

事業番号	04 04 01	事業改善シート（令和5年度実施事業分）		<input type="checkbox"/> 当初要求	<input type="checkbox"/> 当初予算案	<input type="checkbox"/> 補正予算案	<input checked="" type="checkbox"/> 点検
事業名	消費生活の安定・向上と防犯意識向上を推進するための事業	部局	県民文化部	課・室	くらし安全・消費生活課		
		実施期間	S46 ~	E-mail	kurashi-shohi @ pref.nagano.lg.jp		

### 1 現状と課題

・高齢化の進行に伴い、消費者トラブルを抱え込みやすい高齢単独世帯のR2年の割合は11.6%であり、H12年の6.0%と比べ約2倍に増加。

・成年年齢引下げ(R4年)により、成年となった18、19歳の若者が消費者トラブルに遭う可能性がある。

・デジタル化の進展に伴い、ネットショッピングに関連した消費者トラブルが増加する可能性がある。

➡県民の誰もが消費者トラブルに遭う可能性があり、安心して消費生活を営むための更なる対策が必要。

また、SDGsをはじめとする持続可能な社会の実現に向けた機運が高まっており、県民や事業者等による日々の消費行動や生産活動を通じた社会課題解決への取組の推進が重要。

### 2 事業目的

全ての県民が安心して消費生活を営むことができるとともに、自立した消費者である県民と事業者が持続可能な未来に向けて消費・生産活動に取り組む信州を実現する。

### 3 事業目的を達成するための取組

- ①安全・安心な消費環境の整備
- ・公正な取引を確保するため、訪問販売等に係る不適正な取引を行う事業者や消費者に誤認を与える広告表示を行う事業者に対する調査・指導を実施
  - ・電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害認知件数を減少させるため、県警・市町村・関係団体と連携した総合的対策を推進
- ②消費者被害の未然防止と救済に向けた消費生活相談体制の充実強化
- ・県民の消費生活相談に対する助言やあっせんを行うため、消費生活センターを管理運営、消費生活相談員や消費者問題法律アドバイザーを配置
  - ・市町村消費生活相談体制を支援するため、消費生活相談員や窓口担当者に対する研修及び技術的支援を実施
- ③消費者の自立支援と持続可能な社会のための消費・生産活動の推進
- ・県民が自主的かつ合理的に行動できる"自立した消費者"となるため、消費者大学や出前講座を実施
  - ・持続可能な社会に向けた"エシカル消費"を促進するため、事業者との協働による県民のエシカル消費の実践につながる取組を推進

### 4 成果指標

(推移の凡例 ↗ : 改善 ↘ : 悪化 → : 変化なし — : 数値なし)

No.	指標名	単位	R3年度		R4年度		R5年度		R5年度 目標値	達成 状況	目標値設定理由
			実績	実績	推移	実績	推移				
①	指標なし										
②	市町村相談窓口に対する助言等支援件数	件	800	847	↗	930	↗	1,400	未達成	第3次長野県消費生活基本計画において、R9年度に1,400件とすることが長期目標であるとともに、市町村支援の充実に向けて毎年度当該目標の達成を目指す	
③	消費者大学や出前講座等の受講者数	人	10,006	14,327	↗	14,809	↗	22,000	未達成	第3次長野県消費生活基本計画において、R9年度に22,000人とすることが長期目標であるとともに、自立した消費者の育成に向けて毎年度当該目標の達成を目指す	

### 5 本事業が貢献する総合5か年計画の施策分野と達成目標

No.	施策分野（施策の総合的展開名）	達成目標 （★印が付いているものは主要目標）	単位	直近3か年の状況						目標	
				年	数値	年	数値	年	数値	年	数値
1-6①	県民生活の安全確保	電話でお金詐欺(特殊詐欺)被害認知件数	件	2021 (R3)	155	2022 (R4)	198	2023 (R5)	227	2027 (R9)	90
2-2①	循環経済への転換の挑戦	エシカル消費を理解している人の割合	%	2021 (R3)	—	2022 (R4)	12.8	2023 (R5)	8.6	2027 (R9)	40

### 6 事業コスト

(単位：千円、人)

区分	予算額					決算額	職員数
	前年度繰越	当初予算	補正予算等	合計 (予算現額)	うち一般財源		
R5年度	0	127,179	△ 6,035	121,144	60,385	108,668	17.5
R4年度	0	129,772	△ 16,339	113,433	59,230	107,601	17.5
R3年度	0	149,548	△ 30,634	118,914	63,434	105,083	16.5

事業番号	04 04 01	事業改善シート（令和5年度実施事業分）	<input type="checkbox"/> 当初要求	<input type="checkbox"/> 当初予算案	<input type="checkbox"/> 補正予算案	<input checked="" type="checkbox"/> 点検
事業名	消費生活の安定・向上と防犯意識向上を推進するための事業		部局	県民文化部	課・室	くらし安全・消費生活課

## 7 主な取組実績と成果

### ①安全・安心な消費環境の整備

・県警・市町村・関係団体等と連携した総合的対策を推進するためオール長野県で統一した広報啓発活動（電話でお金詐欺被害防止共同キャンペーン）を実施。

・全世代対象の「訓練型電話でお金詐欺対応講座」を17回実施し、946人が受講。

・若年者の電話でお金詐欺の加担防止を呼び掛けるため、中高生等の若年層に向け、

Web漫画を作成し、同漫画付きリーフレット（62,000部）やチラシ（63,600部）を作成、配布。



電話でお金詐欺被害防止共同キャンペーン新聞広告

### ②消費者被害の未然防止と救済に向けた消費生活相談体制の充実強化

・市町村消費者行政推進支援員を北信及び中信消費生活センターに1名ずつ配置し、市町村に対する訪問・電話等による技術的支援を930回実施。

・市町村新任者研修（オンライン形式）や消費生活相談員向けの実践研修（集合形式）を開催し、51人が受講。

### ③消費者の自立支援と持続可能な社会のための消費・生産活動の推進

・県内小売業者の店頭で、エシカルな消費であることを示すPOPの掲示を依頼。

・ラジオによる情報発信を実施。（FM長野「Oasis79.7」内にエシカル消費の啓発コーナー「Ethical Style Nagano」を設ける（5回＝週1回×5週）他、FM長野、SBCでスポットCMを実施。）

・株式会社デリシアからの寄付金を活用し、啓発物品を小学生に配付。（長野県のリンゴの木の廃材を再利用した「森のタンブラー」を作成）



森のタンブラー

## 8 成果指標の達成状況に関する要因分析

指標①	指標なし	R4年度推移		R5年度推移		達成状況	
指標②	市町村相談窓口に対する助言等支援件数	R4年度推移	↗	R5年度推移	↗	達成状況	未達成
市町村相談窓口に寄せられた相談内容に応じて、きめ細かな助言や情報提供等を積極的に行うことで支援件数は増加したものの、目標件数には届かなかった。							
指標③	消費者大学や出前講座等の受講者数	R4年度推移	↗	R5年度推移	↗	達成状況	未達成
消費者大学等の講座をオンライン形式（オンデマンド方式併用）を取り入れて開催し、令和4年度から受講者数は若干増加したものの、コロナ禍前の水準には達せず、目標値の2万2千人には届かなかった。							

## 9 今後の事業の方向性

### (1) 上記7、8及び県民の意見等を踏まえた課題

・電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害防止対策について、被害者は高齢者を中心としつつ、幅広い世代に広がりつつあり、従来の自宅固定電話からはじまる手口以外にSNSやインターネット等をきっかけとした手口が増加傾向にあるため、従来の対策に加え、幅広い世代に対する様々な広報媒体による対策・啓発が必要。

・市町村相談窓口に対する支援について、市町村に寄せられる相談は多岐にわたることから、引き続き県による積極的な技術的助言が必要。

・消費者大学や出前講座等について、成年年齢の引き下げ等を踏まえ、若年層に対する消費者教育の強化が重要であることから、引き続き若年層が参加しやすいオンライン形式を取り入れつつ、学校等へ出前講座の更なる周知など、積極的な実施が必要。

・エシカル消費の推進について、エシカル消費につながる実践は一定程度浸透しているが、意味を理解している割合は依然として低い。日常の中でエシカル消費を意識して実践してもらうため、幅広い広報媒体によるエシカル消費の普及啓発が引き続き必要。

### (2) 事業改善の方策

・県警、市町村、関係団体等と連携し、従来からの電話対策やコンビニ、金融機関等による水際対策を推進しつつ、より幅広い世代に対する様々な媒体を用いた広報啓発を推進する。

・引き続き、積極的な技術的助言の実施や相談事例の収集・提供を通じて、住民に身近な市町村での相談体制の強化を図る。

・消費者大学は受講希望者の裾野拡大に向けたセミナー（集合形式）を事前開催するとともに、学校等へ出前講座に関する周知を引き続き積極的に行い、県民のニーズに合わせた学びの機会を引き続き確保・充実する。

・様々な媒体を通じて幅広い世代にエシカル消費の普及啓発を行うとともに、事業者との協働を推進し、エシカルな商品を見える化することにより、「買い物」という日常生活の中でのエシカル消費の実践を促進する。

事業番号	04 04 01	<b>細事業一覧（令和5年度実施事業分）</b>		□当初要求 □当初予算案 □補正予算案 ■点検		
事業名	消費生活の安定・向上と防犯意識向上を推進するための事業		部局	県民文化部	課・室	くらし安全・消費生活課

細事業No.	細事業名	R3年度決算額	R4年度決算額	R5年度決算額
1	<b>消費者施策推進事業</b>	168 千円	839 千円	191 千円
No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和5年度実施内容（実績）（上段：事業概要、下段：活動によるアウトプット）	
1	消費生活審議会の運営	直接	消費者施策に関する重要事項についての調査審議のため、消費生活審議会を開催 1回開催	

細事業No.	細事業名	R3年度決算額	R4年度決算額	R5年度決算額
2	<b>公正取引確保事業</b>	2,755 千円	2,976 千円	3,011 千円
No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和5年度実施内容（実績）（上段：事業概要、下段：活動によるアウトプット）	
1	不当取引調査員の配置	直接	不適正な取引を行う事業者に対する指導を強化するため、不当取引調査員を配置し、訪問販売等に係る不適正な取引を行う事業者や消費者に誤認を与える広告表示を行う事業者に対する調査・指導を実施 1人配置（本庁）、指導件数（特定商取引法6件、景品表示法3件）	
2	多重債務者対策事業	直接	・多重債務防止を担う関係機関で構成される多重債務者対策協議会を開催し、問題解決に向けた連携を強化 ・弁護士会・司法書士会と連携した多重債務者無料相談会を開催 ・未然防止のため、主に新成人年齢層を対象に啓発資料を作成、配布 協議会1回開催（書面）、相談会延べ4回開催、啓発資料50,000部作成	

細事業No.	細事業名	R3年度決算額	R4年度決算額	R5年度決算額
3	<b>防犯意識向上事業</b>	1,278 千円	1,189 千円	2,102 千円
No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和5年度実施内容（実績）（上段：事業概要、下段：活動によるアウトプット）	
1	電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害防止啓発等事業	直接	オール長野県で統一した広報啓発活動を展開するため、県警・市町村・関係団体等と連携し、電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害防止共同キャンペーンや訓練型電話でお金詐欺対応講座を実施 キャンペーン1回実施（10/1～11/30）、講座受講者946人	
2	自主防犯活動活性化事業	直接	自主防犯ボランティア活動の活性化及び次世代の防犯ボランティアの育成のため、長野県防犯セミナー・防犯ボランティア地域交流会を開催 1回開催、受講者約200人	
3	若年者電話でお金詐欺（特殊詐欺）加担防止対策事業	直接	若年者の電話でお金詐欺（特殊詐欺）の加担防止を呼び掛けるため、中高生等の若年層に向け、Web漫画を作成し、同漫画付きリーフレットやチラシを作成、配布 中学生用リーフレット62,000部、高校生用チラシ63,600部作成・配布	

細事業 No.	細事業名	R3年度 決算額	R4年度 決算額	R5年度 決算額
4	消費生活相談窓口強化事業	89,930 千円	82,703 千円	83,159 千円
No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和5年度実施内容（実績）（上段：事業概要、下段：活動によるアウトプット）	
1	消費生活センターの管理運営	直接 委託	消費生活センターの管理運営 4所（北信、中信、南信、東信）	
2	消費生活相談員の配置	直接	消費者トラブル等に関し、迅速な相談・苦情処理を行うため、消費生活センターに消費生活相談員を配置 4所（北信、中信、南信、東信）、計14人配置	
3	市町村消費者行政推進支援員の配置	直接	市町村消費生活相談窓口への技術的な支援を実施するため、消費生活センターに市町村消費者行政推進支援員を配置し、市町村に対する訪問・電話等による技術的支援を実施 2所（北信、中心）計2人配置、技術的支援930回	
4	消費者問題法律アドバイザーの配置	直接	専門的な法律知識を必要とする消費者トラブル等に関し、弁護士から助言・指導を受けるため、消費者問題法律アドバイザーを配置 4所（北信、中信、南信、東信）、計4人配置	
5	消費者被害救済委員会の運営	直接	消費者被害の多発や、消費者利益が著しく侵害される紛争について、あっせん・調停を行うため、消費者被害救済委員会を開催する 開催0回（あっせん・調停案件なしのため）	
6	市町村消費生活相談担当者等研修事業	直接	新任者が業務上必要な知識を習得する基礎研修と、新任者及び経験者が最近の事例を中心とした具体的な相談処理方法を習得する実践研修を実施 受講者51人、基礎研修1回（オンライン形式）、実践研修1回（集合形式）	
7	消費生活相談員資格取得支援講座	委託	市町村消費生活センターの設置や相談窓口の機能強化に必要な人材を確保するため、消費生活相談員の資格取得を支援する試験対策講座を実施 受講者63人、通信教育と動画配信により実施	
8	消費者行政活性化事業補助金	補助金	消費生活相談機能整備強化や消費生活相談員レベルアップ等を図る市町村への助成 27市町村、交付額23,543千円	

細事業 No.	細事業名		R3年度 決算額	R4年度 決算額	R5年度 決算額
5	消費者教育充実事業		10,952 千円	19,894 千円	20,205 千円
No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和5年度実施内容（実績）（上段：事業概要、下段：活動によるアウトプット）		
1	広報誌「くらしまる得情報」の発行	直接	最新の悪質商法や電話でお金詐欺（特殊詐欺）の手口等について、広く県民に周知し消費者被害の未然防止を図るため、広報誌「くらしまる得情報」を発行、配布 年4回発行（6月、9月、12月、3月）、65,500部×4回		
2	消費者教育推進講師派遣事業	直接	消費者教育に関する研修を希望する学校に対し、専門の講師を派遣して研修を実施 派遣箇所 小学校8校、中学校3校 受講者1,731人		
3	エシカル消費推進事業	直接 委託	事業者との協働による県民のエシカル消費の実践につながる取組を推進するとともに、エシカル消費の思いや情報を共有できる場を創出 ・店頭でエシカル消費を示すスイングPOPの掲示 ・ラジオによる情報発信 ・事業者からの寄附金を活用した啓発物品の小学生等への配付 コンビニ事業者のPOP掲示協力4者、ラジオ番組コーナー5回、スポットCM18本、啓発物品1,000個作成		
4	消費者大学事業	委託	消費者教育の基礎講座を実施 ・消費者問題の基礎知識、法律（消費者契約法、特定商取引法等） ・消費者を取り巻く諸問題（悪質商法、デジタル社会、多重債務問題等） 受講者323人、講座数10講座（オンライン形式）		
5	消費者教育中核的人材育成研修事業	委託	消費生活サポーターや消費生活相談員が、出前講座等の消費者教育の実践者として必要な知識やスキルを習得するための研修を実施 受講者270人、講座数14講座（オンライン形式）		
6	長野県金融広報委員会への負担金	負担金	金融経済学習への支援や金融経済情報の提供を行う長野県金融広報委員会に対して負担金を交付 金融広報アドバイザー等の学習会等への派遣回数61回		
7	適格消費者団体設立支援事業	補助金	適格消費者団体の認定を受けるための活動に対する助成として補助金を交付 1団体、交付額1,431千円		