

令和5年度 第2回

# 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5年10月19日

# 令和5年度事業進捗状況

資料 1

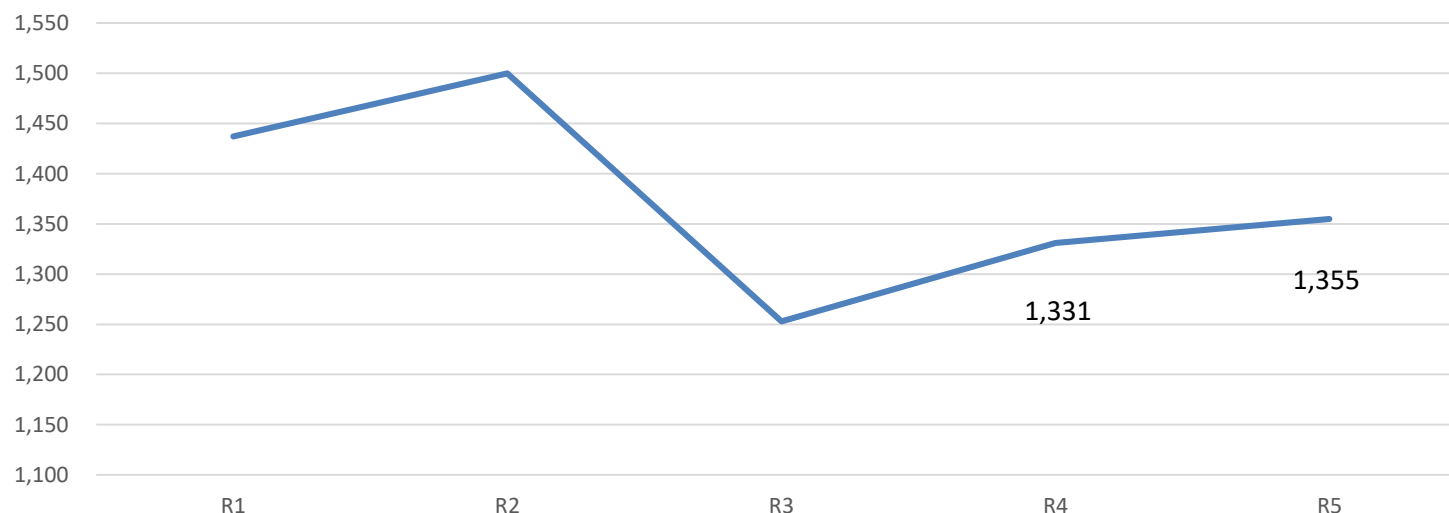
## 1. 消費生活センター概要

項目	内容
名称	大津市消費生活センター
所在	大津市浜大津四丁目1-1 明日都浜大津4階 077-528-2662 ※「188」でも可能
執務時間	午前8時40分～午後5時25分
相談時間	午前9時～午後5時（土・日曜日、祝日、年末年始を除く）
人員	9名 事務職員：所長1名 主査1名 会計年度任用職員1名 消費生活相談員：会計年度任用職員6名（週31時間/週4日勤務）
事務要領	●消費者安全法及び大津市消費生活条例に規定する事務 ・消費生活に関する情報の収集、提供、調査、連絡調整に関すること ・消費生活に関する相談に応じ、苦情処理、助言、あっせんに関すること ・消費生活に関する研修会、講演会の開催等教育啓発活動に関すること

## 2. 相談状況 《令和5年度上半期》

### ① 受付件数

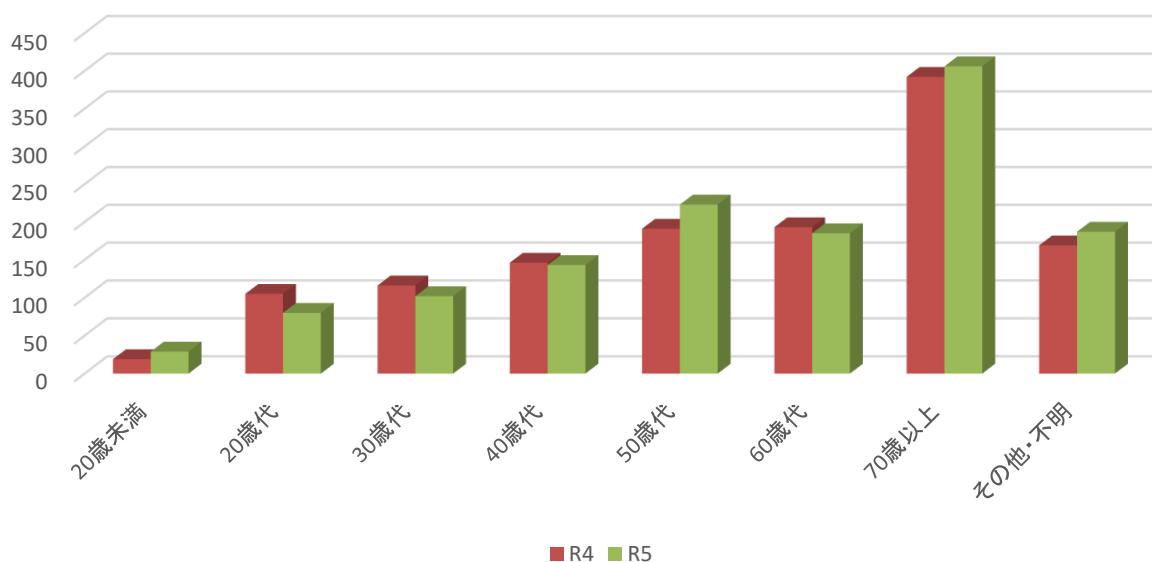
令和5年度上半期（4月～9月）の相談受付件数は、1,355件であり、令和4年度上半期同時期と比較し、やや増加しています。



## 2. 相談状況 《令和5年度上半期》

### ② 年代別件数

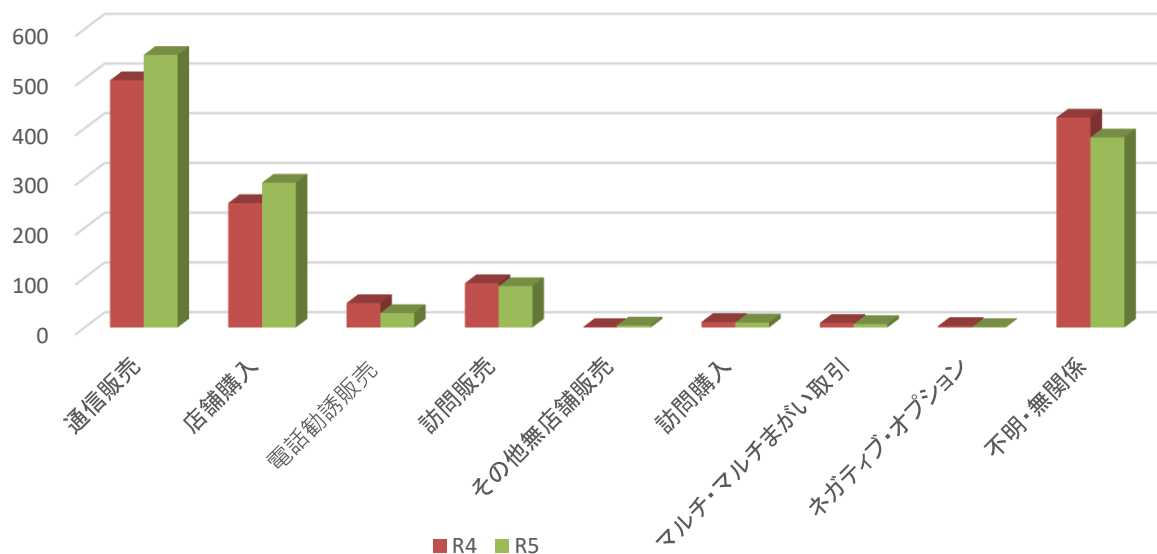
これまでと同様に、70代以上の方からの相談が、最も多くを占めています。  
このほか、20歳未満や50歳代からの相談が、増加しています。



## 2. 相談状況 《令和5年度上半期》

### ③ 販売購入形態別件数

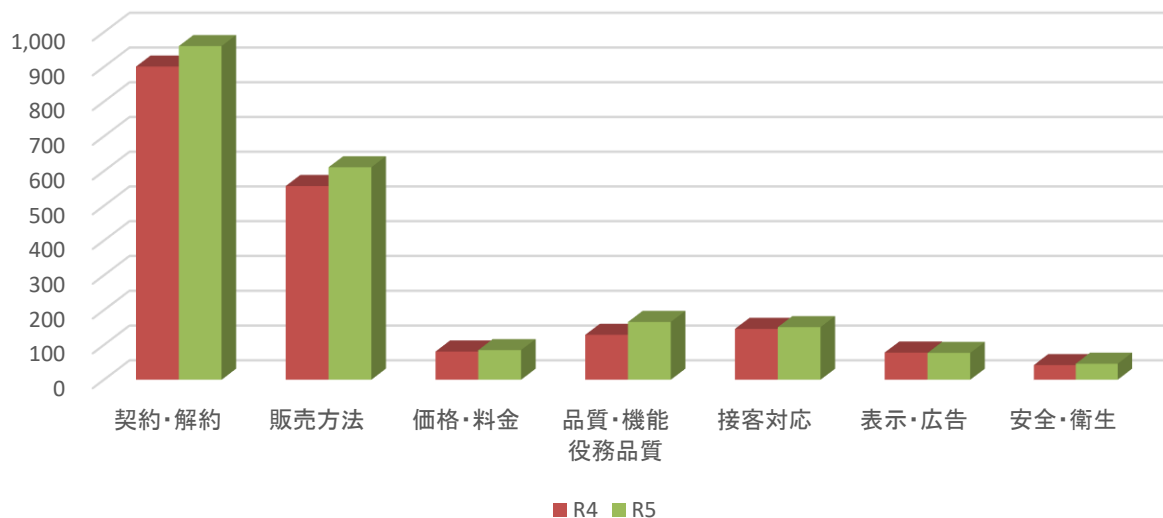
「通信販売」と「店舗購入」が増加しています。新型コロナウイルス感染症の影響で増加した「通信販売」のトラブルに関する相談が依然として多く、経済活動の回復に伴い「店舗購入」のトラブルが増加していると考えられます。



## 2. 相談状況 《令和5年度上半期》

### ④ 相談内容件数

インターネット通販で購入した商品等が解約できないという「契約・解約」についての相談や、インターネット通販で1回限りのつもりが定期購入だったという「販売方法」についての相談が増加しています。



## 2. 相談状況 《令和5年度上半期》

### ⑤ 年代別・商品役務別件数

- (1) 10代(20歳未満)ではインターネット配信のオンラインゲーム等のトラブルが増加
- (2) 20歳代ではアパート賃借などのトラブルが増加
- (3) 40歳代、50歳代、60歳代ではインターネット通販の化粧品のトラブルが増加

(単位:件)

20歳未満	R5		R4		20歳代	R5		R4		30歳代	R5		R4		40歳代	R5		R4		50歳代	R5		R4		60歳代	R5		R4		70歳代	R5		R4	
	R5	R4	R5	R4		R5	R4	R5	R4		R5	R4	R5	R4		R5	R4	R5	R4		R5	R4	R5	R4		R5	R4	R5	R4		R5	R4	R5	R4
娯楽情報配信サービス	4				レンタル・リース・賃借	9	6	商品一般	9	6	化粧品	15	10	化粧品	24	21	化粧品	23	17	商品一般	45	54												
教養・娯楽	4	2			娯楽情報配信サービス	8	3	美容	9	4	商品一般	10	16	商品一般	21	19	商品一般	21	39	化粧品	24	21												
商品一般	3	1			医療	6	7	レンタル・リース・賃借	8	8	自動車	9	2	健康食品	10	7	自動車	9		役務その他	24	24												
洋服	2	1			美容	5	16	玩具・遊具	5	4	教室・講座	8		役務その他	10		娯楽情報配信サービス	7	5	健康食品	15	21												
化粧品	2	1			かばん	3	2	工事・建築	5	3	レンタル・リース・賃借	6	8	レンタル・リース・賃借	9	5	洋服	5	3	ネット通信サービス	15	7												

(1)オンラインゲームなどのトラブル

(2)アパートなどのトラブル



## 2. 相談状況《令和5年度上半期》

### ⑥ 販売方法等別件数（※件数は、延べ件数で表示しています。）

- (1) 「インターネット通販」に関する相談は相談件数が最も多く、増加しています。
- (2) 「詐欺」に関する相談は増加率が最も高いです。

（単位：件）

	販売方法	R5	R4	増減	前年比
1	インターネット通販	412	360	+52	114.4%
2	定期購入	119	127	▲ 8	93.7%
3	詐欺	106	54	+52	196.3%
4	説明不足	85	92	▲ 7	92.4%
5	訪問販売	49	67	▲18	73.1%
6	電話勧誘	46	65	▲19	70.8%
7	強引	43	36	+ 7	119.4%
8	代引配達	39	44	▲ 5	88.6%

事例①  
インターネット通販の相談事例

事例②  
若者の相談事例

事例③  
高齢者の相談事例

## 3. 相談事例 《令和5年度上半期》

### 事例① インターネット通販の相談事例

【定期購入】 SNSの広告から白髪染めシャンプーを購入したが1回限りと思っていたところ、定期購入だった。2回目が届きそうだがどうすればよいのか。

⇒相談者本人が業者と交渉するため、交渉方法を「助言」する。

⇒交渉が難航する場合は、センター相談員が「あっせん」に入る。

【ネット通販】 ネットである商品を検索していたところ、安価だったので注文し銀行振込で代金を支払ったが、商品が送られてこない。

⇒業者との連絡が困難な場合は、警察へ相談するよう勧める。

⇒発送代行業者と連絡がとれれば、交渉を行う。

## 3. 相談事例 《令和5年度上半期》

### 事例② 若者の相談事例

【副業サイト】 学生相手の起業のためのコンサルティング契約をした。支払が苦しく解約したが、不審な点が多いため、返金してほしい。

⇒クレジットカード払いの場合は、本人に抗弁書を提出していただき、決済代行会社との解約交渉の「あっせん」に入る。

⇒銀行口座振込の場合で、且つ、悪質業者と連絡がとれる場合は、同業者との直接交渉の「あっせん」に入る。

【脱毛エステ】 通い放題の脱毛エステを契約したが、業者が倒産して連絡がつかない。

⇒本人に抗弁書を信販会社へ提出していただく。

## 3. 相談事例 《令和5年度上半期》

### 事例③ 高齢者の相談事例

点検商法 近所に無料の屋根点検の業者が来ていたので、点検を依頼した。屋根に傷があるとわれ、他の箇所も点検するからと、強引に家に上がり込まれた。  
⇒家族・親族が業者に連絡すると、その後の来訪を止められることが多い。  
⇒クーリング・オフが可能なため、早期の相談を促す。

サポート詐欺 インターネット使用中に突然大きな警告音が鳴り「ウイルス感染」と「電話番号」が表示された。電話すると片言の日本語でサポート契約が必要だと言われ、コンビニの電子マネーで5万円分を支払った。  
⇒返金はほとんど不可能だが、クレジットカード払いの場合は、カード会社へ相談するよう「助言」する。  
⇒ウイルス感染のため、バック・アップと、アン・インストールを促し、IPA（情報処理推進機構）へ相談するよう「助言」する。

## 4. 相談案件における専門家指導

《令和5年度上半期》

### 弁護士による支援

より高度な法律解釈を必要とする相談案件については、弁護士から専門的な助言や見解などの間接指導を当センター相談員が受け、より効果的な対応に努めています。

(相談者への弁護士直接相談ではありません。)

- ・ 定期相談 : 月1回 (90分/回)
- ・ 窓口対応支援 : 月2回 (90分/回)
- ・ 指導の具体例 :
  - ・ 消費者関連法 (特商法、契約法等) 以外の法律を適用する「解約」や「返金」の方法について
  - ・ 民法を類推適用した「契約解除」「契約無効」の方法について

# 相談事業

## 5. 消費生活相談員のスキルアップ等

日程	主催者	内容	日程	主催者	内容
6月	滋賀県消費生活センター	第1回県内相談窓口情報交換会・相談事例研修	10月	国民生活センター (相模原市)	「最新の情報セキュリティの仕組みと消費者トラブルについて」
6月	国民生活センター (相模原市)	「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引」	10月	国民生活センター (相模原市)	「通信サービス・端末の契約に関する消費者トラブル」
7月	国民生活センター (相模原市)	「金融保険関連の消費者トラブル」	11月	国民生活センター (相模原市)	「製品安全に関する消費者トラブル」
7月	滋賀県消費生活センター (オンライン参加)	「民法解説(高齢者の消費者トラブル解決のために)」	11月	滋賀県消費生活センター	「消費生活相談員のメンタルヘルス」
7月	京都府消費生活センター(オンライン参加)	「楽天モバイルの各種サービスとお客様対応について」	12月	滋賀県消費生活センター	「消費者教育の実践」
7月	国民生活センター (鳴門市)	「若年者・高齢者を取り巻く消費者被害」	1月	滋賀県消費生活センター	「特定商取引法の解説(令和3年改正内容を交えて)」
8月	国民生活センター (相模原市)	「金融保険関連の消費者トラブル」	1月	国民生活センター (愛知県)	「インターネット広告・表示に関する消費者トラブル」
9月	滋賀県消費生活センター (オンライン参加)	「トラブルの多い自動車関連取引とその対処法」	2月	国民生活センター (鳴門市)	「靈感商法に関する消費者トラブル」
10月	滋賀県消費生活センター (オンライン参加)	第2回県内相談窓口情報交換会・相談事例研修	3月	滋賀県消費生活センター	「老人ホームをめぐる消費者トラブルとその対処法」

## 5. 消費生活相談員のスキルアップ等

日程	主催者	内容	分野	講師
6月	大津市消費生活センター	「クレマー(対応困難者)の心理と支援者の対応」	メンタル・ヘルス	臨床心理士
7月	大津市消費生活センター	「パーソナル障害等を有する人がクレマーとなる「こころ」の状態と支援者の対応」	精神医療	精神科医(滋賀県技監)
7月	大津市消費生活センター	「情報商材など詐欺的な悪質商法の被害の現状と相談方法」	法律	情報商材被害対策京都弁護団・弁護士
8月	大津市消費生活センター	「消費者トラブルに適用できる民法の基礎知識」	法律	滋賀弁護士会・弁護士
9月	大津市消費生活センター	「年金制度、社会保険制度、医療制度の基礎知識」	社会保障制度	社会保険労務士
10月	大津市消費生活センター	「特殊詐欺などの現状と防犯」	犯罪防止	大津警察署・生活安全課
11月	大津市消費生活センター	「騙されてしまう若者の心理・こころの状態と、寄り添った対応(言葉)」	心理学	心理学者(大学教授)

## 1. 啓発講座 (主催講座・出前講座) 《令和5年度上半期》

日程	講座名	内容・《講師》	日程	講座名	内容・《講師》
4月	大津市地域女性団体連合会講演	「犯罪に強いまちづくり」 《滋賀県警察防犯アドバイザー》 《大津市消費者問題啓発協力員》	10月	民生委員児童委員会 会議(資料提供)	「最近の消費者トラブルについて」 《消費生活センター職員》
5月	消費者月間記念講演会	「デジタルで快適、消費生活術 ～デジタル社会の進展と消費者のくらし～」 《ソフトバンク株》《消費生活相談員》	10月	中央公民館講座	「具体的な相談事例と対処法紹介」 《消費生活相談員》
6月	逢坂市民センター講演	「特殊詐欺について」 《滋賀県警察防犯アドバイザー》 《大津市消費者問題啓発協力員》	10月	富士見学区社会福祉協議会講演	「悪質商法から身を守るためには」 《消費生活相談員》
7月	第1回くらしの安心カレッジ	「悪質商法から身を守るには」 《弁護士》《消費生活相談員》	11月	自治連合会定例会講座	「最近の消費者トラブルについて」 《消費生活センター職員》
8月	大津におの浜障害者福祉協会講演	「具体的な相談事例と対処法紹介」 《消費生活相談員》	11月	平野コミュニティセンター利用団体協議会講演	「具体的な相談事例と対処法紹介」 《消費生活相談員》
8月	中第2あんしん長寿相談所地域連絡会講演	「具体的な相談事例と対処法紹介」 《消費生活相談員》	12月	(社福)共生シンフォニー くれおカレッジ講演	「消費生活における注意点」 《消費生活相談員》
9月	学区社会福祉協議会 会長会議講演	「最近の消費者トラブルについて」 《消費生活相談員》	12月	第2回くらしの安心カレッジ	「ターゲットにならないための防犯術、消費者トラブル回避術」 《大津警察署・生活安全課》
9月	地域包括支援センター会議・ 介護事業所情報連絡会	「最近の消費者トラブルについて」 《消費生活センター職員》	2月	第3回くらしの安心カレッジ	未定



## 2. 学校における消費者教育 《令和5年度上半期》

(高等学校) 『成年年齢引下げで変わることに』等

	学校名	対象	講師
10月	瀬田工業高校	全学年 500人	弁護士
11月	堅田高校	2年生 220人	弁護士
12月	大津高校	1年生 320人	弁護士
12月	大津商業高校	2.3年生 520人	弁護士
12月	瀬田工業高校 (定時制)	1~4年 生50人	弁護士
1月	北大津高校	3年生 90人	弁護士
3月	東大津高校	2年生 360人	弁護士
3月	膳所高校	2年生 360人	弁護士

(中学校) 『SNS・スマホで失敗しないために』等

	学校名	対象	講師
7月	堅田中学校	全学年 380人	弁護士
10月	葛川中学校	2年生6人	金融広報アドバイザー
11月	小中学校キャリア部会	教員30人	弁護士
2月	中学校社会科部会	教員30人	弁護士

(小学校) 『上手なお金の使い方～中学生になる前に～』等

	学校名	対象	講師
9月	仰木の里小学校	5年生50人	金融広報アドバイザー
9月	坂本小学校	5年生100人	金融広報アドバイザー
10月	木戸小学校	5年生46人	金融広報アドバイザー

## 3. 職域における消費者教育 《令和5年度上半期》

	学校名	対象	講師	テーマ
9月	大津商工会議所	会員20名	弁護士	『ネット通販・副業サイト・儲け話など、最近の消費者トラブルについて』

## 4. 情報発信 《令和5年度上半期》

### 広報誌ぽけっと

- ・発行回数：年2回（9月、3月予定）
- ・配布先：約700自治会で組回覧、民生委員児童委員約650名に配布  
地域包括支援センター、介護事業所、大津市社会福祉協議会等へ配布
- ・内容：高齢者や若者に多い消費者トラブル情報、国民生活センターの見守り新鮮情報『深刻な高齢者の消費者被害を見守りで防止』を掲載

### 市ホームページ

- ・令和4年度にリニューアル。消費者庁や国民生活センターなどの情報サイトを掲載

## 5. 大津市消費生活見守りネットワーク 《令和5年度上半期》

### 大津市相談機関連絡会 (大津市社会福祉協議会主催)

- ・趣 旨：高齢者、障害者等、消費生活上特に配慮を要する方（以下、高齢者等）の消費者被害防止等に関する連携を行ないます。
- ・開催回数：年4回（7月、9月、12月、3月予定）
- ・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  
大津市長寿政策課など11担当課、大津警察署、民間障害者支援団体など
- ・内 容：配慮を要する高齢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、情報や課題の共有のほか、連携の在り方についても検討する予定です。

# 課題 《令和5年度上半期》

## 1. インターネット通販のトラブルについて

令和5年度上半期においても、通信販売に関するトラブルは多い状況です。スマートフォンの普及に伴い、ネット通販でいつでもどこでも商品を購入できるという簡便さがある反面、価格だけに注目しがちで重要な情報を確認しないまま、トラブルに巻き込まれる消費者が多くいるため、その防止が課題であると考えます。

## 2. 高齢の消費者を取り巻く社会環境について

高齢の相談者のうち、家族に消費者トラブルを知られたくないといった事例が見受けられます。高齢者の単身世帯が増加するとともに孤立化も進み、被害に遭っても相談する相手がない等の声も寄せられており、社会環境が影響していると考えられます。

## 3. 消費生活相談のデジタル化について

消費者庁『消費生活相談デジタルトランスフォーメーションアクションプラン2023』においては、Webメール相談を全国的に展開し業務の効率化を図るとされています。

このため、相談員は相談者に対する助言を適切に文字にするスキルが求められますが、文字だけのコミュニケーションに困難を感じる、相談員の心的負担が考えられます。

# 令和6年度事業計画

資料2

# 相談事業 《令和6年度事業計画・予定》

## 1. 相談案件における専門家指導

法律の専門的知識が必要な相談について、弁護士に指導や助言及び意見を求め、効果的な相談対応に努めます。 ■月1回：定期相談、月2回：窓口対応支援

## 2. 消費生活相談員のスキルアップ等

消費生活相談員の知識向上を図り、市民からの消費生活相談に適切に対応するため、オンライン配信形式も含め研修機会を確保し、スキルアップに必要な研修へ定期的に消費生活相談員を派遣します。

国民生活センター	消費生活相談員研修、専門・事例講座
滋賀県消費生活センター	窓口情報交換会、相談事例研修、パワーアップ研修
大津市消費生活センター	専門家によるスキルアップ研修

## 3. 多様な相談体制の検討

外国人の方も相談しやすい環境を整えるため、出入国在留管理庁通訳支援事業の活用を検討します。

# 啓発事業 《令和6年度事業計画・予定》

## 1. 学校における消費者教育

小中学校においては、学習指導要領に基づき、児童・生徒が契約の基礎知識や、契約を守ることの意義を理解し、トラブルに巻き込まれた場合の解決方法などを身に付けられるよう、消費者教育を推進します。

また、高等学校においては、成年年齢引下げにより生徒が在学中に成年になることを踏まえ、自主的かつ合理的な意思決定ができる消費者の育成に向け、滋賀県教育委員会とも連携し、消費者教育の充実を図ります。

小学校	児童	学校において、外部講師による講座を実施
	教職員	家庭科など研究部会で、外部講師による講座を実施
中学校	生徒	学校において、外部講師による講座を実施
	教職員	社会科、技術・家庭科など研究部会で、外部講師による講座を実施
高校	生徒	学校において、外部講師による講座を実施

# 啓発事業 《令和6年度事業計画・予定》

## 2. 啓発講座の開催

消費者に対して情報を提供し、消費者トラブル等について学んでいただけるよう、消費生活講座を開催します。

- ＜主催講座＞
- ・消費者月間記念講演会：毎年5月実施予定
  - ・くらしの安心カレッジ：年3回程度実施予定

＜出前講座等＞ 自主的な学びを希望する地域からの要請により、地域に出向いて、消費生活講座を行います。

## 3. 情報発信

幅広い世代の市民へ注意喚起を行うため、多様な広報媒体を活用するなど、情報発信のあり方について工夫していく予定です。

- ＜広報誌ぽけっと＞ 年2回程度発刊(9月、3月)、市内約700自治会において組回覧
- ＜ホームページ等＞ 分かりやすい情報発信に努めるため、消費者庁や国民生活センター等の関連機関の情報も紹介し、広範な情報提供に努めます。