

令和7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8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

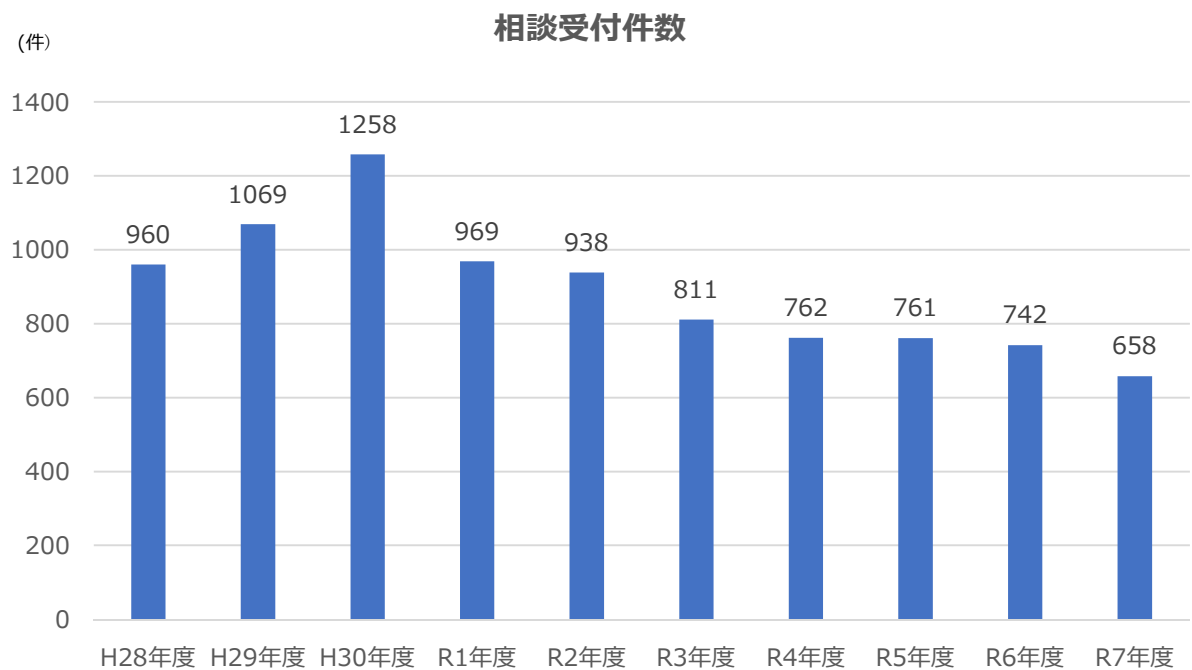
1. 令和7年度における消費生活相談の受付実績について	-2-
2. 令和7年度における多重債務相談の受付実績について	-17-
3. 野洲市消費者安全確保地域協議会について	-20-
4. 消費者行政活性化交付金を用いた各種事業について	-23-
(1)野洲市くらし支えあい条例に関する行政処分、行政指導等 (法律家等との連携)	-23-
(2)いのちを守る多重債務対策事業	-24-
(3)地域に法律を届ける仕組みづくり事業	-24-
(4)三方よし経営推進事業	-25-
(5)子ども・若者に対する消費者教育推進事業	-26-
(6)見守り等の活動の強化・推進事業	-28-
5. その他事業	-32-

令和 7 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 7 年度の事業実績をまとめましたので、公表します。

1. 令和 7 年度における消費生活相談の受付実績について

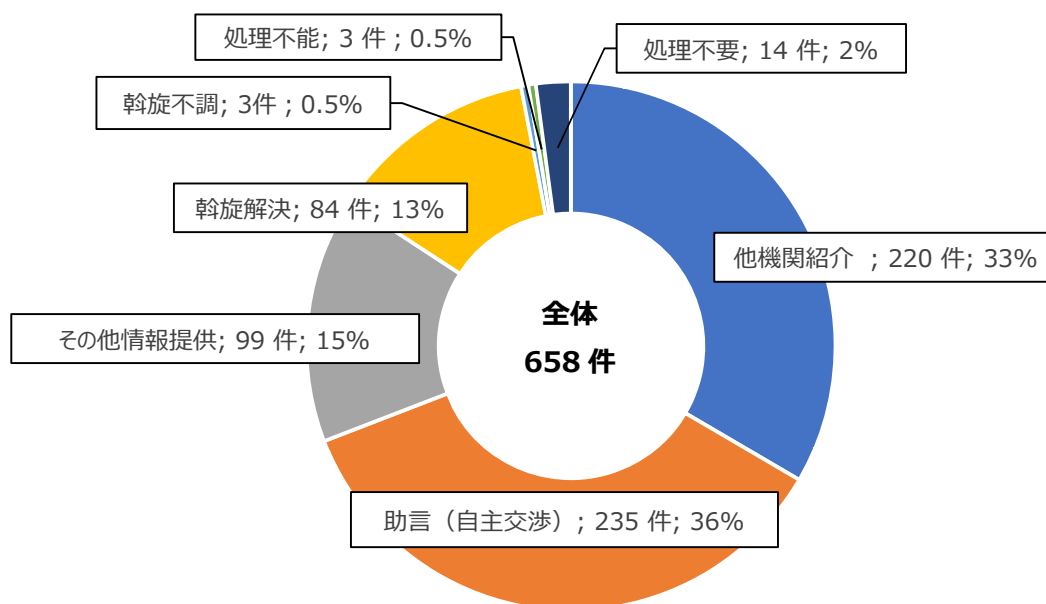


【令和 7 年度の傾向と特徴】

- 令和 7 年度の消費生活相談受付件数は 658 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、38.9%となっています（4 ページ）。
- 商品・役務別相談受付件数は、特殊詐欺につながる電話に関する相談が多く見受けられました。（7 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最多でした（10 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 61%であり、そのうち 60 歳以上の人の相談が半数近くを占めています（12 ページ）。

(1) 相談対応結果別件数

相談対応結果別件数・構成



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
処理不能	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
処理不要	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

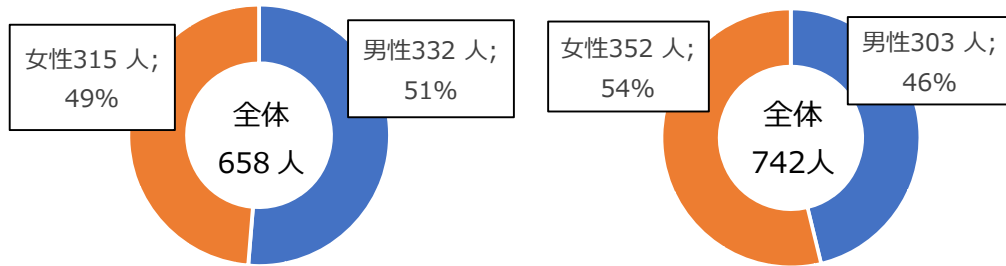
(2) 契約当事者について

性別では、例年とは変わって男性からの相談が多くなっています。

年齢別では、70歳以上の人の割合が最も高く、38.9%(前年度 34.3%)となっています。

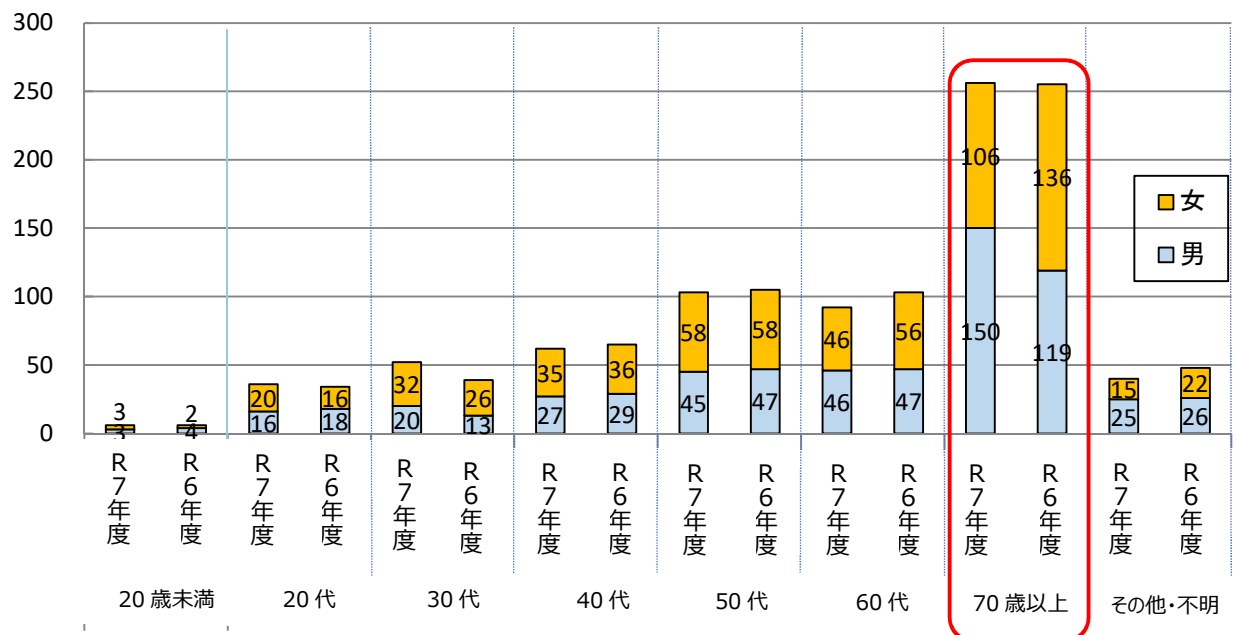
R7年度 男女構成

R6年度 男女構成



(注) その他団体等からの相談は除外しています。

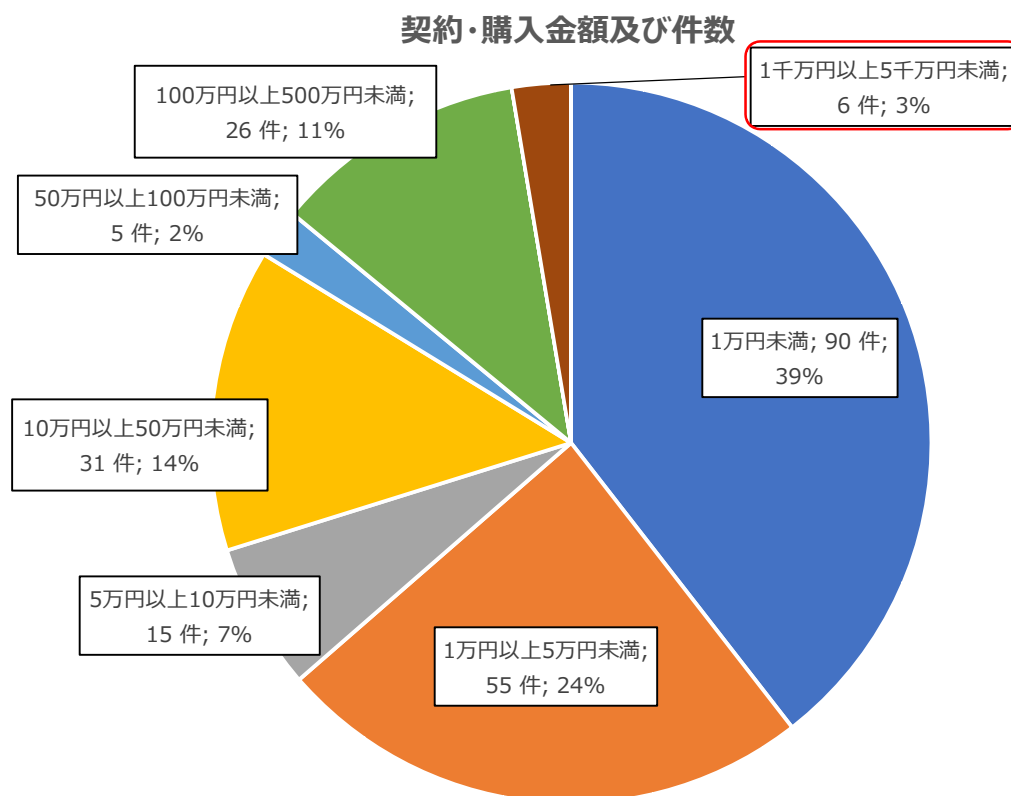
契約当事者の性別・年齢別件数



(3) 契約・購入金額及び件数

契約・購入金額が5万円未満の相談件数が約6割を占めています。

一方で、契約・購入金額が1千万円以上の相談件数が6件あり、うち3件はSNS関連の特殊詐欺被害の相談でした。



(注) 契約・購入金額が不明のものは除外しています。

契約・購入総金額	236,852,315円
既支払総金額	189,863,968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、11,816,332円(58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		
		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	32	12	1	19
1万円以上5万円未満	12	6	0	6
5万円以上10万円未満	8	1	1	6
10万円以上50万円未満	5	0	4	1
50万円以上	1	1	0	0
計	58	20	6	32

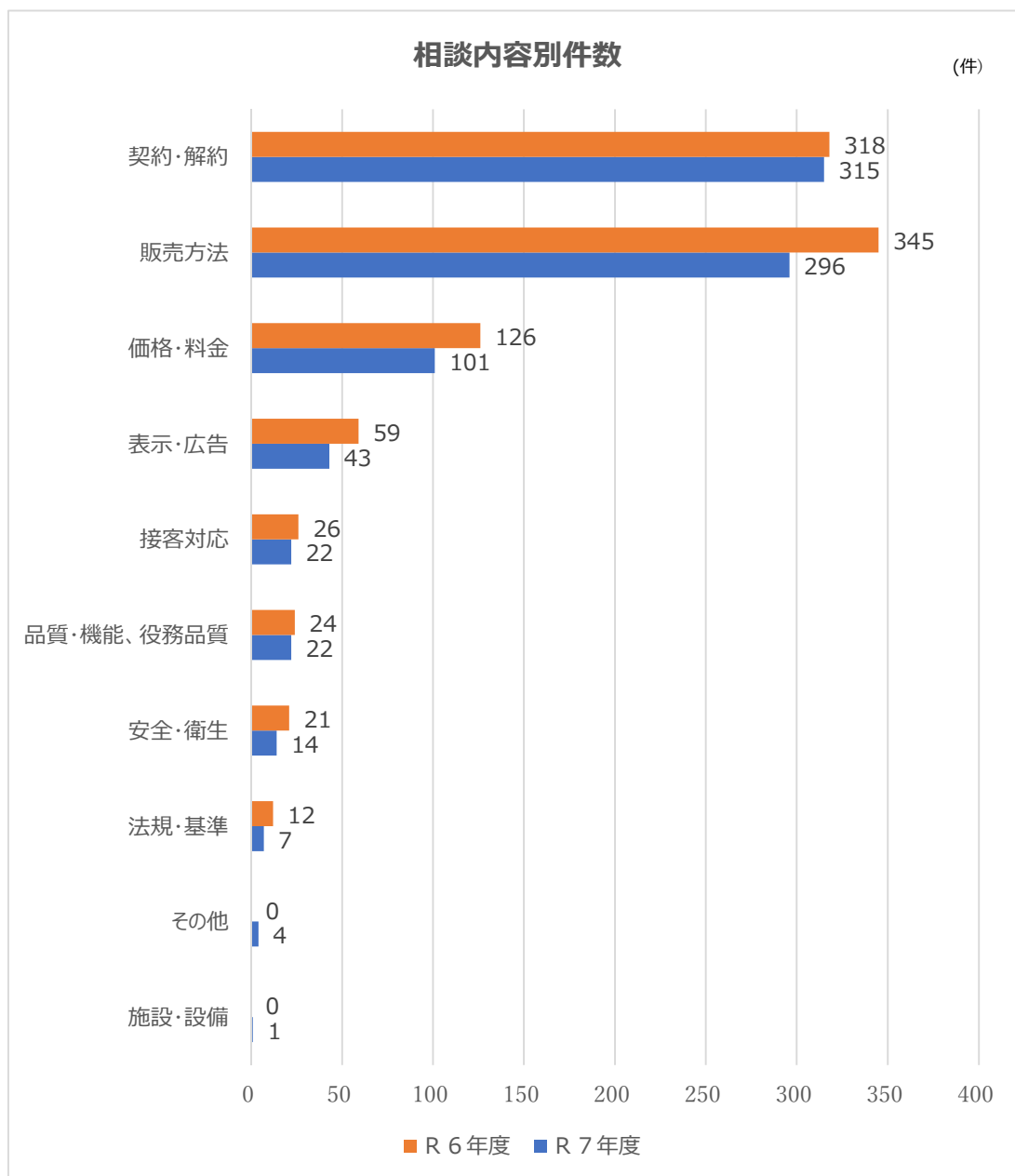
用語	説明
被害額の回復件数	あっせん等により契約してしまった金額の全部又は一部が返金・免除された件数
被害額の回復件数 (クーリング・オフ)	クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された件数
被害の未然防止件数	相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ件数

● 被害が救済された相談事例

(事例紹介)

- 皮膚科にて、全身脱毛を39万円で契約した。リスクについての説明が不十分であったため、クーリング・オフをしようと思うので書面を確認して欲しい。
- 他県の不動産事業者を名乗る者から電話があり、「45年前に350万円に購入した土地が、二酸化炭素削減の動きから森林を買い取る動きがあるので620万円で売れる」と言われ、後日の訪問で媒介契約を締結し、測量費を払ったが、契約解除したい。
- 昨日、トイレのリモコンが故障したので、夫がネットで調べた業者に依頼して見て貰ったところ、漏電事故に繋がるからと分電盤の交換を含めた高額な工事を勧められ、明日中に返答するよう言われた。その後、馴染みの電気店に確認に来てもらい、どうするべきか迷っていると、電気店から消費生活センターに相談してはどうかと言われ、相談に来た。

(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 259 件（前年 311 件）となっており、昨年度から減少しています。次の表に掲げている商品は、相談件数が多いものです。

商品分類	件数
商品一般（詐欺関連電話、クレジットカード）	87 件
保健衛生品（化粧品、眼鏡）	38 件
土地・建物・設備（賃貸アパート、給湯器等）	25 件

●役務関連

役務関連の相談は 213 件（前年 215 件）でした。次の表に掲げている役務は、相談件数が多いものです。

役務分類	件数
金融・保険サービス（債務関連、投資関連）	48 件
運輸・通信サービス（携帯電話、インターネット接続回線）	42 件
教養・娯楽サービス（ネットゲーム、映像配信）	30 件

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		
		20 歳 未 満	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70 歳 以 上	そ の 他 ・ 不 明	男 性	女 性	そ の 他 ・ 不 明
総 計	658	6	36	53	62	104	92	257	48	332	315	11
商品一般	87	0	3	4	2	6	12	50	10	51	35	1
食料品	25	0	0	2	3	4	3	12	1	14	11	0
住居品	20	0	2	1	1	4	6	6	0	7	13	0
光熱水品	7	0	0	0	1	0	0	4	2	7	0	0
被服品	18	1	2	2	4	1	5	3	0	4	14	0
保健衛生品	38	1	0	4	4	12	10	7	0	11	27	0
教養娯楽品	25	0	3	4	1	4	2	10	1	13	12	0
車両・乗り物	12	1	1	1	2	2	2	1	2	8	2	2
土地・建物・設備	25	0	1	3	1	2	2	13	3	16	8	1
他の商品	2	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	0
商品計	259	3	12	21	19	36	42	107	19	133	122	4
クリーニング	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
レンタル・リース・貸借	13	0	2	2	4	0	2	2	1	10	3	0
工事・建築・加工	14	0	0	0	1	6	1	3	3	10	4	0
修理・補修	10	0	0	2	0	2	1	5	0	5	5	0
管理・保管	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
役務一般	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
金融・保険サービス	48	0	4	6	9	8	5	13	3	27	21	0
運輸・通信サービス	42	0	2	4	5	4	3	19	5	24	16	2
教育サービス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
教養・娯楽サービス	30	3	4	2	4	2	10	4	1	12	18	0
保健・福祉サービス	20	0	4	4	2	1	2	6	1	5	15	0
他の役務	29	0	2	2	4	2	4	11	4	14	14	1
内職・副業・ねずみ講	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0
他の行政サービス	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0
役務計	213	3	19	22	29	27	29	66	18	108	101	4
他の相談	186	0	5	10	14	41	21	84	11	91	92	3

●商品・役務別相談件数の上位項目

特徴として、役務その他に関する相談や融資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・役務別の主な内容キーワード(上位10位)

	商品・役務	R7年度 (件)	R6年度 (件)	前年比 (%)	主な内容等キーワード				
1	商品一般	87	116	75.0	詐欺	身分詐称	虚偽説明	クレジットカード	電話勧誘
2	相続	79	86	91.9	心身障害者 関連				
3	相談その他	74	88	84.1	個人情報	心身障害者 関連	個人間取引	クレジットカード	
4	化粧品	25	32	78.1	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	役務その他	24	18	133.3	信用性	インターネット 通販	高価格・料 金	説明不足	投込広告
6	融資サービス	23	12	191.7	多重債務	難解	無登録業者	電子広告	電子商取引
7	婚姻	22	20	110.0					
8	移動通信サービス	18	23	78.3	価格・料金	解約	難解	誤解・勘違 い	説明不足
9	工事・建築・加工	14	18	77.8	信用性	家庭訪販	壁	価格・料金	点検商法
10	健康食品	13	27	48.1	定期購入	解約	インターネット 通販	テレビショッ ピング	後払い決済

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。
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)
融資サービス	消費者ローン、住宅ローン、自動車ローン等の融資サービス
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。

(7) 販売方法別の主な商品・役務別相談件数

販売方法別主な商品・役務別件数(上位10位)

販売方法	R7年度 (件)	R6年度 (件)	前年比 (%)	主な商品・役務(上位KW集計)				
1 インターネット通販	111	133	83.5	化粧品	紳士・婦人洋服	他の教養・娯楽	役務その他	健康食品
2 詐欺	73	58	125.9	商品一般	玩具・遊具	役務その他	化粧品	書籍・印刷物
3 説明不足	50	34	147.1	移动通信サービス	役務その他	レンタル・リース・貸借	医療	生命保険
4 身分詐称	42	49	85.7	商品一般	他の保健・福祉	空調・冷暖房・給湯設備	工事・建築・加工	役務その他
5 定期購入	39	56	69.6	化粧品	健康食品	飲料	医薬品	食料品一般
6 電話勧誘	37	34	108.8	商品一般	インターネット通信サービス	教室・講座	他の保健・福祉	役務その他
7 家庭訪販	36	42	85.7	空調・冷暖房・給湯設備	修理・補修	インターネット通信サービス	工事・建築・加工	医療用具
8 虚偽説明	30	44	68.2	商品一般	他の保健・福祉	他の住居品	紳士・婦人洋服	医療用具
9 代引配達	16	17	94.1	紳士・婦人洋服	商品一般	医療用具	食器・台所用品	他の住居品
10 ネガティブオプション	10	14	71.4	商品一般	他の住居品	洋装下着	紳士・婦人洋服	他の身の回り品

- インターネット通販については、前年度比 83.5%と減少したものの、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)

- ・ ネット通販で本を購入し、コード決済で支払ったが、欠品のため返金するため無料通話アプリを繋ぐようメールが届いた。信用して良いか。
- ・ SNSの広告から初回安価の化粧品を購入したものが届き、販売店に返品したいと申し出たところ、2回目を受け取る事が条件だと言われた。

- 詐欺に関する相談件数が前年度比 125.9%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)

- ・ 先程、固定電話に大手携帯キャリアの支払いができていないと電話があった。不審に感じたので切電したが大丈夫だろうか。
- ・ 固定電話に音声案内で配送業者を名乗り、「荷物を預かっている。詳しくは1番を押すように。」と掛かってきたが信用して良いか。

- 説明不足に関する相談件数については、前年度比 147.1%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)

- ・ 電気温水機を買い替えたが、見積書添付の写真と違い、脚部カバーがなかった。苦情を申し出たところ、追加工事が必要だと言われた。
- ・ 昨年、家を購入したが、購入前の住宅メーカーの説明と住み始めてからの自治会に確認した内容とで齟齬がある。

(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・役務別件数(上位10位)

契約・解約	R7年度 (件)	R6年度 (件)	前年比 (%)	主な商品・役務(上位KW集計)				
				化粧品	健康食品	インターネット通信 サービス	移动通信サービス	商品一般
1 解約	117	128	91.4	化粧品	健康食品	インターネット通信 サービス	移动通信サービス	商品一般
2 返金	53	49	108.2	他の教養・娯楽	紳士・婦人洋服	商品一般	他の住居品	他の身の回り品
3 判断不十分者契約	47	35	134.3	商品一般	移动通信サービス	健康食品	化粧品	他の金融関連サービス
4 多重債務	38	22	172.7	融資サービス	商品一般	役務その他	移动通信サービス	集合住宅
5 難解	37	47	78.7	他の金融関連サービス	移动通信サービス	電気	電話機・電話機用品	インターネット通信 サービス
6 連絡不能	36	31	116.1	化粧品	紳士・婦人洋服	インターネット通信 サービス	商品一般	健康食品
7 クレジットカード	36	44	81.8	商品一般	他の金融関連サービス	移动通信サービス	飲料	食品一般
8 誤解・勘違い	34	43	79.1	移动通信サービス	商品一般	健康食品	電話機・電話機用品	他の住宅設備
9 返品	25	34	73.5	化粧品	紳士・婦人洋服	健康食品	他の身の回り品	玩具・遊具
10 商品未着	20	10	200.0	化粧品	他の教養・娯楽	玩具・遊具	飲料	健康食品

● 解約（117件）の事例

（事例紹介）

- ・ スマホで動画視聴中に1回限りの広告を見て化粧クリームを頼んだが、受領後に定期コースであると判明し、解約金として定価との差額を請求され、納得できない。
- ・ 数十年前に契約したクレジットカード会社から、使用していないのに手数料を請求するとハガキが届いた。カードの解約を申し出たい。

● 返金（53件）の事例

（事例紹介）

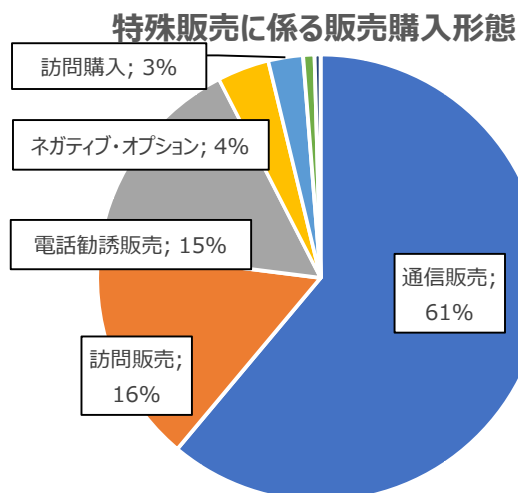
- ・ SNSの広告から洋服を代引きで注文し、3週間後に届いた。代引き料金を支払い、開封したところ、粗悪品が入っていた。返品・返金希望。
- ・ 利用した覚えのないスマホゲームの請求があり、プラットフォーム事業者に苦情を申し出て「不正利用の可能性があるので調査する」と言われたが、認められないと回答があった。消費生活センターから再度調査するよう申し出て欲しい。

用語	説明
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)
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。

(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

通信販売に関する相談や訪問販売に関する相談については令和6年度から減少しましたが、通信販売に関する相談は61%と全体に占める割合が高くなっています。

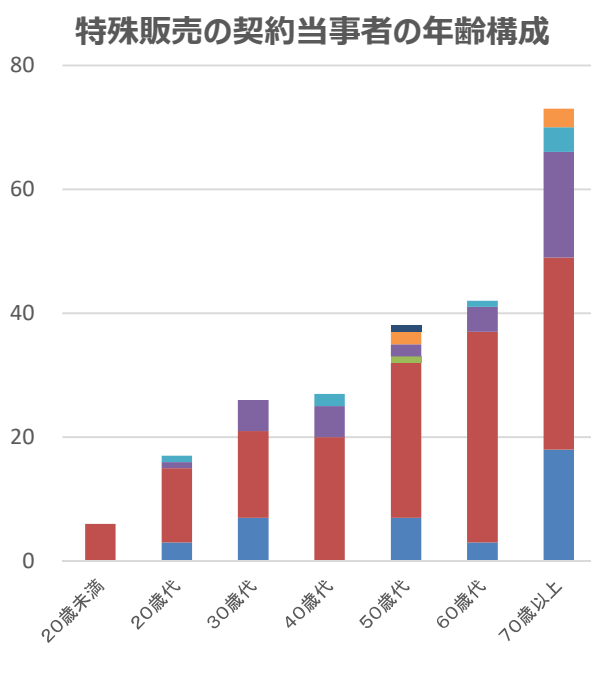
契約当事者の年齢構成では、60歳以上が通信販売65件(44.5%)、電話勧誘販売21件(56.8%)と約半数を占めています。



特殊販売に係る販売購入形態別件数

販売購入形態	R7年度 (件)	R6年度 (件)	前年比 (%)
通信販売	146	174	84%
訪問販売	38	47	81%
電話勧誘販売	37	37	100%
ネガティブ・オプション	9	8	113%
訪問購入	6	1	600%
マルチ・マルチまがい取引	2	0	
その他無店舗販売	1	0	
特殊販売全体	239	267	90%

用語	説明
電話勧誘販売	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。

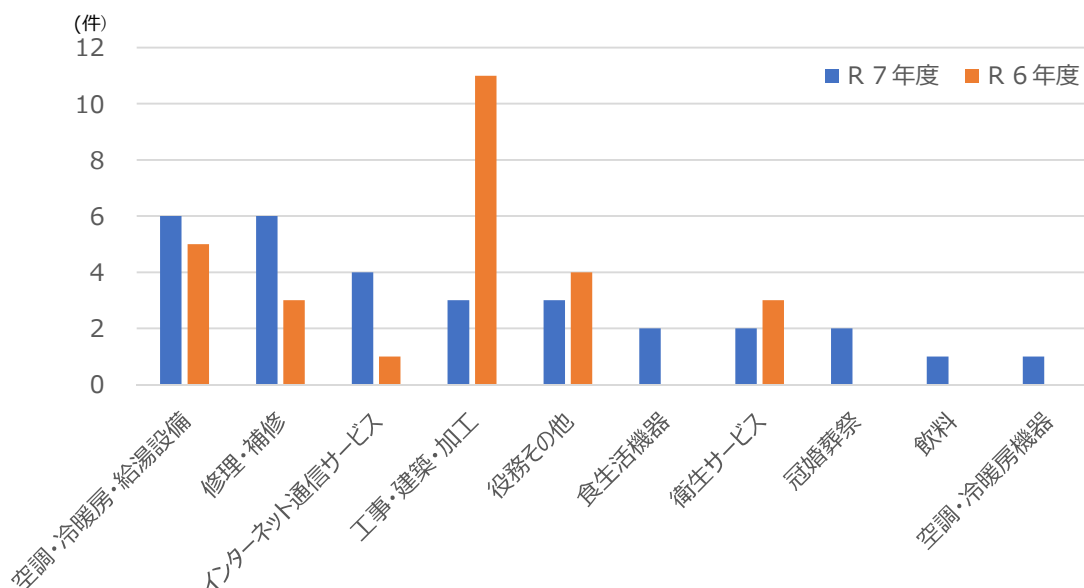


販売購入形態	20歳未満	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	その他・不明
訪問販売	0	3	7	0	7	3	18	0
通信販売	6	12	14	20	25	34	31	4
マルチ・マルチまがい取引	0	0	0	0	1	0	0	1
電話勧誘販売	0	1	5	5	2	4	17	3
ネガティブ・オプション	0	1	0	2	0	1	4	1
訪問購入	0	0	0	0	2	0	3	1
その他無店舗販売	0	0	0	0	1	0	0	0
特殊販売全体	6	17	26	27	38	42	73	10

(11) 特殊販売形態における商品・役務別相談件数

● 訪問販売

訪問販売に関する商品・役務別相談件数（上位10件）

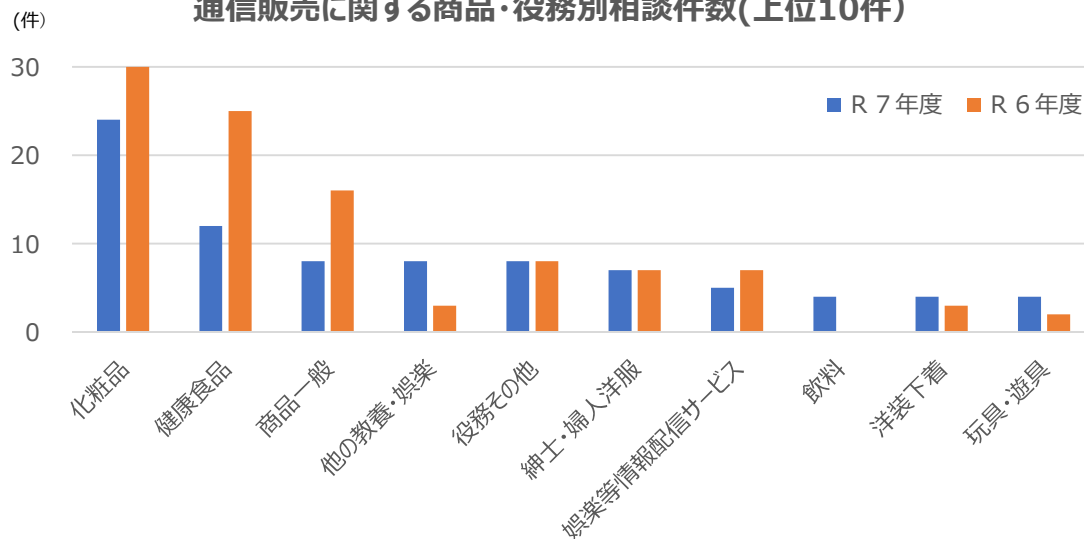


(事例紹介)

- ・ 緊急性があったのでエアコン修理をネット掲載の業者に依頼し、高額な料金を支払ったが、作業員の退室後すぐに止まってしまった。

● 通信販売

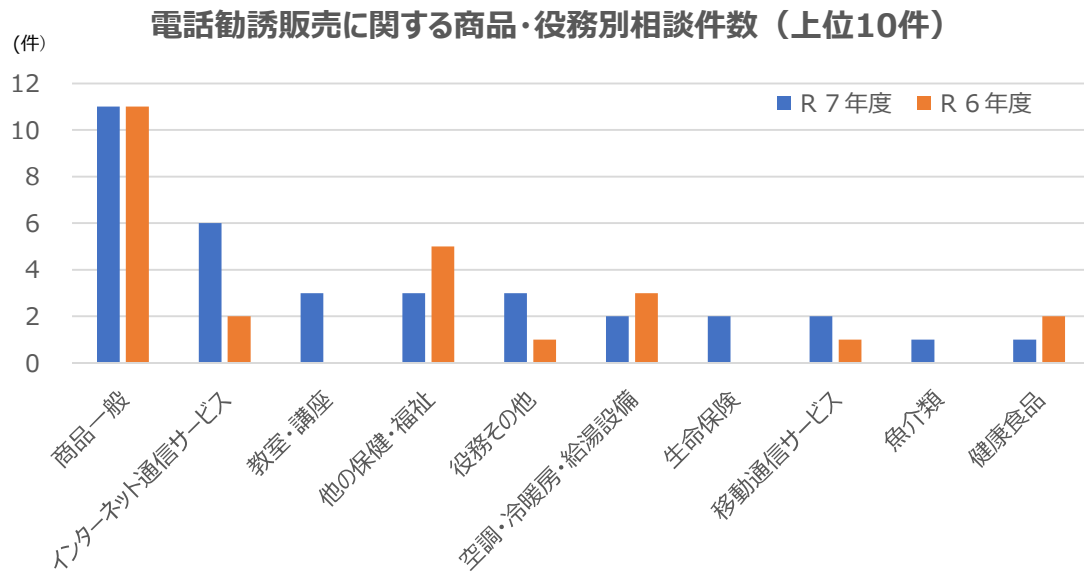
通信販売に関する商品・役務別相談件数(上位10件)



(事例紹介)

- ・ 動画投稿アプリを見ていると爪用クリームの広告があり、効きそうと思って注文したが効果が感じられず、届いた2回目分を返品したが請求書が来た。
- ・ インターネットでぬいぐるみを検索して表示された一番安いサイトで〇〇ペイで購入したところ、欠品のため返金すると回答が来た。詐欺だろうか。

● 電話勧誘販売



（事例紹介）

- ・ 太陽光パネルの点検が義務化されたということで、無料で点検するための日程調整の電話があり、約束したが不審だ。

● ネガティブ・オプションは9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（身に覚えのない荷物）	4件
他の住居品（はんだごて）	1件
紳士・婦人服	1件
他の身の回り品（財布）	1件
化粧品	1件
他の保険衛生品（いびき防止グッズ）	1件

● 訪問購入は6件でした。内訳は以下のとおりです。

内容	相談件数
アクセサリ（ペンダント、指輪）	2件
自動車	2件
和服	1件
他の教養娯楽品（植木鉢）	1件

(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 1 件でした。
積雪地歩行中の前方不注意による看板衝突による頭部擦過傷

(12) 障がい者の相談件数について

令和 7 年度の障がい者の相談件数は 31 件でした。以下に相談事例の一部を紹介します。

(事例紹介)

- ・ 精神疾患のある息子が自動二輪車を注文したが、家族で話し合っって契約解除する事にした。店舗に申し出る際の注意点を教えて欲しい。
- ・ ネット広告から審査が通りやすい車のリース会社と契約し、利用を始めたが支払いが困難で支援者からの助言もあり、契約を考え直したい。
- ・ 障がい者の息子が資産運営サイトに相談し、リスクが高い生命保険契約をした。適合性原則に違反している。取り消しできるだろうか。

(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 3 件（昨年度 15 件）でした。以下に相談事例の一部を紹介します。

(事例紹介)

- ・ ショートメッセージに法律事務所から後払い決済業者に未払いがあると届いた。身に覚えがないと返信を送っても良いか。
- ・ 私用のスマートフォンに大手通信業者を騙り「通信料金の未納がある」と架空請求と思われる電話があったので、情報提供した。
- ・ 先程固定電話に大手携帯キャリアの支払いができていないと電話があった。不審に感じたので切電したが、大丈夫だろうか。

(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 項の規定による訪問販売の制限等について

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 7 年度は、条例第 9 条の違反があった 4 社の事業者に対して口頭による注意を行いました。

○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。

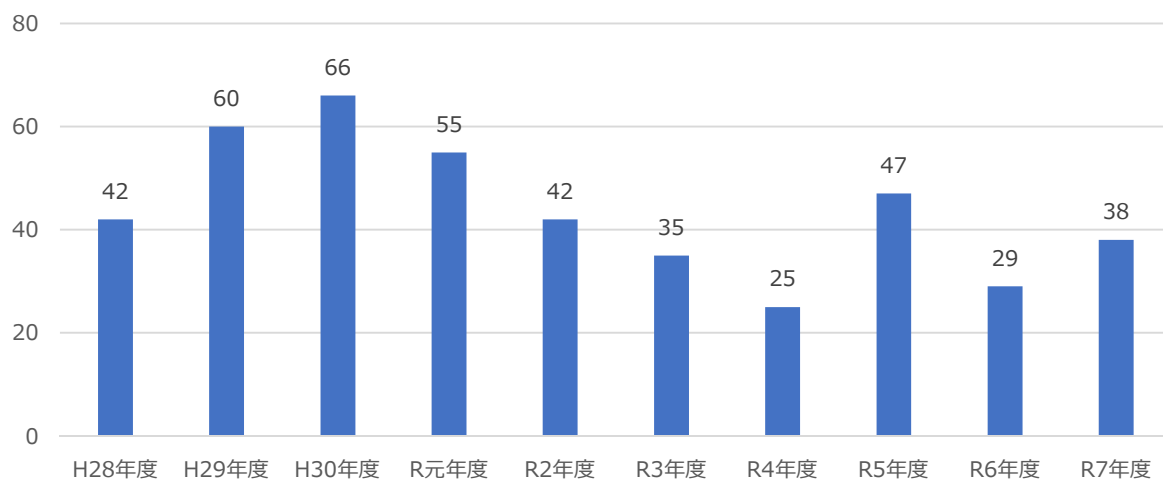
4 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ同項の事業者はその旨を通知し、弁明及び有利な証拠の提出の機会を与えなければならない。

5 【略】

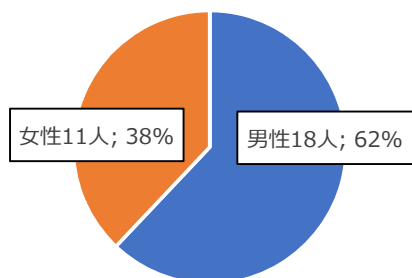
2. 令和7年度における多重債務相談の受付実績について

多重債務に関する相談は、昨年度の29件から令和7年度は38件と増加しています。多重債務者の職業については、無職及び給与所得者がそれぞれ16人となっています。

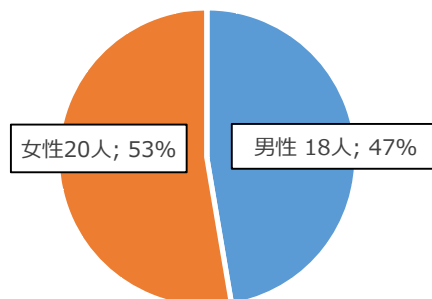
多重債務に関する相談受付件数



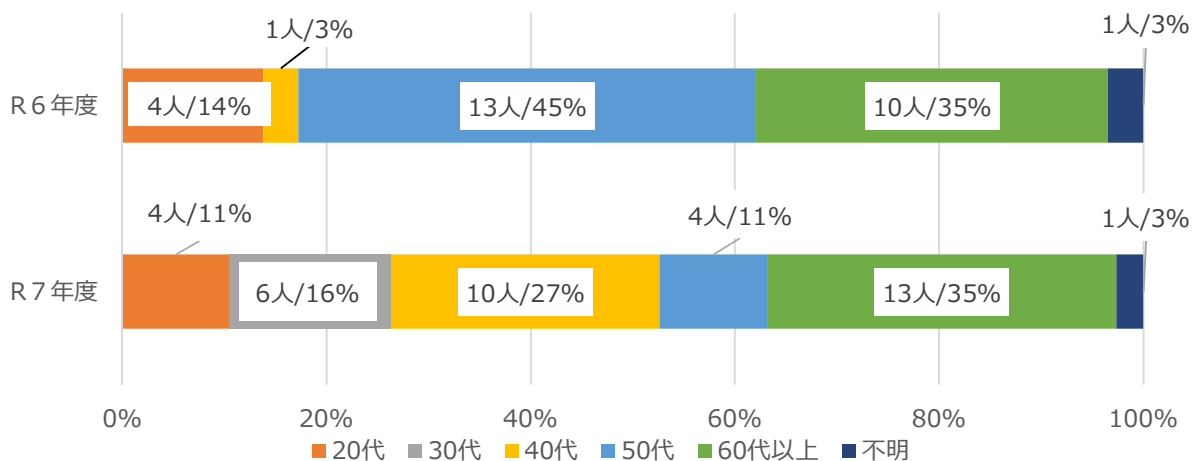
R6年度 男女構成



R7年度 男女構成

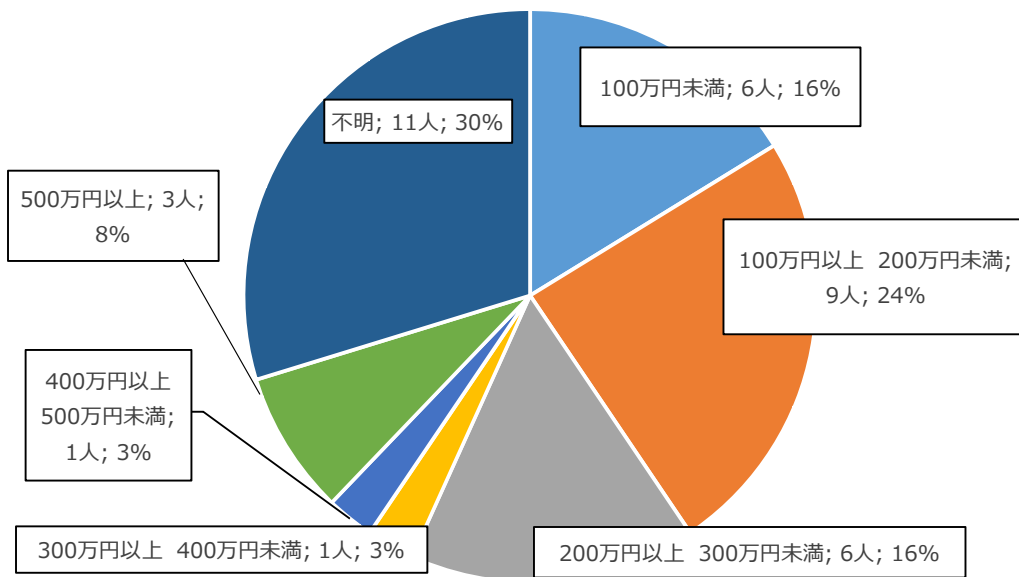


年代別



● 相談者が抱える借金の状況

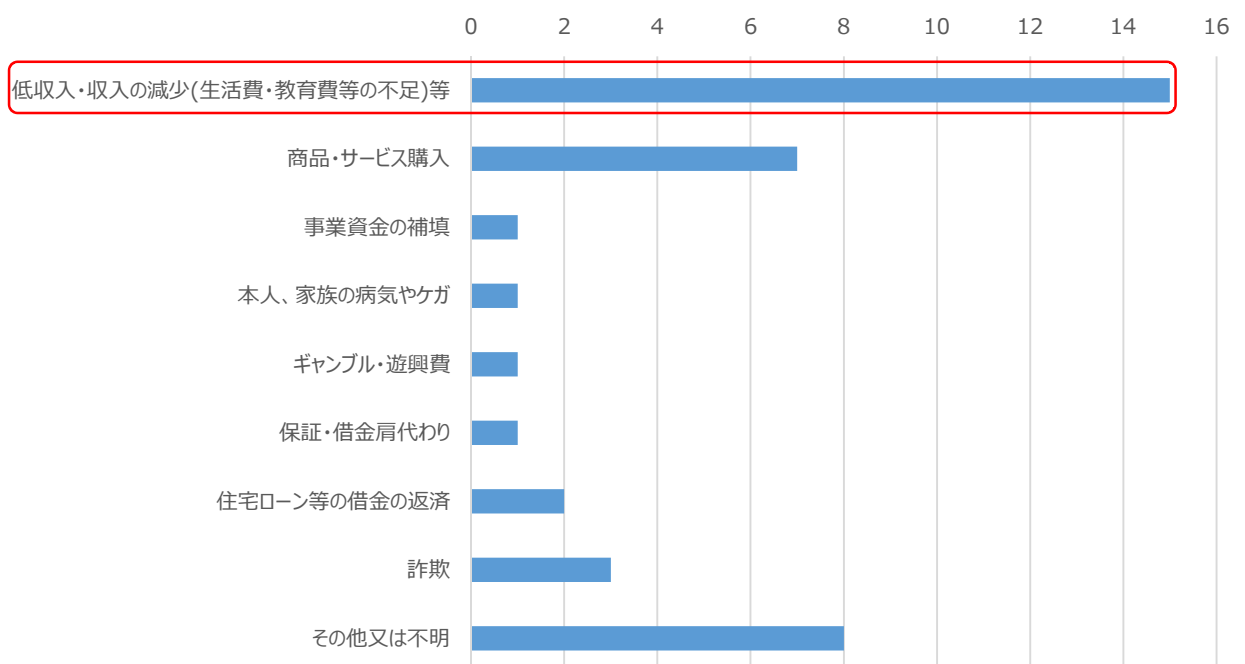
相談者の抱える借金の状況



● 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。

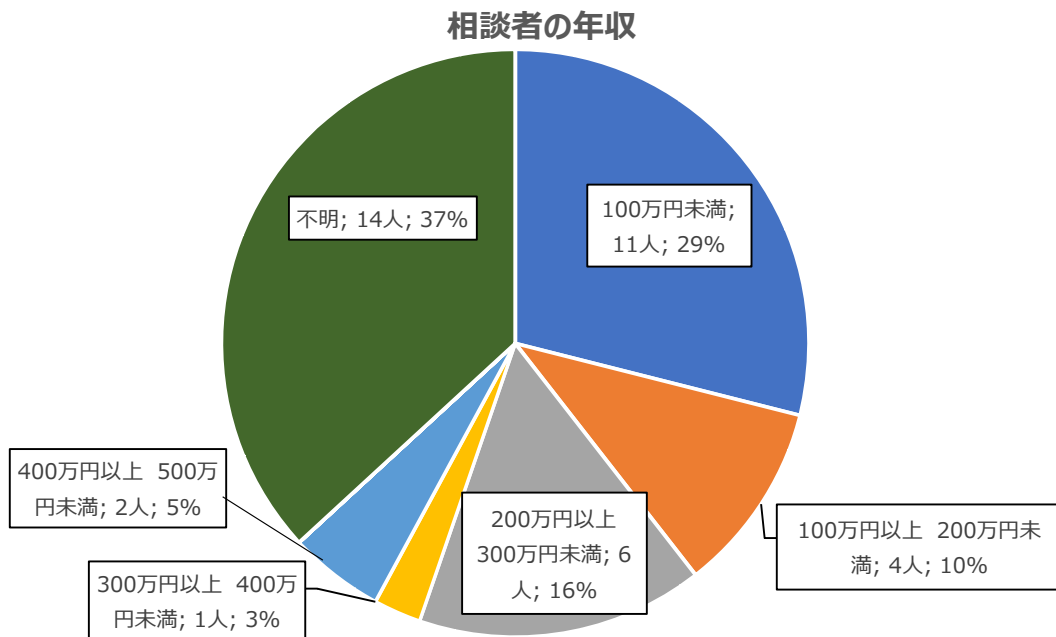
「その他・不明」が多い理由としては、借金を相続したことによる相談のため、借金のきっかけが不明である場合や、借金の時効援用に関する相談が複数あったためです。

借金のきっかけ

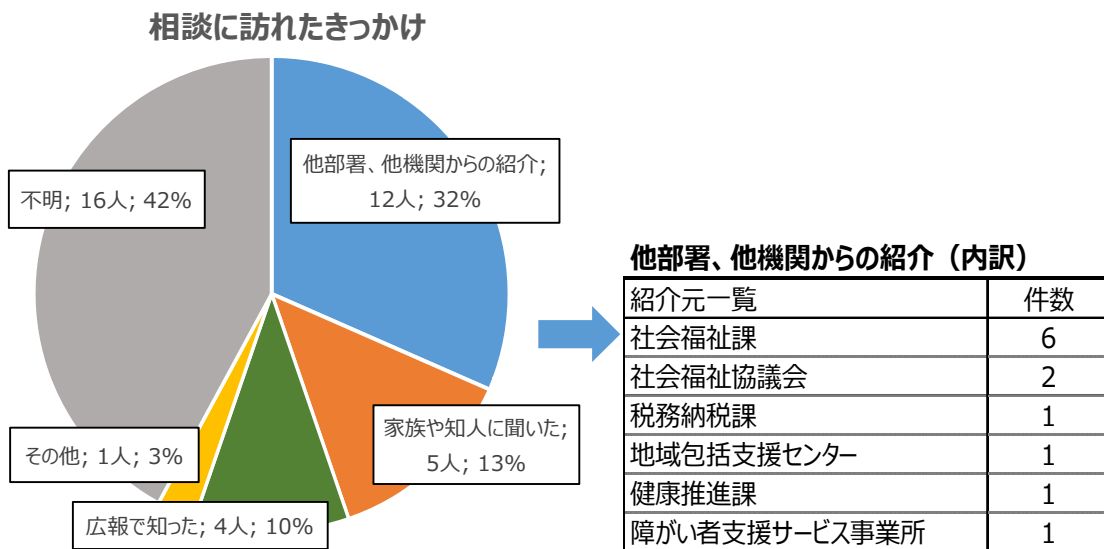


(複数回答)

- 相談者は、年収 300 万円未満である人が全体の約 55%となっています。



- 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 45%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。



- 主な相談先は、市が主催する法律相談会（19 件）、弁護士事務所（4 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。
- 市民生活相談課が見つないだ庁内の関係部署や庁外の関係機関としては、社会福祉課（5 件）、障がい福祉課（2 件）、社会福祉協議会（2 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7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7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、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8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7年6月に開催した第1回協議会全体会議では、令和6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、令和7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。

特殊詐欺の被害者は高齢者に限らず、現役世代も多いため、見守りリストに掲載のない現役世代への啓発方法について議論し、市民にあまり知られていない消費生活センターならではの役割について、見守り活動や啓発とうまく絡めて相談窓口のPRをする方向性で議論を深めた。

② 第2回協議会全体会議

令和8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、事務局からは令和7年度野洲市消費者行政推進事業実績(令和7年12月末時点速報値)及び令和7年度野洲市の見守り活動について報告した。

警察からの年代別の特殊詐欺への対策等の説明を受け、構成員から金銭面での詐欺被害防止として消費生活協力団体である金融機関を招聘し、来年度の全体会議で現状を直接聞く機会を設けてはどうかとの提案があり、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7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7年7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、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い、同時に見守り活動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。

今年度は民生委員改選があったため、令和8年1月に新任の民生委員に対する説明会にて、見守りリストを活用した見守り活動について注意点を説明した。

(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6学区の地区担当者（福祉相談員）に見守りが必要であることを各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。

また、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するとともに、困りごとや悩みがあれば、気軽に相談してもらえよう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

見守りリスト対象者について、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。

見守りリストを所内で共有し、気になる人についてプランナーや圏域担当で意識的に見守ることができ、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方、トラブルに巻き込まれる可能性がある方について、支援機関や見守り協力期間から連絡をいただき対応に早くつなげることができた。

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、当課では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

警察官が見守りリストに登録されている各家庭に対して、可能な限り巡回連絡（交番・駐在所の勤務員が家庭を訪問し防犯指導や緊急連絡先等を聴取する活動）を実施し、特殊詐欺や悪徳商法等の犯罪被害防止の注意喚起や各種防犯指導を実施した。

警察官が直接各家庭を訪問し、対面でチラシ等を提示しながら注意喚起や防犯指導をすることで、被対面者の記憶に指導内容が残りやすくなる。見守りリストを活用することで、ピンポイントな防犯活動が可能であるため効果が高いと認められる。

⑤民生委員児童委員の取組

見守りリストの活用として、訪問時や地域全体の見守りの中、対象者へのソフトな声かけ、見守りへと役立てた。

民生委員児童委員協議会、特に地域活動部会では社会福祉協議会と連携して、見守り支え合いネットワークを軸に「お互いさまと少しのおせっかい」を広げる取り組みをしている。希薄になってきている近所付き合いが気になる中、「つながり」を大切に考え、会話・対話ができる地域づくりを目指し、信頼関係が生まれ、相談できる仲間作りができるよう活動を続けていく。

○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7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

提供を受けたデータ

消費者庁から提供 1,289件（昨年度1,284件）

警察から提供 250件（昨年度 435件）

合計 1,539件（昨年度1,719件）

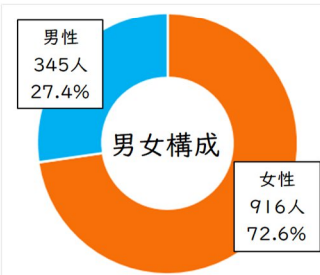
民生委員・児童委員さんの訪問活動によるコアな見守りを展開

重複・死亡・転出などの情報を住民基本台帳と突合し精査

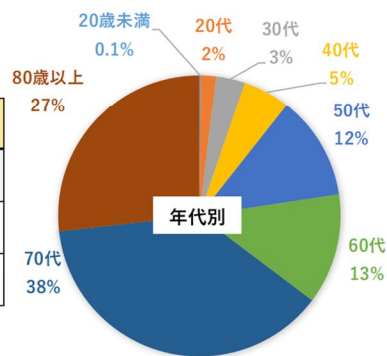
完成した見守りリスト

◎合計 1,261件（昨年度1,192件）

見守り対象の70%が高齢者



	全件	65歳以上
有効データ数	1,261	894
うち、新規登載	96	75
うち、単身世帯	329	256



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7年度は事例検討を6回実施しました。

日時	概要	専門家及び参加者
令和7年5月12日 13:30~15:30	訪問販売をきっかけとした建売住宅購入の勧誘方法の問題性の有無について	黒田啓介弁護士 市民生活相談課 相談者
令和7年7月10日 14:00~16:00	多重債務を抱える消費者がインターネットで検索した弁護士に債務整理を依頼したことによる二次被害の可能性について	土井裕明弁護士 市民生活相談課 相談者
令和7年8月4日 14:00~16:00	アフィリエイトによる副業のための高額なビジネス講座への勧誘方法の問題性について	黒田啓介弁護士 市民生活相談課 相談者
令和7年9月12日 14:00~16:00	不動産投資の契約解除申し出から1年経過後も解除手続きが遅滞し続けている事業者の対応の問題性について	黒田啓介弁護士 市民生活相談課 相談者
令和8年2月10日 15:00~17:00	多重債務を抱える消費者がインターネットで検索した弁護士へ債務整理を依頼したことによる二次被害の可能性及び今後の対応について	黒田啓介弁護士 市民生活相談課 相談者
令和8年2月26日 9:00~11:00	大量広告事務所による債務整理の二次被害問題及び今後の対応について	土井裕明弁護士 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7年度は事例検討を3回実施しました。

日時	概要	専門家及び参加者
令和7年6月20日 10:00~12:00	死後事務委任について	羽田慎二司法書士 市民生活相談課 野洲市重層的支援会議参加者
令和7年6月25日 14:00~16:00	多重債務における債務整理や相続放棄の留意点について	羽田慎二司法書士 市民生活相談課 税務納税課 野洲市社会福祉協議会
令和7年12月9日 9:30~11:30	精神障がい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	西村一彦弁護士 市民生活相談課 障がい福祉課 地域包括支援センター 当事者の後見人

(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 14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 19人利用
 司法書士 17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11回実施しました。(弁護士相談4回、司法書士相談7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。

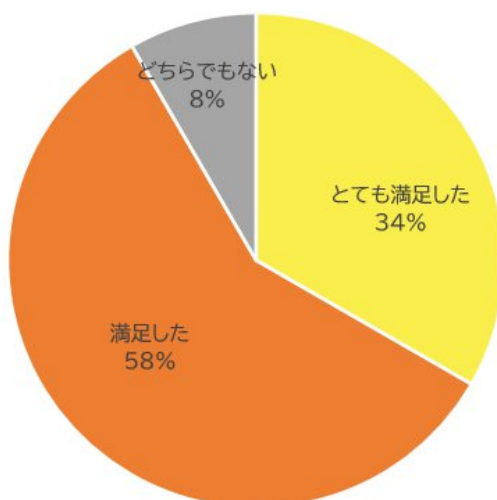
- ・ 日 時 : 令和7年12月12日(金) 14:00~16:00
- ・ 開催場所 : ZOOM 配信 リアルタイム配信及びオンデマンド配信
- ・ 講師派遣依頼先 : 公益社団法人日本訪問販売協会(東京都新宿区)
- ・ テーマ : 特定商取引法の訪問販売を中心とした消費者トラブル防止のための基本的知識
- ・ 対象者 : 訪問販売登録事業者
- ・ 参加者 : 29事業者41人
(内訳:リアルタイム配信18名、オンデマンド配信23名)

【参加者の感想(一部抜粋)】

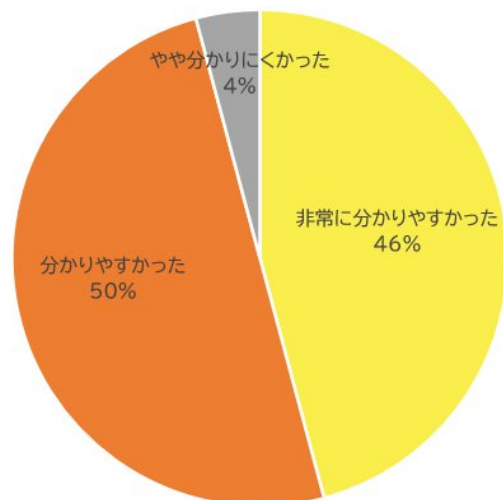
- ・ 日頃より特商法の理解に努めていますが、独学での限界を感じることもあり、事例等を挙げてご説明をして頂けたので理解が深まったと感じた。
- ・ 行政処分の実例を混ぜながら、実際に何をすることが問題なのかなど具体的に学ぶことができた。
- ・ 住宅リフォームなど高額商品の取り扱いはないのですが、販売スタッフに対し、基本的なところをいつも確認することが大切と感じました。社内の研修で、何をどう話すべきか、大変勉強になりました。
- ・ 具体例を交えたご説明だったため、イメージしやすく、自分事として理解が促進でき、業種が違う事例でも、勉強になった。社内で説明する際にも活用しやすい。

【受講後アンケート結果】アンケート回答者数…24名(回収率58.5%)

研修全体の満足度について



研修内容のわかりやすさについて



(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。

- ・講師派遣依頼先：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」について
- ・対象者：全学年とその保護者

(1)野洲中学校：令和7年5月28日（水）5限目

(2)篠原小学校：令和7年6月12日（木）3限目

(3)三上小学校：令和7年10月2日（木）5限目、6限目



【小学校保護者の感想（一部抜粋）】

- ・大人も子どももSNSに依存している傾向があるなかで、家庭や学校で対策できることには限りがありますが、今回の講演内容で出来ることはあるので活かしていきたいと感じます。
- ・子供の方が知っているアプリや用語が多くびっくりした。SNSに関しては日々進化していて親もついていけないので、定期的にこのようなプロからの講演は子どもに聞かせ、危険な面を周知してほしい。
- ・実際の金銭が絡む事例や犯罪事例もお話いただき、大変参考になりました。私たちの世代はネットリテラシーを学ばずに大人になってから様々なツールが増えた世代ですので分からないことも多く、学校で専門の方に教えていただけるのはありがたいです。
- ・昔とは違う犯罪やトラブルが増えている中、大人も子どももSNSについて勉強する機会が必須になっていると思います。SNSの怖い面を知って、子どもには何が起こるか想像することや疑問を持って自分で考える力をつけたり、ためらわずに相談できる親子関係を築くことが大切だと思いました。

② 子どもの保護者、関係機関を対象とした研修

独立行政法人国民生活センター公表の「未成年者の消費者トラブルについての現況調査報告書（令和7年3月）」によると、インターネットに関連したトラブルが未成年者の間で今後も増える可能性があり、その要因や課題として「保護者の管理・監督が不十分であること」や「未成年者本人の知識・理解が不十分であること」が挙げられています。

それらの課題への効果的な対策として、「保護者や家族への啓発・注意喚起を行うこと」を多くの消費生活センターが回答しています。

そこで、子どもの保護者やその関係者も含め、未成年者と関わる大人への消費者教育として、消費者トラブルを未然防止するための講座を開催しました。

- ・ 日 時 : 令和7年11月1日(土) 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
- ・ 講師派遣依頼先 : With Financial Partners (滋賀県栗東市)
- ・ テーマ : 子どもをインターネットから守ろう
~インターネットでの契約・決済の仕組みと家庭でできる対策~
- ・ 対象者 : 市内の小中学校に通う児童の保護者、教育施設関係者
- ・ 参加者 : 19名



【参加者からの感想（一部抜粋）】

- ・ 普段、当たり前に使っている携帯を、ちゃんともう少し見直そうと思いました。
- ・ これから必要になるインターネットでの犯罪などを防ぐためにも勉強になった。
- ・ペアレンタルコントロールを自分のスマホ以外にも設定しないといけないなと思いました。

(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7年度は、新たに4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53事業者となります。

協定を締結している事業者等は次のとおりです。

- 令和7年度協定事業者（4事業者）
 - ・株式会社中京医薬品
 - ・配食のふれ愛 近江守山店
 - ・ちゅうず子ども食堂
 - ・野洲保護司会

- 令和6年度協定事業者（2事業者）
 - ・エースカーゴ株式会社
 - ・関西みらい銀行野洲支店

- 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）
 - ・有限会社ゆうすげ介護

- 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
 - ・関電サービス株式会社滋賀営業所

- 令和3年度協定事業者等（2事業者）
 - ・京都信用金庫
 - ・辻牛乳店

- 令和2年度協定事業者等（1事業者）
 - ・ほりで医院

●令和元年度協定事業者等（4事業者）

- ・フードバンクびわ湖
- ・株式会社セブン・イレブン・ジャパン
- ・一般社団法人やす地域共生社会推進協会
- ・井ノ上新聞舗

●平成30年度協定事業者等（5事業者）

- ・滋賀県司法書士会
- ・一般社団法人滋賀県財産管理承継センター
- ・滋賀弁護士会
- ・株式会社きすな
- ・特定非営利活動法人ふれあいワークス

●平成29年度協定先事業者等（11事業者）

- ・株式会社OVO ピタットハウス野洲店
- ・からだ元気治療院 心陽守山店
- ・KDDI株式会社 パーソナル第3営業本部営業統括部
- ・株式会社京都銀行 守山支店
- ・第一生命保険株式会社 滋賀支社
- ・株式会社ダスキン クリーン・ケア営業本部 近畿地域本部
- ・明治安田生命保険相互会社 滋賀支社
- ・ヤマト運輸株式会社 滋賀主管支店
- ・株式会社ポーラ 京都センター
- ・野洲市国際協会
- ・親子英語サークル Honey

●平成28年度協定先事業者等（20事業者）

- ・株式会社アウトソーシングトータルサポート
- ・大阪ガス株式会社
- ・レーク滋賀農業協同組合
- ・有限会社北村新聞店
- ・京滋ヤクルト販売株式会社
- ・湖東開発株式会社
- ・株式会社滋賀銀行
- ・滋賀中央信用金庫
- ・生活協同組合コープしが
- ・有限会社たちいり 読売センター野洲
- ・NTT西日本株式会社 滋賀支店
- ・株式会社平和堂
- ・守山野洲医師会
- ・野洲市社会福祉協議会
- ・野洲市内郵便局及び幸津川郵便局
- ・滋賀県LPガス協会
- ・野洲市商工会
- ・野洲市老人クラブ連合会

- ・篠原駅前シニアネット同好会
- ・株式会社沙門 朝日新聞サービスアンカー草津西

② ひとり歩き高齢者等事前登録について

認知症等により高齢者等がひとり歩きし、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、ひとり歩き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、「ひとり歩き高齢者の行方不明通報の協力依頼を行い、令和7年度末現在、22事業者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7年度末現在、11事業者を消費生活協力団体として委嘱しています。

●令和7年度協定事業者（5事業者）

- ・株式会社中京医薬品
- ・株式会社滋賀銀行
- ・配食のふれ愛 近江守山支店
- ・ちゅうず子ども食堂
- ・野洲保護司会

●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

●令和3年度協定事業者等（2事業者）

- ・野洲市社会福祉協議会
- ・京都信用金庫

●令和元年度（1事業者）

- ・一般社団法人フードバンクびわ湖

●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
- ・株式会社きすな

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。

▲エコバッグ (3,600 個)



▲本：くらしの豆知識 2026年版 (920冊)



←野洲図書館でも貸出できるようにしました！

《 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2100番地1）

Tel 077-587-6063 Fax 077-586-2177

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