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」、「商品先物取引法」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

（単位：件）

| 区分 ＼ 相談件数等 | | 24年度 4～6月 | 前年度 同期 | 相談内容 |
|---|---|---|---|---|
| 特殊販売 | 訪問販売 | 31 | 30 | 住宅リフォーム、太陽光発電、布団・防湿材 |
| | キャッチセールス | 5 | 1 | ネット会員のクーリング・オフ |
| | アポイントメント商法 | 1 | | |
| | 開運（霊感）商法 | 5 | | 易断の鑑定 |
| | ＳＦ（催眠）商法 | 2 | | |
| | 通信販売 | 169 | 160 | |
| | 携帯電話・パソコン | 75 | 96 | 架空請求、アダルト・出会い系サイトのトラブル |
| | その他 | 94 | 64 | 海外宝くじ当選権利の郵便、テレビショッピング |
| | ネガティブ･オプション | 5 | 5 | 注文していない健康食品、皇室の書籍の送りつけ |
| | 講座・士商法 | 1 | 2 | |
| | マルチ・マルチ的商法 | 7 | 15 | 化粧品・美顔器の購入、マルチにはまる知人の心配 |
| | 商品先物取引（国内外） | 1 | 1 | |
| | その他無店舗販売 | 44 | 38 | 未公開株・社債の購入、競馬情報の勧誘等 |
| | 小計 | 271 | 252 | |
| その他 | クリーニングトラブル | 3 | 4 | |
| | 多重債務 | 25 | 26 | |
| | ヤミ金融 | 2 | 9 | |
| | 貸借契約 | 34 | 42 | 賃貸住宅退去時の原状回復を巡るトラブル、敷金の返戻 |
| | その他 | 377 | 299 | 家族・近隣間のトラブル、個人の悩みや心配ごと身の上相談など |
| | 小計 | 441 | 380 | |
| 合計 | | 712 | 632 | |

### (2) 相談の傾向

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など、デジタルコンテンツに関する相談や、未公開株・公社債等が多く、特に高齢者を狙った投資に関する相談があとを絶たない。

6/22　長野市で詐欺未遂の男を逮捕（長野中央署）

長野中央署と県警捜査第二課は、鉱山採掘事業を手がける会社を騙って現金を騙し取ろうとした無職の男 26 歳を、張り込み捜査中の捜査員が詐欺未遂罪で現行犯逮捕した。

５月中旬、市内居住の男性Ａさん 60 歳代方に、『ベトナムにあるレアメタル鉱山の信託受益権購入を勧誘するパンフレット』を郵送し、数日後、Ａ氏宅に架電し応対したＡ氏に「パンフレットが届いていないか。当社の代わりに購入してもらえれば購入した額の２～３倍の値段で買い取る。」等と嘘を言って信託受益権購入を依頼し、６月中旬、「1,200 万円分購入してもらえば 4,500 万円で買い取る。」等と嘘を言い、本日、Ａ氏と待ち合わせた長野市内の飲食店で、Ａ氏から現金を騙し取ろうとしたもの。

### (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は、４～６月の累計で 18.8%と、前年度の 18.9%に比べ 0.1%減少している。

### (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、４～６月累計は 20 件で、うち成立 16 件、不調４件となっている。

デジタルコンテンツに関する相談が多いが、事業者が調整に応じないなどの理由で不調となるものがある。

## ２　多重債務者対策

平成 18 年 12 月、多重債務問題の解決と安心して利用できる貸金市場の構築を図るため改正貸金業法が成立し、段階的な施行を経て平成 22 年６月に完全施行された。

指定信用情報機関制度、総量規制の導入により、返済能力を超える過剰な貸付が抑制されたことや、グレーゾーン金利を撤廃し、出資法の上限金利が引き下げられたことに伴い、消費者金融業者などから５件以上の借り入れがある、いわゆる多重債務者数は、平成 18 年時点の 230 万人から、44 万人に激減した。

また、自己破産者は 17 万人から 10 万人に、多重債務による自殺者も 1,973 人から 998 人に半減するなど、同改正は多重債務対策として大きな成果を上げている。

同様に、本市の多重債務相談、法律専門家への引継ぎ件数も年々減少している。

**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 | 116 | 42 | 158 | 9 |
| 平成 24 年度４～６月 | 25 | 12 | 37 | 2 |

## ３　消費者啓発

### (1) 総合啓発

① 広報ながの（特集）

７月１日号（特集）　「ご利用ください！ 困ったときの相談窓口　消費生活センター」

② メディアの活用

| 広 報 媒 体 | 放送・掲載 | 内　　容 |
|---|---|---|
| 有線共設協会（年５回）「こちら長野市消費生活センターです」 | ４月 14 日 | スマートフォンのトラブル |
| | ６月 23 日 | 海外インターネットショッピングのトラブル |
| 川中島町有線放送（毎月）「防ごう身近な悪質商法」 | ４月 16 日 | 消費生活センターを名乗る電話にご注意 |
| | ５月 14 日 | 市民相談の利用について |
| | ６月４日 | マルチ商法について |
| | ７月 | インターネットのワンクリック請求 |
| 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（毎回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、多発しているトラブルの事例を文字放送で掲出 |

### (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 24 年度４～６月の実績　開催数：６件　参加者：154 名　（前年度同期　５件　148 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

生活設計の樹立、くらしの知識等を身につけるために開催する。

日　　時　　10 月 31 日（水）14：00～　（予定）
場　　所　　長野市生涯学習センター
テ ― マ　　相続と遺言
講　　師　　公証人　川 村 明 夫
定　　員　　100 人

### (4) 消費生活講演会

消費者意識の高揚を図るために開催する。

日　　時　　11 月 18 日（日）14：00～　（予定）
場　　所　　長野市生涯学習センター
テ ― マ　　私たちの消費生活とくらし　～消費者問題をズバッ！～
講　　師　　ＴＢＳテレビ報道局　解説・専門記者室長　杉 尾 秀 哉
定　　員　　300 人

(5) その他

① イベントへのブース出展による啓発活動

7月 14,15 日に 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連携し実施

② 啓発パネルの展示、懸垂幕・のぼり旗の掲出

③ ８月開催の成人式参加者に対する啓発資料の配布

## 4 振り込め詐欺の被害防止

平成 24 年１～６月中の長野市を所轄する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１件で 89 万円となり、昨年同期と比べ、件数で９件、被害額でも 2,470 万円と大きく減少した。

しかし、依然として「自宅に息子を名乗る男から怪しい電話がかかってきた」といった情報提供もあることから、懸垂幕やのぼり旗、バスマスク等を掲出するなどして注意を呼びかける。

(1) 平成 24 年１～６月の被害認知状況

（長野中央警察署 資料提供　単位：件・千円）

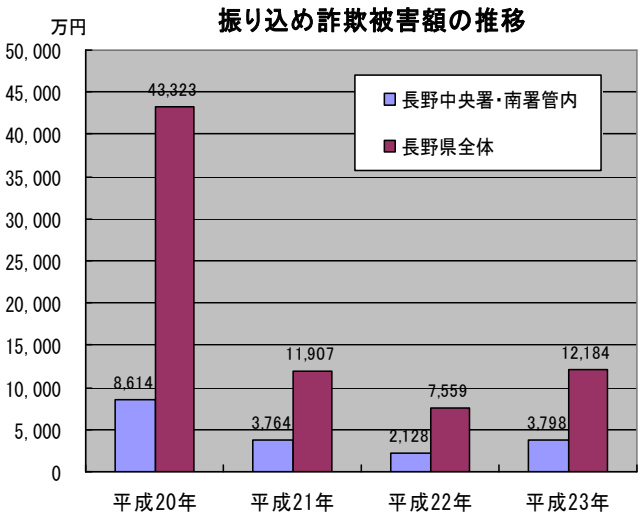
| 区分 | | オレオレ詐欺 | 架空請求詐欺 | 融資保証金詐欺 | 還付金詐欺 | 合計 | 前年度同期比較 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 長野中央警察署 | 件数 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | △ 8 |
| | 被害額 | 0 | 0 | 888 | 0 | 888 | △ 23,701 |
| 長野南警察署 | 件数 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | △ 1 |
| | 被害額 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | △ 1,000 |
| 計 | 件数 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | △ 9 |
| | 被害額 | 0 | 0 | 888 | 0 | 888 | △ 24,701 |
| 長野県全体 | 件数 | 6 | 5 | 2 | 2 | 15 | △ 35 |
| | 被害額 | 11,994 | 6,772 | 1,036 | 632 | 20,434 | △ 53,088 |

(2) 市内で発生した関連事件

長野市内でオレオレ詐欺に使用された口座のキャッシュカードを譲渡し、口座に振り込まれた被害金を騙し取った男を逮捕（長野中央署・５月７日発表）

〈長野県警ニュース 24 時より〉

３月上旬ころ、貸金業者の社員を名乗る男から現金 10 万円の融資を受け取る約束で、その男の指定する東京都内の住所に自分名義のキャッシュカード１枚を発送し、譲渡したうえ、同月中旬ころ、同口座への入金を認めるやこれを騙し取ろうと考え、市内の金融機関で口座から現金 20 万円の払い戻しを請求し、職員を騙してこれを交付させた男 28 歳を、本日、犯罪収益移転防止法違反（有償譲渡）及び詐欺罪で逮捕した。



## ５　製品の表示に関する立入検査

今年度から、地方分権の推進の一環として「製品の表示に関する販売店舗等への立入検査業務」について、県から市へ権限移譲された。当該立入検査業務について県との情報共有を図りながら必要な知識の習得に努め、適正かつ計画的に実施する。

### (1) 家庭用品品質表示法

① 対象製品

日常生活で使用する商品のうち、品質に関する表示が十分でないために消費者の利益が害されたり、将来害されることが予想される商品であって、消費者の保護を図る必要性が強い、繊維製品・合成樹脂加工品・電気機械器具・雑貨工業品の４項目のうち、政令で指定された90 品目

② 立入検査予定品目及び予定商品数

繊維製品　　… ４品目　上衣、靴下、毛布、タオル及び手ぬぐい
合成樹脂加工品 … ３品目　洗面器・たらい・バケツ及び浴室用の器具、水筒
電気機械器具　… ３品目　ジャー炊飯器、電気毛布、換気扇
雑貨工業品　　… ４品目　魔法瓶、洋傘、強化ガラス製の食事等用器具、漂白剤
延 300 点

③ 立入予定店舗数及び検査予定時期

７店舗、10～12 月

### (2) 消費生活用製品安全法

① 対象製品

消費生活用製品の中で、その構造、材質などから一般消費者の生命又は身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多いと認められる 10 品目を「特定製品」として指定し、安全基準を制定し、検査の結果、安全基準に適合するものについては、「PSC マーク」が付けられ、販売店はマークのない製品は販売できない。また、長期間の使用に伴い経年劣化を生じることで、特に重大な危害を及ぼすおそれの多い９品目について「特定保守製品」として指定している。

② 立入検査予定品目及び予定商品数

特定製品　　… 家庭用の圧力なべ及び圧力がま、乗車用ヘルメット、登山用ロープ
石油給湯器、石油風呂がま、石油ストーブ、乳幼児用ベッド
携帯用レーザー応用装置、浴室用温水循環器、ライター
特定保守製品 … 屋内式ガス瞬間湯沸し器（都市ガス用、LP ガス用）、石油給湯器
屋内式ガスバーナー付ふろがま（都市ガス用、LP ガス用）、石油ふろがま
ビルトイン式電気食器洗浄機、FF 式温風暖房機、浴室用電気乾燥機
延 80 点

③ 立入予定店舗数及び検査予定時期

９店舗、10～12 月

### (3) 電気用品安全法

① 対象製品

日本国内で 100V コンセントに接続して使用されるほとんど全ての電気用品で、安全確保の基準を満たした電気製品 454 品目には「PSE マーク」が付され、販売店は、マークのない製品を販売することはできない。また、特に安全性が要求される 115 品目に該当する製品を製造・

輸入する事業者は、経済産業大臣の認定を受けた国の登録検査機関によって適合性検査を行い、適合証明書の交付を受け保存する必要があり、「特定電気用品」として指定されている。

② 立入検査予定品目及び予定商品数

| | | |
|---|---|---|
| 重点品目 | … ５品目 | 電気スタンド、電磁誘導加熱式調理器具（IH コンロ）<br>電気こんろ、電気ストーブ、電気湯沸し器 |
| 特定電気用品 | … ２品目 | 水道凍結防止器、電気マッサージ機 |
| 特定以外製品 | … ５品目 | 電気カーペット、電動ミシン、ラミネーター、電気掃除機<br>電子レンジ |

延 150 点

③ 立入予定店舗数及び検査予定時期

６店舗、10～12 月

## ６ 地方消費者行政活性化基金の拡充に伴う地域の多様な主体による消費者問題に関する活動の支援

自治会や商店会、学校等が連携した市民主体の講座の開催等にかかる費用について、活性化基金を活用した支援を行うもので、平成 24 年度に事業が追加された。

本市においては、住民自治協議会及び消費者団体に照会し実施希望団体を取りまとめている。