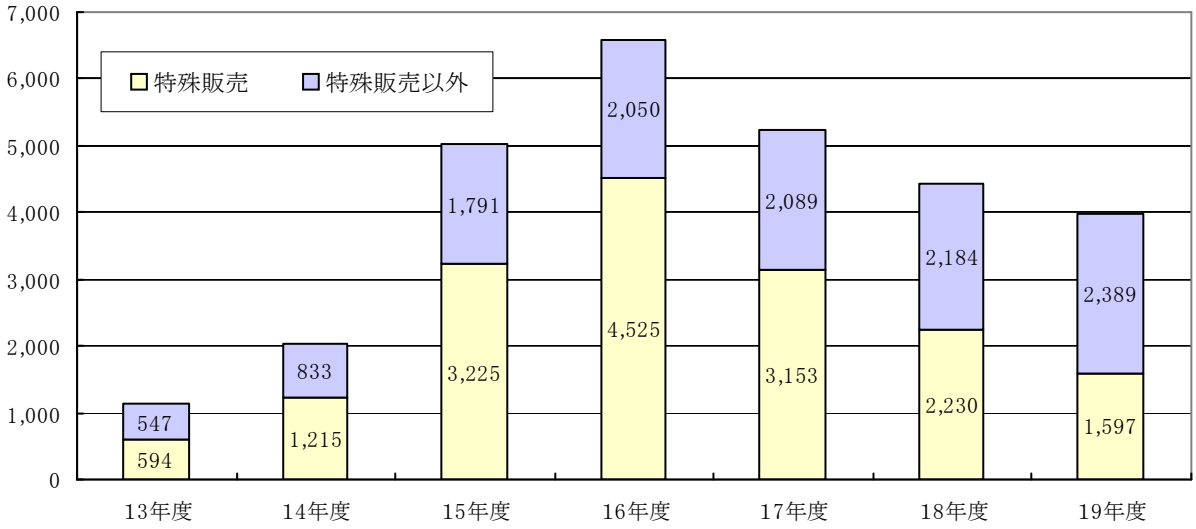
消費者問題、環境問題等消費生活関する意識の高揚を図るため、消費者団体等の活動発表、展示等を開催し、市民が参加できる効果的な啓発を目的に実施するもの

日　　時	9月9日（日）　午前10時～午後2時30分
場　　所	長野市清掃センター
テ　ー　マ	『未来に残したい　より良いくらしを』
入場者数	620人
催事内容	展示発表 ○リサイクル、エコ商品の展示・販売　○アクリルたわしの編み方体験コーナー ○農産物の販売　○環境を考えた作品の展示　○試食コーナー ○食についての展示、ゲーム、消費者相談受付　○パンフレットによる悪質商法紹介 ○安全機能・省エネの進化したガスコンロの実演　○牛乳まつり
組　　織	実行委員会　6団体 ○長野市くらしの会連絡協議会　○長野市くらしを考える会 ○長野市農村女性ネットワーク研究会　○長野友の会 ○生活協同組合コープながの（篠ノ井エリア会）　○長野市（消費生活センター） 協賛団体　3団体 ○関東農政局長野農政事務所　○長野県牛乳普及協会　○長野都市ガス㈱

3 消費生活相談

振り込め詐欺(※1)や多重債務問題をはじめ消費者がまきこまれる様々なトラブルについて、特定商取引法、製造物責任法（PL 法)、消費者契約法等を視野に入れ相談を実施するもの

項目　　年度	13 年度	14 年度	15 年度	16 年度	17 年度	18 年度	19 年度
特殊販売※2 (件)	595	1,215	3,225	4,525	3,153	2,230	1,597
特殊販売以外 (件)	547	833	1,791	2,050	2,089	2,184	2,389
合計 (件)	1,141	2,048	5,016	6,575	5,242	4,414	3,986
前年度比較 (%)	226.8	179.5	244.9	131.1	79.7	84.2	90.3



※1　振り込め詐欺 ‥ 架空請求詐欺・オレオレ詐欺・融資保証金詐欺・還付金等詐欺の総称
※2　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や通信販売、アポイントメント商法、マルチ商法などによる取引をいう。

通信販売相談件数の内訳

年度	通信販売(件)	全体に占める割合(%)	主な内訳	その他
16 年度	3,925	59.6	架空請求葉書 1,987	携帯電話･インターネット相談うち､特にアダルトサイトなど有料サイトへのアクセスに関する相談は増加
17 年度	2,551	48.7	架空請求葉書 1,518　封書 70	
18 年度	1,745	39.5	架空請求葉書 990　封書 56	
19 年度	1,110	27.8	架空請求葉書 388　封書 4	

○振り込め詐欺の相談は大きく減少した。これは全国的な傾向である。また、通信販売の未納分（を装った）請求の「はがき」は減少したが、同じ手口の「携帯電話版」が出てきている。
○平成 19 年度からは、債権回収会社になりすました不当請求が増大している。

(参考) 相談件数のうち月別来訪者数

年度	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計	前年度比較
17 年度	23	36	38	52	36	29	51	33	68	45	32	30	473	81.1%
18 年度	46	53	29	22	21	29	26	29	22	29	21	19	346	73.2%
19 年度	26	30	29	20	36	31	25	26	35	25	30	26	339	98.0%

4　多重債務者対策

複数の借入先から返済能力を超えて借金している債務状態からから抜け出す「手続き」の相談に応じ、弁護士・司法書士・裁判所の手助けを受け、①任意整理、②特定調停、③個人民事再生手続き、④自己破産のいずれかの方法で債務整理を行うもの。

(1) 多重債務相談受付件数の推移　（消費生活相談・市民相談の内数）

14 年度	15 年度	16 年度	17 年度	18 年度	19 年度
91	173	233	344	404	417

(2) 問題の解決及び生活再建支援

多重債務者に対する債務整理方法の提示に加え、金融庁の「多重債務問題改善プログラム」に沿った「長野市多重債務者包括支援プログラム」に基づき、平成 19 年 12 月から県と連携し、弁護士や司法書士など法律専門家への即日取次ぎを開始した。(平成 19 年度実績 27 件　弁護士対応 17 件　司法書士対応 10 件)

また、債務整理後のフォローアップについて、自立、生活再建の支援に向けた庁内の関係部局による多重債務者生活再建サポート連絡会議を開催している。

第１回　平成 19 年５月 30 日（水）　第２回　平成 19 年 10 月 26 日（金）

(3) 長野市多重債務者包括支援プログラムの概略

項　目	内　　容
申　　請	○消費生活センターの相談窓口を訪ねる。 ○電話の場合は「必ず解決できる」と話し、消費生活センターに来ることを強く勧める。 ○他課等の窓口で多重債務と判ったら、本人の了解を得た上で消費生活センターに来所させる。
受　　付	○丁寧に事情を聞く。→　○弁護士等へ相談者の前で依頼する。→　○相談カードを法律専門家等の元に持参させる。 費用のない方は、法テラス（※２）に法律扶助を申請
債務整理	↓　↑ 弁護士・司法書士（法律専門家）が消費生活センターから引継ぐ ○弁護士会：日替わり担当者　　○司法書士会：引受会員 ↓ ○債務整理後、結果を市消費生活センターに報告
生活再建サポート	↓ サポート連絡会議を適宜に開催 ○消費生活センターが中心になり情報交換を実施 ○必要に応じて母子、保険料、生活保護等関係課に相談、照会する。
そ　の　他	○支援体制について広報等で周知

(4) 相談の原因・男女比・年齢構成（相談者 27 人の内訳）

内　容	人数
生活費	9
事業の不振	5
その他	7
詳細不明	6

男性	女性
16	11

年齢	人数	年齢	人数
10 歳代	0	50 歳代	5
20 歳代	1	60 歳代	3
30 歳代	10	70 歳代	1
40 歳代	6	不明	1

5　市民相談（法律･税務･登記･公証･手続）

相談は、長野市在住弁護士会（法律）、関東信越税理士会長野支部（税務）、長野県司法書士会長野支部（登記）、長野公証人合同役場（公証）、長野県行政書士会長野支部（手続）に依頼し実施するもの。

種類	件　　名	内　　容
法律	土地家屋関係	賃貸借、境界紛争、売買、登記、その他
	経済関係	金銭貸借、損害賠償、売買契約、その他
	相続贈与関係	相続、贈与・遺言、その他
	戸籍関係	離婚、養子関係、親子関係、その他
	その他	日照権、刑法、交通事故、その他
税務	国並びに地方税の課税及び納税に関すること	所得税、相続税、贈与税、事業所税、市県民税、その他
登記	土地・家屋の登記及び相続に関するもの	土地、家屋、会社・組合登記、相続、贈与、訴訟手続、売買、その他
公証	遺言書、契約書、示談書などに関すること	相続・遺言書、金銭消費貸借、土地建物賃貸借、交通事故、離婚、その他
手続	官公署に提出する書類の作成に関すること	相続、国籍、成年後見、その他

市民相談応対件数の推移

種類	16 年度	17 年度	前年度比較(%)	18 年度	前年度比較(%)	19 年度	前年度比較(%)
法律	697	988	141.8	1,028	104.0	999	97.2
税務	147	175	119.0	157	89.7	133	84.7
登記	150	147	98.0	157	106.8	120	76.4
公証	89	82	92.1	62	75.6	61	98.4
手続	－	－	－	－	－	61	皆増
合計	1,083	1,392	128.5	1,404	100.9	1,374	97.9

6　消費者団体育成支援

消費者団体の事業活性化を奨励し、団体の自立等、支援の充実を図るもの。

〈市内の団体〉　長野市くらしを考える会・長野市くらしの会連絡協議会
豊野地区消費者の会・大岡消費者の会　　計 4 団体　（平成 20 年 3 月 31 日　現在）

7　全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）

国民生活センターと地方消費生活センターをネットワークで結び、消費生活に関する苦情相談情報の収集・提供を行う国内最大のデータベースで、国レベルの相談内容をリアルタイムで入手できるもの

目的

○各地の消費生活センターにおける消費生活相談業務の支援

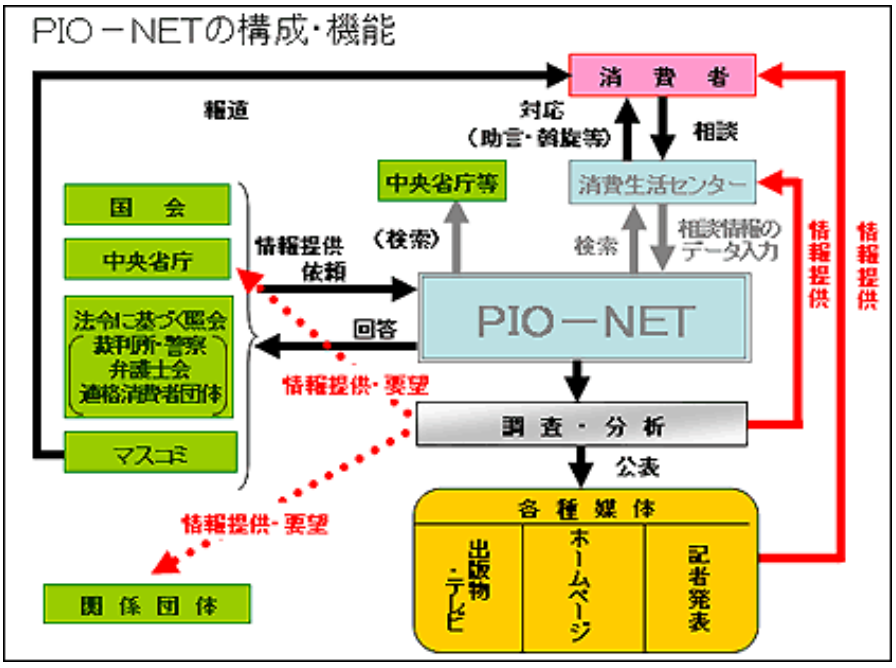
○法執行への活用など、行政機関による消費者被害の未然防止、拡大防止

○国・地方公共団体の消費者施策の企画・立案や、国民への情報提供への活用

現状

○運用開始は1984年。当初の年間登録数は５万件弱だったが、2005年度には130万件となっている。

○PIO-NETの入力をしている消費生活センターは、都道府県120か所、政令指定都市22か所、市区町村243箇所（平成19年３月公表）で、県下の市町村では長野市だけである。



国民への情報提供

①苦情相談の傾向について分析し、悪質商法等に関する警戒情報等を発信

②事故情報の積極的かつ機動的な情報提供