資料 1

Ⅰ 消費者行政の近況

1 消費生活相談

「特定商取引法」・「割賦販売法」（平成 21 年 12 月改正施行）、「商品先物取引法」（平成 23 年 1 月改正施行）、「宅地建物取引法」（平成 23 年 10 月改正施行）などを根拠に、助言や情報提供、あっせん等を行っている。

(1) 相談件数　平成 23 年度（１月末）

（単位：件）

区分 ＼ 相談件数等		平成22年度 4～1月	平成23年度 4～1月	比較	増減理由、相談内容等
特殊販売	訪問販売	112	130	18	貴金属押し買い等の増加
	キャッチセールス	4	2	△2	
	アポイントメント商法	2	1	△1	
	開運（霊感）商法	3	1	△2	
	福祉（募金）商法	1		△1	
	ＳＦ（催眠）商法	8	7	△1	
	通信販売	562	590	28	
	携帯電話・パソコン	328	313	△15	アダルト・出会い系サイト
	その他	234	277	43	海外宝くじ当選権利の海外メール
	ネガティブ･オプション	17	23	6	海産物の送りつけ
	講座・士商法	10	6	△4	
	内職商法	5	5	0	
	マルチ・マルチ的商法	25	28	3	副業として契約するケース
	商品先物取引（国内外）	16	5	△11	先物取引法改正の影響
	その他無店舗販売	126	173	47	未公開株、公社債等の勧誘
	小　計　　A	891	971	80	
その他	クリーニングトラブル	10	6	△4	
	多重債務	231	85	△146	貸金業法改正による債務者減少の一方、新たに融資を受けられない人の増加
	ヤミ金融	9	18	9	
	貸借契約	104	120	16	退去時の原状回復をめぐるトラブル
	その他	1,191	1,105	△86	
	小　計　　B	1,545	1,334	△211	
合　　計		2,155	2,054	△131	

(2) 相談の傾向

携帯電話・スマートフォン・パソコン等のアダルト・出会い系サイトのワンクリック請求や高額な利用料金請求、未公開株・公社債等が多く、商品別では、相場・金商法 128 件、書籍・印刷物 35 件、自動車等 34 件健康食品 28 件などがある。

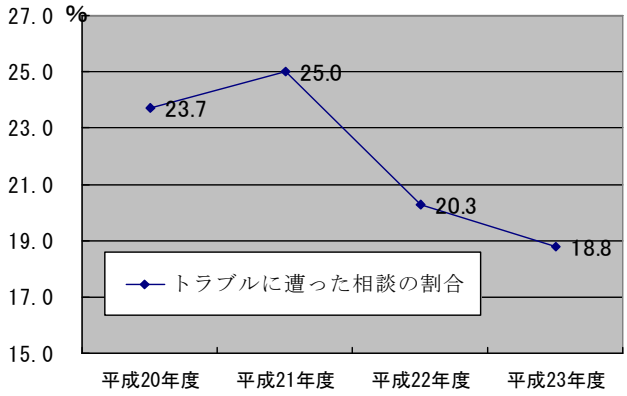
また昨年３月 11 日の東日本大震災に関連し、放射能に対する不安や、電力不足に便乗した太陽光発電の勧誘などの相談が増えた。

(3) 消費者が被害に遭った相談の割合

消費生活相談のうち、相談者が架空請求の金銭を支払ってしまった、投資の二次被害に遭ったなど、実際にトラブルに巻き込まれた件数の割合

相談件数の推移

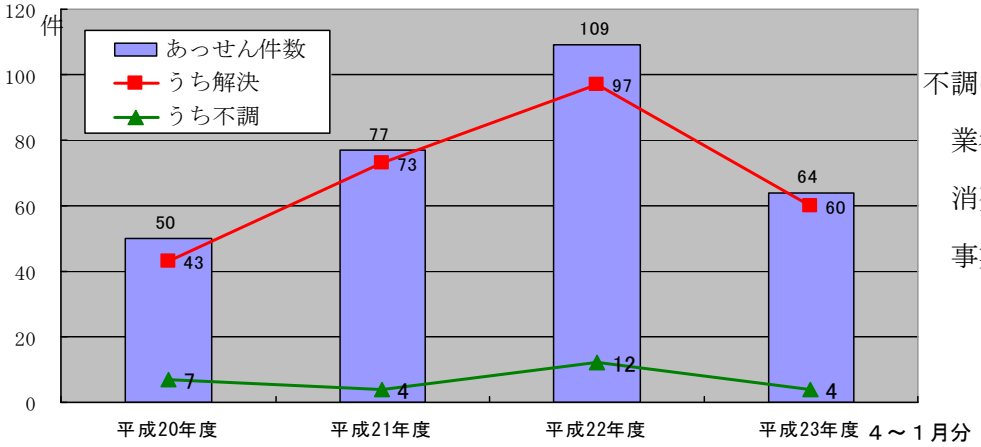
年度	相談総数	被害の相談件数
平成 20 年度	3,986	689（23.7%）
平成 21 年度	3,045	748（25.0%）
平成 22 年度	2,915	600（20.3%）
平成 23 年度 4～1 月分	2,305	434（18.8%）



(4) 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し、助言・援助・調整等を行うもので、処理内容には、全面解約、一部解約、返金、見舞金の支払い、契約どおり履行などがある。

あっせん件数の推移



不調の理由

業者の条件への不満

消費者の交渉打ち切り

事業者との譲歩決裂

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これまで目だった増加はない。

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	293	107	400	29
平成 23 年度 4～1 月	85	36	121	8

３　振り込め詐欺の被害防止

平成 23 年中の長野市内を含む所管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、3,798 万円となり、一昨年と比較すると、件数に増減はなかったが、被害額が 1,670 万円増加した。

オレオレ詐欺が最も多くを占め、平成 22 年から一転して増加傾向にある。

また、最近では、従来のように金融機関を通じて「振り込ませる」ものに加え、犯人がキャッシュカードや現金を直接自宅等に取りに来る「振り込ませない」振り込め詐欺（いわゆる「受取型」の手口）が増加している。

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などの周知啓発を図っている。

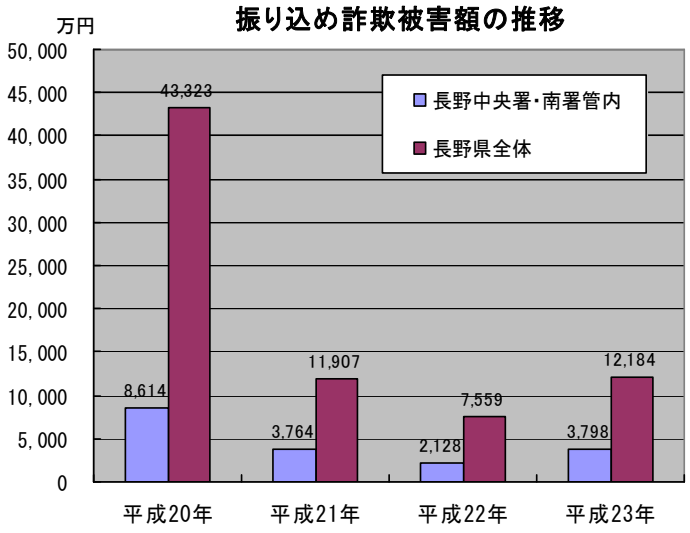
被害にあった場合、基本的には民事訴訟を提起して被害回復を行うことが可能だが、平成 20 年より施行された「振り込め詐欺救済法」に基づき、振り込んだ口座の残高や被害額に応じて、被害回復分配金（被害額の全部又は一部）の支払いを受けることができる。

(1) 平成 23 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	3	1	0	16	△1
	被害額	28,639	0	1,900	0	30,539	11,884
長野南警察署	件数	6	0	0	0	6	1
	被害額	7,442	0	0	0	7,442	4,812
計	件数	18	3	1	0	22	0
	被害額	36,081	0	1,900	0	37,981	16,696
長野県全体	件数	47	16	16	7	86	19
	被害額	76,688	7,409	33,618	4,125	121,840	46,249

(2) 市内で発生した振り込め詐欺被害



事例　　長野市居住の 50 代女性宅の加入電話へ息子を名乗る男から「僕だけどインフルエンザにかかったかもしれない。明日病院に行く。階段から携帯電話を落として壊したので、修理に出している間は電話番号が変わる」と電話があり、本日、息子の容態を心配した女性が教えられた携帯電話番号へ電話したところ「インフルエンザじゃなかった。ところでサラ金から 100 万円借金している。今日が返済日だ」などと言われ、借金の返済を代替払いすることとなった女性が、スーパー内に設置されているＡＴＭから男が指定する個人名義の口座へ約 50 万円を振り込んだ。

4　消費者啓発・消費者教育の支援　（平成 23 年７月以降）

(1) 総合啓発

① 広報ながの（特集）

掲 載 日	内　　容
７月１日	震災に便乗した悪質商法について
10 月１日	こんな手口にご注意を　投資を勧める悪質商法
２月１日	子どもをトラブルから守りましょう（インターネット関連）

② メディアの活用

広 報 媒 体	放送・掲載	内　　容
ＳＢＣラジオ「ふれ愛 21～こちら長野市です、坂ちゃんのずくだせえぶりでい」	８月 21 日	災害に便乗した悪質商法に気をつけよう
	１月 16 日	海外宝くじの当選の海外メールを巡るトラブル
	12 月 22 日～２月 28 日	20 秒ＣＭ（消費者トラブル編・多重債務編）延 110 本
ＦＭぜんこうじ「長野市広報～ふれあいガイド」	８月９日	振り込め詐欺にご注意ください
	10 月 21 日	投資のトラブルに注意しましょう
	２月 16 日	携帯ゲーム機のトラブルにご注意ください
有線共設協会「こちら長野市消費生活センターです」	８月 13 日	多発する振り込め詐欺にご注意ください
	11 月 12 日	投資に関するトラブルにご注意ください
	２月 11 日	悪質な投資用マンション勧誘にご注意ください
川中島町有線放送「防ごう身近な悪質商法」	毎月	消費生活センターの相談事例や、国内で多発しているトラブル情報をもとに未然防止の情報を提供
週刊長野「悪徳商法にだまされないぞ」	毎月	毎月の相談事例をもとに、消費者トラブルや悪質商法の手口などをＱ＆Ａで紹介（１号４件程度掲載）
長野市民新聞「賢い消費生活ガイド」	毎月	相談事例や、国内で多発しているトラブル・事故の被害防止と、身近な生活知識を紹介
トイーゴビジョン「長野市からのお知らせ」	毎月	消費生活センターの利用案内やトラブルの事例を文字放送で掲出
バスマスクの掲出　市街地循環バス	５月 27 日～６月 30 日、２月６日～３月 20 日 ぐるりん号車体前部に、被害予防等の啓発と消費生活センターの紹介を掲出（３台）	
バス車体広告の掲載　市内路線バス	10 月 15 日～３月 14 日 市内路線バスの乗車ドア及びウィンドウ両面に啓発と市消費生活センターの利用案内を掲出（４台）	

③ 啓発資料の作成

資料名	対象者	利用方法
子どもの事故防止読本 子どもを事故から守りましょう	乳幼児・児童の保護者	保育所・幼稚園・保健センター・児童館に配布
悪徳商法に騙されないぞ トラブルの相談事例とアドバイス	市民一般	支所、公民館、保健センター等に配置
消費者トラブル探偵団が行く みんなで目指そうカシコイ消費者	中学校生徒	市内全校に配布（２月）
ちょっと待て　悪質商法・振り込め詐欺 困ったときの相談窓口シール	市民一般	支所、公民館等に配置
長野県消費生活室作成 高齢者あんしんハンドブック	民生児童委員等	民生児童委員に配布、その他、支所に配置

(2) 出前講座

団体・グループ・学校等を対象に、消費生活知識について啓発を行う。

平成 23 年度４～１月の実績　開催数：21 件　参加者：672 名　（前年度同期　20 件　509 名）

消費生活に関する基礎知識（クーリングオフなど）、賢い消費者となるために適切に判断し行動する力（消費者力）を学ぶ、市民の相談役として必要な悪質商法等の情報や対応方法の教示など、トラブル事例の紹介に限らず、幅広い情報を求めた要請が増えている。

(3) 生活知識講座

消費者被害の未然防止、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している。

① 日　　時　　10 月 28 日（金）14：00～
　場　　所　　長野市生涯学習センター
　テ ― マ　　学ぼう　消費者トラブル
　講　　師　　消費生活コンサルタント　北村きぬ子
　参加者数　　31 人

② 日　　時　　２月 24 日（金）14：00～（予定）
　場　　所　　長野市生涯学習センター
　テ ― マ　　トラブルから身を守ろう　ケータイ安全教室
　講　　師　　ＮＴＴドコモあんしんインストラクター　平山沙緒子

(4) その他

① 大規模イベントでのブース出展による啓発活動
　６月４日、５日とＭウェーブで開催された「大人の文化祭」に出展し、消費者トラブル被害予防啓発、エコの取組などを市内消費者団体との協働で実施

② 啓発パネルの展示

③ 成人式の参加者にパンフ配布