

1 安全・安心な消費生活の推進

	具体的事業	事業内容	担当課
1 電話でお金詐欺(特殊詐欺)等の情報共有	関係各課・機関との情報共有	悪質商法や電話でお金詐欺（特殊詐欺）による被害防止を図るため、「国民を詐欺から守るための総合対策2.0」に基づき、関係各課・警察・機関団体等と連携し、的確な情報収集や把握に努めます。	消費生活センター
2 食品・製品等の監視・指導	製品表示等の立入検査及び家庭用品安全対策	違法商品の流通を防ぐため、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ます。 また、健康被害の発生を防止するため、市民の購買実態を踏まえ、家庭用品に含まれる有害物質の規制について、事業者への周知徹底を図るとともに、小売店での試買検査を実施します。	消費生活センター 保健所 食品生活衛生課
	食品に関する適正な表示のための相談・助言及び監視・指導	食品を摂取する際の安全性及び消費者の自主的な食品の選択の機会を確保するため、食品表示法、健康増進法に基づき、食品表示をしようとする食品関連事業者からの相談に応じ、必要に応じて監視・指導を行います。	保健所 健康課 保健所 食品生活衛生課
	食品営業施設等の監視・指導、講習会の開催及び市民向け食中毒予防の講習会の開催	毎年度策定する「長野市食品衛生監視指導計画」に基づき、施設設備の管理、食品の衛生管理について監視・指導を行い、事業者や市民に向けた講習会を開催します。 また、食品衛生に関するリスクコミュニケーション事業として、食品安全懇話会の開催や食品衛生体験事業等を実施し、市民、事業者または生産者、行政間での情報交換及び情報共有を図り、相互の理解を深めます。	保健所 食品生活衛生課
	生活衛生関係営業施設等に対する監視・指導	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の衛生水準の維持・向上と自主管理の徹底を図るため、監視指導及び衛生講習会を実施します。	
	薬局、医薬品等販売業施設に対する監視・指導、講習会の開催	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。 また、市民に対し医薬品の適正使用等の意識啓発をするために、薬の正しい使い方等の講習会を実施します。	
3 製品事故情報等の収集・提供	商品・サービスの事故情報等の収集・提供	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よる被害を防止するため、リコール製品等の情報収集及び速やかな情報提供を行います。	消費生活センター
4 地産地消の推進	地産地消の普及・推進	地産地消を推進するために、地元産農産物を一定量使用する店「地産地消協力店」の認定数を増やし、これらの店を周知・宣伝するスタンプラリー事業等を実施します。	農業政策課

2 消費者被害の未然防止と相談体制の充実強化

	具体的事業	事業内容	担当課
1 見守りネットワークの強化	「長野市消費者被害防止見守りネットワーク」を活用した情報共有や啓発	消費者被害の未然防止を図るため、消費生活センターから発信する悪質商法の手口や回避方法等を「長野市消費者被害防止見守りネットワーク」構成員である関係課が連携し、各関係団体等に情報共有することで、地域の関心を高め、被害の未然防止につなげます。 また、さらなる被害の拡大を防ぐため、関係課が消費者被害やトラブル予想事例等を把握した際は、消費生活センターへ報告し、事例の情報共有に努めます。 判断能力に不安のある高齢者等の悪質商法や電話でお金詐欺（特殊詐欺）での被害を未然防止するため、長野市成年後見支援センターと連携して成年後見制度の周知により利用を促進します。	地域活動支援課
			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
2 被害防止の啓発	広報媒体による啓発	悪質商法や電話でお金詐欺（特殊詐欺）についての消費者被害の未然防止を図るため、各種広報媒体（広報誌、ホームページ、新聞、ラジオ、SNS等）を活用し、最新の手口や対応策等を市民に広く周知します。また、県や警察、防犯協会と協働して街頭啓発に積極的に参加し、幅広い世代へ向け注意を呼びかけます。	地域活動支援課
	民生委員・児童委員、ケアマネジャー、電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害防止アドバイザー等との連携	消費者被害の未然防止を図るため、日常的な支援の中で、民生委員・児童委員やケアマネジャー、介護保険事業者、県警が委嘱する電話でお金詐欺（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・啓発活動を行います。	消費生活センター
3 電話でお金詐欺（特殊詐欺）等の被害対策	特殊詐欺等の被害対策	特殊詐欺等の被害防止のため、詐欺電話等をブロック、警告表示をする「特殊詐欺アダプタ、特殊詐欺アプリ（警察庁推奨）」について、ホームページ、SNS等を通じ利用促進を図ります。	消費生活センター
4 相談体制の充実	国民生活センターや県消費生活センター等との連携及び相談窓口の周知	広域的な見地を必要とする相談や専門性の高い相談に応えるため、県・国民生活センターと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。 また、海外事業者とのトラブルについては、「越境消費者センター」に案内し、問題解決につなげます。 市民が迅速かつ適切に相談できる体制を整えるために、消費者ホットライン「188」の広報を積極的に行い、市民の認知度を高めます。さらに、県が行うテレビ会議システムやSNSを活用した消費生活相談対応について周知を図ります。	消費生活センター
	消費生活相談員の資質向上	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。	
	消費生活センター業務の広域連携	連携協定を結ぶ町村（高山村、信濃町、小川村、飯綱町）と連携し、消費者被害の未然・拡大防止を図るため、消費生活相談、無料市民相談を受け付けます。	

5 多重債務者の支援	支援プログラムに基づく支援	多重債務問題を抱える市民を支援する「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ほか、債務整理後においては相談者の生活再建・自立を支援するため庁内関係部局と連携します。	消費生活センター
			収納課他13課
6 専門家による市民相談の実施	専門家による無料の市民相談	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

3 消費者力の育成・強化

	具体的事業	事業内容	担当課
1 学校における教育の充実	小学校・中学校における教育	「ゲーム課金」や「SNSを利用した広告からの通販」など、身近な消費者問題に対応するために、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、節度や節制に心がけること、契約の重要性や自立した消費者行動、自他の権利を尊重するなど、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。 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。	消費生活センター
			学校教育課
	高等学校における教育	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。	消費生活センター
			学校教育課
2 社会教育施設等での教育	出前講座・生活知識講座等の開催	市民が生涯にわたり安心して消費生活を営むための学ぶ機会を提供するため、出前講座や生活知識講座など、消費生活に関する多様な講座を市立公民館・市交流センターや老人福祉センター等で開催します。 また、消費生活センターにおいては事業所における従業員への消費者教育を推進するため、出前講座を実施し、消費生活に関する知識の向上を図ります。	地域活動支援課
			消費生活センター
			高齢者活躍支援課
			家庭・地域学びの課
3 デジタル化への対応	デジタル化に対応した消費者教育の推進と相談体制の充実	デジタル化の進展に伴う消費者トラブルに対応するため、相談体制を充実するとともに、新たなデジタルサービスの仕組みやリスクについて、学校教育や社会教育施設、住民自治協議会等での出前講座、スマホ教室等、あらゆる機会を捉えてデジタル化に対応した消費行動の意識啓発を推進します。	情報システム課
			消費生活センター
			学校教育課
4 食育の推進	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	ながの健やかプラン21(第二次)〔第四次長野市健康増進・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
	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	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。	

5 家庭ごみの減量・食品ロス削減	家庭ごみの減量推進・分別啓発	家庭から出る生ごみ減量の推進のため、生ごみ処理機器の購入者に補助金を交付するとともに、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。 「家庭用資源物・ごみ収集カレンダー」や「家庭用資源物とごみの出し方保存版」の全戸配布などにより家庭ごみの正しい分別や出し方を啓発します。また、「えこねこ通信」により、家庭ごみの減量推進・分別啓発に関する情報の提供を行います。	生活環境課
	食品ロス削減の推進	食品ロス削減のために、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。 また、食品ロス発生の更なる実態把握を行うとともに、適量の購入等の購買活動が行われるための啓発やフードバンク・フードドライブ活動への協力・支援を行います。 さらに、食品ロス削減の周知のため、県や民間等で組織する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。	消費生活センター
			保健所 食品生活衛生課
生活環境課			
6 環境活動の推進	ながの環境パートナーシップ会議のプロジェクト推進	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
7 消費者力の育成	消費者力の育成	市民自ら必要な消費に関する知識や情報を収集し、消費者トラブルに対処できるよう、消費者庁がホームページ等で提供する「消費者力」育成動画教材の周知を図ります。	消費生活センター
8 カスタマーハラスメント対策	カスタマーハラスメント対策	消費者が適切な意見の伝え方を身に付けたり、消費者や事業者双方のコミュニケーションが円滑に図られるように、カスタマーハラスメントが生じない消費活動推進のため啓発を行います。	消費生活センター