

令和4年度  
野洲市消費者行政推進事業実績報告書



令和5年4月  
野洲市市民部消費生活センター  
(市民生活相談課)

# 目 次

1. 令和4年度消費生活相談実績について	- 1 -
2. 令和4年度多重債務相談実績について	-18-
3. 野洲市消費者安全確保地域協議会について	-24-
4. 消費者行政活性化交付金を用いた各種事業について	-27-
(1)野洲市くらし支えあい条例に関する行政処分、行政指導等 (法律家等との連携)	-27-
(2)いのちを守る多重債務対策事業	-28-
(3)地域に法律を届ける仕組みづくり事業	-29-
(4)三方よし経営推進事業	-29-
(5)見守り等の活動の強化・推進事業	-29-
5. その他事業	-33-

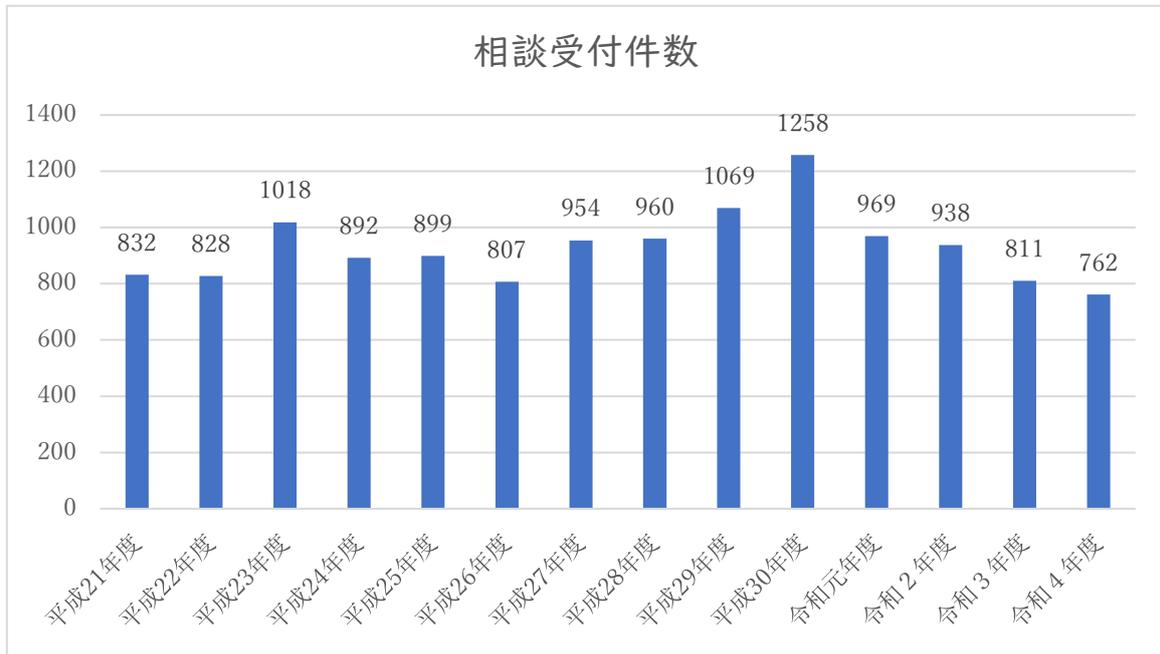
# 令和4年度消費者行政推進事業実績報告

野洲市では、市民のくらしの困りごとや消費生活に関する苦情等の相談に応じるため、消費生活センターを設置しています。令和4年度の事業実績は、以下のとおりです。

## 1. 令和4年度消費生活相談実績について

令和4年度の消費生活相談件数は762件でした。

- 契約トラブル解決による被害救済金額 2,515万円（77件）



令和4年度の相談受付件数は762件で、前年度（811件）と比べ減少しました（前年度比93.9%）。この中で、契約トラブル等について相談を受けて、消費生活センターが助言やあっせんを行ったことにより被害が救済された金額の総額は、2,515万9,304円（77件）となりました。

(1) 処理結果別件数について

- 相談を受けての処理結果については、他機関紹介297件(39.0%)、助言252件(33.1%)、斡旋解決124件(16.3%)、その他情報提供57件(7.5%)、処理不要19件(2.5%)、斡旋不調9件(1.2%)、処理不能4件(0.5%)となっています。

処理結果別件数

態 様		件 数	構成比
処理結果	他 機 関 紹 介	297	39.0
	助 言 ( 自 主 交 渉 )	252	33.1
	そ の 他 情 報 提 供	57	7.5
	斡 旋 解 決	124	16.3
	斡 旋 不 調	9	1.2
	処 理 不 能	4	0.5
	処 理 不 要	19	2.5
	集 計 対 象 期 間 受 付 総 件 数	762	100.0
処理期間	即 日 処 理	671	88.1
	継 続 処 理	91	11.9

(2) 契約当事者について

- 性別では男性324人、女性422人であり、男性の相談者が前年度比87.6%と減少しています。女性の相談者が前年度比107.9%と増加しています。
- 契約当事者の平均年齢は59歳と、昨年度とほぼ同じです。年齢別では、上位相談年代順位は、70歳以上(272人)、50歳代(125人)、60歳代(114人)、40歳代(90人)、30歳代(67人)、20歳代(38人)、20歳未満(15人)となっています。特徴としては、20歳代の相談件数が15件(前年度比214.3%)と増加傾向になっています。
- 職業別では、前年度と同じく無職(349件)がトップで、次いで給与生活者(272件)、自営・自由業(22件)、学生(20件)家事従事者(9件)、企業・団体(2件)、となっています。学生の構成比率が前年より高くなっています。

契約当事者の年齢別件数

項 目		令和4年度	令和3年度	前年度比	
相談件数		762	811	94.0	
契約当事者	性別	男性	324	370	87.6
		女性	422	391	107.6
		その他・不明	16	50	32.0
	年齢別	20歳未満	15	7	214.3
		20歳代	38	34	111.8
		30歳代	67	64	104.7
		40歳代	90	106	84.9
		50歳代	125	110	113.6
		60歳代	114	113	100.9
		70歳以上	272	306	88.9
		その他・不明	41	71	57.7
		平均年齢	59	61	97.2

契約当事者の職業等構成

	令和4年度	令和3年度	前年度比
給 与 生 活 者	272	229	118.8
自 営 ・ 自 由	22	37	59.5
家 事 従 事 者	9	29	31.0
学 生	20	8	250.0
無 職	349	400	87.3
相 談 窓 口	0	0	
行 政	0	1	0.0
消 費 者 団 体	0	0	
企 業 ・ 団 体	2	18	11.1
そ の 他 ・ 不 明	88	89	98.9
合 計	762	811	94.0

### (3) 契約・購入金額、被害救済金額について

- 相談を受けた契約・購入金額の合計額は2億4,809万7,408円で、平均金額は103万3,739円となっています。
- 助言やあっせんを行ったことにより被害救済された金額の総額は2,515万9,304円(77件)となりました。
- 契約金額及び金額別被害救済件数の内訳は、下記のとおりです。

契約購入金額及び既支払金額

		件数	構成比
契約購入金額	1万円未満	73	9.6
	5万円未満	62	8.1
	10万円未満	12	1.6
	50万円未満	49	6.4
	100万円未満	11	1.4
	500万円未満	25	3.3
	1千万円未満	1	0.1
	5千万円未満	7	0.9
	1億円未満	0	0.0
	1億円以上	0	0.0
	その他・不明	522	68.5
	総件数	762	100.0
	総合計金額	248,097,408	
	平均金額	1,033,739	
既支払金額	総合計金額	20,101,642	
	平均金額	124,855	

平均金額には0円のものが含まれています。

金額別被害救済件数

金額	被害救済件数	(内数)		
		回復額	回復額 (クーリング・オフ)	未然防止額
1万円未満	16	15	1	0
1万円以上5万円未満	31	26	2	3
5万円以上10万円未満	1	1	0	0
10万円以上50万円未満	14	4	5	5
50万円以上100万円未満	8	4	2	2
100万円以上500万円未満	7	3	4	0
<b>計</b>	<b>77</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>10</b>

\*回復額：あっせん等により契約してしまった金額の全部又は一部が返金・免除された金額

\*回復額（クーリング・オフ）：クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額

\*未然防止額：相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額

● 被害救済のあった事例

- 身に覚えのない電子マネーの購入代金をキャリア決済で購入された。取消してほしい。
- 太陽光パネルの無料点検と言って来訪した事業者に蓄電池の購入を勧められた。「契約はしない。」と断ったが、「点検したという書類にサインをしてほしい。」と言われ、サインをしたところ契約書へのサインであった。解約したい。
- 未成年の子どもがネットゲームで高額課金していた。親の許可を得ずに課金したので、未成年取消してほしい。
- 訪問販売で電気温水器を申し込んだがクーリング・オフしたい。
- ネットで化粧品を購入したところ、定期購入になっていた。解約したい。
- インターネットで副業サイトを知り登録した。仕事のサポート料として8万円請求され支払ったが、解約したい。
- 賃貸借契約をしたが、保証人を立てないと鍵を渡さないと言われた。鍵を渡してもらえないのに、賃料は発生している。保証人を立てるのが難しくなったので、解約できないだろうか。
- エステの契約をしたが、高額で月々の支払いが難しいためクーリング・オフしたい。方法を教えてほしい。
- スマートフォンの契約をしたが、使いこなせないので解約したい。
- 訪問販売で屋根の葺き替え工事を依頼したが、高額で見積書と工事内容が合わず、騙されているのではないかとと思っている。既に支払いはしてしまっているが、返金してもらえないだろうか。
- 娘が福祉サービス事業所開業のコンサルティング契約をしていたみたいだが、精神的に不安定になり、契約自体覚えていないような状態である。支払っている分の返金は求めないが、残りの分について支払いたくない。

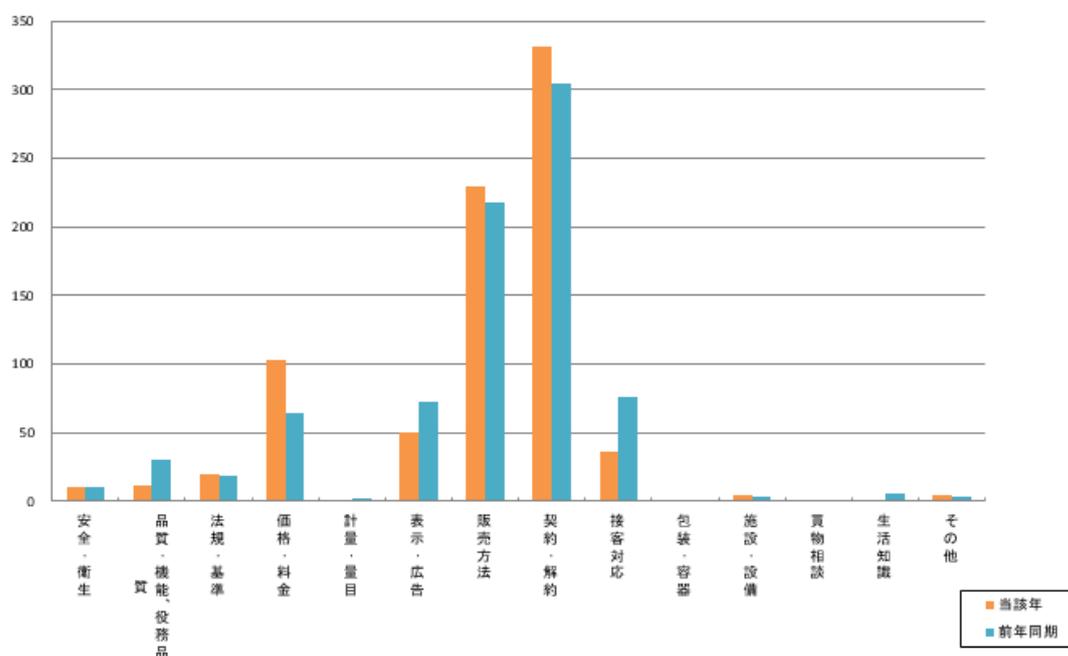
#### (4) 相談内容別件数について

- 相談内容分類では、契約・解約（331件）、販売方法（230件）、価格・料金（103件）、表示・広告（50件）、接客対応（36件）、法規・基準（20件）、品質・機能、役務品質（12件）、安全・衛生（11件）となっています。

相談内容別件数

内容別分類	令和4年度	令和3年度	前年度比
安全・衛生	11	10	110.0
品質・機能、役務品質	12	30	40.0
法規・基準	20	19	105.3
価格・料金	103	64	160.9
計量・量目	0	2	0.0
表示・広告	50	73	68.5
販売方法	230	218	105.5
契約・解約	331	304	108.9
接客対応	36	76	47.4
包装・容器	0	0	
施設・設備	5	3	166.7
買物相談	0	0	
生活知識	0	6	0.0
その他	5	4	125.0
総件数	762	811	94.0

相談内容別件数



## (5) 商品・役務別件数について

- 商品関連が 241 件（前年度比 118.1%）、サービス関連が 229 件（前年度比 85.7%）となっています。
- 商品関連（大分類）については、多い順として、商品一般（98 件）、保健衛生品（37 件）、住居品（24 件）、土地・建物・設備（24 件）、教養娯楽品（23 件）、食料品（14 件）、被服（10 件）、車両・乗り物品（6 件）、光熱水費（3 件）となっています。  
商品一般は前年度比 160.6%と増加しており、架空請求を含む不審な SMS やメールに係る相談が多くなっています。
- サービス関連（大分類）については、多い順として、金融・保険サービス（56 件）、運輸・通信サービス（33 件）、レンタル・リース・貸借（29 件）、保健・福祉サービス（29 件）、教養娯楽サービス（24 件）、他の行政サービス（17 件）、工事・建築・加工（15 件）、他の役務（12 件）、内職・副業・ねずみ講（9 件）、修理・補修（3 件）、役務一般（2 件）、となっています。  
特徴的な相談として、金融・保険サービスでは、多重債務の相談があった他、学資保険、介護保険、生命保険等、保険に関する相談が多くみられた。
- 商品・役務別相談件数の上位項目は、相続（115 件）、相談その他（114 件）、商品一般（98 件）、相隣関係（37 件）、化粧品（31 件）、レンタル・リース・賃借（29 件）、婚姻（23 件）、他の行政サービス（17 件）、工事・建築・加工（15 件）、インターネット通信サービス（12 件）、他の教養・娯楽（12 件）の順となっています。  
特徴として、化粧品が 31 件（前年度比 281.8%）、他の行政サービスが 17 件（前年度比 188.9%）と前年から大幅に増加しているのが目立っています。

*相談その他	・・・生活困窮や労働問題など生活に関わる相談など
*商品一般	・・・迷惑電話や架空請求（はがき、メール）、 クレジットカード等の不正利用・用途不明の請求など
*他の教養・娯楽	・・・出会い系やゲーム、ギャンブル等に係る迷惑メールなど

契約当事者属性別 商品・役務別件数

当事者属性 商品大分類	全 体	年 齢								性 別			職 業 等				
		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	男性	女性	その他・不明	給与生活者	自営・自由	家事従事者	学生	無職
総 計	762	15	38	67	90	125	114	272	41	324	422	16	272	22	9	20	349
商品一般	98	0	3	2	9	16	19	46	3	44	54	0	30	2	1	1	56
食料品	14	2	0	1	1	2	1	4	3	8	6	0	5	0	1	2	4
住居品	24	0	2	5	1	5	0	8	3	12	9	3	8	2	0	0	8
光熱水品	3	0	1	0	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	0	0	1
液服品	10	0	0	3	2	4	0	1	0	1	9	0	3	1	1	0	2
保険衛生品	37	3	3	1	8	6	6	9	1	8	29	0	18	1	1	3	11
教養娯楽品	23	0	4	3	4	4	1	4	3	13	10	0	15	1	0	0	6
車両・乗り物	6	0	0	0	3	0	1	2	0	4	2	0	4	0	0	0	2
土地・建物・設備	24	0	0	1	5	3	0	14	1	13	11	0	3	1	0	0	16
他の商品	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1
商品計	241	5	13	16	33	40	30	89	15	105	133	3	87	8	4	6	107
クリーニング	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
レンタル・リース・貸借	29	0	9	4	1	1	7	7	0	11	18	0	16	0	0	0	10
工事・建築・加工	15	0	0	1	4	2	1	7	0	11	4	0	7	1	0	0	6
修理・補修	3	0	0	0	0	0	0	2	1	1	2	0	0	0	0	0	2
管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	2
金融・保険サービス	56	0	3	8	9	15	7	12	2	30	23	3	25	1	0	0	25
運輸・通信サービス	33	0	0	1	4	4	7	14	3	18	15	0	11	1	0	0	15
教育サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教養・娯楽サービス	24	5	2	4	3	2	3	4	1	14	8	2	7	2	0	5	7
保険・福祉サービス	29	2	5	3	3	2	3	11	0	9	20	0	10	0	0	5	12
他の役務	12	0	0	0	3	3	4	2	0	6	6	0	9	0	0	0	2
内職・副業・ねずみ語	9	1	2	5	0	1	0	0	0	9	0	3	0	0	0	2	4
他の行政サービス	17	0	0	2	2	2	2	9	0	10	7	0	3	2	0	0	10
役務計	229	8	21	28	29	33	34	69	7	110	114	5	91	7	0	12	95
他の相関	292	2	4	23	28	52	50	114	19	109	175	8	94	7	5	2	147

商品・役務別の主な内容キーワード(上位20位)

商品・役務	令和4年度	令和3年度	増減	前年度比	主な内容等キーワード				
1 相続	115	127	-12	90.6					
2 相談その他	114	120	-6	95.0	税金	書面不交付	個人間取引		
3 商品一般	98	61	37	160.7	架空請求	詐欺	フィッシング	クレジットカード	ショートメッセージ
4 相隣関係	37	52	-15	71.2					
5 化粧品	31	11	20	281.8	定期購入	解約	インターネット通販	後払い決済	電子広告
6 融資サービス	30	25	5	120.0	多重債務	クレジットカード	自己破産	銀行等	債権回収業者
7 レンタル・リース・貸借	29	23	6	126.1	解約	修理代	契約書・書面	保証金等	説明不足
8 婚姻	23	40	-17	57.5					
9 他の行政サービス	17	9	8	188.9	税金	公共料金	法令	電子商取引	価格・料金
10 工事・建築・加工	15	14	1	107.1	屋根	高価格・料金	家庭訪販	クーリングオフ	点検商法
11 インターネット通信サービス	12	11	1	109.1	家庭訪販	解約	電話勧誘	詐欺	強引
12 他の教養・娯楽	12	17	-5	70.6	解約	高価格・料金	詐欺	未成年者契約	電子商取引
13 健康食品	10	9	1	111.1	インターネット通販	定期購入	解約	高価格・料金	電子広告
14 他の金融関連サービス	9	7	2	128.6	クレジットカード	解約	高価格・料金	無断契約	連絡不能
15 内職・副業	9	8	1	112.5	解約	サイドビジネス商法	詐欺	判断不十分者契約	高価格・料金
16 家具・寝具	8	3	5	266.7	詐欺	インターネット通販	解約	商品未着	クレジットカード
17 移動通信サービス	8	12	-4	66.7	解約	価格・料金	契約更新	難解	高価格・料金
18 役務その他	8	14	-6	57.1	約束不履行	高価格・料金	保証金等	インターネット通販	詐欺
19 土地	7	6	1	116.7	家庭訪販	解約	法令	税金	保証金等
20 空調・冷暖房・給湯設備	7	3	4	233.3	電話勧誘	点検商法	機能故障	修理代	家庭訪販

(6) 契約当事者年代別 商品・役務別件数について

- 中高年の年代層では、相続が、70 歳以上 (57 件)、60 歳代 (21 件)、50 歳代 (23 件)、40 歳代 (8 件) で上位に入っています。
- 60 歳代以上では、相隣関係 (計 78 件)、商品一般 (計 65 件) が上位に入っています。商品一般のうち多くは、架空請求のメールや SMS の相談や商品が届かないなどの相談となっています。
- 若年層 (20~30 歳代) では、レンタル・リース・賃借 (計 13 件)、婚姻 (計 11 件) が上位に入っています。
- 40 歳代以上において、商品一般が上位に入っています。これには、迷惑電話や架空請求 (はがき、メール)、クレジットカード等の不正利用・使途不明の請求などが含まれています。

契約当事者年代別商品・役務別件数(上位20位)

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	その他・不明	件数
1	他の教養・娯楽	4	レンタル・リース・賃借	9	婚姻	9	商品一般	9	相続	23	相続	21	相続	57	相談その他	10
2	化粧品	3	理美容	5	相談その他	7	相隣関係	8	相談その他	23	商品一般	19	商品一般	46	相隣関係	5
3	健康食品	2	商品一般	3	融資サービス	6	相続	8	商品一般	16	相談その他	17	相談その他	45	相続	4
4	相談その他	2	玩具・遊具	3	内職・副業	5	相談その他	8	融資サービス	7	相隣関係	8	相隣関係	10	商品一般	3
5	観賞・鑑賞	1	融資サービス	3	レンタル・リース・賃借	4	化粧品	7	化粧品	5	レンタル・リース・賃借	7	他の行政サービス	9	洗浄剂等	2
6	医療	1	化粧品	2	相隣関係	4	工事・建築・加工	4	婚姻	4	化粧品	6	レンタル・リース・賃借	7	放送	2
7	理美容	1	他の教養・娯楽	2	商品一般	2	融資サービス	4	空調・冷暖房機器	3	融資サービス	5	工事・建築・加工	7	総類	1
8	内職・副業	1	内職・副業	2	家具・寝具	2	婚姻	4	役務その他	3	移動通信サービス	3	化粧品	6	飲料	1
9			婚姻	2	室内装備品	2	インターネット通信サービス	3	健康食品	2	冠婚葬祭	3	インターネット通信サービス	6	健康食品	1
10			相談その他	2	電話機・電話機用品	2	他の教養・娯楽	3	空調・冷暖房・給湯設備	2	他の商品	2	健康食品	4	他の住居品	1
11			洗濯・裁縫用具	1	娯楽等情報配信サービス	2	役務その他	3	工事・建築・加工	2	インターネット通信サービス	2	戸建住宅	4	石油	1
12			家具・寝具	1	他の行政サービス	2	他の教養娯楽品	2	ファンド型投資商品	2	娯楽等情報配信サービス	2	空調・冷暖房・給湯設備	4	化粧品	1
13			水道	1	相続	2	自動車	2	他の金融関連サービス	2	他の保健・福祉	2	融資サービス	4	パソコン・パソコン関連用品	1
14			理美容器具・用品	1	菓子類	1	土地	2	電報・固定電話	2	他の行政サービス	2	他の金融関連サービス	4	電話機・電話機用品	1
15			パソコン・パソコン関連用品	1	食生活機器	1	生命保険	2	健康関連サービス	2	家庭管理	2	放送	4	他の教養娯楽品	1
16					洋装下着	1	他の金融関連サービス	2	他の行政サービス	2	婚姻	2	家具・寝具	3	戸建住宅	1
17					履物	1	他の行政サービス	2	相隣関係	2	総類	1	土地	3	修理・補修	1
18					他の身の回り品	1	健康食品	1	家具・寝具	1	文具・事務用品	1	移動通信サービス	3	その他の保険	1
19					化粧品	1	家具・寝具	1	他の住居品	1	自動車	1	衛生サービス	3	融資サービス	1
20					パソコン・パソコン関連用品	1	洋装下着	1	履物	1	工事・建築・加工	1	他の保健・福祉	3	電報・固定電話	1

(7) 相談内容分類別件数について

- 商品関連の相談内容分類別件数について、商品一般（98件）中の相談内容別の多い順で、契約・解約（53件）、販売方法（50件）、表示・広告（15件）となっています。次に、保健衛生品（37件）中の相談内容別の多い順で、販売方法（34件）、契約・解約（31件）、表示・広告（14件）となっています。
- サービス関連の相談内容分類別件数について、金融・保険サービス（56件）中の相談内容別の多い順で、契約・解約（47件）、販売方法（12件）、価格・料金（11件）となっています。次に運輸・通信サービス（33件）中の相談内容別の多い順で、契約・解約（26件）、販売方法（14件）となっています。

相談内容分類別件数

商品大分類 \ 相談内容分類	受付件数	安全・衛生	品質・機能	役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目	表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他
商品一般	( 95 ) 98	0	1	1	7	0	15	50	53	3	0	0	0	0	0	2
食料品	( 14 ) 14	1	1	0	4	0	0	12	11	1	0	0	0	0	0	0
住居品	( 24 ) 24	2	2	0	3	0	1	21	18	4	0	0	0	0	0	0
光熱水品	( 3 ) 3	1	0	0	1	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0
被服品	( 10 ) 10	0	1	0	0	0	4	7	10	0	0	0	0	0	0	0
保健衛生品	( 37 ) 37	0	1	1	8	0	14	34	31	1	0	0	0	0	0	0
教養娯楽品	( 23 ) 23	1	2	0	5	0	3	16	19	1	0	0	0	0	0	0
車両・乗り物	( 6 ) 6	1	0	1	1	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0
土地・建物・設備	( 18 ) 24	0	0	5	2	0	0	8	15	3	0	0	0	0	0	0
他の商品	( 2 ) 2	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
クリーニング	( 0 ) 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
レンタル・リース・貸借	( 27 ) 29	3	1	0	10	0	0	3	22	5	0	2	0	0	0	0
工事・建築・加工	( 14 ) 15	0	2	0	6	0	0	6	9	2	0	1	0	0	0	0
修理・補修	( 3 ) 3	0	0	0	3	0	0	0	3	1	0	1	0	0	0	0
管理・保管	( 0 ) 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	( 2 ) 2	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	( 46 ) 56	0	0	3	11	0	3	12	47	1	0	0	0	0	0	1
運輸・通信サービス	( 33 ) 33	0	0	0	8	0	1	14	26	2	0	0	0	0	0	0
教育サービス	( 0 ) 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教養・娯楽サービス	( 23 ) 24	0	0	1	11	0	5	13	22	2	0	0	0	0	0	0
保健・福祉サービス	( 25 ) 29	2	1	1	4	0	0	9	17	4	0	0	0	0	0	1
他の役務	( 11 ) 12	0	0	0	6	0	0	7	10	2	0	0	0	0	0	0
内職・副業・ねずみ講	( 9 ) 9	0	0	0	7	0	3	7	8	1	0	0	0	0	0	0
他の行政サービス	( 3 ) 17	0	0	7	5	0	0	2	2	2	0	0	0	0	0	1
他の相談	( 63 ) 292	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	( 491 ) 762	11	12	20	103	0	50	230	331	36	0	5	0	0	0	5

( )内は苦情件数

(8) 販売方法別主な商品役務件数について

- 販売方法については、多い順に、インターネット通販（73件）、詐欺（58件）、定期購入（35件）、家庭訪販（31件）、電子商取引（20件）、フィッシング（22件）、電話勧誘（20件）、説明不足（17件）、ネガティブオプション（15件）、偽サイト（15件）、点検商法（10件）、虚偽説明（10件）、強引（9件）、テレビショッピング（8件）、サイドビジネス商法（8件）、代引配達（6件）、フリマサービス（4件）、カタログ販売（4件）、問題勧誘（4件）、身分詐称（4件）となっています。
- 令和4年度に目立った点については、ネガティブオプションが前年度比375.0%、フィッシングが前年度比314.3%と増加しています。また、傾向としてネット販売における偽サイト、定期購入も増加となっています。
- インターネット通販については、前年度比85.9%と減少していますが、昨年度に続き販売方法別でトップになっています。インターネット通販の主な商品・役務は、「化粧品」「健康食品」「商品一般」「他の教養娯楽品」「家具・寝具」となっています。主な事例は、「ネット広告を見て、定期縛りなし、初回お試し価格で美容クリームを買ったが、連絡が繋がらず定期購入の解約ができない。」「ネットで通常価格より安くなっている家具を見つけ購入し、銀行振込で支払ったが商品が届かない。騙されたのだろうか。」「定期購入契約や偽サイトに気付かず申し込んでいるケースが多く見られます。
- ネガティブオプションが、前年度4件だったのが、15件と前年度比375.0%と増加しています。主な商品・役務としては、「商品一般」「化粧品」「穀類」「健康食品」となっています。事例としては、「全く覚えのない商品が海外から届いた。連絡先もわからないがどうしたらよだろうか。」「私宛に代引きで商品が届き両親がお金を支払い受け取ってしまったが頼んだ覚えがない。返品・返金してほしい。」などがあります。
- フィッシングについては、前年同期7件だったのが22件と前年度比314.3%と増加しています。主な商品・役務としては、「商品一般」「健康食品」が多くなっています。事例としては、「メールで携帯の料金が未払いになっている、と来た。心当たりがないが、支払わなければならないのか。」などがあります。

販売方法別主な商品・役務別件数(上位20位)

販売方法	令和4年度	令和3年度	増減	前年度比	主な商品・役務(上位KW集計)				
					化粧品	健康食品	商品一般	他の教養娯楽品	家具・寝具
1 インターネット通販	73	85	-12	85.9	化粧品	健康食品	商品一般	他の教養娯楽品	家具・寝具
2 詐欺	58	54	4	107.4	商品一般	内職・副業	家具・寝具	他の教養・娯楽	ファンド型投資商品
3 定期購入	35	13	22	269.2	化粧品	健康食品	他の教養娯楽品	飲料	
4 家庭訪販	31	42	-11	73.8	工事・建築・加工	インターネット通信サービス	放送	衛生サービス	家具・寝具
5 電子商取引	23	0	23		商品一般	娯楽等情報配信サービス	他の教養・娯楽	玩具・遊具	他の行政サービス
6 フィッシング	22	7	15	314.3	商品一般	健康食品			
7 電話勧誘	20	31	-11	64.5	商品一般	内職・副業	空調・冷暖房・給湯設備	インターネット通信サービス	飲料
8 説明不足	17	51	-34	33.3	レンタル・リース・貸借	内職・副業	冠婚葬祭	商品一般	自動車
9 ネガティブオプション	15	4	11	375.0	商品一般	化粧品	穀類	健康食品	玩具・遊具
10 偽サイト	15	5	10	300.0	商品一般	家具・寝具	室内装備品	化粧品	スポーツ用品
11 点検商法	10	6	4	166.7	工事・建築・加工	空調・冷暖房・給湯設備	衛生サービス	商品一般	他の住宅設備
12 虚偽説明	10	5	5	200.0	内職・副業	理美容	衛生サービス	土地	他の住宅設備
13 強引	9	3	6	300.0	インターネット通信サービス	書籍・印刷物	他の教養娯楽品	他の住宅設備	他の商品
14 テレビショッピング	8	5	3	160.0	化粧品	空調・冷暖房機器	食器・台所用品	家具・寝具	
15 サイドビジネス商法	8	9	-1	88.9	内職・副業	デリバティブ取引	ファンド型投資商品		
16 代引配達	6	8	-2	75.0	玩具・遊具	商品一般	履物	理美容器具・用品	他の教養娯楽品
17 フリマサービス	4	7	-3	57.1	室内装備品	かばん	玩具・遊具	自動車	
18 カタログ通販	4	0	4		商品一般	他の身の回り品	旅行代理業	他の教養・娯楽	
19 問題勧誘	4	6	-2	66.7	内職・副業				
20 身分詐称	4	24	-20	16.7	商品一般	融資サービス	電報・固定電話	他の保健・福祉	

(9) 契約・解約に係る主な商品・役務件数について

- 契約・解約に係る件数については、多い順に、解約（125件）、クレジットカード（59件）、返金（34件）、多重債務（29件）、連絡不能（28件）、不当請求（27件）、契約書・書面（23件）、判断不十分者契約（22件）、返品（20件）、名義冒用（19件）、クーリングオフ（19件）、商品未着（17件）、約束不履行（15件）、書面不交付（11件）、所在不明（11件）、解約料（10件）、個人間取引（10件）、保証金等（9件）、補償（9件）となっています。
- 令和4年度の特徴として、不当請求及び連絡不能の構成比率が上がっています。これは偽サイトや代引き配送でのネガティブオプションの増加によります。昨年に引き続き解約の相談が多くなっていますが、定期購入の相談が増え、「連絡が繋がらないため解約方法を知りたい。」と言った相談が増えたことが要因と考えられます。
- 解約（125件）については、主な商品・役務が「化粧品」「レンタル・リース・賃借」「内職・副業」「商品一般」「健康食品」となっています。事例としては「ネット通販で化粧品を購入したが、定期購入になっていた。解約したいが連絡が繋がらない。」「ネット広告を見て副業サイトに登録。業者から電話を受け儲けるためのサポート契約をし、費用の一部を支払ったが取消ししたい。」などがあります。
- クーリングオフ（19件）については、主な商品・役務が「工事・建築・加工」「理美容器具・用品」「理美容」「内職・副業」「家具・寝具」となっています。事例としては「訪問販売で屋根の葺き替え工事をしたが、高額で見積内容と工事内容が異なっているため不振。クーリング・オフしたい。」「エステの契約をしたが、高額のため辞めたい。クーリング・オフの書面の書き方を教えてほしい。」等の相談があります。

契約・解約に係る主な商品・役務別件数(上位20位)

契約・解約	令和4年度	令和3年度	増減	前年度比	主な商品・役務(上位KW集計)				
					化粧品	レンタル・リース・賃借	内職・副業	商品一般	健康食品
1 解約	125	70	55	178.6	化粧品	レンタル・リース・賃借	内職・副業	商品一般	健康食品
2 クレジットカード	59	31	28	190.3	商品一般	融資サービス	他の金融関連サービス	化粧品	家具・寝具
3 返金	34	37	-3	91.9	商品一般	化粧品	理美容	内職・副業	玩具・遊具
4 多重債務	29	29	0	100.0	融資サービス	他の教養・娯楽	移动通信サービス	他の行政サービス	玩具・遊具
5 連絡不能	28	43	-15	65.1	商品一般	化粧品	放送	他の金融関連サービス	健康食品
6 不当請求	27	10	17	270.0	商品一般	レンタル・リース・賃借	玩具・遊具	食生活機器	洗濯・裁縫用具
7 架空請求	26	13	13	200.0	商品一般	化粧品	融資サービス	他の保健・福祉	他の行政サービス
8 契約書・書面	23	27	-4	85.2	レンタル・リース・賃借	商品一般	工事・建築・加工	融資サービス	冠婚葬祭
9 判断不十分者契約	22	17	5	129.4	内職・副業	商品一般	工事・建築・加工	ファンド型投資商品	他の教養・娯楽
10 返品	20	14	6	142.9	化粧品	商品一般	玩具・遊具	他の教養娯楽品	健康食品
11 名義冒用	19	10	9	190.0	商品一般	健康食品	食生活機器	家具・寝具	他の身の回り品
12 クーリングオフ	19	14	5	135.7	工事・建築・加工	理美容器具・用品	理美容	内職・副業	家具・寝具
13 商品未着	17	9	8	188.9	家具・寝具	住宅構成材	商品一般	食生活機器	かばん
14 約束不履行	15	12	3	125.0	役務その他	住宅構成材	商品一般	化粧品	他の住宅設備
15 書面不交付	11	7	4	157.1	空調・冷暖房機器	レンタル・リース・賃借	工事・建築・加工	内職・副業	家具・寝具
16 所在不明	11	11	0	100.0	玩具・遊具	商品一般	家具・寝具	かばん	化粧品
17 解約料	10	10	0	100.0	レンタル・リース・賃借	他の教養・娯楽	化粧品	インターネット通信サービス	教室・講座
18 個人間取引	10	7	3	142.9	融資サービス	商品一般	室内装備品	かばん	玩具・遊具
19 保証金等	9	4	5	225.0	レンタル・リース・賃借	役務その他	自動車	土地	各種会員権
20 補償	9	21	-12	42.9	空調・冷暖房機器	医療	商品一般	電話機・電話機用品	レンタル・リース・賃借

(10) 特殊販売に係る販売購入形態別件数について

- 販売購入形態では、通信販売（117件）、訪問販売（32件）、電話勧誘販売（17件）、ネガティブ・オプション（5件）、訪問購入（3件）、マルチ・マルチまがい取引（2件）、その他無店舗販売（2件）となっています。特殊販売に関する相談全数で178件となっています。
- 令和4年度の特徴としては、ネガティブオプションが前年同期1件だったのが、5件と前年度比500.0%の増加となっています。
- 特殊販売178件（訪問販売、電話勧誘、通信販売など）における契約当事者の年齢構成は、70歳以上（47件）、50歳代（34件）、40歳代（27件）、60歳代（21件）、30歳代（19件）、20歳代（13件）、20歳代未満（8件）となっています。
- 販売方法別の年齢構成では、訪問販売（32件）については、60歳以上が22件（68.7%）と占める割合が高くなっています。
- 通信販売（117件）については、50歳代（30件）、40歳代（21件）、70歳以上（19件）、30歳代（15件）、60歳代（12件）、20歳代（8件）、20歳未満（7件）と、中高年齢層が占める割合が高くなっています。

特殊販売に係る販売購入形態別件数

販売購入形態	令和4年度	令和3年度	令和2年度
訪問販売	32	47	40
通信販売	117	117	151
マルチ・マルチまがい取引	2	5	3
電話勧誘販売	17	21	10
ネガティブ・オプション	5	1	3
訪問購入	3	4	2
その他無店舗販売	2	3	2
特殊販売全体	178	198	211

特殊販売の契約当事者の年齢構成

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計	令和3年度	増減	前年度比
訪問販売	0	2	2	3	0	2	20	3	32	47	-15	68.1
通信販売	7	8	15	21	30	12	19	5	117	117	0	100.0
マルチ・マルチまがい取引	0	0	0	0	1	0	1	0	2	5	-3	40.0
電話勧誘販売	1	2	2	1	3	3	4	1	17	21	-4	81.0
ネガティブ・オプション	0	0	0	1	0	2	2	0	5	1	4	500.0
訪問購入	0	0	0	0	0	2	1	0	3	4	-1	75.0
その他無店舗販売	0	1	0	1	0	0	0	0	2	3	-1	66.7
特殊販売全体	8	13	19	27	34	21	47	9	178	198	-20	89.9
前年同期	4	16	22	28	27	28	63	10	198			
増減	4	-3	-3	-1	7	-7	-16	-1	-20			

### (11) 特殊販売形態における商品・役務別件数について

- 訪問販売（32件）については、多い順に、工事・建築・加工（4件）、インターネット通信サービス（4件）、放送（3件）、衛生サービス（3件）、他の住居品（2件）、となっています。なお、32件の内、訪問販売登録制度における無登録で訪問販売を行っていた事業者が6事業者あり、指導の結果4事業者は後に登録申請があり登録事業者となりました。残り2事業者は指導しましたが、登録申請がなく、中には「野洲市内で訪問販売しない」との回答がありました。

※野洲市くらし支えあい条例第9条では、野洲市内で訪問販売を行う場合について、市への登録を義務付けています。

#### 訪問販売の商品・役務別件数(上位10位)

順位	商品・役務(上位KW集計)	令和4年度	令和3年度	増減	前年度比
1	工事・建築・加工	4	3	1	133.3
2	インターネット通信サービス	4	3	1	133.3
3	放送	3	1	2	300.0
4	衛生サービス	3	16	-13	18.8
5	他の住居品	2	1	1	200.0
6	理美容器具・用品	2	0	2	
7	電話機・電話機用品	2	0	2	
8	家具・寝具	1	1	0	100.0
9	石油	1	0	1	
10	書籍・印刷物	1	1	0	100.0

- 通信販売（117件）については、化粧品（28件）、商品一般（14件）、健康食品（6件）、娯楽等情報配信サービス（6件）、他の教養・娯楽（6件）、となっています。

#### 通信販売の商品・役務別件数(上位10位)

順位	商品・役務(上位KW集計)	令和4年度	令和3年度	増減	前年度比
1	化粧品	28	10	18	280.0
2	商品一般	14	13	1	107.7
3	健康食品	6	8	-2	75.0
4	娯楽等情報配信サービス	6	9	-3	66.7
5	他の教養・娯楽	6	10	-4	60.0
6	家具・寝具	5	2	3	250.0
7	他の教養娯楽品	4	1	3	400.0
8	空調・冷暖房機器	3	0	3	
9	玩具・遊具	3	2	1	150.0
10	役務その他	3	3	0	100.0

- 電話勧誘販売（17件）については、内職・副業（4件）、インターネット通信サービス（3件）、商品一般（2件）、空調・冷暖房・給油設備（2件）となっています。令和4年度は前年同期21件から17件と減少しています。

#### 電話勧誘販売の商品・役務別件数(上位10位)

順位	商品・役務(上位KW集計)	令和4年度	令和3年度	増減	前年度比
1	内職・副業	4	3	1	133.3
2	インターネット通信サービス	3	4	-1	75.0
3	商品一般	2	0	2	
4	空調・冷暖房・給湯設備	2	0	2	
5	飲料	1	0	1	
6	電気	1	1	0	100.0
7	放送・通信サービス一般	1	0	1	
8	電報・固定電話	1	2	-1	50.0
9	他の教養・娯楽	1	0	1	
10	役務その他	1	2	-1	50.0

- ネガティブ・オプション（5件）については、商品一般（2件）、化粧品（2件）、洗浄剤等（1件）となっています。
- その他無店舗販売（2件）については、融資サービス（1件）、移动通信サービス（1件）となっています。

#### (12) 危害・危険に係る商品分類別件数について

- 危害に係る相談件数は2件でした。危害内容の内訳は、呼吸器障害2件（洗浄剤等/2件）でした。相談内容については、「近隣の柔軟剤等による香害」についてといった相談でした。
- 危険に係る相談件数は3件でした。危険内容の内訳は、発煙・火花2件（電話機・電話機用品/1件、温水ボイラー/1件）、異物混入1件、となっています。内容は、「携帯の充電器が発熱し、コンセント側と端子を差し込む側の接続部が焦げた。」、「スーパーで購入した寒天にプラスチックの破片が混入していた。」といった相談でした。

### (13) 障がい者の相談件数について

令和4年度の障がい者の相談件数は16件でした。主な相談内容は次のとおりです。

- SNSで知り合った女性に紹介され、シェア自転車への投資を副業としている。アプリ上の金額は増えているが騙されていないか。
- 娘が入院後、福祉経営ラボ講座の契約をしていたことが発覚したが支払いが済んでいなかった。残金を支払わなければならないができれば解約したい。
- 障がいを持つ弟が新車の契約をしてきた。解約を考えているがローン等審査をしているみたいだ。どうしたらよいか。
- スーパーに出張販売に来ていた携帯会社で携帯電話とタブレットの契約をした。支払い困難者のため解約したい。

### (14) 架空請求に関する相談について

令和4年度の架空請求の相談件数は26件（昨年度13件）です。その内、メール・SMSによる架空請求の相談件数は25件（昨年度13件）、はがきによる架空請求の相談件数は1件（昨年度0件）でした。

主な内容としては、「ご利用料金の支払い確認が取れておりません」と電話番号が書かれたSMSが届いたが、支払いはしている。何の請求なのか。」「SMSで荷物をお届けしたが不在だった、と連絡が来た。家に一日いたが宅配便は来ていない。」「契約した記憶のないデジタルコンテンツについて、無料期間の終了及び有料会員への自動更新のメールが届いたがどうすればよいか。」など詐欺の相談があります。

(15) 野洲市くらし支えあい条例第 19 条の規定による説明の求め等について

条例第 19 条では、市民から寄せられた消費生活相談に関し、必要な場合に事業者に対して市役所への来庁や説明を求めることができます。令和 4 年度は、4 月に受けた蓄電池契約に係る相談において、当該蓄電池の売買契約が特定商取引法に規定される訪問販売に当たるかの認識及び同法に規定される法定書面としての記載事項の不備等について疑義があると思慮したため、条例第 19 条に基づく説明の求めを事業者に通知しました。この求めに対して当該事業者は市役所に来庁し説明がありました。

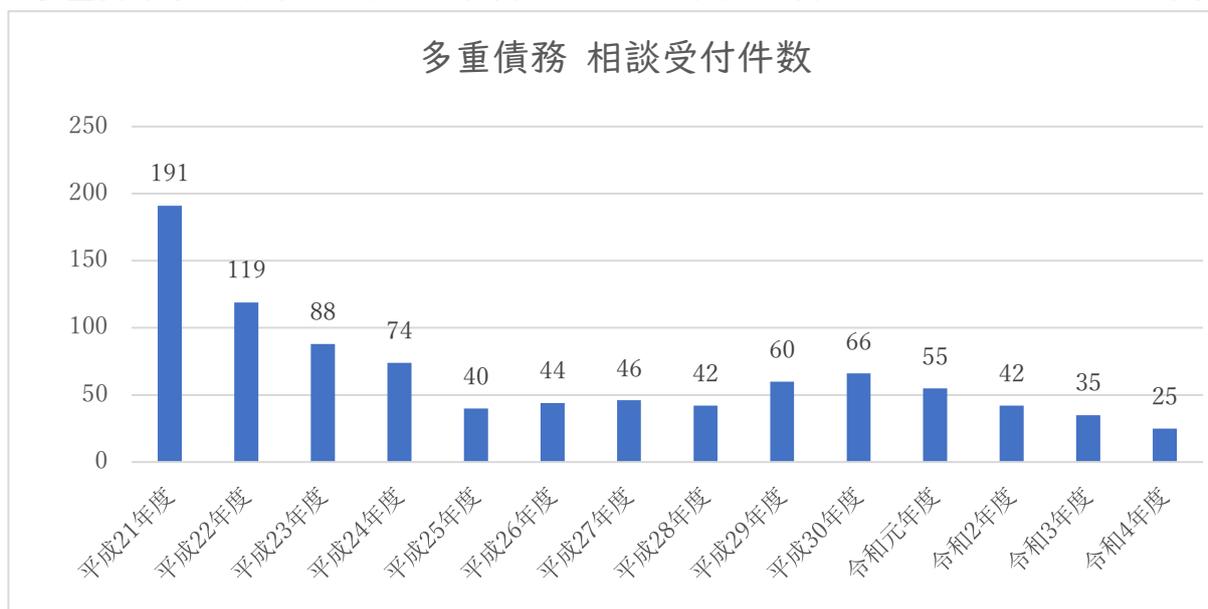
**○参考 野洲市くらし支えあい条例（抄）**

（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。

## 2. 令和4年度多重債務相談実績について

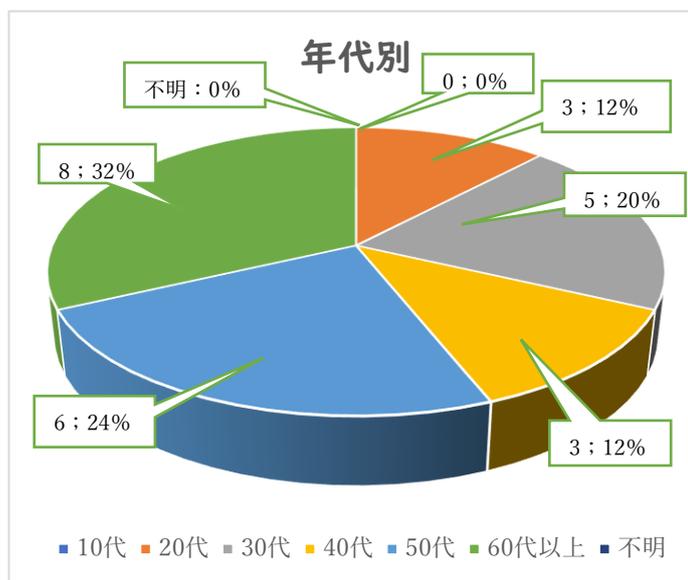
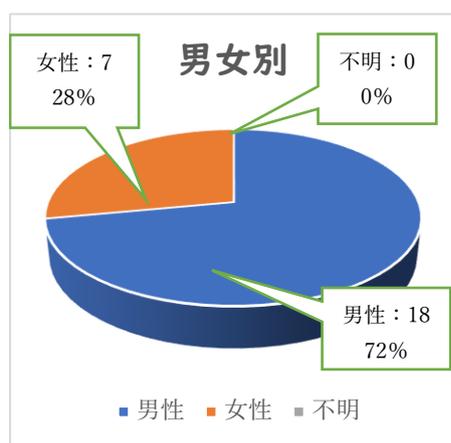
●多重債務問題に関する相談は、昨年度35件から令和4年度は25件と減少しています。



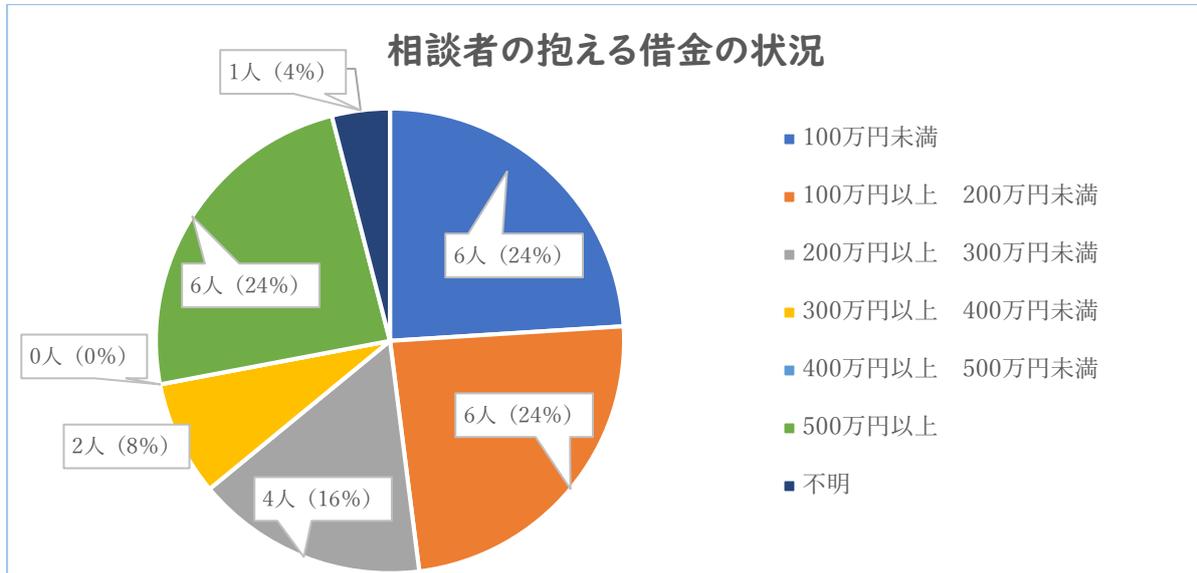
●相談当事者の性別では、男性18人、女7人です。

●年齢層は、20歳代(3人)、30歳代(5人)、40歳代(3人)、50歳代(6人)、60歳代以上(8人)となっています。

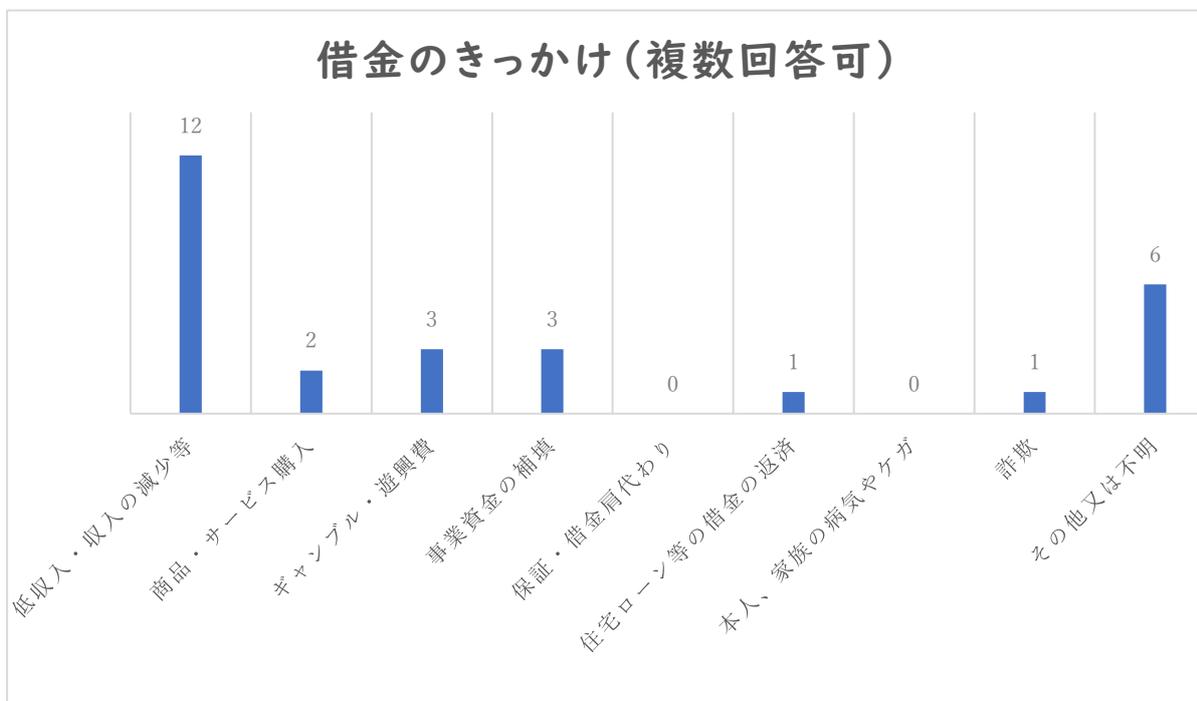
●職業については、無職(11人)、次いで給与所得者(12人)の割合が高いです。



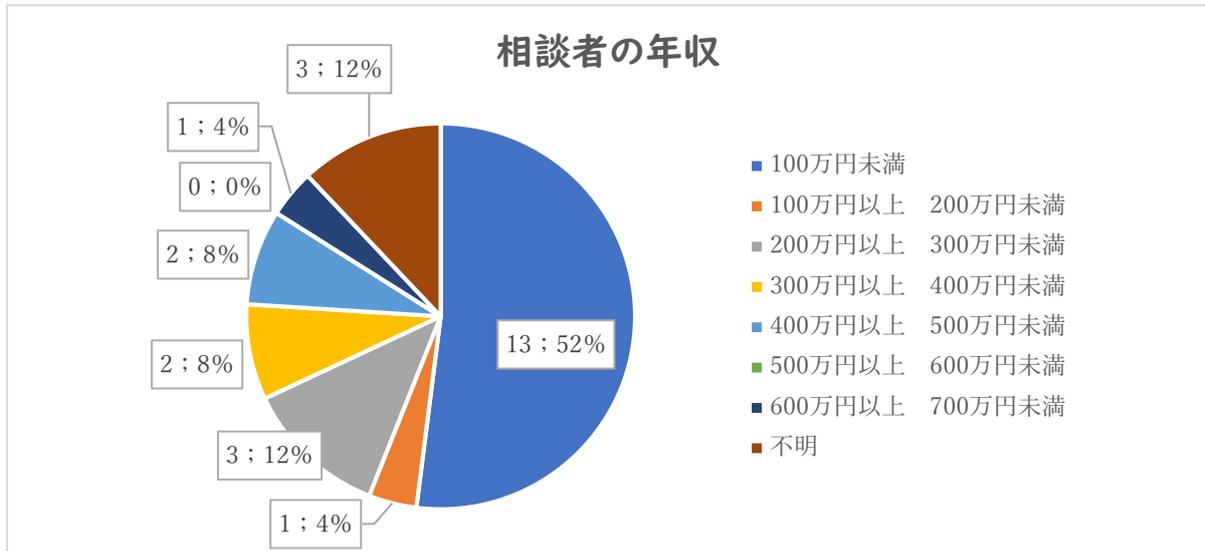
- 相談者の抱える借金の状況については、100万円未満（6人）、100万円以上200万円未満（6人）、200万円以上300万円未満（4人）、300万円以上400万円未満（2人）、400万円以上500万円未満（0人）、500万円以上（6人）、不明（1人）となっています。



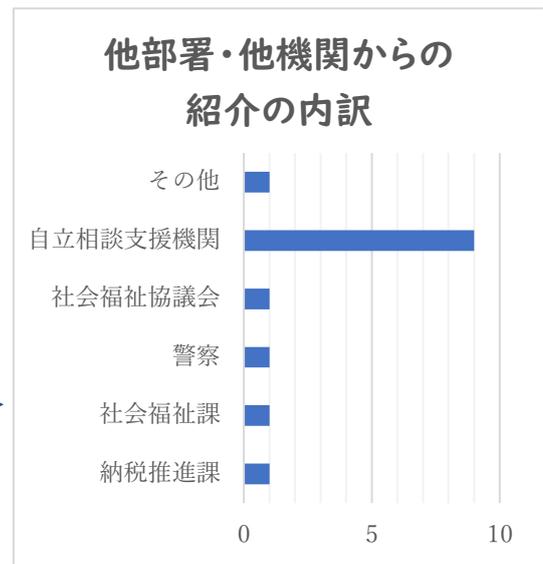
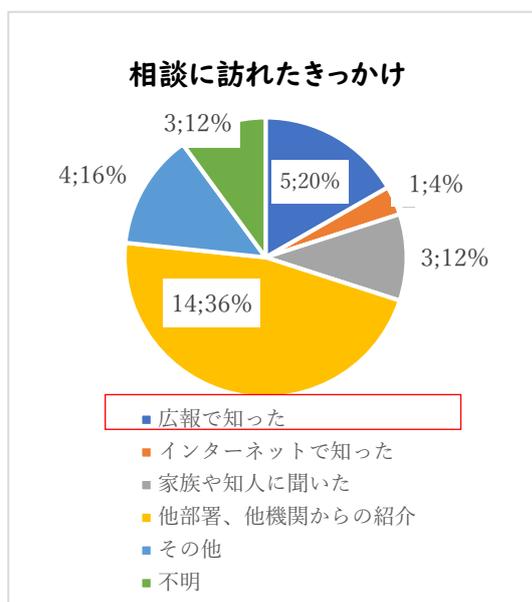
- 借金のきっかけについては、低収入・収入の減少（12件）、次いでその他又は不明（6件）ギャンブル・遊興費（3件）、事業資金の補填（3件）等となっています（複数回答）。



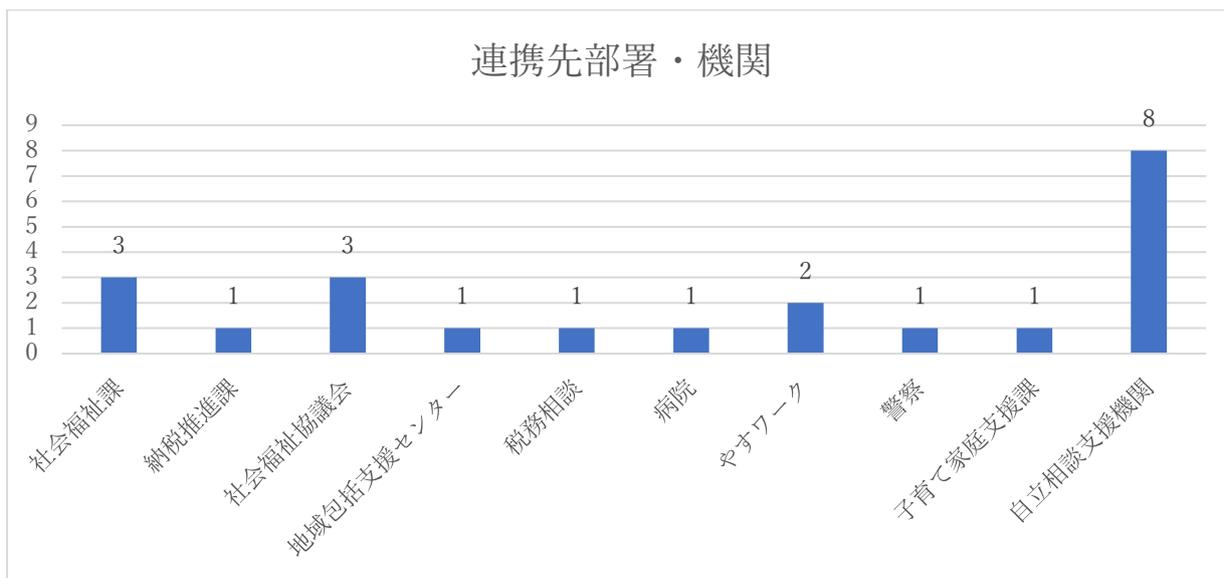
- 相談者の年収は、100万円未満（13人）、100万円以上200万円未満（1人）、200万円以上300万円未満（3人）、300万円以上400万円未満（2人）、400万円以上500万円未満（2名）、500万円以上600万円未満（0人）、600万円以上700万円未満（1名）、不明（3人）となっています。



- 相談者が相談に訪れたきっかけは、他部署・他機関からの紹介（14人）、広報で知った（5人）、その他（4人）、家族や知人の勧め（3人）、不明（3人）、インターネット（1名）です。他部署・他機関からの紹介や、家族や知人の勧めを合わせると、全体の48%となっており、これは多重債務で困窮する相談者が、自らなかなか相談に来ることができず、相談に繋ぐためには誰かの支援が必要であることがわかります。
- 他部署・他機関からの紹介では、一番多いのが、自立相談支援機関（9件）、納税推進課、社会福祉課、警察、社会福祉協議会、その他が各1件となっています。



- 主な紹介先は、司法書士事務所（8 件）、市主催法律相談会（5 件）、弁護士事務所（5 件）、となっています。市が主催する法律相談会を活用し、相談員が同席して相談対応することで、弁護士及び司法書士との連携をスムーズに図っています。
- 市民生活相談課が見つない連携先部署・機関としては、自立相談支援機関（8 件）、社会福祉課（3 件）、社会福祉協議会（3 件）、やすワーク（2 件）、納税推進課、地域包括支援センター、税務相談、病院、警察、子育て家庭支援課が各 1 件となっています。



- 相談者の内、税金等を滞納しているのが 5 人と、全体の 20.0%を占めています。このように、借金等が原因で滞納になっているケースもあり、滞納している原因を見つけて支援することが、滞納解消に繋がることになります。
- 借金に苦しむ相談者を、あらゆるチャンネルで見つけて、そして市役所や地域の資源を活用して、借金、就労やこころの病などの問題に総合的に支援することは、自殺や犯罪を防いで社会不安の解消に繋がり、市民の安全安心な暮らしを守る事に繋がります。

## 《参考》

### ●令和3年度野洲市多重債務相談状況報告

#### (1) 性別

男性	女性	不明
18	7	0

#### (2) 年齢層

10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	不明
0	3	5	3	6	8	0

#### (3) 職業

給与所得者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	不明
12	1	0	0	11	1

#### (4) 相談者の抱える借金の状況

借金の金額	人数	借金の金額	人数
100万円未満	6	400万円以上 500万円未満	0
100万円以上 200万円未満	6	500万円以上	6
200万円以上 300万円未満	4	不明	1
300万円以上 400万円未満	2		

#### (5) 借金をしたきっかけ（複数回答可）

内容	件数	内容	件数
定収入・収入の減少（生活費・教育費等の不足）等	12	住宅ローン等の借金の返済	1
詐欺	1	ギャンブル・遊興費	3
商品・サービス購入	2	本人・家族の病気やケガ	0
事業資金の補填	3	その他又は不明	6
保証・借金肩代わり	0		

#### (6) 相談者の年収

借金の金額	人数	借金の金額	人数
100万円未満	13	400万円以上 500万円未満	2
100万円以上 200万円未満	1	500万円以上 600万円未満	0
200万円以上 300万円未満	3	600万円以上 700万円未満	1
300万円以上 400万円未満	2	不明	3

(7) 相談者が相談に訪れたきっかけ

内容	人数	内容	人数
他部署、他機関からの紹介	9	広報で知った	5
その他	4	家族や知人に聞いた	3
不明	3	インターネットで知った	1

(8) 他課や関係機関からの相談件数

市役所内	件数	市役所外	件数
自立相談支援機関	9	納税推進課	1
警察	1	社会福祉協議会	1
その他	1	社会福祉課	1

(9) 主な紹介先

機関名	件数	機関名	件数
司法書士	8	弁護士	5
市主催法律相談	5		

(10) 連携先部署・機関

機関名	件数	機関名	件数
自立相談支援機関	8	社会福祉課	3
社会福祉協議会	3	やすワーク	2
納税推進課	1	地域包括支援センター	1
税務相談	1	病院	1
警察	1	子育て家庭支援課	1

(11) その他

税金等滞納がある方	5件
障がいをお持ちの方	1件

### 3. 野洲市消費者安全確保地域協議会について

令和4年度に開催しました、消費者安全法第11条の3第1項の消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）の詳細については次のとおりです。

#### (1) 野洲市消費者安全確保地域協議会に関する取組の概要

- ・ 協議会の全体会議を2回実施しました。
- ・ 令和4年6月に実施した第1回全体会議で見守りリストの提供について議決し、同年7月に担当者会議の構成員（守山警察署、民生委員児童委員、障がい者自立支援課、地域包括支援センター、高齢福祉課、健康推進課）に対し、見守りリストの提供を行いました。
- ・ 野洲市民生委員児童委員協議会を構成する全6学区から見守りリストを活用した見守り等活動について承諾を得たので、各学区定例会に参加し、見守りリストの提供や注意事項の説明を行いました。
- ・ 見守りリストの提供を受けた構成員が、構成員ごとの特色を生かした見守り等の活動を行いました。
- ・ 各構成員から見守り等の活動の実施状況や改善点等の報告を受けました。

#### (2) 協議会全体会議について

##### ① 第1回協議会全体会議

令和4年6月に開催した第1回協議会全体会議では、令和3年度の協議会活動実績及び野洲市消費生活相談実績報告を行いました。また、令和4年度の見守りリストを活用した見守り等活動について、出席者の構成員全員一致により承認されました。

##### ② 第2回協議会全体会議

令和5年2月に開催した第2回協議会全体会議は、令和4年度の見守りリストの提供を踏まえ、報告事項として各構成員から見守り等の活動状況、令和4年度野洲市消費者行政推進事業実績報告(令和4年12月末時点速報値)及び令和4年度見守りリスト元データ分析結果を報告しました。

#### (3) 見守りリストの提供について

令和4年7月に、担当者会議の構成員に対して見守りリストの提供を行いました。その際、各構成員に対して、Q&A方式の見守りリストの注意点を作成し配布しました。また、民生委員児童委員に対しては、令和4年7月に各学区の民生委員児童委員定例会に参加し、見守りリストの説明や前述の注意点をういた守秘義務を説明しました。さらに、見守りのために必要となる詐欺防止や悪質商法に関するリーフレットを配布しました。

#### (4) 見守り等の活動について

構成員ごとの特色や立場から見守り等の活動が実施されました。以下は、構成員より寄せられた報告の一部です。

##### ① 障がい者自立支援課地域生活支援室の取組

障がい者のサービス利用状況や、相談記録として活用している「障がい者総合福祉システム」の検索結果シートの“注意情報”欄にチェックを入れ、見守りが必要であることを支援者間において共有化をするとともに、相談業務等において気になる発言等があれば、更に聴き取りを行うなどの支援に努めています。障がい者やそのご家族等との相談業務において、障がい者が消費者被害を発見しやすい立場にあり、早期発見に資することができます。

なお、令和4年度中に障がい者にかかる相談業務のなかで、支援が必要と思われる事例を確認することはありませんでした。

#### ②高齢福祉課・地域包括支援センターの取組

地域包括支援センターで介護予防ケアプランを作成している方について、特に注意して見守りを行いました。

なお、令和4年度中にトラブル等は把握していません。

#### ③滋賀県守山警察署の取組

交番、駐在所に勤務する警察官が、提供を受けた見守りリストに登載されている家庭に対して巡回連絡（警察官が各家庭を訪問し、警察に対する要望を聞いたり、防犯指導等を行う活動）等を通じて訪問し、住人に対して新たな特殊詐欺に関する情報提供や、被害防止のための助言などの防犯指導を実施することにより、特殊詐欺に対する危機意識の向上を図ることができました。

数値的には、令和4年は、特殊詐欺の発生件数が13件と令和3年に比べ6件の増加に転じましたが、昨年10月、野洲市内において特殊詐欺被害が発生し、少年2名の受け子被疑者を逮捕した際には、見守りリストを確認して、被害防止の啓発対象場所の選定に利用するなど、今後の発生可能性を視野に入れた活動の有力な資料として活用することができました。

#### ④民生委員児童委員の取組

民生委員児童委員が日々行っている高齢者訪問等を活用して見守りリスト対象者の訪問を行いました。市が作成した啓発用品を活用し、対象者を含む地域内の高齢者宅を訪問しました。

また、民生委員児童委員の定例会において市から情報提供することで、契約トラブルに発展しやすい商法等への対処法を学んでいただき、見守り等活動に活かしていただきました。

他にも、民生委員児童委員が継続して訪問・啓発していく中で、民生委員児童委員自身もより詐欺被害防止の意識が向上したとの報告も受けました。

## ■令和4年度の見守りリスト元データ分析結果について

見守りリスト作成のために警察・消費者庁から提供されたデータを精査(死亡・転出等を除外)し、下記のとおり分析結果になりました。

令和4年度見守りリスト 1,077件

- 消費者庁からの提供データ数：1,189件  
有効データ数(死亡・転居・不明者等を除く)：938件
- 警察からの提供データ数：8件  
有効データ数(死亡・転居・不明者等を除く)：7件
- 令和3年度からの繰越データ：133件
- 重複者：1件

## 見守りリスト・データ分析(R4年度データ)

消費者庁		+	警察		+	R3リストから繰越	
提供データ数	1189		提供データ数	8		繰越データ数	133
(暫定)有効データ数	938		(暫定)有効データ数	7			
住基登載なし件数	251		住基登載なし件数	1			
警察重複	1		消費者庁重複	1			

**死亡・転居・不明などの  
情報を住民基本台帳と  
突合し精査!**

### 見守りリストの完成

R4見守りリスト	全件	65歳以上
(暫定)有効データ数	1077	718
うち、新規登載	168	
うち、継続登載	776	
うち、繰越登載	133	
うち、単身世帯	186	138

◎合計 1077件 (昨年度937件)

見守り対象の66.7%が高齢者

民生委員・児童委員さんの  
訪問活動によるコアな見守りを展開

## 4. 消費者行政活性化交付金を用いた各種事業について

### (1) 野洲市くらし支えあい条例に関する行政処分、行政指導等（法律家等との連携）

困難事例について、弁護士等の専門家による事例検討を行い、助言等を受けることで野洲市くらし支えあい条例に関する行政処分、行政指導等の検討に役立てました。令和4年度は8回事例検討しました。

日時	概要	専門家及び参加者
4月14日 9:00～ 11:00	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (キャリア決済の不正利用に係る消費者トラブルについて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課 相談者
4月21日 14:00～ 16:00	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (訪問販売による契約解除とクーリング・オフに係る消費者トラブルについて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課
5月20日 13:30～ 15:30	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (賃貸住宅退去時の原状回復トラブルと宅地建物取引業法について)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課
7月5日 9:30～ 11:30	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (副業サイトへの登録解除と返金について)	黒田啓介 弁護士 市民生活相談課 相談者
8月8日 10:00～ 12:00	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (未成年者のスマホ高額課金及び靈感商法に端を発する多重債務について)	大野聡子 弁護士 市民生活相談課 相談者
11月11日 15:00～ 17:00	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (屋根の工事を訪問販売で申し込んだが契約書類の不備・不交付にてクーリング・オフについて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課 相談者
11月14日 15:00～ 17:00	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (副業を行う際に消費者金融で150万円借り既に100万円支払っている。電話勧誘販売で契約しているがクーリング・オフは可能か。)	黒田啓介 弁護士 市民生活相談課 相談者
1月17日 10:00～ 12:00	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (依頼内容と異なる工事契約のトラブルについて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課 相談者

## (2) いのちを守る多重債務対策事業

多重債務相談において、単なる法的知識だけではなく、自殺防止対策の視点を取り入れて、生活支援を含めた包括的な多重債務問題の解決に必要な知識を習得するため事例検討を5回実施しました。

### ■いのちを守る多重債務対策事業

日時	概要	専門家及び参加者
5月6日 10:30～ 12:30	知的障がいのある生活保護受給者の債務整理の留意点について	羽田慎二 司法書士 市民生活相談課、障がい者自立支援課地域生活支援室、健康推進課
10月6日 11:00～ 12:00	詐欺的手法により金銭を無心されたことに起因する多重債務について	永芳明 弁護士 市民生活相談課 消費生活センター
11月11日 10:00～ 12:00	希死念慮を持つ多重債務成年被後見人の支援～地域福祉権利擁護制度との狭間で～	和合佐登恵 弁護士 野洲市社会福祉協議会、社会福祉課、子育て家庭支援課、障がい者自立支援課、高齢福祉課、健康推進課、発達支援センター、市民サービスセンター、市民生活相談課
11月18日 16:00～ 17:30	押貸しと思われる闇金業者から返済を迫られ、危害を加えられる可能性のある相談者について	永芳明 弁護士 市民生活相談課 消費生活センター
3月15日 15:00～ 17:00	特定商取引法の改正に伴う靈感商法等への対応について	黒田啓介 弁護士 市民生活相談課

### (3) 地域に法律を届ける仕組みづくり事業

① 住民の皆様が身近な地域で専門的な相談を受けることができるように、法律専門家を地域にある各コミュニティセンター及び市民サービスセンターに派遣し、法律相談会を実施しました。

- ・場 所 市民サービスセンター、市内コミュニティセンター7箇所
- ・開催内容 市民サービスセンター 年間12回開催  
弁護士 隔月1回(偶数月)計6回 16人利用  
司法書士隔月1回(奇数月)計6回 17人利用  
市内コミュニティセンター各所1回 年間7回開催  
弁護士 20人利用 司法書士 20人利用
- ・相談枠 弁護士3枠 司法書士3枠
- ・時 間 13:00~13:30 相談内容について事例検討  
13:30~16:00 個別相談の実施

② コロナ禍の社会的背景も踏まえ、より柔軟に専門的な相談を受けることができるように、法律専門家にオンラインで相談できる法律相談会を12回実施しました。(弁護士相談7回、司法書士相談5回、各回1時間)

### (4) 三方よし経営推進事業

三方よし経営(事業者が自己の利益のみならず、消費者にも利益をもたらすとともに、社会への貢献にも寄与する経営)を促進するため、野洲市くらし支えあい条例第4条及び第17条第5項の規定により、事業者向け研修講座をオンラインで開催しました。

- ・日 時:令和4年10月21日(金)14:00~16:00
- ・開催方法:Zoomを用いたオンライン開催
- ・講 師:公益社団法人日本訪問販売協会 専務理事 大森俊一 氏
- ・テ ー マ:特定商取引法の訪問販売に対する規制のポイント
- ・対 象 者:訪問販売登録事業者
- ・参 加 者:24事業者36人

### (5) 見守り等の活動の強化・推進事業

#### ① 見守り等活動等の担い手を対象とした集合型研修

近時において社会的問題となっている消費者問題や相談の多い消費相談事例を取り上げ、その周知と対応策を見守り活動の担い手である民生委員児童委員協議会を対象に研修会を実施しました。

- ・日 時:令和4年10月24日(月)13:30~15:00
- ・開催方法:集合型研修
- ・開催場所:コミュニティセンターきたの 1階大ホール
- ・講 師:弁護士 土井 裕明 氏(土井法律事務所)
- ・テ ー マ:消費者トラブル・悪質商法に巻き込まれない!  
~開運商法・靈感商法事例を中心に~
- ・対 象 者:野洲市民生委員児童委員協議会
- ・参 加 者:46名

## ② 見守りネットワークについて

### 概要

見守りネットワークとは、事業者及び自治組織や地域の団体等(以下「事業者等」という。)の協力を得て、高齢者や障がいのある人、子ども、生活困窮者等の対象となる市民が住み慣れた地域で安心して安全に暮らせるよう見守り、支えあう仕組みです。

配慮が必要となる市民の多くは自ら相談できないケースが多く、少しでも早く支援につなげることが必要となるため、見守りネットワークの対象となる市民は、高齢者に限らず、障がいのある人や子ども、生活困窮者等もその対象としています。

### 仕組み

市と協定を締結した事業者等は、その事業の中で市民の異変を発見した場合には、市に異変を通報します。通報を受けた市は、関係課と連携し、状況の確認と支援を行います。

### 協定を締結した事業者等

令和4年度は、新たに2事業者・団体と見守りネットワーク協定を締結しました。本市と見守りネットワーク協定を締結している事業者等は、合計で45事業者・団体となります。協定を締結している事業者等は次のとおりです。

- 令和4年度協定事業者等（2事業者）
  - ・一般社団法人古民家再生協会滋賀南 様
  - ・関電サービス株式会社滋賀営業所 様
- 令和3年度協定事業者等（2事業者）
  - ・京都信用金庫 様
  - ・辻牛乳店 様
- 令和2年度協定事業者等（1事業者）
  - ・ほりで医院 様
- 令和元年度協定事業者等（2事業者2団体）
  - ・フードバンクびわ湖 様
  - ・株式会社セブン・イレブン・ジャパン 様
  - ・一般社団法人やす地域共生社会推進協会 様
  - ・井ノ上新聞舗 様
- 平成30年度協定事業者等（2事業者3団体）
  - ・滋賀県司法書士会 様
  - ・一般社団法人滋賀県財産管理承継センター 様
  - ・滋賀弁護士会 様
  - ・株式会社きすな 様
  - ・特定非営利活動法人ふれあいワーカーズ 様

●平成 29 年度協定先事業者等（9事業者2団体）

- ・株式会社 OVO ピタットハウス野洲店 様
- ・からだ元気治療院 心陽守山店 様
- ・KDDI 株式会社 コンシューマ関西支社 コンシューマ滋賀支店 様
- ・株式会社京都銀行 守山支店 様
- ・第一生命保険株式会社 滋賀支社 様
- ・株式会社ダスキン クリーン・ケア営業本部 近畿地域本部 様
- ・明治安田生命保険相互会社 滋賀支社 様
- ・ヤマト運輸株式会社 滋賀主管支店 様
- ・株式会社ポーラ 京都センター 様
- ・野洲市国際協会 様
- ・親子英語サークル Honey 様

●平成 28 年度協定先事業者等（16 事業者4団体）

- ・株式会社エコシティサービス 様
- ・大阪ガス株式会社 様
- ・レーク滋賀農業協同組合 様
- ・有限会社北村新聞店 様
- ・京滋ヤクルト販売株式会社 様
- ・湖東開発株式会社 様
- ・株式会社滋賀銀行 様
- ・滋賀中央信用金庫 様
- ・生活協同組合コープしが 様
- ・有限会社たちいり 読売センター野洲 様
- ・西日本電信電話株式会社 様
- ・株式会社平和堂 様
- ・野洲市内郵便局及び幸津川郵便局 様
- ・滋賀県LPガス協会 様
- ・守山野洲医師会 様
- ・野洲市社会福祉協議会 様
- ・野洲市商工会 様
- ・野洲市老人クラブ連合会 様
- ・NPO 法人篠原シニネット 様
- ・株式会社沙門 朝日新聞サービスアンカー草津西 様

③ 一人歩き（徘徊）高齢者等事前登録について

認知症等により高齢者等が徘徊し行方不明となった場合に、早期に発見・保護することを目的に、徘徊の恐れのある高齢者等の情報を事前に登録する制度です。登録した情報は守山警察署と共有し、実際に行方不明者が出た際には、登録情報を活用し、捜索活動を早期に開始することに役立てます。

また、高齢福祉課と連携し、見守りネットワーク協定事業者に対し、「一人歩き（徘徊）高齢者の行方不明通報の協力依頼を行い、令和4年度末現在、24 事業者・団体より承諾をいただいています。

#### ④ 消費生活協力団体の委嘱について

消費者安全法第 11 条の 7 第 2 項第 3 号では、消費者安全の確保のために必要な情報を地方公共団体に提供することが消費生活協力団体の活動として定められており、この規定による情報の提供は、個人情報保護法第 16 条及び第 23 条の例外規定になります。これらの規定は、地方公共団体の長が民間の団体等を消費生活協力団体等に委嘱をすることで適用されることとなります。

野洲市での見守りネットワークは消費者の利益の擁護又は増進を図ることがその目的に含まれていることから、市長が協力事業者を消費生活協力団体に委嘱することで、見守りネットワークをより積極的に活用することが可能となります。

野洲市では令和 4 年度末現在、5 事業者を消費生活協力団体として委嘱しています。

##### ●令和 3 年度協定事業者等（2 事業者）

- ・社会福祉法人野洲市社会福祉協議会 様
- ・京都信用金庫 様

##### ●令和元年度（1 事業者）

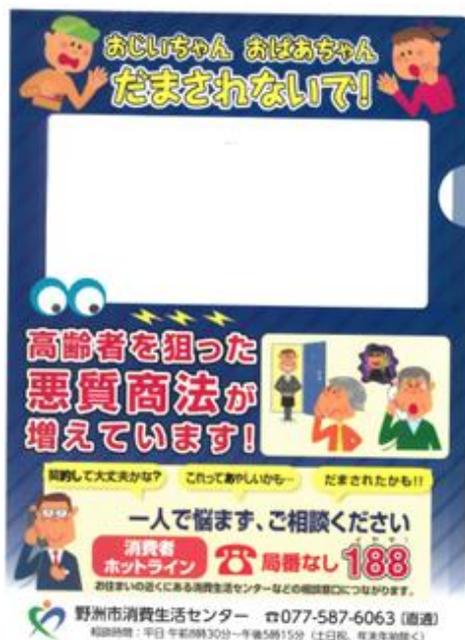
- ・一般社団法人フードバンクびわ湖 様

##### ●平成 30 年度（2 事業者）

- ・特定非営利活動法人ふれあいワーカーズ 様
- ・株式会社きすな 様

#### ⑤ 啓発資料等の作成

野洲市消費者安全確保地域協議会における見守り活動や、地域住民への出前講座、研修会等で配布する啓発資料を作成しました。



##### ▲啓発用キャリアファイル（5,000 部）

「高齢者向け 悪質商法にだまされないで」

見守り活動等に使用してもらえるようにクリアファイルを作成し、民生委員児童委員協議会等で活用いただいています。



▲啓発用冊子 (2,000部)

「シニアのためのインターネットトラブル対策ガイド」

高齢者のための消費者トラブルの未然防止のための対策ガイドを作成しました。

## 5. その他事業

### (1) 地域の出前講座について

令和4年度は、出前講座を9回開催しました。

回	日時	曜日	団体名
1	6月5日	水	上町福寿ふれあいサロン
2	7月7日	木	西河原高齢者サロン
3	7月9日	土	三上学区
4	7月9日	土	北野学区民生委員児童委員
5	7月9日	土	野洲学区民生委員児童委員
6	7月9日	土	篠原学区民生委員児童委員
7	7月15日	金	祇王学区民生委員児童委員
8	7月16日	土	中主学区民生委員児童委員
9	11月15日	火	楽しあわせクラブ

《 作 成 》

滋賀県野洲（やす）市市民部 消費生活センター（市民生活相談課）

（〒520-2395 滋賀県野洲市小篠原2100番地1）

TEL 077-587-6063 Fax 077-586-3677

E-mail soudan@city.yasu.lg.jp