

資料 1

令和元年度
茨木市消費生活センター
事業報告書



1 消費生活センター運営事業

I 消費生活センター運営懇話会について

	開催日	開催場所	参加委員数	傍聴者数
運営懇話会	6月3日	クエイトセンター 303号室	8人	1人
	2月26日	クエイトセンター 203号室	10人	なし

○事業実績

懇話会は2回開催され、若年層への消費者教育、地域の文化展等と連携したイベント実施、市各課における消費者教育実施状況に関するアンケート調査結果などについて有益な意見が交わされた。

II 消費生活センターレベルアップ研修等について

II-① 弁護士との共同事例研究会

	開催日	開催場所	担当弁護士
弁護士との事例研究会	①7月1日	クエイトセンター 204号室	大阪弁護士会 辻 健司朗 弁護士
	②11月11日		
	③3月2日		

○事業実績

弁護士との事例研究会を3回実施した。研究会には、相談員のほか行政職員も参加し、相談事例の検討、対応のポイント等について学習、共有した。

II-② 大阪弁護士会主催共同事例研究会

○事業実績

毎月（8月を除く）第3木曜日に開催され、毎回、消費生活相談員が参加し、相談事例を題材として、弁護士とともに、対応などについて検討しながらレベルアップを図った。

II-③ 国民生活センター主催研修への派遣

○事業実績

独立行政法人国民生活センター主催の消費生活相談員専門事例講座等に相談員を合計10回（1人あたり2回）派遣、最新事例の把握や情報交換に努めた。

また、昨年度に引き続き、徳島県で実施される研修にも相談員を派遣した。

2 消費生活啓発事業

啓発事業	開催日	場所	参加人数	募集人数	参加率	
月間記念講演会 「旅を楽しむ極意とは～ナニワのカリスマ添乗員 平田進也が教えるおもしろ旅の豆知識～」	5月25日	ローズWAM	160人	180人	88.9%	
くらしのセミナー	ポッキーを使って、美味しく楽しくプログラミングを学ぼう♪	8月3日	クリエイトセンター204号室	37人	40人	92.5%
	シニア向けスマートフォン体験講座	1月27日	クリエイトセンター204号室	11人	20人	55.0%
講師派遣事業	随時	梅花女子大学 他 20か所	2,021人	1,348人 (前年実績)	149.9%	
移動型消費生活展	10月19日	イオンモール茨木 ジョイプラザ	延べ 911人	延べ 994人 (前年実績)	91.6%	
	11月2日 11月3日	追手門学院大学 総持寺キャンパス	1,080人	—	—	
	11月10日	中津小学校体育館	212人	200人 (前年実績)	106.0%	
消費生活パネル展	5月21日 ～26日	中央図書館エントランスホール	延べ 278人	延べ 236人 (前年実績)	117.8%	
いばらき×立命館 Day2019	5月19日	立命館大学大阪いばらきキャンパス	消費生活わくわくブースにて啓発			

消費生活に関する啓発については、紙及び電子媒体ベース、セミナー並びに展示及びイベント、出前講座、他の機関・団体との協働の4つの手法を用いて事業を進めた。

I 紙及び電子媒体ベースでの啓発について

I-① 広報いばらきの『消費生活だより』及び自治会回覧板『消費生活センターニュース』

○ 事業実績

・広報いばらきの『消費生活だより』

時期	タイトル
4月	・ネットでの儲け話にご注意！
6月	・チケットサイトでの購入の際はご注意を
8月	・電気の切り替え契約に注意！
9月	・前年度の消費生活相談特集 大阪北部地震や台風 21 号等に便乗したトラブルが増加 ・インターネット、住宅修理関連のトラブルに注意！
10月	・「初回無料」「格安」の表示にご注意を！
12月	・消費税率引き上げに便乗したトラブルにご注意！
2月	・フィッシング詐欺メールに注意

・自治会回覧板『消費生活センターニュース』

時期	タイトル
5月	・新元号「令和」への改元に便乗した消費者トラブルに注意！ ・消費生活センターをご利用ください ・転売チケット購入のトラブルが相次いでいます
11月	・慌てて契約しないで。災害後の住宅修理サービス ・消費生活センターをご利用ください ・消費税率の引き上げに便乗した詐欺にご注意！

NO.26 契約や解約で困ったら、お気軽に 茨木市消費生活センターへ

消費生活センターニュース

2019年5月発行

新元号「令和」への改元に便乗した消費者トラブルに注意!!

①自宅に「改元による銀行法の改正にともない、キャッシュカードを変更する手続きが必要となる」という内容の封書が届き、公的機関の書類だと思って個人情報等を書いてカードを同封し返送してしまいました。

②「天皇陛下の即位を記念したアルバムを購入しないか」と電話でしつこく勧められ、記念になるならと思い、「購入する」と答えてしまった。冷静になり考えるとキャンセルしたいが、販売業者名や連絡先がわからない。

③高齢の父親宛に皇室の改元記念写真集が代引きで送られてきた。父親は「数日前に勧誘の電話があったが、結構です。と断ったはずだ」と言っている。

1 ◆事業者団体や銀行等の金融機関が暗証番号をたずねたり、キャッシュカードを送るよう指示することは一切ありません。電話や訪問があって、書類が届いても、絶対に口座情報や暗証番号を教えたり、カードや現金を渡したりしないでください。

2 ◆天皇陛下の御即位に便乗して、写真集やアルバム等の商品を「記念になる」「買わないとおかしい」などと電話でしつこく勧誘されるケースがみられます。話を聞いてしまうと断りにくくなるので、購入する意思がなければ、早いうちにきっぱりと断りましょう。

3 ◆「結構です」という返事は、承諾ととられる可能性があります。「断ります」と答えましょう。また、注文や承諾していない商品が届いた場合は、代金を支払わず受け取りを拒否しましょう。受け取りを拒否しても、宅配業者に迷惑がかかることはありません。

◆不審に思ったら、警察または消費生活センターに相談してください。

消費者ホットライン(全国共通電話番号) 局番なしの **188**(イヤヤ!)

図説

今月の裏面は「チケット購入トラブル」です

NO.27 製品安全、リコール商品についても 茨木市消費生活センターへ

消費生活センターをご利用ください!

商品やサービスに関する契約や解約、製品の安全について不安なときは、気軽に相談してください。

【相談受付時間】(日・祝は休所します)
相談受付: 月曜日～金曜日
9:00～16:30
第2、第4土曜日
9:00～12:00
相談電話: 624-1999

《消費税率の引き上げに便乗した詐欺にご注意!》

◆「10月1日からの消費税増税の関係で社会保険料の一部が戻ることになった」などと、社会的に話題になっている出来事や変更になった制度を悪用し、言葉巧みに近づき詐欺の口がみられます。今後も、消費税率の引き上げに便乗した詐欺の多発が予想され、注意が必要です。

◆金融機関や行政などが、消費税率の引き上げを理由に、消費者個人に電話をかけてくることは絶対にありません。「お金が戻ってくる」と言われても、信用してはいけません。

◆着信番号通知を設定し、知っている人以外の電話に直接出ないことや、詐欺グループは、通話内容や記録が証拠として残ることを嫌がるとされ、被害を未然に防ぐ効果が期待できるため、警告音声を再生し、通話を録音する機器を活用することなども、トラブルを避けるひとつの方法です。

もしも、不審な電話がかかってきたら、消費者ホットライン188かすぐに茨木市消費生活センター(624-1999)にご相談ください。

I-② よどがわ市民生協 タ食サポート版『消費生活センターニュース』

○ 事業実績

時期	タイトル	配布部数
4月	・スマートフォンなどの契約は慎重にしましょう	350部
6月	・3千円の鑑定だけのつもりが70万円の祈祷の契約になっていた	390部
8月	・宅配業者をかたる偽ショートメッセージに注意!	300部
10月	・1回限りのお試しだと思っていたらいつの間にか定期購入に!	350部
12月	・食料品が安いからと通っていたら、高額商品を契約してしまった!	300部
2月	・くらしのレスキューサービスでのトラブルに注意	250部

I-③ 高齢者配食サービス事業所 配食サービス版『消費生活センターニュース』

○ 事業実績

時期	タイトル	配布部数
4月	・スマートフォンなどの契約は慎重にしましょう	750部
6月	・3千円の鑑定だけのつもりが70万円の祈祷の契約になっていた	750部
8月	・宅配業者をかたる偽ショートメッセージに注意!	750部
10月	・1回限りのお試しだと思っていたらいつの間にか定期購入に!	750部
12月	・食料品が安いからと通っていたら、高額商品を契約してしまった!	750部
2月	・くらしのレスキューサービスでのトラブルに注意	750部

○ 配布施設等一覧

デイサービスセンター静華苑	障がい者地域支援センターあゆむ
デイサービスセンター常清の里	庄栄エルダーデイサービスセンター
茨木市立西河原老人デイサービスセンター	茨木市立葦原老人デイサービスセンター
春日丘荘デイサービスセンター	デイサービスセンターけいあいの里
茨木市立南茨木老人デイサービスセンター	宅配クック123 茨木店
デイサービスセンター天兆園	㈱はーと&はあとライフサポート北摂オフィス
茨木特別養護老人ホームラガールデイサービスセンター	

事例

宅配業者をかたる偽ショートメッセージに注意!

スマートフォンに、「お客様あてに荷物を届けましたが不在のため持ち帰りました。配送物は下記よりご確認ください。」というショートメッセージが届いたので、メールに書いてあるURLにアクセスした。



実際に存在する宅配業者の名前まで書いても**絶対にアクセスしない!**

◆アクセスすると??◆

Android端末の場合⇒本物そっくりの偽サイトが画面に表示され不審なアプリがダウンロードされる。

iPhoneの場合⇒IDやパスワードを入力させられる。

などのトラブルにつながります。**絶対にアクセスしない!**

《被害にあわないためのポイント》

実在する宅配業者からの不在通知のショートメッセージが届き、偽のサイトに誘導されたという相談が最近急増しています。

- 宅配業者から不在通知が届いても、安易に信用しないようにしましょう。
- 不審なサイトに誘導されないように、記載されているURLにアクセスしないようにしましょう。
- 不審なアプリがインストールされないように、携帯電話の設定を変更しましょう。
- 指示されるままに電話番号やID、パスワードなどの重要な情報を安易に入力しないようにしましょう。

消費者トラブルで困ったら… 相談受付:月曜日～金曜日 9:00～16:30
 すぐ電話!まず相談! 第2・第4土曜日 9:00～12:00
 (相日は除く)
 相談電話:072-624-1999
 (消費者ホットラインは局番なしの188:通話料がかかります。)
 相談は無料です。 イラスト:いらすとや 使用許諾あり デザイン:茨木市消費生活センター

事例

インターネットで女優さんがダイエットの効果があると広告していたサプリメントを、お試し価格 500 円の特別コースでスマートフォンから申し込んだ。1 回限りだと思っていたが、1 か月後に同じ商品が届いた。驚いて業者に連絡したところ、定期購入になっていて、「4 回届くまでは解約できない」と言われた。

お試し 500円 + 2回目 8000円 + 3回目 8000円 + 4回目 8000円
 2回目からは正規の代金が必要!

1 回限りのお試しだと思っていればいつの間にか定期購入に!!

＜被害に遭わないためのポイント＞

- 通信販売は、クーリング・オフできません。
- 定期購入の説明は小さく、薄い字で書かれていることが多いので、しっかり確認しましょう。
- 商品を注文する前に、「定期購入が条件になっていないか」「定期購入期間内に解約が可能か」「解約申し出先や方法」など、契約内容や解約条件についての表示を確認し、慎重に判断しましょう。⇒ 今月は裏面にも記事を掲載しています。

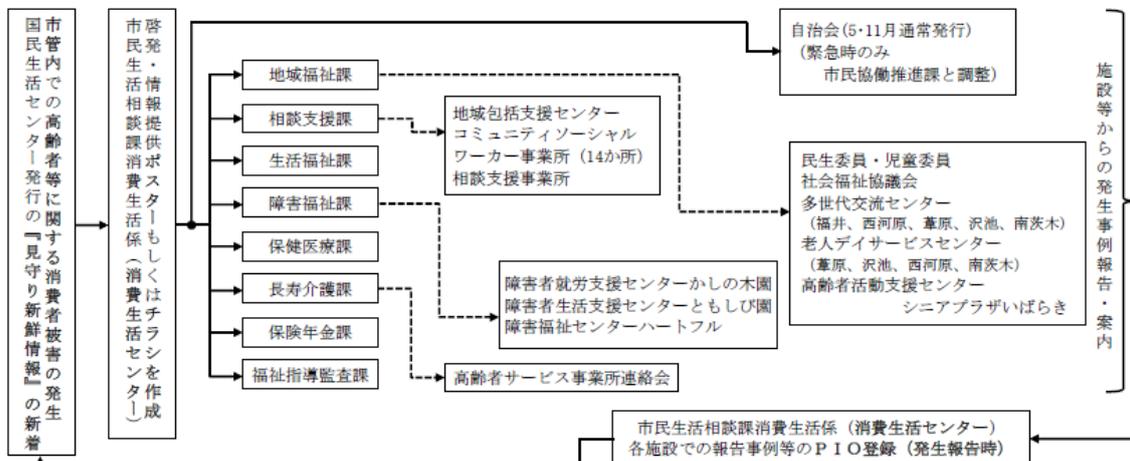
相談無料
 相談受付:月曜日～金曜日 9:00～16:30
 第2・第4土曜日 9:00～12:00
 相談電話:072-624-1999
 イラスト:いらすとや 使用許諾あり デザイン:茨木市消費生活センター

I-④ 高齢者・子ども向け消費者情報提供フロー

○ 事業実績

時期	タイトル	配布先	配布部数
4月	・特殊詐欺など電話によるトラブル防止のための2大作戦 ・「アポ電」かも。知らない番号からの電話にでるのは危険 ・還付金詐欺に注意。ATMで還付金はもらえません	健康福祉部	各1部
7月	・3千円の鑑定だけのつもりが70万円の祈祷の契約になっていた	健康福祉部	各1部
	・花火によるやけどに注意	こども関係課	計410部
9月	・消費税率の引き上げに便乗した詐欺にご注意	健康福祉部	各1部
11月	・帰省先での子どもの事故に気をつけて	こども関係課	計410部

高齢者等見守り情報提供フロー図



- 提供目的
 - ・高齢者等に関する消費者被害・事故事例とその対処法・注意点を広く市民、見守りに周知するため。
 - ・各施設で見聞きした事故・トラブル事例の吸い上げのため（被害者またはその家族からの直接または間接的な聞き取りを行い、全国消費生活情報ネットワーク・システムへ被害情報等を登録）。
 - ・情報の共有を図り、波及的に消費者教育の推進にもつなげるため。
- 提供媒体
 - 1 ポスター（A1カラー印刷）
 - 2 チラシ（A4カラー印刷）
- 提供頻度
 随時（国セン情報更新、市内事例発生）ないし月1（ストックがあれば） ※提供物の入用数等のご要望は消費生活センターまで。
- 注意事項
 事務作業軽減のため国セン情報の加工を基本とする。自作する場合は趣旨がイラストで伝わるように作成すること。

子どもサポート情報提供フロー図



- 提供目的
 - ・子どもに関する事故・トラブル事例とその対処法・注意点を広く市民に周知するため。
 - ・各施設で見聞きした事故・トラブル事例の吸い上げのため（被害者またはその家族からの直接または間接的な聞き取りを行い、全国消費生活情報ネットワーク・システムへ事故情報等を登録（国への消費者事故等の通知（みなし）））。
 - ・情報の共有を図り、波及的に消費者教育の推進にもつなげるため。
- 提供媒体
 - 1 ポスター（A1カラー印刷）
 - 2 チラシ（A4カラー印刷）
- 提供頻度
 随時（国セン情報更新、市内事例発生）ないし月1（ストックがあれば） ※提供物の入用数等のご要望は消費生活センターまで。
- 注意事項
 事務作業軽減のため国セン情報の加工を基本とする。自作する場合は趣旨がイラストで伝わるように作成すること。

I-⑤ 若者向け啓発POP作成 ※新規事業

○ 事業実績

追手門学院大学防犯ボランティアサークル所属の学生と連携・協働し、若者向け啓発POPを作成した。フィッシング詐欺や実際にあった相談事例を盛り込んだ内容。市内高校や大学等、若者の目につきやすい場所に配架している。

II セミナー並びに展示及びイベントでの啓発について

II-① くらしのセミナー

○ 事業実績

令和元年度は2テーマ（2回）実施。具体的なテーマ、参加人数については2ページの表を参照。

【ポッキーでプログラミングを学ぼう】



【シニア向けスマートフォン体験講座】



Ⅱ－② パネル展示及び記念講演会

○ 事業実績

5月21日（火）から26日（日）に、中央図書館エントランスにおいて消費生活パネル展示を茨木市消費者協会と共催で行った。

また、同月25日（土）に『旅を楽しむ極意とは』をテーマに、ローズWAMにおいて消費者月間記念講演会を実施した。添乗員・平田進也氏に、旅行の際に気をつけなければならない点など具体例を盛り込みご講演いただいた。

なお、参加人数については2ページの表を参照。

Ⅱ－③－1 移動型消費生活展【イオンモール茨木 ジョイプラザ】



○ 事業実績

10月19日（土）にイオンモール茨木ジョイプラザにおいて、『めざそう！持続可能な社会へ』をテーマに実施した。メキシコダンス・マジックショー・自然農トーク・着ぐるみによるダンス等をミニステージ上で行ったことにより、通りすがりの市民の方もブース内に立ち寄ってもらうことができた。また、計量器の展示や体組成計で自分の健康測定値を計る等、3年連続で計量啓発を行った。なお、

参加人数については2ページの表を参照。

茨木市消費生活展実行委員会（茨木市消費生活センター、茨木市消費者協会、大阪よどがわ市民生活協同組合、生活協同組合コープこうべ大阪北地区本部、生活協同組合コープ自然派おおさか、生活クラブ生活協同組合大阪）が主体となり事業を実施した。

Ⅱ－③－2 移動型消費生活展【中津小学校体育館】



○ 事業実績

11月10日（日）に中津小学校体育館において、地域の文化展と連携し実施した。来場者に対して、展示パネルを中心に、還付金詐欺・訪問販売購入・ネット通販に関する注意喚起及び188の周知を行った。今回、中津小学校体育館壇上において、消費生活相談員による出前講座を開催した。なお、参加人数については2ページの表を参照。

Ⅱ－③－3 移動型消費生活展【追手門学院大学祭】※新規事業



○ 事業実績

11月2日（土）、3日（日）に追手門学院大学茨木総持寺キャンパスで開催された追手門学院合同学園祭にて、防犯ボランティアサークルの学生と共同で消費生活センターブースを出展した。来場者に対して、3問の消費生活関連クイズを出題し、消費生活に関する知識を深めてもらうと同時に、消費者ホットライン「188」の周知を行った。なお、参加人数については2ページの表を参照。

Ⅲ-① 出前講座・授業について



○ 事業実績

4月の新入生ガイダンス時に梅花女子大学で、6月には立命館大学、7月には追手門学院大学で、ネットに関わる消費者トラブルについての出前講座を実施。また、高校においては、5月に茨木工科高校、11月に茨木西高校への出前授業を実施。なお、出前講座に関する実績については2ページの表を参照。

Ⅲ-② 市内中学校地域学習への対応について

○ 事業実績

1月22日（水）に市立南中学校1年生15人が地域学習の一環で消費生活センターを訪問。センターの業務や取組などについて説明し、意見交換を実施。

IV 上記以外の啓発手段について

○ 事業実績

☆教育啓発DVDの貸出

項番	貸出先	貸出時期	タイトル
1	石河公民館	2月	みんなで考えよう電気製品の安全な使い方 ほか1本

☆展示パネルの貸出

項番	貸出先	貸出時期	タイトル
1	大池公民館	11月	消費生活センター臨時号
2	庄栄公民館		消費生活クイズ2018、同2019
3	郡山公民館		最新トラブル集～見守り新鮮情報～
4	大池防犯委員会		キャッシュカードを預かるは詐欺
5	白川公民館	2月	消費生活クイズ2018、同2019

★JR茨木駅でのプラズマディスプレイによる啓発

茨木市消費生活センターからのお知らせ

【5月は消費者月間】

架空請求は「**見ざる**」
あいまいな返事は「**言わざる**」
うまい話は「**聞かざる**」

相談無料



消費者トラブルで困ったら、すぐ電話！まず相談！
茨木市消費生活センター 072-624-1999

教育啓発DVDの貸出については1件、展示パネルの貸出については5件であった。また、JR茨木駅の協力のもと、駅構内に設置している3台のプラズマディスプレイを活用した啓発を5月の消費者月間時に実施。

啓発小冊子やリーフレット、啓発DVDを購入し、啓発物品の充実を図った。消費生活啓発推進キャラクター「だまされざる」のグッズ（オリジナル付箋やキーホルダー等）を作成し、188とともにセンターの周知を行った。

また、リコール情報について、消費生活センター前の消費者教育コーナーに掲出し周知に努めるとともに、消費者月間である5月には、公用車にマグネット製啓発ステッカーを貼付し、市内全域での啓発を実施した。

3 消費生活相談事業

○ 事業実績

・消費生活相談／個人情報受付件数

	前年比較増減	令和元年度	平成30年度	平成29年度
相談件数	△245	2,411	2,656	2,144
うち個人情報相談件数	-	5	5	12
あっせん件数(率)	△49	251(10.4%)	300(11.3%)	208(9.7%)
解決件数(率)	△42	219(87.3%)	261(87.0%)	181(87.0%)
不調件数(率)	△7	32(12.7%)	39(13.0%)	27(13.0%)
相談件数内訳(苦情)	△178	2,261	2,439	2,008
相談件数内訳(問合せ)	△67	150	217	136

・相談方法別統計表

	前年比較増減	令和元年度		平成30年度		平成29年度	
		件数	(うち土曜)	件数	(うち土曜)	件数	(うち土曜)
来訪	△14	625	24	639	23	550	14
電話	△230	1,774	38	2,004	53	1,582	38
文書	△1	12	1	13	1	12	0
計	△245	2,411	63	2,656	77	2,144	52

※消費生活相談員の配置(原則)

月:5人、火・水:3人、木:4人、金:5人、土:1人(第2・4午前のみ)

・購入形態、支払い方法に関する統計表(消費生活相談のみ)

区分		前年比較増減	令和元年度	平成30年度	平成29年度
購入形態別	店舗購入	△20	554	574	514
	訪問販売	△99	284	383	233
	通信販売	30	843	813	714
	マルチ(まがい含む)	12	27	15	20
	電話勧誘販売	9	137	128	96
	ネガティブ・オプション	1	15	14	13
	訪問購入	△9	11	20	19
	その他無店舗販売	8	28	20	26
不明・無関係	△177	507	684	497	
支払い方法別	現金等	△126	1,122	1,248	1,183
	クレジット等	-	305	305	235
	借金契約	△5	47	52	46
	不明・無関係	△114	932	1,046	668

・相談内容トップ10に関する統計表

	前年比較増減	令和元年度	平成30年度	平成29年度
不当・架空請求	△5	240	245	304
健康食品	41	110	69	51
工事・建築	△139	102	241	56
不動産賃貸	△35	71	106	84
生命保険・損害保険	△2	71	73	44
化粧品	21	70	49	32
携帯電話・携帯電話サービス	△7	68	75	53
インターネット通信サービス	△16	66	82	99
自動車	△6	50	56	53
医療	7	43	36	50