資料 1

Ⅰ 消費者行政の近況

1 消費生活相談

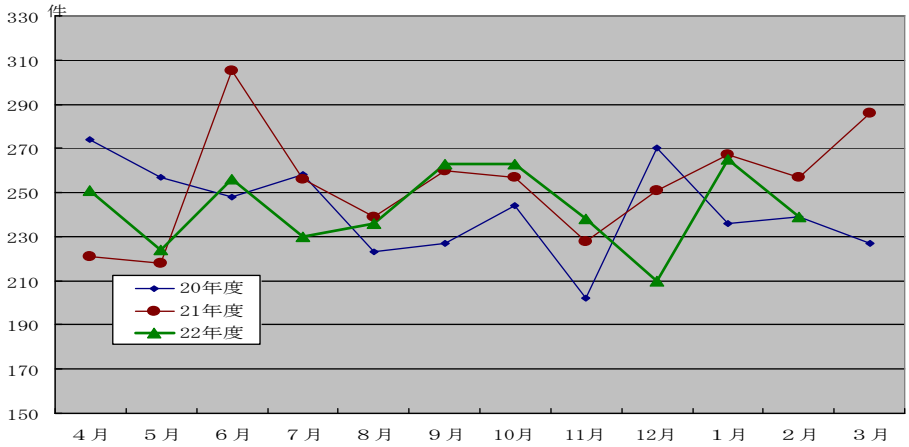
平成 21 年 12 月改正の「特定商取引法」・「割賦販売法」、平成 23 年 1 月改正の「商品先物取引法」などを視野に消費者からの相談を受け付け、助言、あっせんを行っている。

(1) 相談件数

（単位：件）

年度＼月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	合 計
平成 20 年度	274	257	248	258	223	227	244	202	270	236	239	227	2,905
平成 21 年度	221	218	305	256	239	260	257	228	251	267	257	286	3,045
平成 22 年度	251	224	256	230	236	263	263	238	210	265	239		2,675

２月末の前年度比較　△84 件



(2) 相談の傾向

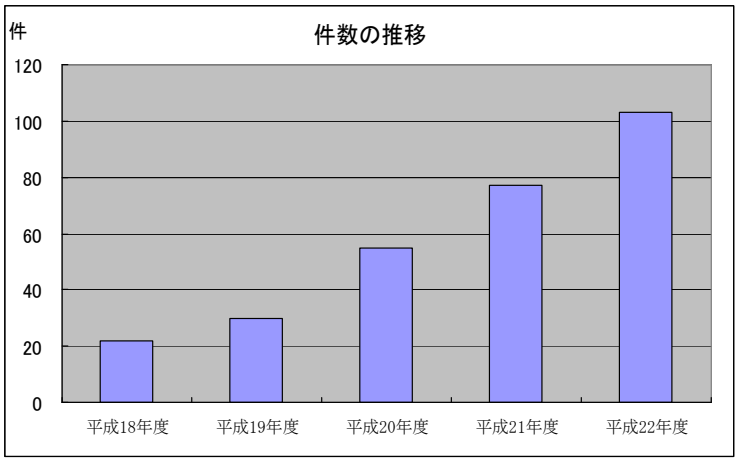
多いもの　…　インターネット・携帯電話、多重債務（過払い金返還請求など）

増加しているもの　…　インターネット、未公開株・水利権の譲渡担保権等

(3) あっせん件数

消費者と事業者との交渉が円滑に行われるよう消費生活センターが介在することをいい、手続きにこだわらず、助言・援助・調整等を行うこと。

あっせんの内容には全面解約、一部解約、返金、見舞金、契約どおり履行などがある。



あっせん結果

	21 年度	22 年度２月末
取次件数	77	103
うち解決	74	93
うち不調	3	10

不調理由　事業者条件提示への不満
商品保証期間の超過
交渉打ち切りの依頼
事業者の譲歩不可

２　多重債務者対策

平成 18 年 12 月に改正貸金業法が成立、段階的な施行を経て平成 22 年６月に完全施行された。

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相談が予想されたが目だった増加はなかった。

その一方、貸金業 ㈱武富士の会社更生手続きに伴い、債権届出期間満了（平成 23 年２月 28 日）の周知による過払い請求の問い合わせ（2 月末現在 23 件）が増加した。

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	
平成 20 年度	350	131	481	100
平成 21 年度	272	115	387	69
平成 22 年度２月末	269	95	364	27
うち債務整理希望相談	118	40	158	

３　消費者啓発・消費者教育支援　（平成 22 年８月以降）

(1) 総合啓発

① 広報ながの（特集）

掲載日	内容
10 月１日	趣味につけ込む悪質商法（俳句や短歌の新聞掲載の勧誘）にご注意ください！
２月１日	ご注意！　携帯電話のこんなトラブル （無料のはずのオンラインゲーム・有料メールの交換サイト・ワンクリック請求）

② メディアの活用

広報媒体	放送・掲載	内容
ＳＢＣラジオ	2/17～2/28・3/14～25	20 秒ＣＭ　消費者トラブル・多重債務相談
	３月 24 日	あなたの身近な相談窓口 長野市消費生活センターです(予)
ＦＭぜんこうじ	10 月６日	この秋に開催する生活知識講座・消費生活講演会について
	10 月 12 日	消費生活センターの講演会について
	11 月 18 日	高齢者が狙われる利殖商法について
	２月 16 日	商品デリバティブ取引が新しくなります
有線共設協会「こちら長野市消費生活センターです」	８月 14 日	出会い系サイトにご注意
	11 月 13 日	金融商品のトラブルにご注意
	２月 12 日	商品デリバティブ取引が新しくなります
川中島町有線放送「防ごう身近な悪質商法」	８月６日	クレジットカードの使い方に注意
	９月６日	クレジットカードの悪質商法
	10 月７日	この秋に開催する生活知識講座・消費生活講演会について
	11 月９日	趣味につけ込む悪質商法
	12 月７日	振り込め詐欺に要注意
	１月 19 日	投資に関するトラブルに注意

	２月９日	携帯電話のトラブルに注意
	３月４日	消費者庁を名乗る悪質商法
週刊長野 「だまされないぞ！」 （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 （1回４件程度掲載）	８月 28 日	出会い系サイトの高額利用 ほか３件
	９月 25 日	水道検査の訪問業者 ほか４件
	10 月 30 日	判断力不十分の契約 ほか３件
	11 月 27 日	送られてきた健康食品 ほか３件
	12 月 25 日	融資条件が携帯契約 ほか３件
	１月 29 日	高齢者への高額品勧誘 ほか３件
	２月 26 日	家に上がりこむ業者 ほか３件
長野市民新聞 「賢い消費生活ガイド」	８月 12 日	クレジットカードの現金化
	９月９日	地デジ化に便乗した悪質商法に注意
	10 月７日	しつこい投資マンションの電話勧誘
	11 月４日	換金性の乏しい外国通貨の取引に注意
	12 月２日	孫を装う振り込め詐欺にご注意
	１月６日	介護ベッドでの事故の心配は
	２月３日	コタツの事故に注意
	３月３日	競馬レース情報サイトを退会したい
	３月 31 日	入札に費用がかさむペニーオークション（予）
トイーゴビジョン （文字放送）	８月	地上デジタル放送の詐欺にご注意ください
	９月	多重債務問題は必ず解決できます
	10 月	振り込め詐欺にご注意ください
	11 月	趣味につけ込む悪質商法にご注意
	12 月	借金の問題は必ず解決できます
	１月	市民相談をご利用ください
	２月	無料サイトへのアクセスは慎重に
	３月	新生活の始まり、引越しのトラブルを防ぐには

(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
４～７月	７回		148
９月 10 日	最近の相談事例と解決方法の助言	長野市くらしを考える会	45
９月 27 日	振り込め詐欺の被害に遭わないために	(県高共)東長野老人憩いの家	16
10 月６日	悪質商法の対応と振り込め詐欺被害の防止	柳原・中俣地区福祉委員会	48
10 月８日	振り込め詐欺の被害に遭わないために	(県高共)若槻老人憩いの家	15
10 月 16 日	悪質商法の対応と振り込め詐欺被害の防止	松代町防犯協会清野分会	26
11 月７日	悪質商法と振り込め詐欺について	篠ノ井昭和区福祉推進委員	41
11 月７日	悪質商法、振り込め詐欺に遭わないために	古藤区	18
11 月 11 日	振り込め詐欺の被害に遭わないために	(県高共)茂菅老人憩いの家	25

11 月 16 日	悪質商法の手口と対応について	社会福祉法人 エマオ会	16
11 月 17 日	高齢者の振り込め詐欺被害の防止について	北堀区福祉推進委員会	32
12 月 14 日	悪質商法の手口と振り込め詐欺被害の防止	稲里町ボランティア会	40
12 月 17 日	振り込め詐欺の被害に遭わないために	(県高共)新橋老人憩いの家	17
1 月 19 日	振り込め詐欺の被害に遭わないために	(県高共)石川老人憩いの家	20
2 月 15 日	振り込め詐欺の被害に遭わないために	(県高共)大豆島老人憩いの家	15
2 月 23 日	振り込め詐欺の被害に遭わないために	信州新町女性団体連絡協議会	33
2 月 26 日	悪質商法の手口と振り込め詐欺被害の防止	松代町防犯協会寺尾分会	26
3 月 4 日	悪質商法・振り込め詐欺から地域を守る	長野市社会福祉協議会	30
3 月 9 日	悪質商法の手口と対応	戸隠公民館	17
3 月 10 日	悪質商法の被害に遭わないために	(県高共)戸隠交流集会施設	17
3 月 25 日	悪質商法と振り込め詐欺で気をつけること	安茂里ボランティア連絡協議会	(予)30
計	27 回		675

※（県高共）は長野県高齢者生活共同組合の略

(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

① 日　　時　　10 月 29 日（金）14：00～
　場　　所　　長野市生涯学習センター
　講　　師　　公証人　畠山光太郎
　テ ー マ　　遺言書の作り方
　参加者数　　65 人

② 日　　時　　２月 25 日（金）14：00～
　場　　所　　長野市生涯学習センター
　講　　師　　TOTO㈱　信越支社 商品技術課
　テ ー マ　　トイレの知識と水回りのお手入れ方法
　参加者数　　91 人

(4) 消費生活講演会

消費者一人ひとりが金融トラブルや悪質商法から身を守り、日常生活の安全・安心を確保するため、自ら判断して行動できる「自立した消費者」になることを目的に開催

日　　時　　平成 22 年 11 月 27 日（土）　13：30～16：00
場　　所　　長野市若里市民文化ホール
講　　師　　弁護士　住田裕子
演　　題　　「気をつけよう　消費者トラブル」
参加者数　　480 名
そ の 他　　寸劇のアトラクション（北信雑技団）
　消費者団体活動の展示（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）
　国・県等関係機関の展示（関東農政局長野農政事務所、長野県消費生活室）
　消費者啓発パネル・啓発冊子の展示（長野市消費生活センター）

(5) 消費者力パワーアップセミナー

悪質商法等による消費者被害を防止するため、消費生活に関する正しい知識と判断力を身につけ、トラブルを未然に防いで健全な消費生活を送ることを目的に開催する。

日　　時　　平成 23 年３月 16・23・30 日（各水曜日）　14：00～16：00

場　　所　　長野市職員会館

講　　師　　財団法人　日本消費者協会消費生活コンサルタント 広重美希・豊島まき子 氏

テ ー マ　　なぜ、消費者力が必要か、契約とサービス、悪質商法に必要な知識
　　私にもできる もしもの対応、クイズで試そう 消費者力

参加者数　　50 名（募集）

4　振り込め詐欺の被害防止

平成 22 年中の長野市内を含む所管の警察署での振り込め詐欺の認知状況は、オレオレ詐欺・架空請求詐欺・融資保証金詐欺の合計が、22 件、2,128 万円となり、一昨年と比較すると、６件、1,636 万円減少した。

また、全国の警察が確認した振り込め詐欺の実質的な被害総額は 100 億 8,805 万円に及び、高齢者を狙うオレオレ詐欺被害が前年比 16.2%、60 億 4,000 万円の増となっている。

長野市消費生活センターへの相談は１件にとどまったが、有線放送や出前講座を中心に、被害に遭わないための心構えとして、家族の合言葉を決めたり、折り返し家族に確認の電話を入れるなどの啓発を行うとともに、警察等の関係機関と連携を図り、被害防止の周知啓発を図っている。

(1) 平成 22 年中の被害認知状況

（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	12	5	0	0	17	△ 3
	被害額	14,391	4,263	0	0	18,654	△ 8,347
長野南警察署	件数	2	2	1	0	5	△ 3
	被害額	1,000	1,279	350	0	2,629	△ 8,010
計	件数	14	7	1	0	22	△ 6
	被害額	15,391	5,542	350	0	21,283	△ 16,357
長野県全体	件数	34	28	5	0	67	△ 52
	被害額	41,401	14,394	19,796	0	75,591	△ 43,477

(2) 市内で発生した振り込め詐欺被害

【事例１】　平成 22 年 10 月１日　70 代の女性宅に、警察官を名乗る男から「あなたのカードは古く偽造されやすいので、これから金融庁の者が行く」と電話があり、自宅に来た男にキャッシュカードカード３枚を渡した後、200 万を引き出された。

【事例２】　平成 22 年 10 月 20 日　80 代の男性宅に、孫を名乗る男から「客からの注文を許可なくしてしまい代金立替に 300 万円が必要」と電話があり、続いて上司を名乗る男に「100 万円は何とかするので 200 万円用意して欲しい」と言われ、自宅近くの路上で現金を手渡した。

５　消費者行政活性化事業の取組

国は、平成 21 年度から３年程度を地方消費者行政の活性化を図るための「集中育成・強化期間」と位置づけ、都道府県に地方消費者行政活性化のための基金を造成した。

本市においても、この基金を活用し、消費生活相談窓口強化や消費者啓発・教育の充実のための事業を実施している。

なお、本基金の取崩し期限が 1 年延長され、平成 24 年度末までとなった。

平成 22 年度の実施状況

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）

・ラジオＣＭによる消費者トラブル・多重債務者への消費生活センター利用の周知　　60 本

②　消費生活相談員等レベルアップ事業（国等の機関が実施する研修会への参加）

・国民生活センター主催：ＩＴ・電話関連の消費者トラブル、金融・保険をめぐる消費者トラブル、消費者教育に携わる講師養成

・経済産業省主催　　：改正割賦販売法（過剰与信防止義務）

・日本消費者協会主催　：消費者安全法と消費者相談

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）

・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（P4 参照）

・音響設備の購入　　ポータブルアンプ　一式　　（出前講座で使用　10 回）

６　住民生活に光をそそぐ交付金事業の取組

平成 22 年 10 月 26 日に閣議決定された平成 22 年度第一次補正予算案において、「地域活性化交付金」3,500 億円が予算計上され、そのうち 1,000 億円が「住民生活に光をそそぐ交付金」として計上された。同交付金は、地方消費者行政をはじめ、ＤＶ対策、自殺予防の弱者対策・自立支援、知の地域づくりに対する地方公共団体の取組の支援を目的としている。本市においては、市民の消費者力向上を目的としたセミナーの開催や、障害者向けの啓発機材の購入等に活用した。

平成 22 年度の実施状況

①　消費者問題に取り組む住民サポーターの養成

・消費者力パワーアップセミナーの開催（別添参照）

②　地域全体での高齢者の「見守り」の取組

・高齢者向けパンフレットの作成「悪質商法にだまされるものか」　　10,000 部

・高齢者向け紙芝居の作成「おいしい話には気をつけろ（未公開株編）」ほか

③　高齢者への効果的な情報提供の取組

・トラブル対応・緊急相談窓口周知用ステッカーの作成　　15,000 枚

④　子どもを消費者事故から防ぐための取組

・子どもの安全に関する冊子の作成（作業中）

⑤　障害者への消費者トラブルの防止

・視覚障害者用デジタル録音図書の編集及び再生機の購入　　２台