

第二次長野市消費者施策推進計画 施策の実施状況（具体的事業の取り組み）

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（SDGs）を形成するため、自分だけの消費行動から社会全体を考えた消費の取組への転換を推進します。また、消費者の身体的被害を防止するため、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	令和 5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。	【消費生活センター】 店舗へ立入検査を実施 11月 ・家庭用品品質表示法 4品目 185点 ・消費生活用製品安全法 4品目 76点 ・電気用品安全法 5品目 139点 (違法な表示の製品 なし)
◆新: 食品の期限表示の正しい理解の周知 【消費生活センター、保健所食品生活衛生課、生活環境課】	市民、事業者が、賞味期限・消費期限の正しい理解と知識を深め、適切な消費行動を実践できるよう周知を図ります。	【消費生活センター】 所管庁等から情報提供があった場合には、その都度、周知を行った。 【食品生活衛生課】 ・出前講座 5回 ・食品衛生講習会 45回 【生活環境課】 食品小売店へ、手前どり啓発用ミニのぼり旗設置協力依頼 えこねこ通信第16号に賞味期限と消費期限について掲載。市内全世帯へ配布
食品表示法に基づく適正な表示に関する相談、監視指導 【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の相談、食品表示法に基づく適正な表示が行われるよう監視・指導を行います。	【保健所 健康課】 ・相談件数 71件 ・指導件数 4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。	【保健所 健康課】 ・相談件数 5件 ・指導件数 2件
食品営業施設等の監視・講習会の開催 【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・講習会を開催します。	【保健所 食品生活衛生課】 食品衛生法に基づく監視指導延数 ・営業許可施設 2,371件 ・営業届出施設 1,184件 食品の衛生管理についての講習会 ・出前講座 5回 ・食品衛生講習会 45回
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。	【保健所 食品生活衛生課】 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（Web開催）

具体的事業	事業内容	令和 5年度 実績
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。	【保健所 食品生活衛生課】 理容師法に基づく監視指導 42件 理容所衛生講習会 2回 美容師法に基づく監視指導 149件 美容所衛生講習会 1回 クリーニング業法に基づく監視指導 20件 旅館業法に基づく監視指導 48件 公衆浴場法に基づく監視指導 17件 興行場法に基づく監視指導 3件 住宅宿泊事業法に基づく監視指導 8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 す。	【保健所 食品生活衛生課】 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 660件
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、事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。	【保健所 食品生活衛生課】 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	令和 5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。	【消費生活センター】 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。 また、情報提供があった場合には、消費者庁等 への速やかな報告を行っている。

(3) 地産地消の推進

具体的事業	事業内容	令和 5年度 実績
地産地消の普及・推進 【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」に認定し、これらの店を周知・宣伝する パンフレットを作成し、地産地消を推進します。	【農業政策課】 新たに12店を地産地消協力店に認定し、合計 166店舗となった。これらの店を周知・宣伝する ガイドブックを22,000部発行した。
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。	【農業政策課】 地元農産物を使用した料理講習会 3件に、 5,000円を上限に補助金を交付した。

(4) 家庭ごみの減量・食品ロス削減

具体的事業	事業内容	令和 5年度 実績
生ごみ減量の推進 【生活環境課】	家庭から出る可燃ごみの内、生ごみを減量する ため、生ごみ処理機器の購入者に補助金を交付し ます。 また、生ごみの自家処理を促進するため、段ボ ール箱を活用した堆肥づくり講座などを開催し ます。	【生活環境課】 ・生ごみ自家処理購入費補助金申請件数 419件 (8,523,200円) ・生ごみ自家処理講座の開催回数 12回 ・生ごみ堆肥を活用する講座の開催 2回 ・生ごみ減量アドバイザー派遣回数 17回

具体的事業	事業内容	令和 5年度 実績
家庭ごみの減量・分別徹底の啓発 【生活環境課】	「えこねこ通信」の全戸配布やイベント等でのチラシ配布を行い、家庭ごみの減量・分別の徹底を呼びかけます。	【生活環境課】 ・「えこねこ通信」の全戸配布 1回 ・庁内展示スペースへのパネル・チラシ設置 1回
食品ロス削減の推進 【生活環境課】	食品ロス発生の実態把握を行うとともに、賞味期限・消費期限に関する正しい理解のもと、適量の購入等の購買活動が行われるよう啓発します。 フードバンク・フードドライブ活動への協力・支援を行います。 県及び長野エコ活動推進本部と連携し、「30・10運動」街頭啓発を行います。	【生活環境課】 ・買い物前に食材チェックを忘れずに行い、食べきる分の購入を心がけるようホームページに掲載し周知を行った。 ・フードドライブ活動団体への支援 5回 ・街頭啓発 1回

(5) 環境活動の協働

具体的事業	事業内容	令和 5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、市民・事業者・行政の協働による環境活動の推進をながの環境パートナーシップ会議で実施していきます。	【環境保全温暖化対策課】 〔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、秋の収穫祭） ・「生ごみ堆肥化講座」、「生ごみ減量講座」への講師派遣及び協力 ・各種イベントへの参画、開催等（ながの環境フェア、公開学習会） 〔若槻廃食用油回収プロジェクト〕 家庭の廃食用油を回収し燃料等にリサイクルする取組 ・毎週土曜日の街頭回収活動

2 特殊詐欺等の被害防止

特殊詐欺や悪質商法の被害の未然・拡大防止のため、消費者教育（出前講座）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「見守りネットワーク」の強化を図ります。

(1) 見守りネットワークの強化

〈重点目標2〉

具体的事業	事業内容	令和 5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止 【消費生活センター、福祉政策課、生活支援課、高齢者活躍支援課、地域包括ケア推進課、介護保険課、障害福祉課、地域活動支援課】 （平成30年4月から、運用開始）	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、関係各機関が連携して、地域の関心を高め、被害の未然防止につなげます。 見守りネットワークを活用し、悪質商法の手口や回避方法など情報発信を行います。	【消費生活センター】 ・見守りネットワーク事務局として、担当課からの情報を各課へ発信し、情報の共有を図り、啓発を行った。 29件 ・市公式LINEによる情報発信 毎月 【福祉政策課】 ・民生児童委員協議会での周知・啓発を行った。 【生活支援課】 ・消費生活センターから提供された情報の共有及び必要に応じたケースワーカーからの周知を行った。

具体的事業	事業内容	令和 5年度 実績
		<p>【高齢者活躍支援課】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターから提供された情報を、必要に応じて、関係施設と共有し、被害防止を図った。 <p>【地域包括ケア推進課】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターからの消費者被害（特殊詐欺、訪問販売、電話勧誘など）の情報を見守りネットワークに報告し情報の共有を図った。 29件 <p>【介護保険課】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長野市介護保険フレッシュ情報に長野市消費者被害防止見守りネットワーク情報を掲載 5件 <p>【障害福祉課】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターから提供された情報を、必要に応じて、関係者と共有し、被害防止を図った。 <p>【地域活動支援課】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・発生状況の情報共有

(2) 被害防止の啓発

〈重点目標3〉

具体的事業	事業内容	令和 5年度 実績
<p>広報媒体による啓発</p> <p>【消費生活センター、地域活動支援課】</p>	<p>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、県や警察と協働して街頭啓発に積極的に参加し、注意を呼びかけます。</p>	<p>【消費生活センター】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報ながの記事 1回（3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〈奇数月〉 ・FMぜんこうじ 1回 ・市公式LINEによる啓発 毎月 <p>【地域活動支援課】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報ながの掲載 1回（7月） ・SBCラジオ放送 1回（3月） ・警察、各種防犯団体と協働した詐欺被害防止街頭啓発活動の実施 2回
<p>出前講座による啓発</p> <p>【高齢者活躍支援課、家庭・地域学びの課、地域活動支援課、消費生活センター】</p>	<p>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・市交流センターで行う出前講座や市の各種講習会などにおいて、特殊詐欺や悪質商法の被害防止の啓発を行います。</p>	<p>【高齢者活躍支援課】</p> <p>実績なし</p> <p>【家庭・地域学びの課】</p> <p>市立公民館・市交流センター 2講座32人参加</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 悪質商法の手口と対応について ② ライフプラン・マネープランの必要性、資産運用を考えてみよう <p>【地域活動支援課】</p> <p>出前講座ではないが、委嘱している長野市交通安全教育講師による交通安全教室での特殊詐欺被害防止講話の実施。 (高齢者対象教室41回開催)</p> <p>【消費生活センター】</p> <p>出前講座 3会場 79人参加</p>

具体的事業	事業内容	令和 5年度 実績
民生委員・児童委員、ケアマネジャー、特殊詐欺被害防止アドバイザー等との連携 【地域包括ケア推進課】	日常的な支援の中で、民生委員・児童委員、ケアマネジャー、介護保険事業者、特殊詐欺被害防止アドバイザー等と連携し、高齢者への周知・啓発活動を行い、消費者被害の未然防止を図ります。 ◆新：警察からの特殊詐欺被害の情報提供や未然防止について、特殊詐欺被害防止アドバイザーが地域包括支援センターに周知を図ります。	【地域包括ケア推進課】 警察からの特殊詐欺被害の情報提供や未然防止について、特殊詐欺被害防止アドバイザーが地域包括支援センターに周知を図った。 12件

(3) 成年後見制度の活用

具体的事業	事業内容	令和 5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、広報ながのなどを活用し、成年後見制度の趣旨について引き続き啓発に努めるとともに、成年後見制度利用に関する総合的な相談窓口である成年後見支援センターの周知を図ります。	【地域包括ケア推進課】 ・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 令和5年度実績 554件 【障害福祉課】 ・地域包括ケア推進課と連携し、成年後見制度の啓発や相談窓口を周知 【高齢者活躍支援課】 ・令和5年度実績 なし
支援体制 【地域包括ケア推進課、障害福祉課】	成年後見制度利用者の増加による専門職後見人の不足、経済的困窮者への支援などの多様なニーズに対応するため、市民後見人の育成、受任支援及び法人後見による支援体制を整備します。	【地域包括ケア推進課】 ・令和5年度実績 なし 【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。
地域連携ネットワーク（協議会）との連携 【地域包括ケア推進課、障害福祉課】	長野地域成年後見支援ネットワーク協議会及び、ネットワークの中核機関である成年後見支援センターと連携して成年後見制度の利用を促進し、判断能力が不十分な市民の権利擁護を図ります。	【地域包括ケア推進課】 ・長野市社会福祉協議会に成年後見支援センター（中核機関）運営事業を委託。 ・長野地域成年後見支援ネットワーク協議会委員を委嘱（任期：令和5年4月1日から令和6年3月31日まで） 令和5年8月31日「令和5年度第1回協議会」 令和6年2月29日「令和5年度第2回協議会」 ・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5年度市長申立て件数（高齢者） 16件 【障害福祉課】 ・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。
成年後見制度利用支援事業 【障害福祉課】	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（登記手数料、鑑定費用等）などの全部または一部を助成します。	【障害福祉課】 成年後見制度申立に要する経費の市負担 件数 5件、金額 73,859円 ※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る。

(4) 特殊詐欺等の情報共有

〈重点目標 2〉

具体的事業	事業内容	令和 5年度 実績
関係各課・機関での情報共有 【消費生活センター、関係各課・機関】	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・機関で共有できるよう速やかに情報を発信します。	【消費生活センター、関係各課・機関】 必要な都度、情報発信を行った。

3 消費者教育の充実

情報の提供とあらゆる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

〈重点目標 1〉

具体的事業	事業内容	令和 5年度 実績
小学校・中学校に共通する指導 【学校教育課、消費生活センター】	学習指導要領に基づき消費者教育を実施します。 また、外部講師として消費生活センターや少年育成センターなどの実務経験者の活用を呼びかけるなど、関係機関と連携した消費者教育を推進します。	【学校教育課】 ・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、市教育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年間指導計画を作成し、計画に従って情報モラル教育を行った。 ・文部科学省等からの消費者教育に関するフォーラムや講師等の通知を各校に周知した。 【消費生活センター】 小中学校の教員を対象とした、出前講座を少年育成センター等で実施した。 1回 63人
小学校における教育 【学校教育課】	販売の仕事が消費者の多様な願いを踏まえていること、物や金銭の大切さと計画的な使い方、法やきまりを守ることや節度を守り節制に心がけることなど、消費者教育に関わる内容を社会科や家庭科、道徳を中心に教科等横断的に指導します。	【学校教育課】 ・家庭科では、物や金銭の大切さに気付き、計画的な使い方を考えたり、物の選び方、買い方を考え、適切に購入することなどの学習を実施したりした。
中学校における教育 【学校教育課】	契約の重要性や消費者の保護と意義、自立した消費者としての責任ある消費行動、自他の権利を大切にすることなど、消費者教育に関わる内容を社会科や家庭科、道徳を中心に教科等横断的に指導します。	【学校教育課】 ・社会科（公民的分野）では、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の学習を実施した。 ・技術・家庭科では、自分や家族の消費生活に関心をもち、消費者の基本的な権利と責任についての学習を実施した。
高等学校における教育 【学校教育課、消費生活センター】	消費者に関する問題、消費生活の現状と課題や消費者の責任、生涯を見通した生活における経済の管理や計画、自立した消費者としての責任ある行動などを公民科や家庭科、情報科を中心に教科等横断的に指導します。 また、必要に応じて外部講師（必要な専門講師）を活用し、消費者教育を推進します。	【学校教育課】 ・公民科と家庭科で、消費者に関する問題（クレジットカードの適切な利用、多重債務問題）について、自立した消費者として責任ある行動をとるための学習を実施した。 【消費生活センター】 ・派遣実績なし

(2) 社会教育施設等での教育

〈重点目標 2, 3〉

具体的事業	事業内容	令和 5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・市交流センター、福祉施設等での出前講座（成年年齢引下げ、SDGs の推進）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】 ・出前講座 3会場 79人 参加 ・生活知識講座 未開催 【家庭・地域学びの課】 ・市立公民館・市交流センター 2講座 32人 参加 ① 悪質商法の手口と対応について ② ライフプラン・マネープランの必要性、資産運用を考えてみよう
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。	【保健所 食品生活衛生課】 ・出前講座 5回 ・食品衛生講習会 45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。	【保健所 食品生活衛生課】 ・出前講座 3回

(3) 食育の推進

具体的事業	事業内容	令和 5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】	ながの健やかプラン21（第三次長野市健康増進・食育推進計画）に基づき、子どもの頃からの健康づくりと生活習慣病予防の発症・重症化を予防するため、国保特定健診結果等を活用した栄養相談など、食生活に関わる必要な知識の普及・啓発をします。	【保健所 健康課】 ・保健センター等で実施した健康教室 15回 127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。	【保健所 健康課】 理事会 5回 64人 研修会 0回 地区での伝達学習会 33回

(4) 環境教育の推進

具体的事業	事業内容	令和 5年度 実績
子どもの環境学習支援 【環境保全温暖化対策課】	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」である中高生以上が、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。	【環境保全温暖化対策課】 令和4年度に活動終了

(5) 賢い消費者の育成

具体的事業	事業内容	令和 5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。	【消費生活センター】 新型コロナウイルス感染防止のため、研修中止、資料等で実施

(6) デジタル化への対応

具体的事業	事業内容	令和 5年度 実績
デジタルサービスの仕組みやリスクの理解 【消費生活センター、学校教育課】	新たなデジタルサービスの仕組みやリスクについて、学校における教育や社会教育施設、住民自治協議会等での出前講座等、あらゆる機会を捉えてデジタル化に伴う消費行動の意識啓発を推進します。	【消費生活センター】 ・デジタルに関する講座未開催 【学校教育課】 ・家庭科で、家庭生活と消費についてや、情報モラル教育において、インターネットとの向き合い方について学習を実施した。

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	令和 5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暮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、ホームページなどに寄せられる意見・要望等を参考に施策を推進します。	【消費生活センター】 1回 実施 回収率69.2%

(2) 長野市消費生活協議会の運営

具体的事業	事業内容	令和 5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。	【消費生活センター】 令和5年11月9日開催 ・正副会長選出 ・令和4年度消費者行政の概要について ・第二次 長野市消費者施策推進計画の推進について 等

(3) 消費者団体等との協働

具体的事業	事業内容	令和 5年度 実績
関係団体等との協働・意見交換 【消費生活センター】	関係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。	【消費生活センター】 新型コロナウイルス感染防止のため、意見交換等は未実施

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と相談業務の広域連携を図り、消費者被害の未然・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	令和 5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】 (平成30年1月から開始)	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、平成30年1月から近隣町村からの消費生活相談、無料市民相談を受け、解決の糸口を見出す適切な助言をします。	消費生活相談 2,092件 うち65件 (高山村16、信濃町13、小川村1、飯綱町35) 市民相談件数 879件 うち14件 (高山村1、信濃町8、小川村0、飯綱町5)

(2) 迅速・適切な消費生活相談の実施

具体的事業	事業内容	令和 5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。	【消費生活センター】 ・実地及びオンライン研修等で能力の向上を図った。 実地 2回 2人 オンライン 5回 5人

(3) 相談体制の充実

〈重点目標2〉

具体的事業	事業内容	令和 5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。 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ます。 また、海外の事業者とのトラブルについては、国境を越えた健全な取引を促す「国民生活センター越境消費者センター」に案内し、問題解決につなげます。 更に、身近な相談窓口として消費生活センターの広報を積極的に行い、消費者ホットライン「188」と合わせて市民の認知度を高めます。 ◆新：訪日・在日外国人が消費者トラブルに遭った場合に、多言語による相談を長野県多文化共生相談センターと連携し、通訳を介して適切な助言をします。 ◆新：デジタル技術（ICT）を活用した消費生活相談対応について、国の普及計画に基づき検討します。	【消費生活センター】 ・処理が難しい案件については、県や国民生活センターへ助言を求めるなどの対応を行った。 ・消費生活センターの広報は、市ホームページや各種媒体を活用し実施した。 ・広報ながの記事 1回 (3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〈奇数月〉 ・FMぜんこうじ 1回放送 ・市公式LINEによる啓発 毎月

(4) 専門家による市民相談の実施

具体的事業	事業内容	令和 5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。	【消費生活センター】 市民相談件数 879件 ・法律相談（弁護士） 541件 （前年度比 110.9%） ・税務相談（税理士） 214件 （前年度比 107.5%） ・登記相談（司法書士） 96件 （前年度比 135.2%） ・公証相談（公証人） 11件 （前年度比 137.5%） ・手続相談（行政書士） 17件 （前年度比 113.3%）

(5) 多重債務者の支援

具体的事業	事業内容	令和 5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。	【消費生活センター】 ・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き継いだ。 相談件数 43件 消費生活相談 31件 市民相談 12件 弁護士等への引継ぎ件数 2件

施策の重点目標と進行管理

重点目標 1

成年年齢の引下げによる消費者教育の推進を図る。

「教育現場への相談員の派遣 年間5校以上」

[外部講師として支援授業：令和2年度 4校]

重点目標 2

消費者被害の未然・拡大防止を図る。

「特殊詐欺の被害認知件数 年間20件以下」

「通信販売の被害認知件数 年間50件以下」

[県警出典：特殊詐欺被害認知件数 令和2年度 29件]

[通信販売の被害認知件数(市センター)令和2年度 59件]

重点目標 3

関係機関と連携した消費者教育の推進を図る。

「出前講座の開催 年間30回以上」

[平成28年度から令和2年度までの年平均回数 約20回]