

事業番号	04 03 01	事業改善シート（令和 6 年度実施事業分）	☐ 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
			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。
・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つせんを行うため、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
・令和 7 年 4 月に消費生活センターを現行の 4 所から松本の 1 所に集約するため、廃止するセンターから設備等を移設するとともに、オンラインを活用した相談体制等を整備
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	R4年度	R5年度		R6年度		R6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	847	930	↗	765	↘	1,400	未達成	第3次長野県消費生活基本計画に基づき、市町村支援の充実に向けて、R9年度まで毎年度1,400件の達成を目指す
③	消費者大学や出前講座等の受講者数	人	14,327	14,809	↗	17,233	↗	22,000	未達成	第3次長野県消費生活基本計画に基づき、自立した消費者の育成に向けて、R9年度まで毎年度22,000人の達成を目指す

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／ 年度	数値	年／ 年度	数値	年／ 年度	数値	年／ 年度	数値
1-6④	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	2022 (R4)	198	2023 (R5)	227	2024 (R6)	224	2027 (R9)	90
2-2④	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	%	2022 (R4)	12.8	2023 (R5)	8.6	2024 (R6)	7.5	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		
R6年度	0	135,414	13,753	149,167	85,503	127,728	18.5
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

事業番号	04 03 01	事業改善シート（令和6年度実施事業分）	□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

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、オール信州で統一した広報啓発活動「特殊詐欺、SNS型投資・ロマンス詐欺被害防止共同キャンペーン」を実施。
- ・主に高齢者を対象とした出前講座「訓練型電話でお金詐欺対応講座」を33回実施し、1,199人が受講。
- ・若年者による電話でお金詐欺（特殊詐欺）等をはじめとする闇バイトへの加担防止を呼び掛けるため、若年層に向けた啓発用Web漫画を公開し、同漫画が読めるQRコード付きのチラシ（28,533部）及びポスター（1,072部）を作成し、大学等へ配布。



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

- ・市町村消費生活相談窓口の機能強化のため、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、訪問や電話により技術的支援を765回実施。
- ・新任の消費者行政担当者向けの基礎研修（オンライン研修）や消費生活相談員向けの実践研修（集合形式）を開催し、58人が受講。
- ・消費生活センターと接続し、オンライン相談を実施するための専用パソコンを各地域振興局（10所）へ配置。
- ・集約化や集約後の消費生活センターにおける新たな取組を周知するための広報用チラシ（30,000部）及びポスター（1,300部）を作成し、市町村、関係機関へ配布。

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（コンビニエンスストア）の店頭でエシカル消費を呼びかけるPOPの掲示を依頼。
- ・株式会社デリシアからの寄付金を活用し、県内民放4社でエシカル消費に係るテレビCM（15秒）を放映（放送数46回）。
- ・同寄付金を活用し、小学生向けにエシカル消費の趣旨を分かりやすく伝える小冊子（35,000冊）を作成、配布。



エシカルPOP

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	R5年度推移		R6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	R5年度推移	↗	R6年度推移	↘	達成状況	未達成
支援件数は前年度数値及び目標値を下回ったが、令和4年度から開始した消費生活相談員向けの実践研修等により、市町村相談窓口が一定程度強化されたことが一因と考えられる。							
指標③	消費者大学や出前講座等の受講者数	R5年度推移	↗	R6年度推移	↗	達成状況	未達成
幅広い世代で消費者トラブルが発生していることを背景に、学校への消費者教育講師の派遣回数や高齢者を対象とする出前講座の実施回数が増加したことで、受講者数も増加したが、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）対策について、被害者の多数を占める高齢者向けの情報発信が重要であるとともに、若年者を中心に加害者となり得る闇バイトが社会問題化したことを踏まえ、加担防止に係る継続的な啓発が必要である。
- ・市町村相談窓口に対する支援について、消費生活相談の内容が多様化していることから、引き続き県による積極的な技術的助言が必要である。
- ・消費者大学や出前講座等について、あらゆる世代が消費者トラブルに巻き込まれる現状にあることから、世代に応じた消費者教育の機会の提供を一層充実させていく必要がある。
- ・エシカル消費の推進について、「エシカル消費」という言葉自体の理解度の向上は進んでいないものの、「エシカルな消費行動」の実践は一定程度浸透してきていることから、日頃からエシカル消費を意識的に実践してもらうため、幅広い広報媒体による継続的な啓発が必要である。

(2) 事業改善の方策

- ・県警・市町村・関係団体等と連携した広報の実施や出前講座の開催により、引き続き高齢者等を対象に最新の被害事例等の情報発信を行うとともに、若年者の利用率が高いインターネットやSNS上でWeb広告を出稿し、加担防止の注意喚起を行う。
- ・市町村消費者行政推進支援員を増員して支援体制を強化し、積極的な技術的助言の実施や相談事例等の情報共有を通じて、市町村相談機能・体制の更なる充実を図る。
- ・消費者教育アドバイザーを新たに配置し、学校や地域等で世代に応じた出前講座を実施するとともに、消費者教育・啓発に取り組む市町村や関係機関と連携し、県民に対する消費生活情報提供の場を確保する。
- ・引き続き各種広報媒体を通じて多角的にエシカル消費の普及啓発を行うとともに、事業者との協働により、未来を担う子ども世代を中心にエシカル消費を意識的に実践する学びの機会を提供する。

事業番号	04 03 01	細事業一覧（令和6年度実施事業分）		☐ 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		R4年度 決算額	R5年度 決算額	R6年度 決算額
1	消費者施策推進事業		839 千円	191 千円	321 千円
No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和 6 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		
			2 回開催		

細事業 No.	細事業名		R4年度 決算額	R5年度 決算額	R6年度 決算額
2	公正取引確保事業		2,976 千円	3,011 千円	3,162 千円
No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和6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8件（特定商取引法5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		
			協議会1回開催（書面）、相談会延べ4回開催		

細事業 No.	細事業名		R4年度 決算額	R5年度 決算額	R6年度 決算額
3	防犯意識向上事業		1,189 千円	2,102 千円	1,993 千円
No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和6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	・県警・市町村・関係団体等と連携し、オール信州で統一した広報啓発活動「特殊 詐欺、SNS型投資・ロマンス詐欺被害防止共同キャンペーン」を実施 ・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1,199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	若年者による電話でお金詐欺（特殊詐欺）等をはじめとする闇バイトへの加担防 止を呼び掛けるため、若年層に向けた啓発用Web漫画を公開し、同漫画が読める QRコード付きのチラシ及びポスターを作成し、大学等へ配布 チラシ28,533部、ポスター1,072部作成、配布		

細事業 No.	細事業名		R4年度 決算額	R5年度 決算額	R6年度 決算額
4	消費生活相談窓口強化事業		82,703 千円	83,159 千円	97,609 千円
No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和6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16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の機能強化のため、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、訪問や電話により技術的支援を実施 2所（北信、中信）計2人配置、技術的支援765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 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	新任の消費者行政担当者等が業務上必要な知識を習得する基礎研修と、消費生活相談員等が増加・複雑化傾向にある相談事例の対応方法を習得する実践研修を実施 受講者58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 24市町村、20,568千円		
8	消費生活センター機能強化事業	直接	・令和7年4月に消費生活センターを現行の4所から松本の1所に集約するため、廃止するセンターから設備等を移設 ・オンラインを活用した相談体制等を整備 ・新たなセンター・相談体制について広報を実施 ・オンライン相談用パソコンの配置（10地域振興局） ・広報用チラシ30,000部、ポスター1,300部作成、配布		

細事業 No.	細事業名		R4年度 決算額	R5年度 決算額	R6年度 決算額
5	消費者教育充実事業		19,894 千円	20,205 千円	24,643 千円
No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和6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）、64,000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等に対し、専門の講師を派遣して研修を実施 派遣回数21回（小学校13校、中学校5校、大学1校、特別支援学校2校）、受講者2,281人		
3	エシカル消費推進事業	直接 委託	エシカル消費の理解を広げるため、各種広告媒体を活用した普及啓発を実施するとともに、事業者との協働によりエシカル消費の実践機会を提供 ・小売業者の店頭でエシカル消費を呼びかけるPOPを掲示 ・事業者からの寄付金を活用し、テレビCM等による情報発信や小学生向け啓発用小冊子の配布を実施 小売業者のPOP掲示協力4者、テレビCM放送数46回、啓発用小冊子35,000冊配布		
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） 受講者延べ188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 受講者延べ196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33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1,350千円		