

高槻の消費生活

[令和2年度・令和3年度]



高槻市立消費生活センター

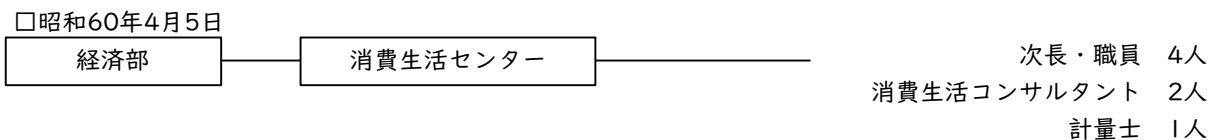
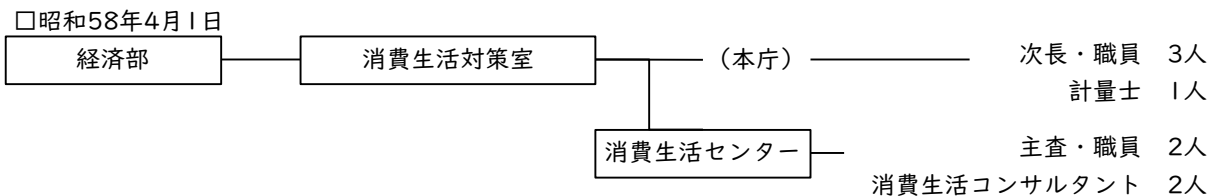
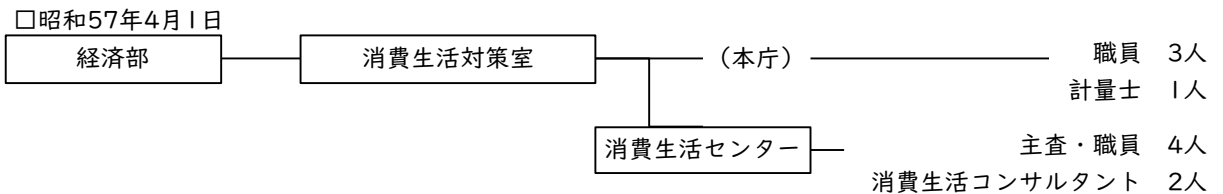
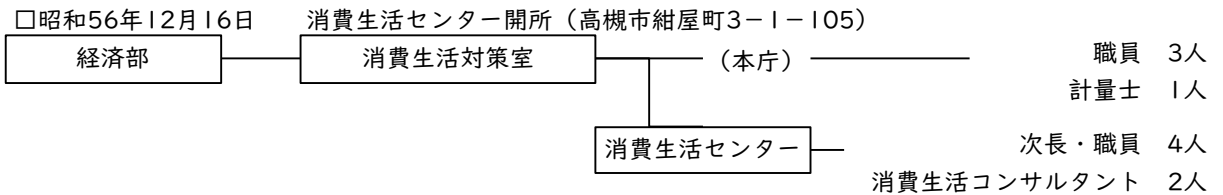
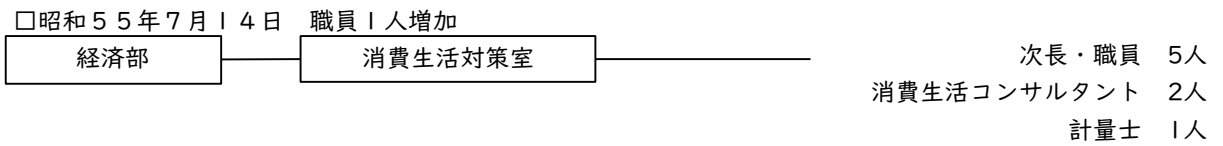
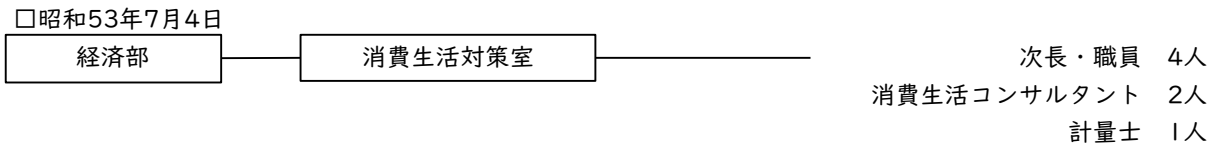
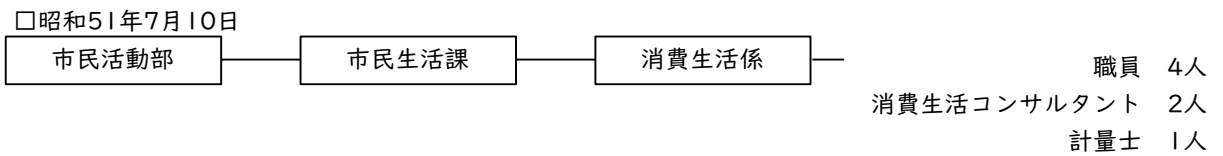
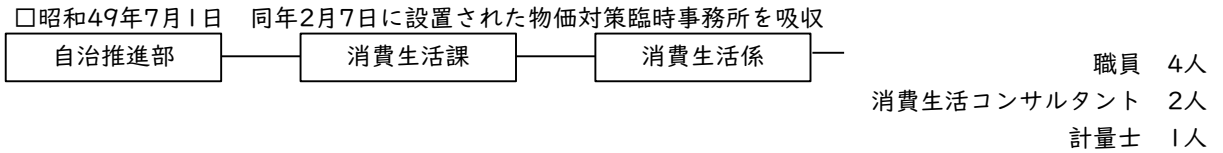
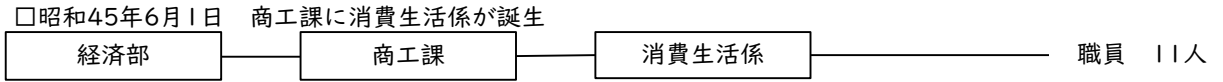
もくじ

| | | |
|---|--|----|
| 1 | 消費生活センター沿革 | 1 |
| | (1)消費生活センター機構沿革 | 1 |
| | (2)消費生活センター事業沿革 | 4 |
| 2 | 消費生活相談事業 | 9 |
| | (1) 相談概要 | 9 |
| | (2) 苦情相談処理結果 | 11 |
| | (3) 商品・役務別相談件数上位10 | 11 |
| | (4) 弁護士無料法律相談 | 11 |
| 3 | 消費者啓発事業 | 12 |
| | (1) 講座・講演会 | 12 |
| | (2) 印刷物関係 | 14 |
| | (3) その他 | 16 |
| 4 | 計量事務 | 17 |
| | (1) 特定計量器定期検査 | 17 |
| 5 | 消費者保護事務 | 18 |
| | (1) 家庭用品品質表示法に基づく立入検査 | 18 |
| | (2) 消費生活用製品安全法に基づく立入調査 | 18 |
| | (3) 電気用品安全法に基づく立入検査 | 18 |
| | (4) ガス事業法に基づく立入検査 | 18 |
| | (5) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく立入検査 | 18 |
| 6 | 消費者行政活性化対策事業及び消費者行政推進事業 | 19 |

1 消費生活センター沿革

(1) 消費生活センター機構沿革

昭和45年6月1日に経済部商工課消費生活係として独立して以来、時代に即応した機構改革が実施され、消費者行政の推進に努めてきました。



□平成5年4月5日
市民文化部 — 生活文化室 — 消費生活センター — 次長・職員 4人
消費生活相談員 2人
計量士 1人

□平成6年4月1日
市民文化部 — 生活文化室 — 消費生活センター — 次長・主査・職員 4人
消費生活相談員 2人
計量士 1人

□平成8年6月1日 消費生活センター移転（高槻市紺屋町1番2号 総合市民交流センター2階）

□平成11年7月1日
市民文化部 — 生活文化室 — 消費生活センター — 所長補佐兼次長・副主任・職員 4人
消費生活相談員 2人
（協定）計量士 1人

□平成14年4月1日
人権生活文化部 — 消費生活センター — 所長補佐兼次長・職員 3人
事務嘱託員 1人
消費生活相談員 3人
（協定）計量士 1人

□平成15年10月6日
市民協働部 — 市民参画室 — 消費生活センター — 次長・職員 3人
事務嘱託員 1人
消費生活相談員 3人
（協定）計量士 1人

□平成16年4月1日
市民協働部 — 市民参画室 — 消費生活センター — 所長・次長・主査・職員 4人
事務嘱託員 1人
消費生活相談員 3人

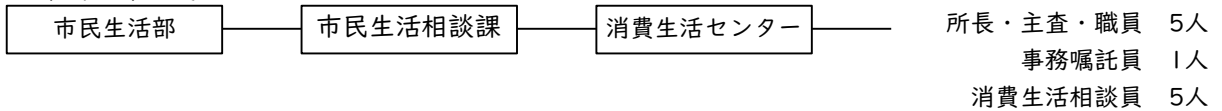
□平成17年4月1日
市民協働部 — 市民参画室 — 消費生活センター — 所長・次長・職員 4人
事務嘱託員 1人
消費生活相談員 4人

□平成20年4月1日
都市産業部 — 農林商工観光室 — 消費生活センター — 所長・所長代理・職員 4人
事務嘱託員 1人
消費生活相談員 4人

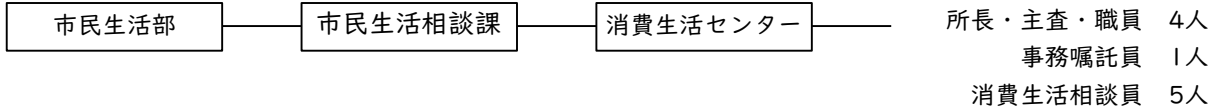
□平成22年4月1日
都市産業部 — 農林商工観光室 — 消費生活センター — 所長・主査・職員 3人
再任用職員 1人
事務嘱託員 1人
消費生活相談員 5人

□平成24年4月1日
市民生活部 — 市民生活相談課 — 消費生活センター — 所長・主査・職員 4人
事務嘱託員 1人
消費生活相談員 5人

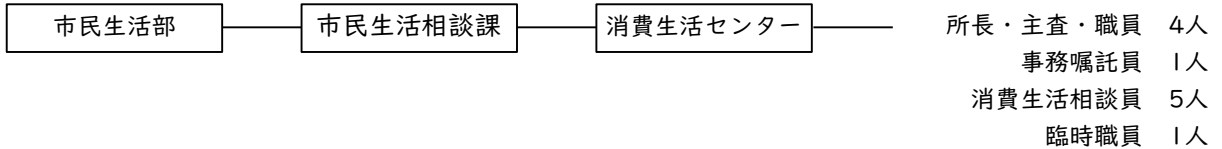
□平成25年10月1日



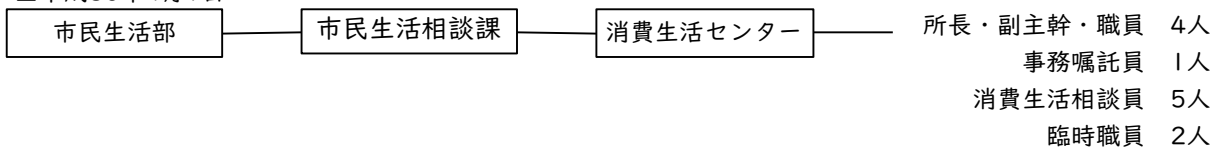
□平成26年4月1日



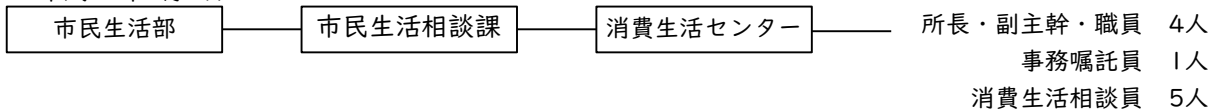
□平成29年10月1日



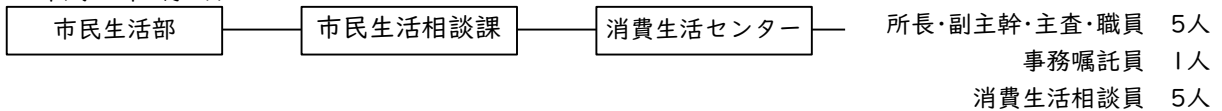
□平成30年4月1日



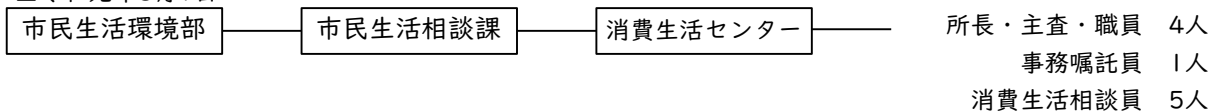
□平成31年1月1日



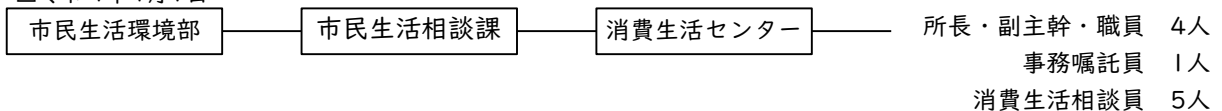
□平成31年4月1日



□令和元年8月1日



□令和4年4月1日



(2) 消費生活センター事業沿革

- 昭和 43 年 大阪府消費生活リーダー養成一般講座に市民を派遣
- 昭和 45 年 6 月 経済部商工課消費生活係ができる
7 月 食品公害講演会を開催
- 昭和 46 年 3 月 移動消費者センターを開催(大阪府と共催)
- 昭和 47 年 1 月 生鮮食料品の試買調査を実施
6 月 消費生活コンサルタントを 2 人採用
消費者苦情相談制度の開設
7 月 消費生活モニター制度の設置
- 昭和 48 年 11 月 消費生活展示コーナーの設置
- 昭和 49 年 7 月 昭和 49 年 2 月 7 日に設置された物資対策臨時事務所を吸収し、自治推進部消費生活課を設置
- 昭和 51 年 7 月 市民活動部市民生活課消費生活係ができる
- 昭和 52 年 4 月 消費生活通信講座を開講
- 昭和 53 年 7 月 経済部消費生活対策室ができる
- 昭和 55 年 1 月 消費者ルームを開設
- 昭和 56 年 10 月 高槻市立消費生活センター条例公布
12 月 グリーンプラザ 3 号館 1 階に消費生活センターを開設
- 昭和 57 年 4 月 消費生活ミニ講座を開講
9 月 高槻市消費生活リーダー養成一般講座を開講
- 昭和 59 年 8 月 消費生活相談顧問弁護士制度を発足
- 昭和 60 年 4 月 機構改革により消費生活対策室を消費生活センターに名称変更
10 月 消費生活センター主催による消費生活展「食と健康」を開催
- 平成 4 年 12 月 生活情報総合管理システム(OA 化)の導入
- 平成 5 年 4 月 機構改革により経済部から市民文化部生活文化室に変更
消費生活相談員の非常勤職員化(2 人)
5 月 高槻市消費者団体連絡会(3 団体で)発足
11 月 消費生活展「食と健康」(主催:実行委員会)

- 平成 6 年 5 月 消費生活フォーラム(製造物責任制度)の開催(共催)
- 平成 7 年 5 月 消費者の日記念講演会「いざというときの備え」(共催)
- 平成 8 年 6 月 消費生活センターが高槻市立総合市民交流センター2 階に移転
10 月 第 1 回「消費者のひろば展」開催(共催)
- 平成 9 年 10 月 第 2 回「消費者のひろば展」開催(共催)
- 平成 10 年 10 月 第 3 回「消費者のひろば展」開催(共催)
- 平成 11 年 10 月 第 4 回「消費者のひろば展」開催(共催)
- 平成 12 年 4 月 機構改革により市民文化部生活文化室から人権生活文化部に変更
10 月 第 5 回「消費者のひろば展」開催(共催)
11 月 消費生活情報として消費生活センターホームページを開設
- 平成 13 年 10 月 第 6 回「消費者のひろば展」開催(共催)
- 平成 14 年 2 月 PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)の導入 4 月本稼動
4 月 消費生活相談員 1 名増員計 3 人にする
10 月 第 7 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 15 年 4 月 中核市移行に伴い、計量事務が移譲され 6 月に計量器の定期検査(集合)を実施
10 月 機構改革により人権生活文化部から市民協働部市民参画室に変更
第 8 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 16 年 10 月 第 9 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 17 年 4 月 PIO-NET における即時入力システムの導入
消費生活相談員 1 名増員計 4 人にする
10 月 第 10 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 18 年 3 月 相談コーナーの整備(プライバシー保護のため)
5 月 消費生活ホームページのリニューアル
10 月 第 11 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 19 年 7 月 電子メールによる消費生活相談開始
9 月 第 1 回消費生活セミナーを開催
10 月 第 12 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 20 年 4 月 機構改革により市民協働部市民参画室から都市産業部農林商工観光室に変更
8 月 大阪府と共催で多重債務日曜相談会を開催
10 月 第 13 回「消費者のひろば展」開催

- 平成 21 年 8 月 大阪府と共催で多重債務日曜相談会を開催
10 月 第 14 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 22 年 4 月 消費生活に関する無料法律相談を開始
消費生活相談員 1 名増員計 5 人にする
8 月 相談コーナーの改修（プライバシー保護のため）
10 月 第 15 回「消費者のひろば展」開催
12 月 大阪府と共催で多重債務相談会を開催
- 平成 23 年 5 月 高槻市営バスラッピング制作
9 月 相談カウンターの改修（プライバシー保護のため）
第 16 回「消費者のひろば展開催」
12 月 マグネットステッカー及び啓発用冊子全戸配布
啓発用回覧板制作
- 平成 24 年 8 月 だまされへん！川柳の会（8 月・10 月・12 月）川柳の募集開始
9 月 だまされへん！キャラバン実施（9 月・10 月・11 月・1 月）
消費生活フェアの開催
10 月 第 17 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 25 年 1 月 消費生活フォーラムの開催
7 月 高槻市特殊詐欺等未然防止プロジェクトチーム設置
プロジェクトチーム会議、ワーキンググループ会議開催
（8 月、10 月、12 月に街頭啓発活動を実施）
9 月 消費者川柳募集開始（12 月まで）
消費者教育推進プログラム関係機関連携会議開催（9 月、11 月、2 月）
10 月 大阪司法書士会北摂支部意見交流会開催
第 18 回「消費者のひろば展」開催
高槻市消費者教育推進プログラム教材研究会議開催（10 月、12 月）
巡回キャラバンの実施（10 月、12 月）
11 月 消費生活フェア「だまされへん！Day」開催
高槻市消費者教育推進プログラム人材育成研究会開催（12 月、1 月）
12 月 啓発チラシ（タブロイド版）全戸配布
- 平成 26 年 1 月 消費生活フォーラム開催
2 月 消費者教育シンポジウム開催
4 月 高槻市特殊詐欺等未然防止プロジェクトチーム設置・会議開催
（年金支給日街頭啓発活動 6 回）
10 月 消費者教育推進プログラム関係機関連携会議開催（10 月、11 月、2 月）
第 19 回「消費者のひろば展」開催
11 月 巡回キャラバンの実施（11 月、12 月、1 月、2 月計 5 回）
12 月 高槻市消費者教育推進プログラム人材育成研修会開催（12 月、1 月開催）

- 平成 27 年 1 月 消費生活フェア「だまされへん！Day」開催
啓発チラシ（タブロイド版）全戸配布
- 4 月 高槻市特殊詐欺等未然防止プロジェクトチーム設置
（会議開催 9 月、3 月。年金支給日街頭啓発活動 6 回）
- 8 月 高槻まつりステージ出演、啓発ブース出展
消費者教育推進事業人材育成研修会開催（8 月、12 月）
- 9 月 巡回キャラバンの実施（9 月、10 月、11 月、1 月、3 月計 7 回）
啓発チラシ（タブロイド版）全戸配布（9 月、1 月）
消費者教育推進研究会開催（9 月、2 月）
- 10 月 第 20 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 28 年 1 月 消費者教育研修開催
- 2 月 消費者教育講座開催
- 4 月 高槻市特殊詐欺等未然防止プロジェクトチーム設置
（会議開催 5 月、3 月。年金支給日街頭啓発活動 6 回）
- 5 月 消費者教育講座開催（5 月、8 月、12 月、2 月計 5 回）
- 7 月 消費者教育推進研究会開催（7 月、2 月）
消費者教育推進研究会ワークショップ開催（7 月、11 月）
- 10 月 第 21 回「消費者のひろば展」開催
- 11 月 特殊詐欺・悪質商法の被害防止に向けた啓発活動
（～平成 29 年 1 月末。社会福祉協議会連携）
啓発新聞全戸配布（11 月、2 月）
- 平成 29 年 4 月 高槻市特殊詐欺等未然防止プロジェクトチーム設置
（会議開催 5 月、3 月。年金支給日街頭啓発活動 6 回）
- 10 月 第 22 回「消費者のひろば展」開催
- 11 月 特殊詐欺対策機器の無料貸出事業を開始
- 12 月 啓発新聞全戸配布
- 平成 30 年 4 月 高槻市特殊詐欺等未然防止プロジェクトチーム設置
（会議開催 5 月、3 月。年金支給日街頭啓発活動 5 回）
- 6 月 大阪北部地震発生。市内各地で被害が発生し、震災関連の相談が寄せられる
- 9 月 第 23 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 31 年 1 月 特殊詐欺対策機器の無料貸出申請受付終了
（令和元年） 2 月 消費者教育推進事業消費者教育講座（教員向け）を開催
- 3 月 平成 30 年度末をもって高槻市消費者団体連絡会休会
- 4 月 高槻市特殊詐欺等未然防止プロジェクトチーム設置
（会議開催 5 月、3 月。年金支給日街頭啓発活動 6 回）
- 10 月 第 24 回「消費者のひろば展」開催
消費者教育推進事業消費者教育講座（教員向け）を開催
- 11 月 多重債務相談窓口を健康福祉部福祉相談支援課くらしごとセンターへ変更
社会福祉協議会と連携した特殊詐欺等の被害防止に向けた啓発活動（～1 月）

- 令和元年12月 「たかつき産業フェスタ2019」特殊詐欺被害防止啓発ブース出展
若者向け消費者教育イベント「よしもと芸人と学ぼう！ガチで188（いやや）
消費者トラブル！」の開催
- 令和2年 2月 消費者教育推進事業モデル授業の実施（市立小中学校各1校）
4月 高槻市特殊詐欺等未然防止プロジェクトチーム設置
（会議開催5月、3月。年金支給日街頭啓発活動6月）
※新型コロナウイルス感染予防のため「消費者のひろば展」や一部講座を中止
- 令和3年 2月 若年層向け消費者トラブル未然防止のための講座（2月、3月）
（市立小学校10校）
4月 高槻市特殊詐欺等未然防止プロジェクトチーム設置
6月 プロジェクトチーム会議開催
※新型コロナウイルス感染予防のため「消費者のひろば展」や一部講座を中止

2 消費生活相談事業

情報化の急速な進展と国際化やサービスの多様化に伴い、さまざまな商品が出現すると共に販売方法においても多様化や複雑化が進んでいます。このような状況下で、苦情や相談を専門の相談員が受け、被害救済などの解決に努めています。

また、苦情相談の処理では、消費生活相談員を積極的に研修会へ派遣し、相談機能強化を図り、迅速かつ効果的な解決に努めると共に消費者の自立支援を目指します。

(1) 相談概要

① 相談件数

| 区分 | 平成 29 年度 | | 平成 30 年度 | | 令和元年度 | | 令和 2 年度 | | 令和 3 年度 | |
|------|----------|-------|----------|------|-------|-------|---------|-------|---------|-------|
| | (件) | (%) | (件) | (%) | (件) | (%) | (件) | (%) | (件) | (%) |
| 苦情相談 | 2,794 | ▲10.4 | 3,133 | 12.1 | 2,809 | ▲10.3 | 2,974 | 5.9 | 2,540 | ▲14.6 |
| 問合せ | 316 | ▲4.5 | 399 | 26.3 | 366 | ▲8.3 | 365 | ▲0.3 | 337 | ▲7.7 |
| 要望 | 1 | ▲67 | 0 | - | 6 | - | 1 | ▲83.3 | 0 | - |
| 計 | 3,111 | ▲9.9 | 3,532 | 13.5 | 3,181 | ▲9.9 | 3,340 | 5.0 | 2,877 | ▲13.9 |

※ %は前年度に対する増減割合

② 苦情相談概要

| | | 平成 29 年度 | | 平成 30 年度 | | 令和元年度 | | 令和 2 年度 | | 令和 3 年度 | |
|-------|----------|----------|------|----------|------|-------|------|---------|------|---------|------|
| | | (件) | (%) | (件) | (%) | (件) | (%) | (件) | (%) | (件) | (%) |
| 苦情相談 | | 2,794 | 100 | 3,133 | 100 | 2,809 | 100 | 2,974 | 100 | 2,540 | 100 |
| 申込方法 | 来所 | 669 | 23.9 | 797 | 25.4 | 603 | 21.5 | 407 | 13.7 | 383 | 15.1 |
| | 電話 | 2,069 | 74.1 | 2,266 | 72.3 | 2,140 | 76.2 | 2,456 | 82.6 | 2,082 | 82.0 |
| | 文書(メール等) | 56 | 2.0 | 70 | 2.3 | 66 | 2.3 | 111 | 3.7 | 75 | 3.0 |
| 相談者性別 | 男 | 1,127 | 40.3 | 1,252 | 40.0 | 1,127 | 40.1 | 1,219 | 41.0 | 1,063 | 41.9 |
| | 女 | 1,632 | 58.4 | 1,837 | 58.6 | 1,650 | 58.7 | 1,728 | 58.1 | 1,462 | 57.6 |
| | 団体等 | 33 | 1.2 | 42 | 1.3 | 32 | 1.1 | 24 | 0.8 | 14 | 0.6 |
| | 不明 | 2 | 0.1 | 2 | 0.1 | 0 | 0.0 | 3 | 0.1 | 1 | 0.0 |
| 相談者職業 | 給与生活者 | 686 | 24.6 | 687 | 21.9 | 748 | 26.6 | 894 | 30.1 | 815 | 32.1 |
| | 自営自由業 | 92 | 3.3 | 96 | 3.1 | 93 | 3.3 | 95 | 3.2 | 86 | 3.4 |
| | 家事従事者 | 613 | 21.9 | 612 | 19.5 | 438 | 15.6 | 378 | 12.7 | 255 | 10.0 |
| | 学生 | 36 | 1.3 | 26 | 0.8 | 54 | 1.9 | 56 | 1.9 | 44 | 1.7 |
| | 無職 | 984 | 35.2 | 1,193 | 38.1 | 1,054 | 37.5 | 1,064 | 35.8 | 954 | 37.6 |
| | 団体等 | 33 | 1.2 | 42 | 1.3 | 31 | 1.1 | 24 | 0.8 | 14 | 0.6 |
| | 不明 | 350 | 12.5 | 477 | 15.3 | 391 | 14.0 | 463 | 14.0 | 372 | 14.0 |

※ %は苦情相談件数に占める割合を示しています。

| | | 平成 29 年度 | | 平成 30 年度 | | 令和元年度 | | 令和 2 年度 | | 令和 3 年度 | | |
|-----------------|-------|------------|-------|----------|-------|-------|-------|---------|-------|---------|-------|------|
| | | (件) | (%) | (件) | (%) | (件) | (%) | (件) | (%) | (件) | (%) | |
| 相談者年代別 | 10代 | 14 | 0.5 | 12 | 0.4 | 15 | 0.5 | 28 | 0.9 | 16 | 0.6 | |
| | 20代 | 133 | 4.8 | 118 | 3.8 | 161 | 5.7 | 158 | 5.3 | 156 | 6.1 | |
| | 30代 | 224 | 8.0 | 276 | 8.8 | 211 | 7.5 | 263 | 8.8 | 188 | 7.4 | |
| | 40代 | 415 | 14.9 | 398 | 12.7 | 395 | 14.1 | 416 | 14.0 | 368 | 14.5 | |
| | 50代 | 390 | 14.0 | 398 | 12.7 | 439 | 15.6 | 467 | 15.7 | 413 | 16.3 | |
| | 60代 | 498 | 17.8 | 502 | 16.0 | 396 | 14.1 | 445 | 15.0 | 387 | 15.2 | |
| | 70代以上 | 775 | 27.7 | 1,020 | 32.6 | 877 | 31.2 | 914 | 30.7 | 751 | 29.6 | |
| | 団体 | 33 | 1.2 | 42 | 1.3 | 32 | 1.1 | 24 | 0.8 | 14 | 0.6 | |
| | 不明 | 312 | 11.2 | 367 | 13.0 | 283 | 11.3 | 259 | 8.7 | 247 | 9.7 | |
| 商品・役務 | 商品 | 1,159 | 41.5 | 1,262 | 40.3 | 1,210 | 43.1 | 1,443 | 48.5 | 1,270 | 50.0 | |
| | 役務 | 1,584 | 56.7 | 1,790 | 57.1 | 1,559 | 55.5 | 1,512 | 50.8 | 1,253 | 49.3 | |
| | 他の相談 | 51 | 1.8 | 81 | 2.6 | 40 | 1.4 | 19 | 0.6 | 17 | 0.7 | |
| 内容別分類 【複数分類】 | 安全・衛生 | 69 | 2.5 | 68 | 2.2 | 83 | 3.0 | 66 | 2.2 | 73 | 2.9 | |
| | 品質・機能 | 230 | 8.2 | 276 | 8.8 | 234 | 8.3 | 218 | 7.3 | 228 | 9.0 | |
| | 法規・基準 | 25 | 0.9 | 21 | 0.7 | 36 | 1.3 | 15 | 0.5 | 25 | 1.0 | |
| | 価格・料金 | 186 | 6.7 | 268 | 8.6 | 201 | 7.2 | 144 | 4.8 | 211 | 8.3 | |
| | 計量・量目 | 6 | 0.2 | 3 | 0.1 | 4 | 0.1 | 5 | 0.2 | 1 | 0.0 | |
| | 表示・広告 | 89 | 3.2 | 99 | 3.2 | 111 | 4.0 | 107 | 3.6 | 118 | 4.6 | |
| | 販売方法 | 1,424 | 51.0 | 1,517 | 48.4 | 1,523 | 54.2 | 1,876 | 63.1 | 1,522 | 59.9 | |
| | 契約・解約 | 2,022 | 72.4 | 2,457 | 78.4 | 2,125 | 75.6 | 2,294 | 77.1 | 1,895 | 74.6 | |
| | 接客対応 | 344 | 12.3 | 406 | 13.0 | 382 | 13.6 | 570 | 19.2 | 541 | 21.3 | |
| | 包装・容器 | 0 | 0.0 | 1 | 0.0 | 0 | 0.0 | 3 | 0.1 | 3 | 0.1 | |
| | 施設・設備 | 5 | 0.2 | 7 | 0.2 | 1 | 0.0 | 2 | 0.1 | 0 | 0.0 | |
| | その他 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | |
| | 計 | 4,400 | - | 5,123 | - | 4,700 | - | 5,300 | - | 4,617 | - | |
| 販売購入形態 | 店舗販売 | 792 | 28.3 | 871 | 27.8 | 767 | 27.3 | 725 | 24.4 | 606 | 23.9 | |
| | 特殊販売 | 訪問販売 | 309 | 11.1 | 377 | 12.0 | 269 | 9.6 | 268 | 9.0 | 211 | 8.3 |
| | | 通信販売 | 871 | 31.2 | 931 | 29.7 | 988 | 35.2 | 1,238 | 41.6 | 1,075 | 42.3 |
| | | マルチ・マルチまがい | 31 | 1.1 | 26 | 0.8 | 34 | 1.2 | 33 | 1.1 | 26 | 1.0 |
| | | 電話勧誘販売 | 208 | 7.4 | 185 | 5.9 | 211 | 7.5 | 234 | 7.9 | 127 | 5.0 |
| | | ネット型・オンライン | 2 | 0.1 | 4 | 0.1 | 0 | 0.0 | 13 | 0.4 | 5 | 0.2 |
| | | その他無店舗販売 | 49 | 1.8 | 62 | 2.1 | 36 | 1.3 | 29 | 1.0 | 41 | 1.6 |
| | | 計 | 1,470 | 52.6 | 1,585 | 50.6 | 1,538 | 54.8 | 1,815 | 61.0 | 1,485 | 58.5 |
| 不明・無関係(無回答含む) | 532 | 19.0 | 677 | 21.6 | 504 | 17.9 | 434 | 14.6 | 449 | 17.7 | | |
| うち多重債務相談 | 166 | 5.9 | 171 | 5.5 | 73 | 2.6 | 20 | 0.7 | 31 | 1.2 | | |

※ %は苦情相談件数に占める割合を示しています。

※ 多重債務相談は、令和元年11月1日から健康福祉部福祉相談支援課くらしごとセンターへ移行。

(2) 苦情相談処理結果

| | | 令和3年度 | 令和2年度 | 増減 |
|------|----------|-------|-------|-------|
| 処理結果 | 他機関紹介 | 103 | 55 | 87.3 |
| | 助言（自主交渉） | 2,150 | 2,632 | ▲18.3 |
| | その他情報提供 | 29 | 65 | ▲55.4 |
| | 斡旋解決 | 186 | 167 | 11.4 |
| | 斡旋不調 | 30 | 24 | 25.0 |
| | 処理不能 | 10 | 10 | 0.0 |
| | 処理不要 | 5 | 21 | ▲76.2 |
| | その他 | 27 | 0 | - |
| | 合計 | 2,540 | 2,974 | ▲14.6 |
| 即日処理 | | 2,172 | 2,609 | ▲16.7 |
| 継続処理 | | 368 | 365 | 0.8 |

(3) 商品・役務別相談件数上位10

| 順位 | 商品・役務の区分 | 令和3年度 | 令和2年度 |
|----|--|-------|---------|
| 1 | 商品一般（商品の相談であることが明確であるが、その商品が特定できない、又は特定する必要のない相談） | 270 | 320 (1) |
| 2 | 化粧品 | 132 | 97 (6) |
| 3 | 役務その他（広告代理サービス、不動産仲介サービス、廃品回収サービス等） | 125 | 212 (3) |
| 4 | 移动通信サービス（携帯電話、スマートフォンサービスへの加入、利用等） | 120 | 102 (5) |
| 5 | 他の教養・娯楽（スポーツ施設利用、インターネットゲーム等、他の教養・娯楽の分類に該当しないサービス） | 106 | 25 (30) |
| 6 | インターネット通信サービス（プロバイダの遠隔操作等） | 88 | 84 (9) |
| 7 | 集合住宅（賃貸アパート、新築分譲マンション等） | 81 | 85 (8) |
| 8 | 健康食品 | 75 | 160 (4) |
| 9 | 娯楽等情報配信サービス（音楽配信サービス、動画配信サービス、アダルト情報等） | 73 | - - |
| 10 | 戸建住宅（屋根工事、増改築工事、新築建売住宅等） | 70 | 83 (10) |

※ ()内は令和2年度の順位

※ 順位5位及び9位については、令和3年度に国民生活センターが商品・役務の区分を改訂・新設したものの

(4) 弁護士無料法律相談

毎月第2・第4月曜日 13:30~16:30 1回1人30分（最大6人まで）

| | 令和3年度 | 令和2年度 | 増減 |
|----|-------|-------|----|
| 男 | 35 | 20 | 15 |
| 女 | 27 | 31 | ▲4 |
| 団体 | 0 | 0 | 0 |
| 計 | 62 | 51 | 11 |

3 消費者啓発事業

昭和 43 年に制定された「消費者保護基本法」は、規制緩和や消費者トラブルの急増・複雑化などの経済社会情勢の変化を受け、平成 16 年に全面改正され「消費者基本法」となりました。新たに「消費者の権利」が位置づけられ、消費者は「単に保護される者」ではなく、主体的に行動し「自立」することが求められるようになり、国や地方公共団体は「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立支援」を消費者施策の基本することが定められました。

消費者の多様なニーズに応えながら、“自立する消費者”を支援するため、次の消費者啓発事業を行いました。

なお、令和 2 年度、3 年度については、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、消費者のひろば展及び一部講座を中止しました。

(1) 講座・講演会

① 金融経済講演会

■令和 3 年度

| 開催日時 | テーマ | 講師 | 場所 | 参加者(人) |
|-------------------------|------------------|-------------------------------------|-----------------|--------|
| 2月25日(金) 14:00~15:30 | ウィズコロナ時代の賢い家計運営術 | 大阪府金融広報委員会 金融広報アドバイザー 八束 和音さん | クロスパル高槻 5階 視聴覚室 | 7 |

② 暮らしの移動講座

■令和 2 年度

| No. | 開催日時 | テーマ | 受講団体 | 場所 | 参加者(人) |
|-----|-----------------------|---------------------|------------------|---------------|--------|
| 1 | 7月1日(水) | 消費生活に関する取組 | 関西大学 | 関西大学ミューズキャンパス | 111 |
| 2 | 7月8日(水) | 住宅修理サービスなどのトラブルについて | 民生委員児童委員協議会 | 地域福祉会館 | 12 |
| 3 | 7月13日(月) | 住宅修理サービスなどのトラブルについて | 民生委員児童委員協議会 | 地域福祉会館 | 51 |
| 4 | 7月18日(土) | 悪質商法の被害にあわないために | 民生委員児童委員五百住地区委員会 | 東五百住実行組合自治会館 | 15 |
| 5 | 11月18日(水) | 消費生活に関する取組 | 関西大学 | 関西大学高槻キャンパス | 31 |
| 6 | 11月25日(水) | 小中学校における消費者教育の授業づくり | 高槻市教育センター | 高槻市教育会館 | 16 |
| 7 | 3月1日(月)から 3月31日(水) | 悪質商法関係(新入生ガイダンス) | 大阪薬科大学 | オンデマンド配信 | 300 |
| 合計 | | | | | 536 |

■令和3年度

| No. | 開催日時 | テーマ | 受講団体 | 場所 | 参加者(人) |
|-----|-----------------------|-------------------------|---------------------|-------------------|--------|
| 1 | 4月1日(木)から 4月30日(金) | 悪質商法関係(新入生ガイダンス) | 大阪医科薬科大学(薬学部) | オンデマンド 配信 | 300 |
| 2 | 6月30日(水) | 消費生活に関する取組 | 関西大学 | 関西大学ミューズ キャンパス | 110 |
| 3 | 8月18日(水) | 人生を守れ!悪質商法にあわないために | 阿武山公民館高槻 稲穂塾① | 阿武山公民館 | 14 |
| 4 | 9月15日(水) | 悪質商法の被害に遭わないために | 今城塚公民館高槻 稲穂塾 | 今城塚公民館 | 17 |
| 5 | 11月10日(水) | 小中学校における消費者教育の 授業づくり | 高槻市教育センター | 高槻市教育会館 | 18 |
| 6 | 11月11日(木) | 消費者トラブルに巻き込まれないために | 大阪府立大冠高等学校第3学年 ① | 大阪府立大冠高等学校 | 301 |
| 7 | 11月17日(水) | 人生を守れ!悪質商法にあわないために | 阿武山公民館高槻 稲穂塾② | 阿武山公民館 | 19 |
| 8 | 11月17日(水) | 消費生活に関する取組 | 関西大学 | 関西大学高槻 キャンパス | 36 |
| 9 | 11月18日(木) | 消費者トラブルに巻き込まれないために | 大阪府立大冠高等学校第3学年 ② | 大阪府立大冠高等学校 | 305 |
| 10 | 1月12日(水) | 消費者教育講座 | 高槻支援学校高等部2年生 | 高槻支援学校高等部 | 42 |
| 11 | 1月18日(火) | ストップ!悪質商法 | 城内公民館高槻 稲穂塾 | 城内公民館 | 19 |
| 12 | 2月18日(金) | 消費者教育講座 | 高槻支援学校高等部3年生 | 高槻支援学校高等部 | 47 |
| 13 | 3月17日(木) | 消費者教育講座 | 高槻支援学校高等部1年生 | 高槻支援学校高等部 | 49 |
| 合計 | | | | | 1,277 |

(2) 印刷物関係

① 広報たかつき

■令和2年度

| | 掲載号 | 内容（見出し） |
|------------------------|---------------|----------------------------------|
| 消費生活コラム | 令和2年8月号 | クーリングオフできない通信販売など 買い物時は注意を |
| | 令和3年2月号 | 物件探しや賃貸住宅退去時のトラブルに注意 |
| 特集・準特集 | 令和3年1月号 | インターネット通販によるトラブル・悪質商法に注意 |
| お知らせ | 令和2年11月号 | 適正な計量～買い物時には合格シールを確認 |
| 新型コロナウイルス感染症関連 注意喚起 | 令和2年5月号 | 感染症に便乗 心当たりのない電話やメールに耳を貸さないで |
| | 令和2年5月 臨時号 | ATMの操作・手数料の振り込み 給付金に関する詐欺に注意！ |
| | 令和2年6月号 | 10万円の給付金 詐欺に注意 |
| | 令和2年7月号 | 1人10万円の特別定額給付金など 給付金サギに注意！！ |
| | 令和3年3月号 | ワクチン接種に便乗した特殊詐欺に注意 |

■令和3年度

| | 掲載号 | 内容（見出し） |
|------------------------|----------|------------------------|
| 消費生活コラム | 令和3年8月号 | 宅配業者をかたるSMSの「不在通知」にご用心 |
| | 令和4年2月号 | スマホの契約トラブルにご注意 |
| 特集・準特集 | 令和3年12月号 | 特殊詐欺にご注意 あなたのお金が狙われている |
| | 令和4年3月号 | 4月から成年年齢引き下げ18歳から「大人」に |
| お知らせ | 令和3年5月号 | 消費者トラブル防止には情報収集が大切 |
| | 令和3年6月号 | はかりの定期検査を実施 |
| | 令和3年11月号 | 適正な計量を～家庭用はかりの無料診断を実施 |
| フォトアルバム | 令和3年6月号 | 若者のトラブル防止へノスタ石田さんが啓発 |
| 新型コロナウイルス感染症関連 注意喚起 | 令和3年4月号 | ワクチン接種に便乗した特殊詐欺に注意 |
| | 令和3年5月号 | ワクチン接種に便乗した特殊詐欺に注意 |
| | 令和3年6月号 | ワクチン接種に便乗した特殊詐欺に注意 |
| | 令和4年2月号 | 振り込め詐欺、個人情報の詐取に注意 |

② 消費生活センターニュース「消費者ひろば」

■令和2年度

| 発行月 | 内容 |
|-----------------|---|
| No.180 6月発行 | <ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん これってクーリングオフできる？ ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 階段からの転落事故に注意！ ・消費生活センターからのお知らせ 新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法等にご注意！！ |
| No.181 9月発行 | <ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん 高齢者のスマホトラブルにご注意！！ ・製品安全情報 飛び出した手で大けがに！ジャンプ式折りたたみ傘 ・令和元年度消費生活相談概要 ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 耳や鼻に異物が詰まる事故にご注意ください |
| No.182 12月発行 | <ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん ネット通販でのトラブルが増えています！ ・製品安全情報 衣服に火がつく！着衣着火に注意 ・令和2年度上半期消費生活相談概要 ・消費生活センターからのお知らせ 「くらしの話題講演会」開催します！ ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 はさみなどの刃物を子どもが勝手に使わないように！ |
| No.183 3月発行 | <ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん ほんとお得なの？「サブスク」利用の注意点 ・製品安全情報 カセットボンベの保管期間を確認しよう！ ・消費生活センターからのお知らせ 新型コロナワクチン接種に便乗した特殊詐欺にご注意を！ ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 子どもの急性アルコール中毒に注意！ |

■令和3年度

| 発行月 | 内容 |
|----------------|--|
| No.184 6月発行 | <ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん 宅配便業者をかたるSMSの不在通知にご用心 ・製品安全情報 6月から急増！エアコン・扇風機の火災事故 ・消費生活センターからのお知らせ 新型コロナワクチン詐欺に注意！ ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 屋外・屋内にかかわらず子どもの熱中症に注意しましょう！ |
| No.185 9月発行 | <ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん 「無料で点検」の落とし穴 ・製品安全情報 正しく理解していますか？眼鏡型の拡大鏡の使い方 ・令和2年度消費生活相談概要 ・消費生活センター登録団体の紹介 「大阪友の会 高槻方面」 ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 窓やベランダからの子どもの転落事故にご注意ください！ |

| 発行月 | 内容 |
|-----------------|--|
| No.186 12月発行 | <ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん 届いた荷物は誰から!? ・製品安全情報 ふたや内容物が飛ぶことも！圧力鍋を正しく使用しましょう ・令和3年度上半期消費生活相談概要 ・消費生活センターからのお知らせ 「金融経済講演会」を開催します ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 包装フィルムやシールなどの誤飲に注意！ |
| No.187 3月発行 | <ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん 2022年4月1日から成年年齢が18歳になります ・消費生活センター登録団体の活動報告 ・製品安全情報 コイン形電池やボタン形電池の事故に注意 ・消費生活センターからのお知らせ あなたの携帯電話、使えなくなるかも!? ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 調理器具によるやけど ～ 使用後も注意！～ |

③ その他

令和2年度 高槻の消費生活（50部）

(3) その他

① 市バス広告

高槻市営バスの車内及び乗降扉横に、引き続き特殊詐欺被害の未然防止に向けた啓発及び消費生活センターの周知を図ることを目的としたバス広告を掲出しました。

扉横シート（10台）、車内広告ポスター（160枚）

② 特殊詐欺等被害防止啓発（令和3年度）

- ・「高槻市と日本郵便株式会社との包括連携に関する協定」に基づき、特殊詐欺等被害防止啓発ステッカー（310枚）を作製し、郵便配達車両に貼り付けて啓発を行いました。
- ・特殊詐欺等被害防止啓発展示ブースを作製しました。
- ・消防本部敷地内訓練塔に設置する懸垂幕を作製しました。
- ・特殊詐欺被害防止啓発講座パッケージ・チラシ（20,000枚）を作製しました。（貸出は令和4年度から）



4 計量事務

消費者の利益保護のために店舗など計量関係事業所への立入検査、適正計量管理事業所の指定申請に係る検査及び計量器の定期検査等を行っています。立入検査は主にスーパーマーケット等の店舗に立ち入り、はかりの精度や商品の量目について検査を行い、これらの検査を通じて事業者並びに消費者への啓発と適正な計量の実施の確保を図っています。

なお、消費者のひろば展と同時開催にて行っていた計量展や立入検査等については、令和2・3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止しました。

(1) 特定計量器定期検査

取引及び証明に使用するはかり等は、計量法上の特定計量器に該当し2年に1回検査が必要です。集合検査（事業者が市内会場にはかりを持参し受検）は奇数年度に、所在場所検査（秤量1,000kg以上が対象で、検査者が事業所に出向き受検）は、対象事業所を2分し、毎年度実施しています。

特定計量器定期検査

| | 集合検査 | | | 所在場所検査 | | |
|-------|------------|--------------|-----------------|------------|--------------|-----------------|
| | 事業所 (件) | はかり検査 (台) | 分銅・おも り検査(個) | 事業所 (件) | はかり検査 (台) | 分銅・おも り検査(個) |
| 令和3年度 | 407 (1) | 594 (1) | 86 (0) | 2 | 2 | 0 |
| 令和2年度 | 2 (2) | 2 (2) | 0 (0) | 2 | 11 | 20 |

※ 集合検査には持込数が含まれており、()内に当該数を記載。

※ 集合検査は隔年実施のため、令和2年度は未実施。

5 消費者保護事務

安全な生活の確保に向け、家庭用品品質表示法及び製品安全関連四法(消費生活用製品安全法・電気用品安全法・ガス事業法・液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律)に基づき、販売事業所への立入検査等を実施しています。

なお、令和2・3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止しました。

(1) 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

消費者保護の一環として、家庭用品品質表示法に基づき、繊維製品や電気機械器具、雑貨工業品など90品目を対象に表示基準の遵守状況などの調査を実施

(2) 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

消費生活用製品安全法に基づき乗車用ヘルメット、家庭用圧力なべ・圧力がま、登山用ロープ、乳幼児ベッド、浴槽用温水循環器、レーザーポインター等の消費生活用製品の危害防止調査を実施

(3) 電気用品安全法に基づく立入検査

電気用品安全法に基づき電気こたつ等、電気製品の危害防止調査を実施

(4) ガス事業法に基づく立入検査

ガス事業法に基づきガスストーブ等のガス用品の危害防止調査を実施

(5) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく立入検査

液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づきコンロ等の液化石油ガス器具等の危害防止調査を実施

6 消費者行政活性化対策事業及び消費者行政推進事業

「消費者行政推進事業補助金」を活用して、特殊詐欺や悪質商法への対策として、特に被害の多い高齢者（65歳以上）を対象に、引き続き「詐欺電話防止機器」の無料貸出しを行いました。

令和2年度は、また、特殊詐欺被害の増加への更なる対策として、高槻警察署と連携し、高齢者の家族や支援者向けに特に被害の多い手口、その対策や高齢者への声かけのポイント等をまとめた「支援ハンドブック」等を作成し、地域包括支援センター職員等に配付しました。

また、令和4年4月に成年年齢が18歳に引き下げられることを踏まえ、中学校教員への研修や市立小学校での「子どもの消費者トラブル防止講座」を実施しました。さらに、若者の消費者トラブル未然防止のため、教材映像の制作やSNS広告を活用した啓発活動を行いました。

令和3年度は、特殊詐欺被害の増加への更なる対策として、日本郵便株式会社との包括連携に関する協定に基づき、特殊詐欺啓発ステッカーを郵便局の集配車両に貼付するなど、関係機関と連携した取組を実施しました。

また、令和4年4月の成年年齢引下げに伴い、中学校の教員を対象とした研修の実施や、中学生を対象とした消費者トラブル未然防止啓発のためのサウンドドラマの制作を行いました。さらに、若者とその保護者を対象としたSNS広告を展開するなど、若者の消費者トラブル未然防止のための啓発活動を行いました。

【各種取組】

●特殊詐欺対策機器貸出

平成29年度から継続して、「詐欺電話防止機器」を無料で貸し出しています。

●令和2年度 《消費者行政活性化対策事業》

○特殊詐欺等被害防止対策業務

- ・啓発ハンドブック 2,500冊
- ・回覧板 1,500冊
- ・バス車内広告用ポスター 200枚
- ・通帳用ケース 1,000個
- ・啓発映像等の放映 J:COMチャンネル「つながるNEWS～北大阪～」

令和3年2月8日～3月29日の月曜日 放送回数：40回（再放送含む）

○若年層への消費者教育推進業務

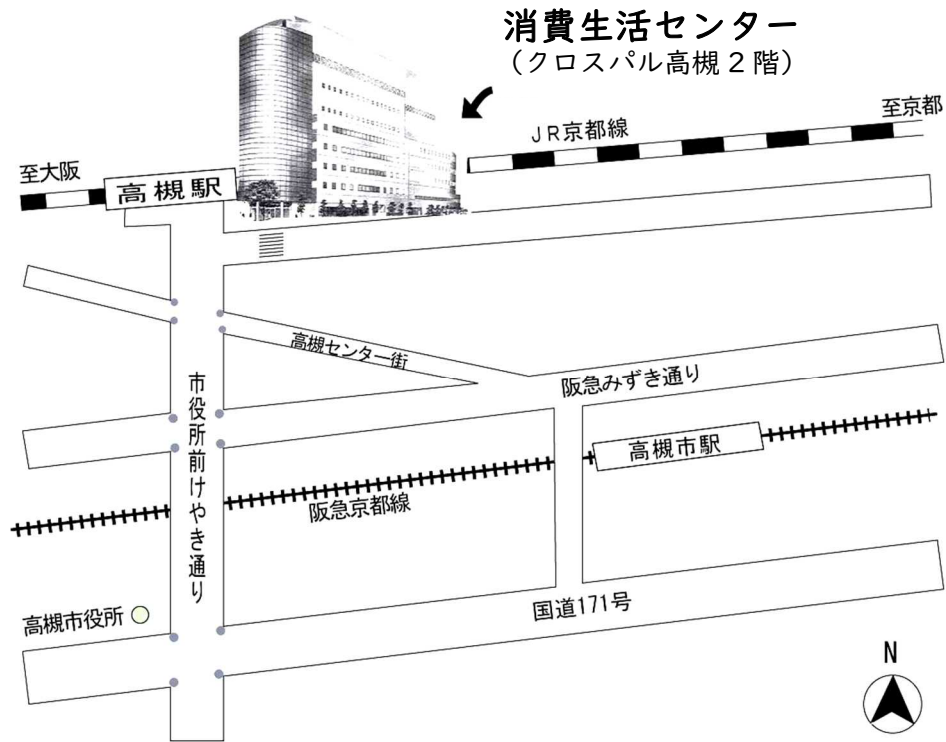
- ・若年層の消費者トラブル防止映像教材 DVD22枚 中学校配付
- ・クリアファイル 3,000枚 配付対象：中学3年生
- ・若年層向け消費者トラブルアンケート 回収率87%
対象：小学5年生（3,021枚）、中学2年生（2,954枚）
- ・若年層向け消費者トラブル未然防止に関する講座 令和3年2月17日～3月16日
対象：小学校5・6年生 10校718人（他教員23人）
- ・SNS媒体を活用した啓発活動 実施期間：令和3年3月30日～31日
媒体：Instagram、Facebook 対象：若者とその保護者

●令和 3 年度 《消費者行政推進事業》

○若年層への消費者教育推進業務

- ・啓発クリアファイル（3,300 枚） 中学 3 年生に配付
- ・若者と保護者を対象とした SNS 広告 実施期間：令和 4 年 3 月 10 日～31 日
- ・サウンドドラマ CD・啓発ノート（9,000 冊）作成 （中学校への配付は令和 4 年度）

所在地



高槻市立消費生活センター

〒569-0804

高槻市紺屋町1番2号 クロスパル高槻 2階

TEL : 072-683-0999

FAX : 072-683-5616

相談受付時間

9時から17時(12時~13時除く)

休み: 土・日・祝日・年末年始

TEL : 072-682-0999

発行: 令和4年8月