

令和3年度 消費者行政の実績

1 消費者行政の総合調整

長野市消費生活協議会（条例第11条）

	第 1 回	第 2 回
日 時	令和3年8月26日	令和4年1月17日
場 所	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、書面会議	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、書面会議
議 事	<ul style="list-style-type: none"> ・正副会長選出 ・令和2年度消費者行政の概要について ・消費者施策推進計画の進捗状況について ・第二次消費者施策推進計画の策定状況について 	<ul style="list-style-type: none"> ・第二次消費者施策推進計画に対する市民意見等の結果報告及び計画（案）承認について ・令和3年度消費者行政の進捗状況について ・相談受付状況について

2 消費者啓発

(1) 総合啓発

ア 広報ながの（特集）

掲 載 月	内 容
8月号	消費者トラブルの防止
1月号	特定商取引法が改正されました

イ 啓発資料の購入・配布

資 料 名	対 象 者	利 用 方 法
くらしの豆知識（生活に役立つ情報集）	一般市民	センター窓口や講座等で配布
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
市ホームページ	随時掲載	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大に便乗しての電話や訪問に注意！ ・出前講座をご利用ください ・無料市民相談の案内（毎月更新） ・その他、随時更新

		(令和4年度からは、見守りネットワーク情報掲載)
有線共設協会 「こちら長野市消費生活センターです」 ※月2回放送	5月	訪問販売にまつわるトラブルについて
	7月	宅配荷物にかかわるトラブルについて
	9月	エアコンや扇風機の事故にご注意ください
	11月	クーリング・オフについて
	1月	市民相談のご案内
	3月	成年年齢の引下げに伴うトラブルについて
トイゴビジョン (文字放送)	毎月1例放映 (毎日数回放映)	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
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
FMぜんこうじ	8月	「消費者トラブルを防止するために」

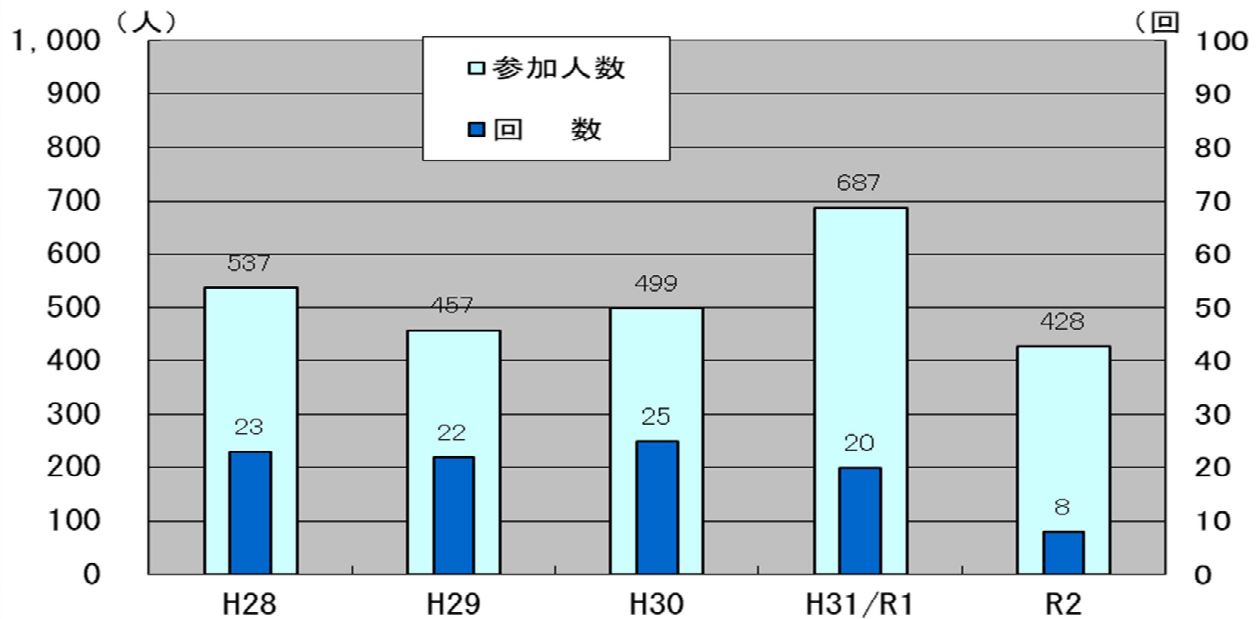
(2) 出前講座

ア 実施状況

<新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、「新しい生活様式」の対策を施し開催>

期 日	主 題	主 催 者	人数
7月 13日 (月)	悪質商法の手口と対応・特殊詐欺の被害に遭わないために	芹田地区地域公民館連絡協議会	31人
7月 16日 (木)	悪質商法の手口と対応・特殊詐欺の被害に遭わないために	長野市教育委員会家庭・地域学びの課	40人
合 計 (2回)			71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
	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため未開催			

(4) 特殊詐欺等の被害防止街頭啓発

年金支給日等に、長野県警察、長野県、県防犯協会連合会等と連携し街頭啓発活動を実施

実 施 日	実 施 場 所
8月 日	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため県警のみで実施
12月 日	

(5) 長野市くらしの安心サポーター研修会

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、書面会議

くらしの安心サポーターが、地域で自主的な啓発活動を実践できるよう研修会を開催する。

(6) 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。

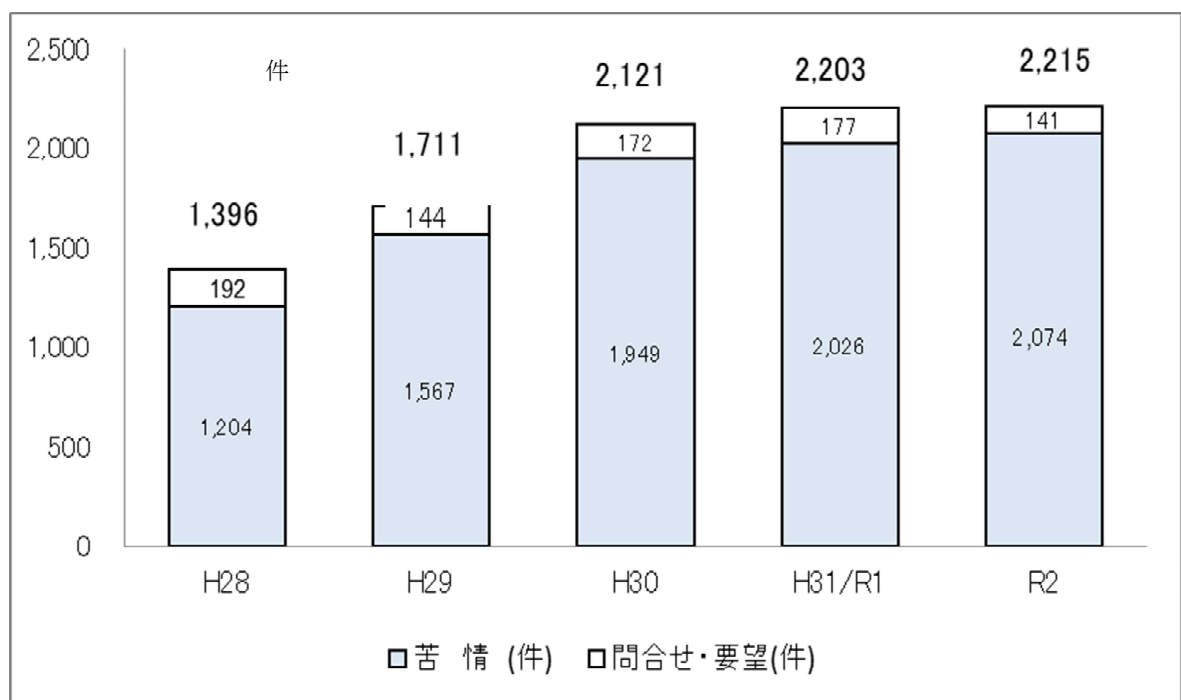
- 【団体名称】
- ・大岡エコクラブ
 - ・信州新町消費者グループの会
 - ・長野市農村女性ネットワーク研究会
 - ・長野市地域女性ネットワーク
 - ・やまびこ会（視覚障害者への朗読ボランティア）

3 消費生活相談

(1) 消費者トラブルの相談

ア 相談件数の推移

項目 \ 年度	29年度	30年度	31/R元年度	R2年度	R3年度
苦情(件)	1,567	1,949	2,026	2,074	1,682
問合せ・要望(件)	144	172	177	141	96
合計(件)	1,711	2,121	2,203	2,215	1,778
前年度比(%)	122.6	124.0	103.9	100.5	80.3



イ 相談者の居住地別件数

長野市内 1,688 件、市外 90 件 (内訳は下表のとおり) (計 1,778 件)

長野・北信地域 52 件		
内	高山村	6
	信濃町	12
	小川村	6
	飯綱町	15
訳	須坂市	2
	中野市	3
	飯山市	1
	千曲市	6
	小布施町	1

県内他市町村 25 件		
内	松本市	14
	上田市	5
	諏訪市	1
	御代田町	1
訳		
	不明	4

県外 13 件		
内	栃木県	1
	群馬県	1
	埼玉県	1
	千葉県	2
	東京都	2
	神奈川県	3
	富山県	1
	滋賀県	1
	広島県	1

--	--	--

--	--	--

--	--	--

ウ 長野地域連携中枢都市圏連携事業による相談業務の広域連携

連携町村の相談件数

(件)

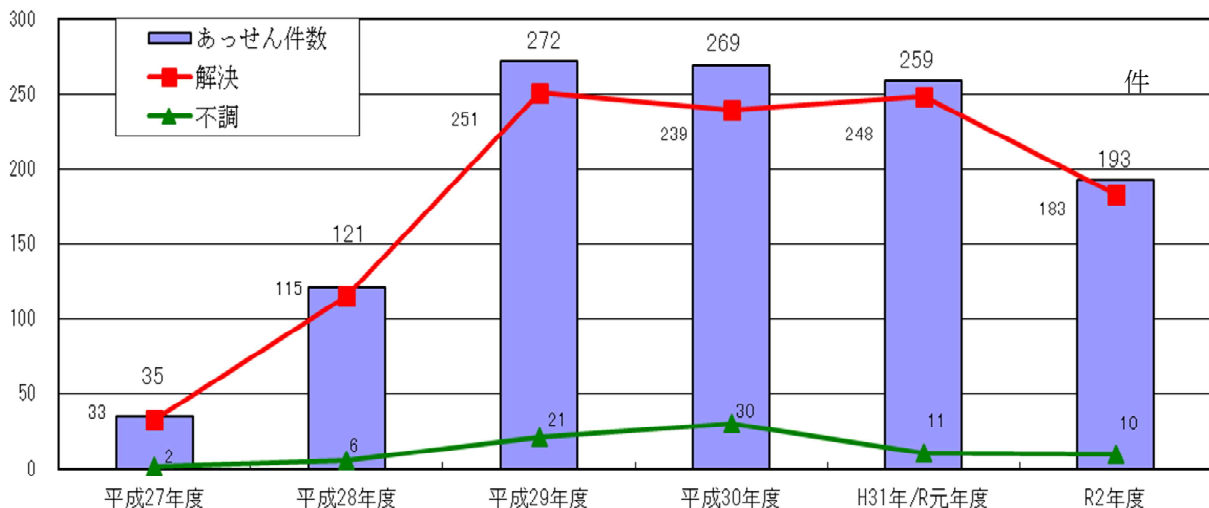
	高山村	信濃町	小川村	飯綱町	計
消費生活相談	6	12	6	15	39
市民相談	1 (法律1)	2 (法律1 公証1)	5 (法律3 税務2)	12 (法律6 登記 5 税務1)	20
計	7	14	11	27	59

エ 相談の処理結果別件数

処理結果	件数	備考（解決方法、内容等）
他機関紹介	54	専門窓口紹介
助言(自主交渉)	1,194	
その他情報提供	332	一般的なアドバイス・情報提供
あっせん (※2)	解決	契約どおり履行されたもの、解約（全面・一部）、取消し（全面・一部）、返金されたもの等
	不調	
処理不能	9	相談者との連絡不可 等
処理不要	15	事業者からの相談者への直接説明 等
合計	1,778	

※2 あっせん … 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て行う援助や調整等。

オ あっせん件数の推移



【参考：消費生活相談員資格】

- ・消費生活相談員（平成 28 年 4 月 1 日 改正消費者安全法施行に伴い国家資格化）
- ・消費生活専門相談員（独立行政法人 国民生活センター）
- ・消費生活アドバイザー（一般財団法人 日本産業協会）
- ・消費生活コンサルタント（一般財団法人 日本消費者協会）

(2) 多重債務の相談

ア 多重債務問題の解決及び生活再建支援

本市では、金融庁の「多重債務問題改善プログラム」に基づき、平成 19 年度に「長野市多重債務者包括支援プログラム」を策定し、多重債務問題を抱える市民の債務整理を支援している。また、債務整理後のフォローアップのため、多重債務者の生活再建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」を設置し、相互の連携を図っている。

イ 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	<ul style="list-style-type: none"> ●関係課は、日常業務の中で、多重債務者（市民）を把握した場合は、本人に消費生活センターへ相談するよう促す。 ●多重債務者本人が、消費生活センターへ相談することに同意したら、関係課は、生活状況などの聞き取った情報を、本人の承諾を得た上で消費生活センターへ連絡する。
相 談	<ul style="list-style-type: none"> ●本人が消費生活センターの相談窓口を訪ねる。
債務整理 受 付 引 継 ぎ	<ul style="list-style-type: none"> ●相談員が生活状況等を詳しく聞き取る。 ↓ ●借金の状況等を「債務整理相談カード」にまとめる。 ↓ ●その場で弁護士・司法書士へ依頼する。 ↓ ●本人が債務整理相談カードを持参し、法律専門家を訪ねる。 【手続費用を工面できない多重債務者は、法テラス（※3）に民事法律扶助（※4）を申請する。】
債務整理	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">法律専門家が消費生活センターから引継ぐ。</p> <p style="text-align: center;">■ 弁護士会：当番弁護士 ■ 司法書士会：引受会員</p> </div>
生活再建 サポ ー ト	<ul style="list-style-type: none"> ●消費生活センターは、多重債務者の承諾を得た上で債務整理後の不安などについてアンケートを実施し、内容を関係課へフィードバックする。
広 報	<ul style="list-style-type: none"> ●長野市多重債務者包括支援体制について、広報誌等で周知する。

※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、もんぜんぷら座4階にある。

※4 民事法律扶助・・・経済的に余裕のない人が法的トラブルにあったときに、無料法律相談を行い、必要な場合、裁判費用や弁護士・司法書士の費用の立替えを行う制度

ウ 受付・処理件数の推移

年 度	29 年度	30 年度	31/R 元 年 度	R 2 年度	R 3 年度

相談件数	消費生活相談	20	19	24	32	18
(※5)	市民相談	9	14	4	7	6
弁護士・司法書士への引継ぎ件数		5	3	2	1	0

※5 消費生活相談と市民相談（法律相談・登記相談）からの抜粋。平成22年に改正貸金業法が完全施行され、グレーゾーン金利が撤廃されて以降、相談件数は大幅に減少した。