

令和3年度
消費者行政推進事業実績報告書



令和4年4月
野洲市市民部消費生活センター

目 次

1. 令和3年度消費生活相談実績について	- 1 -
2. 令和3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	- 31 -
(1) 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業	- 31 -
(2) 地域に法律を届ける仕組みづくり事業	- 34 -
(3) 三方よし経営推進事業	- 36 -
(4) 見守り等の活動の強化・推進事業	- 39 -
(5) 啓発資料等の作成	- 46 -
5. その他事業	- 47 -
(1) 地域の出前講座について	- 47 -
(2) 第18期 滋賀県消費生活審議会への出席（野洲市長）	- 48 -
(3) 消費者庁の視察・ヒアリングの受入	- 48 -

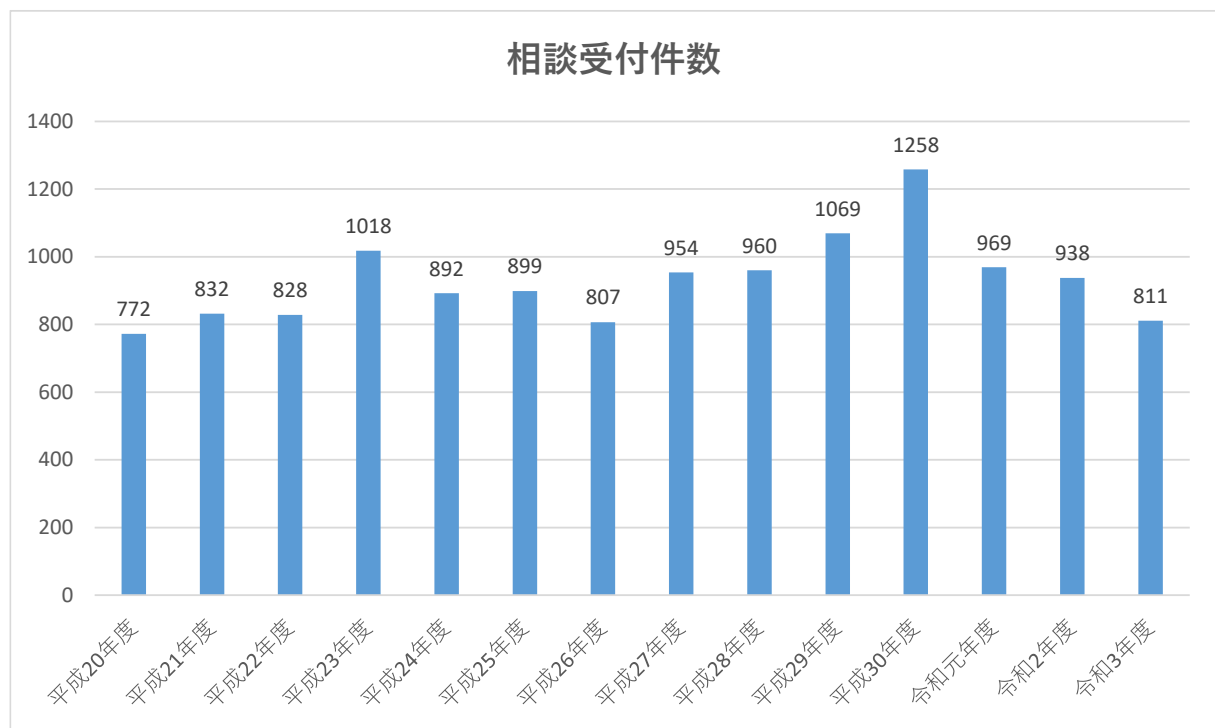
令和3年度消費者行政推進事業実績報告

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、消費生活相談窓口を設置しています。令和3年度の相談状況をまとめましたので報告します。

1. 令和3年度消費生活相談実績について

令和3年度の消費生活相談件数は811件でした。

- ・ 契約トラブル解決による被害救済金額 1,845万円（58件）



令和3年度の相談受付件数は811件で、前年度（939件）と比べ減少しました（前年度比86.7%）。この中で、契約トラブル等について相談を受けて、市民生活相談課が助言や斡旋を行ったことにより被害が救済された金額の総額は、1,845万4735円（58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286件(35.3%)、助言277件(34.2%)、その他情報提供141件(17.4%)、斡旋解決92件(11.3%)、処理不要4件(0.5%)、斡旋不調3件(0.4%)、処理不能3件(0.4%)となっています。

処理結果別件数

苦情・問合せ・要望

態 様		件 数	構成比
処理結果	他 機 関 紹 介	286	35.3
	助 言 (自 主 交 渉)	277	34.2
	そ の 他 情 報 提 供	141	17.4
	斡 旋 解 決	92	11.3
	斡 旋 不 調	3	0.4
	処 理 不 能	3	0.4
	処 理 不 要	4	0.5
集計対象期間受付総件数		811	100.0

(2) 契約当事者について

- 性別では男性370人、女性391人であり、男性の相談者が前年度比84.1%と減少しています。また、その他・不明や団体等からの相談は50件です。
- 契約当事者の平均年齢は60.5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(306人)、60歳代(113人)、50歳代(110人)、40歳代(106人)、30歳代(64人)、20歳代(34人)、20歳未満(7人)となっています。特徴としては、30歳未満が61人から41人(前年度比67.2%)と減少している反面、30歳代が全体の相談件数が減少する中、前年度を上回る件数となっているのが目立ちます。
- 職業別では、前年度と同じく無職(400件)がトップで、次いで給与生活者(229件)、自営・自由業(37件)、家事従事者(29件)、企業・団体(18件)、学生(8件)となっています。自営・自由業の構成比率が前年より高くなっています。

契約当事者の性別・年齢別件数

苦情・問合せ・要望

	当該年		前年同期		計		前年同期比
	男	女	男	女	当該年	前年同期	
20歳未満	3	4	4	10	7	15	46.7
20歳代	16	18	21	25	34	46	73.9
30歳代	31	33	23	37	64	60	106.7
40歳代	43	62	50	71	106	121	87.6
50歳代	49	60	39	81	110	121	90.9
60歳代	58	55	81	56	113	137	82.5
70歳以上	158	147	204	154	306	360	85.0
その他・不明	12	12	18	13	71	79	89.9
合 計	370	391	440	447	811	939	86.4

契約当事者の職業等構成

苦情・問合せ・要望

	当該年	前年同期	前年同期比
給 与 生 活 者	229	269	85.1
自 営 ・ 自 由	37	39	94.9
家 事 従 事 者	29	44	65.9
学 生	8	14	57.1
無 職	400	449	89.1
相 談 窓 口	0	0	
行 政	1	2	50.0
消 費 者 団 体	0	0	
企 業 ・ 団 体	18	27	66.7
そ の 他 ・ 不 明	89	95	93.7
合 計	811	939	86.4

(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 7319 万 1466 円で、平均金額は 166 万 5802 円となっています。
- 助言や斡旋を行ったことにより被害救済された金額の総額は 1845 万 4735 円（58 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

苦情・問合せ・要望

		件数	構成比
契約 購入 金額	1万円未満	34	4.2
	5万円未満	34	4.2
	10万円未満	18	2.2
	50万円未満	25	3.1
	100万円未満	11	1.4
	500万円未満	36	4.4
	1千万円未満	1	0.1
	5千万円未満	5	0.6
	1億円未満	0	0.0
	1億円以上	0	0.0
	その他・不明	647	79.8
	総件数	811	100.0
	総合計金額	273,191,466 円	
	平均金額	1,665,802 円	
既 支 払 金 額	総合計金額	34,419,343 円	
	平均金額	249,416 円	

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	12	9	0	3
1万円以上5万円未満	15	8	1	6
5万円以上10万円未満	10	6	1	3
10万円以上50万円未満	11	3	3	5
50万円以上100万円未満	6	2	3	1
100万円以上500万円未満	4	2	0	2
計	58	30	8	20

*回復額：斡旋等により契約してしまった金額の全部又は一部が相談者に返金・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は、以下のようなものがあります

- 娘（未成年）が540円の痩身サプリを注文したら、2回目として16袋届き代金42848円を請求された。解約、返品させたい。
- 大雪で傷んでいる雨どいについて火災保険を使って修理できると言われた。その際に給付される保険金の範囲内で工事をしてもらう約束をし、「保険申請サポート及び補修工事の覚書」に署名した。保険金給付が決定したのに補修工事を行わない場合は「書類作成及び申請サポート費」として保険給付金の35%を払わないといけないことになっている。保険金は給付される見込みだが、工事はキャンセルしたい。
- 新聞広告の整水器について業者に架電。訪問してきた担当者から広告商品より高性能の整水器を勧められ契約したが解約、返品したい。
- 出会いを目的にマッチングアプリを利用し、高額課金したが出会いは皆無であった。相手はサクラとネットでみて騙されたと分った。返金してほしい。
- ワンクリック詐欺にあいコンビニでプリペイドカードを買うよう指示されたが、コンビニ店員から詐欺だと指摘され市役所で相談するよう促された。
- 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60万円請求され支払ったが、解約したい。
- 北海道の業者から電話で、海産物の詰め合わせを勧められた。商品は代金引換で届ことになっているが、代金に見合わない中身だった場合解約はできるのだろうか。
- 家庭用Wi-Fiを解約時、違約金及びルーターの割賦残額を請求された。定期契約にしたつもりはないので支払いたくない。

(4) 相談内容別件数について

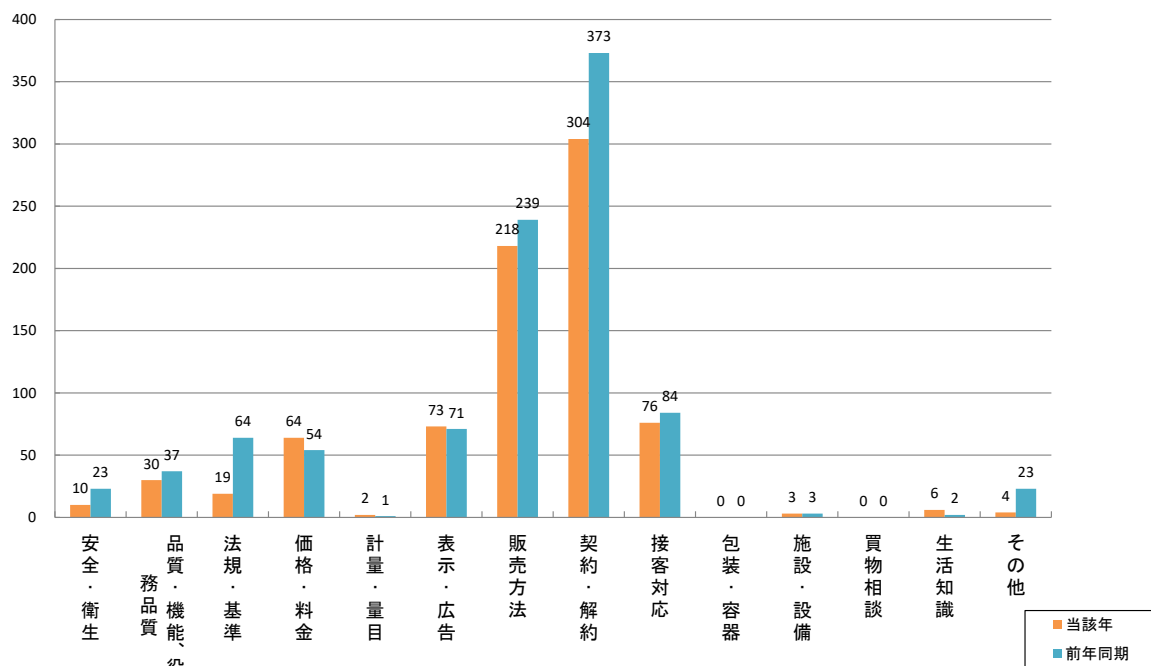
- 相談内容分類では、契約・解約（304件）、販売方法（218件）、接客対応（76件）、表示・広告（73件）、価格・料金（64件）、品質・機能、役務品質（30件）、法規・基準（19件）、安全・衛生（10件）となっています。

相談内容別件数

苦情・問合せ・要望

内容別分類	当該年	前年同期	前年同期比
安全・衛生	10	23	43.5
品質・機能、役務品質	30	37	81.1
法規・基準	19	64	29.7
価格・料金	64	54	118.5
計量・量目	2	1	200.0
表示・広告	73	71	102.8
販売方法	218	239	91.2
契約・解約	304	373	81.5
接客対応	76	84	90.5
包装・容器	0	0	
施設・設備	3	3	100.0
買物相談	0	0	
生活知識	6	2	300.0
その他	4	23	17.4
総件数	811	939	86.4

相談内容別件数



(5) 商品・役務別件数について

●商品関連が 204 件（前年度比 91.5%）、サービス関連が 267 件（前年度比 80.7%）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（61 件）、教養娯楽品（29 件）、住居品（22 件）、食料品（20 件）、保健衛生品（19 件）、土地・建物・設備（18 件）、被服品（13 件）、車両・乗り物（11 件）、光熱水費（9 件）となっています。

商品一般は前年度比 110.9%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、保健・福祉サービス（64 件）、金融・保険サービス（42 件）、教養娯楽サービス（40 件）、運輸・通信サービス（34 件）、レンタル・リース・貸借（23 件）、他の役務（20 件）、工事・建築・加工（14 件）、他の行政サービス（9 件）、修理・補修（8 件）、内職・副業・ねずみ講（8 件）、教育サービス（2 件）、となっています。

特徴的な相談として、保健・福祉サービスでは、「排水管清掃のチラシが投函されているが詐欺ではないか（衛生サービス）」という相談が複数寄せられているほか、新型コロナウイルス及びワクチン関連の相談（他の保健・福祉）が多くなっています。

●商品・役務別相談件数（中分類）の上位項目は、相続（127 件）、相談その他（120 件）、商品一般（61 件）、相隣関係（52 件）、婚姻（40 件）、他の保健・福祉（36 件）、融資サービス（25 件）、レンタル・リース・貸借（23 件）、他の教養・娯楽（17 件）、衛生サービス（16 件）の順となっています。

特徴として、他の教養・娯楽が 17 件（前年度比 425.0%）、衛生サービスが 16 件（前年度比 400.0%）、レンタル・リース・貸借が 23 件（前年度比 176.9%）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

苦情・問合せ・要望

当事者属性 商品大分類	全 体	年 齢								性 別			職 業 等				
		2 0 歳 未 満	2 0 歳 代	3 0 歳 代	4 0 歳 代	5 0 歳 代	6 0 歳 代	7 0 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	811	7	34	64	106	110	113	306	71	370	391	50	229	37	29	8	400
商品一般	61	0	0	5	9	8	8	26	5	28	28	5	14	1	3	0	34
食料品	20	1	2	1	4	3	1	5	3	10	9	1	6	3	1	1	6
住居品	22	0	2	5	1	3	0	7	4	4	14	4	7	0	2	0	8
光熱水品	9	0	1	3	3	0	1	1	0	4	5	0	4	2	0	0	3
被服品	13	1	0	3	3	3	2	1	0	4	9	0	5	2	2	1	3
保健衛生品	19	1	2	2	1	4	5	3	1	4	14	1	9	0	0	1	7
教養娯楽品	29	0	1	2	7	6	6	7	0	16	13	0	9	0	3	0	15
車両・乗り物	11	0	1	1	1	2	1	4	1	7	3	1	6	1	0	0	3
土地・建物・設備	18	0	0	1	2	2	3	9	1	11	6	1	6	1	1	0	9
他の商品	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0
商品計	204	3	9	23	32	31	27	63	16	88	102	14	66	11	12	3	88
クリーニング	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1
レンタル・リース・貸借	23	0	1	2	3	2	4	6	5	13	6	4	7	0	1	0	7
工事・建築・加工	14	0	0	1	3	4	2	3	1	11	3	0	6	4	0	0	4
修理・補修	8	1	1	0	1	1	3	1	0	6	2	0	1	0	0	1	4
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	1	1	0	0	0	0	0	2
金融・保険サービス	42	0	2	3	9	12	6	8	2	22	19	1	10	2	2	0	24
運輸・通信サービス	34	0	2	4	5	1	4	16	2	19	13	2	11	1	0	0	18
教育サービス	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0
教養・娯楽サービス	40	1	2	5	5	5	7	13	2	25	15	0	11	3	4	2	19
保健・福祉サービス	64	0	1	0	5	6	7	41	4	25	36	3	8	1	4	0	41
他の役務	20	0	3	0	4	2	2	8	1	9	9	2	5	0	0	0	11
内職・副業・ねずみ講	8	0	4	2	0	1	1	0	0	5	3	0	2	0	0	1	5
他の行政サービス	9	0	0	1	1	0	0	5	2	2	5	2	1	1	0	0	4
役務計	267	2	16	18	38	35	36	103	19	138	115	14	63	12	12	4	140
他の相談	340	2	9	23	36	44	50	140	36	144	174	22	100	14	5	1	172

商品・役務別の主な内容キーワード(上位20位)

苦情・問合せ・要望

商品・役務	件数	前年同期	増減	前年同期比	主な内容等キーワード				
					税金	死亡	難解	法令⑥	公共料金
1 相続	127	117	10	108.5	税金	死亡	難解	法令⑥	公共料金
2 相談その他	120	165	-45	72.7	税金	補償	法律違反	個人情報	折損・切断
3 商品一般	61	55	6	110.9	詐欺	クレジットカード	個人情報	ショートメッセージ	迷惑メール
4 相隣関係	52	55	-3	94.5	騒音	補償	匂(臭)い	生活音	振動
5 婚姻	40	45	-5	88.9	契約書・書面⑥	心身障害者関連			
6 他の保健・福祉	36	44	-8	81.8	連絡不能	難解	還付金詐欺	DM広告	身分詐称
7 融資サービス	25	47	-22	53.2	多重債務	銀行等	自己破産	クレジットカード	債権回収業者
8 レンタル・リース・貸借	23	13	10	176.9	業界基準	説明不足	居住性	保証人	雨漏り
9 他の教養・娯楽	17	4	13	425.0	インターネット通販	詐欺	迷惑メール	返金	SNS
10 衛生サービス	16	4	12	400.0	家庭訪販	投込広告	点検商法	連絡不能	高価格・料金
11 工事・建築・加工	14	13	1	107.7	説明不足	補償	クレーム処理	屋根	契約書・書面⑥
12 役務その他	14	25	-11	56.0	難解	説明不足	高価格・料金	家庭訪販	インターネット通販
13 移動通信サービス	12	12	0	100.0	高価格・料金	難解	説明不足	判断不十分者契約	ショートメッセージ
14 化粧品	11	22	-11	50.0	インターネット通販	解約⑥	定期購入	電子広告	高価格・料金
15 インターネット通信サービス	11	7	4	157.1	解約⑥	電話勧誘	説明不足	家庭訪販	特典強調
16 娯楽等情報配信サービス	11	0	11		インターネット通販	詐欺	高価格・料金	ワンクリック請求	ポルノ・風俗
17 健康食品	9	20	-11	45.0	インターネット通販	定期購入	解約⑥	後払い決済	電子広告
18 他の行政サービス	9	21	-12	42.9	説明不足	個人情報	汚染	マーク	詐欺
19 修理・補修	8	5	3	160.0	修理代	心身障害者関連	クレーム処理	バンク	変形
20 電気	7	4	3	175.0	電力小売自由化関連	解約⑥	家庭訪販	電話勧誘	連絡不能

(契約当事者年代別)

- 中高年の年代層では、相続が、70歳以上（73件）、60歳代（19件）、50歳代（18件）、40歳代（10件）で上位に入っています。
- 60歳代以上では、相隣関係（計34件）、他の保険・福祉（計33件）が上位に入っています。他の保険・福祉のうち多くは、新型コロナウイルス感染症及びそのワクチン関連の相談となっています。
- 若年層（20～30歳代）では、婚姻（計14件）相談その他（計14件）が上位に入っています。相談その他は、どの年代層にも多くありますが、これは生活困窮や労働問題など生活に関わる相談内容となっています。
- 30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)

苦情・問合せ・要望

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	健康食品	1	相談その他	6	婚姻	11	相談その他	13	相続	18	相続	19	相続	73	相談その他	21
2	紳士・婦人洋服	1	内職・副業	3	相談その他	8	相続	10	相談その他	17	相談その他	15	相談その他	39	相隣関係	9
3	化粧品	1	婚姻	3	商品一般	5	商品一般	9	商品一般	8	相隣関係	9	他の保健・福祉	27	商品一般	5
4	修理・補修	1	健康食品	2	他の教養・娯楽	4	婚姻	8	融資サービス	8	商品一般	8	商品一般	26	レンタル・リース・貸借	5
5	娯楽等情報配信サービス	1	家具・寝具	2	電気	3	融資サービス	6	婚姻	5	婚姻	7	相隣関係	25	相続	4
6	婚姻	1	インターネット通信サービス	2	相続	3	相隣関係	5	工事・建築・加工	4	他の保健・福祉	6	衛生サービス	9	洗浄剤等	3
7	相談その他	1	電気	1	化粧品	2	移動通信サービス	4	他の教養・娯楽	3	化粧品	4	役務その他	7	インターネット通信サービス	2
8			化粧品	1	レンタル・リース・貸借	2	健康食品	3	衛生サービス	3	レンタル・リース・貸借	4	レンタル・リース・貸借	6	他の行政サービス	2
9			他の保健衛生品	1	融資サービス	2	レンタル・リース・貸借	3	相隣関係	3	融資サービス	4	他の教養・娯楽	5	婚姻	2
10			書籍・印刷物	1	移動通信サービス	2	工事・建築・加工	3	食器・台所用品	2	娯楽等情報配信サービス	4	他の行政サービス	5	菓子類	1
11			自動車	1	内職・副業	2	娯楽等情報配信サービス	3	化粧品	2	土地	3	移動通信サービス	4	酒類	1
12			レンタル・リース・貸借	1	健康食品	1	衛生サービス	3	時計	2	修理・補修	3	インターネット通信サービス	4	調理食品	1
13			修理・補修	1	食生活機器	1	役務その他	3	他の住宅設備	2	紳士・婦人洋服	2	ソフトウェアライセンス	4	家具・寝具	1
14			預貯金・証券等	1	食器・台所用品	1	水道	2	レンタル・リース・貸借	2	書籍・印刷物	2	老人福祉・サービス	4	他の保健衛生品	1
15			融資サービス	1	掃除用具	1	他の教養娯楽品	2	損害保険	2	音響・映像製品	2	食器・台所用品	3	自動車	1
16			観覧・鑑賞	1	洗浄剤等	1	補習教育	2	他の金融関連サービス	2	工事・建築・加工	2	空調・冷暖房・給湯設備	3	土地	1
17			他の教養・娯楽	1	空調・冷暖房機器	1	野菜・海草	1	医療	2	移動通信サービス	2	工事・建築・加工	3	他の商品	1
18			医療	1	洋服一般	1	食生活機器	1	役務その他	2	他の教養・娯楽	2	生命保険	3	工事・建築・加工	1
19			冠婚葬祭	1	洋装下着	1	電気	1	食料品一般	1	飲料	1	融資サービス	3	融資サービス	1
20			家事サービス	1	履物	1	子供洋服	1	魚介類	1	電気	1	電報・固定電話	3	他の金融関連サービス	1

(注)上位KW集計

(6) 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（61件）中の相談内容別の多い順で、契約・解約（37件）、販売方法（33件）、表示・広告（11件）となっています。次に、教養娯楽品（29件）中の相談内容別の多い順で、契約・解約（26件）、販売方法（15件）、表示・広告（5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、保健・福祉サービス（64件）中の相談内容別の多い順で、販売方法（24件）、契約・解約（17件）、接客対応（17件）となっています。次に金融・保険サービス（42件）中の相談内容別の多い順で、契約・解約（37件）、販売方法（9件）となっています。

相談内容分類別件数

苦情・問合せ・要望

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・品質基準	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	(53) 61	0	0	0	1	1	11	33	37	7	0	0	0	0	0	0
食料品	(19) 20	0	2	1	3	0	6	16	15	4	0	0	0	0	0	0
住居品	(21) 22	5	5	1	3	0	3	11	14	3	0	0	0	0	0	0
光熱水品	(8) 9	0	0	0	4	0	0	4	4	1	0	0	0	0	0	0
被服品	(12) 13	0	3	0	0	1	7	7	11	1	0	0	0	0	0	0
保健衛生品	(18) 19	0	3	1	1	0	4	15	15	1	0	0	0	0	0	0
教養娯楽品	(28) 29	0	1	0	2	0	5	15	26	2	0	0	0	0	0	0
車両・乗り物	(9) 11	0	2	0	1	0	1	4	10	1	0	0	0	0	0	1
土地・建物・設備	(11) 18	1	1	3	3	0	0	5	6	2	0	0	0	0	2	0
他の商品	(1) 2	0	0	0	1	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0
クリーニング	(1) 1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
レンタル・リース・貸借	(13) 23	0	3	7	6	0	0	3	15	3	0	0	0	0	0	0
工事・建築・加工	(11) 14	0	1	1	4	0	0	7	11	4	0	1	0	0	0	0
修理・補修	(6) 8	0	3	0	2	0	0	4	5	2	0	0	0	0	0	1
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	(26) 42	0	1	1	2	0	3	9	37	3	0	1	0	0	0	0
運輸・通信サービス	(29) 34	0	1	0	8	0	1	15	25	11	0	0	0	0	0	0
教育サービス	(2) 2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
教養・娯楽サービス	(40) 40	0	0	1	12	0	14	26	30	3	0	0	0	0	0	0
保健・福祉サービス	(54) 64	3	2	2	5	0	7	24	17	17	0	0	0	0	3	2
他の役務	(18) 20	0	1	1	5	0	5	9	14	5	0	0	0	0	0	0
内職・副業・ねずみ講	(8) 8	0	0	0	1	0	4	8	6	1	0	0	0	0	0	0
他の行政サービス	(5) 9	1	0	0	0	0	1	0	1	4	0	1	0	1	0	0
他の相談	(60) 340	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	(455) 811	10	30	19	64	2	73	218	304	76	0	3	0	0	6	4

()内は苦情件数

(7) 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（85 件）、詐欺（54 件）、説明不足（51 件）、家庭訪販（42 件）、電話勧誘（31 件）、身分詐称（24 件）、定期購入（13 件）、サイドビジネス商法（9 件）、代引配達（8 件）、フリマサービス（7 件）、強迫（7 件）、フィッシング（7 件）、点検商法（6 件）、問題勧誘（6 件）、還付金詐欺（6 件）、偽警告（6 件）、テレビショッピング（5 件）、虚偽説明（5 件）、偽サイト（5 件）、ネガティブオプション（4 件）となっています。
- 令和3年度に目立った点については、電話勧誘サービスが前年度比 155.0%、家庭訪販が前年度比 144.8%と増加しています。また、新設された販売方法として定期購入、フリマサービス、フィッシングが皆増となっています。
- インターネット通販については、前年度比 84.2%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」「商品一般」「他の教養・娯楽」となっています。主な事例は、「ネット広告を見て、お試しのつもりで美容クリームを買ったが、5回縛りの定期購入であったので、解約したい。」「スマホで定期縛りなし500円の痩身サブリを注文したが、初回解約は通常価格との差額が要ると分かった。」などの、定期購入契約や解約条件に気付かず申し込んでいるケースが散見されます。
- 電話勧誘が、前年度 20 件だったのが、31 件と前年度比 155.0%と増加しています。主な商品・役務としては、「商品一般」「インターネット通信サービス」「内職・副業」となっています。事例としては、「光電話等を今の契約から変更しないか、と勧誘電話があり承諾したが止めたい。」「パソコン画面にウイルス感染したとの警告が出て業者に連絡すると、5万円を振込むよう指示があった。どうすればよいか。」などがあります。
- 家庭訪販については、前年同期 29 件だったのが 42 件と前年度比 144.8%と増加しています。主な商品・役務としては、「衛生サービス」「食器・台所用品」「インターネット通信サービス」が多くなっています。事例としては、「飛込の排水管点検業者に床下の湿気を指摘され、土の除去・調湿剤散布の契約をしたが、解約したい。」「訪問販売で勧められた換気扇フィルターをクーリング・オフすると伝えたが、以後どうすればよいか」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)

苦情・問合せ・要望									
販売方法	件数	前年同期	増減	前年同期比	主な商品・役務(上位KW集計)				
1 インターネット通販	85	101	-16	84.2	化粧品	商品一般	他の教養・娯楽	娯楽等情報配信サービス	健康食品
2 詐欺	54	82	-28	65.9	商品一般	娯楽等情報配信サービス	他の教養・娯楽	内職・副業	音響・映像製品
3 説明不足	51	64	-13	79.7	レンタル・リース・貸借	工事・建築・加工	移動通信サービス	インターネット通信サービス	役務その他
4 家庭訪販	42	29	13	144.8	衛生サービス	食器・台所用品	インターネット通信サービス	電気	工事・建築・加工
5 電話勧誘	31	20	11	155.0	商品一般	インターネット通信サービス	内職・副業	電気	電報・固定電話
6 身分詐称	24	33	-9	72.7	商品一般	他の保健・福祉	娯楽等情報配信サービス	果物	水道
7 定期購入	13	0	13		化粧品	健康食品			
8 サイドビジネス商法	9	10	-1	90.0	内職・副業	商品一般	健康食品	役務一般	教室・講座
9 代引配達	8	12	-4	66.7	紳士・婦人洋服	商品一般	魚介類	健康食品	食生活機器
10 フリマサービス	7	0	7		商品一般	食生活機器	理美容器具・用品	スポーツ用品	
11 強迫	7	21	-14	33.3	娯楽等情報配信サービス	商品一般	内職・副業	相談その他	
12 フィッシング	7	0	7		商品一般				
13 点検商法	6	4	2	150.0	衛生サービス	他の住居品	空調・冷暖房・給湯設備	衛生設備	
14 問題勧誘	6	4	2	150.0	インターネット通信サービス	工事・建築・加工	電報・固定電話	外食・食事宅配	内職・副業
15 還付金詐欺	6	7	-1	85.7	他の保健・福祉	水道			
16 偽警告	6	0	6		ソフトウェアライセンス	インターネット通信サービス	役務その他		
17 テレビショッピング	5	12	-7	41.7	健康食品	食生活機器	洋装下着	医療用具	
18 虚偽説明	5	3	2	166.7	果物	電気	電報・固定電話	放送	役務その他
19 偽サイト	5	0	5		音響・映像製品	商品一般	果物	他の商品	
20 ネガティブオプション	4	8	-4	50.0	食料品一般	アクセサリ	他の保健衛生品	パソコン・パソコン関連用品	

(8) 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（70件）、難解（44件）、連絡不能（43件）、返金（37件）、クレジットカード（31件）、多重債務（29件）、契約書・書面（27件）、補償（20件）、判断不十分者契約（17件）、誤解・勘違い（15件）、クーリングオフ（14件）、返品（14件）、架空請求（13件）、約束不履行（12件）、所在不明（11件）、名義冒用（10件）、不当請求（10件）、解約料（10件）となっています。
- 令和3年度の特徴として、難解及び連絡不能の構成比率が上がっています。これはどちらも新型コロナウイルス関連の相談が増えていることが要因です。難解についてはワクチン予約サイトへのログインができないこと、連絡不能についてはワクチンのコールセンターが全然つながらないことが一定数相談として挙がっています。
- 解約（70件）については、主な商品・役務が「化粧品」「インターネット通信サービス」「健康食品」「内職・副業」となっています。事例としては「電話勧誘でプロバイダー変更すれば料金が安くなる、と言われた。書類を送ると言われたが心配。」「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、費用の一部をクレジットカード決済したが取消したい。」などがあります。
- クーリングオフ（14件）については、主な商品・役務が「食器・台所用品」「教室・講座」「商品一般」となっています。事例としては「新聞広告の整水器について業者に架電。訪問してきた担当者から広告商品より高性能の整水器を勧められ契約したが解約、返品したい。」「学習教材の無料サンプルを配ると来訪された業者から高額な学習教材セットを購入したが電話で断ったが電話だけでいいか不安。」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）

苦情・問合せ・要望					主な商品・役務（上位20位）				
契約・解約	件数	前年同期	増減	前年同期比	主な商品・役務（上位20位）				
1 解約⑥	70	112	-42	62.5	化粧品	インターネット通信サービス	健康食品	内職・副業	電気
2 難解	44	46	-2	95.7	他の保健・福祉	移動通信サービス	役務その他	商品一般	パソコン・パソコン関連用品
3 連絡不能	43	36	7	119.4	他の保健・福祉	商品一般	インターネット通信サービス	衛生サービス	食器・台所用品
4 返金	37	40	-3	92.5	他の教養・娯楽	医療用具	音響・映像製品	生命保険	教室・講座
5 クレジットカード	31	25	6	124.0	商品一般	融資サービス	パソコン・パソコン関連用品	他の金融関連サービス	他の教養・娯楽
6 多重債務	29	42	-13	69.0	融資サービス	レンタル・リース・貸借	商品一般	音響・映像製品	娯楽等情報配信サービス
7 契約書・書面⑥	27	33	-6	81.8	工事・建築・加工	融資サービス	役務その他	相談その他	商品一般
8 補償	20	52	-32	38.5	相談その他	工事・建築・加工	レンタル・リース・貸借	相隣関係	洗濯・裁縫用具
9 判断不十分者契約	17	23	-6	73.9	商品一般	生命保険	移動通信サービス	調理食品	健康食品
10 誤解・勘違い	15	18	-3	83.3	他の保健・福祉	乳卵類	菓子類	健康食品	掃除用具
11 返品	14	33	-19	42.4	医療用具	魚介類	健康食品	食生活機器	食器・台所用品
12 クーリングオフ⑥	14	11	3	127.3	食器・台所用品	教室・講座	商品一般	食生活機器	他の住居品
13 架空請求	13	21	-8	61.9	商品一般	娯楽等情報配信サービス	移動通信サービス	インターネット通信サービス	相談その他
14 約束不履行	12	2	10	600.0	工事・建築・加工	相談その他	商品一般	自動車	レンタル・リース・貸借
15 所在不明	11	12	-1	91.7	商品一般	食器・台所用品	家具・寝具	子供洋服	紳士・婦人洋服
16 名義冒用	10	11	-1	90.9	商品一般	食生活機器	他の教養娯楽品	レンタル・リース・貸借	融資サービス
17 不当請求⑥	10	12	-2	83.3	商品一般	健康食品	電話機・電話機用品	レンタル・リース・貸借	融資サービス
18 解約料	10	7	3	142.9	自動車	商品一般	健康食品	補習教育	旅行代理業
19 交換	9	1	8	900.0	紳士・婦人洋服	健康食品	掃除用具	洋装下着	履物
20 商品未着	9	6	3	150.0	音響・映像製品	食生活機器	子供洋服	洋装下着	書籍・印刷物

(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（47件）、電話勧誘販売（21件）、マルチ・マルチまがい取引（5件）、訪問購入（4件）、その他無店舗販売（3件）、ネガティブ・オプション（1件）となっています。特殊販売に関する相談全数で198件となっており、店舗購入の相談件数115件より多くなっています。
- 令和3年度の特徴としては、電話勧誘販売が前年同期10件だったのが、21件と前年度比210.0%の増加となっています。
- 特殊販売198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（63件）、40歳代（28件）、60歳代（28件）、50歳代（27件）、30歳代（22件）、20歳代（16件）、20歳代未満（4件）となっています。
- 販売方法別の年齢構成では、訪問販売（47件）については、60歳以上が26件（55%）と前年度（65%）より占める割合が低く、50歳代（6件）、40歳代（5件）、20歳代（4件）、30歳代（3件）と若年～中年層に分布しています。
通信販売（117件）については、70歳以上（28件）、60歳代（21件）、40歳代（20件）、30歳代（16件）、50歳代（15件）、20歳代（7件）、20歳未満（4件）と、全相談受付数の年齢分布割合に比べ、中年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

苦情・問合せ・要望

販売購入形態	当該年	前年同期	前々年同期	3ヶ年前同期	4ヶ年前同期
訪問販売	47	40	44	43	35
通信販売	117	151	113	108	145
マルチ・マルチまがい取引	5	3	2	6	1
電話勧誘販売	21	10	21	19	22
ネガティブ・オプション	1	3	3	0	2
訪問購入	4	2	13	13	10
その他無店舗販売	3	2	5	1	5
特殊販売全体	198	211	201	190	220

特殊販売の契約当事者の年齢構成

苦情・問合せ・要望

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	前年同期	増減	前年同期比
訪問販売	0	4	3	5	6	2	24	3	47	40	7	117.5
通信販売	4	7	16	20	15	21	28	6	117	151	-34	77.5
マルチ・マルチまがい取引	0	2	0	1	2	0	0	0	5	3	2	166.7
電話勧誘販売	0	3	3	1	1	4	8	1	21	10	11	210.0
ネガティブ・オプション	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3	-2	33.3
訪問購入	0	0	0	0	1	1	2	0	4	2	2	200.0
その他無店舗販売	0	0	0	0	2	0	1	0	3	2	1	150.0
特殊販売全体	4	16	22	28	27	28	63	10	198	211	-13	93.8
前年同期	8	27	15	29	20	28	74	10	211			
増減	-4	-11	7	-1	7	0	-11	0	-13			

(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（47件）については、多い順に、衛生サービス（16件）、食器・台所用品（4件）電気（3件）、工事・建築・加工（3件）、インターネット通信サービス（3件）となっています。

なお、47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9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5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)

苦情・問合せ・要望

順位	商品・役務(上位KW集計)	当該年	前年同期	増減	前年同期比
1	衛生サービス	16	1	15	1,600.0
2	食器・台所用品	4	1	3	400.0
3	電気	3	1	2	300.0
4	工事・建築・加工	3	8	-5	37.5
5	インターネット通信サービス	3	0	3	
6	修理・補修	2	5	-3	40.0
7	生命保険	2	2	0	100.0
8	家事サービス	2	0	2	
9	役務その他	2	2	0	100.0
10	商品一般	1	0	1	

- 通信販売（117件）については、商品一般（13件）、化粧品（10件）、他の教養・娯楽（10件）、娯楽等情報配信サービス（9件）、健康食品（8件）となっています。他の教養・娯楽の内約については、出会い系サイト・アプリ（5件）、教養・娯楽サービスその他（3件）、ネットゲームとギャンブル情報が各1件となっています。

通信販売の商品・役務別件数(上位10位)

苦情・問合せ・要望

順位	商品・役務(上位KW集計)	当該年	前年同期	増減	前年同期比
1	商品一般	13	15	-2	86.7
2	化粧品	10	21	-11	47.6
3	他の教養・娯楽	10	0	10	
4	娯楽等情報配信サービス	9	0	9	
5	健康食品	8	16	-8	50.0
6	紳士・婦人洋服	4	4	0	100.0
7	食生活機器	3	0	3	
8	パソコン・パソコン関連用品	3	3	0	100.0
9	書籍・印刷物	3	0	3	
10	音響・映像製品	3	0	3	

- 電話勧誘販売（21 件）については、インターネット通信サービス（4 件）、ソフトウェアライセンス（3 件）、内職・副業（3 件）、電報・固定電話（2 件）、役務その他（2 件）となっています。令和3年度は前年同期 10 件から 21 件と増加しています。

電話勧誘販売の商品・役務別件数(上位10位)

苦情・問合せ・要望

順位	商品・役務(上位KW集計)	当該年	前年同期	増減	前年同期比
1	インターネット通信サービス	4	1	3	400.0
2	ソフトウェアライセンス	3	0	3	
3	内職・副業	3	0	3	
4	電報・固定電話	2	1	1	200.0
5	役務その他	2	0	2	
6	魚介類	1	0	1	
7	電気	1	1	0	100.0
8	電話機・電話機用品	1	0	1	
9	土地	1	0	1	
10	他の金融関連サービス	1	0	1	

- マルチ・マルチまがい取引（5 件）については、商品一般（1 件）、健康食品（1 件）、化粧品（1 件）、役務一般（1 件）、無限連鎖講（1 件）となっています。

マルチ・マルチまがい取引の商品・役務別件数(上位10位)

苦情・問合せ・要望

順位	商品・役務(上位KW集計)	当該年	前年同期	増減	前年同期比
1	商品一般	1	0	1	
2	健康食品	1	0	1	
3	化粧品	1	1	0	100.0
4	役務一般	1	0	1	
5	無限連鎖講	1	0	1	

- ネガティブ・オプション（1 件）については、アクセサリー（1 件）となっています。
- 訪問購入（4 件）については、商品一般（2 件）、他の保健衛生品（1 件）、書籍・印刷物（1 件）となっています。特徴として、前年同期 13 件だったのが大幅に減少しています。
- その他無店舗販売（3 件）については、商品一般（1 件）、食生活機器（1 件）、アクセサリー（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4件でした。危害内容の内訳は、呼吸器障害3件（洗剤等／3件）、その他の傷病及び諸症状1件（医療／1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」についてが3件、「ひげの脱毛施術を受けたが施術を受けた全体に火傷を負った。治療後に跡が残らないか不安。」といった相談でした。
- 危険に係る相談件数は1件でした。危険内容の内訳は、発煙・火花1件（電話機・電話機用品／1件）となっています。内容は、「テレビインターフォンが発火し、リコール対象商品があることを知った。該当する型番を教えてください」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3年度の障がい者の相談件数は8件です。主な相談内容は次のとおりです。

- 訪問販売で「保険給付の範囲で屋根修理が行える」と聞いて、火災保険申請サポートが付帯した屋根補修工事を契約したが、保険給付金額を超える見積であったことや工事内容をよく考えてみると解約したいと思い至った。どうすればよいか。
- スマホをキャリア変更した際に料金が遅れて請求されると聞いていたが、債権回収業者から延滞料を含む請求を受けた。内訳を知りたい。
- スマホの検索で出た風俗関係の求人情報に『障がい者でも高収入』との広告が、障がい者として心配で気になるので情報提供したい。
- 小学生の娘が500円の除毛クリームをスマホで注文したら5回継続購入が条件の合計24420円の契約と分った。解約を希望する。

(14) 架空請求に関する相談について

令和3年度の架空請求の相談件数は13件（昨年度20件）です。その内、はがきによる架空請求の相談件数は0件（昨年度7件）、メール・SMSによる架空請求の相談件数は13件（昨年度13件）です。主な内容としましては、「ご利用料金の支払い確認が取れておりません」と電話番号がかかれたSMSが届いたが、意味が分からない電話すべきか。」「SMSで弁護士事務所から受任通知というタイトルの通知が入った。身に覚えがないが無視して問題がないか不安でしかたがない。」「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所や説明を求めることができます。令和 3 年度は、1 月に受けたリフォーム工事契約に係る相談において、当該工事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。

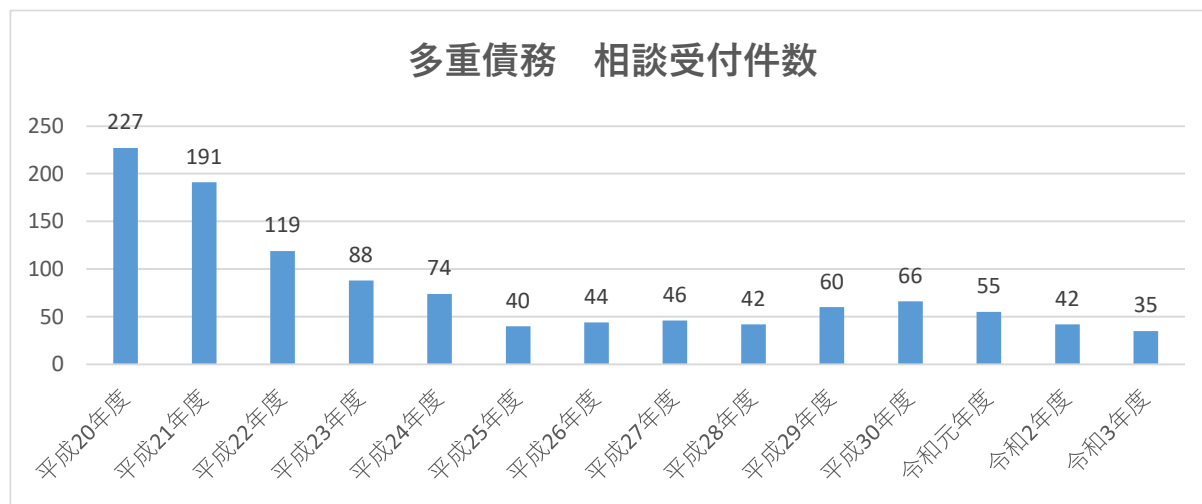
○参考 野洲市くらし支えあい条例（抄）

（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3年度多重債務相談実績について

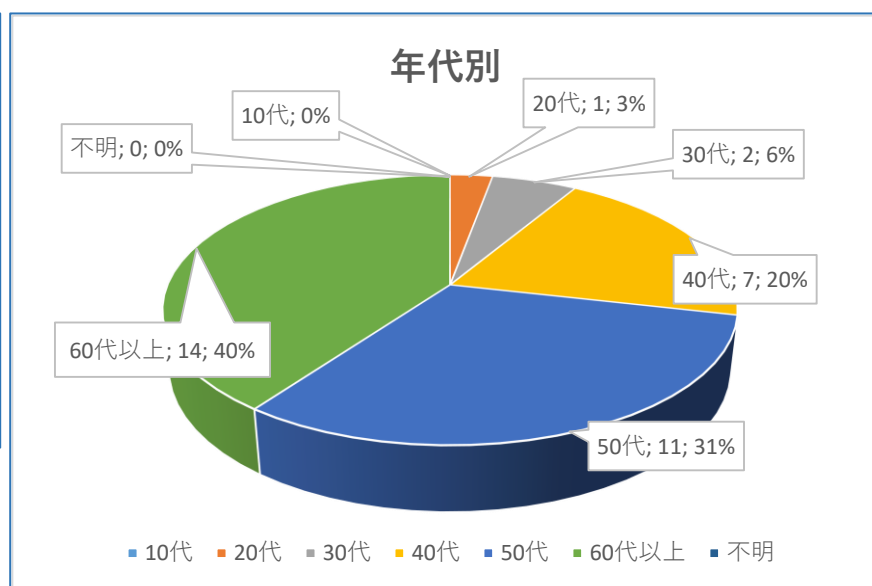
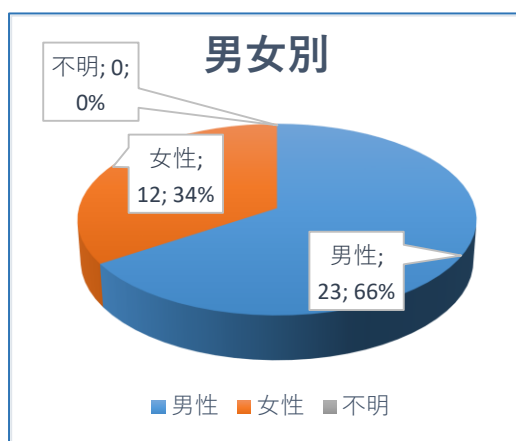
●多重債務問題に関する相談は、昨年度 42 件から令和3年度は 35 件と減少しています。



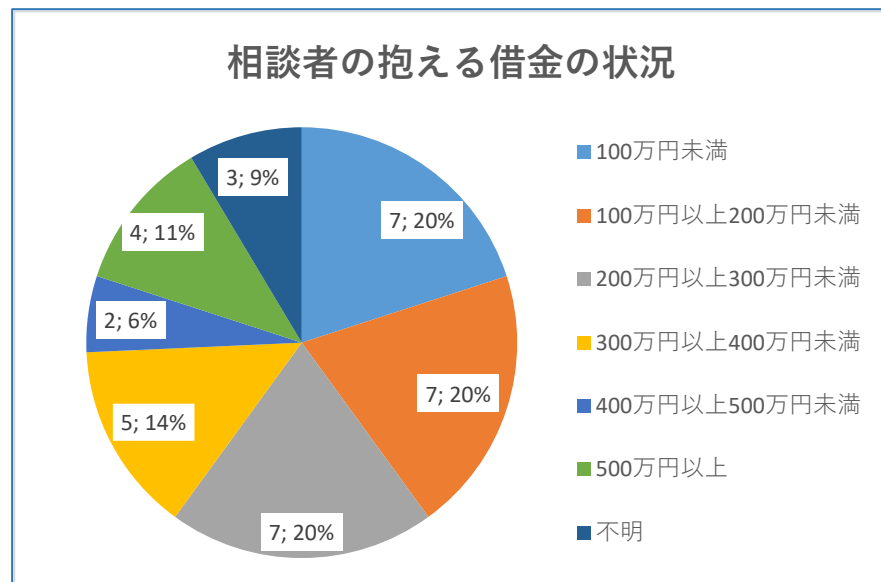
●相談当事者の性別では、男性 23 人、女 12 人です。

●年齢層は、20 歳代（1 人）、30 歳代（2 人）、40 歳代（7 人）、50 歳代（11 人）、60 歳代以上（14 人）となっています。

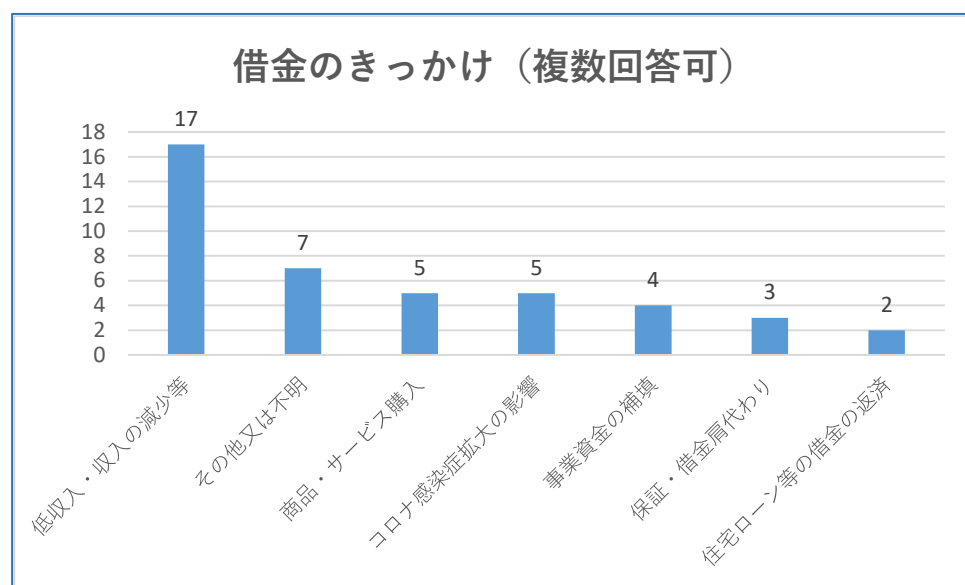
●職業については、無職（22 人）、次いで給与所得者（12 人）、自営・自由業（1 人）となっています。昨年度と比べると、無職の方の割合が増加しています。



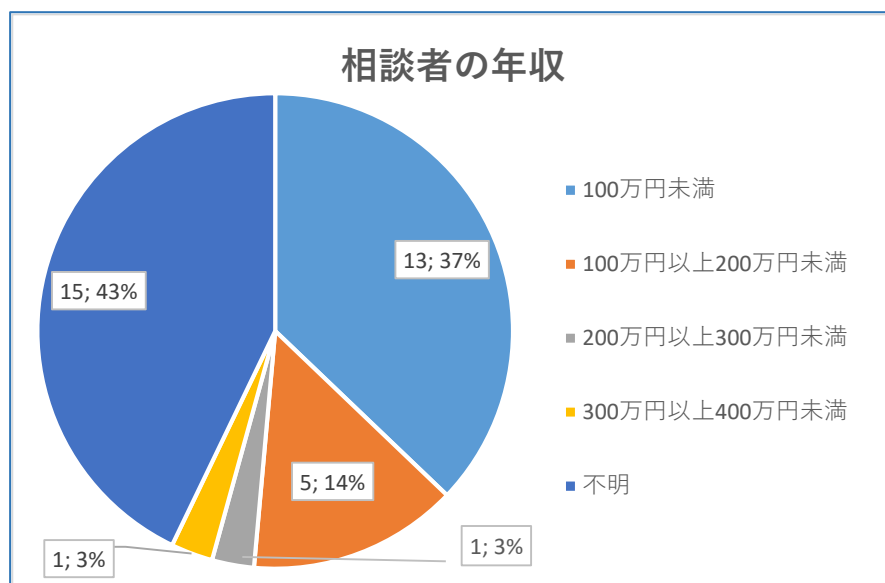
- 相談者の抱える借金の状況については、100万円未満（7人）、100万円以上 200 万円未満（7人）、200万円以上 300万円未満（7人）、300万円以上 400万円未満（5人）、400万円以上 500万円未満（2人）、500万円以上（4人）、不明（3人）となっています。



- 借金のきっかけについては、低収入・収入の減少（17件）、次いでコロナ感染症拡大の影響（5件）、商品・サービス購入（5件）、事業資金の補填（4件）、保証・借金肩代わり（3件）、住宅ローン等の借金の返済（2件）、本人・家族の病気やケガ（2件）、ギャンブル・遊興費（1件）、その他又は不明（7件）となっています（複数回答）。昨年度から続いて、コロナ感染症拡大の影響を受けたことによる収入減少を要因とする借金が一定数ありました。

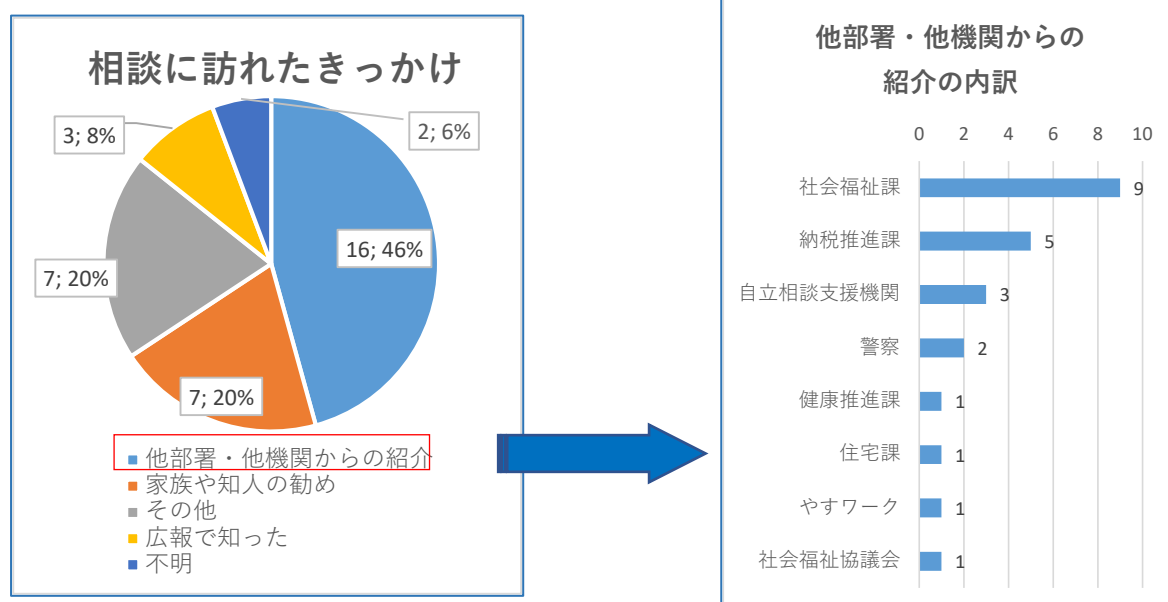


- 相談者の年収は、100万円未満（13人）、100万円以上200万円未満（5人）、200万円以上300万円未満（1人）、300万円以上400万円未満（1人）、不明（15人）となっています。

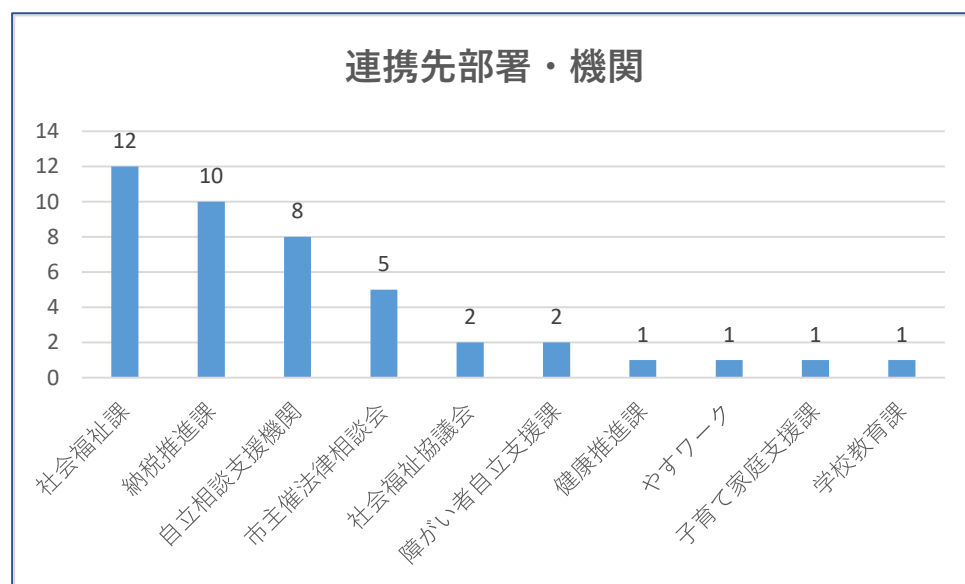


- 相談者が相談に訪れたきっかけは、他部署・他機関からの紹介（16人）、家族や知人の勧め（7人）、広報で知った（3人）、その他（7人）、不明（2人）です。ポスターで知った、インターネット、テレビ、ラジオで知った、というのは無く、こうした啓発ツールの効果はでていません。他部署・他機関からの紹介や、家族や知人の勧めを合わせると、全体の65%を超えており、これは多重債務で困窮する相談者が、自らなかなか相談に来ることができず、相談に繋ぐためには誰かの支援が必要であることがわかります。

- 他部署・他機関からの紹介では、一番多いのが、社会福祉課（9件）、次いで納税推進課（5件）、自立相談支援機関（3件）、警察（2件）、健康推進課、住宅課、やすワーク、社会福祉協議会が各1件となっています。納税推進課からの紹介が多いのは、平成27年4月1日から施行された、野洲市債権管理条例で納付相談から困窮者を発見すれば市民生活相談課に繋いで生活支援をする仕組みの成果が要因です。



- 主な紹介先は、市主催法律相談会（24 件）、弁護士事務所（1 件）、司法書士事務所（1 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がスムーズに図れます。
- 市民生活相談課がつかない連携先部署・機関としては、社会福祉課（12 件）、納税推進課（10 件）、自立相談支援機関（8 件）、社会福祉協議会（2 件）、障がい者自立支援課（2 件）、やすワーク、子育て家庭支援課、健康推進課、学校教育課が各 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9人と、全体の 25.7%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が多く、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
23	12	0

(2) 年齢層

10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	不明
0	1	2	7	11	14	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	22	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	7	400万円以上 500万円未満	2
100万円以上 200万円未満	7	500万円以上	4
200万円以上 300万円未満	7	不明	0
300万円以上 400万円未満	5		

(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	17	住宅ローン等の借金の返済	2
コロナ感染症拡大の影響	5	ギャンブル・遊興費	0
商品・サービス購入	5	本人・家族の病気やケガ	0
事業資金の補填	4	その他又は不明	7
保証・借金肩代わり	3		

(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	0
100万円以上 200万円未満	5	500万円以上 600万円未満	0
200万円以上 300万円未満	1	不明	15
300万円以上 400万円未満	1		

(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	16	その他	7
家族や知人に聞いた	7	不明	2
広報で知った	3		

(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
社会福祉課	9	住宅課	1
納税推進課	5	健康推進課	1
自立相談支援機関	3	社会福祉協議会	1
警察	2	やすワーク	1

(9) 主な紹介先

機関名	件数	機関名	件数
市主催法律相談会	24	弁護士	1
司法書士	1		

(10) 連携先部署・機関

機関名	件数	機関名	件数
社会福祉課	12	やすワーク	1
納税推進課	10	学校教育課	1
自立相談支援機関	8	子育て家庭支援課	1
社会福祉協議会	2	健康推進課	1

(11) その他

税金等滞納がある方	9 件
障がいをお持ちの方	2 件

3. 野洲市消費者安全確保地域協議会について

令和3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

- 野洲市消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）の全体会議を2回（うち1回は書面報告）実施した。
- 令和3年5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った。
- 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った。
- 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った。
- 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3年5月に開催した第1回協議会全体会議では、令和2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った。また、令和3年度の見守りリストを活用した見守り等活動について、構成員全員一致により承認された。

（2）第2回協議会全体会議（書面報告）

令和4年2月に開催を予定していた第2回協議会全体会議は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から書面報告とした。報告事項として、各構成員から見守り等の活動状況、令和3年度野洲市消費者行政推進事業実績報告（1月末時点速報値）及び令和3年度見守りリスト元データ分析結果を報告した。

3 見守りリストの提供について

令和3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った。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た。また、民生委員児童委員に対しては、令和3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の説明を行った。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パンフレットを構成員に配布した。

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た。以下では、構成員より寄せられた報告の一部を記載する。

（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る。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る。令和3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無かった。

(2) 高齢福祉課・地域包括支援センターの取組

要支援認定を受けており、地域包括支援センターが介護保険のプランナーとなっている見守りリスト対象者については、日頃の相談や支援の際に、世帯全体を見て気になることがあれば地区担当の保健師や社会福祉士等と情報共有し、訪問等の見守りに活用した。また、虐待や困難ケースで関わりのある世帯についても見守りリストと照合し、対象者に異変等がないかを意識しながら支援を行った。ひとり歩き認知症高齢者等事前登録の登録者の中に、見守りリスト対象者が含まれていたことから、特に注意して見守りを行った。

(3) 健康推進課の取組

地区担当保健師や精神保健業務担当を含む課内での情報共有を行い、個別支援・相談の中で見守りを行った。

(4) 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た。効果としては、令和2年における特殊詐欺の発生件数が10件であったことに対して、令和3年における発生件数は7件となり、前年から3件減少した。

(5) 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った。コロナ禍により訪問活動が行いにくい状況ではあったが、市が作成した「マスク入りの啓発用品」を活用し、対象者を含む地域内の全高齢者宅を訪問、新型コロナウイルス感染症に便乗した詐欺・悪質商法等への注意喚起を行っていただいている例があった。また、民生委員児童委員自身のご経験を含めた報告として、金融機関や宅配業者を騙った不審なSMSの受信、訪問買取の営業、インターネットや電力関係の電話勧誘販売などが多くなっているとのことであった。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いた。

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た。

■令和3年度の見守りリスト元データ分析結果について

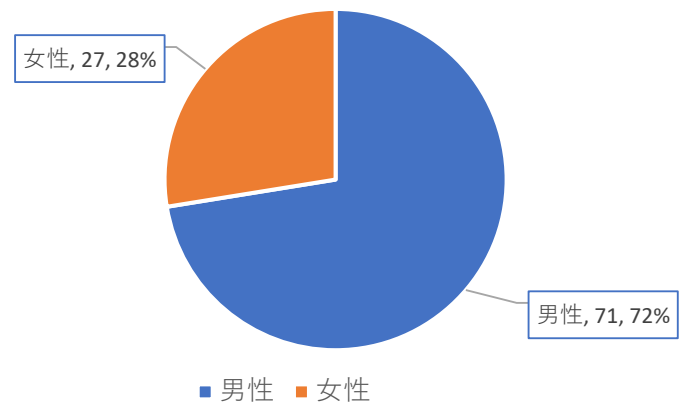
見守りリスト作成のために警察・消費者庁から提供されたデータを精査（死亡・転出等を除外）し、下記のとおり分析結果になりました。

警察からの提供データ

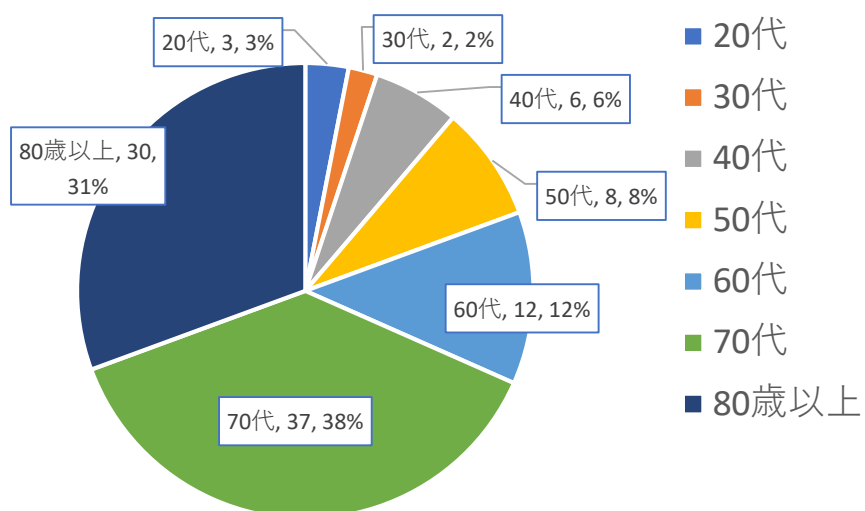
- 提供データ数：172件
- 有効データ数：98件（死亡・転居・不明者・重複者を除く）
 - ・男女の割合 男性72%、女性28%
 - ・65歳以上の高齢者割合 76%

年代	男性	女性	総計
20代	2	1	3
30代	2	0	2
40代	5	1	6
50代	5	3	8
60代	9	3	12
70代	28	9	37
80歳以上	20	10	30
総計	71	27	98
(再掲) 65歳以上	53	21	74

男女別（守山警察署 提供データ）



年代別（守山警察署提供データ）

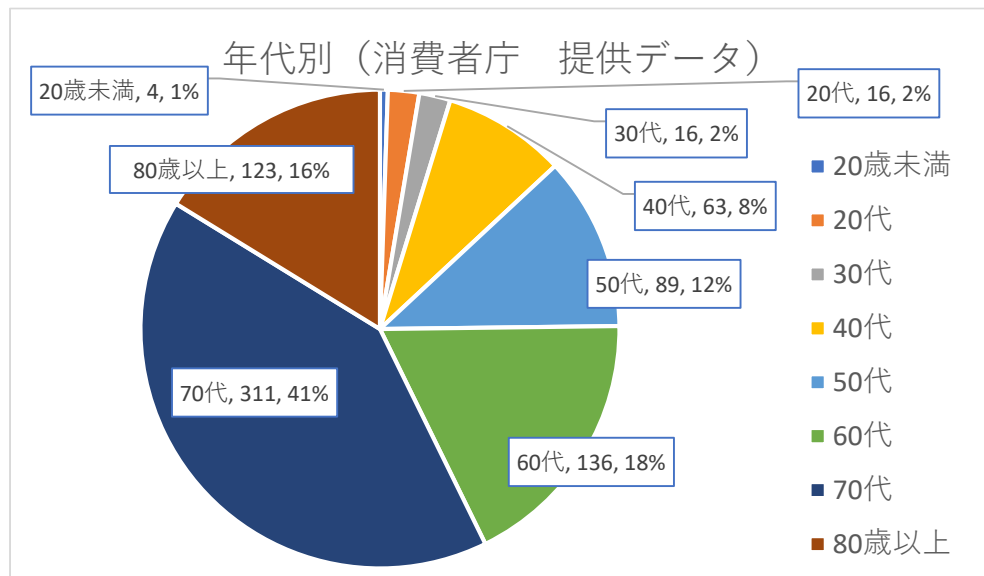
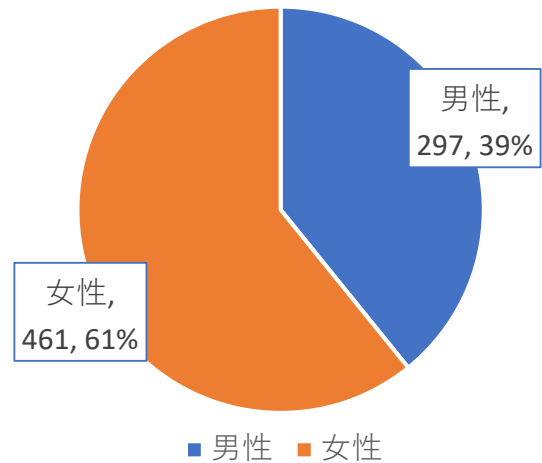


消費者庁からの提供データ

- 提供データ数：1030 件
- 有効データ数： 758 件（死亡・転居・不明者・重複者を除く）
 - ・男女の割合 男性 39%、女性 61%
 - ・65 歳以上の高齢者割合 69%

	男性	女性	総計
20歳未満	0	4	4
20代	2	14	16
30代	3	13	16
40代	11	52	63
50代	22	67	89
60代	51	85	136
70代	147	164	311
80歳以上	61	62	123
総計	297	461	758
(再掲) 65歳以上	245	281	526

男女別（消費者庁 提供データ）



見守りリスト・データ分析 (R3年度データ)

提供を受けたデータ

◎提供を受けたデータ数 **1202件**
(内訳) 消費者庁から提供 **1030件**
警察から提供 **172件**

※昨年度提供を受けたデータ数
計919件
(消費者庁855件、警察64件)

昨年度で約1.3倍のデータ提供

死亡・転居・不明などの
情報を住民基本台帳と
突合し精査！

完成した見守りリストのデータ

◎合計 **937件** (昨年度643件)

- ・男女比率 : 男性40%、女性60%
- ・65歳以上の高齢者 : 678人(72.4%)
(一番多い年代層 : 70歳代 344人)
- ・要支援、要介護者 : 117人(12.5%)
- ・障がい者手帳保持者: 71人(7.6%)

見守り対象の72.4%が高齢者
民生委員・児童委員さんの
訪問活動により、コアな見守り！



第1回消費者安全確保地域協議会全体会議の様子（令和3年5月31日）

野洲市民生委員児童委員学区定例会

野洲市内 6 学区すべての民生委員児童委員定例会に各 2 回出席しました。1 回目は、協議会の仕組みや見守りリストの提供及び注意点等について説明を行いました（7 月）。2 回目は、民生委員児童委員の方々の見守り等の取組の報告を受けました（12～2 月）。



三上学区



篠原学区



北野学区



野洲学区



祇王学区



中主学区

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) 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業

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、司法書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3年度は12回事例検討しました。

日時	概要	専門家及び参加者
4月16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 （副業詐欺サイトに係る消費者トラブルについて） 副業として荷受代行のアルバイトを引き受けたことに端を発して、自分名義の高額スマホを多数契約させられていた事案	西村一彦 弁護士 市民生活相談課
5月26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 （保険申請サポートに係る消費者トラブルについて） 火災保険給付金の範囲内で屋根補修工事ができるとの勧誘を受け締結した「保険給付金申請サポートと屋根補修工事が一体となった契約」について解除したい旨の相談事案	西村一彦 弁護士 市民生活相談課 職員、相談員
6月30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 （特定商取引法第26条の解釈を争点とした消費者トラブルについて） インターネットの安価な広告を見て依頼した害虫駆除について、広告価格と比して高額な請求をされた事案	西村一彦 弁護士 市民生活相談課 職員、相談員
9月3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 （特定商取引法に係る販売方法の解釈を争点とした消費者トラブルについて） 副業ビジネス紹介・情報商材購入に端を発して、電話勧誘により高額なサポート契約を締結させられた事案	黒田啓介 弁護士 市民生活相談課 職員、相談員
10月18日 11:00～ 13:00	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 （訪問販売による高額寝具の購入契約に係るトラブルについて） 訪問販売による高額寝具の購入契約について、不退去に係る取消主張を争点にした事案	杉山佐枝子 弁護士 市民生活相談課 相談員

12月10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 (SNSを通じた情報商材の契約トラブルについて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課 職員、相談員
	副業ビジネス紹介・情報商材購入に端を発して、電話勧誘により高額なサポート契約を締結させられた事案	
12月17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 (外国人技能実習生の受入事業者との賃貸借に係るトラブルについて)	杉山佐枝子 弁護士 市民生活相談課 相談員
	技能実習生として雇用される者について、退寮後も家賃の請求をされている事案	
1月17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 (訪問販売による屋根葺き替え工事に係るトラブルについて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課 職員、相談員 相談者
	ハウスメーカー定期点検に端を発して契約した屋根葺き替え工事について、特定商取引法に規定される訪問販売に該当しない旨主張される事案	
1月26日 ①10:00～ 12:00 ②13:00～ 15:00	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (訪問販売による屋根葺き替え工事に係るトラブルについて)	圓山茂夫先生 市民生活相談課 職員、相談員
	上記1月17日の事案について、野洲市くらし支えあい条例第19条に係る説明の求めの具体的検討	
2月1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 (特定商取引法に係る販売方法の解釈を争点とした消費者トラブルについて)	黒田啓介 弁護士 市民生活相談課 相談員
	訪問販売(キャッチセールス)に端を発したに係る消費者トラブル事案	
3月3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 (業務提供誘因販売取引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 相談員、相談者
	SNSで通信機器の利便性を情報発信する業務を受託したが報酬が入らない事例	

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、自殺企図のある相談者が多くあるところから、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3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18日 11:00～ 13:00	自殺未遂事案における債務整理の検討	西村一彦 弁護士 市民生活相談課
10月18日 14:00～ 15:00	多重債務者の自死遺族の支援 ～死後事務を含めて～	羽田慎二 司法書士 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 地域包括支援センター 市民生活相談課 市民サービスセンター
1月19日 13:00～ 14:30	多重債務者の支援に係る事例検討	羽田慎二 司法書士 市民生活相談課



10月18日 多重債務者の自死遺族の支援～死後事務を含めて～

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。

- 市民サービスセンター 相談件数
(弁護士隔月 1 回(偶数月)、司法書士隔月 1 回(奇数月))

■コミュニティセンター 相談件数（コミセン毎に各年1回：弁護士・司法書士）

- 34 -

- ②令和3年度からは、住民の皆様が、より身近に、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実施しました。
（弁護士相談 10 回、司法書士相談 10 回、各回 1 時間）

弁護士		
回	日程	件名
1	6月10日	未成年者の賃貸住宅における親権者の法的責任について
2	7月30日	親権者の未成年者に対する債務責任について
3	8月24日	多重債務者の生活再建に向けた生活・労働環境等の改善について
4	10月14日	横領に端を発する告訴と和解、金銭消費貸借契約の整理について
5	12月1日	老親を抱える過重債務世帯に対する担保権行使に係る催告書への対応について
6	12月13日	元妻からのDVが疑われる子の親権変更に伴う法的手続き、知識等について
7	12月17日	DVによる逮捕拘留中の交際相手からの示談交渉と賃貸物件の退去費用、国保税滞納等の整理について
8	12月22日	夫の多重債務と離婚について
9	2月2日	窃盗に端を発する示談と債務責任について
10	3月17日	多重債務者の親族間契約に係る債務不履行責任について

司法書士		
回	日程	件名
1	6月15日	児童養護施設退所者の債務整理相談について
2	9月9日	債務整理と元義母の身元引受人に関することについて
3	9月13日	身寄りのない人の死亡に伴う債務を含む相続手続きについて
4	12月6日	認知症の祖母の死亡後の相続について
5	12月9日	生活保護受給者が滞納する墓所管理料と今後の墓じまいについて
6	12月16日	多重債務者の債務整理について
7	1月14日	債務整理について
8	2月1日	債務整理について
9	2月7日	債務整理について
10	3月29日	生活保護受給決定者の債務整理相談について

(3) 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開催しました。なお、令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、初めてオンラインでの開催としました。

- ・日 時：令和3年11月19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
～トラブルを起こさない組織をいかにつくるか～」

参加事業者数：32者（うち、行政機関3者）
参加者数：47人（うち、行政機関4人）
参加回線数：49回線（うち、事務局4、講師1）
アンケート回収：37

《アンケート結果》

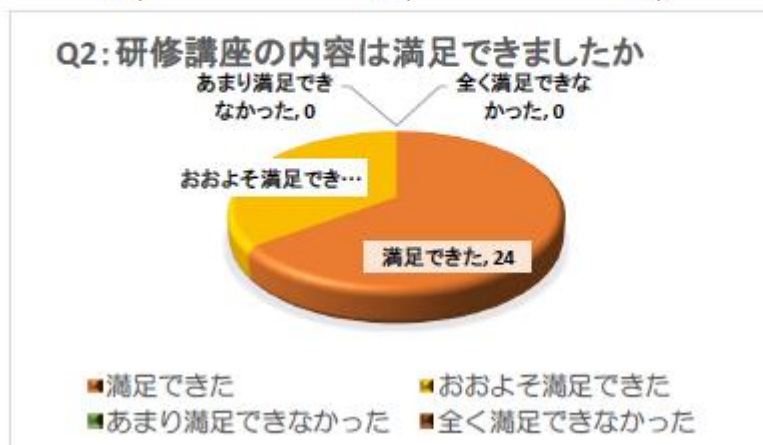
Q1：今回の研修講座の内容は理解できましたか？

	理解できた	おおよそ理解できた	あまり理解できなかった	全く理解できなかった
人数	27	10	0	0



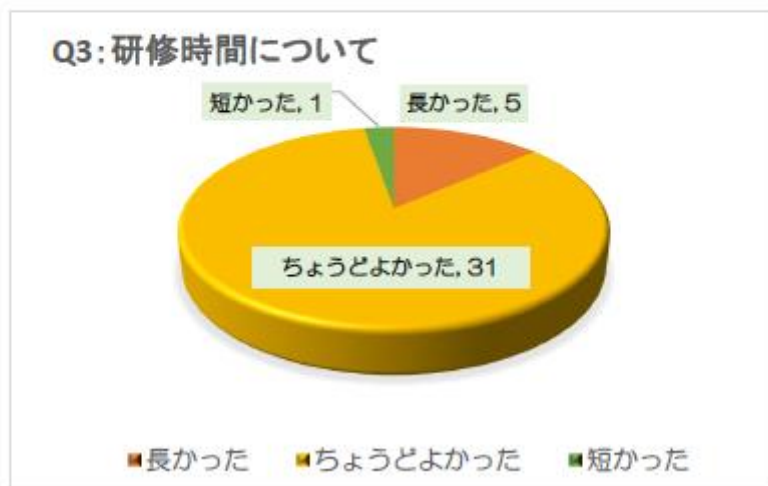
Q2：今回の研修講座の内容は満足できましたか？

	満足できた	おおよそ満足できた	あまり満足できなかった	全く満足できなかった
人数	24	13	0	0



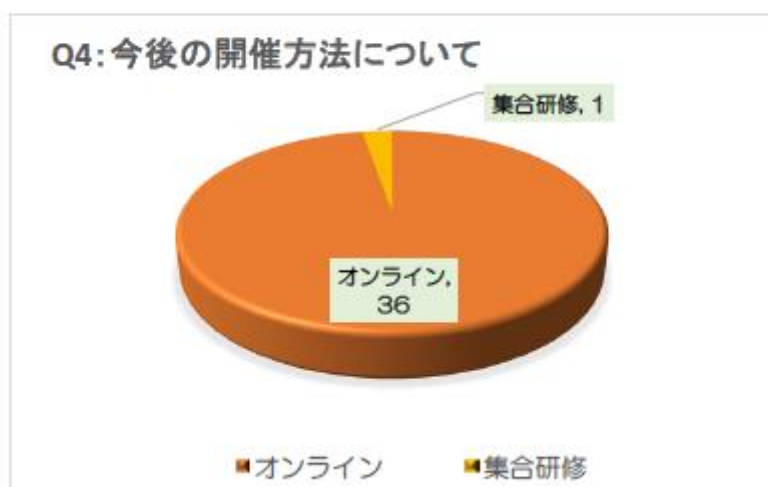
Q3: 研修時間について

	長かった	ちょうどよかった	短かった
人数	5	31	1



Q4: 今後の開催方法について

	オンライン	集合研修
人数	36	1

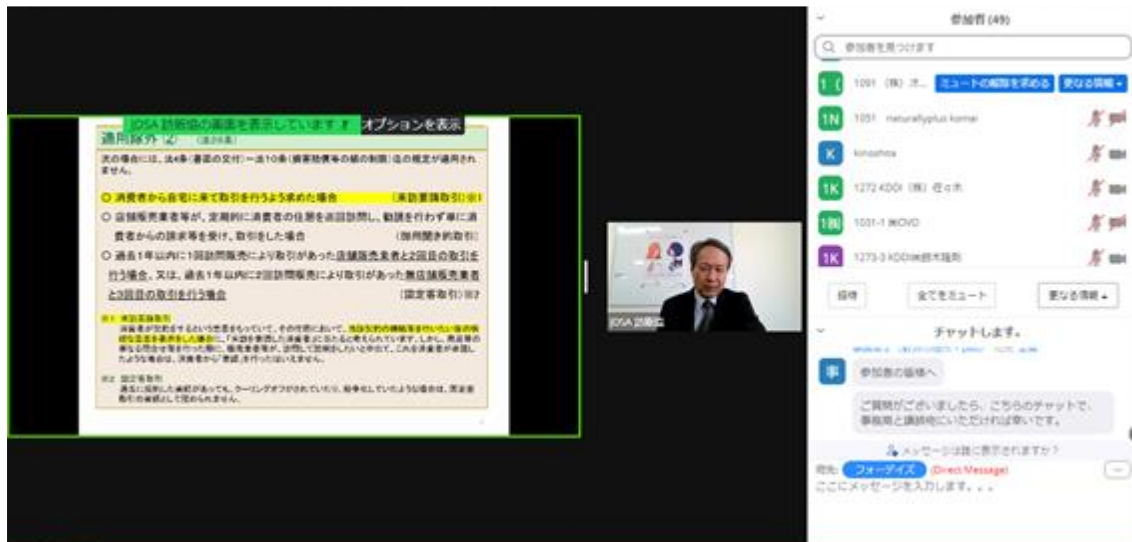


《感想 ※原文から一部抜粋》

近江商人の精神からご説明と市民と一体となった「野洲市くらし支え合い条例」ご説明ありがとうございました。

具体的な相談事例から市民の皆さまにしっかり浸透されていること理解しました。ゲスト講師・訪販協の大森専務理事さま「苦情の未然防止の取り組みについて」は、行政処分を経験した身として肝に命じさせていただきます。

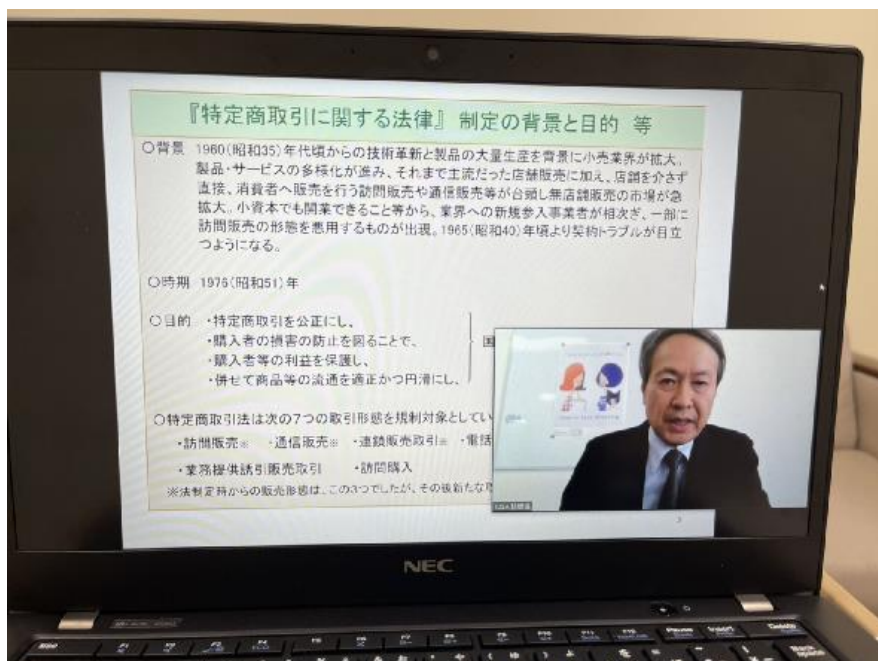
本当に素晴らしいご講座を開催いただけましたこと心から【御礼】申し上げます。



▲
Zoom を用いてご講演いただいている様子
(公益社団法人日本訪問販売協会
専務理事 大森俊一 様)

スマートフォンからでも受講できます。▶
(野洲市市民部次長 生水 裕美)

パソコンを使って受講している様子
▼



(4) 見守り等の活動の強化・推進事業

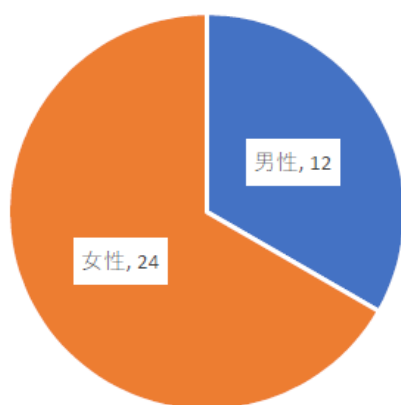
① 見守り等活動に係るオンライン研修会

健康推進課と共催し、見守り等活動の担い手でもある健康推進員等を対象にしたオンライン研修会を実施しました。見守りと自殺防止をテーマとして、心の健康づくりへの理解を深め、自殺の多くは追い込まれた末の死であることを認識し、身近な大切な人の悩みに気づき、一人ひとりがともに支え合う取り組みや地域社会に対する理解を一層深める機会となりました。

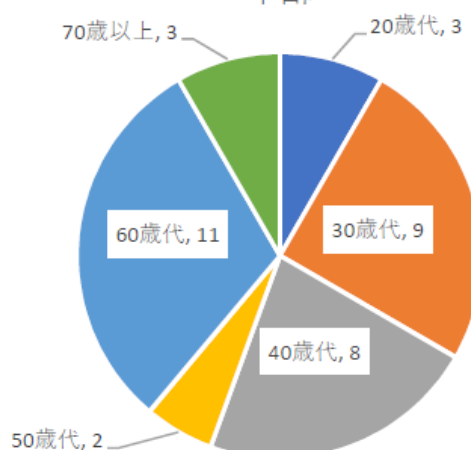
- ・日 時：令和4年1月29日（土）14：00～15：30
- ・開催方法：Zoom を用いたオンライン開催
- ・講 師：特定非営利活動法人 自殺対策支援センター ライフリンク
代表 清水 康之 氏
- ・テ ー マ：「誰も自殺に追い込まれることのない“生き心地のよい社会へ”
～地域のつながりが命を守る～」

当日視聴	33回線36人
後日視聴	13人申込
アンケート回答	36人
アンケート回答回答率	73.5%

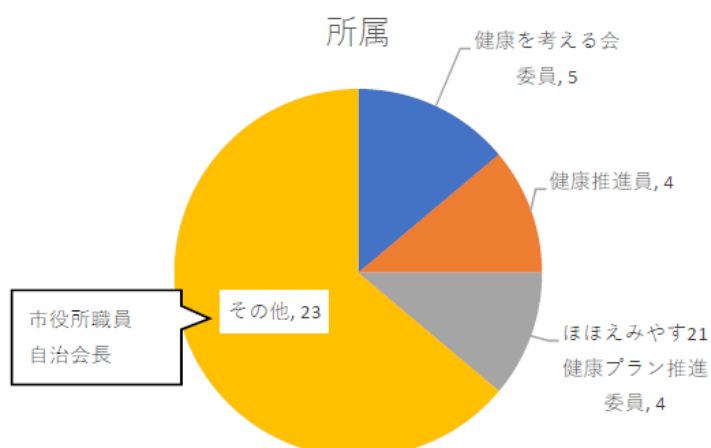
性別



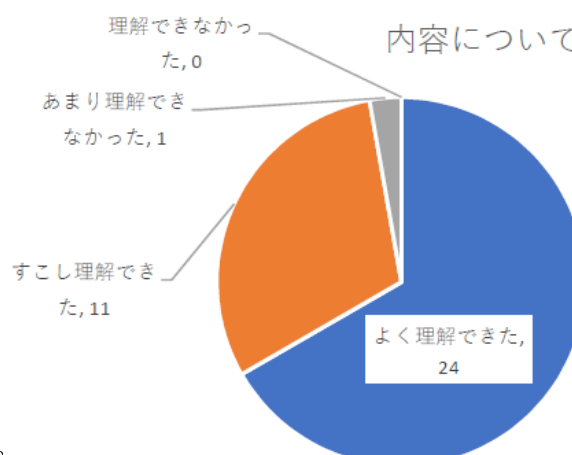
年齢



所属



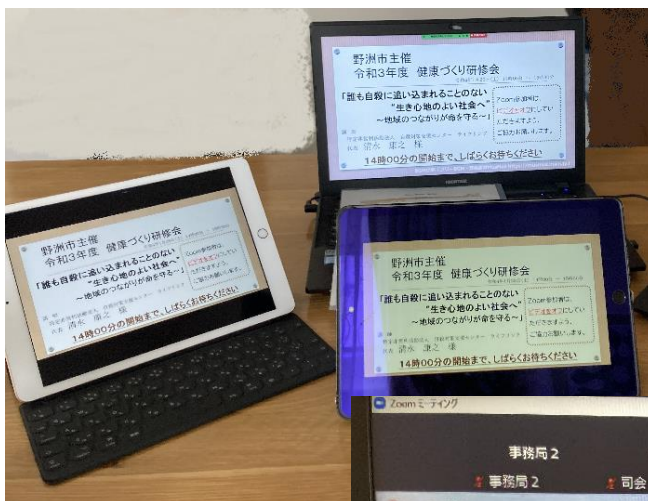
内容について



感想等

- 貴重なお話をお聞きし、大変勉強になりました。ありがとうございました。自殺対策のポイントの中で清水さんが仰った、「行政任せの地域は、住民の力を弱めてしまう。地域づくりは住民の命を守ることにつながる」という言葉が、まさに今自分自身の業務につながっていると感じました。地域づくりのアプローチのやり方は様々ですが、地域の一人ひとりが”自殺予防にもつながる”ということにも思いを巡らせられれば、より主体的に取り組んでもらえるのではないかと思います。
- 自殺の要因は複雑化しており、社会に余裕がないと、なかなか生き心地の社会の実現は難しいのではないかと思います。
- 社会で起きる事件には、背景があり、環境に適応しづらい人がいるということ、社会や環境をつくるのは、私たち一人ひとりであることを改めて痛感しました。生きずらさが少しでも軽減し、生き心地の良い社会であること、その気づきを得るためにも、このような研修会の機会は重要であり、今後も啓発活動を継続していきたいです。
- 自殺の要因、危機経路など図を使っでの説明がわかりやすかった。いろいろな寄り添い支援があること、それを伝えていくことで生き心地の良い社会が作られていくことがわかった。少しでも自殺を減らせる働きができればよいと思った。よい研修をありがとうございました。
- 1.自殺の原因は様々な背景が重なり、うつ状態になり的確な判断ができなくなり自殺を引き起こすと思う。うつ状態になっていると感じると早急に対応することが大事だと思います。
2.自殺の講演会とは別で感じたことは、健康は大事であり、健康推進課として市民にいろいろなイベント等でPRをお願い出来たら良いと思います。今はコロナ禍で大変ですが宜しくお願いします。
- 初めてこのような配信による研修に参加しましたが、気楽に話が聞くことができ良かったです。悩みはなかなか外に話にくく、内に秘めてしまいがちになります。気軽に話せる付き合いや敷居が低い窓口があればいいのかな…と思いました。誰かに話を聞いてもらえば道が開けるのではないかと思います。
- 清水さんが冒頭にお話しされた、埼玉の医師殺人事件や東京大学刺傷事件について、自殺対策を推進することが地域の安全を守ることにつながるのだと理解し、地域住民で自殺対策の考え方を情報共有していくことが必要だと思いました。そして、安心して生活ができる社会保障を確立していくことが、自殺対策において重要な課題であることと、デンマークの学校状況のお話がありましたが、日本とは全く違う教育現場に驚き、子どもの自殺増加を考えると、教育現場の在り方についても見直す必要があるのだろうと思いました。
- 「中学校の頃はよくできた子が高校に行って賢い他の生徒たちに入ると勉強ができなくなって自分の価値を見失う」という話を聞いて、ひきこもり支援をするなかで、ひきこもり状態の若年層の人たちと同じようなことだと思ったのと、そこを再チャレンジして自信をもってもらう方法はあるのだろうか、と感じた。
- 殺人事件を知って、自殺したい、死にたい、と思って、一人で死なずに誰かを巻き込んで事件を起こす犯人を許せないと思うし、一人で死ねばいい、と思っていたが、清水さんの話を聞いて、こうしたひどい事件を防止するためにも自殺対策が必要なのだと理解しました。

- 貴重なお話をありがとうございました。自分が関わっている相談者が2年ひきこもっているが、家族は認識していない。夏になると死にたくなって準備をする、相談者は就労を希望されているが、どのようにしていけばいいか、「死にたい、消えたい」という思いを聞いてしまうと、支援するにとっても不安になってしまう。こうした自殺念慮を持たれている方へどのようなことを留意して対応していけばいいのか、教えてほしいと思います。
- 実際のさいたまの殺人事件からお話をいただいたので、その背景など含めとても胸にすっと入ってきました。自殺したいという動機をもったつらい事件が増えていますが、勝手に死ねばいいというのではないのだと事が、自分の思いと違ったので心に刺さりました。
- いくつかの自殺理由の内、生活苦からの自殺が何であるかを考えた場合、それぞれの能力が適正な職業に生かされ、現在や将来に不安が無いだけの収入が有る事が必要ですが、最近、特に気になるのは、発達障害をもっている方が生きづらさを感じておられるのではないかと考えています。そういう方の引きこもりも多いと思います。学校教育や世間がまだ、横並びが良いと思われる風潮であるとしたならば、横並び出来ない人が世間へ出ていけなくなります。発達障害の特性を小さい時から分かってあげられるしくみ作りや、また、発達障害が無い人達も個々人の個性を活かせる国の教育や家庭の在り方、全国民の在り方を考えないといけないと思います。横並びでは個性が発揮出来ないと思っています。どうしたら良いかの方法は提案できませんが、視聴させて頂き、思った事です。どなたでも思われてる事かと思いますが、書かせて頂きました。また、この問題は、国の経済・教育・労働・年金・福祉問題等や、個人の生活苦、病気、家庭の問題、いじめ、差別、不平等、道徳心等、余りにも巾が広い問題であるため、自治会などへの周知は、色々具体的な方法が考えられてからになるのではないかと思います。よろしくお願いします。



Zoom を用いてご講演いただいている様子
(特定非営利活動法人 自殺対策支援センター
ライフリンク代表 清水 康之 様)



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、これまで行われてきた地域による見守り活動をさらに発展・推進するため、事業者及び自治組織や地域の団体等（以下「事業者等」といいます。）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3年度は、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43事業者・団体となります。協定を締結した事業者の詳細は次のとおりです。

●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
- ・おうみ富士農業協同組合 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

野洲市見守りネットワーク協定事業者による消費者被害未然防止

令和3年度中に、野洲市見守りネットワーク協定を締結した事業者の働きかけで、消費者被害未然防止できた事例が2件ありましたので、報告します。

●セブン・イレブン 野洲市役所前店様

店舗 ATM で操作に迷われているお客様が、振込先を確認するために一度家に戻られた後、再来店時には高額の前払いカードを購入しようとしたので、おかしいと思い、市役所へ相談されるよう、案内していただきました。

■相談に至った経緯

6月22日、自宅のノートパソコンで動画の無料お試しを見ようとクリックしたら「登録完了」と表示された。自分でどうしていいかわからず画面に表示された番号に電話した。すると「野洲市▲▲（地名）の●●さん、でしょ」「あなたが自らクリックしたのであなた

に契約の責任がある」と相手はこちらの住所（何故か、以前の住所だったが）まで知っていて驚いた。

「登録料金 35 万円を払え、払わなければ内容証明を送る」と言うので年金生活なので 35 万円もの大金は払えない、と言うと「いくらなら払えるか」と言われたので、5 万円位なら、と言ってしまった。

コンビニで楽天のプリペイドカード（5 万円）を買って家に帰って電話してくるよう、と言われたので市役所近くのセブンイレブンに行って、指示されたカードを買おうとしたらコンビニの店員から詐欺だから市役所に相談に行くようにと促された。

■市での処理結果概要

ワンクリック詐欺の手口を説明し、契約は成立していないので無視し、相手とは接触しないよう助言するとともに、同種手口の情報提供をした。



令和 3 年 7 月 7 日（水）
被害を未然に防いでいただいた店員様 2 名と、同店舗のオーナー様、同社本部社員様をお招きし、感謝状の贈呈を行いました。

●JA レーク滋賀 祇王支店様

市役所職員を名乗る男性から介護保険料を還付する旨の電話を受け、同店舗まで誘導され ATM 操作を指示されていたが、要領を得ず店舗職員に声を掛けたところ、振り込め詐欺であることを指摘され、被害が未然に防止されたとの報告を相談者様から受けました。

■概要

野洲市役所健康福祉部保険年金課の職員を名乗る男性から、「平成 27 年の 10 月から介護保険料を月額にして 600 円程をもらいすぎていた。去年の 10 月に貰いすぎた介護保険料（計 36600 円）を返金するという内容の書面を送ったが返送していただいていない」といった内容の電話が掛かってきた。

相談者が「再発行してもらえば返送する」と言う、「再発行はできない。口座番号を教えてくださいら振込みします」と返された。

JA に口座がある旨伝えと、

「金融機関の書類が必要なので金融機関のキャッシュコーナーから書類が出る。口座を持っている金融機関はどこか」

「通帳とキャッシュカードをもってキャッシュコーナーに行ってください」

「今日中にいかないと手続できない」

というような事を言われ、金融機関店舗へ誘導された。キャッシュコーナーから書類が出るということが要領を得ず、店舗職員に尋ねたところ、振り込め詐欺を指摘され、警察から送られてきた注意喚起メールを見せてもらったことで、被害が未然に防がれた。

■市での処理結果概要

以上の経緯を相談者から聞き取った。相談者同意のもと、本事案を守山警察署へ報告した。

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、搜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3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になります。

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3年度に新たに2事業者に対して同委嘱を行い、今までに計5事業者が消費生活協力団体になってもらっています。

●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、消費者シンポジウム等で配布する啓発資料を2種類作成し、有効活用しました。



▲啓発用マスク（6,800部）

新型コロナウイルス感染症に便乗した詐欺や悪質商法に用心していただくように、不織布マスク（1枚）が入った啓発物品を作成し、市役所窓口で配架しているほか、民生委員・児童委員様へ提供させていただき、見守り等に活用いただいています。

高齢者の生活お役立ちガイド（2,500部）▶

高齢の方や認知症の方の見守り等サービスや、判断能力が不十分となった方への「後見人」の案内、遺言・相続、死後の手続き・届出等についてまとめたパンフレットを作成しました。

市民生活相談課や市民課、福祉関係部署での配架・お渡しをしているほか、民生委員・児童委員様へ提供させていただき、見守り等に活用いただいています。



5. その他事業

(1) 地域の出前講座について

①出前講座等の開催について

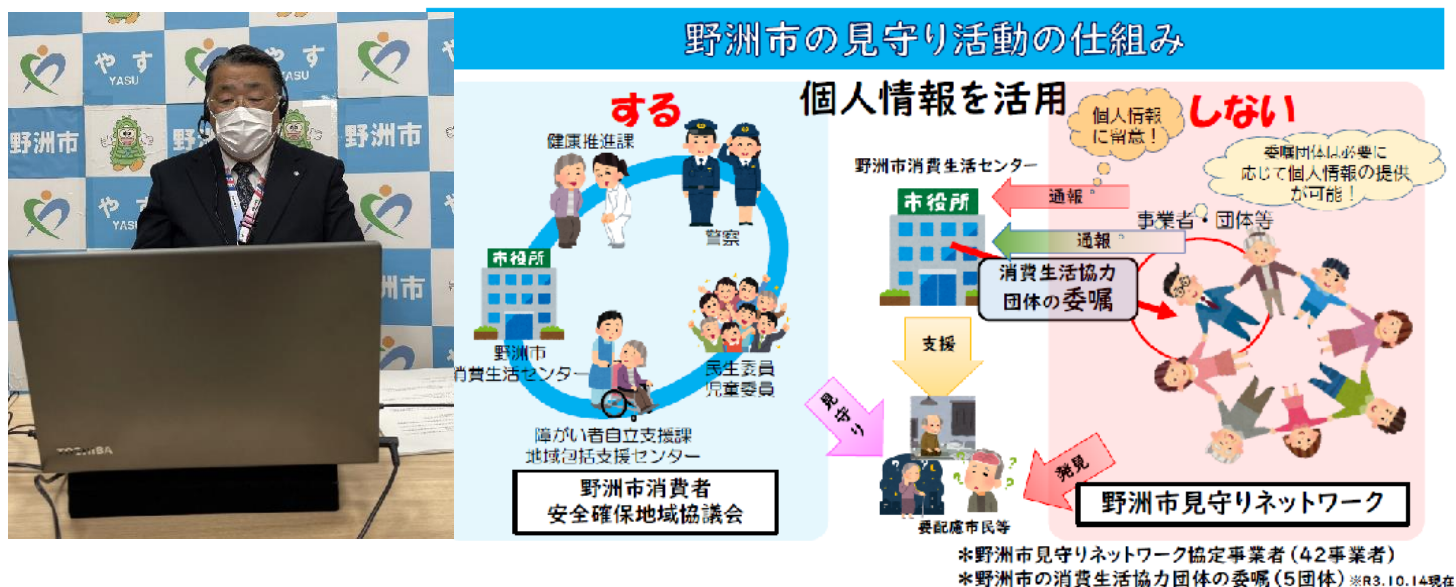
令和3年度は、出前講座を16回（参加人数356人）開催しました。詳細については次のとおりです。

回	日時	曜日	団体名	参加人数
1	4月6日	火	市三宅ふれあいサロン	40人
2	4月15日	木	栄しあわせクラブ	30人
3	6月15日	火	四ツ家幸せサロン	20人
4	7月10日	土	三上学区民生委員児童委員	16人
5	7月10日	土	北野学区民生委員児童委員	22人
6	7月10日	土	野洲学区民生委員児童委員	25人
7	7月10日	土	篠原学区民生委員児童委員	12人
8	7月12日	月	祇王学区民生委員児童委員	19人
9	7月17日	土	中主学区民生委員児童委員	29人
10	12月20日	月	祇王学区民生委員児童委員	19人
11	1月8日	土	三上学区民生委員児童委員	16人
12	1月8日	土	野洲学区民生委員児童委員	25人
13	1月8日	土	篠原学区民生委員児童委員	12人
14	1月15日	土	中主学区民生委員児童委員	29人
15	1月27日	木	守山野洲少年センター	20人
16	2月12日	土	北野学区民生委員児童委員	22人
参加人数 計				356人

(2) 第18期 滋賀県消費生活審議会への出席（野洲市長）

滋賀県消費生活条例を根拠に設置される滋賀県消費生活審議会について、第18期（令和2年8月1日～令和4年7月31日）の委員として、栢木進市長が委員（学識経験者・滋賀県市長会）を委嘱され、令和3年12月20日の審議会にオンラインで出席されました。

審議会では、野洲市消費者安全確保地域協議会の取組を市長に報告いただきました。



(3) 消費者庁の視察・ヒアリングの受入

消費者庁（新未来創造戦略本部【徳島】）から、視察及びヒアリングの要請があり、令和3年11月5日に野洲市役所へお越しいただきました。当日は、「認知症等の高齢者に関する消費相談等についてのヒアリング」として“判断不十分者”による契約等に係る情報集積結果や事例の報告、相談時に工夫している点などを相談員からお話しさせていただきました。

また、野洲市消費者安全確保地域協議会の取組として、主に「見守りリスト」の情報収集から作成手順、活用方法などの報告をしました。



《 作 成 》

野洲市 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