

令和5年度  
野洲市消費者行政推進事業実績報告書



令和6年4月  
野洲市健康福祉部消費生活センター  
(市民生活相談課)

# 目 次

1. 令和5年度消費生活相談実績について	- 1 -
2. 令和5年度多重債務相談実績について	-20-
3. 野洲市消費者安全確保地域協議会について	-26-
4. 消費者行政活性化交付金を用いた各種事業について	-29-
(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)	-29-
(2)いのちを守る多重債務対策事業	-30-
(3)地域に法律を届ける仕組みづくり事業	-30-
(4)三方よし経営推進事業	-31-
(5)見守り等の活動の強化・推進事業	-31-
5. その他事業	-36-

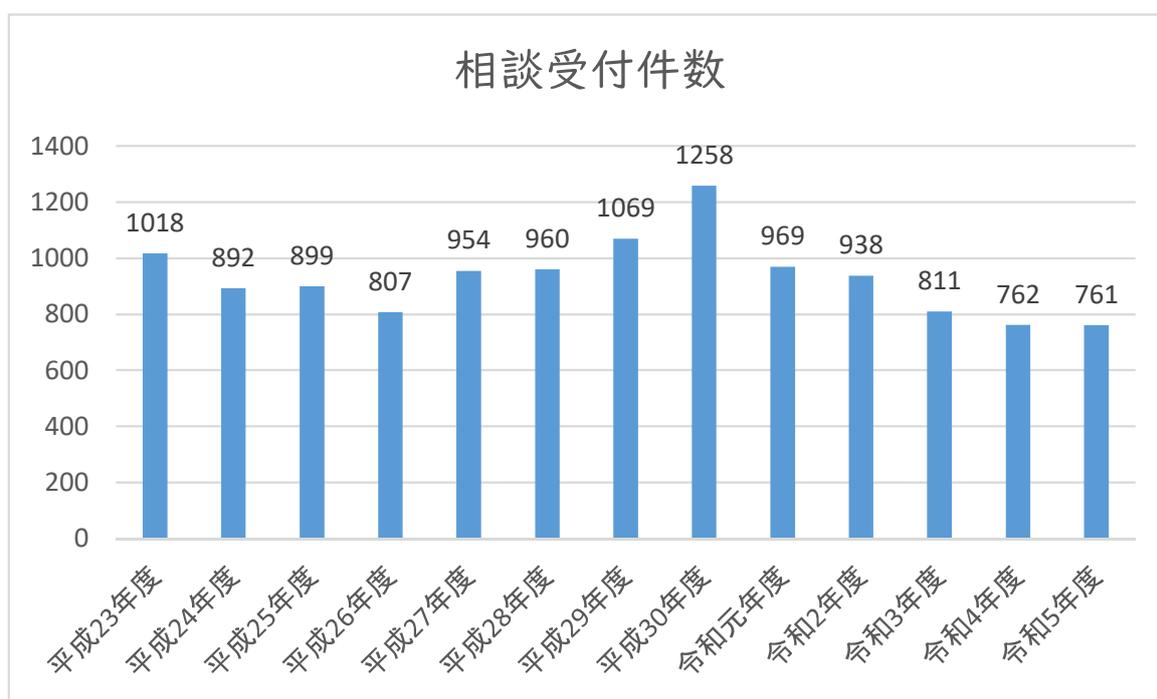
# 令和5年度消費者行政推進事業実績報告

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5年度の事業実績は、以下のとおりです。

## 1. 令和5年度消費生活相談実績について

令和5年度の消費生活相談件数は761件でした。

- ・ 契約トラブル解決による被害救済金額 2,528万円（68件）



令和5年度の相談受付件数は761件で、前年度（762件）とほぼ同じ件数でした。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、2,528万8,956円（68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 311 件 (40.9%)、助言 252 件 (33.1%)、その他情報提供 93 件 (12.2%)、斡旋解決 66 件 (8.7%)、処理不要 24 件 (3.2%)、斡旋不能 10 件 (1.3%)、斡旋不調 2 件 (0.3%) 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	311	40.9
	助 言 ( 自 主 交 渉 )	252	33.1
	そ の 他 情 報 提 供	93	12.2
	斡 旋 解 決	66	8.7
	斡 旋 不 調	2	0.3
	処 理 不 能	10	1.3
	処 理 不 要	24	3.2
	集 計 対 象 期 間 受 付 総 件 数	761	100.0
処理期間	即 日 処 理	644	84.6
	継 続 処 理	114	15.0

(2) 契約当事者について

- 性別では男性 341 人、女性 393 人であり、男性の相談者が前年度比 105.6%と増加しています。女性の相談者が前年度比 93.1%と減少しています。
- 年齢別では、上位相談年代順位は、70 歳以上 (244 人)、50 歳代 (131 人)、60 歳代 (122 人)、40 歳代 (108 人)、30 歳代 (47 人)、20 歳代 (46 人)、20 歳未満 (10 人) となっています。特徴としては、40 歳以降の年代で相談件数の 85.5%を占めています。
- 職業別では、前年度と同じく無職(297 件)がトップで、次いで給与生活者(251 件)、家事従事者 (57 件)、自営・自由 (15 件)、学生 (14 件)、企業・団体 (2 件)、となっています。家事従事者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

項目		令和5年度	令和4年度	前年度比	
相談件数		761	762	99.9	
契約当事者	性別	男性	341	323	105.6
		女性	393	422	93.1
		その他・不明	27	17	158.8
	年齢別	20歳未満	10	15	66.7
		20歳代	46	38	121.1
		30歳代	47	67	70.1
		40歳代	108	89	121.3
		50歳代	131	125	104.8
		60歳代	122	114	107.0
		70歳以上	244	272	89.7
その他・不明	53	42	126.2		

### 契約当事者の職業等構成

	令和5年度	令和4年度	前年度比
給与生活者	251	272	92.3
自営・自由	15	22	68.2
家事従事者	57	9	633.3
学生	14	20	70.0
無職	297	349	85.1
相談窓口	0	0	0
行政	0	0	0
消費者団体	0	0	0
企業・団体	2	2	100.0
その他・不明	125	88	142.0
合計	761	762	99.9

(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3億 621 万 9,941 円で、平均金額は 144 万 4,434 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 2,528 万 8,956 円 (68 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	52	6.8
	5万円未満	51	6.7
	10万円未満	20	2.6
	50万円未満	41	5.4
	100万円未満	14	1.8
	500万円未満	25	3.3
	1千万円未満	4	0.5
	5千万円未満	4	0.5
	1億円未満	1	0.1
	1億円以上	0	0.0
	その他・不明	549	72.1
	総件数	761	100.0
	総合計金額	306,219,941	
平均金額	1,444,434		
既 支 払 金 額	総合計金額	149,773,087	
	平均金額	741,451	

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	23	22	1	0
1万円以上5万円未満	19	15	2	2
5万円以上10万円未満	2	2	0	0
10万円以上50万円未満	11	6	3	2
50万円以上100万円未満	7	4	2	1
100万円以上350万円未満	4	2	2	0
350万円以上700万円未満	2	1	1	0
計	68	52	11	5

\*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

- 高齢の両親が配管の詰まりの工事の依頼し、無料の床下点検も勧められ、ひどい状態の柱の写真を見せられた。後に高額な床下工事の契約をしてしまったが、クーリング・オフしたい。
- ショッピングモールの枕専門店で枕を購入しようとしたら、不安を煽られ高級寝具を購入してしまった。まだローンの契約も結んでいない状態のため、解約したい。
- 小顔リフトの広告を見てクリニックに出向くと、医師から高額なコースを勧められ、契約して施術を受けたが、施術後の痛みや再来院時の対応に納得できていないので、今後の分について支払いたくない。
- メールのやり取りからアプリに誘導され、イベントの上位入選のために課金していたが、一向にお金を得られることがなく、詐欺だ。ポイント購入のために支払った分を返金してもらいたい。
- 家庭教師業者から電話があり興味があると伝えたところ、その日の内に訪問があり、体験学習をし契約したが、クーリングオフしたい。
- SNSのDMで副業の勧誘を受けた。無料通信アプリでやり取りして申し込み、初期費用を支払ったが、解約、返金してもらいたい。
- アダルトサイトを見ていたところ「契約しました」とポップが出てきた。解約したいと思い、書いてあった電話番号に電話し、個人情報を伝えてしまった。どう対応したらいいか。
- 認知症を患い入院している家族が契約した何かの支払いをクレジットで分割支払いしているが、支払いを辞めたい。
- 店舗に出店していたウォーターサーバー業者とレンタル契約をしたが、商品が届き書面を見直すと購入契約だと分かったので、解約したい。
- パソコンに急に「セキュリティ警告」の画面が出た。電話して遠隔操作を受けているが、ギフトカードで支払えと言われ不安になった。どう対応したらいいか。
- SNSの広告から初回安価のサブリメントを注文したが、定期購入契約だと気づき解約の連絡をしたが繋がらない。どうすればいいか。

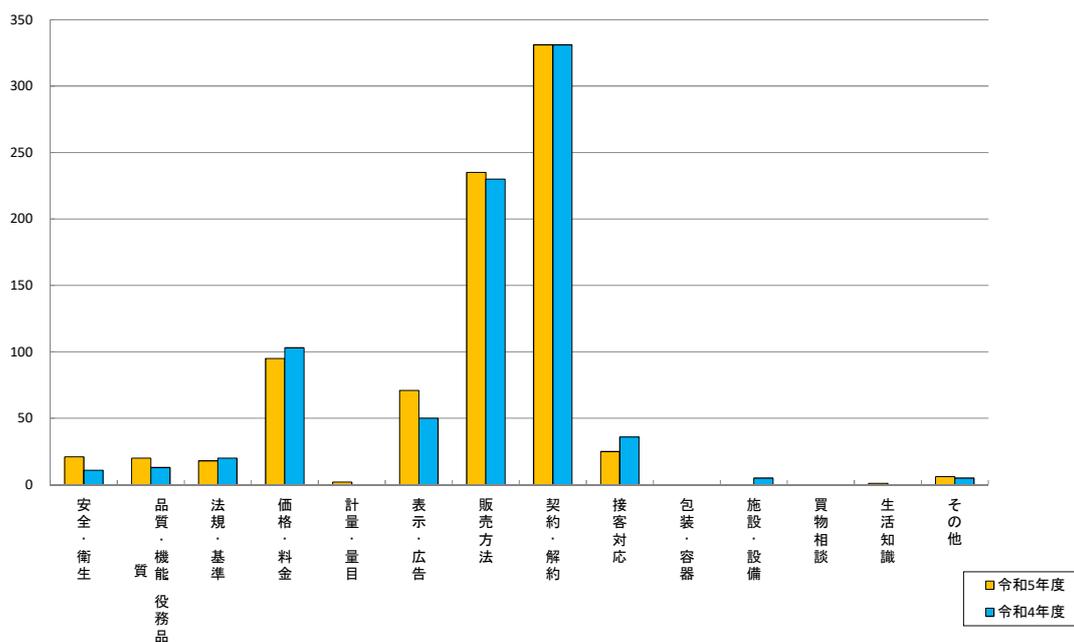
(4) 相談内容別件数について

- 相談内容分類では、契約・解約（331件）、販売方法（235件）、価格・料金（95件）、表示・広告（71件）、接客対応（25件）、安全・衛生（21件）、品質・機能、役務品質（20件）、法規・基準（18件）となっています。

相談内容別件数

内容別分類	令和5年度	令和4年度	前年度比
安全・衛生	21	11	190.9
品質・機能、役務品質	20	13	153.8
法規・基準	18	20	90.0
価格・料金	95	103	92.2
計量・量目	2	0	0.0
表示・広告	71	50	142.0
販売方法	235	230	102.2
契約・解約	331	331	100.0
接客対応	25	36	69.4
包装・容器	0	0	0.0
施設・設備	0	5	0.0
買物相談	0	0	0.0
生活知識	1	0	0.0
その他	6	5	120.0
総件数	761	762	99.9

相談内容別件数



(5) 商品・役務別件数について

- 商品関連が269件(前年度比111.6%)、サービス関連が214件(前年度比93.5%)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(113件)、教養娯楽品(32件)、食料品(28件)、保健衛生品(23件)、土地・建物・設備(20件)、被服品(18件)、車両・乗り物品(16件)、光熱水品(11件)、住居品(8件)となっています。  
商品一般は前年度比115.3%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(63件)、運輸・通信サービス(26件)、教養・娯楽サービス(26件)、レンタル・リース・貸借(25件)、他の役務(22件)、保健・福祉サービス(20件)、工事・建築・加工(12件)、内職・副業・ねずみ講(6件)、教育サービス(5件)、他の行政サービス(4件)、修理・補修(2件)、役務一般(2件)、管理・保管(1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、ペット保険に関する相談の増加がみられた。

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	761	10	46	47	108	131	122	244	53	341	393	27	251	15	57	14	297
商品一般	113	2	2	4	15	8	26	44	12	50	58	5	29	2	10	2	50
食料品	28	0	0	1	6	8	3	8	2	13	15	0	11	0	2	0	10
住居品	8	0	1	0	2	0	2	3	0	5	3	0	4	0	1	0	3
光熱水品	11	0	0	0	1	4	0	5	1	6	5	0	2	1	1	0	5
被服品	18	1	3	2	5	4	1	2	0	8	10	0	8	0	3	2	4
保健衛生品	23	0	0	1	4	5	3	9	1	7	16	0	6	0	5	0	9
教養娯楽品	32	0	2	4	8	8	4	5	1	15	17	0	14	0	5	0	10
車両・乗り物	16	0	3	2	3	3	4	1	0	11	5	0	11	0	0	1	0
土地・建物・設備	20	0	1	3	2	2	4	7	1	11	8	1	5	0	3	0	8
他の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
商品計	269	3	12	17	46	42	47	84	18	126	137	6	90	3	30	5	99
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	25	0	4	7	2	1	6	2	3	10	14	1	10	3	2	0	7
工事・建築・加工	12	0	1	0	1	0	3	4	3	9	2	1	3	1	1	0	6
修理・補修	2	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1
管理・保管	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
役務一般	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0
金融・保険サービス	63	0	6	1	13	20	5	16	2	37	25	1	25	1	1	0	30
運輸・通信サービス	26	0	1	3	0	4	4	13	1	12	14	0	9	0	4	0	10
教育サービス	5	1	0	0	3	1	0	0	0	0	5	0	3	0	0	1	1
教養・娯楽サービス	26	3	3	3	4	2	5	6	0	16	10	0	11	1	1	5	7
保健・福祉サービス	20	1	7	0	1	4	4	2	1	4	15	1	6	0	3	2	5
他の役務	22	0	2	3	2	3	2	9	1	11	10	1	5	0	2	0	10
内職・副業・ねずみ講	6	0	1	2	1	0	2	0	0	4	2	0	2	0	0	0	4
他の行政サービス	4	0	0	0	0	2	2	0	0	2	2	0	4	0	0	0	0
役務計	214	5	25	20	28	38	33	54	11	108	101	5	79	7	15	8	81
他の相談	278	2	9	10	34	51	42	106	24	107	155	16	82	5	12	1	117

- 商品・役務別相談件数の上位項目は、相続（124件）、商品一般（113件）、相談その他（94件）、婚姻（36件）、融資サービス（33件）、レンタル・リース・賃借（25件）、相隣関係（21件）、役務その他（16件）、健康食品（14件）、他の金融関連サービス（13件）、化粧品（12件）工事・建築・加工（12件）、移動通信サービス（12件）、電気（10件）の順となっています。

特徴として、電気が10件（前年度比1000.0%）と前年から大幅に増加しているのが目立っています。

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5年度	令和4年度	増減	前年同期比	主な内容等キーワード				
1 相続	124	115	9	107.8					
2 商品一般	113	98	15	115.3	身分詐称	架空請求	電話勧誘	個人情報	迷惑メール
3 相談その他	94	114	-20	82.5	強迫	訴訟	個人間取引	SNS	
4 婚姻	36	23	13	156.5					
5 融資サービス	33	30	3	110.0	多重債務	クレジットカード	心身障害者関連	リボルビング	自己破産
6 レンタル・リース・賃借	25	29	-4	86.2	契約書・書面	高価格・料金	解約	保証人	誤解・勘違い
7 相隣関係	21	37	-16	56.8					
8 役務その他	16	8	8	200.0	信用性	インターネット通販	返金	個人情報	価格・料金
9 健康食品	14	10	4	140.0	定期購入	インターネット通販	解約	後払い決済	電子広告
10 他の金融関連サービス	13	9	4	144.4	解約	返金	クレジットカード	暗号資産	電話勧誘
11 化粧品	12	31	-19	38.7	インターネット通販	定期購入	後払い決済	解約	返品
12 工事・建築・加工	12	15	-3	80.0	家庭訪販	信用性	屋根	広告	投込広告
13 移動通信サービス	12	8	4	150.0	説明不足	解約	クレジットカード	難解	多重債務
14 電気	10	1	9	1,000.0	公共料金	価格・料金	家庭訪販	多重債務	機能・性能
15 自動車	10	5	5	200.0	解約	高価格・料金	修理代	見積り	アフターサービス
16 他の教養・娯楽	10	12	-2	83.3	返金	インターネット通販	難解	高価格・料金	詐欺
17 紳士・婦人洋服	9	0	9		インターネット通販	連絡不能	解約	返金	返品
18 電話機・電話機用品	9	5	4	180.0	説明不足	心身障害者関連	契約拒否	信用情報会社	過熱
19 空調・冷暖房・給湯設備	8	7	1	114.3	家庭訪販	返金	信用性	法令	価格・料金
20 医薬品	6	1	5	600.0	新聞広告	定期購入	返品	後払い決済	味

- \* 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・使途不明の請求など
- \* 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
- \* 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
- \* 役務その他
  - ・・・冠婚葬祭、占いサイト、祈祷サービスなど
- \* 移動通信サービス
  - ・・・携帯電話・モバイルデータ通信サービスに関する相談

(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（60件）、60歳代（25件）、50歳代（20件）、40歳代（9件）で上位に入っています。
- 60歳代以上では、相続（計85件）、商品一般（計70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11件）、婚姻（計9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（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	商品一般	2	理美容	6	レンタル・リース・賃借	7	商品一般	15	相続	20	商品一般	26	相続	60	商品一般	12
2	他の教養・娯楽	2	融資サービス	5	商品一般	4	相談その他	15	相談その他	17	相続	25	商品一般	44	相続	10
3	相談その他	2	婚姻	5	婚姻	4	婚姻	10	融資サービス	11	相談その他	13	相談その他	32	相談その他	7
4	子供洋服	1	レンタル・リース・賃借	4	相談その他	4	相続	9	婚姻	10	レンタル・リース・賃借	6	相隣関係	8	相隣関係	5
5	補習教育	1	相談その他	4	役務その他	3	融資サービス	6	商品一般	8	相隣関係	4	融資サービス	7	レンタル・リース・賃借	3
6	娯楽等情報配信サービス	1	商品一般	2	移动通信サービス	2	音響・映像製品	5	健康食品	5	自動車	3	役務その他	6	工事・建築・加工	3
7	他の保健・福祉	1	他の教養娯楽品	2	教室・講座	2	紳士・婦人洋服	4	電話機・電話機用品	4	工事・建築・加工	3	電気	5	婚姻	2
8			自動車	2	内職・副業	2	他の金融関連サービス	4	医療	4	融資サービス	3	化粧品	5	穀類	1
9			役務その他	2	調理食品	1	健康食品	3	電気	3	他の教養・娯楽	3	移动通信サービス	5	健康食品	1
10			室内装備品	1	洋服一般	1	飲料	2	他の教養娯楽品	3	他の保健・福祉	3	婚姻	5	電気	1
11			被服品一般	1	紳士・婦人洋服	1	医薬品	2	他の金融関連サービス	3	電話機・電話機用品	2	健康食品	4	化粧品	1
12			紳士・婦人洋服	1	化粧品	1	化粧品	2	移动通信サービス	3	空調・冷暖房・給湯設備	2	工事・建築・加工	4	電話機・電話機用品	1
13			履物	1	パソコン・パソコン関連用品	1	自動車	2	冠婚葬祭	3	他の金融関連サービス	2	医薬品	3	空調・冷暖房・給湯設備	1
14			自動車用品	1	電話機・電話機用品	1	レンタル・リース・賃借	2	相隣関係	3	インターネット通信サービス	2	書籍・印刷物	3	金融・保険一般	1
15			集合住宅	1	玩具・遊具	1	他の教育	2	紳士・婦人洋服	2	役務その他	2	土地	3	融資サービス	1
16			工事・建築・加工	1	他の教養娯楽品	1	役務その他	2	医療用具	2	内職・副業	2	空調・冷暖房・給湯設備	3	インターネット通信サービス	1
17			他の金融関連サービス	1	自動車	1	菓子類	1	化粧品	2	他の行政サービス	2	他の金融関連サービス	3	他の保健・福祉	1
18			移动通信サービス	1	自転車・用品	1	空調・冷暖房機器	1	自動車	2	穀類	1	電報・固定電話	3	役務その他	1
19			宿泊施設	1	空調・冷暖房・給湯設備	1	家具・寝具	1	土地	2	酒類	1	冠婚葬祭	3		
20			娯楽等情報配信サービス	1	衛生設備	1	電気	1	金融・保険一般	2	健康食品	1	魚介類	2		

(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（113件）中の相談内容別の多い順で、契約・解約（59件）、販売方法（72件）、表示・広告（26件）となっています。次に、教養娯楽品（32件）中の相談内容別の多い順で、契約・解約（24件）、販売方法（18件）、価格・料金（9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（63件）中の相談内容別の多い順で、契約・解約（53件）、販売方法（13件）、価格・料金（7件）となっています。次に教養・娯楽サービス（26件）中の相談内容別の多い順で、契約・解約（22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	( 111 )	113	0	0	4	8	0	26	72	59	2	0	0	0	0	0	2
食料品	( 28 )	28	3	3	0	8	1	7	22	22	2	0	0	0	0	0	0
住居品	( 8 )	8	0	0	0	2	0	0	4	8	0	0	0	0	0	0	0
光熱水品	( 11 )	11	1	1	0	5	0	0	4	6	0	0	0	0	0	0	0
被服品	( 17 )	18	0	1	0	1	0	2	16	14	0	0	0	0	0	0	1
保健衛生品	( 23 )	23	2	2	0	1	0	8	20	17	1	0	0	0	0	0	0
教養娯楽品	( 32 )	32	6	6	0	9	0	2	18	24	3	0	0	0	0	0	0
車両・乗り物	( 16 )	16	3	3	2	5	0	1	7	12	3	0	0	0	0	0	0
土地・建物・設備	( 17 )	20	1	0	1	6	0	3	8	13	1	0	0	0	0	0	0
他の商品	( 0 )	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	( 23 )	25	1	2	1	11	0	0	2	20	2	0	0	0	0	0	0
工事・建築・加工	( 12 )	12	1	1	1	1	0	2	8	5	0	0	0	0	0	0	0
修理・補修	( 1 )	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
管理・保管	( 1 )	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	( 2 )	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	( 60 )	63	0	0	5	7	0	2	13	53	4	0	0	0	0	0	1
運輸・通信サービス	( 25 )	26	1	1	1	8	0	1	8	18	1	0	0	0	0	0	0
教育サービス	( 5 )	5	0	0	0	1	0	1	1	4	1	0	0	0	0	0	0
教養・娯楽サービス	( 26 )	26	1	0	1	5	0	6	14	22	1	0	0	0	0	0	0
保健・福祉サービス	( 18 )	20	1	0	0	4	0	2	6	14	1	0	0	0	0	1	0
他の役務	( 22 )	22	0	0	0	7	1	6	8	12	3	0	0	0	0	0	0
内職・副業・ねずみ講	( 6 )	6	0	0	0	3	0	1	3	6	0	0	0	0	0	0	0
他の行政サービス	( 0 )	4	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
他の相談	( 5 )	278	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	( 469 )	761	21	20	18	95	2	71	235	331	25	0	0	0	0	1	6

( )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（79件）、身分詐称（47件）、電話勧誘（39件）、詐欺（34件）、虚偽説明（31件）、説明不足（30件）、定期購入（26件）、家庭訪販（22件）、ネガティブオプション（17件）、フィッシング（15件）、偽サイト（13件）、代引配達（11件）、電子商取引（9件）、問題勧誘（5件）となっています。令和5年度の傾向は、身分詐称が前年度比1175.0%、虚偽説明が前年度比310.0%と増加し、電話勧誘やネット販売における代引配達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108.2%と増加しており、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、「健康食品」「化粧品」「紳士・婦人洋服」「商品一般」「音響・映像製品」となっています。事例としては、「ネット広告を見て、初回お試し価格のサプリメントを買ったが、2回目が届き定期購入だと知った。定期購入の解約をしたい。」「ネットで通常価格より安くなっている商品を見つけて購入し、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。」などの、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。
- 身分詐称が、前年度4件だったのが、47件と前年度比1175.0%と増加しています。主な商品・役務としては、「商品一般」「他の保健・福祉」「電気」「スポーツ用品」「自動車用品」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。連絡先も不明であり、どうしたらよいのか。」「私宛に商品が届き、同居の家族が代引きで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。
- 虚偽説明については、前年度10件だったのが、31件と前年度比310.0%と増加しています。主な商品・役務としては、「商品一般」「他の保健・福祉」「電気」「電話機・電話機用品」「スポーツ用品」が多くなっています。事例としては、「メールで電気料金が未払いになっていると来た。心当たりがないが、どう対応するべきか。」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5年度	令和4年度	増減	前年度比	主な商品・役務(上位KW集計)				
					健康食品	化粧品	紳士・婦人洋服	商品一般	音響・映像製品
1 インターネット通販	79	73	6	108.2	健康食品	化粧品	紳士・婦人洋服	商品一般	音響・映像製品
2 身分詐称	47	4	43	1,175.0	商品一般	他の保健・福祉	電気	スポーツ用品	自動車用品
3 電話勧誘	39	20	19	195.0	商品一般	魚介類	他の金融関連サービス	他の保健・福祉	書籍・印刷物
4 詐欺	34	58	-24	58.6	商品一般	玩具・遊具	他の金融関連サービス	娯楽等情報配信サービス	他の教養・娯楽
5 虚偽説明	31	10	21	310.0	商品一般	他の保健・福祉	電気	電話機・電話機用品	スポーツ用品
6 説明不足	30	17	13	176.5	電話機・電話機用品	移動通信サービス	パソコン・パソコン関連用品	冠婚葬祭	役務その他
7 定期購入	26	35	-9	74.3	健康食品	化粧品	医薬品	飲料	美容器具・用品
8 家庭訪販	22	31	-9	71.0	工事・建築・加工	商品一般	電気	空調・冷暖房・給湯設備	インターネット通信サービス
9 ネガティブオプション	17	15	2	113.3	商品一般	化粧品	油脂・調味料	紳士・婦人洋服	医薬品
10 フィッシング	15	22	-7	68.2	商品一般	娯楽等情報配信サービス			
11 偽サイト	13	15	-2	86.7	商品一般	他の住居品	被服品一般	洋装下着	学習教材
12 代引配達	11	6	5	183.3	商品一般	魚介類	紳士・婦人洋服	掃除用具	化粧品
13 電子商取引	9	23	-14	39.1	商品一般	役務その他	衛生設備	娯楽等情報配信サービス	ソフトウェアライセンス
14 問題勧誘	5	4	1	125.0	他の金融関連サービス	食生活機器	ファンド型投資商品	内職・副業	
15 嫌がらせ	5	3	2	166.7	融資サービス	商品一般	化粧品	預貯金・証券等	
16 強引	4	9	-5	44.4	魚介類	食生活機器	工事・建築・加工	医療	
17 偽警告	4	0	4		ソフトウェアライセンス	商品一般	インターネット通信サービス		
18 還付金詐欺	3	3	0	100.0	他の保健・福祉				
19 特典強調	3	2	1	150.0	移動通信サービス	インターネット通信サービス	娯楽等情報配信サービス		
20 適合性	3	1	2	300.0	生命保険	移動通信サービス	医療		

## (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（88件）、返金（67件）、クレジットカード（56件）、多重債務（47件）、連絡不能（46件）、返品（28件）、架空請求（26件）、契約書・書面（20件）、判断不十分者契約（17件）、所在不明（16件）、不当請求（15件）、難解（14件）、誤解・勘違い（13件）、名義冒用（12件）、商品未着（12件）、クーリングオフ（11件）、交換（9件）、倒産（8件）、契約変更（7件）、長期契約（7件）となっています。
- 令和5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（88件）については、主な商品・役務が「健康食品」「他の金融関連サービス」「化粧品」「レンタル・リース・賃借」「商品一般」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。」「ネット注文した事業者の悪い評判をネットでみつけた。事業者の信用性について不安になったので、解約したい。」などがあります。
- 返金（67件）については、主な商品・役務が「商品一般」「他の教養・娯楽」「他の金融関連サービス」「紳士・婦人洋服」「理美容」となっています。事例としては「ネット広告を見て副業登録をして高額な情報商材を購入した。後日考え直して、返品を申し出たが、商品の特性上、返金対応できないと言われた。」「分割払いで脱毛の契約をしたが、契約エステ会社が倒産した。未施術分の返金はしてもらえるのか。」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5年度	令和4年度	増減	前年度比	主な商品・役務(上位KW集計)				
						健康食品	他の金融関連サービス	化粧品	レンタル・リース・貸借	商品一般
1	解約	88	125	-37	70.4	健康食品	他の金融関連サービス	化粧品	レンタル・リース・貸借	商品一般
2	返金	67	34	33	197.1	商品一般	他の教養・娯楽	他の金融関連サービス	紳士・婦人洋服	理美容
3	クレジットカード	56	59	-3	94.9	商品一般	融資サービス	他の金融関連サービス	移動通信サービス	紳士・婦人洋服
4	多重債務	47	29	18	162.1	融資サービス	他の金融関連サービス	電気	レンタル・リース・貸借	移動通信サービス
5	連絡不能	46	28	18	164.3	紳士・婦人洋服	商品一般	他の金融関連サービス	魚介類	健康食品
6	返品	28	20	8	140.0	化粧品	健康食品	紳士・婦人洋服	医薬品	音響・映像製品
7	架空請求	26	26	0	100.0	商品一般	電気			
8	契約書・書面	20	23	-3	87.0	レンタル・リース・貸借	冠婚葬祭	パソコン・パソコン関連用品	自動車	土地
9	判断不十分者契約	17	22	-5	77.3	他の金融関連サービス	健康食品	役務その他	内職・副業	商品一般
10	所在不明	16	11	5	145.5	商品一般	紳士・婦人洋服	学習教材	スポーツ用品	他の教養娯楽品
11	不当請求	15	27	-12	55.6	商品一般	化粧品	娯楽等情報配信サービス	レンタル・リース・貸借	役務一般
12	難解	14	6	8	233.3	商品一般	移動通信サービス	他の教養・娯楽	電気	紳士・婦人洋服
13	誤解・勘違い	13	0	13		商品一般	レンタル・リース・貸借	電気	医薬品	電話機・電話機用品
14	名義冒用	12	19	-7	63.2	商品一般	化粧品	子供洋服	他の金融関連サービス	冠婚葬祭
15	商品未着	12	17	-5	70.6	紳士・婦人洋服	他の住居品	洋服一般	化粧品	学習教材
16	クーリングオフ	11	19	-8	57.9	魚介類	内職・副業	自動車	他の住宅設備	工事・建築・加工
17	交換	9	2	7	450.0	紳士・婦人洋服	他の教養娯楽品	アクセサリ	電話機・電話機用品	音響・映像製品
18	倒産	8	2	6	400.0	理美容	自転車・用品	教室・講座	内職・副業	
19	契約変更	7	3	4	233.3	放送	他の教養・娯楽	書籍・印刷物	空調・冷暖房・給湯設備	レンタル・リース・貸借
20	長期契約	7	3	4	233.3	冠婚葬祭	自動車	空調・冷暖房・給湯設備	インターネット通信サービス	放送

(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(128件)、電話勧誘販売(32件)、訪問販売(22件)、ネガティブ・オプション(9件)、訪問購入(6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199件となっています。
- 令和5年度の特徴としては、ネガティブオプションが前々年同期1件、前年度は5件だったのが、9件と前々年度比900.0%の増加となっています。

特殊販売に係る販売購入形態別件数

販売購入形態	令和5年度	令和4年度	前年度比
訪問販売	22	32	68.8
通信販売	128	117	109.4
マルチ・マルチまがい取引	0	2	0.0
電話勧誘販売	32	17	188.2
ネガティブ・オプション	9	5	180.0
訪問購入	6	3	200.0
その他無店舗販売	2	2	100.0
特殊販売全体	199	178	111.8

(11) 特殊販売の契約当事者の年齢構成について

- 特殊販売 199 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（53 件）、50 歳代（35 件）、40 歳代（34 件）、60 歳代（32 件）、30 歳代（18 件）、20 歳代（12 件）、20 歳代未満（5 件）となっています。
- 販売方法別の年齢構成では、訪問販売（22 件）については、60 歳以上が 15 件（68.2%）と占める割合が高くなっています。
- 通信販売（128 件）については、50 歳代（28 件）、70 歳以上（25 件）、40 歳代（23 件）、60 歳代（16 件）、30 歳代（15 件）、20 歳代（11 件）、20 歳未満（4 件）と、中高年層が占める割合が高くなっています。

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4年度	増減	前年度比
訪問販売	0	0	1	3	2	8	7	1	22	32	-10	68.8
通信販売	4	11	15	23	28	16	25	6	128	117	11	109.4
マルチ・マルチまがい取引	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	-2	0.0
電話勧誘販売	1	1	1	6	2	6	14	1	32	17	15	188.2
ネガティブ・オプション	0	0	1	2	1	1	2	2	9	5	4	180.0
訪問購入	0	0	0	0	1	1	4	0	6	3	3	200.0
その他無店舗販売	0	0	0	0	1	0	1	0	2	2	0	100.0
特殊販売全体	5	12	18	34	35	32	53	10	199	178	21	111.8
特殊販売全体(前年度)	8	13	19	26	34	21	47	10	178			
増減	-3	-1	-1	8	1	11	6	0	21			

(12) 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（22件）については、多い順に、工事・建築・加工（6件）、インターネット通信サービス（2件）、インターネット通信サービス（2件）となっています。
- なお、22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2事業者あり、登録申請について説明・指導しました。

※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5年度	令和4年度	増減	前年度比
1	工事・建築・加工	6	4	2	150.0
2	書籍・印刷物	2	1	1	200.0
3	インターネット通信サービス	2	4	-2	50.0
4	家具・寝具	1	1	0	100.0
5	電気	1	0	1	
6	ガス	1	0	1	
7	医薬品	1	0	1	
8	戸建住宅	1	0	1	
9	空調・冷暖房・給湯設備	1	1	0	100.0
10	衛生設備	1	0	1	

- 通信販売（128件）については、多い順に、商品一般（19件）、健康食品（14件）、化粧品（12件）、紳士・婦人洋服（7件）、他の教養・娯楽（7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5年度	令和4年度	増減	前年度比
1	商品一般	19	14	5	135.7
2	健康食品	14	6	8	233.3
3	化粧品	12	28	-16	42.9
4	紳士・婦人洋服	7	0	7	
5	他の教養・娯楽	7	6	1	116.7
6	役務その他	6	3	3	200.0
7	他の金融関連サービス	4	0	4	
8	娯楽等情報配信サービス	4	6	-2	66.7
9	医薬品	3	0	3	
10	音響・映像製品	3	0	3	

- 電話勧誘販売（32件）については、多い順に、商品一般（15件）、魚介類（3件）、他の保健・福祉（3件）、他の金融関連サービス（2件）、内職・副業（2件）となっています。令和5年度は前年度17件から32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)

順位	商品・役務(上位KW集計)	令和5年度	令和4年度	増減	前年度比
1	商品一般	15	2	13	750.0
2	魚介類	3	0	3	
3	他の保健・福祉	3	0	3	
4	他の金融関連サービス	2	0	2	
5	内職・副業	2	4	-2	50.0
6	電気	1	1	0	100.0
7	生命保険	1	0	1	
8	デリバティブ取引	1	0	1	
9	補習教育	1	0	1	
10	教室・講座	1	0	1	

- ネガティブ・オプション（9件）については、商品一般（6件）、紳士・婦人洋服（1件）、他の調味料（1件）、他の医薬品（1件）となっています。
- その他無店舗販売（2件）については、農地、修理サービス（各1件）となっています。

#### (13) 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、美容医療による顔面の傷病及び諸症状1件、食品への異物混入による歯の損傷1件でした。
- 危険に係る相談件数は6件でした。危険内容の内訳は、過熱1件（スマートフォン）、破損・折損1件（中古車）、機能故障1件（万能ハサミ）、腐敗・変質1件（漢方薬）、皮膚障害1件（石鹸）となっています。内容は、「スマートフォンが発熱した。」「購入した中古車のヘッドライトに不具合があった。」「万能ハサミの刃先が反対向きであった。」といった相談でした。

#### (14) 障がい者の相談件数について

令和5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。

- 障がいをもつ娘がクレジットカードの契約をし、多額な請求書が届く。
- 元交際相手と復縁したくて、ネットで検索した事業者に復縁の祈祷料を支払った。やりとりしているうちに祈祷師を信用できなくなったので、クーリング・オフしたいが、精神疾患を持っており、勧誘された際の記憶が曖昧である。
- 認知機能に低下がみられる高齢の母が訪問販売で高額な掛布団を購入していた。ここのところ、大きな買い物が続いており、見守り方法について相談したい。

#### (15) 架空請求に関する相談について

- 令和5年度の架空請求の相談件数は26件（昨年度26件）です。その内、メール・SMSによる架空請求の相談件数は17件（昨年度25件）、はがきによる架空請求の相談件数は0件（昨年度1件）でした。
- 主な内容としては、「契約中の電力会社を名乗り、2時間後に電話がとまると固定電話に架電があった。」「国の機関を名乗り、未納の税金があるので支払うようにメールが届いた。」などの相談がありました。

(16) 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 5 年度は、条例第 19 条に基づく説明の求めを事業者に通知した実績はありませんでした。

○参考 野洲市くらし支えあい条例（抄）

（説明の求め等）

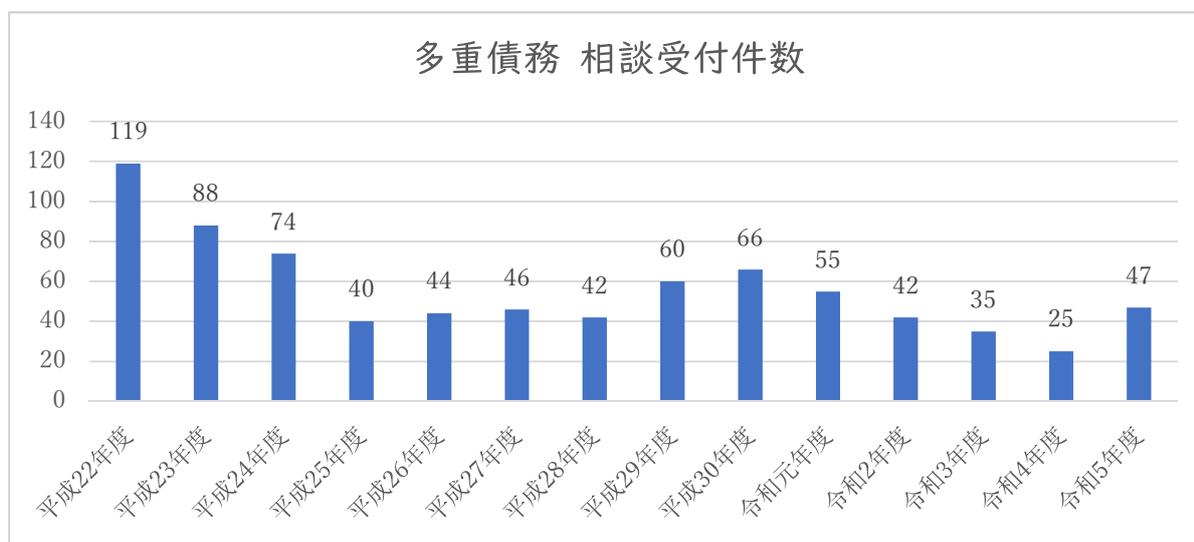
第 19 条 市長は、消費者からの苦情の処理のために必要があると認めるときは、事業者等その他の関係者に対し、消費生活センターへの来庁及び説明又は商品等の品質及び表示、営業の方法等に関する資料の提出を求めることができる。

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。

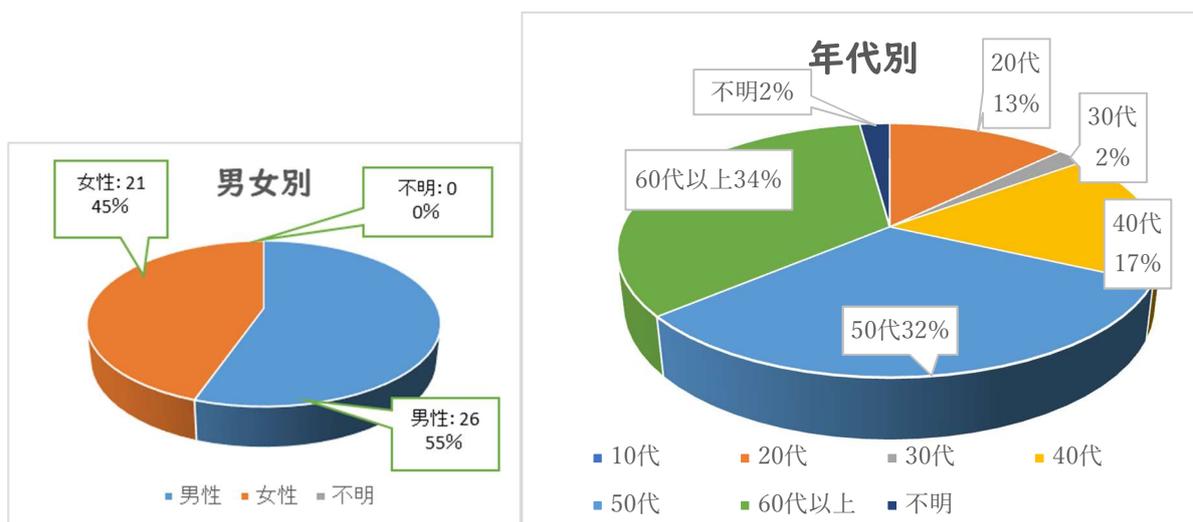
3 市長は、前項の規定による公表をしようするときは、あらかじめ、第 1 項の関係者にその旨を通知し、相当の期間を定めて、意見を述べる機会を与えなければならない。

## 2. 令和5年度多重債務相談実績について

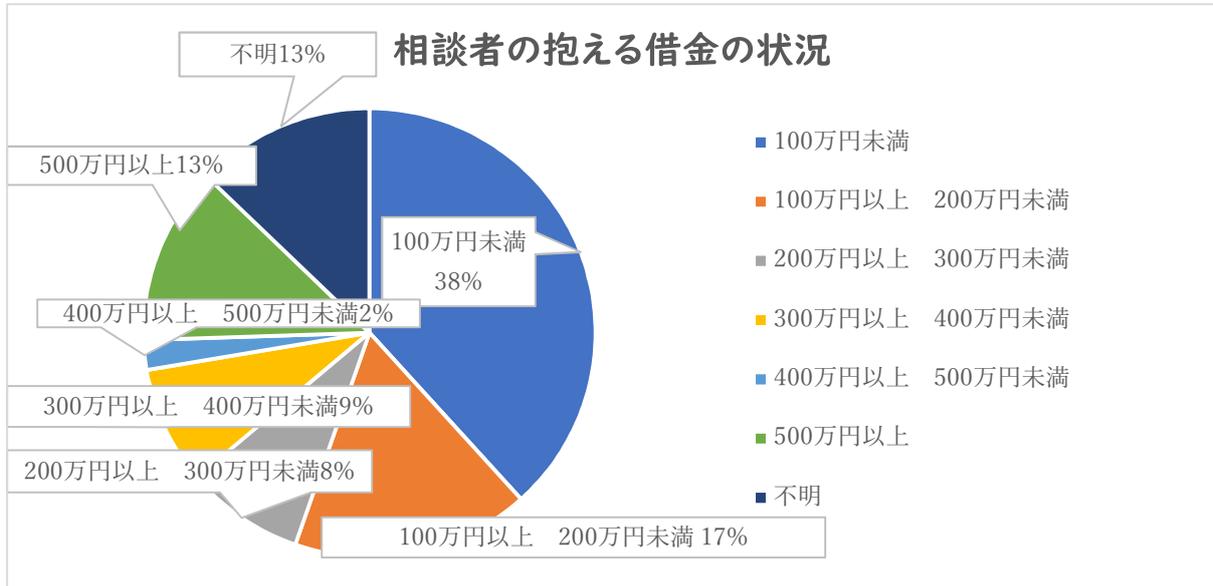
- 多重債務問題に関する相談は、昨年度25件から令和5年度は47件と増加しています。



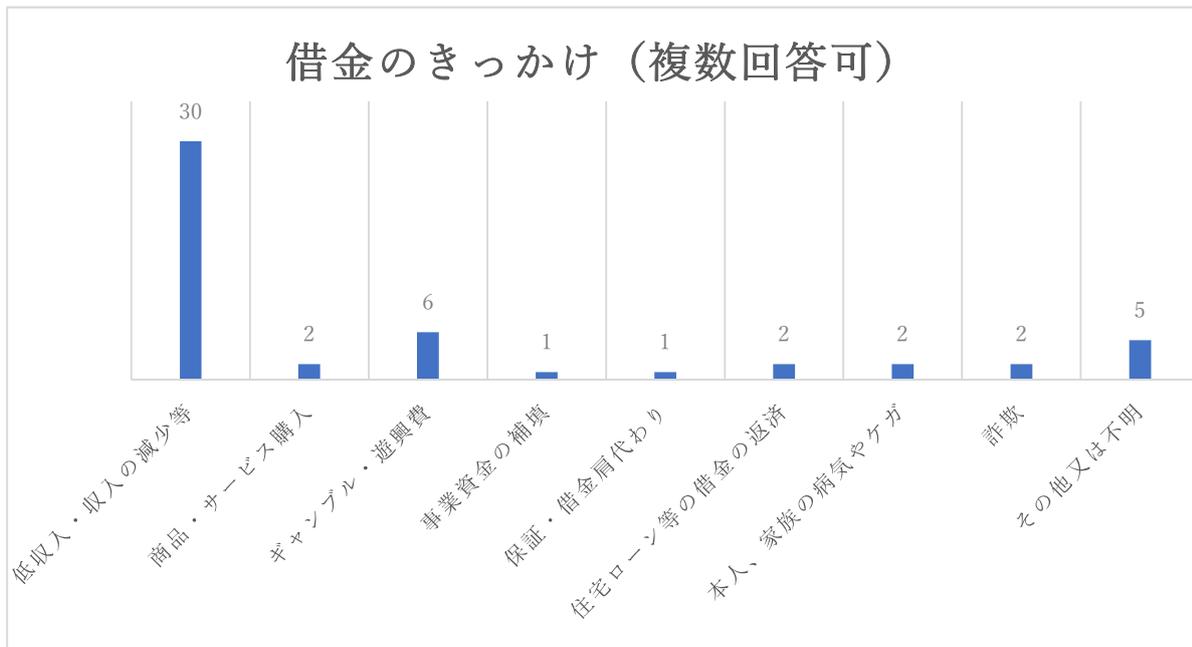
- 相談当事者の性別では、男性26人、女21人です。
- 年齢層は、20歳代（6人）、30歳代（1人）、40歳代（8人）、50歳代（15人）、60歳代以上（16人）となっています。
- 職業については、無職（22人）、次いで給与所得者（21人）、自営・自由業、家事従事者、学生（各1人）となっています。昨年度と比べると、無職の方の割合が増加しています。



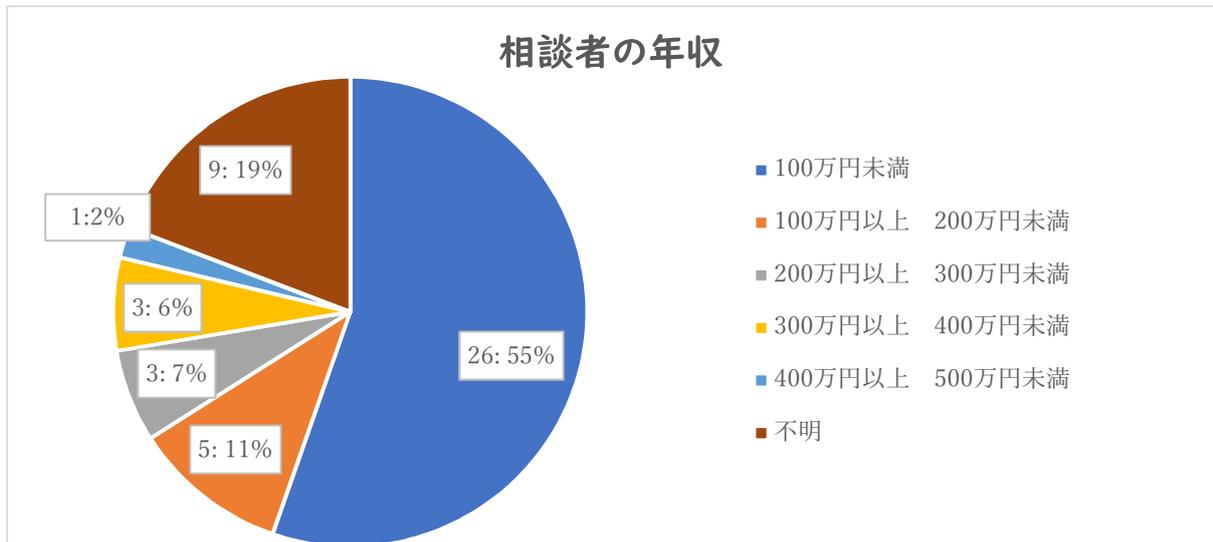
- 相談者の抱える借金の状況については、100万円未満（18人）、100万円以上200万円未満（8人）、200万円以上300万円未満（4人）、300万円以上400万円未満（4人）、400万円以上500万円未満（1人）、500万円以上（6人）、不明（6人）となっています。



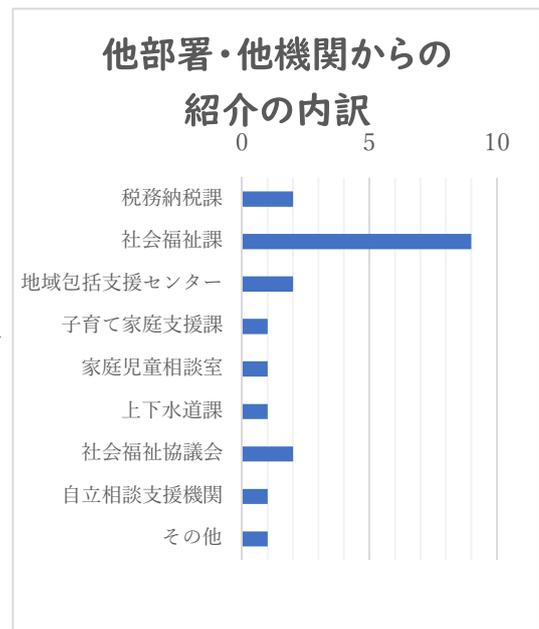
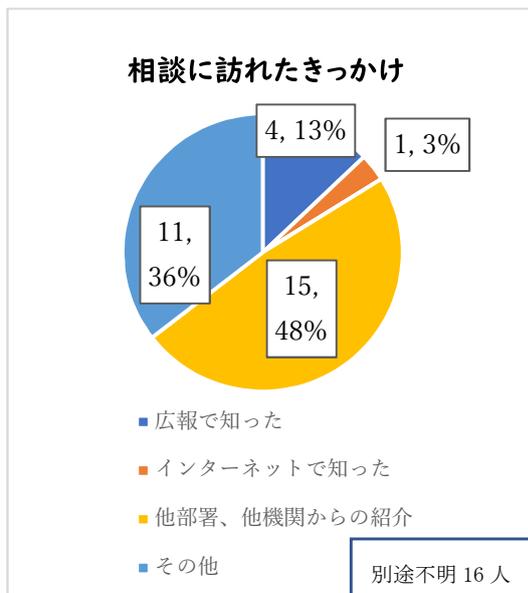
- 借金のきっかけについては、低収入・収入の減少（30件）、次いでギャンブル・遊興費（6件）、商品・サービス購入（2件）、住宅ローン等の借金の返済（2件）、本人・家族の病気やケガ（2件）、詐欺（2件）、その他又は不明（5件）等となっています（複数回答可）。



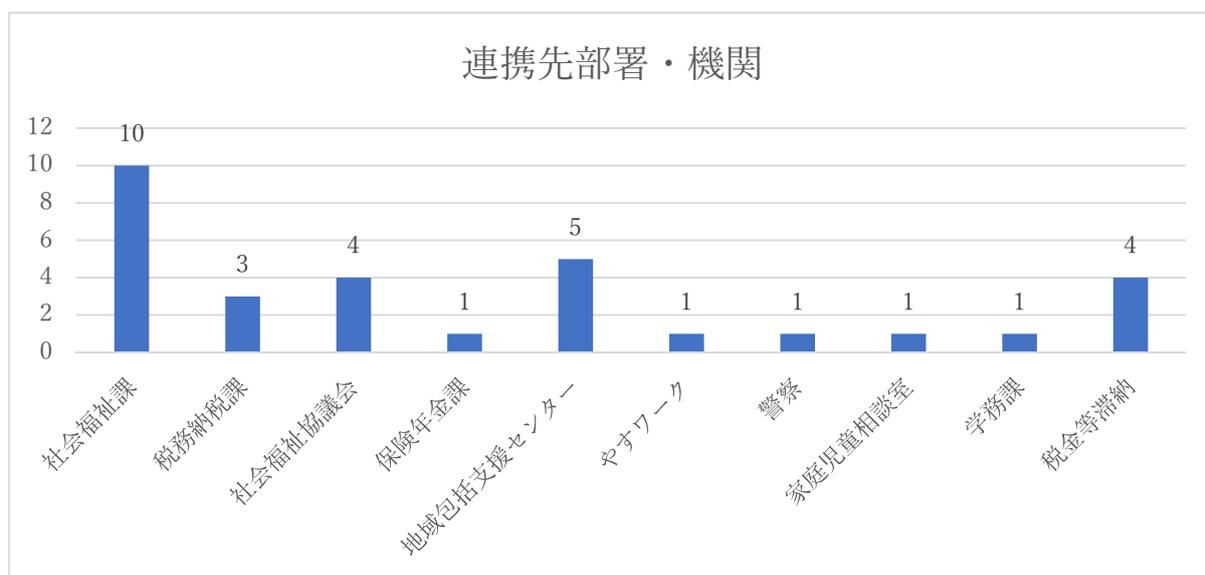
- 相談者の年収は、100万円未満（26人）、100万円以上200万円未満（5人）、200万円以上300万円未満（3人）、300万円以上400万円未満（3人）、400万円以上500万円未満（1名）、500万円以上（0人）、不明（9人）となっています。



- 相談者が相談に訪れたきっかけは、広報で知った（4人）、インターネット（1名）、他部署・他機関からの紹介（15人）、その他（11人）、不明（16人）、です。他部署・他機関からの紹介は、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、一番多いのが社会福祉課（9件）、税務納税課、地域包括支援センター、社会福祉協議会（各2件）、子育て家庭支援課、家庭児童相談室、上下水道課、自立相談支援機関、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（15 件）、弁護士事務所（12 件）、多重債務相談会（3 件）、市主催法律相談会（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をスムーズに図っています。
- 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（10 件）、地域包括支援センター（5 件）、社会福祉協議会、税金等滞納（各 4 件）、税務納税課（3 件）、保険年金課、やすワーク、警察、家庭児童相談室、学務課が各 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7人（税務納税課3人、税金等滞納4人）と、全体の 15%存在しています。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》

### ●前年度（令和4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5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5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、障がい福祉課、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5年6月に開催した第1回協議会全体会議では、令和4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5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6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5年度野洲市消費者行政推進事業実績報告（令和5年12月末時点速報値）及び令和5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5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5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 障がい福祉課地域生活支援室の取組

地区担当福祉相談員にそれぞれが支援している見守りリスト対象者の周知を行い、日頃の相談や支援の際に家族も含めて状況の変化や動向等の些細な変化も見逃さないよう徹底した。さらに、面談等の機会を通じて、詐欺等に巻き込まれないように助言をするとともに、困りごとや悩みがあれば、臆することなく気軽に相談してもらえるような関係づくりに努めた。

## 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、訪問等で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。

## ③健康推進課の取組

見守りリスト掲載で関わりのある対象者について、事前に地区担当保健師と共有して日頃の業務の関わりの中で見守るよう努めた。

## 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掲載されている家庭に対して巡回連絡（交番・駐在所に勤務する警察官が各家庭を訪問し、防犯指導や緊急連絡先等を聴取する活動）等の警察活動を通じて可能な限り訪問し、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、防犯指導を実施した。

## ⑤民生委員児童委員の取組

見守りリスト対象者について、訪問活動時に会話の中で訪問販売や電話・メールによる詐欺等に注意していただくよう声掛けをし、特に高齢者のみの世帯には、日常的な声掛けや見守りに努め、身近な相談相手となれるよう心掛けて活動した。また、地域住民の集いやサロン等でも、様々な消費者トラブルへの意識を持ってもらえるような話題を提供し、注意喚起を行った。

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。

### ○参考 消費者安全法（抄）

（消費者安全確保地域協議会）

第十一条の三 国及び地方公共団体の機関であって、消費者の利益の擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するもの（以下この条において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域における消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

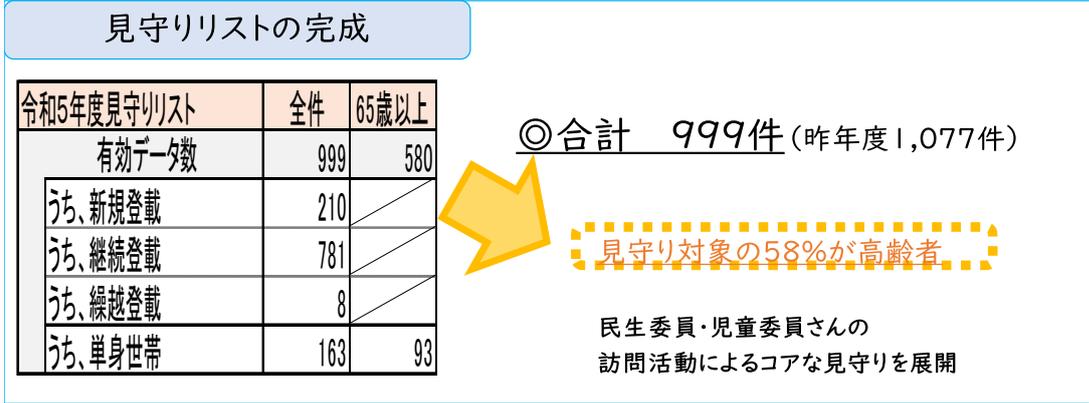
## ■令和5年度の見守りリスト元データ分析結果について

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5年度見守りリスト 999件

- 消費者庁からの提供データ数：1,264件  
有効データ数(死亡・転居・不明者等を除く)：950件
- 警察からの提供データ数：82件  
有効データ数(死亡・転居・不明者等を除く)：50件
- 令和4年度からの繰越データ：8件
- 重複者：9件

## 見守りリスト・データ分析(令和5年度データ)



## 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5年度は6回事例検討しました。

日時	概要／検討結果	専門家及び参加者
6月12日 10:15～ 11:30	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (美容整形の契約における退去妨害における 契約取消について)	土井裕明 弁護士 市民生活相談課
8月30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 (ネットの高額課金における返金交渉の仕方 について)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課 インターンシップ生
10月4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 (土地売買における離農保証額の支払いにつ いて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課 相談者
10月25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 (祈祷料金に関する消費者契約法の取消しに ついての検討)	黒田啓介 弁護士 市民生活相談課 相談者
1月17日 16:00～ 18:00	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (業務提供誘引販売取引契約において個人事業 主になるかの検討)	黒田啓介 弁護士 市民生活相談課
2月5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 (職場の求人広告の契約を個人での契約と判断 し、クーリング・オフは可能かどうかの検討)	西村一彦弁護士 市民生活相談課

## (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2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
11月13日 14:00～ 16:00	複合的な課題を抱える外国籍の生活保護受給者の債務整理について	羽田慎二 司法書士 市民生活相談課 社会福祉課
3月22日 13:30～ 15:30	多重債務を抱える身寄りのない高齢者の死後の身辺整理について	三久保佳辰 司法書士 市民生活相談課 社会福祉課 地域包括支援センター 野洲市社会福祉協議会

## (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協働室に派遣し、法律相談会を実施しました。

- ・場 所 市内コミュニティセンター7箇所、市民協働室
- ・開催内容 市民協働室 年間12回開催  
弁護士 隔月1回(偶数月)計6回 17人利用  
司法書士隔月1回(奇数月)計6回 18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 21人利用 司法書士 21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3回実施しました。(弁護士相談2回、司法書士相談1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5年10月13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：22事業者29人

#### (5) 見守り等の活動の強化・推進事業

##### ① 発達特性のある子ども・若者、保護者、関係機関を対象とした研修

民法改正に伴い成年年齢が満18歳に下げられたことから、子ども・若者に対する消費者教育の必要性が増している中、発達特性や障がいをもつ子ども・若者が消費者トラブル及び特殊詐欺に巻き込まれているという課題があります。そこで、発達特性や障がいをもつ子ども・若者の保護者、その関係者も含め、SNSやスマホ経由の消費者トラブル及び特殊詐欺に巻き込まれないようにするため子ども・若者に対する消費者教育推進事業の一環として、研修講座を実施しました。

- ・日 時：令和5年12月5日（火）10：00～11：30
- ・開催方法：研修講座
- ・開催場所：野洲市総合防災センター 2階研修室
- ・講 師：弁護士 黒田 啓介 氏（土井法律事務所）
- ・テ ー マ：発達特性のある子ども・若者がSNSやスマホで失敗しないために
- ・対 象 者：発達特性のある子ども・若者、保護者、私立学校教職員等
- ・参 加 者：29名

（事前申込人数は38名。インフルエンザ罹患等による欠席が多数あり。）

## 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5年度は、新たに2事業者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47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5年度協定事業者等（2事業者）

- ・株式会社康臨丸（訪問看護ステーション和来やす） 様
- ・有限会社ゆうすげ介護 様

#### ●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
- ・株式会社きずな 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っています。

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5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、個人情報の保護に関する法律第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5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
- ・株式会社さすな 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。



▲啓発用ウェットティッシュ (2,000個)

「悪質商法お断り」の啓発のための物品です。



▲啓発用チラシ (5,500部)

「SNS をきっかけにした消費者被害が急増しています」

SNS をきっかけにした消費者被害に関する啓発資料を作成しました。



▲啓発用チラシ (2,700部)

「大人消費者へ ステップアップ」

若者世代への消費者問題の資料を作成し、消費者教育に活用しました。

## 5. その他事業

### (1) 地域の出前講座について

令和5年度は、出前講座を11回開催しました。

	実施月	団体名
1	5月	市三宅ふれあいサロン
2	6月	南櫻ふれあいサロン
3	7月	三上学区民生委員児童委員
4	7月	北野学区民生委員児童委員
5	7月	野洲学区民生委員児童委員
6	7月	篠原学区民生委員児童委員
7	7月	祇王学区民生委員児童委員
8	7月	中主学区民生委員児童委員
9	10月	青葉台ふれあいサロン
10	10月	近江富士ふれあいサロン
11	1月	小南ふれあいサロン

《 作 成 》

滋賀県野洲(やす)市健康福祉部 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 077-586-2177

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