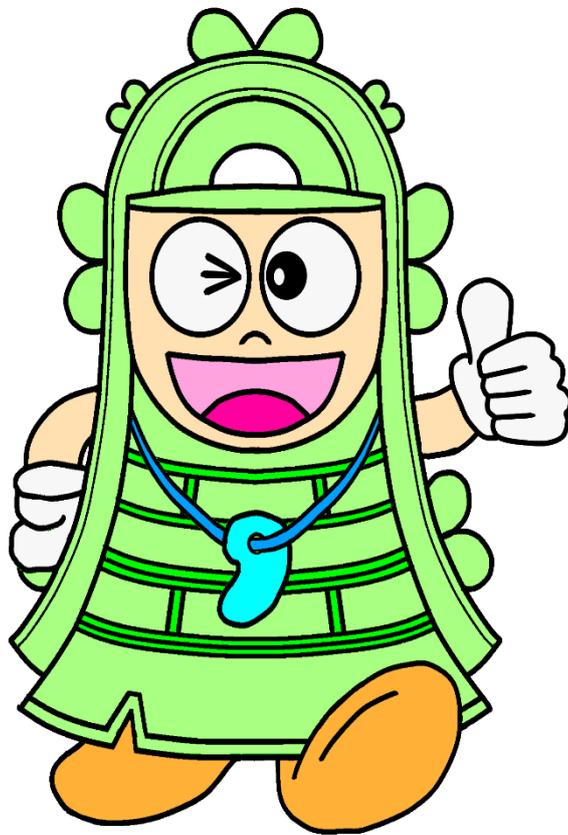


平成 29 年度  
消費者行政推進事業実績報告書



平成 30 年 5 月  
野洲市市民部消費生活センター

## 目次

1. 平成 29 年度消費生活相談実績について	P1
2. 平成 29 年度多重債務相談実績について	P16
3. 野洲市消費者安全確保地域協議会について	P22
4. 野洲市市民生活総合支援推進委員会について	P24
5. その他消費者行政活性化交付金を用いた事業について	
(1) 法律専門家等との連携	P28
(2) 地域に法律を届ける仕組みづくり事業	P30
(3) 子ども・若者に対する消費者教育推進事業	P31
(4) 三方よし経営推進事業	P32
(5) 啓発資料等の作成	P35

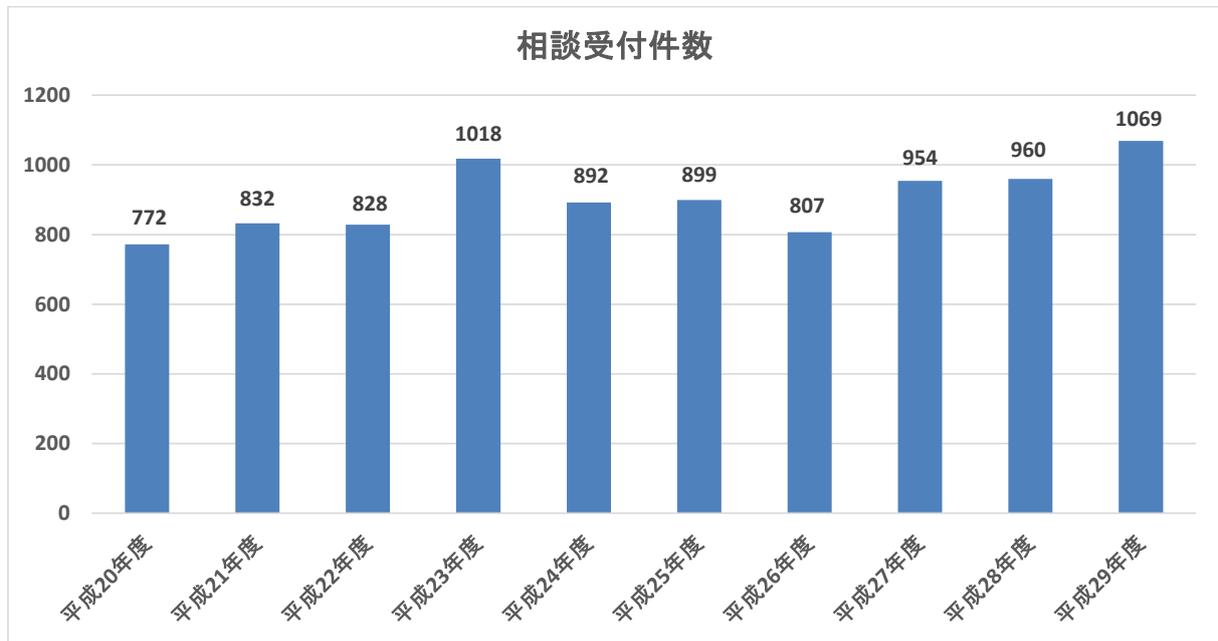
## 平成 29 年度消費行政推進事業実績報告

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。平成 29 年度の相談状況をまとめましたので報告します。

### 1. 平成 29 年度消費生活相談実績について

平成 29 年度の消費生活相談件数は 1,069 件でした。

- 契約トラブル解決による被害救済金額 1550 万 5966 円
- 多重債務相談における過払い金回収済金額 2196 万 2000 円



平成 29 年度の相談受付件数は 1,069 件で、前年度（960 件）と比べ増加しました（前年度比 111,4%）。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、1550 万 5966 円（67 件）となりました。また、多重債務相談における過払い金回収金額は、2196 万 2000 円（平成 29 年度中に回収した金額）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 173 件(16.2%)、助言 461 件(43.1%)、その他情報提供 291 件 (27.2%)、斡旋解決 112 件 (10.5%)、斡旋不調3件 (0.3%)、処理不能4件 (0.4%)、処理不要 12 件 (1.1%) 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	173	16.2
	助 言 ( 自 主 交 渉 )	461	43.1
	そ の 他 情 報 提 供	291	27.2
	斡 旋 解 決	112	10.5
	斡 旋 不 調	3	0.3
	処 理 不 能	4	0.4
	処 理 不 要	12	1.1
	総 件 数	1,069	100.0

(2) 契約当事者について

●性別では、男性 432 人、女性 570 人と、女性の相談者が前年度比 147.3%と大幅に増加しています。また、その他団体等からの相談は 67 件です。

●職業別では、前年度と同じく、無職 (431 件) がトップで、次いで給与生活者 (291 件)、家事従事者 (159 件)、自営・自由業 (28 件) 団体 (26 件)、学生 (15 件) となっています。

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	291	238	122.3
自 営 ・ 自 由	28	30	93.3
家 事 従 事 者	159	127	125.2
学 生	15	18	83.3
無 職	431	333	129.4
相 談 窓 口	0	0	
行 政	4	6	66.7
消 費 者 団 体	0	0	
企 業 ・ 団 体	22	24	91.7
そ の 他 ・ 不 明	119	184	64.7
合 計	1,069	960	111.4

●契約当事者の平均年齢は60歳と、昨年度の59歳から1歳上がりました。年齢別では、上位相談年代順位は、70歳代以上（328人）、60歳代（210人）、50歳代（158人）、40歳代（119人）、30歳代（81人）、20歳代（39人）、20歳未満（10人）となっています。特徴としては、50歳代が、80人から158人と（前年度比197.5%）、60歳代が、146人から210人と（前年度比143.8%）と増加しており、反対に20歳未満が16人から10人と（前年度比62.5%）減少しているのが目立っています。

### 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	7	3	11	5	10	16	62.5
20歳代	20	19	13	17	39	30	130.0
30歳代	31	48	39	35	81	74	109.5
40歳代	46	72	54	74	119	128	93.0
50歳代	52	106	37	43	158	80	197.5
60歳代	84	126	89	56	210	146	143.8
70歳以上	160	168	148	109	328	258	127.1
その他・不明	32	28	57	48	124	228	54.4
合計	432	570	448	387	1,069	960	111.4

### (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、24億2822万1947円で、平均金額は、1173万541円となっています。

●契約購入金額の多い順としては、①1万円～5万円未満（50件）、②1万円未満（39件）、③10万円～50万円未満（37件）、④100万円～500万円未満（36件）、⑤50万円～100万円未満（19件）、⑥5万円～10万円未満（9件）、1千万円～5千万円未満（9件）、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、1550万5966円（67件）となりました。最小値は498円、最高値は340万2570円です。

●被害救済金額の内訳は、下記のとおりです。

金額	回復額	回復額 (クーリング・オフ)	未然防止額
～1000円未満	1	0	0
～1万円未満	7	3	3
～5万円未満	13	2	5
～10万円未満	7	1	2
～50万円未満	7	1	7
～100万円未満	1	3	2
～500万円未満	2	0	0
合計	38	10	19

●多重債務相談における過払い金回収金額は、2196万2000円となりました。これは、29年度中に裁判等の手続きにより回収した金額です。なお、29年度に受け付けた多重債務相談（60件）の内、確認できた過払い金額は890万円です。

●被害救済金額の事例では、「学習教材の訪問販売で80万円の契約をした。説明では学校の先生しか持っていない教材なのでテストに有利、成績が上がる、と言われたが本当か心配なのでクーリング・オフしたい」「高齢の父親が自動車販売店に出向いて170万円の契約をした。父親は、店員に息子と相談してから決める、と伝えていたので見積りのつもりだったらしく契約した意識はないという。キャンセルしたい」「2年前に40万円の脱毛エステ契約をしたが利用できないため中途解約したいと申し出たが拒否された」などがあります。

(4) 商品・役務分類別件数について

●商品大分類では、商品関連が327件（前年度比170.3%）、サービス関連が375件（前年度比91.7%）と、昨年度192件だった商品関連が、大幅に増加しています。これは、「総合消費料金未納分訴訟最終通知書と書かれたはがきが届いた」等の架空請求はがきの相談（124件）が急増していることが要因です。

●商品関連については、多い順として、商品一般（153件）、教養娯楽品（42件）、土地・建物・設備（37件）、食料品（24件）、保健衛生品（16件）、住居品（15件）、車両・乗り物（15件）、被服品（14件）、光熱水品（9件）となっています。特徴として、商品一般が前年度の27件から153件（前年度比566.7%）と増加しています。これは、架空請求はがきの相談が急増したことによります。

●サービス関連については、多い順として、運輸・通信サービス（124件）、金融・保険サービス（96件）、保健・福祉サービス（45件）、レンタル・リース・貸借（25件）、他の役務（20件）、工事・建築・加工（19件）、他の行政サービス（16件）、修理・補修（11件）、教育サービス（3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	相談内容分類別件数													
			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
商品一般	( 148 )	153	0	1	2	1	0	3	80	137	2	0	0	0	0	0
食料品	( 22 )	24	1	1	1	4	0	8	13	18	4	0	0	0	1	0
住居品	( 13 )	15	0	6	1	2	0	2	5	5	1	0	0	0	0	0
光熱水品	( 8 )	9	0	0	2	3	0	0	2	8	2	0	0	0	0	0
被服品	( 14 )	14	0	0	1	0	0	5	10	13	1	0	0	0	0	0
保健衛生品	( 12 )	16	1	3	0	2	0	4	9	12	6	0	0	1	0	1
教養娯楽品	( 36 )	42	1	5	1	5	0	3	19	24	11	0	1	0	0	3
車両・乗り物	( 12 )	15	1	4	3	3	0	1	5	9	5	0	0	0	0	0
土地・建物・設備	( 19 )	37	0	1	15	3	1	1	4	18	5	0	4	0	1	2
他の商品	( 2 )	2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0
クリーニング	( 1 )	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
レンタル・リース・貸借	( 18 )	25	0	2	10	4	0	0	1	16	2	0	0	0	0	0
工事・建築・加工	( 18 )	19	0	4	1	6	1	2	7	13	5	0	0	0	0	0
修理・補修	( 8 )	11	0	2	0	2	0	2	5	5	0	0	0	0	0	2
管理・保管	( 2 )	2	0	0	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
役務一般	( 2 )	2	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	( 84 )	96	0	0	21	3	0	0	14	84	4	0	0	0	0	1
運輸・通信サービス	( 117 )	124	0	6	9	8	0	30	77	101	12	0	1	0	0	1
教育サービス	( 1 )	3	0	2	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0
教養・娯楽サービス	( 10 )	11	0	0	2	2	0	1	6	7	3	0	1	0	1	0
保健・福祉サービス	( 29 )	45	7	8	15	5	0	1	12	10	7	0	0	0	0	2
他の役務	( 15 )	20	1	4	4	0	0	1	3	13	4	0	0	0	0	1
内職・副業・ねずみ講	( 0 )	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
他の行政サービス	( 7 )	16	0	0	7	0	0	2	0	2	1	0	1	0	1	4

苦情・問合せ・要望

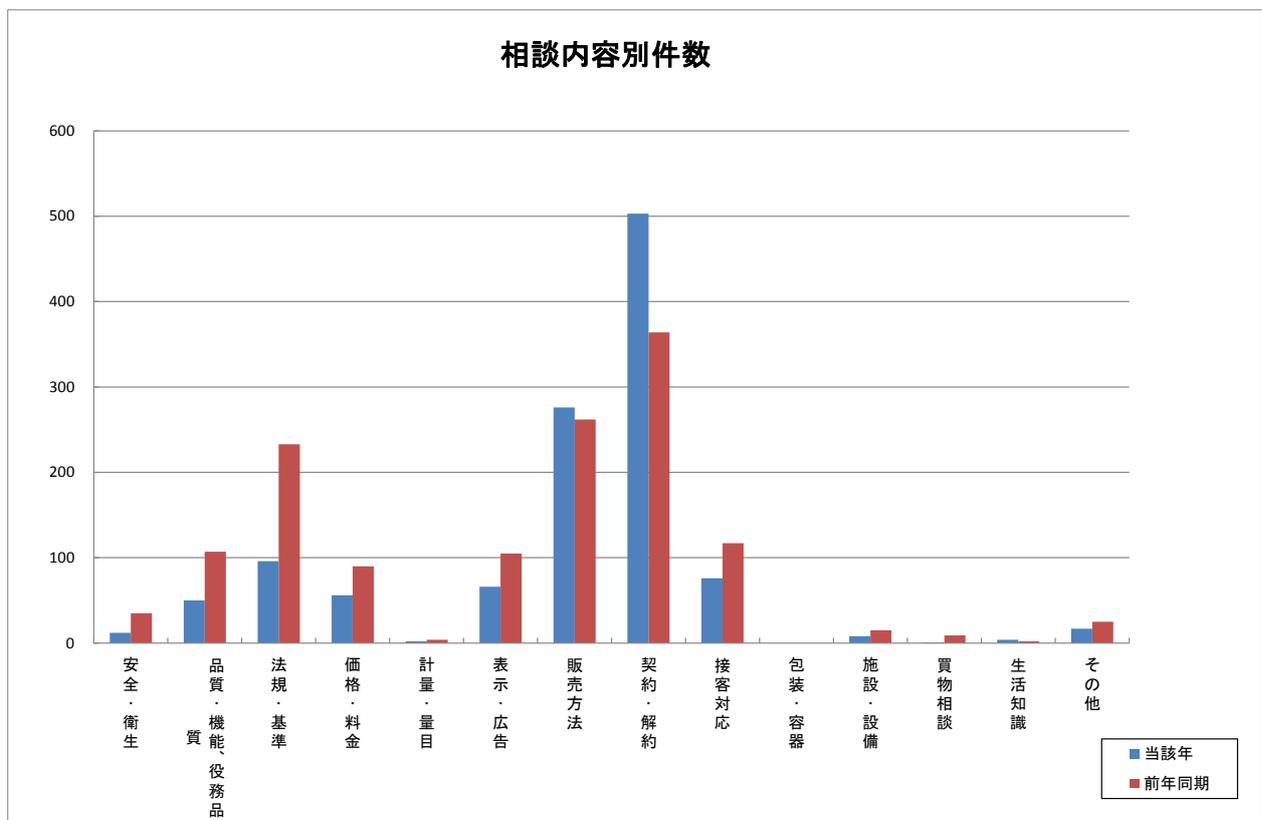
( )内は苦情件数

## (5) 相談内容別件数について

●相談内容分類では、契約・解約（503件）、販売方法（276件）、法規・基準（96件）、接客対応（76件）、表示・広告（66件）、価格・料金（56件）、品質・機能・役務品質（50件）、安全・衛生（12件）、施設・設備（8件）となっています。前年度から比較すると、契約・解約が前年度比 138.2%と増加が目立っています。

●相談内容分類別件数では、商品については、商品一般（153件）が、契約・解約（101件）、販売方法（80件）、教養娯楽品（42件）が、契約・解約（24件）、販売方法（19件）、土地・建物・整備（37件）が、契約・解約（18件）、法規・基準（15件）となっています。

●サービス関連については、運輸・通信サービス（124件）が、契約・解約（101件）、販売方法（77件）、表示・広告（30件）、また、金融・保険サービス（96件）が、契約・解約（84件）、法規・基準（21件）となっています。



## 相談内容分類別件数

苦情・問合せ・要望

相談内容分類 商品大分類	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	( 148 ) 153	0	1	2	1	0	3	80	137	2	0	0	0	0	0	0
食料品	( 22 ) 24	1	1	1	4	0	8	13	18	4	0	0	0	0	1	0
住居品	( 13 ) 15	0	6	1	2	0	2	5	5	1	0	0	0	0	0	0
光熱水品	( 8 ) 9	0	0	2	3	0	0	2	8	2	0	0	0	0	0	0
被服品	( 14 ) 14	0	0	1	0	0	5	10	13	1	0	0	0	0	0	0
保健衛生品	( 12 ) 16	1	3	0	2	0	4	9	12	6	0	0	1	0	1	
教養娯楽品	( 36 ) 42	1	5	1	5	0	3	19	24	11	0	1	0	0	3	
車両・乗り物	( 12 ) 15	1	4	3	3	0	1	5	9	5	0	0	0	0	0	
土地・建物・設備	( 19 ) 37	0	1	15	3	1	1	4	18	5	0	4	0	1	2	
他の商品	( 2 ) 2	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	0	0	
クリーニング	( 1 ) 1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
レンタル・リース・貸借	( 18 ) 25	0	2	10	4	0	0	1	16	2	0	0	0	0	0	
工事・建築・加工	( 18 ) 19	0	4	1	6	1	2	7	13	5	0	0	0	0	0	
修理・補修	( 8 ) 11	0	2	0	2	0	2	5	5	0	0	0	0	0	2	
管理・保管	( 2 ) 2	0	0	1	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	
役務一般	( 2 ) 2	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	
金融・保険サービス	( 84 ) 96	0	0	21	3	0	0	14	84	4	0	0	0	0	1	
運輸・通信サービス	( 117 ) 124	0	6	9	8	0	30	77	101	12	0	1	0	0	1	
教育サービス	( 1 ) 3	0	2	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	
教養・娯楽サービス	( 10 ) 11	0	0	2	2	0	1	6	7	3	0	1	0	1	0	
保健・福祉サービス	( 29 ) 45	7	8	15	5	0	1	12	10	7	0	0	0	0	2	
他の役務	( 15 ) 20	1	4	4	0	0	1	3	13	4	0	0	0	0	1	
内職・副業・ねずみ講	( 0 ) 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
他の行政サービス	( 7 ) 16	0	0	7	0	0	2	0	2	1	0	1	0	1	4	
他の相談	( 117 ) 367	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
総件数	( 715 ) 1,069	12	50	96	56	2	66	276	503	76	0	8	1	4	17	

( )内は苦情件数

## (6) 契約当事者年代別商品・役務件数について

●20歳未満から70歳以上のどの年代層においても上位にあるのが、放送・コンテンツ等です。これは架空請求やインターネットに関する相談が多いことが要因です。

●融資サービスについては、30歳代（10件）、40歳代（19件）がトップを占めています。また20歳代（3件）、50歳代（15件）、60歳代（9件）、70歳以上（7件）とどの年代においても、多くの相談が寄せられています。

●中高年の年代層では、相続が、50歳代（19件）、60歳代（28件）、70歳以上（47件）と上位3番内に入っていますが、20歳代～40歳代においては、婚姻が、20歳代（3件）、30歳代（6件）、40歳代（16件）と上位にあるのがわかります。

●どの年代層にも相談その他が多くありますが、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。

契約当事者年代別商品・役務件数(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	放送・コンテンツ等	3	放送・コンテンツ等	9	融資サービス	10	融資サービス	19	商品一般	37	商品一般	58	相談その他	61	相談その他	19
2	相談その他	2	相談その他	4	レンタル・リース・貸借	9	相談その他	18	相談その他	22	相続	28	相続	47	商品一般	12
3	健康食品	1	自動車	3	相談その他	9	婚姻	16	相続	19	相談その他	26	商品一般	35	相続	10
4	他の身の回り品	1	融資サービス	3	放送・コンテンツ等	6	放送・コンテンツ等	8	融資サービス	15	放送・コンテンツ等	18	放送・コンテンツ等	26	役務その他	9
5	自動車	1	他の教養・娯楽	3	婚姻	6	相隣関係	8	放送・コンテンツ等	14	融資サービス	9	相隣関係	17	他の行政サービス	7
6	学校教育	1	婚姻	3	相続	4	商品一般	7	工事・建築・加工	5	他の保健・福祉	6	健康食品	8	相隣関係	7
7	家庭管理	1	商品一般	2	健康食品	3	相続	7	相隣関係	5	インターネット通信サービス	5	医療	8	レンタル・リース・貸借	5
8			電話機・電話機用品	2	工事・建築・加工	3	工事・建築・加工	3	婚姻	5	相隣関係	5	工事・建築・加工	6	婚姻	5
9			他の教養娯楽品	2	商品一般	2	インターネット通信サービス	3	土地	4	婚姻	4	融資サービス	6	融資サービス	4
10			理美容	2	電気	2	医療	3	空調・冷暖房・給湯設備	3	健康食品	3	インターネット通信サービス	6	医療	4
11			アクセサリ	1	化粧品	2	土地	2	医療用具	2	アクセサリ	3	他の保健・福祉	6	消費者運動(消費者問題一般)	4
12			デリバティブ取引	1	他の教養娯楽品	2	レンタル・リース・貸借	2	他の教養娯楽品	2	レンタル・リース・貸借	3	他の教養娯楽品	5	パソコン・パソコン関連用品	3
13			ファンド型投資商品	1	自動車	2	他の金融関連サービス	2	レンタル・リース・貸借	2	修理・補修	3	土地	5	他の教養娯楽品	3
14			移動通信サービス	1	自動車用品	2	電報・固定電話	2	管理・保管	2	その他の保険	3	修理・補修	5	土地	3
15			インターネット通信サービス	1	移動通信サービス	2	他の行政サービス	2	インターネット通信サービス	2	他の住居品	2	預貯金・証券等	5	衛生サービス	3
16			相続	1	相隣関係	2	子供洋服	1	他の行政サービス	2	電気	2	移動通信サービス	5	他の住居品	2
17					油脂・調味料	1	化粧品	1	果物	1	理美容器具・用品	2	レンタル・リース・貸借	4	文具・事務用品	2
18					食生活機器	1	電話機・電話機用品	1	食生活機器	1	パソコン・パソコン関連用品	2	アクセサリ	3	土地・建物・設備一般	2
19					紳士・婦人洋服	1	スポーツ用品	1	他の住居品	1	土地	2	医療用具	3	損害保険	2
20					他の身の回り品	1	玩具・遊具	1	和服	1	生命保険	2	生命保険	3	移動通信サービス	2

(注)上位KW集計

## (7) 商品・役務別相談件数について

●商品・役務別相談件数では、相談その他（161件）、商品一般（153件）、相続（116件）、放送・コンテンツ等（85件）、融資サービス（66件）、相隣関係（44件）、婚姻（40件）、レンタル・リース・賃貸（25件）、工事・建築・加工（19件）、インターネット通信サービス（19件）、土地（17件）、健康食品（16件）、医療（16件）、移動通信サービス（13件）となっています。

●29年度の特徴として、28年度は27件だった商品一般が大幅に急増しており、これは「総合消費料金未納分訴訟最終通知書と書かれたはがきが届いた」等の架空請求はがきの相談（124件）が急増していることが要因です。

●商品・役務別の主な内容キーワードについては、相談その他（161件）では、法令、嫌がらせ、補償、精神不安定、プライバシーの順となっています。商品一般（153件）では、架空請求、詐欺、強迫、解約、信用性となっています。放送・コンテンツ（85件）では、詐欺、インターネット通販、架空請求、迷惑メール、解約となっています。

●相隣関係（44件）については、前年度比112.8%と増加しています。主な内容等キーワードは、嫌がらせ、精神不安定、騒音、法令、法律違反となっています。

●放送・コンテンツ等や商品一般に詐欺や架空請求の主な内容等キーワードが占めているのは、メールやはがきによる特殊詐欺による相談が多いのが要因です。

●平成29年度の特徴として、他の教養娯楽品が平成28年度の2件から14件と前年度比700%と大幅に急増しており、主な内容等のキーワードは、解約、返品、名義冒用、ポルノ・風俗、DM広告となっています。他の教養娯楽品の相談例として、「頼まれていた仏像が出来上がったので明日送る、と自宅に電話があったが全く覚えがない」等があります。また、スマートフォン等の移動通信サービス（13件）が平成28年度7件から前年度比185.7%と増加していますが、主な内容等キーワードは、高価格・料金、解約、難解、説明不足、紛失となっています。

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					主な内容等キーワード				
商品・役務	件数	前年同期	増減	前年同期比											
1 相談その他	161	140	21	115.0	法令@	身分詐称	補償	プライバシー	訴訟						
2 商品一般	153	27	126	566.7	架空請求	詐欺	強迫	解約@	信用性						
3 相続	116	92	24	126.1	法令@	難解	税金	契約書・書面@	誤解・勘違い						
4 放送・コンテンツ等	85	107	-22	79.4	詐欺	インターネット通販	架空請求	迷惑メール	解約@						
5 融資サービス	66	48	18	137.5	多重債務	税金	契約書・書面@	クレジットカード	心身障害者関連						
6 相隣関係	44	39	5	112.8	嫌がらせ	精神不安定	騒音	法令@	法律違反						
7 婚姻	40	43	-3	93.0	法令@	調停	難解	高価格・料金	補償						
8 レンタル・リース・貸借	25	20	5	125.0	法令@	業界基準	契約書・書面@	保証人	クレーム処理						
9 工事・建築・加工	19	20	-1	95.0	説明不足	高価格・料金	解約@	契約書・書面@	補償						
10 インターネット通信サービス	19	18	1	105.6	解約@	電話勧誘	説明不足	問題勧誘	難解						
11 土地	17	21	-4	81.0	法令@	説明不足	解約@	補償	契約書・書面@						
12 健康食品	16	18	-2	88.9	解約@	インターネット通販	電話勧誘	返品	高価格・料金						
13 医療	16	18	-2	88.9	施術不良	説明不足	法令@	高価格・料金	クレーム処理						
14 他の行政サービス	16	32	-16	50.0	法令@	税金	プライバシー	精神不安定	表示@						
15 役務その他	15	17	-2	88.2	解約@	税金	指導内容不満	誤解・勘違い	法令@						
16 他の教養娯楽品	14	2	12	700.0	解約@	返品	名義冒用	ポルノ・風俗	DM広告						
17 他の保健・福祉	14	21	-7	66.7	法令@	身分詐称	還付金詐欺	心身障害者関連	信用性						
18 移動通信サービス	13	7	6	185.7	高価格・料金	解約@	難解	説明不足	紛失						
19 修理・補修	11	10	1	110.0	信用性	家庭訪販	点検商法	強引	返金						
20 自動車	9	11	-2	81.8	契約書・書面@	解約@	解約拒否	約束不履行	エンジン不良						

(注) 上位KW集計

## (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、架空請求（158件）、解約（122件）、契約書・書面（66件）、多重債務（60件）、返金（55件）、不当請求（33件）、プライバシー（29件）、補償（28件）、難解（27件）、クレジットカード（27件）、返品（21件）解約料（18件）、判断不十分者契約（17件）、連絡不能（15件）、名義冒用（14件）、約束不履行（14件）、クーリング・オフ（13件）、訴訟（13件）、遅延金（11件）、解約拒否（10）となっています。

●契約・解約に係る主な商品・役務キーワードについては、架空請求（158件）では、商品一般、放送・コンテンツ等となっていますが、不当請求においても、放送・コンテンツ等のキーワードがトップを占めています。

●解約（122件）では、デジタルコンテンツ、光ファイバー、健康食品のキーワードが上がっています。また解約料（18件）では、光ファイバー、スマートフォン、モバイルデータ通信のキーワードが上がっていますが、これは転用電話やスマートフォンの解約時に違約金を請求されるという相談が多いことにあります。

契約・解約に係る主な商品・役務件数(上位20位)

苦情・問合せ・要望

	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KW集計)				
1	架空請求	158	63	95	250.8	商品一般	放送・コンテンツ等			
2	解約@	122	132	-10	92.4	放送・コンテンツ等	インターネット通信サービス	健康食品	商品一般	他の教養娯楽品
3	契約書・書面@	66	102	-36	64.7	融資サービス	工事・建築・加工	自動車	レンタル・リース・貸借	インターネット通信サービス
4	多重債務	60	38	22	157.9	融資サービス	レンタル・リース・貸借	商品一般	食生活機器	工事・建築・加工
5	返金	55	60	-5	91.7	放送・コンテンツ等	ファンド型投資商品	インターネット通信サービス	融資サービス	医療用具
6	不当請求@	33	63	-30	52.4	放送・コンテンツ等	商品一般	レンタル・リース・貸借	管理・保管	役務一般
7	プライバシー	29	104	-75	27.9	放送・コンテンツ等	商品一般	相談その他	他の教養娯楽品	他の行政サービス
8	補償	28	59	-31	47.5	工事・建築・加工	相談その他	土地	医療	婚姻
9	難解	27	138	-111	19.6	相続	インターネット通信サービス	移动通信サービス	電気	放送・コンテンツ等
10	クレジットカード	27	39	-12	69.2	融資サービス	放送・コンテンツ等	商品一般	他の金融関連サービス	食生活機器
11	返品	21	14	7	150.0	健康食品	他の教養娯楽品	医療用具	アクセサリ	理美容器具・用品
12	解約料	18	27	-9	66.7	放送・コンテンツ等	インターネット通信サービス	電話機・電話機用品	移动通信サービス	商品一般
13	判断不十分者契約	17	30	-13	56.7	健康食品	電話機・電話機用品	土地	融資サービス	魚介類
14	連絡不能	15	31	-16	48.4	健康食品	食器・台所用品	和服	子供洋服	他の身の回り品
15	名義冒用	14	16	-2	87.5	他の教養娯楽品	放送・コンテンツ等	商品一般	融資サービス	化粧品
16	約束不履行	14	33	-19	42.4	相談その他	自動車	工事・建築・加工	化粧品	書籍・印刷物
17	クーリングオフ@	13	24	-11	54.2	健康食品	アクセサリ	魚介類	理美容器具・用品	学習教材
18	訴訟	13	11	2	118.2	融資サービス	相談その他	商品一般	レンタル・リース・貸借	相続
19	遅延金	11	13	-2	84.6	融資サービス	放送・コンテンツ等	アクセサリ	工事・建築・加工	移动通信サービス
20	解約拒否	10	27	-17	37.0	自動車	飲料	健康食品	アクセサリ	化粧品

(9) 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、詐欺（152件）、インターネット通販（66件）、説明不足（58）、強迫（34件）、電話勧誘（29件）、身分詐称（26件）、家庭訪販（22件）、強引（18件）、問題勧誘（17件）、電子商取引（15件）、虚偽説明（12件）、嫌がらせ（8件）、ネガティブオプション（6件）、点検商法（6件）となっています。

●平成29年度目立った点については、インターネット通販が平成28年度34件だったのが、66件（前年度比194.1%）と増加しています。また、平成28年度52件だった家庭訪販が、平成29年度は22件（前年度比42.3%）と大幅に減少しています。これは、訪問販売の相談が減少していることが要因です。

●主な商品・役務のキーワードについては、インターネット通販では、放送・コンテンツ等、健康食品、化粧品が上がっています。特に健康食品では、「インターネットの広告で『初回実質無料/送料500円のみ』を見てお試したと思って注文したら4ヶ月継続しないとやめられないと分かった」など、インターネット通販に関する相談が、平成28年度に引き続き多く寄せられています。また、インターネット通信サービスについては、販売方法の説明不足、電話勧誘、問題勧誘のどれにおいてもトップを占めています。

契約・解約に係る主な商品・役務件数(上位20位)

苦情・問合せ・要望

	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KW集計)				
1	架空請求	158	63	95	250.8	商品一般	放送・コンテンツ等			
2	解約@	122	132	-10	92.4	放送・コンテンツ等	インターネット通信サービス	健康食品	商品一般	他の教養娯楽品
3	契約書・書面@	66	102	-36	64.7	融資サービス	工事・建築・加工	自動車	レンタル・リース・貸借	インターネット通信サービス
4	多重債務	60	38	22	157.9	融資サービス	レンタル・リース・貸借	商品一般	食生活機器	工事・建築・加工
5	返金	55	60	-5	91.7	放送・コンテンツ等	ファンド型投資商品	インターネット通信サービス	融資サービス	医療用具
6	不当請求@	33	63	-30	52.4	放送・コンテンツ等	商品一般	レンタル・リース・貸借	管理・保管	役務一般
7	プライバシー	29	104	-75	27.9	放送・コンテンツ等	商品一般	相談その他	他の教養娯楽品	他の行政サービス
8	補償	28	59	-31	47.5	工事・建築・加工	相談その他	土地	医療	婚姻
9	難解	27	138	-111	19.6	相続	インターネット通信サービス	移动通信サービス	電気	放送・コンテンツ等
10	クレジットカード	27	39	-12	69.2	融資サービス	放送・コンテンツ等	商品一般	他の金融関連サービス	食生活機器
11	返品	21	14	7	150.0	健康食品	他の教養娯楽品	医療用具	アクセサリ	理美容器具・用品
12	解約料	18	27	-9	66.7	放送・コンテンツ等	インターネット通信サービス	電話機・電話機用品	移动通信サービス	商品一般
13	判断不十分者契約	17	30	-13	56.7	健康食品	電話機・電話機用品	土地	融資サービス	魚介類
14	連絡不能	15	31	-16	48.4	健康食品	食器・台所用品	和服	子供洋服	他の身の回り品
15	名義冒用	14	16	-2	87.5	他の教養娯楽品	放送・コンテンツ等	商品一般	融資サービス	化粧品
16	約束不履行	14	33	-19	42.4	相談その他	自動車	工事・建築・加工	化粧品	書籍・印刷物
17	クーリングオフ@	13	24	-11	54.2	健康食品	アクセサリ	魚介類	理美容器具・用品	学習教材
18	訴訟	13	11	2	118.2	融資サービス	相談その他	商品一般	レンタル・リース・貸借	相続
19	遅延金	11	13	-2	84.6	融資サービス	放送・コンテンツ等	アクセサリ	工事・建築・加工	移动通信サービス
20	解約拒否	10	27	-17	37.0	自動車	飲料	健康食品	アクセサリ	化粧品

## (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、店舗購入（170件）、通信販売（144件）、訪問販売（35件）、電話勧誘販売（23件）、訪問購入（10件）、その他無店舗販売（5件）、ネガティブ・オプション（2件）、マルチ・マルチまがい取引（1件）と、店舗購入よりも特殊販売に関する相談（220件）が多くなっています。平成29年度の特徴としては、前年度4件だった電話勧誘販売が10件と目立って増加しています（前年比250%）。また、訪問販売が前年55件から35件（前年比63.6%）、マルチ・マルチまがい取引が前年12件から1件（前年比8.3%）その他無店舗販売が前年16件から5件（前年比31.3%）と大幅に減少しています。

●特殊販売220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（79件）、60歳代（37件）、50歳代（28件）、30歳代（22件）、20歳代（12件）、20歳代未満（5件）となっています。

●販売方法別では、訪問販売（35件）については、70歳以上（17件）、60歳代（2件）と高齢者が占める割合が54.3%と多くなっています。また、電話勧誘（23件）については、70歳以上（14件）、60歳代（6件）と、全体の87%を占めています。どちらも自宅にいることが多い高齢者が被害にあいやすい状況がわかります。他、通信販売（144件）については、20歳未満（5件）、20歳代（11件）、30歳代（16件）、40歳代（12件）、50歳代（20件）、60歳代（24件）、70歳以上（42件）と、どの年代層でも相談が多くあります。

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	0	3	4	6	2	17	3	35	55	-20	63.6
通信販売	5	11	16	12	20	24	42	14	144	160	-16	90.0
マルチ・マルチまがい取引	0	0	1	0	0	0	0	0	1	12	-11	8.3
電話勧誘販売	0	0	1	2	0	6	14	0	23	36	-13	63.9
ネガティブ・オプション	0	0	1	0	0	0	1	0	2	4	-2	50.0
訪問購入	0	0	0	2	1	3	4	0	10	4	6	250.0
その他無店舗販売	0	1	0	0	1	2	1	0	5	16	-11	31.3
特殊販売全体	5	12	22	20	28	37	79	17	220	287	-67	76.7
前年同期	10	17	26	41	18	54	93	28	287			
増減	-5	-5	-4	-21	10	-17	-14	-11	-67			

契約当事者属性別 販売方法別件数(上位20位)

苦情・問合せ・要望

当事者属性 販売方法	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
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女						
1 詐欺	2	0	3	5	3	5	3	4	3	30	11	40	6	31	0	6	152	110	42	138.2
2 インターネット通販	4	1	4	2	2	10	2	3	2	7	11	5	5	6	0	0	66	34	32	194.1
3 説明不足	0	0	1	2	4	5	0	3	3	5	8	1	10	10	1	2	58	54	4	107.4
4 強迫	0	0	0	1	2	2	1	2	1	9	1	7	4	4	0	0	34	43	-9	79.1
5 電話勧誘	0	0	1	0	1	0	0	2	0	1	5	2	5	11	0	0	29	46	-17	63.0
6 身分詐称	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3	4	5	4	5	0	0	26	31	-5	83.9
7 家庭訪販	0	0	0	0	0	2	2	1	1	1	2	0	6	6	0	0	22	52	-30	42.3
8 強引	1	0	0	2	1	0	0	0	0	1	2	2	2	7	0	0	18	49	-31	36.7
9 問題勧誘	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	3	2	5	2	0	0	17	14	3	121.4
10 電子商取引@	0	0	1	0	0	1	1	1	0	3	1	1	3	3	0	0	15	74	-59	20.3
11 虚偽説明	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	4	1	1	0	12	56	-44	21.4
12 嫌がらせ	0	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	0	2	0	0	1	8	42	-34	19.0
13 ネガティブオプション	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	6	4	2	150.0
14 点検商法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	2	0	0	6	8	-2	75.0
15 代引配達	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	6	3	3	200.0
16 無料商法	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	0	0	5	8	-3	62.5
17 還付金詐欺	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	2	0	0	5	11	-6	45.5
18 インターネットオークション	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	4	4	0	100.0
19 次々販売	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	4	9	-5	44.4
20 利殖商法	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	1	0	0	4	3	1	133.3

小計欄には当事者性別が「その他・不明」のものが含まれています。

### (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(35件)については、多い順に、修理サービス(4件)、ソーラーシステム(3件)、電気温水器(2件)、屋根工事(2件)、マッサージ・指圧(2件)、建物清掃サービス(2件)となっています。
- 通信販売(144件)については、放送・コンテンツ等(66件)、商品一般(9件)、健康食品(8件)、他の教養娯楽品(5件)、化粧品(4件)、生命保険(3件)となっています。放送・コンテンツ等の主な内訳については、デジタルコンテンツ(46件)、アダルト情報サイト(9件)、出会い系サイト(5件)、オンラインゲーム(4件)となっています。
- 電話勧誘販売(23件)については、インターネット通信サービス(10件)、健康食品(5件)、その他の保険(3件)、魚介類(2件)などです。
- マルチ・マルチまがい取引(1件)については、商品一般となっています。
- 訪問購入(10件)については、アクセサリー(4件)、商品一般(3件)、和服(2件)、子ども洋服(1件)となっています。
- ネガティブ・オプション(2件)については、健康食品、デジタルディスクソフトです。
- その他無店舗販売(5件)については、医療用具、理美容器具・用品、放送・コンテンツ等、インターネット通信サービス等です。

### (12) 危害・危険に係る商品分類別件数について

- 危害(6件)については、医療(神経・脊髄の損傷/その他の傷病及び諸症状/皮膚障害)(3件)、健康食品(皮膚障害)(1件)、化粧品(皮膚障害)、外食・食事宅配(消化器障害)(1件)となっています。相談内容については、医療では「眼科で処方された目薬で皮膚がただれた」、健康食品では「インターネットでダイエット食品を購入し摂取したところ湿疹ができて皮膚科を受診した」、化粧品では「化粧品を使用したところ白斑ができてしまった。化粧品会社の対応が悪い」です。
- 危険(1件)については、医療(1件)となっています。内容は、「夫に対する点滴や点滴の交換を、医者でも看護師でもない素人(家族)にさせる病院の対応に事故があれば心配だ。病院を指導してほしい」というものです。県の医療相談担当につないだところ注意がされた。

### (13) 障がい者の相談件数について

平成29年度の身障者関連の件数は36件です。36件のうち、苦情は28件、問合せは8件です。主な相談内容は次のとおりです。

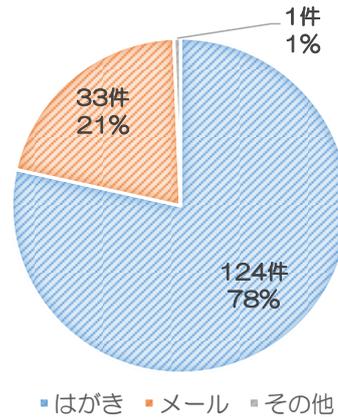
- 契約している電話会社を名乗る者から突然家に電話があり、インターネットとプロバイダを一本化すると安くなると言われた。安くなるならと思い、相手方の言うとおりにパソコンを操作した。しかし、後日知らない事業者から請求書が届いたため、契約先が変わっていることに気がついた。
- 自分の携帯電話に「あなたにお金を振り込みます。」というメールが届いた。これに返事をする。「お金を振り込むためには、口座番号と手数料が必要だ。」との返事があった。
- 支援者からの相談。支援対象者が携帯電話とタブレットを複数持っており、支払いが毎月高額となっている。毎月の家計を圧迫しているため、何とかしたい。

(14) 架空請求に関する相談について

平成 29 年度の架空請求の相談件は、158 件です。はがきによる架空請求の相談件数は 124 件、メールによる架空請求の相談件数は 33 件、その他の架空請求の相談件数は 1 件です。相談者の年齢は、20 代が 3 件、30 代が 2 件、40 代が 2 件、50 代が 41 件、60 代が 63 件、70 代以上が 46 件、不明 1 件となっています。昨年度に非常に多かったはがきによる架空請求・詐欺の相談に絞り年齢を見てみると、20 代が 1 件、30 代が 1 件、40 代が 1 件、50 代が 32 件、60 代が 53 件、70 代以上が 36 件となっています。

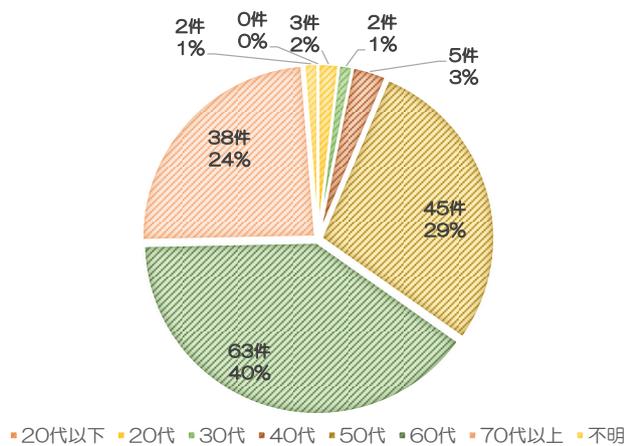
架空請求の種類別件数	
はがきによる架空請求	124 件
メールによる架空請求	33 件
その他の架空請求	1 件

架空請求の種類別件数と割合



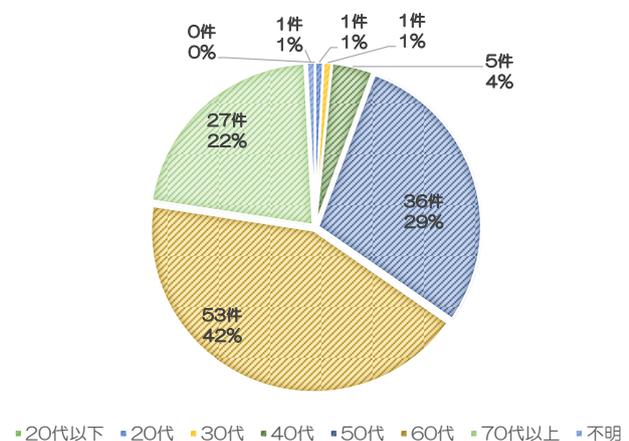
架空請求の年齢別件数		
20 代以下	20 代	30 代
0 件	3 件	2 件
40 代	50 代	60 代
5 件	45 件	63 件
70 代以上	不明	合計
38 件	2 件	158 件

架空請求の年齢別グラフ



はがきによる架空請求の年齢別件数		
20 代以下	20 代	30 代
0 件	1 件	1 件
40 代	50 代	60 代
5 件	36 件	53 件
70 代以上	不明	合計
27 件	1 件	124 件

はがきによる架空請求の年齢別グラフ



# 消費生活 シリーズ

【問い合わせ】  
消費生活センター  
☎ 587 - 6063  
FAX 586 - 3677

## 身に覚えのない料金請求のハガキに 気をつけて！

### 【相談事例】

「総合消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」のハガキが届いた。内容は「貴方の利用されていた契約会社、運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました。裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始します。連絡がない場合、原告側の主張が全面的に受理され、給料や不動産の差し押さえを強制的にします。なお裁判取り下げの相談については問い合わせください。」とあった。料金未納について、全く心当たりがないが、裁判されないか不安だ。

### 【アドバイス】

今年4月から、「民事訴訟管理センターと名乗る機関からハガキが届いた」、という相談が増えています。消費者に過去に申し込んだ商品やサービスの未払いがあると思わせ、「訴状が提出された」「給料や不動産の差し押さえを強制的にする」などと脅して不安にさせ、裁判の取り下げについて連絡してくるよう誘導しています。消費者がハガキに記載のある機関に連絡したところ、弁護士を名乗る者を紹介され、最終的にはコンビニでプリペイドカードを購入するよう指示をされて、お金を支払わされてしまった、という相談が全国でも寄せられています。

本当に訴訟された場合、裁判所から特別送達の方法で配達されますので、郵便局員が本人に手渡しで届けます。ハガキで裁判の通知が来ることはありません。

「民事訴訟管理センター」と称する機関からハガキが届いても、架空請求であり、詐欺ですので、一切信用しないで無視してください。不審に思ったときは、消費生活センターにご相談ください。

# 消費生活 シリーズ

【問い合わせ】  
消費生活センター  
☎ 587 - 6063  
FAX 586 - 3677

## 「訴訟最終告知」などと書かれた 脅迫的なハガキに気をつけて！

今年4月から、「訴訟最終告知と書かれたハガキが届いた」という相談が続いています。消費者に過去に申し込んだ商品やサービスの未払いがあると思わせ、「訴状が提出された」などと脅して裁判取り下げについて連絡させるよう誘導しています。消費者が問い合わせ電話をすると訴訟取り下げのための費用を請求され払ってしまった、という被害も県内で多発しています。

本当に訴訟された場合、裁判所から特別送達という方法で訴状が届きます。郵便局員が本人に手渡しで届けるので、ハガキで裁判の通知が届くことは絶対にありません。

「訴状が提出された」などと書かれたハガキは詐欺なので無視し、不審に思ったときは、消費生活センターにご相談ください。

### 消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致したのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事を改めて告知致します。

管理番号(わ)294 訴訟取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。

また、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの下、給与等の差し押さえ及び、不動産、不動産物の差し押さえを強制的に執行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただくようお願い致します。

尚、訴訟取り下げなどのご相談につきましては、当局にて承っておりますので下記までお問合せ下さい。

書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきますようお願い申し上げます。

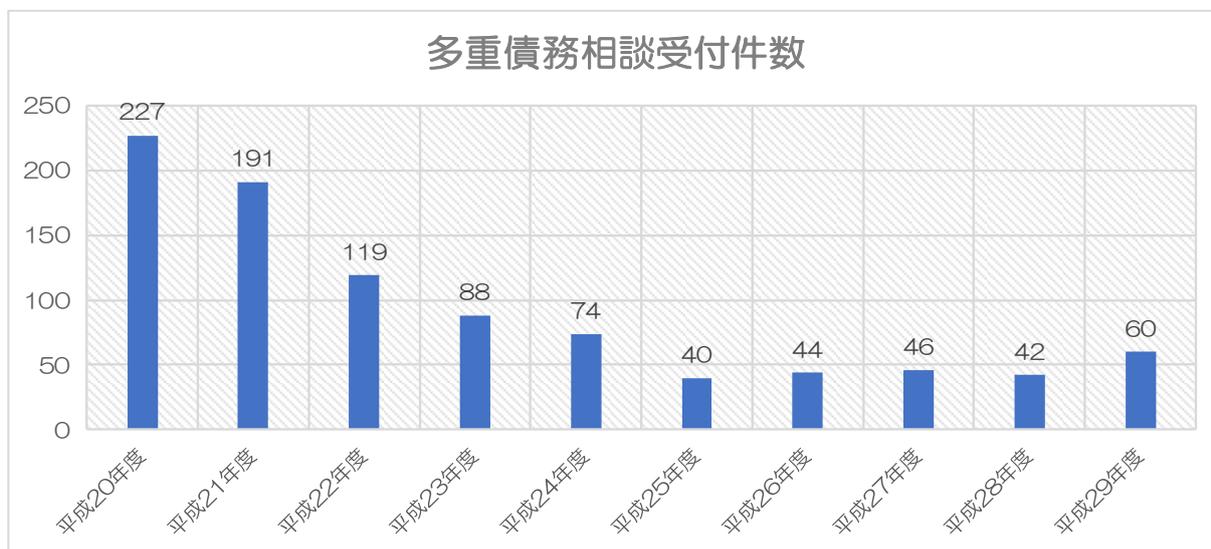
※取り下げ最終期日 平成29年12月13日

法務省管轄支局 民事訴訟告知センター  
東京都千代田区霞が関2丁目●番●号  
取り下げ等のお問合せ窓口 03-●●●●-●●●●  
受付時間 9:00~20:00(日、祝日除く)

▲実際に届いたハガキの一例

## 2. 多重債務相談件数について

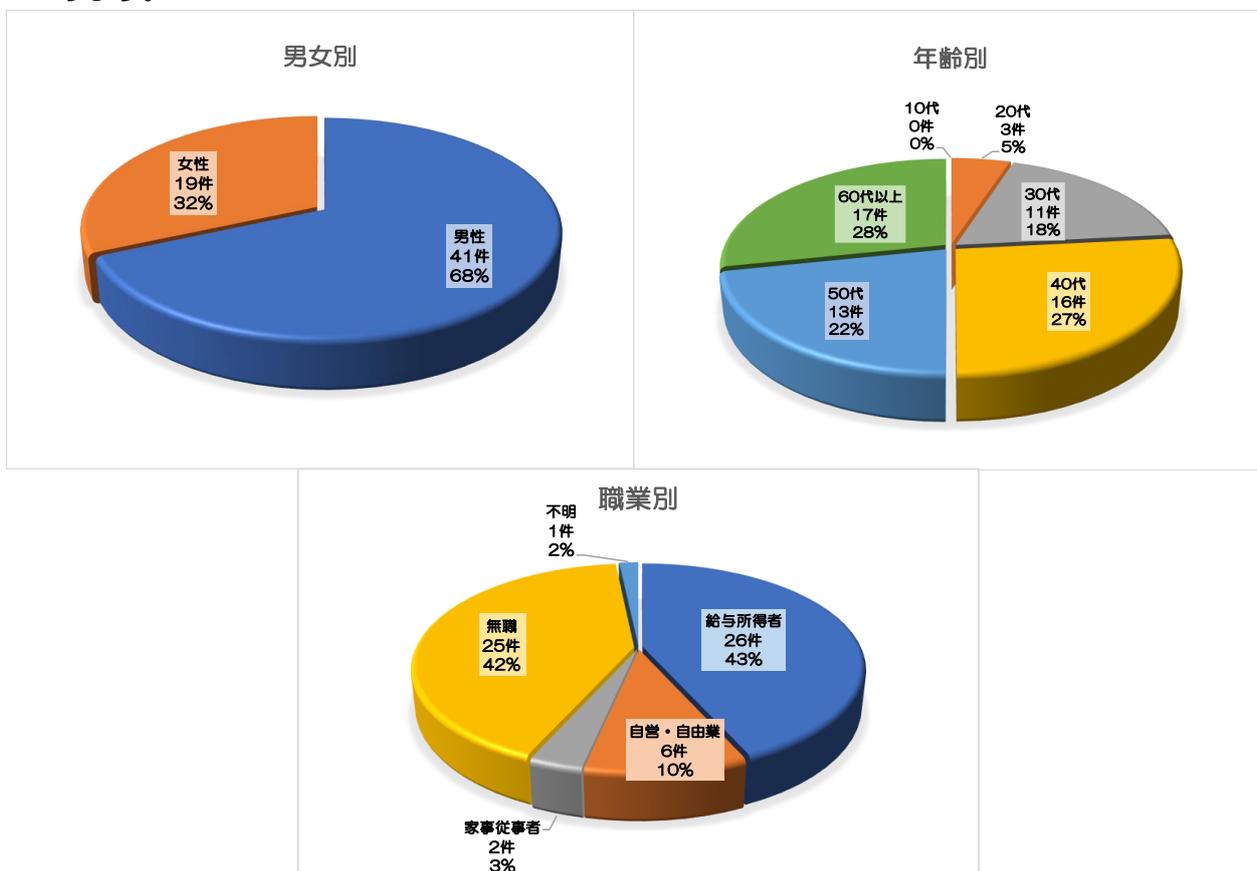
●多重債務問題に関する相談は、25年度～28年度は40件台で推移していましたが、29年度は60件と増加しています。



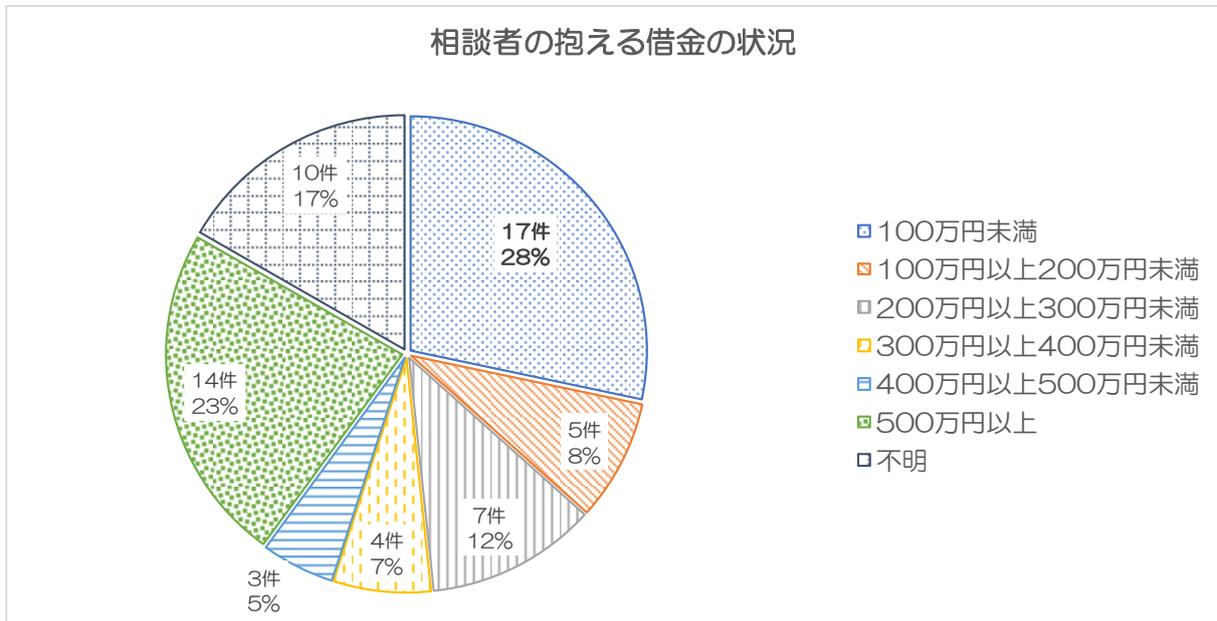
●相談当事者の性別では、男性41人、女19人です。

●年齢層は、10歳代（0人）、20歳代（3人）、30歳代（11人）、40歳代（16人）、50歳代（13人）、60歳代以上（17人）、です。中高年層の相談者が増えています。

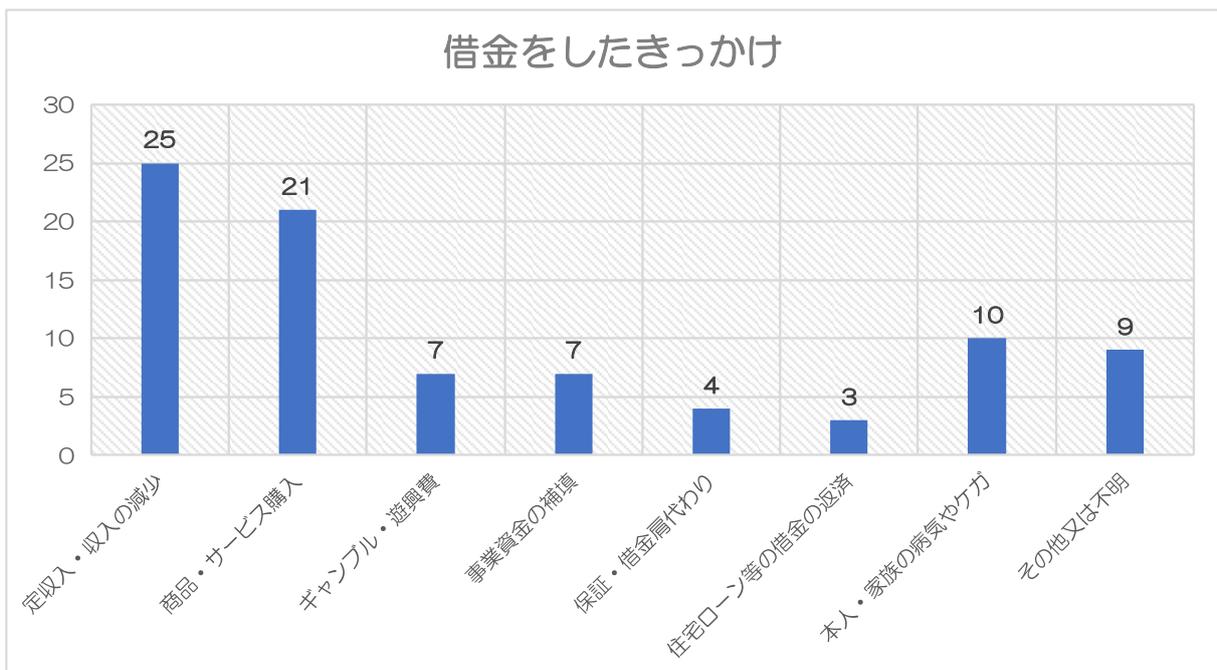
●職業については、給与所得者（26人）、次に無職（25人）、自営・自由業（6人）、家事従事者（2人）です。無職の割合が多いことから失業が多重債務の要因となっていることがわかります。



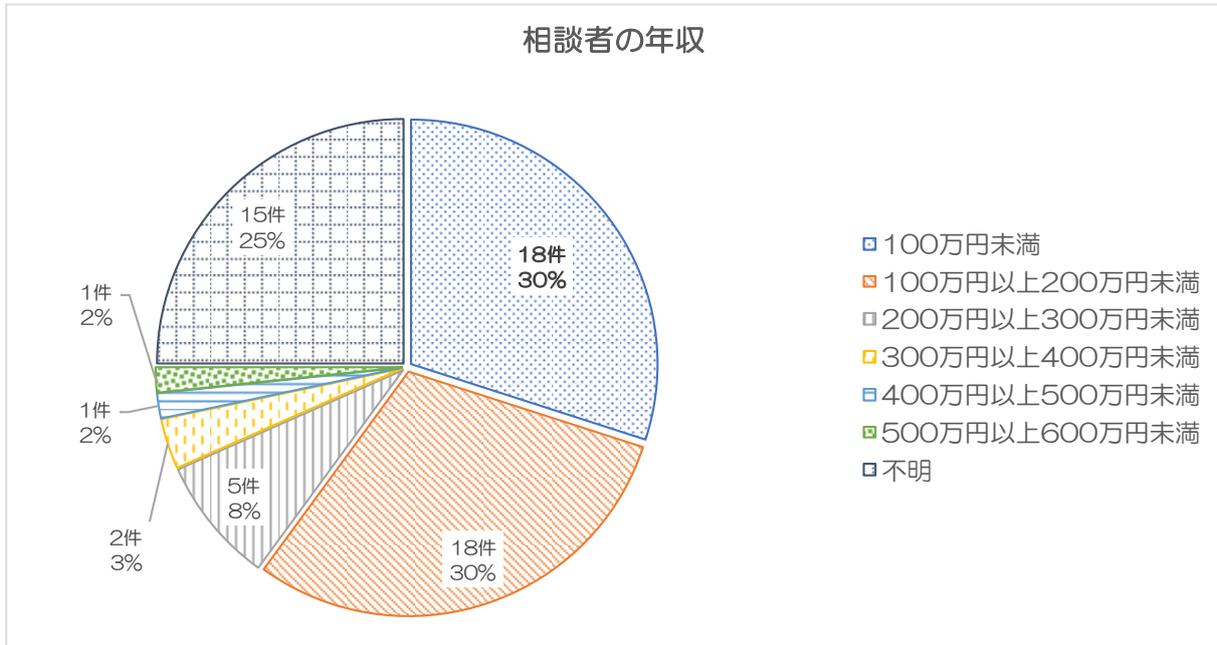
●相談者の抱える借金の状況については、100万円未満（17人）、100万円以上200万円未満（5人）、200万円以上300万円未満（7人）、300万円以上400万円未満（4人）、400万円以上500万円未満（3人）、500万円以上（14人）、不明（10人）となっています。



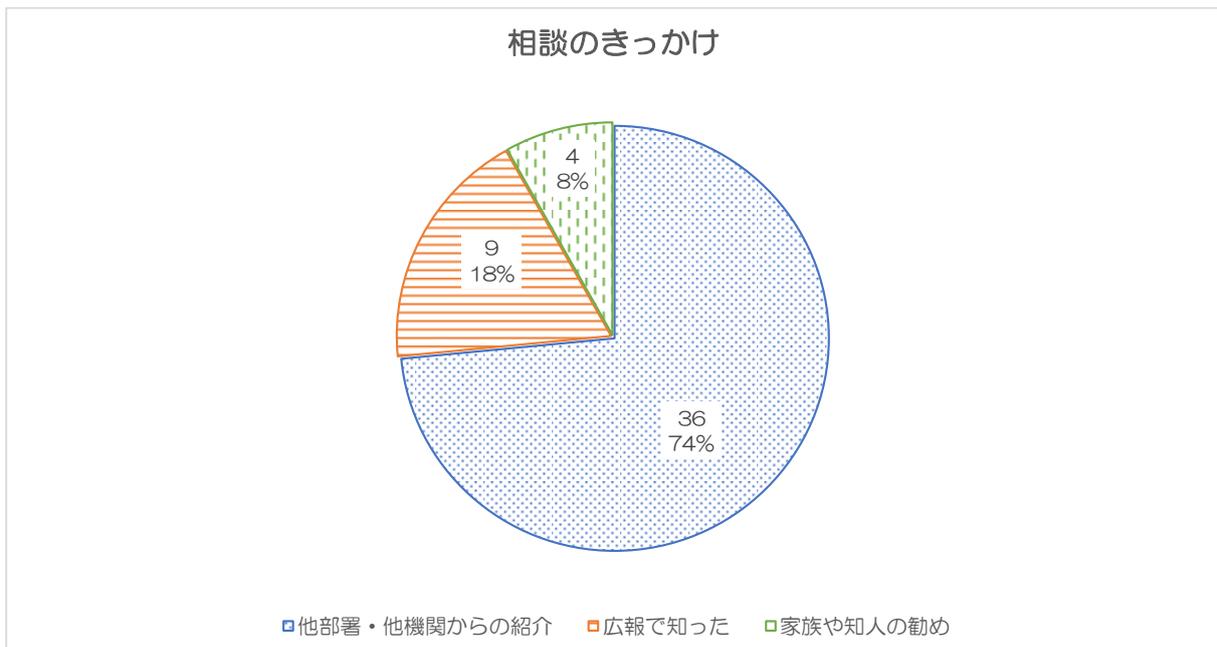
●借金のきっかけについては、低収入・収入の減少（25人）、商品・サービス購入（21件）、ギャンブル・遊興費（7件）、事業資金の補填（7人）、保証・借金肩代わり（4人）、住宅ローン等の借金の返済（3件）、本人・家族の病気やケガ（10人）、その他又は不明（9件）となっています（複数回答）。昨年と同じく低収入・収入の減少など貧困等の要因が多く含まれています。



●相談者の年収は、100万円未満（18人）、100万円以上200万円未満（18人）、200万円以上300万円未満（5人）、300万円以上400万円未満（2人）、400万円以上500万円未満（1人）、500万円以上600万円未満（1人）、不明（15人）、となっています。年収300万円未満の低所得者が、全体の68.3%を占めており、貧困が多重債務の要因となっています。



●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（36人）、広報で知った（9人）、家族や知人の勧め（4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、というものは無く、こうした啓発ツールの効果はでていません。ただ、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、全体数の66.6%を占めており、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、納税推進課（14件）、社会福祉課（5件）、社会福祉協議会（4件）、医療機関（4件）、地域包括支援センター（2件）、やすワーク（2件）、子育て家庭支援課（1件）、高齢福祉課（1件）、上下水道（1件）、人権センター（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、弁護士事務所（19人）、司法書士事務所（12人）、多重債務相談会（3人）、警察（2件）、被害者の会（1件）となっています。

●市民生活相談課がつかない連携先部署・機関としては、納税推進課（19人）、やすワーク（10人）、社会福祉課（8人）、病院（7人）、健康推進課（3人）、地域包括支援センター（2人）、社会福祉協議会（3人）、保険年金課（3人）、障がい者自立支援課（2人）、社会保険労務士（2人）、法律相談会（2人）、高齢福祉課（1人）、NPO支援団体（1人）、労働基準監督署（1人）となっています。

●身障者からの相談は7人となっていますが、全て精神疾患の障がいとなっています。

●相談者の内、税金等を滞納しているのが22人と、全体の36.6%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となります。

●平成29年度に発生した過払い金は890万円となりました。また平成29年度中に回収した過払い金回収金額は、2196万円で、訴訟中は700万円です。回収した過払い金で滞納税金に充当された金額は、36万7000円です。

●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。

■平成29年度多重債務相談実績（平成30年3月31日時点）

項目	数字
相談実人数	60人
債務額合計	5300万円
平成29年度に回収した過払い金額	(回収済) 2196万円 (訴訟中) 700万円
税金等滞納金額（11件）	389万円
税金等充当金額（1件）	36万7000円

## 《参考》

### ●平成 29 年度野洲市多重債務相談状況報告

#### (1) 性別

男性	女性	不明
41	19	0

#### (2) 年齢層

10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	不明
0	3	11	16	13	17	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
26	6	2	0	25	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	17	400万円以上 500万円未満	3
100万円以上 200万円未満	5	500万円以上	14
200万円以上 300万円未満	7	不明	10
300万円以上 400万円未満	4		

#### (5) 借金をしたきっかけ（複数回答可）

内容	人数	内容	人数
定収入・収入の減少（生活費・教育費等の不足）等	25	保証・借金肩代わり	4
商品・サービス購入	21	住宅ローン等の借金の返済	3
ギャンブル・遊興費	7	本人・家族の病気やケガ	10
事業資金の補填	7	その他又は不明	9

#### (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	18	400万円以上 500万円未満	1
100万円以上 200万円未満	18	500万円以上 600万円未満	1
200万円以上 300万円未満	5	不明	15
300万円以上 400万円未満	2		

## (8) 相談者が相談に訪れたきっかけ

内容	人数	内容	人数
広報で知った	8	家族や知人に聞いた	4
ポスターで知った	0	他部署、他機関からの紹介	36
インターネットで知った	0	その他	10
テレビやラジオで知った	0	不明	1

## (9) 他課からの相談件数（内訳）

機関名	件数	機関名	件数
納税推進課	14	やすワーク	2
社会福祉課	5	社会福祉協議会	4
地域包括支援センター	2	医療機関	4
子育て家庭支援課	1	自立相談支援機関	1
高齢福祉課	1	人権センター	1
上下水道課	1	合計件数	36

## (10) 主な紹介先

機関名	件数	機関名	件数
弁護士	19	被害者の会	1
司法書士	12	警察	2
多重債務相談会	3	特定調停	0

## (11) 連携先部署・機関

機関名	件数	機関名	件数
社会福祉課	8	高齢福祉課	1
納税推進課	19	市主催法律相談会	2
健康推進課	3	病院	7
社会福祉協議会	3	やすワーク	10
保険年金課	3	NPO 支援団体	1
障がい者自立支援課	2	社会保険労務士	2
地域包括支援センター	2	労働基準監督署	1

## (12) その他

身障者からの相談	7件
税金等	22件

### 3. 野洲市消費者安全確保地域協議会について

当市では、平成 29 年度に消費者安全法第 11 条の 3 第 1 項の消費者安全確保地域協議会を設置し、協議会を開催しました。平成 29 年度に実施した野洲市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) 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 3 回開催した。
- ・協議会の運営方法や見守りリストの提供方法を協議会の構成員で共有するため、野洲市消費者安全確保地域協議会事務取扱マニュアル（以下「マニュアル」という。）を作成し、協議会全体会議の承認を受けた。
- ・平成 29 年 7 月に実施した第 2 回全体会議で見守りリストの提供について議決し、同年 8 月に守山警察署、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。
- ・民生委員児童委員役員会及び野洲市内 6 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等の報告を受けた。

#### (2) 野洲市消費者安全確保地域協議会について

##### ア 第 1 回協議会について（5 月 1 2 日）

- ・個人情報提供に関する野洲市消費者安全確保地域協議会事務取扱マニュアルを作成することを協議
- ・見守りや詐欺被害防止に関する研修会を実施  
（京滋ヤクルト販売株式会社、滋賀中央信用金庫）

##### イ 第 2 回協議会について（7 月 2 8 日）

- ・野洲市消費者安全確保地域協議会事務取扱マニュアルについての決議
- ・見守りリストの提供の要請の決議

##### ウ 第 3 階協議会について（2 月 7 日）

- ・平成 29 年度の見守り活動等についての報告

#### (3) 見守り等の活動について

構成員の見守り等の活動の一部を記載します。

##### ア 障がい者自立支援課の活動

- ・相談記録システムに対象者については、消費者被害の可能性というフラグ立てを行い相談時に聞き取り活動を行った。

##### イ 地域包括支援センター・高齢福祉課の活動

- ・地域包括支援センターの職員等が対象者宅を訪問

##### ウ 民生委員児童委員の活動

- ・高齢者訪問や子育て訪問、防火訪問等にて詐欺防止啓発のパンフレットの配布や対象者の訪問。

## 野洲市消費者安全確保地域協議会全体会議



平成 29 年度は3回全体会議を開催しました。マニュアルの策定や見守りリスト提供の議決等を行いました。

## 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出席し、協議会の仕組みや見守りリストの注意点等について説明を行いました。また、3月には、民生委員児童委員の方々の取組の報告を受けました。

## 4. 野洲市市民生活総合支援推進委員会について

社会問題化している自殺、生活困窮、人権侵害等の市民生活に関する深刻な問題に対し、関係課等が連携し、協議を進め、これらの問題を解決するための積極的な施策の推進及び生活再建の支援を図ることを目的に、当委員会は設置されています。

また平成 28 年 10 月に施行した野洲市暮らし支えあい条例において、「消費生活上特に配慮が必要であると認められる市民、生活困窮者等及びこれらの者と同様の状況に至るおそれのある市民の支援を総合的に行うため、市の関係する全ての組織に属する職員により構成される野洲市市民生活総合支援推進委員会を設置する」と当委員会の設置を規定しました。

当委員会の第6条において、生活困窮者等支援対策連絡部会、自殺防止対策連絡部会、人権対策連絡部会の3つの部会を設けており、部会で連携し研修会等を行っています。平成 29 年度は、自殺防止対策連絡部会において、「自治体における自殺防止対策の役割について」をテーマに職員研修を実施しました。

### (1) 平成 29 年度野洲市市民生活総合支援推進委員会の開催

#### ①概要

日 時：平成 29 年 7 月 21 日 13 時 30 分～14 時 00 分

場 所：市役所本館 3 階 第 1 委員会室

参加者：30 名（25 課）

#### ②報告内容と質疑

##### (ア) 生活困窮者等支援対策連絡部会からの取組報告

###### ●報告者

市民生活相談課 課長補佐 生水 裕美

###### ●報告内容

- ・平成 28 年度の相談者実数は 179 人
- ・相談経路は、111 人が関係機関・関係者紹介  
→自ら相談に来所するのではなく、関係機関・関係者紹介が多いのは、庁内連携が進んでいることを示している。  
→関係機関では、子育て家庭支援課が 43 件、社会福祉課が 15 件、納税推進課が 10 件となっている。
- ・市役所内の連携機関（述べ件数）では、社会福祉課が 553 件、子育て家庭支援課が 202 件、地域包括支援センター 118 件となっている。  
→社会福祉課とは生活保護についての連携がなされており、子育て家庭支援課とはやすワークの利用を通じての連携がなされている。
- ・市役所外の連携機関（述べ件数）では、弁護士が 236 件、司法書士が 100 件となっている。  
→野洲市においては法律専門家との連携が多い特徴がある。
- ・多重債務相談実績については、実人数は 42 人。内過払い金額（回収済）は約 946 万円で、税金等充当額は 209 万円 6926 円（一括完済のみ）となっている。

##### (イ) 自殺防止対策連絡部会からの取組報告

###### ●報告者

健康推進課 主席参事 北出 綾子

●報告内容

- ・部会の目的は、職員がゲートキーパーとして自殺予防の視点を持ち、日常業務の中で市民の生活上の問題に適切に対応することである。
- ・野洲市の自殺者の状況については、平成28年度は8名（男性4名、女性4名）であった。
  - 平成16年から平成20年まではおおむね二桁の自殺が出ていたが、それ以降はおおむね一桁となっている。
  - 平成28年度は平成27年度と比較して2件増加した。
  - 男女の割合については、平成21年から平成28年の総数を見ると、男性44名、女性19名となっており、全国と同様男性の方が自殺者は多くなっている。
  - 野洲市の特徴としては、年齢の高い方の自殺者が多い。
  - 職業別では無職が47名と最も多くなっている。
  - 国や県と野洲市の数字の比較と分析が現在できていない状態のため、比較、分析を行い、今後報告したい。
- ・平成28年度の取組については、平成28年5月13日（金）に自殺防止対策連絡部会を行い、平成28年8月13日（土）と平成28年11月12日（土）に自殺防止対策部会実務者研修会を行った。
- ・自殺総合対策大綱の見直しが行われていることから、野洲市の自殺者の状況の比較、分析を行い、計画の策定を行う予定である。

(ウ) 人権対策連絡部会からの取組報告

●報告者

人権施策推進課 課長 黒川 紀代美

●報告内容

- ・平成28年度の相談人数（実人数）は22人。延べ相談件数は44件。
  - 相談の内訳は、相隣関係2件、DV関係1件、医療関係1件、社会福祉施設関係1件、高齢者虐待1件、いじめ8件、その他8件となっている。
  - 相談者の属性は、匿名での相談が7件となっている。
  - 相談処理については、市民生活相談課へつないだ件数が2件、人権擁護委員相談へつないだ件数が1件、法務局人権相談につないだ件数が1件となっている。
  - 相談時には、相談者の話に耳を傾けて、納得するまでじっくり時間をかけて聞き取りをすることを心がけている。

(エ) 質疑

Q：野洲市の自殺の現状について分析を行うとあったが、分析の手法などは決めているのか。

A：分析の手法については、精神保健福祉センターと相談して検討する予定であり、現在は、データが届いた直後であることもあって、分析の手法については決まっていない。分析を行い、自殺対策大綱の見直しに伴う野洲市の計画に反映させるようにしたい。

(工) 自殺防止対策連絡部会研修

①概要

日 時：平成29年7月21日 14時10分～15時30分

場 所：市役所本館3階 第1委員会室

参加者：32名

②内容

研修課題「自殺防止対策の現状と課題」

講師 滋賀県立精神保健福祉センター所長 辻本 哲士 氏

辻本氏より、自殺の現状や精神保健福祉施策の今後、うつ症状などについて分かりやすく講義があった。

(2) 野洲市市民生活総合支援推進委員会委員研修について

野洲市市民生活総合支援推進委員会要綱第6条の自殺防止対策連絡部会において研修会を実施しました。参加者は、26課から98人の職員が参加となりました。研修講師には、自殺防止対策及び多重債務等の貧困問題において行政との連携などに精力的に取り組まれている大阪弁護士会の山田治彦氏に、「自殺防止対策」をテーマに講演をいただきました。事例を踏まえた大変分かりやすい内容で、職員の自殺防止対策についての理解が深まりました。

・日時：1回目 平成30年1月16日（火曜日）10：30～12：00

2回目 平成30年1月16日（火曜日）13：30～15：00

3回目 平成30年1月18日（木曜日）10：30～12：00

4回目 平成30年1月18日（木曜日）13：30～15：00

・場所：市役所本館3階第1委員会室

【内容・タイムテーブル】

1. 開会
2. 委員長挨拶：市民部長
3. 野洲市における自殺の現状と対策について」健康推進課（10分）
4. 講演（60分）

「自治体における自殺防止対策の役割について」

講師：山田 治彦 氏

- ・日本弁護士連合会 貧困問題対策本部委員（自殺対策、生活困窮者支援）
- ・大阪弁護士会 消費者保護委員会委員（多重債務部会）  
貧困・生活再建問題対策本部副本部長  
（自殺対策、生活困窮者支援、奨学金）  
行政連携センター委員
- ・大阪府自殺対策審議会委員

■参加者実績（参加者人数：98人）

1回目	2回目	3回目	4回目
23人	28人	22人	25人

■参加課 26課

機関名	人数	機関名	人数
教育長	1人	健康推進課	18人
地域包括支援センター	17人	納税推進課	8人
税務課	6人	人権施策推進課	6人
市民交流センター	2人	社会福祉課	1人
協働推進課	1人	教育総務課	1人
子育て支援センター	4人	生涯学習スポーツ課	1人
上下水道課	3人	障がい者自立支援課	2人
生活安全課	2人	高齢福祉課	2人
人事課	1人	商工観光課	2人
子育て家庭支援課	3人	環境課	2人
スポーツ施設管理室	1人	税務課	1人
野洲クリーンセンター	1人	市民活動支援センター	2人
住宅課	1人	市民生活相談課	9人



野州市市民生活総合支援推進委員会の様子



委員会研修の様子



講師の山田弁護士

## 5. その他消費者行政活性化交付金を用いた事業について

### (1) 法律専門家等との連携

#### ①消費生活相談機能整備・強化事業

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相談機能を強化しました。平成 29 年度は 10 回事例検討しました。

日時	概要	専門家及び参加者
6月13日 13:30~ 15:30	契約トラブル及び個人情報の取扱いについて	黒田啓介弁護士 市民生活相談課
6月14日 15:00~ 17:00	①遊興施設における退去妨害の被害について（消費者契約法他の検討） ②離婚後の住宅ローン連帯保証債務について（債務整理等）	大野聡子弁護士 市民生活相談課
7月21日 10:00~ 12:00	民法の家族法における特別養子縁組の制度について法律の基礎知識	大野聡子弁護士 市民生活相談課 健康推進課
9月13日 15:00~ 17:00	多重債務相談の債務整理について ①無職で税金の支払が困難な男性 ②精神疾患の家族のいる男性（債務名義判決取られたケース）	羽田慎二司法書士 市民生活相談課
9月27日 15:00~ 17:00	多重債務相談の債務整理について ①自己破産、民事再生、特定調停、任意整理の法的整理についての知識 ②相談者の聞き取りをする留意点 ③法テラスについて（民事法律扶助制度の仕組み等）	羽田慎二司法書士 市民生活相談課
11月2日 13:30~ 15:30	民法改正を含む基礎知識（債権、家族法等）	大野聡子弁護士 市民生活相談課 子育て家庭支援課 家庭児童相談室 社会福祉課

11月27日 13:30～ 15:30	民法改正を含む基礎知識（生活問題の具体的事例を検討）	河野純子弁護士 市民生活相談課 子育て家庭支援課 家庭児童相談室 社会福祉課
11月28日 15:00～ 17:00	個人情報保護に関する法律、条例の知識と留意点について	瀧康暢弁護士 市民生活相談課、 納税推進課
12月18日 9:00～ 11:00	野洲市くらし支えあい条例に基づく条例運用及び解釈を必要とする困難事例	圓山茂夫明治学院 大学准教授 市民生活相談課
1月29日 10:00～ 12:00	民法改正の基礎知識（契約問題を中心） 労働法制に関する基礎知識及びそれらの事例検討	杉山佐枝子弁護士 市民生活相談課 子育て家庭支援課 家庭児童相談室 社会福祉課

## 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、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2回実施しました。

日時	概要	専門家及び参加者
2月28日 13:30～ 15:30	多重債務相談の知識について ①自殺企図のある相談者に対する自己破産、 民事再生、特定調停、任意整理の留意点 ②実例を通じた事例検討	羽田慎二司法書士 市民生活相談課
3月14日 15:00～ 17:00	多重債務相談の知識について(応用編) ①自己破産、民事再生、特定調停、任意整理の 実務について ②相談者の自殺企図をなくし将来の希望が持 てるために必要な包括的な支援について	羽田慎二司法書士 市民生活相談課

(2) 地域に法律を届ける仕組みづくり事業

住民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
- ・開催回数 コミュニティセンター各1回 年間7回開催
- ・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

平成29年度地域に法律を届ける仕組みづくり事業

[平成29年度 地域に法律を届ける仕組みづくり事業総相談件数] 42枠全て予約済み (内39枠相談実施)

相談内容	やす	なかさと	ぎおう	しのはら	みかみ	きたの	ひょうず	合計	年代別内訳						
	7月	8月	10月	11月	12月	1月	2月		20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
離婚	0	1	1	0	0	0	2	4	0	2	2	0	0	0	0
金銭・契約	0	1	0	2	1	2	1	7	0	1	1	0	3	2	0
相続	2	1	3	1	3	2	1	13	1	0	2	2	1	7	0
不動産・家屋・土地	1	1	0	3	1	0	0	6	0	0	0	2	0	3	1
隣地・近隣	1	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	1	0	0	0
労働問題	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
損害賠償	1	1	1	0	0	0	0	3	0	0	1	1	0	1	0
家庭問題	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0
医療問題	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
婚姻	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
人権	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
保険	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
交通事故	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
迷惑行為	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0
肖像権	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公害	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
訴訟問題	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0
合計	6	5	5	6	6	5	6	39	1	4	7	7	5	14	1

【弁護士相談】

相談内容	やす	なかさと	ぎおう	しのはら	みかみ	きたの	ひょうず	合計	年代別内訳						
	7月	8月	10月	11月	12月	1月	2月		20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代
離婚		1	1				2	4		2	2				
金銭・契約				1	1	2	1	5			1		2	2	
相続		1						1			1				
不動産・家屋・土地				2	1			3				1		1	1
隣地・近隣	1							1			1				
労働問題								0							
損害賠償	1	1	1					3			1	1		1	
家庭問題						1		1					1		
医療問題								0							
婚姻						1		1		1					
人権								0							
保険								0							
交通事故								0							
迷惑行為	1							1				1			
肖像権								0							
公害								0							
訴訟問題								0							
合計	3	3	2	3	3	3	3	20	0	3	6	3	3	4	1

【司法書士相談】

相談内容	やす	なかさと	ぎおう	しのはら	みかみ	きたの	ひょうず	合計	年代別内訳							
	7月	8月	10月	11月	12月	1月	2月		20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	
離婚								0								
金銭・契約		1		1				2		1				1		
相続	2		3	1	3	2	1	12	1		1	2	1	7		
不動産・家屋・土地	1	1		1				3				1		2		
隣地・近隣							1	1				1				
労働問題								0								
損害賠償								0								
家庭問題								0								
医療問題								0								
婚姻								0								
人権								0								
保険								0								
交通事故								0								
迷惑行為								0								
肖像権								0								
公害								0								
訴訟問題							1	1						1		
合計	3	2	3	3	3	2	3	19	1	1	1	4	2	10	0	

(3) 子ども・若者に対する消費者教育推進事業

インターネットの危険性やお金の使い方など子どもや若者が被害に遭いやすい消費者トラブルや知っておくべき内容などを中心に啓発活動を行います。平成29年度は対象を小学生に拡大し、野洲市内の中学校1校、小学校2校に講師を派遣して講座を開催しました。

●篠原小学校

開催日：平成30年1月30日

テーマ：インターネットやスマホに潜む危険性や安全な利用法について

講師：NIT 情報技術推進ネットワーク 代表 篠原 嘉一 氏

参加者：46人（生徒及び保護者等）

●三上小学校

開催日：平成30年2月14日

テーマ：インターネットやスマホに潜む危険性や安全な利用法について

講師：NIT 情報技術推進ネットワーク 代表 篠原 嘉一 氏

参加者：105人（生徒及び保護者等）

●野洲中学校

開催日：平成30年3月19日

テーマ：キャッシュレス社会到来！

～見えないお金と私～

講師：丸山 高信 氏

（滋賀県金融広報アドバイザー）

参加者：300人（生徒及び保護者等）



#### (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、事業者向け出前講座や事業者向け研修講座を開催しました。

##### ①事業者向け出前講座

事業者が訪問販売等の営業活動をする上で、特定商取引に関する法律を含む事業者が守るべきルールなど消費者トラブル防止のための事業者向け出前講座（弁護士派遣）を事業者に案内し、3回開催いたしました。詳細については次のとおりです。

	日時	事業者名（敬称略）	参加人数	弁護士
第1回	平成29年7月14日 17:00~19:00	株式会社サニックス	14人	伊藤 慧 弁護士
第2回	平成29年10月23日 10:00~12:00	企業名匿名	18人	小山 英則 弁護士
第3回	平成30年2月20日 14:00~16:00	企業名匿名	5人	伊藤 慧 弁護士



## ②事業者向け研修講座

公益社団法人日本訪問販売協会を講師として招き、特定商取引に関する法律を中心とする事業者が守るべきルールを理解するために研修会を2回開催しました。詳細については次のとおりです。

### ●第1回事業者向け研修講座

- ・日時：平成29年8月24日（木）13:00～15:30
- ・場所：コミュニティセンターやす3階会議室3
- ・講師：公益社団法人日本訪問販売協会
- ・参加者：20社25人。
- ・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	理解できなかった
15人	10人	0人	0人

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	満足できなかった
14人	9人	3人	0人

Q3：今回の研修講座についてご意見、ご感想があればお聞かせください。

- ・事業者目線でわかりやすかったです。実際に起きたトラブル例を多く知りたいと思います。
- ・訪販だけでなく、野洲市に申請している事業者に関わる話を聞きたかった。
- ・会場がせまく暑かった。

### ●第2回事業者向け研修講座

- ・日時：平成30年2月14日（水）14:00～16:00
- ・場所：コミュニティセンターやす2階研修室1・2
- ・講師：公益社団法人日本訪問販売協会
- ・参加者：12社15人。
- ・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	理解できなかった
9人	4人	0人	0人

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	満足できなかった
6人	6人	1人	0人

Q3：今回の研修講座についてご意見、ご感想があればお聞かせください。

- 野洲市独自の決めごとについて、他にもあれば伺いたかった。
- ぼんやりとしていた特商法の知識が明確になりました。ありがとうございました。
- 具体的な事例（行政処分）など、あれば知りたかったです。
- 特にありません。ありがとうございました。
- 訪問販売（特定商取引）について理解・再認識することができた。
- クーリングオフが消費者の助けとなる法令であると理解した一方で、適用除外があまりに多いことに驚きました。事業者として該当する内容は限られますが、自分が1消費者だと考えた時には、ルールを逆手に取った悪徳業者に気をつけなくてはならないと感じました。取引先のファミリー企業さんにお伝えできるようにしたいと思います。ありがとうございました。



(5) 啓発資料等の作成

啓発講座や見守り等の活動等で利用するため、パンフレットを作成しました。平成29年度に作成したパンフレットは次のとおりです。

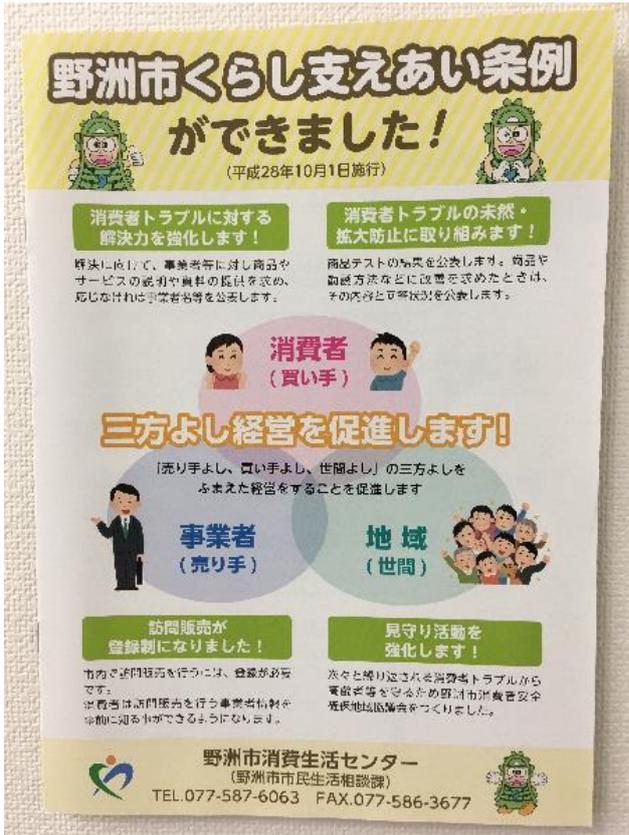


啓発資材の作成事業で作成したパンフレットです。



見守り等の活動の強化・推進事業で作成したパンフレットです。

消費者安全確保地域協議会の構成員が見守り等の活動を行う際にこれらのパンフレットを用いています。また、見守りネットワーク協定を締結している事業者や団体に対しても配布をしています。



## 野洲市くらし支えあい条例パンフレット

平成 29 年 3 月改正した野洲市くらし支えあい条例の周知と啓発を図るため、改正後の内容を反映した条例啓発パンフレットを作成し、全戸配布を行いました。

●出前講座等の開催について

平成 29 年度は、出前講座を 12 回（参加人数 306 人）開催しました。詳細については次のとおりです。

	開催日時	団体名	人数
第1回	平成 29 年 6 月 1 日 10:00~11:15	四ツ葉会	20 人
第2回	平成 29 年 6 月 15 日 13:00~14:30	栄しあわせクラブ	28 人
第3回	平成 29 年 8 月 22 日 10:00~11:30	小南ふれあいサロン	18 人
第4回	平成 29 年 9 月 15 日 13:30~14:30	江部ふれあいサロン	22 人
第5回	平成 29 年 10 月 20 日 11:00~12:00	堤いきいきサロン	23 人
第6回	平成 29 年 10 月 18 日 10:00~11:30	近江富士第 1 区ふれあいサロン	14 人
第7回	平成 29 年 11 月 7 日 10:30~11:30	市三宅ふれあいサロン	35 人
第8回	平成 29 年 11 月 8 日 10:00~11:00	近江富士第 3 区ふれあいサロン	21 人
第9回	平成 30 年 1 月 30 日 13:30~15:00	近江富士第 6 区自治会	18 人
第 10 回	平成 30 年 1 月 31 日 10:30~12:00	社会福祉法人出合いの家	25 人
第 11 回	平成 30 年 2 月 20 日 13:00~14:00	大畑サロン	20 人
第 12 回	平成 30 年 3 月 17 日 10:30~11:45	長島老人クラブ	28 人

●その他啓発講座について

上記の出前講座以外に、特殊詐欺防止や消費者トラブル防止の啓発、野洲市くらし支えあい条例の説明や啓発を行いました。詳細については次のとおりです。

	開催日	会議名（場所）	人数
①	平成 29 年 5 月 17 日 15:00~16:00	平成 29 年度第 2 回居宅介護支援事業所連絡会議 （野洲市健康福祉センター 2 階集団指導室）	34 人
②	平成 29 年 5 月 20 日 13:30~15:00	平成 29 年度野洲市生涯学習推進員研修会 （コミュニティセンターきたの大ホール）	89 人
③	平成 30 年 3 月 19 日 13:30~	第 61 回滋賀県人権教育研究大会（野洲大会） （野洲文化ホール）	1216 人