

1 市民の安全・安心

市民が、安全で安心な消費生活を営むことができるよう、食品等の表示の監視・指導や地産地消を推進するとともに、将来に向けた持続可能な社会を形成するため、ごみの減量・再資源化等に努め、循環型社会の定着を推進します。また、消費者の身体的被害を防止するため、製品事故の情報収集やリコール製品の周知・啓発を行うなど、消費生活における安全を確保するための総合的な取組を推進します。

(1) 食品・製品等の監視・指導

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
製品表示等の立入検査 【消費生活センター】	消費者が日常生活において購入・使用する商品が、家庭用品品質表示法、消費生活用製品安全法及び電気用品安全法に基づく適正な製品表示であるか等について、販売事業者への立入検査を実施し、違法な商品の流通を防ぎます。	9店舗へ立入検査を実施 ・家庭用品品質表示法 12品目 395点 ・消費生活用製品安全法 4品目 103点 ・電気用品安全法 9品目 297点 (違法な表示の製品 なし)
食品表示法に基づく適正な表示に関する指導等 【保健所 健康課、食品生活衛生課】	食品の選択や栄養成分の過不足の目安となる栄養成分表示及び食品の安全確保に関する表示について、食品表示法に基づく適正な表示が行われるよう、指導等を行います。	【健康課】 食品の販売及び製造業者からの栄養成分表示に関する相談等の件数 相談件数 210件 指導件数 3件 【食品生活衛生課】 随時実施
健康増進法に基づく適正な表示に関する指導・助言 【保健所 健康課】	健康増進法に基づき、健康状態の改善・維持の効果等の観点から、食品表示内容に関する事業者の相談に応じるとともに、必要な指導・助言を行います。	食品の販売及び製造業者からの相談等の件数 相談件数 9件 指導件数 1件
食品営業施設等の監視・指導 【保健所 食品生活衛生課】	毎年度、「長野市食品衛生監視指導計画」で計画件数を策定し、施設設備の管理、食品の衛生管理について監視・指導を実施します。	食品衛生法に基づく延監視指導 ・営業許可施設 2,382件 ・営業外施設 73件
食品衛生に関するリスクコミュニケーション事業の開催 【保健所 食品生活衛生課】	市民、事業者又は生産者、行政の間で情報交換を行う食品安全懇話会の設置や食品衛生体験事業等を実施し、市民、事業者等と行政の間での情報共有を図り、相互の理解を深めます。	食品安全懇話会 2回 食品衛生体験事業 1回 食品衛生ミニシンポジウム 1回
生活衛生関係営業施設等に対する指導 【保健所 食品生活衛生課】	理容・美容店、クリーニング店、ホテル、旅館、公衆浴場及び興行場等に対する監視指導及び衛生講習会を実施し、衛生水準の維持・向上と自主管理の徹底を図ります。	理容師法に基づく監視指導 47件 理容所衛生講習会 4回 美容師法に基づく監視指導 52件 美容書衛生講習会 1回 クリーニング業法に基づく監視指導 3件 旅館業法に基づく監視指導 85件 公衆浴場法に基づく監視指導 43件 興行場法に基づく監視指導 6件 住宅宿泊事業法に基づく監視指導 12件
薬局、医薬品等販売業施設に対する指導 【保健所 食品生活衛生課】	施設及び無承認医薬品の広告等の監視指導を実施することにより、医薬品等の品質、有効性及び安全性を確保し、市民への適切な供給を図りま	医薬品、医療機器等の品質等に関する法律に基づく監視指導 309件

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
家庭用品安全対策 【保健所 食品生活衛生課】	健康被害の発生を防止するため、家庭用品に含まれる有害物質の規制が行われており、これらの規制について、業者への周知徹底を図るとともに、市民の購買実態を踏まえ、小売店での試買検査を実施します。	有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律に基づく試買検査 ・生後24か月以下の乳幼児用の繊維製品 12品目 ・その他繊維製品 9品目

(2) 事故情報等の収集・提供

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
商品・サービスの事故情報等の収集・提供 【消費生活センター】	消費者の生命・身体に危害が及ぶおそれのある商品やサービスについての情報及びリコール製品等の情報収集を行い、消費者被害を防止するため速やかな情報提供を行います。	事業者から送付されるリコール製品に関するリーフレットを消費生活センター等に配置し、その都度情報提供を行った。

(3) 地産地消の推進

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
地産地消協力店の認定 【農業政策課】	地元産農産物を一定量使用する店を「地産地消協力店」に認定の上、これらの店を周知・宣伝するキャンペーンなどを実施します。	8店を新規に認定し、合計147店舗。長野市地産地消協力店を周知・宣伝するガイドブックを25,000部発行するとともにスタンプラリーを実施。
料理講習会への補助 【農業政策課】	食文化伝承団体が実施する地元産農産物を使用した料理講習会に対して、補助金を交付します。	料理講習会1回あたり5,000円を限度に、6回補助金を交付した。

(4) ごみの減量・再資源化の推進

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
生ごみ自家処理機器購入費補助金の交付 【生活環境課】	家庭から出る可燃ごみの内、約4割を占める生ごみについて自家処理を促進するため、処理機器の購入者に補助金を交付します。	生ごみ自家処理購入費補助金申請件数 173件
段ボールを使用した生ごみ自家処理実践講座の開催 【生活環境課】	生ごみの自家処理を進めるため、より気軽に自家処理にチャレンジできる方法として、段ボール箱を活用し、ピートモスともみ殻くん炭による堆肥づくり講座を開催します。	生ごみ自家処理実践講座の開催回数 16回
ガーデニング講座の開催 【生活環境課】	生ごみ自家処理実践講座の参加者を対象に、楽しんで自家処理が継続できるよう、生ごみ堆肥を活用したガーデニング講座を開催します。	野菜づくり講座の開催回数 1回
生ごみ減量アドバイザーの派遣 【生活環境課】	家庭から排出される生ごみの減量・堆肥化等に関する知識や技術をもち、その解説や実践指導ができる方を生ごみ減量アドバイザーとして登録し、地域等で開催される生ごみ減量に関する学習会等に講師として派遣します。	生ごみ減量アドバイザー派遣回数 15回
家庭ごみの発生抑制に関する啓発チラシの配布	生活環境課や消費生活センターが実施する事業に併せて、家庭ごみの発生抑制に関するチラシ	食品ロス・プラスチック廃棄物削減チラシを作成

【生活環境課】	を配布し啓発していきます。	
具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
容器包装類削減の啓発 【生活環境課】	ながの環境パートナーシップ会議、NPO、市民活動団体等と連携し、市民一人ひとりが、マイバッグ持参や過剰な包装を断るなどの取組を実施するよう啓発していきます。	作成した食品ロス・プラスチック廃棄物削減チラシを、ながの環境エネルギーセンターへ見学に来た小学生に配布
フードバンク活動への協力・支援 【生活環境課】	食品ロス削減の取組として、市有施設を拠点とするフードドライブの開催場所を提供するとともに、市主催・共催イベント時におけるフードドライブを支援します。	市有施設を拠点としたフードドライブの実施 5回 市主催・共催イベント時のフードドライブの実施・支援 6回
食品ロス削減の推進 【生活環境課】	市、県、長野エコ活動推進本部(長野商工会議所)の3者による「あるを尽くして 残さず食べよう 30・10運動」街頭啓発を実施します。生活環境課や消費生活センターが実施する事業で、食品ロス削減に関するチラシを配布するほか、各種団体へ食品ロス削減の協力を依頼します。	・3者合同による街頭啓発 1回 ・食品ロス・プラスチック廃棄物削減チラシを消費生活センターの講座等で配布 1回 ・長野エコ活動推進本部で作成した3010運動啓発チラシを市庁舎へ設置

(5) 環境活動の協働

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
ながの環境パートナーシップ会議のプロジェクト推進 【環境保全温暖化対策課】	長野市の環境ビジョン実現に向けて、「アジェンダ21ながの」に掲げられた行動プロジェクト(生ごみ削減・再生利用、レジ袋使用削減等)を、市民・事業者・行政の協働によるながの環境パートナーシップ会議で実施していきます。	[生ごみ削減・再生利用プロジェクト] 生ごみの堆肥化による資源の活用への取組 ・堆肥を利用した野菜の育成・販売(夏の収穫祭7/28等) ・生ごみと野菜の定期交換市を開催(8~11月毎月第4日曜日に開催) ・各種イベント(信州環境フェア、安茂里地区のアモーレフェスタ、軽トラ市等)への参画
レジ袋削減・マイバッグ持参の啓発 【生活環境課、環境保全温暖化対策課】	毎月5日を「ノー・レジ袋デー」とし、市内のスーパー店頭で市民団体と協働して啓発活動を行います。また、信州環境フェアやながの環境フェアに出展するほか、啓発イベントを開催し、レジ袋削減・マイバッグ持参を広く市民に呼びかけます。	・スーパー店頭での市民団体と協働による啓発活動 ・マイバッグ持参率調査の実施(R2年3月現在 65.4% [目標:80%])

2 特殊詐欺等の被害防止

特殊詐欺や悪質商法の被害は、若年層から高齢者まで、幅広い世代の消費者に及んでいます。これら被害の未然防止・拡大防止のため、出前講座や講演会のほか広報誌や新聞、ラジオ放送等、様々な広報媒体を活用して効果的な啓発・情報提供を実施します。特に被害にあいやすい高齢者等を守るため、関係各機関と連携した「見守りネットワーク」の構築を進めます。

(1) 見守りネットワークの構築

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
高齢者等の見守りネットワークを活用した被害防	判断能力に不安のある高齢者や障害者が、特殊詐欺や悪質商法などの被害にあわないために、関	民生委員児童委員やケアマネジャーが、高齢者等に関わった事案

止 【消費生活センター、高齢者活躍支援課、地域包括ケア推進課、障害福祉課ほか】	係各機関が連携して、ネットワークを活用し地域の関心を高め、被害の未然防止につなげる。	民生委員児童委員 11件 ケアマネジャー 9件 注意情報発信 毎月
--	--	---

(2) 被害防止の啓発

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
広報媒体による啓発 【消費生活センター】	各種広報媒体（広報誌、ホームページ、新聞、ラジオ、有線等）を活用し、特殊詐欺や悪質商法の最新の手口や対応策等を市民に広く周知し、被害の防止につなげます。また、県や警察等が実施する街頭啓発に積極的に参加し、注意を呼びかけます。	<ul style="list-style-type: none"> ・広報ながの特集記事 2回（8月、1月） ・HPの注意情報掲載 随時 ・週刊長野、長野市民新聞への記事掲載 毎月 ・有線共設協会での啓発放送 隔月 ・FMぜんこうじ 2回放送（7月、1月） ・SBCラジオ 1回放送（12月） ・県、警察等と連携した街頭等での啓発 2回
消費者団体の啓発への支援 【消費生活センター】	消費者団体が、市内のスーパー店頭などで配布する、特殊詐欺の被害防止に関する啓発グッズ作成を支援します。	<ul style="list-style-type: none"> ・啓発グッズへ貼付するラベル作成 随時（長野市くらしを考える会）
出前講座による啓発 【高齢者活躍支援課、家庭・地域学びの課、消費生活センター】	老人福祉センター、老人憩の家等の高齢者向け施設や市立公民館において、消費生活センターや長野県警察の出前講座を活用し、特殊詐欺や悪質商法の被害防止の啓発を行います。	<ul style="list-style-type: none"> 【高齢者活躍支援課】 老人憩の家 3施設（東長野、若槻、新橋） 計50名参集 講師 消費生活センター） 老人憩の家 1施設（東長野） 計20名参集 講師 地域活動支援課） 【家庭・地域学びの課】 【消費生活センター】20会場 687人参集
民生委員、ケアマネジャー等との連携 【地域包括ケア推進課】	民生委員、ケアマネジャー、介護保険事業者等と連携体制を構築し、高齢者への周知・啓発活動を行い、被害の未然防止を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> ・民生児童委員協議会での周知・啓発 随時 ・ケアマネジャー連絡会やケア会議での周知・啓発 随時

(3) 成年後見制度の活用

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
成年後見制度の啓発 【地域包括ケア推進課、障害福祉課、高齢者活躍支援課】	リーフレットなどを通じ、成年後見制度の更なる啓発に努めるとともに、成年後見支援センターなど相談窓口の周知を図ります。	<ul style="list-style-type: none"> 【地域包括ケア推進課】 ・令和元年度に作成したリーフレットを地域包括ケア推進課と成年後見支援センターに設置し、成年後見制度の啓発や相談窓口を周知 ・地域包括支援センター、在宅介護支援センターでの相談対応 608件 【障害福祉課】 ・リーフレットなどを通じ、成年後見制度の啓発と成年後見支援センターなど相談窓口を周知した。 【高齢者活躍支援課】 該当なし
支援体制の構築 【高齢者活躍支援課、地域包括ケア推進課、障害福祉課】	今後増加する成年後見制度の利用者に対応するため、専門職後見人以外の市民後見人などの支援体制構築について検討します。	<ul style="list-style-type: none"> 【高齢者活躍支援課】 該当なし 【地域包括ケア推進課】 ・長野市社協に対し成年後見支援センターの運営補助金12,468千円を交付。 ・市民後見人養成研修事業を長野市社協に委託し、18人が修了。修了者の内16人は、令和元年度、社協の職員となり実務研修を実施。2名

		<p>が家庭裁判所から候補者として推薦され、後見人として活動。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長野市成年後見支援センター運営委員会への出席 <p>【障害福祉課】 ※地域包括ケア推進課 参照</p>
<p>成年後見支援センターとの連携</p> <p>【障害福祉課、地域包括ケア推進課】</p>	<p>長野市社会福祉協議会に設置した成年後見支援センターと連携し、判断能力が不十分な市民の権利擁護について、より円滑な支援を実施します。</p>	<p>【障害福祉課】</p> <p>判断能力が不十分と思われる市民に対して、権利を擁護するため、必要に応じて成年後見支援センターに繋げている。</p> <p>【地域包括ケア推進課】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や親族、関係機関からの相談内容に応じ、成年後見支援センターに繋いだ。 ・申立てを行う親族がない場合、成年後見支援センターと連携し、市長申立てを行った。(令和元年度市長申立て件数 5件) ・地域包括支援センター、在宅介護支援センターでの相談内容により連携を随時実施 ・長野市成年後見支援センター運営委員会への出席
具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
<p>成年後見制度利用支援事業</p> <p>【障害福祉課】</p>	<p>成年後見制度の利用が有効と認められる知的障害者・精神障害者に対して、成年後見制度の利用を促進し、成年後見制度申立に要する経費(登録手数料、鑑定費用等)などの全部または一部を助成します。</p>	<p>成年後見制度申立に要する経費の市負担件数 6件 金額 60,210円</p> <p>※裁判所の審判によっては、本人等に費用負担が発生する場合があります。</p>

(4) 特殊詐欺等の情報共有

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
<p>関係各課・機関での情報共有</p> <p>【消費生活センター、関係各課・機関】</p>	<p>消費者被害を防止するため、特殊詐欺や悪質商法の最新情報を、関係各課・機関で迅速に共有できる体制を整備します。</p>	<p>長野市消費者被害防止見守りネットワークを関係課及び警察と連携強化。</p> <p>民生委員児童委員 11件 ケアマネジャー 9件</p>

3 消費者教育の充実

消費者には、自ら進んで消費生活に関する必要な知識を習得するとともに、必要な情報を収集し、自主的かつ合理的に行動することが求められています。そのため市は、情報の提供と教育の機会の提供に努め、市民が、「自ら考え自ら行動する」自立した消費者となるよう、消費者教育を体系的・総合的に推進します。

(1) 学校における教育の充実

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
<p>小学校・中学校に共通する指導</p> <p>【学校教育課】</p>	<p>学習指導要領に基づき消費者教育を実施します。また、消費生活や消費者教育について専門的知識を有する外部人材の活用や、消費生活センター及び少年育成センターなど関係機関と連携し</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・学習指導要領に基づき消費者教育を実施した。 ・校長会、教頭会、情報主任会等、センター研修等で、情報モラル指導を依頼した。各校で、情報モラル教育を行い、児童生徒に、課金トラブ

	た教育に取り組みます。特に、情報モラル指導において、ゲーム課金のトラブルやアダルトサイト等の架空請求の実情及び適切な対応について指導します。	ルの架空請求の実情や適切な対応等の指導をした。 少年育成センターによる出前講座 小学校 32校、中学校 7校 [独立行政法人 情報処理推進機構 H30終了]
小学校における教育 【学校教育課】	小学校では、家庭科において、物や金銭の大切さに気付き、計画的な金銭の使い方を考え、適切に購入することなどを指導します。	・家庭科では、日常のお金の使い方を見つめることや、必要性を考えて計画的な買い物をすることを学習した。
中学校における教育 【学校教育課】	中学校では、社会科（公民的分野）において、金融の仕組みや働き、消費者支援を含めた消費者行政の指導を行います。また、技術家庭科では、消費者の基本的な権利と責任の理解、販売方法の特徴と生活に必要な物資やサービスの適切な選択、購入及び活用などを指導します。	・社会科（公民的分野）では、教科書や資料を通して、消費生活と経済、契約と消費生活などについての基礎的な内容を学習した。 ・技術家庭科では、「私たちの消費生活と環境」の単元で、消費者の権利と責任、支払方法の具体などを学習した。
高等学校における教育 【学校教育課】	高等学校では、公民科において、消費者に関する問題を指導するほか、家庭科において、生活の現状と課題や消費者の責任、消費生活と生涯を見通した経済の計画、契約、消費者信用及びそれらをめぐる問題や消費者の自立と支援などを指導します。	・公民科と家庭科で、インターネットを利用した契約の仕組みから現在起きている消費者トラブルの解決方法を具体的に考えたり、自立した消費者として生活するために必要な費用について学習したりした。

(2) 社会教育施設等での教育

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
出前講座・生活知識講座等の開催 【消費生活センター、家庭・地域学びの課】	生涯学習センターでの生活知識講座や市立公民館、福祉施設等での出前講座など、消費生活に関する多様な講座を開催し、市民が生涯にわたり学んでいく機会を提供します。 また、事業所における従業員への消費者教育を推進するため、出前講座の情報提供を行うとともに講座を実施し、消費生活に関する知識の向上を図ります。	【消費生活センター】 ・生活知識講座（令和元年10月11日） 「基礎からわかる家族信託と成年後見制度」 38人参集 ・公民館長会議（7月4日）、県高齢者生活協同組合（12月10日）に出前講座の活用を呼び掛けた。 【家庭・地域学びの課】 市立公民館（三輪、若槻、更北：4回197人参集） 特殊詐欺等被害防止の啓発
食品衛生に関する講習会の開催 【保健所 食品生活衛生課】	市民に対し、出前講座での食中毒予防のための講習会及び事業者等に対し、食品衛生講習会を開催し、食品の安全確保を図ります。	出前講座 6回 食品衛生講習会 61回
医薬品適正使用のための講習会の開催 【保健所 食品生活衛生課】	市民に対し、出前講座での薬の正しい使い方等の講習会を通じて、医薬品の適正使用等の意識啓発を行います。	出前講座 12回

(3) 食育の推進

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
食品の安全性、適切な食品の選択等に関する知識の普及啓発 【保健所 健康課】	食品の安全性や適切な食品の選び方、調理・管理方法の実践など、食生活に関わる必要な知識の普及啓発を行います。	保健センター等で実施した健康教室 4回 106人

長野市食生活改善推進協議会との協働による地域の食生活改善 【保健所 健康課】	食生活の改善等のために地域で食育活動に携わる「長野市食生活改善推進協議会」の活動を支援します。	理事会 5回 78人 研修会 1回 66人 地区での学習会 2回 38人
---	---	--

(4) 環境教育の推進

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
子どもの環境学習支援 【環境保全温暖化対策課】	幼児から高校生までを対象として、環境活動を行っている「こどもエコクラブ」を支援します。 また、ながの環境パートナーシップ会議のプロジェクトとして、「ユース」である中高生以上を、国際ユース環境会議の開催等により、自主的に連携する環境活動を支援します。	第8回国際ユース環境会議の開催 ・開催日：9/7～9/8 ・開催場所：長野市青少年錬成センター（小田切） ・参加者数（ユースのみ）：10名 ・学習テーマ：新しいエネルギーなど

(5) 賢い消費者の育成

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
啓発リーダーの育成 【消費生活センター】	地域における啓発リーダーとなる「長野市くらしの安心サポーター」を育成するための研修会を開催し、地域での啓発力を高めていくとともに、市民自ら必要な知識や情報を収集し、問題に対処できる自立した消費者の育成を目指します。	・サポーター研修（令和元年7月19日）10人参加（消費者啓発の資料は、サポーターへ随時配付） ・サポーター登録者 30人（R2.3/31現在）

4 市民意見の反映

市の施策に消費者の意見を反映させるための機会の提供に努めるとともに、長野市消費生活協議会の運営、消費者団体等との協働・情報交換及び講座の開催等を通じ、広く市民の意見や要望の把握に努め、消費者施策への適切な反映を図ります。

(1) 市民意見の収集

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
アンケート等の実施 【消費生活センター】	消費生活センターが開催する講座の参加者やくらしの安心サポーターにアンケートを実施し、結果を事業に反映していきます。また、「みどりのはがき」やホームページに寄せられる意見・要望等を参考に、施策を推進します。	生活知識講座の参加者とくらしの安心サポーターを対象にアンケートを実施。その結果を踏まえ、次年度の講座や研修内容の検討する。

(2) 長野市消費生活協議会の運営

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
長野市消費生活協議会 【消費生活センター】	長野市消費生活の安定及び向上に関する条例に基づき、学識経験者や消費者代表、公募委員等で構成する長野市消費生活協議会を設置し、市が実施する消費者施策について報告、協議等を行い、協議会での意見、要望を施策に反映していきます。また、協議会での協議内容はホームページ等で公表し、広く市民に周知します。	第1回協議会（令和元年8月26日） ・平成30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 ・長野県の消費生活施策について ほか 第2回協議会（令和2年2月17日） ・消費者施策推進計画の進捗状況について ・令和元年度の相談受付状況について ・学校での消費者教育について

		・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
--	--	----------------------------

(3) 消費者団体等との協働

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
消費者団体等との協働・意見交換 【消費生活センター】	消費者団体等が行う啓発活動を支援するとともに、意見交換会に積極的に参加し、寄せられた意見や要望等を施策へ反映していきます。	消費者の会との意見・情報交換会 平成31年4月25日 長野市暮らしを考える会

5 相談窓口の強化

市民が気軽に相談できる相談体制の充実を図り、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めるとともに、消費者トラブルや被害の回復に向け、迅速かつ適切な消費生活相談を行います。また、弁護士や税理士等、各分野の専門家が相談に応じる無料の市民相談を実施します。

(1) 相談業務の広域連携

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
消費生活センター業務の広域連携 【消費生活センター】	県の計画の重点目標である「市町村消費生活センターの人口カバー率100%」について、本市では、近隣町村からの要望もあることから、消費生活センターの共同設置または、業務の共同処理を行う。平成30年1月1日より開始。	長野地域連携中枢都市圏事業による消費生活センターの広域連携を、長野市が中心市となり、周辺の高山村、信濃町、小川村及び飯綱町より開始。 市民生活相談 46件、市民相談 31件

(2) 迅速・適切な消費生活相談の実施

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
消費生活相談員の資質向上 【消費生活センター】	消費生活相談員が、今後更に多様化・複雑化すると想定される相談・苦情に対し、的確に助言等を行い、問題を解決できるよう、国民生活センターや県が開催する研修会に積極的に参加し、相談対応能力の向上を図ります。	3名の相談員が、県内外で開催される消費生活相談員レベルアップ研修等に計3回参加。

(3) 相談体制の充実

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
県消費生活センター等との連携及び相談窓口の周知 【消費生活センター】	市のセンターで対応が困難な広域的な見地を必要とする相談や専門性の高い相談は、県のセンターに助言を仰いだり相談を引継ぐなど、相互に連携を図りながら相談者の問題解決に取り組みます。なお、消費者契約の違法性について解釈が難しい案件については、国民生活センターに意見を求め、消費者に適切な助言を実施していきます。また、消費生活センターの広報を積極的に行い、市民の認知度を高めます。	処理が困難な相談案件については、その都度、県及び国民生活センターの相談員に意見や助言を求めた。 また、他機関主催の会議等で消費生活センターの業務を広報し、相談窓口の周知を図った。

(4) 専門家による市民相談の実施

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
専門家による無料の市民相談 【消費生活センター】	消費生活相談以外の専門的な相談事案に対応するため、各分野の専門家による無料の市民相談（法律相談・税務相談・登記相談・公証相談・手続相談）を実施します。	<ul style="list-style-type: none"> ・法律相談（弁護士） 579件（前年度比 92.3%） ・税務相談（税理士） 214件（前年度比 105.4%） ・登記相談（司法書士） 82件（前年度比 118.8%） ・公証相談（公証人） 16件（前年度比 94.1%） ・手続相談（行政書士） 19件（前年度比 90.5%）

(5) 多重債務者の支援

具体的事業	事業内容	平成31年度/令和元年度 実績
支援プログラムに基づく支援 【消費生活センター、関係各課】	多重債務に関する相談は、「長野市多重債務者包括支援プログラム」に基づき、弁護士や司法書士に相談を引継ぐとともに、庁内関係部局の連携により、債務整理後における相談者の生活再建・自立を支援します。	<ul style="list-style-type: none"> 多重債務相談 33件 消費生活相談 19件 市民相談 14件 弁護士への引き継ぎ件数 2件