資料３

新潟県における消費者行政施策の実施状況【令和５年度の施策概要】

令和６年３月 県民生活課

１ 消費生活相談体制の充実強化

（１）消費生活相談窓口の設置

県及び全市町村に「消費生活相談窓口」を設置し、消費者トラブルに関する相談対応や、消費者被害防止のための情報提供・啓発活動などを実施。

（２）消費生活相談員の資質向上

複雑化・多様化する消費者トラブルに対応するため、消費生活相談員に対し、専門研修の受講や弁護士による専門的助言等を実施。

（３）市町村消費生活相談窓口への支援

ア　消費者行政強化交付金等の活用

国交付金を活用し、市町村に対し「新潟県消費者行政推進事業等補助金」を交付し、市町村における消費者行政強化の取組（相談員配置、啓発等）を支援。

○ 補助金交付実績：27 市町村 34,651 千円（R5 年度最終交付決定額）

イ　市町村消費生活相談員等研修会

多様化・複雑化する消費生活相談に的確に対応するため、市町村の相談員等を対象にした各種研修を実施。

○ 相談員ゼミナール：年３回（上・中・下越）計 20 人
（弁護士を活用した相談事例検討会）

○ 相談員等研修：年２回（テーマ毎の講師による研修）計 50 人（予定）
「事例で学ぶ消費生活相談に必要な法律知識と最新の改正内容」
「対応が難しい方への対応（相談員のメンタルヘルスと外国人対応）」

ウ　市町村ホットライン（市町村専用電話）による助言

県消費生活センター（以下「県センター」という）に「市町村ホットライン」を設置し、市町村相談対応職員からの質問や相談等に対し、県センター相談員が、専用電話により助言等を実施。

○ 市町村ホットライン相談件数：延べ 143 件 ＊R5.12 月末現在
〔参考〕R4 年度：延べ 220 件

エ　市町村訪問・受入による支援

市町村の要望等を踏まえ、県センター相談員が市町村に出向き、日頃の相談に関する疑問点や課題について、助言・情報交換等を行うほか、市町村の新規相談員を県センターに受入れ、実地研修等を実施。

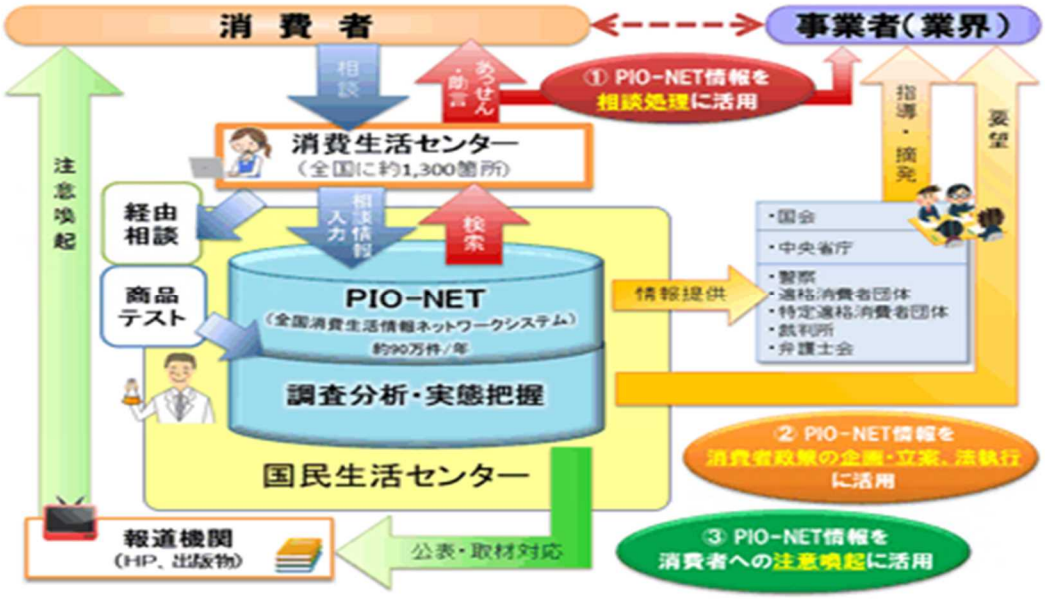
○ 市町村への訪問：３回(村上市、小千谷市、燕市)＊R6.1 月末現在(予定含む)
〔参考〕R4 年度：２回（佐渡市、魚沼市）

○ 市町村新規相談員の受入、実地研修：見附市　＊R6.1 月末現在
〔参考〕R4 年度：小千谷市、阿賀野市

オ　全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）の活用

国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費生活センターに寄せられる相談情報を収集し、相談機関における情報連携を図るとともに、蓄積データに基づく住民への注意喚起等を行う。

【ＰＩＯ-ＮＥＴの仕組み】



※ なお、PIO-NET 未配備市町村に対しては、県センターより、PIO-NET に登録された当該市町村の相談データを提供し、注意喚起等につなげる。

（４）消費生活に関する相談会の開催

ア　多重債務者相談会

行政（国、県、市町村）及び関係団体（弁護士会、司法書士会等）が連携し、多重債務に関する無料相談会を開催。

○ 多重債務無料相談会（R5.11～12 月　※国多重債務者相談強化ｷｬﾝﾍﾟｰﾝに合わせ実施）
県内８会場で開催
（胎内市、長岡市、糸魚川市、五泉市、柏崎市・刈羽村、加茂市、新潟市、聖籠町）

※ 福祉部署と連携し、相談者へ「こころの健康相談」も併せて実施

※ 債務整理、生活再建、精神保健などに関する相談・支援機関を紹介する「多重債務者支援機関一覧」（県 HP 掲載）を相談者へ配付。

イ　消費生活移動相談室

市町村及び弁護士会と連携し、消費生活トラブルに関する無料相談会を実施。

○ 前期（R5.8 月～10 月）
県内５会場で開催
（加茂市、胎内市、聖籠町、湯沢町、刈羽村）

○ 後期（R6.1 月～3 月）
県内３会場で開催
（加茂市、聖籠町、弥彦村）

2 悪質な事業者への対応の強化

（１）取引・表示の適正化

商品購入や役務契約に際し消費者と事業者の適正な取引を確保し、消費者の自主的・合理的な選択が妨げられないようにするため、所管法令に基づき、取引や表示の適正化を図るため事業者指導等を実施。

併せて、事業者指導等を通じて得た情報により、消費生活トラブル防止の観点から広く注意喚起が必要と判断された場合は、速やかに関係機関、市町村へ情報提供し、注意喚起を実施。

○ 特定商取引法（訪問販売など、契約ﾄﾗﾌﾞﾙが生じやすい特定の取引類型）に係る事業者への指導実績

48 件 ＊R6.1 月末現在　〔参考〕R4 年度：53 件

○ 景品表示法（不当表示等）に係る事業者への指導実績

１件 ＊R6.1 月末現在　〔参考〕R４年度：４件

※ 自主申告や外部からの情報提供により調査を実施するほか、適正表示等に関する事業者からの事前相談へ随時対応

（２）消費者団体訴訟制度の推進

消費者契約法に基づき、内閣総理大臣が認定した「適格消費者団体」が、事業者の不当な行為（不当な勧誘・契約条項・表示等）をやめるよう、差止請求を行うことができる、消費者団体訴訟制度の普及・促進を実施。

○「特定非営利活動法人消費生活ネットワーク新潟」が令和３年 10 月に「適格消費者団体」に認定（県内初）（全国 26 団体）

○消費生活ネットワーク新潟では、消費者被害の情報収集及び情報提供を行うとともに、事業者への不当行為の申し入れ（令和６年１月末時点で延べ 25 回）を実施。

３ 高齢者への悪質商法等に関する注意喚起・見守り体制の構築

（１）高齢者への注意喚起

高齢者を狙った悪質商法等による消費者被害を防ぐため、高齢者やその家族をはじめ、高齢者に関わる周囲の人たちに対し、消費者被害に関する情報提供や注意喚起等を実施。

○「消費生活サポーター」（P5 参照）による活動

■出前講座（県消費者協会に委託）

73 回　受講者数 1,555 人

（自治会や地域団体など）＊R6.1 月末現在

消費生活サポーターによる出前講座

■年金支給日に被害防止啓発活動

10 月の年金支給日前後　県内 59 か所

啓発パンフレット等の配付や設置

○ 高齢者向け啓発資料等の作成・配付

「高齢者向け啓発リーフレット」を作成し、出前講座等で配付・啓発活動を行うほか、「高齢者向け啓発グッズ（エコバック、ボールペン等）」を作成し（R6.3 月予定）、高齢者への注意喚起等に活用。

高齢者向け啓発リーフレット

高齢者向け啓発グッズ「エコバック」

高齢者向け啓発グッズ「ボールペン」

（２）高齢者の消費者被害防止に携わる人材の育成

地域における身近な消費生活問題に関する啓発活動や注意喚起のほか、高齢者の消費者被害防止のための見守り等を行う人材として、「消費生活サポーター」を養成。（県消費者協会に委託）

○ 消費生活サポーター登録者数：230 人 ＊R5.10 月末現在

（消費生活サポーター養成講座修了者又は消費生活アドバイザー等の有資格者で、ｻﾎﾟｰﾀｰ活動をする者として登録した者）

＜ 消費生活サポーターの活動内容 ＞
- 消費生活ﾄﾗﾌﾞﾙへの注意喚起・助言
- 悪質商法等に関する出前講座の講師
- 消費者被害防止のための見守り活動
- 市町村広報啓発事業への参画　等

○ 消費生活サポーター養成講座
R5.8～9 月（全 3 日）受講者数 22 人 小千谷市民会館で開催

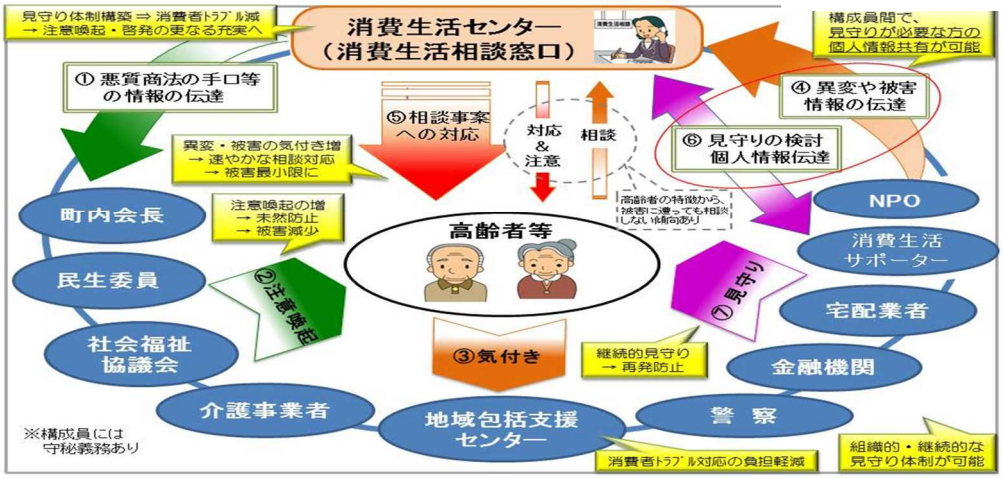
○ 消費生活サポーター
フォローアップ講座（全サポーター）
R5.11 月（各 1 日）受講者数 79 人
県内４会場で開催
＜佐渡市、新発田市、長岡市、柏崎市＞

○ 消費生活サポーター
フォローアップ講座（希望者）
R5.7 月（１日）受講者数 29 人
＜新潟市＞
※高齢者のインターネット関連の消費者被害に係る啓発活動

（３）高齢者の消費者被害防止のための見守り体制の構築促進

高齢者や障がい者、認知症等により判断力が不十分となった者の消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う「高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）」の構築を促進。

「高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク」のイメージ
（消費者安全確保地域協議会）



ア　市町村への働きかけ・支援等

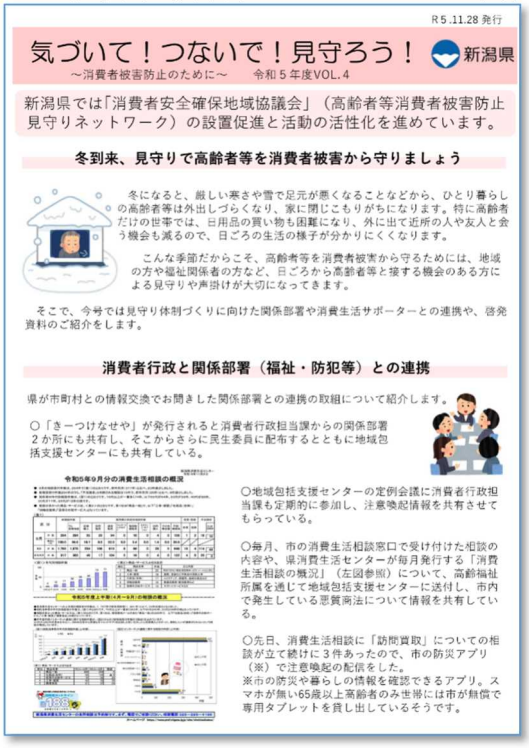
県内全域でネットワークが構築されるよう、市町村に対する情報提供や研修会の開催、個別訪問による助言・提言、関係機関と連携した取組など、様々な働きかけや支援等を実施。（以下、ネットワークを「協議会」という）

＜ 市町村の現状把握・情報共有 ＞

○ 全市町村へ協議会に関する調査実施（R5.5 月）
　30 市町村中、設置済み 15・設置検討中 11・設置予定なし４

○ 広報誌「気づいて！つないで！見守ろう！」発行（5 月、6 月、9 月、11 月、2 月）

○ 消費者被害防止のための「高齢者見守りハンドブック」作成・配付


R5.11.28 発行

気づいて！つないで！見守ろう！ 新潟県
～消費者被害防止のために～　令和５年度VOL.4

新潟県では「消費者安全確保地域協議会」（高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク）の設置促進と活動の活性化を進めています。

冬到来、見守りで高齢者等を消費者被害から守りましょう

冬になると、厳しい寒さや雪で足元が悪くなることなどから、ひとり暮らしの高齢者等は外出しづらくなり、家に閉じこもりがちになります。特に高齢者だけの世帯では、日用品の買い物も困難になり、外に出て近所の人や友人と会う機会も減るので、日ごろの生活の様子が分かりにくくなります。

こんな季節だからこそ、高齢者等を消費者被害から守るためには、地域の方や福祉関係者の方など、日ごろから高齢者等と接する機会のある方による見守りや声掛けが大切になってきます。

そこで、今号では見守り体制づくりに向けた関係部署や消費生活サポーターとの連携や、啓発資料のご紹介をします。

消費者行政と関係部署（福祉・防犯等）との連携

県が市町村との情報交換でお聞きした関係部署との連携の取組について紹介します。

○「きーつけなせや」が発行されると消費者行政担当課からの関係部署2か所にも共有し、そこからさらに民生委員に配布するとともに地域包括支援センターにも共有している。

○地域包括支援センターの定例会議に消費者行政担当課も定期的に参加し、注意喚起情報を共有させてもらっている。

○毎月、市の消費生活相談窓口で受け付けた相談の内容や、県消費生活センターが毎月発行する「消費生活相談の概況」（左図参照）について、高齢福祉所属を通じて地域包括支援センターに送付し、市内で発生している悪質商法について情報を共有している。

○先日、消費生活相談に「訪問買取」についての相談が立て続けに３件あったので、市の防災アプリ（※）で注意喚起の配信をした。
※市の防災や暮らしの情報を確認できるアプリ。スマホが無い65歳以上高齢者のみ世帯には市が無償で専用タブレットを貸し出しているそうです。

＜ 市町村への働きかけ・取組支援 ＞

○ 市町村ヒアリング

（R5.８月出雲崎町、９月 加茂市、関川村、10月 十日町市、燕市）

未設置市町村を訪問し、協議会の必要性の説明、進捗状況の確認、疑問点への回答等、市町村の進捗に応じた対応を実施

○ 研修会等開催支援（R5.８月 魚沼市、９月 刈羽村、10月 新発田市）

市町村の民生・児童委員の会議や見守りネットワーク構成員の研修会等に消費者被害防止に係る講演を行う講師を派遣、または県職員が講話

○ 市町村協議会等への参加

（８月 魚沼市、１月 新潟市）

市町村の協議会や関連会議等に参加し、行政説明を実施

魚沼市（R5.８月）

＜ 関係機関との連携 ＞

○ 地域支援事業・認知症施策・介護予防等担当者会議（県高齢福祉保健課主催）への参加（R5.５月）

○ 「新潟県消費者安全確保地域協議会」の開催（R6.２月）

消費生活ネットワーク新潟、県弁護士会、県生活協同組合連合会、県消費者協会、県労働者福祉協議会、NACS 東日本支部新潟分科会、県社会福祉協議会、県警、県消費生活センター

R6.２月 新潟県消費者安全確保地域協議

イ 協議会の設置状況

○ 設置済み：１５市町村 ＊R6.１月末現在

人口カバー率 63.３％ ＊R4.10.１推計人口から算出

H28 年度 佐渡市、魚沼市

H29 年度 弥彦村、村上市、柏崎市

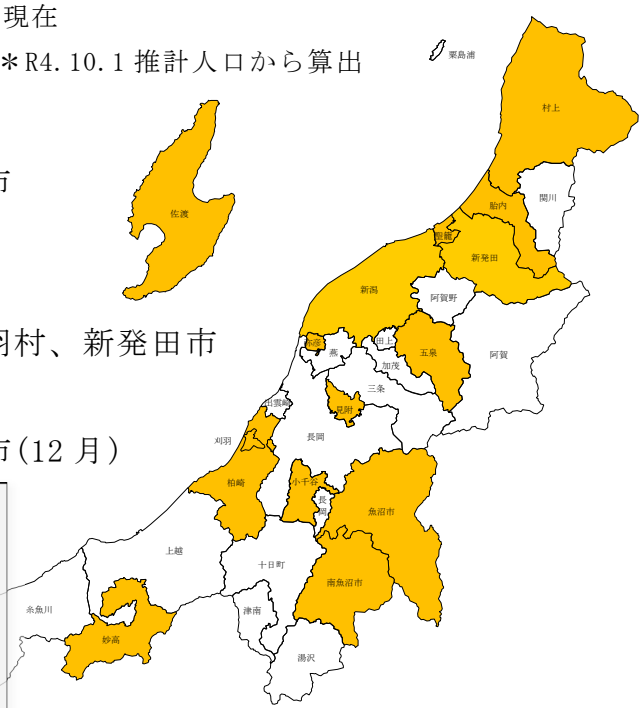
H30 年度 新潟市

R 元 年度 妙高市、五泉市

R ２ 年度 南魚沼市、胎内市、刈羽村、新発田市

R ３ 年度 見附市

R ４年度 聖籠町(10月)、小千谷市(12月)



【参考】新潟県総合計画における達成目標

消費者被害防止に取り組む見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）の人口カバー率

・当初現状値（H29 年度）10.８％（４市１村）

・中間目標値（ R2 年度） 85％（13 市）

・最終目標値（ R6 年度） 100％（30 市町村）

４ 若者への消費生活トラブル防止に向けた啓発活動

令和４年４月の成年年齢引き下げにより、消費者被害の増加が懸念されている若年層に対し、消費生活や契約等に関する基本的知識や対応方法等を学ぶ機会を提供するなど、学校現場や関係機関等と連携した啓発活動を実施。

（１）啓発講座の実施　＊R6.2 月末現在

○ 高校生のための消費生活講座

４４校　5,213 人（見込み）

新潟県金融広報委員会（事務局：日本銀行新潟支店）との共催事業

金融広報アドバイザー（ﾌｧｲﾅﾝｼｬﾙﾌﾟﾗﾝﾅｰや弁護士、消費生活ｱﾄﾞﾊﾞｲｻﾞｰ等、金融経済や消費者分野等の専門家）を講師として派遣

○ 関係団体による高校生向け啓発講座

３７校（見込み）

関係団体（県弁護士会、県司法書士会、新潟県労働金庫）と連携・情報共有を図り、県内高校へ各団体による啓発講座案内等を配付・周知

⇒ 高校生向け消費生活講座の実施率 58.9%（66 校/112 校）※暫定値

高校生のための消費生活講座

【参考】新潟県総合計画における達成目標

高校生向け消費生活講座の実施率

- 当初現状値（H29 年度）62.3%（71 校）
- 中間目標値（ R2 年度）　81%（92 校程度）
- 最終目標値（ R6 年度）　85%（96 校程度）

○ 大学・専門学校等での出前講座

16 回　1,764 人（＊R4:14 回　1,147 人）

県消費生活センター相談員を講師として派遣

○ 県警との連携による講座

昨今ＳＮＳを介したトラブルが増加傾向にあり、消費者被害防止の観点からの情報モラル教育も求められているため、令和４年度、新潟県警と連携した講座を試行的に実施。

令和５年度：５校実施

<若年者の消費者教育推進のための意見交換会>

消費者教育の講師派遣事業を実施している機関・団体から講座の実施状況を報告してもらい、情報を交換・共有することで、各団体の連携を図り、事業の活性化と実践的な消費者教育の推進を目的として開催。

新潟県金融広報委員会、新潟県弁護士会、新潟県司法書士会、新潟県労働金庫、県警新潟少年サポートセンター、総務部大学・私学振興課（私学担当）教育庁義務教育課（特別支援教育担当）、教育庁高等学校教育課（消費者教育担当）、県消費生活センター

（２）広報紙等の作成・紙面による広報啓発

○ 高校生向け消費者教育副読本「Caution!」
教員が実施する家庭科等の授業や
金融広報アドバイザーによる
「高校生のための消費生活講座」等で活用
※ 内容を見直し、全面改訂（R4.３月発行）

高校生向け消費者教育副読本 Caution!

○ 高校２年生・保護者への啓発チラシ等配付

高校生・保護者対象の啓発チラシ

啓発物品
「１８８」
蛍光マーカー

○ 高校３年生向け冊子「ＨＯＰＥ」への掲載
高等学校へ配付（R5.４月）
※「定期購入トラブル」について

「HOPE」への掲載

○ 若者向けポスター
高等学校、県立施設等に掲示（R6.３月予定）

若者向けポスター

○ 若者向けリーフレット、啓発物品
高等学校・大学・専門学校等へ配付

若者向けリーフレット

若者向け付せん

（３）デジタル媒体を活用した広報啓発

○ 若者向け啓発動画を高校生に向けてウェブ広告配信

・YouTube 広告（ノンスキップ広告） 5 種類

令和５年８月１日～８月 31 日

令和６年３月１日～３月 31 日予定

＜資格商法・強引な契約編＞

・Yahoo!広告

令和５年８月 11 日～８月 20 日

令和６年３月１日～３月 31 日予定

・Google 広告

令和６年３月１日～３月 31 日予定

○ デジタルサイネージ（電子看板）

＜ 駅での掲出 ＞

掲出場所：新潟駅、燕三条駅、長岡駅など 14 駅

掲出期間：令和５年７月 18 日～８月 17 日、令和６年１月 18 日～３月 17 日

新潟駅構内

妙高高原潟駅構内

＜ 繁華街での掲出 ＞

掲出場所：新潟市万代地区（万代シティ、バスセンター）

掲出期間：令和５年７月 20 日～８月 19 日、令和６年２月１日～３月 31 日予定

万代シティ

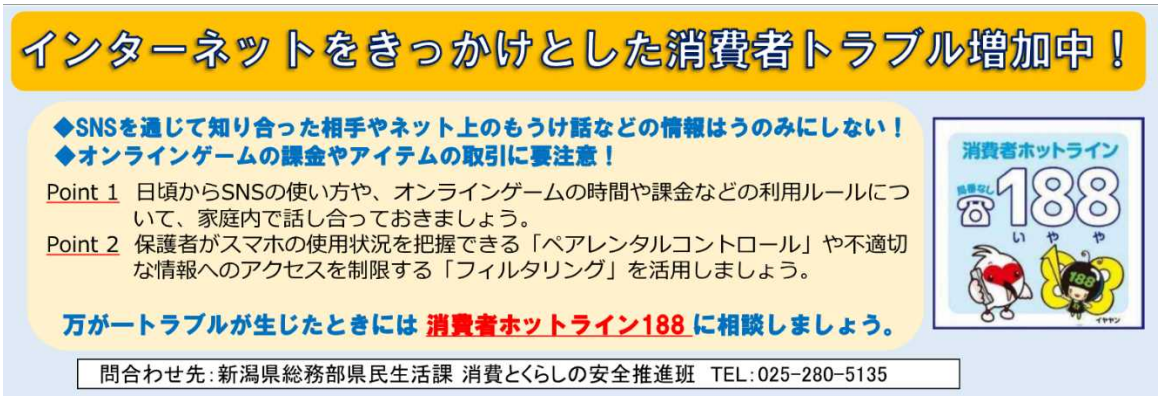
バスセンター

（４）教育委員会との連携による周知啓発

○ 教育庁広報誌「かけはし」への掲載

生徒・保護者・教員向け web 広報誌（公立の小・中・高等学校、特別支援学校へ送信）に掲載（R5.７月、12 月、３月）

12 月号



○ 校長会、教員研修会による周知

高校生への出前講座や消費者教育用教材の積極的な活用についての周知依頼

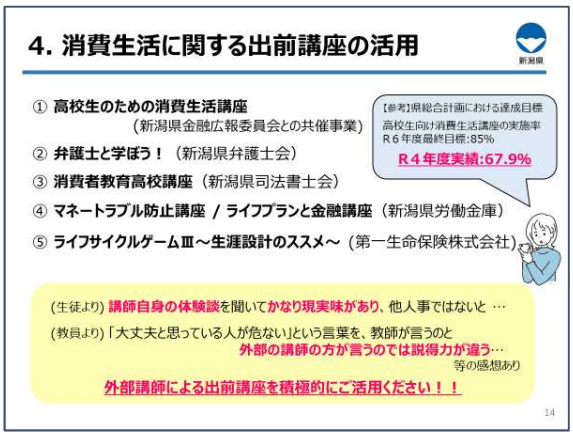
・家庭科教員研修【資料配布】　令和５年６月

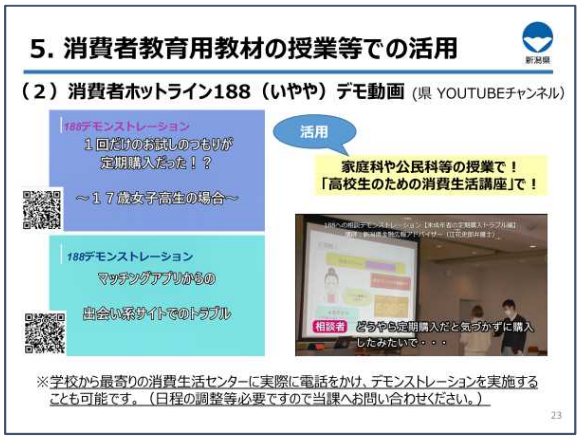
・教員研修会【資料配布及び説明】　令和５年７月

・校長会理事会【資料配布】　令和５年 11 月

・私学校長会【資料配布及び説明】　令和５年 12 月

家庭科教員研修資料





教員研修会資料

5 消費者教育の推進

「新潟消費者教育推進のための方策」を踏まえ、消費者被害の防止及びより良い社会のために行動する消費者の育成を図るため、多様な主体と連携し効果的な情報提供や注意喚起、啓発活動等の取組を推進。

※ 高齢者及び若者への取組は、前述（P4～P11）のとおり

（１）県民全体への広報・啓発

ア 啓発講座の実施 ＊R6.１月末現在

○ 消費生活啓発講座：６回 127 人

地域やグループなどで自主的に取り組む講座や学習会へ県消費生活センター相談員を講師として派遣

○ 簡易テスト講座：３回 42 人

食品の性質を理解し、食品の扱い方や保存方法などの知識により、商品の適切な選択や利用ができるよう講座を開催

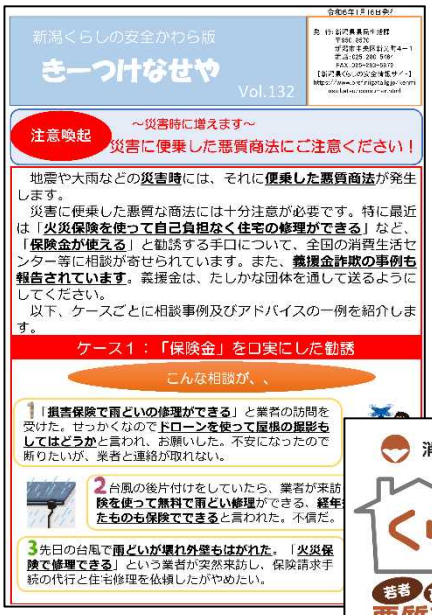
○ 消費者力アップ講座：２回 29 人

消費者として必要な知識や判断力等を身につけるため、テーマを選定し、講座を開催

イ 広報紙等による情報提供・注意喚起

○ くらしの安全かわら版「きーつけなせや」 毎月発行（県ＨＰ掲載）

悪質商法や製品事故などの消費者トラブルに関するタイムリーな注意喚起情報等を掲載



○ 消費生活情報にいがた「くらしほっと」

年２回発行、34,000 部

市町村、公民館、地域包括支援センター、老人クラブ、高等学校、専門学校、大学、商工会、商店街等へ配付

ウ　マスコミ・デジタル媒体を活用した周知啓発

○ テレビCM

・お正月（民法３局）

10 秒スポット

令和６年１月１日～１月７日

○ テレビ放送 ※ 県広報番組枠

「県からのお知らせ」11 回

○ ラジオ放送

「県からのお知らせ」８回　※県広報番組枠

「ラジオスポット」民放２局

：令和５年７月 20 日～８月 20 日

令和６年３月１日～３月 31 日予定

○ 新聞掲載（新潟日報）

「県からのお知らせ」６回　※県広報掲載枠

○ 新潟県庁内での掲出

「デジタルサイネージ」通年で県庁内通路に掲出

「懸垂幕」「横断幕」毎年５月（消費者月間）

に庁舎側面に掲示

懸垂幕

○ 新潟スタジアムでの広報　※Ｊリーグアルビレックス新潟のホームゲーム

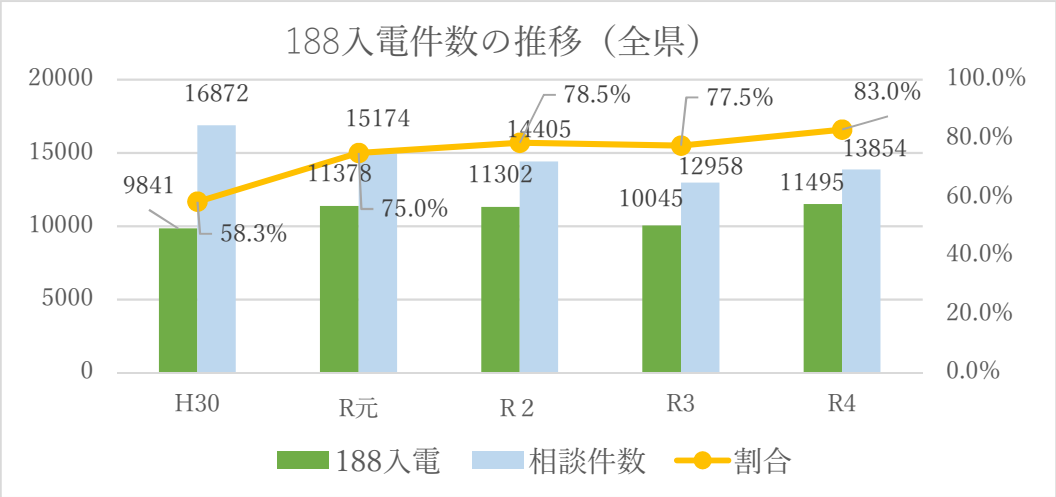
・大型ビジョンに啓発動画の掲出（30 秒）

・横断幕の場内１周

令和５年 12 月３日

C 株式会社アルビレックス新潟

【参考】県消費生活センター及び市町村相談窓口への１８８からの入電件数



出典　「消費者庁消費者ホットライン入電件数」まとめ

（２）関係団体との連携による啓発活動の推進

ア　食から持続可能な社会の形成を考える学習会

「持続可能な消費」の一つとして注目されている「エシカル消費（倫理的消費）」について理解を深めるため、関係団体と連携し、県民向けの学習会を開催　　※ 新潟県消費生活協同組合連合会に委託

【参考】「エシカル消費（倫理的消費）」とは

人や社会、地域、環境に配慮した商品やサービスを選択する消費行動のこと

	テーマ等	参加者	
1	トキと暮らす佐渡米の「生き物を育む農法」の取組み／ＪＡ佐渡 令和５年７月 15 日（土）　開催地：佐渡市	9人	64人
2	排熱を利用したバナナ栽培と食ロス削減やバナナ和紙づくりに取組む循環型地域貢献／シモダ産業 令和５年 10 月７日（土）　開催地：柏崎市	27人	
3	障がい福祉施設と共同したコーヒー焙煎工場とカフェの見学／鈴木コーヒー(株) 令和５年 11 月 11 日（土）　開催地：新潟市北区	28人	

新型コロナウイルス感染症の影響により人数制限を行って実施

第２回学習会の様子
「排熱を利用したバナナ栽培など循環型地域貢献」

第３回学習会の様子
「障がい福祉施設と共同したコーヒー焙煎工場」

イ　消費者志向経営普及啓発セミナー

事業者が消費者と共創、協同して社会価値向上を目指す「消費者志向経営」を推進するため、事業者に消費者志向経営の意義や考え方等を普及・啓発するセミナーを開催

※適格消費者団体ＮＰＯ法人消費生活ネットワーク新潟に委託

日時・会場	事業者からの報告等	参加者	
10/17 生涯学習推進センター （ﾊｲﾌﾞﾘｯﾄﾞ形式）	○第１部　「適格消費者団体の意義と役割」 （適格消費者団体消費生活ネットワーク新潟） ○第２部　「SDGｓ・ESGの観点から考えるこれからの事業活動」 （第四北越銀行） ○意見交換	32人	60人
12/14 メディアシップ （対面形式）	○第１部　県内で先進的な実践を行った事業者による報告 ①「『カルビーmiino 粟島一人娘プロジェクト』島の人たち・ファン・学生・カルビーのみんなで紡ぐ持続可能な農業モデルづくりの物語」（カルビー（株）） ②「我ら都市鉱山発掘隊!!～パソコンから新しい国内資源循環を創造する～」（日本基板ネットワーク） ③「新潟発の国際協力NGO　アジアクラフトリンクが実践するSDGs」（NPO法人アジアクラフトリンク） ④「『六方よし』に向けた第四北越銀行の取り組み」 （第四北越銀行） ○第２部　意見交換	28人	

※セミナー終了後、新潟県公式YouTubeチャンネルへ動画を掲載

第２回セミナーの様子