Ⅰ　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

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。

日　時	平成 21 年７月 16 日(金)　午後１:30～３:00
場　所	長野市役所　第２委員会室
議　題	消費者行政の概況について 平成 21 年度長野市消費者行政の事業計画について 地方消費者行政活性化基金を活用した事業計画について　ほか

2　消費者への周知・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	架空請求・不当請求にご注意ください
10 月 15 日	高齢者を狙う悪質商法にご用心！
２月 15 日	悪質商法にだまされないで　～疑問や不安を感じたら…まず相談～

② メディアの活用

広 報 媒 体	放送・掲載	内　　容	
ＳＢＣ（ラジオ）	12/14～1/29	ラジオスポット放送（消費生活センターの CM・90 本）	
	12 月 25 日	長野市消費生活センターの業務について	
ＦＭぜんこうじ	11 月 17 日	高齢者が狙われる悪質商法について	
有線共設協会	６月 13 日	長期使用安全点検・表示制度について	
	10 月 31 日	高齢者が狙われる悪質商法にご注意ください	
週刊長野	毎月１回	だまされないぞ！	（資料１のとおり）
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（文字放送）	毎月更新	クーリング・オフ制度をご存知ですか？（４月）	
		消費生活の安全・安心を考える「消費者月間」です（５月）	
		未成年者の消費者トラブルに注意しましょう（６月）	
		悪質な点検商法のトラブルに注意しましょう（７月）	
		市民相談をご利用ください（８月）	
		多重債務問題は必ず解決できます（９月）	
		新型ｲﾝﾌﾙｴﾝｻﾞに便乗した悪質商法にご注意ください（10 月）	
		資格商法の二次被害にご注意ください（11 月）	
		悪質な取立てを迫るヤミ金に注意しましょう（12 月）	
		古い消火器の破裂事故が相次いでいます（１月）	
		海外宝くじの誘いには絶対に乗らないで（２月）	

(2) 出前講座

団体、グループ、学校を対象に出前講座を実施し、悪徳商法や振り込め詐欺等について啓発を行う。

（平成 21 年度の実績は資料２のとおり）

（長野市連合婦人会での出前講座）

(3) 生活知識講座

家庭の生活設計の樹立、金銭知識等を身につけるための講座を開催する。　（単位：人）

期　日	テ　ー　マ	講　　師	会　場	参加者数
11 月 20 日	楽しく食べて健康に	キューピー㈱研究所 農学博士　犬　飼　進	生涯学習センター	73
１月 22 日	相続と遺言	長野公証人合同役場 公 証 人　畠　山　光太郎	生涯学習センター	90

(4) 消費者生活展

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、消費者団体との共催で展示等を開催し、市民に対する啓発を目的に実施する。（長野市くらしを考える会・くらしの会 Komaki・豊野地区消費者の会）

期　間	テ　ー　マ	会　　場	啓発内容
５月 16～19 日	消費者新時代 消費者が主役	もんぜんぷら座 市民ギャラリー	・振り込め詐欺被害防止の啓発爪楊枝入れの作り方講習、来場者配布 ・傘布を利用したマイバックの展示、作り方講習 ・消費者啓発標語の展示 ・悪質商法紙芝居の上演 ・振り込め詐欺手口等のＤＶＤ放映など

３　消費生活相談

悪質商法や振り込め詐欺など、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する。　（単位：件・%）

項目　年度	16 年度	17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度(4～1 月)
特殊販売 ※1	4,525	3,153	2,230	1,597	1,176	862
特殊販売以外	2,050	2,089	2,184	2,389	1,729	1,640
合　計	6,575	5,242	4,414	3,986	2,905	2,502
前年度比較	131.1	79.7	84.2	90.3	72.9	前年同期 63 件増

※1　特殊販売 ‥ 訪問販売や通信販売、電話勧誘販売、アポイントメント商法、マルチ商法など、店舗に出向くことなく商品等を購入できる取引をいう。

（平成 21 年度 4～1 月の詳細は資料３・４のとおり）

４　振り込め詐欺

平成 21 年度（4～1 月）中の振り込め詐欺に関する相談は 351 件で、内訳は、オレオレ詐欺２件、残りは架空請求詐欺に関する相談だった。還付金詐欺・融資保証金詐欺に関する相談はなかった。

また、長野中央警察署及び長野南署管内で発生した平成 21 年中の振り込め詐欺件数、被害額も大幅に減少した。金融機関やコンビニエンスストア等のＡＴＭに振り込みに来た人に声をかけた結果、被害を抑止した事例は県内で 23 件あり、還付金詐欺の被害は 1 件も報告されなかった。

なお、長野県警察は、２月を振り込め詐欺総合対策強化月間と定め注意を呼び掛けている。

(1) 相談件数　（( )は市役所職員を装ったもの）　（単位：件）

項目 / 年度	オレオレ詐欺	架空請求詐欺		還付金詐欺	融資保証金詐欺	合計
		民事訴訟等通知	有料サイト・携帯利用料未納通知			
20 年度	(2) 18	130	312	(3) 6	12	(5) 478
21 年度(4～1 月)	(2) 4	101	246	0	0	(2) 351

オレオレ詐欺の内訳 … 息子、市役所及び市国民年金課、警察署（いずれも未遂）

(2) 平成 21 年(1～12 月)中の被害認知状況（長野中央警察署 資料提供）　（単位：件・千円）

区分		オレオレ詐欺	架空請求詐欺	融資保証金詐欺	還付金詐欺	合計	前年比較
長野中央警察署	件数	8	8	4	0	20	△ 41
	被害額	16,180	9,670	1,161	0	27,011	△ 36,801
長野南警察署	件数	0	5	3	0	8	△ 8
	被害額	0	8,309	2,330	0	10,639	△ 11,700
計	件数	8	13	7	0	28	△ 49
	被害額	16,180	17,979	3,491	0	37,650	△ 48,501
長野県全体	件数	30	44	45	0	119	△ 256
	被害額	57,782	35,950	25,336	0	119,068	△ 314,165

5　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多重債務者からの相談に応じ、弁護士・司法書士の手助けにより債務を整理する。

(1) 相談受付件数、債務整理の法律専門家への引継ぎ者数の推移

（単位：件・人）

項目　　年度	16 年度	17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度（4～1 月）
相談件数 ※2	233	344	404	417	481	321
引継ぎ者数	－	－	－	19	100	60

※2　消費生活相談および市民相談からの抜粋

(2) 問題の解決及び生活再建支援

「長野市多重債務者包括支援プログラム」に基づき、弁護士や司法書士への引継ぎを開始するとともに、債務整理後のフォローアップのため、生活の再建の支援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」を開催する。

(3) 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	○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。また、電話の場合も「借金問題は必ず解決できる」と伝え、消費生活センターに来ることを強く勧める。 ○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	○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法律専門家を訪ねる。
	○手続き費用を工面できない方は、法テラス（日本司法支援センター）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、法律専門家は、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ごとのアンケートを実施する。
生活再建サポート	↓ 長野市多重債務者生活再建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。

(4) 年齢・原因・借入額別の引継ぎ件数 （引継ぎ相談者 60 人【男性 34 人・女性 26 人】の内訳）

年 齢	人数
10 歳代	0
20 歳代	6
30 歳代	19
40 歳代	8
50 歳代	12
60 歳代	14
70 歳代	1
計	60

借 り 入 れ 理 由	人数
生活費	30
会社・事業の不振、リストラ等	6
趣味・ギャンブル	6
本人や親族のケガ・入院等	1
連帯保証・名義貸し等	3
その他	10
不明	4
計	60

債 務 額	人数
100 万円未満	11
100～200 万円	18
200～300 万円	16
300～400 万円	4
400～500 万円	1
500 万円以上	9
不明	1
計	60

(5) 相談者アンケート

債務整理の済んだ相談者へのアンケートを通じ、借金苦から抜け出せた安堵感、平穏な生活を取り戻せたことへの喜びなどが報告されている。

また、生活再建や自立に対する不安、心配ごとについては、関係する担当課と支援についての連携を図っている。

(6) 今後の課題

① 相談窓口の連携強化

② 雇用と住居を失った者に対する総合支援策（資料５のとおり）

③ 借りられなくなった人に対する貸付制度の周知

・公的セーフティネット（盛岡市の取り組み事例）

④ 多重債務者発生予防のための金融経済教育の充実

⑤ ヤミ金撲滅に対する取り組み

⑥ 自殺問題との連携

６ 消費者団体との連携

(1) 消費者団体懇話会

合併を踏まえ、消費者団体の連携や相互の情報共有を図るため、消費者団体との交換会を開催し、団体活動の支援を図る。

日 時	平成 22 年１月 15 日(金) 午前 10:00～正午
場 所	長野市もんぜんぷら座 ８０２会議室
議 題	消費者行政の近況について 消費者団体の活動状況について ほか

(2) 消費者団体の名称・会員数

（単位：人）

団 体 名	会員数	団 体 名	会員数
長野市くらしを考える会	約 60	鬼無里くらしの会	約 25
くらしの会 Komaki	約 40	信州新町消費者グループの会	約 35
豊野地区消費者の会	約 20	中条消費者の会	約 20
大岡地区消費者の会	約 20		

7　地方消費者行政活性化事業

消費生活業務の複雑化・高度化が進む中、消費者行政一元化の取組みに伴い、更なる相談の増加が見込まれ、こうした環境変化に対応し国民の安全を確保していくため、相談窓口の強化に早急に取り組む必要がある。

そこで、平成21～23年度の３か年を地方消費者行政強化のための「集中育成・強化期間」と位置づけ、県に造成した基金を活用して、消費生活センターの設置や拡充、相談員・職員のレベルアップや、出前講座をはじめとする消費者教育・啓発の強化など地域独自の事業を実施することで消費者意識の高揚、被害の防止を図る。

(1) 消費生活相談員等レベルアップ

・消費生活相談員、事務担当者の研修会参加

(2) 消費生活センター機能強化

・消費生活センター周知用懸垂幕の作成（２種類）

「商品の購入やサービス提供に関する契約のトラブルのご相談は！
長野市消費生活センター　もんぜんぷら座4階 TEL224-5777」

「借金問題は必ず解決できます。一人で悩まず、まず相談を！
長野市消費生活センター　もんぜんぷら座4階 TEL224-5777」

・消費生活センター周知ラジオＣＭ放送
信越放送　12/14～1/29　朝夕を中心に
15秒ＣＭを90本放送

(3) 消費者教育・啓発活性化

・高齢者向け啓発冊子の発行「いろはで防ごう 身近な悪質商法」　7,000部
・小学校向け啓発冊子の購入「ぼくもしょうひしゃ、わたしも消費者」　130部
・出前講座、市民貸し出し用啓発ソフト（VHS・DVD）の購入　４種類
・消費者啓発パネルの作成　　ポスター大（728㎜×1,030㎜）　12種類
・啓発用機材の購入　　パソコン・プロジェクター・スクリーン･ＤＶＤプレーヤー　他

8　まちづくりアンケート実施結果

平成21年11月に市政に対するアンケートを、20歳以上の市民5,000名に実施し、消費生活センターでは、消費者トラブル遭遇の有無・問題解決の可否、出前講座の受講希望内容について、意見を募った。（結果については資料６のとおり）