資料　1

平成22年度長野市消費者行政の概況

1　消費者行政の総合調整

長野市消費生活協議会

	第　1　回	第　2　回
日　時	平成22年８月２日　（月） 午後１時30分　～　午後３時30分	平成23年３月17日　（木） 午後２時　～　午後４時
場　所	長野市職員会館３階　会議室	長野市職員会館３階　会議室
議　事	・消費者行政の概況について ・消費生活講演会について ・消費生活あんしんサポーター（仮称）について ・新年度事業の要望等について	・消費者行政の近況について ・平成23年度事業計画（案）について ・今後の消費者啓発の充実について

2　消費者啓発

(1) 総合啓発

①　広報ながの（特集）

掲　載　月	内　　容
６月15日号	あなたの身近な相談窓口　長野市消費生活センターへご相談ください
10月１日号	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！
２月１日号	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、ワンクリック詐欺）

②　啓発資料の提供

冊子やパンフレットを本庁・支所などの関係機関の窓口に配布するとともに、講座参加者や消費生活センター利用者に提供

③　くらしまる得情報（県消費生活室発行）の配布

年４回（６・９・12・３月）　支所・公民館・図書館等に配置

④　街頭ＰＲ

消費者月間の取り組みとして長野県消費生活室の事業に協力し、長野駅前にて啓発チラシを配布　５月18日（火）午前７時30分～９時

⑤　メディアの活用

広報媒体	放送・掲載	内　　容
ＳＢＣラジオ	２月17日　（月） ～２月28日　（金）	20秒ＣＭスポット放送　延べ60本 （消費生活相談編30本、多重債務相談編30本）
	３月14日　（月） ～３月25日　（金）	
	３月24日　（金）	あなたの身近な相談窓口　長野市消費生活センターです
ＦＭぜんこうじ	10月６日　（水）	この秋に開催する生活知識講座等について

	10 月 12 日　（火）	消費生活センターの講演会について
	11 月 18 日　（木）	高齢者が狙われる利殖商法について
	２月 16 日　（水）	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」	４月 10 日　（土）	長野市消費生活センターの仕事について
	８月 14 日　（土）	出会い系サイトにご注意
	11 月 13 日　（土）	高齢者が狙われる悪質商法にご注意ください
	２月 12 日　（土）	商品デリバティブ取引が新しくなります
川中島有線放送 「防ごう身近な悪質商法」	４月５日　（月）	利殖商法について
	５月７日　（金）	振り込め詐欺について
	６月７日　（月）	クーリング・オフについて
	７月 14 日　（水）	消費生活センターの仕事について
	８月６日　（金）	クレジットカードの使い方に注意
	９月６日　（月）	クレジットカードの悪質商法
	10 月７日　（木）	この秋に開催する生活知識講座等について
	11 月９日　（火）	趣味につけ込む悪質商法
	12 月７日　（火）	振り込め詐欺に要注意
	１月 19 日　（水）	投資に関するトラブルに注意
	２月９日　（水）	携帯電話のトラブルに注意
	３月４日　（金）	消費者庁を名乗る悪質商法
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
	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
週刊長野 「だまされないぞ」	毎月１回 掲載	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（４～５件程度）
長野市民新聞 「賢い消費生活ｶﾞｲﾄﾞ」	毎月１回 掲載	相談の多い内容や、多発しているトラブル・被害等について事例を挙げて対処法を紹介（毎回１件）

⑥　その他

もんぜんぷら座消費生活コーナーへの啓発資料設置

懸垂幕の掲出

消費者啓発パネルの展示（本庁、公民館等）

(2) 出前講座

① 実施状況

期　　日	主　　題	主　催　者	人数
4月26日　(月)	最近の消費生活相談内容について	長野市くらしを考える会	25
6月9日　(水)	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　(木)	障害者やその家族が陥りやすいトラブルと対策	長野市障害者福祉ネット	25
6月24日　(木)	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　(土)	悪徳商法の手口と対応	西堀お茶のみサロン	15
7月23日　(金)	悪質商法の手口と対処	浅川地区防犯協会	20
7月24日　(土)	高齢者の消費生活被害の回避	県社会福祉会北信支部	19
9月10日　(金)	最近の相談事例と解決方法	長野市くらしを考える会	45
9月27日　(月)	振り込め詐欺被害に遭わないため	県高齢者生活協同組合	16
10月6日　(水)	悪質商法・振り込め詐欺被害の防止	中俣地区福祉委員会	48
10月8日　(金)	振り込め詐欺被害に遭わないため	県高齢者生活協同組合	15
10月16日　(土)	悪徳商法の手口と対応	松代町防犯協会清野分会	26
11月7日　(日)	悪質商法と振り込め詐欺	篠ノ井昭和区福祉推進委員	41
11月7日　(日)	悪質商法と振り込め詐欺	古藤区	18
11月11日　(木)	振り込め詐欺被害に遭わないため	県高齢者生活協同組合	25
11月16日　(火)	悪徳商法の手口と対応	社会福祉法人　エマオ会	16
11月17日　(水)	高齢者の振り込め詐欺被害の防止	北堀区福祉推進委員会	32
12月14日　(火)	悪質商法と振り込め詐欺	稲里町ボランティア会	40
12月17日　(金)	振り込め詐欺被害に遭わないため	県高齢者生活協同組合	17
1月19日　(水)	振り込め詐欺被害に遭わないため	県高齢者生活協同組合	20
2月15日　(火)	振り込め詐欺被害に遭わないため	県高齢者生活協同組合	15
2月23日　(水)	振り込め詐欺被害に遭わないため	信州新町女性団体連絡協議会	33
2月26日　(土)	悪質商法と振り込め詐欺	松代町防犯協会寺尾	26
3月4日　(金)	悪質商法・振り込め詐欺から地域を守るために知っておきたいこと	市社会福祉協議会	30
3月9日　(水)	悪徳商法の手口と対応	戸隠公民館	17
3月10日　(木)	振り込め詐欺被害に遭わないため	県高齢者生活協同組合	15
3月25日　(金)	悪質商法・振り込め詐欺被害の最近の事例と注意点	安茂里ボランティア連絡協議会	25
合　　計			670

② 実施回数の推移

年　　度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
回　　数（回）	14	3	9	8	16	27
参加人数（人）	521	208	1,110	335	660	670

(3) 消費生活講演会

日　　時	11 月 27 日（土）　13：30～16：00
会　　場	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」
参加人数	480 人
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・県等関係機関の資料展示（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・啓発資料の展示（長野市消費生活センター） 消費者啓発資料の展示（長野都市ガス㈱）

(4) 生活知識講座

テーマ	講　師	期　　日	会　場	参加人数
遺言書のつくり方	長野公証人合同役場 公 証 人　畠山　光太郎	10 月 29 日　（金）	長野市生涯学習ｾﾝﾀｰ	65 人
トイレの知識とお手入れ方法	TOTO㈱ 信越支社 商品技術課	２月 25 日　（金）	〃	91 人

(5) 消費者力パワーアップセミナー

日　　時	３月 16 日・23 日・30 日（各水曜日）　14：00～16：00		
会　　場	長野市職員会館		
講　　師	社団法人 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		
テ ー マ 参加人数	第１回	消費者力とは、悪質商法・契約①、消費者力アップクイズ	17 人
	第２回	消費者被害の現状、山手線ゲームで消費者力感覚を身につけよう	16 人
	第３回	クイズで試そう消費者力、プレゼンテーション技術	17 人

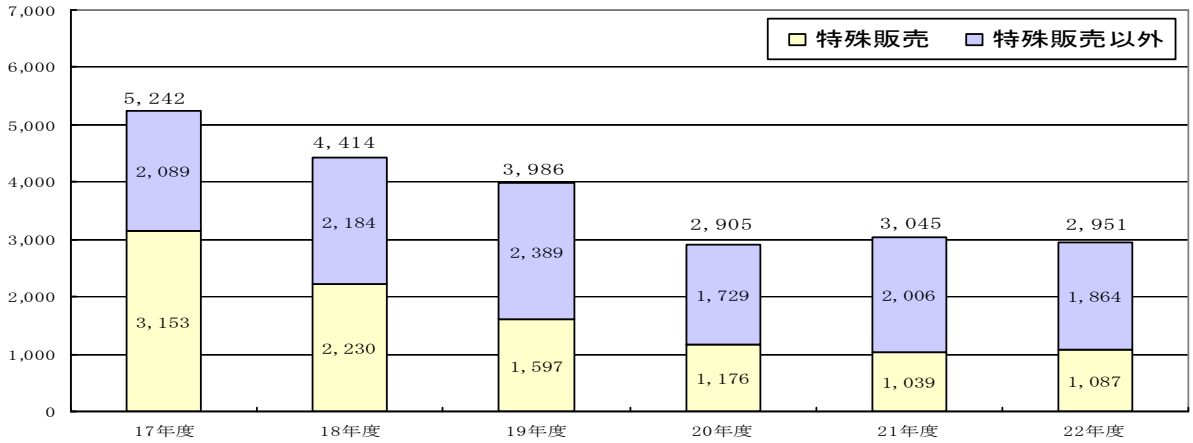
(6) 消費生活展

期　　間	５月 24 日(月) ～ 28 日(金)
会　　場	もんぜんぷら座　２階ミニギャラリー
テ ー マ	守ろうよみんなを　～なくそう高齢者の消費者被害～
啓発内容	・振り込め詐欺被害防止啓発用つま楊枝入れの作り方講習と来場者配布 ・古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
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
来場人数	200 人

3　消費生活相談

(1) 相談件数の推移

項目　　年度	17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
特殊販売 ※１（件）	3,153	2,230	1,597	1,176	1,039	1,087
特殊販売以外（件）	2,089	2,184	2,389	1,729	2,006	1,864
合　　計（件）	5,242	4,414	3,986	2,905	3,045	2,951
前　年　度　比（%）	79.7	84.2	90.3	72.9	104.8	96.9
うち　あっ旋数（件）	－	22	30	50	77	109



※１　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などの総称（P7 役務別区分 参照）

(2) 苦情内容の処理結果（PIO-NET ※２ の入力情報より）

処理結果		件数	解決内容	内訳	備　考（内容等）
他機関紹介		6			その他専門窓口等紹介
助言		1,007			
情報提供		560			
あっ旋	解決	97	契約どおり履行	5	事業者の説明を相談者に伝え承諾
			全面解約	37	
			返金	13	
			交換・代替品、修理・補償	4	
			見舞金	2	
			一部解約・取り消し	7	
			その他	33	再勧誘の禁止等
	不調	12			相談者の条件提示への不満等
処理不能		1			相談者との音信不通
処理不要		4			相談者の消費者庁への提言移行等
合　　計		1,687			

※２　PIO-NET ‥ 全国消費生活情報ネットワーク･システムの略　国民生活センターと全国の消費生活センターを専用回線で結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報の収集を行うシステムで、1984 年からの累積件数は平成 22 年 7 月現在で 1400 万件に及ぶ。

(3) 多重債務者対策

① 多重債務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引き継ぐとともに、債務整理後のフォローアップのため、生活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」を通じて、相互の連携を図っている。

② 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行くことを強く勧める。 ○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 ※３ 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。

※３　法テラス ‥ 「日本司法支援センター」の略　国が設立した国民向けの法的支援を行う法人で、長野地方事務所は、ぜんぷら座４階にある。

③ 受付・処理件数の推移

年　　度		18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度
相談件数	消費生活相談	404	417	350	272	293
（※４）	市 民 相 談	125	129	131	115	107
弁護士・司法書士への引継ぎ件数		－	27	100	69	29

※４　消費生活相談、市民相談（法律相談・登記相談）からの抜粋