

令和4年度 実施事業の概要

1 消費者行政関係

(1) 消費生活審議会

新型コロナウイルス感染症の拡大の影響で8月26日（金）開催を延期。

開催日： 令和4年10月27日（木）

内 容： ① 令和3年度実施事業、相談受付状況について報告
② 令和4年度実施予定事業等について審議

(2) 関係各所との連携

① 庁内連携

多重債務連絡会議職員研修会

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い開催中止とした。

② 公民館・地区社会福祉協議会

消費生活情報をメール配信し、公民館報等への掲載依頼

特殊詐欺等注意喚起情報の提供、啓発講座やイベントの周知

③ 地域包括支援センター

消費生活情報をメール配信

特殊詐欺等注意喚起情報の提供、啓発講座やイベントの周知

④ 子育てひろば支援センター

消費生活情報をメール配信

⑤ 県消費生活センター

相談事案や注意喚起情報の相互提供

⑥ 警察

悪質商法・特殊詐欺などの情報提供や対応協力

連携して作成した「悪質な訪問業者お断り」ステッカーの配付

⑦ 日本司法支援センター鳥取地方事務所（法テラス鳥取）

無料法律相談会の実施協力

⑧ 事業者

店内におけるPRチラシ、啓発パンフレットの設置協力

⑨ 消費者団体

イベントへの協力依頼

⑩ 教育委員会

・市内中学生全員に「スマホトラブル防止ルールブック」を配布(約4,100部)

・中学3年生にキャリアファイル「ルールを守って安全に使おう！」を配付
(約1,400部)

・20歳の集いでキャリアファイル「消費者トラブルは消費者ホットライン
188に相談！！」を配付(1,250部)

2 主体性のある消費者の育成

(1) 消費者教育・講座

① ふれあい説明会の開催

開 催： 8か所（公民館・地域サロン他）（R3年度 5か所）

参加者： 142人 （R3年度 87人）

※新型コロナウイルス感染症の拡大による開催が減少傾向

② 消費生活セミナーの開催

（第1回）（米子市PTA連合会との共催）

開催日； 令和4年12月7日（水）

場 所： 米子コンベンションセンター小ホール

テーマ： 小中学生のインターネットトラブル（スマートフォン、ゲーム機、パソコン等）の防止や対処法について

講 師： 雪 美保子（すずき みほこ）さん

（公益社団法人 全国消費生活相談員協会）

参加者： 60名

（第2回）

開催日： 令和5年2月22日（火）

場 所： 米子市立図書館 2階 多目的研修室

テーマ： 終活リノベーションのすすめ ～見えない先を総ざらい★葬儀・お墓・相続など～

講 師： 張 公明（ちょう きみあき）さん

（一般社団法人 消費者力開発協会講師）

参加者： 33名

③ 貸出用消費者教育DVD・図書の設置

DVD設置場所：市民二課

図書設置場所：米子市立図書館消費者情報コーナー

(2) 情報提供

① 金融犯罪被害の防止に向けたパネル展示（鳥取財務事務所との共催）

開催日： 令和4年4月15日（金）～27日（水）

場 所： 米子市立図書館2階 市民ギャラリー

内 容： 啓発パネル展示、パンフレット設置

② 消費者月間パネル展示

開催日： 令和4年5月9日（月）～23日（月）

場 所： 米子市役所1階 市民ホール

テーマ： 考えよう！大人になるとできること、気をつけること
～18歳から大人に～

内 容： 啓発パネル展示、パンフレット設置

- ③ 啓発用掲示板・パンフレットスタンドの配置（常設）
 掲示板設置場所 市役所 1 階
 パンフレットスタンド 市役所 1 階、淀江支所、福祉保健総合センター 3 階
- ④ 各種媒体を利用した注意喚起情報の発信
 広報よなご、市ホームページ、庁内動画広告
- ⑤ 消費生活啓発冊子の配付
 関係機関へ冊子「くらしの豆知識 2022 年版」を配付(以下主な配付先)
 公民館・小学校・中学校・保育施設・幼稚園・子育て支援関係施設・母子生活支援施設・地域包括支援センター・図書館・隣保館・児童館・社会福祉協議会・庁内各課

3 消費生活相談室の運営

相談者からの複雑かつ多様化する消費生活相談において、冷静かつ丁寧な対応を心掛けるとともに、研修等を通じて相談員個々のスキルアップを図り、関係各機関等と連携し、適切、的確な助言を行う等被害救済に努めた。

- (1) 国民生活センター PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）
 PIO-NET 端末により、消費生活相談情報を全国ネットワークシステムで検索した情報等を相談業務に積極的に活用した。
- (2) 消費生活相談室機能整備
 資料用図書の新入活用（法律関係図書など）
- (3) 相談員研修等
 独立行政法人国民生活センターが開催する消費生活相談員研修（主に専門・事例講座）、消費者教育推進のための研修その他を受講し、相談員のスキルアップに努めた。
- (4) 消費生活相談室周知について
 - ・市役所本庁舎 1 階各所にポスター掲示、PR チラシ設置
 - ・各種相談担当課窓口、淀江支所、図書館、福祉保健総合センター、行政窓口サービスセンター、かぶりあ、各公民館に PR チラシを設置
 - ・相談室の情報を広報よなご・市ホームページ・ごみ分別収集カレンダー等へ掲載
 - ・PR グッズの作成・配付（セミナー、ふれあい説明会等）
 ステッカー、クリアファイル、マスク、エコバッグなど

第1回 米子市消費生活セミナー (12/7開催)
講師 雪 美保子(すすき みほこ)さん



第2回 米子市消費生活セミナー（2/22開催）
講師 張 公明（ちょう きみあき）さん

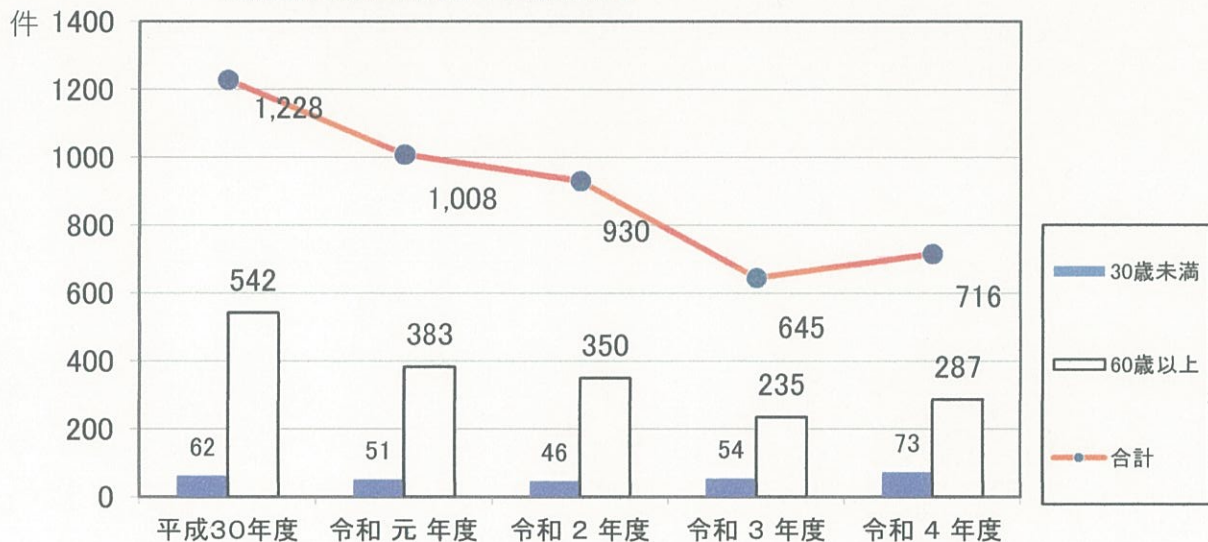


相談件数の推移

令和4年度の相談件数は716件で、前年度比71件、約11.0%の増加であった。年代別では、60歳代以外は増加した。特に20歳代（38件→58件 52.6%増）、40歳代（45件→66件 46.7%増）70歳以上（153件→205件 34.9%増）での増加率が高かった。（年齢不明者を除く。）

また、契約当事者が学生の相談件数は、20件で前年より4件増加した。他の学生（5件→10件）は倍増した。

＜相談件数の年度別年代別推移＞



契約当事者の年代別受付件数

(件)

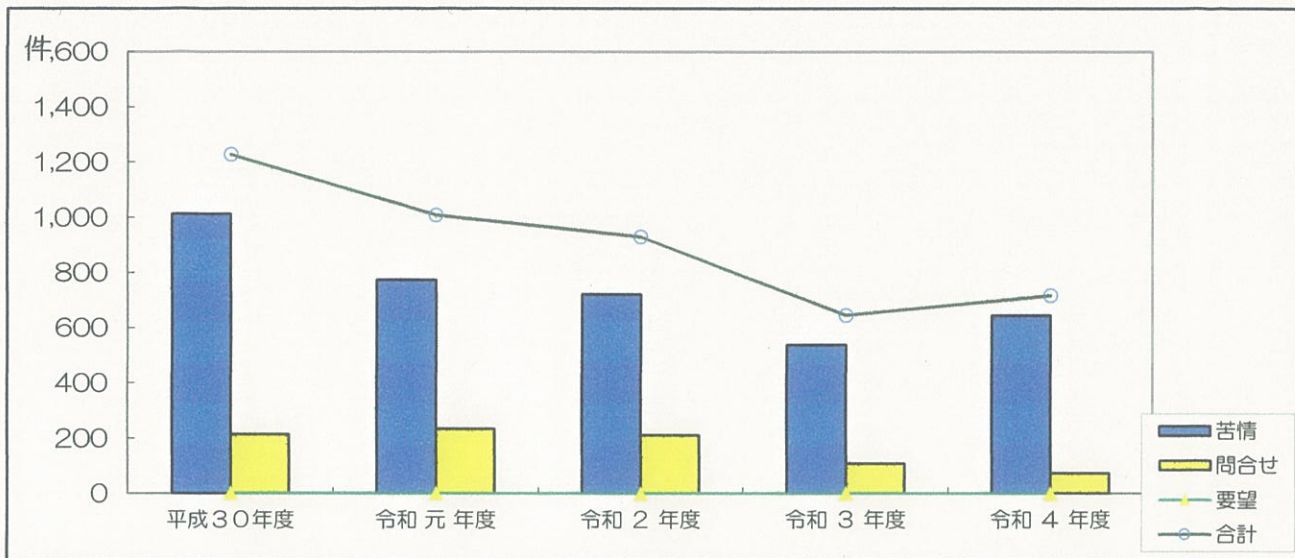
	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	計
平成30年度	16	46	77	117	164	229	313	266	1,228
令和元年度	17	34	64	94	112	140	243	304	1,008
令和2年度	15	31	62	101	95	113	237	276	930
令和3年度	16	38	48	45	63	83	152	200	645
令和4年度	15	58	56	66	77	82	205	157	716

* 契約当事者が学生の相談件数

(件)

	小学生	中学生	高校生	他の学生	計
平成30年度	0	3	4	9	16
令和元年度	1	3	5	6	15
令和2年度	2	0	6	3	11
令和3年度	5	3	3	5	16
令和4年度	6	1	3	10	20

苦情・問合せ・要望別受付件数推移



苦情・問合せ・要望別受付件数

	苦情	問合せ	要望	合計
平成30年度	1,012	214	2	1,228
令和元年度	773	234	1	1,008
令和2年度	720	210	0	930
令和3年度	537	107	1	645
令和4年度	643	73	0	716

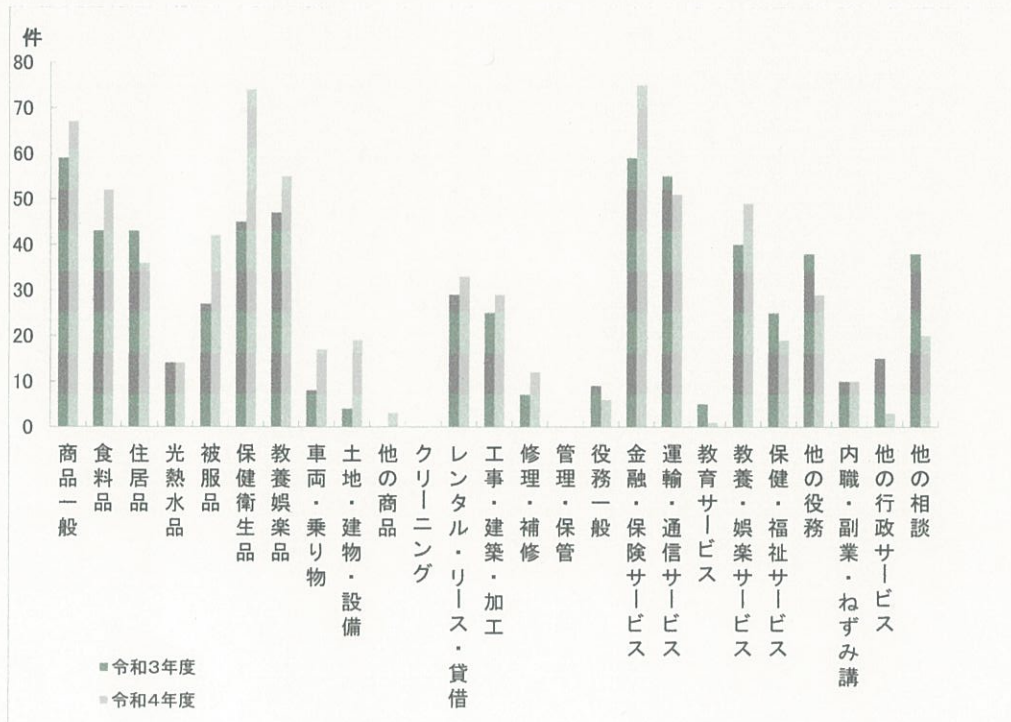
○苦情：消費者苦情が発生している相談（行政に対する苦情も含む）。

○問合せ：買物相談、生活知識等苦情が発生していない相談。

相談方法別受付件数

	来訪	電話	文書	合計
平成30年度	365	863	0	1,228
令和元年度	306	701	1	1,008
令和2年度	192	737	1	930
令和3年度	173	472	0	645
令和4年度	218	498	0	716

品目別受付件数



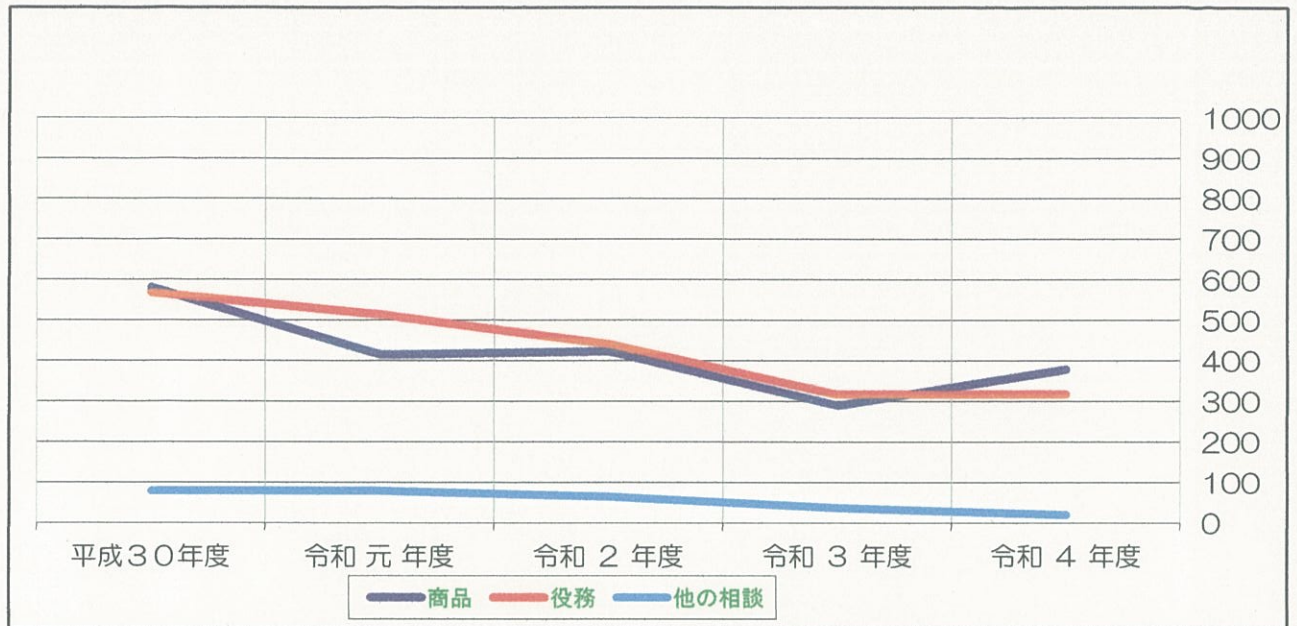
	令和3年度	令和4年度
商品一般	59	67
食料品	43	52
住居品	43	36
光熱水品	14	14
被服品	27	42
保健衛生品	45	74
教養娯楽品	47	55
車両・乗り物	8	17
土地・建物・設備	4	19
他の商品	0	3
クリーニング	0	0
レンタル・リース・貸借	29	33
工事・建築・加工	25	29
修理・補修	7	12
管理・保管	0	0
役務一般	9	6
金融・保険サービス	59	75
運輸・通信サービス	55	51
教育サービス	5	1
教養・娯楽サービス	40	49
保健・福祉サービス	25	19
他の役務	38	29
内職・副業・ねずみ講	10	10
他の行政サービス	15	3
他の相談	38	20
合計	645	716

商品一般：商品の相談であることが明確であるが、商品を特定できない、または特定する必要のない相談。

金融・保険サービス：生命保険・損害保険等の保険、貯蓄・証券・債券、金融派生商品及び融資・振込・送金等の金融サービス

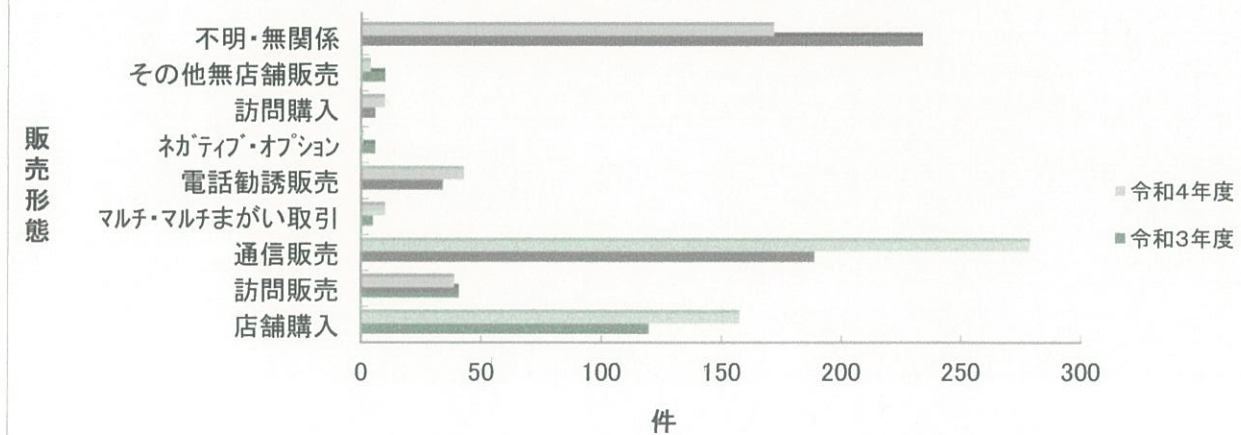
運輸・通信サービス：旅客・貨物運送サービス及び電話、放送、インターネット等の通信サービス

商品・役務別件数推移



	商品	役務	他の相談	計
平成30年度	581	568	79	1,228
令和元年度	415	514	79	1,008
令和2年度	424	441	65	930
令和3年度	290	317	38	645
令和4年度	379	317	20	716

販売形態別件数

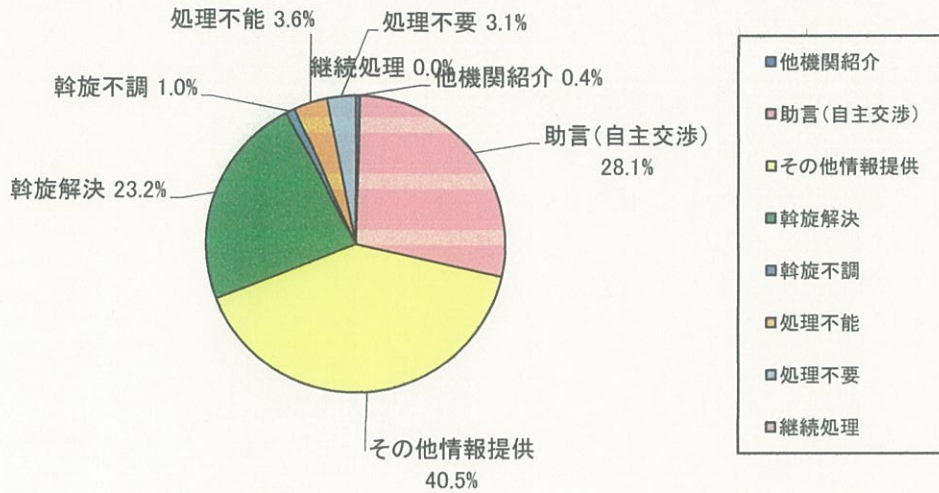


	令和3年度	令和4年度
店舗購入	120	158
訪問販売	41	39
通信販売	189	279
マルチ・マルチまがい取引	5	10
電話勧誘販売	34	43
初タイプ・オプション	6	1
訪問購入	6	10
その他無店舗販売	10	4
不明・無関係	234	172
計	645	716

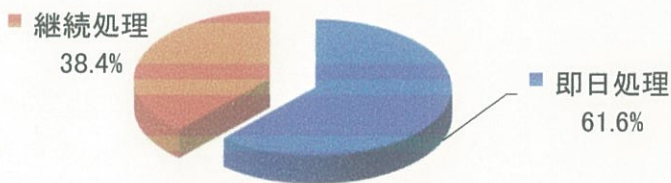
令和4年度 内容別苦情相談件数(重複あり)

	受付件数		内容別 内 容													合計	
	総件数	うち苦情	安全衛生	品質機能	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	67	61	0	0	1	0	0	5	45	44	3	0	0	0	0	0	98
食料品	52	50	4	5	1	0	1	6	35	39	6	0	0	1	0	0	98
住居品	36	30	1	7	0	3	0	2	25	26	0	2	0	1	1	0	68
光熱水品	14	14	0	0	0	4	0	0	10	9	0	0	0	0	0	0	23
被服品	42	42	1	6	0	0	0	4	24	33	6	0	0	0	0	0	74
保健衛生品	74	70	7	9	0	1	0	10	42	66	6	0	0	1	0	0	142
教養娯楽品	55	52	1	7	0	2	0	5	35	46	5	0	0	1	0	0	102
車両・乗り物	17	15	1	4	0	0	0	2	3	15	2	0	0	0	0	0	27
土地・建物・設備	19	15	0	1	1	2	0	1	10	16	1	0	0	0	0	0	32
他の商品	3	3	0	0	0	0	0	2	2	3	0	0	0	0	0	0	7
商品計	379	352	15	39	3	12	1	37	231	297	29	2	0	4	1	0	671
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	33	30	3	6	1	3	0	0	7	20	4	0	0	0	0	1	45
工事・建築・加工	29	27	0	4	0	5	0	0	15	16	2	0	0	1	0	0	43
修理・補修	12	10	1	4	0	1	0	0	8	4	5	0	0	0	0	0	23
管保	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
役務一般	6	6	0	1	0	1	0	1	4	6	0	0	0	0	0	0	13
金融・保険サービス	75	70	0	0	1	4	0	0	21	71	2	0	0	0	0	0	99
運輸・通信サービス	51	47	0	1	1	3	0	1	28	36	4	0	0	0	1	0	75
教育サービス	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
教養・娯楽サービス	49	48	1	2	0	2	0	1	33	43	2	0	0	0	0	0	84
保健・福祉サービス	19	15	2	6	0	3	0	0	7	10	0	0	0	0	0	2	30
他の役務	29	22	2	0	0	2	0	3	15	18	3	0	1	4	0	0	48
内職・副業・ねずみ講	10	10	0	0	0	0	0	3	10	10	0	0	0	0	0	0	23
他の行政サービス	3	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3
役務計	317	288	9	24	3	24	0	11	148	235	22	0	1	5	1	4	487
他の相談	20	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
総合計	716	643	24	63	6	36	1	48	379	532	51	2	1	9	2	4	1,158

処理結果



処理期間



		件数	構成比
処理結果	他機関紹介	3	0.4%
	助言(自主交渉)	201	28.1%
	その他情報提供	290	40.5%
	斡旋解決	167	23.2%
	斡旋不調	7	1.0%
	処理不能	26	3.6%
	処理不要	22	3.1%
	継続処理	0	0.0%
	合計	716	100%
処理期間	即日処理	441	61.6%
	継続処理	275	38.4%
	合計	716	100%

相談内容の状況

全体の相談件数が増加（645件→716件）しているため各商品/役務とも増加した。その中で最も件数の多かった相談は、「金融・保険サービス」（59件→75件）で、銀行や消費者金融からの借入の返済ができないといった相談が多かった。2位は、「保健衛生品」（45件→74件）で、定期購入に関する相談がほとんどだった。3位は、「商品一般」（59件→67件）で、不審な電話・メール、身に覚えのない請求に関する相談が多かった。

前年比で伸び率が最も高かったのが、「土地・建物・設備」（4件→19件）で、エコキュートの設置に関する相談が多かった。2位が「車両・乗り物」（8件→17件）で、中古車の購入に関する相談が多かった。

(1) 相談内容の傾向

*多い順に5位まで

順位	商品/役務名	件数		対前年比 (%)	主な相談内容
		令和3年度	令和4年度		
1	金融・保険サービス	59	75	127.1	多重債務、消費者ローン、生命保険など
2	保健衛生品	45	74	164.4	育毛剤、シャンプー、化粧品など
3	商品一般	59	67	113.6	架空請求・不在通知など
4	教養娯楽品	47	55	117.0	アダルトサイト、オンラインゲーム、出会い系サイトなど
5	食料品	43	52	120.9	食料品、健康食品、サプリメントなど

*前年比で増加率の高い順5位まで

順位	商品/役務名	件数		対前年比 (%)	主な相談内容
		令和3年度	令和4年度		
1	土地・建物・設備	4	19	475.0	給湯機、太陽光発電、便器交換など
2	車両・乗り物	8	17	212.5	自動車、自動車部品など、
3	修理・補修	7	12	171.4	家屋修繕、家電修理など
4	保健衛生品	45	74	164.4	育毛剤、シャンプー、化粧品など
5	被服品	27	42	155.6	衣類、履物、バックなど

(2) 年齢層別の傾向（多い順に）

* 60歳以上（総件数285件）

順位	商品/役務名	令和4年度 件数	主な相談内容
1	商品一般	39	架空請求、不在通知など
2	保健衛生品	38	育毛剤、シャンプー、化粧品などの定期購入
3	食料品	26	食料品、健康食品、サプリメントなど

* 30歳未満（総件数73件）

順位	商品/役務名	令和3年度 件数	主な相談内容
1	教養娯楽サービス	17	ゲーム課金、動画・音楽配信サービス、など
1	金融保険サービス	13	暗号資産(仮想通貨)、多重債務など
3	被服品	6	洋服、バックなど

【主な商品・役務の説明】

- 「金融・保険サービス」とは、生命保険・損害保険、貯蓄・証券・債券、金融派生商品および融資・送金等の金融サービス
- 「商品一般」とは、商品の相談であることが明確であるが、商品を特定できない、または特定する必要のないもの。
- 「保健衛生品」とは、人の体を清潔にし、または健康に保ち、疾病を治療するために使用される商品
- 「食料品」とは、飲食に供される商品
- 「教養・娯楽サービス」とは、教養、趣味、娯楽の目的で受ける役務
- 「土地・建物・設備」とは、宅地の土地、住宅等の建物、住宅材料および建築時に設置するのが一般的である相当大がかりな住宅設備
- 「車両・乗り物」とは、人または物を運搬するために屋外で使用するもの 原動機を搭載しているものだけでなく、自転車、ベビーカーなどのように人力で移動させるものを含む
- 「修繕・補修」とは、物品を修理・補修してもらうもの 修理契約に派生する相談など。
- 「被服品」とは、衣類とその付属品等、身に着けて使用するもの、およびそれらを作るための生地、糸等の服飾材料

◎最近の相談事例から

【事例1】

判断不十分者へ、句発表企画の電話勧誘を繰り返し行う特定商取引法に抵触する出版社の事例（令和4年11月）

件名	認知症気味の母へ、以前に相談室のアドバイスによりクーリングオフの通知をした出版社から句発表企画の勧誘電話があった。母が承諾していないにもかかわらず、一方的に申込書が届いた。			
相談者	50代 息子			
契約者	80代 女性			
商品・役務名	俳句の出版料			
購入形態	電話勧誘販売	支払方法	自社割賦による即時払い	
処理結果	あっ旋解決	解決内容	全面解約	救済金額 143,000円
再発防止策	事業者へ要望			

【相談内容】

母は、俳句を詠むのが趣味である。その句を見た業者から電話で勧誘され、高額な発表の費用を何度か請求され支払ってきた。今回勧誘してきた業者にも2度ほど高額な費用を支払ったことがあり、今年初めに相談室に相談し、その助言に従ってクーリングオフの通知と再勧誘をしないよう業者へハガキを書いたそうだ。しかし、最近になってまた同じ業者から勧誘の電話があったらしい。母が詠んだ句を印字した工芸品を展覧会場に展示し、それを展覧会終了後に母に納品するらしい。出展料は143,000円だそうだ。母は断ったというが、申込用紙と36,000円づつの分割払いとしてコンビニ払い用紙が郵送されてきた。これ以上、母へ勧誘の電話をしないでほしい。母は自覚していないが認知症気味で、一人暮らしである。

【相談室対応】

当室では、昨年2月にクーリングオフと再勧誘禁止の旨を伝えるハガキ作成の助言をしていた。業者担当者へ問合せの架電をし、翌日に折り返しの電話を頂いた。再勧誘をしないでほしいとのハガキは届いていたか尋ねると、届いていたが契約者からの着信があったため、担当者は折り返しの架電をしたと言い逃れした。その際、企画の案内をしたところ承諾されたとのことだった。改めて、特商法に定める再勧誘の禁止について担当者へ説明し、家族からの要望として名簿から契約者の個人情報の削除を要望し、再勧誘を繰り返すようであれば、刑事罰の可能性のあることを示唆した。

【事例2】

光回線契約の解約に伴い、電話勧誘により新たなコンテンツ契約締結とクーリングオフに関する不当条項を記載していた代理店の事例（令和5年1月）

件名	主人が以前使用していた光回線契約を解約したいと考えていた時に、代理店からアナログ戻しの電話勧誘を受けた。新たな契約には、覚えのないサービスが含まれ、クーリングオフ回避の不当条項があった。				
相談者	80代 妻				
契約者	80代 夫				
商品・役務名	アナログ戻し手続き代行サービス				
購入形態	電話勧誘販売		支払方法	銀行振込	
処理結果	あっ旋解決	解決内容	全面解約	救済金額	43,780円
再発防止策	事業者へ要望表示・文書改善		情報提供先	消費者庁	

【相談内容】

主人は、認知症で入院している。主人が以前使っていた光回線のネット契約がある。使わないので解約したいと思っていた。回線契約の変更について、電話で勧誘され申し込んだら、契約書と預金口座振替依頼書が送られてきた。書面に必要事項を記入しようとしたときに、なぜ振替依頼書に主人の名前や口座番号を記入しなければならないか躊躇した。友人に相談したら、警察に相談した方がいいと言われた。警察に相談したら、相談室を紹介された。解約したい。大手電話会社へ相談したら、既にアナログ戻しの申込をされており、工事予定日も決まっている。アナログ戻しの申込が取り消されない限り解約は受け付けられないと言われた。

【相談室対応】

相談者が持参された契約書兼会員証の書面から、アナログ回線戻し代行サービス契約1件と、機器補償サービス、電話安心サポートの2件のコンテンツサービス契約をしたことが確認できた。コンテンツ2件については各月1,320円で、契約月から12カ月以内の解約については、中途解約違約金22,000円が発生すると記載されていた。あわせてクーリングオフの記載があった。アナログ戻しの契約については、初期費用43,780円をサービス運営会社へ振り込むよう指示されていた。相談者了解の上で、当室から販売代理店へ架電した。販売代理店の担当者は、コンテンツ契約についてはクーリングオフを受け付けるが、代行サービスについてはクーリングオフは出来ないと伝えてきた。当室としては異論があるので、3件の契約について契約解除のハガキを本日中に郵送すると伝えた。相談者がハガキを記入し郵送いただいた。会員規約を参照すると、クーリングオフ制度についての条項があり、「本契約の解除までの期間において、当社本サービス以外の提供を受けたサービス利用料は請求されます」との内容が盛り込まれていた。アナログ戻し手続き代行サービスについては、「光回線契約をアナログ回線契約に戻すための工事手配を当社が契約者に代わって行うサービスです」としていた。当室の主張の正当性を問うため、国民生活センターの経由相談を入れた。国民生活センターからは、クーリングオフに相当しないとの業者の主張は無効であり、虚偽記載として行政処分並びに刑事罰に相当すると助言を受け、消費者庁へこの旨を報告した。販売代理店担当者へ架電すると、今回は上席から特例としてクーリングオフを受け付けると回答があった。今回の件は特例ではなく、

その条文自体が法に抵触することを丁寧に伝え、会社上席へ不当条項削除の要望として報告頂くことをお願いした。販売代理店とサーイス運営者は、同住所に所在し代表者は別人だった。

【事例3】

マッチングアプリの男性から仮想通貨への投資話を持ち掛けられ、資金をつぎ込んだ投資詐欺の事例（令和4年5月）

件名	悪質な副業サイトから勧められた結婚相手マッチングアプリを通して外国人男性から投資の指導を SNS で受け、仮想通貨交換所に口座開設を行い、資金を次々と投資した。税金を前払いするよう要求され、工面して支払いを続けたが、最終的に詐欺かもしれないと気が付いた。			
相談者	50代 女性			
契約者	相談者と同じ			
商品・役務名	仮想通貨の投資詐欺			
購入形態	通信販売		支払方法	銀行振込
処理結果	その他情報提供	解決内容		救済金額

【相談内容】

マンションローンの支払いがきつく、生活が苦しいので副業しようと思った。ネットで見つけた副業業者から「アプリを集めてください」と言われ結婚相談所のアプリを集めた。その中に今回のアプリがあった。アプリ登録後に外国人の男性から SNS でのやり取りを求められ応じた。生活が苦しいと伝えると、投資をしてみませんかと勧められ、仮想通貨の投資について練習してくれた。外国人男性は、関西方面に在住しているという。最初に30万円を仮想通貨に交換した。もちろん取引所へ登録もした。この時点で2万円の利益が出て元金プラス2万円の返金を受けた。次は、150万円を入れなさいという。とてもそんなお金はないが、子どもの学資が稼げると思い150万円を入れた。顧客マネージャーと称する人物が、税金を前払いしなさいと催促してきた。税金は179万円だという。ようやく工面できた金額は50万円だったが、外国人男性が不足分は負担してくれるという。それを信じて50万円を指定された口座に振り込んだ。振り込んだ後に詐欺かもしれないと思い、相談室に電話した。これからどうすればいいか教えてほしい。自己破産しようだ。

【相談室対応】

指定されて口座へ振り込んだのは2日前だと話されたので、急いで金融機関へ組戻しを申し出られることを勧めた。後刻、金融機関に出向き申出をしたら警察が金融機関まで出向くとの報告を頂いたので、振り込め詐欺救済法の対応を求め、被害届、口座凍結をお願いされることを助言した。後日、相談者へ詳細を伺うため来室を求めた。組戻しは出来なかったとされた。相談者は、モニターの仕事をしようとネットで検索した副業サイトに登録し、アフィリエイト広告で収入が得られると紹介されてサイトに登録した。まずは多数のサイトを保有するため無料アプリを取得し、提携申請をすることを促された。簡単に出来そうなものとして3つの結婚相談所アプリに身分証明書を提示し登録した。このアプリを通して外国人男性から連絡があり、SNSでメールのやり取りをするようになったと言われた。相談者は、全てが最初から仕組まれていたのではと疑念をあらわにされた。ロマンス詐欺に取り組む弁護士会を照会し、電話で相談されるよう案内した。警察では、被害届受理ではなく相談扱いだったと報告を受けた。相談者のお金の流れを把握するため通帳を確認すると、相談日の7日前に30万円、その3日後に50万円、その翌日に100万円、更に

その翌日に50万円を暗号資産取引所顧客口座へ振り込んでおり、100万円を振り込んだ日に同口座から32万2873円を受け取っていた。国民生活センターへ経由相談したところ、利用明細にて振込先が明確なことから取引所へ交渉してみることを案内された。相談者同席のもと、当室から取引所へ架電。口座からお金は無くなっているがどこに流れたかは不明。可能な限り協力するとしながらも、情報公開及び協力対象は被害届を受理した警察だと回答あり。警察へ経緯を訪ねると、被害届受理はしていないが捜査はしていると回答あり。受理していない理由は、詐欺被害と断定できないとされたため、当室から被害届受理をお願いし、相談者へ警察に出向かれるよう勧めた。相談者へ、当室としてはこれ以上の対応が出来ないことを伝えた。その後、国民生活センターより助言を受けた。相談者は、自分名義の暗号資産取引口座へ振込み、同口座から返金されており、暗号資産未購入の可能性がある。国民生活センターとして相談を受け付けることも可能ではと提案を受けた。その旨を相談者へお伝えしようと留守電に数回折り返しをお願いするが、返信がなく終了とした。多重債務に伴う自己破産についての相談は、既に弁護士に相談しているとされていた。

令和5年度 実施予定事業

1 消費者行政関係

(1) 消費生活審議会を開催

令和5年10月3日(火)午後2時

米子市役所 第二庁舎 2階第二会議室

(2) 関係各所との連携

引き続き各機関と連携を密にし、取り組みの充実を図る。主な取り組みは次のとおり。

- ・米子市庁内多重債務連絡会議の開催
- ・公民館・地区社会福祉協議会、地域包括支援センター等への注意喚起情報の提供、高齢者の相談窓口への誘導、ふれあい説明会の活用
- ・消費者団体・事業者団体との連携、市の各種事業への協力、講師派遣等
- ・警察本部からの特殊詐欺等情報の共有、米子警察署と連携して作成した「悪質訪問販売お断りステッカー」配付
- ・日本司法支援センター鳥取事務所(法テラス鳥取)等専門機関との連携・つなぎ
- ・各種団体の会合に出席し消費生活相談室の周知、ふれあい説明会の開催要請
- ・鳥取行政監視行政相談センターによる米子合同行政相談会への消費生活相談員の派遣
- ・小中学校生徒指導担当・少年育成センター等子どもの見守り部署との連携・情報提供

2 主体性のある消費者の育成

(1) 消費者教育・講座

① ふれあい説明会の開催

市民(高齢者等)を狙った悪質商法、特殊詐欺(未遂)事件等が多発し、その手口も複雑かつ巧妙化しており、市内の公民館、地域サロン等に出かけ、ふれあい説明会を開催し、予防策等を教示することで、市民の被害防止を図る。

※今年度は、9月末までに13ヵ所開催予定。

② 消費生活セミナーの開催

未定

(2) 情報提供

① 金融犯罪被害の防止に向けたパネル展示(鳥取財務事務所との共催)

開催日: 令和5年4月11日(火)～4月25日(火)

場所: 米子市立図書館2階 市民ギャラリー

内 容： 啓発パネル展示、パンフレット設置

② 消費者月間「消費生活啓発パネル展示」

開催日： 令和5年5月15日（月）～26日（金）

場 所： 米子市役所1階 市民ホール

テーマ： 「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暮らし～」

内 容： 啓発パネル展示、パンフレット設置

③ その他

- ・ 市役所関係機関及び所管施設のほか、高齢者、障がい者、子育て家庭の各支援機関への情報提供
- ・ 市立図書館の消費者情報コーナー（法律情報棚）に貸出用図書を設置
- ・ 市防災無線の活用（詐欺被害防止等の注意喚起）
- ・ 市庁舎内動画広告へ掲載
- ・ 消費者啓発ビデオ・DVDの貸出し
- ・ 広報よなご・市ホームページによる注意喚起情報等の提供
- ・ 消費生活啓発冊子「くらしの豆知識」の配付
- ・ 啓発用グッズ作成配付

3 消費生活相談室の運営

(1) 消費者相談の受付処理

年々手口が巧妙化、複雑化する消費生活相談に対して、各関係機関と連携をとり、速やかに的確な助言、あっ旋などを行い、消費者被害の救済に努める。

また、困難事例への対応と相談員のスキルアップを図るため、弁護士による専門法律相談を随時活用する。

(2) 相談員研修等

消費生活相談員専門・事例講座等へ派遣（国民生活センターほか）

(3) 相談室周知について

- ・ 広報よなご・市ホームページへの掲載
- ・ 市役所本庁舎相談担当窓口、淀江支所、公民館等公共施設などにPRチラシの設置
- ・ PR用啓発グッズの作成配布

(4) 日本司法支援センター鳥取事務所（法テラス鳥取）との連携

月に1度（2時間 最大4件対応）、市役所会議室で法テラス鳥取による無料法律相談会を実施。