

事業番号	04 04 01	<b>事業改善シート（令和4年度実施事業分）</b>				<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				
総合5か年計画（しあわせ信州創造プラン2.0）との対応関係									
重点目標									
総合的に展開する重点政策	4-4 生命・生活リスクの軽減								

### 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%となり、H12年の6.0%と比べ約2倍に増加している。

・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、安全・安心な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・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

全ての県民の安全・安心な消費生活を確保するとともに、自立した消費者である県民と事業者の消費・生産活動により持続可能な未来をつくる好循環が構築された長野県を実現する。

### 3 予算のポイント・主な取組（当初予算又は補正予算時の実施予定）

- ①電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害防止対策の推進
- ・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、最新の犯罪手口や被害状況に応じた効果的な被害防止対策を推進。
- ②市町村消費生活相談体制の支援強化
- ・市町村消費生活相談体制の充実とレベルアップを図るため、市町村消費者行政推進支援員を配置するとともに、例年実施している新任者研修に実践研修を新たに加え、支援を強化。
- ③エシカル消費の推進
- ・持続可能な未来に向けたエシカル消費を推進するため、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実施するとともに、消費者と事業者が情報の共有や学び合いができるネットワークの構築を行う。

### 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	R2年度		R3年度		R4年度		R4年度目標値	達成状況	設定理由
			実績	実績	推移	実績	推移				
①	消費者大学・出前講座等受講者数	人	7,794	10,006	↗	14,327	↗	20,000	未達成	第2次長野県消費生活基本計画（H30年度～R4年度）において最終年度の目標を2万人としているため。	
②	長野県版エシカル消費認知度	%	調査なし	調査なし	—	調査なし	—	100	—	第2次長野県消費生活基本計画（H30年度～R4年度）において最終年度の目標を100%としているため。	
③	電話でお金詐欺（特殊詐欺）認知件数（暦年）	件	125	155	↘	198	↘	90	未達成	第2次長野県消費生活基本計画（H30年度～R4年度）において最終年度の抑止目標を90件としているため。	
④	高齢者見守りネットワークの構築	市町村	71	77	↗	77	→	77	達成	第2次長野県消費生活基本計画（H30年度～R4年度）において最終年度の目標を77市町村としているため。	
⑤	市町村消費生活センターの人口カバー率	%	84.4	84.4	→	89.1	↗	100	未達成	第2次長野県消費生活基本計画（H30年度～R4年度）において最終年度の目標を100%としているため。	

### 5 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		
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
R2年度	0	155,969	△ 32,017	123,952	59,744	109,566	16.5

事業番号	04 04 01	<b>事業改善シート（令和4年度実施事業分）</b>	<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

## 6 主な取組実績と成果

<p><b>①電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害防止対策の推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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を実施。</li> <li>・出前講座「訓練型電話でお金詐欺（特殊詐欺）対応講座」を9回実施し、368人が受講。</li> <li>・若年者の電話でお金詐欺（特殊詐欺）の加担防止を呼びかけるため、中高生等の若年層に向け、チラシを66,000部作成し、配布。</li> </ul> <p><b>②市町村消費生活相談体制の支援強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市町村消費者行政推進支援員を北信消費生活センター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847回実施。</li> <li>・令和4年度は、例年実施している市町村新任者研修に加え、新たに実践研修を実施し、研修を充実させたことにより、受講者は前年度比+39人の61人となった。</li> </ul> <p><b>③エシカル消費の推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「#ここからエシカルライフ」（イベント・3回）を実施し、ワークショップによりエシカル消費を身近に感じてもらうとともに、長野県立大学生が作成した「ここからエシカルMAP」の発表会等を行い、368人が参加（アーカイブ視聴を含む）。</li> <li>・令和4年4月に(株)デリシアと「エシカル消費の推進に向けた連携協定」を締結し、新聞折込チラシを活用したエシカル消費の普及啓発（月1回、約50万枚）や、エシカルな商品を購入した際に、ポイントの半分が購入者へ付与され、残りの半分が県に寄付される取組を実施（R4寄付金：2,046,041円）。</li> <li>・複業人材との「共創」による「ながのエシカルサミット」の開催（142人参加（アーカイブ視聴を含む））、「長野エシカル・SDGsコミュニティ」（LINEオープンチャット）の開設。</li> </ul>	 <p>電話でお金詐欺被害防止共同キャンペーンポスター</p>  <p>(株)デリシアとの連携協定締結式</p>
--	--

## 7 成果指標の達成状況に関する要因分析

指標①	消費者大学・出前講座等受講者数	R3年度推移	↗	R4年度推移	↗	達成状況	未達成
消費者大学等の講座のオンライン形式による開催や、受講者の大部分を占める集合形式での出前講座等が徐々に実施可能になったことにより、令和3年度よりも受講者数は増加したものの、コロナ禍前の水準には達せず、目標値の2万人には届かなかった。							
指標②	長野県版エシカル消費認知度	R3年度推移	—	R4年度推	—	達成状況	—
認知度調査を行ってきた「信州環境フェア」が令和4年も縮小開催となったため、調査ができなかった（R2中止、R3縮小開催）。 【参考】県政モニターアンケート調査結果「エシカル消費」の認知度 22.5%（H29）→42.6%（R4）							
指標③	電話でお金詐欺（特殊詐欺）認知件数（暦年）	R3年度推移	↘	R4年度推	↘	達成状況	未達成
電話でお金詐欺（特殊詐欺）認知件数は、長期的には減少傾向にあったものの、令和4年はオレオレ詐欺が前年比+26件の66件と大幅に増加したこともあり、抑止目標値の90件以下には届かなかった。							
指標④	高齢者見守りネットワークの構築	R3年度推移	↗	R4年度推	→	達成状況	達成
未設置市町村への働きかけ等の結果、令和3年度に全市町村での構築が実現し、目標達成となった。							
指標⑤	市町村消費生活センターの人口カバー率	R3年度推移	→	R4年度推	↗	達成状況	未達成
消費生活センター未設置町村への働きかけ等の結果、令和4年4月に上伊那地域で消費生活センターが広域設置され、人口カバー率は上昇したものの、目標値の100%には届かなかった。							

## 8 今後の事業の方向性

(1) 令和4年度の取組実績、成果指標の分析及び県民の意見等を踏まえた課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話でお金詐欺（特殊詐欺）被害防止対策について、被害者の多数を占める高齢者に対し、犯人から電話を受けないための対策を浸透させる必要がある。</li> <li>・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人の割合が低いため、県民にエシカル消費の意味を理解してもらった上で、実践に結び付ける取組が必要である。</li> <li>・消費者大学・出前講座等受講者数について、オンライン形式だけではなく、集合形式での出前講座等も積極的に実施する必要がある。</li> <li>・全市町村で高齢者見守りネットワークが構築されたが、より機能するための知見の共有や他分野とのつながりの促進の必要がある。</li> <li>・市町村消費生活センターの人口カバー率について、消費生活センター未設置町村の実情や広域設置に向けた課題を把握する必要がある。</li> </ul>
(2) 翌年度以降の事業改善の方策
<ul style="list-style-type: none"> <li>・県警・市町村・関係団体等と連携し、犯人からの接触防止のための電話機対策として、AI技術を活用した通報システムの運用等の対策を推進する。</li> <li>・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。</li> <li>・受講者のニーズに合わせて、オンライン形式と集合形式を使い分けて出前講座等を実施し、学びの機会を引き続き確保する。</li> <li>・実施事業や課題の共有を図るための市町村研修の実施や、福祉などの他分野の会議に参加しネットワークについて説明することにより連携を促進する。</li> <li>・会議の開催等を通じて消費生活センター未設置町村の実情や課題を把握し、未設置町村と中核となる市の調整を行う。</li> </ul>

事業番号	04 04 01	<b>細事業一覧（令和4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	R2年度 決算額	R3年度 決算額	R4年度 決算額
1	<b>消費者施策推進事業</b>	167 千円	168 千円	839 千円
No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和4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及び第3次長野県消費生活基本計画の策定に係る調査審議のため、消費生活審議会を開催 4回開催	

細事業 No.	細事業名	R2年度 決算額	R3年度 決算額	R4年度 決算額
2	<b>公正取引確保事業</b>	4,864 千円	2,755 千円	2,976 千円
No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和4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3件、景品表示法5件）	
2	多重債務者対策	直接	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul> 協議会1回開催（書面）、相談会延べ4回開催、啓発資料52,000部作成	

細事業 No.	細事業名	R2年度 決算額	R3年度 決算額	R4年度 決算額
3	<b>消費者教育充実事業</b>	14,011 千円	10,952 千円	19,894 千円
No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和4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）、72,000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会等を希望する者からの要請に対し、消費者問題に関する専門家等の講師を派遣 派遣箇所 小学校8校、中学校2校、高等学校2校、特別支援学校1校、その他2箇所	
3	エシカル消費推進事業	直接 委託	<ul style="list-style-type: none"> <li>「#ここからエシカルライフ」（イベント）の実施</li> <li>大学生による「ここからエシカルMAP」（エシカル消費に取り組む店舗を掲載）の作成・発表</li> <li>複業人材との「共創」による「長野エシカル・SDGsコミュニティ」（LINEオープンチャット）の開設等</li> <li>事業者との協働（㈱デリシアの「エシカルポイント」、スーパー・コンビニの店頭でのPOP等の掲示）</li> </ul> イベント参加者等510人、POP等掲示協力者7者	
4	消費者大学事業	委託	消費者教育の基礎講座を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>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）</li> <li>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）等</li> </ul> 受講者263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	直接 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364人、知識編14講座（オンライン形式）、スキル編1回（集合形式）	

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
-----	-----------------------------	----	-------	-----	-------------

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1,369千円

細事業No.	細事業名	R2年度 決算額	R3年度 決算額	R4年度 決算額
4	消費生活相談窓口強化事業	90,138 千円	89,930 千円	82,703 千円

No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和4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 2所（北信、中信）、計2人配置
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 案件なしのため情報共有のみ
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61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65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 29市町村、交付額25,523千円

細事業No.	細事業名	R2年度 決算額	R3年度 決算額	R4年度 決算額
5	防犯意識向上事業	386 千円	1,278 千円	1,189 千円

No.	細事業を構成する主な取組	実施方法	令和4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を実施 1回実施
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230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、チラシを作成、配布 チラシ66,000部作成