資料　1

消　費　者　行　政　の　近　況

1　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 日	内　　容
６月 15 日	長野市消費生活センターへ ご相談ください！ （消費生活相談、多重債務相談、市民相談の紹介）

② メディアの活用

広 報 媒 体	放送・掲載	内　　容
ＦＭぜんこうじ	６月９日	長野市消費生活センターの講座について
有線共設協会 「こちら長野市消費生活センターです」	４月 10 日	長野市消費生活センターの業務について
川中島町有線放送 「防ごう身近な悪質商法」	４月５日	利殖商法について
	５月７日	振り込め詐欺について
	６月７日	クーリング・オフについて
	７月 14 日	消費生活センターの仕事について
週刊長野 「だまされないぞ！」	毎月１回	毎月の相談事例をもとに消費者のトラブルや悪質商法の手口などをＱ＆Ａで紹介（５件程度）
長野市民新聞 「賢い消費生活ガイド」	４月 15 日	送られてくるカニを断りたい　～クーリング・オフで可能～
	５月 20 日	新聞に俳句掲載 高額な請求　～契約解除のはがき送付を～
	６月 17 日	大きく変わる貸金業法　～年収３分の１に総量規制～
	７月 15 日	メール交換のポイント代が払えない
トイーゴビジョン （文字放送）	４月	振り込め詐欺にご注意ください
	５月	５月は消費者の安全・安心を考える「消費者月間」です
	６月	未公開株の儲け話は要注意
	７月	消費生活センターの出前講座をご利用ください
	８月	地上デジタル放送の詐欺にご注意ください

③ 街頭ＰＲ（消費者月間キャンペーン）

期　日　　５月 18 日（火）
場　所　　長野駅善光寺口前
主　催　　県長野消費生活センター
　　北信地区消費者の会連絡会
参加者　　県消費生活室・消費生活センター
　　県警察、長野市消費生活センター
　　長野市くらしを考える会
　　くらしの会 Komaki
内　容　　啓発チラシの配布

④ 懸垂幕の掲出（消費者月間キャンペーン）

期　間　　５月 10～28 日

場　所　　もんぜんぷら座

⑤ 啓発パネルの展示（市役所来庁者、職員に対し啓発を行う。）

期　間　　８月９～12 日

場　所　　市役所２階連絡通路

(2) 出前講座

団体･グループ･学校等を対象に悪徳商法や振り込め詐欺等について啓発を行う。　　（単位：人）

期　日	テ　ー　マ	主　　催　　者	参加者数
４月 26 日	最近の消費生活相談について	長野市くらしを考える会	25
６月９日	振り込め詐欺被害について	上田染谷丘高校同窓会長野支部	28
６月 17 日	障害者やその家族が陥りやすいトラブルと対策	長野市障害福祉ネットくらしの部会	25
６月 24 日	カード等の被害に遭わないために	ライフサポートりんどう	16
７月 10 日	悪質商法の手口と対応	西堀お茶のみサロン	15
７月 23 日	悪質商法の手口と対処方法等について	浅川地区防犯協会	20
７月 24 日	高齢者の消費生活被害の回避について	長野県社会福祉士会北信支部	20
８月以降の派遣依頼件数　９件			

(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。

開催日：10 月 29 日（金）13：30～　　場所：長野市生涯学習センター

講師：公証人　畠山光太郎　　演題：「遺言書の作り方」

(4) 消費者生活展

５月の消費者月間に合わせ、消費者問題、環境問題など消費生活に関する意識の高揚を図るため、市内消費者団体との共催で消費生活展を開催し、市民に対する啓発を行う。

共催団体　・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 24～28 日	守ろうよ みんなを ～なくそう高齢者の消費者被害～	もんぜんぷら座 ２階 ミニギャラリー	・振り込め詐欺被害防止啓発つま楊枝入れの作り方講習と来場者配布、傘布を再利用したマイバックの展示と作り方講習 ・振り込め詐欺手口等のビデオ放映、啓発パネルの展示、パンフレット等の配布 ・省エネ家電の紹介　など

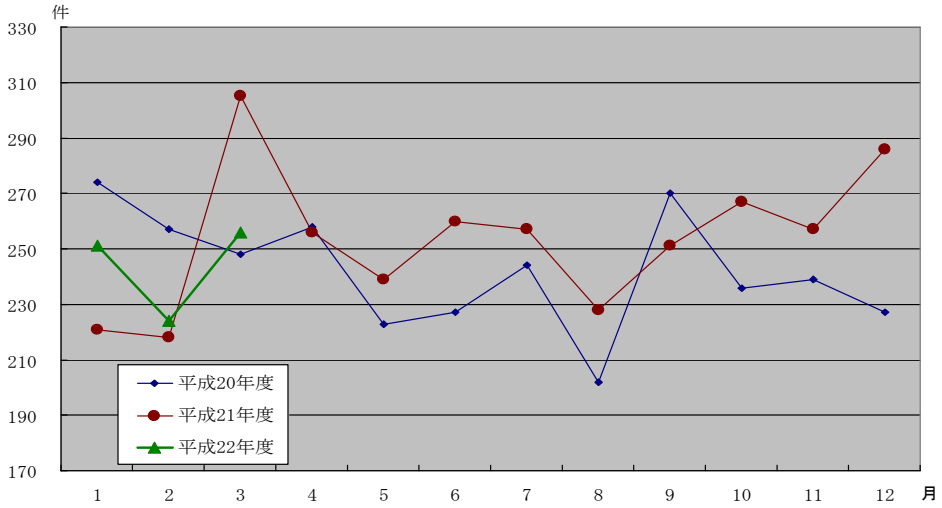
2　消費生活相談

平成 21 年 12 月、悪質商法などの消費者被害を防ぐため、「特定商取引法」と「割賦販売法」が改正された。特定商取引法では、訪問販売や電話勧誘販売、通信販売のすべての商品と役務を規制の対象とし、クーリング・オフに関しても訪問販売、電話勧誘販売は一部の例外を除き、クーリング・オフができるようになった。

また、割賦販売法は、クレジット会社に対して、信用情報機関を利用した消費者の支払い能力の調査を義務づけ、消費者の支払い能力を超えるクレジット契約の締結を禁止するなどの措置が講じられた。これらを踏まえ、トラブルから消費者を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、特定商取引法のほか製造物責任法（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。

（単位：件）

年度＼月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合計	6 月末
平成 20 年度	274	257	248	258	223	227	244	202	270	236	239	227	2, 905	779
平成 21 年度	221	218	305	256	239	260	257	228	251	267	257	286	3, 045	749
平成 22 年度	251	224	256										731	731



（参考）長野市民の県・市の消費生活センターへの相談件数

	長野市消費生活センター受付	県長野消費生活センター受付	合計
平成 19 年度	3, 986	3, 177	7, 163
平成 20 年度	2, 905	3, 089	5, 994
平成 21 年度	3, 045	2, 850	5, 895

3　振り込め詐欺の被害防止

平成 22 年度（4～6 月）中の振り込め詐欺に関する相談 25 件は、ケータイや葉書による架空請求詐欺に関するもので、オレオレ詐欺・還付金詐欺・融資保証金詐欺に関する相談はない。

なお、長野中央警察署及び長野南署管内での平成 22 年中（１～6 月末）の振り込め詐欺件数及び被害額は、前年同期と比較して大幅に減少している。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も多数あるが、引き続き、警察署との連携を図り、広報や出前講座を通じて被害防止を啓発していく。

（参考）市内の振り込め詐欺被害

【事例１】　３月 25 日夜、50 代の女性宅に息子と名乗る男から「携帯電話を壊して番号が変わった」などと電話があり、翌日伝えられた番号にかけ直すと、男に「信販会社から 200 万円を借りたが苦情がきた」などと言われ、求めに応じて指定口座に 200 万円を振り込んだ。その後、息子に確認し詐欺と分かった。

【事例２】　５月 14 日、90 代女性宅に警察官や金融庁職員を名乗る男から「銀行からお金が偽造カードで引き出されているので金融庁へ連絡する」「担当者を行かせるのでカードを渡して」などと電話があり、女性は相手に暗証番号を伝え、午後２時ごろ訪れた男にカードを渡した。17 日にかけ女性の口座から 670 万円の現金が引き出され、銀行が女性に連絡した。

４　多重債務者対策

多重債務問題の解決を図ることを目的に平成 18 年 12 月に改正貸金業法が成立し、段階的に施行されてきた。本年６月 18 日より本法の完全施行による、過剰な貸付を抑制するための「総量規制」の導入に伴い、潜在的な多重債務者が新たな借り入れをできないといった状況が多数発生することが予想されるため、今後の動向に十分注意しながら相談に応じている。

(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）

相談区分／月別	相談件数			弁護士・司法書士への引き継ぎ件数
	消費生活相談	市民相談	計	
４月	19	8	27	5
５月	20	3	23	3
６月	26	14	40	7
計	65	25	90	15
H20 年 4～6 月	75	28	103	14
H21 年 4～6 月	64	30	94	11

（参考）平成 21 年度中の長野市民の法律専門家への引き継ぎ件数　（単位：件）

長野市消費生活センター受付	県長野消費生活センター及び関東財務局長野財務事務所受付	合計
69	101	170

(2) これからの課題

①　相談窓口の連携

・長野市多重債務者包括支援プログラムに基づく相談窓口の連携強化

・丁寧に事情を聞いて適切なアドバイスを行う相談窓口の充実のための職員対応力の向上

②　生活再建のためのセーフティネットの充実（借りられなくなった人に対する生活資金の貸付）

・生活福祉資金（総合支援資金・緊急小口資金等）貸付制度活用の周知、市社会福祉協議会への相談の紹介

・多重債務者向けセーフティネットの創設に対する要請

③　多重債務者発生予防のための教育の強化

・若年層の金銭感覚知識の普及のため、出前講座を中心とした啓発が必要

④　ヤミ金からの借り入れ防止

・正規業者から借りられない人に対する、携帯電話・インターネットを使用した悪質な勧誘に対する周知の徹底

⑤　自殺問題のための連携

・長野市自殺予防対策推進ネットワーク（事務局：長野市保健所）を通じた多重債務者への悩みごと相談の呼びかけ

（参考）貸金業法の施行時期

H18.12.20 公布	
H19.１.20 第１段階	・ヤミ金に対する罰則の強化
H19.12.17 第２段階	・法律の名称変更 ・行為規制の強化 ・監督の強化、新貸金業協会の設立
H20.６.18 第３段階	・財産的基礎要件の引き上げ ・貸金業務取扱主任者資格試験制度の創設 ・指定信用情報機関制度の導入
H22.６.18 第４段階	・総量規制の導入 ～借り入れ総額が、年収の３分の１に制限、専業主婦（夫）の借り入れには、配偶者の同意が前提～ ・みなし弁済※制度の廃止及び上限金利の引下げ ～出資法の上限金利 29.2%から、利息制限法の上限金利と同じ 20%に～ ※利息制限法の上限金利を超える金利を合法とする例外規定のこと。 ・貸金業者に借りての返済能力の厳格な調査を義務付け ～貸金業者１社からの貸付残高が 50 万円を超える場合、または複数の貸金業者からの総貸付残高が 100 万円を超える場合は年収等を明らかにする書面が必要に～

５　消費者行政活性化事業

地方消費者行政強化のための「集中育成・強化期間」に地方公共団体が取り組む消費生活相談窓口強化等の事業に対し、活性化基金を活用して事業を実施している。

なお、消費者庁は、７月 21 日に地方消費者行政活性化基金の取り崩し期限を１年間延長し、平成 25 年３月までとすることとし、事業の対象範囲についても枠を拡大する考えだ。

(1) 平成 22 年度の取組み状況

①　消費生活センター機能強化事業（消費生活センター利用促進の広報）　　予算額　945 千円

・新聞広告掲載による消費生活センターの業務案内・各種相談利用の周知

②　消費生活相談員等レベルアップ事業（国民生活センター等の実施する研修会への参加）

予算額　629 千円

・６/７～７/２　消費生活専門相談員実務講座（東京都）

③　消費者教育・啓発活性化事業（消費者被害防止のための啓発等）　　予算額 2,275 千円

・若者向け消費者啓発冊子の購入「消費者トラブル 対策 ワークブック」　　4,600 部

・啓発用ＤＶＤの購入　「気にかけて 声かけて トラブル撃退！　悪質商法捕物帳」　１枚

「断るチカラの磨き方　～心の隙を狙う悪質商法～」　１枚

・消費生活講演会の開催（別途）

(2) 「活性化基金」の見直しについて

①　実施期限の延長

②　相談員の報酬引上げへの活用

③　使途の拡大　～事務用機器・機材の「賃料」、「リース料」も活用可能に～