

高槻の消費生活

[令和4年度]



高槻市立消費生活センター

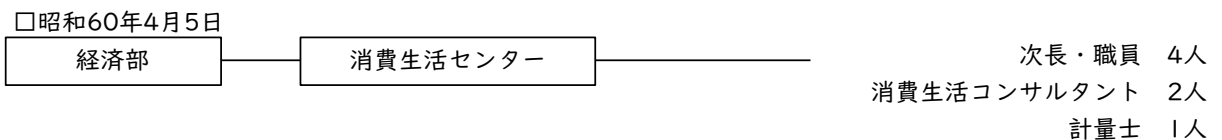
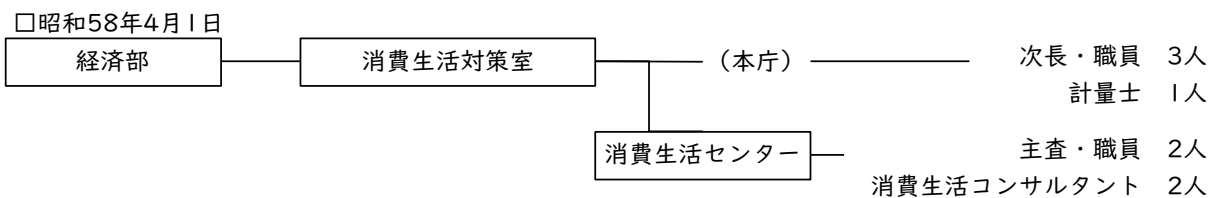
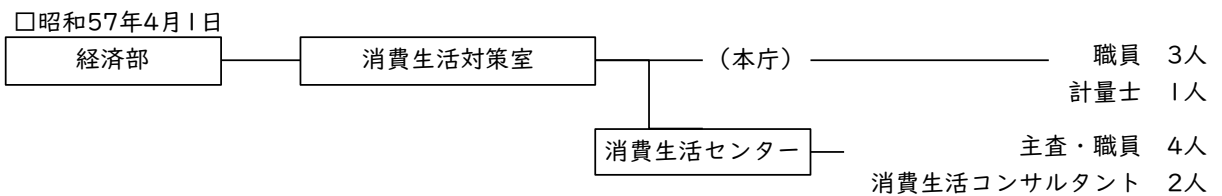
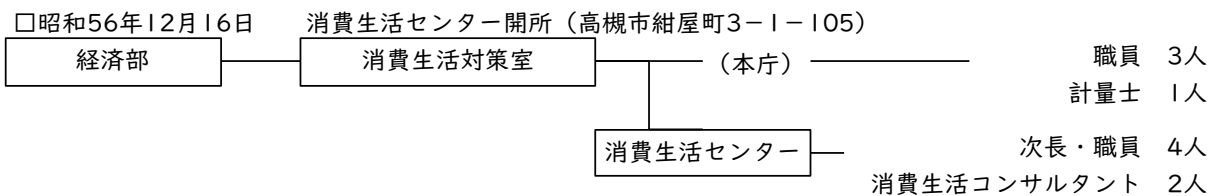
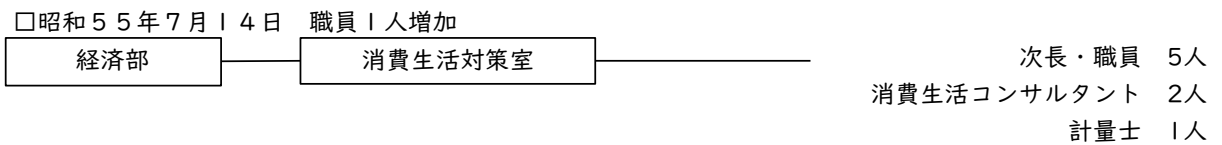
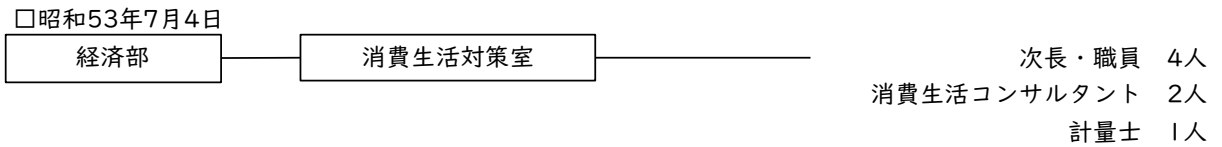
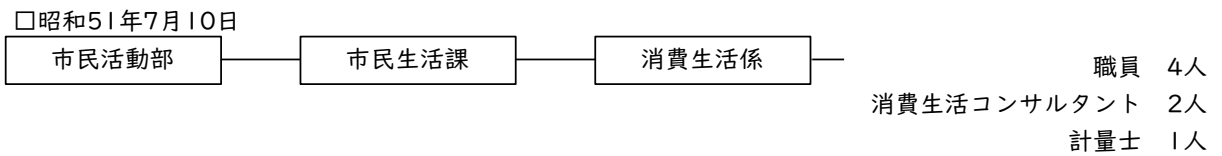
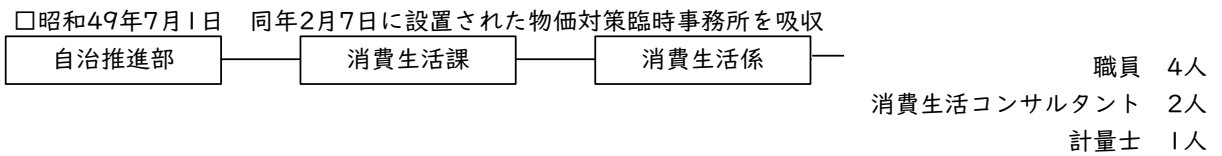
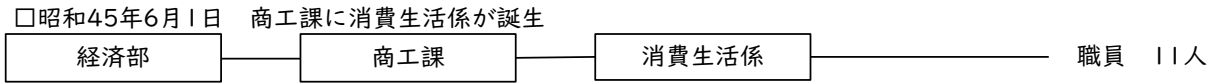
もくじ

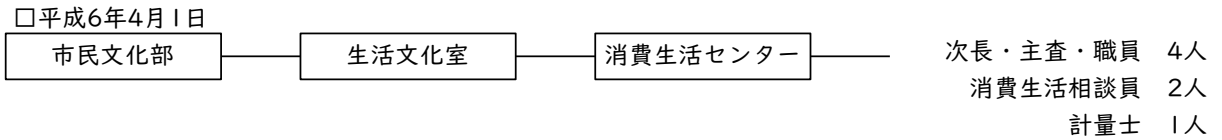
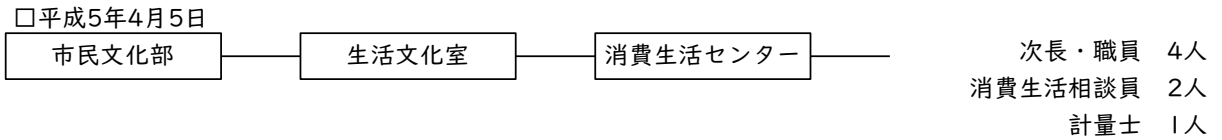
1	消費生活センター沿革	1
	(1)消費生活センター機構沿革	1
	(2)消費生活センター事業沿革	4
2	消費生活相談事業	9
	(1) 相談概要	9
	(2) 苦情相談処理結果	11
	(3) 商品・役務別相談件数上位10	11
	(4) 弁護士無料法律相談	11
3	消費者啓発事業	12
	(1) 講座・講演会	12
	(2) 印刷物関係	14
	(3) 消費者教育	15
	(4) 特殊詐欺等被害防止啓発	15
	(5) 消費者団体支援	16
4	計量事務	17
	(1) 特定計量器定期検査	17
	(2) 商品量目立入検査	17
	(3) 啓発	17
5	消費者保護事務	18
	(1) 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

Ⅰ 消費生活センター沿革

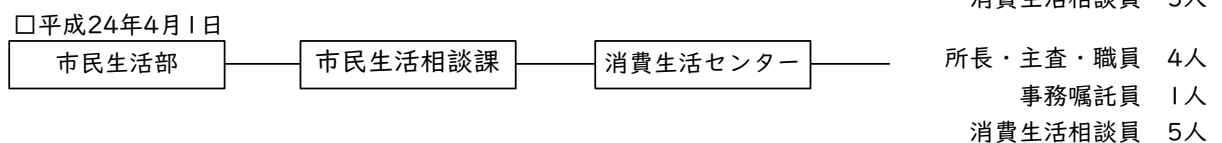
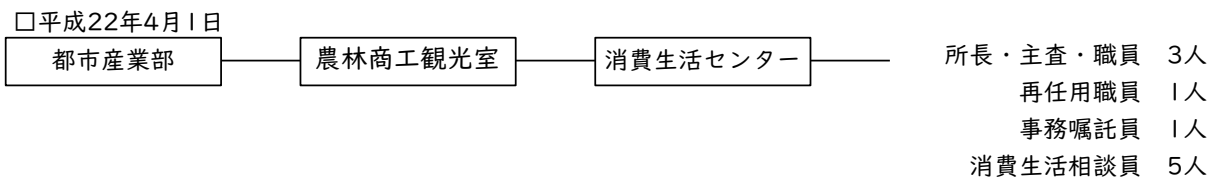
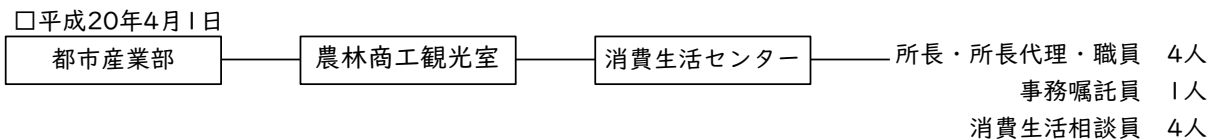
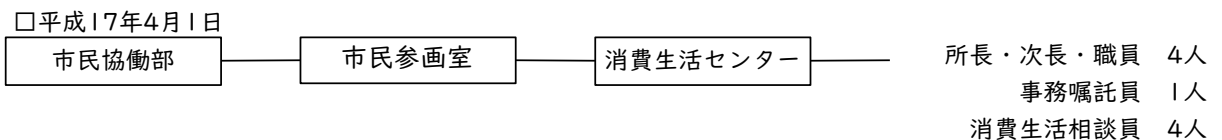
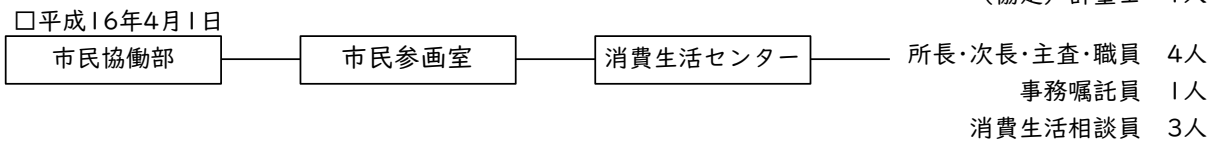
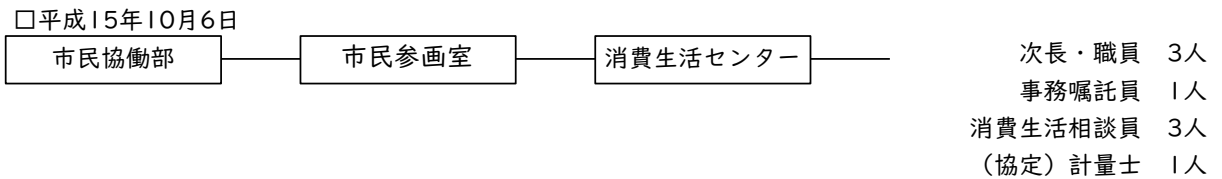
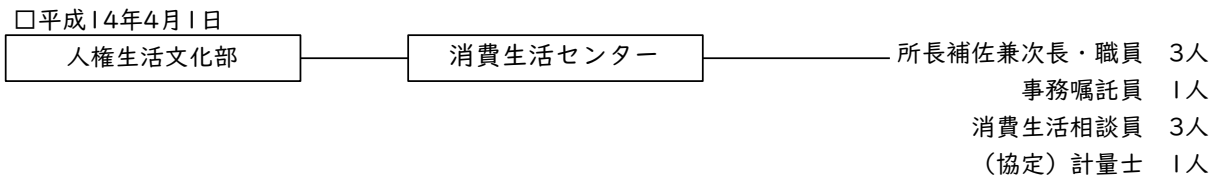
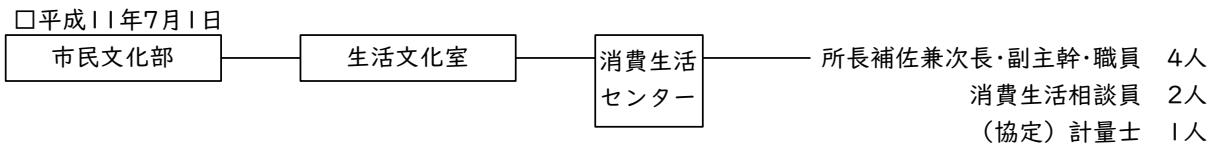
(1) 消費生活センター機構沿革

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25年10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 5人 事務嘱託員 1人 消費生活相談員 5人
□平成26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29年10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 臨時職員 1人
□平成30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・副主幹・職員 4人 事務嘱託員 1人 消費生活相談員 5人 臨時職員 2人
□平成31年1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・副主幹・職員 4人 事務嘱託員 1人 消費生活相談員 5人
□平成31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・副主幹・主査・職員 5人 事務嘱託員 1人 消費生活相談員 5人
□令和元年8月1日	市民生活環境部	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
□令和4年4月1日	市民生活環境部	市民生活相談課	消費生活センター	所長・副主幹・職員 4人 会計年度任用職員 1人 消費生活相談員 5人
□令和5年4月1日	市民生活環境部	市民生活相談課	消費生活センター	所長・副主幹・職員 5人 会計年度任用職員 1人 消費生活相談員 5人

(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 月本稼働
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一部講座等を中止
- 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一部講座等を中止
- 令和4年 4月 高槻市特殊詐欺等未然防止プロジェクトチーム常設に変更
（会議開催5月。年金支給日街頭啓発活動6、8、10、12、2月）
11月 「たかつき産業フェスタ 2022」計量啓発ブース出展
3月 高槻市特殊詐欺被害防止強化特別対策本部を設置（危機管理室との共管）
対策強化期間（3～4月）を定め、総合的・集中的に対策を実施
※新型コロナウイルスに関する行動制限緩和。講座等については人数制限の一部継続あるものの、実施は通常に戻る。

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30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	(件)	前年比 (%)	(件)	前年比 (%)	(件)	前年比 (%)	(件)	前年比 (%)	(件)	前年比 (%)
苦情	3,133	12.1	2,809	▲10.3	2,974	5.9	2,540	▲14.6	2,621	3.2
問合せ	399	26.3	366	▲8.3	365	▲0.3	337	▲7.7	322	▲4.5
要望	0	-	6	-	1	▲83.3	0	-	0	-
計	3,532	13.5	3,181	▲9.9	3,340	5.0	2,877	▲13.9	2,943	2.3

※ %は前年度に対する増減割合

② 苦情相談概要

苦情内訳	平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		
	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	
苦情相談件数	3,133	100	2,809	100	2,974	100	2,540	100	2,621	100	
申込方法	来所	797	25.4	603	21.5	407	13.7	383	15.1	442	16.9
	電話	2,266	72.3	2,140	76.2	2,456	82.6	2,082	82.0	2,082	79.4
	文書(メール含)	70	2.3	66	2.3	111	3.7	75	3.0	97	3.7
相談者性別	男	1,252	40.0	1,127	40.1	1,219	41.0	1,063	41.9	1,056	40.3
	女	1,837	58.6	1,650	58.7	1,728	58.1	1,462	57.6	1,554	59.3
	団体等	42	1.3	32	1.1	24	0.8	14	0.6	11	0.4
	不明	2	0.1	0	0.0	3	0.1	1	0.0	0	0.0
相談者職業	給与生活者	687	21.9	748	26.6	894	30.1	815	32.1	952	36.3
	自営自由業	96	3.1	93	3.3	95	3.2	86	3.4	117	4.5
	家事従事者	612	19.5	438	15.6	378	12.7	255	10.0	247	9.4
	学生	26	0.8	54	1.9	56	1.9	44	1.7	49	1.9
	無職	1,193	38.1	1,054	37.5	1,064	35.8	954	37.6	867	33.1
	団体等	42	1.3	31	1.1	24	0.8	14	0.6	11	0.4
	不明	477	14.0	391	14.0	463	14.0	372	14.0	378	14.4

※ %は苦情相談件数に占める割合を示しています。

		平成 30 年度		令和元年度		令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度		
		(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	
相談者年代別	10代	12	0.4	15	0.5	28	0.9	16	0.6	24	0.9	
	20代	118	3.8	161	5.7	158	5.3	156	6.1	190	7.2	
	30代	276	8.8	211	7.5	263	8.8	188	7.4	211	8.1	
	40代	398	12.7	395	14.1	416	14.0	368	14.5	334	12.7	
	50代	398	12.7	439	15.6	467	15.7	413	16.3	465	17.7	
	60代	502	16.0	396	14.1	445	15.0	387	15.2	386	14.7	
	70代以上	1,020	32.6	877	31.2	914	30.7	751	29.6	780	29.8	
	団体	42	1.3	32	1.1	24	0.8	14	0.6	11	0.4	
	不明	367	13.0	283	11.3	259	8.7	247	9.7	220	8.4	
商品・役務	商品	1,262	40.3	1,210	43.1	1,443	48.5	1,270	50.0	1,338	51.0	
	役務	1,790	57.1	1,559	55.5	1,512	50.8	1,253	49.3	1,276	48.7	
	他の相談	81	2.6	40	1.4	19	0.6	17	0.7	7	0.3	
内容別分類【複数分類】	安全・衛生	68	2.2	83	3.0	66	2.2	73	2.9	78	3.0	
	品質・機能	276	8.8	234	8.3	218	7.3	228	9.0	247	9.4	
	法規・基準	21	0.7	36	1.3	15	0.5	25	1.0	44	1.7	
	価格・料金	268	8.6	201	7.2	144	4.8	211	8.3	241	9.2	
	計量・量目	3	0.1	4	0.1	5	0.2	1	0.0	4	0.2	
	表示・広告	99	3.2	111	4.0	107	3.6	118	4.6	120	4.6	
	販売方法	1,517	48.4	1,523	54.2	1,876	63.1	1,522	59.9	1,558	59.4	
	契約・解約	2,457	78.4	2,125	75.6	2,294	77.1	1,895	74.6	2,034	77.6	
	接客対応	406	13.0	382	13.6	570	19.2	541	21.3	550	21.0	
	包装・容器	1	0.0	0	0.0	3	0.1	3	0.1	0	0.0	
	施設・設備	7	0.2	1	0.0	2	0.1	0	0.0	2	0.1	
	その他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	計	5,123	-	4,700	-	5,300	-	4,617	-	4,878	-	
販売購入形態	特殊販売	店舗販売	871	27.8	767	27.3	725	24.4	606	23.9	635	24.2
		訪問販売	377	12.0	269	9.6	268	9.0	211	8.3	211	8.1
		通信販売	931	29.7	988	35.2	1,238	41.6	1,075	42.3	1,124	42.9
		マルチ・マルチまがい	26	0.8	34	1.2	33	1.1	26	1.0	12	0.5
		電話勧誘販売	185	5.9	211	7.5	234	7.9	127	5.0	115	4.4
		ネット型・オフショ	4	0.1	0	0.0	13	0.4	5	0.2	5	0.2
		その他無店舗販売	62	2.1	36	1.3	29	1.0	41	1.6	38	1.4
	計	1,585	50.6	1,538	54.8	1,815	61.0	1,485	58.5	1,505	57.4	
不明・無関係 (無回答を含む)	677	21.6	504	17.9	434	14.6	449	17.7	481	18.4		
うち多重債務相談	171	5.5	73	2.6	20	0.7	31	1.2	22	0.8		

※ %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	構成比	令和4年度	構成比
処理結果	他機関紹介	104	4.1	128	4.9
	助言（自主交渉）	2,167	85.3	2,125	81.1
	その他情報提供	29	1.1	49	1.9
	斡旋解決	187	7.4	272	10.4
	斡旋不調	31	1.2	31	1.2
	処理不能	10	0.4	4	0.2
	処理不要	5	0.2	12	0.5
	合計	2,533	99.7	2,621	100.0
	集計対象期間受付総件数	2,540	100.0	2,621	100.0
即日処理		2,172	85.5	2,252	85.9
継続処理		361	14.2	369	14.1

(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4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 (1)	266
2	化粧品	132 (2)	227
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 (3)	129
4	集合住宅（賃貸アパート、新築分譲マンション等）	81 (7)	97
5	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 (9)	96
6	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 (4)	80
7	戸建住宅（屋根工事、増改築工事、新築建売住宅等）	70 (10)	78
8	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 (6)	74
9	健康食品	75 (8)	70
10	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 (5)	65

※ () 内は令和3年度の順位

(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4年度	増減
男	35	33	▲2
女	27	32	5
団体	0	0	0
計	62	65	3

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と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。(令和 4 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、定員を減らして実施しました。)

(1) 講座・講演会

① 消費者月間講座

開催日時	テーマ	講師	場所	参加者(人)
5 月 27 日 (金)	片付けから始める あったかい生前整理	一般社団法人生前整理普及協会 生前整理作業技能士 中川 智子さん	クロスパル高槻 5 階 視聴覚室	28

② 暮らしの話題講演会

開催日時	テーマ	講師	場所	参加者(人)
9 月 30 日 (金)	片付けから始める あったかい生前整理	一般社団法人生前整理普及協会 生前整理作業技能士 中川 智子さん	クロスパル高槻 5 階 視聴覚室	28

③ 消費生活セミナー

開催日時	テーマ	講師	場所	参加者(人)
11 月 25 日 (金)	コーヒーの楽しいお話と 抽出の実技	自家焙煎コーヒーマウンテン SCAJ アドバンスド・コーヒ ーマイスター 西田 竜一さん	クロスパル高槻 2 階 201 会議室	21
12 月 2 日 (金)	元刑事が語る 目からうろこの防犯対策	一般社団法人 全国防犯啓蒙 推進機構 理事長 折元 洋巳さん	クロスパル高槻 2 階 201 会議室	21

④ 金融経済講演会

開催日時	テーマ	講師	場所	参加者(人)
2 月 3 日 (金)	いちから知りたい! キャッシュレス決済	大阪府金融広報委員会 金融広報アドバイザー 大久保 育子さん	クロスパル高槻 5 階 視聴覚室	32

⑤ くらしの移動講座

No.	開催日時	テーマ	受講団体	場所	参加者(人)
1	4月2日 (土)	「大人」の責任 ～後悔しない契約をするために～	大阪医科薬科大学	高槻現代劇場 大ホール	537
2	4月13日 (水)	電話や訪問等による悪質商法について	北清水公民館 利用者説明会	北清水公民館	31
3	4月13日 (水)	電話や訪問等による悪質商法について	北清水公民館 利用者説明会	北清水公民館	28
4	4月14日 (木)	悪質商法の被害にあわないために	芥川公民館利 用者説明会	芥川公民館	31
5	4月14日 (木)	悪質商法の被害にあわないために	芥川公民館利 用者説明会	芥川公民館	19
6	4月20日 (水)	ストップ！悪質商法～悪質商法の 被害にあわないために～	五領公民館利 用者説明会	五領公民館	31
7	6月14日 (火)	悪質商法の手口と対策について	北清水地区福 祉委員会食 事部会	北清水公民館	28
8	6月29日 (水)	消費生活に関する取組	関西大学	関西大学高槻ミ ューズキャン パス	72
9	6月30日 (木)	だまされないぞ！！ 悪質商法被害にあわないために	川西地区福 祉委員会	川西コミュニテ ィセンター	34
10	6月30日 (木)	だまされないぞ！！ 悪質商法被害にあわないために	川西地区福 祉委員会	川西コミュニテ ィセンター	45
11	7月15日 (金)	若者の消費者トラブル対処法 ～消費者相談窓口の事例から～	城南校区青 少年健全育 成会 他	春日ふれあい文 化センター	31
12	11月9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	20
13	11月12日 (土)	電話や訪問等による悪質商法につ いて	お・おすびク ラブ	コープ野村高 槻集会室	12
14	11月13日 (日)	悪質商法の被害にあわないために	明野町自治会	明野町公民館	20
15	11月21日 (土)	消費生活センターの機能 (相談事例)	日吉台東地 域包括支援 センター圏 域ケア会 議	磐手公民館	26
16	12月8日 (木)	悪質商法の被害にあわないために	さつき会	奥天神1丁目 自治会館	29
17	1月21日 (土)	悪質商法の被害にあわないため に！	高槻市聴力障 害者協会	高槻市障がい者 福祉センター	25
18	2月26日 (日)	18歳成人で改めて知っておきたい 「大人の責任」	高槻市立青 少年センター	クロスパル高 槻	7
合計					1,026

(2) 印刷物関係

① 広報たかつき

■令和4年度

	掲載号	内容（見出し）
[コラム] 知っておきたい！ 消費者トラブル	令和4年8月号	「簡単に稼げる」などの甘い誘いにご注意
	令和5年3月号	「解約できない!?!」定期購入トラブルにご注意
[特集] NEWS Pick Up	令和4年5月号	若者を狙う消費者トラブル 成年年齢引き下げで18・19歳は契約などの責任重く
	令和4年10月号	特殊詐欺の被害額が半年で前年の倍 怪しい電話に注意して
お知らせ	令和4年11月号	適正な計量を推進～買い物時に合格シールの確認を
注意喚起	令和4年9月号	不審な電話など詐欺にご注意ください

② 消費生活センターニュース「消費者ひろば」

発行月	内容
No.188 6月発行	<ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん ネットでの「定期購入」の注文にはご注意を ・製品安全情報 小径のフライパン・片手鍋の取扱いにご注意！ ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 抱っこひもからの転落や窒息事故が起きています
No.189 9月発行	<ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん 楽しいテレビショッピング！でもトラブルには気を付けて！ ・消費生活センターからのお知らせ ご注意！市内で特殊詐欺被害が急増中！ ・令和3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 除菌剤・消毒剤の誤飲や、目に入る事故に注意しましょう
No.190 12月発行	<ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん 身に覚えのない商品が届いたらどうする？ ・令和4年度上半期消費生活相談概要 ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 コンセントでの感電事故に注意！
No.191 3月発行	<ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん テレビやラジオ広告からの電話注文が定期購入に！ ・製品安全情報 スライサーで指先にけがをする事故が多発！ ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 キッチンでの包丁などの刃物によるけがに注意！

③ 年報

高槻の消費生活 [令和2年度・令和3年度] (25部)

※市ホームページへの掲載を開始

(3) 消費者教育

① 消費者教育補助教材

消費者の自立支援のため若年層に対する取組として、小学5・6年生を対象とした若年層に多い消費者トラブルに関する教材を制作しました。（「消費者行政強化・推進事業補助金」活用）

② 子ども消費生活センターニュース

契約の基礎や消費者トラブルについて4コマ漫画を用いてわかりやすく記載した「子ども消費生活センターニュース」を発行しました。

対象：市立小学校5年生、中学校2年生

発行：2学年×2号

③ 若者向け啓発

令和4年4月の成年年齢引き下げに伴い、契約の基礎知識や若者に多い消費者トラブルに関する啓発ポスターやチラシなどを作成し、「二十歳のつどい」などで配付や展示を行いました。

(4) 特殊詐欺等被害防止啓発

① 高槻市特殊詐欺等未然防止プロジェクトチームによる取組

- ・年金支給日に街頭啓発として「特殊詐欺未然防止キャンペーン」を、警察やボランティアと連携して実施しました。（6、8、10、12、2月）
- ・市窓口等でのチラシの配架や声掛けなど
- ・消防本部訓練塔の懸垂幕の掲示

② 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。

③ 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等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。

- ・車外広告（扉横シート） 4月～12月（10台）、1月～3月（12台）
- ・車内広告 ポスター（160枚）

④ 郵便局との連携

- ・「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、市内郵便局での特殊詐欺等被害防止啓発ステッカーの郵便配達車両への貼付やチラシの配架を実施。

⑤ 展示

- ・特殊詐欺等被害防止啓発の出張ミニ展示を実施しました。（公民館5館、老人福祉センター5館）
- ・市役所総合センター1階での展示や、市役所1階デジタルサイネージ、JR高槻駅前デッキバナーによる啓発を実施しました。

⑥ その他

- ・ 特殊詐欺被害防止啓発講座パッケージの周知・貸出し
- ・ 令和4年の特殊詐欺被害認知件数が91件と過去最多となったことを受け、市長をトップとする「高槻市特殊詐欺被害防止強化特別対策本部」を設置し、高槻警察署と連携して総合的・集中的に対策を実施しました。

■対策強化期間 令和5年3月1日～4月30日

- ・ 車両での広報 [3/1～4/30]
- ・ Webでの啓発 [3/1～4/30]
- ・ 公共施設や金融機関等でのポスター掲示 [3/27～4/30]
- ・ JR人工デッキバナー掲示 [4/4～4/28]
- ・ 臨時相談所（JR高槻駅2階コンコース）[3/27～4/28]
平日10～12時、14～16時。午前は警察官も同席。
相談件数：346件〔特殊詐欺240件、消費生活他106件〕
- ・ ATM等への警察官との合同巡回 [4/3～4/7]
13～15時。市内金融機関ATM10か所
- ・ 特殊詐欺未然防止キャンペーンの拡大実施 [4/14]
JR高槻駅、阪急高槻市駅、JR摂津富田駅・阪急富田駅

(5) 消費者団体支援

自立した消費者の育成及び消費者の意識の向上を図るため、消費者団体が行う、消費生活向上のための学習や交流等の自主的な活動に対して、情報提供や会議室利用の支援等を行いました。

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。

(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。

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)
1 (1)	1 (1)	0 (0)	1	6	5

※ 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4年度は未実施。

(2) 商品量目立入検査

令和4年度については、スーパーマーケット等、4事業所に対して立入検査を行った結果、2商品に量目不足がありました。

また、同時に16台のはかりの使用検査を行った結果、2事業所において、はかりが水平に設置されていなかったため、水平に保ち計量するよう指示を行いました。

商品分類	検査品目	検査結果		量目不足の原因	
		正 量	量目不足	風袋の 設定誤り等	計量器の 誤操作
食肉類	53	53	0	0	0
魚介類	54	54	0	0	0
野菜類	51	49	2	2	0
調理品	38	38	0	0	0
合 計	196	194	2	2	0

(3) 啓発

令和4年11月5日(土)に開催された産業フェスタにて、正しい計量知識などの計量意識の普及・啓発を図ることを目的として、パネル等の展示及び重さ当てクイズを実施しました。

また、11月の計量強調月間に、家庭用計量器(体重計、キッチンスケールなど)の無料診断を実施しました。

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。

(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

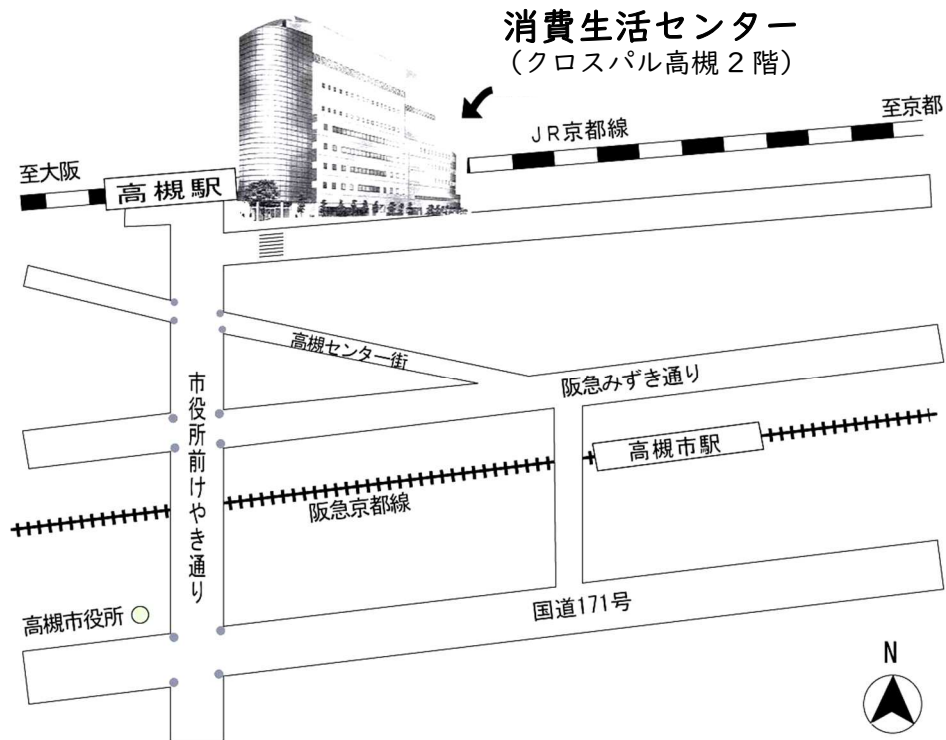
ガス事業法に基づきガスストーブ等のガス用品の危害防止調査を実施

(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

事務	事業所(件)	検査数(品)
家庭用品の品質表示に係る調査等	2	726
消費生活用製品の危害防止に係る調査等	2	183
電気用品の危害防止に係る調査等	2	87
ガス用品の危害防止に係る調査等	2	24
液化石油ガス器具等の危害防止に係る調査等	2	30

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5年7月