

令和4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		
日 時	令和5年1月16日	
場 所	長野市もんぜんぷら座 会議室 304	
議 事	<ul style="list-style-type: none"> ・令和3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について ・その他 	

2 消費者啓発

(1) 総合啓発

ア 広報ながの（特集）

掲 載 月	内 容
9月号	消費者トラブルの防止

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"> ・被害防止見守りネットワーク情報 ・消費生活相談 ・消費者啓発・セミナー等随時掲載
有線共設協会	5月	消費者トラブルについて
「こちら長野市消費生活センターです」	7月	スマホ、ネットにまつわるトラブルについて
	9月	クーリング・オフについて
※月2回放送	11月	屋根や外壁、水回り等の住宅修理トラブルについて

	1月	市民相談のご案内
	3月	引越しの際のトラブルに気を付けて
トイーゴビジョン (文字放送)	随時放映 (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	12月	「消費者トラブルを防止するために」クーリング・オフについて

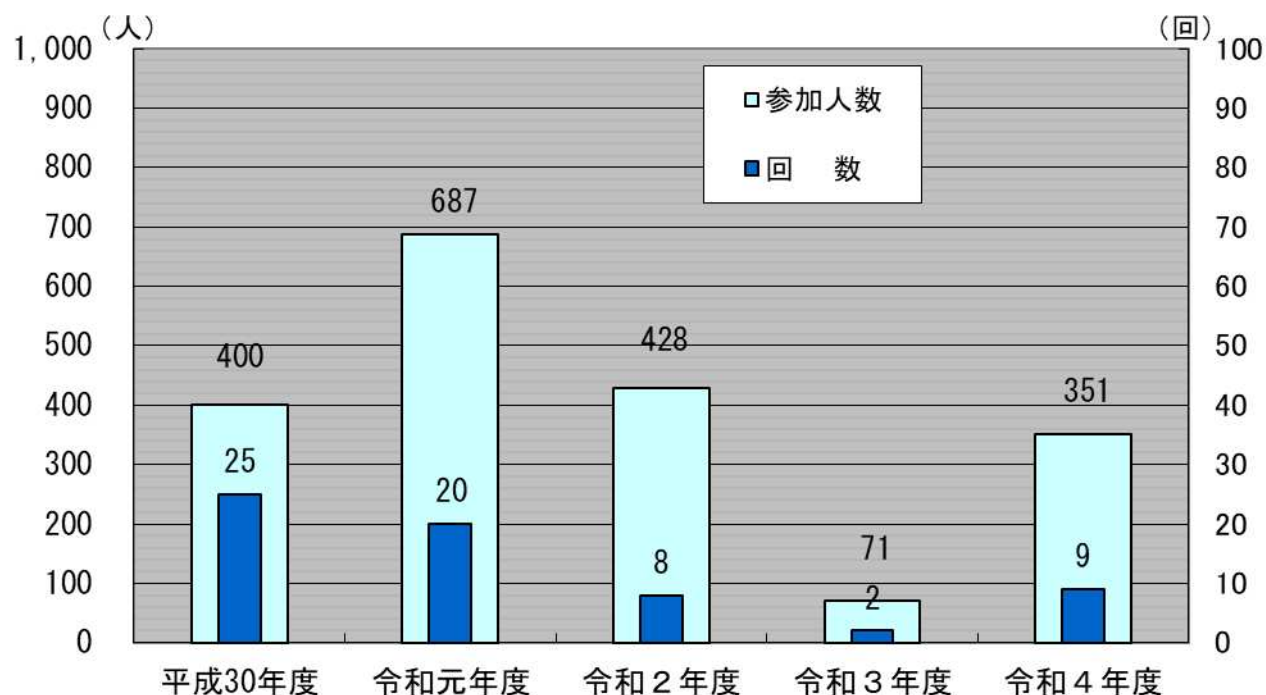
(2) 出前講座

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
5月 20日 (金)	消費生活に関する知識講座	芹田公民館	30人
6月 3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	三輪公民館	50人
6月 24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	若槻公民館	18人
6月 30日 (木)	悪質商法の手口と対応	長野市老人クラブ連合会	50人
7月 7日 (木)	成年年齢引き下げに伴う問題について	少年育成センター	54人
9月 28日 (水)	消費生活に関する知識講座	中部公民館	30人
1月 16日 (月)	特殊詐欺の被害に遭わないために	作新大学	96人
1月 23日 (月)	消費生活に関する知識講座	小田切交流センター	12人
3月 6日 (月)	消費生活に関する知識講座	浅川公民館	11人
合 計 (9回)			351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
月 日	消費生活センターへの要請なし
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、未開催

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）

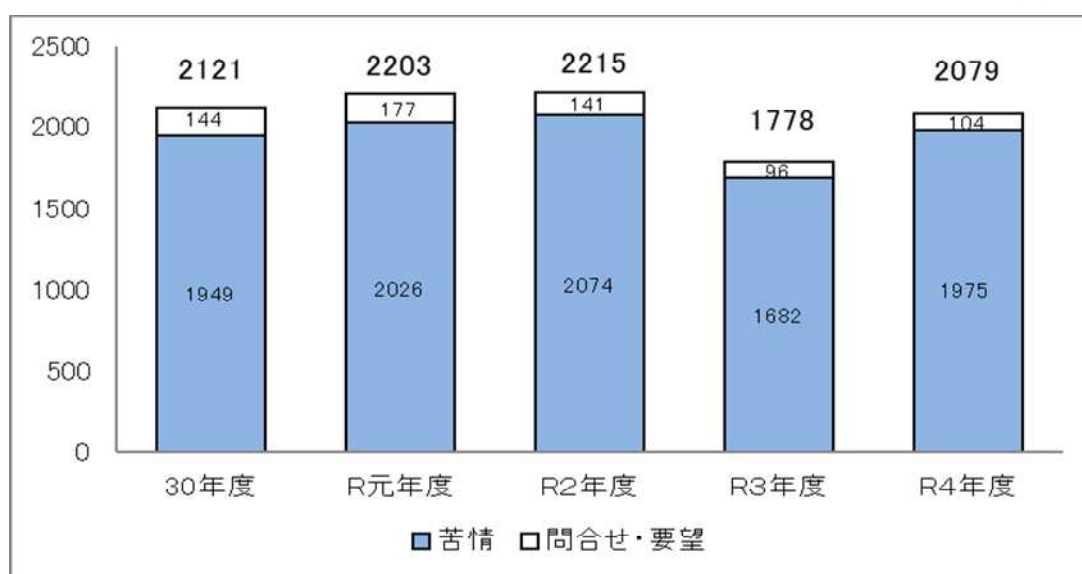
3 消費生活相談

(1) 消費者トラブルの相談

ア 相談件数の推移

項目 \ 年度	30年度	31/R元年度	R2年度	R3年度	R4年度
苦情(件)	1,949	2,026	2,074	1,682	1,975
問合せ・要望(件)	172	177	141	96	104
合計(件)	2,121	2,203	2,215	1,778	2,079
前年度比(%)	124.0	103.9	100.5	80.3	116.9

(件)



イ 相談者の居住地別件数

長野市内 1,966 件、市外 113 件 (内訳は下表のとおり) (計 2,079 件)

長野・北信地域 69 件			県内他市町村 24 件			県外 20 件		
内 訳	高山村	17	内	松本市	4	内 訳	茨城県	1
	信濃町	13		上田市	5		栃木県	1
	小川村	2		岡谷市	1		埼玉県	5
	飯綱町	21		小諸市	1		千葉県	1
	須坂市	5		安曇野市	2		東京都	7
	中野市	1					神奈川県	3
	千曲市	4			静岡県		1	
	坂城町	1			三重県		1	
	小布施町	3						
	山ノ内町	1	不明	11				
	栄村	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	17	13	2	21	53
市民相談	4 (法律 4)	2 (法律 2)	1 (法律 1)	11 (法律 7 登記 2 税務 2)	18
計	21	15	3	32	71

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	86	専門窓口紹介
助言(自主交渉)	1,407	
その他情報提供	415	一般的なアドバイス・情報提供
あっせん (※2)	解決 146	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	2	相談者との連絡不可等
処理不要	12	事業者からの相談者への直接説明等
合計	2,079	

※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。 <li style="text-align: center;">↓ ●借金の状況等を「債務整理相談カード」にまとめる。 <li style="text-align: center;">↓ ●その場で弁護士・司法書士へ依頼する。 <li style="text-align: center;">↓ ●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	↓ <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; display: inline-block;"> 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"> ●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		30年度	31/R元 年度	R2年度	R3年度	R4年度
相談件数 (※5)	消費生活相談	19	24	32	18	37
	市民相談	14	4	7	6	9
弁護士・司法書士への引継ぎ件数		3	2	1	0	5

※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。