

高槻の消費生活

[令和6年度]



高槻市立消費生活センター

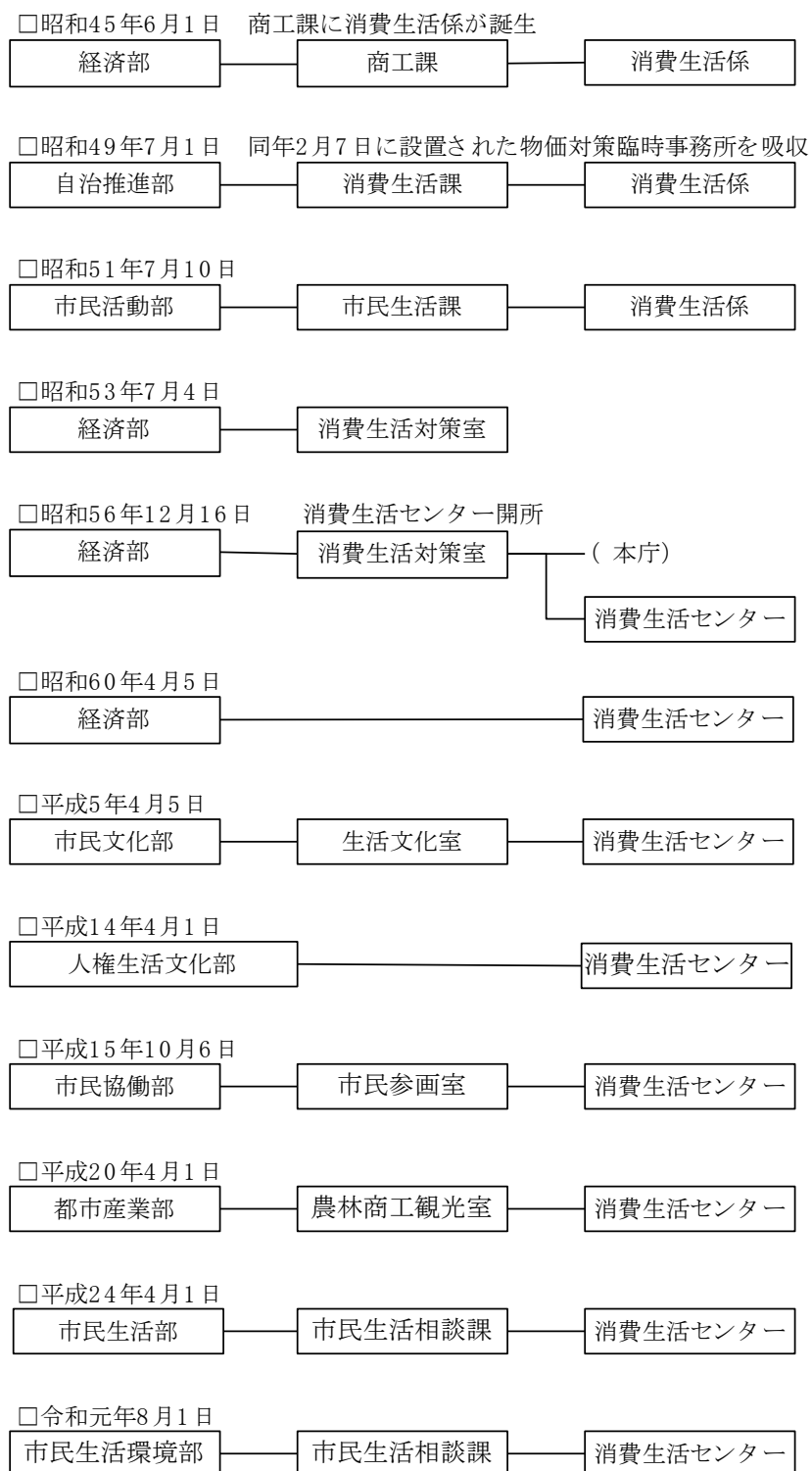
もくじ

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	2
2	消費生活相談事業	6
	(1) 相談概要	6
	(2) 苦情相談処理結果	8
	(3) 商品・役務別相談件数上位10	8
	(4) 弁護士無料法律相談	8
3	消費者啓発事業	9
	(1) 講座・講演会	9
	(2) 広報関係	12
	(3) 消費者教育	14
	(4) 特殊詐欺等被害防止啓発	14
	(5) 消費者団体支援	15
4	計量事務	16
	(1) 特定計量器定期検査	16
	(2) 商品量目立入検査	16
	(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

(Ⅰ) 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。



(2) 消費生活センター事業沿革

昭和 43 年	5 月	「消費者保護基本法」公布（現消費者基本法） 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 44 年	3 月	自治法改正（地方公共団体の事務として消費者保護を明示）
昭和 45 年	6 月 7 月 10 月	経済部商工課消費生活係を設置 食品公害講演会を開催 国民生活センター設立
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 6 月 7 月	生鮮食料品の試買調査を実施 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 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	機構改革により市民活動部市民生活課消費生活係に変更
昭和 52 年	4 月	消費生活通信講座を開講
昭和 53 年	7 月	機構改革により経済部消費生活対策室に変更
昭和 55 年	1 月	消費者ルームを開設
昭和 56 年	6 月 10 月 12 月	「訪問販売等に関する法律（訪問販売法）」公布（現特定商取引法） 「高槻市立消費生活センター条例」公布 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 9 月	消費生活ミニ講座を開講 高槻市消費生活リーダー養成一般講座を開講
昭和 59 年	4 月 8 月	国民生活センター、全国消費生活情報ネットワークシステム「PIO-NET」運用開始 消費生活相談顧問弁護士制度を発足
昭和 60 年	4 月 10 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 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 5 月 11 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 消費生活コンサルタントを非常勤職員化し消費生活相談員とする（2 人） 高槻市消費者団体連絡会(3 団体で)発足 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
	5 月	「消費者契約法」公布
	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
	11 月	「訪問販売法」改正(「特定商取引に関する法律」と改称)
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。3 人体制に
	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	6 月	「消費者保護基本法」改正(消費者基本法に改称)
	10 月	第 9 回「消費者のひろば展」開催
平成 17 年	4 月	「消費者基本計画」閣議決定
	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。4 人体制に
	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	6 月	消費者庁関連 3 法(消費者庁及び消費者委員会設置法、消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴う慣例法律の整備に関する法律、消費者安全法)等公布
	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	3 月	第 2 期「消費者基本計画」閣議決定

	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。5 人体制とする
	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での啓発
	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	4 月	機構改革により都市産業部農林商工観光室から市民生活部市民生活相談課消費生活センターに変更
	8 月	「消費者教育の推進に関する法律」公布
	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（街頭啓発活動 3 回）
	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	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 PT 設置（会議 1 回。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（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 PT 設置（会議 2 回。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、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 PT 設置（会議 2 回。年金支給日街頭啓発活動 6 回）

平成 28 年	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 PT 設置（会議 2 回。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 PT 設置（会議 2 回。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 （令和元年）	1 月	特殊詐欺対策機器の無料貸出申請受付終了
	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（2 月、10 月）
	3 月	「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 PT 設置（会議 2 回。年金支給日街頭啓発活動 6 回）
	8 月	機構改革により市民生活部から市民生活環境部に変更
	10 月	第 24 回「消費者のひろば展」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移行 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）
	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 PT 設置（会議 2 回。年金支給日街頭啓発活動 1 回） ※新型コロナウイルス感染予防のため一部講座やイベントを中止
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（～3 月）（市立小学校 10 校）
	4 月	高槻市特殊詐欺等未然防止 PT 設置（会議 1 回。街頭啓発活動休止） ※新型コロナウイルス感染予防のため一部講座やイベントを中止
令和 4 年	4 月	高槻市特殊詐欺等未然防止 PT 常設に変更 （会議 1 回。年金支給日街頭啓発活動 6 月から再開。5 回）
令和 5 年	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） ※新型コロナウイルスに関する行動制限緩和
	5 月	高槻市特殊詐欺等未然防止 PT（会議開催 1 回。年金支給日街頭啓発活動 5 回）
	10 月	詐欺電話対策機器（録音タイプ）の新規無料貸出の実施（220 台）
	12 月	啓発回覧板の配付を消費生活センターのみに変更
令和 6 年	1 月	特殊詐欺被害防止サポーター制度創設（開始は 4 月）
	5 月	高槻市特殊詐欺等未然防止 PT（会議開催 1 回。年金支給日街頭啓発活動 6 回）
	8 月	詐欺電話対策機器（録音タイプ）の新規無料貸出の実施（280 台）
	11 月	STOP! 特殊詐欺被害防止啓発イベント開催

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とも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とも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	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
	(件)	前年比 (%)	(件)	前年比 (%)	(件)	前年比 (%)	(件)	前年比 (%)	(件)	前年比 (%)
苦情	2,974	5.9	2,540	▲14.6	2,621	3.2	2,594	▲1.0	2,836	9.3
問合せ	365	▲0.3	337	▲7.7	322	▲4.5	358	11.2	317	▲11.5
要望	1	▲83.3	0	-	0	-	1	-	1	0
計	3,340	5.0	2,877	▲13.9	2,943	2.3	2,953	0.3	3,154	6.8

※ %は前年度に対する増減割合

② 苦情相談概要

苦情内訳		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度	
		(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)
苦情相談件数		2,974	100	2,540	100	2,621	100	2,594	100	2,836	100
申込方法	来所	407	13.7	383	15.1	442	16.9	485	18.7	535	18.9
	電話	2,456	82.6	2,082	82.0	2,082	79.4	2,012	77.6	2,203	77.7
	文書(メール含)	111	3.7	75	3.0	97	3.7	97	3.7	98	3.5
相談者性別	男	1,219	41.0	1,063	41.9	1,056	40.3	1,122	43.3	1,168	41.2
	女	1,728	58.1	1,462	57.6	1,554	59.3	1,456	56.1	1,645	58.0
	団体等	24	0.8	14	0.6	11	0.4	15	0.6	20	0.7
	不明	3	-	1	-	0	-	1	-	3	0.1
相談者職業	給与生活者	894	30.1	815	32.1	952	36.3	845	32.6	900	31.7
	自営自由業	95	3.2	86	3.4	117	4.5	109	4.2	101	3.6
	家事従事者	378	12.7	255	10.0	247	9.4	166	6.4	153	5.4
	学生	56	1.9	44	1.7	49	1.9	63	2.4	49	1.7
	無職	1,064	35.8	954	37.6	867	33.1	891	34.3	974	34.3
	団体等	24	0.8	14	0.6	11	0.4	15	0.6	20	0.7
	不明	463	15.6	372	14.6	378	14.4	505	19.5	639	22.5

※ %は苦情相談件数に占める割合を示しています。

苦情内訳		令和 2 年度		令和 3 年度		令和 4 年度		令和 5 年度		令和 6 年度		
		(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	
相談者年代別	20 歳未満	28	0.9	16	0.6	24	0.9	26	1.0	16	0.6	
	20 歳代	158	5.3	156	6.1	190	7.2	173	6.7	192	6.8	
	30 歳代	263	8.8	188	7.4	211	8.1	180	6.9	195	6.9	
	40 歳代	416	14.0	368	14.5	334	12.7	350	13.5	318	11.2	
	50 歳代	467	15.7	413	16.3	465	17.7	443	17.1	500	17.6	
	60 歳代	445	15.0	387	15.2	386	14.7	378	14.6	449	15.8	
	70 歳代	598	20.1	511	20.1	469	17.9	509	19.6	591	20.8	
	80 歳代	306	10.3	226	8.9	289	11.0	264	10.2	320	11.3	
	90 歳以上	10	0.3	14	0.6	22	0.8	21	0.8	26	0.9	
	団体	24	0.8	14	0.6	11	0.4	15	0.6	20	0.7	
	不明	259	8.7	247	9.7	220	8.4	235	9.1	209	7.4	
商品・役務	商品	1,443	48.5	1,270	50.0	1,338	51.0	1,234	47.6	1,452	51.2	
	役務	1,512	50.8	1,253	49.3	1,276	48.7	1,349	52.0	1,368	48.2	
	他の相談	19	0.6	17	0.7	7	0.3	11	0.4	16	0.6	
内容別分類【複数分類】	安全・衛生	66	1.2	73	1.6	78	1.6	58	1.3	73	2.6	
	品質・機能	218	4.1	228	4.9	247	5.1	241	5.3	280	9.9	
	法規・基準	15	0.3	25	0.5	44	0.9	20	0.4	27	1.0	
	価格・料金	144	2.7	211	4.6	241	4.9	271	6.0	268	9.4	
	計量・量目	5	0.1	1	0.0	4	0.1	5	0.1	3	0.1	
	表示・広告	107	2.0	118	2.6	120	2.5	86	1.9	112	3.9	
	販売方法	1,876	35.4	1,522	33.0	1,558	31.9	1,524	33.5	1,779	62.7	
	契約・解約	2,294	43.3	1,895	41.0	2,034	41.7	1,886	41.5	2,011	70.9	
	接客対応	570	10.8	541	11.7	550	11.3	449	9.9	502	17.7	
	包装・容器	3	0.1	3	0.1	0	0.0	1	0.0	1	0.0	
	施設・設備	2	0.0	0	0.0	2	0.0	2	0.0	2	0.1	
	その他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	計	5,300	—	4,617	—	4,878	—	4,543	—	5,058	—	
販売購入形態	店舗販売	725	24.4	606	23.9	635	24.2	633	24.4	603	21.3	
	特殊販売	訪問販売	268	9.0	211	8.3	211	8.1	229	8.8	296	10.4
		通信販売	1,238	41.6	1,075	42.3	1,124	42.9	1,017	39.2	1,078	38.0
		マルチ・マルチまがい	33	1.1	26	1.0	12	0.5	7	0.3	9	0.3
		電話勧誘販売	234	7.9	127	5.0	115	4.4	133	5.1	237	8.4
		ｶﾞﾃﾃﾌﾞ・ｵﾌｼｮﾝ	13	0.4	5	0.2	5	0.2	4	0.2	3	0.1
		訪問買取	21	0.7	23	0.9	17	0.6	21	0.8	32	1.1
		その他無店舗販売	8	0.3	18	0.7	21	0.8	17	0.7	22	0.8
		計	1,815	61.0	1,485	58.5	1,505	57.4	1,428	55.1	1,677	59.1
	不明・無関係 (無回答を含む)	434	14.6	449	17.7	481	18.4	533	20.5	556	19.6	

※ %は苦情相談件数に占める割合を示しています。

(2) 苦情相談処理結果

		令和 5 年度		令和 6 年度	
		件数	構成比	件数	構成比
処理結果	他機関紹介	143	5.5	139	4.9
	助言（自主交渉）	2,067	79.7	2,299	81.1
	その他情報提供	77	3.0	84	3.0
	斡旋解決	239	9.2	251	8.9
	斡旋不調	47	1.8	48	1.7
	処理不能	10	0.4	7	0.2
	処理不要	11	0.4	8	0.3
	合計	2,594	100.0	2,836	100.0
	集計対象期間受付総件数	2,594	100.0	2,836	100.0
即日処理		2,201	84.8	2,446	86.2
継続処理		393	15.2	390	13.8

(3) 商品・役務別相談件数上位 10

順位	商品・役務の区分	令和 6 年度	令和 5 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）	305	329 (1)
2	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）	152	174 (2)
3	戸建住宅（屋根工事、増改築工事、新築建売住宅等）	136	85 (5)
4	健康食品	128	64 (9)
5	化粧品	120	142 (3)
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）	88	75 (6)
7	紳士・婦人洋服	75	58 (12)
8	集合住宅（賃貸アパート、新築分譲マンション等）	74	100 (4)
9	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）	69	64 (9)
10	インターネット通信サービス（プロバイダの遠隔操作等）	68	69 (7)

※ （ ）内は令和 5 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 5 年度	令和 6 年度	増減 (%)
男	19	31	63.2
女	28	34	21.4
団体	0	0	—
計	47	65	38.3

3 消費者啓発事業

平成24年12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」は、「消費者被害の未然防止」と「消費者の自立支援」のため消費者教育を推進することを目的とし、「消費生活に関する知識を修得し、これを適切な行動に結び付けることができる実践的な能力が育まれること」及び「消費者が消費者市民社会を構成する一員として主体的に消費者市民社会※の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援すること」等を基本理念としています。

消費者として自立するためには、時代や社会の変化に応じて、様々な知識と、適切な行動がとれる実践的な能力を、常に学んでいく必要があります。市では、「消費者教育」として消費者の自立を助けるための働きかけを行っていきます。

※消費者市民社会……自分だけでなく周りの人々や、将来生まれる人々の状況、内外の社会経済情勢や地球環境にまで思いをはせて生活し、持続可能な社会の発展と改善に積極的に参画する社会です。

(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)
5/31(金)	身につけよう！広告を読み解くチカラ	公益社団法人日本広告審査機構(JARO)関西事務所審査部 武田 典子さん	クロスパル高槻 5階 視聴覚室	48

② くらしの話題講演会

開催日時	テーマ	講師	場所	参加者(人)
10/25(金)	備えて安心！エンディングノート	大阪司法書士会 司法書士 岡川 敦也さん	クロスパル高槻 5階 視聴覚室	80

③ 消費生活セミナー

開催日時	テーマ	講師	場所	参加者(人)
11/29(金)	気分上々！似合うが見つかるオシャレ術	セレクトショップ Kaila 上村 香織さん	クロスパル高槻 5階 視聴覚室	35
12/6(金)	快適シニアライフ 福祉用具の選び方	(株)トップコーポレーション 代表取締役社長 鈴木 みどりさん	クロスパル高槻 5階 視聴覚室	29

④ 金融経済講演会

開催日時	テーマ	講師	場所	参加者(人)
2/28(金)	ネット取引でのお金のトラブル・守り方	金融経済教育推進機構(J-FLEC) 講師 上野山 典広さん	クロスパル高槻 5階 視聴覚室	40

⑤ 特殊詐欺被害防止サポーター講座

開催日時	テーマ	講師	場所	参加者(人)
4/25(木)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	消費生活相談員	クロスパル高槻 5階 視聴覚室	77
11/16(土)	STOP! 特殊詐欺被害防止啓発イベント	大阪府警察本部 生活安全指導班	生涯学習センター 多目的ホール	229

⑥ 暮らしの移動講座

No.	開催日時	テーマ	受講団体	場所	参加人数
1	4/4(木)	消費者契約について(新入生ガイダンス)	大阪医科薬科大学	高槻城公園芸術文化 劇場トリシマホール	500
2	4/16(火)	特殊詐欺の手口を知って身を守ろう	阿武山公民館	阿武山公民館	45 ㊥
3	4/18(木)	特殊詐欺の手口を知って身を守ろう	阿武山公民館	阿武山公民館	31 ㊥
4	4/28(日)	特殊詐欺のずるい言葉にはだまされへん	天神山地区福祉委員会 第1福祉会	奥天神1丁目自治会 館	27 ㊥
5	5/10(金)	悪質商法の被害にあわないために	松が丘グリーンポリス自治会 女性部会ルピナス	北清水公民館	20 ㊥
6	6/7(金)	特殊詐欺・悪質商法の被害にあわないために	NPO 法人大阪府民カレ ッジ高槻校	クロスパル高槻	35 ㊥
7	6/9(日)	特殊詐欺・悪質商法の被害にあわないために	聖ヶ丘自治会	日吉台公民館	21 ㊥
8	6/10(月)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	シニアクラブあずま会	西真上クラブ	35 ㊥
9	6/13(木)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	春日すこやかテラス	春日すこやかテラス	40 ㊥
10	6/16(日)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	NPO 法人囲む会ヘリオ フレンド	NPO 法人囲む会ヘ リオフレンド	19 ㊥
11	6/19(水)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	JA たかつき大冠地区女 性会(はなみずき)	春日ふれあい文化セ ンター	19 ㊥
12	6/26(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	95
13	6/28(金)	悪質商法の被害にあわないために	喜笑会	ローズデーン自治会館	26 ㊥
14	6/30(日)	サギにだまされない!!	川西地区福祉委員会シ ルバー食事サービス	川西コミュニティセ ンター	90 ㊥
15	7/1(月)	悪質商法の被害にあわないために	シニア100 ネット高槻	今城塚公民館	22 ㊥
16	7/18(木)			城内公民館	23 ㊥
17	7/19(金)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	日吉台公民館稲穂塾	日吉台公民館	47 ㊥
18	7/23(火)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	高槻市民生委員児童委 員協議会高齢福祉部会	高槻市地域福祉会館	24 ㊥
19	7/24(水)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	日向町長寿会体操部	日向町集会所	17 ㊥
20	7/26(金)	特殊詐欺の実情について	サニーハイツ寿会	高槻サニーハイツ集 会室	19 ㊥
21	7/31(水)	知って防ごう! 高齢者の消費者トラブル	芝生すこやかテラス	芝生すこやかテラス	22 ㊥
22	8/9(金)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	チームオレンジまあず	カラオケ喫茶まあず	11 ㊥
23	8/21(水)	特殊詐欺・悪質商法の被害にあわないために	高見台II自治会高見台 シニアクラブ	高見台II自治会館	23 ㊥
24	8/23(金)	最近の消費者被害について	ダ・アログスペースあ わい	京都信用金庫高槻支 店2階	8 ㊥
25	9/3(火)	特殊詐欺・悪質商法の被害にあわないために	NPO 法人たかつき市民 カレッジ	クロスパル高槻	23 ㊥

No.	開催日時	テーマ	受講団体	場所	参加人数
26	9/14(土)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	日吉台地区コミュニティ連絡協議会	しんわ会館	26 ㊦
27	9/18(水)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	真上公民館高槻稲穂塾くすの木倶楽部	真上公民館	41 ㊦
28	9/21(土)	特殊詐欺・悪質商法の被害にあわないために	真緑会	真上台ガーデンヒル集会所	21 ㊦
29	9/24(火)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	高槻市民生委員児童委員協議会子ども福祉部会	高槻市地域福祉会館	17 ㊦
30	10/19(土)	特殊詐欺「私は騙されない」	北清水連合自治会、北清水地区福祉委員会	北清水スポーツセンター	400 ㊦
31	11/13(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	82
32	11/20(水)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	富田南・下田部地域包括支援センター	寿栄コミュニティセンター	21 ㊦
33	11/21(木)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	如是地区民生委員・児童委員会	如是公民館	8 ㊦
34	11/28(木)	特殊詐欺・悪質商法の被害にあわないために	真上台永寿会	真上公民館	16 ㊦
35	12/12(木)	特殊詐欺・悪質商法の被害にあわないために	いきいきクラブ	阪急弥生が丘住宅集会所	21 ㊦
36	12/18(水)	特殊詐欺のサポーターになろう～手口を知って身を守ろう～	阿武山公民館稲穂塾	阿武山公民館	29 ㊦
37	1/15(水)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	芥川公民館稲穂塾	芥川公民館	15㊦
38	1/18(土)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	東五百住町1丁目連合自治会	東五百住町1丁目連合自治会集会所	16㊦
39	1/19(日)	特殊詐欺・悪質商法の被害にあわないために	大冠北自治連合会	大冠北第1コミュニティセンター	15㊦
40	2/6(木)	小学5年生家庭科消費者教育	高槻市立五領小学校5年生	高槻市立五領小学校	61
41	2/19(水)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	芥川公民館稲穂塾	芥川公民館	22㊦
42	2/20(木)	特殊詐欺被害防止サポーター講座～絶対に詐欺にあわない！あわせない！！～	北清水公民館稲穂塾ゆうゆうクラブ	北清水公民館	34㊦
43	3/8(土)	特殊詐欺・悪質商法の被害にあわないために	オレンジスマイル会	郡是第5寿園集会所	14㊦
44	3/11(火)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	社会福祉協議会	高槻市地域福祉会館	25㊦
45	3/11(火)				21㊦
46	3/11(火)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	北清水地区福祉委員会”食事部会”	北清水公民館	32㊦
47	3/26(水)	防ごう消費者被害	高槻北地域包括支援センター	介護老人保健施設ケーアイ	12㊦
合計					2,191

※ ㊦は特殊詐欺被害防止サポーター講座

(2) 広報関係

① 広報たかつき「たかつき DAYS」

	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	8月号	屋根の点検トラブルが急増 突然の訪問に注意して
	2月号	強引な「訪問購入」にご注意を
特集 NEWS Pick Up	4月号	サポーター制度が始動 みんなで特殊詐欺を防ごう
	8月号	詐欺電話対策機器 無料で貸し出し
お知らせ	11月号	適正な計量 合格シールを確認して
注意喚起	8月号	「古いお札は使えない」はウソ 詐欺に注意

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.196 6月発行	・ご注意！消費者のみなさん…屋根工事の勧誘に気をつけて ・製品安全情報…ペットによる事故を防ごう ・消費生活センターからのお知らせ…特殊詐欺被害防止サポーターの輪を広げよう！ ・子どもを事故から守る！子ども安全情報…水筒を持ち歩くときの転倒事故に注意！
No.197 9月発行	・令和5年度消費生活相談概要 ・消費生活センターからのお知らせ…特殊詐欺に警戒を！電話でのお金の話は詐欺 ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 …公園等の遊具からの転落事故に気を付けて！
No.198 12月発行	・ご注意！消費者のみなさん…強引な訪問購入にご注意を！ ・令和6年度上半期消費生活相談概要 ・製品安全情報…石油ストーブ安全大作戦 5つのポイントで火災事故を防ごう！ ・消費生活センターからのお知らせ…特殊詐欺に警戒を！電話でのお金の話は詐欺 ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 …クリスマスやお正月の飾り物 プレゼントの誤飲に注意！
No.199 3月発行	・ご注意！消費者のみなさん…便利だけど、トラブル多発！ネット通販の落とし穴 ・製品安全情報…放置しないで！窓・ドアの危険サイン ・消費生活センターからのお知らせ…特殊詐欺に警戒を！電話でのお金の話は詐欺 ・子どもを事故から守る！子ども安全情報…球形チーズによる子どもの窒息に注意！

③ 年報

高槻の消費生活 [令和 5 年度]

(紙 25 部・ホームページ掲載)

④ 市広報番組「情報BOX ワイドたかつき」

8/1 (木) ~ 9 (金)

お知らせ

詐欺電話対策機器無料で貸し出し

10/10 (木) ~ 19 (金)

クローズアップ° NOW

広げよう！防犯の輪

特殊詐欺に強いまちづくり

知っておきたい!

消費者トラブル

屋根の点検トラブルが急増 突然の訪問に注意して

ID 005230

「屋根が壊れている」「無料で点検する」などと言って、突然業者が来訪し、「早く工事をした方がいい」と不安をあおり契約させる「点検商法」の相談が多く寄せられています。その場では契約せず、必要性も含めて検討しましょう。

問合せ 消費生活センター／Tel682-0999

近所で工事をしているという業者が、「屋根が剥がれているのが見えた」と来訪。無料点検するというので依頼すると、屋根に上り写真を撮影、「このままでは雨漏りするので、早く工事した方がいい」と言われ、修理工事286万円の契約をした。隣人に相談すると、「屋根は傷んでない。金額も高すぎる」と言われた。

解約したい…



男性、70代

消費生活センターからのアドバイス



たとえ無料だと言われても、不要な場合はきっぱり断りましょう。また、突然来訪してきた業者との契約は「訪問販売」に該当し、契約日から8日以内であればクーリング・オフが適用されます。解約を希望する場合は、速やかに通知しましょう。

契約する際の確認ポイント

- ・普段から取引のある業者に依頼するか、複数の業者に見積りを依頼し、比較検討しましょう
- ・業者の説明をうのみにせず、自分自身で確認するなど、契約する際は慎重に行いましょう

令和6年8月号掲載

知っておきたい!

消費者トラブル

強引な「訪問購入」にご注意を

ID 138278

「何でも高く買い取ります」「着物や履いた靴でも大丈夫です」などの文句で、電話がかかってきたり、広告を目にしたことはありませんか? 「何でも引き取ってくれるなら…」と思い自宅へ呼んだところ、トラブルになるケースも少なくありません。

問合せ 消費生活センター／Tel682-0999

「古着を買い取る」というネット広告を見て、買い取り業者を呼んだ。来訪した業者に、「古着は値段が付かないので、貴金属はないか」と聞かれた。母の形見の金の指輪があったので引き渡した。後になって、買い取り価格が安すぎると思い、契約2日後にクーリング・オフを申し出て承諾されたが、「来訪する」と言ったきり連絡がない。

連絡がない…



男性、70代

消費生活センターからのアドバイス



買い取り業者が突然訪問する、事前の約束と違う物品を買い取るなどの勧誘は禁止されています。売却時は、物品の種類や買い取り価格、業者の連絡先などが書かれた契約書を必ず受け取りましょう。また8日間以内であれば、クーリング・オフや物品の引き渡しの拒否もできます。

トラブルを防ぐためのポイント

- ・業者は貴金属を安く買い取ることが目的かもしれません
- ・「見てもらうだけ」の安易な気持ちで自宅に呼ばないように
- ・売る気のない貴金属などの売却を迫られてもきっぱりと断りましょう

令和7年2月号掲載

(3) 消費者教育

① 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。あわせて、消費生活相談窓口の周知啓発を目的としたポスターも作成し、市立小・中学校に配付しました。（「消費者行政強化・推進事業補助金」活用）

対象：市立小学校 5 年生、中学校 2 年生

発行：2 学年×2 号

② 若者向け啓発

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を行うため、「二十歳のつどい」や公共施設等で、チラシ・リーフレットの配付やポスターの展示を行いました。

(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。（4、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



特殊詐欺未然防止キャンペーン 出発式 R6.4.15

② 特殊詐欺対策機器貸出

- ア) 詐欺電話防止機器（着信拒否タイプ） [貸出満了：令和 7 年 5 月末]

平成 29 年度から継続して無料で貸し出しています。

- イ) 詐欺電話対策機器（録音タイプ） [令和 5 年度～]

65 歳以上の市民を対象に 280 台の新規貸出を実施しました。

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 12 台
- ・ 車内広告 運転席後部電照広告 12 台



市営バス車内広告

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 3 館、老人福祉センター 5 館、図書館 1 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。



山手老人福祉センターでの展示

⑥ 特殊詐欺被害防止サポーター制度 (令和 6 年 1 月創設)

特殊詐欺から自身の身を守る知識を学び、その知識を家族や知人にも広め、困っている人を見かけたら警察や消費生活センターへ相談するようつなぐ「特殊詐欺被害防止サポーター」を育成するため講座を実施しました。

		講座 (回)	サポーター (人)	施設 (旗の配付数)
累計		64	1,987	198
令和 6 年度	高槻市	44	1,350	120
	高槻警察署	14	517	10
	計	58	1,867	130
令和 5 年度	高槻市	6	120	68

※ 高槻市実施分は、「講座・講演会」から該当講座分を再掲

⑦ 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

(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)
令和6年度	0 (2)	0 (2)	0 (0)	1	9	5
令和5年度	420 (3)	607 (3)	76 (0)	2	2	0

※ 集合検査は隔年実施。

※ 集合検査には持込数が含まれており、()内に当該数を記載。

(2) 商品量目立入検査

令和6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、量目不足はありませんでした。

また、同時に13台のはかりの使用検査を行った結果、4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、1事業所においては、定期検査未受検であったため、速やかに受検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	32	32	0	0	0
魚介類	61	61	0	0	0
野菜類	45	45	0	0	0
調理品	48	48	0	0	0
合 計	186	186	0	0	0

(3) 啓発

令和 6 年 11 月 9 日（土）に開催された「たかつき産業フェスタ」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。



たかつき産業フェスタ

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、雑貨工業品など約 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

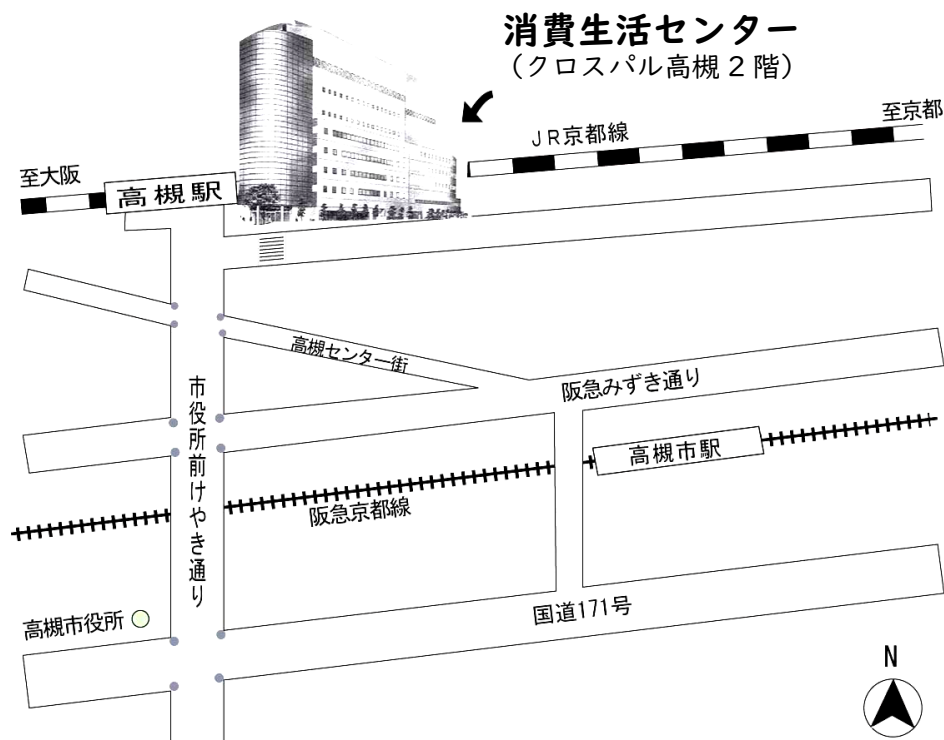
ガス事業法に基づきガスストーブ等のガス用品の危害防止調査を実施

(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	令和 6 年度	2	1,554
	令和 5 年度	2	930
消費生活用製品の危害防止に係る調査等	令和 6 年度	2	284
	令和 5 年度	2	373
電気用品の危害防止に係る調査等	令和 6 年度	2	73
	令和 5 年度	2	59
ガス用品の危害防止に係る調査等	令和 6 年度	2	61
	令和 5 年度	2	29
液化石油ガス器具等の危害防止に係る調査等	令和 6 年度	2	184
	令和 5 年度	2	90

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7年6月