

資料 1

令和 2 年 度 茨木市消費生活センター 事業 報告 書

たまさればよ



茨木市消費生活センター啓発推進キャラクター

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	11月27日	クエイトセンター 303号室	8人	なし
	3月22日	オンライン による開催	8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、消費生活展をはじめとした今後の啓発手法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6日	クエイトセンター 201号室	明日風法律事務所 江口 文子 弁護士
	②11月2日		
	③3月1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

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。(延べ3回)

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を派遣及びオンラインにより受講し、最新事例の把握や情報交換に努めた。

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
講師派遣事業	随時	茨木西高校 他2か所	315人	2,021人 (前年実績)	15.6%
移動型生活展 (中津公民館文化展に 参加)	11月1日	中津小学校体育館	85人	212人 (前年実績)	40.1%
オンライン講演会 「私たちの選択が 未来を変える ～幸せをもたらす エシカルライフのすすめ～」	2月13日	オンライン開催	100人	32人	32.0%

※令和2年度は、コロナ禍を踏まえ、多くの啓発事業を中止した。

消費生活に関する啓発については、下記の通り実施した。

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『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	・見積もり無料にご注意を
6月	・特別定額給付金に関する詐欺メールに注意
8月	・蜂駆除サービスのトラブルに注意
9月	・前年度の消費生活相談特集 ネット上の契約トラブルが今年も増加 ・定期購入・偽のセキュリティ警告画面に気をつけて！
10月	・自然災害による住宅修理トラブル
12月	・クレジットカード利用明細の確認を
2月	・通信販売は広告表示の確認を

I-② よどがわ市民生協 夕食サポート版『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	・新型コロナウイルスに便乗した悪質商法に注意！	250部
6月	・ハチ駆除サービスのトラブルに注意してください！ (裏面：茨木警察署防犯速報)	250部

8月	・新型コロナウイルス感染症対策を万全に！	260部
10月	・電気・ガスの契約先変更は慎重にしましょう	250部
12月	・テレビ通販でサポーターを購入するはずが、健康食品の購入をさせられた	300部
2月	・えっ！通信販売はクーリング・オフできないの？	300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	・新型コロナウイルスに便乗した悪質商法に注意！	754部
6月	・ハチ駆除サービスのトラブルに注意してください！ (裏面茨木警察署防犯速報)	754部
8月	・新型コロナウイルス感染症対策を万全に！	754部
10月	・電気・ガスの契約先変更は慎重にしましょう	754部
12月	・テレビ通販でサポーターを購入するはずが、健康食品の購入をさせられた	754部
2月	・えっ！通信販売はクーリング・オフできないの？	754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	(株)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	

2020年4月発行

茨木市消費生活センターニュース (夕食サポート版)

事例

新型コロナウイルスによる肺炎が広がっている。マスクを無料送付する。確認をお願いします。URLをタップすると、フィッシングサイトに誘導され、スマートフォンに不正なアプリがインストールされたり、個人情報取得の可能性が。必ずホームページや問い合わせ窓口を確認する。心当たりがない不審な送信元からメールが届いても、アクセスしない。現時点で新型コロナウイルスに対する予防効果うたう健康食品、マイナスイオン発生器、空間除菌剤等の商品について、効果を裏付ける根拠は示されていません。まずは、手洗い・うがい、人混みに出かけない、などの一般的な感染症対策や健康管理を心がけてください。今後新たな手口の勧誘が行われる可能性があります。少しでもおかしいと感じたら、早めに、消費生活センターに相談してください。

新型コロナウイルスに便乗した悪質商法に注意!

【ひとことアドバイス】

① マスクが入手困難な状況に便乗して「マスクを無料で送付する」などと消費者の関心を引き、メッセージ内のURLをタップさせる手口の相談が寄せられています。URLをタップすると、フィッシングサイトに誘導され、スマートフォンに不正なアプリがインストールされたり、個人情報取得の可能性が。必ずホームページや問い合わせ窓口を確認する。心当たりがない不審な送信元からメールが届いても、アクセスしない。

② 現時点で新型コロナウイルスに対する予防効果うたう健康食品、マイナスイオン発生器、空間除菌剤等の商品について、効果を裏付ける根拠は示されていません。まずは、手洗い・うがい、人混みに出かけない、などの一般的な感染症対策や健康管理を心がけてください。

今後新たな手口の勧誘が行われる可能性があります。少しでもおかしいと感じたら、早めに、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は局番なしの188) 通話料がかかります。

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 検閲：後藤 設計：デザイン 茨木市消費生活センター

2020年12月発行

茨木市消費生活センターニュース (配食サービス版)

事例

テレビ通販でサポーターを購入するはずが、健康食品の定期購入をさせられた。

◆事例1
先日テレビを見ていたら「ひざ用サポーターが今だけ半額」と宣伝していたので電話をかけた。サポーターを注文した後に、ひざの痛みに効くという健康食品を勧められ、買わないといけないうような雰囲気になり、断り切れず購入してしまった。1回目が届いた後にまた同じ健康食品が届き、事業者には電話をしたら、「定期購入の契約なので2回目までの代金を支払わないとやめられない」と言われた。しかも高額なものでとても困っている。

【ひとことアドバイス】

●自分が注文しようと思った商品以外を勧められた場合、必要がない時は、きっぱりと断りましょう。

●テレビショッピングは通信販売のため、クーリング・オフの制度はなく、返品可否や解約などは、事業者が定めるルールに従うことになります。ただし、条件によっては返品・解約できる可能性がありますので、困ったときには早めに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は局番なしの188) 通話料がかかります。

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
(日・祝日は除く)
相談電話：072-624-1999
FAX：072-622-1878

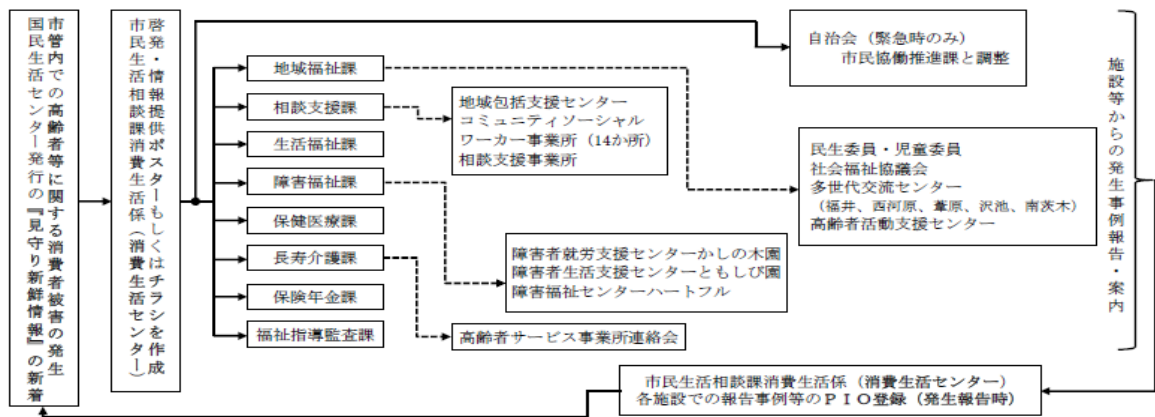
イラスト：いらすとや 検閲：後藤 設計：デザイン 茨木市消費生活センター

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
6月	・特別定額給付金に関するお知らせ ・新型コロナウイルスに便乗したサギ（詐欺）に注意してください	健康福祉部	各1部
7月	・死亡事故も！ブラインド等のひもで窒息 ・子どもが窓から転落！踏み台になるものを窓の近くに置かない ・強力な磁石のマグネットボールを誤飲し消化管に穴が！	こども関係課	各410部
9月	・災害に便乗した悪質な修理業者に注意 ・国勢調査を装った不審な電話に注意！	健康福祉部	各1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聴き取りを行い、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）

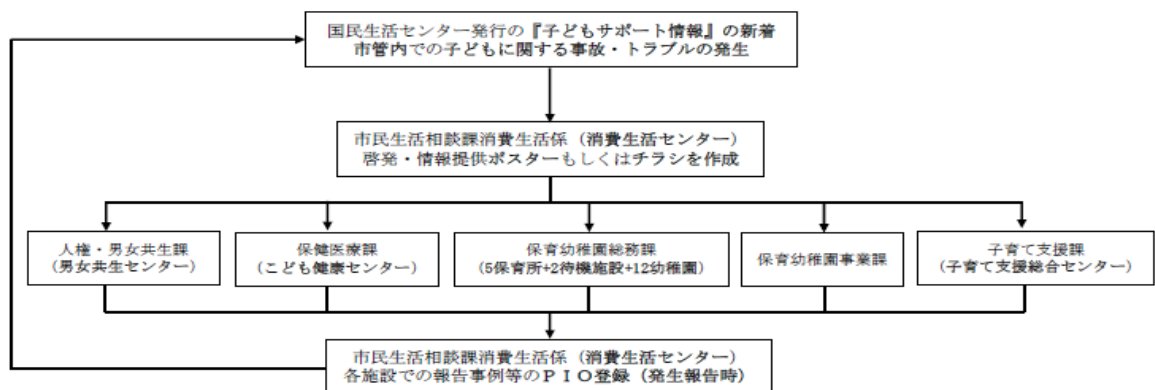
○提供頻度

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聴き取りを行い、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。

茨木市消費生活センターからのお知らせ

新型コロナウイルスに便乗したサギ(詐欺)に注意してください!
相談無料

政府機関や自治体等を装った偽サイトにご注意下さい!!

ホームページのアドレスの末尾に見慣れない末尾文字があるなど不審に思った場合は安易にアクセスせずに、本物のサイトのURLを確認して下さい。

現在、複数の自治体の公式サイトになりすました偽のホームページ(偽サイト)が見つっています。特に、新型コロナウイルスに関する給付金や、注意喚起情報の閲覧をねらったものと考えられます。アクセスしてしまうと、不正に個人情報が抜き取られるなどの被害を受けるおそれがあります。茨木市のサイトを閲覧する際は、アドレスが <https://www.city.ibaraki.osaka.jp> からはじまるサイトであることを確認して下さい。

消費者トラブルで困ったら、すぐ電話! ます相談!

◆裏面もご覧ください。◆

茨木市消費生活センター 072-624-1999
(クリエイトセンター 1階) FAXは 072-622-1878

月曜日～金曜日 9:00～16:30 第2・4土曜日 9:00～12:00
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)

子どものまわりにあるさまざまな危険をお知らせする **子どもサポート情報** 第128号

強力な磁石のマグネットボールを誤飲し消化管に穴が!

事例

娘が何度も吐いたので受診した。胃腸炎を疑われ薬を飲んだが、嘔吐が止まらなかったため、別の病院でレントゲン検査をすると、腸内に異物が見つかり開腹手術をした。小腸内の3カ所が直径3ミリのマグネットボールにより圧迫壊死を起こして穿通しており、37個摘出された。(当事者:1歳 女兒)

ひとことアドバイス

- 複数の磁石を組み合わせているような形にして置けるマグネットボールによる幼児の誤飲事故が起きています。マグネットボールのような強力な磁石を複数誤飲すると、腸管や腸壁を挟んで磁石同士がくっついてとどまり、消化管に穴を開けてしまうこともあります。
- 3歳頃までの子どもは何でも口にも含む特徴があります。強力な磁力のマグネットボールの誤飲は大変危険であるため、子どもには遊ばせないようにしましょう。
- 誤飲した可能性があると思われる場合には、すぐに医師の診断を受けましょう。

発行: 独立行政法人国民生活センター 本イラスト: 星崎 真

茨木市消費生活センター(624-1999)
【相談受付】毎週月～金曜日 9:00～16:30
毎月第2・4土曜日 9:00～12:00

I-⑤ 啓発動画制作 ※新規事業

○ 事業実績

高齢者や若者が消費者トラブルに巻き込まれるのを未然に防ぐため、本市出身の落語家 桂吉弥ら出演の啓発動画「桂吉弥さんの消費者トラブル防止啓発落語」、「だまされざるTV」を制作。

4月以降、動画配信サイト「ユーチューブ」の市公式ページで公開、消費生活センターで貸し出しするほか、市内高齢者関係施設、金融機関、中学校・高校・大学など教育機関へ提供し、消費者トラブルの防止や消費者ホットライン188や消費生活センターの周知に努める。



II イベントでの啓発について

II-① 移動型消費生活展【中津小学校体育館】

○ 事業実績

11月1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-② 消費生活オンライン講演会

○ 事業実績

令和3年2月13日(土)

ミーティングアプリZOOMを活用しオンラインで開催

テーマ：私たちの選択が未来を変える

～幸せをもたらすエシカルライフのすすめ～

講師：末吉里花氏(一般社団法人エシカル協会代表理事)

参加者：32名(申込者67人)

III-① 出前講座・授業について

○ 事業実績

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、4月の新入生ガイダンス時での講座をはじめ、多くを中止せざるを得なかったが、新たな試みとして茨木西高校2年生の家庭科授業では、ZOOMを活用したオンライン講座を実施した。

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

中学校1年生の地域学習の一環として、コロナ禍を踏まえ、オンラインで実施した。

生徒の訪問を取りやめ、事前に教諭が生徒からの質問等を収録し、消費生活センターで回答することとした。

センターの業務や取組などについて説明し、書面での意見交換を実施。

Ⅳ 上記以外の啓発手段について

○ 事業実績

教育啓発DVD、展示パネルの貸出については各1件であった。

そのほか、啓発小冊子やリーフレットなど、啓発物品の充実を図った。

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2年度	令和元年度	平成30年度
相談件数	283	2,694	2,411	2,656
うち個人情報相談件数	△3	2	5	5
あっせん件数(率)	120	376(14.0%)	251(10.4%)	300(11.3%)
解決件数(率)	113	337(89.6%)	219(87.3%)	261(87.0%)
不調件数(率)	7	39(10.4%)	32(12.7%)	39(13.0%)
相談件数内訳(苦情)	250	2,511	2,261	2,439
相談件数内訳(問合せ)	33	183	150	217

・相談方法別統計表

	前年比較増減	令和2年度		令和元年度		平成30年度	
		件数	(うち土曜)	件数	(うち土曜)	件数	(うち土曜)
来訪	△65	560	22	625	24	639	23
電話	340	2,114	55	1,774	38	2,004	53
文書	8	20	1	12	1	13	1
計	283	2,694	78	2,411	63	2,656	77

※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2年度	令和元年度	平成30年度
購入形態別	店舗購入	△18	536	554	574
	訪問販売	△62	222	284	383
	通信販売	259	1,102	843	813
	マルチ（まがい含む）	△9	18	27	15
	電話勧誘販売	△18	119	137	128
	ネガティブ・オプション	43	58	15	14
	訪問購入	3	14	11	20
	その他無店舗販売	△14	14	28	20
	不明・無関係	97	604	507	684
支払い方法別	現金等	△95	1,027	1,122	1,248
	クレジット等	167	472	305	305
	借金契約	△12	35	47	52
	不明・無関係	221	1,153	932	1,046

・相談内容トップ10に関する統計表

	前年比 較増減	令和2年度	令和元年度	平成30年度
不当・架空請求	△31	209	240	245
健康食品	16	126	110	69
インターネット通信サービス	17	98	66	82
化粧品	21	91	70	49
工事・建築	△19	83	102	241
不動産賃貸	-	71	71	106
自動車	15	65	50	56
携帯電話・携帯電話サービス	△11	57	68	75
医療	11	54	43	36
郵便・貨物運送サービス	20	45	25	25