

令和 7 年度

大津市消費生活審議会

大津市市民部 消費生活センター
令和 7 年 1 0 月 2 1 日 (火)



1. 消費生活センターの概要

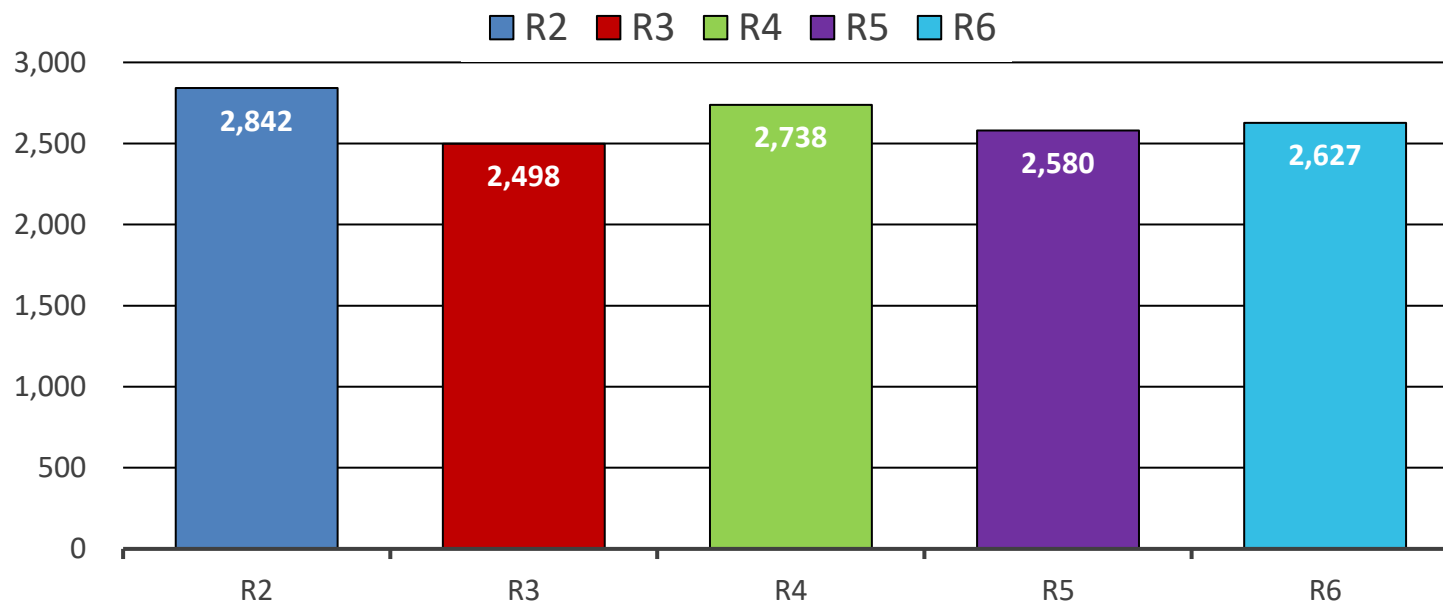
項 目	内 容
名 称	大津市消費生活センター
所在地	大津市浜大津四丁目1番1号 明日都浜大津4階
相談時間	午前9時から午後5時まで(土曜日、日曜日、祝日及び年末年始を除く) ※職員の勤務時間は、午前8時40分から午後5時25分まで
体 制	事務職員 3名、消費生活相談員 6名 (消費生活相談員は平日各1日週休。週4日勤務)
所掌事務	◎消費生活相談に関する相談及び苦情にかかる助言、あっせん等、苦情処理に関すること ◎商品及び役務に関する情報の収集及び提供に関すること ◎消費生活に関する知識の普及、情報の提供等教育啓発活動に関すること 等

令和6年度 事業報告について

1. 相談状況 《令和2年度から令和6年度まで》

(1) 相談受付《総数》

過去5年間の相談受付の件数は、概ね2,500件から3,000件までの間で推移し、令和6年度は2,627件の相談がありました。



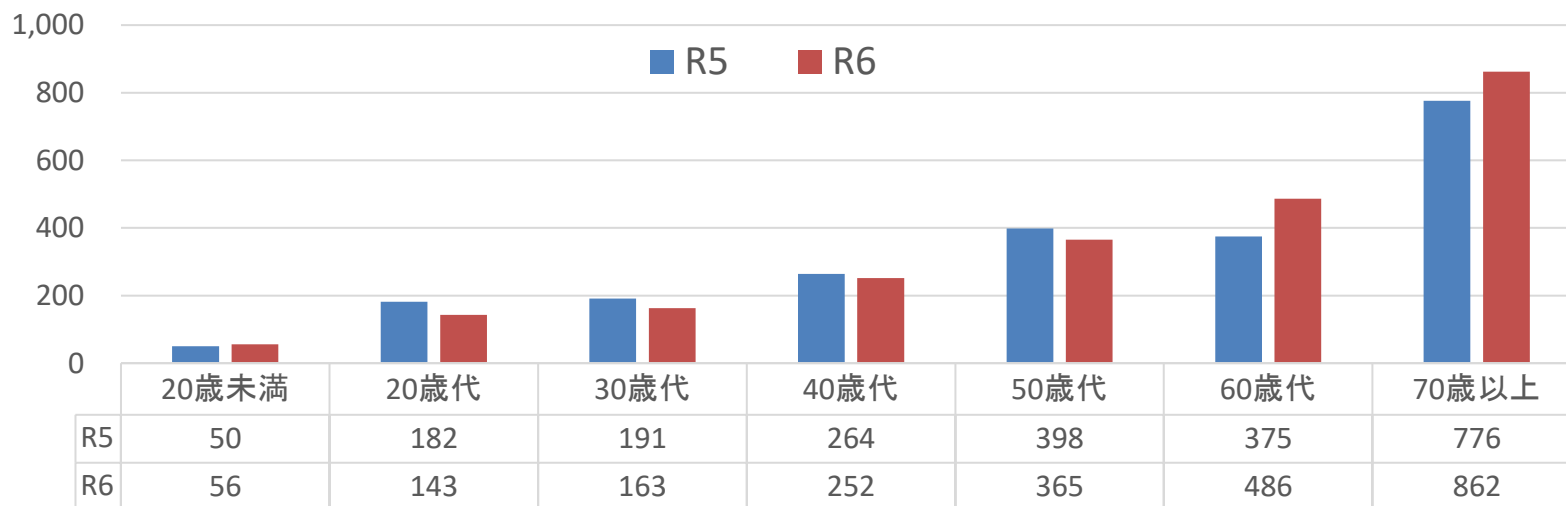
相談事業

（２）相談受付《年代別》

年代別では、「７０歳以上」の件数が著しく多くを占めており、概ね年代が高くなるほど相談が増える傾向は、過去５年を分析しても変化はありません。

なお、ここでは令和６年度と令和５年度（前年度）をグラフで示しています。

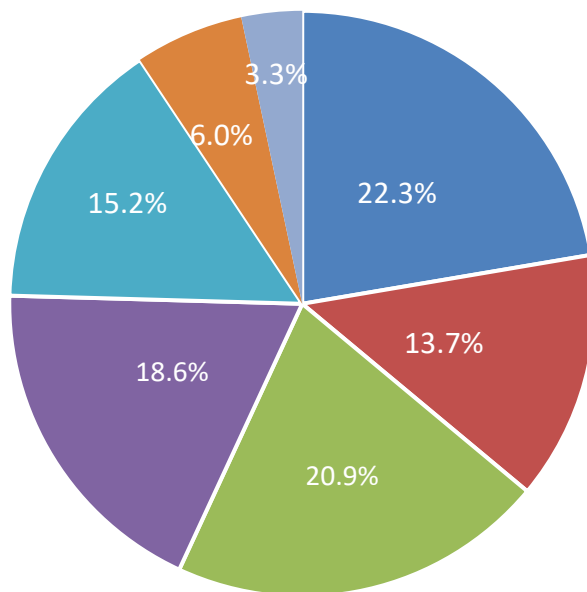
相談件数の増加した６０歳代以上については、詳細に区分してグラフに示します。



※年齢（年代）を回答いただけなかった方の件数は、「その他・不明」として計上していない。

（３）相談受付《令和６年度・６０歳以上》

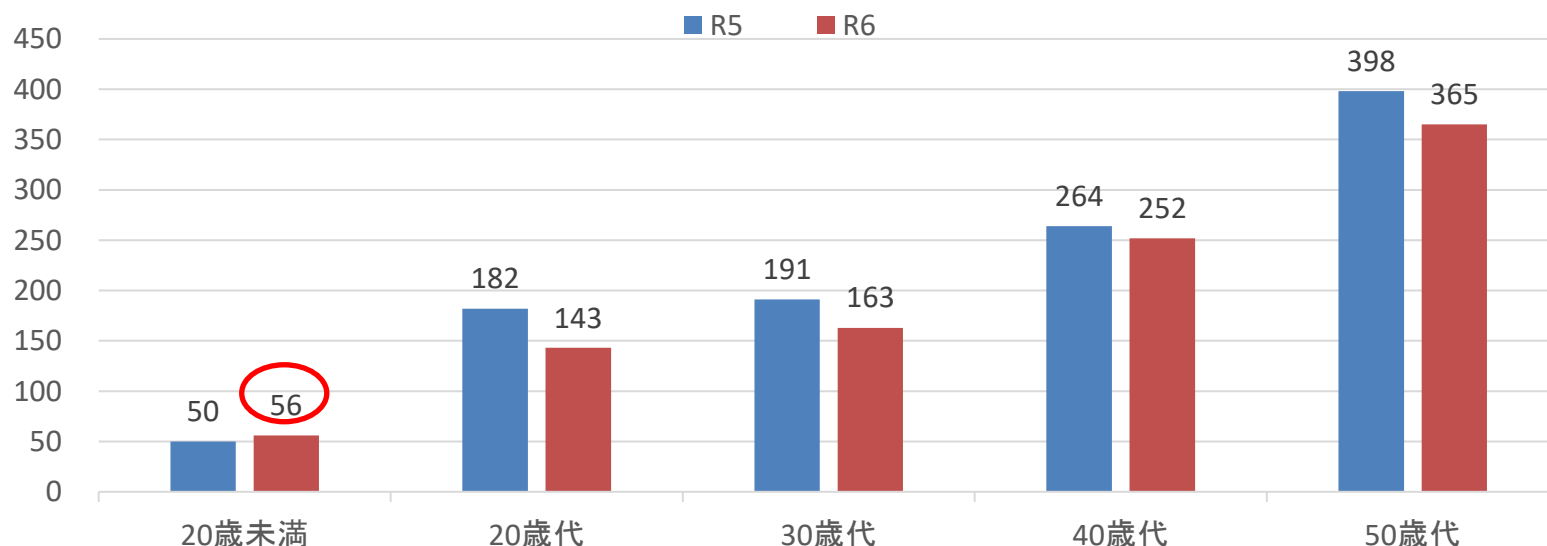
「６０歳以上」の割合は、７９歳未満が約７５％、８０歳以上が約２５％の割合を占めています。



区分	件数	割合
60歳～64歳	301件	22.3%
65歳～69歳	185件	13.7%
70歳～74歳	281件	20.9%
75歳～79歳	250件	18.6%
80歳～84歳	205件	15.2%
85歳～89歳	81件	6.0%
90歳以上	45件	3.3%
計	1,348件	100%

（４）相談受付《令和６年度・５０歳以下》

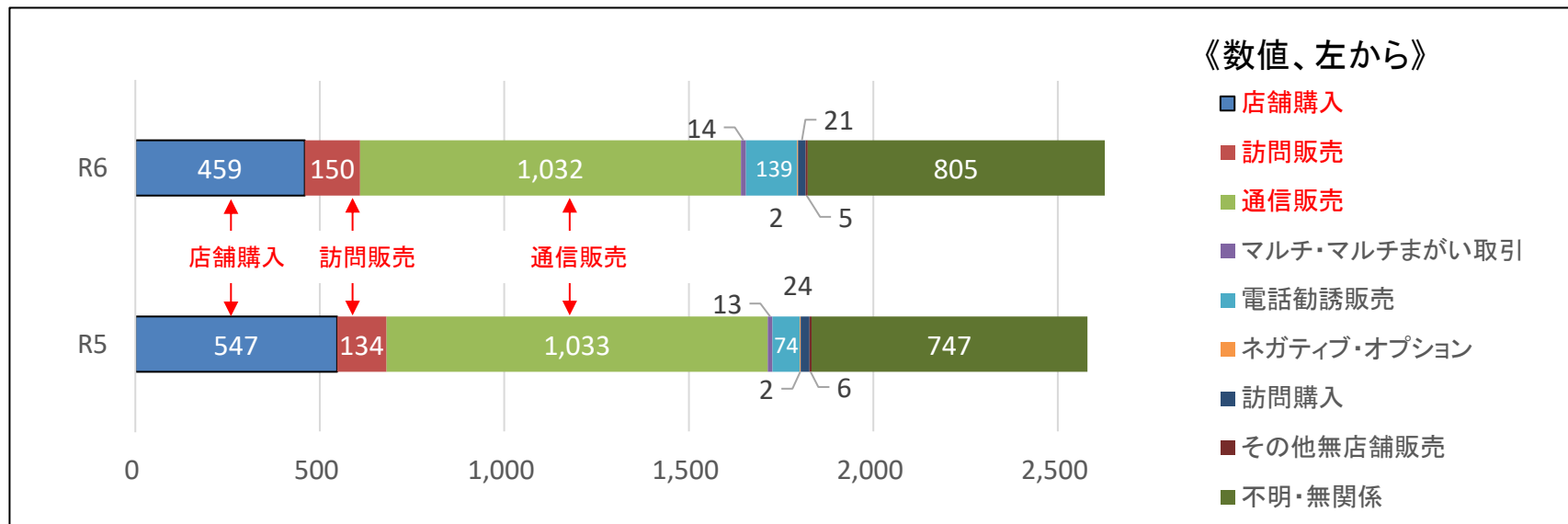
５０歳以下の年代では、令和５年度と比較し、相談件数は減少しています。
しかし、２０歳代未満のみ微増となっています。



(5) 相談受付《販売購入形態別》

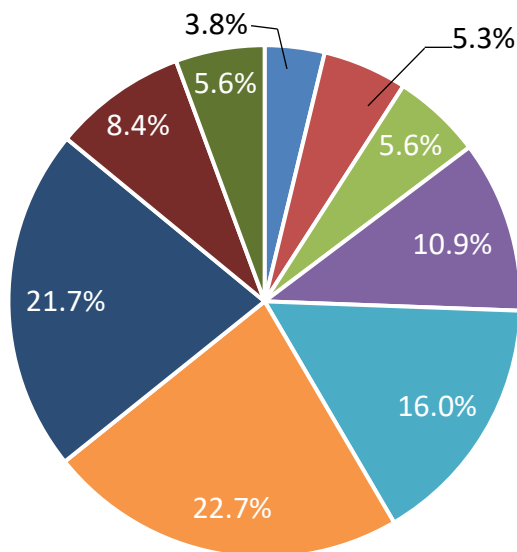
相談受付した販売購入形態は、近年、「通信販売」が店舗購入の2倍弱で、最も多くなっており、通信販売が日常生活に普及しているとともに、トラブルのリスクも有していると考えられます。

なお、令和6年度の相談上位を占める「通信販売」「店舗購入」「訪問販売」は、年代別グラフも示します。



（６）相談受付「通信販売」《令和６年度・販売購入形態別・年代別》

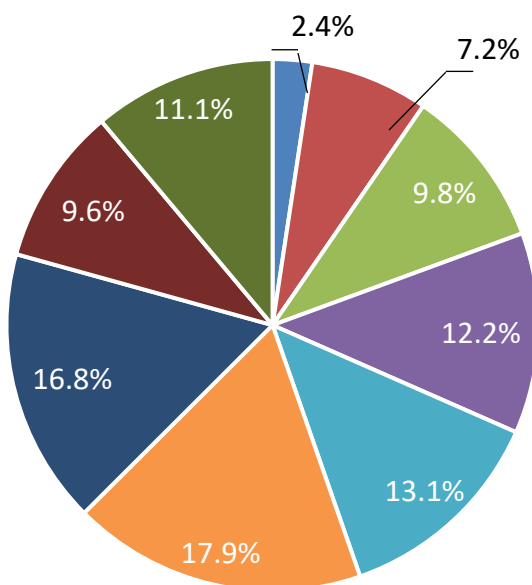
「通信販売」は、６０歳代が２２．７％で割合が一番高く、ほぼ同割合で７０歳代が２１．７％になっています。



区分	件数	割合
20歳未満	39件	3.8%
20歳代	55件	5.3%
30歳代	58件	5.6%
40歳代	112件	10.9%
50歳代	165件	16.0%
60歳代	234件	22.7%
70歳代	224件	21.7%
80歳以上	87件	8.4%
無回答	58件	5.6%
計	1,032件	100.0%

(7) 相談受付「店舗購入」《令和6年度・販売購入形態別・年代別》

「店舗購入」は、60歳代が17.9%で一番高い割合で、続いて、70歳代の16.8%になります。

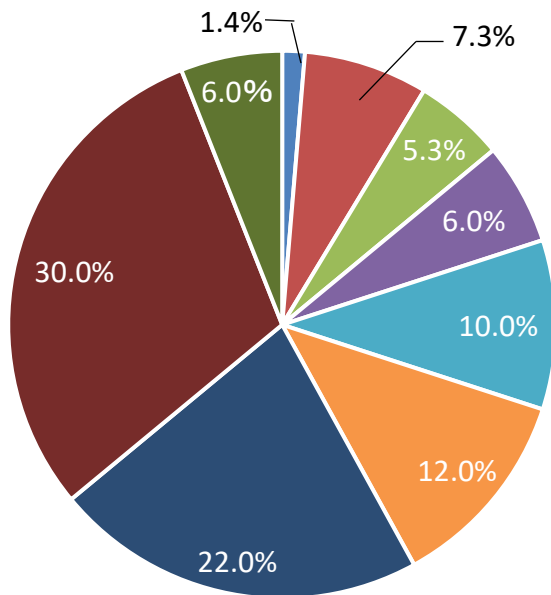


区分	件数	割合
20歳未満	11件	2.4%
20歳代	33件	7.2%
30歳代	45件	9.8%
40歳代	56件	12.2%
50歳代	60件	13.1%
60歳代	82件	17.9%
70歳代	77件	16.8%
80歳以上	44件	9.6%
無回答	51件	11.1%
計	459件	100.1%

※四捨五入の関係で100.0%にならない

(8) 相談受付「訪問販売」《令和6年度・販売購入形態別・年代別》

「訪問販売」は、80歳以上が30.0%、70歳代が22.0%で、高齢者の相談の割合の高い傾向が見られます。



区分	件数	割合
20歳未満	2件	1.4%
20歳代	11件	7.3%
30歳代	8件	5.3%
40歳代	9件	6.0%
50歳代	15件	10.0%
60歳代	18件	12.0%
70歳代	33件	22.0%
80歳以上	45件	30.0%
無回答	9件	6.0%
計	150件	100.0%

2. 処理状況

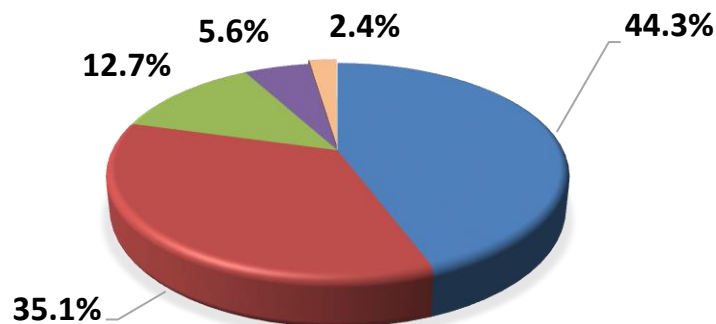
(1) 処理結果

相談に対する処理結果は下記のとおりです。「助言（自主交渉）」「その他情報提供」「あっせん解決」「他機関紹介」により、概ね処理されています。

【問題解決の割合（％）】

計算式：（助言（自主交渉）+その他情報提供+あっせん解決+他機関紹介）÷受付件数×100％

令和6年度
97.6％(2,565件／2,627件)



処理内容	処理件数	割合
助言(自主交渉)	1,163件	44.3%
その他情報提供	921件	35.1%
あっせん解決	334件	12.7%
他機関紹介	147件	5.6%
あっせん不調 等	62件	2.4%
計	2,627件	100.1%

※四捨五入の関係で100.0%にならない

2. 処理状況

(2) あっせん解決の割合

消費生活相談員による適切なあっせんを通じて、約1,000万円分の被害が救済されました。この成果は、消費者トラブルに対して迅速かつ的確な対応を行い、消費者の権利を守るための活動が実を結んだものです。救済された案件の多くは、インターネット取引や契約内容に関するトラブルが占めており、相談員が事業者との交渉や問題解決のあっせンを円滑に進めたことが救済の成功に寄与しました。

内容	件数
あっせん解決	334件
あっせん不調	10件
計	344件

あっせん解決割合: 97.1%

救済金額: 合計 10,001,465円

3. 消費生活相談員のスキルアップ・サポート等

消費者相談に直接対応する消費生活相談員の専門性向上を目的に、知識や技術の習得を推進する取り組みを実施しました。その結果、複雑な案件や新規トラブルへの対応力が強化され、幅広いニーズに応えることが可能となりました。これにより、相談案件への迅速かつ適切な対応を実現し、問題解決率は前年と同様に高水準を維持しました。

（１）研修への参加

主催	内容	参加回数
消費者庁	「特定商取引法関連の消費者トラブル」等	14回
滋賀県消費生活センター	消費生活相談員パワーアップ研修	6回

相談事業

(2) 当センター主催の研修を開催

相談事業に役立つ本市独自の研修を企画し、研修を開催しました。

月	研修内容	講師
7月	多重債務の解決事例	弁護士
9月	最近のサクラサイトの傾向と解決事例	弁護士
10月	消費生活相談員の対応力向上	産業カウンセラー
11月	任意整理の進め方	日本クレジットカウンセリング協会

（３）弁護士による支援

高度な法律解釈を必要とする相談案件については、従来より委嘱している弁護士２名が、消費生活相談員に対して専門的な助言を提供する体制を活用しました。本体制により、複雑化する消費者トラブルに迅速かつ適切な対応が行える環境が整備され、相談員は必要に応じて直接法的視点を取り入れた解決策を導き出しております。こうした仕組みを通じて、相談から対応までの効率化が図られ、例年高まる相談件数に対応可能となりました。

相談種別	内容	回数
定期相談	困難案件等を協議形式で相談	月１回（９０分／回）
窓口対応支援	事務室に弁護士が待機し、相談員を随時支援	月２回（９０分／回）

1. 啓発講座

(1) 共催講座の開催

- ・他部署と共催講座にすることで参加者の拡大を図りました。
- ・高齢者をはじめ市民により足を運んでいただけるよう、各地域で講座を開催しました。

月	講座名	参加人数
7月	瀬田公民館との共催講座	29人
9月	田上公民館との共催講座	35人
11月	膳所公民館との共催講座	13人
11月	大津市歴史博物館との共催講座 「室町・戦国時代の経済と消費ー大津酒と公家山科家ー」と「現代の消費者トラブル」について	87人
3月	葛川コミュニティセンターとの共催講座	15人



(2) 出前講座・情報提供

共催講座以外に、高齢者をはじめ幅広い世代を対象とし、地域団体の要請に応じた出前講座や情報提供を行っており、相談の多い消費者トラブル事例を紹介する等、注意喚起に努めました。

【令和6年度実績】

出前講座：16回371人参加(地域老人クラブ等)

情報提供：3回180人参加(民生委員児童委員向け)

出前講座参加者のアンケートでは、「消費者トラブルについて分かりやすく学ぶことができた」や、「自分事として学習できてよかった」「身近で起こりうる事例を色々お話いただき大変好評でした」などといった声がありました。



2. 学校における消費者教育

市内県立高等学校については、令和4年10月に県教育委員会と消費者教育に関する覚書を締結し、取組体制を構築しました。滋賀弁護士会所属の弁護士を講師に迎え、学校での消費者教育講座を開催しました。

開催月	学校名	対象
10月	北大津高校	3年生 92人
10月	石山高校	1年生 350人
12月	東大津高校	2年生 360人
12月	大津商業高校	2年生 274人
3月	膳所高校	2年生 360人
3月	堅田高校	2年生 223人



啓発事業

3. 情報発信

(1) 広報紙「大津市消費生活センターだより『ぽけっと』」の発行
発行回数：年3回（7月、11月、3月）
配布先：各支所及び地域包括支援センター

No.161 (2024年7月)
大津市消費生活センターだより『ぽけっと』

「儲け話」にご注意！

無登録の海外事業者による詐欺的な投資勧誘のほか、若年者に対してや、暗号資産に関する詐欺的な投資勧誘によるトラブルも目立ってきています。
中には、著名人・有名人のなりすましと考えられる事例もあります。

投資勧誘を受けた場合には、業者の登録の有無なども確認し、契約するつもりがなければきっぱりと断りましょう。

- 海外に所在する事業者が、金融商品取引法に基づく登録をせずに国内の消費者に対して勧誘を行い、トラブル発生
- 金融商品取引法に基づく登録を受けていない業者（無登録業者）等が、セミナーやSNS等を通じて若年者に対して「投資勧誘」を持ちかけ、消費者が金銭等から損入れをさせて被害を及ぼすなど、トラブル発生
- 暗号資産で海外事業者に投資をするなど大損ができると勧誘を行い、配当や報酬といった期待の裏に隠しにトラブル発生

【投資や儲け話を聞いたら、まず疑いましょう！】

「必ず」「確実」はウソ！
そんな儲け話はありません。

「高利回り」は怪しい！
本当なら、他人からお金を集めません。

困ったときはご相談ください
大津市消費生活センター
077-528-2662（平日9時～17時）
消費者ホットライン 188（いーやー）

7月号(オモテ)

No.162 (2024年11月)
大津市消費生活センターだより『ぽけっと』

一人で悩まず、気軽に相談を
※予約は不要、相談は無料

消費生活センターは、国家資格を有する専門の消費生活相談員が、電話や窓口で相談を受け、トラブルの解決策や、事業者との自主交渉の方法などについて助言します。

また、若者や高齢者など年齢等に配慮し、自力で事業者と交渉することが難しい場合は、中立的な立場で事業者との交渉のお手伝い（あっせん）をすることもあります。

●相談にあたってのお願い●

内容により解決に至らない、または対応できないケースもあることをご理解ください。
※対応として「より適切な窓口紹介」や「情報の提供」をさせていただくことがあります。
※商品やサービスの価格を相談者の希望どおりにするための価格交渉はできません。
※相談員は弁護士事務所のように相談者の代理人となって交渉することはできません。
※事業者の雇用関係についてはお答えできません。 など
次のような方の相談はお断りすることがあります。
※相談希望が確信に乏しい（相談時間が30分程度が希望）
※他の相談者の方の相談時間短縮がなるのでルールを守ってください。
※相談員に心当たり、物理的な圧力をかける人（怒鳴る、あばれる等）

困ったときはご相談ください
大津市消費生活センター
077-528-2662（平日9時～17時）
消費者ホットライン 188（いーやー）

【お知らせ】
令和7（2025）年3月7日に大津市消費生活センターは設立50周年を迎えます。

11月号(オモテ)

No.163 (2025年3月)
大津市消費生活センターだより『ぽけっと』

大津市消費生活センター開設50周年！

《大津市消費生活センター開設50周年記念号》

1975年（昭和50年）に消費者である市民の相談窓口、啓発・情報提供の拠点として開設された大津市消費生活センター（当初の名称は「大津市消費生活センター」は、2025年（令和7年）3月7日に設立50周年を迎えます。
初年度の相談受付件数は270件でしたが、令和5年度は10倍近くの2,580件に達しています。

《写真】大津市消費生活センター
昭和50年3月、大津市消費生活センターは、大津市消費生活センターとして、消費者に寄り添うための消費生活センターとして開設。

開設当初の相談員は1名でしたが、相談の増加に伴って体制を強化し、現在、相談員は6名になっています。
また、啓発・情報提供では、昭和50年代前半は、庶民派に赤旗が掲げられた時には、庶民派を守るための防せけん使用を推進する運動活動も行いました。
昭和51年からはキャッチセールスや訪問。

《写真】大津市消費生活センター（左）大津市消費生活センター（右）
昭和50年3月、大津市消費生活センターは、大津市消費生活センターとして、消費者に寄り添うための消費生活センターとして開設。

大津市で消費を促す市長が電話、郵送に導いたよう身近な体制を構築した「消費者センターだより」の発行も始めました。
消費者相談等を学ぶ市民講座は、平成の時代から始まり、今も続いています。
令和4年、民法改正で成年年齢が18歳に引き下げられたことから、在学中に成年を迎える高校生に対しての消費者教育講座も始めました。
センターでは、これからも「市民の消費生活の安定及び向上」を図るための様々な活動を行っています。

《写真】大津市消費生活センター
大津市消費生活センターは、大津市消費生活センターとして、消費者に寄り添うための消費生活センターとして開設。

3月号(オモテ)

4. 大津市消費生活見守りネットワーク

○大津市相談機関連絡会（大津市社会福祉協議会主催）を活用

配慮を要する高齢者や障害者等を見守るために、機関同士の顔の見える関係づくりを進めました。

開催回数	年4回予定（7月、9月、12月、3月）
構成機関	72機関 大津市社会福祉協議会、地域包括支援センター 滋賀弁護士会、大津警察署、大津市長寿政策課など 11の担当課、民間障害者支援団体など

令和7年度 事業進捗について

1. 相談事業

(1) 上半期（4月から9月まで）の相談受付件数の比較

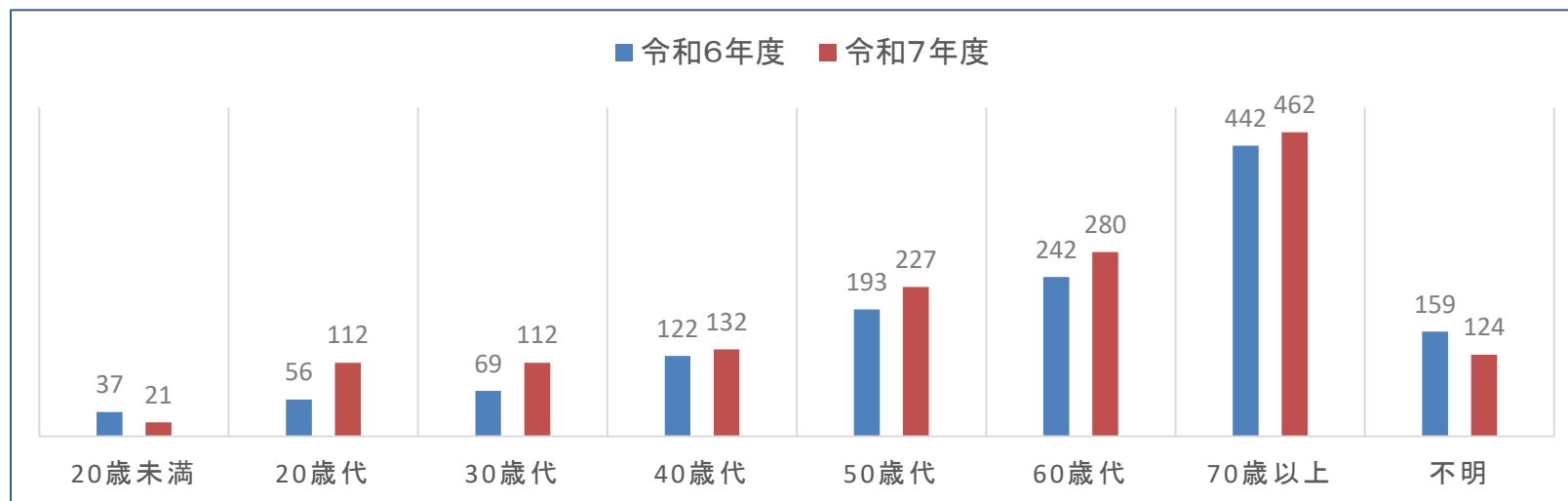
年度	件数
令和6年度	1,320件
令和7年度	1,470件



前年同期と比べ150件の増加。 対前年同期比 111.4%

相談事業

○令和6年度及び令和7年度 上半期の相談者年齢



20歳未満からの相談は僅かに減少したが、それ以外の年代からの相談が増加。
なかでも20歳代からの相談は2倍に増加している。

相談事業

(2) 消費生活相談員に対する研修

○研修への参加

国及び滋賀県の研修に消費生活相談員を派遣し、日々の消費生活相談に活かしています。

(令和7年9月30日現在)

主催	内容	参加回数
消費者庁	インターネット取引に関する消費者トラブル等	4回
滋賀県消費生活センター	消費生活相談員パワーアップ研修	1回

○本市独自の研修

相談事業に役立つ本市独自の研修を開催。

月	研修内容	講師
5月	レスキュー商法被害への具体的対応について	弁護士
7月	相談者を対応困難者にしないための対応術	公益社団法人 全国消費生活相談員協会

（３）弁護士による支援

高度な法律解釈を必要とする相談案件を、弁護士２名に引き続き委嘱し、消費生活相談員に対して専門的な助言を提供する体制を活用しています。

相談種別	内容	回数
定期相談	困難案件等を協議形式で相談	月１回（９０分／回）
窓口対応支援	窓口対応支援	月２回（９０分／回）

2. 啓発事業

(1) 啓発講座

①主催・共催講座の開催

月	講座名
10月	和邇コミュニティーセンターとの共催講座
11月	膳所公民館との共催講座
11月	主催講座: 豊かな老後のために知っておきたいお金の話
1月	大津市歴史博物館との共催講座

②出前講座・情報提供

地域や各種団体等に出向く「出前講座」は、適宜、内容に工夫を加えて行っています。
また、各種団体の会議にあっては、「出前講座」の周知・案内も併せて行っています。

(2) 学生向け消費者教育講座

① 高校生向け消費者教育講座の開催

生徒が在学中に成年になることを踏まえ、引き続き「高校生に対する消費者教育講座」を開催しています。

開催月	学校名	対象
10月	北大津高校	3年生 76人
11月	瀬田工業高校	3年生 245人
2月	膳所高校	2年生 360人
3月	大津商業高校	2年生 273人

② 小学生(低学年)向け講座の開催

お金に関わる経験・知識・技能を知ってもらうため、身近なおこづかいから学ぶ講座を開催。

開催月	内容	参加人数
8月	おこづかいから学ぶおかねのはなし	親子参加 8組17人

(3) 情報発信

媒体	頻度	
広報紙「大津市消費生活センターだより『ぽけっと』」	年4回予定 (5月、7月 11月、3月)	各支所及び地域包括支援センターに配布
大津市公式LINE	随時	リアルタイムな情報発信を行うことで注意喚起を促す

(4) 大津市消費生活見守りネットワーク

大津市相談機関連絡会への参加

配慮を要する高齢者、障害者等を見守るために、機関同士の顔の見える関係づくりを進める同会議には、昨年度に引き続き参加しています。

令和6年度及び令和7年度上半期 分析結果から見える課題

＜全ての年代からの相談が増加＞

近年、スマートフォンやインターネットを介した取引の普及により、消費生活を取り巻く環境が大きく変化しています。この技術革新に伴い、オンライン取引に起因する消費者トラブルの増加が顕著となっています。

- 高齢者：詐欺的商法や悪質な電話勧誘などに巻き込まれるケース。
- 未成年者：インターネットを利用したゲーム課金トラブルやSNS広告による不当な取引の影響。
- 成人世代：オンラインショッピングやサブスクリプションにおける契約トラブル、副業サイトに関するトラブル。



このような課題を解決するには、単なる知識の提供にとどまらず、自ら学び気づきを得る場を通じて自立を促す包括的な啓発と教育が不可欠であると考えます。

令和8年度 事業計画（案）について

＜重点テーマ＞

「お金の使い方」を軸とした啓発と教育

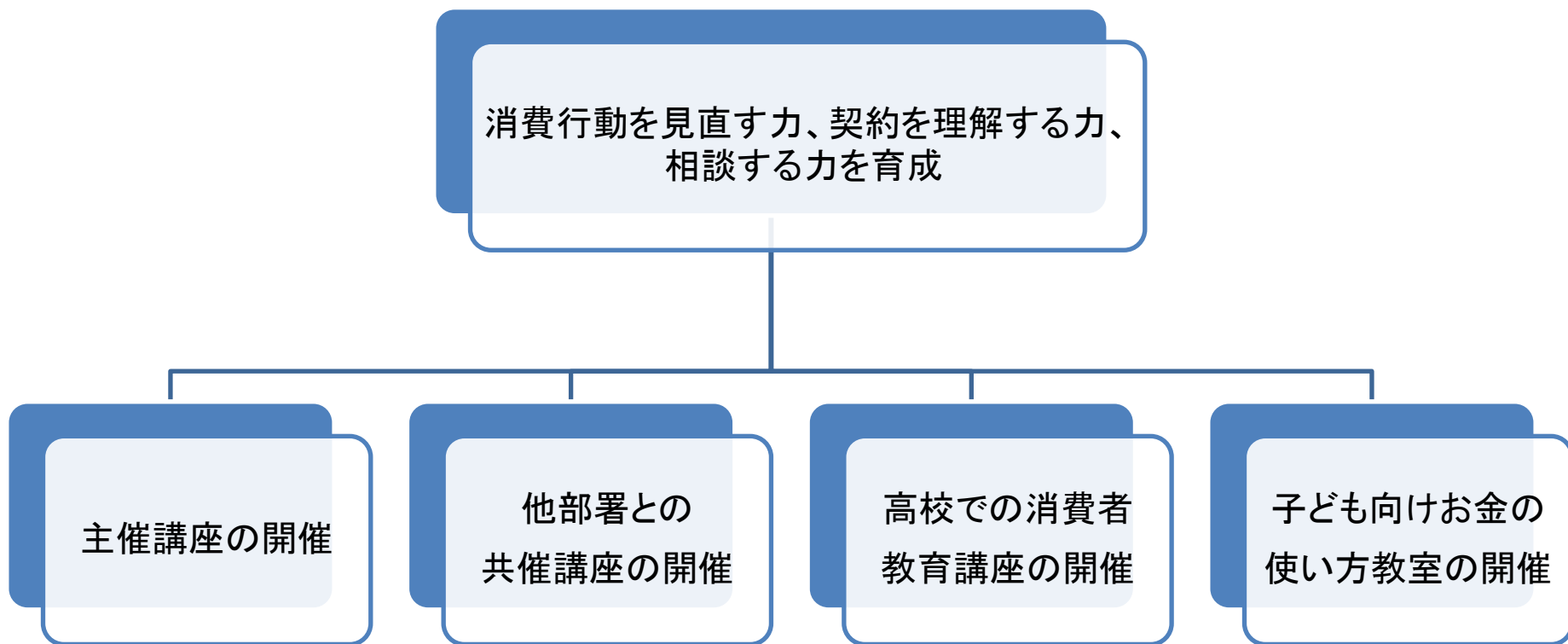


消費者トラブル

お金の使い方に関する知識不足や判断ミスが要因



消費行動を見直す力、契約を理解する力、相談する力を育成



（１）主催講座の開催

金融関連の講座を開催し、「金融商品にローリスク・ハイリターンの商品は存在しない」など基本となる金融の知識を知る機会を提供し、金融関連の消費者トラブルの未然防止を図ります。

（２）他部署との共催講座の開催

他部署と共催講座にすることで参加者の拡大を図るとともに、自らの判断で正しく納得して契約ができるよう、契約の基礎知識や実際の消費者トラブルを知ってもらう機会を提供し、消費者のトラブル未然防止を図ります。

（３）高校での消費者教育講座の開催

高校生が在学中に成年になることを踏まえ、若年者に多い消費者トラブル事例やトラブルに遭った際の相談窓口があることを周知し、消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図ります。

（４）子ども向けお金の使い方教室の開催

自分で主体的に考え行動できるようになるために、身近なおこづかいを通じて学ぶ機会を提供し、目的を考えてものを選んで買うことなど、社会の中で生きていく力の素地を形成します。