

第三次長野市消費者施策推進計画の全体像

目指す姿	基本方針	目標（取組の方向性）	目標を達成するための手段（施策の概要）	目標指標
全ての世代における「消費者力」の実践 ～消費者市民社会の実現に向けて～	安全・安心な消費生活の推進	○ 悪質商法や電話でお金詐欺(特殊詐欺)に関する最新情報の的確な収集・把握に向けた、警察や関係機関、民間等との連携強化 ○ 消費者の身体・生命への被害防止に向けた立入検査の実施と食品をはじめとする商品・サービスの表示に対する監視・指導の徹底 ○ 地産地消の推進など、個人の消費行動から社会全体を意識した消費への転換促進	1 電話でお金詐欺(特殊詐欺)等の情報共有 2 食品・製品等の監視・指導 3 製品事故情報等の収集・提供 4 地産地消の推進	○ 長野市の電話でお金詐欺(特殊詐欺)被害認知件数 年間45件以内 ○ 製品表示に係る販売店立入検査 年間6回以上
	消費者被害の未然防止と相談体制の充実強化	○ 電話でお金詐欺(特殊詐欺)をはじめとする消費者被害を受けやすい高齢者等を守るための「長野市消費者被害防止見守りネットワーク」の体制強化 ○ 判断能力が不十分な方の権利擁護及び消費者被害防止に向けた、成年後見制度の周知・利用支援の推進 ○ 消費者被害の未然防止・拡大防止に向けた、多様な広報媒体を活用した効果的な啓発・情報提供の推進 ○ 気軽に相談できる体制の充実と、トラブル解決・被害回復のための迅速かつ適切な消費生活相談及び専門家による市民相談の実施	1 見守りネットワークの強化 2 被害防止の啓発 3 電話でお金詐欺(特殊詐欺)等の被害対策 4 相談体制の充実 5 多重債務者の支援 6 専門家による市民相談の実施	○ 消費生活相談員のあっせん解決率 90% ○ 啓発情報(LINE、X)へのアクション(閲覧等反応)割合 50%以上
	消費者力の育成・強化	○ 体系的・総合的な消費者教育の推進による、市民一人ひとりの自立した消費行動を支える「消費者力」の向上 ○ デジタル化の進展に伴う消費者トラブルの未然防止に向けた、デジタル社会に対応した消費行動に関する意識啓発の推進 ○ 家庭ごみ・食品ロスの削減や環境活動の推進を通じた、社会・環境全体に配慮する持続可能な消費行動への転換促進	1 学校における教育の充実 2 社会教育施設等での教育 3 デジタル化への対応 4 食育の推進 5 家庭ごみの減量・食品ロス削減 6 環境活動の推進 7 消費者力の育成 8 カスタマーハラスメント対策	○ 出前講座・生活知識講座等の開催 年間30回以上

◎目標指標の根拠

○長野市の「電話でお金詐欺（特殊詐欺）認知件数※」⇒年間 45 件以内

（※警察が詐欺被害とみとめた件数）【成果指標】

R2	R3	R4	R5	R6	R7
29 件	43 件	34 件	65 件	55 件	47 件

出典：長野県警察 （6 か年平均 45.5 件）

- ・電話でお金詐欺(特殊詐欺)だが、狙われる年代、性別等を変え、常に新たな手口が発生しており、最新の傾向を県警等と情報共有し、それらを分析することにより詐欺被害防止の周知につなげ、認知件数を抑制する。

○「製品の表示に係る立入検査」 ⇒年間 6 回 違法表示件数 0 件【活動指標】

（令和 7 年度 3 回 違法表示件数 0 件・ホームセンタームサシ／ジョーシン／ニッカホーム）

〔調査品目：圧力鍋、石油ストーブ、ライター、手袋、湯たんぽ、電気毛布、合成洗剤など〕

《実績》 R1～7 年 3 回 0 件

- ・違法商品の流通を防ぐため、適正な製品表示であるか等について、商品をあらかじめ選定し、販売事業者への立入検査を実施。季節商品がもれなく調査できるよう、調査時期を工夫していく。

○「消費生活相談員のあっせん※解決率」⇒90%【成果指標】

※あっせん…消費者と事業者との交渉に相談員が介入して、援助や調整をすること。

- ・4 年間の平均 87.8%／中核市のあっせん解決率平均 90.5%（豊中市照会まとめより）
- ・近年複雑・多様化する相談のあっせん解決率を上げることは難しいので、今の水準を落とさないように維持することが重要になる。

R4	R5	R6	R7
92.9%	83.7%	89.9% (143/159 件)	85.5% (147/172 件)

○「啓発情報へのアクション(閲覧等反応)割合」⇒ 50%以上【成果指標】

- ・LINE 利用者と X から詳細情報を閲覧する方のアクション件数。デジタル化に対応するため、今年 1 月から実施。デジタル世代の若者の被害防止を防ぐねらい
- ・公式 LINE 登録者：10,600 人に配信（情報定期便 約 4,800 人、健康・福祉情報 約 5,800 人）
／長野市公式 LINE 登録者全体約 29,000 人（約 36.5%）

○「悪質商法や特殊詐欺防止出前講座・生活知識講座等の開催数」 ⇒年 30 回以上【活動指標】

- ・お茶のみサロン、自治会の集まりなど比較的高齢者の参加が多い。（高齢者向け）
- ・R7 見込み 出前講座 6 回／生活知識講座 1 回／シニアアクティブルーム啓発 24 回／その他 2 回
参加者各回 10~20 名程度