

令和4年度 網走市消費生活行政概要 目次

1. 消費者相談	
(1) 網走市消費者相談室	1
2. 相談件数の概要	
(1) 相談件数の推移（平成25～令和4年度）	2
(2) 消費者相談受付金額（平成25～令和4年度）	2
(3) 相談者性別（令和4年度）	3
(4) 相談者所在地（令和4年度）	3
(5) 相談者年代別（平成30～令和4年度）	4
(6) 商品・サービス（役務）別件数	6
・商品別件数	6
・サービス（役務）別件数	6
・相談者年代別商品・サービス（役務）件数	7
(7) 主な特徴	8
・高齢者の相談	
(8) 年度別相談概要	9
3. 消費者教育・啓発	11
4. 消費者支援	14
5. 地方消費者行政推進補助金活用状況	15
6. 価格動向調査（北海道調査）	35
7. 灯油・ガソリン価格調査（網走市と北海道の比較）	36
8. 特殊詐欺発生状況（網走市）	37
9. 網走市の消費者行政（概略）	39
10. 消費者ホットライン「188」	40
11. 啓発資材資料	41
12. 網走市における特殊詐欺アンケート調査結果（平成31年度）	44

1. 網走市消費者相談室

網走市では、消費生活における問合せ及び苦情に対し速やかに対応し、適切な指導・助言を行うために消費者安全法に基づく消費生活センターとして消費者相談室を設置しています。

相談業務は、網走消費者協会へ業務を委託して消費者相談を行っています。

日常生活用品の購入にあたってのご相談、商品の消費過程での苦情、多重債務、オレオレ詐欺等、消費生活に関するトラブルなどについて電話または相談室への来室により対応しています。

(1) 所在地 〒093-0035 網走市駒場南1丁目4-1 ふれあい活動センター内

(2) 電話番号 (0152) 44-7076

(3) 受付時間 月曜日～金曜日（祝祭日、12月29日～1月3日を除く）
午前10時～午後4時

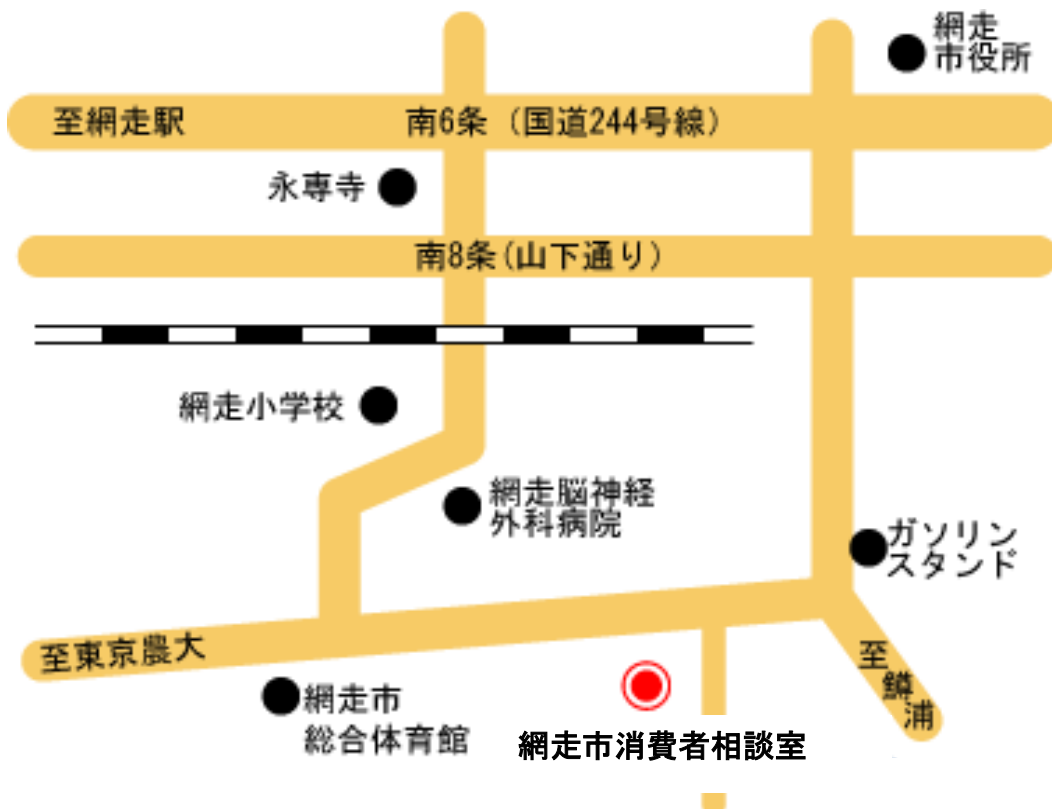
※ 受付時間外は消費者ホットライン「188」（イヤヤ）で相談を受付けています。詳細は資料P26参照

(4) 相談受付業務

- 商品の量目・価格・品質・表示・安全等に関すること
- 商品の販売方法や購入契約などに関すること
- 商品の購入や商品知識を得るための相談・問合せ
- その他、日常の消費生活にかかわる相談・問合せ

※ 業者間または個人間の契約トラブルは、受付けておりません。

(5) 相談室案内図

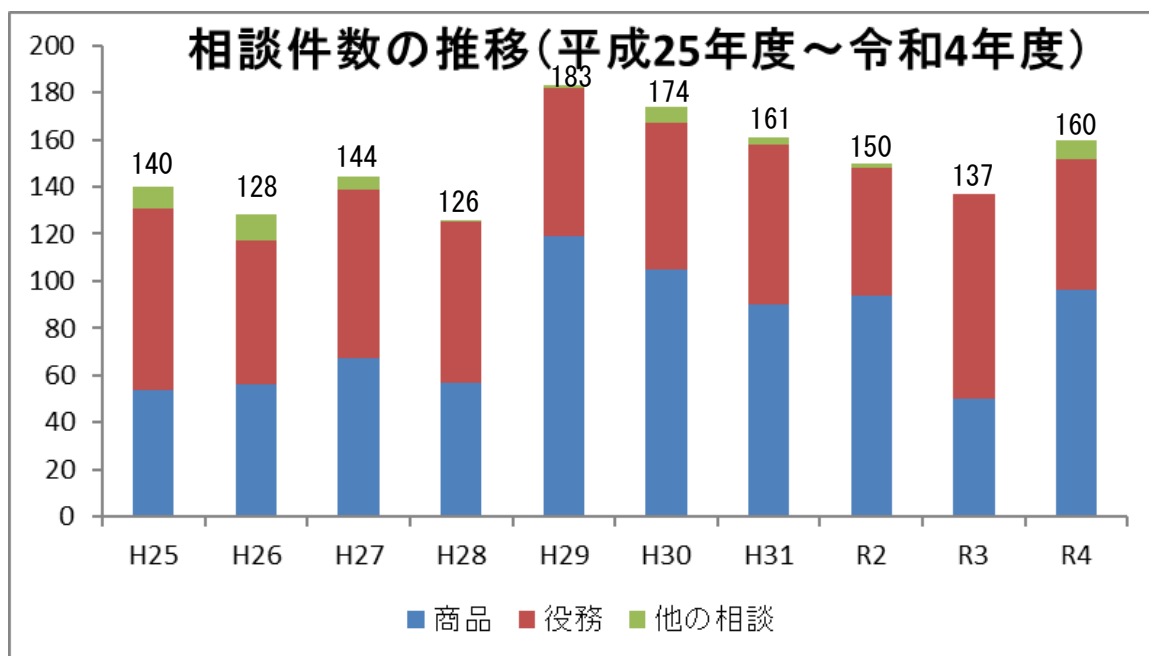


2. 相談件数の概要

(1) 相談件数の推移 (平成25～令和4年度)

相談件数は、160件で、対前年度比116.8%の増となっています。

相談内容を商品とサービス(役務)に分けると、商品の方が多い傾向にあります。

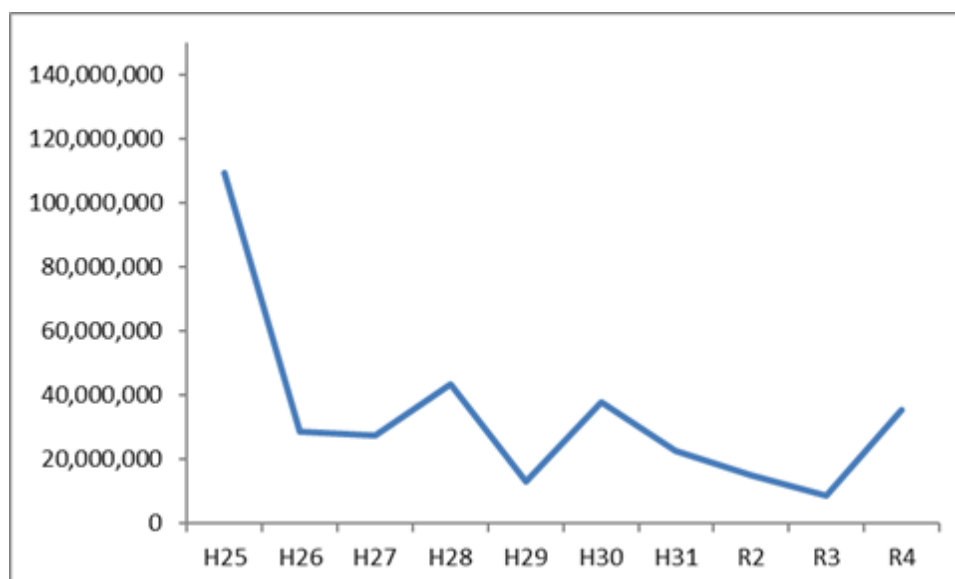


(2) 消費者相談受付金額 (平成25～令和4年度)

相談受付金額は、相談件数と比例して平成25年度をピークに減少してきており、相談件数1件あたりの受付金額も減少してきています。

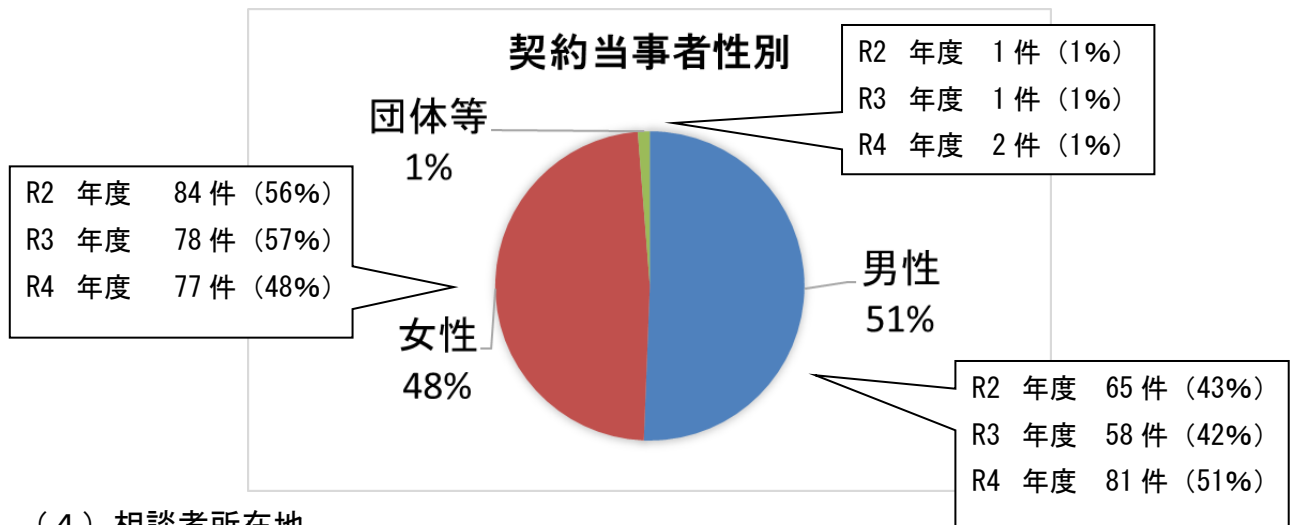
(単位：円)

平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
109,451,813	28,568,989	27,369,094	43,504,087	13,167,911
平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
37,879,492	22,755,879	15,022,587	8,628,471	35,304,599

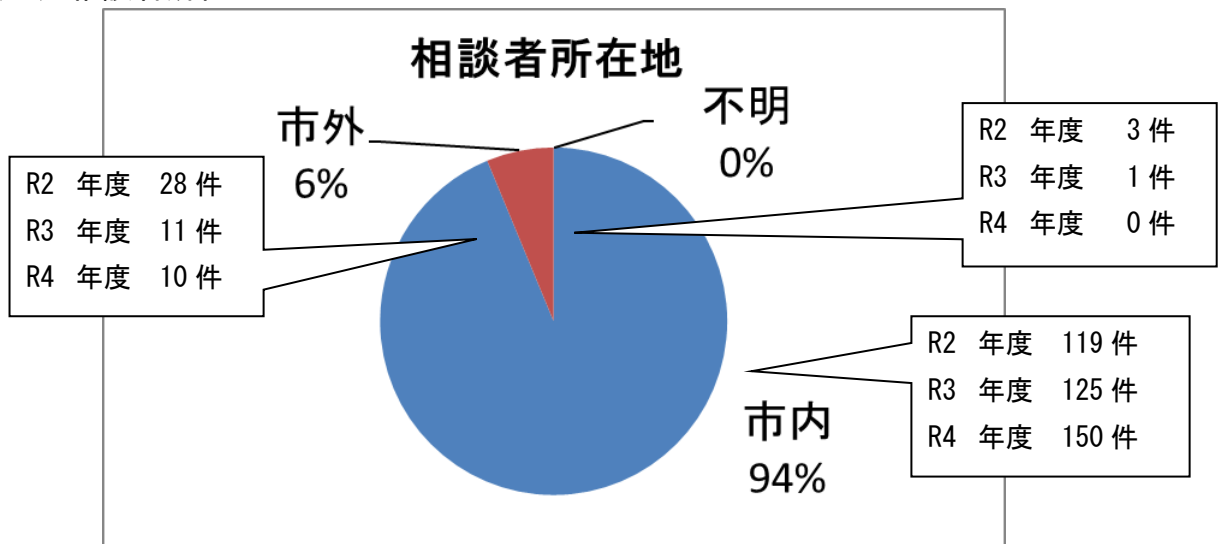


(3) 相談者性別

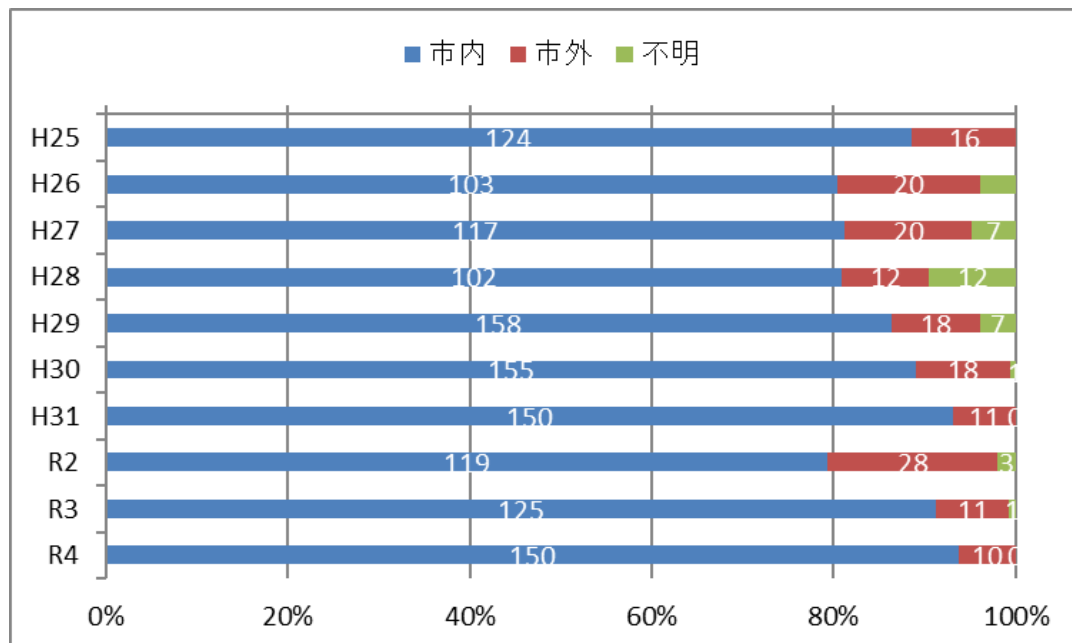
女性の割合が高い傾向にありましたが、ほぼ男女ほぼ同数になっています。



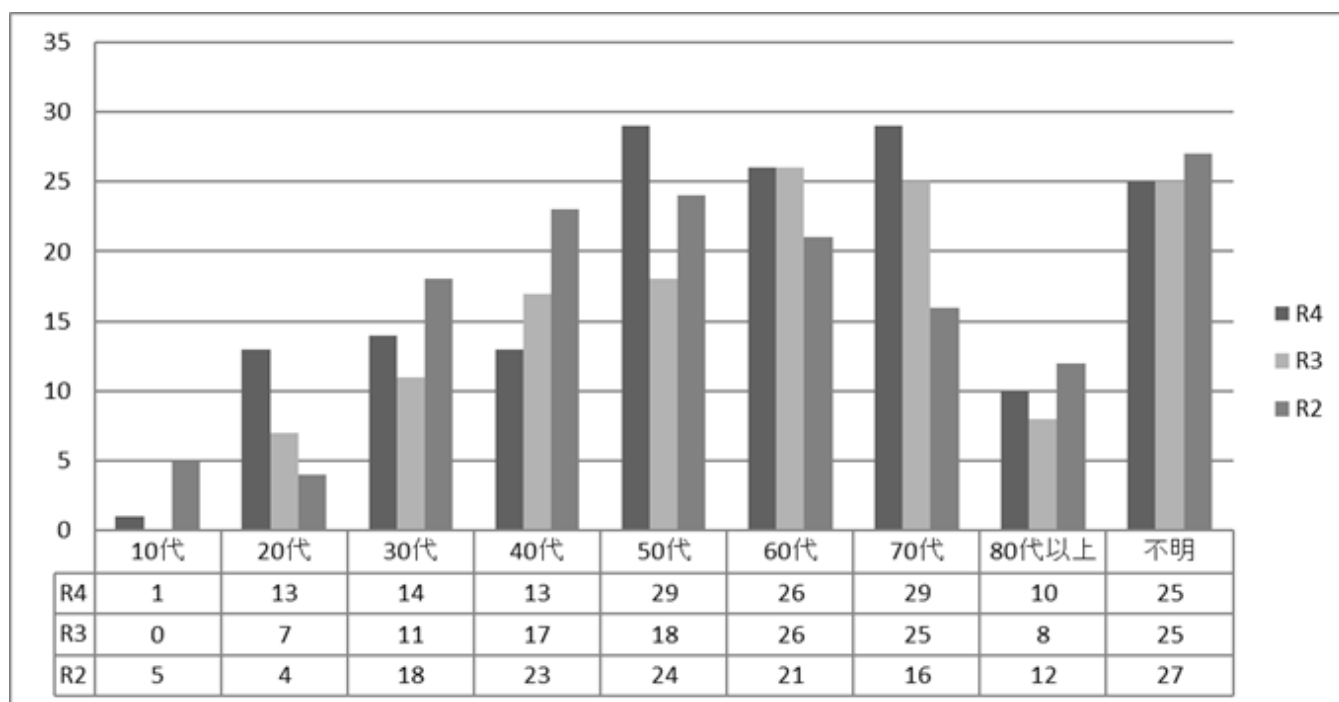
(4) 相談者所在地



【参考】平成 25～令和 4 年度 相談者所在地別



(5) 相談者年代別



①若年層（未成年者・20代）の相談

令和4年度の未成年における相談件数は1件、20代における若年層の相談件数は13件で全相談件数の8.2%であり、対前年度比では6件増加しています。男女別では、女性が42.9%、男性が57.1%で男性の割合が多くなっています。

職業別では、給与生活者が6件（42.9%）、学生が5件（35.7%）となっています。※その他3件は職業不明。

商品・役務別では、サプリメントの定期購入、情報商材など多岐に渡っています。なお、最年少は15歳の契約者からの相談（サプリメントに関する定期購入）がありました。

②30代から50代の相談

30代から50代の相談件数は、56件で全体の35.4%を占め、前年度比では10件減少しています。

男女別では、女性が46.4%、男性の53.6%となり、男性の割合が多くなっています。

職業別では、給与生活者が18件と32.1%を占めています。

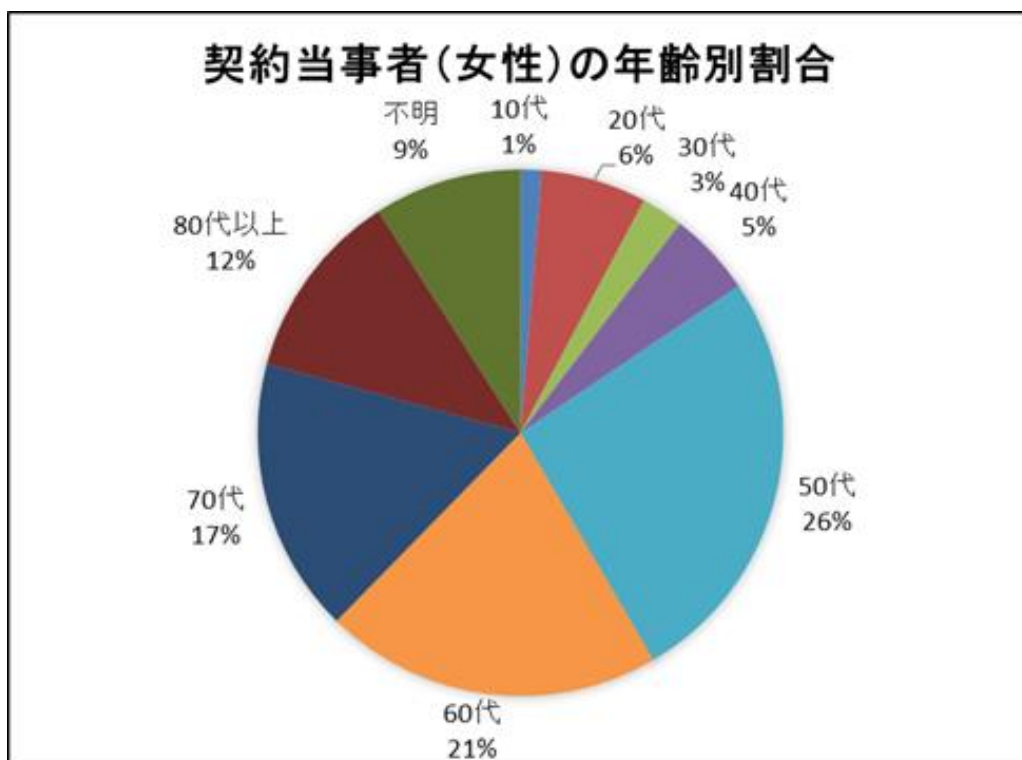
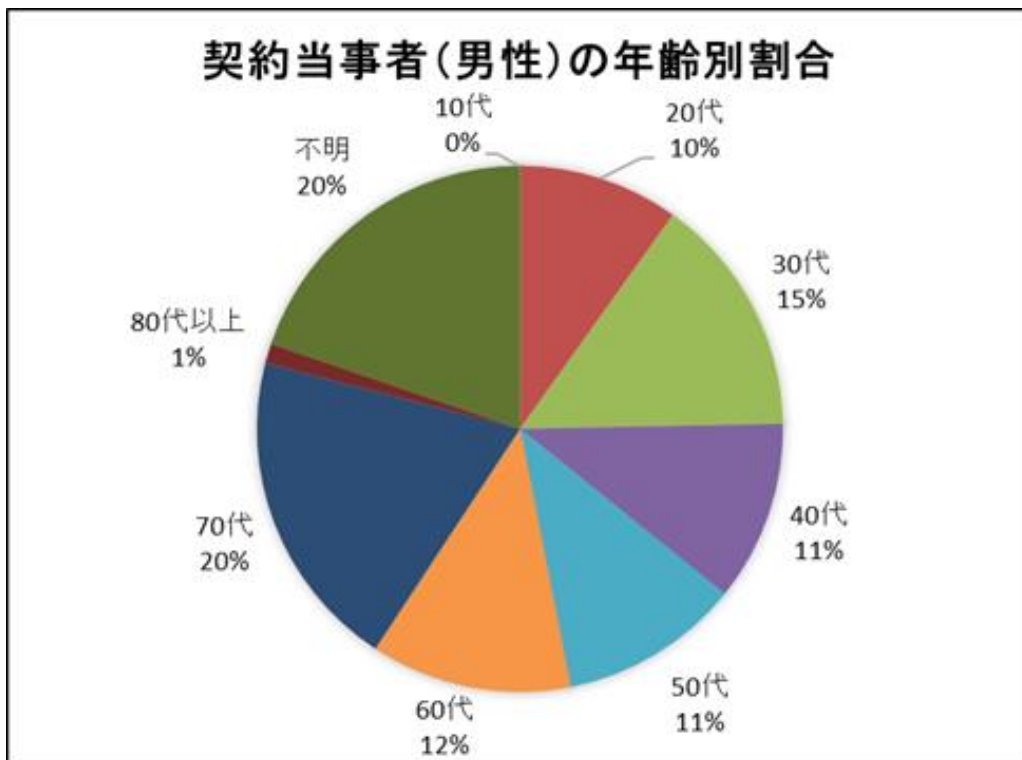
商品・役務別では、Wi-Fiや携帯電話サービス等の運輸・通信サービスの相談が9件で最も多く、相談件数の16.1%を占めています。

③高齢者層（60代以上）の相談

高齢者層（60代以上）の相談件数は、65件で全体の41.1%を占めていますが、前年度比では6件の増加となっています。

男女別では、女性75.4%、男性53.8%となっています。

商品役務別では、化粧品などの保健衛生品が14件（21.5%）、光回線や携帯電話サービスなどの運輸・通信サービスの相談が14件（21.5%）と同数で最も多くなっています。



(6) 商品・サービス（役務）別件数

○商品別件数

商品別件数では、「商品一般」、「保健衛生品」、「教養娯楽品」の相談が多い状況です。

「商品一般」の相談の大半は、架空請求封書やメールによるものです。

サービス別件数では、インターネット関連を含む「運輸・通信サービス」の相談が突出して多く、次に、金融商品に関する「教養・娯楽サービス」と続きます。

【表－１】商品別件数

	項目	R3	R4	対前年度比
商品	商品一般	13	16	123.1%
	食料品	19	10	52.6%
	住居品	9	6	66.7%
	光熱水品	5	2	40.0%
	被服品	13	8	61.5%
	保健衛生品	10	25	250.0%
	教養娯楽品	4	12	300.0%
	車両・乗り物	4	5	125.0%
	土地・建物・設備	9	11	122.2%
	他の商品	1	1	100.0%
商品計		87	96	110.3%

【表－２】サービス（役務）別件数

	項目	R3	R4	対前年度比
サービス (役務)	役務一般	0	2	0.0%
	金融・保険サービス	16	9	56.3%
	運輸・通信サービス	19	25	131.6%
	教育サービス	0	0	0.0%
	教養・娯楽サービス	5	11	220.0%
	保健・福祉サービス	4	5	125.0%
	他の役務	5	3	60.0%
	内職・副業・ねずみ講	1	1	100.0%
	他の行政サービス	0	0	0.0%
	他の相談	0	8	0.0%
サービス（役務）計		50	64	116.8%

【表－3】令和4年度 相談者年代別商品・サービス（役務）件数

50代から60代にかけて「保健衛生品」についての定期購入に関する相談が多くなっています。

順位	10代	件数	20代	件数	30代	件数
1	食料品 (サプリメント)	1	教養・娯楽サービス (アダルトサイト他)	3	教養・娯楽サービス (アダルトサイト他)	3
2			商品一般 (不審なメール他)	2	土地・建物・設備 (水漏れ補償他)	2
3			住居品、被服品 他	1	食料品、被服品 他	1
4						
5						
順位	40代	件数	50代	件数	60代	件数
1	商品一般 (フリマサービス 他)	2	保健衛生品 (化粧品 他)	6	保健衛生品 (化粧品 他)	10
2	住居品 (家具 他)	2	被服品 (ジャンパー 他)	4	商品一般 (不審なメール他)	4
3	役務一般 (旅行会員権 他)	2	運輸・通信サービス (携帯電話サービス 他)	4	運輸・通信サービス (光回線 他)	3
4	食料品、保健衛生品 他	1	金融・保険サービス (生命保険 他)	3	教養娯楽品 (新聞 他)	2
5			教養・娯楽サービス (パソコン教室 他)	3	土地・建物・設備 (賃貸 他)	2
順位	70代	件数	80代以上	件数	その他・不明	件数
1	運輸・通信サービス (携帯電話サービス 他)	9	商品一般 (不審なメール 他)	2	食料品 (海鮮、肉 他)	3
2	教養娯楽品 (カメラ・絵画 他)	6	保健衛生品 (化粧品 他)	2	保健衛生品 (化粧品 他)	3
3	商品一般 (不審な小包 他)	2	運輸・通信サービス (テレビ放送受信料 他)	1	商品一般 (不審なメール 他)	2
4	保健衛生品 (化粧品 他)	2	食料品、教養娯楽品 他	1	被服品 (Tシャツ 他)	2
5	車両・乗り物 (自転車 他)	2			車両・乗り物 (大型トラック 他)	2

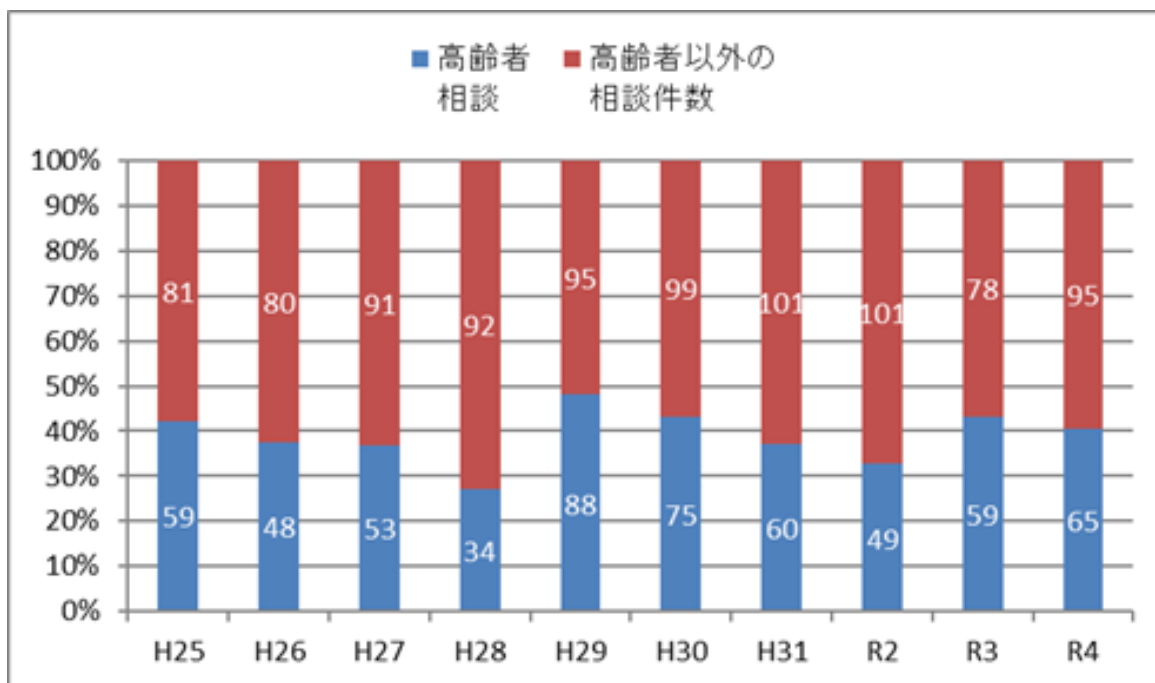
(7) 主な特徴

・高年齢者（契約当事者が60歳以上）の相談

高年齢者の相談件数 R3年 59件 ⇒ R4年 65件（前年度比110.2%増）

平均契約金額 高年齢者相談 37千円／相談全体 512千円

【図－7】高年齢者相談年度別推移（平成25～令和4年度）



商品・役務別分類で見ると、化粧品や配置薬などを含む「保健衛生品」、携帯電話サービスや光回線を含む「運輸・通信サービス」に関する相談が同率で最多です。次いで「教養娯楽品」「商品一般」となっています。

【表－5】高年齢者相談の商品・役務分類 上位7位

R4年度高年齢者

	商品・サービス名	件数	主な相談内容
1	保健衛生品	14	化粧品・配置薬など
1	運輸・通信サービス	14	携帯電話サービス・光回線など
3	教養娯楽品	9	カメラ・新聞・絵画・楽器など
4	商品一般	8	不審なメールや請求など
5	他の相談	5	生活問題など
6	土地・建物・設備	4	賃貸アパート・土地の境界など
7	食料品	3	健康食品・海産物など
7	金融・保険サービス	3	終身保険・クレジットカードの請求など
9	車両・乗り物	2	自転車など

R3 年度高齢者

	商品・サービス名	件数	主な相談内容
1	食料品	10	サプリメント・健康食品・海産物など
2	運輸・通信サービス	8	携帯電話料金・光回線など
3	商品一般	7	架空請求・不審なメールなど
3	被服品	7	着物、アウター、婦人下着など
5	保健衛生品	6	化粧品、美容液など
6	住居品	5	布団、炊飯器、電気工事など
7	光熱水品	3	灯油、電気など
7	金融・保険サービス	3	リボ払い、フリーローンなど
7	保健・福祉サービス	3	入院費用、老人ホームなど

(8) 年度別相談概要

項目		H30	H31	R2	R3	R4	
相談件数		174	161	150	137	160	
契約当事者	性別	男性	74	61	65	58	81
		女性	100	96	84	78	77
		その他・不明	0	4	1	1	2
	年齢別	20歳未満	1	0	5	0	1
		20歳代	8	9	4	7	13
		30歳代	14	12	18	11	14
		40歳代	20	32	23	17	13
		50歳代	36	15	24	18	29
		60歳代	31	27	21	26	26
		70歳以上	44	33	28	33	39
		その他・不明	20	33	27	25	25
	職業別	給与生活者	51	38	34	19	32
		自営・自由業	14	13	13	8	20
		家事従事者	5	5	3	3	2
		学生	1	2	4	3	5
		無職	30	35	27	17	31
		団体	0	3	1	1	2
		その他・不明	73	65	68	86	68
	所在地	市内	155	150	119	125	150
		市外	18	11	28	11	10
その他・不明		1	0	3	1	0	
契約・購入金額	1万円未満	9	18	25	20	22	
	5万円未満	11	19	20	19	22	
	10万円未満	4	5	5	3	9	
	50万円未満	14	9	18	10	6	
	100万円未満	3	2	1	3	3	
	500万円未満	5	3	2	2	5	
	1千万円未満	3	2	1	0	1	
	5千万円未満	0	0	0	0	1	
	1億円未満	0	0	0	0	0	
	1億円以上	0	0	0	0	0	
	その他・不明	125	103	78	80	91	
	合計金額	37,879,492	22,755,879	15,022,587	8,628,471	35,304,599	
	平均金額	217,698	141,340	100,150	151,377	220,654	

商品大分類	商品一般	43	26	21	13	16
	食料品	10	13	16	19	10
	住居品	8	7	5	9	6
	光熱水品	12	5	2	5	2
	被服品	2	3	10	13	8
	保健衛生品	5	17	18	10	25
	教養娯楽品	8	7	11	4	12
	車両・乗り物	9	4	8	4	5
	土地・建物・設備	8	8	3	9	11
	他の商品	0	1	0	1	1
	商品計	105	91	94	87	96
	クリーニング	0	0	0	0	0
	レンタル・リース・賃借	0	0	0	0	0
	工事・建築・加工	0	0	0	0	0
	修理・補修	0	0	0	0	0
	管理・保管	0	0	0	0	0
	役務一般	3	0	0	0	2
	金融・保険サービス	11	8	11	16	9
	運輸・通信サービス	37	37	33	19	25
	教育サービス	1	0	0	0	0
	教養・娯楽サービス	6	5	3	5	11
	保健・福祉サービス	2	11	1	4	5
	他の役務	2	6	4	5	3
	内職・副業・ねずみ講	1	1	0	1	1
	他の行政サービス	0	2	2	0	0
	役務計	63	70	54	50	56
	他の相談	6	0	2	0	8
	総計	174	161	150	137	160

3. 消費者教育・啓発

(1) 消費者講座の開催（まちづくり宅配トーク）

当市では、町内会、高齢者団体等のグループに合わせて消費生活上の問題について「賢い消費者になろう」というテーマで悪徳商法やクーリング・オフ制度などの基礎知識等について消費者講座を随時開催しています。

令和3年度は、中学校の授業で消費者教育が必修となったことから、市内の中学校2校から申し込みがあり、成年年齢引き下げに関する啓発やエシカル消費についての講座を実施しました。

【開催実績】

平成27年度	平成28年度	平成29～ 令和2年度	令和3年度	令和4年度
2件	1件	0件	2件	0件

【申込方法】

- 何人かでグループを作って（原則5人以上）開催希望の2週間前までにお申し込みください

【申込先】 網走市企画調整課広報広聴係

TEL：0152-44-6111（内線217）

網走消費者協会でも消費者啓発事業として「出前移動講座」を行っております。

【申込方法】

- お電話等にてお申し込みください。

【申込先】 網走消費者協会

TEL：0152-44-7076

(2) 消費者月間の啓発活動（悪質商法被害防止等）

全国的なイベントである毎年5月の「消費者月間」では、令和3年度のテーマを「“消費”で築く新しい日常」として掲げ、当市においても市役所内でパネル展を開催しました。なお、例年実施している市内スーパーでの街頭啓発活動は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から中止となりました。

【パネル展】

日時 令和4年4月28日（木）～31日（火）

場所 網走市役所 ピロティ

内容 消費者協会の活動について 等

(3) 第39回みんなの生活展の開催

日 時 令和4年10月23日(日)

会 場 北コミュニティセンター

内 容 環境・食品等の消費者意識の高揚を図りました。

来場者数 309名

※前回令和2年度はリユース展・環境展と同日開催であったが、単独開催として実施。

(4) 暮らしの出前講座（消費者教育）

期 間 令和4年11月4日（金）～令和5年2月20日（月）

場 所 高齢者ふれあいの家 等

講 師 網走市消費者相談室 相談員3名が交代で担当

テ ー マ 多様化する消費者被害 ～騙されないためのポイントを学ぼう～

回 数 9回

参加者数 延べ163名

(5) みんなぐる・暮らしの出前講座（食育講座）

期 間 令和4年10月6日（木）～令和5年2月27日（月）

場 所 駒場住民センター・向陽ヶ丘住民センター

回 数 12回

参加者 延べ72名

(6) 「網走市ホームページ」による啓発

悪質商法や特殊詐欺のさまざまな手口などを掲載し、啓発に務めています。

- ・ 市役所職員を騙る還付金詐欺の予兆電話にご注意を！！
- ・ 新型コロナウイルス感染症に関連した悪質商法にご注意を！
- ・ 特殊詐欺啓発ラジオCM動画（YouTube）
- ・ 消費生活啓発ラジオ番組（YouTube）

(7) 啓発資材の配布（資料参照）

- ・ 民生委員児童委員連盟網走市支部を通じて啓発チラシや訪問販売お断りシールを配布。

(8) 「訪問販売お断り」ステッカーについて

北海道消費生活条例では、このステッカーを玄関等に貼ると、消費者の断りの意思表示とみなし、訪問販売業者が訪問し勧誘することを禁止しています。

「訪問販売お断り」ステッカーを貼って、悪質な訪問業者から身を守りましょう。ステッカーを貼っても再勧誘を受けた場合は、消費者相談室等にご相談ください。

困ったときや不安なときは、ココにすぐ電話!

網走市消費者相談室 ☎0152-44-7076
【平日(月～金)10時～16時】

消費者ホットライン ☎188(イヤヤ!泣き寝入り)
【土・祝日10時～16時(年末年始を除く)】

訪問販売お断り!!



北海道消費生活条例では、このステッカーを消費者の断りの意思表示とみなし、訪問販売業者が当該住居を訪問して勧誘することを不当な取引方法として禁止しています。

消費者被害防止ネットワーク見守り中

網走市・網走消費者協会

4. 消費者支援

(1) 消費者団体や消費者運動の支援

【網走消費者協会】

消費知識の啓発、普及するとともに生産・販売業者との意見交流を行い互いに学び合い、消費者の利益と擁護に努め、消費生活の安定向上を図るために活動しています。

○協会の主な活動

啓発事業 「消費者月間」でのパネル展や街頭啓発、「みんなの生活展」を開催し、訪問販売お断りステッカーを配布し啓発するとともに相談室の周知を行っています。

教育事業 暮らしに役立つ様々な情報を提供する料理講習会や講座の開催、施設見学（1回）などを実施しています。

相談業務 網走市の消費者の苦情相談やあっせんなどを行い、また、相談員のレベルアップのために各種研修に参加しています。

【網走市消費者被害防止ネットワーク会議】

巧妙化する悪質商法等の被害から市民を守るために、日常的な情報収集を行い、加えて得られた情報を市民や関係団体に伝達することにより、消費者被害を防止することを目的に関係団体のネットワークを設置しています。

○令和4年度の主な活動

広報あばしりに隔月程度の頻度で、啓発記事を掲載しています。

R4年5月号 還付金に関する電話にご注意ください！

R4年7月号 「老人ホームの入居権」の話が出たら一度電話を切って相談！

R4年9月号 ちょっと待って！その注文、定期購入になっていませんか？

R4年11月号 クレジットカードの利用明細や電子メールの内容、確認していますか？

R5年1月号 実在の事業者を装う偽SMSにご注意を！

R5年3月号 その定期購入、どう解約しますか？



5. 地方消費者行政推進補助金活用状況

(円)

年度	レベルアップ事業	教育・啓発	合計
H 2 1	10,000	300,000	310,000
H 2 2	10,000	300,000	310,000
H 2 3	10,000	300,000	310,000
H 2 4	238,440	申請なし	238,440
H 2 5	434,000	316,701	434,000
H 2 6	511,400	申請なし	511,400
H 2 7	476,000	1,194,680	1,670,680
H 2 8	476,000	1,543,659	2,019,659
H 2 9	459,580	849,369	1,308,949
H 3 0	399,202	1,466,411	1,865,613
H 3 1 (R元)	331,820	1,945,694	2,277,514
R 2	118,940	1,600,310	1,719,250
R 3	160,000	1,340,921	1,500,921
R 4	303,000	1,033,248	1,336,248
		合計	15,812,674

1. 相談員レベルアップ事業（研修参加支援）

▼【平成21年度実績】・・・補助金額 10,000円

PIO-NET2010操作研修会（管理者編）

主 催 北海道

期 間 平成22年2月23日

場 所 札幌市

経 費 12,800円（1名参加）

▼【平成22年度実績】・・・補助金額 10,000円

北海道消費生活条例改正に係る研修会

主 催 北海道

期 間 平成22年10月8日

場 所 紋別市

経 費 7,200円（3名参加）

▼【平成23年度実績】・・・補助金額 10,000円

平成23年度第4回消費者行政等支援セミナー

主 催 社団法人 北海道消費者協会

期 間 平成24年2月21日、22日

場 所 札幌市

経 費 51,840円（1名参加）

▼【平成24年度実績】…補助金額 238,440円

(1) 平成24年度消費生活リーダー養成講座

主 催 社団法人 北海道消費者協会
期 間 平成24年7月23日～8月3日
8月20日～8月31日
9月24日～10月5日

場 所 札幌市

経 費 200,000円(1名参加)

(2) 平成24年度消費生活相談員研修 Dラーニングコース

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成25年1月15～16日
場 所 札幌市
経 費 38,440円(1名参加)

▼【平成25年度実績】…補助金額 434,000円

(1) 消費生活相談員基礎講座実務コース

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成25年7月22日～7月26日
場 所 東京都
経 費 148,660円(1名参加)

(2) 消費生活リーダー養成講座

主 催 一般社団法人北海道消費者協会
期 間 平成25年7月22日～8月2日
8月19日～8月30日
9月30日～10月11日

場 所 札幌市

経 費 200,000円(1名参加)

(3) 第1回消費者行政等支援セミナー

主 催 一般社団法人北海道消費者協会
期 間 平成25年9月6日
場 所 札幌市
経 費 39,240円(1名参加)

(4) 消費生活相談員研修 専門講座 地域コース

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成25年9月19日～20日
場 所 札幌市
経 費 40,940円(1名参加)

(5) 消費者教育に携わる講師養成講座基礎コース

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成25年10月23日～25日
場 所 東京都
経 費 82,560円 (1名参加)

▼【平成26年度実績】…補助金額 511,400円

(1) 第1回消費者行政等支援セミナー

主 催 (一社)北海道消費者協会
期 間 平成26年7月14日
場 所 札幌市
経 費 126,180円 (1名参加)

(2) 消費生活専門相談員資格認定試験対策講座

主 催 (公社)全国消費生活相談員協会
期 間 平成26年7月19日～21日
場 所 札幌市
経 費 79,190円 (1名参加)

(3) 消費生活相談員研修 専門講座

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成26年9月18日～19日
場 所 千葉県千葉市
経 費 74,610円 (1名参加)

(4) 消費生活相談に関わる判例研修会

主 催 (公社)全国消費生活相談員協会
期 間 平成26年10月18日
場 所 旭川市
経 費 18,340円 (1名参加)

(5) 第2回消費者行政等支援セミナー

主 催 (一社)北海道消費者協会
期 間 平成26年10月30日
場 所 札幌市
経 費 78,720円 (1名参加)

(6) 消費生活相談員専門講座地域コース

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成26年11月13日～14日
場 所 札幌市
経 費 56,960円 (1名参加)

▼【平成27年度実績】・・・補助金額 476,000円

(1) 消費者行政等支援セミナー（全道初任者研修）

主 催 （一社）北海道消費者協会
期 間 平成27年5月21日
場 所 札幌市
経 費 40,380円（1名参加）

(2) 消費生活相談員研修 専門・事例講座（契約トラブル）

主 催 独立行政法人国民生活センター
期 間 平成27年6月24日～26日
場 所 神奈川県相模原市
経 費 71,870円（1名参加）

(3) PI0-NET2015操作研修

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成27年9月3日
場 所 札幌市
経 費 42,380円（1名参加）

(4) 消費生活相談員研修 専門・事例講座（インターネット・スマートフォン）

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成27年9月7日～9日
場 所 神奈川県相模原市
経 費 71,870円（1名参加）

(5) 第4回消費生活相談実務研修

主 催 （一社）北海道消費者協会
期 間 平成27年9月28日
場 所 札幌市
経 費 40,380円（1名参加）

(6) 消費生活相談実務研修

主 催 （一社）北海道消費者協会
期 間 平成27年10月26日～27日
場 所 札幌市
経 費 54,280円（1名参加）

(7) 通信講座 消費生活スタディスクーリング

主 催 （一社）北海道消費者協会
期 間 平成27年10月28日～29日
場 所 札幌市
経 費 52,280円（1名参加）

(8) 消費生活相談実務研修

主 催 (一社) 北海道消費者協会
期 間 平成27年11月16日～17日
場 所 札幌市
経 費 102,560円(1名参加)

▼【平成28年度実績】…補助金額 476,000円

(1) 消費生活相談員専門・事例講座～決裁手段をめぐる消費者トラブル～

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成28年6月14日～16日
場 所 神奈川県相模原市
経 費 88,920円(1名参加)

(2) 消費生活相談員等スキルアップ研修

主 催 (公社) 全国消費生活相談員協会
期 間 平成28年7月9日～10日
場 所 札幌市
経 費 65,460円(1名参加)

(3) 消費生活相談員等スキルアップ研修

主 催 (公社) 全国消費生活相談員協会
期 間 平成28年7月23日～24日
場 所 旭川市
経 費 43,940円(1名参加)

(4) 通信講座 消費生活スタディスクーリング

主 催 (一社) 北海道消費者協会
期 間 平成28年10月27日～28日
場 所 札幌市
経 費 53,360円(1名参加)

(5) 消費者教育コーディネーター研修会

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成28年11月21日～22日
場 所 神奈川県相模原市
経 費 84,120円(1名参加)

(6) 民間賃貸住宅の賃貸借関係をめぐるトラブル相談対応研修会

インターネット関連消費者力アップセミナー
主 催 (公社) 全国消費生活相談員協会
期 間 平成29年1月20日～22日
場 所 江別市・札幌市
経 費 56,080円(1名参加)

(7) 消費者生活相談員研修専門・事例講座

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成29年2月2日～3日
場 所 神奈川県相模原市
経 費 84,120円 (1名参加)

▼【平成29年度実績】・・・補助金額 459,580円

(1) 消費生活相談員専門・事例講座～決裁手段をめぐる消費者トラブル～

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成29年6月14日～16日
場 所 神奈川県相模原市
経 費 75,000円 (1名参加)

(2) 消費行政職員研修 PIO-NETデータ活用セミナー

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成29年8月31日～9月1日
場 所 神奈川県相模原市
経 費 75,000円 (1名参加)

(3) 地方消費者行政担い手育成事業 (第1回全道研修)

主 催 (一社)北海道消費者協会
期 間 平成29年9月11日
場 所 札幌市
経 費 31,820円 (1名参加)

(4) 消費生活相談員研修専門講座・地域コース

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成29年9月28日～29日
場 所 札幌市
経 費 32,300円 (1名参加)

(5) 地方消費者行政担い手育成事業 (第2回全道研修)

主 催 (一社)北海道消費者協会
期 間 平成29年11月28日
場 所 札幌市
経 費 31,820円 (1名参加)

(6) 消費生活相談員専門・事例講座～対応困難相談者への消費生活相談対応～

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成29年12月11日～12日
場 所 神奈川県相模原市
経 費 75,000円 (1名参加)

(7) 消費生活相談員専門・事例講座～特定商取引法を中心とした契約トラブル～

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成29年12月13日～15日
場 所 神奈川県相模原市
経 費 75,000円 (1名参加)

(8) 民間賃貸住宅の賃貸借関係をめぐるトラブル相談対応研修会

主 催 (株)社会空間研究所
期 間 平成30年1月26日
場 所 札幌市
経 費 31,820円 (1名参加)

(9) 第3回消費生活リーダー研修講座

主 催 (一社)北海道消費者協会
期 間 平成30年2月23日
場 所 札幌市
経 費 31,820円 (1名参加)

▼【平成30年度実績】…補助金額 399,202円

(1) 消費生活相談等スキルアップ研修会

主 催 (公社)全国消費生活相談員協会
期 間 平成30年7月7日～8日
場 所 札幌市
経 費 35,562円 (1名参加)

(2) 消費生活相談員研修専門・事例講座～特定商取引法関連の消費者トラブル～

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成30年7月11日～13日
場 所 神奈川県相模原市
経 費 75,000円 (1名参加)

(3) 消費生活相談員研修専門・事例講座～多重債務問題解決に向けた消費生活相談～

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成30年7月23日～24日
場 所 神奈川県相模原市
経 費 75,000円 (1名参加)

(4) 消費生活相談員研修専門・事例講座～高齢者が遭いやすい消費者トラブル～

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成29年9月13日～14日
場 所 神奈川県相模原市
経 費 75,000円 (1名参加)

(5) 消費生活相談員研修専門・事例講座～若者が遭いやすい消費者トラブル～

主 催 独立行政法人 国民生活センター
期 間 平成30年9月13日～14日
場 所 神奈川県相模原市
経 費 75,000円(1名参加)

(6) 第2回消費生活リーダー講座

主 催 (一社)北海道消費者協会
期 間 平成30年11月22日
場 所 札幌市
経 費 31,820円(1名参加)

(7) 第3回消費生活リーダー講座

主 催 (一社)北海道消費者協会
期 間 平成31年2月22日
場 所 札幌市
経 費 31,820円(1名参加)

▼【平成31年度(令和元年度)実績】・・・補助金額 331,820円

(1) 消費生活相談員研修専門・事例講座～キャッシュレス決済の仕組みと消費者トラブル～

主 催 独立行政法人国民生活センター
期 間 令和元年9月2日(月)～3日(火)
場 所 神奈川県相模原市
負担金 75,000円(1名参加)

(2) 消費生活相談員研修専門・事例講座

～特定商取引関連の高齢者に多く見られる消費者トラブル～

主 催 独立行政法人国民生活センター
期 間 令和元年10月16日(水)～18日(金)
場 所 神奈川県相模原市
負担金 75,000円(1名参加)

(3) 消費生活相談員研修専門・事例講座～インターネット取引の仕組みと消費者トラブル～

主 催 独立行政法人国民生活センター
期 間 令和元年10月31日(木)から11月1日(金)
場 所 神奈川県相模原市
負担金 75,000円(1名参加)

(4) 消費生活相談員研修専門・事例講座～電気通信サービス関連の消費者トラブル～

主 催 独立行政法人国民生活センター
期 間 令和元年11月25日(月)～26日(火)
場 所 神奈川県相模原市
負担金 75,000円(1名参加)

(5) 第2回消費生活リーダー研修講座

主 催 (一社)北海道消費者協会
期 間 令和元年11月22日(金)
場 所 札幌市
負担金 31,820円(1名参加)

▼【令和2年度実績】…補助金額 118,940円

(1) 令和2年度消費生活相談員等スキルアップ研修

～消費生活相談員資格試験合格に必要な知識に関する講義 第2回～

主 催 北海道
期 間 令和2年9月5日(土)～6日(日)
場 所 札幌市中央区 北農健保会館
負担金 35,000円(1名参加)

(2) 消費生活相談員研修専門・事例講座

～若者の消費者トラブル-成年年齢引き下げを踏まえた相談対応とは-～

主 催 独立行政法人国民生活センター
期 間 令和2年11月12日(木)～13日(金)
場 所 神奈川県相模原市
負担金 75,000円(1名参加)

(3) 消費生活相談員研修 専門講座地域コース

～最近の法改正と消費生活相談～

主 催 独立行政法人国民生活センター
期 間 令和2年11月27日(金)～28日(土)
場 所 札幌市中央区 札幌商工会議所
負担金 7,980円(1名参加キャンセル料)

(4) 消費生活協力員・消費生活協力団体養成講座(オンデマンド配信)

～できる!協力員活動の基礎知識、ポイントはここ!事例で学ぶ協力員活動～

主 催 特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道
期 間 令和3年2月24日(水)
負担金 960円(1名参加)

▼【令和3年度実績】・・・補助金額 160,000円

(1) 消費生活相談員研修 専門講座地域コース

～キャッシュレス決済と消費者トラブル～

主 催 独立行政法人国民生活センター・愛知県

期 間 令和3年11月16日(木)(1日間)

場 所 愛知県名古屋市

負担金 75,000円(1名参加)

(2) 消費者教育に携わる講師養成講座

お金について考える！若者への消費者教育講座-生涯の生活設計を踏まえ-

主 催 独立行政法人国民生活センター

期 間 令和3年11月18日(木)～19日(金)

場 所 神奈川県相模原市

負担金 75,000円(1名参加)

(3) 2021年度 第2回 消費生活相談員・行政職員等研修講座

主 催 一般財団法人 日本消費者協会

期 間 令和3年1月27日(木)

場 所 東京都千代田区 ※オンラインによる参加

負担金 10,000円(1名参加)

▼【令和4年度実績】・・・補助金額 303,000円

(1) 令和4年度消費生活相談員等スキルアップ研修

主 催 北海道

期 間 令和4年7月24日(日)

場 所 札幌市中央区 北海道建設会館

負担金 35,000円(1名参加)

(2) 令和4年度消費生活相談員研修専門・事例講座

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

主 催 独立行政法人国民生活センター

期 間 令和4年9月20日(火)～21日(水)

場 所 神奈川県相模原市

負担金 75,000円(1名参加)

(3) 令和4年度消費生活相談員研修 専門講座地域コース(オンデマンド配信)

特定商取引法関連の若者に多く見られる消費者トラブル

主 催 独立行政法人国民生活センター

期 間 令和4年11月11日(金)

負担金 6,500円

(4) 債務相談スキルアップ研修会

主 催 北海道財務局
期 間 令和4年11月30日(水)
場 所 北海道札幌市
負担金 35,000円(1名参加)

(5) 2022年度第2回消費生活相談員・行政職員等研修講座

最新のネットトラブルと相談対応、特定商取引法の実務的解説、電気通信事業法と消費生活相談、相談実務で求められる表示と広告の知識の4テーマ

主 催 一般財団法人日本消費者協会
期 間 令和5年2月9日(木)～10日(金)
場 所 東京都千代田区
負担金 75,000円(1名参加)

(6) 令和4年度地方消費者行政担い手育成事業(実務研修)

主 催 北海道立消費生活センター
期 間 令和5年1月30日(月)～31日(火)
場 所 札幌市中央区 北海道庁別館西棟2階
負担金 35,000円(1名参加)

(7) 令和4年度消費生活相談員研修 専門講座地域コース(オンデマンド配信)

SNSをはじめとしたインターネット上の広告の現状、改正消費者契約法のポイントとこれからの課題などのテーマ

主 催 独立行政法人国民生活センター
期 間 令和5年3月6日(月)
負担金 6,500円(1名参加)

(8) 令和4年度通信講座「消費生活スタディ」スクーリング

「最新の消費生活相談から」、「最新の商品テストから」、「くらしと契約」

主 催 北海道立消費生活センター
期 間 令和5年3月9日(木)
場 所 北海道立消費生活センター くらしの教室
負担金 35,000円

2. 消費者教育・啓発活性化事業

▼【平成21年度】…補助金額 300,000円

(1) 「訪問販売お断り」シールの作成・配布

作成枚数 8,000枚
配布方法 市主催の敬老会において参加者全員に配布。その他、町内会や社会福祉協議会等の各団体に希望枚数配布(実績6,000枚)
経 費 179,550円(作成費のみ・配布は無料)

(2) 啓発用パンフレット（解決できます悪質商法のいろいろなトラブル）の作成・全戸配布

作成枚数 18,710枚

配布方法 市街地区は網走広報社（16,700部＝有料）に折込み。郊外地区は市広報配布に合わせ各区長（2,010部＝無料）に配布依頼。

経 費 157,815円（配布手数料のみ・作成は市独自のため無料）

▼【平成22年度】…補助金額 300,000円

(1) 啓発用パンフレット（貸金業法がおおきく変わります！）の作成・全戸配布

作成枚数 18,710枚

配布方法 市街地区は、網走広報（16,700部＝有料）に折込み。郊外地区は、市広報配布に合わせ各区長（2,010部＝無料）に配布依頼。

経 費 52,605円（配布手数料のみ・作成は市独自のため無料）

(2) 消費者相談室看板製作・設置【完了】

作成枚数 2枚

設置場所 消費者相談室が入所する「網走市ふれあい活動センター前」

経 費 115,500円（製作・設置費）

(3) 啓発用パンフレット（気をつけて！悪徳商法と契約トラブル）の作成・全戸配布

作成枚数 18,710枚

配布方法 市街地区は、網走広報（16,700部＝有料）に折込み。郊外地区は、市広報配布に合わせ各区長（2,010部＝無料）に配布依頼。

経 費 105,210円（配布手数料のみ・作成は市独自のため無料）

(4) 「クーリング・オフ用ハガキ」の作成・配布

作成枚数 600枚

配布方法 消費者協会において、街頭啓発等で配布

経 費 31,500円（作成費のみ・発注済）

▼【平成23年度】…補助金額 300,000円

(1) 啓発用パンフレット（契約について考えよう）の作成・全戸配布

作成枚数 18,800枚

配布方法 市街地区は、網走広報（16,700部＝有料）に折込み。郊外地区は、市広報配布に合わせ各区長（2,010部＝無料）に配布依頼。

経 費 105,210円（A3サイズ）

（配布手数料のみ、作成は市独自で費用明示困難のため対象外とする）

(2) 啓発用パンフレット（悪質な押し買いに注意）の作成・全戸配布

作成枚数 18,800枚

配布方法 市街地区は、網走広報（16,700部＝有料）に折込み。郊外地区は、市広報配布に合わせ各区長（2,010部＝無料）に配布依頼。

経 費 52,605円（A4サイズ）

（配布手数料のみ、作成は市独自で費用明示困難のため対象外とする）

(3) 啓発用パンフレット（投資トラブルに注意）の作成・全戸配布

作成枚数 18,800枚

配布方法 市街地区は、網走広報（16,700部＝有料）に折込み。郊外地区は、市広報配布に合わせ各区長（2,010部＝無料）に配布依頼。

経 費 52,605円（A4サイズ）

（配布手数料のみ、作成は市独自で費用明示困難のため対象外とする）

(4) 『契約解除通知ハガキ』の作成・配布

作成枚数 600枚

配布方法 相談来所者等に配布

経 費 31,500円（作成費）

(5) 『契約解除通知ハガキ』の作成・配布

作成枚数 800枚

配布方法 相談来所者等に配布

経 費 33,600円

(6) 『訪問販売お断りステッカー』の作成・配布

作成枚数 2,000枚

経 費 64,050円

▼【平成24年度】…補助金額 0円（申請なし）

▼【平成25年度】…補助金額 316,701円

(1) 「訪問販売」ステッカーの作成・配布

作成枚数 5,000枚

経 費 94,500円

(2) 契約解除通知書の作成・配布

作成枚数 4,000枚

経 費 73,500円

(3) 啓発用パンフレット（悪質点検工事の手口）の作成・全戸配布

作成枚数 17,000枚

配布方法 市街地区は、網走広報（16,700部＝有料）に折込み。郊外地区は、市広報配布に合わせ各区長（2,010部＝無料）に配布依頼。

経 費 148,701円（うち配布手数料49,098円）

▼【平成26年度】…補助金額 0円（申請なし）

▼【平成27年度】…補助金額 1, 194, 680円

(1) 電話用ステッカーの配布

作成枚数 380枚
配布方法 民生委員を通じて高齢者宅へ配布
経 費 41, 040円

(2) 消費生活講演会の開催

開催日 ①平成27年7月14日(火) ②平成27年8月5日(水)
参加人数 ①136名 ②245名
講師 ①菊地 幸夫氏 ②桂 福車氏
経 費 1, 153, 640円

▼【平成28年度】…補助金額 1, 543, 659円

(1) 高齢者に対する出前講座の開催

実施期間 平成28年7月1日から平成29年2月28日(全8回)
参加人数 延べ250名
講師 里見 哲也氏(ファイナンシャルプランナー)
経 費 279, 282円

(2) 地産地消・食育に関するくらしの講座・出前講座の開催

実施期間 平成28年7月1日から平成29年2月28日(全28回)
参加人数 延べ213名
講師 片山 亜紀氏(レシピブロガー)ほか
経 費 495, 481円

(3) くらしの生活安全セミナーの開催

開催日 平成29年2月27日(月)
参加人数 63名
講師 西田 公昭氏(立正大学心理学部教授)
経 費 318, 590円

(4) 啓発資材の作成(クリアファイル・マグネット)

作成数 クリアファイル4,000枚、マグネット1,000個
配布方法 民生委員を通じて高齢者宅へ配布
経 費 450, 306円

▼【平成29年度】…補助金額 849, 369円

(1) 高齢者に対する出前講座の開催

実施期間 平成29年11月1日から平成30年3月30日(全10回)
参加人数 延べ308名
講師 里見 哲也氏(ファイナンシャルプランナー)
経 費 100, 000円

(2) 地産地消・食育に関するくらしの講座・出前講座の開催

実施期間 平成29年6月5日から平成30年3月30日 (全12回)
参加人数 延べ69名
経 費 120,000円

(3) 特殊詐欺だまされま川柳コンクールの開催

実施期間 平成29年7月3日～9月29日
応募作品 40作品 (入選6作品)
経 費 30,529円

(4) 啓発資材の作成

作成物 ようかん 600個、ボールペン 500個
フードマグクリップ 720個、チョコレート 830個
配布方法 出前講座や民生委員等を通じて配布
経 費 520,570円

(5) 啓発チラシ (架空請求ハガキ) の作成・全戸配布

作成枚数 18,000枚
配布方法 経済の伝書鳩(15,290世帯=有料)に折込を依頼。郊外地区は、
市広報とともに、各区長(2,000部=無料)に配布依頼。
経 費 78,270円

▼【平成30年度】…補助金額 1,466,411円

(1) 高齢者に対する出前講座の開催

実施期間 平成30年10月1日から平成31年3月29日 (全13回)
主テーマ 特殊詐欺に気を付けましょう
対象者 高齢者ふれあいの家利用者等
開催実績 ふれあいの家10カ所 延277人 (西、北、潮見すまいる、潮見水
曜会、鉄南、呼人、台町オピッタ、東、駒場くるみ、つくし)
市老連75名、シルバー人材センター34名、鉄南地区連40名
参加人数 延べ426名
講師 里見 哲也氏 (ファイナンシャルプランナー) 他
経 費 130,000円

(2) 地産地消・食育に関するくらしの講座・出前講座の開催

通称名 みんなぐる・くらしの出前講座
手法 各コミュニティセンター等との委託契約により実施
実施期間 平成30年8月13日から平成31年3月29日 (全13回)
駒場住民センター 7回 51名
向陽ヶ丘住民センター 3回 20名
西コミュニティセンター 3回 24名
参加人数 延べ95名
経 費 130,000円

(3) 特殊詐欺だまされま川柳コンクールの開催

実施期間 平成30年7月2日～9月28日
応募作品 33作品(入選5作品)
経 費 95,200円

- ・ オレだけは！ と言ってるジジほどだまされる
- ・ 金送れ 孫の声には ポケたふり
- ・ 親と子の 絆深めて サギ防止
- ・ チョット待て うまい話は 御用心
- ・ おかしいな 即答せずに 相談を

(4) 啓発資材の作成等

作成物 ようかん 300個、LEDライト 500個、ラジオ 500個
キッチンスポンジ 1,800個、のど飴 2,000個
訪問販売お断りステッカー 2,500枚、年賀はがきデザイン料
配布方法 出前講座や民生委員等を通じて配布
経 費 800,171円

(5) 暮らしの生活安全セミナーの開催

開催日 平成31年2月19日(火) 10:00～12:00
場 所 エコーセンター2000 2階大会議室
テ ー マ 人は、なぜだまされるのか～断り方のコツを学ぼう
参加人数 55名
講 師 西田 公昭氏(立正大学心理学部教授)
経 費 311,040円

▼【平成31年度（令和元年度）】…補助金額 1,945,694円

(1) 高齢者に対する出前講座の開催

実施期間 令和元年11月1日から令和2年2月28日（全10回）
主テーマ 悪質商法にだまされるな！～気をつけよう。消費者被害のあれこれ～
対象者 高齢者ふれあいの家利用者等
開催実績 ふれあいの家5カ所 延105人（北、潮見すまいる、鉄南、呼人、つくし）
市老連79名、シルバー人材センター31名、あかしや老人クラブ24名
参加人数 延べ239名
講師 里見 哲也氏（ファイナンシャルプランナー）他
経費 80,000円

(2) 地産地消・食育に関するくらしの講座・出前講座の開催

通称名 みんなぐる・くらしの出前講座
手法 各コミュニティセンター等との委託契約により実施
実施期間 令和元年9月2日から令和2年3月31日（全10回）
駒場住民センター 6回 39名
向陽ヶ丘住民センター 2回 12名
西コミュニティセンター 2回 13名
参加人数 延べ64名
経費 100,000円

(3) 特殊詐欺だまされま川柳コンクールの開催

実施期間 令和元年10月7日～11月15日
応募作品 24作品（入選5作品）
経費 25,000円

- ・ もう一度 疑ってみよう その電話
- ・ 我が家には オレという名の 孫おらん
- ・ その番号 かけては駄目よ 思う壺
- ・ 老後資金 取られてたまるか オレオレに
- ・ 還付金 得した気分が つけこまれ

(4) 啓発資材の作成等

作成物 ようかん 300個、特殊詐欺啓発シール500枚、防災4点セット320個、リードヘルシークッキングペーパー1,000個、特殊詐欺啓発用川柳シール1,000枚、クーリングオフチラシ3,000枚、温泉の素800個、年賀はがきデザイン料
配布方法 出前講座や民生委員等を通じて配布
経費 563,314円

(5) くらしの生活安全セミナーの開催

開催日 令和元年9月15日（日）10:00～12:00
場所 西コミュニティセンター
テーマ 「知っているだけでは防げない振り込め詐欺の手口」～詐欺防犯対策競技カルタ「百サギー蹴」でだましの手口を実体験～
参加人数 47名
講師 西田 公昭氏（立正大学心理学部教授）
経費 451,380円

(6) 特殊詐欺等啓発ラジオ放送

実施期間 令和元年11月25日～令和2年1月20日
実施内容 番組提供（月～金、午前・午後5分）
 コマーシャル制作（4週×5,000円）
経 費 396,000円

(7) 高齢者特殊詐欺アンケート調査委託

実施期間 令和元年12月2日～令和2年2月21日
実施目的 高齢者の特殊詐欺に対する知識や対策状況を調査し、市民を対象とした特殊詐欺を防止するための施策検討を図るため。
経 費 330,000円

▼【令和2年度】…補助金額 1,600,310円

(1) 高齢者に対する出前講座の開催

実施期間 令和2年10月2日から令和3年2月28日（全7回）
主テーマ 手口を知ればこわくない！～消費者被害を防ぐポイント～
対象者 高齢者ふれあいの家利用者等
開催実績 北地区高齢者ふれあいの家、ふれあいの家すまいる、なでしこふれあいの会、西地区ふれあいサロン（西地区高齢者を支えるボランティアの会）、ふれあい水曜会、つくし地区ふれあいの家、ふれあいくるみ
参加人数 延べ147名
講師 里見 哲也氏（ファイナンシャルプランナー）他
経 費 70,000円

(2) 地産地消・食育に関するくらしの講座・出前講座の開催

通称名 みんなぐる・くらしの出前講座
手法 各コミュニティセンター等との委託契約により実施
実施期間 令和2年11月9日から令和3年2月28日（全12回）
 駒場住民センター 11回 66名
 向陽ヶ丘住民センター 1回 6名
参加人数 延べ72名
経 費 120,000円

(3) 啓発資材の作成等

作成物 啓発用ウェットティッシュ3,000個、新型コロナウイルス関連した特殊詐欺被害防止啓発チラシ3,000枚、啓発用超吸水クロス1,000箱、啓発用ジッパーバッグ1,000枚、啓発用エコバッグ420個、成年年齢引き下げ変更啓発チラシ3,000枚、副業関係消費者被害防止啓発チラシ1,000枚
配布方法 出前講座や民生委員等を通じて配布
経 費 838,310円

(4) 特殊詐欺等啓発ラジオ放送

実施期間 令和2年7月1日～令和2年10月9日
実施内容 番組提供（月～金、5回/日、1分30秒/回）
 コマーシャル制作（13週×44,000円）
経 費 572,000円

▼【令和3年度】…補助金額 1,340,921円

(1) 高齢者に対する出前講座の開催

実施期間 令和3年11月26日から令和3年12月14日(全5回)
主テーマ 私は騙されない?これが悪質商法の手口です!
～要注意!身近に潜む詐欺・悪質商法!～
対象者 高齢者ふれあいの家利用者等
開催実績 北地区高齢者ふれあいの家、ふれあいの家すまいる、西地区ふれあいサロン(西地区高齢者を支えるボランティアの会)、ふれあい水曜会、つくし地区ふれあいの家
参加人数 延べ103名
講師 里見 哲也氏(ファイナンシャルプランナー)他
経費 50,000円

(2) 地産地消・食育に関するくらしの講座・出前講座の開催

通称名 みんなぐる・くらしの出前講座
手法 各コミュニティセンター等との委託契約により実施
実施期間 令和3年12月9日から令和4年2月27日(全12回)
駒場住民センター 9回 54名
向陽ヶ丘住民センター 3回 18名
参加人数 延べ72名
経費 120,000円

(3) 啓発資材の作成等

作成物 中学生向け消費生活者教育教材集リーフレット100冊、啓発用ベジフレッシュ721枚、啓発用えいようかん(5本/箱×220箱)1,100本、啓発用ハイテクふきんプラス1,200枚、消費者被害防止啓発チラシ印刷用紙(A4:2,000枚、A3:1,500枚)3,500枚、成年年齢引き下げ関連チラシ2,000枚、特殊詐欺等防止啓発チラシ2,000枚
配布方法 出前講座や民生委員等を通じて配布
経費 554,921円

(4) 特殊詐欺等啓発ラジオ放送

実施期間 令和3年10月18日～令和4年1月28日
実施内容 番組提供(月～金、5回/日、1分30秒/回)
コマーシャル制作(14週×44,000円)
経費 616,000円

▼【令和4年度】…補助金額 1,033,248円

(1) 高齢者に対する出前講座の開催

実施期間 令和4年11月4日から令和5年2月20日(全9回)
主テーマ 多様化する消費者被害 ～騙されないためのポイントを学ぼう!～
対象者 高齢者ふれあいの家利用者等
開催実績 呼人高齢者を支援するボランティアの会、ふれあい水曜会、桂ふれあいの家、ふれあいの家すまいる、たんぼぼの会、北地区高齢者を支えるボランティアの会、あかしや老人クラブ、西地区地域活動推進協議会、東地区高齢者を支えるボランティアの会
参加人数 延べ163名
講師 網走市消費者相談室 相談員3名が交代で担当
経費 90,000円

(2) 地産地消・食育に関するくらしの講座・出前講座の開催

通称名 みんぐる・くらしの出前講座
手法 各コミュニティセンター等との委託契約により実施
実施期間 令和4年10月6日から令和5年2月27日(全12回)
駒場住民センター 11回 66名
向陽ヶ丘住民センター 1回 6名
参加人数 延べ72名
経費 120,000円

(3) 啓発資料の作成等

作成物 厚手アドバグA4持ち手付き200個、詐欺・悪質商法まず警戒す
ぐ相談メモ帳1,000個、特殊詐欺等被害防止啓発チラシ2,000枚、
成年年齢引き下げ啓発コースター1,000個、カードルーペ930個、
防災用ウェットティッシュ1,000個
配布方法 出前講座や民生委員等を通じて配布
経費 482,988円

(4) 消費生活啓発ラジオ番組制作

実施期間 令和4年11月～令和5年2月
実施内容 「成年年齢引き下げ」や「特殊詐欺」、「悪質商法」に関するこ
となど6テーマ(10分間)を制作
第1水曜・木曜 12時35分～12時45分
第3水曜・木曜 18時35分～18時45分
経費 132,000円

(5) SDGsセミナーの開催

開催日 令和4年9月11日(日) 10:00～12:00
場所 オホーツク・文化交流センター 大会議室(2階)
テーマ 世界につながる私とSDGs ～日常からできることは?
参加人数 15名
講師 ワークショップデザインdescribe with 代表 高橋 優介 氏
経費 208,260円

6. 価格動向調査（北海道調査）

令和4年度 品目別年度平均価格

（単位：円）

品目		北海道	北網	全道との価格差
はくさい	(100g)	25.2	24.4	(0.8)
きゃべつ	(100g)	24.8	28.4	3.6
だいこん	(100g)	22.5	23.5	1.0
たまねぎ	(100g)	37.7	36.4	(1.3)
きゅうり	(100g)	69.0	72.5	3.4
ほうれん草	(100g)	121.0	122.4	1.4
ばれいしょ	(100g)	38.5	37.3	(1.2)
トマト	(100g)	78.1	85.9	7.8
まがれい	(100g)	114.7	114.4	(0.3)
さんま	(100g)	152.5	153.0	0.6
ほっけ	(100g)	145.5	166.3	20.8
まぐろ	(100g)	419.7	485.1	65.4
いか	(100g)	192.7	199.2	6.5
さけ	(100g)	234.1	255.5	21.4
紅さけ	(100g)	265.6	276.2	10.6
たらこ	(100g)	357.5	405.0	47.6
牛肉	(100g)	380.6	467.1	86.5
豚肉	(100g)	234.4	242.9	8.5
鶏肉	(100g)	133.1	137.8	4.8
ハム	(100g)	226.5	215.3	-11.3
ソーセージ	(100g)	89.7	98.0	8.3
鶏卵	(M玉10ケ)	216.3	221.6	5.3
牛乳	(1,000ml)	110.8	114.5	3.8
みそ	(750g)	293.5	279.6	-13.9
しょうゆ	(1瓶)	167.6	181.6	14.0
上白糖	(1kg)	237.3	238.4	1.2
サラダ油	(1,000g)	460.7	450.8	-9.9
マヨネーズ	(350g)	145.8	147.3	1.6
マーガリン	(180g)	202.1	202.6	0.5
缶詰(まぐろ)	(70g)	79.4	86.3	6.9
食パン	(6枚スライス)	186.2	183.4	-2.8
即席ラーメン	(100g5袋)	210.2	210.2	0.0
干うどん	(250g)	61.8	65.8	4.0
豆腐	(300~400g)	109.3	115.7	6.3
かまぼこ	(100g)	184.0	187.1	3.1
納豆	(40~50g×3)	53.7	56.9	3.3
こんにやく	(250g)	93.7	110.3	16.7
ティッシュペーパー	(5箱組)	165.7	182.3	16.6
トイレットペーパー	(12ロール)	409.3	400.5	-8.8
ラップ	(30cm×20m)	94.8	94.5	-0.3
歯みがき	(140g)	122.3	125.0	2.7
シャンプー	(380ml)	209.7	208.0	-1.7
洗濯用合成洗剤	(800g)	308.9	324.8	15.9
台所用合成洗剤	(220ml)	82.2	83.2	1.0
ななつぼし	(10kg)	3,667.3	3,807.1	139.8
コシヒカリ	(10kg)	4,163.6	4,382.3	218.7

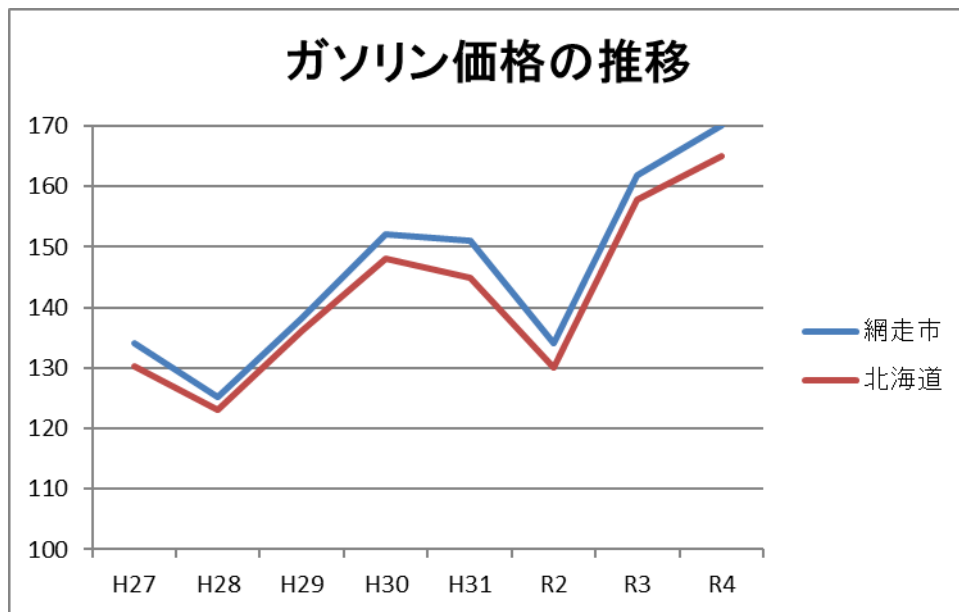
7. 灯油・ガソリン価格調査

(1) ガソリン価格調査結果 (平成27～令和4年度)

(単位：円)

品名	H27	H28	H29	H30	H31	R2	R3	R4
網走市	134.1	125.2	138.3	152.2	151.1	134.0	161.9	170.1
北海道	130.3	123.0	136.2	148.0	145.0	130.0	157.8	165.0

(出展 網走市価格調査、北海道消費生活モニター調べ「ガソリン価格の推移」)

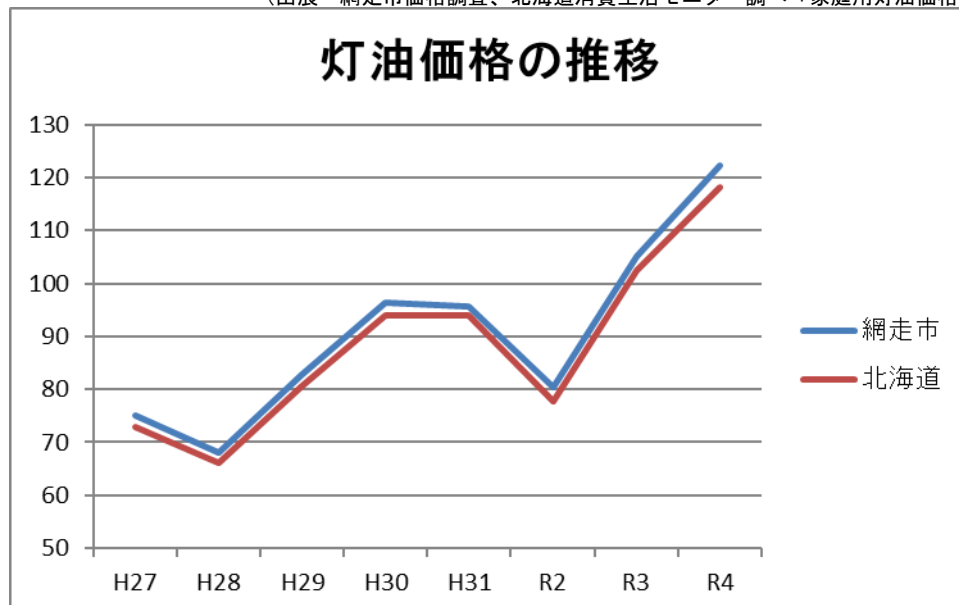


(2) 灯油価格調査結果 (平成27～令和4年度)

(単位：円)

品名	H27	H28	H29	H30	H31	R2	R3	R4
網走市	75.1	68.0	82.8	96.5	95.6	80.5	105.1	122.3
北海道	72.8	66.2	80.7	94.0	94.0	77.8	102.5	118.2

(出展 網走市価格調査、北海道消費生活モニター調べ「家庭用灯油価格の推移」)



8. 特殊詐欺発生状況（網走市）

○平成26年度：1件

- ・ 60代女性が証券会社などの社員を名乗る男らに3回にわたり計1,900万円の現金を段ボールに詰めて東京都内の個人宅に宅急便で送り、だまし取られた。離れて暮らす娘に相談して騙されたことに気づいたようです。

○平成27年度：2件

- ・ 80代女性が市役所職員を名乗る男からの還付金を受取れるとの電話でATMを操作し、50万円を送金しだまし取られた。
- ・ 他府県の逮捕捜査で、70代女性が名義貸し詐欺にあっていたことが発覚。1千万円が送金されていた。

○平成28年度：0件

○平成29年度：1件

- ・ 70代の女性が息子を装う男らに現金500万円を手渡した。親類に電話で相談したところ詐欺の可能性を指摘され発覚した。

○平成30年度：0件

○平成31年度：0件

○令和2年度：0件

○令和3年度：1件

- ・ 市役所職員を名乗る女性より、「介護保険の還付金があるため、ATMに行ってください」との電話があり、指示通りにATMの操作をした結果、2日間にわたり約200万円の還付金詐欺被害に遭った。

○令和4年度：5件

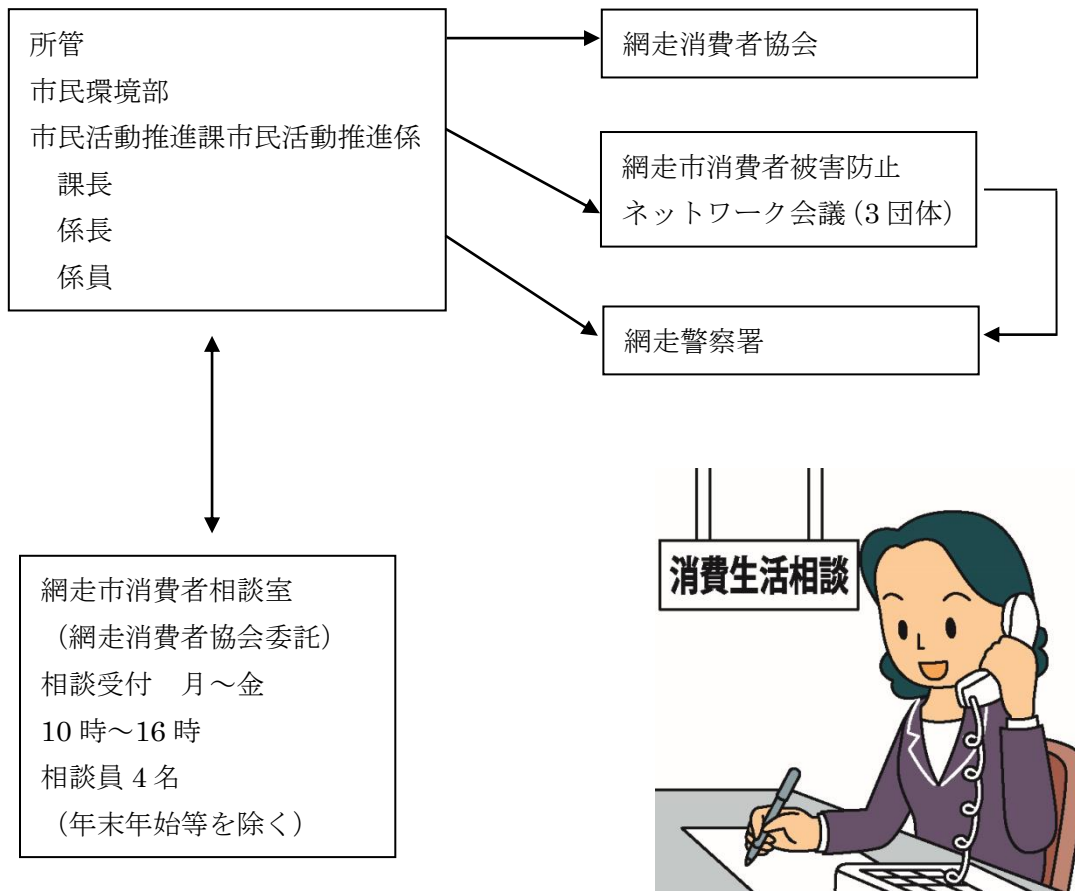
- ・ 令和4年5月19日から20日にかけて、市内において、高額現金をだまし取られる還付金詐欺の被害が発生。
- ・ 令和5年1月12日から、19日までの間、相談者のスマートフォンに、ある会社名をかたり、寄付金・助成金に当選したら6千万円が当たる旨のメールが届き、事務手数料等との名目で、犯人から89万円分の電子マネーを購入するように勧められ、電子マネーを購入後、電子マネーに記載されている番号を犯人に伝えてしまい被害に遭った。
- ・ 令和5年1月30日に、相談者がある会社のホームページを見ようとしたところ、ウイルスに感染した内容の画面が表示され、その画面に記載されていた電話番号に電話したところ、修理費用等の名目で、6万円分の請求を受け、犯人から電子マネーを購入するよう言われ、犯人に言われるがまま電子マネー6万円分を購入し、電子マネーに記載されている番号を犯人に伝えてしまい被害に遭った。
- ・ 令和5年2月8日、網走市内に居住している方が、使用していたパソコンが動作不能になり、表示された会社の電話番号に連絡したところ、ウイルス除去及びウイルスブロック名目として、電子マネーを購入するよう言われ、7万5千円分の電子マネーを購入し、カードに記載されている番号を犯人に伝えてしまい詐欺に遭った。
- ・ 令和5年3月20日、網走市内に居住する高齢男性がインターネットを利用中、ウイルス感染の画面が表示された。男性が表示された連絡先に電話すると、犯人からウイルス除去名目として電子マネーの購入を指示され、付近コンビニエンスストア複数店舗で合計8回、総額30万円超の電子マネーを購入した後、電子マネーの番号を犯人に伝え、詐欺の被害に遭ってしまった。

【特殊詐欺について】

特殊詐欺とは、犯人が電話やハガキ（封書）等で親族や公共機関の職員等を名乗って被害者を信じ込ませ、現金やキャッシュカードをだまし取ったり、医療費の還付金が受け取れるなどと言ってATMを操作させ、犯人の口座に送金させる犯罪（現金等を脅し取る恐喝や隙を見てキャッシュカード等をすり替えて盗み取る詐欺盗（窃盗）を含む。）のことで、令和2年1月1日から、特殊詐欺の手口について以下の10種類に分類されました。

オレオレ詐欺	親族等を名乗り、「鞆を置き忘れた。小切手が入っていた。お金が必要だ」などと言って、現金をだまし取る（脅し取る）手口です。
預貯金詐欺	警察官、銀行協会職員等を名乗り、「あなたの口座が犯罪に利用されています。キャッシュカードの交換手続きが必要です」と言ったり、役所の職員等を名乗り、「医療費などの過払い金があります。こちらで手続きをするのでカードを取りに行きます」などと言って、暗証番号を聞き出しキャッシュカード等をだまし取る（脅し取る）手口です。
架空料金請求詐欺	有料サイトや消費料金等について、「未払いの料金があります。今日中に払わなければ裁判になります」などとメールやハガキ（封書）で知らせ、金銭等をだまし取る（脅し取る）手口です。
還付金詐欺	医療費、税金、保険料等について、「還付金があるので手続きしてください」などと言って、被害者にATMを操作させ、被害者の口座から犯人の口座に送金させる手口です。
融資保証金詐欺	実際には融資しないのに、簡単に融資が受けられると信じ込ませ、融資を申し込んできた人に対し、「保証金が必要です」などと言って金銭等をだまし取る（脅し取る）手口です。
金融商品詐欺	価値が全くない未公開株や高価な物品等について嘘の情報を教えて、購入すればもうかると信じ込ませ、その購入代金として金銭等をだまし取る（脅し取る）手口です。
ギャンブル詐欺	「パチンコ打ち子募集」等と雑誌に掲載したり、メールを送りつけ、会員登録等を申し込んできた人に、登録料や情報料として支払わせて金銭等をだまし取る（脅し取る）手口です。
交際あっせん詐欺	「女性紹介」等と雑誌に掲載したり、メールを送りつけ、女性の紹介を申し込んできた人に、会員登録料金や保証金として金銭等をだまし取る（脅し取る）手口です。
その他の特殊詐欺	上記の類型に該当しない特殊詐欺のことをいいます。
キャッシュカード詐欺盗（窃盗）	警察官や銀行協会、大手百貨店等の職員を名乗り、「キャッシュカードが不正に利用されているので使えないようにする」などと言って、隙を見てキャッシュカード等をすり替えて盗み取る手口です。

9. 網走市の消費者行政（概略）



10. 消費者ホットライン「188」

いやや! 消費者ホットライン188番の御案内

全国には、消費生活センターが854か所（令和3年4月1日現在）あり、そのほか、全ての市区町村に消費生活相談窓口が設置されています。

消費者ホットラインは、全国共通の電話番号で、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口を御案内いたします。

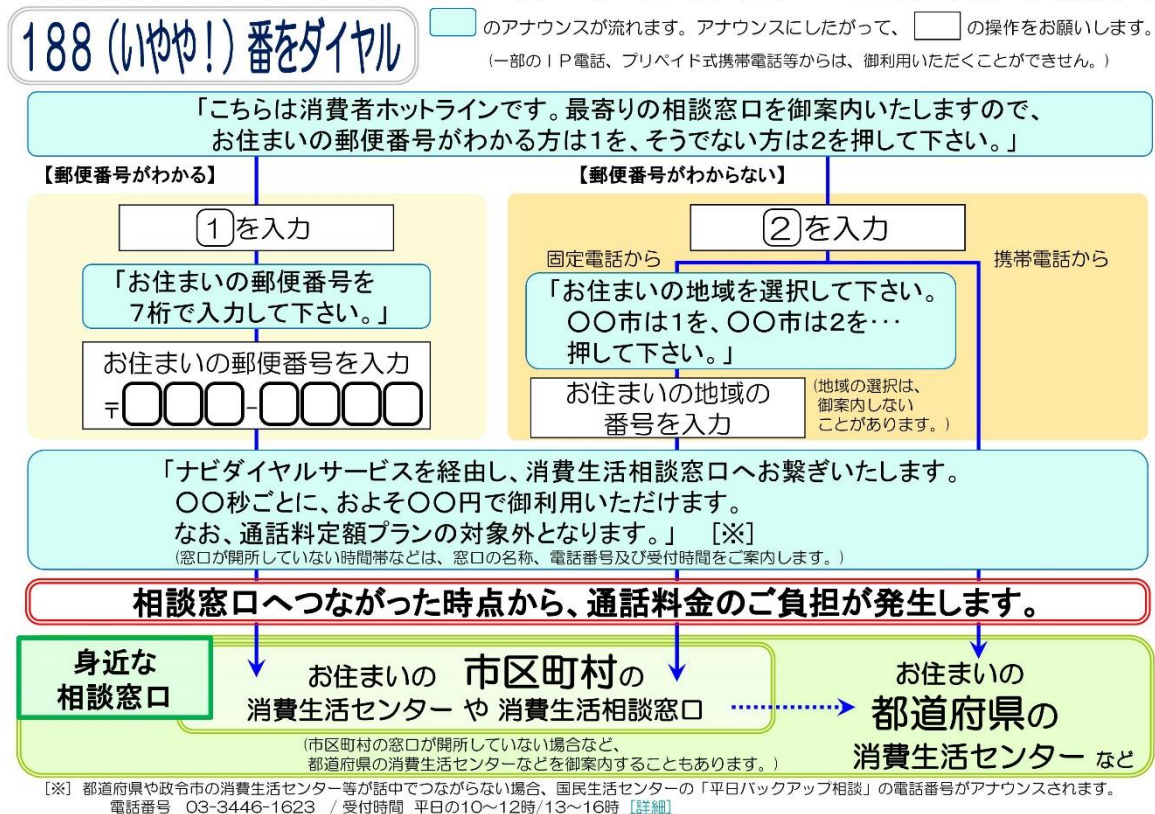
※平成22年1月12日(火)から0570-064-370番（ナビダイヤルサービス）により全国で実施してきましたが、平成27年7月1日(水)より、**3桁の電話番号188番**からもご案内できるようになりました。

消費者ホットラインは、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在や連絡先を御存知でない消費者の方に、お近くの消費生活相談窓口を御案内することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。

土日祝日についても、市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合には、国民生活センターで相談の補完をするなど、年末年始（12月29日～1月3日）を除いて、原則毎日御利用いただけます。

契約や悪質商法におけるトラブル、製品・食品やサービスによる事故等の御相談で、どこに相談してよいか分からない場合には、一人で悩まずに、消費者ホットライン**188番**を御利用ください。

「消費者ホットライン」188番 ご案内の流れ



1.1. 啓発資料資料
(1) 成年年齢変更啓発チラシ

クーリング・オフについて

クーリング・オフとは

消費者が訪問販売や電話勧誘販売などの契約後、冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。

主な取引と期間	
クーリング・オフ対象	期間
訪問販売	8日間
キャッチセールス、アポイントメントセールス	
電話勧誘販売	
特定継続的役務提供（エステ、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、美容医療）※期間と金額に条件あり	
訪問購入（自宅での買取り契約）	
業務提供誘引販売取引（内職商法、モニター商法）	20日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	

クーリング・オフができない場合

- 店舗で購入した取引
- 代金の総額が3,000円未満（支払いが済んでいない場合は可能）
- 通信販売による取引
- 自分から契約を依頼し、自宅に訪問してもらい締結した契約
- 自動車
- 消費してしまっった消耗品（化粧品、健康食品など）

★訪問販売購入でクーリング・オフ不可の場合
自動車（2輪を除く）、家電（携行が容易なものを除く）、家具、本、CD・DVD・ゲームソフト類、有価証券

クーリング・オフ妨害をされたら・・・

①クーリング・オフ妨害を受けたら・・・
「クーリング・オフできない」「違約金が発生する」などと言われたら、クーリング・オフ妨害の可能性がります。すぐに消費生活相談室へご相談ください。

②販売会社の指示で消耗品を使った場合
消費者の意思ではなく、販売会社が開封、使用させた場合はクーリング・オフできます。

2022年4月1日から 成年年齢が18歳 になりました。

何が変わるの？

- クレジットカードの契約
- 結婚
- ローン契約
- 飲酒・喫煙
- ギャンブル

出来ることを出来るように！

2022年から成年になる年齢

生年月日	成年になる日	成年になる年齢
2002年4月1日以前の生まれ	20歳の誕生日から	20歳
2002年4月2日～2003年4月1日	2022年4月1日から	19歳
2003年4月2日～2004年4月1日	2022年4月1日から	18歳
2004年4月2日以降の生まれ	18歳の誕生日から	18歳

困ったときや不安なときは、すぐに電話を！

網走市消費者相談室 ☎0152-44-7076
受付：平日（月～金）10時～16時 網走市 消費生活

消費者ホットライン ☎188 警察相談専用電話 #9110
受付：土・日・祝日 10時～16時（年末年始除く）

網走市・網走消費者協会

成年になったらできることとできないこと

成年になるということは、多くのことが自分一人で行えるようになるということです。未成年の間は、契約をするときに法定代理人（一般的に両親）の同意が必要ですが、成年になると一人でもん契約をすることができ、住む場所や道路（進学、就職など）も自分の意志だけで決められるようになります。

ただし、飲酒や喫煙、ギャンブルなどは従来どおり20歳になってからですので、注意しましょう。

18歳になったらできること

- ①親の同意がなくても契約ができる
・携帯電話の契約・クレジットカードの作成
・一人暮らしの部屋を借りる・ローンを組む
- ②10年有効のパスポートを取得する
- ③結婚
女性の結婚可能年齢が16歳から18歳に引き上げられ、男女ともに18歳となる。
- ④公認会計士や司法書士などの国家資格を取る
- ⑤性別同一性障害の性別変更請求など

20歳になるまでできないこと

- ①飲酒
- ②喫煙
- ③公営ギャンブル
・競馬・競輪・オートレース
・競艇の投票券（馬券など）の購入
- ④国民年金を納める義務
- ⑤大型・中型自動車運転免許の取得
- ⑥養子を迎えること

未成年者契約の取消しについて

未成年者は、成年者と比べて取引の経験や知識が不足し、判断能力も十分ではありません。未成年者が契約をするときは、原則として法定代理人（親権者、親権者がいない場合は未成年後見人）の同意が必要となります。そのため、未成年者が法定代理人の同意を得ずに結んだ契約は、取り消すことができると民法5条2項に定められています。

しかし、成年になると、未成年者契約の取消しができなくなります。

成年になるということは、自分の判断で多くのことができるようになる半面、自分の行動に責任を持たなければいけません。

困ったときは、すぐに消費生活センターに相談を！

「だまされたかも」と思ったら、一人では悩まずすぐに相談ください！
消費者相談室の相談が今後とるべき行動のアドバイスをしたり、問題解決の糸路を行ったりと相談者の手助けをします。また、店舗・商品など（消費生活）で気になることがあれば、情報提供を行いますので、いつでもお問い合わせください。

被害にあったか確信がなくても、相談することで解決に繋がるかもしれません。同じような被害を未然に防ぐためにも、情報提供とご相談をお待ちしています。

※相談・・・相談員が関に入り、両者がうまくいくように取り持つこと。

若者の被害が多い悪質商法

架空請求

「スマートフォンに大学企業などから、身に覚えのない請求メールが届き、電話をすると高額な料金（未払い料金など）を請求された」などの架空請求に関する被害が寄せられています。

- 身に覚えがない請求であれば無視して、絶対に自分から連絡しないで大丈夫です。
- 架空請求は年々、巧妙化しています。大手企業を騙って連絡してくるケースもあります。慎重に判断することが大切です。

美容医療（脱毛・エステ）

「相談のつもりが、しつこく勧誘され、契約してしまった」「クリニックに行ったら、即日施術され、料金を請求された」など、高額な契約や請求を求められる事例が増えています。

また、施術の結果に満足できず、相談になるケースもあります。

- 想定した金額より高額な料金を提示された場合は、契約しないことをはっきり伝えること。希望しない理由を説明しましょう。
- 広告などの情報をつまみせず、施術内容、価格、リスクや施術結果の経過などについて、医師からの十分な説明を受けた上で、判断しましょう。

インターネット取引での支払い、決済方法のメリット・デメリットを理解して、安全な取引を心掛けましょう！

インターネット取引では、様々な決済サービスが用意されていることが多いです。どの決済方法を利用するかは、消費者の判断ですが、それぞれの注意点を踏まえてから利用しましょう。

①決済方法は大きく「前払い」「間借り」「後払い」に分かれます。

【前払い】・・・商品・サービスの提供を受ける前に支払いをする方法
例）クレジットカード、銀行振込（前払）

【間借り】・・・商品・サービスの提供を受けると同時に支払いをする方法
例）ネットバンク、代金引換

【後払い】・・・商品・サービスの提供を受けた後に支払いをする方法
例）クレジットカード、キャリア決済（携帯決済）

このうち、「前払い」は商品・サービスが提供されていない状態での支払いですので、商品到着やサービス未提供といったリスクがあります。他方、「後払い」の代表であるクレジットカード決済は、インターネット上のカード商標を入力するため、情報漏れのリスクがあります。

～インターネット取引における決済の注意ポイント～

- ①銀行振込の前払いだけでなく、カード支払いや代金引換など、決済手段が複数用意されている販売店を避けるようにしましょう。
- ②前払いの際には、サイト運営者と口座名義人が同一であるか確認しましょう。特に、個人名義での取引については、クレジットカードでの購入を避けるように。
- ③クレジットカード番号などを入力する画面では、画面が暗転（ISL）されているなど、情報窃取や適切なショップを利用しないよう、暗証番号が低いと思われるサイトでは、クレジットカードでの購入を避けるように。
- ④インターネット取引におけるパスワードは複製されにくいものにするなど、他のサイトでの使い回しは避けましょう。また、パスワードは定期的に更新しましょう。

(2) 特殊詐欺防止啓発チラシ

通信販売

【被害防止のポイント】

- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。返品、解約条件をしっかりと確認しましょう。
- 最低価格であることを強調する広告を複数、1回だけのつもりで商品を注文していても、「定期購入」が条件となっているケースがあります。最低価格を強調する広告は特に詳細を確認しましょう。

もし契約してしまったら…

クーリング・オフ制度を利用しましょう!

○消費者が訪問販売や電話勧誘販売などの契約後、冷静に考え直す時間を与え、一定期間内であれば、無条件で契約を解除できる制度です。

○クーリング・オフ（＝契約解除通知書の交付）すると、契約は初めからなかったこととなります。受け取った商品は、事業者負担で返却し、支払ったお金は返してもらえます。サービスを受けた場合でも対価を支払う必要はありません。

主な取引と期間		期間
クーリング・オフ対象		
訪問販売	8日間	
キャッチセールス、アポイントメントセールス		
電話勧誘販売		
特定継続的役務提供（エステ、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、美容医療）※期間と金額に条件あり		
訪問購入（自宅での買取り契約）		
業務提携誘引販売取引（内職商法、モニター商法）	20日間	
運送販売取引（マルチ商法）		

困ったときや不安なときは、すぐに電話を!

網走市消費者相談室 ☎0152-44-7076

受付：平日（月～金）10時～16時 網走市 消費生活 検索欄

消費者ホットライン ☎188 警察相談専用電話 #110

受付：土・日・祝日 10時～16時（年末年始除く）

網走市・網走消費者協会

自分は大丈夫だと思いませんか？ 悪質商法にご注意を!

悪質商法とは、消費者を対象に、組織的・反復的に敢行される商取引で、その商法自体に違法又は不当な手段・方法が込められたものやいいます。

詐欺犯や悪質業者は世間的動向をいち早く察知し、次々と新たな手口を使って騙そうとしてきます。冷静に判断するためには、起こり得る悪質商法のパターンを知っておくことが大切です。

見覚えのない商品の送り付け（ネガティブ・オフション）

【被害防止のポイント】

- 注文や契約をしていないにもかかわらず、金銭を得ようとして一方的に送り付けられた商品は、**届かずに処分**することができます。
- 事業者から金銭を請求された場合も、金銭を支払う必要はありません。
- 商品を拒否し処分しても、金銭の支払いは不要です。事業者から金銭の支払を請求されても応じないようにしましょう。
- 商品の代金を返して支払ってしまったときは、代金について返還を請求することができます。

光回線からアナログ回線への切り替え（アナログ戻し）

【被害防止のポイント】

- 勧誘を受けた事業者と契約内容をしっかりと確認しましょう。
- 知らないうちに、回線の切り替えに必要なサービスの契約を結んでいるケースもあります。勧誘を受けた際は、費用やサービス内容、解約条件などをよく確認し、必要ないと思ったらきっぱり断りましょう。
- 光回線契約をアナログ回線に戻す場合には、現在の契約先や回線事業者に関心合わせましょう。

特殊詐欺にご注意ください!

特殊詐欺とは、犯人が電話やハガキ（封書）等で親族や公共機関の職員等を名乗って被害者信じ込ませ、現金やキャッシュカードをだまし取ったり、医療費の還付金が受け取れるなどと言ってATMを操作させ、犯人の口座に送金させる犯罪のことをいいます。

巧妙な手口が多様に存在しますので、手口の特徴を把握しておきましょう。

還付金詐欺

市役所の職員を騙り、医療費、税金、保険料等について、「還付金があるので手続きしてください」と言って、被害者にATMを操作させ、被害者の口座から犯人の口座に送金させる手口です。

【被害防止のポイント】

- 市役所などの公的機関や金融機関などの職員が、還付金を払い戻すために、金融機関でATMの操作をするように電話で指示することは絶対にありません。
- そのような電話があったら、詐欺を疑い、警察や役所に相談してください。

令和3年5月10日、網走市内において、高額現金をだまし取られる還付金詐欺の被害が発生しました。犯人は、市役所職員を名乗り、「保険料の還付がある。ご自宅に封筒は届いていませんか?」などと言葉巧みにATMまで誘い出し、ATMから現金を振り込ませました。

【実際の詐欺・不審電話の事例】

【初めに】

- 市役所の職員を名乗り、電話をかける（例）健康保険課の「タナカ」【スマホ】/ハヤシ

【次に】

- 電話で還付金の有無に関する発言をする。（例1）「介護保険料や年金の還付金があり、還付の通知を既に送付している。」
- （例2）「還付の通知を送付の際に、返還用封筒を同封しているが、締め切りを過ぎている。還付手続のため、銀行に行き、手続きをしてほしい。」
- （例3）「介護保険料を払い戻したい。」など

【最後に】

- 「還付金を払い戻すので金融機関のATMに行ってください」と聞き出し、ATMに誘導し、振込操作を促すような発言をする。

預貯金詐欺・キャッシュカード詐欺盗

警察官、金融機関職員、市役所職員等を名乗り、「あなたの口座が犯罪に利用されています。キャッシュカードの交換手続きが必要です」[医療費などの還払い金があり、手続きをするのでカードを取りに行きます]などと言って、暗証番号を聞き出しキャッシュカードをだまし取る手口です。

【被害防止のポイント】

- 警察官、金融機関職員等がキャッシュカード・通帳などを預かったり、回収することは絶対にありません。そのような電話があったら、詐欺を疑い、警察や役所に相談してください。
- 盗難、悪質電話防止業者付きの電話機を活用しましょう。
- 常に留守番電話に設定しておきましょう。
- 万が一に備えて、引き出し限度額を引き下げしておくのも有効です。

架空料金請求詐欺

有料サイトや消費料金等について、「未払いの料金があります。今日中に払わなければ裁判になります」などとメールやハガキ（封書）で知らせ、金銭等をだまし取る（押し取る）手口です。

【被害防止のポイント】

- 見覚えのないメールを開いたり、不審なホームページには接続しないでください。メールに記載されている電話番号やメールアドレスには連絡せず、請求してきた会社名をインターネットで調べてみてください。
- 送金手段として、コンビニで電子マネーのカードを買わせて、記載してある番号を聞き出そうとしたら詐欺です。

老人ホーム等の「入居権を譲って」という電話は詐欺です

手口

① 実在の住宅メーカーを名乗る犯人から電話



- ・新しく老人ホームができる
- ・あなたには入居できる権利がある
- ・不要なら他の人に譲って欲しい

他の人に譲ってください…



手口

② 弁護士を名乗る①とは別の犯人から電話



- ・あなたが行ったことは「名義貸し」と言い犯罪になる
- ・裁判になり、そのための費用が必要のため今すぐ現金を郵送して欲しい



複数の人物が入れ替わり登場、不安をおりお金を払わせようとしてきます！

【被害防止のポイント】

- 不審な電話はすぐに切り、家族や身近な人、警察に相談してください。
- 常に留守番電話設定にする等の対策をしておきましょう。
- レターパックや宅配便で現金を送ることは郵便法や各事業者の約款で禁じられています。

現金をレターパックや宅配便で送るよう言われたら、全て詐欺です。

北海道内でも被害が相次いでいます！

網走市内でも同様の手口の電話がかかってくるので注意が必要です。

困ったときや不安なときは、すぐに電話を！

網走市消費者相談室 ☎0152-44-7076

受付：平日（月～金）10時～16時

消費者ホットライン ☎188

警察相談専用電話 #9110

受付：土・日・祝日 10時～16時（年末年始除く）

ダイヤル通話、IP電話では使えません。土日、祝日および特例時は当直に接続または音声案内で対応します。

網走市・網走消費者協会

相談が増加しています…！！ トラブルになりにやすい商法

定期購入

「お試し」「初回限定●%OFF」「解約可能」など

お得感を強調したネット注文は「注文確定」する前に、必ず確認を！

- ① 1回限りの購入ですか？ → 「●ヶ月コース」「定期」「自動更新」などの表示はありませんか？
- ② 2回目以降の金額を確認しましょう。 → 「初回」価格とは違っていませんか？
- ③ 解約や返品条件を確認しましょう。 → 条件・方法をよく確認し、スクリーンショットなどで残しておきましょう。

改正特定商取引法により、令和4年6月1日以降、誤認させる表示により申込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性があります。



副業

年齢を問わず、投資や副業といった儲け話をきっかけとした消費者被害が続いています！

簡単に儲かる仕事はありません！！

インターネットで見つけた副業サイトに登録し、「儲けるためには絶対必要」と言われ、情報商材（儲かるためのノウハウが得られる冊子やDVDなど）を購入したが、内容が事前の説明とは異なり、全く儲からないため、返金してほしい。

- ① 「絶対に儲かる」「損はしない」「儲かるまでサポート」等の言葉や広告は安易に信用しないようにしましょう。
- ② 説明に納得できない、後から高額な契約を勧められる場合は、「契約はしない」ときっぱり断りましょう。



フリマサービス

「商品を購入したが、届いた商品が全くの別物だった。出品者に連絡したが、応じてもらえない」等のフリマサービスに関する相談が寄せられています！

- ① フリマサービスは個人間の取引であることを十分理解しましょう。 → フリマサービス運営事業者はあくまで取引の場を提供するという立場です。
- ② トラブルが発生した場合は、当事者間での解決が原則となります。リスクを伴う取引であることを認識した上で利用しましょう。
- ③ トラブルを避けるため、ルールやマナーを守ることが大切です！



「網走南ヶ丘高校放送局と消費者問題について学ぼう！」

消費生活をテーマとしたラジオ番組を制作しました。網走南ヶ丘高校放送局の皆さんが特殊詐欺や悪質商法、成年年齢引き下げに関すること等を話してくれています。市ホームページ内に掲載していますので、ぜひお聴きください！

網走市 消費生活 🔍 検索



12. 網走市における特殊詐欺アンケート調査結果（令和2年3月実施）

1章 アンケートの概要

1. 概要

(1) 目的

全国的に高齢者の特殊詐欺被害が後を絶たないことから、市内の65歳以上の方の詐欺に対する意識や対策状況を把握することを目的に特殊詐欺に関するアンケート調査を実施した。

(2) 実施方法

65歳以上の市民を対象とし、調査票の配布等については関係団体の協力により実施した。

- ① 北海道民生委員児童委員連盟 網走市支部
- ② 網走市老人クラブ連合会
- ③ 高齢者らくらく健康トレーニング受託者
(公社)網走市シルバー人材センター、コミュニティセンター運営委員会
- ④ 高齢者ふれあいの家 運営ボランティア

アンケートの実施期間

2019年11月28日(木)～12月20日(金)

(3) 回答数

698人

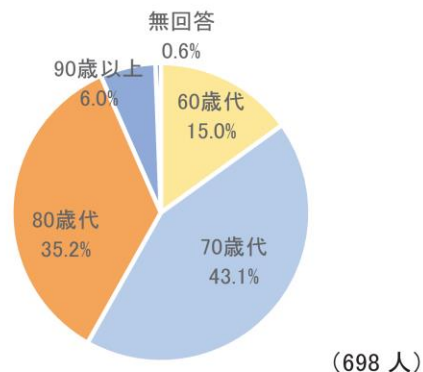
2章 アンケート結果

問1 あなたの年齢を教えてください。

【結果】

回答者の43%が70歳代で最も多く、次いで80歳代が35%で、この年代の合計が全体の78%を占めている。

年代	人数	割合
60歳代	105人	15.0%
70歳代	301人	43.1%
80歳代	246人	35.2%
90歳以上	42人	6.0%
無回答	4人	0.6%
全体	698人	100%

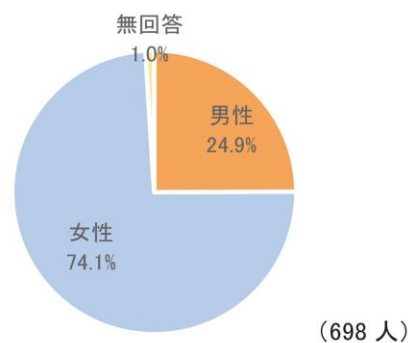


問2 あなたの性別を教えてください。

【結果】

回答者の74%を女性が占めている。

性別	人数	割合
男性	517人	24.9%
女性	174人	74.1%
無回答	7人	1.0%
全体	698人	100%



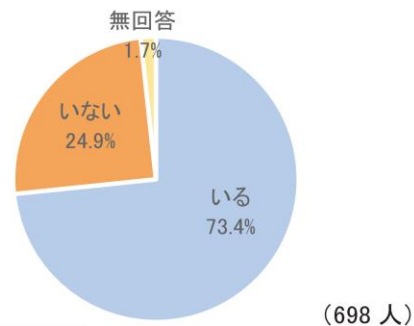
問3 ご自身以外に同居の家族はいますか？（2世帯住宅の場合も同居として下さい。）

【結果】

回答者の25%が単身世帯となっている。

同居の人数は1人が58%と多く、夫婦等の二人暮らしが多い傾向にある。

同居家族	人数	割合
いる	512人	73.4%
いない	174人	24.9%
無回答	12人	1.7%
全体	698人	100%



同居家族	人数	割合
1人	295人	57.6%
2人	79人	15.4%
3人	45人	8.8%
4人以上	34人	6.6%
無回答	59人	11.5%
全体	698人	100%

同居家族	人数
最小値	1人
最大値	10人
平均	1.66人
全体	453人

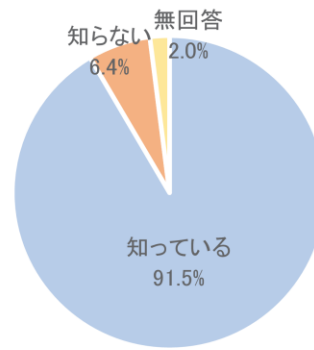
問4 「特殊詐欺」を知っていますか？

【結果】

回答者の90%以上が特殊詐欺を知っている。

年代別にみると、60歳代が98%、70歳代で95%と非常に高い認知度であるほか、80歳代や90歳以上でも80%の高い認知度を示した。

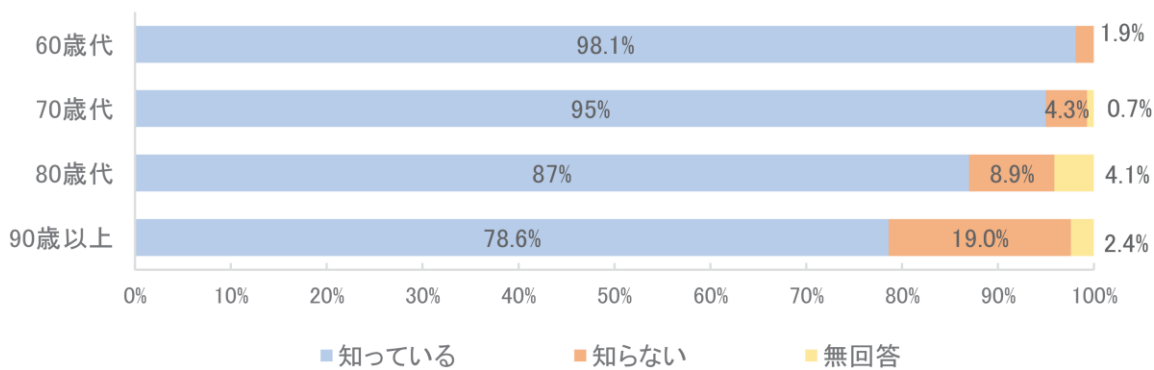
特殊詐欺	人数	割合
知っている	639人	91.5%
知らない	45人	6.4%
無回答	14人	2.0%
全体	698人	100%



(698人)

特殊詐欺	60歳代		70歳代		80歳代		90歳以上	
知っている	103人	98.1%	286人	95.0%	214人	87.0%	33人	78.6%
知らない	2人	1.9%	13人	4.3%	22人	8.9%	8人	19.0%
無回答	-	-	2人	0.7%	10人	4.1%	1人	2.4%
全体	105人	100%	301人	100%	246人	100%	42人	100%

年代別 (698人)



問5 特殊詐欺の手口で知っているものはありますか？

【結果】

特殊詐欺の主な手口について、回答者の8割以上が名称を知っており、(1)(2)(4)は7割以上がその内容も知っているという回答している。(3)については、内容も知っている人は58%と他の手口に比べ認知度が低い状況であった。

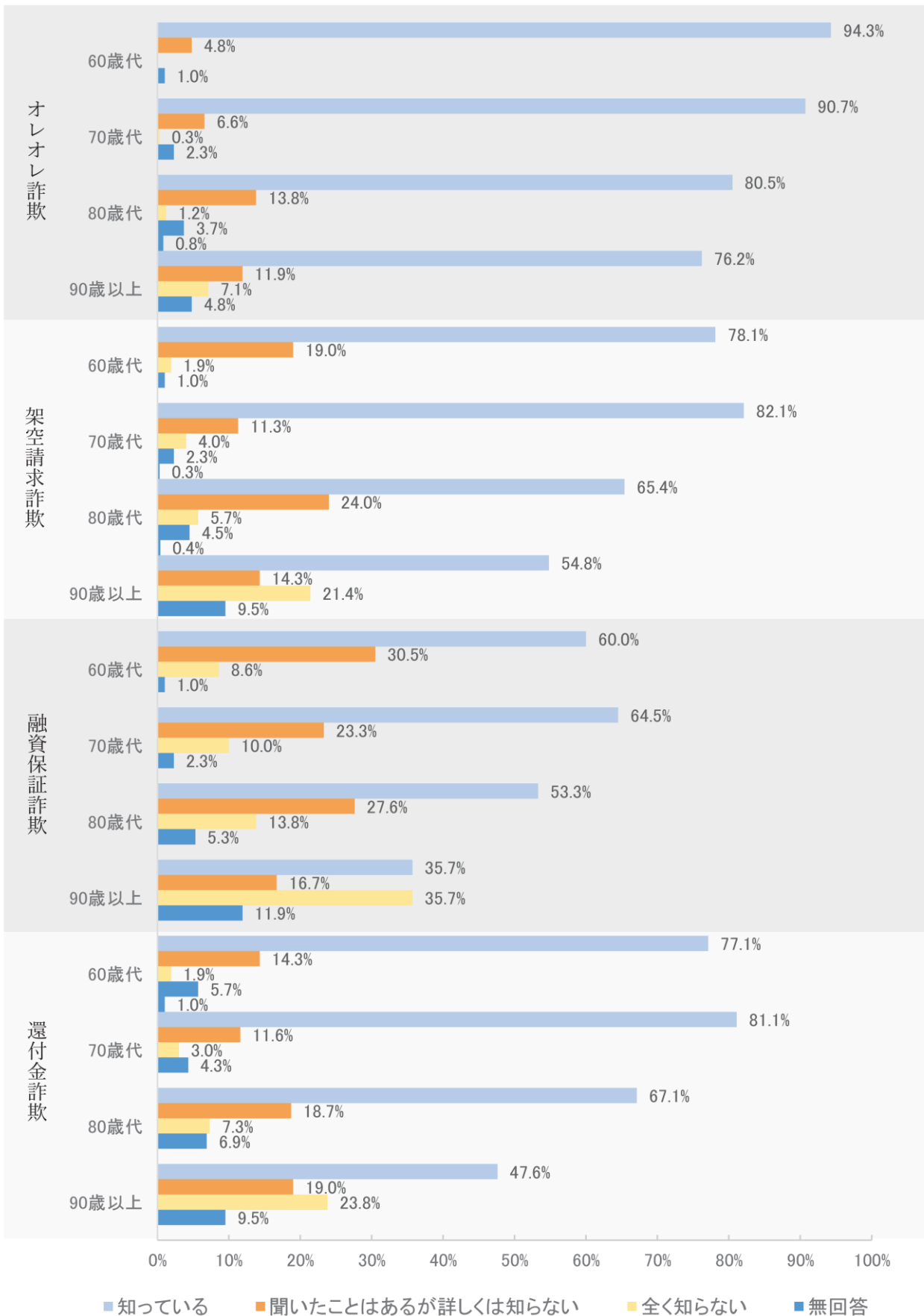
年代別にみると、60歳代と70歳代はオレオレ詐欺の認知度が高く90%が知っているという回答しており、融資保証詐欺についても60%が知っているという回答している。それに対し、90歳以上の回答者は、オレオレ詐欺を知っていると答えた方は76%と多いものの、融資保証詐欺を知っていると答えている方は35%と低い結果となった。

回答選択肢は以下のとおり

- ① 知っている
- ② 名称は聞いたことがあるが詳しくは解らない
- ③ 全く知らない
- ④ その他(自由記述)

手口	回答	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
							人数	割合
(1)オレオレ詐欺	①	99人	273人	198人	32人	3人	605人	86.7%
	②	5人	20人	34人	5人	-	64人	9.2%
	③	-	1人	3人	3人	-	7人	1.0%
	④	-	-	2人	-	-	2人	0.3%
	無回答	1人	7人	9人	2人	1人	20人	2.9%
	小計		105人	301人	246人	42人	4人	698人
(2)架空請求詐欺	①	82人	247人	161人	23人	3人	516人	73.9%
	②	20人	34人	59人	6人	-	119人	17.0%
	③	2人	12人	14人	9人	-	37人	5.3%
	④	-	1人	1人	-	-	2人	0.3%
	無回答	1人	7人	11人	4人	1人	24人	3.4%
	小計		105人	301人	246人	42人	4人	698人
(3)融資保証詐欺	①	63人	194人	131人	15人	3人	406人	58.2%
	②	32人	70人	68人	7人	-	177人	25.4%
	③	9人	30人	34人	15人	-	88人	126.0%
	④	-	-	-	-	-	-	-
	無回答	1人	7人	13人	5人	1人	27人	3.9%
	小計		105人	301人	246人	42人	4人	698人
(4)還付金詐欺	①	81人	244人	165人	20人	1人	511人	73.2%
	②	15人	35人	46人	8人	-	104人	14.9%
	③	2人	9人	18人	10人	-	39人	5.6%
	④	1人	-	-	-	-	1人	0.1%
	無回答	6人	13人	17人	4人	3人	43人	6%
	小計		105人	301人	246人	42人	4人	698人

年代別(698人)



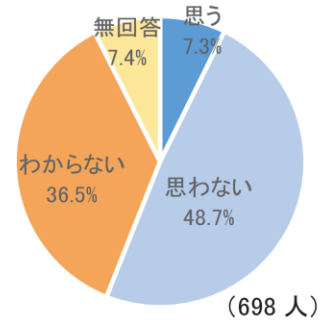
問6 あなたは特殊詐欺の被害に遭うと思いますか？

【結果】

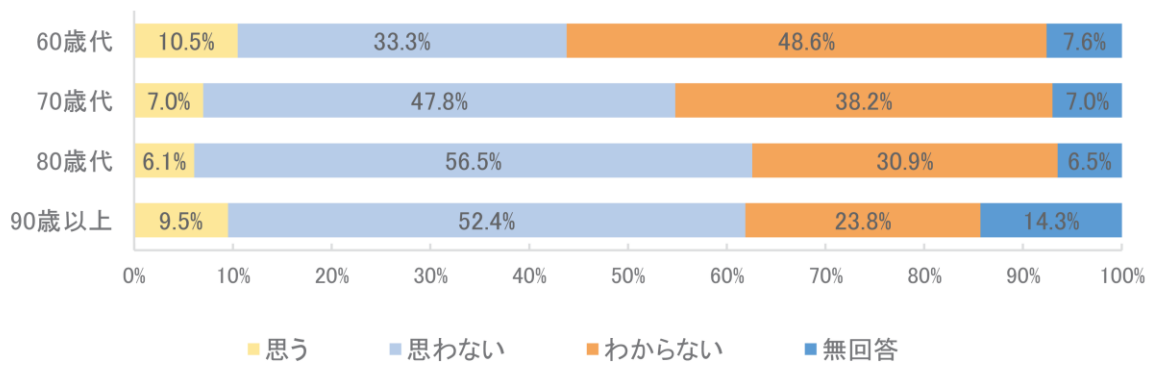
約半数が自分は被害に遭わないと思っている。

年代別にみると、年齢が上がるとともに被害に遭わないと思っている傾向にあり、80歳代、90歳以上では半数以上が被害に遭わないと思っている。

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
						人数	割合
思う	11人	21人	15人	4人	-	51人	7.3%
思わない	35人	144人	139人	22人	-	340人	48.7%
わからない	51人	115人	76人	10人	3人	255人	36.5%
無回答	8人	21人	16人	6人	1人	52人	7.4%
小計	105人	301人	246人	42人	42人	698人	100%



年代別 (698人)

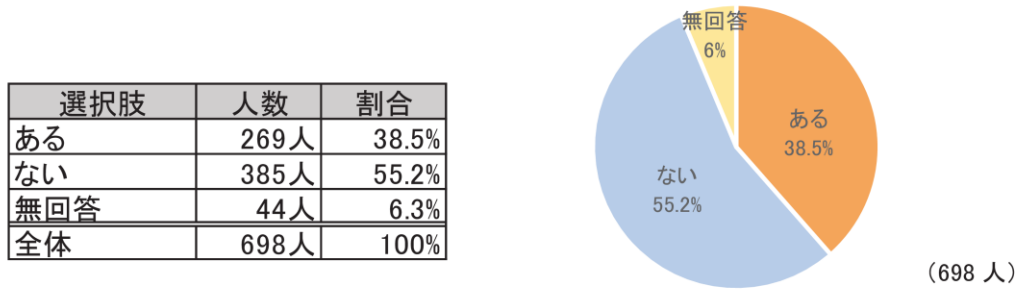


問7 あなたは過去に特殊詐欺と感ずる手紙（ハガキ）やメール、電話などを受けたことがありますか？

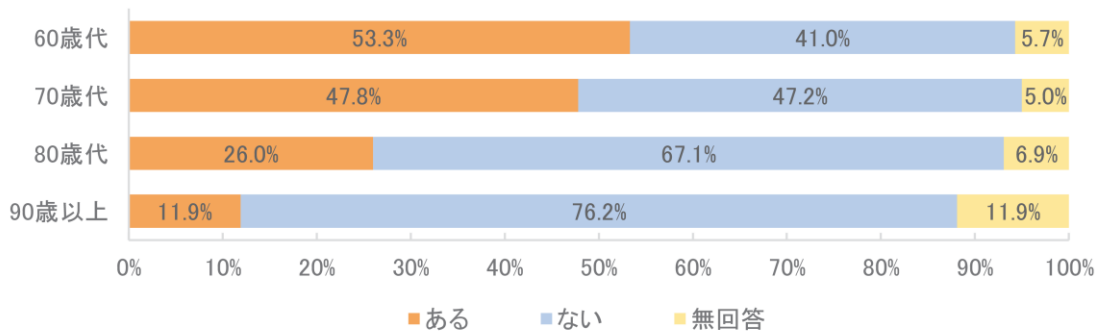
【結果】

4割強の人が複数回(2回以上)特殊詐欺と感ずるハガキ、メールを受け取ったことがあり、5回以上受け取ったことがある人は5%程度、最多回数は10回だった。

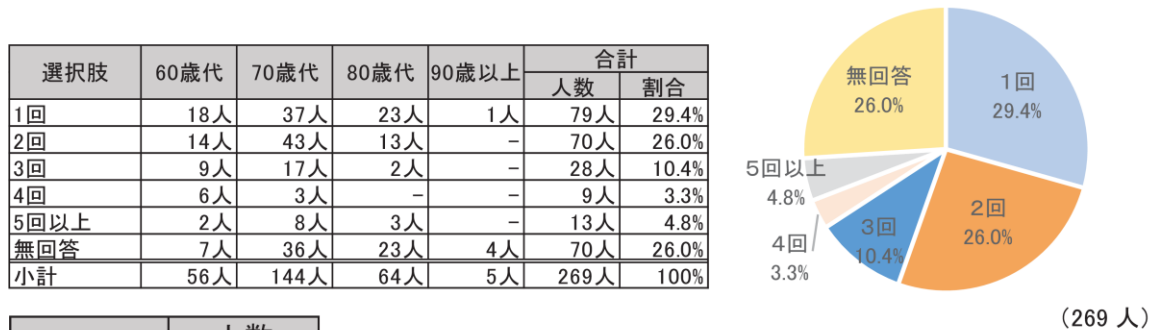
年代別にみると、60歳代、70歳代の約半数が受け取ったことがあると回答しており、80歳代で26%、90歳代で12%と全世代で受け取ったことがある状況となっている。



年代別 (698人)



過去に特殊詐欺と感ずる手紙(ハガキ)やメールの受けた回数



	人数
最少値	1回
最多値	10回
平均	2.11回
全体	199人

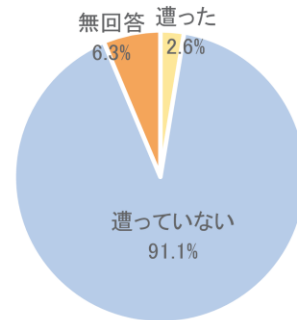
問8 問7で「①ある」とお答えした方におうかがいします。

実際に被害に遭われましたか？

【結果】

実際に被害に遭っていないと答えた方が大半であったが、被害に遭ったと答えた方が7名いた。被害に遭った方の年代は、60歳代が2名、70歳代が4名、80歳代が1名となっている。

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	合計	
					人数	割合
遭った	2人	4人	1人	-	7人	2.6%
遭っていない	53人	137人	51人	4人	245人	91.1%
無回答	1人	3人	12人	1人	17人	6.3%
小計	56人	144人	64人	5人	269人	100%



(269人)

問9 問8で「①遭った」とお答えした方（被害に遭われた方）におうかがいします。警察などへ被害届け出を出しましたか？

①出した⇒問11へ ②出さなかった⇒問10へ ③無回答

問10 警察へ届け出を出さなかった方に伺います。その理由は何ですか？（自由記述）

問11 特殊詐欺に遭わないための対策を何かしていますか？

①している ②していない ③わからない

【結果】

問8で被害に遭ったと答えた7人のうち、警察へ被害届を出したのは4人に留まった。

また、被害届を出さなかった2名の理由は「3年も昔のことで原野詐欺と言われていたため」、「集会の時に会長に届けたため」ということだった。

被害届を出した4人のうち、現在、何かしらの対策を講じているのは3人で、残りの1人は未対策であった。

具体的な対策としては、「電話に出ない」「訪問販売お断りステッカーを玄関に貼っている」「留守番電話にしている」などが出された。

設問	①	②	③	合計
問9	4	2	1	7
問10	・3年も昔のことで原野詐欺と言われていたため ・集会の時に会長に届けたため			2
問11	3	1	-	4

具体的な対策として他にも、「知らない電話番号には出ない」「家族や知人とは携帯電話で話している」「わからないことは断る、家族に相談する」「話を詳しく聞かない。自分の名前から先に言わない」などの意見が出された。

問12 自宅の固定電話機にナンバーディスプレイ(電話番号表示)機能を使っていますか？

【結果】

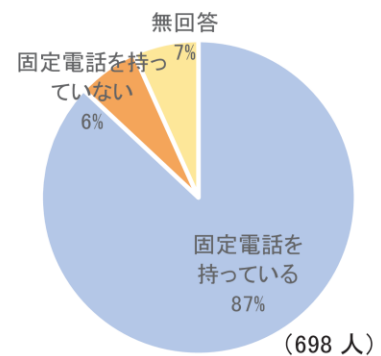
まず、固定電話がないもしくは無回答という回答が13%あった。

固定電話があると回答した607人のうち、39%が、自宅の固定電話機でナンバーディスプレイ機能を使用している。

年代別にみると、60歳代では51%が使用しているが、年代が高くなるにつれて割合は下がり、80歳代で30%、90歳以上では21%と低い割合になっている。

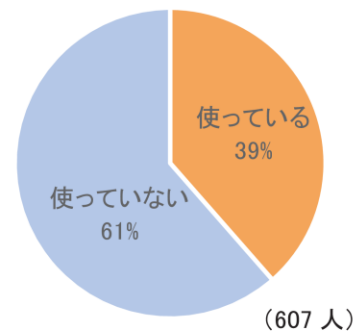
固定電話機の所有状況

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
						人数	割合
固定電話を持っている	90人	274人	211人	29人	3人	607人	86.9%
固定電話を持っていない	9人	14人	17人	4人	-	44人	6.3%
無回答	6人	13人	18人	9人	1人	47人	6.7%
小計	105人	301人	246人	42人	4人	698人	100%

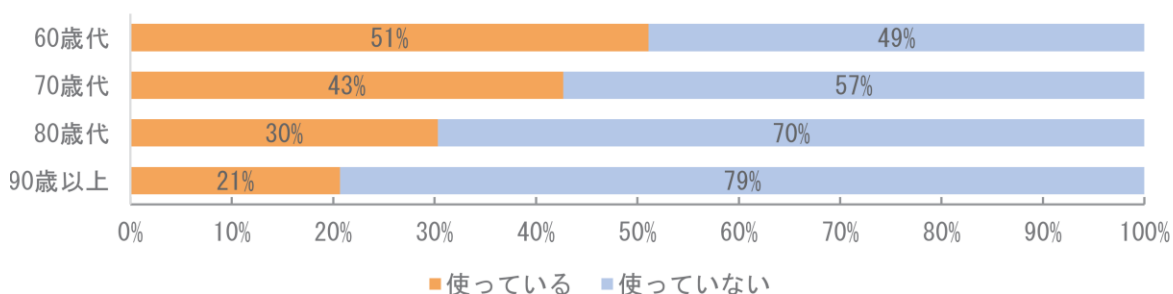


ナンバーディスプレイの使用状況

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
						人数	割合
使っている	46人	117人	64人	6人	1人	234人	33.5%
使っていない	44人	157人	147人	23人	2人	373人	53.4%
小計	90人	274人	211人	29人	4人	607人	100%



年代別 (607人)



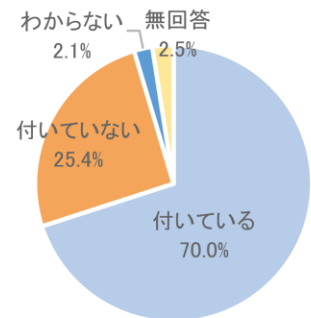
問13 自宅の固定電話機には留守番電話機能が付いていますか？

【結果】

前問で自宅に固定電話があると回答した607人のうち、自宅の固定電話機に留守番電話機能が付いていると答えた方は70%である。

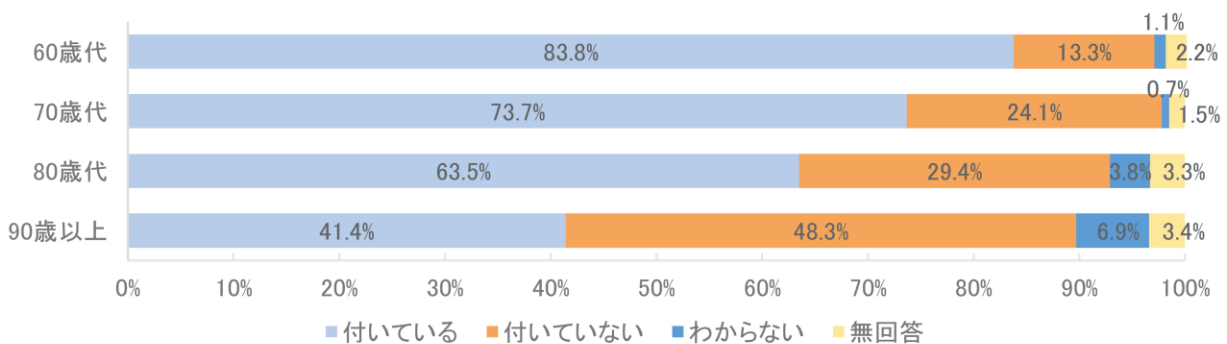
年代別にみると、60歳代では84%と多く、70歳代で74%、80歳代で64%、90歳以上では41%と年代が上がるにつれて割合が下がっている。

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
						人数	割合
付いている	75人	202人	134人	12人	2人	425人	70.0%
付いていない	12人	66人	62人	14人	-	154人	25.4%
わからない	1人	2人	8人	2人	-	13人	2.1%
無回答	2人	4人	7人	1人	1人	15人	2.5%
小計	90人	274人	211人	29人	3人	607人	100%



(607人)

年代別(607人)



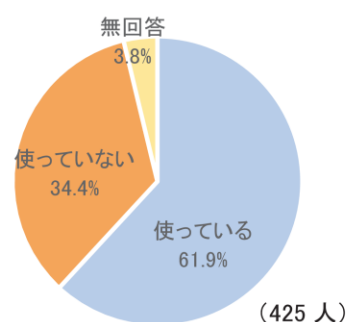
問14 問13で「①付いている」とお答えした方におうかがいします。電話機の留守番機能を使っていますか？

【結果】

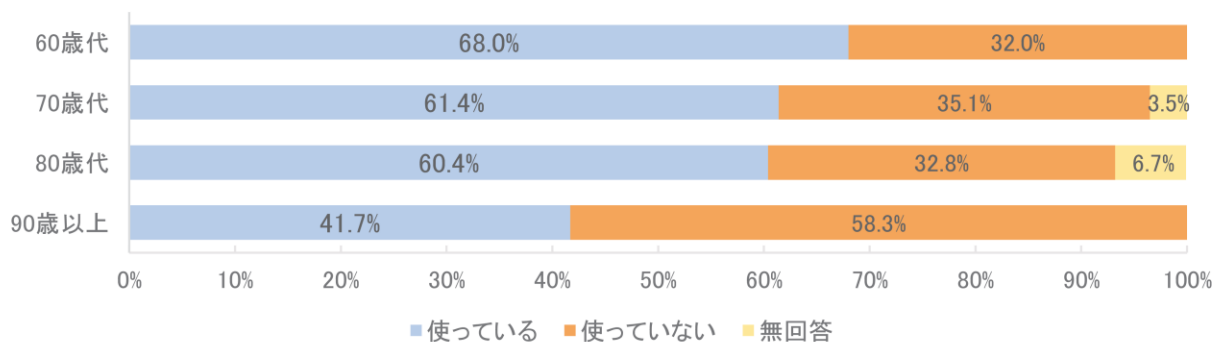
留守番機能がついていると答えた425人の内、62%が機能を使っていると答えたが、使っていない方も34%となった。

年代別にみると、60歳代では68%の方が使っていると答えたのに対し、70歳代で61%、80歳代で60%と年代が上がるにつれて割合は下がり、90歳以上では42%と半数に満たなかった。

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
						人数	割合
使っている	51人	124人	81人	5人	2人	263人	61.9%
使っていない	24人	71人	44人	7人	-	146人	34.4%
わからない	-	7人	9人	-	-	16人	3.8%
小計	75人	202人	134人	12人	2人	425人	100%



年代別(425人)



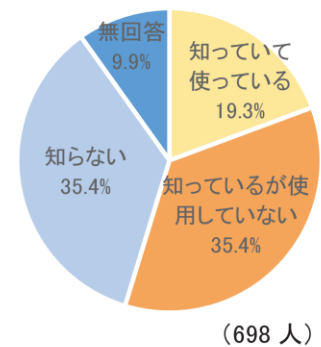
問 1 5 「迷惑電話自動判別機能」が付いた電話機が販売されていることを知っていますか？

【結果】

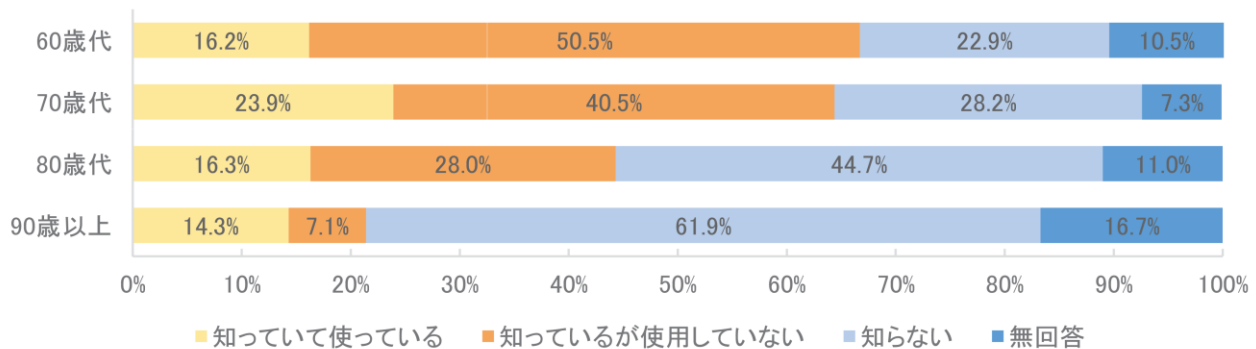
19%が「迷惑電話自動判別機能」が付いた電話機が販売されていることを「知っていて使っている」と答えている。「知っているが使用していない」と答えた回答者と、「知らない」と答えた回答者が同数でそれぞれ35%という結果となった。

年代別にみると、「知っていて使っている」と答えた方はどの年代も2割程度と少なくなっており、90歳以上の方においては「迷惑電話自動判別機能」が付いた電話機が販売されていること自体知らないと答えた方が62%という結果となった。

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
						人数	割合
知っていて使っている	17人	72人	40人	6人	-	135人	19.3%
知っているが使用していない	53人	122人	69人	3人	-	247人	35.4%
知らない	24人	85人	110人	26人	2人	247人	35.4%
無回答	11人	22人	27人	7人	2人	69人	9.9%
小計	105人	301人	246人	42人	4人	698人	100%



年代別(698人)



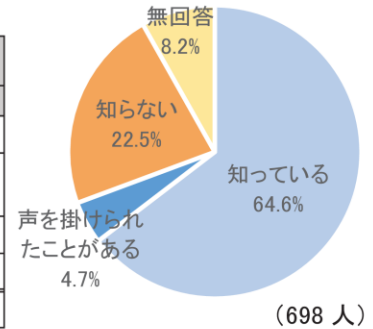
問16 金融機関では警察の要請に基づき、高額な振込み・現金引き出し時に職員が「声掛け」を行っていますが、知っていますか？

【結果】

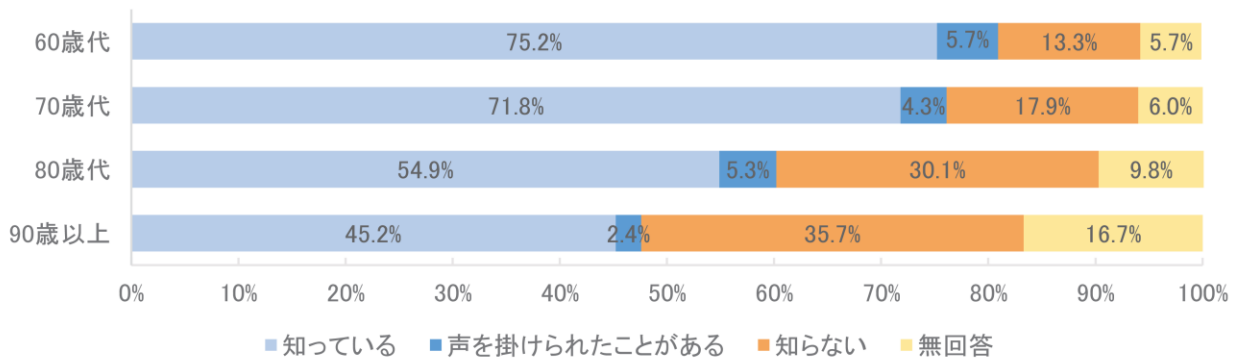
64%が「声掛け」を知っていたが、知らないという回答者も23%いた。

年代別にみると、60歳代が最も多く75%の方が知っているに答えたとに対し、90歳以上は45%と半数にも満たなかった。

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
						人数	割合
知っている	79人	216人	135人	19人	2人	451人	64.6%
声を掛けられたことがある	6人	13人	13人	1人	-	33人	4.7%
知らない	14人	54人	74人	15人	-	157人	22.5%
無回答	6人	18人	24人	7人	2人	57人	8.2%
小計	105人	301人	246人	42人	4人	698人	100%



年代別 (698人)



問17 「声掛け」について、どう感じますか？

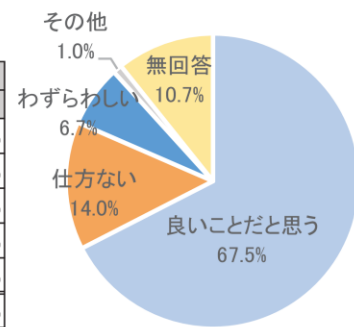
【結果】

68%が、「声掛け」について肯定的に捉えている。仕方ないが許容しているとの回答が14%あり、肯定と許容の合計では82%となっている。一方、わずらわしいと感じている方も7%いるとの結果になった。

年代別にみると、90歳代は多くが肯定的な回答であり、60～80歳代では全体傾向とほぼ同じ回答状況だった。

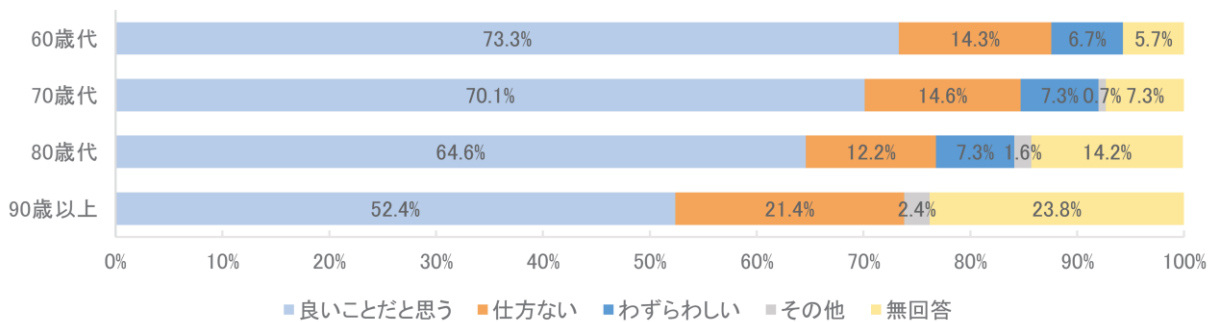
また、その他と答えた人は、「高額なお金は持っていない」「自分で銀行に行かない」等と回答していた。

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
						人数	割合
良いことだと思う	77人	211人	159人	22人	2人	471人	67.5%
仕方ない	15人	44人	30人	9人	-	98人	14.0%
わずらわしい	7人	22人	18人	-	-	47人	6.7%
その他	-	2人	4人	1人	-	7人	1.0%
無回答	6人	22人	35人	10人	2人	75人	10.7%
小計	105人	301人	246人	42人	4人	698人	100%



(698人)

年代別(698人)



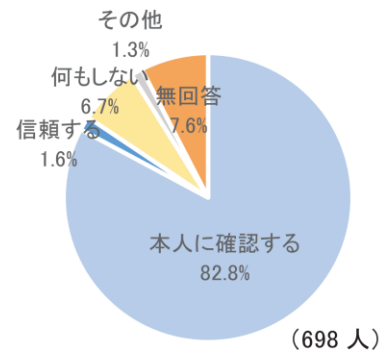
問18 子どもや孫から電話で「携帯電話の番号が変わった」と言われたらどうしますか？

【結果】

83%は「本人に確認する」と答えており、「何もしない」を前向きな意味と解釈し合算すると90%となる。一方、「信頼する」と答えた方が11人おり、11人を年代別にみると、60歳代が3人、70歳代が4人、80歳代が4人という結果となった。

その他の意見では、「子・孫はいない」「本人または家族に連絡する」などがあつた。

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
						人数	割合
本人に確認する	87人	264人	197人	29人	1人	578人	82.8%
信頼する	3人	4人	4人	-	-	11人	1.6%
何もしない	5人	15人	18人	8人	1人	47人	6.7%
その他	2人	2人	4人	1人	-	9人	1.3%
無回答	8人	16人	23人	4人	2人	75人	10.7%
小計	105人	301人	246人	42人	4人	698人	100%



信頼すると回答した方の年代別内訳

	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上
人数	3人	4人	4人	-

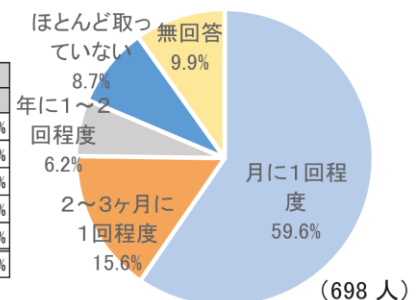
問19 子どもや孫をはじめとした家族同士の連絡は取っていますか？

【結果】

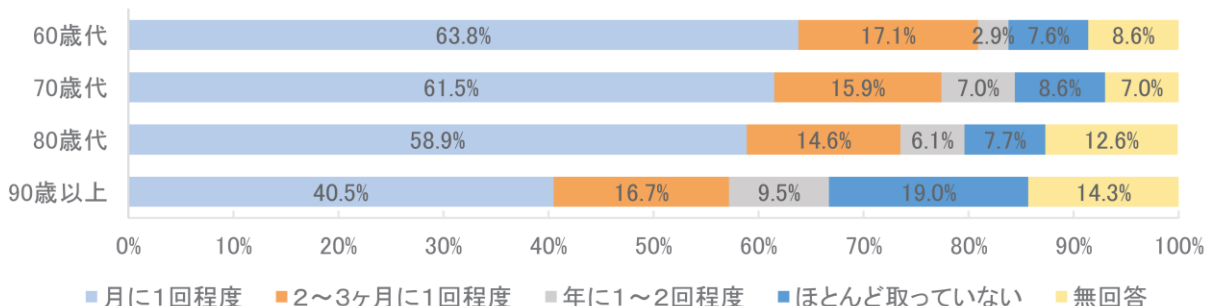
60%が家族同士の連絡は月に1回程度取っているという結果となった。

年代別にみると、年代の低い層ほど家族同士で連絡を取っている割合が高くなっており、90歳以上の回答者8人（19%）がほとんど取っていないと答えている。

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
						人数	割合
月に1回程度	67人	185人	145人	17人	2人	416人	59.6%
2~3ヶ月に1回程度	18人	48人	36人	7人	-	109人	15.6%
年に1~2回程度	3人	21人	15人	4人	-	43人	6.2%
ほとんど取っていない	8人	26人	19人	8人	-	61人	8.7%
無回答	9人	21人	31人	6人	2人	69人	9.9%
小計	105人	301人	246人	42人	4人	698人	100%



年代別(698人)



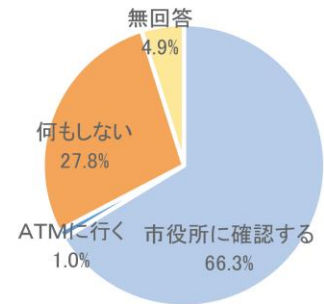
問20 市役所から「還付金があるので銀行や郵便局のATMまで行って下さい」と言われたら、あなたならどうしますか？

【結果】

66%は「市役所に確認する」と答えており、「何もしない」を前向きな意味と解釈し合算すると94%となり、回答の大半を占める。

一方、「ATMに行く」という回答者が7人いた。尚、回答者の年代や性別、同居の有無、家族との連絡頻度などを対比したが特に共通点は見られなかった。

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
						人数	割合
市役所に確認する	70人	207人	162人	21人	3人	463人	66.3%
ATMに行く	-	4人	3人	-	-	7人	1.0%
何もしない	34人	86人	60人	14人	-	194人	27.8%
無回答	1人	4人	21人	7人	1人	34人	4.9%
小計	105人	301人	246人	42人	4人	698人	100%



(698人)

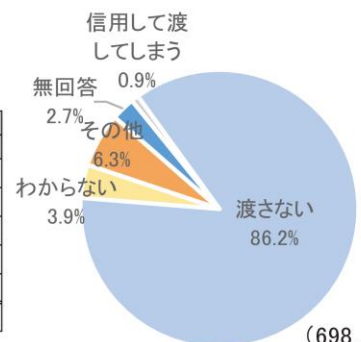
問21 電話で孫などから「お金を代理人の人に取りに行かせる」と言われたらどうしますか？

【結果】

86%が渡さないと答えているが、信用して渡してしまうと答えた回答者が6人いた。信用して渡してしまうと答えた回答者の内訳は60歳代が2人、70歳代が1人、80歳代が3人だった。

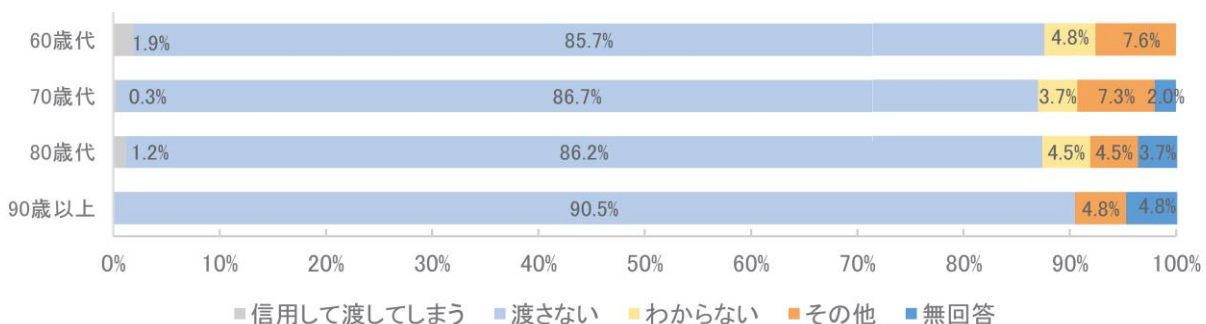
その他の意見では、「本人に確認する」「市役所や警察に連絡する」「無視する」などがあつた。

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
						人数	割合
信用して渡してしまう	2人	1人	3人	-	-	6人	0.9%
渡さない	90人	261人	212人	38人	1人	602人	86.2%
わからない	5人	11人	11人	-	-	27人	3.9%
その他	8人	22人	11人	2人	1人	44人	6.3%
無回答	-	6人	9人	1人	2人	19人	2.7%
小計	105人	301人	246人	42人	4人	698人	100%



(698人)

年代別(698人)



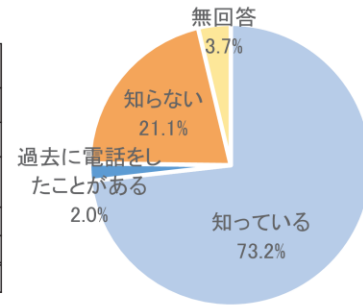
問2 2 網走市では、消費者相談窓口を設置していますが、「網走市消費者相談室」があることを知っていますか？

【結果】

73%が「網走市消費者相談室」があるのを知っていると答えている。

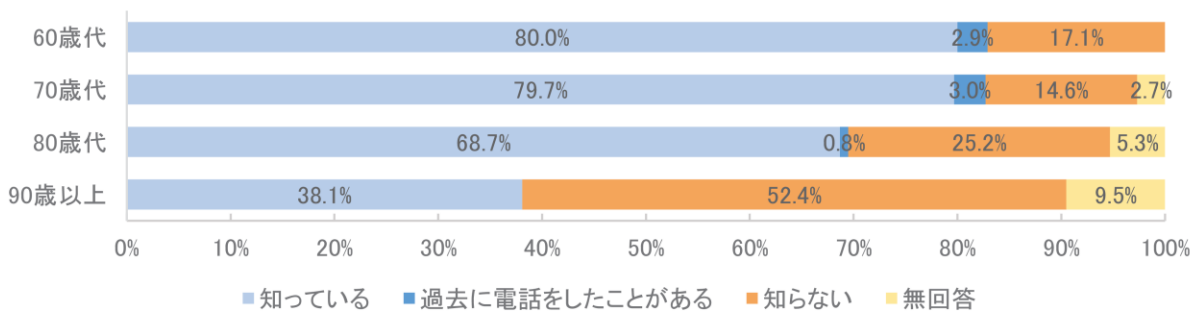
年代別にみると、知っていると答えた方は60歳代と70歳代では80%、80歳代は69%いたのに対し、90歳以上は38%しかいない結果となった。

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
						人数	割合
知っている	84人	240人	169人	16人	2人	511人	73.2%
過去に電話をしたことがある	3人	9人	2人	-	-	14人	2.0%
知らない	18人	44人	62人	22人	1人	147人	21.1%
無回答	-	8人	13人	4人	1人	26人	3.7%
小計	105人	301人	246人	42人	4人	698人	100%



(698人)

年代別(698人)



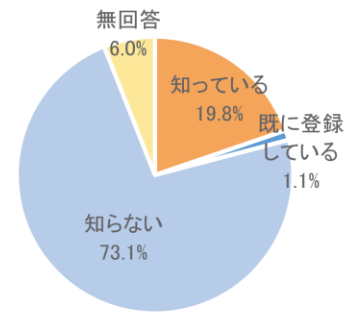
問23 北海道警察では、犯罪や防犯等の情報を携帯電話のメールで発信する「ほくとくん防犯メール」というサービスを行っていることを知っていますか？

【結果】

知っていると答えた方は20%にとどまっております、知らないと答えた方は73%となった。

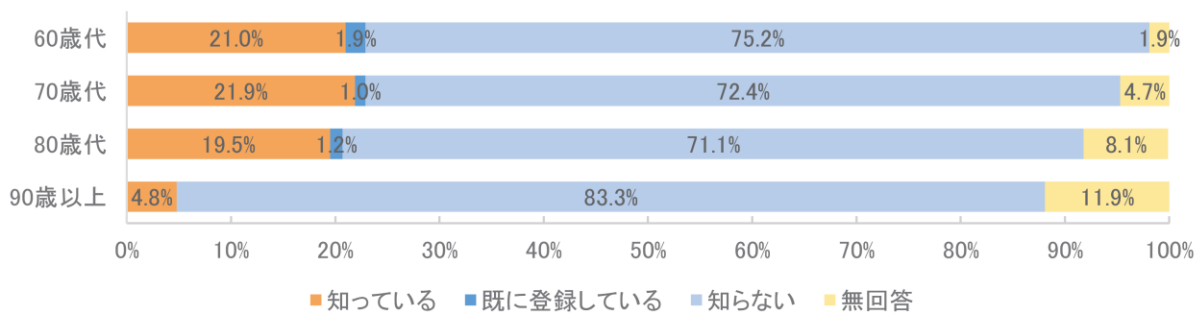
年代別にみると、全年代で70%以上が知らないと答えており、90歳以上は83%が知らないという結果となった。

選択肢	60歳代	70歳代	80歳代	90歳以上	無回答	合計	
						人数	割合
知っている	22人	66人	48人	2人	-	138人	19.8%
既に登録している	2人	3人	3人	-	-	8人	1.1%
知らない	79人	218人	175人	35人	3人	510人	73.1%
無回答	2人	14人	20人	5人	1人	42人	6.0%
小計	105人	301人	246人	42人	4人	698人	100%



(698人)

年代別(698人)



3章 まとめ

●特殊詐欺を知っている割合は全年代で8割以上と高い結果となった

特殊詐欺を知っている割合は全体の9割弱と高い結果となった。

年代別に見みると、60歳代は9割強と最も高く、年代が高くなるにつれてその認知度は低くなるが、90歳以上でも8割弱と多い結果となった。

中でもオレオレ詐欺を知っている割合は回答者全体の8割強と高い結果となっている。

●特殊詐欺の手口によって年代の高い層の認知度が下がっている

架空請求詐欺や還付金詐欺は60歳代で知っているという回答したのは7割強に対し、90歳以上で知っているという回答した割合は約5割と低くなった。

また、融資保証詐欺を知っている割合は5割強と低く、中でも90歳以上は3割強となっており、認知度が低い結果になっている。

以上のことから、特殊詐欺は知っているものの具体的な名称や内容の理解度は年代によって差があり、年代が高くなるほど認知度は低いと考えられる。

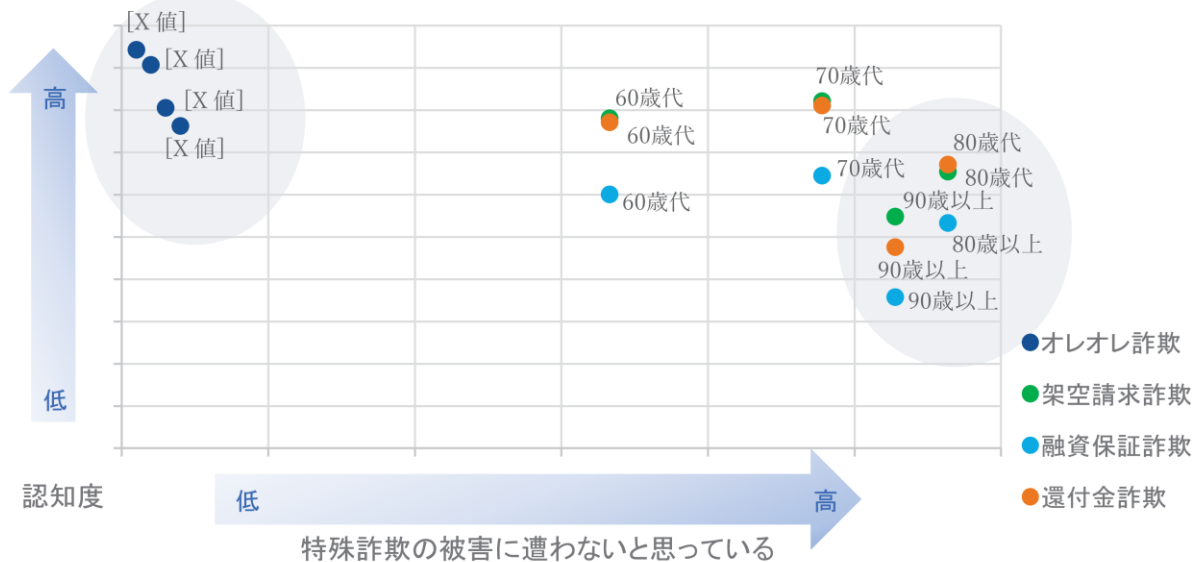
●年代が高くなるほど、特殊詐欺に遭わないと思っている傾向がある

過去に特殊詐欺と感ずる手紙や電話を受けたことがあるかの問いでは、60歳代の半数以上が「ある」と回答したのに対し、90歳以上はわずか1割強と少ない結果となっている。

また、自分が特殊詐欺の被害に遭うと思うかという問いには、60歳代の3割弱が遭うと思わないと回答しており、80歳代と90歳以上は5割強が遭うと思わないと回答している。このことから、今まで特殊詐欺に遭う機会がなかった年代の高い層ほど特殊詐欺に遭わないと思っていると考えられる。

さらに分布図を見ると、オレオレ詐欺は全年代で認知度が高く、警戒意識が高い。一方、架空請求詐欺、融資保証詐欺や還付金詐欺は年代によって認知度が低く警戒意識が低いことが分かる。このことから「特殊詐欺の手口×年代」で被害に気がつけたほうが良いと考えられる。

特殊詐欺の認知度と年代別の警戒心



●年代が高くなると固定電話機能を十分に活用できていない

固定電話所有者 607 人のうち、留守番機能付き電話機の所有率は 60 歳代では 8 割強だが、加齢とともに低下し、90 歳代では 4 割強と半減している。

さらに、留守番機能の使用率も同傾向で、固定電話を所有する 60 歳代の 6 割弱が機能を活用できているが、90 歳代では 2 割以下しか活用されていない。

一方、ナンバーディスプレイ機能の使用率では、60 歳代が 5 割強、90 歳以上が 3 割弱となり、加齢に伴い低下するのは同傾向である。

また、迷惑電話自動判別機能を使っている方は 2 割弱と低く、約 7 割が使用していないという結果となったことから、固定電話に付随されている機能を十分に活用できていないと考えられる。

●固定電話の機能を活用し、何らかの特殊詐欺対策ができているのは 7 割弱

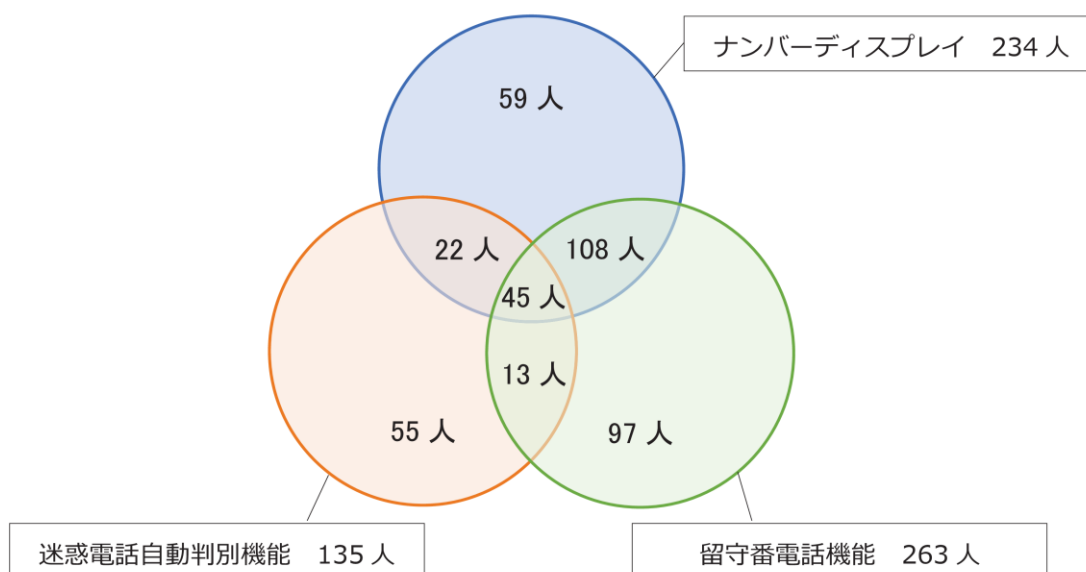
固定電話所有者 607 人のうち、いずれかひとつ以上の機能を活用しているのは 399 人であり、7 割弱が何らかの対策をしているが、3 割強にあたる 208 人はまったく対策していない状況と言える。

ただし、まったく対策していない方のうち 80 人は「留守番電話機能はあるが未使用」の状態であり、この層に留守番機能の活用を促すことは現実的な対策方法のひとつと考えられる。

また、用いている機能数は、ひとつのみが 211 人、2 種併用が 143 人、3 種併用が 45 人となっている。

<各種機能の使用状況>

電話機能	使用している人数 (607 人中)	固定電話所有者に 対する割合
ナンバーディスプレイ機能	234 人	38.6%
留守番電話機能	263 人	43.3%
迷惑電話自動判別機能	135 人	22.2%



●詐欺を未然に防ぐ行為に対して許容している

金融機関で行う「声がけ」を知っている方は6割強おり、いいことだと思うと回答した方も6割強という結果となった。このことから、詐欺を未然に防ぐアクションに対しいいことだと思っている割合が多いと考えられる。

●高齢者に向けて特殊詐欺の普及活動を行う必要がある

網走市消費相談室があることを知っているとは7割弱と多い結果となったが、一方で北海道警察が発信する「ほくとくん防犯メール」というサービスを知っていた回答者は約2割、即ち登録していると答えた方は1割にも満たない低い結果となった。

以上のことから、年代の高い層に向けて特殊詐欺に関する防犯の情報を含めた普及活動を活発に行った方がいいと考えられる。

特殊詐欺アンケートへのご協力について

65歳以上の特殊詐欺被害が被害件数の約3割に上がっています。そのため、網走市では、市内の65歳以上の方の詐欺に対する意識や対策状況を把握するため、特殊詐欺に関するアンケート調査を実施しますので、ご協力をお願いいたします。

本アンケートの該当項目に『○』印をつけご提出下さい。

問1 あなたの年齢を教えてください。

- ① 60歳代 ② 70歳代 ③ 80歳代 ④90歳以上

問2 あなたの性別を教えてください。

- ① 男性 ② 女性

問3 ご自身以外に、同居の家族はいますか？

(2世帯住宅の場合も同居として下さい。)

- ① いる (人) ② いない

問4 「特殊詐欺」を知っていますか？

- ① 知っている ② 知らない

問5 特殊詐欺の手口で知っているものはありますか？

(1) オレオレ詐欺

(電話で子や孫を装い、泣きついたり、脅かしたりして現金を振り込ませたり、手渡しさせるなどの方法によりだまし取る手口)

- ① 知っている ②名称は聞いたことがあるが詳しくは解らない
③ 全く知らない ④その他 ()

(2) 架空請求詐欺

(株を購入する権利や名義を貸して欲しいと電話をし、名義を貸すと名義貸しは違法だ、あなたがお金を支払ったことにしないと逮捕されるなどと脅かし、お金を振り込ませだまし取る手口)

- ① 知っている ②名称は聞いたことがあるが詳しくは解らない
③ 全く知らない ④その他 ()

(3) 融資保証詐欺

(融資をするなどの文書やメールを送りつけ、融資を申し込んできた人に、融資のための保証金などが必要と持ち掛け、お金をだまし取る手口)

- ① 知っている ②名称は聞いたことがあるが詳しくは解らない
③ 全く知らない ④その他 ()

問13 自宅の固定電話機には留守番電話機能が付いていますか？

- ① 付いている ⇒問14へ
- ② 付いていない ⇒問15へ
- ③ わからない ⇒問15へ

💡 留守番電話にすることで「電話に出ない」対策が効果的です。

問14 問13で「①付いている」とお答えした方におうかがいします。電話機の留守電機能を使っていますか？

- ① 使っている
- ② 使っていない

問15 「迷惑電話自動判別機能」が付いた電話機が販売されていることを知っていますか？

- ① 知っていて使っている
- ② 知っているが使用していない
- ③ 知らない

💡 自動で怪しい電話を判別してくれる電話機が市販されています。

問16 金融機関では警察の要請に基づき、高額な振込み・現金引き出し時に職員が「声掛け」を行っています。知っていますか？

- ① 知っている
- ② 声を掛けられたことがある
- ③ 知らない

💡 振り込め詐欺対策として、金融機関では高額な振り込みをされる方や高額な現金を持ち帰る方に「声掛け」を行っています。

問17 「声掛け」について、どう感じますか？

- ① 良いことだと思う
- ② 仕方ない
- ③ わずらわしい
- ④ その他（具体的に： _____）

💡 「わずらわしいな」と思っても、被害防止のためにご協力をお願いします。

問18 子どもや孫から電話で「携帯電話の番号が変わった」と言われたらどうしますか？

- ① 本人に確認する
- ② 信頼する
- ③ 何もしない
- ④ その他（ _____）

💡 「電話番号が変わった」は詐欺かもしれません。まずは本人や家族に確認しましょう。

問19 子どもや孫をはじめとした家族同士の連絡は取っていますか？

- ① 月に1回程度
- ② 2～3ヶ月に1回程度
- ③ 年に1～2回程度
- ④ ほとんど取っていない

💡 家族と連絡を密に取り合うことは、特殊詐欺に対する防犯につながります。

問20 市役所から「還付金があるので銀行や郵便局のATMまで行って下さい」と言われたら、あなたならどうしますか？

- ① 市役所に確認する ② ATMに行く ③ 何もしない

❗ 市役所がATMにて還付金手続きを行うことはありません。連絡があった場合は、市役所に直接ご確認下さい。

問21 電話で孫などから「お金を代理人の人に取りに行かせる」と言われたらどうしますか？

- ① 信用して渡してしまう ② 渡さない ③ わからない
④ その他（ ）

❗ 第三者にはお金は渡さない、預けない。まずは家族や警察、消費者相談室に相談しましょう。

問22 網走市では、消費者相談窓口を設置していますが、「網走市消費者相談室」があることを知っていますか？

- ① 知っている ② 過去に電話をしたことがある ③ 知らない

❗ 網走市消費者相談室(網走消費者協会)では、生活用品の購入にあたっての相談、商品の消費過程での苦情、多重債務や振り込め詐欺など、消費生活に関する様々な相談を受けています。
網走市消費者相談室(網走市駒場南1丁目4-1 ふれあい活動センター内)
電話 0152-44-7076 (平日10時~16時)
土・日・祝日のご相談は「188(イヤヤ)」まで

問23 北海道警察では、犯罪や防犯等の情報を携帯電話のメールで発信する「ほくとくん防犯メール」というサービスを行っていることを知っていますか？

- ① 知っている ② 既に登録している ③ 知らない

❗ 携帯電話、パソコンに下記URLを入力の上、登録をお願いします。
<http://www.mmg.police.pref.hokkaido.lg.jp/>

問24 消費者被害や防犯に関することで、市にご意見・ご要望があれば記載下さい。

アンケートへのご協力ありがとうございました。【問い合わせ先】
網走市市民環境部市民活動推進課
電話 0152-44-6111 (内線 234・346)

網走市における特殊詐欺アンケート調査結果
(65歳以上の意識と対策状況)

発行日 令和2年3月

発行元 網走市 市民環境部 市民活動推進課

【編集発行】

令和4年8月

網走市市民環境部
市民活動推進課市民活動推進係
〒093-8555
網走市南6条東4丁目
TEL (0152) 44-6111
内線：234・346