

# 平成31年・令和元年度 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

	第 1 回	第 2 回
日 時	令和元年8月26日(月) 14時～15時30分	令和2年2月17日(月) 14時～15時30分
場 所	長野市もんぜんぷら座 3階 会議室	長野市もんぜんぷら座 3階 会議室
議 事	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度長野市消費者行政の概要について</li> <li>長野市消費者施策推進計画の進捗状況について</li> <li>長野県の消費生活施策について ほか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>長野市消費者施策推進計画の進捗状況について</li> <li>平成31年・令和元年度の相談受付状況等について</li> <li>学校での消費者教育について</li> <li>未成年者のフィルタリングサービスの利用促進について</li> </ul>

## 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	消費者被害に遭わないために
1月号	台風19号に便乗した悪質商法に注意!

#### 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
「特殊詐欺対策 あなたならどうする」 (500部購入)	一般市民	支所・公民館、希望する民生委員、出前講座等で配布
大人になる前に知っておきたい 消費生活 あんしん Book (1,000部購入)	一般市民	支所・公民館、希望する民生委員、出前講座等で配布

## 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	特定商取引法 7 取引を知ろう、還付金詐欺に注意、台風 19 号の被害に便乗した悪質商法の啓発 無料市民相談の案内（毎月更新）
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	犯行予兆電話（通称アポ電）に気をつけましょう
	7 月	電気の契約先変更は慎重に
	9 月	最近市内で起きている特殊詐欺の事例について
	11 月	災害に便乗した詐欺や悪質商法について
	1 月	市民相談のご案内
	3 月	1 回だけのつもりで商品を購入したら、定期購入契約に
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 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卒の悪質商法の手口などを Q & A で紹介（毎回 3 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
FM ぜんこうじ	7 月 12 日（金）	「電気の契約先変更は慎重に」
	令和 2 年 1 月 10 日 （金）	「災害に便乗した詐欺や悪質商法について」
SBC ラジオ ふれあい 21 こちら 長野市です	12 月 25 日（水）	災害に便乗した詐欺や悪質商法について

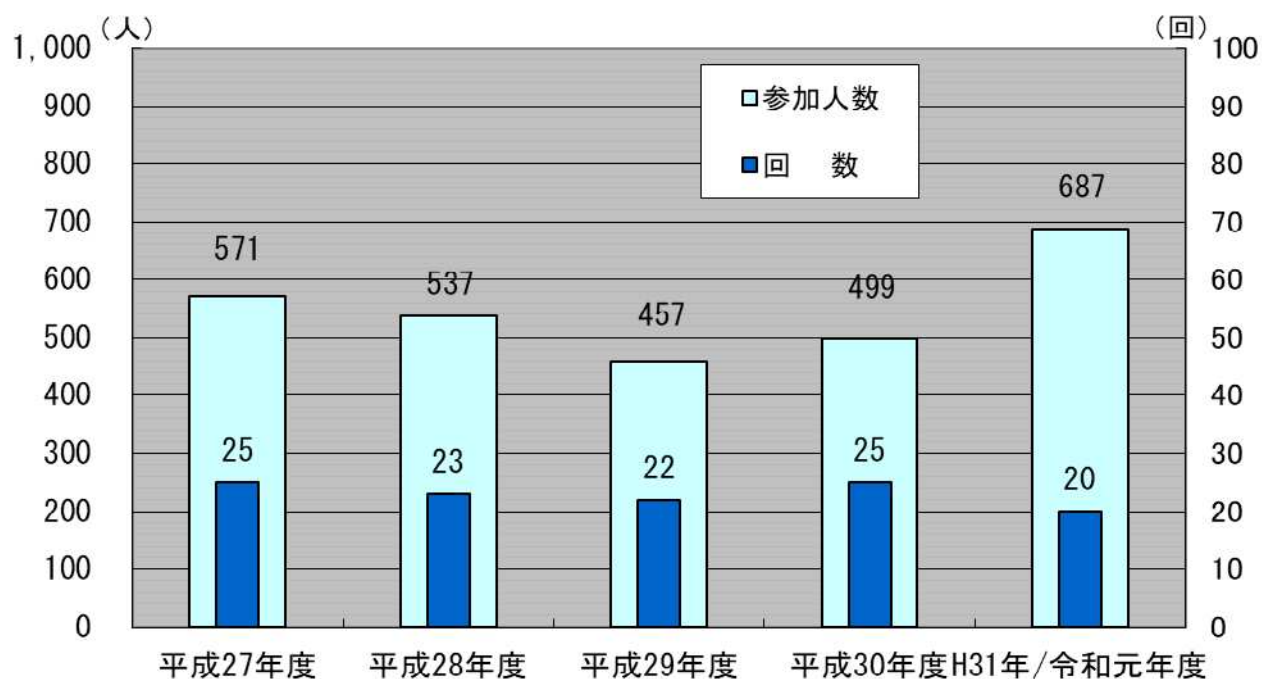
## (2) 出前講座

### ア 実施状況

期 日	主 題	主 催 者	人数
4 月 18 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	於下高砂会	23 人
4 月 19 日（金）	成年年齢の引下げに伴うトラブル等	長野高専	168 人
4 月 25 日（木）	最近の相談事例から ・ やってみよう！ごみダイエットチェック表	長野市くらしを考える会	10 人
4 月 26 日（金）	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	大門福祉ふれあい会	18 人
5 月 15 日（水）	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	西和田ボランティア	38 人

5月20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	健康福祉部会	28人
5月28日(火)	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/食品ロス	長野市地域包括支援センター 若槻ホーム	36人
7月23日(火)	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/食品ロス	杏花台長生会	25人
9月6日(金)	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/食品ロス	三輪公民館	41人
10月1日(火)	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	犀北団地お茶のみサロン	29人
10月10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	平柴お茶のみサロン 厚生部	19人
10月10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	第四地区住民自治協議会	115人
10月15日(火)	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	上駒沢福祉健康委員会	26人
12月4日(水)	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	福祉推進部	22人
12月5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	川中島社会福祉協議会 御厨下布施地区	11人
2月13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	長野県高齢者生活協同組合	13人
2月14日(金)	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	長野県高齢者生活協同組合	25人
2月19日(水)	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	長野県高齢者生活協同組合	11人
2月25日(火)	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	はつらつさわやか大門深町会	14人
2月26日(水)	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	塚本区	15人
3月	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため 中止(3団体:45名)	長野県高齢者生活協同組合	
合 計 ( 20 回 )			687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
10月 11日 (金)	市生涯学習センター	ながの司法書士法人 代表司法書士 松本 陽	基礎からわかる家族信託と成年後見制度	38人

### (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 9日 (金)	J R長野駅 新幹線改札口付近 (県警・県・防犯協会・市・長野市くらしの安心サポーター5名)
12月 13日 (金)	八十二銀行 更北支店 (県警・県・防犯協会・市・長野市くらしの安心サポーター3名)

### (5) 長野市くらしの安心サポーター研修会

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7月19日に研修会を開催

会場：もんぜんぷら座会議室 参加者 10名

講師：地域包括ケア推進課 宮本 主査

内容：高齢者の権利擁護について ～今、私にできること～

## (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。

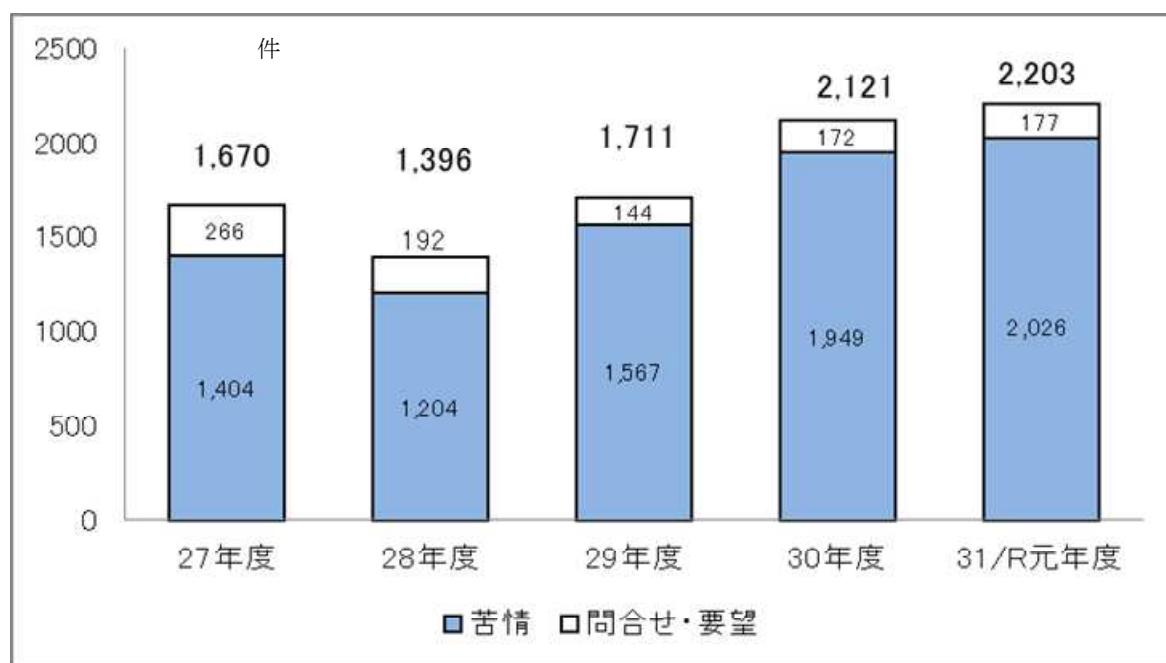
- 【団体名称】
- ・大岡エコクラブ
  - ・信州新町消費者グループの会
  - ・長野市農村女性ネットワーク研究会
  - ・長野市地域女性ネットワーク
  - ・やまびこ会（視覚障害者への朗読ボランティア）

### 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	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	H31/R元年度
苦情(件)		1,404	1,204	1,567	1,949	2,026
問合せ・要望(件)		266	192	144	172	177
合計(件)		1,670	1,396	1,711	2,121	2,203
前年度比(%)		89.8	83.6	122.6	124.0	103.9



##### イ 相談者の居住地別件数

長野市内 2,098 件、市外 105 件 (内訳は下表のとおり) (計 2,203 件)

長野・北信地域		66 件
内	高山村	6
	信濃町	17
	小川村	4
	飯綱町	19
	中野市	6
	須坂市	8
	千曲市	6
訳		

県内他市町村		29 件
内	上田市	3
	松本市	2
	佐久市	5
	安曇野市	1
	大町市	1
	伊那市	1
	箕輪町	1
	(不明)	15
訳		

県外		10 件
内	東京都	3
	埼玉県	1
	新潟県	2
	千葉県	2
	愛知県	1
訳	山梨県	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	17	4	19	46
市民相談	8 (法律 8)	9 (法律 8 税務 1)	2 (法律 1 税務 1)	12 (法律 9・ 登記 2・税務 1)	31
計	14	26	6	31	77

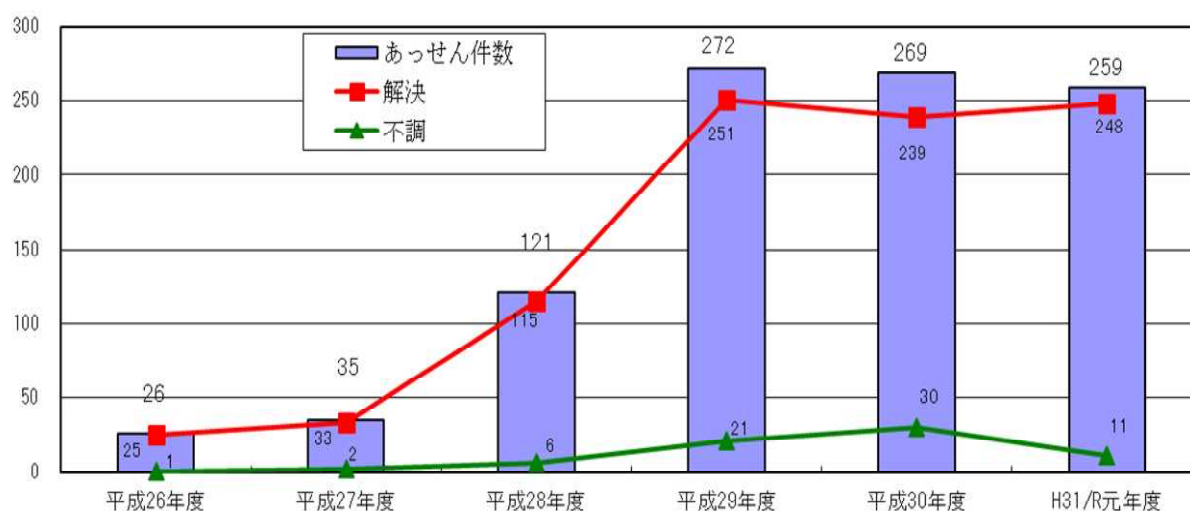
エ 相談の処理結果別件数

処理結果	件数	備考 (解決方法、内容等)
他機関紹介	55	専門窓口紹介
助言(自主交渉)	1,417	
その他情報提供	459	一般的なアドバイス・情報提供
あっせん (※2)	解決 248	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 11	
処理不能	5	相談者との連絡不可等
処理不要	8	事業者からの相談者への直接説明等
合計	2,203	

※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

件



【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"> <li>●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。</li> <li>●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。</li> </ul>
相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>●本人が消費生活センターの相談窓口を訪ねる。</li> </ul>
債務整理 受付 引継ぎ	<ul style="list-style-type: none"> <li>●相談員が生活状況等を詳しく聞き取る。</li> <li style="text-align: center;">↓</li> <li>●借金の状況等を「債務整理相談カード」にまとめる。</li> <li style="text-align: center;">↓</li> <li>●その場で弁護士・司法書士へ依頼する。</li> <li style="text-align: center;">↓</li> <li>●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。 【<b>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。</b>】</li> </ul>
債務整理	↓ <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">             法律専門家が消費生活センターから引継ぐ。              ■ 弁護士会：当番弁護士    ■ 司法書士会：引受会員           </div>
生活再建 サポート	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> </ul>
広報	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> </ul>

※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		H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	H31/R 元 年度
相談件数 (※5)	消費生活相談	16	24	32	20	19
	市民相談	13	11	7	9	14
弁護士・司法書士への引継ぎ件数		1	0	5	3	2

※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。