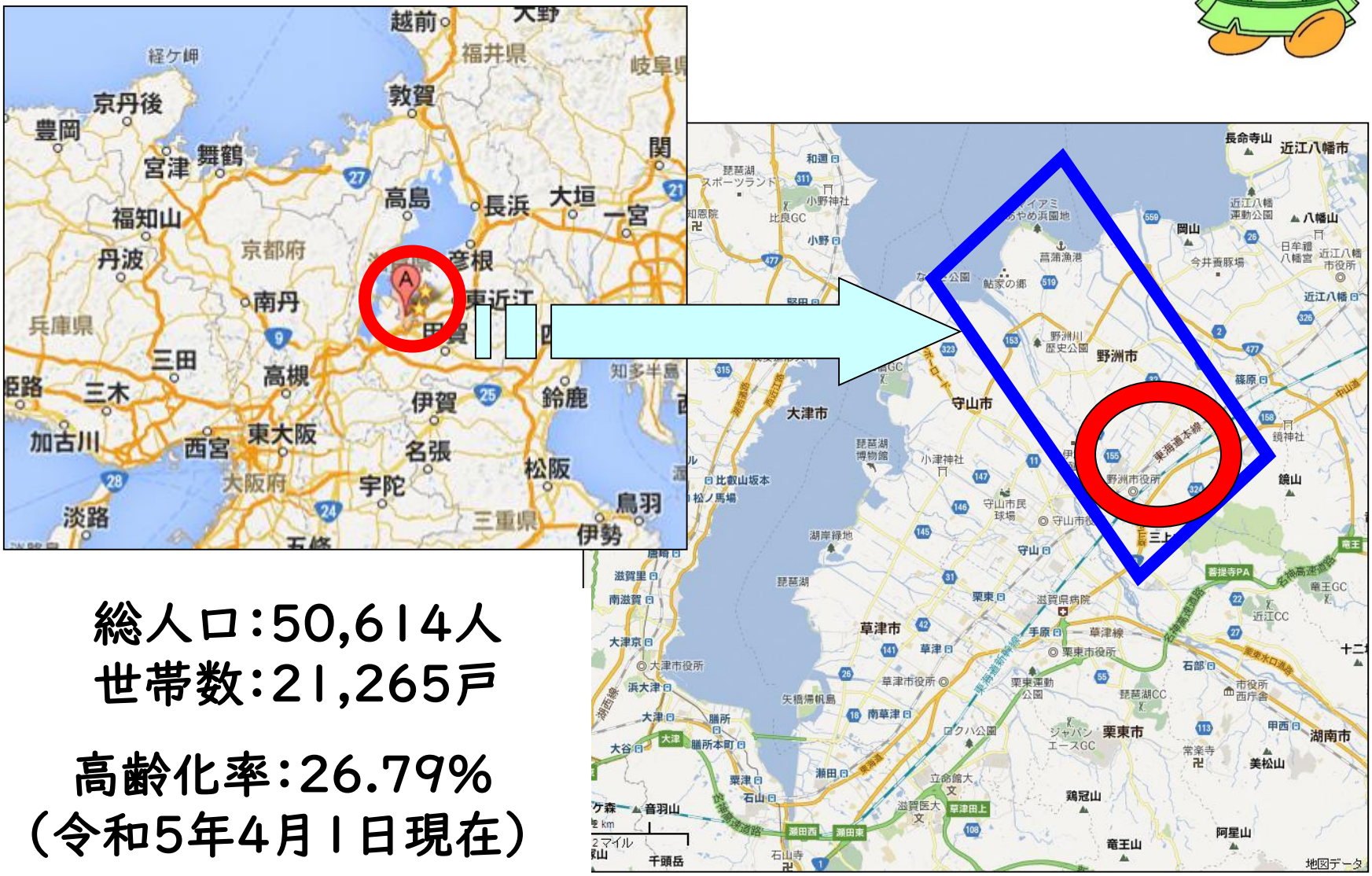
令和5年度
市民生活相談課業務概要資料

野洲市観光PRキャラクター
ドウタク　くん

滋賀県野洲（やす）市
市民部
市民生活相談課
消費生活センター

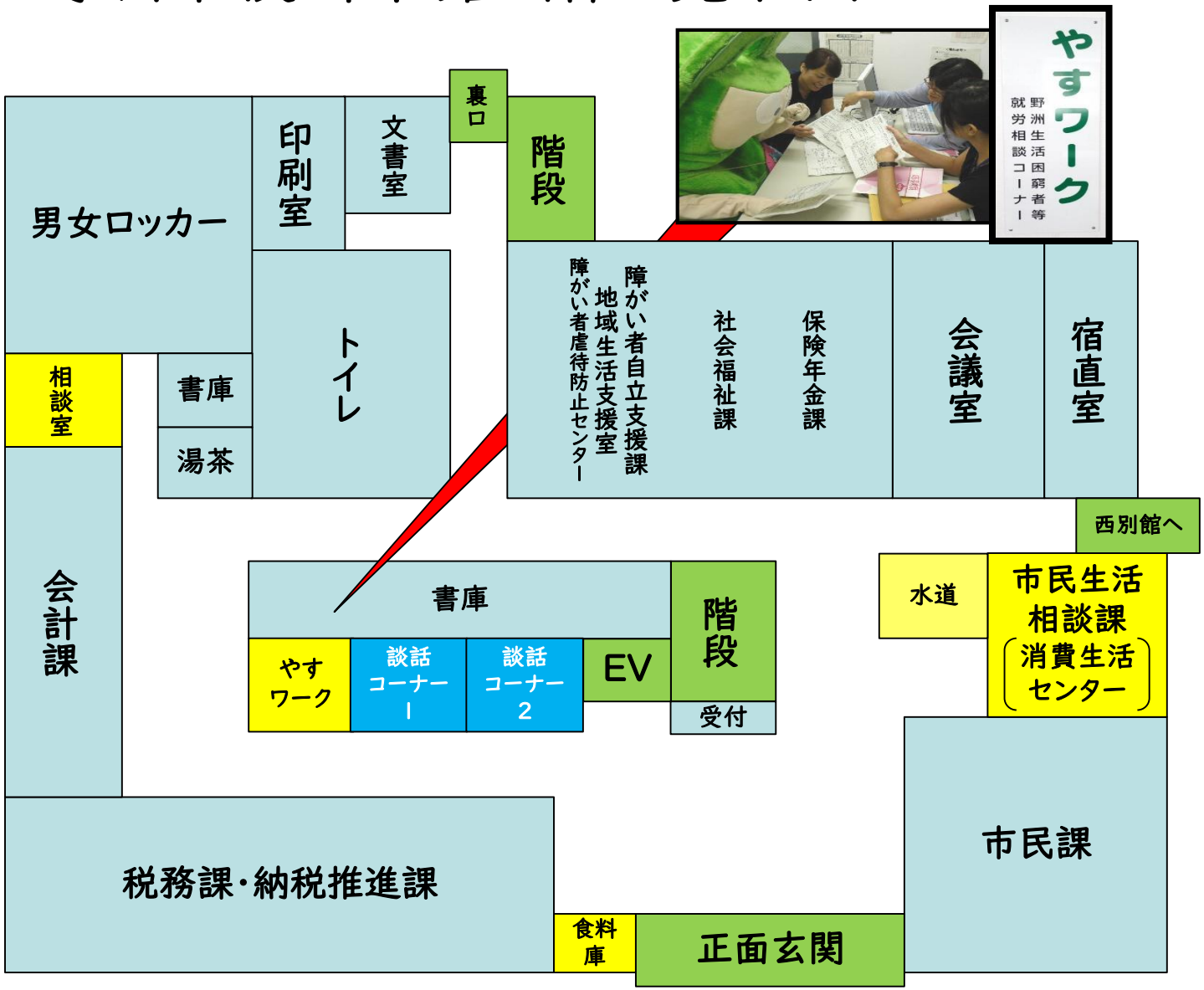
野洲市の紹介



総人口：50,614人
世帯数：21,265戸

高齢化率：26.79%
（令和5年4月1日現在）

野洲市役所本館1階の見取図



令和５年度 市民生活相談課の業務・体制

総合相談窓口

生活困窮相談
（自立相談支援事業）

消費生活相談

市民相談

専門相談

法律相談

税務相談

行政書士相談

行政相談

社労士相談

＜令和5年度市民生活相談課職員体制＞
- 正規職員３名
- 消費生活相談員２名
- 就労支援員１名
- 相談支援員３名
- 相談支援包括化推進員１名（不定期）

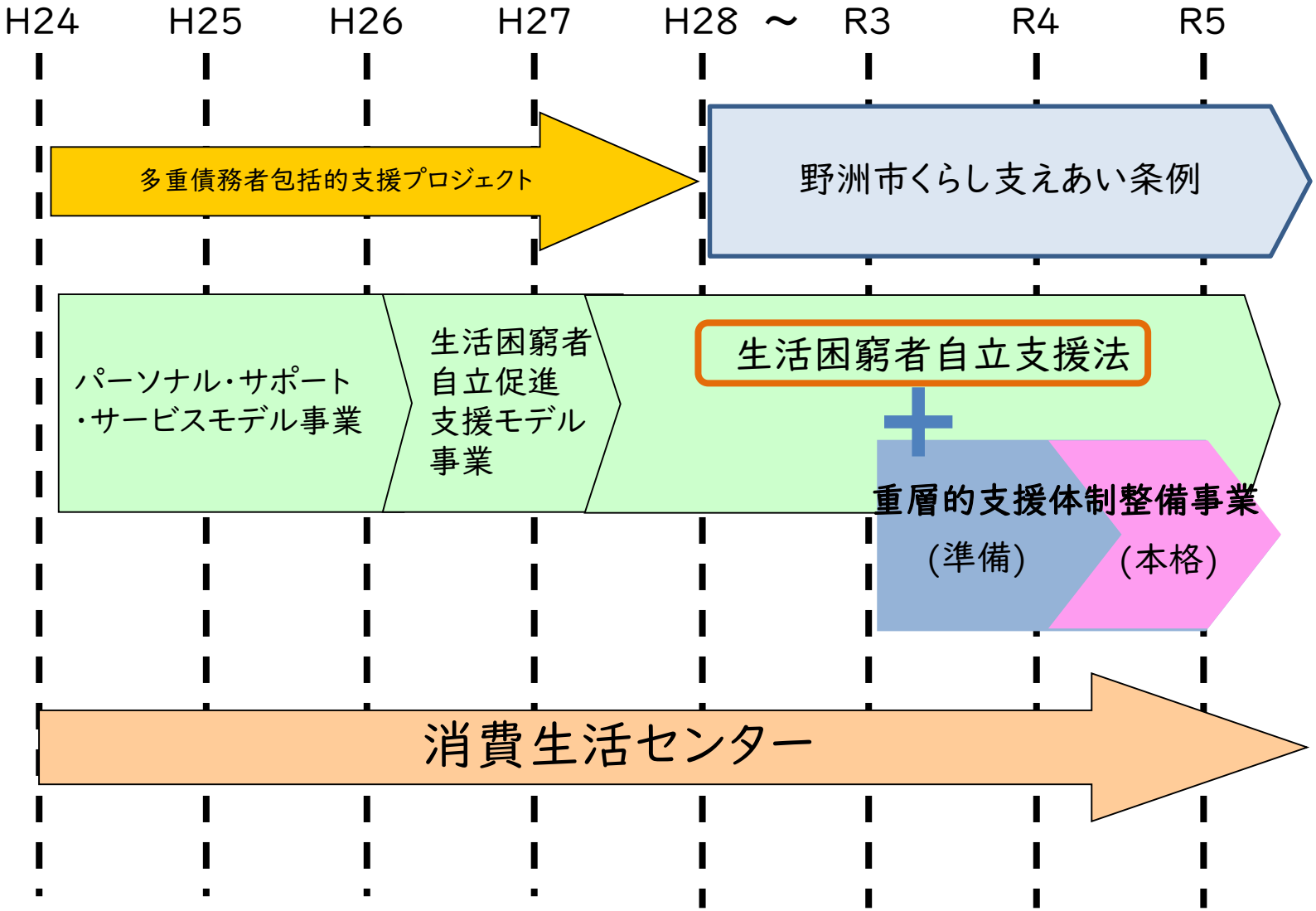
住居確保給付金	離職や減収等によって住居を喪失するおそれ等のある人を対象に住宅手当を有期で給付します。
家計改善支援事業	家計再建に向けたきめ細かな相談・支援等を行います。
就労準備支援事業	直ちに一般就労が難しい人を対象に就労準備の場を作り社会参加を促します。
学習・生活支援事業	子どもの学習機会の場を確保し、生活困窮状態への予防を兼ねて困窮世帯への生活支援を行います。
やすワーク事業（就労支援事業）	市役所内にハローワークを設置し、就労支援と生活支援を一体的に提供し、就労を目指します。

重層的支援体制整備事業

委託

- 多機関の協働による包括支援体制構築事業
- 地域における生活困窮者支援等のための共助の基盤づくり事業
- 参加支援事業
- 地域づくり・アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

相談窓口体制の変遷

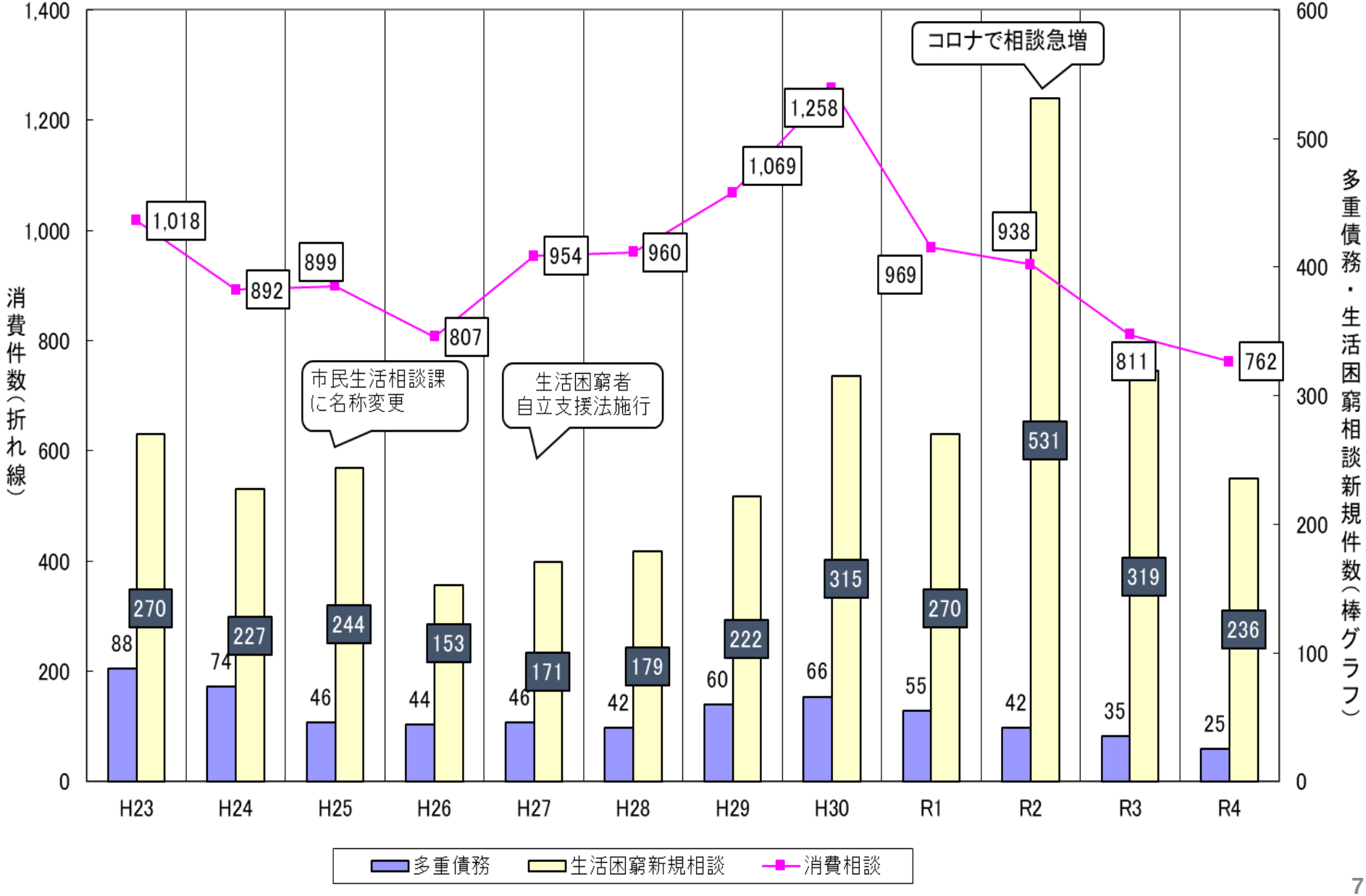

H24
H25
H26
H27
H28 ～
R3
R4
R5
多重債務者包括的支援プロジェクト
野洲市くらし支えあい条例
パーソナル・サポート・サービスモデル事業
生活困窮者自立促進支援モデル事業
生活困窮者自立支援法
＋
重層的支援体制整備事業
(準備)
(本格)
消費生活センター

【野洲市くらし支えあい条例の概要】

- **「売り手よし(事業者)、買い手よし(消費者)、世間よし(地域)」。**
- 近江商人の教えである三方よしを継承し、事業者と消費者がともに満足し成長することで地域社会の発展を目指すことを条例の基本方針としています。
- 消費者被害その他の市民のくらしに関わる背景にその者の経済的困窮、地域社会からの孤立、その他の生活上の諸課題があることを踏まえ、消費者被害の解決のみならず、生活困窮者等を支援することにより、**安全かつ安心で市民が支えあうくらしの実現に寄与する事**を目的としています。

◎ 三方よし経営の促進
◎ 消費者苦情に対する解決力の強化
◎ 消費者被害の未然・拡大防止の推進
◎ 生活困窮者等への生活再建支援
◎ 見守りネットワークの構築

野洲市相談件数変遷


消費件数（折れ線）
多重債務・生活困窮相談新規件数（棒グラフ）
1,400
1,200
1,000
800
600
400
200
0
600
500
400
300
200
100
0
H23
H24
H25
H26
H27
H28
H29
H30
R1
R2
R3
R4
1,018
892
899
807
954
960
1,069
1,258
969
938
811
762
88
270
74
227
46
244
44
153
46
171
42
179
60
222
66
315
55
270
42
531
35
319
25
236
市民生活相談課
に名称変更
生活困窮者
自立支援法施行
コロナで相談急増
多重債務
生活困窮新規相談
消費相談

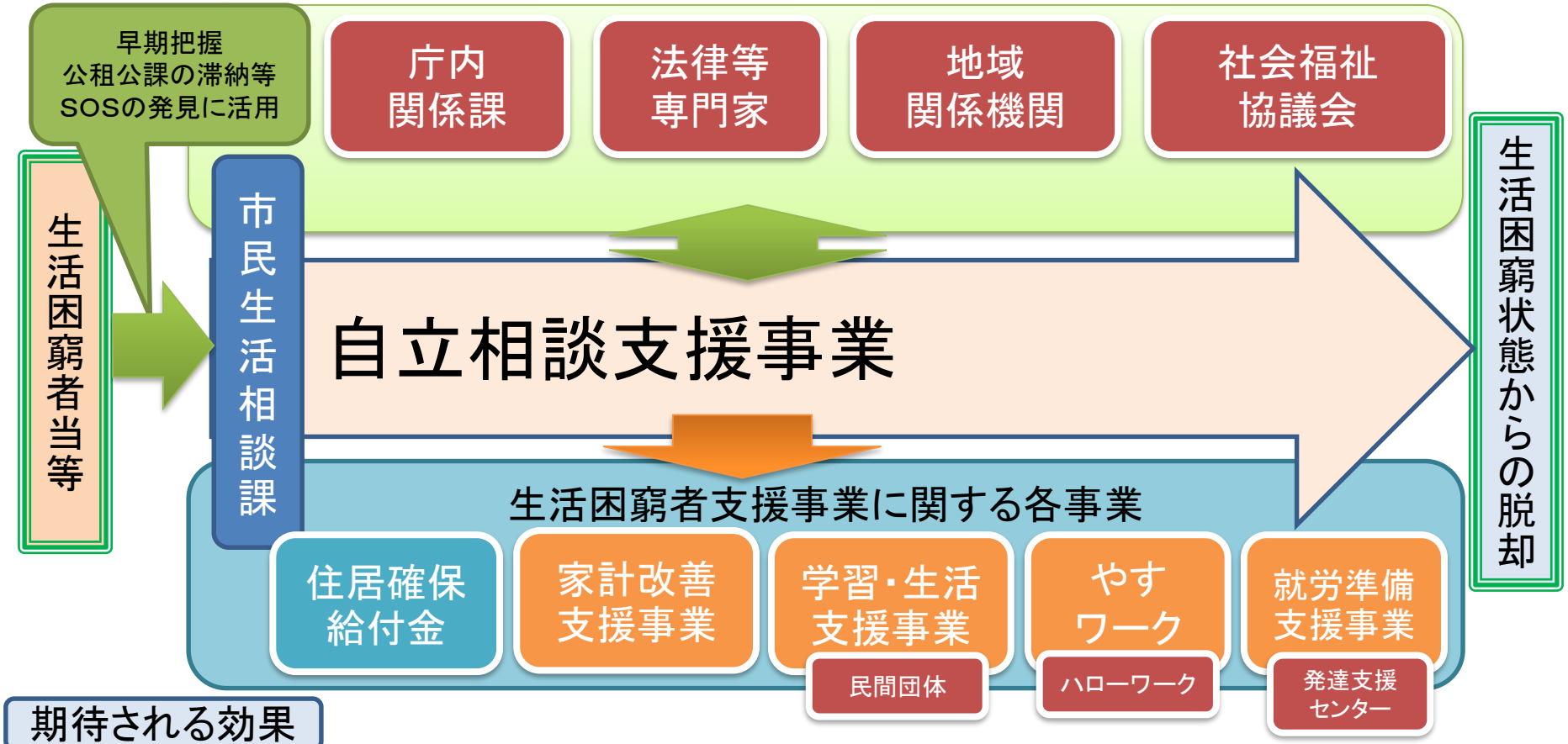
生活困窮者支援事業

令和5年度 野洲市生活困窮者自立相談支援事業について

事業の概要

○ 野洲市くらし支えあい条例に位置付けられた、経済的困窮、地域社会からの孤立その他の生活上の諸課題を抱える市民を生活困窮者等として対象にとらえ、条例を効果的に活用し、相談者の発見から支援を効果的に取り組みます。

○ 就労等による社会参加に向けて、生活支援と就労支援を一体的に提供するやすワークの活用を推進します。



期待される効果

○ 生活困窮状態に至る前段階から早期の支援を行うことにより、生活困窮状態からの早期脱却を図ることができます。
○ 生活困窮者に対し「支援を届ける」ことで、相談支援機能が強化され市民の安全・安心な暮らしを守ることができます。

令和5年度 野洲市住居確保給付金事業について

事業概要

離職者であって就労能力及び就労意欲のある人のうち、住宅を喪失している又は喪失するおそれのある人を対象に住宅費を支給するとともに、野洲市市民生活相談課（自立相談支援機関）による就労支援等を実施し、住宅及び就労機会の確保に向けた支援を行います。

野洲市の住居確保給付金制度の概要

☆支給額　＝基準額　＋　一月当たりの実際の家賃の額　－　世帯収入額
※支給額は生活保護の住宅扶助額が上限

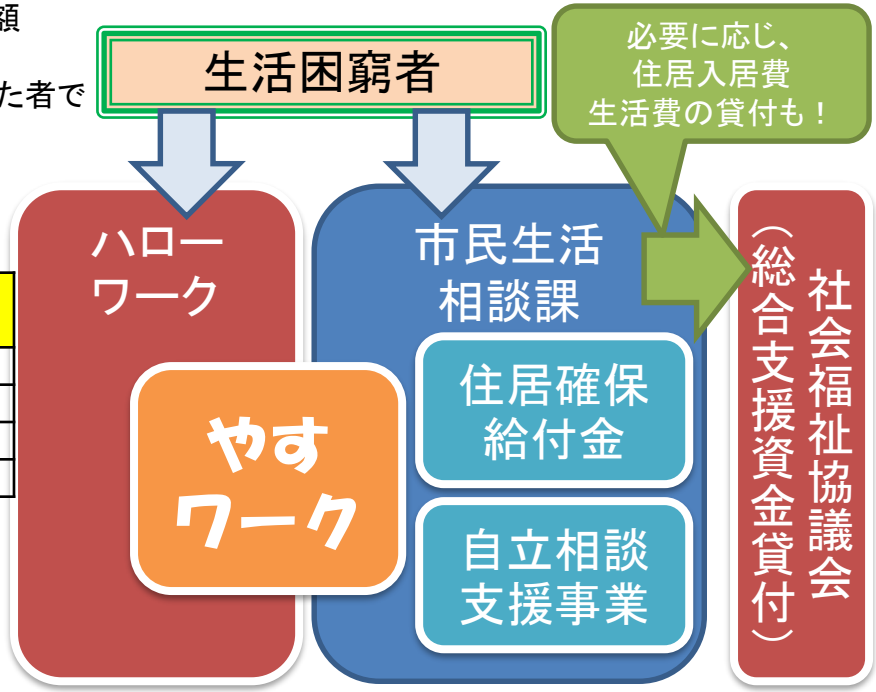
➢ 支給対象者：　離職、廃業等後2年以内もしくは減収により経済困窮した者で
①現在住居がない又は　②住居を失うおそれのある者

➢ 支給要件：　①収入要件：下表「収入基準額」以下
※基準額（市町村民税均等割の非課税限度額の1/12）
②金融資産要件：下表「金融資産額」以下※基準額×6（上限100万円）

世帯人数	基準額	家賃額（上限額）	収入基準額	金融資産額
1人	7.8万円	3.5万円	11.3万円	46.8万円
2人	11.5万円	4.2万円	15.7万円	69万円
3人	14.1万円	4.6万円	18.7万円	84.6万円
4人	17.5万円	4.6万円	22.1万円	100万円

③就職活動要件：原則週1回以上の求人先への応募、
ハローワークでの月2回以上の職業相談、
自治体での月4回以上の面接支援等

➢ 支給期間　原則3か月間
（就職活動を誠実に行っている場合は（最長9か月まで））



期待される効果

○ 通常、受給後の職業相談や面接支援は、ハローワークと市役所それぞれに出向いて対応する必要がありますが、やすワークを活用することで就労支援と生活支援をワンストップに提供することができ、効率的で効果的な支援が行えます。
○ 支給期間は3か月ごとの更新で自立相談支援事業が実施する就労支援を受けることで最長9か月間になる場合があります。

令和5年度 家計改善支援事業について

事業概要

○ 家計改善支援事業は、家計の見える化を進めます。
① 家計収支等に関する課題の評価・分析（アセスメント）し、相談者の状況に応じた支援計画を作成します。
② 生活困窮者の家計の再生に向けたきめの細かい支援を行います。（公的制度の利用支援、家計表の作成等）
③ 多重債務等については、弁護士・司法書士の法律家等の専門家への繋ぎを検討します。
④ 必要に応じて社会福祉協議会が実施する生活福祉資金貸付のあっせん等を行います。
○ 市が直営で実施していることから、納付にかかる減免・免除申請、各種手当等の申請等庁内の各種制度等の情報提供をします。
○ 自立相談支援事業と一体的に実施し、より一層の家計改善支援の事業効果が期待されます。

支援のイメージ

相談者自身が課題を見えるようになる支援
①家計の状況の「見える化」と根本的な課題の把握

ともに目標を設定し、家計の再生に向けて歩き出す支援
②家計支援計画の作成と必要な支援の調整
（給付・減免等の利用、貸付のあっせん、債務整理へのつなぎ）

相談者が自ら家計管理を続けていくことの支援
③家計の状況のモニタリングと出納支援ツールの紹介等

一体的・総合的かつ継続的に実施し、相談者が自ら家計を管理できるようになることを支え、早期の生活の再生を支援

自分の家計の状況に対する気づきと理解

家計を再生しようとする意識の高まり

具体的な家計の再生の方針や支援の見通しの作成

・相談者が自ら家計を管理できるようになる
・家計が安定化する

再び困窮状態になることの予防

税等の滞納の解消

効果的な貸付の実施

就職活動の円滑化

期待される効果

○ 家計収支の改善、家計管理能力の向上等により、自立した生活の定着を支援します。
○ 自立相談支援事業と一体的に実施することで、家計改善支援の事業効果が得られます。
○ 就労支援における、必要額の把握などが具体的に行え、具体的な就労支援活動にも役立てられます。

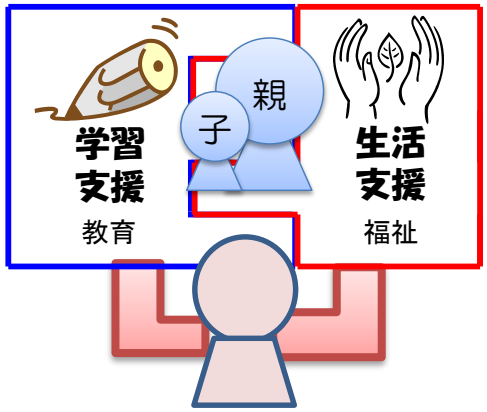
令和5年度 子どもの学習・生活支援事業について

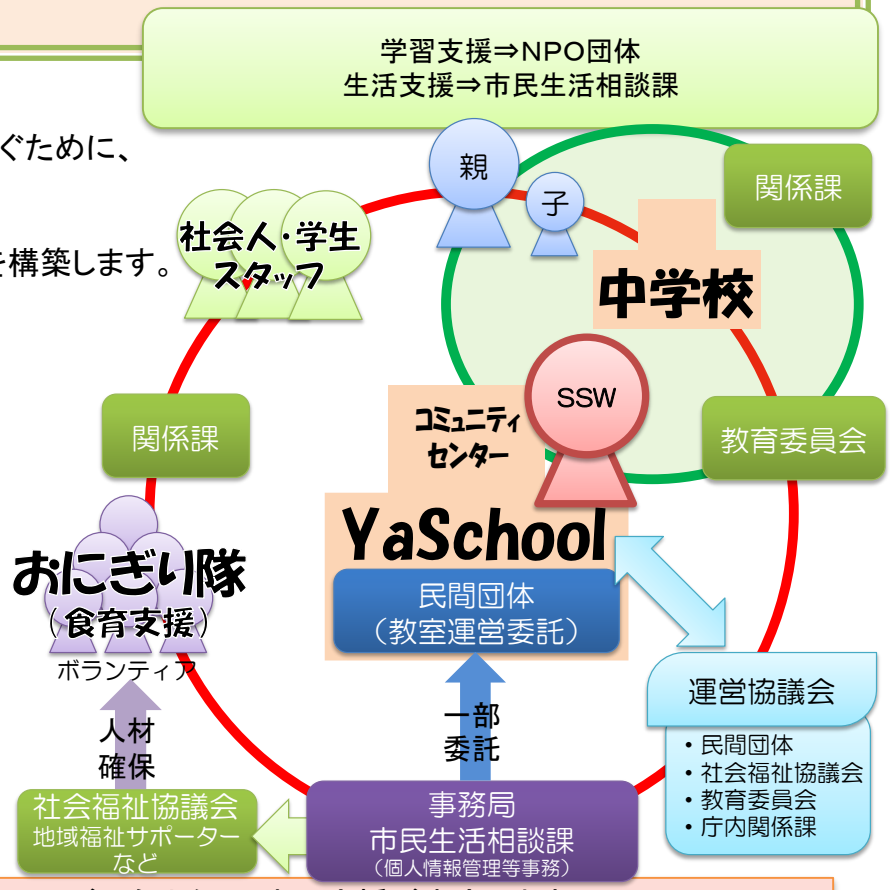
事業概要

○ 生活困窮世帯の子どもを取り巻く課題に対し総合的に対応するため、子どもの学習・生活支援事業を実施します。
○ 学習支援を行なう団体（委託）と生活支援を行なう市民生活相談課が一体的に事業を実施し、生活困窮状態からの脱却を図ります。
○ 高校中退防止として本事業の卒業生等に対し居場所等の支援を行います。
○ 本事業が地域の拠点となり、食育支援や学習ボランティアの協力を得て地域の子どもを地域で育てる体制を構築します。

野洲市学習支援事業YaSchool

・目的：生き抜く力を身につける
　①子どもたちに対し、貧困連鎖を断ち切ること、貧困に陥ることを防ぐために、学習習慣を身につけます。
　②生活支援を届け生活困窮状態からの脱却を図ります。
　③本事業が地域の拠点となり、地域の子どもを地域で育てる体制を構築します。
・対象：市内に在住する中学校1～3年の子どもがいる生活困窮世帯
　原則的に、生活保護世帯、児童扶養手当受給世帯
・方法：学習支援に関する経験を有する民間団体に委託し、実施
　コミセンを活用し原則週1日夜間に開校





期待される効果

○ 教育と一体的に支援を行うことで、子どもから生活困窮世帯へのアプローチが可能となり、生活支援が充実します。
○ 学習機会の保障を行うことで、子どもの学力が向上し、貧困の連鎖防止、予防が行えます。
○ さまざまな職業の大人と触れ合うことで、子どもの進路選択などに幅が広がります。
○ 本事業が地域の拠点となり、地域で地域の子どもを育てる体制が構築されます。

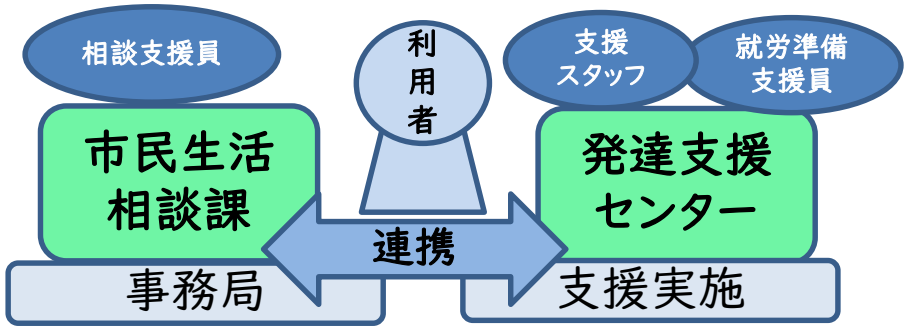
令和5年度 就労準備支援事業について

事業概要

・「社会との関わりに不安がある」「他の人とのコミュニケーションがうまくとれない」「ひきこもり状態にある」等、直ちに就労が困難な方に対し、生活リズムを整える、適切なコミュニケーションを図ることができるようにするなどといった日常生活自立・社会生活自立に関する支援を行います。
・就労体験の利用の機会の提供等を行いながら、就労自立に関する支援を計画的に行います。また一般就労に向けての支援は、就労支援事業であるやすワークの機能を活用し連携して提供します。
・野洲市社会福祉協議会と連携し、参加支援事業を機能的に活用して相談者に積極的なアウトリーチを行うなど包括的に運用します。

実施方法

〇市民生活相談課（自立相談支援機関）と、発達支援センターが連携し事業を実施
〇発達支援センターに配置する就労準支援員と支援スタッフが、発達支援センターの資源を活用して実施



体験例

農作業

調理実習

市役所の仕事

陶芸教室

レクレーション

期待される効果

・自立相談支援事業と就労準備支援事業を連動することで、ひきこもり状態にある相談者へのアプローチが効果的にできます。
・発達障がい等が疑われるケースに対し、発達支援センターの資源を活用できることから、適切なアセスメントやその後の障がい福祉サービス等につなぐことができます。

生活困窮

市民は
いつ
どのようにして
なぜ
生活困窮に陥るのか

◆「生活困窮者」とは、現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者をいう。（生活困窮者自立支援法第2条第1項）

◆ **生活困窮者等** 経済的困窮、**地域社会からの孤立その他の生活上の諸課題を抱える市民**をいう。
（野洲市くらし支えあい条例第2条第2項第4号）

野洲市生活困窮者支援状況（実績）

令和3年度

生活困窮者相談受付実人数	319人（内コロナ関連：133人）
プラン作成件数（再プラン含む）	594件
総就職決定者数	104人（実人数83人）
住居確保給付金支給対象実人数	20人

令和4年度

生活困窮者相談受付実人数	236人（内コロナ関連：22人）
プラン作成件数（再プラン含む）	400件
総就職決定者数	116人（実人数90人）
住居確保給付金支給対象実人数	8人

人に
会うのが…

だまされたかも
しれない…

ゴミが出せない…

骨折して
生活が…

ニホンゴ
ムズカシイ…

学校に
行けない…

買い物に
行きたいが…

最近
血圧が…

子どもを
預けたいけど…

断らない相談体制
～相談者はたどり着けない～

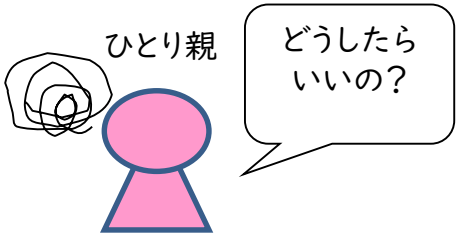
・離婚
・子どもに障がい
・不登校
・母が認知症
・自分がうつ病
・悪質商法／借金
・税金滞納

健康推進課
メンタルヘルス

学校教育課
不登校・教育に関すること

ここは障がいだけです。

障がい者自立支援課
障がい者福祉



地域包括支援センター
高齢者福祉

ここは高齢者のことだけです。

子育て家庭支援課
ひとり親支援

納税推進課
税金等滞納

消費生活センター
消費者トラブル

断らない相談体制①
～相談者を発見する仕組み～

・離婚
・子どもに障がい
・不登校
・母が認知症
・自分がうつ病
・悪質商法／借金
・税金滞納

滞納してますよ

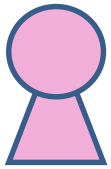
納税推進課
滞納整理

健康推進課
メンタルヘルス

学校教育課
教育に
関すること

障がい者自立支援課
障がい者福祉

相談者



払えなくて。

市民生活相談課
自立相談支援機関

地域包括支援センター
高齢者福祉

社会福祉協議会
貸付・見守り

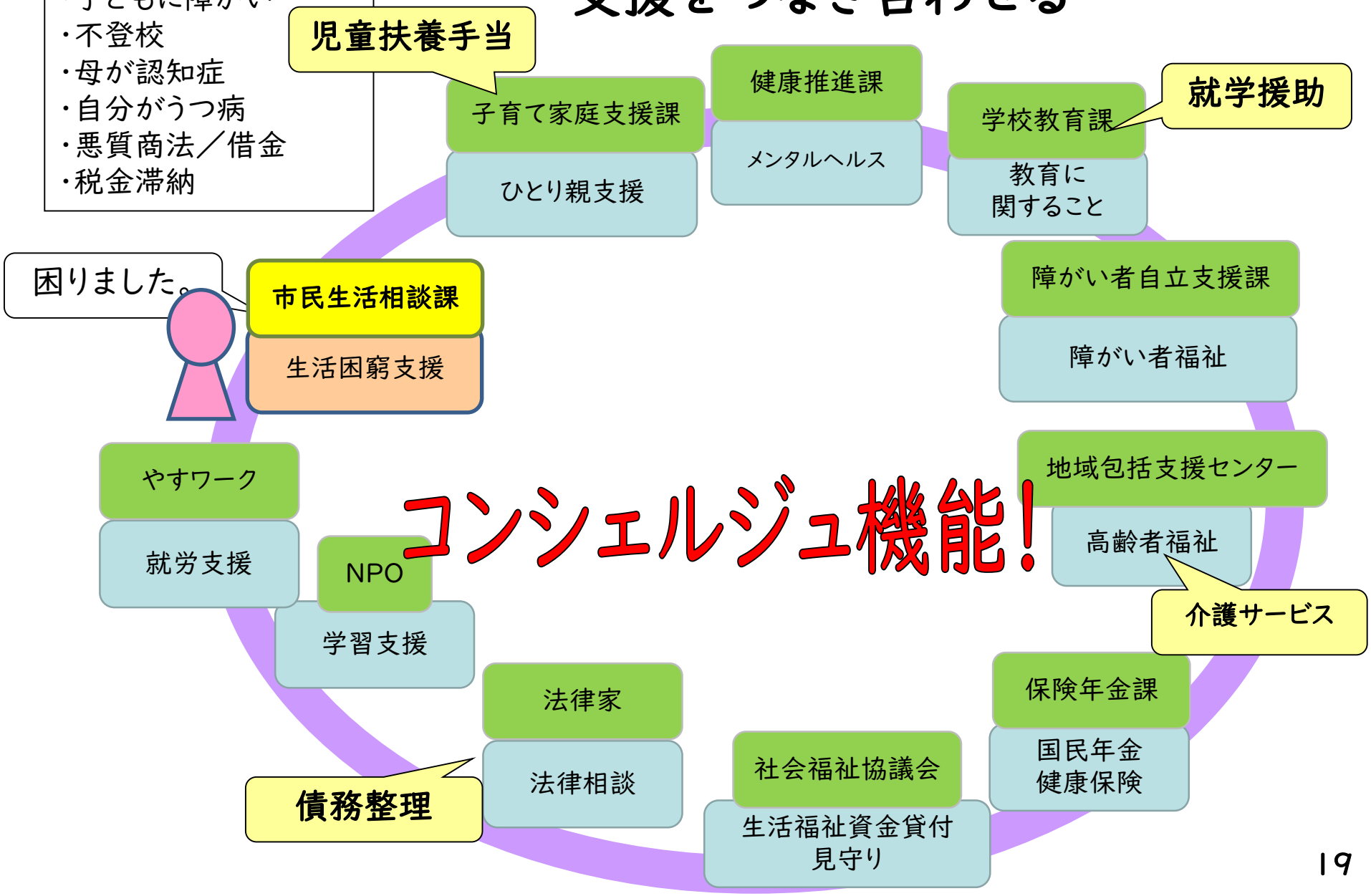
アウトリーチ機能！

法律家
債務整理

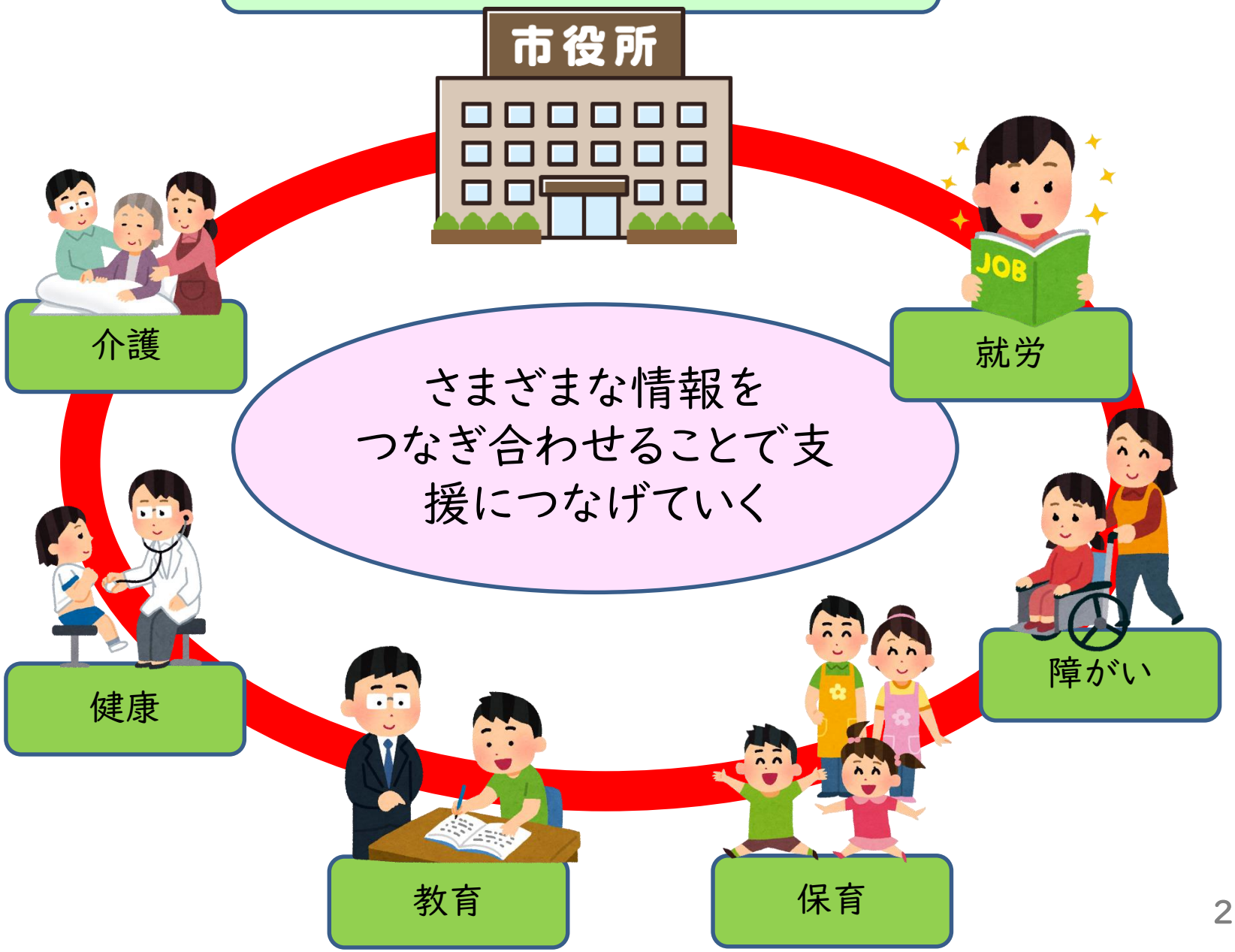
保険年金課
国民年金
健康保険

断らない相談体制②
～支援をつなぎ合わせる～

・離婚
・子どもに障がい
・不登校
・母が認知症
・自分がうつ病
・悪質商法／借金
・税金滞納



福祉の総合デパート



野洲市くらし支えあい条例
（生活困窮者支援編）

（定義）
第2条2（4）生活困窮者等
経済的困窮、地域社会からの孤立その他の生活上の諸課題を抱える市民を言う。

（例）税金等、公租公課の滞納からSOSをキャッチする

（生活困窮者等の発見）
第23条
市は、その組織及び機能の全てを挙げて、生活困窮者等の発見に努めるものとする。

野洲市市民生活総合支援推進委員会要綱

（趣旨）

- 第1条　この告示は、社会問題化している**消費者被害（多重債務問題を含む。）、自殺、生活困窮、人権侵害等**の市民生活に関する深刻な問題に対し、**関係課等が連携し、協議を進め、これらの問題を解決するための積極的な施策の推進及び生活再建の支援を図るため**、野洲市くらし支えあい条例に規定する野洲市市民生活総合支援推進委員会の組織及び運営について、条例に定めるもののほか、必要な事項を定めるものとする。

- 第6条　委員会は、次に掲げる部会を設けることができる。

(1) 消費者被害・生活困窮者等支援対策連絡部会
(2) 自殺防止対策連絡部会
(3) 人権対策連絡部会

庁内連携を目的に作った要綱

- 第7条

委員会の事務を処理するため、市民部市民生活相談課に事務局を置く。

野洲市債権管理条例

＜市の債権の性格＞

□公共サービスを支える財源　税

□公共サービスの対価　　手数料

□滞納の補填はいずれも税財源

□市民生活を支えるための財源(債権)

市民生活を壊してまでは回収しない

滞納を市民生活支援のきっかけにする

ようこそ
滞納いただ
きました?!

滞納は
生活状況の
シグナル

野洲市くらし支えあい条例
（生活困窮者支援編）

(支援の方法)

第24条

市は、生活困窮者等を発見したときは、その者の生活上の諸課題の解決及び生活再建を図るため、その者又は他の者からの相談に応じ、これらの者に対し、必要な情報の提供、助言その他の支援を行うものとする。

２　市は、生活困窮者等のために生活上の諸課題の解決も図るものとする。

３　市長は、生活困窮者等に公租公課の滞納があったときは、迅速かつ的確に野洲市債権管理条例による措置を講じ、その者の生活の安心の確保に努めるものとする。

野洲市債権管理条例

第1条（目的）

債権管理の適正化を通じて

① 健全な財政運営

② 市民生活の安心の確保

に資することを目的とする

特徴

① 第6条 生活困窮を理由とする徴収停止

② 第7条 生活困窮を理由とする債権放棄

③ 第9条 債務者情報の目的外利用

④ 規則 滞納初期のフィルター（移管前）

⑤ 要領 滞納後期のフィルター（移管後）

2つのフィルターのねらい

給食費

市営住宅家賃

水道料

滞納
発生

市民生活相談課

生活再建支援

①
納付
相談

移管前
フィルター

債権所管課

債務超過等の状況で支援が必要と認めたときは、
市民生活相談課と連携して納付指導を行います。

②
納付
相談

移管後
フィルター

納税推進課

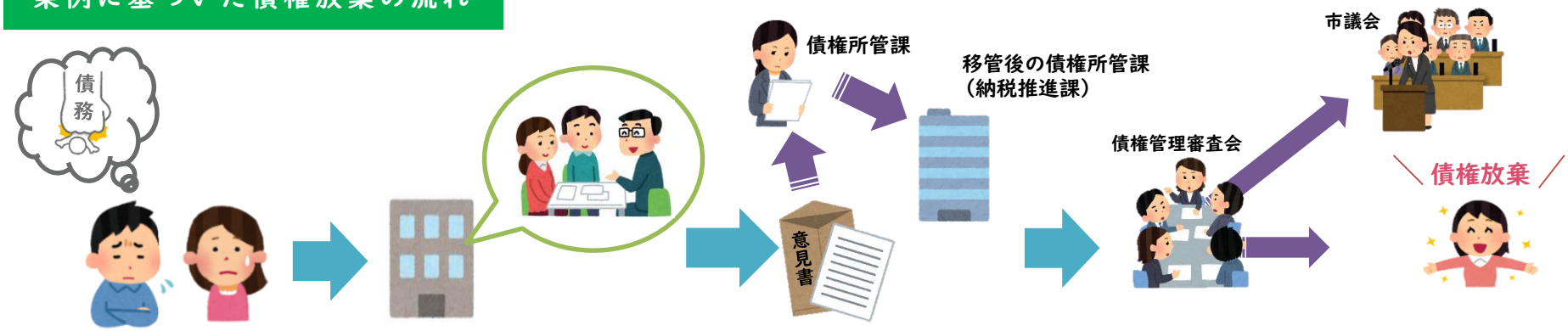
生活再建のための支援が必要と認めたときは、その後の処理に関し再検討を行います。

野洲市債権管理条例（債権放棄の仕組み）

○債権管理条例では、著しい生活困窮状態や資力の回復が困難で返済の見込みがない方の債権を放棄できるようにしています。

○市民生活相談課（自立相談支援機関）が債務者の家計の状況や困窮の理由などを記載した意見書を提出することで、条例に基づいた債権放棄につなげており、自立相談支援機関が関与できる体制としています。

条例に基づいた債権放棄の流れ



著しい生活困窮の状態の者

相談

債権所管課と市民生活相談課が連携して家計等の状況を聞き取り生活困窮状態にあるかを検討

意見書を送付

条例に定められた様式にて、生活困窮状態であることを記載

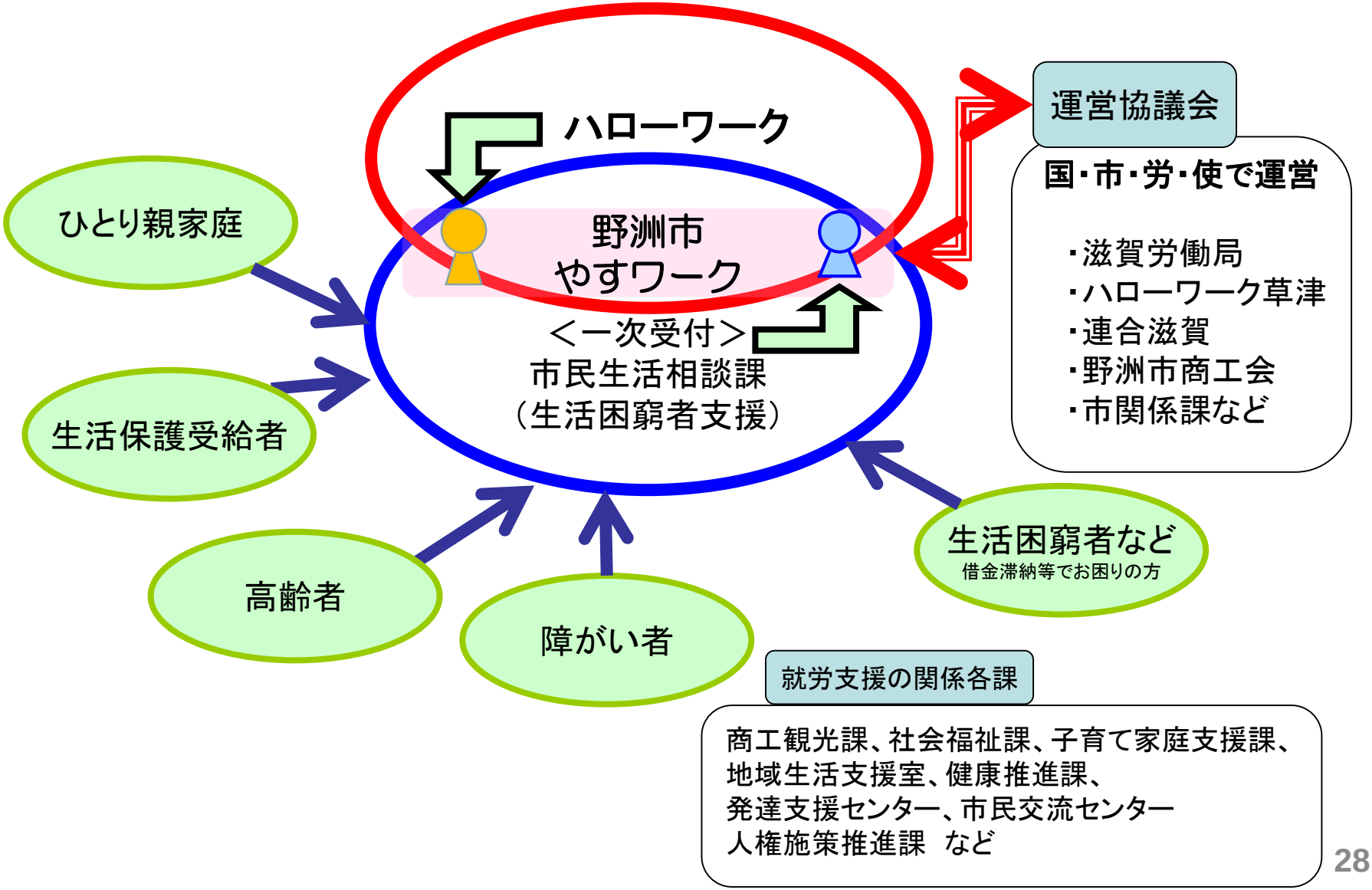
※債権所管課は生活困窮状態の見極めが困難であるため

提出された意見書等を審査

・債権管理審査会で審査
・結果を踏まえて市長決裁
・債権放棄（市議会に報告）

対象債権：私債権・非強制徴収債権等
主な私債権：市営住宅使用料、水道使用料、学校給食費など
主な非強制徴収公債権：
幼稚園保育料、ごみ処理手数料、公共施設使用料など
意見書の件数：年間2～3件程度

アクションプラン事業を活用した
就労支援の庁内連携のイメージ（やすワーク）



やすワークとは・・・

「野洲市と滋賀労働局が生活困窮者等を対象とした就労支援事業を一体的に実施するための協定（平成25年）」に基づき就労支援と生活支援を一体的に実施するために野洲市役所内に設置している施設

食

生活困窮世帯、気になる世帯に

〇フードバンク団体からの寄付
〇地域の方々からの寄付
〇事業者からの寄付　などなど

提供

支援世帯に配布

市民生活相談課（生活困窮世帯　約40世帯）
子育て家庭支援課・家庭児童相談室（子ども支援　約30世帯）

自殺
対策

年賀状プロジェクト（自殺対策）

年始のよりそいを、もらって嬉しい年賀状で！

ひとり暮らしの方、職場定着が心配な方などへ

重層的支援体制整備事業

令和5年度 野洲市重層的支援体制整備事業について

高齢者・障がいのある人・子ども・生活困窮者などすべての人々が地域、暮らし、生きがいを共に創り高めあうことができる「地域共生社会」を実現させるべく、包括的な相談の拠点づくり及び協働による地域づくりを推進します。

アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

継続的な伴走による支援

生活困窮者等のための地域づくり事業

地域における効果的な支援体制を構築する

地域の資源

相談を受け止める

民生委員児童委員

自治会

社会福祉協議会

地域住民

伴走

重層的支援会議

消費者相談

生活保護

農業

就労支援

保健・医療

教育

多機関協働事業

中核の機能を担い相談支援関係者へ連携・つなぎ

包括化推進会議

地域づくりに向けた支援

- 生活支援体制整備事業
- 一般介護予防事業
- 地域活動支援センター事業
- 地域子育て支援拠点事業
- 共助の基盤づくり事業

就労準備支援「ゆにっと」発達支援センター

参加支援事業

つながりや参加の支援。
狭間のニーズにも対応する参加支援を強化

地域の空き家活用

居場所

陶芸

居場所の機能

- 日常の暮らしの中での支え合い
- コミュニティ（サークル活動等）
- 居場所をはじめとする多様な場づくり

令和5年度

野洲市重層的支援体制整備事業

生活困窮の相談支援等の取り組みを活かしつつ、地域の住民の複雑化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、地域づくり、参加支援、相談支援に向けた事業を一体的に実施

野洲市社会福祉協議会（委託）

生活困窮者支援等のための地域づくり事業

地域における効果的な支援体制を構築するため、福祉ニーズを把握する事業や、その把握したニーズを踏まえ地域サービスを創出・推進を図ります。
・見守りマップ　・死後委任事務

参加支援事業

利用者のニーズを踏まえた丁寧なアセスメントを行い支援メニューのマッチングを行う。また居場所など新たな環境に適応できるように定着支援や受け入れ先を訪問するなどのフォローアップを行います。

市

多機関の協働による包括的支援体制構築事業

育児、介護、障がい、困窮など、世帯全体の複合化・複雑化した課題を包括的に受け止める相談支援体制づくりを推進します。

野洲市社会福祉協議会（委託）

アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

地域生活課題を早期に発見し適切な対応を行うために、住民が身近なところで専門職と話し合う場や、住民の自主活動等の交流ができる拠点を各地域に整備します。

令和5年度　多機関の協働による包括的支援体制構築例

野洲市役所本課
市民生活相談課

- 市民相談
- 法律相談（弁護士・司法書士）
- 消費生活相談
- 税務、年金相談
- 行政相談
- 生活困窮者支援・やすワーク

正規職員 3名
生活困窮相談支援員　4名
消費生活相談職員　2名
相談支援包括化推進員 1名

野洲図書館内
市民協働室

多機関の協働による
包括的支援体制構築事業

さまざまな機関等と連携し
支援をコーディネートする

市民ブース
の活用

法律相談（毎月1回）
弁護士・司法書士

地域住民の相談拠点
市民活動の交流・支援

正規職員　1名
市民活動支援員　1名
相談支援包括化推進員 1名

オン
ライン
相談

児童生徒の健全育成に係る滋賀県と野洲市の連携に関する協定書について

（目的）

第1条　この協定は、市および県が、教育および福祉におけるそれぞれの役割と責任を自覚し、相互の連携と協力による、児童生徒の健全育成および将来の社会的自立に向けた切れ目のない支援を図ることを目的とする。

（相互の連携による支援）

第2条　市および県は、児童生徒の健全育成および将来の社会的自立に向けた支援に関し、それぞれの役割に応じた適切な対応措置を講ずるため、計画的に情報共有その他必要な連携をするものとする。

現状・実態

在学中

不登校生徒への支援

本人との相談

学習支援

中学校

保護者との相談

家庭訪問

野洲市適応指導教室

卒業後

- 定時制、通信制高校進学後、消息不明
- 高校中退後、消息不明
- 進路先未定のまま、家庭で過ごす

成人期

- どの機関にもつながっていない
- 未就労の一方で、保護者の高齢化は進行する
- 引きこもり状態の長期化

問題点

在学中

学校、学年、学級による
取り組みの差

不登校生徒への
取り組みの困難さ

保護者支援をするための
組織化の困難さ

人事異動

進路先への引き継ぎのみ

アフターフォローのなさ

義務教育後

どこがフォローするのか？

市内の実態、実数すら不明

支援ができない

バトンタッチがうまくいかないことで・・・

- 支援が途切れる
- 「だれが」「どこに」がわからなくなる
- アフターフォローができなくなる

目的

中学校を卒業する不登校生徒を支援先につなげるために、
不登校生徒移行支援会議を設置する

個人情報
支援会議の活用

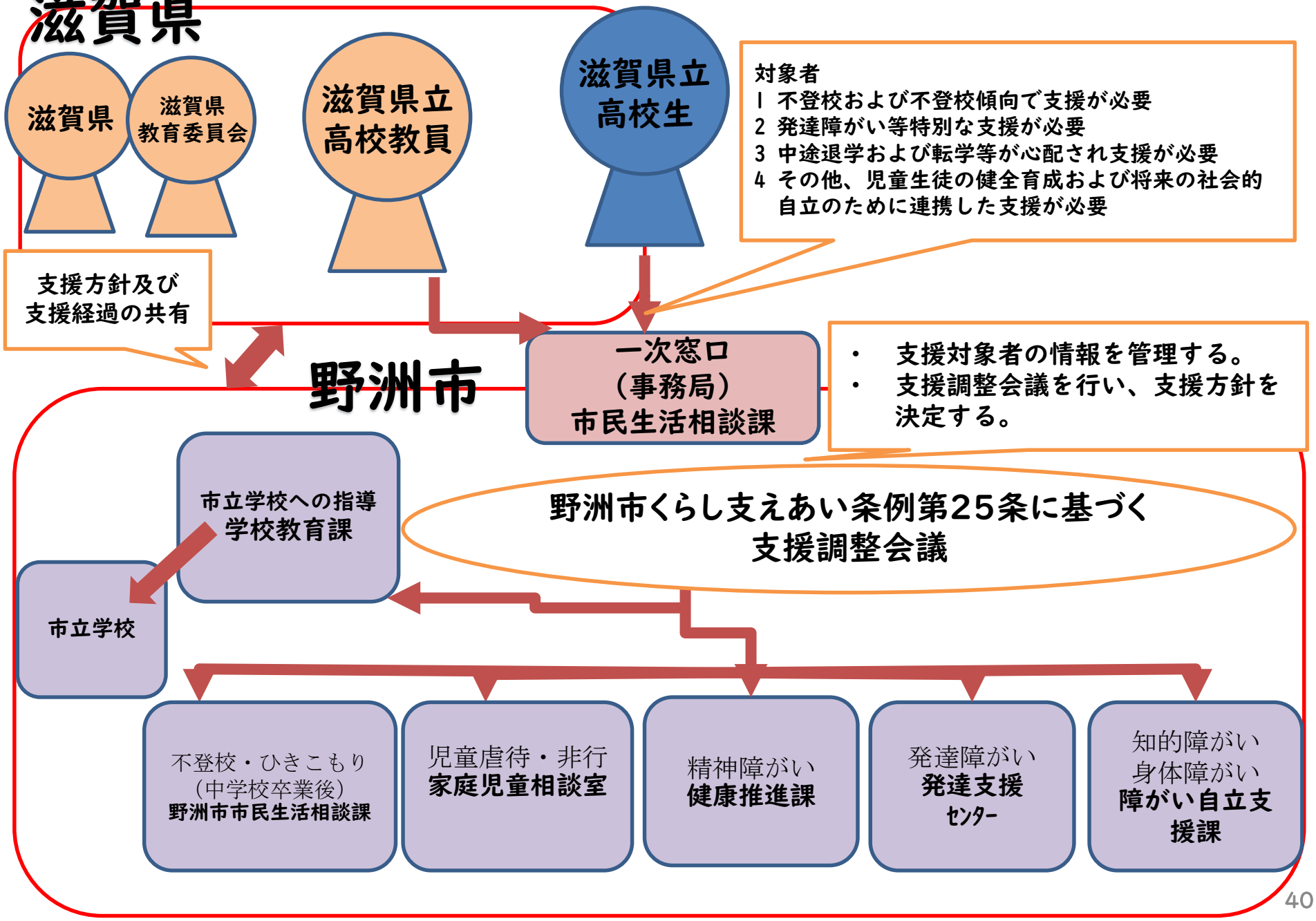
連携と
情報共有

万が一「ひきこもり」になっても、実態を把握しやすく、つながりやすい。

全体のイメージ　円滑なバトンリレー　実際の概要

5W	Who	誰をターゲット	・中学3年生の卒業時点で30日以上の欠席が認められる生徒 ・卒業後も不登校が継続されることが予想できる生徒
	What	何をするのか	・「ひきこもり」リスクの高い生徒の情報共有と移行支援 ・中学校を卒業する不登校生徒の情報共有と移行支援の確認
	When	いつ頃するのか	年に2回　8月、2月
	Where	どこでするのか	不登校生徒移行支援会議
	Why	なぜするのか	「ひきこもり」にならないように教育、医療、福祉等の機関で情報を共有し、義務教育終了後の移行支援のあり方を検討する。
1H	How	どのように	市内3中学校の担当者、発達支援センター、健康推進課、ふれあい教育相談センター、障がい者自立支援課、家庭児童相談室、湖南病院、学校教育課、市民生活相談課、

野洲市児童生徒の健全育成に係る支援体制



消費者行政推進事業

令和４年度の消費生活相談受付状況

◎消費生活相談件数　　７６２件
（契約・購入金額　約２億4,800万円）

◎被害救済件数・金額　　７７件
（約2,515万円）

※参考　（令和3年度）
滋賀県　　13,360件
全　国　950,581件

野洲市くらし支えあい条例（訪問販売登録）

（登録）第9条

市の区域内における訪問販売は、市長の登録を受けた事業者（以下「登録事業者」という。）でなければ、行ってはならない。

（登録の更新）第 13 条

第9条の登録は、3年ごとにその更新を受けなければ、その期間の経過によって、その効力を失う。

●訪問販売登録状況（令和5年4月1日時点）

登録事業者数　687件

野洲市くらし支えあい条例（説明の求め等）

（説明の求め等）第 19 条

市長は、消費者からの苦情の処理のために必要があると認めるときは、事業者等そ の他の関係者に対し、消費生活センターへの来庁及び説明又は商品等の品質及び表示、営 業の方法等に関する資料の提出を求めることができる。

2 市長は、前項の関係者が説明又は同項の資料の提出を拒んだ場合であって、同項の消費 者の同意があるときは、当該消費者の苦情の内容並びに当該関係者の氏名又は名称及び住所又は所在地を公表することができる。

3 市長は、前項の規定による公表をしようするときは、あらかじめ、第1項の関係者にそ の旨を通知し、相当の期間を定めて、意見を述べる機会を与えなければならない。

野洲市の見守り活動の仕組み

個人情報を活用

する

野洲市消費者
安全確保地域協議会

野洲市消費生活センター

通報

通報（個人情報含む）

消費生活協力
団体の委嘱

支援

見守り

発見

要配慮市民等

しない

個人情報
に留意！

委嘱団体は必要に
応じて個人情報の提供
が可能！

野洲市見守りネットワーク

＊野洲市見守りネットワーク協定事業者（45事業者）
＊野洲市の消費生活協力団体の委嘱（5団体）※R5.4.1現在

野洲市くらし支えあい条例での位置づけ

（消費者安全確保地域協議会）
第8条　市長は、法第11条の3第1項の規定に基づき、野洲市消費者安全確保地域協議会を組織する。

（見守りネットワーク）
第27条　市、事業者及び自治組織は、要配慮市民等が安心して暮らすことができるよう見守るため、相互に連携を図りながら協力する組織（以下この条において「見守りネットワーク」という。）を構築するよう努めなければならない。

2　市は、見守りネットワークを構築するときは、協力する事業者及び自治組織（当該見守りネットワークに協力する特定非営利活動促進法（平成10年法律第7号）第2条第2項に規定する特定非営利活動法人その他の団体があるときは、当該団体を含む。）と協定を締結するものとする。

野洲市消費者安全確保地域協議会の特徴

特 徴

○個人情報の活用

・消費者庁や警察から提供された個人情報をベースに見守りリストを作成し、構成員に配布して見守り等の活動に活用しています。

・関係機関から提供を受けた情報を分析し、市の保有する情報を突合させることで、配慮が必要な市民（＝見守りが必要な市民）を抽出することができます。ピンポイントで見守ることで、効果的な見守りを行うことができます。

＊市の保有する情報

⇒介護認定、障がい者手帳、福祉サービス利用等

○福祉部局や関係機関と連携した見守り等の活動の実施

・市の福祉部局と連携し、見守り等の活動を行います。

・消費生活センターだけでは、見守り等を活動を行うことができない。

・一人の対象者に対し、さまざまな角度からの見守り等の活動を行います。

見守りリストの作成と提供（個人情報の活用）

根拠法：消費者安全法

・消費者庁からの情報提供・・・・・・・・・・・・法第11条の2第1項
→消費者安全法に基づき、消費者庁が保有する野洲市民の情報の提供を求める。

・警察からの情報提供・・・・・・・・・・・・・・・法第11条の4第3項
→消費者安全法に基づき、警察が保有する詐欺に関する野洲市民の情報の提供を求める。

・市が保有する情報の活用・・・・・・・・・・・・法第11条の4第3項
→消費者庁と警察から提供された情報をベースに市が保有する情報情報等）を加え、介護保険台帳や障がいに関する手帳交付台帳に記載された情報を突合させ、見守りリストを作成する。

・構成員への見守りリストの提供・・・・・・・・法第11条の4第3項
→作成した見守りリストを必要に応じて構成員に提供する。

野洲市消費者安全確保地域協議会

消費者庁・警察から提供された情報の活用

「見守りリスト」の作成

詐欺犯・悪質業者

行政処分等

捜査逮捕

①押収した顧客名簿

消費者庁

②名簿情報提供の要請

③顧客名簿情報の提供

②´名簿情報提供の要請

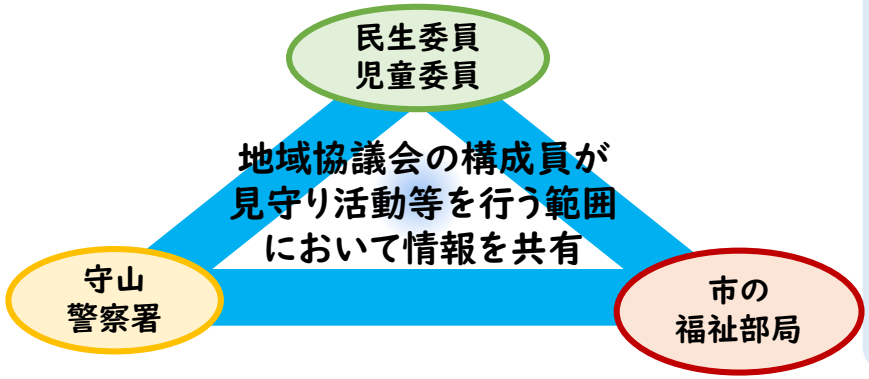
警察

③´顧客名簿情報の提供

野洲市消費生活センター
（地域協議会事務局）

消費者安全法

- 消費者庁へ情報の求め・提供
- 警察署へ情報の求め・提供
- 構成員へ「見守りリスト」の提供



野洲市消費者安全確保地域協議会

野洲市社会福祉協議会、守山警察署、民生委員児童委員、介護サービス事業所、障がい福祉サービス事業所、医療機関、弁護士、その他会長が必要と認めるもの

必要な範囲で情報共有

見守り活動　～民生委員児童委員との取組事例～

◎地域で解決したケース

「訪問販売で高額な布団を買ったら息子に『高すぎる！』と叱られた」と80歳代女性から相談を受けた民生委員さん。
近くの自治会館に女性をお連れし、そこで自治会長等も集まって相談を受けられました。
「市役所に連絡しにくい」と言われるので、民生委員から契約書に記載のある事業者に電話をし、「本人が解約したいと言っている」と断っていただきました。
あわせて、自治会長や民生委員ら、地域ぐるみで女性の相談を受けていて、平時見守り活動をしていることを伝えることで、今後の抑止力にもなりました。

地　域

地域ぐるみで対応されたことで、今後の被害防止にもつながる。

×

行　政

センターから事業者へ電話で解約の確認。
クーリング・オフ期間中で、支払いも商品の引き渡しもなかったことで、無事解決！

＝

滋賀県野洲市　市民部市民生活相談課
消費生活センター

電話　077−587−6063
FAX　077−586−3677
メール　soudan@city.yasu.lg.jp
市ホームページ
http://www.city.yasu.lg.jp
※事業に関する資料あり