

平成26年11月22日  
消費者問題シンポジウム in 長野

# 長野県から 消費者被害を なくすために

長野県県民文化部消費生活室

1

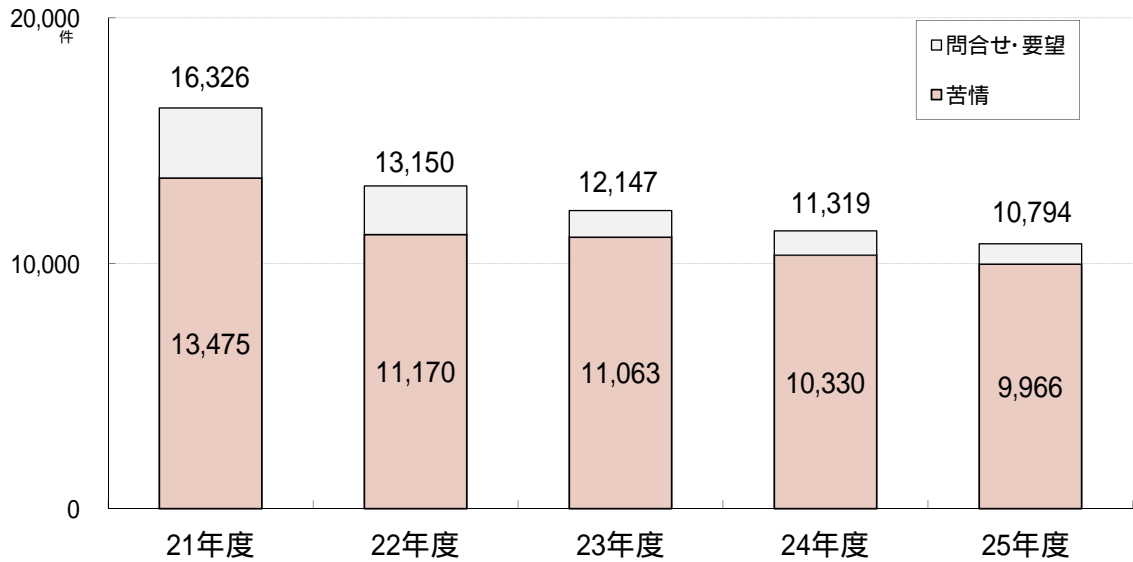
## 目 次

- 1 消費生活相談の状況
- 2 特殊詐欺被害の状況
- 3 長野県消費生活基本計画
- 4 消費者被害防止対策
- 5 まとめ



# 1 消費生活相談の状況

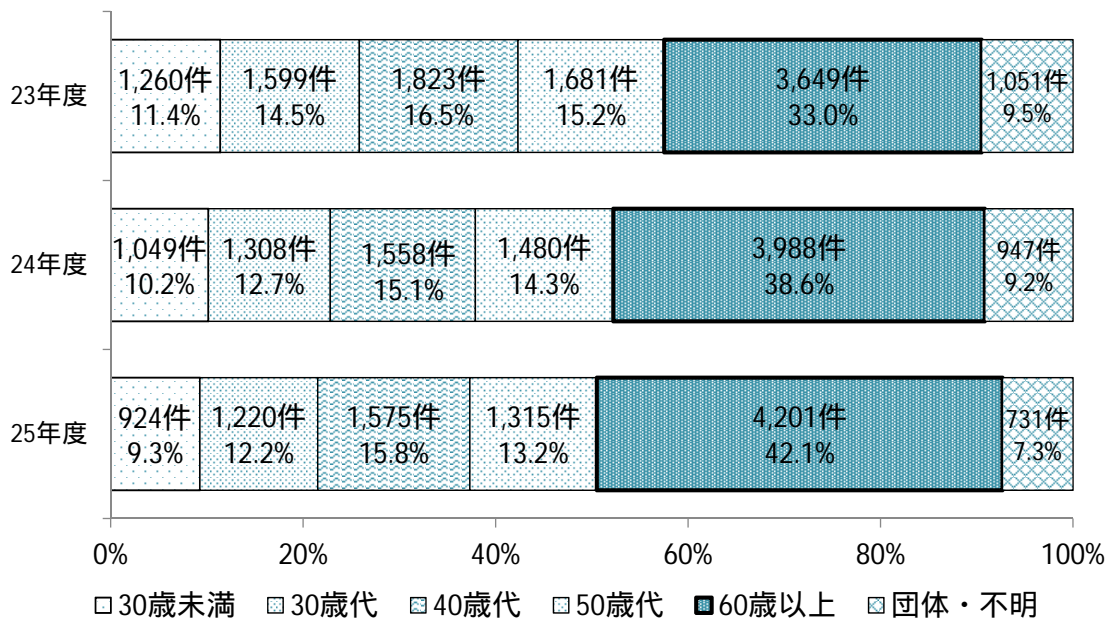
## 消費生活相談件数の推移



3

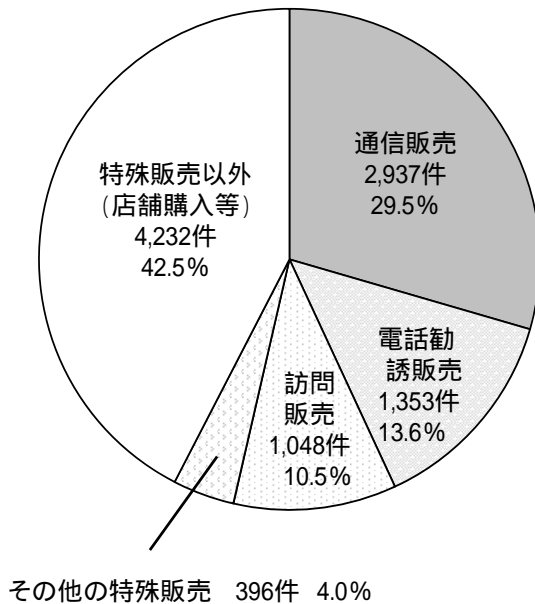
# 1 消費生活相談の状況

## 契約当事者年代別相談（苦情）件数及び割合の推移



# 1 消費生活相談の状況

販売購入形態別相談（苦情）件数・割合（平成25年度）



【特殊販売】

通信販売・・・

アダルト情報サイトなどの放送コンテンツ、  
海外宝くじなど

電話勧誘販売・・・

健康食品、社債・未公開株などの  
投資商品、インターネット通信サービスなど

訪問販売・・・

塗装工事、屋根工事、ソーラーシステム、  
給湯システム、ふとん類など

その他の特殊販売・・・

ネガティブオプション(健康食品、  
書籍・印刷物など)、  
マルチ・マルチまがい(健康食品など)  
訪問購入(アクセサリ、着物など)  
その他無店舗(医療用具など)

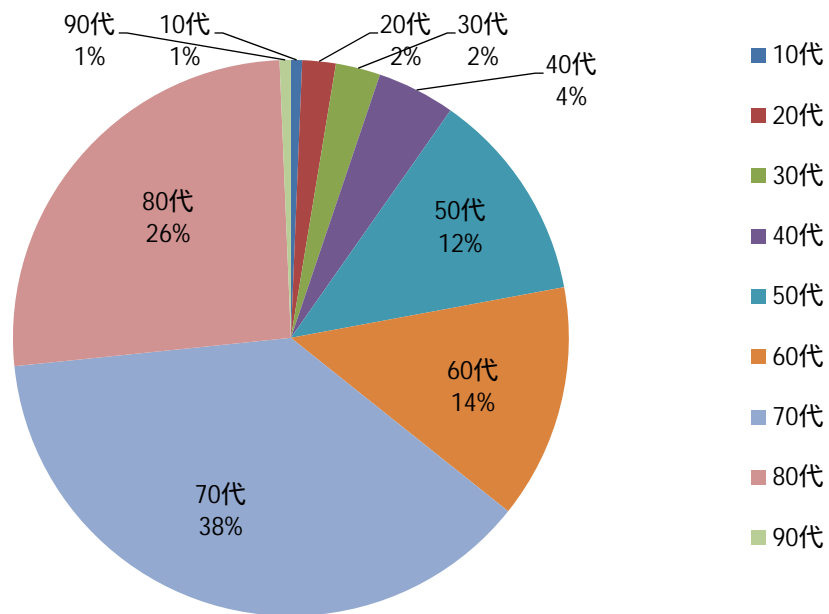
# 2 特殊詐欺被害の状況

区 分	平成25年中		平成25年10月末		平成26年10月末		前年同期比				
	認知 件数	被害額（円）	認知 件数	被害額（円）	認知 件数	被害額（円）	件数	増減 率(%)	被害額（円）	増減 率(%)	
<b>特殊詐欺 合計</b>	<b>195</b>	<b>1,088,819,366</b>	<b>148</b>	<b>813,424,276</b>	<b>154</b>	<b>872,214,245</b>	<b>6</b>	<b>4.1</b>	<b>58,789,969</b>	<b>7.2</b>	
内 訳	オレオレ詐欺	257,056,000	47	163,911,000	41	219,605,896	-6	-12.8	55,694,896	34.0	
	架空請求詐欺 （支払え詐欺）	154,365,789	28	112,946,750	47	217,742,224	19	67.9	104,795,474	92.8	
	融資保証金詐欺 （貸しませ詐欺）	40,062,133	7	37,130,234	5	3,940,362	-2	-28.6	-33,189,872	-89.4	
	還付金等詐欺 （返しませ詐欺）	1,774,544	2	776,242	4	3,238,713	2	100.0	2,462,471	317.2	
	金融商品等取引名 目の詐欺（もうか ります詐欺）	445,277,000	45	324,631,000	29	273,402,000	-16	-35.6	-51,229,000	-15.8	
	ギャンブル必勝法 情報提供名目の詐 欺（同上）	107,801,900	10	91,547,050	12	45,584,050	2	20.0	-45,963,000	-50.2	
	異性との交際あっ せん名目の詐欺 （紹介しませ詐欺）	0	0	0	0	4	36,521,000	4	-	36,521,000	-
	その他	82,482,000	9	82,482,000	12	72,180,000	3	33.3	-10,302,000	-12.5	

県警察本部資料（暫定値）

## 2 特殊詐欺被害の状況

被害者の年代別割合（平成25年10月末）



県警察本部資料（暫定値）

7

## 3 長野県消費生活基本計画

### 長野県消費者教育推進計画 ～しあわせ信州 消費者安心戦略～

平成26年6月策定

#### 《策定の趣旨》

県消費生活条例を基本に

消費者の権利の確立と利益の擁護

県民の消費生活における自立支援

県民及び関係機関の参加、協働による総合的な施策推進

#### 《策定の背景》

モノ中心の消費からサービスへの消費のシフト

高齢化社会の進展と食の安全などへの関心の高まり

消費者庁の設置と関連法令の整備の進展

国の地方支援の充実

長野県総合5か年計画～しあわせ信州創造プラン～推進

26

### 3 長野県消費生活基本計画

#### 最重点目標

特殊詐欺被害件数の半減 195件(H25) 90件

#### 重点目標

全市町村に高齢者見守りネットワークを構築  
市町村消費生活センター 人口カバー率100%  
消費生活サポーター 300人登録  
出前講座・セミナー 年間200回開催

計画の期間：平成26年度から平成29年度

9

### 4 消費者被害防止対策

#### < 特殊詐欺被害の認知状況 >

H25年	195件	10億8千万円	} 過去最高の被害金額 前年同月比 13件1億1千万円増
H25年4月末	49件	2億9千万円	
H26年4月末	62件	4億円	

特殊詐欺非常事態宣発令(5月23日)

## 4 消費者被害防止対策

### 《県民への直接的対策の強化》

- ❖ 特殊詐欺非常事態宣言啓発チラシの印刷
- ❖ 高齢者宅の訪問及び注意喚起
- ❖ 県職員が身内や近隣世帯への声かけ・注意喚起
- ❖ 狙われやすい消費者、地域への集中啓発  
(電話、ハガキ)
- ❖ 広報誌、ラジオ、CATV、有線放送等による啓発

11

## 4 消費者被害防止対策 - 1

### 《県民一丸となった被害防止対策の推進》

長野県消費者被害防止対策推進会議の設置（7月23日）

《会長》 長野県知事

《構成団体》

長野県、県警察、県教育委員会、市長会、町村会、医療団体、福祉団体、消費者団体、法曹団体、経済団体、金融機関、学校関係、報道機関等64団体

《幹事会》 構成団体の事務局職員等で構成

《庁内連絡会議》

各部局主管課長、地方事務所副所長等で構成

《事務局》 長野県県民文化部消費生活室

28<sup>12</sup>

## 4 消費者被害防止対策 - 2

### 《推進会議の取組内容》

- ❖ 統一した啓発活動の実施
- ❖ 構成団体の特徴を活かした独自の取組の実施
- ❖ 県や市町村の被害防止対策との協働
- ❖ 地域の見守り活動への支援又は参加
- ❖ 構成団体における消費者教育の実施



13

## 4 消費者被害防止対策 - 3

### 《市町村の取組》

- ❖ 非常事態宣言（対策本部設置等）
- ❖ 商工団体、金融機関と協定等
- ❖ 市町村議会における被害防止意見書採択
- ❖ 広報誌への掲載、チラシ・シールの作成等

### 《構成団体の取組》

- ❖ 機関誌等による呼びかけ（老人クラブ 連合会等）
- ❖ シンポジウム、勉強会の開催（弁護士会、消団連等）
- ❖ 窓口での注意喚起、ラジオCM（信連、信用金庫協会等）

29<sup>14</sup>

## 4 消費者被害防止対策 - 1

### 《地域の見守り体制の強化》

#### 消費者被害防止高齢者見守りネットワーク

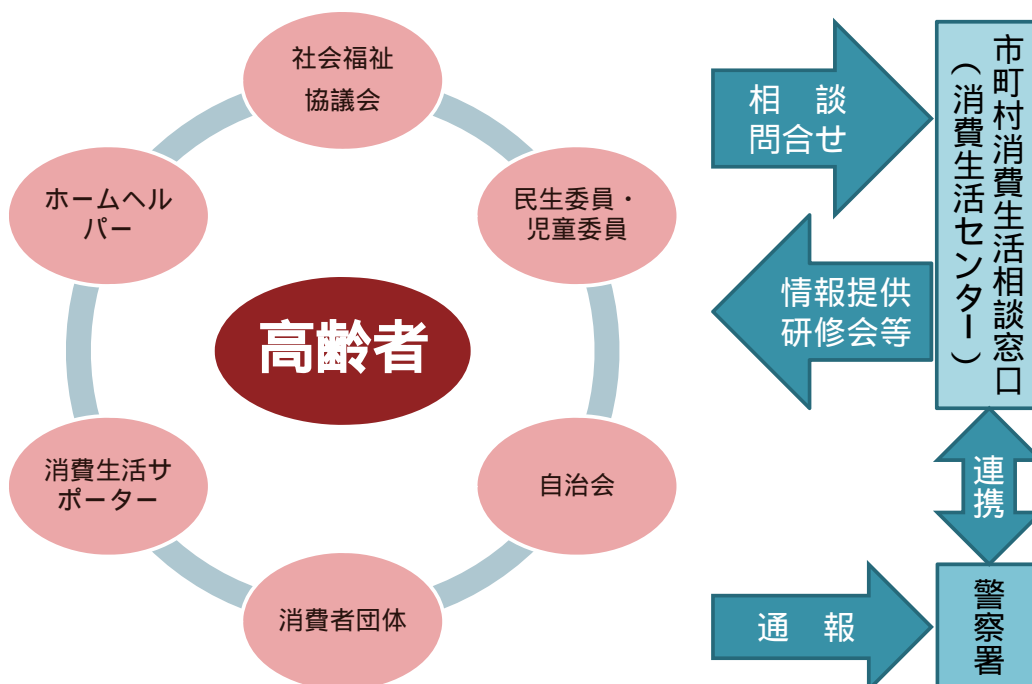
- ❖ 市町村が中心となり、高齢者等の見守り活動を実施している福祉団体等で組織
- ❖ ネットワークの活動
  - ・ 高齢者宅訪問時の見守り、声かけの実施  
居室・居宅の様子、言動や態度の変化 等
  - ・ 消費者被害を発見又は予見した場合の消費生活センター等相談窓口の紹介
  - ・ 出前講座、研修会等への参加



15

## 4 消費者被害防止対策 - 2

### 高齢者見守りネットワークイメージ図



30<sup>16</sup>



## 4 消費者被害防止対策 - 1

### 《消費者教育の推進》

- ❖ 長野県消費生活サポーターの設置
  - ・地域・職域等で消費者教育・啓発の担い手となる人材を養成
  - ・サポーター認定者数121名（10月10日現在）
- ❖ 消費者教育シンポジウムの開催（1月12日）
- ❖ 大学の新生を対象とした出前講座の実施
  - ・「被害者」及び「加害者」にならない啓発
- ❖ 児童養護施設の生徒（概ね高校3年生）を対象とした出前講座の実施

17

## 4 消費者被害防止対策 - 2

### 消費生活サポーターの活動

- ❖ 地域や職場での情報提供や啓発活動
- ❖ 消費者被害を発見又は予見した場合の消費生活センター等相談窓口の紹介、誘導
- ❖ 地域の見守り活動への参加、協力
- ❖ セミナー、研修会等への参加

### 《県の支援》

- ・サポーター養成講座の開催
- ・セミナー、研修会等の案内
- ・情報提供、資料提供



## 4 消費者被害防止対策 - 3

### 《学校における消費者教育の推進》

- ❖ 指導用リフレットの配布
  - ・高等学校用：社会に出て消費者問題の被害者にも加害者にもならないための基礎知識
- ❖ 教育課程研究協議会において消費者教育に関する研修会を実施
- ❖ 消費者教育研究授業の実施
  - ・中学校及び高等学校
- ❖ 高校生の特種詐欺防止に向けた取組
  - ・紙芝居・標語等の制作、書道パフォーマンス等



19

## 4 消費者被害防止対策

### 《県警察の取組事例》

- ❖ 犯罪被害防止「家族・地域の絆」再生キャラバン活動事業「信州あんしん絆隊」による街頭啓発活動等の実施
- ❖ 留守番電話対策等の推進
- ❖ 高額な現金を引き出す高齢者に預金小切手での払戻しを勧める「預手（ヨテ）作戦」を金融機関へ要請
- ❖ 郵便局、コンビニエンスストアでのレターパック利用者への注意喚起を要請
- ❖ 高等学校と連携した啓発活動
  - ・紙芝居、注意喚起の書の製作依頼



32<sup>20</sup>

## 5 ま と め

長野県の取組

様々な機関・団体が一体となった有機的な取組

地域の「つながり」・「絆」の再生

被害の未然防止・拡大防止

全国に向けて発信

21

地域全体、社会全体で互いに支え合い、  
隅々まで情報が行き届き、特に被害に遭い  
やすい高齢者や障がい者への声かけや見守  
り活動を推進し、被害の未然防止と迅速な  
対応ができる安全、安心な郷土づくりを目  
指しましょう！！

ご清聴ありがとうございました。



長野県消費者被害防止啓発キャラクター

もシカっち

33<sup>22</sup>