

資料 1

# 令和 4 年 度 茨木市消費生活センター 事業 報 告 書

たまされび



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
運営懇話会	6月16日	市役所南館 5階会議室	8人	-
	3月22日	クエイクセンター 201号室	8人	1人

#### ○ 事業実績

懇話会は2回開催し、若年層への消費者教育や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	① 6月9日	クエイクセンター 201号室	明日風法律事務所 江口 文子 弁護士
	② 10月13日		
	③ 2月9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11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

コロナ禍のため、従来型の対面による出前講座やイベントでの啓発には一定の制限があったものの、前年度に比べ対面での啓発を増やすことができた。

新たな取組としては、府立茨木西高校、茨木高校の文化祭へ参加し、生徒や来場者への啓発のほか、梅花女子大学学園祭へ参加し、学生等への啓発を実施した。

そのほか、市内高校でのオンラインによる出前講座やウェブ講演会を継続実施するなど、デジタルを活用した周知・啓発を行った。

加えて、市内連携による二十歳のつどい（旧成人祭）での啓発、市内大学・高校へのリーフレット配布などを継続して実施した。

### I イベント等

事業内容	開催日	場所	参加人数	募集人数	参加率
(1)講師派遣事業 (出前講座)	随 時	茨木西高校 他 21 団体	2,381 人	—	—
(2)くらしのセミナー① (高齢者スマホ教室)	10 月 27 日	葦原多世代 交流センター	14 人	20 人	70%
(3)茨木市消費生活展 ① at オンライン ② 対面開催 (エシカル消費と SDGs+) ③ 中津公民館文化展	11 月 15 日 ～12 月 15 日 11 月 19 日 ～20 日 11 月 12 日 ～13 日	特設サイト  クリエイティブセンター 1 階  中津公民館	延べ 1,408 アクセス 315 人  98 人	—	—
(4)消費者月間記念講演会 (講師：中野 雅至 氏)	5 月 29 日	ローズWAM ワムホール	会場 70 人 配信 124 人	90 人 (オンライ ン併用)	77.8% (会場)
(5)消費生活パネル展	5 月 17 日 ～22 日	中央図書館 エントランス	161 人	-	-
(6)くらしのセミナー② (暮らしとお金のこと)	2 月 20 日	ローズWAM (オンライン配信)	会場 17 人 配信 21 人	会場 60 人	28.3%
(7)市内高校文化祭 ①茨木西高校 ②茨木高校	9 月 10 日 10 月 30 日	茨木西高校 茨木高校	—	—	—
(8)梅花女子大学学園祭	11 月 5 日	梅花女子大学	—	—	—

【再掲】

(1) 講師派遣事業

○ 事業実績

コロナ禍で中止されていた対面型講座も徐々に再開する動きが見られた。

再開後は、地域の団体市内大学の新入生ガイダンスや地域包括支援センター 職員など、高齢者の見守り者向け講座をはじめ、ZOOMを活用したオンライン講座のなどを実施した。



(3)-①, ② 消費生活展

○ 事業実績

オンライン開催…令和4年11月15日(火)～12月15日(木)

対面開催…令和4年11月19日(土)～20日(日)

オンライン開催は特設サイト、対面開催はクリエイトセンター1階で開催  
 テーマ：エシカル消費とSDGs+ (プラス)

内 容：・動画シアター

- ・市内消費生活関連団体の紹介とパネル展示
- ・消しゴムで重さ当てゲーム
- ・エコバッグづくり
- ・消費生活にかかわる身近なマークの神経衰弱ゲーム

参加者：オンライン開催…延べ1,408アクセス

対面開催…315人



(4) 消費者月間記念講演会

○ 事業実績

令和4年5月29日(日)

会場及びアーカイブ配信にて開催

テーマ：成年年齢が18歳に

～18歳成人を生き抜く戦略～

講師：中野 雅至 氏 (神戸学院大学教授)

参加者：194人 (会場70人、配信124人)



## Ⅱ イベント以外

### Ⅱ-① 広報いばらきへの記事掲載

#### ○ 事業実績

・『消費生活だより』

時期	タイトル
4月	電気の契約切り替えトラブル
6月	SNS等での儲け話に注意
8月	有名サイトの模倣サイトにご注意を
9月	・前年度の消費生活相談特集 スマートフォンを入り口とした相談が多数 ・定期購入・くらしのレスキューサービスに気をつけて！
10月	保険金請求サポートサービスのトラブル
12月	点検商法にご注意を
2月	初回格安な定期購入の通販にご注意

(消費生活だより一例)

**消費生活だより**

困り事は、気軽に相談ください。

消費生活センター ☎ 624・1999

**SNS等での儲け話にご注意**

**【事例】** SNSのフォロワーが副業で成功していると知り、そのフォロワーから三千円のマニュアルを勧められ購入した。後日電話で「高額なマニュアルの方がもつと儲かる。サポートも受けられ、すぐ元が取れる」と言われたので、65万円のプランを契約した。指示通りやったが全く儲からない。返金してほしい。



**【回答】** 「簡単に稼げる」「儲かる」ことを強調するSNS等の広告や、友人・知人からの誘いでも安易に信用してはいけません。4月から18歳で成人になり、親権者の同意なく契約できるようになったため、今後は18・19歳のトラブルも増えることが予想されます。不安に思った時、トラブルにあった時はすぐに消費生活センターに相談してください。

Ⅱ－② 大阪よどがわ市民生協 夕食サポート版『消費生活センターニュース』  
 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（夕食サポート版）

時期	タイトル	配布部数
4月	安すぎる?!「汚水ます洗淨チラシ」に注意!	300部
6月	実在する組織をかたる、フィッシングメールに注意!	300部
8月	本当にお得?注文確定の前に契約内容をしっかり確認	300部
10月	点検中に屋根を壊された?点検商法にご注意	300部
12月	実在の事業者を装うSMSのURLにはアクセスしないで!	300部
2月	ネットバンキングを悪用した還付金詐欺が発生しています	300部

○ 事業実績（配食サポート版）

時期	タイトル	配布部数
4月	安すぎる?!「汚水ます洗淨チラシ」に注意!	698部
6月	実在する組織をかたる、フィッシングメールに注意!	698部
8月	本当にお得?注文確定の前に契約内容をしっかり確認	698部
10月	点検中に屋根を壊された?点検商法にご注意	698部
12月	実在の事業者を装うSMSのURLにはアクセスしないで!	698部
2月	ネットバンキングを悪用した還付金詐欺が発生しています	663部

○配食サポート版配布施設等一覧

デイサービスセンター静華苑	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
デイサービスセンター常清の里	障がい者地域支援センターあゆむ
茨木市立西河原老人デイサービスセンター	庄栄エルダー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

(夕食サポート版・配食サービス版 一例)

茨木市消費生活センターニュース  
事例 (夕食サポート版) 2022年8月発行

【事例】ネット上に、通常約6千円のシャンプーが初回500円で購入できるとの広告があり、クレジットカード決済で注文した。再度購入しようと思い、同じ広告を見たところ、注文を確認する画面の上方に細かい文字で「5回継続購入」の記載が一部分だけ見えているのに気付いた。画面をスクロールしなければ全体が表示されず、前回は気が付かなかった。事業者に解約したいと伝えしたが「5回継続購入の条件は明記されている」と言われ断られた。

**本当にお得？注文確定の前に契約内容をしっかり確認**

【ひとことアドバイス】

- ネット通販の注文画面では「初回限定」などお得感を強調した表示に比べ、購入条件が小さく表示されていたり、気付きにくい場所に表示されていたりして、わかりづらいつながりがあります。画面の隅々まで見る等注意が必要です。
- 注文を確認する前に、定期購入が条件になっていないかを確認し、定期購入が条件の場合、継続期間や支払うことになる総額など契約内容もしっかり確認しましょう。
- 特定商取引法が改正され、事業者は最終確認画面で、注文内容を明確に表示しなければならなくなりました。誤認させる表示により消費者が申し込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。困ったときは、すぐに茨木市消費生活センターに相談してください。

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・祝日は休)

相談電話：072-624-1999  
FAX：072-622-1878

茨木市消費生活センターニュース  
事例 (夕食サポート版) 2022年12月発行

【事例1】スマホに送られてきた偽SMSから誘導されたサイトで、「本人確認のため」と信じて、運転免許証やマイナンバーカードの画像を送ってしまった。

【事例2】スマホに、実在する宅配業者名で「不在通知」のSMSが届いた。URLをタップすると、IDとパスワードを入力するよう求められたので入力したら、IDを乗っ取られてしまい、保存していた画像なども失い、キャリア決済で買い物もされてしまった。

**実在の事業者を装う偽SMSのURLにはアクセスしないで!**

【ひとことアドバイス】

- 宅配業者、携帯電話会社、大手通販サイト、クレジット会社、銀行等をかたる、偽SMSの被害が続いています。手口は巧みになってきていて、文面やURLから偽物と見分けるのは困難です。
- 特に年末年始は、荷物の配達が多くなるため、注意が必要です。
- 「SMS上のURLはタップしない」ことが原則です。
- IDやパスワードを求められても、絶対に入力しないでください。もしも入力してしまったときは、すぐにパスワードを変更しましょう。
- 「提供元が不明なアプリ」はどんな場合もインストールしないでください。
- 困ったときは、すぐに茨木市消費生活センターに相談してください。

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・祝日は休)

相談電話：072-624-1999  
FAX：072-622-1878

II-③ SNS (Twitter、Facebook、いばライブ) での情報発信

○ 事業実績

多くの市民がSNSを利用している現状を踏まえ、特殊詐欺や消費者トラブルの注意喚起やイベントの告知を実施した。(合計〇〇回)

II-④ 啓発動画の配信 (令和3年4月～ 継続)

○ 事業実績

令和2年度に制作した消費者トラブル防止啓発動画を自宅などから気軽に視聴可能なユーチューブなどで配信し、デジタルを活用した周知・啓発に努めたほか、市内中学校・高校・大学、高齢者施設等へ動画DVD配布、授業等での活用を求めた。

(若者向け動画：だまされざるTV)







## II-⑦ その他の取組

### (1)市内中学校地域学習への対応

#### ○ 事業実績

中学1年生の地域学習の一環として実施。

生徒が消費生活センター訪問し、生徒からの質問等に消費生活相談員が回答を行った。

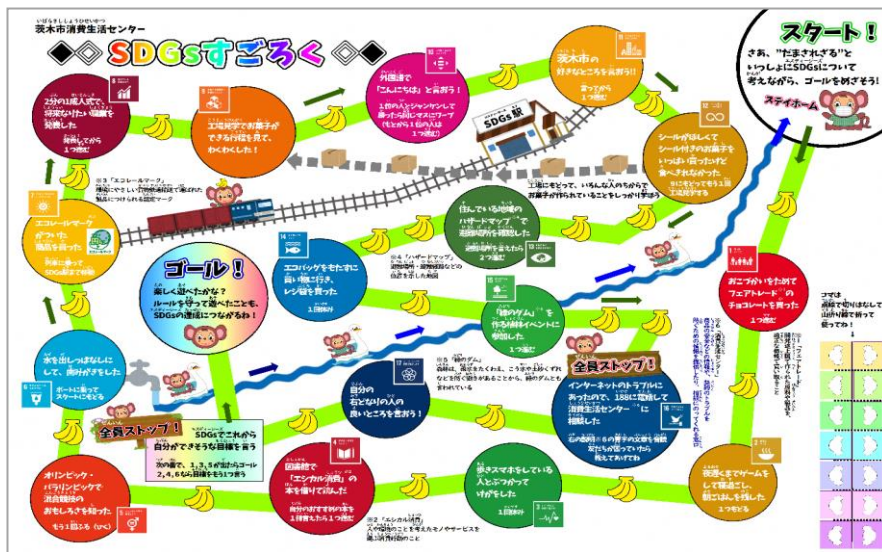
### (2)関係機関との連携

#### ○ 事業実績

市福祉部門をはじめ、各関係機関と連携を図り、きめ細やかな啓発を実施。

- ・新型コロナウイルス自宅療養支援パックに啓発チラシを同封  
(市福祉総合相談課との連携) 随時
- ・大阪府消費者フェア参画(令和4年11月～12月)
- ・市内小学4年生へSDGs啓発すごろく配布(令和4年12月)

### ※SDGs啓発すごろく



### (3)啓発DVD・展示パネルの貸出

#### ○ 事業実績

教育啓発DVDの貸出は1件、展示パネルの貸出は各2件であった。

そのほか、製品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、5月の消費者月間には、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。

(公用車装着イメージ) →



### 3 消費生活相談事業

相談件数は前年度より約4%増加し、相談内容はインターネットを入口とした商品の定期購入トラブルが多く、一段と複雑化・専門化している。

このような中、本市のあっせん件数は大幅に増加、あっせん解決率も高い水準を維持しており、市民が抱える消費者トラブルを多く解決できた。

また、トラブルを未然に防ぐことが最も重要であるとの観点から、引き続き丁寧な相談事例の検証を行い、消費者教育の充実に努める。

#### ○ 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4年度	令和3年度	令和2年度
相談件数	106	2,548	2,442	2,694
うち個人情報相談件数	-	3	3	2
あっせん件数(率)	129	524(20.6%)	395(16.2%)	376(14.0%)
解決件数(率)	130	482(92.0%)	352(89.1%)	337(89.6%)
不調件数(率)	△1	42(8.0%)	43(10.9%)	39(10.4%)
相談件数内訳(苦情)	△141	2,369	2,228	2,511
相談件数内訳(問合せ)	△35	179	214	183

##### ・相談方法別統計表

	前年比較増減	令和4年度		令和3年度		令和2年度	
		件数	(うち土曜)	件数	(うち土曜)	件数	(うち土曜)
来訪	108	577	15	469	22	560	22
電話	△1	1,961	68	1,962	60	2,114	55
文書	△1	10	1	11	1	20	1
計	106	2,548	84	2,442	93	2,694	78

※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4年度	令和3年度	令和2年度
購入形態別	店舗購入	1	490	489	536
	訪問販売	-	222	222	222
	通信販売	57	1,004	947	1,102
	マルチ（まがい含む）	-	17	17	18
	電話勧誘販売	10	120	110	119
	ネガティブ・オプション	2	43	41	58
	訪問購入	10	18	8	14
	その他無店舗販売	4	18	14	14
	不明・無関係	22	613	591	604
支払い方法別	現金等	△9	877	886	1,027
	クレジット等	132	575	443	472
	借金契約	△5	30	35	35
	不明・無関係	△12	1,063	1,075	1,153

※令和4年度 相談内容トップ10

順位	相談内容	件数
1	商品一般（不当・架空請求含）	212
2	化粧品	184
3	健康食品	76
4	他の役務サービス（相談サイト等）	67
5	移動通信サービス（携帯・スマホ等）	63
6	相談その他（個人間のトラブル等）	59
7	エステティックサービス	57
8	修理サービス	54
9	紳士・婦人洋服	52
10	インターネット接続回線	46

## 4 計量推進事業

計量法に基づき、取引・証明（薬の調剤・健康診断等）に使用される特定計量器（はかり）について、定期検査を実施している。

検査業務は、（一社）大阪府計量協会に委託しており、令和4年度の検査件数は、下記の通りである。

また、例年6月（中元期）及び12月（歳末期）に商品量目立入検査※を実施しているが令和4年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により実施していない。

その他、11月の計量強調月間には、公用車にマグネットシールを貼付し、周知・啓発に努めたほか、特定計量器使用事業者向け啓発リーフレットを作成、イベント等で配布するなど、適正計量の普及に努めた。

### ※商品量目立入検査

スーパーマーケットなどで、店舗で詰め込みをして計量販売されているパック商品（精肉・鮮魚・青果・惣菜）を対象に商品の内容量（商品量目）が正確に計量されているかを検査すること。

## ○ 事業実績

- ・ 特定計量器定期検査実施件数 930台（436事業所）



←（公用車装着イメージ）

（作成リーフレット）→

**関係法令**

※1「はかり」について（文中の「はかり」は全て「特定計量器」のことです）

**計量法**  
**第二条（定義等）第四項後段**  
 この法律において「計量器」とは、計量をするための器具、機械又は装置をいい、「特定計量器」とは、取引若しくは証明における計量に使用され、又は主として一般消費者の生活の用に供される計量器のうち、適正な計量の確保を確保するためにその構造又は構造に係る基準を定める必要があるものとして法令で定めるものをいう。

**計量法施行令**  
**第二条（特定計量器）第一項一部後段**  
 法第二十条第四項の政令で定める計量器は、次のとおりとする。  
 イ 非自動はかりのうち、次に掲げるもの  
 (1) 目盛、調整する自動機構のいずれかが表示対象の刻度の差をいう、以下同じ。）が千ミリグラム以上であって、目盛刻度の数が目以上のもの（②又は③に相当するものを除く。）  
 (2) 手動及び等比手動はかりのうち、表記された感量（質量計が反応することが可能な質量の最小の変化をいう、以下同じ。）が千ミリグラム以上のもの  
 (3) 自動計（貨物自動車に取り付けて積載物の質量の計量に使用する質量計をいう。）  
 ハ 数値質量が千ミリグラム以上の分類  
 ニ 定置あり及び定置域あり

※2「定期検査」について

**計量法**  
**第十九条（定期検査）第一項一部後段**  
 特定計量器（第十九条第一項又は第十二条第二項の政令で定めるものを除く。）のうち、その構造、使用条件、使用状況若しくは、その性能及び発差に係る検査を定期的にを行うことが適当であると認められるものとして法令で定めるものを取引又は証明における法定計量単位による計量に使用する者は、その特定計量器について、その事業所（事業所がない者においては、住所、以下この条において同じ。）の所在地を管轄する都道府県庁（その所在地が特定市町村の区域にある場合は、特定市町村の長）が行う定期検査を受けなければならない。

**茨木市消費生活センター**  
 茨木市 市民文化部 市民生活相談課 消費生活係  
 茨木市駅前団丁目6番16号  
 茨木市市民総合センター（ツリエイトセンター）1F  
 TEL：072-624-0799 FAX：072-624-1878  
 Eメール：syohiseikatsu@city.ibaraki.lg.jp

※お問い合わせ先  
 072-624-0799  
 072-624-0799  
 072-624-0799

ご存じですか？

正しい

「はかり」

の使い方

茨木市消費生活センター

## 5 製品安全に関する業務

製品安全4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、「製品事故の未然防止」、「被害の拡大防止」を図るため、販売店舗への立入検査を実施し、販売されている製品の安全性について確認している。

### ○ 事業実績

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により立入検査の実績なし。  
（例年は市内2店舗に立入検査を実施）