資料 1

消　費　者　行　政　の　近　況

1　消費者行政の総合調整

長野市消費生活協議会

日　時	平成 20 年９月２日(火)　午前 10:00～正午
場　所	もんぜんぷら座８階　801 会議室
議　題	消費者行政の近況について 「長野市消費生活の安定及び向上に関する条例」の見直しに係る経過について 消費者庁(仮称)創設と地方消費者行政の対応について

2　消費者啓発

(1) 総合啓発

① 広報ながの掲載（特集）

掲　載　号	内　　容
６月 15 日号	消費者と事業者とのトラブル増加！ ～特定継続的役務提供契約でお困りじゃないですか？～
８月 15 日号	悪質商法　被害に遭わない！
12 月１日号	多重債務でお悩みではありませんか？　借金問題は解決できます！
２月 15 日号	「ケータイトラブル」にご注意を！　－架空請求・子供携帯電話利用－

② くらしの豆知識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 情報資料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４回　（６・９・12・３月）

・多重債務者啓発リーフレット（長野県生活文化課 発行）（10 月）

④ マス・メディアの活用

広 報 媒 体	放送・掲載	内　　容
テレビ信州	11 月 18 日	振り込め詐欺の傾向と注意点
ＦＭぜんこうじ	11 月 17 日	携帯電話に係わるトラブルについて
	11 月 21 日	高齢者が狙われる悪質商法について
有線放送	10 月	警察官を名乗ったオレオレ詐欺にご注意ください
	３月	ケータイトラブルに注意しましょう
週刊ながの	毎月１回	だまされないぞ！（消費生活センター相談実例の紹介）
長野市民新聞	毎月１回	賢い消費生活ガイド
トイーゴビジョン（字幕放送）	11 月	巧妙化する悪質商法に若者とお年寄りが狙われています
	12 月	多重債務に陥っていませんか？
	１月	悪質な「利用したことのない請求」が横行しています
	２月	定額給付金の給付を装った「振り込め詐欺」にご注意ください
	３月	地上デジタル放送に関連した不当な金銭請求等にご注意ください

⑤ 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、周知・啓発を行う。

期　日	主　　題	主　催　者	人数
5月19日	社会的弱者を狙う悪徳商法	東徳間区自治会	40人
6月12日	高齢者を狙った悪質商法	長野市老人大学園	30人
7月18日	高齢者を狙う悪徳商法	長野市在宅介護支援センター	10人
7月28日	消費生活センターに寄せられる相談事例	長野市男女共同参画連絡会議	10人
10月17日	高齢者を対象とした振り込め詐欺	唐臼年長者会	40人
10月29日	高齢者と消費生活	中部公民館高齢者学級	40人
3月2日	卒業して社会に出る際に注意しなければならない消費生活に関する事柄	市立皐月高等学校	115人
3月18日	多分野にわたる悪質商法への対策	松代地区民生児童委員協議会	50人

(3) 生活知識講座

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

テ　ー　マ	講　　師	月　日	会　　場	参加者
法的に有効な遺言書及びそれに関連する事項	弁護士 吉　野　荘　英	5月30日	生涯学習センター	64人
住まいの安全と収納対策	パナソニック電工㈱ 吉　村　和　義	11月28日	生涯学習センター	33人
後見制度について	公証人 畠　山　光太郎	2月27日	生涯学習センター	50人

(4) 消費生活展

消費者問題、環境問題等消費生活に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している。(P.6参照)

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た相談を実施している。

項目　　年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度（4～2月）
特殊販売※2　(件)	4,525	3,153	2,230	1,597	1,079
特殊販売以外　(件)	2,050	2,089	2,184	2,389	1,599
合　　計　(件)	6,575	5,242	4,414	3,986	2,678
前年度比較(%)	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、マルチ商法などの取引

○平成20年中の県下の振り込め詐欺被害は総額で減少しているものの、悪質・巧妙化する手口により、融資保証金詐欺、還付金等詐欺がそれぞれ増加している。(P.5参照)

4　多重債務者対策

金融庁の発表によると、消費者金融などから５件以上の無担保無保証借り入れがある「多重債務者」は、平成 20 年３月末で 177 万７千人となり、前年同期に比べ 31.2%減少した。一方、借り入れ件数が４社以下の「債務者」は、3.6%減の 1,126 万人と、高止まりが続いている。

本市では、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、債務状態から抜け出す「手続き」の相談に応じ、弁護士・司法書士に債務整理の引継ぎを行うとともに、自立・生活再建の支援に向けた庁内の関係部局による「長野市多重債務者生活再建サポート連絡会議」を開催している。

(1) 消費相談受付件数の推移

16 年度	17 年度	18 年度	19 年度	20 年度（4～2 月）
233 件	344 件	404 件	417 件	318 件

(2) 相談受付件数の内訳

月	相談種別		長野市多重債務者包括支援プログラムに基づく弁護士・司法書士への引継ぎ件数		
	消費生活相談	市民相談			
4 月	22 件	16 件	4 件	内訳（弁・ 2、 司・ 2）	
5 月	30 件	8 件	4 件	（弁・ 1、 司・ 3）	
6 月	23 件	4 件	6 件	（弁・ 4、 司・ 2）	
7 月	23 件	8 件	7 件	（弁・ 3、 司・ 4）	
8 月	14 件	5 件	2 件	（弁・ 2、 司・ 0）	
9 月	22 件	10 件	2 件	（弁・ 2、 司・ 0）	
10 月	24 件	10 件	7 件	（弁・ 5、 司・ 2）	
11 月	12 件	9 件	1 件	（弁・ 1、 司・ 0）	
12 月	61 件	14 件	24 件	（弁・19、 司・ 5）	広報掲載(12/1 号)
1 月	43 件	6 件	16 件	（弁・ 8、 司・ 8）	
2 月	44 件	9 件	16 件	（弁・ 9、 司・ 7）	長野財務事務所相談件数
計	318 件	99 件	86 件	（弁・56、 司・33）	長野市民　46 件

※ 市民相談は、法律相談・登記相談のうち多重債務に関する相談の抜粋

(3) 年齢・原因・借入額別の引継ぎ件数　（相談者 89 人【男性 60 人・女性 29 人】の内訳）

年齢	件数
10 歳代	0
20 歳代	5
30 歳代	27
40 歳代	26
50 歳代	12
60 歳代	17
70 歳代	2

借り入れ理由	件数
生活費	32
会社・事業の不振、リストラ等	16
趣味・ギャンブル	11
本人や親族のケガ・入院等	6
連帯保証・名義貸し等	5
その他	12
不明	7

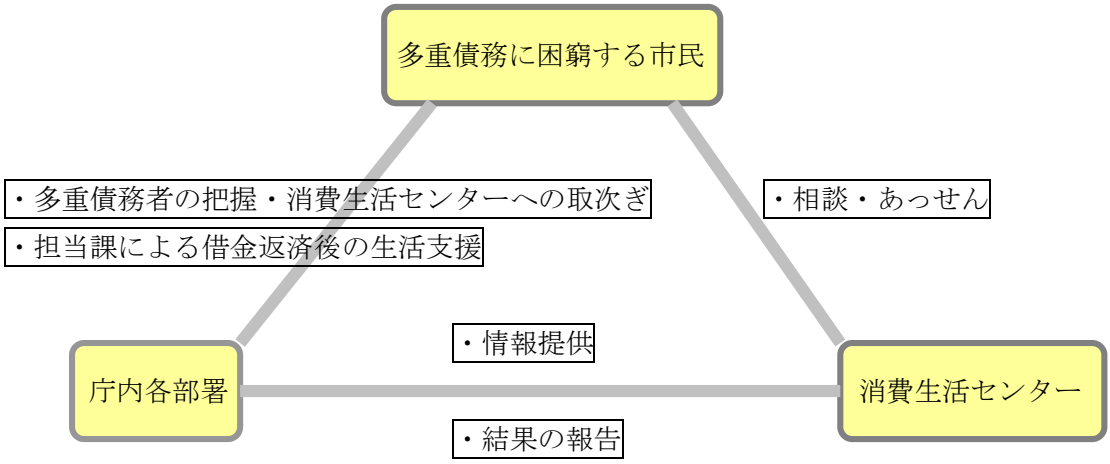
債務額	件数
100 万円未満	8
100～200 万円	15
200～300 万円	32
300～400 万円	18
400～500 万円	5
500 万円以上	10
不明	1

(4) 長野市多重債務者包括支援プログラムの概略

項　目	内　　容
把　　握	○庁内各部署は、相談業務などで市民と接する際、多重債務者を把握した場合は、本人の了解を得た上で消費生活センターへ相談することを促す。 ○庁内各部署は、聴き取った状況等を本人の承諾を得た上で消費生活センターへ連絡するほか、その方の生活状況など必要な情報を適宜連絡する。
相談・申請	○電話の場合は「借金問題は必ず解決できる」と話し、消費生活センターに来ることを強く勧める。 ○本人が消費生活センターの相談窓口を訪ねる。
受　　付	○相談員が丁寧に事情を聞き、相談者を安心させる。→　○借金の状況等を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。→　○本人が相談カードを持参して弁護士・司法書士を訪ねる。 ○手続き費用を工面できない方は、法テラス（※1）に法律扶助を申請する。
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：日替わり担当者　　☆司法書士会：引受会員 ↓ ○債務整理後、弁護士・司法書士は、債務整理結果を市消費生活センターに報告する。 ○市は、相談者に対し債務整理後の悩み・困っていることついてのアンケートを実施する。
生活再建サポート	↓ サポート連絡会議を適宜に開催 ○消費生活センターは、多重債務処理結果を担当部署に連絡するとともに、アンケートに寄せられた多重債務整理後の生活再建に心配のあるケースは、それぞれの担当課へフィードバックするなど包括的支援を行うよう努める。 ○消費生活センターが中心になり、情報交換を実施する。 ○必要に応じて関係部局に照会し、支援を協議する。
そ　の　他	○支援体制について広報等で周知する。

※1　法テラス ‥ 「日本司法支援センター」の略で、国民向けの法的支援を行う機関

(5) 長野市多重債務者生活再建サポート連絡体制図



5　振り込め詐欺

相談件数内訳（( )は市役所職員を装ったもの）

月	架空請求		オレオレ（未遂相談含）	還付金	融資保証（借り入れ後のトラブル等を除く）
	民事訴訟通知	有料サイト・携帯利用料未納通知			
4月	18	21	1		1
5月	12	13	3	(2)　2	1
6月	12	18	4		1
7月	22	22	1	(1)　3	1
8月	12	29			2
9月	13	21	1		5
10月	7	28	1	1	
11月	6	54	1		
12月	4	28	3		
1月	10	25	(2)　2		
2月	5	25	(1)　1		
計	121	284	(3)　18	(3)　6	11

認知状況（長野中央警察署・長野南警察署 提供　平成20年集計）

区　　分	長野中央警察署	長野南警察署	合計
件数・被害額	63件・69,574千円	16件・22,338千円	79件・91,912千円

6　市民相談

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）に依頼し実施している。

金銭貸借・相続・離婚に関する相談が多いが、全体的に減少傾向にある。

種類	件　　名	内　　容	相談件数（4～2月）
法律	土地家屋関係	賃貸借、境界紛争、売買、登記 他	836件
	経済関係	金銭貸借、損害賠償、売買契約 他	
	相続贈与関係	相続、贈与・遺言 他	
	戸籍関係	離婚、養子関係、親子関係 他	
	その他	日照権、刑法、交通事故 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 他	108件
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 他	100件
公証	遺言書、契約書、示談書等に関すること	相続・遺言書、金銭消費貸借、土地建物賃貸借、交通事故、離婚 他	39件
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 他	61件

7　消費者団体との連携・協働

(1) 第 10 回 消費生活展

日　　時	平成 20 年９月７日（日）　10 時～14 時 30 分
場　　所	長野市清掃センター
テ ー マ	『もう一度見直そう　私達のくらし』
入場者数	587 人
催事内容	**展示発表** ○消費生活相談 ‥ 啓発パネル展示、リーフレットの配布、消費生活コーナーの設置 ○環境関連 ‥ 重曹とクエン酸でシンプル清掃、環境にやさしいガス器具の展示、アクリルたわしの編み方体験、温暖化対策のパネル展示 ○食品部門 ‥ 農産物の販売、牛乳・乳製品・ジュースの試飲、自然食品の PR・販売、「食の安全・安心」「日本型食生活」に関するパネル展示
組　　織	**実行委員会**　６団体 ○長野市くらしを考える会　○くらしの会 Komaki ○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㈱

参考　市内の団体・活動状況

団　体　名	会長等・連絡先	会員数	主な自主活動
長野市くらしを考える会	会長 井　堀　由　み	約 60 人	○廃油石鹸づくり ○ノーレジ袋デー取組 ○ダンボール生ごみ堆肥化
くらしの会 Komaki	会長 西　澤　芳　子	約 60 人	○マイバックづくり ○リサイクルバザール開催 ○ＥＭ菌発酵液づくり
豊野地区消費者の会	会長 神　田　まさよ	約 20 人	○環境にやさしいシャンプーと粉石鹸の販売 ○不要な傘を利用したマイバック作り ○リサイクルバザーの開催 ○ボランティア団体との交流
大岡地区消費者の会	会長 市　川　かつゑ	約 20 人	○ぼかし・廃油石鹸づくり
鬼無里くらしの会	代表 宮　澤　久　子	約 25 人	○廃油石鹸・へちま水・布ぞうり、アクリル束子の作成・販売