

令和6年度
野洲市消費者行政推進事業実績報告書



野洲市観光 PR キャラクタードウタクくん
(提供 滋賀県野洲市観光物産協会)

令和7年4月
野洲市消費生活センター
(野洲市健康福祉部市民生活相談課)

目 次

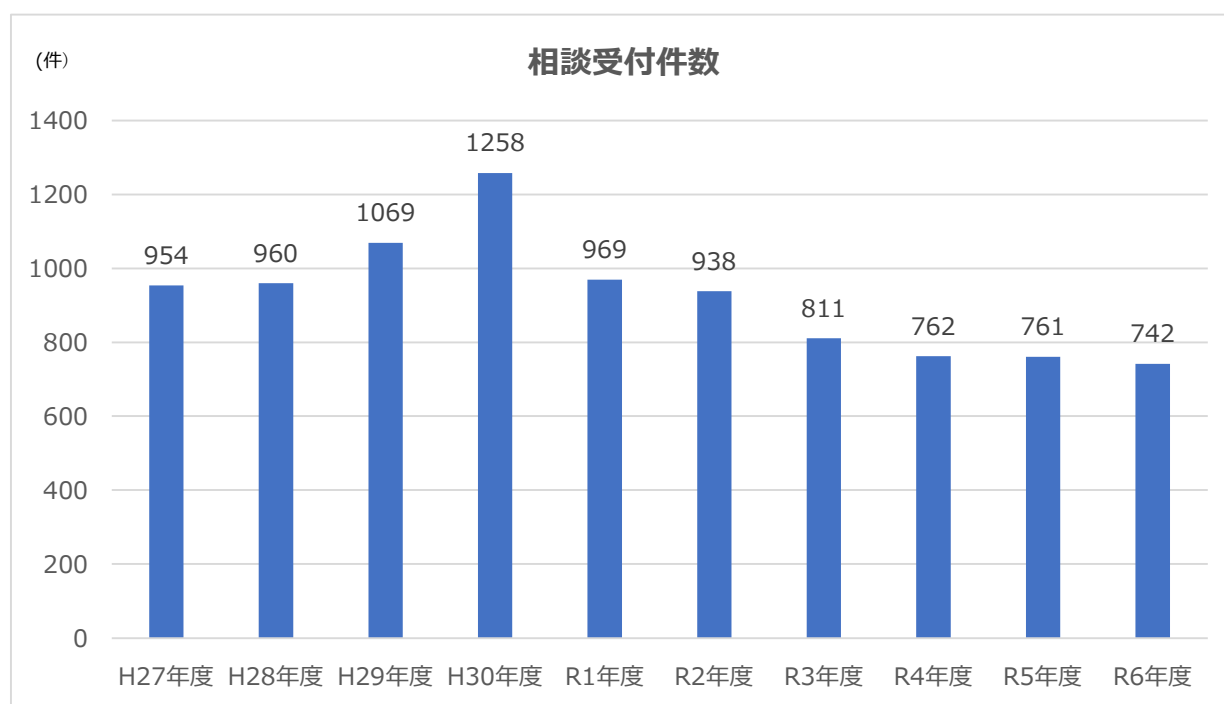
1. 令和6年度における消費生活相談の受付実績について	-2-
2. 令和6年度における多重債務相談の受付実績について	-16-
3. 野洲市消費者安全確保地域協議会について	-19-
4. 消費者行政活性化交付金を用いた各種事業について	-22-
(1)野洲市くらし支えあい条例に関する行政処分、行政指導等 (法律家等との連携)	-22-
(2)いのちを守る多重債務対策事業	-22-
(3)地域に法律を届ける仕組みづくり事業	-23-
(4)三方よし経営推進事業	-23-
(5)子ども・若者に対する消費者教育推進事業	-24-
(6)見守り等の活動の強化・推進事業	-26-
5. その他事業	-30-

令和6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様々な相談に応じるため、野洲市消費生活センター（以下「センター」という。）を設置しています。

このたび令和6年度の事業実績をまとめましたので、公表します。

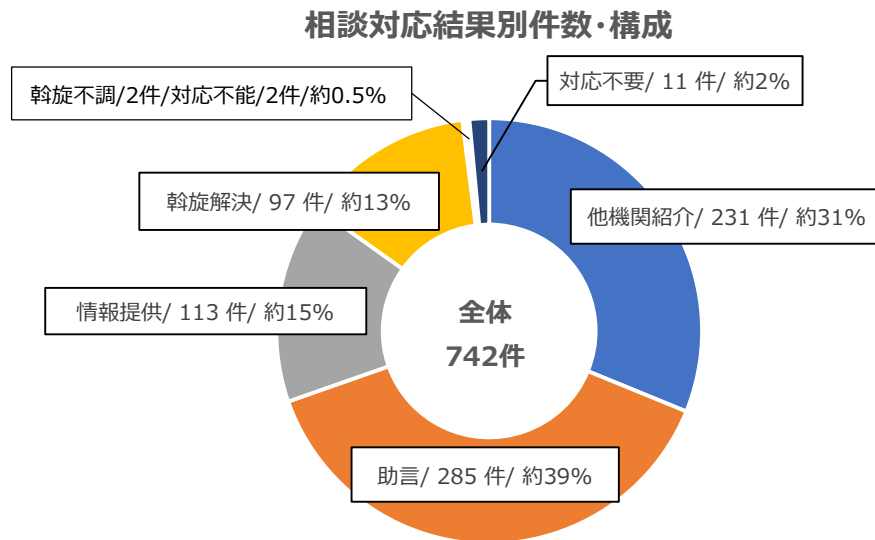
1. 令和6年度における消費生活相談の受付実績について



【令和6年度の傾向と特徴】

- 令和6年度の消費生活相談受付件数は742件であり、契約当事者は依然として70歳以上の人の割合が最も高く、34.3%となっています（4ページ）。
- 商品・役務別相談受付件数は、SNS等の広告からインターネット通販により購入した「化粧品」や「健康食品」に関する相談の増加が目立ちました（8ページ）。
- 販売方法別の主な商品・役務別相談受付件数は、「インターネット通販」に関する相談が昨年度に続き一番多く、また「定期購入」に関する相談受付件数は昨年度の約2倍となっています（9ページ）。
- 特殊販売に係る販売購入形態別の相談受付件数は、「通信販売」に関する相談の割合が最も高く、全体の約65%であり、そのうち60歳以上の人の相談が約半数を占めています（11ページ）。

(1) 相談対応結果別件数

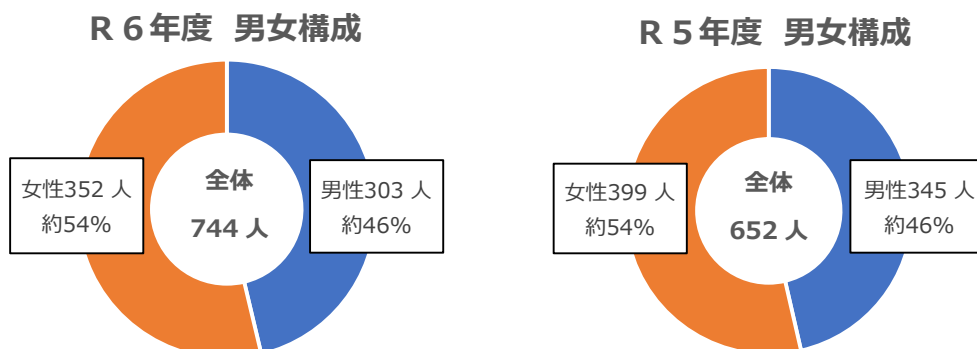


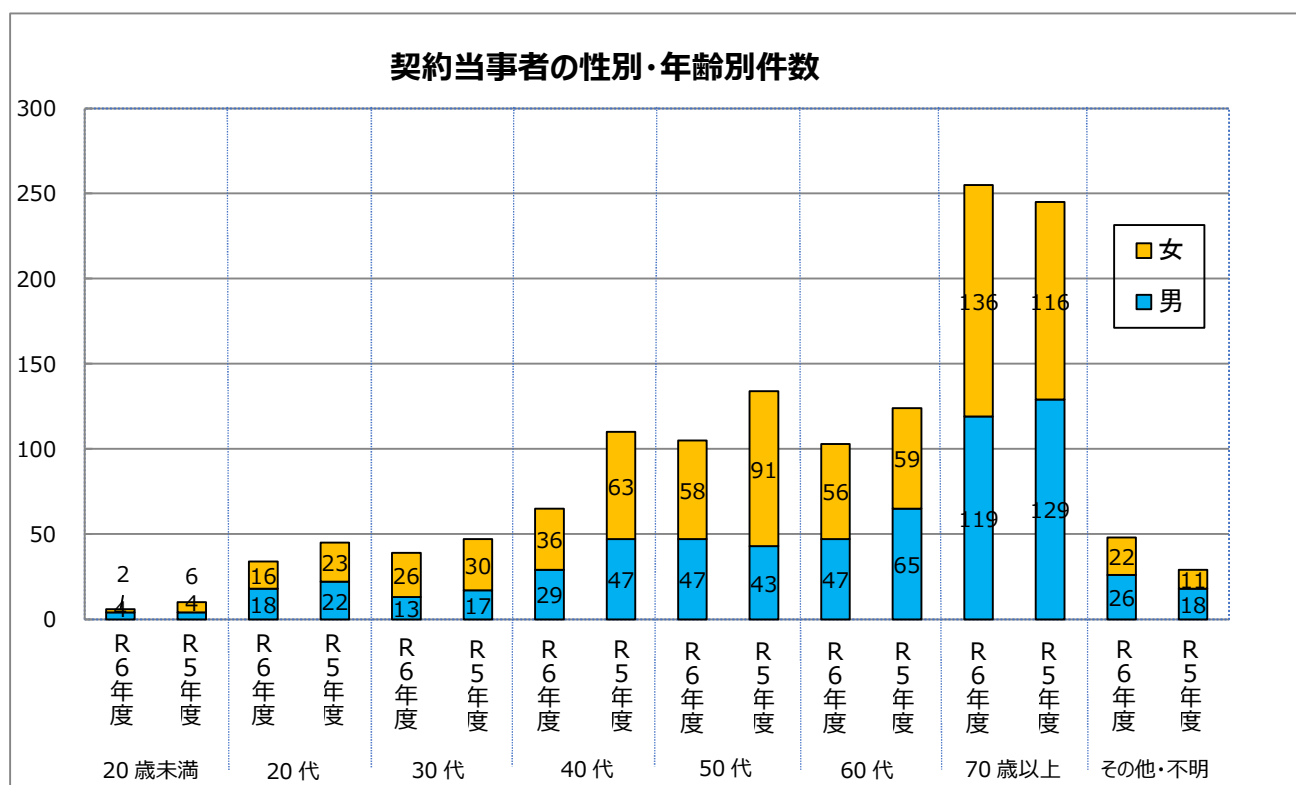
用 語	説 明
他機関紹介	弁護士相談や司法書士相談等の他機関へ案内したケース
助言（自主交渉）	相談内容に対してセンターが助言し、相談者自身が交渉したケース
情報提供	相談内容に対して適切な助言ができる機関を案内したケース
斡旋解決	センターが相談者と事業者の間に入り、相談者の代わりに事業者と交渉し、解決できたケース
斡旋不調	センターが斡旋に入ったにも関わらず、解決に至らなかったケース
対応不能	相談者に連絡が取れない、相手方事業者が倒産した等、対応できなかったケース
対応不要	相談者からの情報提供のみで、対応が不要であったケース

(2) 契約当事者について

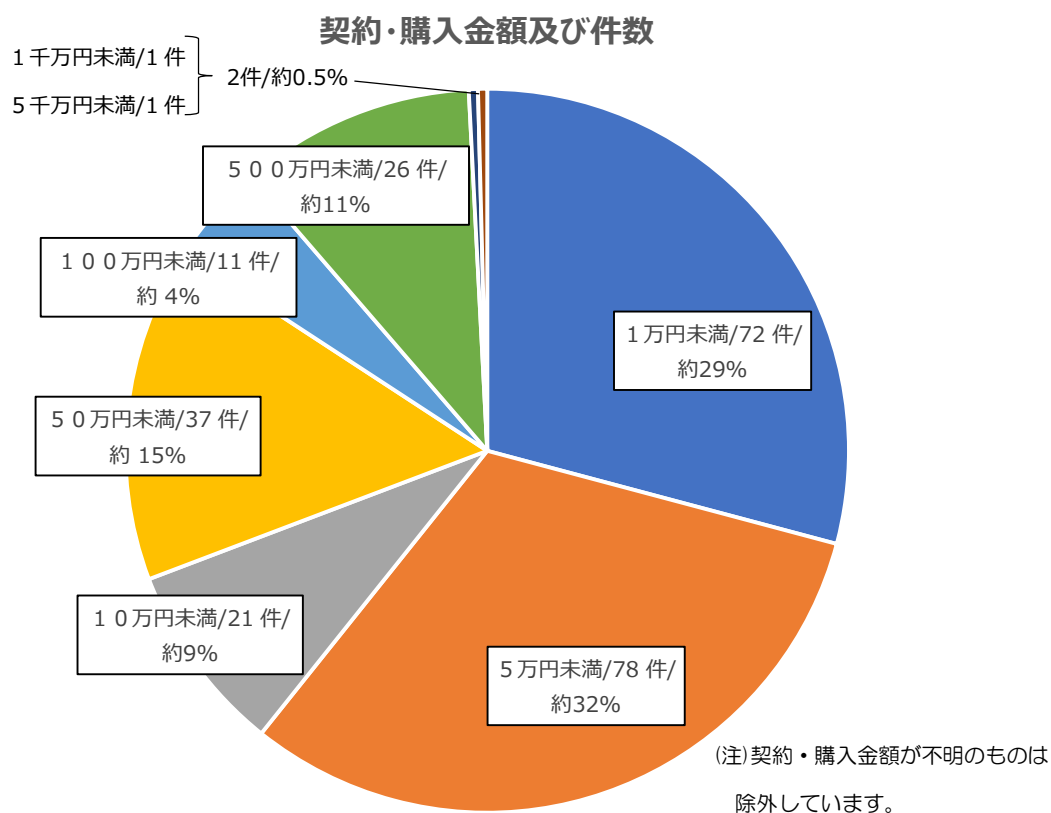
性別では、例年男性よりも女性からの相談が多くなっています。

年齢別では、70 歳以上の人割合が最も高く、34.3%(前年度 32.0%)となっています。





(3) 契約・購入金額及び件数



契約・購入総金額	130,333,385 円
既支払総金額	38,175,550 円

(4) 被害救済金額

センターによる助言やあっせんにより救済された消費者被害額の総額は、15,320,542 円（66 件）でした。

金額別救済件数 (件)

金額	被害救済 件数	被害額の回復 件数	被害額の回復件数 (クーリング・オフ)	被害の未然防止 件数
1 万円未満	22	16	0	6
1 万円以上 5 万円未満	26	18	1	7
5 万円以上 10 万円未満	1	1	0	0
10 万円以上 50 万円未満	6	3	0	3
50 万円以上 100 万円未満	8	3	2	3
100 万円以上 500 万円未満	3	1	2	0
計	66	42	5	19

用 語	説 明
被害額の回復件数	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・免除された件数
被害額の回復件数 (クーリング・オフ)	クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された件数
被害の未然防止件数	相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ件数

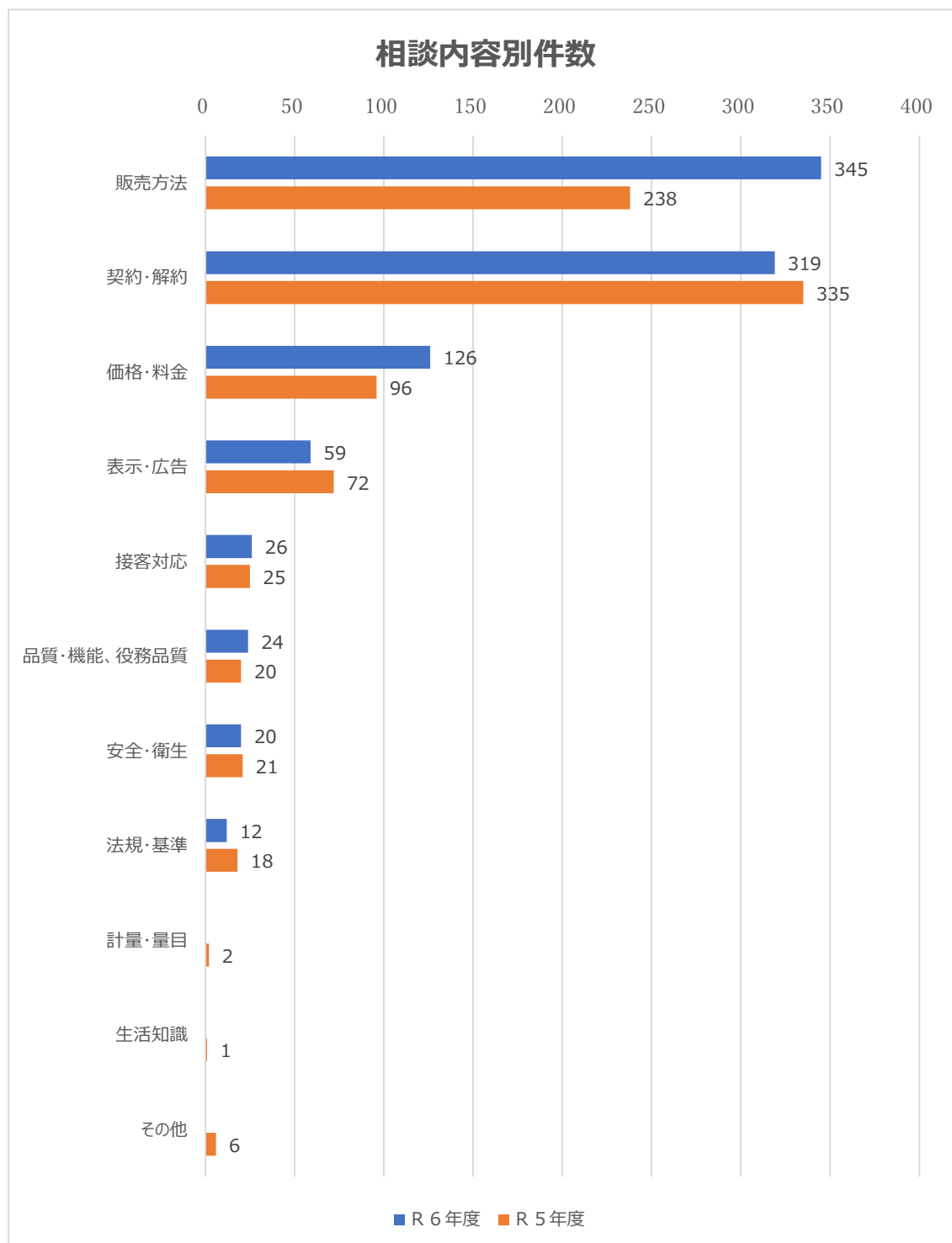
● 被害が救済された相談事例

(事例紹介)

- ・ 近隣他県の店舗で中古車を注文し、手付金として1 万円を支払った。その後、店舗に電話して解約を伝えたが、店員は契約済みのため解約はできないと言われた。解約するにはどうすれば良いか。
- ・ 携帯電話の料金が急激に高くなっていることに気づき、携帯電話会社のショップに確認すると、「ショートメッセージが大量に発信されている」、「音楽配信のダウンロードがされている」とのことであった。返金してもらうにはどうすれば良いか。
- ・ 一人で暮らす高齢の母親宅に排水管洗浄業者の訪問があり、「相場より安くする」と勧誘を受け、排水管洗浄を実施した。その後、床下の点検を勧められ、お願いしたところ、床下の写真を撮影し、住宅基礎のひび割れの写真を提示され、「直さないといけなところがある」と言われ、その場で契約した。工事日と支払日は翌月である。解約したいが、どうすれば良いか。

- 無料通話アプリの使用中表示された広告を見て、インターネットで初回安価の白髪染めシャンプーを申し込み、3回目までを受け取り、代金を支払った。4回目以後を解約しようと思い、その旨をメールで連絡したところ「解約を受け付けました。またのご利用をお願いします。」とメールで返信が届いた。しかし、4回目の商品が送られてきたので、納品書記載の電話番号に電話をしたが繋がらなかった。契約状況を確認し、4回目の商品を返品したい。

(5) 相談内容別件数



(6) 商品・役務別相談件数

●商品関連

商品関連の相談が 311 件（前年 269 件）となっており、昨年度に引き続き増加しています。次の表に掲げている商品は、前年より相談件数が特に増加したものです。

商品分類	前年比
住居品（ポータブル電源、サーキュレーター等）	225.0%
保健衛生品（乳液、ファウンデーション等）	165.2%
土地・建物・設備（賃貸アパート、ソーラーシステム等）	140.0%

●役務関連

役務関連の相談は 215 件（前年 214 件）でした。次の表に掲げている役務は、前年より相談件数が特に増加したものです。

役務分類	前年比
運輸・通信サービス（携帯電話、インターネット接続回線等）	161.5%
工事・建築・加工（屋根工事、塗装工事等）	150.0%
保健・福祉サービス（医療サービス等）	145.0%

契約当事者属性別 商品・役務別件数

(件)

当事者属性 商品大分類	全 体	年 齢								性別		
		2 0 歳 未 満	2 0 歳 台	3 0 歳 台	4 0 歳 台	5 0 歳 台	6 0 歳 台	7 0 歳 以 上	そ の 他 ・ 不 明	男 性	女 性	そ の 他 ・ 不 明
総 計	742	6	35	41	65	106	104	256	129	303	352	87
商品一般	116	1	1	2	4	5	16	44	43	35	45	36
食料品	36	0	0	4	3	3	5	17	4	15	20	1
住居品	18	0	0	3	1	4	1	6	3	4	12	2
光熱水品	15	0	1	0	1	0	2	10	1	6	8	1
被服品	16	0	3	0	4	3	4	2	0	5	10	1
保健衛生品	38	1	0	4	1	9	8	10	5	9	29	0
教養娯楽品	30	0	3	2	6	2	4	10	3	17	11	2
車両・乗り物	12	0	0	0	3	2	4	2	1	10	1	1
土地・建物・設備	28	0	3	2	2	2	3	8	8	19	4	5
他の商品	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1
商品計	311	2	11	17	25	30	47	110	69	121	140	50
クリーニング	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0
レンタル・リース・貸借	14	0	4	0	2	3	3	1	1	12	1	1
工事・建築・加工	18	0	0	1	0	3	0	7	7	6	6	6
修理・補修	12	0	1	2	0	1	2	5	1	7	4	1
管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
金融・保険サービス	47	0	2	1	3	7	6	20	8	18	28	1
運輸・通信サービス	42	0	2	0	5	12	3	13	7	23	15	4
教育サービス	4	0	0	1	1	0	1	0	1	1	2	1
教養・娯楽サービス	22	3	2	4	1	5	2	5	0	13	9	0
保健・福祉サービス	29	0	4	2	0	7	4	9	3	8	20	1
他の役務	21	0	5	0	2	2	3	6	3	10	9	2
内職・副業・ねずみ講	2	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0
他の行政サービス	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0
役務計	215	4	21	11	15	40	24	69	31	99	99	17
他の相談	216	0	3	13	25	36	33	77	29	83	113	20

●商品・役務別相談件数の上位項目

特徴として、化粧品や健康食品の定期購入に関する相談や移動通信サービスに関する相談が前年から大幅に増加しています。

商品・役務別の主な相談内容キーワード（上位10位）

	商品・役務	R6年度 (件)	R5年度 (件)	前年比 (%)	主な相談内容キーワード				
1	商品一般	116	113	102.7	詐欺	身分詐称	クレジット カード	虚偽説明	所在不明
2	相談その他	88	98	89.8	個人間取引	インターネット 通販	詐欺	心身障害者 関連	個人情報
3	相続	86	126	68.3					
4	化粧品	32	12	266.7	インターネット 通販	定期購入	解約	電子広告	後払い決済
5	健康食品	27	15	180.0	定期購入	解約	インターネット 通販	後払い決済	カタログ通販
6	移動通信サービス	23	12	191.7	価格・料金	解約	判断不十分 者契約	難解	誤解・勘違い
7	婚姻	20	36	55.6					
8	相隣関係	19	21	90.5					
9	工事・建築・加工	18	12	150.0	家庭訪販	住宅部位	高価格・料金	信用性	クーリングオ フ
10	役務その他	18	16	112.5	解約	信用性	インターネット 通販	家庭訪販	価格・料金

用 語	説 明
商品一般	商品に関する相談であることは明確であるが、分類を特定できない、または特定する必要がないもの。 (特殊詐欺につながる電話、クレジットカードの不正利用や身に覚えのない請求に関する相談が該当)
相談その他	主に「売り手」対「買い手」という図式でないもののうち、交通事故や個人間の借金の相談やその他の既定の分類に当てはまらないもの。
移動通信サービス	携帯電話サービス・モバイルデータ通信サービスおよびそれらに付帯するサービス。
役務その他	分類できないサービス。 (弁護士関連や解錠サービスの相談等が該当)

(7) 販売方法別の主な商品・役務別相談件数

販売方法別の主な商品・役務別相談件数（上位10位）

	販売方法	R 6 年度 (件)	R 5 年度 (件)	前年比 (%)	主な商品・役務（上位キーワード集計）				
1	インターネット通販	133	81	164.2	化粧品	健康食品	商品一般	紳士・婦人洋服	娯楽等情報配信サービス
2	詐欺	58	35	165.7	商品一般	他の金融関連サービス	インターネット通信サービス	他の保健・福祉	食生活機器
3	定期購入	56	27	207.4	健康食品	化粧品	医薬品	魚介類	飲料
4	身分詐称	49	49	100.0	商品一般	他の保健・福祉	インターネット通信サービス	工事・建築・加工	他の金融関連サービス
5	虚偽説明	44	33	133.3	商品一般	他の保健・福祉	空調・冷暖房・給湯設備	他の金融関連サービス	役務その他
6	家庭訪販	42	23	182.6	工事・建築・加工	商品一般	空調・冷暖房・給湯設備	役務その他	電気
7	電話勧誘	34	39	87.2	商品一般	他の保健・福祉	電気	健康食品	空調・冷暖房・給湯設備
8	説明不足	34	31	109.7	修理・補修	医療	移動通信サービス	商品一般	電気
9	代引配達	17	11	154.5	紳士・婦人洋服	空調・冷暖房機器	魚介類	果物	食生活機器
10	カタログ通販	15	1	1,500.0	健康食品	商品一般	役務その他	食生活機器	書籍・印刷物

- インターネット通販については、前年度比 164.2%と増加しており、昨年度に続き相談件数がトップになっています。以下のように定期購入契約や偽サイトでの購入に関する相談が多く見られました。

(事例紹介)

- ・ 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。

- 詐欺に関する相談件数が前年度比 165.7%と増加しています。以下に相談事例の一部を紹介します。

(事例紹介)

- ・ 国の機関を騙り、2時間後に電話が使えなくなると固定電話に電話が掛かってきた。
- ・ インターネットでオーディオを探していたところ、比較的安いサイトがあり、そのサイトを検索エンジンで検索してクリックすると、画面に警告の表示とウィルスに感染したとの表示が出た。

- 定期購入に関する相談件数については、前年度比 207.4%と増加しています。以下に相談事例の一部を紹介します。

(事例紹介)

- ・ ネット通販で初回安価の美容液を購入した。注文した覚えのない2回目が届き販売店に電話をかけたが繋がらない。
- ・ SNSの広告を見て、インターネットで美容液の定期コースを注文し、初回の受け取り後にキャンセルをしたら、定価との差額を払うよう言われ、納得できない。

(8) 契約・解約に係る主な商品・役務別相談件数

契約・解約に係る主な商品・役務別相談件数（上位10位）

	契約・解約	R 6 年度 (件)	R 5 年度 (件)	前年比 (%)	主な商品・役務（上位キーワード集計）				
1	解約	128	90	142.2	健康食品	化粧品	商品一般	移動通信サービス	役務その他
2	返金	49	70	70.0	商品一般	化粧品	他の金融関連サービス	家具・寝具	紳士・婦人洋服
3	難解	47	14	335.7	商品一般	インターネット通信サービス	健康食品	移動通信サービス	戸建住宅
4	クレジットカード	44	56	78.6	商品一般	他の金融関連サービス	役務その他	食料品一般	飲料
5	誤解・勘違い	43	13	330.8	商品一般	化粧品	移動通信サービス	健康食品	家具・寝具
6	判断不十分者契約	35	17	205.9	移動通信サービス	健康食品	生命保険	化粧品	書籍・印刷物
7	返品	34	28	121.4	化粧品	健康食品	洋装下着	紳士・婦人洋服	時計
8	連絡不能	31	46	67.4	化粧品	商品一般	電話機・電話機用品	スポーツ用品	娯楽等情報配信サービス
9	契約書・書面	25	20	125.0	商品一般	レンタル・リース・貸借	土地	戸建住宅	修理・補修
10	多重債務	22	47	46.8	融資サービス	商品一般	レンタル・リース・貸借	役務その他	電話機・電話機用品

● 解約（128 件）の事例

（事例紹介）

- ・ 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。
- ・ 排水管の洗浄を勧める業者がやってきて排水管や汚水桝を見せたところ洗浄が必要と言われた。次回また来るとのことだが断りたい。

● 返金（49 件）の事例

（事例紹介）

- ・ 利用している音楽配信サービスが知らないうちにグレードアップされていて、3年前からグレードアップ後の料金が引き落としされていたので返金して欲しい。
- ・ 3年前に脱毛エステの契約をしたが、3回通った時点で別のコースを勧められたので申し込んだ。しかし、前の契約の残回数分の返金が無いので返金して欲しい。

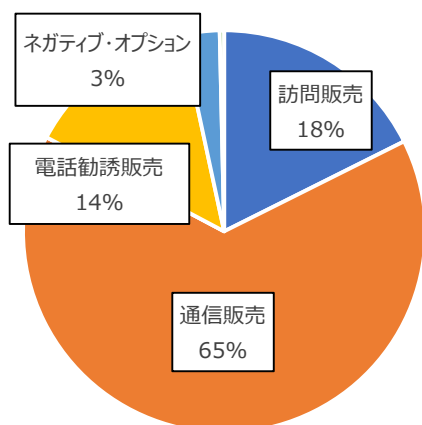
用語	説明
難解	解約条件が複雑であったり、専門用語が理解できないなど消費者にとって難解だと感じるもの。
誤解・勘違い	消費者の誤解または勘違いによるもの。
判断不十分者契約	精神障害や知的障害、加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者がした契約で問題が生じているもの。 （単に契約者が高齢者であるものは含まない）

(9) 特殊販売に係る販売購入形態別相談件数および契約当事者の年齢構成

訪問販売に関する相談が令和 5 年度に比べ倍増しています。また、通信販売に関する相談については年々増加傾向にあります。

契約当事者の年齢構成では、60 歳以上が訪問販売 25 件（53.2%）、通信販売 84 件（48.3%）と約半数を占めています。

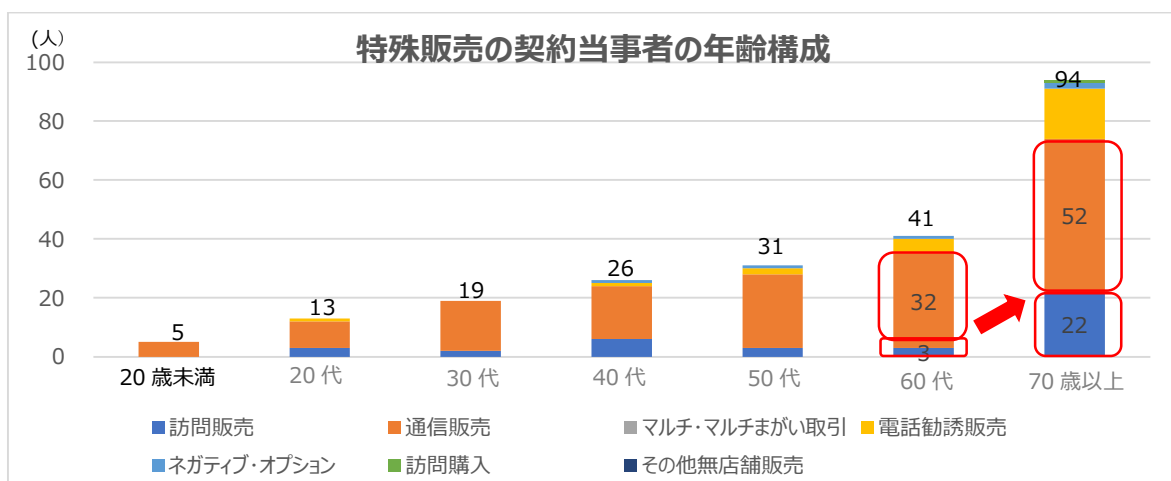
特殊販売に係る販売購入形態



特殊販売に係る販売購入形態別相談件数

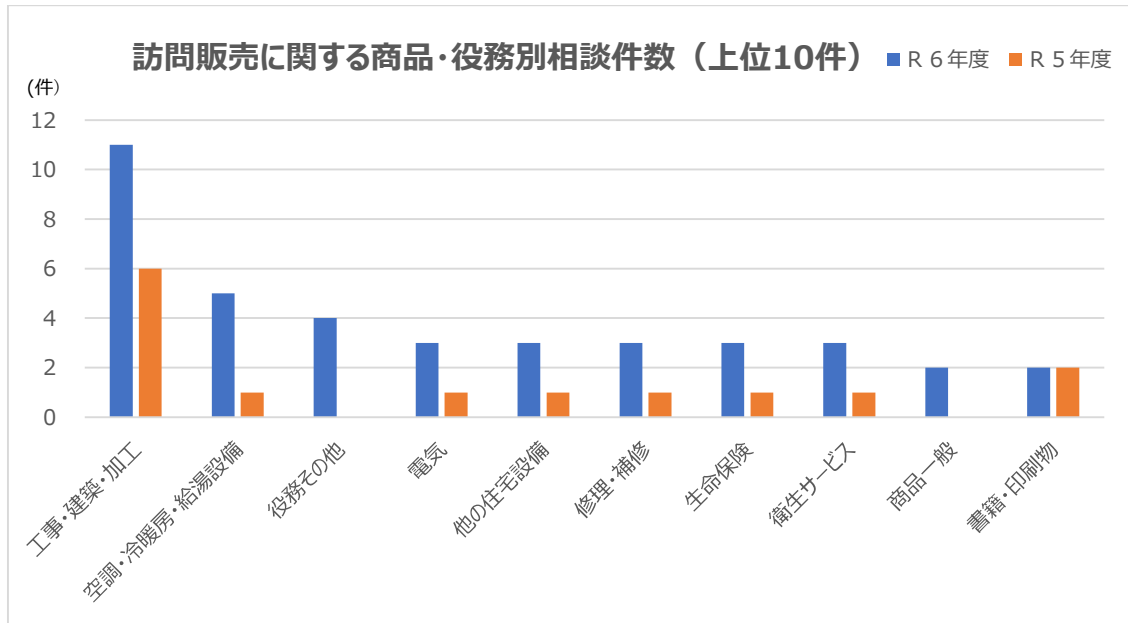
販売購入形態	R 6 年度 (件)	R 5 年度 (件)	前年比 (%)
訪問販売	47	23	204.3
通信販売	174	131	132.8
電話勧誘販売	37	32	115.6
ネガティブ・オプション	8	9	88.9
訪問購入	1	6	16.7
その他 無店舗販売	0	2	0.0
特殊販売全体	267	203	131.5

用語	説明
電話勧誘	販売業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法。
ネガティブ・オプション	契約を結んでいないのに商品を勝手に送ってきて、受け取ったことで、支払い義務があると消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする商法。
訪問購入	購入業者が、消費者の自宅等、営業所等以外の場所において、売買契約の申し込みを受け、または売買契約を締結して物品等を購入する方法。



(11) 特殊販売形態における商品・役務別相談件数

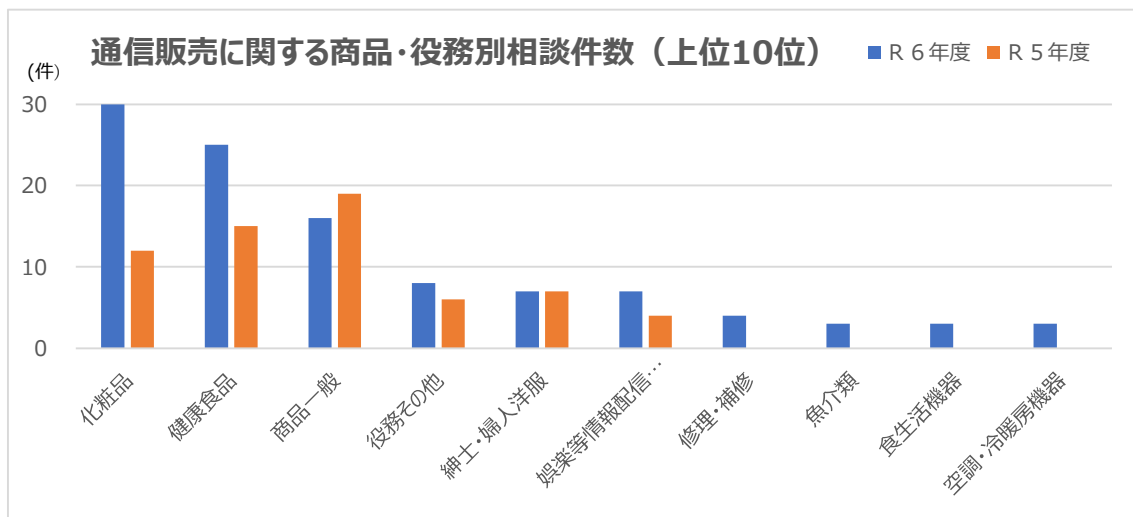
● 訪問販売



(事例紹介)

- ・ 知人の高齢夫婦宅に建築会社の訪問があり、高額な屋根工事の契約をしたと聞いた。契約解除するにはどうすれば良いか。

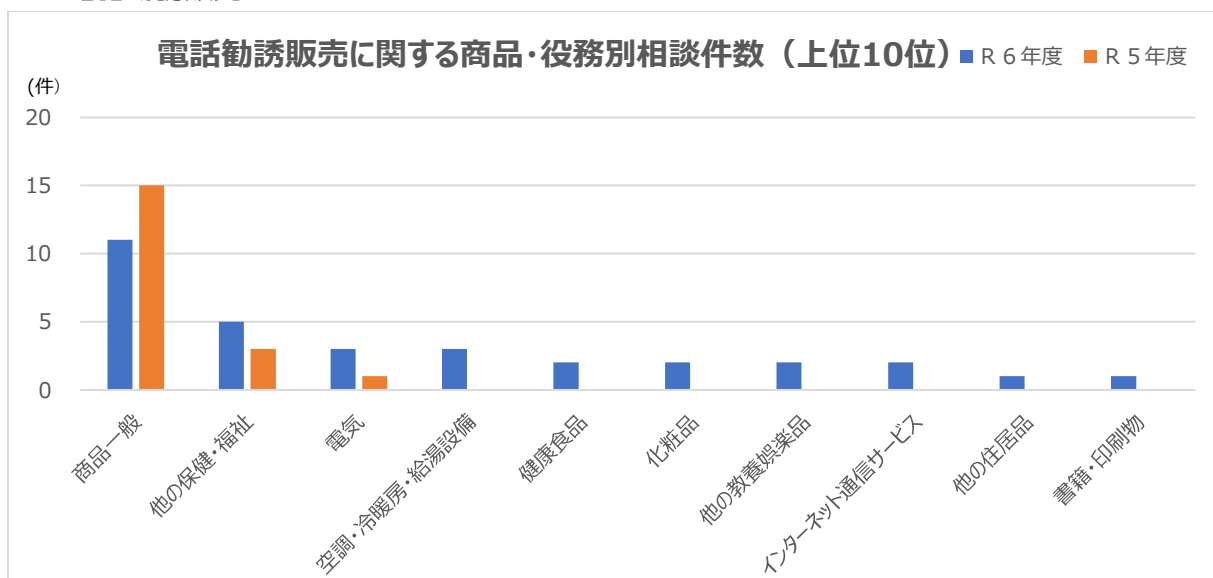
● 通信販売



(事例紹介)

- ・ 通信販売で足腰痛用のサプリメントを初回送付のみと思ってスマホで発注したら、定期購入になっていた。解約方法が複雑で解約できない。
- ・ インターネットで模型の完成品を検索し、サイトで注文したが、欠品のため〇〇ペイで返金すると言われた。詐欺だろうか。

● 電話勧誘販売



（事例紹介）

- ・ 大手電力会社を名乗り、電気代が安くなるプランを案内するので訪問すると電話があり、断ることができなかった。どうすれば良いか。

● ネガティブ・オプションは 8 件でした。内訳は以下のとおりです。

内容	相談件数
商品一般	3 件
腕時計	1 件
電話関連機器・用品	1 件
他のパソコン関連機器・用品	1 件
眼鏡ケース	1 件

● 訪問購入は 1 件で、腕時計でした。

(11) 危害・危険に係る商品分類別相談件数

- 危害に係る相談件数は 7 件でした。危害内容の内訳は、以下のとおりです。

危害内容	相談件数
皴取りクリームによる皮膚障害	2 件
靴下着用による皮膚障害	1 件
スマートウォッチ着用による皮膚障害	1 件
ベビーチェア転倒による擦過傷	1 件
美容院での白髪染めによる皮膚障害	1 件
リフォームによるその他傷病及び諸症状	1 件

- 危険に係る相談件数は 2 件でした。危険内容の内訳は、以下のとおりです。

危険内容	相談件数
異物混入 (スーパーで購入したしらすにプラスチック片が混入していた。)	1 件
機能故障 (新車で購入した車のリコール修理に不具合があった。)	1 件

(12) 障がい者の相談件数について

令和 6 年度の障がい者の相談件数は 23 件でした。以下に相談事例の一部を紹介します。

(事例紹介)

- ・ 障がい者就労施設の利用者がショッピングセンターで勧誘され、携帯電話を契約したが、家族は解約を希望している。
- ・ 精神的な病気を持つ弟が新車の購入契約をしてきた。収入が安定しておらず、支払が困難なため解約したい。
- ・ 発達障がいのある相談者が購入契約したサプリメントが定期購入になっていないか、解約したがちゃんと解約できているか分からないので、確認するのを手伝ってほしい。

(13) 架空請求に関する相談について

架空請求の相談件数は 15 件（昨年度 26 件）でした。そのうち、メールや SMS による架空請求の相談件数は 9 件（昨年度 17 件）、電話による架空請求の相談件数は 6 件（昨年度 11 件）でした。以下に相談事例の一部を紹介します。

(事例紹介)

- ・ 契約中の固定電話の会社を名乗り、2 時間後に電話がとまると固定電話に電話があった。
- ・ 国の機関を名乗り、「未納の税金があるので支払うように」とのメールが届いた。

(14) 野洲市くらし支えあい条例（以下「条例」という。）

● 条例第 17 条第 3 項の規定による公表について

条例第 17 条第 3 項では、条例第 9 条又は第 17 条第 2 項に違反したときは、市長はその旨を公表することができることを規定しています。これらの条例の違反があった場合、まず市はその事実を確認し、口頭による注意を行います。この注意にも関わらず再度これらの違反があった場合は、次に市は書面による注意を行います。この注意があるにも関わらず、事業者が再々度違反を行った場合には、市は事業者の説明や資料の提出を求め、結果として市が、事業者が条例に違反すると判断したときは、市長は当該事業者が条例の規定に違反している旨の公表を行います。

令和 6 年度は、条例第 17 条第 3 項の規定による公表を 1 件行いました。

○参考 野洲市くらし支えあい条例（抄）

（登録）

第 9 条 市の区域内における訪問販売は、市長の登録を受けた事業者（以下「登録事業者」という。）でなければ、行ってはならない。

（訪問販売の制限等）

第 17 条 登録事業者は、訪問販売を行おうとするときは、その相手方に対し、勧誘を受ける意思があることを確認しなければならない。

2 登録事業者は、訪問販売に係る契約を締結しない旨の意思を表示した者に対し、当該契約の締結について勧誘をしてはならない。

3 市長は、事業者が第 9 条又は前項の規定に違反していると認めるときは、その旨を公表することができる。

4 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ同項の事業者はその旨を通知し、弁明及び有利な証拠の提出の機会を与えなければならない。

5 【略】

（説明の求め等）

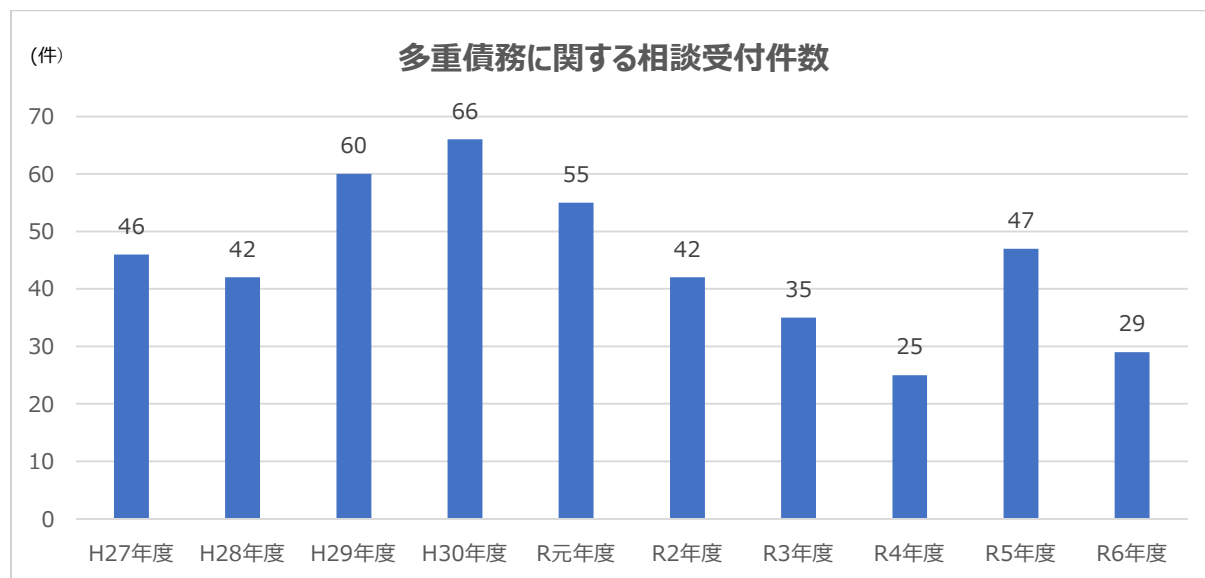
第 19 条 市長は、消費者からの苦情の処理のために必要があると認めるときは、事業者等その他の関係者に対し、消費生活センターへの来庁及び説明又は商品等の品質及び表示、営業の方法等に関する資料の提出を求めることができる。

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。

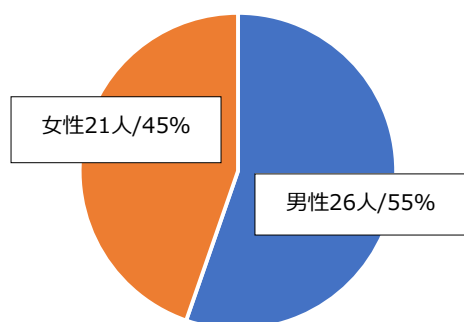
3 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、第 1 項の関係者にその旨を通知し、相当の期間を定めて、意見を述べる機会を与えなければならない。

2. 令和6年度における多重債務相談の受付実績について

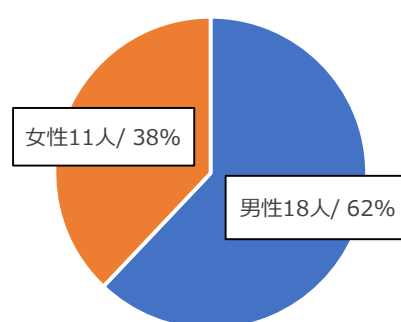
多重債務に関する相談は、昨年度の47件から令和6年度は29件と減少しています。多重債務者の職業については、無職が9人、次いで給与所得者が8人となっています。



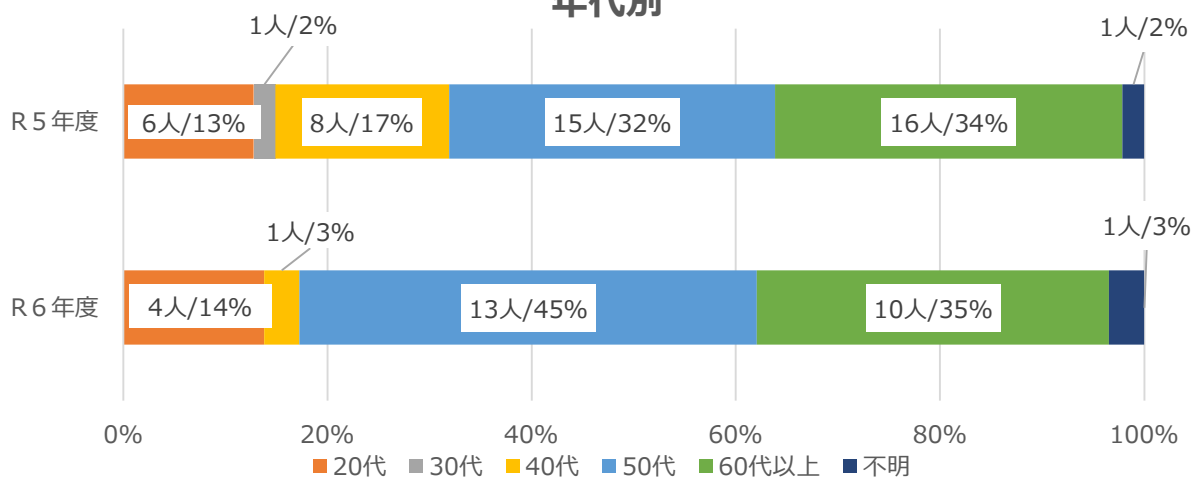
R5年度 男女構成



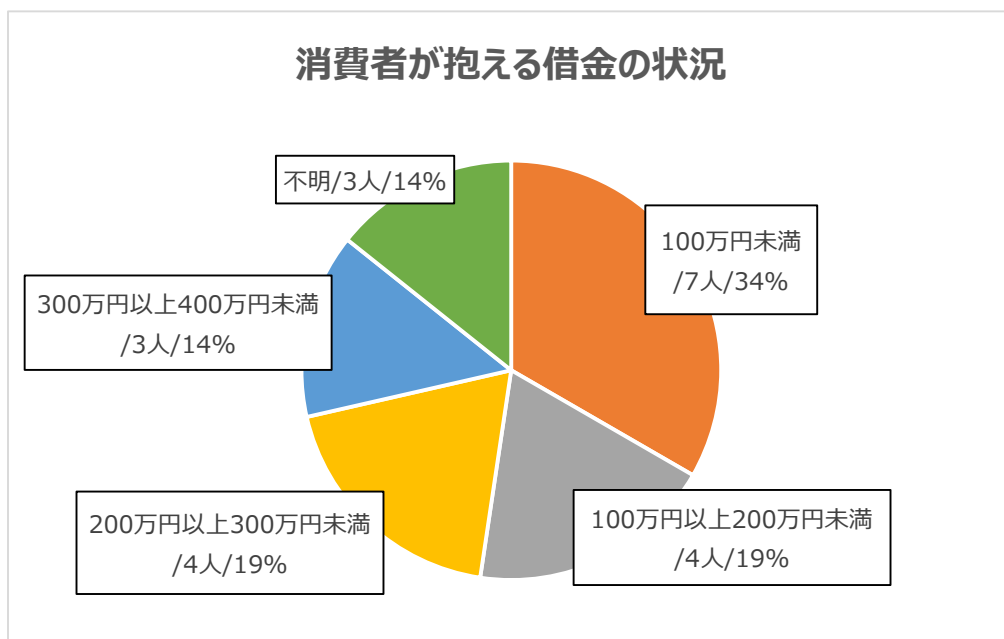
R6年度 男女構成



年代別

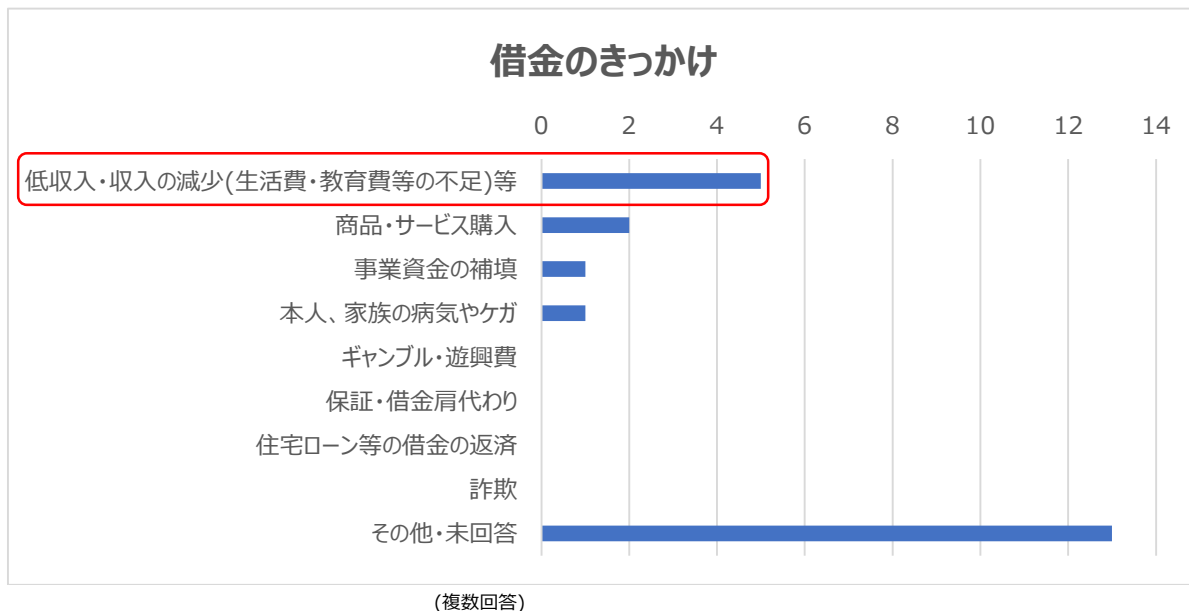


● 相談者が抱える借金の状況



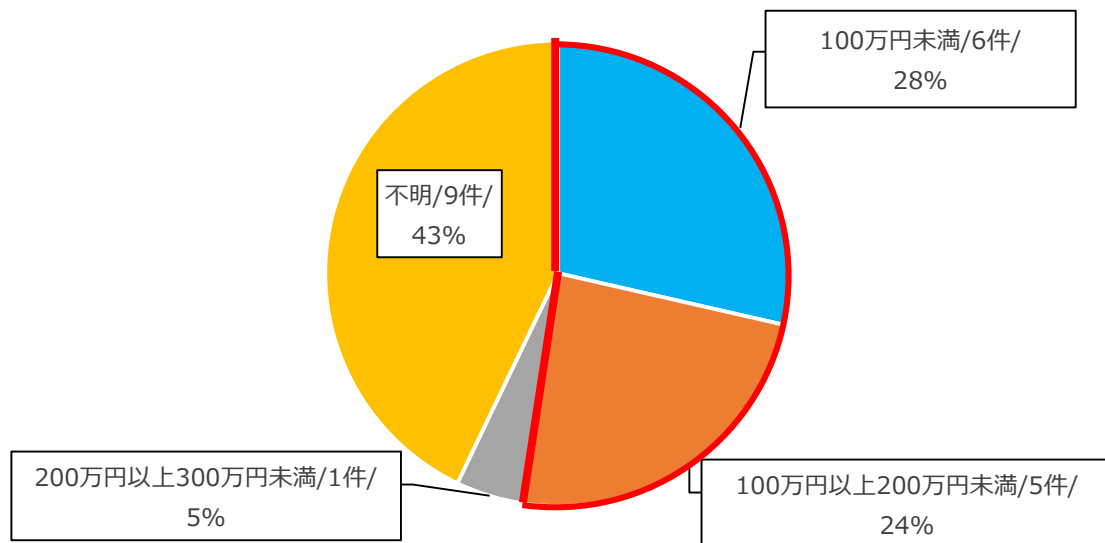
● 借金のきっかけについては、昨年度と同様に「低収入・収入の減少」によるものが最も多くなっています。

「その他・未回答」が多い理由としては、借金を相続したことによる相談のため、借金のきっかけが不明である場合や、借金の時効援用に関する相談が複数あったためです。



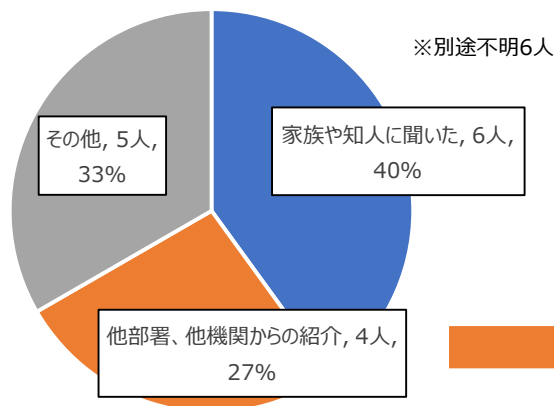
- 相談者は、年収 200 万円未満である人が全体の約 52%となっています。

相談者の年収



- 相談者が相談に訪れたきっかけとしては、家族や知人の勧めや他部署・他機関からの紹介で、全体の約 67%を占めています。このことから多重債務者を相談に繋ぐためには誰かが支援する必要があることが分かります。

相談に訪れたきっかけ



他部署、他機関からの紹介（内訳）

紹介元一覧	件数
社会福祉課	1
建築住宅課	1
障がい福祉課	1
障がい者支援サービス事業所	1

- 主な相談先は、市が主催する法律相談会（8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、時には市の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なるよう調整しています。
- 市民生活相談課がつかない庁内の関係部署や庁外の関係機関としては、社会福祉課（2件）、障がい福祉課（2件）、社会福祉協議会（1件）となっています。

3. 野洲市消費者安全確保地域協議会について

令和6年度における消費者安全法第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。）の会議の開催状況及び概要については次のとおりです。

(1) 協議会の取組概要

- 全体会議を2回実施し、令和6年6月に開催した第1回全体会議では見守りリストの提供について議決し、同年8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、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（市内全6学区により構成）において見守りリストを活用した見守り活動について承諾を得たのち、各学区の定例会にて見守りリストの提供と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、構成員ごとに特性を活かした見守り等の活動を行い、令和7年2月に開催した第2回全体会議では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6年6月に開催した第1回協議会全体会議では、令和5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、市内で多発している消費者トラブルや啓発活動に関する最新情報を構成員宛にメール発信し、見守り活動を行う際の参考となるよう情報提供を開始することを決定した。また、令和6年度の見守りリストを活用した見守り等活動について、構成員の全員一致により承認された。

② 第2回協議会全体会議

令和7年2月に開催した第2回協議会全体会議では、各構成員から見守り等の活動状況を報告してもらい、市民生活相談課（事務局）からは令和6年度野洲市消費者行政推進事業実績（令和6年12月末時点速報値）について報告した。また、構成員宛のメール情報配信の結果、配信内容のうち、市民へ共有できるものは市の公式LINEを利用した啓発をしてはどうかとの提案があり、令和7年度の開始に向け、調整することとした。

(3) 見守りリストの提供について

令和6年8月に担当者会議の構成員に対し見守りリストの提供を行った。その際、各構成員に対して、見守りリストの注意点についての資料を配布した。また、令和6年8月に各学区の民生委員児童委員協議会の定例会に参加し、民生委員児童委員に対し見守りリストや守秘義務に関する説明を行った。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適宜配布した。

(4) 見守り等の活動について

構成員ごとの特性や立場から見守り等の活動が実施されました。以下は構成員から受けた報告の一部です。

①障がい福祉課地域生活支援室の取組

市内全6学区の各担当者（福祉相談員）に見守りが必要であることを支援者間において共有し、日ごろの相談や支援の際にも家族も含めて状況の変化等気になる発言等があれば聞き取りを行うなどの支援に努めた。

②高齢福祉課・地域包括支援センターの取組

見守りリストを組織内で共有することで、プランナーや担当圏域で気を付ける対象として意識づけにつながり、見守りリストに掲載された者について、日頃の相談や支援の際に、世帯全体をみて気になる場合には、地域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、遠方の家族や、近隣、支援者、ケアマネージャーから、高齢者の金銭管理が不十分であることや、買い物の際に必要な判断ができていない、トラブルに巻き込まれる可能性があるなどの情報共有があった場合、見守りリストに掲載された者に異変がないか意識して訪問等支援を行った。

③健康推進課の取組

保健師や精神保健福祉士等が個別支援を行う際に、見守りリストの確認を行い、相談・支援の中で見守りを行った。今年度、消費者被害の相談はなかったが、相談があった場合や異常をキャッチした場合は、迅速に関係機関と連携して対応をしていく。

④滋賀県守山警察署の取組

提供を受けた見守りリストに掲載されている世帯に対して、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

民生委員児童委員としての活動の中では、委員一人ひとりが見守り対象者への注意を払い、ソフトな見守り・声かけを実施した。

民生委員児童委員協議会全体としては、この見守りネットワークも含め、「見守り、支え合い活動」をテーマにお隣り付き合いの重要性、また、コロナ禍等で希薄になってきている人と人とのつながり等を見つめ直して活動することを目標に、自治会と連携して地域全体での見守りに広がるよう活動した。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の詐欺被害防止に対する意識が向上したとの報告も受けた。

○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6年度に作成した見守りリストのデータ分析結果について

見守りリスト作成のために消費者庁・警察から提供を受けたデータを精査（重複・死亡・転出等を除外）・分析したところ、下記のとおりの結果となりました。

見守りリスト・データ分析（令和6年度データ）

提供を受けたデータ

消費者庁から提供 1,284件（昨年度1,273件）

警察から提供 435件（昨年度 91件）

合計 1,719件（昨年度1,364件）



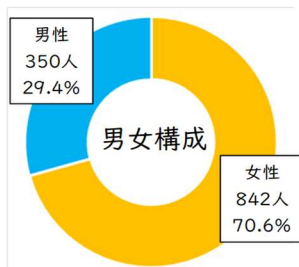
重複・死亡・転出などを住民基本台帳と突合し精査

完成した見守りリスト

◎合計 1,192件（昨年度999件）

民生委員児童委員による
重点的な見守り活動を展開

見守り対象の69%が高齢者



	全件	65歳以上
R 6 見守りリスト	1,192	826
うち、新規掲載	344	295
うち、単身世帯	233	184

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基づく行政処分、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基づく行政処分、行政指導等の検討に役立てるため、令和6年度は事例検討を4回実施しました。

日時	概要	専門家及び参加者
令和6年6月24日 15:30～17:30	オンラインフリーマーケットサービスにおける 出品商品の知的財産権侵害の取扱いについて	黒田啓介弁護士 市民生活相談課
令和6年9月13日 13:30～15:30	投資用マンション購入契約における契約解除に 伴う違約金請求の可否について	黒田啓介弁護士 市民生活相談課 相談者
令和6年11月25日 13:00～15:00	中古住宅購入者の住宅設備の一部が隣地へ越境 している場合の住宅建設会社への工事費用の請 求の可否について	黒田啓介弁護士 市民生活相談課 相談者
令和7年2月10日 14:00～16:00	勧誘方法に問題があると疑われる外貨建て積立 預金契約の中途解約における払い戻し額の増額 請求の可否について	黒田啓介弁護士 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、令和6年度は事例検討を4回実施しました。

日時	概要	専門家及び参加者
令和6年5月15日 14:00～16:00	社会福祉協議会における特例貸付を 含んだ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 野洲市社会福祉協議会
令和6年12月18日 13:30～15:30	多重債務と児童福祉について	黒田啓介弁護士 市民生活相談課 野洲市重層的支援会議参加者
令和7年2月4日 10:00～12:00	精神障害のある現在がん治療中の妻 とその夫の多重債務について	羽田慎二司法書士 市民生活相談課 相談者
令和7年2月25日 13:30～15:30	DV・離婚相談の事例について	大野聡子弁護士 市民生活相談課 子育て支援センター 教育委員会

(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、地域にある各コミュニティセンター及び市民協働室に法律専門家を派遣し、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 18 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／隔月 1 回当たり（1 枠 45 分）
司法書士 3 枠／隔月 1 回当たり（1 枠 45 分）

- ② 地域において法律等の専門相談を身近にできるようにするため、より柔軟に相談を受けることができるよう、オンラインで相談できる法律相談会を 14 回実施しました。（弁護士相談 8 回、司法書士相談 6 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開催しました。

- ・ 日 時 ：令和 7 年 1 月 31 日（金）14：00～16：00
- ・ 開催場所 ：野洲市役所 本館 2 階 第 5 会議室
- ・講師派遣依頼先：公益社団法人日本訪問販売協会（東京都新宿区）
- ・ テ ー マ ：特定商取引法の訪問販売を中心とした消費者トラブル防止のための基本的知識
- ・ 対 象 者 ：訪問販売登録事業者
- ・ 参 加 者 ：13 事業者 14 人（事前申し込みは 14 事業者 16 名）

(5) 子ども・若者に対する消費者教育推進事業

① 子どもを対象とした研修

民法改正に伴い成年年齢が満 18 歳に引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、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、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に巻き込まれないようにするため、研修講座を実施しました。

(1)日 時：令和6年7月11日（木）2限目、3限目

開催場所：中主小学校 大ホール

講師：黒田 啓介 弁護士（土井法律事務所）

テーマ：SNSやスマホで失敗しないために

対象者：5・6年生とその保護者

(2)日 時：令和6年12月6日（金）2限目、3限目

開催場所：中主中学校 体育館

講師：篠原 嘉一 氏（NIT 情報技術推進ネットワーク株式会社）

テーマ：子どもたちのスマホの使用状況

対象者：1～3年生とその保護者

(3)日 時：令和7年1月22日（水）2限目、3限目

開催場所：野洲小学校 体育館

講師：篠原 嘉一 氏（NIT 情報技術推進ネットワーク株式会社）

テーマ：子どもたちのスマホの使用状況

対象者：5・6年生とその保護者



【中主中学校生徒の感想（一部抜粋）】

- 毎日使っているアプリが一歩間違ったら人生が変わってしまうことから、改めてスマホの使い方を見直したい。
- SNS や LINE を使うときは、文章や写真が大丈夫か一つずつ確認したい。
- 自分が普段使っているアプリで相手に位置情報がばれてしまうことが分かったので、気を付けたい。
- 今回聞いたことを、SNS を頻繁に使っている兄妹にも伝えたい。

② 子どもの保護者、関係機関を対象とした研修

キャッシュレス化により電子マネーなどの「見えないお金」が増えたことは、子ども・若者にも大きく影響しています。「見えないお金」は、いくら使ったのかを目で見て把握できないだけでなく、使うとお金が減るという実感を得にくいものであり、特にネット上の「見えないお金」の決済でトラブルにつながるケースが増加しています。そこで、子どもの保護者、その関係者も含め、家庭における子どもの金銭教育の一環として、研修講座を実施しました。

- ・ 日 時 : 令和7年1月23日(木) 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 1階研修室
- ・ 講師派遣依頼先 : With Financial Partners (滋賀県栗東市)
- ・ テーマ : 見えないお金との上手な付き合い方
~家庭における子どもの金銭教育~
- ・ 対象者 : 市内の幼保・小中学校に通う児童の保護者、教育施設関係者
- ・ 参加者 : 16名(事前申込人数は19名)



【参加者からの感想(一部抜粋)】

- ・ 具体的な話で子供と親との価値観の違いを教えてください、物に例えるという点はすごく参考になりました。
- ・ 子供に説明するときのポイントも教えてください、子供へのお金の価値観の伝え方が参考になりました。
- ・ とても分かり易く、すぐ実践したい内容でした。結局、子は親のことを見ているので、気が引き締まりました。
- ・ スマホのペアレンタルコントロールがあるのは知っていたが、中身が分かっていなかっただったので教えて頂いたURLで確認したいと思います。

(6) 見守り等の活動の強化・推進事業

① 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6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49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6年度協定事業者（2事業者）

- ・エースカーゴ株式会社 様
- ・関西みらい銀行野洲支店 様

●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クス 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 法人篠原シニアネット 様
- ・株式会社沙門 朝日新聞サービスアンカー草津西 様

② 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、徘徊のおそ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6年度末現在、23事業者・団体より承諾をいただいています。

③ 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。

令和6年度末現在、6事業者を消費生活協力団体として委嘱しています。

●令和6年度協定事業者（1事業者）

- ・関西みらい銀行野洲支店 様

●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

④ 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。

▲啓発用蛍光ペン（3,000 本）



▲啓発用チラシ（1,000 部）



▲啓発用クリアファイル（5,100 部）



5. その他事業

(1) 地域の出前講座について

令和6年度は、出前講座を12回開催しました。

	実施月	団体名
1	令和6年6月	和田老人会
2	7月	青葉台自治会
3	8月	妙光寺なごみサロン
4	8月	中主学区民生委員児童委員
5	8月	野洲学区民生委員児童委員
6	8月	三上学区民生委員児童委員
7	8月	祇王学区民生委員児童委員
8	8月	篠原学区民生委員児童委員
9	8月	北野学区民生委員児童委員
10	10月	野洲学区老人クラブ
11	令和7年1月	桜生さくらなかよしサロン
12	3月	上屋老人クラブ

(2) その他・研修講師等について

上記の出前講座以外に、関係機関に野洲市消費者安全確保地域協議会および野洲市見守りネットワークの運営状況等の説明を行いました。詳細については次のとおりです。

日時	用務内容	用務先
令和6年7月26日	消費者庁地方協力課による視察 「野洲市消費者安全確保地域協議会の運営状況について」	野洲市役所
令和7年3月13日	消費生活サポーター研修 「見守りネットワークを活用した消費者被害防止について」	独立行政法人国民生活センター徳島県鳴門合同庁舎

《 作 成 》

滋賀県^{やす}野洲市健康福祉部 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 2 1 0 0 番地 1）

Tel 0 7 7 - 5 8 7 - 6 0 6 3 Fax 0 7 7 - 5 8 6 - 2 1 7 7

E-mail s o u d a n @ c i t y . y a s u . l g . j p