

令和 2 年度
消費者行政推進事業実績報告書



令和 3 年 4 月
野洲市市民部消費生活センター

目 次

1. 令和 2 年度消費生活相談実績について.....	- 1 -
2. 令和 2 年度多重債務相談実績について.....	- 19 -
3. 野洲市消費者安全確保地域協議会について.....	- 25 -
4. 消費者行政活性化交付金を用いた各種事業について.....	- 31 -
(1) 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業.....	- 31 -
(2) 地域に法律を届ける仕組みづくり事業.....	- 33 -
(3) 啓発資料等の作成.....	- 36 -
5. その他事業.....	- 37 -

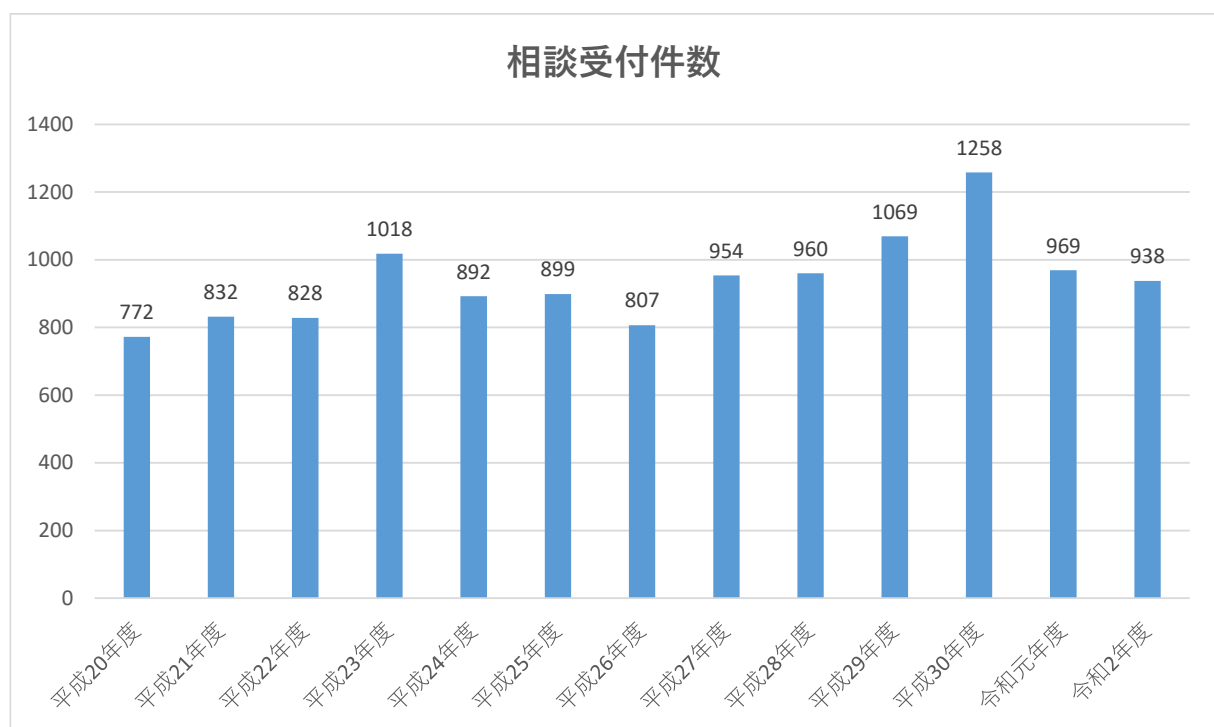
令和 2 年度消費者行政推進事業実績報告

野洲市では、市民のくらしの困りごとや消費生活に関する苦情等の相談に応じるため、消費生活相談窓口を設置しています。令和 2 年度の相談状況をまとめましたので報告します。

1. 令和 2 年度消費生活相談実績について

令和 2 年度の消費生活相談件数は 938 件でした。

- ・契約トラブル解決による被害救済金額 5,099 万円（84 件）
- ・過払い金回収金額 230 万円（1 件）



令和 2 年度の相談受付件数は 938 件で、前年度（969 件）と比べ少し減少しました（前年度比 96.8%）。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、5,099 万 1,203 円（84 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、助言323件(34.4%)、他機関紹介271件(28.9%)、その他情報提供169件(18.0%)、斡旋解決148件(15.8%)、処理不要11件(1.2%)、処理不能5件(0.5%)、斡旋不調4件(0.4%)となっています。

処理結果別件数

苦情・問合せ・要望

態 様		件 数	構成比
処 理 結 果	他 機 関 紹 介	271	28.9
	助 言 (自 主 交 渉)	323	34.4
	そ の 他 情 報 提 供	169	18.0
	幹 旋 解 決	148	15.8
	幹 旋 不 調	4	0.4
	処 理 不 能	5	0.5
	処 理 不 要	11	1.2
集計対象期間受付総件数		938	100.0

(2) 契約当事者について

- 性別では男性440人、女性447人と女性の相談者が前年度比88%と減少しています。また、その他・不明や団体等からの相談は51件です。
- 契約当事者の平均年齢は60歳と、昨年度の61歳から1歳下がりました。年齢別では、上位相談年代順位は、70歳以上(359人)、60歳代(137人)、40歳代(122人)、50歳代(121人)、30歳代(60人)、20歳代(46人)、20歳未満(14人)となっています。特徴としては、20歳未満が12人から14人と(前年度比116.7%)、30歳代が、48人から60人と(前年度比125.0%)と増加しており、反対に40歳代が145人から122人と(前年度比84.1%)減少しているのが目立っています。
- 職業別では、前年度と同じく無職(447件)がトップで、次いで給与生活者(270件)、家事従事者(44件)、自営・自由業(39件)、企業・団体(27件)、学生(14件)となっています。

契約当事者の性別・年齢別件数

苦情・問合せ・要望

	当該年		前年同期		計		前年同期比
	男	女	男	女	当該年	前年同期	
20歳未満	4	10	9	3	14	12	116.7
20歳代	21	25	26	24	46	50	92.0
30歳代	23	37	17	31	60	48	125.0
40歳代	51	71	51	94	122	145	84.1
50歳代	39	81	43	67	121	110	110.0
60歳代	81	56	71	75	137	147	93.2
70歳以上	203	154	191	197	359	392	91.6
その他・不明	18	13	22	17	79	65	121.5
合 計	440	447	430	508	938	969	96.8

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	270	251	107.6
自 営 ・ 自 由	39	30	130.0
家 事 従 事 者	44	58	75.9
学 生	14	16	87.5
無 職	447	516	86.6
相 談 窓 口	0	0	
行 政	2	1	200.0
消 費 者 団 体	0	0	
企 業 ・ 団 体	27	16	168.8
そ の 他 ・ 不 明	95	81	117.3
合 計	938	969	96.8

(3) 契約・購入金額、被害救済金額について

- 相談を受けた契約・購入金額の合計額は、2 億 949 万 5,035 円で、平均金額は、108 万 5,467 円となっています。
- 助言や斡旋を行ったことにより被害救済された金額の総額は、5,099 万 1,203 円(84 件)となりました。
- 被害救済金額の内訳は、下記のとおりです。(計 84 件)

金額	回復額	回復額 (クーリング・オフ)	未然防止額
～1000 円未満	0	0	0
～1 万円未満	17	1	8
～5 万円未満	10	2	9
～10 万円未満	2	0	2
～50 万円未満	8	4	7
～100 万円未満	1	4	0
～500 万円未満	0	2	5
～1000 万円未満	0	0	2
合計	38	13	33

*回復額：斡旋等により契約してしまった金額の全部又は一部が相談者に返金・免除された金額。

*回復額（クーリング・オフ）：クーリング・オフを根拠に返金、解約・取消された金額。

*未然防止額：相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだ金額。

- 被害救済金額の事例では、「インターネット通販でリラックス効果のあるフレーバーと吸引器を 1 回限りと思い購入したが、4 回縛りの定期購入だと分かった。総額 35,000 円は高いので解約したい」「聞いたこともない社名の会社からサポート料 2,508 円の請求と共にコンビニ振込票が届いたが不審」「規定時間の講座を受講すれば修了証がもらえるヨガ指導者養成講座の受講料 53 万円全額支払い済みだが、期待外れの内容なので返金してほしい」「SNS の広告を見て注文し、代引配達で届いたメガネだが、ケースの中でバラバラになっていて使い物にならず、返品し返金したい」「2 日前に収益用マンションを契約したが 1,600 万円の高額ローン返済が不安なのでやめたい。事業者から今やめると高額な違約金がかかると言われた」「設置している太陽光発電パネルの無料メンテナンスに来た事業者からパネルのコーティングを勧められ 38 万円の契約をし施工済みだが、解約したい」などがあります。

(4) 相談内容別件数について

- 相談内容分類では、契約・解約（373件）、販売方法（239件）、接客対応（84件）、表示・広告（71件）、法規・基準（64件）、価格・料金（54件）、品質・機能、役務品質（37件）、安全・衛生（23件）、その他（23件）となっています。

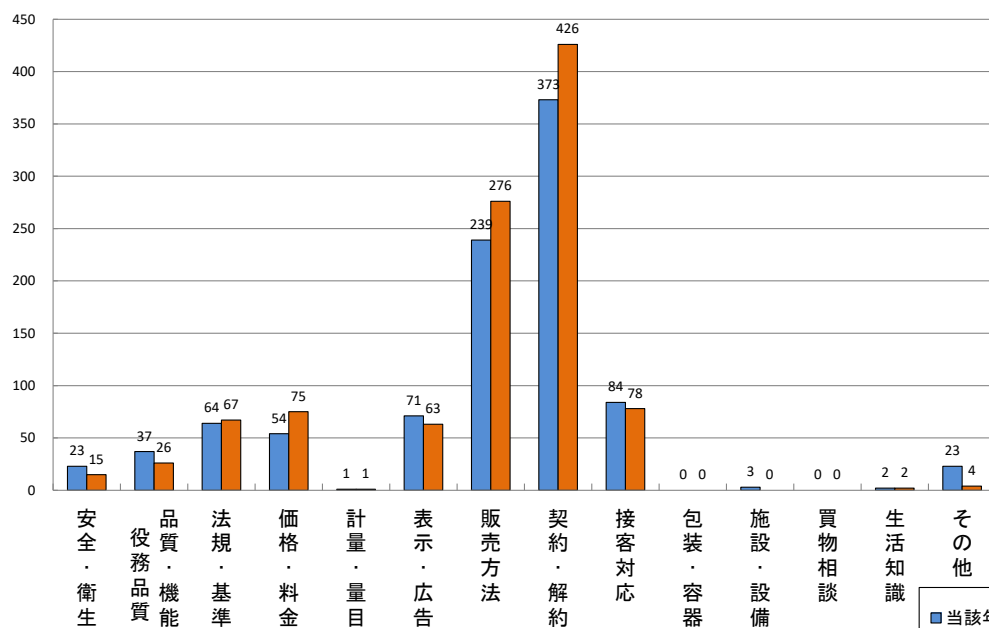
相談内容別件数

苦情・問合せ・要望

※複数回答あり

内容別分類	当該年	前年同期	前年同相比
安全・衛生	23	15	153.3
品質・機能、役務品質	37	26	142.3
法規・基準	64	67	95.5
価格・料金	54	75	72.0
計量・量目	1	1	100.0
表示・広告	71	63	112.7
販売方法	239	276	86.6
契約・解約	373	426	87.6
接客対応	84	78	107.7
包装・容器	0	0	
施設・設備	3	0	
買物相談	0	0	
生活知識	2	2	100.0
その他	23	4	575.0
総件数	938	969	96.8

相談内容別件数



(5) 相談内容分類別件数について

- 商品大分類では、商品関連が 223 件（前年度比 86.1%）、サービス関連が 331 件（前年度比 111.4%）となっています。中でも、他の役務が 31 件（前年度比 258.3%）と前年 12 件から大幅に増加しているのが目立っています。他の役務では、「有料質問サイトを利用したが有料なのか心配だ」という相談が寄せられています。
- 商品関連については、多い順として、商品一般（55 件）、保健衛生品（52 件）、食料品（37 件）、教養娯楽品（23 件）、土地・建物・設備（22 件）、住居品（12 件）、被服品（10 件）、光熱水費（7 件）、車両・乗り物（5 件）となっています。特徴として、保健衛生品が前年度比 273.7%と大幅に増加していますが、これは「申し込んだ覚えのないマスクが届いた」等コロナ禍においてマスク関連の相談が増えていることが要因です。
- 商品関連の相談内容分類別件数では、商品一般（55 件）の相談内容別の多い順で、契約・解約（37 件）、販売方法（37 件）、表示・広告（10 件）となっています。次に、保健衛生品（52 件）の相談内容の多い順で、契約・解約（41 件）、販売方法（36 件）、表示・広告（14 件）となっています。
- 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（92 件）、金融・保険サービス（79 件）、保健・福祉サービス（62 件）、他の役務（31 件）、他の行政サービス（21 件）、レンタル・リース・貸借（13 件）、工事・建築・加工（13 件）、教養娯楽サービス（11 件）、修理・補修（5 件）、教育サービス（2 件）、内職・副業・ねずみ講（2 件）となっています。運輸・通信サービスの相談としては、「迷惑メールが届いて不審だ」「宅配業者を名乗る不審な SMS が届き、そこに記載されている電話番号に電話をかけてしまい不安だ」という相談が寄せられています。
- サービス関連の相談内容分類別件数については、運輸・通信サービス（92 件）が、契約・解約（73 件）、販売方法（58 件）となっています。次に金融・保険サービス（79 件）の相談内容別の多い順で、契約・解約（71 件）、販売方法（12 件）となっています。

相談内容分類別件数

苦情・問合せ・要望

商品大分類 \ 相談内容分類	受付件数	安全・衛生	品質・機能	役務品質	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	(54) 55	1	0	2	2	0	10	37	37	8	0	0	0	0	0	0
食料品	(35) 37	4	6	0	2	0	10	23	28	10	0	0	0	0	0	0
住居品	(12) 12	4	5	1	1	0	3	5	5	1	0	0	0	0	0	0
光熱水品	(7) 7	1	0	0	2	0	0	3	3	4	0	0	0	0	0	0
被服品	(10) 10	0	2	0	0	0	4	7	9	3	0	0	0	0	0	0
保健衛生品	(50) 52	2	4	0	1	0	14	36	41	12	0	0	0	0	0	0
教養娯楽品	(21) 23	2	3	1	3	0	4	11	18	4	0	0	0	1	0	0
車両・乗り物	(5) 5	2	3	0	0	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0
土地・建物・設備	(12) 22	1	2	10	2	0	0	7	10	2	0	1	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	(12) 13	0	4	4	5	0	0	2	10	2	0	0	0	0	0	0
工事・建築・加工	(13) 13	0	1	0	5	0	1	9	7	2	0	1	0	0	0	0
修理・補修	(5) 5	0	0	2	3	0	0	5	4	1	0	0	0	0	0	0
管理・保管	(0) 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	(0) 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	(59) 79	2	2	11	0	0	1	12	71	6	0	0	0	0	0	0
運輸・通信サービス	(91) 92	0	1	4	16	0	19	58	73	8	0	0	0	0	0	1
教育サービス	(0) 2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
教養・娯楽サービス	(11) 11	0	1	0	4	0	1	3	9	3	0	0	0	0	0	0
保健・福祉サービス	(28) 62	2	1	12	3	0	1	10	18	11	0	0	0	0	0	20
他の役務	(26) 31	0	0	5	4	1	2	7	19	3	0	0	0	1	0	0
内職・副業・ねずみ講	(2) 2	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0
他の行政サービス	(12) 21	2	2	11	0	0	1	1	4	2	0	1	0	0	0	2
他の相談	(136) 384	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数	(601) 938	23	37	64	54	1	71	239	373	84	0	3	0	2	23	

()内は苦情件数

(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、50 歳代（17 件）、60 歳代（22 件）、70 歳以上（64 件）と上位 3 番以内に入っていますが、30 歳代、40 歳代においては、婚姻が、30 歳代（9 件）、40 歳代（14 件）と上位にあるのがわかります。
- 融資サービスについては、20 歳代～50 歳代において、上位を占めています。
- どの年代層においても、放送・コンテンツ等が多くありますが、特に 60 歳代（10 件）、70 歳以上（21 件）と高齢層の相談が多くなっています。
- 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。

契約当事者属性別 商品・役務別件数

苦情・問合せ・要望

当事者属性 商品大分類	全 体	年 齢								性 別			職 業 等				
		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	938	14	46	60	122	121	137	359	79	440	447	51	270	39	44	14	447
商品一般	55	0	0	2	5	5	10	27	6	31	19	5	11	0	3	0	33
食料品	37	3	5	2	6	5	2	14	0	12	25	0	15	2	1	3	14
住居品	12	0	1	3	0	2	3	1	2	6	4	2	5	0	1	0	3
光熱水品	7	0	0	0	1	3	1	1	1	2	5	0	1	1	1	0	4
被服品	10	1	0	2	1	3	0	2	1	1	8	1	2	1	1	1	3
保健衛生品	52	1	4	2	4	8	8	21	4	19	30	3	11	2	8	1	25
教養娯楽品	23	0	3	0	9	2	2	5	2	8	14	1	11	2	2	0	5
車両・乗り物	5	0	0	1	3	1	0	0	0	1	4	0	2	0	3	0	0
土地・建物・設備	22	0	0	3	0	3	5	11	0	14	8	0	8	1	2	0	11
他の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
商品計	223	5	13	15	29	32	31	82	16	94	117	12	66	9	22	5	98
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	13	0	1	2	2	2	2	3	1	6	7	0	6	1	0	0	3
工事・建築・加工	13	0	0	0	3	2	2	6	0	5	8	0	5	1	0	0	7
修理・補修	5	0	1	0	1	0	0	3	0	1	4	0	2	0	0	0	3
管理・保管	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス	79	1	6	12	12	8	17	18	5	41	37	1	34	7	2	1	29
運輸・通信サービス	92	5	11	4	11	6	15	37	3	47	44	1	26	2	2	4	52
教育サービス	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0
教養・娯楽サービス	11	1	1	0	3	2	1	2	1	1	10	0	4	0	3	2	2
保健・福祉サービス	62	0	2	8	5	8	7	19	13	29	22	11	15	3	3	0	24
他の役務	31	1	2	0	3	2	3	14	6	15	12	4	9	2	0	0	14
内職・副業・ねずみ講	2	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0
他の行政サービス	21	0	0	1	3	3	1	7	6	9	6	6	2	2	1	0	10
役務計	331	8	25	27	44	35	48	109	35	155	153	23	105	18	11	8	144
他の相談	384	1	8	18	49	54	58	168	28	191	177	16	99	12	11	1	205

契約当事者年代別商品・役務件数(上位20位)

苦情・問合せ・要望

順位	20歳未満	件数	20歳代	件数	30歳代	件数	40歳代	件数	50歳代	件数	60歳代	件数	70歳以上	件数	その他・不	件数
1	放送・コンテンツ等	5	放送・コンテンツ等	11	婚姻	9	相談その他	21	相談その他	19	相談その他	27	相談その他	71	相談その他	15
2	健康食品	2	融資サービス	5	融資サービス	7	婚姻	14	相続	17	相続	22	相続	64	他の保健・福祉	13
3	魚介類	1	健康食品	4	相談その他	7	融資サービス	8	相隣関係	11	商品一般	10	商品一般	27	商品一般	6
4	紳士・婦人洋服	1	化粧品	4	他の保健・福祉	5	相続	8	融資サービス	7	放送・コンテンツ等	10	相隣関係	24	他の行政サービス	6
5	化粧品	1	婚姻	4	放送・コンテンツ等	3	放送・コンテンツ等	6	婚姻	7	融資サービス	8	放送・コンテンツ等	21	役務その他	5
6	他の金融関連サービス	1	相談その他	3	商品一般	2	相隣関係	6	他の保健・福祉	6	相隣関係	7	役務その他	12	相隣関係	5
7	他の教養・娯楽	1	役務その他	2	洗剤等	2	商品一般	5	商品一般	5	他の保健衛生品	4	他の保健・福祉	11	相続	5
8	外食・食事宅配	1	魚介類	1	紳士・婦人洋服	2	他の保健・福祉	5	他の保健衛生品	4	他の金融関連サービス	4	融資サービス	9	融資サービス	3
9	相談その他	1	食器・台所用品	1	集合住宅	2	健康食品	4	放送・コンテンツ等	4	化粧品	3	健康食品	7	婚姻	3
10			パソコン・パソコン関連	1	レンタル・リース・貸借	2	移動通信サービス	4	健康食品	3	移動通信サービス	3	化粧品	7	洗剤等	2
11			電話機・電話機用品	1	他の金融関連サービス	2	化粧品	3	他の行政サービス	3	他の保健・福祉	3	電報・固定電話	7	他の保健衛生品	2
12			時計	1	医療	2	電話機・電話機用品	3	電気	2	土地	2	他の行政サービス	7	生命保険	2
13			レンタル・リース・貸借	1	肉類	1	他の教養娯楽品	3	化粧品	2	空調・冷暖房・給湯設備	2	工事・建築・加工	6	放送・コンテンツ等	2
14			修理・補修	1	菓子類	1	工事・建築・加工	3	他の教養娯楽品	2	レンタル・リース・貸借	2	婚姻	6	電気	1
15			ファンド型投資商品	1	家具・寝具	1	役務その他	3	集合住宅	2	工事・建築・加工	2	医薬品	5	洋装下着	1
16			他の教養・娯楽	1	化粧品	1	他の行政サービス	3	レンタル・リース・貸借	2	預貯金・証券等	2	医療用具	5	医薬品	1
17			衛生サービス	1	他の保健衛生品	1	レンタル・リース・貸借	2	工事・建築・加工	2	ファンド型投資商品	2	土地	5	化粧品	1
18			他の保健・福祉	1	自動車	1	損害保険	2	移動通信サービス	2	医療	2	インターネット通信サービス	5	パソコン・パソコン関連	1
19			内職・副業	1	他の住宅設備	1	教室・講座	2	食料品一般	1	役務その他	2	他の保健衛生品	4	書籍・印刷物	1
20			相隣関係	1	その他の保険	1	果物	1	調理食品	1	婚姻	2	空調・冷暖房・給湯設備	3	レンタル・リース・貸借	1

(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（164件）、相続（117件）、放送・コンテンツ等（62件）、商品一般（55件）、相隣関係（55件）、融資サービス（47件）、婚姻（45件）、他の保健・福祉（44件）、役務その他（25件）、化粧品（22件）、他の行政サービス（21件）、健康食品（20件）、他の保健衛生品（16件）、レンタル・リース・賃借（13件）、工事・建築・加工（13件）、移動通信サービス（12件）となっています。
- 商品・役務別の主な内容キーワードの特徴として、他の保健衛生品が、前年同期は0件だったのが、16件に急増しているのが目立っています。これは、「注文した覚えのないマスクが中国から届いた」等の相談が多く、コロナ禍においてマスク不足に関することが要因です。

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	件数	前年同期	増減	前年同期比	主な内容等キーワード				
1	相談その他	164	194	-30	84.5	税金	詐欺	法令@	補償	心身障害者関連
2	相続	117	115	2	101.7	税金	難解	多重債務	判断不十分者契約	
3	放送・コンテンツ等	62	55	7	112.7	インターネット通販	詐欺	解約@	電子広告	身分詐称
4	商品一般	55	110	-55	50.0	詐欺	迷惑メール	プライバシー	身分詐称	架空請求
5	相隣関係	55	49	6	112.2	騒音	生活音	法律違反	嫌がらせ	匂(臭)い
6	融資サービス	47	64	-17	73.4	多重債務	遅延金	時効	税金	保証人
7	婚姻	45	51	-6	88.2					
8	他の保健・福祉	44	25	19	176.0	補償	還付金詐欺	身分詐称	法令@	プライバシー
9	役務その他	25	7	18	357.1	解約@	難解	法令@	電子広告	説明不足
10	化粧品	22	15	7	146.7	解約@	インターネット通販	返品	テレビショッピング	電子広告
11	他の行政サービス	21	10	11	210.0	補償	法令@	骨折	転倒	細菌類
12	健康食品	20	22	-2	90.9	解約@	インターネット通販	電子広告	痩身	返品
13	他の保健衛生品	16	0	16		中華人民共和国	誤解・勘違い	ネガティブオプション	インターネット通販	説明不足
14	レンタル・リース・賃借	13	18	-5	72.2	高価格・料金	保証金等	修理代	解約@	補償
15	工事・建築・加工	13	11	2	118.2	家庭訪販	高価格・料金	点検商法	クーリングオフ@	壁
16	移動通信サービス	12	3	9	400.0	高価格・料金	説明不足	解約料	難解	中華人民共和国
17	他の金融関連サービス	9	7	2	128.6	クレジットカード	難解	解約@	誤解・勘違い	インターネット通販
18	土地	8	8	0	100.0	法令@	地盤沈下	解約@	名義変更	約束不履行
19	医薬品	7	1	6	700.0	解約@	家庭訪販	テレビショッピング	アレルギー	機能・性能
20	生命保険	7	10	-3	70.0	難解	説明不足	誤解・勘違い	法令@	家庭訪販

(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(101件)、詐欺(82件)、説明不足(64件)、身分詐称(33件)、家庭訪販(29件)、脅迫(21件)、電話勧誘(20件)、テレビショッピング(12件)、代引配達(12件)、強引(11件)、サイドビジネス商法(10件)、ネガティブオプション(8件)、還付金詐欺(7件)、利殖商法(5件)、次々販売(4件)、点検商法(4件)、クレサラ強要商法(4件)、問題勧誘(4件)、嫌がらせ(4件)、特典強調(4件)となっています。
- 令和2年度目立った点については、前年同期3件だったネガティブオプションが8件と急増していますが、これは「注文した覚えのないマスクが届いた」という相談によるものです。
- インターネット通販についても前年同期83件だったのが101件と前年度比121.7%と増加しています。インターネット通販の主な商品・役務は、「放送・コンテンツ等」「健康食品」「化粧品」となっています。また主な事例は、「スマホの広告で見つけたダイエットサプリを1回限りと思って注文したが最低5回買うことが条件と分かったが解約したい」などの、定期購入と分からず申し込んだが、実際は継続して購入しなければならない条件であったなど、定期購入の相談が20件と多く寄せられています。また、「携帯の占いサイトに登録したら次々とメールが入ってきて退会が出来ず料金請求の画面が表示される」などの相談があります。
- 身分詐称が、前年同期23件だったのが、33件と前年度比143.5%と増加しています。主な商品・役務としては、「放送・コンテンツ等」「商品一般」「他の保健・福祉」となっています。事例としては、「市の保険課を名乗る男性から還付金があると自宅に電話があった」「有料サイトの料金が未納になっている為債権回収を依頼されたので連絡してくるよう、と債権回収会社から圧着はがきが届き不審だ」などがあります。
- 家庭訪販については、前年同期34件だったのが29件と前年度比85.3%と減少しています。主な商品・役務としては、「工事・建築・加工」「修理・補修」「放送・コンテンツ等」「医薬品」となっています。事例としては、「両親が置き薬の営業員から8万円分の健康食品を購入したが解約したい」「設置している太陽光発電パネルの無料メンテナンスに来た業者からパネルのコーティングを勧められ38万円の契約をしたが、説明が信用できず解約したい」「トイレが詰まったのでシール業者に架電し詰まった異物を除去してもらったが16万円と高額な請求を受けた」などがあります。
- 電話勧誘については、前年同期36件だったのが20件と前年度比55.6%と約半分に減少しています。主な商品・役務としては、「放送・コンテンツ等」「健康食品」「集合住宅」「空調・冷暖房・給湯設備」となっています。事例としては、「パソコンで『問題が発生した』と突然画面に表示され、記載のある連絡先に電話をしたら遠隔操作されてしまった」「勤務先に執拗に投資用マンションの勧誘電話があり迷惑だ」「健康食品の電話勧誘を受け申し込んだら、1回のみではなく定期購入だった」などがあります。

販売方法別主な商品役務件数(上位20位)

苦情・問合せ・要望

	販売方法	件数	前年同期	増減	前年同期比	主な商品・役務(上位KW集計)				
1	インターネット通販	101	83	18	121.7	放送・コンテンツ等	健康食品	化粧品	商品一般	紳士・婦人洋服
2	詐欺	82	145	-63	56.6	放送・コンテンツ等	商品一般	相談その他	ファンド型投資商品	パソコン・パソコン関連用品
3	説明不足	64	64	0	100.0	化粧品	移動通信サービス	商品一般	健康食品	電気
4	身分詐称	33	23	10	143.5	放送・コンテンツ等	商品一般	他の保健・福祉	相談その他	健康食品
5	家庭訪販	29	34	-5	85.3	工事・建築・加工	修理・補修	放送・コンテンツ等	医薬品	他の住宅設備
6	強迫	21	63	-42	33.3	放送・コンテンツ等	商品一般	融資サービス	相談その他	役務その他
7	電話勧誘	20	36	-16	55.6	放送・コンテンツ等	健康食品	集合住宅	空調・冷暖房・給湯設備	ファンド型投資商品
8	テレビショッピング	12	3	9	400.0	化粧品	商品一般	医薬品	空調・冷暖房機器	
9	代引配達	12	6	6	200.0	紳士・婦人洋服	魚介類	果物	洋装下着	履物
10	強引	11	15	-4	73.3	集合住宅	修理・補修	魚介類	工事・建築・加工	他の教養・娯楽
11	サイドビジネス商法	10	4	6	250.0	放送・コンテンツ等	ファンド型投資商品	食器・台所用品	化粧品	内職・副業
12	ネガティブオプション	8	3	5	266.7	他の保健衛生品	商品一般	果物	洗剤等	書籍・印刷物
13	還付金詐欺	7	0	7		他の保健・福祉	老人福祉・サービス			
14	利殖商法	5	4	1	125.0	集合住宅	デリバティブ取引	放送・コンテンツ等		
15	次々販売	4	3	1	133.3	放送・コンテンツ等	教室・講座	医療	冠婚葬祭	
16	点検商法	4	4	0	100.0	工事・建築・加工	他の住宅設備			
17	クレ・サラ強要商法	4	0	4		放送・コンテンツ等	他の教養・娯楽	内職・副業		
18	問題勧誘	4	3	1	133.3	商品一般	工事・建築・加工	ファンド型投資商品	放送・コンテンツ等	
19	嫌がらせ	4	10	-6	40.0	相隣関係	化粧品	補習教育		
20	特典強調	4	0	4		工事・建築・加工	商品一般	移動通信サービス		

(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（112件）、補償（52件）、難解（46件）、多重債務（42件）、返金（40件）、連絡不能（36件）、返品（33件）、契約書・書面（33件）、プライバシー（27件）、クレジットカード（25件）、判断不十分者契約（23件）、架空請求（21件）、誤解・勘違い（18件）、不当請求（12件）、所在不明（12件）、名義冒用（11件）、クーリングオフ（11件）、保証人（9件）、遅延金（8件）、時効（8件）となっています。
- 令和2年度の特徴として、前年同期15件だった補償が52件と、前年度比346.7%と急増しています。これは、「新型コロナウイルス感染症の拡大影響を受け生活が困窮したが、助成金はもらえるのか」等の相談が18件あったのが要因の一つです。
- 解約（112件）については、主な商品・役務が「放送・コンテンツ等」「化粧品」「健康食品」「役務その他」となっています。事例としては「転居に伴い固定電話を解約したのにプロバイダー料金が口座振替されているが解約したい」「SNS広告を見てスマホで除毛クリームを1回限りと思って申し込んだところ2回目が届き5,000円の請求を受けた。定期購入とは知らず解約したい」などがあります。
- クーリングオフ（11件）については、主な商品・役務が「塗装工事」「酵母食品」「浄水器」「配置薬」「乳液」となっています。事例としては「太陽光発電パネルの無料メンテナンスに来た業者からパネルの塗装を勧められ38万円の契約を交わし施行済みだがクーリングオフしたい」「雨どいを点検した業者から外壁塗装や波板交換を勧められ80万円のリフォーム工事契約をしたが高額なのでクーリングオフしたい」等の相談があります。

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	解約	112	107	5	104.7	放送・コンテンツ等	化粧品	健康食品	役務その他	医薬品
2	補償	52	15	37	346.7	他の保健・福祉	他の行政サービス	相談その他	レンタル・リース・貸借	工事・建築・加工
3	難解	46	30	16	153.3	放送・コンテンツ等	商品一般	化粧品	電報・固定電話	役務その他
4	多重債務	42	55	-13	76.4	融資サービス	相続	相談その他		
5	返金	40	36	4	111.1	放送・コンテンツ等	魚介類	紳士・婦人洋服	レンタル・リース・貸借	ファンド型投資商品
6	連絡不能	36	24	12	150.0	商品一般	健康食品	紳士・婦人洋服	化粧品	他の教養娯楽品
7	返品	33	25	8	132.0	化粧品	健康食品	商品一般	履物	掃除用具
8	契約書・書面	33	51	-18	64.7	融資サービス	役務その他	商品一般	健康食品	他の教養娯楽品
9	プライバシー	27	29	-2	93.1	商品一般	他の保健・福祉	相談その他	他の保健衛生品	パソコン・パソコン関連用品
10	クレジットカード	25	32	-7	78.1	商品一般	放送・コンテンツ等	他の金融関連サービス	魚介類	飲料
11	判断不十分者契約	23	24	-1	95.8	化粧品	健康食品	商品一般	役務その他	医薬品
12	架空請求	21	100	-79	21.0	放送・コンテンツ等	商品一般	健康食品	水道	
13	誤解・勘違い	18	12	6	150.0	化粧品	他の保健衛生品	健康食品	預貯金・証券等	食料品一般
14	不当請求	12	14	-2	85.7	商品一般	健康食品	パソコン・パソコン関連用品	レンタル・リース・貸借	修理・補修
15	所在不明	12	4	8	300.0	他の保健衛生品	商品一般	パソコン・パソコン関連用品	履物	化粧品
16	名義冒用	11	9	2	122.2	商品一般	相談その他	紳士・婦人洋服	化粧品	電話機・電話機用品
17	クーリングオフ	11	8	3	137.5	工事・建築・加工	健康食品	食器・台所用品	医薬品	化粧品
18	保証人	9	5	4	180.0	融資サービス	集合住宅	レンタル・リース・貸借	他の保健・福祉	役務その他
19	遅延金	8	15	-7	53.3	融資サービス	商品一般	レンタル・リース・貸借		
20	時効	8	10	-2	80.0	融資サービス	医薬品	土地・建物・設備一般		

(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（151 件）、訪問販売（40 件）、電話勧誘販売（10 件）、マルチ・マルチまがい取引（3 件）、ネガティブ・オプション（3 件）、訪問購入（2 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 211 件となっており、店舗購入の相談件数 129 件より多くなっています。
- 令和 2 年度の特徴としては、通信販売が前年同期 113 件だったのが、151 件と前年度比 133.6%の増加となっています。
- 特殊販売 211 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（74 件）、40 歳代（30 件）、60 歳代（28 件）、20 歳代（27 件）、50 歳代（20 件）、30 歳代（15 件）、20 歳代未満（7 件）となっています。
- 販売方法別では、訪問販売（40 件）については、70 歳以上（20 件）、60 歳代（6 件）と高齢者が占める割合が 65%と高くなっています。通信販売（151 件）については、70 歳以上（47 件）、40 歳代（25 件）、20 歳代（19 件）、50 歳代（17 件）、60 歳代（17 件）、30 歳代（12 件）、20 歳未満（7 件）と、70 歳以上が一番多く占めています。

特殊販売に係る販売購入形態別件数

苦情・問合せ・要望

販売購入形態	当該年	前年同期	前々年同期	3ヶ年前同期	4ヶ年前同期
訪問販売	40	44	43	35	55
通信販売	151	113	108	145	160
マルチ・マルチまがい取引	3	2	6	1	12
電話勧誘販売	10	21	19	22	36
ネガティブ・オプション	3	3	0	2	4
訪問購入	2	13	13	10	4
その他無店舗販売	2	5	1	5	16
特殊販売全体	211	201	190	220	287

特殊販売の契約当事者の年齢構成

苦情・問合せ・要望

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他・不明	計	前年同期	増減	前年同期比
訪問販売	0	4	2	4	2	6	20	2	40	44	-4	90.9
通信販売	7	19	12	25	17	17	47	7	151	113	38	133.6
マルチ・マルチまがい取引	0	2	0	0	0	1	0	0	3	2	1	150.0
電話勧誘販売	0	1	1	0	1	2	4	1	10	21	-11	47.6
ネガティブ・オプション	0	0	0	1	0	2	0	0	3	3	0	100.0
訪問購入	0	0	0	0	0	0	2	0	2	13	-11	15.4
その他無店舗販売	0	1	0	0	0	0	1	0	2	5	-3	40.0
特殊販売全体	7	27	15	30	20	28	74	10	211	201	10	105.0
前年同期	10	18	12	32	20	34	69	6	201			
増減	-3	9	3	-2	0	-6	5	4	10			

(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（40件）については、多い順に、工事・建築・加工（8件）、放送・コンテンツ等（6件）、修理・補修（5件）、医薬品（4件）、他の住宅設備（2件）、生命保険（2件）、役務その他（2件）となっています。

なお、40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10事業者あり、指導の結果3事業者は後に登録申請があり登録事業者となりました。残り7事業者は指導しましたが、登録申請がなく、中には「野洲市内で訪問販売しない」との回答がありました。

- *野洲市くらし支えあい条例第9条では、野洲市内で訪問販売を行う場合について、市への登録を義務付けています

訪問販売の商品・役務別件数(上位10位)

苦情・問合せ・要望

順位	商品・役務(上位KW集計)	当該年	前年同期	増減	前年同期比
1	工事・建築・加工	8	5	3	160.0
2	放送・コンテンツ等	6	3	3	200.0
3	修理・補修	5	3	2	166.7
4	医薬品	4	0	4	
5	他の住宅設備	2	0	2	
6	生命保険	2	4	-2	50.0
7	役務その他	2	2	0	100.0
8	健康食品	1	2	-1	50.0
9	食器・台所用品	1	1	0	100.0
10	電気	1	3	-2	33.3

- 通信販売（151件）については、放送・コンテンツ等（36件）、化粧品（21件）、健康食品（16件）、商品一般（15件）、他の保健衛生品（9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、他のデジタルコンテンツ（14件）、デジタルコンテンツ（8件）、出会い系サイト（6件）、アダルト情報サイト（4件）となっています。

通信販売の商品・役務別件数(上位10位)

苦情・問合せ・要望

順位	商品・役務(上位KW集計)	当該年	前年同期	増減	前年同期比
1	放送・コンテンツ等	36	29	7	124.1
2	化粧品	21	15	6	140.0
3	健康食品	16	15	1	106.7
4	商品一般	15	7	8	214.3
5	他の保健衛生品	9	0	9	
6	紳士・婦人洋服	4	2	2	200.0
7	他の教養娯楽品	4	0	4	
8	役務その他	4	1	3	400.0
9	パソコン・パソコン関連用品	3	3	0	100.0
10	電話機・電話機用品	3	2	1	150.0

●電話勧誘販売（10 件）については、放送・コンテンツ等（2 件）、健康食品（1 件）、電気（1 件）、集合住宅（1 件）、空調・冷暖房・給湯設備（1 件）、となっています。令和 2 年度は前年同期 21 件から 10 件と大幅に減少しています。

電話勧誘販売の商品・役務別件数（上位 10 位）

苦情・問合せ・要望

順位	商品・役務（上位KW集計）	当該年	前年同期	増減	前年同期比
1	放送・コンテンツ等	2	2	0	100.0
2	健康食品	1	4	-3	25.0
3	電気	1	0	1	
4	集合住宅	1	0	1	
5	空調・冷暖房・給湯設備	1	0	1	
6	生命保険	1	0	1	
7	ファンド型投資商品	1	1	0	100.0
8	電報・固定電話	1	0	1	
9	インターネット通信サービス	1	2	-1	50.0
10					

●マルチ・マルチまがい取引（3 件）については、食器・台所用品（1 件）、化粧品（1 件）、ファンド型投資商品（1 件）となっています。

マルチ・マルチまがい取引の商品・役務別件数（上位 10 位）

苦情・問合せ・要望

順位	商品・役務（上位KW集計）	当該年	前年同期	増減	前年同期比
1	食器・台所用品	1	0	1	
2	化粧品	1	0	1	
3	ファンド型投資商品	1	0	1	

●ネガティブ・オプション（3 件）については、他の保健衛生品（2 件）、果物（1 件）となっています。

●訪問購入（2 件）については、商品一般（2 件）となっています。特徴として、前年同期 13 件だったのが大幅に減少しています。

●その他無店舗販売（2 件）については、旅客運送サービス（1 件）、役務その他（1 件）となっています。

(12) 危害・危険に係る商品分類別件数について

- 危害（9件）については、神経・脊髄の損傷（3件／任意自動車保険、骨つぎ整復）、擦過傷・挫傷・打撲傷（1件／商品一般）、中毒（1件／刺身）、呼吸器障害（1件／洗濯用合成洗剤）、消化器障害（1件／健康食品）、その他の傷病及び諸症状（1件／洗濯用合成洗剤）となっています。相談内容については、「刺身を食べたらアニサキスによる食中毒となったが慰謝料はもらえるだろうか」「初回無料のダイエットサプリを定期購入したが摂取すると下痢を繰り返すので解約したい」などの相談があります。
- 危険（2件）については、発煙・火花（1件／ヘアードライヤー）、破裂（1件／電話関連機器・用品）となっています。内容は、「以前購入したモバイルバッテリーが充電中に破裂した」「買って1年半しか経っていないドライヤーが、火花が出て使えなくなった」などの相談があります。

危害内容別商品・役務（上位10位）

苦情・問合せ・要望

	危害の内容								合計	構成比
	骨折	・擦過傷・打撲傷・挫傷	脊神経の損傷	中毒	呼吸器障害	消化器障害	その他の諸症状の傷病	不明		
全体	1	1	3	1	1	1	1	0	9	100.0
1 洗剤等	0	0	0	0	1	0	1	0	2	22.2
2 損害保険	0	0	2	0	0	0	0	0	2	22.2
3 商品一般	0	1	0	0	0	0	0	0	1	11.1
4 魚介類	0	0	0	1	0	0	0	0	1	11.1
5 健康食品	0	0	0	0	0	1	0	0	1	11.1
6 医療	0	0	1	0	0	0	0	0	1	11.1
7 他の行政サービス	1	0	0	0	0	0	0	0	1	11.1

危険内容別商品・役務（上位10位）

苦情・問合せ・要望

	危険の内容				合計	構成比
	・発火煙花	破裂	その他	不明		
全体	1	1	0	0	2	100.0
1 理美容器具・用品	1	0	0	0	1	50.0
2 電話機・電話機用品	0	1	0	0	1	50.0

(13) 障がい者の相談件数について

令和2年度の障がい者の相談件数は26件です。主な相談内容は次のとおりです。

- 昨年4月にアダルトサイトの広告がスマートフォンに表示され、クリックしてしまった。契約してしまったのではないかと不安。
- SNSに国の機関からアンケート調査が届いたが、本当かどうか教えてほしい。
- 宅配業者らしき相手から不在連絡がSMSで入ったが、家族から詐欺なので接触すると言われていたが、既に電話発信をしてしまった。通じていないが、今後の対処について教えてほしい。
- 中1の娘がスマートフォンでダイエットサプリメントを頼んだというので、翌日父として事業者に連絡したところ、解約に応じたが、商品が届いた。どうすればよいか。
- 日常生活支援事業の金銭管理サービスを受けている男性が、携帯電話の乗り換えをしたところ高額な月額料金となってしまったので見直したい。

(14) 架空請求に関する相談について

令和2年度の架空請求の相談件数は20件（昨年度99件）です。その内、はがきによる架空請求の相談件数は7件（昨年度77件）、メール・SMSによる架空請求の相談件数は13件（昨年度22件）です。主な内容としましては、「大手ネット通販サイト運営会社から商品代が未納なので連絡せよ、とSMSが届いたが詐欺だろうか」「有料サイトの料金が未納になっているので債務不履行として回収を依頼されたので連絡してくるようにと債権回収会社から圧着ハガキが届いた」「死亡した夫あてに『訴状』と称する書面が封書で届いたが詳細については当事者から電話するようにとあるが心配だ」など詐欺の相談があります。

(15) 野洲市くらし支えあい条例第19条の規定による説明の求め等について

条例第19条では、市民から寄せられた消費生活相談に関し、必要な場合に事業者に対して市役所への来所や説明を求めることができます。令和2年度は、9月に受けた相談において、訪問販売によるリフォーム工事契約について、勧誘時の説明に事実と異なる内容があると思慮したため、条例第19条に基づく説明の求めを事業者に通知しました。この求めに対して当該事業者は市役所に来庁し説明がありました。

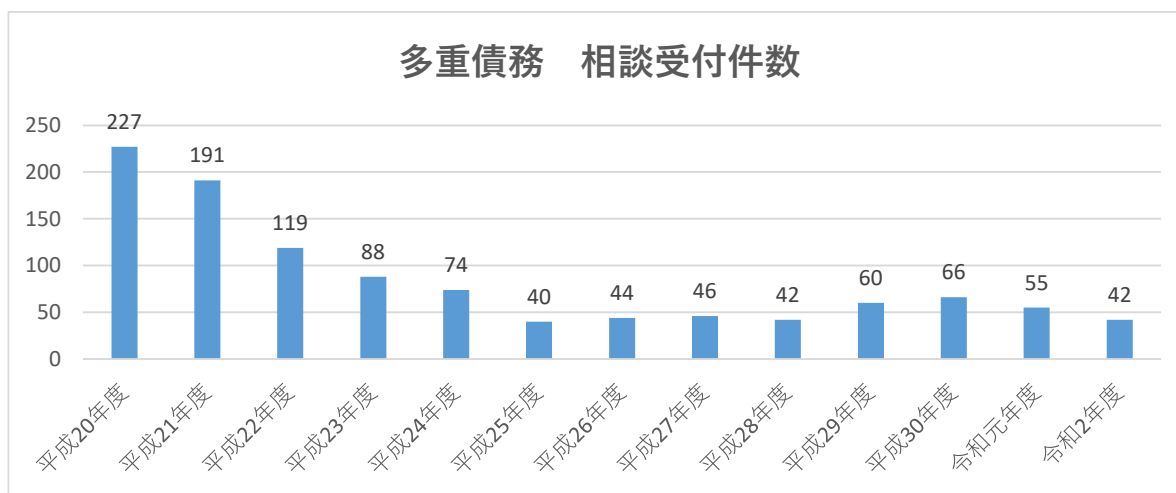
○参考 野洲市くらし支えあい条例（抄）

（説明の求め等）

- 第19条 市長は、消費者からの苦情の処理のために必要があると認めるときは、事業者等その他の関係者に対し、消費生活センターへの来庁及び説明又は商品等の品質及び表示、営業の方法等に関する資料の提出を求めることができる。
- 2 市長は、前項の関係者が説明又は同項の資料の提出を拒んだ場合であって、同項の消費者の同意があるときは、当該消費者の苦情の内容並びに当該関係者の氏名又は名称及び住所又は所在地を公表することができる。
- 3 市長は、前項の規定による公表をしようするときは、あらかじめ、第1項の関係者にその旨を通知し、相当の期間を定めて、意見を述べる機会を与えなければならない。

2. 令和2年度多重債務相談実績について

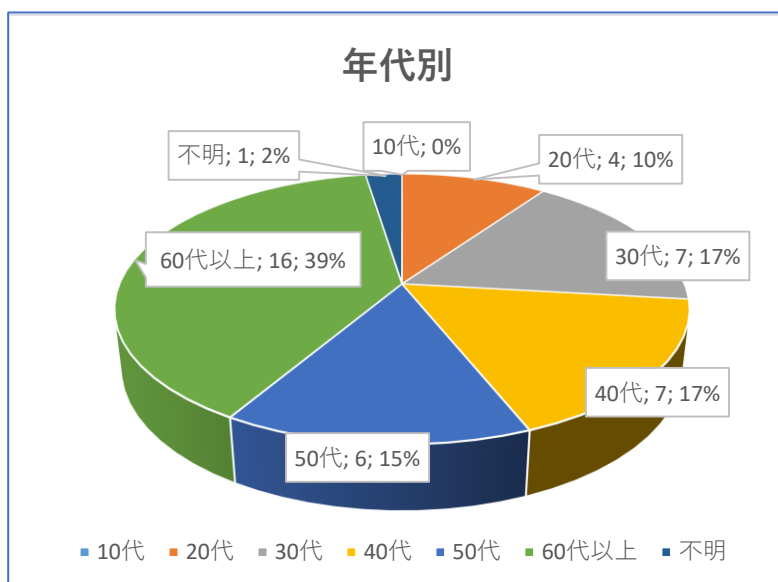
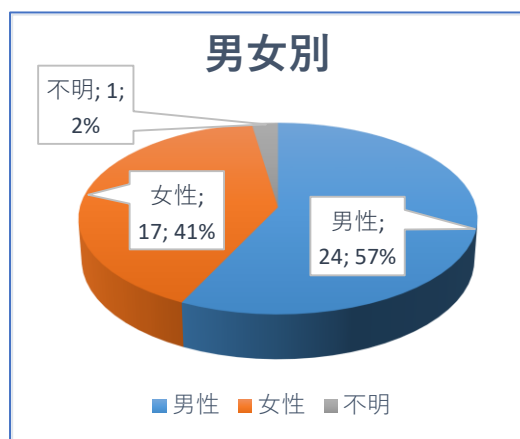
●多重債務問題に関する相談は、昨年度55件から令和2年度は42件と減少しています。



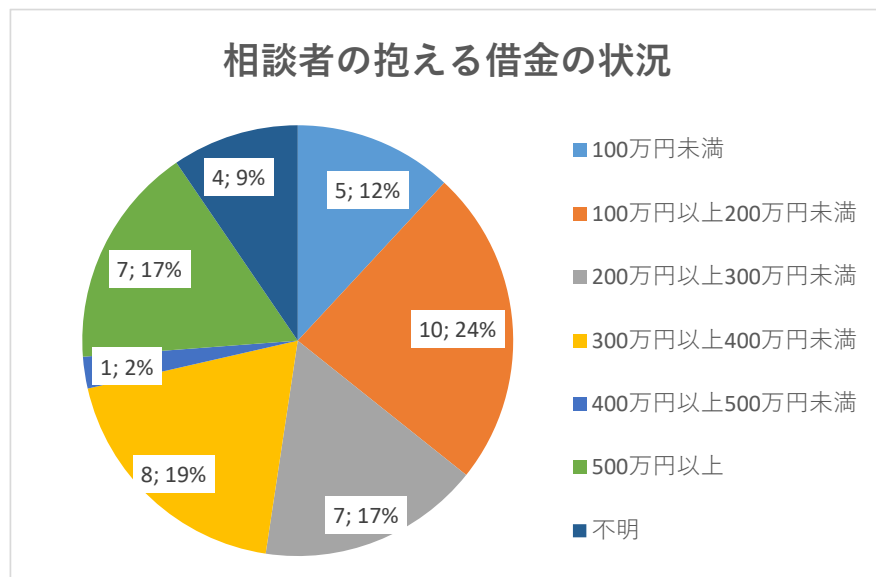
●相談当事者の性別では、男性24人、女17人、不明1人です。

●年齢層は、10歳代(0人)、20歳代(4人)、30歳代(7人)、40歳代(7人)、50歳代(6人)、60歳代以上(16人)、不明(1人)となっています。

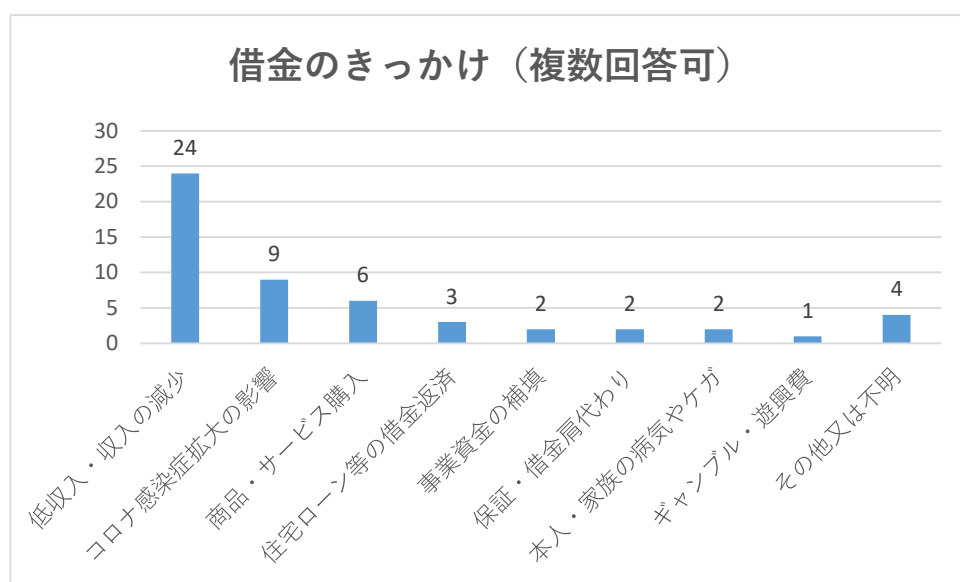
●職業については、給与所得者(26人)、次に無職(13人)、家事従事者(1人)、自営・自由業(1人)、不明(1人)です。昨年度は給与所得者(27人)、無職(25人)でしたが、無職が減少しています。



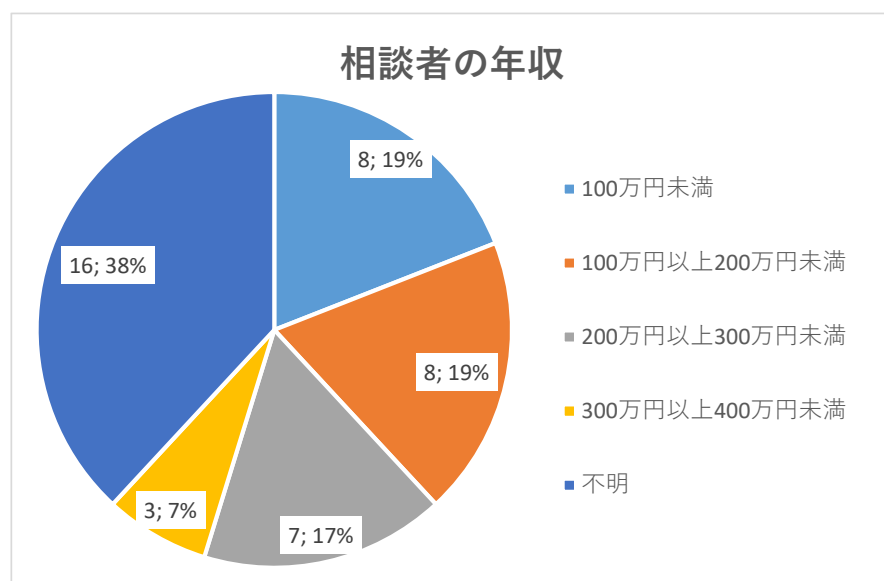
- 相談者の抱える借金の状況については、100万円未満（5人）、100万円以上200万円未満（10人）、200万円以上300万円未満（7人）、300万円以上400万円未満（8人）、400万円以上500万円未満（1人）、500万円以上（7人）、不明（4人）となっています。



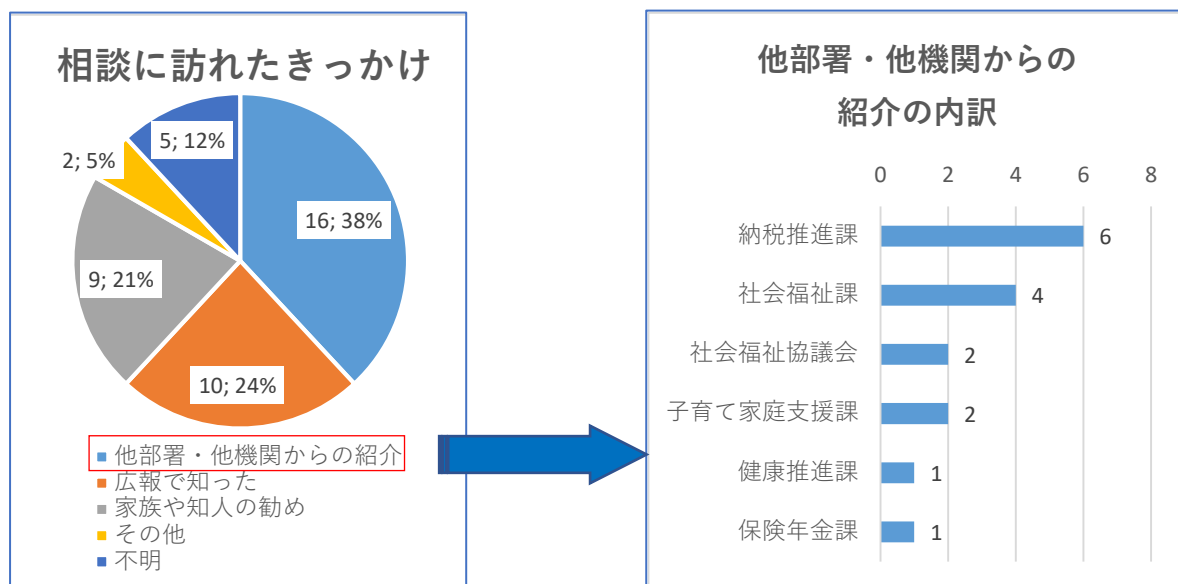
- 借金のきっかけについては、低収入・収入の減少（24件）、コロナ感染症拡大の影響（9件）商品・サービス購入（6件）、住宅ローン等の借金の返済（3件）、事業資金の補填（2件）、保証・借金肩代わり（2件）、本人・家族の病気やケガ（2件）、ギャンブル・遊興費（1件）、その他又は不明（4件）となっています（複数回答可）。今年度の特徴としまして、コロナ感染症拡大の影響を受けたことによる収入減少の要因がありました。



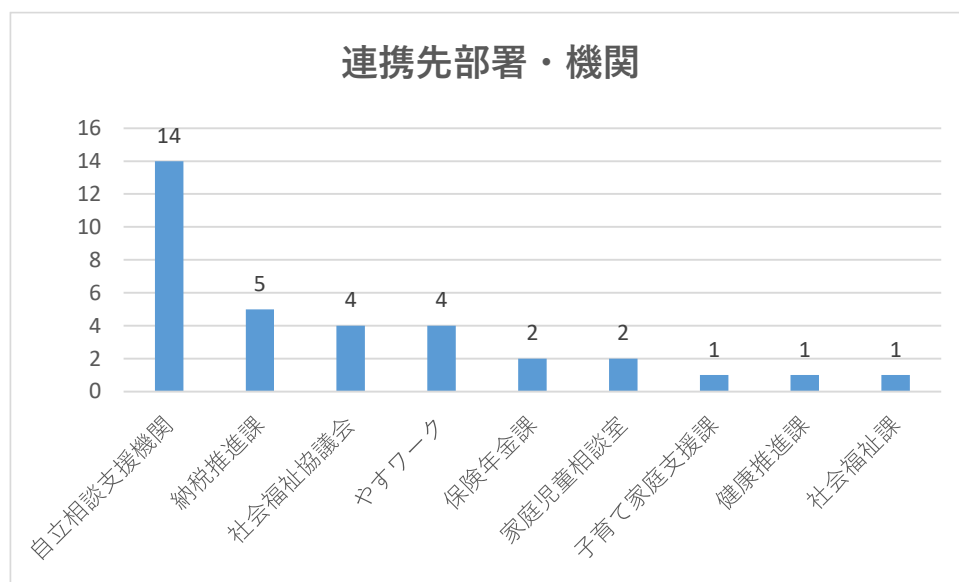
- 相談者の年収は、100 万円未満（8 人）、100 万円以上 200 万円未満（8 人）、200 万円以上 300 万円未満（7 人）、300 万円以上 400 万円未満（3 人）、不明（16 人）となっています。



- 相談者が相談に訪れたきっかけは、他部署・他機関からの紹介（16 人）、広報で知った（10 人）、家族や知人の勧め（9 人）、その他（2 人）、不明（5 人）です。ポスターで知った、インターネット、テレビ、ラジオで知った、というのは無く、こうした啓発ツールの効果はでていません。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 60%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（6 件）、社会福祉課（4 件）、社会福祉協議会（2 件）、子育て家庭支援課（2 件）、健康推進課（1 件）、保険年金課（1 件）となっています。納税推進課からの紹介が多いのは、平成 27 年 4 月 1 日から施行された、野洲市債権管理条例で納付相談から困窮者を発見すれば市民生活相談課に繋いで生活支援をする仕組みの成果が要因です。



- 主な紹介先は、市主催法律相談会（31 件）、司法書士事務所（1 件）、警察（1 件）となっています。市が主催する法律相談会を活用し、相談員が同席して相談対応することで、弁護士及び司法書士との連携がスムーズに図れます。
- 市民生活相談課がつないだ連携先部署・機関としては、自立相談支援機関（14 件）、納税推進課（5 件）、社会福祉協議会（4 件）、やすワーク（4 件）、保険年金課（2 件）、家庭児童相談室（2 件）、子育て家庭支援課（1 件）、健康推進課（1 件）、社会福祉課（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 人と、全体の 16.7%を占めています。このように、借金等が原因で滞納になっているケースが多く、滞納している原因を見つけて支援することが、滞納解消に繋がることになります。
- 令和2年度に債務整理につないだことで回収できた過払い金は230万円（1件）で、その内税金等の支払いにつながったのは、31万3,500円です（国民健康保険税、市・県民税に充当）。
- 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。

■令和2年度多重債務相談実績（令和3年3月31日時点）

相談実人数	42 人
-------	------

項目	金額
過払い金回収金額（1 件）	230万円
税金等充当金額（債権数 2 件） （一括納付のみ）	31万3,500円 （市県民税、国民健康保険税）

《参考》

●令和２年度野洲市多重債務相談状況報告

(1) 性別

男性	女性	不明
24	17	1

(2) 年齢層

10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	不明
0	4	7	7	6	16	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	1	1	0	13	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	5	400万円以上 500万円未満	1
100万円以上 200万円未満	10	500万円以上	7
200万円以上 300万円未満	7	不明	4
300万円以上 400万円未満	8		

(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	24	保証・借金肩代わり	2
コロナ感染症拡大の影響	9	事業資金の補填	2
商品・サービス購入	6	ギャンブル・遊興費	1
住宅ローン等の借金の返済	3	その他又は不明	4
本人・家族の病気やケガ	2		

(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	8	400万円以上 500万円未満	0
100万円以上 200万円未満	8	500万円以上 600万円未満	0
200万円以上 300万円未満	7	不明	16
300万円以上 400万円未満	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	16	不明	5
広報で知った	10	その他	2
家族や知人に聞いた	9		

(8) 他課からの相談件数（内訳）

市役所内	件数	市役所外	件数
納税推進課	6	子育て家庭支援課	2
社会福祉課	4	健康推進課	1
社会福祉協議会	2	保険年金課	1

(9) 主な紹介先

機関名	件数	機関名	件数
市主催法律相談会	31	警察（ヤミ金）	1
司法書士	1		

(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	14	家庭児童相談室	2
納税推進課	5	子育て家庭支援課	1
社会福祉協議会	4	健康推進課	1
やすワーク	4	社会福祉課	1
保険年金課	2		

(11) その他

税金等	7 件
身障者からの相談	2 件

3. 野洲市消費者安全確保地域協議会について

令和 2 年度に開催しました、消費者安全法第 11 条の 3 第 1 項の消費者安全確保地域協議会の詳細については次のとおりです。

1 野洲市消費者安全確保地域協議会に関する取組の概要

- ・野洲市消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）の全体会議を 2 回（うち 1 回は書面決議）実施。
- ・令和 2 年 5 月に実施した第 1 回全体会議（書面決議）で見守りリストの提供について議決し、同年 5 月に担当者会議の構成員（守山警察署、民生委員児童委員、障がい者自立支援課、地域包括支援センター、高齢福祉課、健康推進課）に対し、見守りリストの提供を行った。
- ・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実施。
- ・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実施。
- ・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（書面決議）

令和 2 年 5 月に開催を予定していた第 1 回協議会全体会議は、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から書面決議とした。令和元年度の協議会活動実績及び野洲市消費生活相談実績報告を行った。また、令和 2 年度の見守りリストを活用した見守り活動について書面決議をとったところ、構成員全員一致により承認された。

（2）第 2 回協議会全体会議

令和 2 年 12 月 22 日に開催した第 2 回協議会全体会議では、報告事項として令和 2 年度野洲市消費者行政推進事業実績報告（11 月末時点速報値）及び令和 2 年度見守りリスト元データ分析結果を報告した。また、各構成員から見守り等の活動状況の報告があった。

3 見守りリストの提供について

令和 2 年 5 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 2 年 7 月に各学区の民生委員児童委員定例会に参加し、見守りリストの説明や前述の注意点をういた守秘義務の説明を行った。さらに、見守りのために必要となる詐欺防止や悪質商法に関するパンフレットを構成員に配布した。

4 見守り等の活動について

構成員ごとの特色や立場から見守り等の活動が実施された。

（1）障がい者自立支援課地域生活支援室の取組

障がい者自立支援課地域生活支援室では、使用している相談記録システムに見守りリスト対象者であることのフラグを立て、市内 6 学校区それぞれの地区を担当している福祉相談員が、日頃の相談や支援の際に、家族を含めて状況の変化や動向等、些細な変化も見逃さないよう見守りを行っている。

（2）高齢福祉課・地域包括支援センターの取組

徘徊ひとり歩き高齢者事前登録に登録しておられる方に見守りリスト掲載者が含まれていたことから、特に注意して見守りを行っている。実際の見守り活動にあたっては地域包括支援センターと連携し、訪問を通じて、買物の方法、お金の使い方等、把握するよう取組んでいる。見守りリスト対象者に対しては、より丁寧に各家庭を訪問し、決め細やかな情報発信を行っている。

(3) 健康推進課

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

(4) 滋賀県守山警察署

交番、駐在所に勤務する警察官が、見守りリスト対象者のいる家庭に対して巡回連絡（警察官が各家庭を訪問し、警察に対する要望を聞いたり、防犯指導等を行う活動）等を通じて訪問し、住人に対して新たな特殊詐欺に関する情報提供や、被害防止のための助言などの防犯指導を実施し、危機意識の向上を図っている。令和2年における特殊詐欺の発生件数は10件となり、前年から3件の減少となった。

(5) 民生委員児童委員の取組

民生委員児童委員は、日々行っている高齢者訪問等を活用して見守りリスト対象者の訪問を行った。対象者を含む町内すべての高齢者宅を訪問し、啓発パンフレットの配布と説明・聞き取りを行っている例や、詐欺被害を未然に防止した例が見られている。一例として、息子を名乗る者から電話があり、現金をもっていこうと思ったが、民生委員児童委員による詐欺防止の啓発により疑いを持つことができ、息子に電話をかけ事実確認をしたところ、息子は電話していないという確認がとれ、詐欺を未然に防ぐことができたという事例が報告された。また、この事実をふれあいサロンや日々の訪問で周知し、詐欺被害防止のための活動を行ったとの報告を受けた。

他にも、民生委員児童委員が継続して訪問していく中で、民生委員児童委員自身もより詐欺被害防止の意識が向上したとの報告も受けた。

(具体例)

- ・市で提供された啓発リーフレットを見守りリスト対象者を含む高齢者宅を訪問し、啓発リーフレットを配布し見守り活動を行った。見守りの対象者については、異変等の問題はなかった。
- ・リスト対象者の自宅を訪問し、特殊詐欺等の注意喚起を行うだけではなく、対象者の家族構成・健康状態・生活状況・趣味等を会話の中で聴き取り、多角的に把握し、対象の方ごとに適した見守り活動を行った。
- ・市から提供を受けたリーフレットを老人会、ふれあいサロンなどで配布した。
- ・地域住民との関わりの際に、様子を確認したり、詐欺の情報の提供など行った。
- ・自宅に詐欺防止電話を設置し、留守番電話に詐欺の予兆電話が記録されていた。
- ・携帯電話に電話がかかってきて、中国語の機械音声流れ、アンケートのようなものだったが、不審なので電話を切った。
- ・国際電話からの着信履歴があったが、身に覚えがないので、無視した。
- ・日ごろ特殊詐欺等の注意喚起をしているため、注意している人が多い。
- ・架空請求詐欺の葉書が自宅に届いたという報告を受けた。
- ・大手宅急便事業者を名乗る相手から不在連絡がSMSで入っていたが、不審なので無視した。
- ・訪問販売でリンゴを売り歩き、訪問した家の前の道路にチョークで目印をつけている事例があった。
- ・布団の打ち直し事業者が自宅に来て契約したが、クーリング・オフしたいという相談を受けた。自治会の会合中にその事業者と連絡をし、無事クーリング・オフできた。
- ・商品の話を聞くと粗品がもらえるので、他市にある店に行っている人がおり、本人も十分警戒しているが、契約する前には相談するように助言している。
- ・身に覚えのない電話番号から着信があった際は電話に出ず、インターネットでその番号を検索し、確認するよう、見守り活動の際に助言している。

■令和2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。

1. 警察からの提供データ

（1）年齢・性別

年 齢	男性	女性	合計
20 歳代	0	0	0
30 歳代	0	0	0
40 歳代	1	0	0
50 歳代	0	0	0
60－64 歳	0	1	1
65－69 歳	0	1	1
70 歳代	0	11	11
80 歳以上	0	32	32
合計	1	45	46

・男性、女性の割合 男性 2%、女性 98%

・65 歳以上の高齢者の割合 96%

（2）要支援・要介護者、障がい者手帳保持者

	人数	全体から見る割合
要支援・要介護者	20	43%
障がい者手帳保持者	7	15%

・要支援・要介護者の割合 43%

・障がい者手帳保持者の割合 15%

2. 消費者庁からの提供データ

（1）年齢・性別

年 齢	男性	女性	合計
20 歳代	1	4	5
30 歳代	2	9	11
40 歳代	9	26	35
50 歳代	21	47	68
60－64 歳	8	22	30
65－69 歳	41	50	91
70 歳代	127	136	263
80 歳以上	56	44	100
合計	265	338	603

・男性、女性の割合 男性 43%、女性 57%

・65 歳以上の高齢者の割合 75%

（2）要支援・要介護者、障がい者手帳保持者

	人数	全体から見る割合
要支援・要介護者	55	9%
障がい者手帳保持者	50	8%

※ 警察と消費者庁からの提供データの重複件数 6 件



列島を あるく

■地域の資源を生かす 悪質業者の顧客名簿 逆手に

高齢者見守り被害防ぐ

後を絶たない投資トラブルや悪質な電話勧誘。その業者が実際に使っていた顧客名簿を活用し、新たな被害を防ぐという自治体がある。実物を見せて注意喚起したり、業者が狙った人たちの名簿を元に高齢者の見守りリストを作ったり。住民たちも地域の目となって、効果を上げている。



④高齢者が実際に買われた磁気ベルトを掲げて手口を説明する生木裕美さん(中央)

⑤高齢者の集いで盗空講義の注意を呼びかける民生委員(中央)。見守り対象の高齢者になりげなく接する「いすれ」滋賀県野洲市

昨年11月、滋賀県野洲市の老人クラブ会合。消費者トラブルの出前講座で、同市の生木裕美・市民生活相談課長(38)が、磁気入りネックスを取り出した。「これを着ければ血行も良くなると肩こりも治る。いくらと思いませんか」。集まった高齢者約20人は口々に予想額を挙げた。正解は「300万円」。「えー」と驚く声が沸いた。生木さんが見せたのは、オナー商法で行政処分を受けた「ジャパネット」(東京)から、市内の70代女性が数年前に実際に買われた商品だ。市は被害相談を受けた後、再発防止のために提供してもらった。生木さんはさらに、女性の家へ出入りしていた近所の女の口を説明した。買物や病院の送り迎えなど身の回りの世話をしながら、徐々に契約を結んだという。「断ったら、もう家に来なくなると心配していた」と被害女性の心境を解説し、「おかしいな」と思ったら相談してほしいと呼びかけた。老人クラブ会長の永田征二さん(76)は「実際に被害に遭った商品を使って説明してくれたので、身近に感じられた」と語った。野洲市は人口5万1千人。消費生活センターのあ

る市民生活相談課への相談は年間1千件ほどあり、その半数は、被害に気付いた周辺の人から寄せられている。市が2016年から始めた「消費者安全確保地域協議会」(見守りネットワーク)だ。見守りネット制度は、16年度に施行された改正消費者安全法で定められた。消費者庁が全国の自治体に設置を求め、今年6月末で全国259市区町村に作られた。野洲市の協議会には、民生委員や福祉関係者、郵便局、ガス会社など、地域に日常的に関わる人たちが参加している。声かけや訪問

などの緩やかな見守りを通じて、早めに異変を見つけ、行政の支援につなぐ。見守り対象者をリストアップするのには活用するが、消費者庁から提供された通称「カモリスト」だ。消費者庁は、訪問販売などの業者を行政処分した際に取得した顧客名簿を、自治体が事務局になるなどの条件の下で、自治体に提供している。業者が営業で使った名簿で、高齢者らの名前や住所、連絡先などが記され、実際に被害に遭った人が含まれている可能性がある。業者間で出回り、二次被害の原因にもなっているが、行政側から見れば、重点的に見守りが必要なのが、一覧表と云える。野洲市は17年1月、消費者庁から全国で初めて提供を受け、戸別訪問や住民の

役所内で連携支援を

明治学院大学法学部の山茂夫教授(消費者法)の話。高齢になると判断力が衰え、物事を忘れやすくなる。見守りネットワークは、自分から助けを求められない高齢者の異変を発見する端緒になる。だが、数を増やすだけではうまくいかない。役所は困りごとを抱える人をたらい回しせず、支援することが大切だ。野洲市では、市民生活相談課に相談が持ち込まれば、役所のさまざまな部署

の担当者が集まり、自らの権限でできることを探して支援する仕組みが出来ている。例えば、市民の税金滞納をきっかけに、借金の整理につなげて、過払い金で税金の滞り分を支払えるようになったケースもある。成功体験を重ねると役所の各課にやる気が出てくる。見守りネットワークやカモリストの活用は、あくまでも手段の一つであって目的ではない。そこを忘れてはならない。

「意見や情報をお寄せください。」
「タックス360・japan・0066、メール:tax360-japan@asahi.com」



第2回消費者安全確保地域協議会全体会議の様子（令和2年12月22日）



共同通信社取材（令和3年3月6日 民生委員児童委員による見守り活動の様子）

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、民生委員児童委員の方々の取組の報告を受けました。



12月12日（土）実施 祇王学区



12月12日（土）実施 篠原学区



12月12日（土）実施 北野学区



12月12日（土）実施 野洲学区



12月14日（月）実施 祇王学区

4. 消費者行政活性化交付金を用いた各種事業について

(1) 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業

①野洲市くらし支えあい条例に関する行政処分、行政指導等（法律家等との連携）

困難事例について、弁護士、司法書士等の専門家による事例検討を行い、助言等を受けることで野洲市くらし支えあい条例に関する行政処分、行政指導等の検討に役立てました。令和2年度は11回事例検討しました。

日時	概要	専門家及び参加者
5月28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 (偽セキュリティソフトに関する消費者被害について)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課
6月25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 (太陽光発電パネルのコーティング施工契約に関する消費者トラブルについて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課
7月9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 (太陽光発電パネルのコーティング施工契約に関する消費者トラブルについて)	圓山茂夫 教授 市民生活相談課
7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 (排水設備修繕契約及び外壁リフォーム契約に関する消費者トラブルについて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課
9月16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 (不動産取引に係る消費者トラブルについて)	羽田慎二 司法書士 市民生活相談課
10月7日 13:00～ 15:00	事業者の条例・法律違反等を踏まえた事例検討 (事業者側の重要事項説明不備に関する消費者トラブルについて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課
11月18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 (情報商材に関する消費者トラブルについて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課
12月18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 (高齢者の通信販売に関する消費者トラブルについて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課
1月4日 13:30～ 15:30	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (投資マンション購入に係る消費者トラブルについて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課
2月16日 14:00～ 16:00	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (情報商材；副業詐欺サイトとクレジットカード枠現金化に関する消費者トラブルについて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課
3月16日 14:00～ 16:00	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (荷受代行詐欺にあいスマホ12台分の契約名義人にされ多額の債務を負うことになった消費者トラブルについて)	西村一彦 弁護士 市民生活相談課

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4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
6月10日 15:00～ 17:00	家族の死亡に伴う多重債務問題と生活支援に係る法的手続きについて	羽田慎二 司法書士 市民生活相談課
7月9日 10:00～ 12:00	夫から離婚を切り出され、自殺企図のある者の債務整理について	大野聡子 弁護士 市民生活相談課
7月15日 15:00～ 17:00	社会的孤立する多重債務者の債務整理における留意点、債務整理の知識について	羽田慎二 司法書士 市民生活相談課
2月2日 13:00～ 15:00	社会的孤立する多重債務者の生活支援に係る社会保険の知識について	藤岡夕里子 社会保険労務士 市民生活相談課

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及び市民サービスセンターに派遣し、法律相談会を実施しました。

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

■コミュニティセンター 相談件数（コミセン毎に各年1回：弁護士・司法書士）

– 33 –

(3) 啓発資料等の作成

野洲市消費者安全確保地域協議会における見守り活動や、地域住民への出前講座、消費者シンポジウム等で配布する啓発資料を2種類作成し、有効活用しました。



▲5,000 部



▲3,200 部

5. その他事業

(1) 地域の出前講座について

①出前講座等の開催について

令和2年度は、出前講座を16回（参加人数337人）開催しました。詳細については次のとおりです。

日時	団体名	会場	参加人数
7月11日	北野学区民生委員児童委員	きたのコミセン	20人
7月11日	三上学区民生委員児童委員	コミセンみかみ	15人
7月11日	篠原学区民生委員児童委員	コミセンしのはら	11人
7月11日	野洲学区民生委員児童委員	コミセンやす	24人
7月18日	兵主学区民生員児童委員	コミセンひょうず	28人
7月13日	祇王学区民生委員児童委員	コミセンぎおう	17人
10月2日	三上自治会 前田ふれあいサロン	三上前田自治会館	20人
10月8日	篠原学区自治連合会	コミセンしのはら	40人
12月12日	三上学区民生委員児童委員	コミセンみかみ	15人
12月12日	北野学区民生委員児童委員	きたのコミセン	21人
12月12日	野洲学区民生委員児童委員	コミセンやす	24人
12月12日	篠原学区民生委員児童委員	コミセンしのはら	11人
12月14日	祇王学区民生委員児童委員	コミセンぎおう	17人
12月19日	兵主学区民生員児童委員	コミセンひょうず	28人
2月13日	民生委員児童委員研修	コミセンきたの	21人
3月6日	野洲学区民生委員児童委員	コミセンやす	25人
計			337人

（２）民生委員児童委員と行政相談委員の懇談会

民生委員・児童委員の活動に関する意見を聞き取り、行政相談委員を通じて総務省へ意見提出を行うために懇談会を開催しました。

■日時及び場所

日時：令和２年１１月２日（月）１３：３０～１４：３０

場所：野洲市北部合同庁舎２階防災研修室

■参加者

民生児童委員協議会、行政相談委員、総務省行政相談センター、社会福祉協議会、社会福祉課、市民生活相談課

■主な意見

<制度面について>

- ・配置基準を世帯数で決め、民生委員一人当たりの受け持つ世帯をある程度決められるとよいのではないかと。
- ・田舎の方はそこまで困ることもないが、年齢問わず、民生委員を推薦できるかどうかは地域差が大きい。
- ・民生委員は無償のボランティアだが、仕事との両立は大変難しく、有償にして、報酬がないとなり手確保は難しい。
- ・勤労の定年齢延長に伴う社会の変化や委員のなり手不足解消のため、年齢基準は廃止すべき。

<活動面について>

- ・活動地域が狭い（世帯数が少ない）人は把握した内容を整理してそのまま引き継ぐことができるが、入れ替わりの激しい地域や、世帯数が多くなると、整理するだけでも大変で上手く引き継ぐことも難しい。
- ・民生委員活動（業務）への理解が得にくく、業務量も年々増えている。
- ・働きながら、民生委員もする共存を考えていかないといけないので、民生委員を長く続けるには業務の整理、自分の負担にならないようにしないといけない。



▲民生児童委員と行政相談委員の懇談会当日の様子（１１月２日実施）