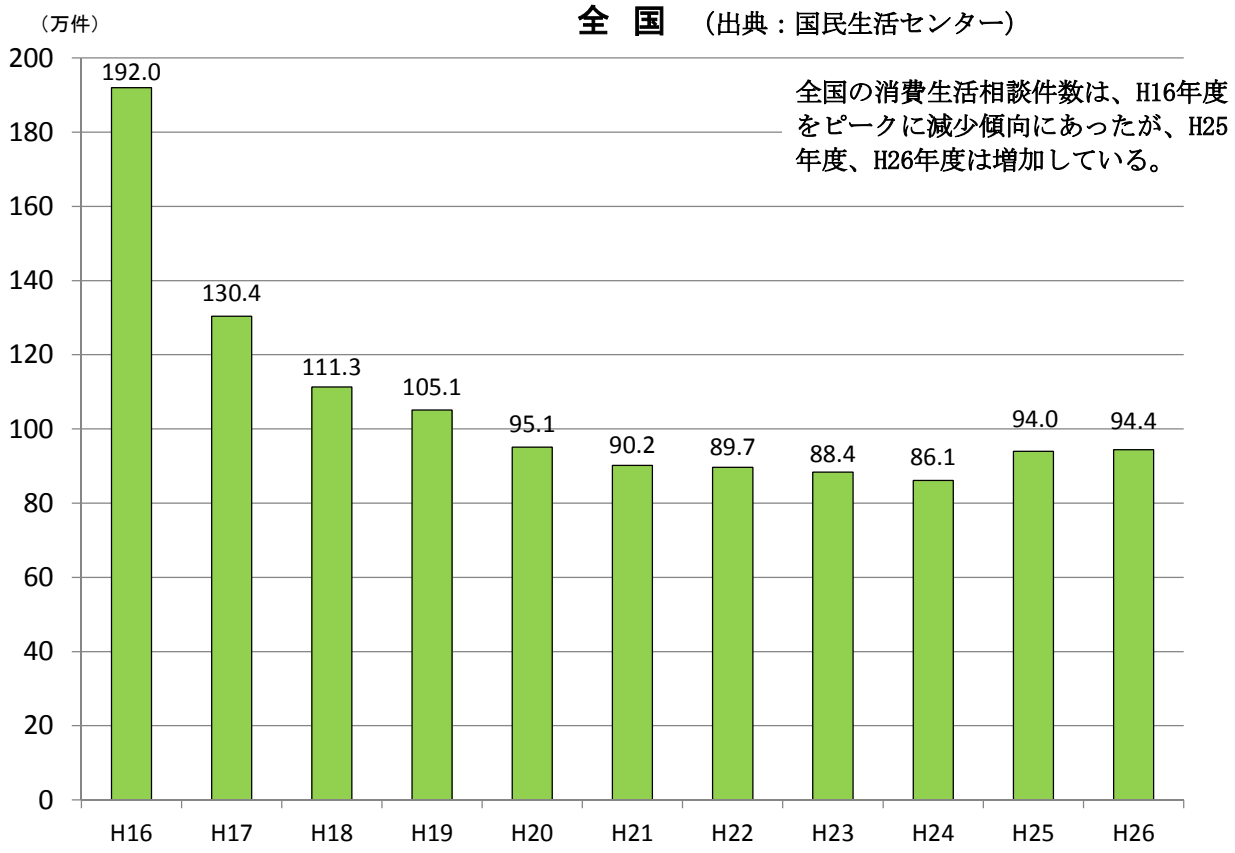
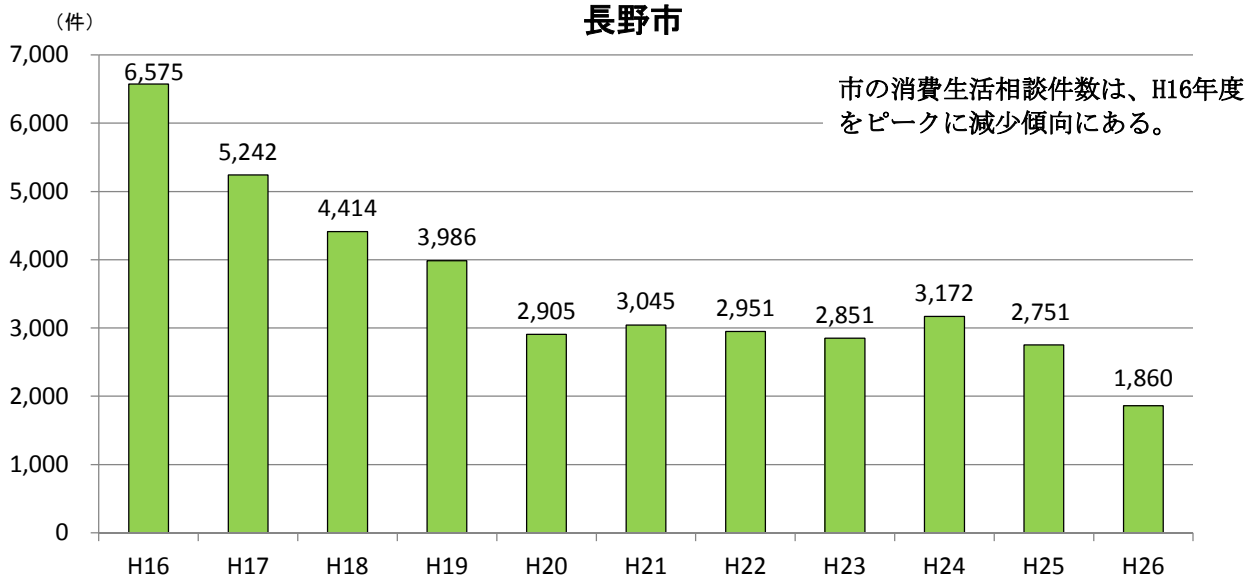
平成26年度　長野市消費者行政の概況

1　消費生活相談

(1) 消費生活相談件数の推移





平成26年度　消費生活相談役務別受付状況　累計

区分		件数	苦情	問合せ・要望	左の商品（役務）別内訳																							
					商品一般	食料品	住居品	光熱水費	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両乗り物	土地建物設備	他の商品	クリーニング	レンタルリース賃貸	工事建築加工	修理補修	管理保管	役務一般	金融保険サービス	運輸通信サービス	教育サービス	教育娯楽サービス	保健福祉サービス	他の役務	内職副業	他の行政サービス	相談その他
特殊販売	1　訪問販売	127	77	50	5	7	18		4	8	12	2	7			1	17	2		3	7	18	2		1	13			
	内訳　キャッチセールス																												
	内訳　アポイントメント	7	5	2	2				1											3						1			
	内訳　ＳＦ（催眠）商法	8	3	5	1					5	2																		
	内訳　上記以外の訪問販売	112	69	43	2	7	18		3	3	10	2	7			1	17	2			7	18	2		1	12			
	2　通信販売	597	480	117	17	29	20		42	13	45	6						1		11	12	358		10	2	14	2		15
	内訳　携帯	241	204	37	1				5	2	2											219			1	3	2		6
	内訳　インターネット	223	185	38	2	3	11		28	5	23	6									3	133		5		4			
	内訳　その他（郵便等）	133	91	42	14	26	9		9	6	20							1		11	9	6		5	1	7			9
	3　電話勧誘販売	225	171	54	14	19	18	2	6	7	15	2	3				1			2	31	59		4	7	20	2		13
	4　マルチ・マルチ的商法	24	20	4	1	10	8			1											3	1							
	5　ネガティブオプション	2	2								2																		
	6　開運（霊感）商法	3	1	2							3																		
	7　講座・士商法																												
	8　商品先物取引(国内)																												
	9　商品先物取引(海外)	1		1																	1								
	10　その他無店舗販売	5	4	1					2	1											2								
	小計　A	984	755	229	37	65	64	2	54	30	77	10	10			1	18	3		16	56	436	2	14	10	47	4		28
特殊販売以外	1　店舗購入	350	170	180	7	16	13	8	23	18	13	29	18		2	6	27	15		4	29	41	6	8	40	23		1	3
	2　クリーニングトラブル	8	7	1					2						6														
	3　多重債務	31	8	23	1							1									27								2
	4　ヤミ金融	7	5	2																	5					1			1
	5　賃貸住宅	68	29	39				1					1			57	1	5							1				2
	6　その他	412	90	322	4	5	7	4	1	2	5	2	3			1	4	2	2	1	20	9	1	2	3	17		5	312
	小計Ｂ	876	309	567	12	21	20	13	26	20	18	32	22		8	64	32	22	2	5	81	50	7	10	44	41		6	320
合計　A+B=C		1,860	1,064	796	49	86	84	15	80	50	95	42	32	0	8	65	50	25	2	21	137	486	9	24	54	88	4	6	348

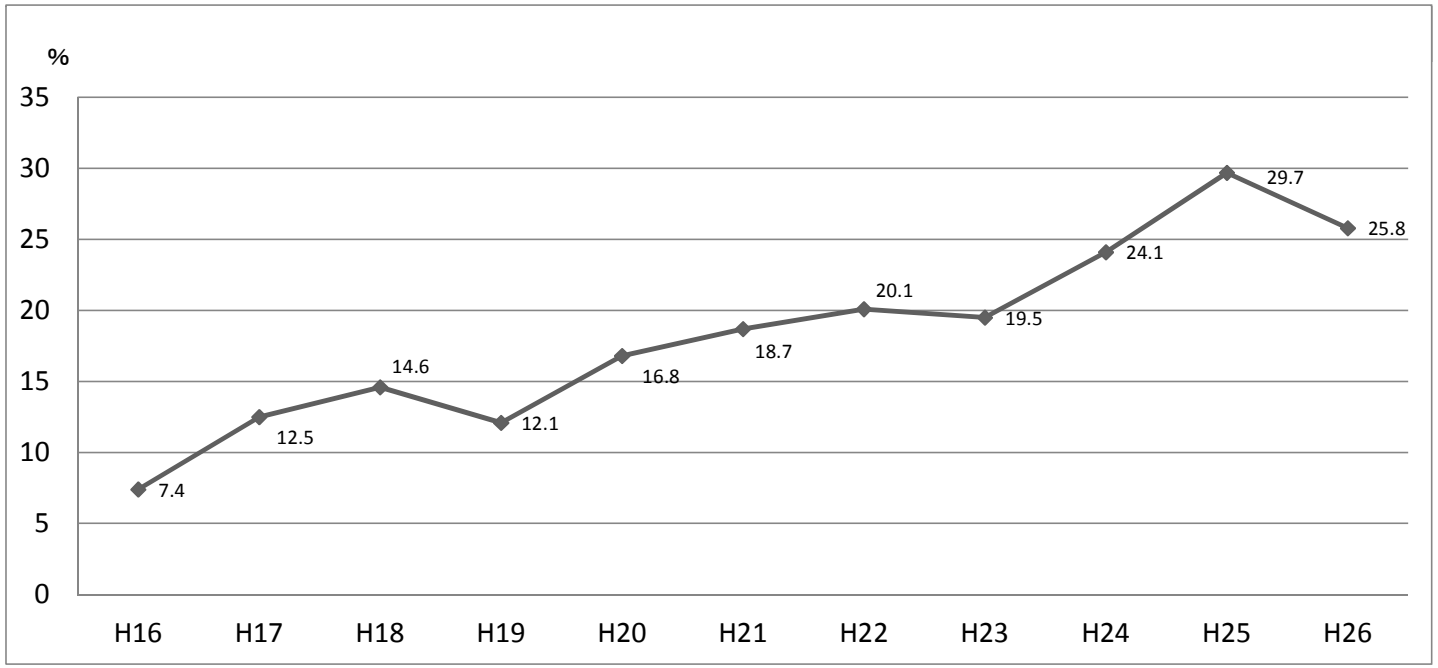
平成26年度　消費生活相談属性別受付件数　累計

区分		件数	内訳																			
			性別		年齢別									職業別						受付状況		
			男	女	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	不明	学生	主婦	勤め人	自営	無職	不明	電話	来訪	文書
特殊販売	1　訪問販売	127	50	77	1	7	14	14	21	17	29	24	0	4	38	31	11	38	5	102	25	0
内訳	キャッチセールス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
内訳	アポイントメント	7	2	5	0	1	2	0	1	1	1	1	0	0	2	3	0	1	1	5	2	0
内訳	ＳＦ（催眠）商法	8	1	7	0	0	0	1	1	0	5	1	0	0	4	2	0	2	0	8	0	0
内訳	上記以外の訪問販売	112	47	65	1	6	12	13	19	16	23	22	0	4	32	26	11	35	4	89	23	0
	2　通信販売	597	307	290	28	59	93	136	112	91	52	23	3	32	107	303	29	112	14	523	74	0
内訳	携帯電話	241	120	121	18	31	47	64	47	23	8	2	1	21	36	148	7	26	3	216	25	0
内訳	インターネット	223	141	82	9	22	31	55	37	41	26	2	0	10	35	114	14	46	4	192	31	0
内訳	その他（郵便等）	133	46	87	1	6	15	17	28	27	18	19	2	1	36	41	8	40	7	115	18	0
	3　電話勧誘販売	225	77	148	0	0	17	32	33	45	64	34	0	0	59	53	22	89	2	201	24	0
	4　マルチ・マルチ的商法	24	6	18	1	1	3	3	6	8	0	2	0	0	12	7	0	5	0	19	5	0
	5　ネガティブオプション	2	0	2	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0
	6　開運（霊感）商法	3	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0
	7　講座・士商法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	8　商品先物取引(国内)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	9　商品先物取引(海外)	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
	10　その他無店舗販売	5	3	2	0	0	2	0	1	0	1	1	0	0	0	3	0	2	0	4	1	0
	小計　A	984	444	540	30	67	132	185	174	162	146	85	3	36	216	401	64	246	21	855	129	0
その他	1　店舗購入	350	148	202	6	20	54	50	55	80	63	21	1	5	90	124	20	94	17	313	37	0
	2　クリーニングトラブル	8	2	6	1	0	1	2	2	2	0	0	0	0	5	2	1	0	0	8	0	0
	3　多重債務	31	16	15	0	2	5	7	5	8	3	0	1	0	4	8	4	9	6	25	6	0
	4　ヤミ金融	7	1	6	0	2	3	2	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	1	6	1	0
	5　賃貸住宅	68	23	45	2	9	9	15	16	9	5	3	0	2	17	29	12	5	3	56	12	0
	6　その他	412	165	247	0	9	38	44	59	99	107	47	9	1	117	94	23	139	38	377	35	0
	小計Ｂ	876	355	521	9	42	110	120	137	198	178	71	11	8	233	263	60	247	65	785	91	0
合計　A+B=C		1,860	799	1,061	39	109	242	305	311	360	324	156	14	44	449	664	124	493	86	1,640	220	0
うち問合せ		796																				

(2) 相談件数の多い商品・サービス（平成26年度 年齢層別）

順位	10代		20代		30代		40代		50代		60代		70代		80代	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
1	携帯電話	18	携帯電話	31	店舗購入	54	携帯電話	64	店舗購入	55	店舗購入	80	電話勧誘販売	64	電話勧誘販売	34
2	インターネット	9	インターネット	22	携帯電話	47	インターネット	55	携帯電話	47	電話勧誘販売	45	店舗購入	63	訪問販売	24
3	店舗購入	6	店舗購入	20	インターネット	31	店舗購入	50	インターネット	37	インターネット	41	訪問販売	29	店舗購入	21
4	賃貸住宅	2	賃貸住宅	9	電話勧誘販売	17	電話勧誘販売	32	電話勧誘販売	33	郵便等	27	インターネット	26	郵便等	19
5	訪問販売	1	訪問販売	7	訪問販売	14	郵便等	17	郵便等	28	携帯電話	23	郵便等	18	賃貸住宅	3

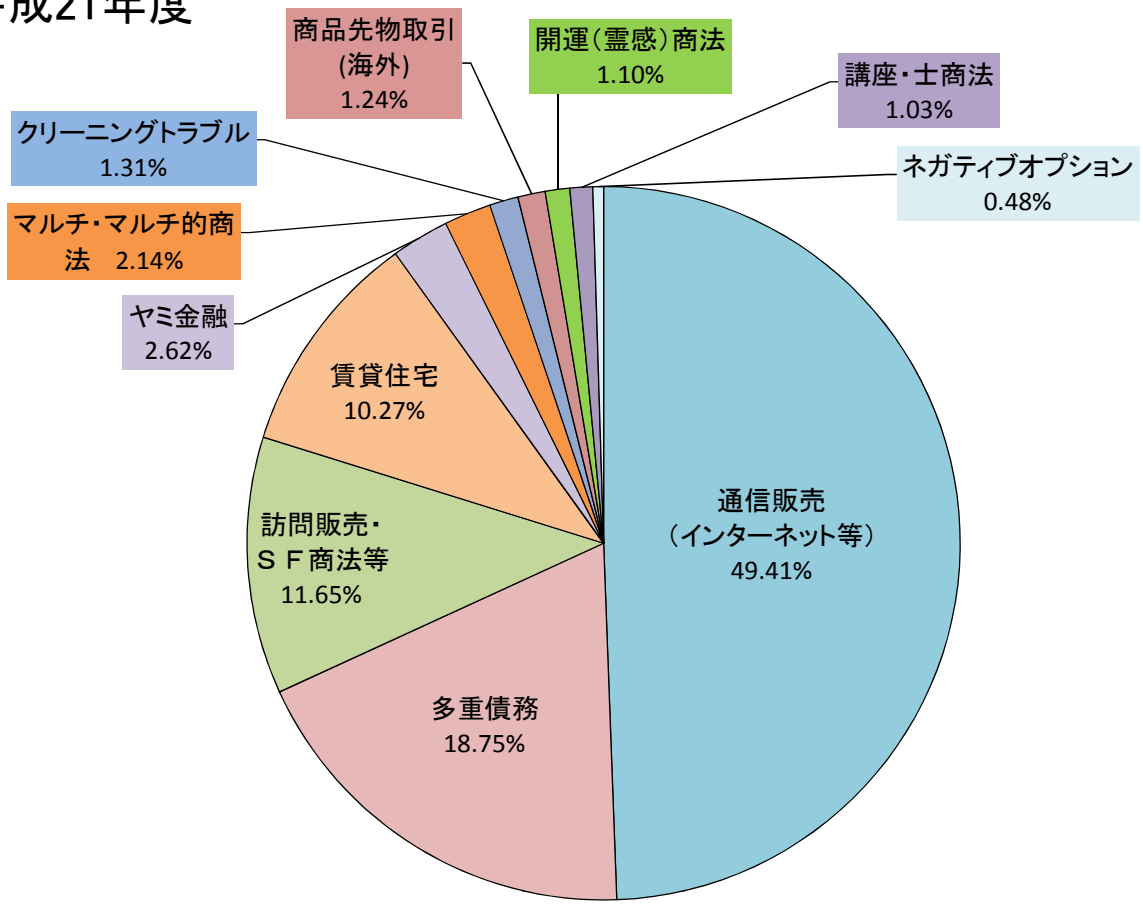
(3) 相談全体に占める高齢者(70歳以上)からの相談割合の推移



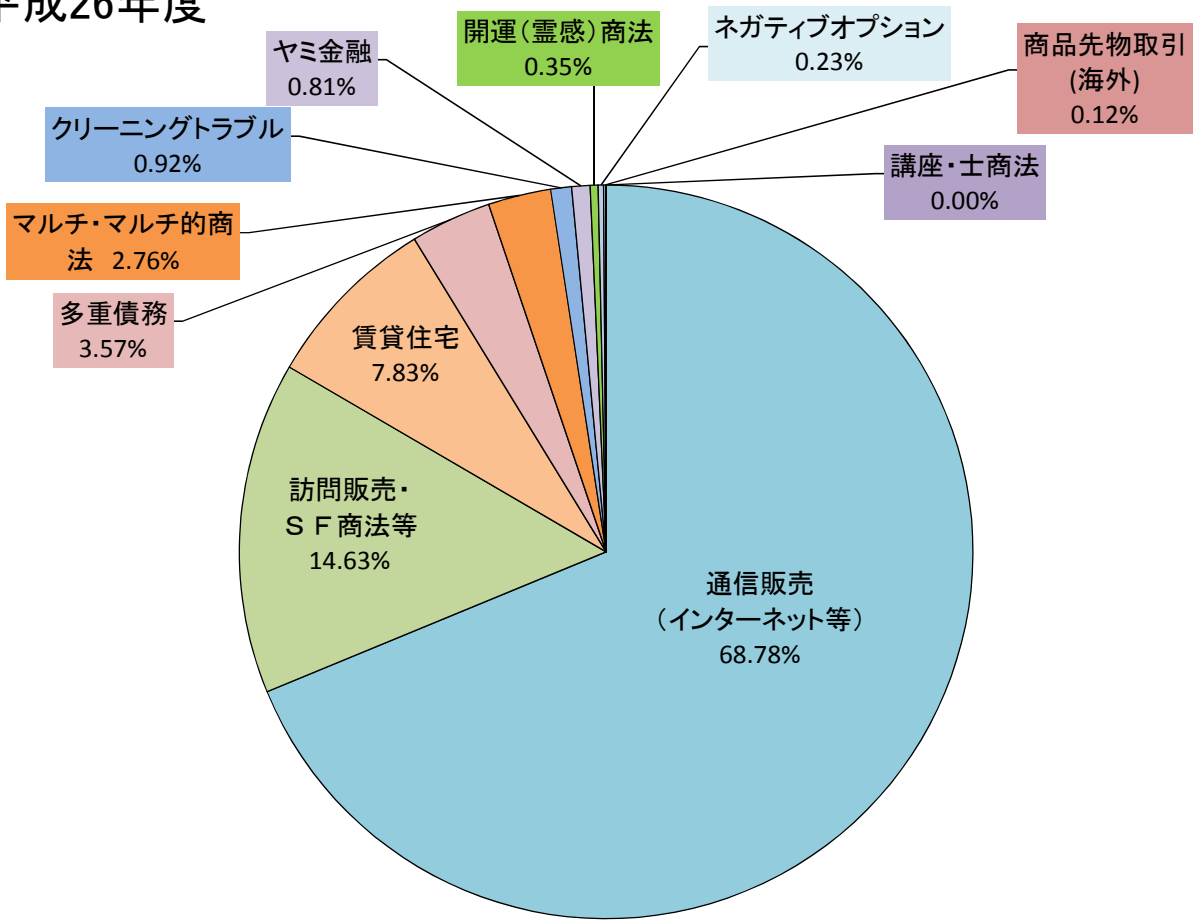
主な相談区分の比較

参考資料

平成21年度



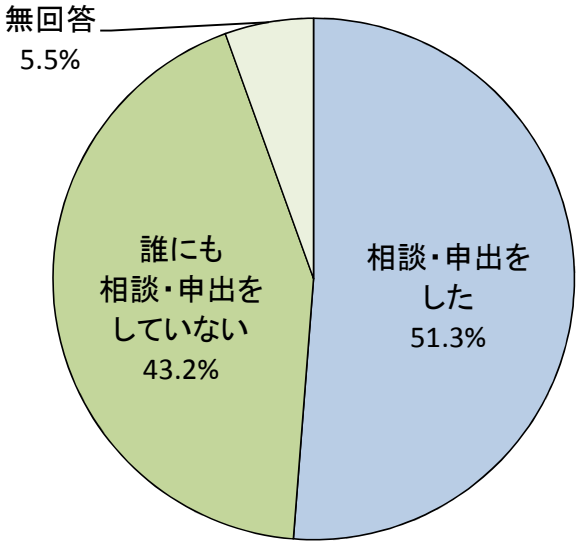
平成26年度



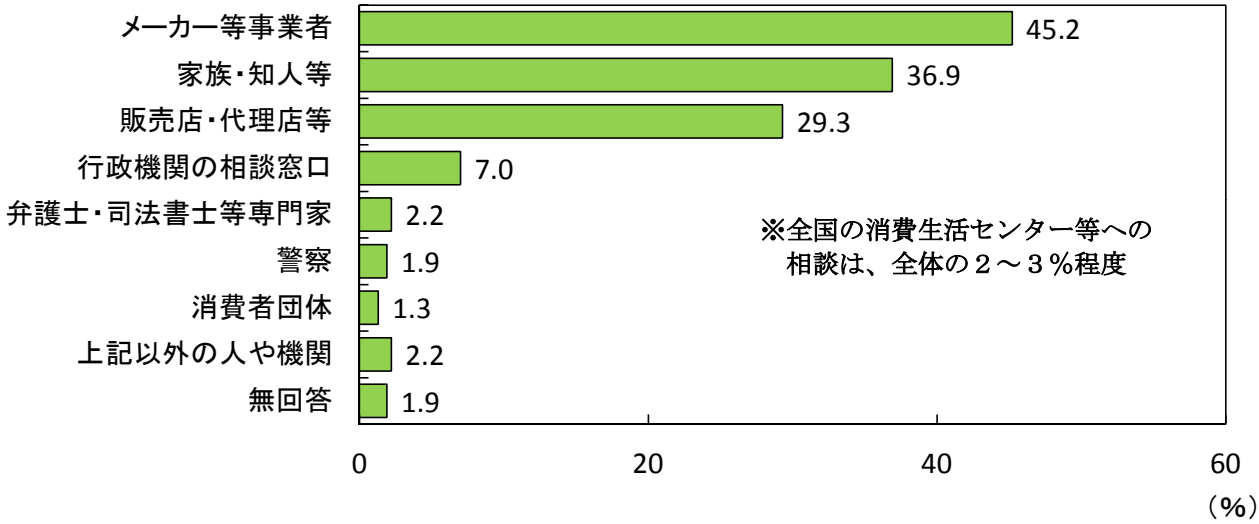
消費者庁「消費者意識基本調査（2014年度）」より

参考資料

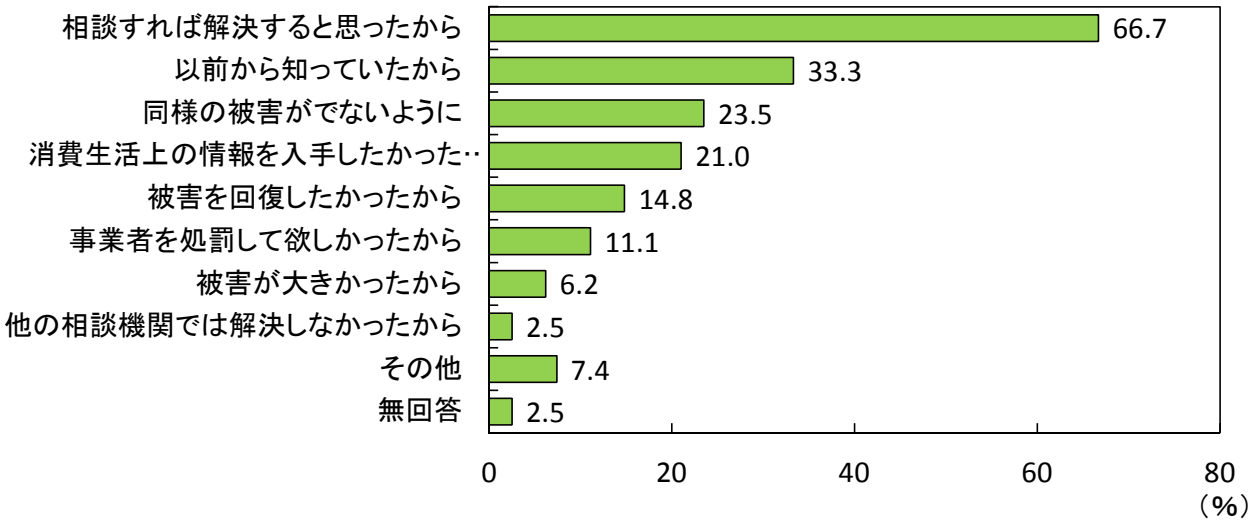
被害・トラブルのあった商品・サービスについての相談・申出の有無



被害・トラブルについての相談又は申出をした相手（複数回答）



消費生活センターへ相談した理由（複数回答）



2　多重債務の相談

(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、本人の了承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、電話の場合は、「借金問題は必ず解決できる」ことを伝え、消費生活センターに相談することを強く勧める。 ○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（※1）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（相談は無料）。 ☆弁護士会：日替わり担当者　　☆司法書士会：引受会員 ↓ ○市は、相談者に対し、承諾を得た上で債務整理後の悩みごとなどについて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については、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。

※1　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、もんぜんぷら座４階にある。

(3) 受付・処理件数の推移

年　　度		22 年度	23 年度	24 年度	25 年度	26 年度
相談件数（※2）	消費生活相談	293	116	111	63	31
	市 民 相 談	107	42	53	32	9
弁護士・司法書士への引継ぎ件数		29	9	2	9	0

※2　消費生活相談、市民相談（法律相談・登記相談）からの抜粋

３　消費者啓発

(1)　総合啓発

ア　広報ながの（特集）

掲　載　月	内　　容
５月１日号	高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう！ ～迷惑勧誘は、はっきり断って～
８月１日号	ちょっと待って！その電話、本当に信じて大丈夫ですか？ 詐欺被害に遭わないために
12 月１日号	特殊詐欺・悪質商法にご注意！～最近の相談事例から～

イ　啓発資料の作成・購入（「悪徳商法‥」と「いろはで防ごう‥」は、消費者行政活性化事業）

資　　料　　名	対 象 者	利　用　方　法
悪徳商法にだまされないぞ（事例集）	一般市民	支所・公民館・講座参加者等に配布
「いろは」で防ごう身近な悪質商法	高齢者向け	支所・公民館・講座参加者等に配布
くらしの豆知識（生活に役立つ情報集）	一般市民	支所・公民館・福祉施設等に配布
くらしまる得情報（年４回発行） （長野県くらし安全・消費生活課 作成）	一般市民	支所・公民館、福祉施設、図書館等に配布

ウ　広報媒体の活用

広報媒体	放送・掲載		内　　容
有線共設協会 「こちら長野市消費生活センターです」	５月　３日　（土）		クーリング・オフについて
	７月　５日　（土）		特殊詐欺非常事態宣言について
	９月　６日　（土）		市民相談の利用について
	11月　１日　（土）		悪質商法に関する最近の事例について
	１月 10日　（土）		震災に便乗した悪質商法に注意
	３月　７日　（土）		子どもの事故に注意しましょう（ボタン電池の誤飲）
	開催日前日		市民相談の利用案内
川中島有線放送 （篠ノ井有線放送） （松代有線放送） （若穂有線放送） 「防ごう身近な悪質商法」	月２～３回放送	４月	子どもの事故に注意しましょう
		６月	通信販売のトラブル
		８月	特殊詐欺非常事態宣言について
		10 月	市民相談の利用について
		12 月	震災に便乗した悪質商法に注意
		２月	マルチ商法について

広報媒体	放送・掲載	内　　容
トイーゴビジョン（文字放送）	毎月１例 放映 （毎日６～10 回放映）	消費生活センターからのお知らせ、被害の多い相談事例などを紹介
週刊長野 「悪徳商法にだまされないぞ！」	毎月１回 掲載	毎月の相談事例から、消費者トラブルや新手の悪質商法の手口などをＱ＆Ａで紹介（毎回４件程度）
長野市民新聞 「賢い消費生活ガイド」	毎月１回 掲載	相談の多い内容や多発するトラブル･被害等のほか、便利な暮らしのポイント等について事例を挙げて紹介

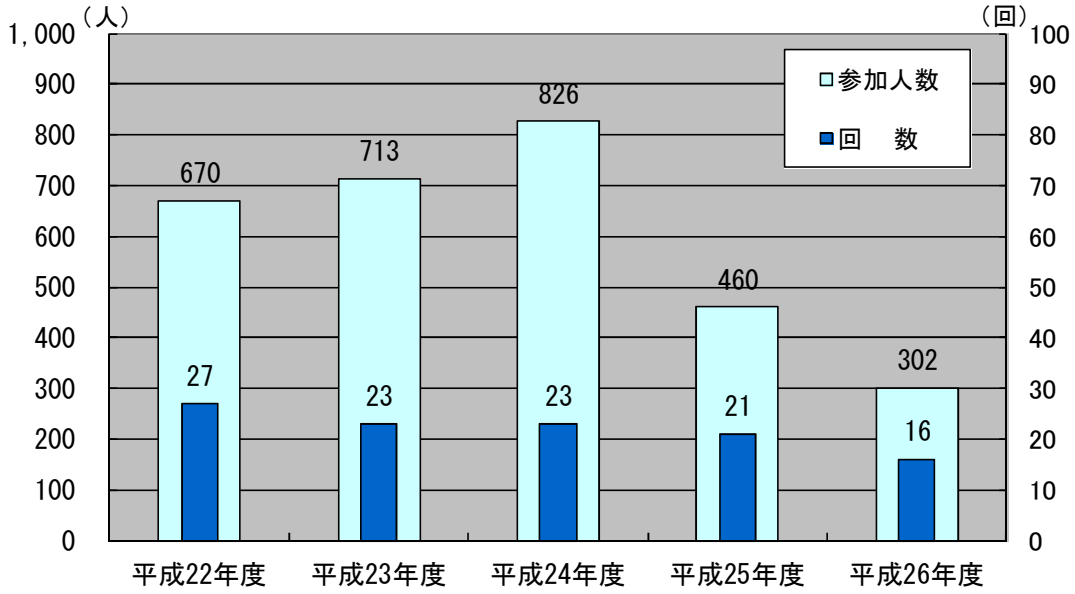
(2) 出前講座

ア　実施状況

期　　日	主　　題	主　催　者	人数
４月 22日 （火）	最近の消費者被害の状況	長野市くらしを考える会	19人
５月 13日 （火）	悪質商法の最近の事例と対応	くらしの会Ｋｏｍａｋｉ	16人
７月 11日 （金）	特殊詐欺の対応とクーリングオフ	三輪公民館	42人
７月 15日 （火）	特殊詐欺の対応とクーリングオフ	シニアアクティブルーム	7人
９月 ３日 （水）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合（豊野老人福祉センター）	9人
９月 10日 （水）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合（豊野老人福祉センター）	10人
９月 25日 （木）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	篠ノ井介護サービスセンター居宅介護支援事業所	9人
10月 15日 （水）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合（茂菅老人憩の家）	11人
10月 17日 （金）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合（松代老人憩の家）	33人
10月 23日 （木）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合（新橋老人憩いの家）	28人
２月 ４日 （水）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野養護学校　朝陽教室	10人
２月 17日 （火）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合（石川老人憩いの家）	25人
２月 19日 （木）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合（大豆島老人憩いの家）	25人

期　　日	主　　題	主　催　者	人数
２月 24日　（火）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合（若槻老人憩いの家）	31人
２月 27日　（金）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野県高齢者生活協同組合（東北老人憩いの家）	14人
３月　４日　（水）	悪質商法・振り込め詐欺の被害に遭わないために	長野市障害福祉ネット（ハーモニー桃の郷）	13人
合　　計　（16 回）			302人

イ　出前講座実績の推移



(3)　生活知識講座

期　　日	会場	講　　師	テ ー マ	参加人数
２月 27日　（金）	市生涯学習センター	公証人　須田信行	相続と遺言	77人

(4)　地域の多様な団体による消費生活講演会（消費者行政活性化事業）

期　　日	実施主体（団体名）	講演内容・講師	場　所	参加人数
９月 13日　（土）	朝陽地区住民自治協議会	演題：消費者問題から　高齢者の見守りも十人十色 講師：林家 源平	朝陽公民館	231人
10月 18日　（土）	古里地区住民自治協議会	演題：悪徳商法に　だまされないために 講師：多田 文明	古里総合市民センター	100人
10月 25日　（土）	吉田地区住民自治協議会	演題：悪徳商法とその対策 講師：三遊亭 白鳥	ノルテながの	80人

期　　日	実施主体 （団体名）	講演内容・講師	場　所	参加 人数
11月　９日　（日）	篠ノ井地区 住民自治協議会	演題：横行する振込め詐欺 被害危機一髪 講師：多田 そうべい	ＪＡグリーンパレス	150人
11月 30日　（日）	三輪地区 住民自治協議会	演題：高齢化社会における あなたの住まい 講師：岡本 弘子	三輪公民館	35人
11月 30日　（日）	大岡地区 住民自治協議会	演題：暮らしに生かす食品の 知識 講師：板倉 ゆか子	大岡文化センター	30人
12月　２日　（火）	柳原地区 住民自治協議会	演題：知れば安心！消費者 トラブル笑ってガード 講師：林家 染二	東部文化ホール	120人
12月　６日　（土）	大豆島地区 住民自治協議会	演題：あなたも狙われている！ 知って得する防犯対策 講師：京師 美佳	大豆島総合市民センター	50人
１月 24日　（土）	芹田地区 住民自治協議会	演題：悪徳商法とその対策 講師：三遊亭 白鳥	ホクト文化ホール	201
合　　計　（９団体）				997人

※　消費者行政活性化事業で講師講演料を支出、講師交通費及び昼食・接待費等は団体負担。

(5) 市内協力団体との連携・協力

市内の協力団体に消費生活情報の提供を行うとともに連携・協力し、効果的な消費者啓発を実施する。

【団体名称】
- 長野市くらしを考える会
- くらしの会Ｋｏｍａｋｉ
- 豊野ライフの会
- 大岡エコクラブ
- 信州新町消費者グループの会
- 中条消費者の会
- 長野市農村女性ネットワーク研究会
- 長野市連合婦人会
- やまびこ会（視覚障害者への朗読ボランティア）
- すそばなの会（紙芝居による消費者啓発）

4　製品の表示に係る立入検査

国の地域主権戦略大綱による自治体への権限委譲に伴い、「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、平成 24 年度から家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法、電気用品安全法に係る製品について、事業者が消費者に商品を適正に販売しているかどうかの立入検査を実施している。

なお、家庭用品品質表示法と消費生活用製品安全法に係る立入検査は市の自治事務であり、電気用品安全法に係る立入検査は法定受託事務となっている。

(1)　家庭用品品質表示法（所管：消費者庁）

通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次の４項目のうち政令で指定された 90 品目をいう。

指定項目・品目数		平成 26 年度　検査品目・点数　（指摘事項なし）		
繊維製品	35 品目	ワイシャツほか開襟シャツ等、敷布、タオル及び手ぬぐい、ネクタイ	４品目	147 点
合成樹脂加工品	８品目	食事用・食卓用又は台所用の器具、湯たんぽ	２品目	262 点
電気機械器具	17 品目	電気パネルヒーター、電気かみそり、電気ホットプレート、電気コーヒー沸器	４品目	107 点
雑貨工業品	30 品目	かばん、靴、歯ブラシ、障子紙	４品目	212 点
	90 品目	（当初計画　14 品目・500 点）	14 品目	728 点

(2)　消費生活用製品安全法（所管：経済産業省）

消費生活用製品のうち、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ものを指定し、検査の結果、安全基準に適合するものには「PSC マーク」が付されている。このうち「特定製品」は、事業者が国に一定の事項を届け出れば自社の検査によりマークを表示できる品目であり、特定製品のうち第三者検査機関による適合性検査が義務付けられている品目は「特別特定製品」として指定されている。

また、長期使用製品安全点検・表示制度が平成 21 年４月に施行され、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ものについて「特定保守製品」として指定し、製品の使用を継続する場合は点検が義務付けられている。

特定品目		品目数	表示	平成 26 年度　検査品目・点数
特定製品	家庭用圧力なべ・かま 乗車用ヘルメット 登山用ロープ 石油燃焼機器 （給湯機・風呂がま・ストーブ）	６品目	PSC	家庭用圧力なべ・圧力がま 乗車用ヘルメット 石油給湯器 石油ストーブ ４品目　102 点 （指摘事項なし）
特別特定製品	乳幼児用ベッド 携帯用レーザー応用装置 浴槽用温水循環器 ライター	４品目	PSC	携帯用レーザー応用装置 ライター ２品目　29 点 （指摘事項なし）

特　　定　　品　　目		品目数	平成 26 年度　検査品目・点数
特定保守製品	屋内式ガス瞬間湯沸器 （都市ガス用･ＬＰガス用）	９品目	屋内式ガス瞬間湯沸器 （ＬＰガス用） 石油給湯器 ２品目　11 点 （指摘事項なし）
	屋内式ガスバーナー付風呂がま （都市ガス用･ＬＰガス用）		
	石油給湯器、石油風呂がま		
	ビルトイン式電気食器洗浄機		
	密閉燃焼（ＦＦ）式温風暖房機		
	浴室用電気乾燥機		
		（当初計画　19 品目・150 点）	８品目・142 点

(3)　電気用品安全法（所管：経済産業省）

消費者の生命・身体に対して特に危害を及ぼすおそれが多い製品については、国の定めた技術上の基準に適合した旨の「PSE マーク」がないと販売できず、マークのない製品が市中に出回った時は、国は製造事業者等に回収等の措置を命ずることができる。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の電気用品で、安全確保の基準を満たした電気製品には「PSE マーク」が付されている。

これらの規制対象品目は、自己確認が義務付けられている「特定以外の電気用品」と、構造・使用条件・使用状況等から見て特に危険又は障害の発生するおそれが多いと認められる理由から登録検査機関による検査が義務付けられている「特定電気用品」がある。

また、年度毎に立入検査の重点品目が国から示される。

特　　定　　品　　目		品目数	表示	平成 26 年度　検査品目・点数
特定電気用品以外の電気用品	電気こたつ、電気冷蔵庫、電気歯ブラシ、電気かみそり、白熱電灯器具、テレビジョン、音響機器、リチウムイオン蓄電池 など	341 品目	PSE	電気ジャー、電気髪ごて、電気アイロン、電気バリカン、電気スタンド ５品目　85 点 （指摘事項なし）
特定電気用品	電気温水器、電熱式・電動式おもちゃ、電気ポンプ、電気マッサージ器、自動販売機、直流電源装置、など	116 品目	PSE	電気マッサージ器 １品目　５点 （指摘事項なし）
平成26年度重点品目	① エル･イー･ディーランプ			63 点
	②エル･イー･ディー電灯器具			41 点
	③延長コードセット			94 点
	④直流電源装置			30 点
	⑤電気ストーブ			20 点
				（指摘事項なし）
		（当初計画　11 品目・200 点）		11 品目・338 点

５　市民相談（相談は無料）

相談は、長野県弁護士会長野在住会、長野県司法書士会長野支部、長野公証人合同役場、関東信越税理士会長野支部、長野県行政書士会長野支部に依頼している。

<table>
<tr><th>種　別</th><th>内　　容</th><th>相 談 日 時</th><th>相談時間</th><th>定員</th><th>予　　約</th></tr>
<tr><td>法律相談
（弁 護 士）</td><td>金銭貸借・借地借家の契約、損害賠償の請求、交通事故の示談等民事全般及び多重債務に関する相談</td><td>毎週火曜日、
毎月第２・第４水曜日

13:30～15:30</td><td>20 分</td><td>10 人</td><td rowspan="3">相談日の前日（前日が祝休日の場合は当日）8:30 から電話で受付</td></tr>
<tr><td>登記相談
（司法書士）</td><td>土地・家屋の登記、相続などの各種登記手続き及び多重債務に関する相談</td><td>毎月第３木曜日

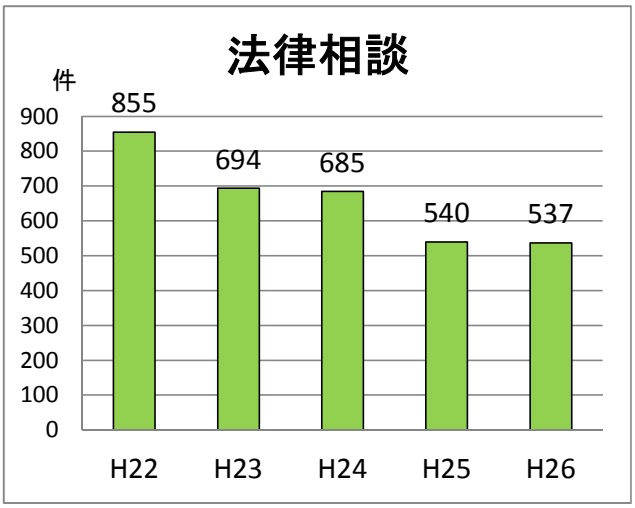
13:00～16:00</td><td>20 分
～
30 分</td><td>12 人</td></tr>
<tr><td>公証相談
（公 証 人）</td><td>遺言・契約などの公正証書に関する相談</td><td>毎月第１木曜日、
第３水曜日

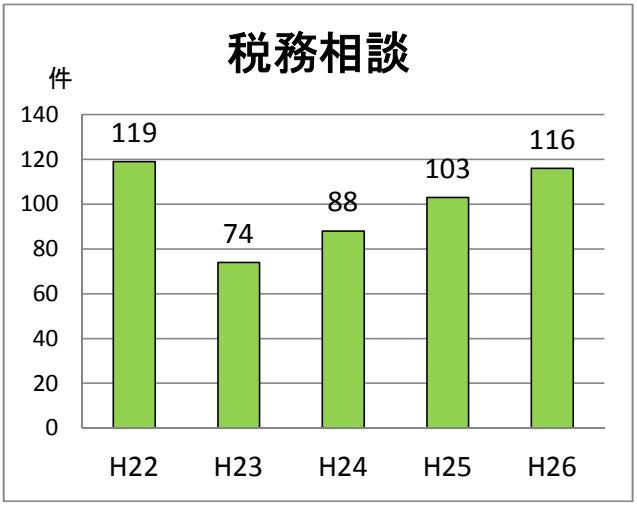
13:00～16:00</td><td>20 分</td><td>８人</td></tr>
<tr><td>税務相談
（税 理 士）</td><td>所得税・相続税・贈与税など各種税金に関する相談</td><td>毎月第２・第４木曜日

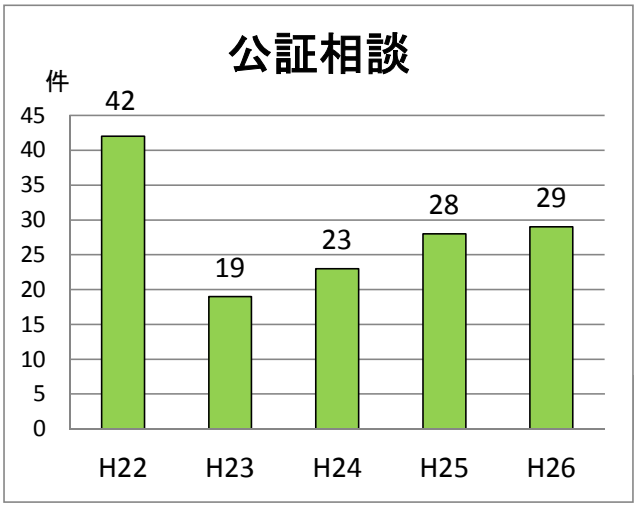
13:00～16:00</td><td>―</td><td>―</td><td rowspan="2">不要</td></tr>
<tr><td>手続相談
（行政書士）</td><td>官公署に提出する書類などの相談</td><td>毎月第１水曜日

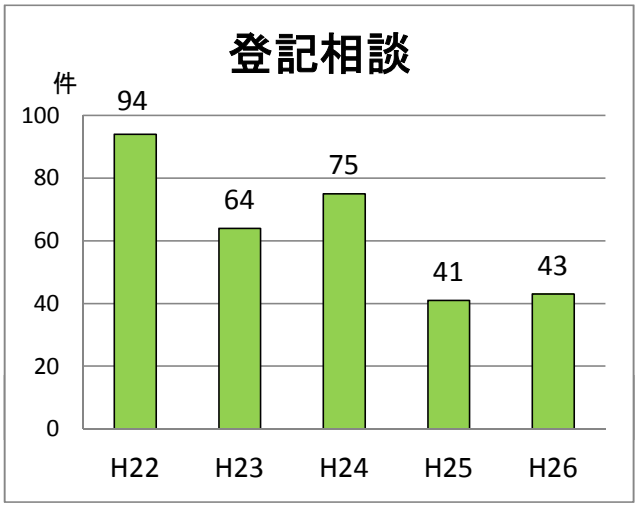
13:00～16:00</td><td>―</td><td>―</td></tr>
</table>

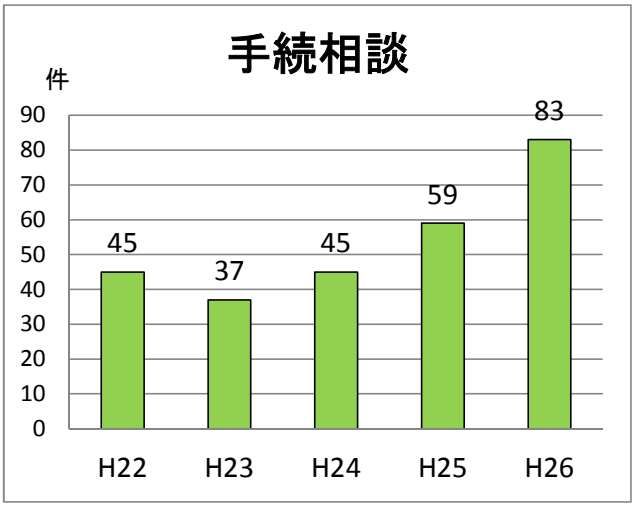
市民相談　相談件数の推移





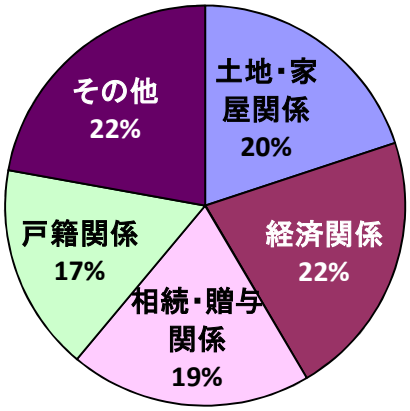




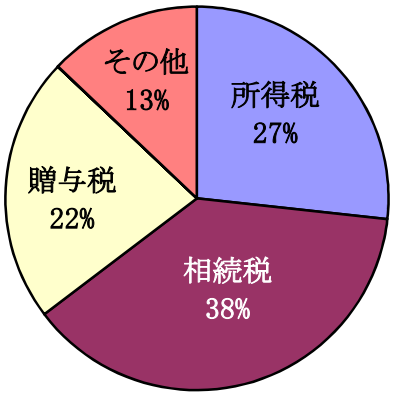


平成26年度　市民相談　内容別割合

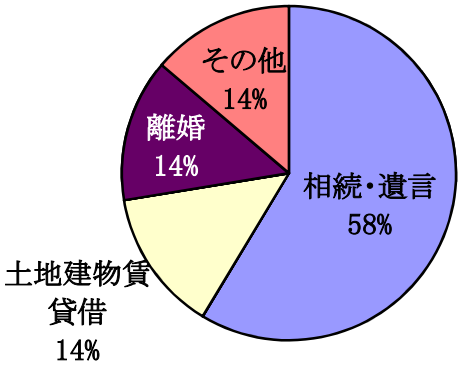
法律相談



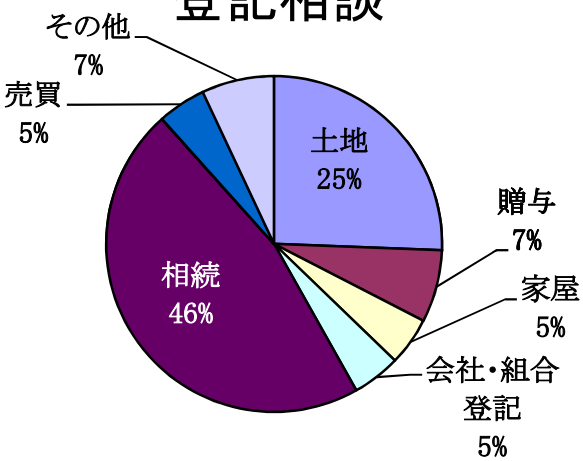
税務相談



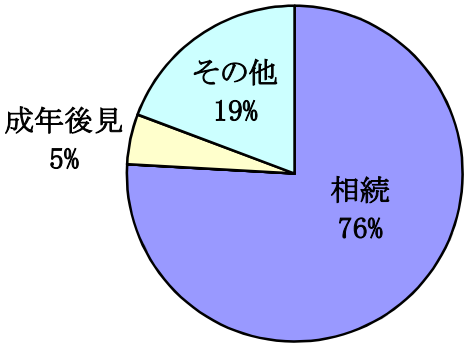
公証相談



登記相談



手続相談



参考資料

特殊詐欺被害状況

（出典：長野県警察）

長野県

被害額　万円

区　分	平成26年6月末		平成27年6月末		比較		平成26年	
	件数	被害額	件数	被害額	件数	被害額	件数	被害額
オレオレ詐欺	25	16,031	59	15,452	34	△ 579	50	22,890
架空請求詐欺（支払え詐欺）	20	9,270	40	20,579	20	11,309	57	31,635
融資保証金詐欺（貸します詐欺）	3	220	6	1,055	3	835	5	394
還付金等詐欺（返します詐欺）	0	0	15	1,360	15	1,360	11	789
金融商品等取引名目の詐欺（もうかります詐欺）	21	17,201	6	2,821	△ 15	△ 14,380	34	31,440
ギャンブル必勝法情報提供名目の詐欺（もうかります詐欺）	10	3,049	4	1,395	△ 6	△ 1,654	14	4,853
異性との交際あっせん名目の詐欺（紹介します詐欺）	3	1,999	0	0	△ 3	△ 1,999	4	3,652
そ の 他	12	7,218	2	514	△ 10	△ 6,704	15	7,328
合　　計	94	54,988	132	43,176	38	△ 11,812	190	102,981

長野市

被害額　万円

区　分	平成26年6月末		平成27年6月末		比較		平成26年	
	件数	被害額	件数	被害額	件数	被害額	件数	被害額
オレオレ詐欺	4	2,700	17	4,832	13	2,132	11	4,430
架空請求詐欺（支払え詐欺）	2	1,100	7	1,425	5	325	10	2,825
融資保証金詐欺（貸します詐欺）	0	0	1	6	1	6	1	26
還付金等詐欺（返します詐欺）	0	0	1	100	1	100	2	115
金融商品等取引名目の詐欺（もうかります詐欺）	3	2,240	1	1,850	△ 2	△ 390	7	9,109
ギャンブル必勝法情報提供名目の詐欺（もうかります詐欺）	1	795	0	0	△ 1	△ 795	4	2,505
異性との交際あっせん名目の詐欺（紹介します詐欺）	1	1,280	0	0	△ 1	△ 1,280	1	1,280
そ の 他	6	5,194	0	0	△ 6	△ 5,194	7	5,224
合　　計	17	13,309	27	8,213	10	△ 5,096	43	25,514

平成27年度　消費生活センター事業実施計画

消費者啓発事業

消費生活相談

消費者を取り巻く環境が大きく変化し、商品の購入やサービスのトラブルが数多く発生している。また、高齢者などの社会的弱者を狙った悪質な手口の被害等も後を絶たない。

⇩

消費者トラブルや被害の解決に向け、迅速・適切な消費生活相談を行うとともに、利用しやすい相談窓口を目指す。また、多様化する悪質商法の手口に対応するため、消費生活相談員のレベルアップを図る。

啓発・広報

高齢者の被害だけでなく、近年は若者等のインターネットトラブル等も多発している。このような悪質商法や特殊詐欺による被害を未然に防止するため、より幅広い啓発・広報が必要である。

⇩

ホームページや新聞、有線放送などを活用した情報提供のほか、出前講座や講演会などによるきめ細やかな啓発事業を実施する。

製品の表示に係る立入検査

事業者が、消費者に商品を適正に販売しているか、生命・身体に対して危害を及ぼす恐れのある製品を販売していないか検査するとともに、食品に対する放射性物質の検査を実施する。

⇩

販売事業者への立入検査を実施し、違法で危険な商品の流通を阻止する。また、国民生活センターから貸与されている放射性物質検査機器により、食品の検査を実施する。

相談員レベルアップ研修・行政職員研修参加	相談員・行政職員研修（二泊三日・相模原市　2名）、PIO-NET研修（東京都内　1名） 相談員レベルアップ研修（県主催・年6回開催　相談員3名参加）
多重債務に関する相談対応	「市多重債務者包括支援プログラム」に基づき、相談者を弁護士や司法書士に引き継ぐとともに、債務整理後の生活再建を支援するため、庁内関係部局との連携を図る。
市ホームページ	消費生活問題に係る注意情報を随時掲載する。 市民相談日の案内を毎月掲載する。
広報ながの	最新の悪質商法・特殊詐欺の手口のほか、消費者啓発に関する最新の情報を特集記事（6月、10月、2月）で掲載する。
長野市有線共設協会 川中島有線放送	長野市有線共設協会・・・隔月（奇数月）に放送（月2回）〔市民相談利用案内は開催日前日に放送〕 川中島有線放送・・・隔月（偶数月）に放送（月2～3回）　※川中島有線放送をキー局に、篠ノ井・松代・若穂有線でも放送する。
トイーゴビジョン	月ごとに内容を変更し、毎日（一日6～10回程度）消費者啓発に関するタイムリーな情報を放映する。
週間長野（120,000部発行） 長野市民新聞（30,000部発行）	週間長野・・・市センターに寄せられた相談事例を「悪徳商法にだまされないぞ！」として月1回掲載 市民新聞・・・最新の相談事例や消費者情報を、「賢い消費生活ガイド」として月1回掲載
FMぜんこうじ	「長野市広報～ふれ愛ガイド」で、年2回放送する。
啓発ハンドブックの購入・配布	国民生活センター発行の「くらしの豆知識」を200部購入し、支所、公民館等を通じて市民に提供する。
生活知識講座	生涯学習センターで年1回開催（内容は未定）。開催を広く周知するため、広報誌やチラシのほか、NHKお知らせ放送等も活用し広報する。
出前講座	老人憩の家等の福祉施設や公民館での出前講座を継続するとともに、新たに消費者教育推進法に基づく「事業者研修」についても積極的に出前講座を実施し、消費者教育を推進する。
地域との連携	住民自治協議会等の地域団体が主催する消費者啓発講演会へ講師を派遣し、消費者教育を推進する。県消費者行政活性化事業補助金を活用し、12団体で実施する。
県・警察・消費者団体等との連携	県や警察等と連携し、特殊詐欺被害防止の街頭啓発を実施する（年2回）。また、市内消費者団体が配布する啓発グッズの作成を支援する。
くらしの安心サポーターを通じての啓発	長野市くらしの安心サポーター（22名）に対し講習会を開催し、随時情報提供を行うとともに、啓発冊子やチラシを送付し、サポーターから地域へ情報発信する。
庁内他部局との連携	最近の悪質商法や特殊詐欺に関する情報を共有するとともに、必要に応じ当センター相談員による出前講座や啓発冊子の提供、DVD貸出し等の支援を行う。
3法に基づく立入検査	家庭用品品質表示法は2店舗 10品目、消費生活用製品安全法は2店舗 19品目、電気用品安全法は2店舗 重点品目5品目を目標に立入検査を実施する。
放射性物質検査測定機器の定期点検	市保健所 環境衛生試験所 食品検査担当が実施（県消費者行政活性化事業補助金を活用）。

市民相談

専門家による無料相談

民事、刑事、生活上のトラブルや悩み等の解決には、専門家によるアドバイスが必要である。

⇩

市民が、心配事や悩みを払拭し、安心な生活を送れるよう、各専門家による無料相談を実施し、問題解決に向け的確なアドバイスを行う。

法律相談（弁護士）	毎週火曜日、毎月第2・第4水曜日（年70回開催）　【長野県弁護士会長野在住会】
登記相談（司法書士）	毎月第3木曜日（年12回開催）　【長野県司法書士会長野支部】
公証相談（公証人）	毎月第1木曜日・第3水曜日（年24回開催）　【長野公証人合同役場】
税務相談（税理士）	毎月第2・第4木曜日（年22回開催）　【関東信越税理士会長野支部】
手続相談（行政書士）	毎月第1水曜日（年11回開催）　【長野県行政書士会長野支部】

モデル条例案

（仮称）長野市消費生活センターの組織及び運営等に関する条例

（趣旨）

第１条　この条例は、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号。以下「法」という。）第 10 条の 2 第 1 項の規定に基づき、消費生活センターの組織及び運営並びに情報の安全管理に関する事項について定めるものとする。

（名称及び住所等の公示）

第２条　市長は、消費生活センターを設置したときは、遅滞なく、次に掲げる事項を公示しなければならない。当該事項を変更したときも、同様とする。

一　消費生活センターの名称及び住所

二　法第８条第２項第１号及び第２号の事務を行う日及び時間

（消費生活センター長及び職員）

第３条　消費生活センターには、消費生活センターの事務を掌理する消費生活センター長及び消費生活センターの事務を行うために必要な職員を置かなければならない（置くものとする）。

（試験に合格した消費生活相談員の配置）

第４条　消費生活センターには、法第 10 条の３第１項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成 26 年法律第 71 号）附則第３条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置かなければならない（置くものとする）。

（消費生活相談員の人材及び処遇の確保）

第５条　消費生活センターは、消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講じなければならない（講じるものとする。）

（消費生活相談等の事務に従事する職員に対する研修）

第６条　消費生活センターは、当該消費生活センターにおいて法第８条第２項各号に掲げる事務に従事する職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保しなければならない（確保するものとする）。

（消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の安全管理）
第７条　消費生活センターは、法第８条第２項各号に掲げる事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない（講じるものとする）。

（委任）
第８条　この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

附　則
この条例は、平成 28 年●月●日から施行する。