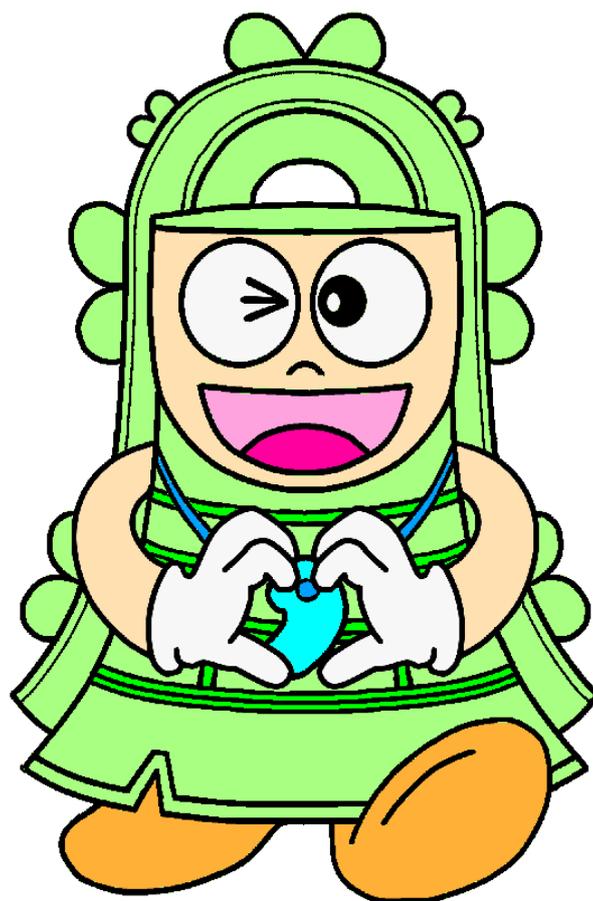


令和元年度  
消費者行政推進事業実績報告書



令和2年5月  
野洲市市民部消費生活センター

## 目次

1. 令和元年度消費生活相談実績について.....	- 1 -
2. 令和元年度多重債務相談実績について.....	- 22 -
3. 野洲市消費者安全確保地域協議会について .....	- 28 -
4. 野洲市市民生活総合支援推進委員会について.....	- 32 -
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.....	- 36 -
(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.....	- 36 -
(2) 地域に法律を届ける仕組みづくり事業.....	- 39 -
(3) 子ども・若者に対する消費者教育推進事業.....	- 40 -
(4) 三方よし経営推進事業 .....	- 45 -
(5) 啓発資料等の作成.....	- 47 -
(6) 地域の出前講座・研修講師等について .....	- 48 -

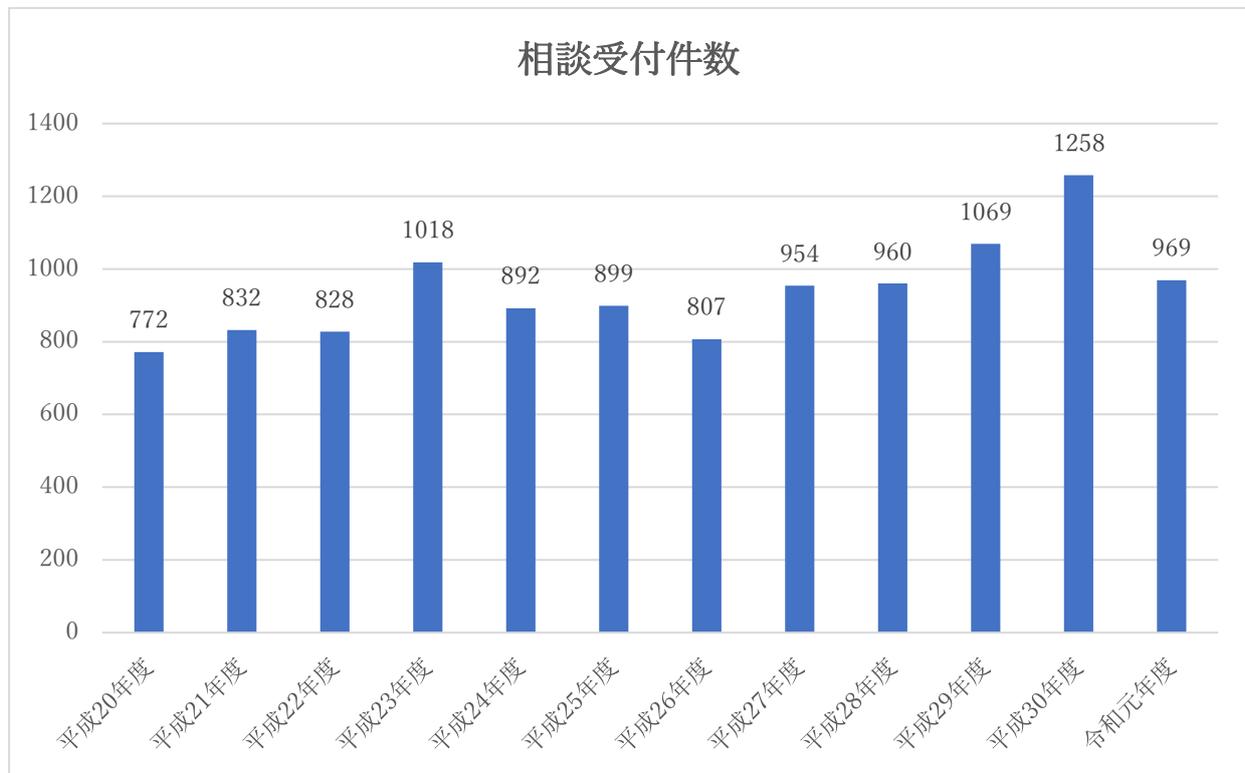
# 令和元年度消費者行政推進事業実績報告

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。令和元年度の相談状況をまとめましたので報告します。

## 1. 令和元年度消費生活相談実績について

令和元年度の消費生活相談件数は 969 件でした。

- 契約トラブル解決による被害救済金額 4458 万 633 円



令和元年度の相談受付件数は 969 件で、前年度（1,258 件）と比べ減少しました（前年度比 77%）。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、4458 万 633 円（90 件）となりました。

## (1) 処理結果別件数について

- 相談を受けての処理結果については、他機関紹介286件(29.5%)、助言360件(37.2%)、その他情報提供151件(15.6%)、斡旋解決129件(13.3%)、斡旋不調3件(0.3%)、処理不能6件(0.6%)、処理不要16件(1.7%)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	286	29.5
	助 言 ( 自 主 交 渉 )	360	37.2
	そ の 他 情 報 提 供	151	15.6
	斡 旋 解 決	129	13.3
	斡 旋 不 調	3	0.3
	処 理 不 能	6	0.6
	処 理 不 要	16	1.7
	集 計 対 象 期 間 受 付 総 件 数	969	100.0

\*処理不能：「相談者と連絡がとれなくなった」等何らかの物理的理由で処理できなかったもの。

\*処理不要：相談者からの情報提供や、相談者が相談を取り下げたもの。

## (2) 契約当事者について

- 性別では男性430人、女性508人と、女性の相談者が前年度比71%と減少しています。また、その他団体等からの相談は65件です。
- 職業別では、前年度と同じく無職(516件)トップ、次いで給与生活者(251件)、家事従事者(58件)、自営・自由業(30件)団体(16件)、学生(16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	251	320	78.4
自 営 ・ 自 由	30	48	62.5
家 事 従 事 者	58	98	59.2
学 生	16	6	266.7
無 職	516	617	83.6
相 談 窓 口	0	0	
行 政	1	1	100.0
消 費 者 団 体	0	0	
企 業 ・ 団 体	16	25	64.0
そ の 他 ・ 不 明	81	143	56.6
合 計	969	1,258	77.0

- 契約当事者の平均年齢は61歳と、昨年度の62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（392人）、60歳代（147人）、50歳代（110人）、40歳代（145人）、30歳代（48人）、20歳代（50人）、20歳未満（12人）となっています。特徴としては、20歳未満が10人から12人と（前年度比120%）、20歳以上が、44人から50人と（前年度比113.6%）と増加しており、反対に60歳代が261人から147人と（前年度比56.3%）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	9	3	1	9	12	10	120.0
20歳代	26	24	22	22	50	44	113.6
30歳代	17	31	31	38	48	69	69.6
40歳代	51	94	44	90	145	136	106.6
50歳代	43	67	52	103	110	155	71.0
60歳代	71	75	99	160	147	261	56.3
70歳以上	191	197	183	257	392	442	88.7
その他・不明	22	17	38	36	65	141	46.1
合計	430	508	470	715	969	1,258	77.0

(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、29億4670万766円で、平均金額は、154万2779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、4458万633円（90件）となりました。最小値は1724円、最高値は850万円です。
- 被害救済金額（件数）の内訳は、下記のとおりです。

金額	回復	回復 (クーリング・オフ)	未然防止
～1000円未満	0	0	0
～1万円未満	12	0	3
～5万円未満	12	5	10
～10万円未満	0	0	10
～50万円未満	7	1	11
～100万円未満	0	2	6
～500万円未満	2	2	6
～1000万円未満	0	0	1
合計	33	10	47

\*回復：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・免除されたもの。

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

\*未然防止：相談者が当該契約を締結せず、支払わずに済んだもの。

- 被害救済金額の事例では、「ダイエットサプリメントを初回無料のお試しのつもりで申し込みをしたところ、実は総額39,900円の定期購入であったため、解約したい」「父親が老人ホームを入居3ヶ月で退去。契約書の入居日が空欄で施設側と当方の入居日の認識の違いから入居金全額返金されなかった」「事業者が来て、太陽光発電装置と蓄電池を設置する契約をしたが、クーリングオフしたい」「着払いでネックレスが送られてきて代金を支払ってしまったが、身に覚えがないので返金してほしい」「カニを購入するよう電話勧誘を受け、後日着払いで商品到着予定だが、不要なのでキャンセルしたい」「SNSの広告を見てインターネットでパソコンを注文し、クレジットカード決済をしたがパソコンではなく布切れが送られてきた。決済をキャンセルしたい」「リフォーム事業者が点検に来て床下の清掃とシロアリ防止の工事が必要と言われ依頼したが、クーリングオフしたい」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259件（前年度比57.2%）、サービス関連が297件（前年度比74.6%）となっています。商品関連の大幅減少の要因は、「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が、昨年度242件だったのが、77件と大きく減ったことにあります。
- 商品関連については、多い順として、商品一般（110件）、食料品（31件）、教養娯楽品（21件）、土地・建物・設備（20件）、保健衛生品（19件）、被服品（19件）、光熱水品（17件）、住居品（11件）、車両・乗り物（11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、金融・保険サービス（95件）、運輸・通信サービス（82件）、保健・福祉サービス（44件）、レンタル・リース・貸借（18件）、他の役務（12件）、工事・建築・加工（11件）、他の行政サービス（10件）、教養娯楽サービス（7件）、修理・補修（7件）、役務一般（5件）、教育サービス（2件）、内職・副業・ねずみ講（2件）、管理・保管（2件）となっています。

#### (5) 相談内容別件数について

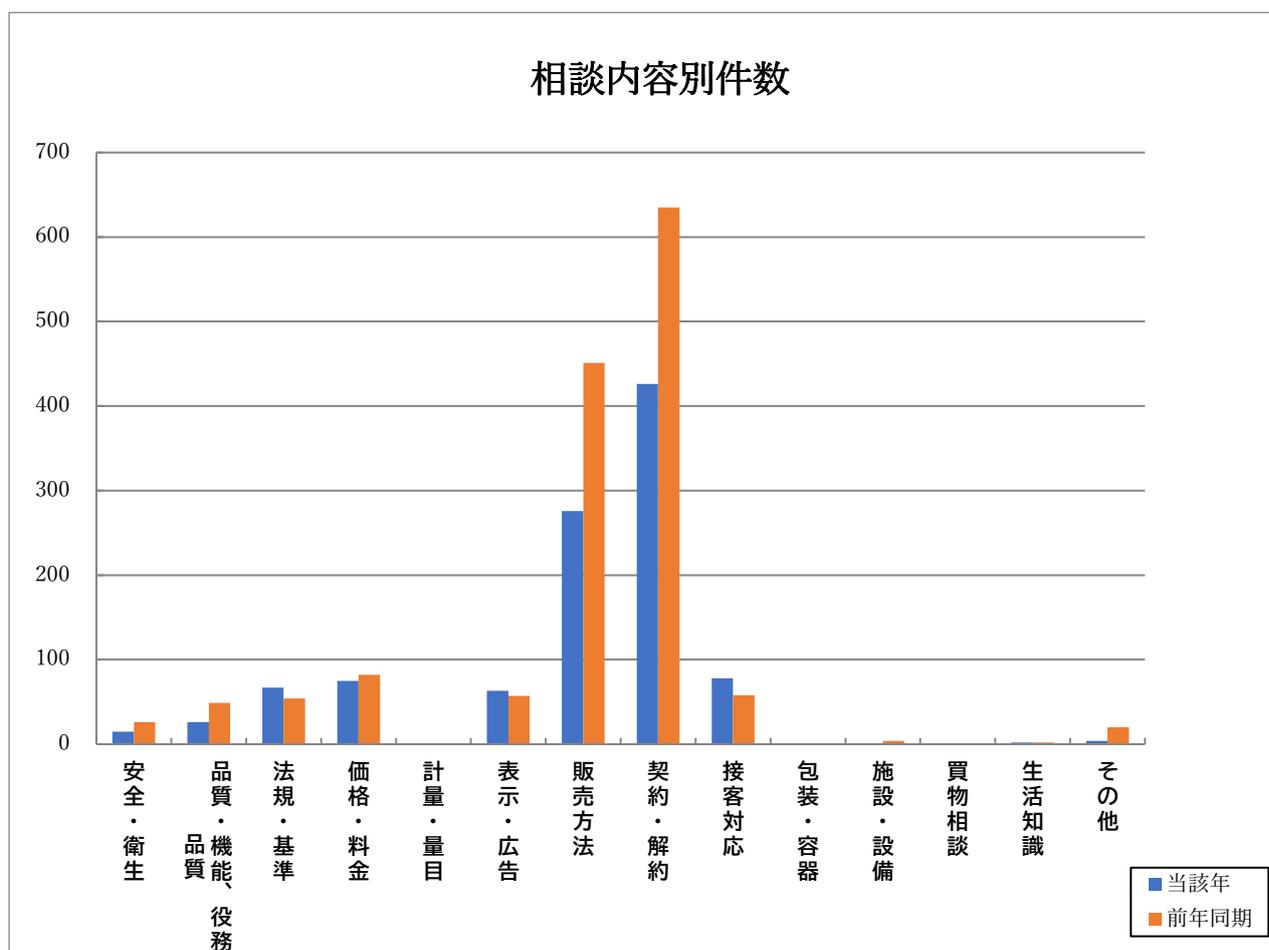
- 相談内容分類では、契約・解約（426件）、販売方法（276件）、接客対応（78件）、価格・料金（75件）、法規・基準（67件）、表示・広告（63件）、品質・機能・役務品質（26件）、安全・衛生（15件）、その他（4件）、生活知識（2件）、計量・量目（1件）
- 相談内容分類別件数では、商品関連については、商品一般（110件）の相談内容別の多い順で、契約・解約（99件）、販売方法（93件）となっています。次に、食料品（31件）の相談内容の多い順で、契約・解約（24件）、販売方法（20件）となっています。
- サービス関連については、金融・保険サービス（95件）の相談内容別の多い順で、契約・解約（87件）、販売方法（25件）また、運輸・通信サービス（82件）が、契約・解約（63件）、販売方法（50件）となっています。

### 相談内容別件数

苦情・問合せ・要望

内容別分類	当該年	前年同期	前年同期比
安全・衛生	15	26	57.7
品質・機能、役務品質	26	49	53.1
法規・基準	67	54	124.1
価格・料金	75	82	91.5
計量・量目	1	0	
表示・広告	63	57	110.5
販売方法	276	451	61.2
契約・解約	426	635	67.1
接客対応	78	58	134.5
包装・容器	0	1	0.0
施設・設備	0	4	0.0
買物相談	0	0	
生活知識	2	2	100.0
その他	4	20	20.0
総件数	969	1,258	77.0

### 相談内容別件数



相談内容分類別件数

苦情・問合せ・要望

分類 商品大分類	相談内容	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		( 109 ) 110	0	0	2	4	0	4	93	99	6	0	0	0	0	0	0
食料品		( 29 ) 31	3	1	2	6	0	10	20	24	5	0	0	0	0	0	0
住居品		( 11 ) 11	1	3	1	5	0	1	9	9	2	0	0	0	0	0	0
光熱水品		( 14 ) 17	3	2	2	5	0	0	3	8	2	0	0	0	0	0	0
被服品		( 19 ) 19	0	2	1	1	0	3	16	15	4	0	0	0	0	0	0
保健衛生品		( 19 ) 19	1	2	0	5	0	10	14	17	5	0	0	0	0	0	0
教養娯楽品		( 21 ) 21	1	1	0	2	0	3	11	15	6	0	0	0	0	0	0
車両・乗り物		( 10 ) 11	0	2	1	0	0	1	2	7	4	0	0	0	0	0	0
土地・建物・設備		( 12 ) 20	1	2	9	1	0	0	4	9	1	0	0	0	0	0	0
他の商品		( 0 ) 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
クリーニング		( 0 ) 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
レンタル・リース・貸借		( 13 ) 18	0	0	7	5	0	0	1	13	0	0	0	0	0	0	1
工事・建築・加工		( 11 ) 11	2	4	1	3	0	0	8	8	3	0	0	0	0	0	0
修理・補修		( 7 ) 7	0	0	0	5	0	0	2	5	1	0	0	0	0	0	0
管理・保管		( 2 ) 2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0
役務一般		( 5 ) 5	0	0	0	3	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0
金融・保険サービス		( 91 ) 95	0	0	15	3	0	5	25	87	10	0	0	0	0	0	0
運輸・通信サービス		( 80 ) 82	0	5	1	17	0	18	50	63	8	0	0	0	0	0	0
教育サービス		( 1 ) 2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
教養・娯楽サービス		( 7 ) 7	0	0	1	4	0	3	3	6	0	0	0	0	0	0	0
保健・福祉サービス		( 35 ) 44	0	1	21	4	1	1	4	24	13	0	0	0	0	1	0
他の役務		( 9 ) 12	1	1	2	2	0	1	5	5	3	0	0	0	0	1	2
内職・副業・ねずみ講		( 2 ) 2	0	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0
他の行政サービス		( 8 ) 10	2	0	1	0	0	2	2	4	4	0	0	0	0	0	0
他の相談		( 155 ) 413	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総件数		( 670 ) 969	15	26	67	75	1	63	276	426	78	0	0	0	0	2	4

( )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

- 中高年の年代層では、相続が、50歳代（20件）、60歳代（15件）、70歳以上（66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（6件）、30歳代（7件）、40歳代（20件）と上位にあるのがわかります。
- 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（7件）、70歳以上（23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	969	12	50	48	145	110	147	392	65	430	508	31	251	30	58	16	516
商品一般	110	0	3	2	17	10	21	53	4	23	85	2	24	2	10	0	68
食料品	31	0	1	0	7	6	4	11	2	10	20	1	9	0	3	0	16
住居品	11	0	1	0	1	2	4	3	0	4	7	0	3	0	3	0	5
光熱水品	17	0	0	0	0	1	4	10	2	9	6	2	2	2	0	0	11
被服品	19	2	3	2	2	1	2	7	0	3	16	0	6	1	1	3	8
保健衛生品	19	4	2	1	6	2	2	1	1	9	9	1	8	0	2	5	3
教養娯楽品	21	1	2	3	3	1	6	4	1	10	10	1	8	2	3	1	6
車両・乗り物	11	0	0	0	6	0	1	3	1	7	3	1	3	0	0	0	6
土地・建物・設備	20	0	0	1	0	1	4	11	3	11	8	1	5	0	0	0	13
他の商品	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
商品計	259	7	12	9	42	24	48	103	14	86	164	9	68	7	22	9	136
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	18	0	1	2	3	1	2	7	2	10	7	1	6	2	2	0	6
工事・建築・加工	11	0	0	1	1	1	3	3	2	3	6	2	5	0	0	0	4
修理・補修	7	0	0	0	3	0	2	2	0	5	2	0	2	0	0	0	5
管理・保管	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0
役務一般	5	0	1	0	3	0	0	0	1	1	4	0	2	0	2	1	0
金融・保険サービス	95	1	10	3	19	19	12	25	6	49	44	2	39	1	4	1	45
運輸・通信サービス	82	2	5	5	11	8	14	36	1	49	32	1	18	6	5	2	50
教育サービス	2	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0
教養・娯楽サービス	7	1	0	2	2	0	0	2	0	4	3	0	2	1	1	1	2
保健・福祉サービス	44	0	2	2	2	3	4	28	3	20	23	1	6	0	2	0	31
他の役務	12	0	2	0	3	0	1	4	2	5	5	2	3	0	0	0	5
内職・副業・ねずみ講	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0
他の行政サービス	10	0	0	0	1	0	2	7	0	4	6	0	1	1	0	0	7
役務計	297	4	23	16	49	32	40	114	19	153	134	10	86	12	16	7	155
他の相談	413	1	15	23	54	54	59	175	32	191	210	12	97	11	20	0	225

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・不明	件数
1	化粧品	4	融資サービス	7	相談その他	9	婚姻	20	相談その他	22	相談その他	32	相談その他	83	相談その他	23
2	他の身の回り品	2	婚姻	6	婚姻	7	相談その他	18	相続	20	商品一般	21	相続	66	融資サービス	5
3	放送・コンテンツ等	2	相談その他	6	放送・コンテンツ等	5	商品一般	17	融資サービス	17	相続	15	商品一般	53	商品一般	4
4	他の教養・娯楽品	1	放送・コンテンツ等	5	相隣関係	4	融資サービス	17	商品一般	10	放送・コンテンツ等	7	放送・コンテンツ等	23	相続	4
5	他の金融関連サービス	1	商品一般	3	融資サービス	3	相隣関係	8	婚姻	8	相隣関係	7	相隣関係	22	相隣関係	3
6	他の教養・娯楽	1	アクセサリ	2	相続	3	放送・コンテンツ等	7	放送・コンテンツ等	6	融資サービス	6	他の保健・福祉	19	土地	2
7	相談その他	1	化粧品	2	商品一般	2	相続	6	健康食品	5	婚姻	4	融資サービス	9	レンタル・リース・貸借	2
8			デリバティブ取引	2	レンタル・リース・貸借	2	健康食品	5	相隣関係	3	健康食品	3	電気	8	工事・建築・加工	2
9			内職・副業	2	かばん	1	化粧品	5	損害保険	2	電話機・電話機用品	3	生命保険	8	医療	2
10			相隣関係	2	アクセサリ	1	自動車	4	医療	2	工事・建築・加工	3	健康食品	7	役務その他	2
11			健康食品	1	化粧品	1	レンタル・リース・貸借	3	魚介類	1	預貯金・証券等	3	レンタル・リース・貸借	7	婚姻	2
12			食器・台所用品	1	スポーツ用品	1	修理・補修	3	空調・冷暖房機器	1	電報・固定電話	3	他の行政サービス	7	油脂・調味料	1
13			かばん	1	時計	1	役務一般	3	家具・寝具	1	インターネット通信サー	3	医療	6	健康食品	1
14			電話機・電話機用品	1	他の教養・娯楽品	1	インターネット通信サー	3	電気	1	他の保健・福祉	3	アクセサリ	5	水道	1
15			玩具・遊具	1	屋外装備品	1	紳士・婦人洋服	2	かばん	1	電気	2	土地	5	他の光熱水品	1
16			レンタル・リース・貸借	1	工事・建築・加工	1	パソコン・パソコン関	2	化粧品	1	空調・冷暖房・給湯設備	2	電報・固定電話	5	医薬品	1
17			役務一般	1	管理・保管	1	家庭管理	2	理美容器具・用品	1	レンタル・リース・貸借	2	インターネット通信サー	5	書籍・印刷物	1
18			他の金融関連サービス	1	旅行代理業	1	魚介類	1	電話機・電話機用品	1	修理・補修	2	婚姻	4	自動車	1
19			理美容	1	他の教養・娯楽	1	菓子類	1	空調・冷暖房・給湯設備	1	他の行政サービス	2	魚介類	3	戸建住宅	1
20			保育	1	理美容	1	掃除用具	1	レンタル・リース・貸借	1	果物	1	自転車・用品	3	管理・保管	1

(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（194件）、相続（115件）、商品一般（110件）、融資サービス（64件）、放送・コンテンツ等（55件）、婚姻（51件）、相隣関係（49件）、他の保健・福祉（25件）、健康食品（22件）、レンタル・リース・貸借（18件）、化粧品（15件）、インターネット通信サービス（12件）、医療（12件）、電気（11件）、工事・建築・加工（11件）、生命保険（10件）、他の行政サービス（10件）、アクセサリー（8件）、土地（8件）、電報・固定電話（8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、商品一般の件数が平成30年度は299件であったのに対し、令和元年度は110件と前年度比36.8%と大幅に減少していることがあげられます。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が昨年度より大幅に減少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(上位20位)

苦情・問合せ・要望

1	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				
						詐欺	税金	身分詐称	補償	プライバシー
2	相談その他	194	167	27	116.2	詐欺	税金	身分詐称	補償	プライバシー
3	相続	115	118	-3	97.5	税金	法令	死亡	難解	契約書・書面
4	商品一般	110	299	-189	36.8	詐欺	架空請求	強迫	電話勧誘	クレジットカード
5	融資サービス	64	64	0	100.0	多重債務	クレジットカード	遅延金	時効	債権回収業者
6	放送・コンテンツ等	55	78	-23	70.5	詐欺	インターネット通販	強迫	架空請求	迷惑メール
7	婚姻	51	41	10	124.4	精神不安定	嫌がらせ	ギャンブル		
8	相隣関係	49	69	-20	71.0	嫌がらせ	説明不足	細菌類	騒音	詰まり
9	他の保健・福祉	25	11	14	227.3	法令	契約書・書面	信用性	説明不足	難解
10	健康食品	22	11	11	200.0	解約	インターネット通販	電子広告	高価格・料金	返品
11	レンタル・リース・貸借	18	31	-13	58.1	契約書・書面	高価格・料金	修理代	解約	不当請求
12	化粧品	15	8	7	187.5	インターネット通販	解約	電子広告	返品	高価格・料金
13	インターネット通信サービス	12	11	1	109.1	解約	難解	家庭訪販	インターネット通販	高価格・料金
14	医療	12	15	-3	80.0	説明不足	高価格・料金	補償	販売態度	クレーム処理
15	電気	11	5	6	220.0	難解	公共料金	契約書・書面	判断不十分者契約	法令
16	工事・建築・加工	11	27	-16	40.7	家庭訪販	解約	屋根	点検商法	補償
17	生命保険	10	4	6	250.0	説明不足	難解	解約	家庭訪販	返金
18	他の行政サービス	10	11	-1	90.9	説明不足	信用性	難解	迷惑メール	細菌類
19	アクセサリー	8	1	7	800.0	強引	返品	電話勧誘	解約	返金
20	土地	8	9	-1	88.9	法令	法律違反	税金	訴訟	家庭訪販
21	電報・固定電話	8	4	4	200.0	解約	解約料	難解	機能・性能	商品選択ミス

(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、解約（107件）、架空請求（100件）、多重債務（56件）、契約書・書面（51件）、返金（36件）、クレジットカード（32件）、難解（30件）、プライバシー（29件）、返品（25件）、判断不十分者契約（24件）、連絡不能（24件）、訴訟（16件）、補償（15件）、遅延金（15件）、不当請求（14件）、誤解・勘違い（12件）、約束不履行（10件）、時効（10件）、名義冒用（9件）、未成年者契約（8件）となっています。
- 解約（107件）では、健康食品、化粧品、放送・コンテンツ等、電報・固定電話、インターネット通信サービスのキーワードが上がっています「スマートフォンから健康食品を『初回送料のみのお試し』」と思い、申込をしたが、定期コースであった」等の健康食品の契約トラブルが多いことが分かります。

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	107	84	23	127.4	健康食品	化粧品	放送・コンテンツ等	電報・固定電話	インターネット通信サービス
2	架空請求	100	267	-167	37.5	商品一般	放送・コンテンツ等	理美容器具・用品	レンタル・リース・貸借	
3	多重債務	56	62	-6	90.3	融資サービス	相談その他	商品一般	レンタル・リース・貸借	放送・コンテンツ等
4	契約書・書面	51	58	-7	87.9	他の保健・福祉	レンタル・リース・貸借	融資サービス	電気	役務一般
5	返金	36	46	-10	78.3	放送・コンテンツ等	生命保険	アクセサリ	自動車用品	融資サービス
6	クレジットカード	32	27	5	118.5	融資サービス	商品一般	他の金融関連サービス	家具・寝具	かばん
7	難解	30	26	4	115.4	生命保険	放送・コンテンツ等	商品一般	電気	インターネット通信サービス
8	プライバシー	29	33	-4	87.9	放送・コンテンツ等	商品一般	相談その他	融資サービス	菓子類
9	返品	25	16	9	156.3	化粧品	健康食品	アクセサリ	食生活機器	空調・冷暖房機器
10	判断不十分者契約	24	31	-7	77.4	健康食品	相談その他	魚介類	電気	融資サービス
11	連絡不能	24	12	12	200.0	化粧品	健康食品	商品一般	魚介類	パソコン・パソコン関連用品
12	訴訟	16	10	6	160.0	融資サービス	レンタル・リース・貸借	土地	役務一般	相談その他
13	補償	15	18	-3	83.3	相談その他	工事・建築・加工	修理・補修	医療	掃除用具
14	遅延金	15	6	9	250.0	融資サービス	レンタル・リース・貸借	相談その他		
15	不当請求	14	9	5	155.6	役務一般	レンタル・リース・貸借	インターネット通信サービス	電気	他の身の回り品
16	誤解・勘違い	12	16	-4	75.0	健康食品	菓子類	化粧品	自転車・用品	工事・建築・加工
17	約束不履行	10	7	3	142.9	工事・建築・加工	パソコン・パソコン関連用品	玩具・遊具	レンタル・リース・貸借	移动通信サービス
18	時効	10	6	4	166.7	融資サービス				
19	名義冒用	9	15	-6	60.0	商品一般	融資サービス	かばん	他の金融関連サービス	放送・コンテンツ等
20	未成年者契約	8	0	8		化粧品	放送・コンテンツ等	他の教養娯楽品	他の教養・娯楽	

## (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(145件)、インターネット通販(83件)、説明不足(64件)、脅迫(63件)、電話勧誘(36件)、家庭訪販(34件)、身分詐称(23件)、強引(15件)、嫌がらせ(10件)、虚偽説明(7件)、代引配達(6件)、サイドビジネス商法(4件)、利殖商法(4件)、点検商法(4件)、職場訪販(3件)、ネガティブオプション(3件)、テレビショッピング(3件)、カタログ通販(3件)、次々販売(3件)、問題勧誘(3件)となっています。
- 令和元年度目立った点については、説明不足が平成30年度52件だったのが64件と前年度比123.1%と増加しています。事例としては「満期になった定期預金を利率のいい商品に変えないかと銀行担当者に勧められ、外為連動型保険を契約したが、元本が保証されず不納得。」  
「大手旅行サイトから海外レンタカー会社で車を借りた。帰国後壊してもないのに高額な修理代を請求され納得いく根拠がなく納得がいかない。」などがあります。
- インターネット通販についても平成30年度70件だったのが83件と前年度比118.6%と増加しています。インターネット通販の事例は、「SNSで有名かばん店のポーターを2個注文し、代引きで9,124円支払ったが、偽造品であった。」「スマートフォンで初回お試し価格500円のダイエット酵素食品を申し込んだ。蕁麻疹がでたので止めたいと電話したが、応じてもらえず、2回目が届いた。解約返品したい。」「公式サイトだと勘違いして非公式チケット販売サイトでラグビーワールドカップのチケットをクレジット決済した。決済を取消したい。」などがあります。
- 家庭訪販については、平成30年度28件だったのが34件と前年度比121.4%と増加しています。事例としては、「1人で自宅にいた際、屋根リフォーム事業者が自宅に来て『隣の家の屋根改修工事をしている。お宅の屋根は酷いので改修した方がいいと思う。このままだと雨漏りになる。うちで工事すれば40年は雨漏りしない。』との営業を受け、90万円の工屋根改修工事契約をした。」「1週間前に、自宅に電気温水器販売事業者が来た。『電気温水器を設置し、売電すると、実質電気代が月々4,000円程安くなる。』と言われた。『夫に相談して判断したいので、帰ってほしい。』と伝えたが、『わざわざ遠くから来たので困る。』と言われ、帰らず、やむなく契約した。」などがあります。
- 強迫については、平成30年度96件だったのが63件と前年度比65.6%と減少しています。事例としては、「息子が脅迫され、消費者金融から借金をした。さらに脅され、連れてきた友人3人も借金をした。友人3人から損害賠償請求を受けた。」「スマートフォンに未納料金があるとメッセージが届いた。相手に電話すると、支払わなければ民事裁判になると言われた。」「『口座が不正利用されている』と記載があり、その下にURLが貼られている不審なメールが携帯電話に届いた。」などがあります。
- 電話勧誘については、平成30年度38件だったのが36件と前年度比94.7%と減少しています。事例としては、「大手乳製品会社が新設されるため、市民に優先的に会社の債権を販売するという不審な電話があった。」「母が電話勧誘販売で高額な皇室アルバムを申込みをしてしまった。キャンセルしたいが、事業者の名前も連絡先も分からない。」「業者から遺品整理の勧誘電話があったが信用できるか」「弁当箱のようなWi-Fiの機械をAIに変えると通信料が安くなると勧められ契約した。解約したいが業者に連絡できない。」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	詐欺	145	327	-182	44.3	商品一般	放送・コンテンツ等	相談その他	預貯金・証券等	融資サービス
2	インターネット通販	83	70	13	118.6	放送・コンテンツ等	化粧品	健康食品	商品一般	かばん
3	説明不足	64	52	12	123.1	医療	生命保険	他の保健・福祉	他の行政サービス	商品一般
4	強迫	63	96	-33	65.6	商品一般	放送・コンテンツ等	融資サービス	相談その他	
5	電話勧誘	36	38	-2	94.7	商品一般	魚介類	健康食品	放送・コンテンツ等	アクセサリ
6	家庭訪販	34	28	6	121.4	工事・建築・加工	空調・冷暖房・給湯設備	生命保険	放送・コンテンツ等	インターネット通信サービス
7	身分詐称	23	23	0	100.0	相談その他	商品一般	放送・コンテンツ等	預貯金・証券等	他の保健・福祉
8	強引	15	11	4	136.4	アクセサリ	商品一般	果物	健康食品	家具・寝具
9	嫌がらせ	10	4	6	250.0	相隣関係	相談その他	果物	他の保健・福祉	婚姻
10	虚偽説明	7	5	2	140.0	商品一般	電気	履物	アクセサリ	修理・補修
11	代引配達	6	9	-3	66.7	健康食品	家具・寝具	履物	アクセサリ	他の身の回り品
12	サイドビジネス商法	4	8	-4	50.0	内職・副業	役務一般	他の金融関連サービス		
13	利殖商法	4	5	-1	80.0	役務一般	生命保険	放送・コンテンツ等	他の教養・娯楽	
14	点検商法	4	1	3	400.0	工事・建築・加工	修理・補修			
15	職場訪販	3	1	2	300.0	電気	電報・固定電話	役務その他		
16	ネガティブオプション	3	1	2	300.0	健康食品	アクセサリ	他の身の回り品		
17	テレビショッピング	3	5	-2	60.0	健康食品	家具・寝具	理美容器具・用品		
18	カタログ通販	3	2	1	150.0	果物	食生活機器	履物		
19	次々販売	3	3	0	100.0	工事・建築・加工	生命保険	デリバティブ取引		
20	問題勧誘	3	8	-5	37.5	アクセサリ	他の教養娯楽品	工事・建築・加工		

(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（124件）、通信販売（113件）、訪問販売（44件）、電話勧誘販売（21件）、訪問購入（13件）、マルチ・マルチまがい取引（2件）その他無店舗販売（5件）、と、店舗購入よりも特殊販売に関する相談（201件）が多くなっています。令和元年度の特徴としては、ネガティブ・オプションが昨年度0件のところ今年度3件、その他無店舗販売が昨年度1件のところ今年度5件と増加しています。一方で、マルチ・マルチまがい取引が昨年度6件のところ今年度2件と減少しています。
- 特殊販売201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（69件）、60歳代（34件）、50歳代（20件）、40歳代（32件）、30歳代（12件）、20歳代（18件）、20歳代未満（10件）となっています。
- 販売方法別では、訪問販売（44件）については、70歳以上（24件）、60歳代（12件）と高齢者が占める割合が81.8%と高くなっています。また、電話勧誘（21件）についても、70歳以上（13件）、60歳代（1件）と66.6%と高い割合になっています。通信販売（113件）については、20歳未満（7件）、20歳代（13件）、30歳代（11件）、40歳代（25件）、50歳代（16件）、60歳代（17件）、70歳以上（23件）と、どの年代層でも相談が多くあります。

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	44	43	35	55	43
通信販売	113	108	145	160	131
マルチ・マルチまがい取引	2	6	1	12	3
電話勧誘販売	21	19	22	36	25
ネガティブ・オプション	3	0	2	4	2
訪問購入	13	14	10	4	4
その他無店舗販売	5	1	5	16	10
特殊販売全体	201	191	220	287	218

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	1	1	3	2	12	24	1	44	43	1	102.3
通信販売	7	13	11	25	16	17	23	1	113	108	5	104.6
マルチ・マルチまがい取引	1	1	0	0	0	0	0	0	2	6	-4	33.3
電話勧誘販売	0	2	0	2	1	1	13	2	21	19	2	110.5
ネガティブ・オプション	2	1	0	0	0	0	0	0	3	0	3	
訪問購入	0	0	0	0	1	2	9	1	13	14	-1	92.9
その他無店舗販売	0	0	0	2	0	2	0	1	5	1	4	500.0
特殊販売全体	10	18	12	32	20	34	69	6	201	191	10	105.2
前年同期	4	10	19	20	19	30	69	20	191			
増減	6	8	-7	12	1	4	0	-14	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（44件）については、多い順に、工事・建築・加工（5件）、電報・固定電話（5件）、生命保険（4件）等となっています。

なお、44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22事業者あり、指導の結果5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17事業者は指導の結果「野洲市内で訪問販売しない」との回答があった。

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	5	4	1	125.0
2	電報・固定電話	5	0	5	
3	生命保険	4	0	4	
4	電気	3	0	3	
5	空調・冷暖房・給湯設備	3	4	-1	75.0
6	修理・補修	3	0	3	
7	放送・コンテンツ等	3	4	-1	75.0
8	インターネット通信サービス	3	5	-2	60.0
9	健康食品	2	0	2	
10	他の住居品	2	0	2	

- 通信販売（113件）については、放送・コンテンツ等（29件）、健康食品（15件）、化粧品（15件）、商品一般（7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（16件）、化粧品その他（8件）、商品一般（7件）、他の健康食品（7件）等となっています。

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	29	47	-18	61.7
2	健康食品	15	7	8	214.3
3	化粧品	15	7	8	214.3
4	商品一般	7	8	-1	87.5
5	かばん	4	0	4	
6	融資サービス	4	0	4	
7	パソコン・パソコン関連用品	3	0	3	
8	食生活機器	2	0	2	
9	紳士・婦人洋服	2	2	0	100.0
10	理美容器具・用品	2	0	2	

- 電話勧誘販売（21件）については、魚介類（4件）、健康食品（4件）、放送・コンテンツ等（2件）、インターネット通信サービス（2件）等となっています。

#### 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	魚介類	4	1	3	400.0
2	健康食品	4	3	1	133.3
3	放送・コンテンツ等	2	1	1	200.0
4	インターネット通信サービス	2	5	-3	40.0
5	商品一般	1	1	0	100.0
6	家具・寝具	1	0	1	
7	書籍・印刷物	1	0	1	
8	損害保険	1	0	1	
9	ファンド型投資商品	1	2	-1	50.0
10	融資サービス	1	1	0	100.0

- マルチ・マルチまがい取引（2件）については、役務一般（1件）、他の金融関連サービス（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	役務一般	1	3	-2	33.3
2	他の金融関連サービス	1	0	1	

- 訪問購入（13件）については、商品一般（5件）、アクセサリ（4件）等となっています。

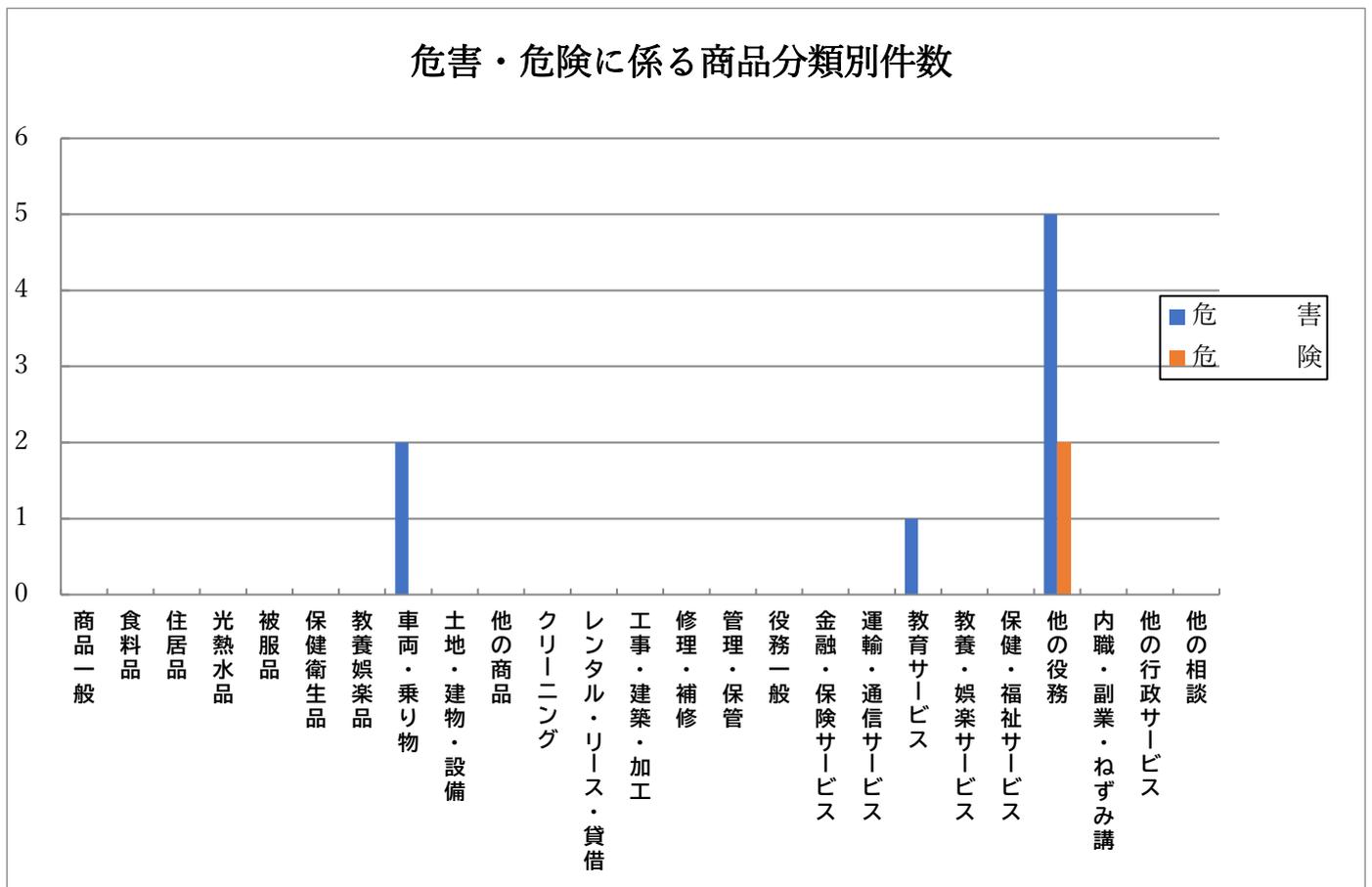
#### 訪問購入の商品・役務別件数(上位10位)

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	商品一般	5	3	2	166.7
2	アクセサリ	4	0	4	
3	履物	1	0	1	
4	書籍・印刷物	1	0	1	
5	時計	1	1	0	100.0
6	自動車	1	0	1	

## (12) 危害・危険に係る商品分類別件数について

- 危害（5件）については、脱臼・捻挫（2件／工事・建築）、刺傷・切傷（1件／魚）、皮膚障害（1件／酵素食品）、中毒（1件／外食）となっています。相談内容については、「ダイエット酵素食品を摂取したところ、蕁麻疹がでた。」「焼肉店で食事をしたところ、妻と子どもが体調を崩し、入院してしまった。」「『骨なし』とシールの貼ってある魚を購入したところ、のどに骨が刺さった。」「自宅マンションの修繕があり、その資材に躓き高を脱臼した。」などです。
- 危険（2件）については、発煙・発火（1件／電気掃除機）、発火・引火（1件／電池）となっています。内容は、「2年半前に家電量販店で買った掃除機が先週使用中に発煙した。」「無停電電源装置が発煙、異臭がして発火した。」です。



## (13) 障がい者の相談件数について

令和元年度の障がい者の相談件数は、21件です。主な相談内容は次のとおりです。

- 民事訴訟最終告知書と題する葉書が届いた。明日までに連絡しないと訴訟になると脅迫的な内容で不安。
- 栄養食品を頼んでもいないのに送ってきた。一度発送元に送り返したのに、また同じところから届いた。もう送ってほしくない。
- 障がい者の息子がネットで知り合った男性にFX取引で儲かる情報をあげると言われ7万円支払った。不審だが息子は信じ切っている。
- 注文をしていないのに、大手通販ショッピングモール内のショップから注文メールが届いた。個人情報悪用されていないか不安。

## (14) 架空請求に関する相談について

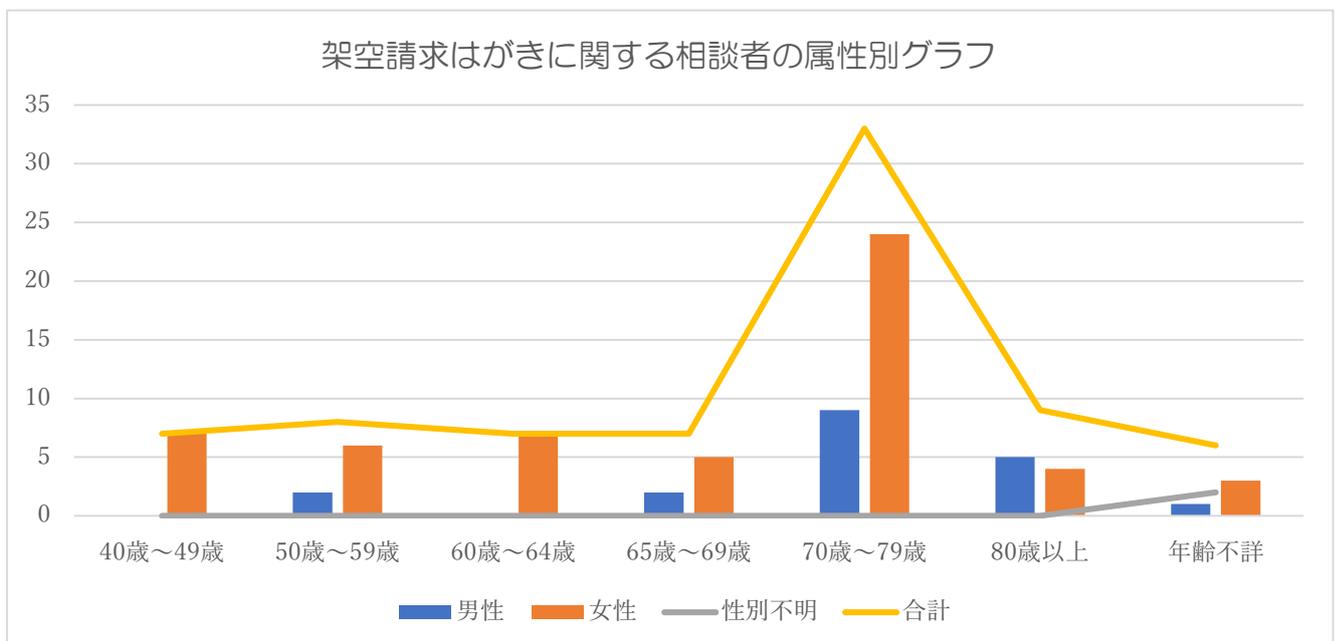
令和元年度の架空請求の相談件は、99件（昨年度267件）です。その内、はがきによる架空請求の相談件数は77件（昨年度244件）、メールによる架空請求の相談件数は22件（昨年度18件）です。

### ●架空請求はがきについて

65歳～69歳7件、70歳代33件、80歳以上9件と、65歳以上の高齢者が全体77件の内63.6%を占めています。高齢者を狙って架空請求はがきを送りつけているのがわかります。相談の主な内容は、「総合消費料金に関する最終告知のお知らせ、と題するはがきが自宅に届いたが、連絡しなければ裁判になると記載があったので不安だ」などです。

#### ①年齢別相談件数

年 齢	男性	女性	性別不明	合計
40歳～49歳	0	7	0	7
50歳～59歳	2	6	0	8
60歳～64歳	0	7	0	7
65歳～69歳	2	5	0	7
70歳～79歳	9	24	0	33
80歳以上	5	4	0	9
年 齢 不 明	1	3	2	6
合計	19	56	2	77



#### ②月別件数

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	4	2	4	9	9	6	20	7	2	5	5	4	77



#### ●詐欺の予兆電話について

詐欺の予兆電話とは、息子などの親族や警察官・金融機関職員らを装って、事前に資産状況や自宅に現金がどのくらいあるか、家族構成などをさぐる詐欺の前兆となる不審な電話をいいます。予兆電話の相談件数は6件で、主な内容は、「警察官を名乗る男性から『あなたのキャッシュカードを詐欺犯がもっていた』との不審な電話があった。」「家電量販店を名乗る者から『あなたの娘を名乗る女性があなたのカードでテレビを購入した』と不審な電話があった。」などです。

#### ①年齢別相談件数

年 齢	男性	女性	性別不明	合計
50歳～59歳	0	0	0	0
60歳～69歳	1	0	0	1
70歳～79歳	1	2	0	3
80歳～89歳	0	2	0	2
90歳～	0	0	0	0
年 齢 不 明	0	0	0	0

#### ②月別件数

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
件数	0	0	0	0	3	1	2	0	0	0	0	0	6

## (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。令和元年度は健康食品の通信販売事業者に対して令和元年度10月2日に説明の求めを通知しました。この求めに対して当該事業者は令和元年10月16日付け回答があり、指摘した事項について改善されました。

### ●相談概要

スマートフォンで「ダイエットサプリメント 初回無料(送料のみ300円)」「お試し」「解約保証付」という広告をみて、お試しのつもりで申込みをしたところ、実は39,900円の定期購入であり高額な商品代金の請求を受けた。広告表示が分かりにくく誤認を招くものであったことが原因であるので請求は納得いかない。

### ●事業者に対する説明の求め等(概要)

#### (1) 広告表示(取引条件)について

①販売業者がインターネット広告において『1袋分を無料割引で申し込む\*送料相当300円(税込)解約保証付』と表示しているが、実際は、21袋39,900円(初回分送料込み)の販売であって商品引渡しを2回に分けているものであり、広告表示にあるように1袋分を無料で申し込むのは不可能。契約内容の実態に合わせると、『4,020円(税込)×21袋+送料300円=84,720円(総額)]が『1,980円(税込)×20袋+1袋無料+送料300円=39,900円(総額)]になる、と表示すべきところを、『通常価格4,020円(税込)⇒無料+送料300円(税込)]と表示しており、これは実態と違う。

②広告には『解約保証付』という記載があるがこの解約保証というのは、通常いつでも解約できるという意味であり、当該案件においては、初回1袋は送料300円のみで購入ができ、購入申込み時以降は解約したいと思えばいつでも解約できる、ということになる。しかし、『本キャンペーンは、2回目の発送分(合計20袋)の購入をお約束いただくかわりに、1回目に発送する1袋分を無料(別途送料300円(税込)は必要とするものです)と記載があり、本来の解約保証との内容が合致していない。

③広告画面には『残り時間の表記』があるが、そのタイムセール時間を過ぎても同一価格となっている。

④返品表示については、広告画面に記載する必要があるが、広告画面には『返品不可』との明示がない。また、返品・解約等に関する特約については、『定期コース(自動お届けコース)の解約について』を参照するようであり、解約に関する記載が離れた箇所にあること、また解約に関する内容が箇所ごとに違うなど矛盾する点があり、分かりにくい表示となっている。

上記は、不当景品類及び不当表示防止法第5条第2号により禁止される有利誤認表示に該当し広告表示に違反するおそれがある。また、販売条件が消費者に分かりやすく明示されておらず、特定商取引に関する法律第11条及び同法施行規則第8条第7号の広告表示に違反するおそれもある。併せて、特定商取引に関する法律第15条の3第1項及び同法施行規則第16条の3には、商品等の販売条件等について広告する際に、当該返品特約を含め、契約の申込みの撤回等に関する事項について広告に表示しなければ、同法第15条の3の契約解除権が適用されるとの規定があり、これらについて説明を求める。

## (2) 注文確認画面について

「注文確認画面」には、「ご注文商品情報」として『初回 1 袋無料キャンペーン (〇〇コース) 単価 0 円、個数 1 個、小計 0 円、送料 278 円、消費税 22 円、合計 300 円』と記載がある。消費者庁は、特定商取引法第 14 条第 1 項第 2 号について、「インターネット通販における『意に反して契約の申込みをさせようとする行為』に係るガイドライン【画面例 8】」を示しており、それに沿うのであれば、「注文確認画面」には、『合計 300 円 (4 か月コースのうち初月分・税込)』、すなわち、300 円は 4 か月コースの一部であり、4 か月コースの総額の参照を促す旨の記載が必要になる。注文確認画面に『合計 300 円』のみとする記載は、消費者が契約内容について正確かつ容易に理解できるものではなく、特定商取引法第 14 条第 1 項第 2 号及び同法施行規則第 16 条第 1 項の顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為に該当すると思われる、これについて説明を求める。

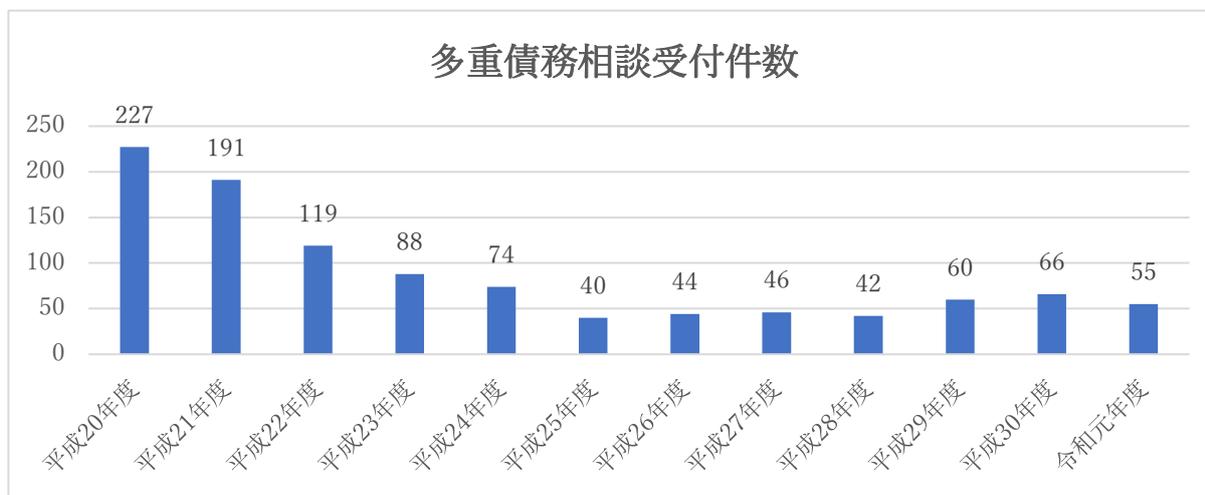
## ○参考 野洲市くらし支えあい条例 (抄)

(説明の求め等)

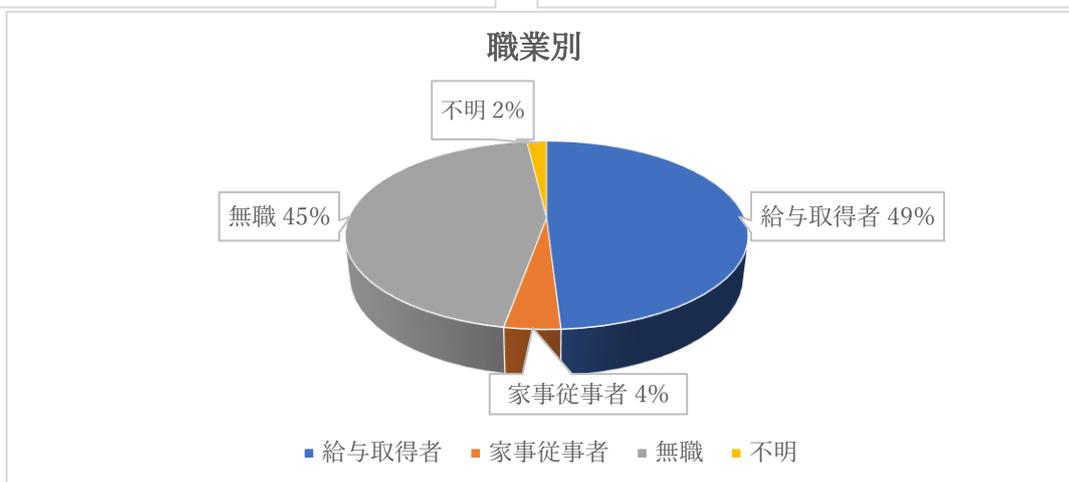
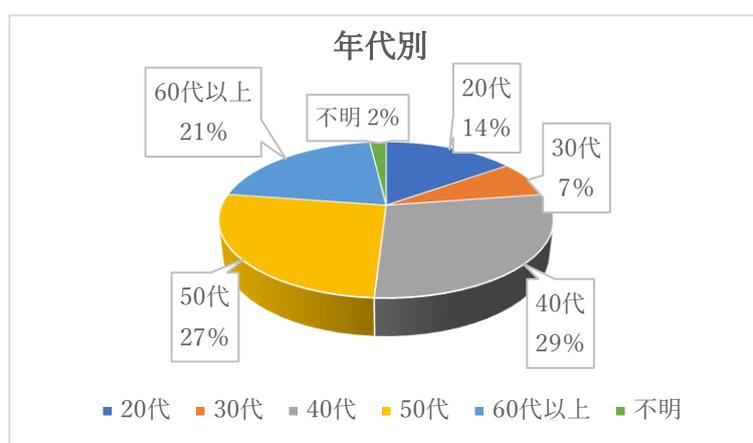
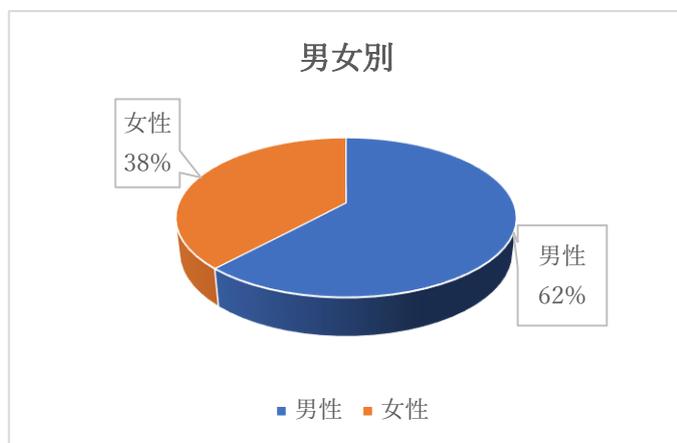
- 第 19 条 市長は、消費者からの苦情の処理のために必要があると認めるときは、事業者等その他の関係者に対し、消費生活センターへの来庁及び説明又は商品等の品質及び表示、営業の方法等に関する資料の提出を求めることができる。
- 2 市長は、前項の関係者が説明又は同項の資料の提出を拒んだ場合であって、同項の消費者の同意があるときは、当該消費者の苦情の内容並びに当該関係者の氏名又は名称及び住所又は所在地を公表することができる。
- 3 市長は、前項の規定による公表をしようとするときは、あらかじめ、第 1 項の関係者にその旨を通知し、相当の期間を定めて、意見を述べる機会を与えなければならない。

## 2. 令和元年度多重債務相談実績について

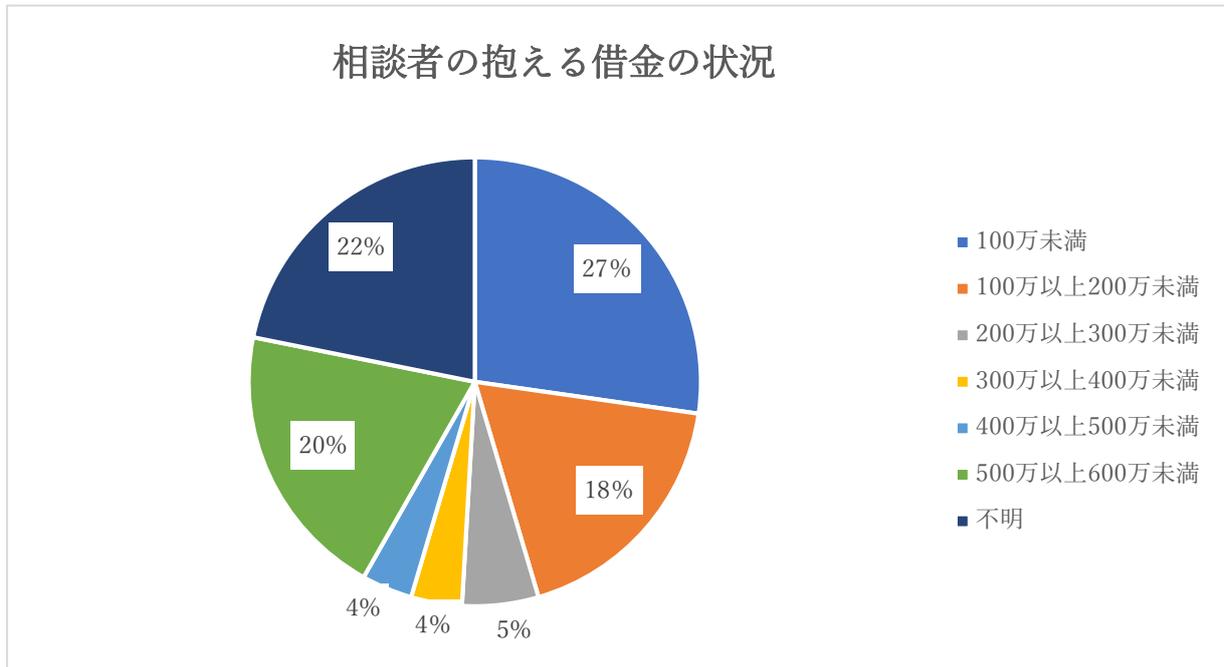
- 多重債務問題に関する相談は、29年度、30年度と増加していましたが、令和元年度は55件と減少しています。



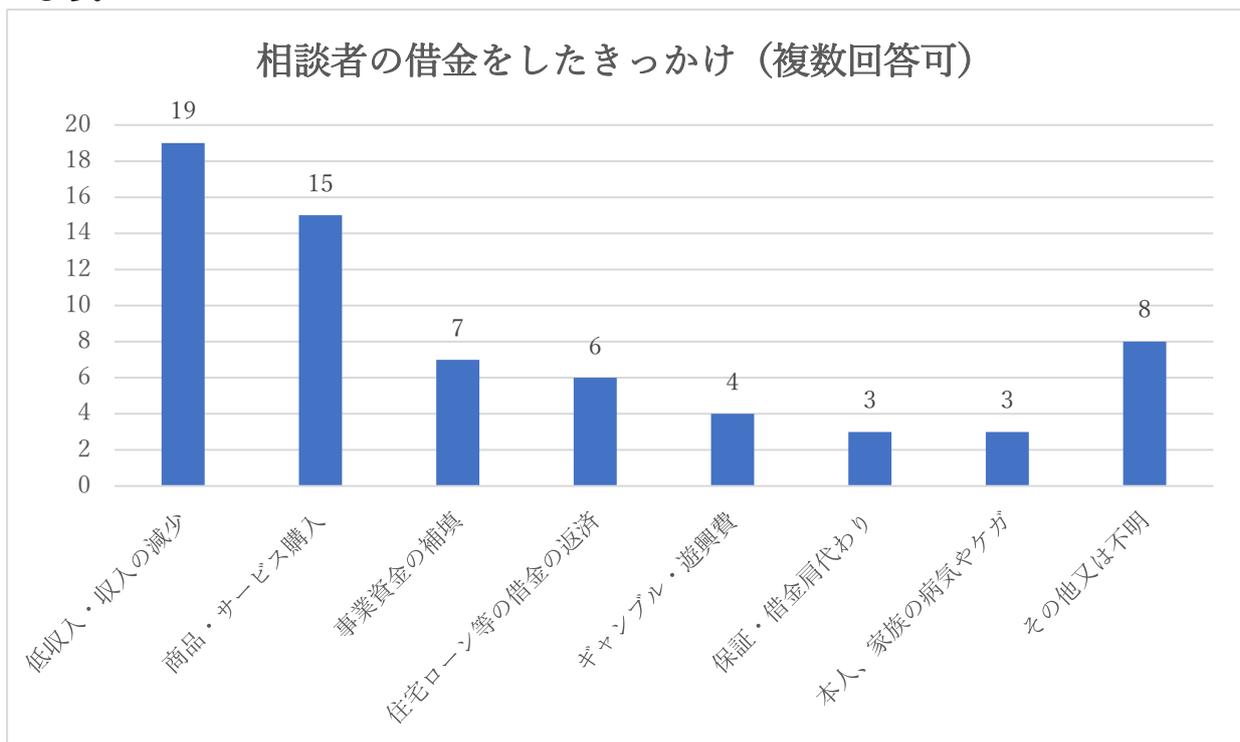
- 相談当事者の性別では、男性34人、女21人です。
- 年齢層は、10歳代(0人)、20歳代(8人)、30歳代(4人)、40歳代(16人)、50歳代(15人)、60歳代以上(11人)、不明(1人)となっています。
- 職業については、給与所得者(27人)、次に無職(25人)、家事従事者(2人)、不明(1人)です。昨年度は給与所得者(37人)、無職(18人)でしたが、給与所得者が減少し、無職が増加しています。



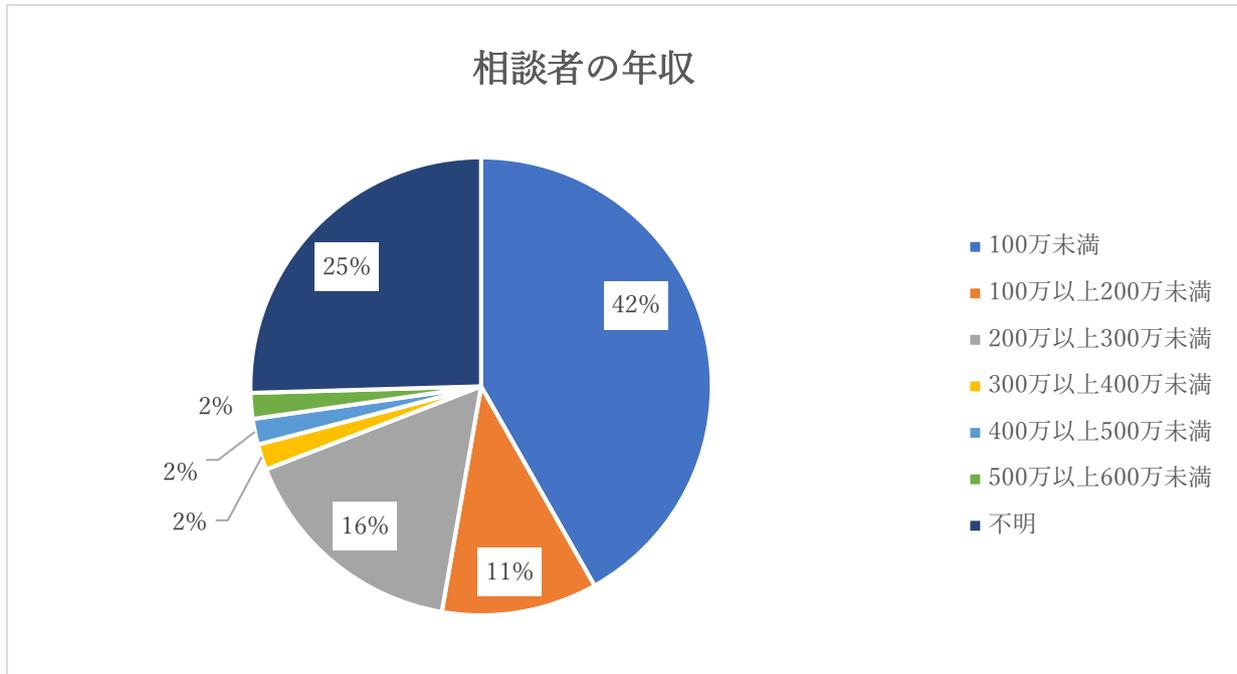
- 相談者の抱える借金の状況については、100万円未満（15人）、100万円以上200万円未満（10人）、200万円以上300万円未満（3人）、300万円以上400万円未満（2人）、400万円以上500万円未満（2人）、500万円以上（11人）、不明（12人）となっています。



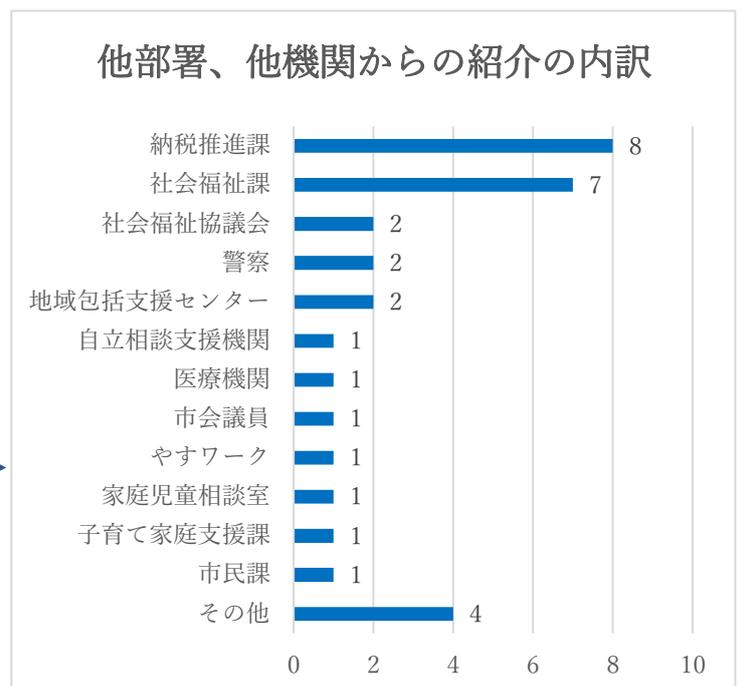
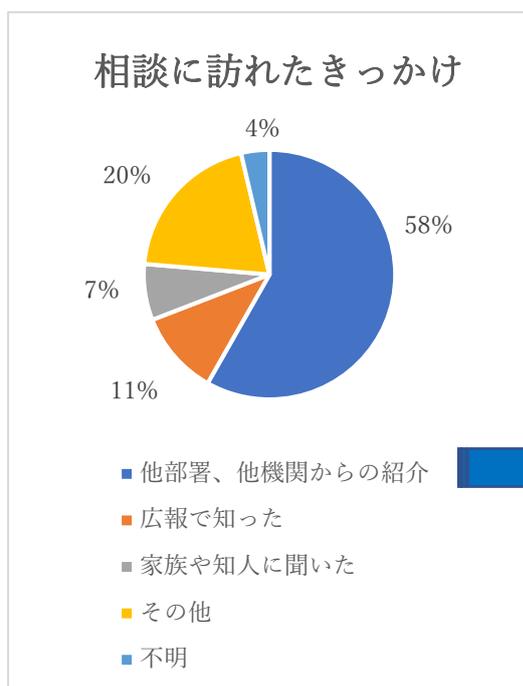
- 借金のきっかけについては、低収入・収入の減少（19件）、商品・サービス購入（15件）、事業資金の補填（7件）、住宅ローン等の借金の返済（6件）、ギャンブル・遊興費（4件）、保証・借金肩代わり（3件）、本人・家族の病気やケガ（3件）、その他又は不明（8件）となっています（複数回答）。昨年度と同じく低収入・収入の減少など貧困等の要因が多く含まれています。



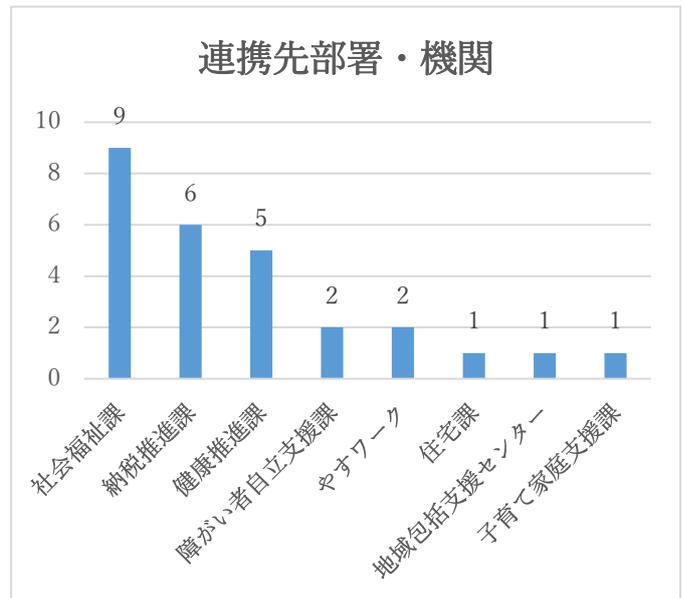
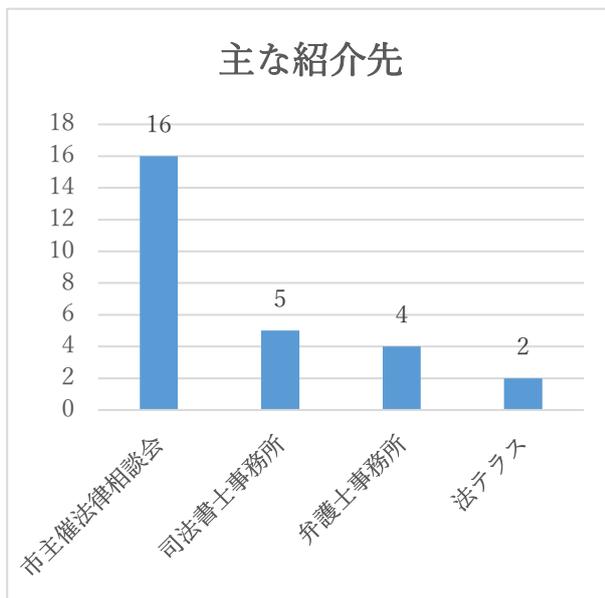
- 相談者の年収は、100万円未満（23人）、100万円以上200万円未満（6人）、200万円以上300万円未満（9人）、300万円以上400万円未満（1人）、400万円以上500万円未満（1人）、500万円以上600万円未満（1人）、不明（14人）、となっています。年収300万円未満の低所得者が、全体の69%を占めており、貧困が多重債務の要因となっています。



- 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（32人）、その他（11人）、広報で知った（6人）、家族や知人の勧め（4人）、不明（2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65.4%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（8件）、社会福祉課（7件）、地域包括支援センター（2件）、警察（2件）、社会福祉協議会（2件）、市民課（1件）、子育て支援課（1件）、家庭児童相談室（1件）、やすクール（1件）、住宅課（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（16人）、司法書士事務所（5人）、弁護士事務所（4人）、法テラス（2人）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、社会福祉課（9件）、納税推進課（6件）、健康推進課（5件）、障がい者自立支援課（2件）、やすワーク（2件）、住宅課（1件）、地域包括支援センター（1件）、子育て家庭支援課（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12人と、全体の21.8%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。
- 令和元年度に債務整理につないだことで、税金等の支払いにつながったのは、768万8783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。

■令和元年度多重債務相談実績（令和2年3月31日時点）

項目	数字
相談実人数	55人
税金等充当金額（債権数12件）	768万8783円 上下水道料金、市営住宅使用料、保育料 生活保護返還金、市県民税、固定資産税 国民健康保険税、固定資産税、軽自動車税

## 《参考》

### ●令和元年度野洲市多重債務相談状況報告

#### (1) 性別

男性	女性	不明
34	21	0

#### (2) 年齢層

10代	20代	30代	40代	50代	60代以上	不明
0	8	4	16	15	11	1

#### (3) 職業

給与所得者	自営・自由業	家事従事者	学生	無職	不明
27	0	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	15	400万円以上 500万円未満	2
100万円以上 200万円未満	10	500万円以上	11
200万円以上 300万円未満	3	不明	12
300万円以上 400万円未満	2		

#### (5) 借金をしたきっかけ（複数回答可）

内容	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	19	保証・借金肩代わり	3
商品・サービス購入	15	住宅ローン等の借金の返済	6
ギャンブル・遊興費	4	本人・家族の病気やケガ	3
事業資金の補填	7	その他又は不明	8

#### (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	23	400万円以上 500万円未満	1
100万円以上 200万円未満	6	500万円以上 600万円未満	1
200万円以上 300万円未満	9	不明	14
300万円以上 400万円未満	1		

## (7) 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	6	家族や知人に聞いた	4
他部署、他機関からの紹介	32	その他	11
不明	2		

## (8) 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	8	警察	2
社会福祉課	7	社会福祉協議会	2
地域包括支援センター	2	医療機関	1
市民課	1	自立支援機関	1
子育て家庭支援課	1	市議会議員	1
家庭児童相談室	1	その他	4
やすワーク	1		

## (9) 主な紹介先

機関名	件数	機関名	件数
弁護士	4	市主催法律相談会	16
司法書士	5	法テラス	2

## (10) 連携先部署・機関

機関名	件数	機関名	件数
社会福祉課	9	地域包括支援センター	1
納税推進課	6	市主催法律相談会	1
健康推進課	5	やすワーク	2
住宅課	1	子育て家庭支援課	1
障がい者自立支援課	2		

## (11) その他

身障者からの相談	6件
税金等	12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、令和元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。令和元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 2 回開催した。
- 令和元年 5 月に実施した第 1 回全体会議で見守りリストの提供について議決し、同年 6 月に守山警察署（375 件）、民生委員児童委員（357 件）、障がい者自立支援課（96 件）、地域包括支援センター（72 件）、高齢福祉課（72 件）、健康推進課（5 件）に対し、それぞれ対象となる見守りリストの提供を行った。
- 守山警察署に対して、消費者安全法第 11 条の4 第 3 項の規定に基づき、「特殊詐欺等の押収名簿に基づくリストに搭載されている野洲市に居住する者に関する情報」の提供を求め、見守りリストに反映させた。
- 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各自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

##### 第 1 回協議会について（5 月 20 日）

- 報告事項
  - ・平成 30 年度野洲市消費者安全確保地域協議会実績報告について
  - ・平成 30 年度消費生活相談実績報告について
- 協議事項
  - ・令和元年度の見守り活動と見守りリストの提供の決議

##### 第 2 回協議会について（2 月 3 日）

- 報告事項
  - ・地域における事業者の見守り活動・特殊詐欺啓発活動の取り組みについて  
フードバンクびわ湖、野洲市老人クラブ連合会
  - ・令和元年度野洲市消費者行政推進事業実績報告について（12 月末時点速報値）
  - ・令和元年度の見守りリスト元データ分析結果について

### (3) 令和元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。

#### ●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	0	0	0
50歳代	0	1	1
60-64歳	0	0	0
65歳-69歳	1	1	2
70歳代	3	15	18
80歳以上	2	11	13
合計	6	28	34

・男性、女性の割合 男性 18%、女性 82%

・65歳以上の高齢者の割合 97%

##### (2) 要支援・要介護者、障がい者手帳保持者

要支援・要介護者	2
障がい者手帳保持者	5

・要支援・要介護者の割合 11%

・障がい者手帳保持者の割合 15%

#### ●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	3	3	6
30歳代	2	9	11
40歳代	10	24	34
50歳代	21	50	71
60-64歳	10	24	34
65歳-69歳	48	57	105
70歳代	125	156	281
80歳以上	62	57	119
合計	281	380	661

・男性、女性の割合 男性 43%、女性 57%

・65歳以上の高齢者の割合 76%

##### (2) 要支援・要介護者、障がい者手帳保持者

要支援・要介護者	69
障がい者手帳保持者	101

・要支援・要介護者の割合 6%

・障がい者手帳保持者の割合 15%

#### ●警察と消費者庁からの提供データの重複

・重複件数 8件

### (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。

#### ●障がい者自立支援課の活動

- ・課で使用しているシステム内で見守りリスト対象者の画面にフラグをたてる設定をして、意識させるよう活用をしている。訪問時や来庁の際の面会時に困りごと等を伺う中で、消費者被害が疑われるケースを確認した際には、速やかに消費生活センターに報告し、連携を努めた。また、面談時にその方の心身の状態を考慮しつつ、必要に応じて特殊詐欺の注意喚起を行うよう、相談員で共有した。

#### ●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し、本人の状況を確認した。また、見守りが必要な高齢者を把握することができた。

#### ●民生委員児童委員の活動

- ・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なく、見守りカルテというシートを作成し、対象者の家族構成・健康状態・生活状況・趣味等を多角的に把握し、対象の方ごとに適した見守り活動を行った。
- ・100歳体操、ふれあいサロン等で啓発リーフレットの配布を行い、消費者被害や特殊詐欺被害を防止する啓発活動を行った。
- ・訪問買取業者が来て、学区内の家を順々に回っていたことがあった。民生委員間でそのことを共有し、また消費生活センターからチラシをもらい啓発に努めた。
- ・詐欺犯からの電話対策として、見守りリスト対象者を含む高齢者宅を訪問し、留守電が機能しているかを確認した。
- ・見守り活動の取組について毎日新聞の取材を受け、9月24日朝刊に掲載され、見守り活動に対する意識が今まで以上に向上した

(火) 毎日新聞 (第3種郵便物認可)

くらしナビ ♪ ライフスタイル

## 高齢者保護に「地域の目」

消費者庁の発足から10年、悪質業者による消費者トラブルは残念ながら減っていない。特に深刻なのが高齢者の被害で、2018年度に全国から寄せられた60代以上の消費生活相談は過去10年で最多の43万件に上った。消費者庁はどんな対応をし、今後は何が求められるのか。

### 検証 消費者庁10年 ①

#### ●法規制に限界

「トラブルの現状を知って被害を防ぎましょう。消費者庁が所管する国民生活センターは今年10月、ウェブサイトに「高齢者の見守り」というポイントと題したチェックリストをアップし、注意を呼び掛けた。高齢化の進行を背景に60代以上の相談数はここ5年で3割以上増え、全体の約半数を占める。消費者庁の設置を機に国は、関係団体の強化に力を入れ、各地の消費生活センターの数は08年の51カ所から、18年は85カ所に増えた。10万5千人以上の市町村では9割を超える。法規制も進み、不要な物を大量に売りつける「過量販売」や、自宅などに押しつけて強引に物品を安く買いつけていく「訪問購入」などが、消費者契約法や特定商取引法の改正によって契約を取り消せるようになった。行政経済学の視点も取り入れた新たな法規制も検討中だ。

#### ●見守りリスト作成

こうした中で、消費者庁が期待するのが、かかりつけの病院や郵便局、介護や宅配の業者など「地域の目」による高齢者保護だ。16年度から高齢者や障害者を地域で見守る「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」を制度化し、消費者安全法の改正で協議会の協力団体としての個人情報が可能になった。さらに、自治体が事務局になるなど一定の条件を満たせば、消費者庁が悪質業者から押収した顧客番号などの提供を受けることもでき、見守り必要性が高住民のリストを作れるようになった。

滋賀県野洲市は、この取り組みの先進地で、今年度は消費者庁と地元警察から提供された顧客番号を回って防犯チラシを配る民生委員の高木さん（右）＝滋賀県野洲市で13日

#### ●民生委員が窓口

民生委員の高木啓行さん（73）は9年前、近所の男性（77）から「悪質な名乗る男」から電話があり、預金を下ろしに行こうとした。男の認知機能や判断力に問題はないように見え、詐欺被害に遭う高齢者のイメージから遠かかったからだ。その経験を踏まえ、敬老会の案内や詐欺被害防止のチラシなどを配り歩く時は「被害は身近で起きている」という実感を持って注意を促しているという。

見守りネットワークの活動によって市の相談センターには架空請求はかきかまて、連発しなくなった。高木さんは「1人暮らしだが、電気料金の支払いが滞りかかっている」といった情報が、民生委員を通じて寄せられるようになった。民生委員は「股から高齢者と触れ合っている人だければ、効果的な見守りは難しい」と強調する。

ただ、見守りネットワークを設けた市区町村は全体の1割強の230で、消費者庁から多額提供を受けているのは4自治体にとどまる。同庁の太田裕生・地方協力局長は「成果が出るのはこれだから、見守りは未然防止と早期救済が期待できる。法規制と面談で被害を減らしていきなさい」と話す。（岡本真也）

▲9月24日（火）毎日新聞朝刊 転載

## 野洲市消費者安全確保地域協議会全体会議



▲第2回全体会議（2月3日実施）



▲フードバンクびわ湖 堀 様



▲野洲市老人クラブ連合会 白井 様

- 令和元年度は2回全体会議を開催しました。見守りリスト提供の議決等を行いました。
- 地域における事業者の見守り活動・特殊詐欺啓発活動の取り組みとしてフードバンクびわ湖様・野洲市老人クラブ連合会様から報告していただきました。

## 野洲市民生委員 児童委員学区定例会



▲民生委員児童委員定例会（祇王学区）

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。令和元年度は下記のとおり研修会等を実施しました。

### (1) 令和元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：令和元年5月16日10時00分～10時30分

場 所：市役所本館3階 第1委員会室

参加者：28名（25課）

#### ②報告内容と質疑

- ・消費者被害・生活困窮者等支援対策連絡部会からの取組報告
- ・自殺防止対策連絡部会からの取組報告
- ・人権対策連絡部会からの取組報告

### (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

日 時：令和元年5月16日10時30分～11時30分

場 所：市役所本館3階 第1委員会室

研修課題：「いのち支える自殺対策計画」について

～誰も自殺に追い込まれることのない野洲市をめざして～

講 師：健康推進課 富澤専門員

内 容：平成31年3月に策定された「いのち支える野洲市自殺対策計画」について、その内容の説明があった。計画策定の趣旨から、自殺対策の基本的な考え方、野洲市の自殺対策における取組などを計画冊子に基づき詳細に説明があった。自殺総合対策大綱で示された自殺に対する基本認識、基本方針をもとに、全市町村が共通して取り組む「基本施策」と、野洲市の実態を踏まえた「重点施策」「生きる支援の関連施策」を展開していくとし、野洲市の「重点施策」としては、野洲市における自殺のハイリスク層である若年層と高齢者、生活困窮問題に焦点を絞っており、それぞれに対する取組と目標値について詳しく説明があった。

■参加者内訳 25課 28人

所属名	人数	所属名	人数
市民部	1	高齢福祉課	1
企画調整課	1	健康推進課	2
総務課	1	住宅課	1
納税推進課	1	環境課	1
人権施策推進課	1	商工観光課	1
市民課	1	上下水道課	1
協働推進課	1	教育総務課	1
危機管理課	1	学校教育課	1
社会福祉課	1	生涯学習スポーツ課	1
障がい者自立支援課	1	市民交流センター	1
こども課	1	発達支援センター	1
子育て支援課	1	地域包括支援センター	1
保険年金課	1	市民生活相談課	2



▲令和元年度野洲市市民生活総合支援推進委員会  
自殺防止対策連絡部会・人権対策連絡部会の報告（5月16日実施）

### (3) 野洲市市民生活総合支援推進委員会内部研修について

日 時：令和元年 12 月 16 日 14 時 00 分～16 時 00 分

場 所：コミセンきたの 大ホール

参 加 者：30 名（市役所各課、関係機関）

研修課題：「地域福祉計画とはなにか？～生活困窮者等への支援を通じて考える～」について

講 師：日本福祉大学 副学長 原田 正樹 氏

内 容：庁内関係部署及び関係機関向けに、地域福祉計画とその基となる社会福祉法について、ご講義いただき理解を深めるとともに、地域福祉計画策定及び包括的な支援体制の構築についての具体的な手法をレクチャーがあった。

### (4) 野洲市市民生活総合支援推進委員会公開研修について

日 時：令和 2 年 1 月 20 日 14 時 00 分～16 時 00 分

場 所：総合防災センター 2 階会議室

参 加 者：129 名（市関係各課、地域福祉計画策定委員、民生・児童委員、自治会）

《研修会》

研修課題：「新たな時代に対応した地域の福祉を進めるために ～地域生活課題の考え方～」について

講 師：日本福祉大学 副学長 原田 正樹 氏

内 容：地域福祉の担い手となる民生・児童委員や自治会長向けの公開研修として実施した。講師の原田副学長から地域福祉計画についてわかりやすい説明があった。

《パネルディスカッション》

パネラー：日本福祉大学 副学長 原田 正樹氏  
野洲市長 山仲 善彰

司 会：市民生活相談課 課長 生水 裕美

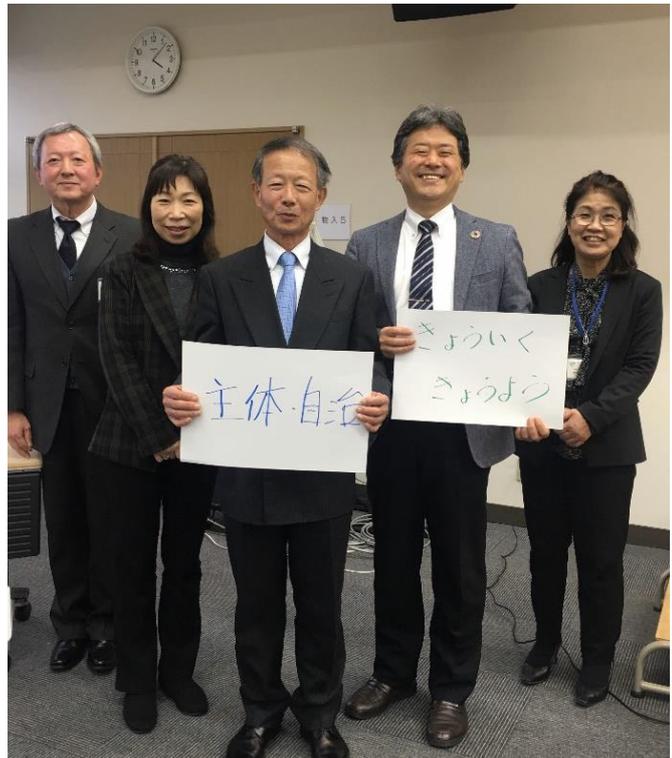
内 容：前半の研修を受けて、参加者から質問・意見等を募り、それに答えていただく形でパネルディスカッションを行った。



▲令和元年度野洲市市民生活総合支援推進委員会内部研修（12月16日実施）



▲令和元年度野洲市市民生活総合支援推進委員会公開研修（1月20日実施）



## 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) 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。令和元年度は10回事例検討しました。

日時	概要	専門家及び参加者
5月29日 10:00～ 12:00	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (認知症高齢者の消費者被害について)	河野純子弁護士 高齢福祉課 市民生活相談課
9月9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 (ダイエットサプリメント被害事案について)	明治学院大学教授  圓山茂夫 市民生活相談課
7月20日 10:00～ 12:00	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (ダイエットサプリメント被害事案について)	黒田啓介弁護士 市民生活相談課
10月2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 (知的障がい者の売買契約と成年後見制度について)	羽田慎二司法書士 地域包括支援センター 障がい者自立支援課 成年後見センターもだま 市民生活相談課
10月24日 15:30～ 17:30	事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (証券取引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
12月20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 (情報商材に関する消費者被害について)	黒田啓介弁護士 市民生活相談課

<p>12月26日 10:00～ 12:00</p>	<p>事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (身元保証人サービスに関する消費者被害について)</p>	<p>河野純子弁護士 市民生活相談課</p>
<p>1月15日 10:00～ 12:00</p>	<p>事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (訪問購入における消費者被害について)</p>	<p>黒田啓介弁護士 市民生活相談課</p>
<p>1月30日 13:30～ 15:30</p>	<p>事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (知的障がい者の消費者契約における解約トラブルについて)</p>	<p>河野純子弁護士 市民生活相談課</p>
<p>2月28日 10:00～ 12:00</p>	<p>事業者の条例・法令違反等を踏まえた事例検討 (仮想通貨に関する消費者被害について)</p>	<p>西村一彦弁護士 市民生活相談課</p>

## 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26日 15:00～ 17:00	難病患者で自殺企図のある者の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
12月10日 15:00～ 17:00	金融商品の損失に伴う多重債務問題について	羽田慎二司法書士 市民生活相談課
1月8日 15:00～ 17:00	多額の住宅ローンを抱え生活困窮する民事再生事案について	羽田慎二司法書士 市民生活相談課
1月22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) 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。

- ・場 所 市民サービスセンター、市内コミュニティセンター7箇所
- ・開催回数 市民サービスセンター年間12回開催（弁護士6回、司法書士6回）  
市内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

### ■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)）

相談内容	4月26日		5月22日		6月24日		7月24日		8月30日		9月18日		10月25日		11月27日		12月24日		1月29日		2月28日		3月25日		合計		男女別内訳						
	弁護士		司法書士		弁護士		司法書士		弁護士		司法書士		弁護士		司法書士		弁護士		司法書士		弁護士		司法書士		合計		弁・司		弁護士		司法書士		
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	弁	司	男	女	男	女	男	女	
離婚		1		1		2											1	1							5	1	1	5	1	4	0	1	
金銭・契約								1								1				1	1	1			2	3	1	4	1	1	0	3	
相続		1		2	1		1				2	1		1					1		1		1	1	4	10	7	7	2	2	5	5	
不動産・家屋・土地																			1					1	0	2	0	2	0	0	0	2	
隣地・近隣								1					1												2	0	2	0	2	0	0	0	
労働問題																									0	0	0	0	0	0	0	0	
損害賠償										1															1	0	0	1	0	1	0	0	
家庭問題																1									0	1	1	0	0	0	1	0	
医療問題									1																1	0	1	0	1	0	0	0	
婚姻																									0	0	0	0	0	0	0	0	
人権																									0	0	0	0	0	0	0	0	
保険																		1							1	0	0	1	0	1	0	0	
交通事故																									0	0	0	0	0	0	0	0	
迷惑行為																									0	0	0	0	0	0	0	0	
成年後見								1																	0	1	0	1	0	0	0	1	
環境問題														1											1	0	0	1	0	1	0	0	
訴訟問題																									0	0	0	0	0	0	0	0	
自治会	1																								1	0	1	0	1	0	0	0	
月別小計	3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		3		18	18	14	22	8	10	6	12	
市民サービスセンター・年間合計(弁護士・司法書士)																											36	39%	61%	44%	56%	33%	67%

### ■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）

相談内容	4月		5月29日		6月28日		7月		8月23日		9月26日		10月29日		11月		12月18日		1月21日		2月26日		3月		合計		男女別内訳						
	やす		なかさと		なかと		なかと		なかと		なかと		なかと		なかと		なかと		なかと		なかと		なかと		合計		弁・司		弁護士		司法書士		
	弁	司	弁	司	弁	司	弁	司	弁	司	弁	司	弁	司	弁	司	弁	司	弁	司	弁	司	弁	司	弁	司	弁	司	男	女	男	女	男
離婚																		1	1							2	0	0	2		2		
金銭・契約			1		2	2					1							1	1	1	2	2				7	6	8	7	3	5	2	
相続			1		1						2	2	1	2				2	1	1	1	1				5	10	4	9	2	2	7	
不動産・家屋・土地					2																	1					0	3	1	2		1	2
隣地・近隣			1																							1	0	0	1		1		
労働問題			1																							1	0	0	1		1		
損害賠償																										0	0	0	0				
家庭問題													1													1	0	0	1		1		
医療問題																		1								1	0	1	0	1			
婚姻																										0	0	0	0				
人権																										0	0	0	0				
保険																										0	0	0	0				
交通事故																										0	0	0	0				
迷惑行為					1						1	1														2	1	1	2	1	1		1
成年後見																										0	0	0	0				
環境問題																			1							1	0	0	1		1		
訴訟問題																										0	0	0	0				
自治会																										0	0	0	0				
合計			3	3	3	3					3	3	3	2				3	3	3	3	3	3			21	20	15	26	7	14	8	12
コミセン7か所・年間合計(弁護士・司法書士)																											41	37%	63%	33%	67%	40%	60%

### (3) 子ども・若者に対する消費者教育推進事業

#### ①小中学校消費者教育講座

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。令和元年度は野洲市内の中学校1校、小学校2校に講師を派遣して講座を開催しました。

#### ■中主中学校

開催日：平成31年4月27日  
テーマ：「情報モラルについて考えよう！」  
講師：NIT 情報技術推進ネットワーク  
株式会社 代表 篠原 嘉一 氏  
参加者：460人（生徒及び保護者等）



#### ■中主小学校

開催日：令和2年2月21日  
テーマ：「金銭教育講座」  
講師：With FP Partners  
代表 丸山 高信 氏  
参加者：239人（生徒及び保護者等）



#### ■野洲小学校

開催日：令和2年2月21日  
テーマ：「金銭教育講座」  
講師：With FP Partners  
代表 丸山 高信 氏  
参加者：136人（生徒及び保護者等）



## ②令和元年度野洲市子ども・若者向け消費者教育講座

### ■開催目的

民法改正に伴い成年年齢が満18歳に引下げられることから、子ども・若者に対する消費者教育の必要性が増しています。そのような中、障がいをもつ子ども・若者が消費者トラブル及び特殊詐欺に巻き込まれているという課題があります。そこで、障がいをもつ子ども・若者の保護者、その関係者も含め、消費者トラブル及び特殊詐欺に巻き込まれないようにするため子ども・若者に対する消費者教育推進事業の一環として、講演会を開催しました。

### ■テーマ：消費者トラブル及び特殊詐欺に巻き込まれないための基礎知識

### ■講師：滋賀弁護士会所属 弁護士 土井 裕明 氏

### ■日時及び場所

日時：令和元年11月14日（木）10：00～11：30

会場：コミュニティセンターやす2階 研修室

### ■対象者：障がいをもつ子ども・若者、保護者、その他関係者

### 【開催の実績】

- ・参加者 43人（登壇者含む） ・アンケート回収数 41人
- ・理解度については、「理解できた」「おおよそ理解できた」が回答者41人の内41人（100%）とすべての方が理解される結果となりました。
- ・満足度については、「大いに満足」「まあまあ満足」が回答者41人の内41人（100%）とこちらもすべての方が満足される結果となりました。

### 《 研修講座の主な感想・意見 》

- ・子どもの成長に応じて、またお話しを聞かせていただきたいと思いました。
- ・100%トラブルに遭わないようにするのは難しい。失敗したとしても、人生の勉強だと思えるように対処していけばよいと思うと少し気持ちが楽になりました。すぐに相談できる人を周りに増やしていこうと思いました。
- ・子どもが大きくなるに対して、見えないこと、知らないことが沢山据えて不安になっていました。成年後見制度や当番弁護士の情報が知れてよかったです。
- ・発達障がい者の実際の事件や犯罪などを知れてとてもよかったです。発達障がい者だから巻き込まれるということも知ることができました。
- ・具体的な事例を伝えてくださったので「我が子も当てはまりそう」と不安になりつつも、大人になるにつれて、少しずつ頭の中に入れていけるよう、伝えていきたいと思います。プライドを傷つけないように伝えるのは難しいですね。
- ・先生が実際に扱っておられる事例を基にお話頂いたので分かりやすかったです。成年後見制度について、もう少し詳しく教えて頂けるともっとよかったですかなと思いました。
- ・多くの事例を紹介していただき、対処法等教えていただき分かりやすかったです。
- ・たくさんの事例を教えていただき参考になりました。被害を防ぐことも大事ですが、被害を受けたときの対応、対処（本人のプライド）も重要だと勉強になりました。
- ・家族共に気をつけないといけないと思いました。
- ・具体的な話して分かりやすかったです。親も子ども日々勉強です。
- ・我が子が犯罪の加害者、被害者になってしまう心配はありますが、今日のお話を聞いて対策を考えたり、困った時にどうするかを考えるきっかけにしたいです。
- ・息子が21歳なので、何に気をつけていけばいいか参考になりました。

- 対処法やそもそも巻き込まれないための自己防衛の方法をもっと聞きたかったです。知的ではなく成年後年制度も難しい身内が後輩から良いように言われて数万円・10万円程度とられてしまい、泣き寝入りしたことがありました。知的には問題なくても巻き込まれやすい、人が良い、人を疑わないという気質のためにひっかかるので、たぶんまた、同じようなことがあるのだろうなと身内としては思っています。
- 事例を聞くと、普段の生活では考えもしない手口で金銭をとることが分かりました。子どもはまだ小学生ですが、思春期以降、お金を持つこともあると思うので、少しずつ伝えていけたらと思います。
- 日頃から興味、関心のあるテーマでとても勉強になりました。
- 他人事ではない内容がたくさんあり勉強になりました。保護者もですが、本人にも伝わるように学校でも講座をしてほしいです。
- 知的障がいでない発達障がいの子でも同様の被害に遭いやすいと思いました。
- トラブル防止や対応の方をもっと詳しく聞きたいと思いました。





令和元年度野洲市子ども・若者に対する消費者教育推進事業



## 子ども・若者向け

## 消費者教育講座

令和元年

11月14日(木) 開場・受付 9:45~  
10:00~11:30

### テーマ

「障がいのある子ども・若者が消費者トラブル及び  
特殊詐欺に巻き込まれないための基礎知識」

講師：弁護士 土井裕明さん

滋賀弁護士会所属

特定非営利活動法人 消費者ネット・しが理事長

定員 50 名程度

参加費無料 事前申込制

お手数ですが 11月7日(木)までに  
市民生活相談課まで連絡下さい。

<申込み・お問合せ先>

野洲市役所 市民生活相談課

電話 077-587-6063

FAX 077-586-3677



《会場》

コミュニティセンターやそ 2階研修室1・2

野洲市小篠原 2142

※JR野洲駅南口から西へ徒歩すぐ

主催 野洲市

《テーマ》  
「障がいのある子ども・若者が消費者トラブル及び特殊詐欺に巻き込まれないための基礎知識」

講師：弁護士 土井裕明 さん

《講師経歴》

京都大学経済学部卒  
労働基準監督官を経て1996年から弁護士  
2011年度滋賀弁護士会会長  
日弁連消費者問題対策委員  
日弁連死刑廃止実現本部副本部長  
NPO 法人もだま副理事長  
滋賀県障害者の自立を支える会  
滋賀生活支援者ネット  
社会保障問題研究会  
生活困窮者支援研究会



《著書等》

大津市における高齢者・障害者の権利擁護に関する調査研究（共著）  
ケーススタディ障がいと人権Ⅱ（共著）



【問い合わせ先】

野洲市 市民部 市民生活相談課（消費生活センター）  
TEL：077-587-6063 FAX：077-586-3677



#### (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、4回開催いたしました。詳細については次のとおりです。

##### ■事業者向け出前講座

	日時	事業者名（敬称略）	参加人数	弁護士
第1回	令和元年8月2日 17:00~19:00	株式会社サニックス	19人	伊藤 慧 弁護士
第2回	令和元年10月10日 10:00~12:00	株式会社フジ・ホーム	8人	西村 一彦 弁護士
第3回	令和元年12月3日 13:00~15:00	新日本住設WEST 株式会社	3人	平塚 崇 弁護士
第4回	令和2年2月13日 10:00~12:00	株式会社ビエンカサ	3人	西村 一彦 弁護士

##### ■講座の内容及び感想（抜粋）

- ・事例などを出していただきながら、新入社員でも理解しやすいよう、法律を紐解きながら講義していただきました。講義後、アンケートを実施したところ、全員が「よく理解できた」にチェックが入っていました。また、受講社員からも「大丈夫なライン、グレーゾーン、アウトなのかはっきりと教えていただきました」、「説明が丁寧で、非常にわかりやすかった」、「再勧誘の禁止の例え話はわかりやすかった」等の声がありました。
- ・特定商取引法についてのポイントを押さえて理解しやすく実例も踏まえてご教授いただきありがとうございました。契約時にクーリングオフの説明をお客様に伝えていましたが、訪問販売にあたらぬ点やその説明の仕方など実務的な対応について今まで気づいていない点もあり、大変良い機会だったと感じました。

##### 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1回開催しました。詳細については次のとおりです。

##### ■事業者向け研修講座

- ・日時：令和元年10月25日（金）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 専務理事 大森俊一 氏
- ・参加者：9社10人

企業名	人数	企業名	人数
株式会社イースマイル	1人	株式会社サニックス	2人
滋賀ダイハツ販売株式会社	1人	フォーティズ株式会社	1人
三基商事株式会社	1人	株式会社PGSホーム	1人
株式会社エコシステム	1人	株式会社みらい住宅開発紀行	1人
株式会社日本セレモニー	1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
10人	0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
8人	1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。

- ・最近問題になっている事例を教えていただいた点が勉強になった。このパートを増やしてほしい。
- ・有意義でした。ありがとうございました。
- ・大変勉強になりました。ありがとうございました。
- ・消費生活センターの状況が良くわかり参考になりました。

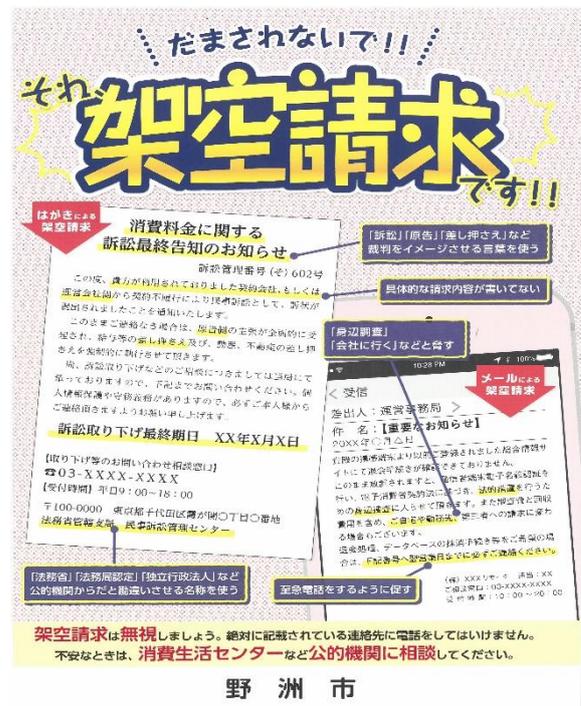


## (5) 啓発資料等の作成

野洲市消費者安全確保地域協議会における見守り活動や、地域住民への出前講座、消費者シンポジウム等で配布する啓発資料を3種類作成し、有効活用しました。



▲2,500部



▲5,000部



▲5,000部

## (6) 地域の出前講座・研修講師等について

### ①出前講座等の開催について

令和元年度は、出前講座を25回（参加人数684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
4月13日	やす民生委員児童委員協議会	コミセンやす	30人
5月10日	和田ふれあいサロン	和田自治会館	15人
5月15日	栄しあわせクラブ	栄自治会館2階	30人
5月25日	野洲市自治連合会研修会	さざなみホール	90人
6月3日	四ツ葉会（野洲市老人クラブ連合会団体）	四ツ家自治会館	32人
6月8日	篠原学区民生委員児童委員協議会	コミセンぎおう	20人
6月8日	三上学区民生委員児童委員協議会	デイケアさくら	14人
6月8日	野洲学区民生委員児童委員協議会	コミセンやす	25人
6月10日	祇王学区民生委員児童委員協議会	コミセンぎおう	14人
6月12日	中主学区民生委員児童委員協議会	コミセンちゅうず	28人
6月15日	前田ふれあいサロン	前田自治会館	14人
6月17日	野洲老人クラブ	野洲自治会館	25人
6月18日	新上屋ふれあいサロンいりどりカフェ	新上屋自治会館	15人
7月18日	中北ふれあいサロン	中北公民館	12人
8月17日	北老人クラブ	北自治会館	60人
9月3日	上屋ふれあいサロン	上屋自治会館	10人
9月15日	四ツ家自治会	四ツ家自治会館	70人
11月18日	野洲老人クラブ	野洲自治会館	30人
12月9日	祇王学区民生委員児童委員協議会	コミセン祇王	20人
2月8日	三上学区民生委員児童委員協議会	コミセンみかみ	15人
2月8日	北野学区民生委員児童委員協議会	コミセンきたの	20人
2月8日	篠原学区民生委員児童委員協議会	コミセンしのはら	10人
2月17日	野洲老人クラブ	野洲自治会館	35人
3月7日	野洲学区民生委員児童委員協議会	コミセンやす	25人
3月14日	中主学区民生委員児童委員協議会	コミセンひょうず	25人

②その他

上記の出前講座以外に、関係機関に野洲市くらし支えあい条例の運営状況説明を行いました。詳細については次のとおりです。

日時	用務内容	用務先
12月17日	野洲市くらし支えあい条例の運営状況説明	消費者庁地方協力課
12月17日	野洲市くらし支えあい条例の運営状況説明	独立行政法人国民生活センター東京事務所教育研修部



消費者庁地方協力課（12月17日）



独立行政法人国民生活センター東京事務所  
教育研修部（12月17日）



四ツ家自治会出前講座（9月15日）