

資料 1

# 令和 5 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30日	クエイトセンター 203号室	10人	-
	3月18日	おにクル 会議室3	9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、多発する特殊詐欺被害防止に向けた、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	①6月8日 ②10月12日 ③2月8日	クエイトセンター 201号室ほか	明日風法律事務所 江口 文子 弁護士

### ○ 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対面及びオンライン形式により受講し、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

コロナ禍による各種制限が解除され、対面型の出前講座や啓発イベントを再開するとともに、引き続きデジタル技術を活用した取組も併用することで、多くの方に啓発できるよう努めた。

また、定期購入やネット通販トラブルなど、スマホを入り口としたトラブルが増加傾向にあることを踏まえ、市内学校等での出前講座において、ネットやスマホの利活用に関する内容を盛り込んだほか、シニア向けスマホ教室も開催するなど、ネットリテラシー向上に向けた取組みも行った。

### 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	梅花女子大学 他 21 団体	延べ 2,470 人	—	—
(2)くらしのセミナー (シニア向けスマホ教室)	① 2月15日 ② 2月29日	①東奈良コミュニティセンター ②玉島公民館	計 16 人	各 20 人	40%
(3)茨木市消費生活展 ① at オンライン ② 特別講演会 ③ 対面開催 ④ 中津公民館文化展	11月1日 ～30日  11月13日  11月18日  11月12日	特設サイト  クワイエットセンター 多目的ホール  クワイエットセンター  中津小学校 体育館	延べ 2,207 アクセス  83 人  205 人  100 人	—  —  —	—  —  —
(4)消費者月間記念講演会 (講師：上野 千鶴子 氏)	5月28日	ローズWAM ワムホール	会場 159 人 配信 137 人	会場 180 人 配信 200 人	88.3% (会場)
(5)消費生活パネル展	5月16日 ～21日	中央図書館 エントランス	110 人	—	—
(6)茨木高校文化祭	10月27日	茨木高校	展示のみ	—	—

## 【再掲】

### (1) 講師派遣事業

#### ○ 事業実績

計 22 団体からの依頼を受けて実施

※依頼先内訳 … 事業者 2、学校等 10、見守り者 2、市民団体等 8



### (3)-①, ②, ③ 消費生活展

#### ○ 事業実績

共通テーマ：よりよい暮らしを求めて ～くらしの見直し、ムダを省く～

##### ①オンライン開催

日 程 … 令和 5 年 11 月 1 日（水）～30 日（木）

会 場 … 特設サイト

内 容 … 消費生活関連団体等の取組紹介  
消費生活関連マークの絵合わせゲーム 等

参加者 … 延べ 2, 207 アクセス

##### ②特別講演会

日 程 … 令和 5 年 11 月 13 日（月）

会 場 … クリエイトセンター 多目的ホール

内 容 … 島本 美由紀 氏（食品ロスアドバイザー）による講演会  
テーマ「食品ロスが減らせる冷蔵庫の使い方&食品保存」

参加者 … 83 人

##### ③対面開催

日 程 … 令和 5 年 11 月 18 日（土）

会 場 … クリエイトセンター 1 階

内 容 … 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 等

参加者 … 205 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	賃貸住宅退去時の高額な原状回復費用請求のトラブル
6月	男性も増加！脱毛エステのトラブル
8月	有名企業の模倣サイトにご注意！
9月	・前年度の消費生活相談特集 ネットをきっかけとしたトラブルに加え、エステのトラブルも多発！ ・【詐欺的定期購入】・【エステ関連のトラブル】に気をつけて！
10月	自動音声の電話で料金を請求する詐欺に注意！！
12月	「〇〇ペイで返金します」に注意！
2月	貴金属の買い取りが目的の強引な訪問購入に注意

(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。

問消費生活センター ☎624・1999

**有名企業の模倣サイトに注意**

【事例】スマホに有名ブランドのサングラスを1足買うともう1足無料になるという広告が表示された。公式サイトだと思い注文したが、支払方法が代金引換しか選べなかった。数日後商品が届いたが、完全な偽物だった。サイトが見つからず、連絡先もわからない。



【回答】有名企業の公式サイトによく似た模倣サイトで商品を注文し、代金を支払ってしまったという相談が寄せられています。最近では公式と見分けがつかないほど類似した模倣サイトが増加しています。価格が安すぎる場合などは模倣サイトの可能性が高く注意が必要です。対応に困ったら、すぐ消費生活センターにご相談ください。

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

時期	タイトル	配布部数	
		夕食サポート	配食サポート
4月	賃貸住宅の原状回復費用のトラブル	300部	571部
6月	脱毛エステ男性も注意	300部	541部
8月	有名ブランドの模倣サイトに注意	300部	541部
10月	自動音声の電話で料金を請求する詐欺	300部	560部
12月	〇〇ペイで返金します、に注意	300部	500部
2月	貴金属の買取が目的の強引な訪問買取に注意	300部	500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	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	デイサービスセンターけいあいの里
デイサービスセンター天兆園	宅配クック123 茨木店
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	

(夕食サポート版・配食サービス版 一例)

いばらき しゅうひょう せいかつ  
**茨木市消費生活センターニュース**  
 事例 (配食サービス版) 2023年4月発行  
 国民生活センター 注目情報より (加筆あり)

2年間住んだ賃貸住宅を退去後、  
 貸主から室内クリーニングや  
 クロス張替え等で約20万円の  
 原状回復費用を請求された。  
 掃除は普通にきちんとしていた。  
 クロスの細かいキズの修復費用込みと言うが  
 それは、家具を置いた際の跡である。高額な請求に納得できない。

**賃貸住宅の原状回復費用についてのトラブルに注意!**

**【ひとことアドバイス】**

- 賃貸住宅の退去時、貸主側と借主側どちらが原状回復費用を負担するのでトラブルになることがあります。経時変化や通常使用によるキズ等の修繕費用は、借主が負担する必要はないと考えられます。請求額に納得できない場合は、国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に貸主側と話し合いましょう。また、賃貸住宅の入居、退去時には、証拠となる記録を残しておくことが大切です。
- もし、入居中にトラブルが起きたら、すぐに貸主側に相談しましょう。
- 納得できない場合やトラブルになった場合は、茨木市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毎番なしの188) 通話料がかかります。

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  
 (日・祝日は除く)

相談電話：072-624-1999 (予約電話)  
 F A X : 072-622-1878 (留守番電話)

(特別な事情がある方は、F A X等による相談が可能です。)

イラスト：いらすとや デザイン：茨木市消費生活センター

## Ⅱ－③ SNS（Twitter、Facebook、いばライフ）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 25 回）

## Ⅱ－④ 啓発動画の配信（令和 3 年 4 月～ 継続）

### ○ 事業実績

当センター制作の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YouTubeなどで配信し、デジタルを活用した周知・啓発に努めた。

また、市内中学校・高校・大学、高齢者施設等へ動画DVD配布したほか、出前講座にて動画の紹介を行うなど、活用を求めた。

（若者向け動画：だまされざるTV）



## Ⅱ－⑥ 市内大学・高校へ啓発リーフレット配布（令和 6 年 1 月） 継続

### ○ 事業実績

成年年齢引下げに伴い、市内高校 10 校の令和 5 年度卒業生向けに啓発リーフレットを配布し、契約知識の普及、啓発に努めた。

※配布冊数 … 2,704 冊

## 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。

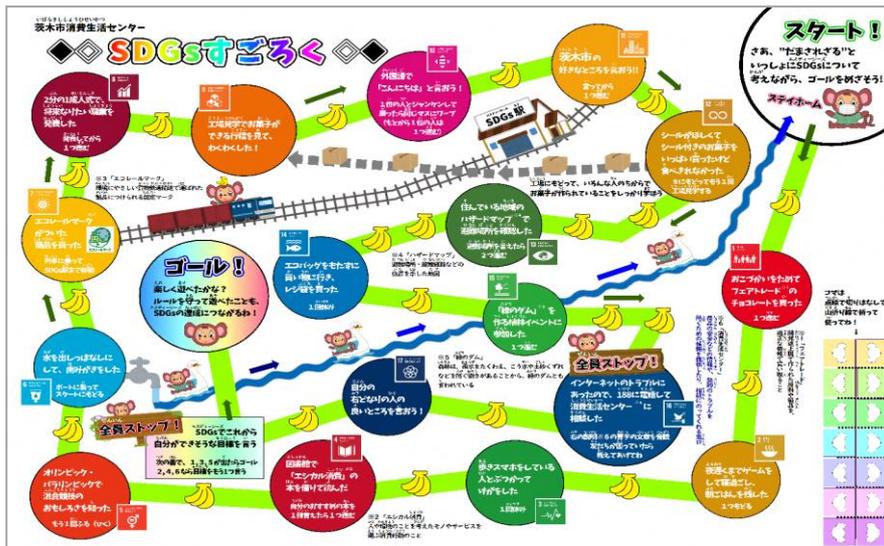
### (2)関係機関との連携

#### ○ 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

- ・大阪府消費者フェア参画（令和5年10月～11月）
- ・市内小学4年生へSDGs啓発すごろく配布（令和5年12月）

※SDGs 啓発すごろく



### 3 消費生活相談事業

相談件数は前年度より約7%減少したものの、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や、SNS を入り口とした投資勧誘トラブルなど、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及び、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5年度	令和4年度	令和3年度
相談件数	△188	2,360	2,548	2,442
うち個人情報相談件数	△3	0	3	3
あっせん件数（率）	△44	480(20.3%)	524(20.6%)	395(16.2%)
解決件数（率）		426(88.8%)	482(92.0%)	352(89.1%)
不調件数（率）		54(11.2%)	42(8.0%)	43(10.9%)
相談件数内訳（苦情）	△188	2,181	2,369	2,228
相談件数内訳（問合せ）	-	179	179	214

##### ・相談方法別統計表

	前年比較増減	令和5年度		令和4年度		令和3年度	
		件数	（うち土曜）	件数	（うち土曜）	件数	（うち土曜）
来訪	△31	546	19	577	15	469	22
電話	△156	1,805	50	1,961	68	1,962	60
文書	△1	9	0	10	1	11	1
計	△188	2,360	69	2,548	84	2,442	93

※消費生活相談員の配置（原則）

月：5人、火：4人、水・木：3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5年度	令和4年度	令和3年度
購入形態別	店舗購入	△35	455	490	489
	訪問販売	△19	203	222	222
	通信販売	△92	912	1,004	947
	マルチ（まがい含む）	1	18	17	17
	電話勧誘販売	28	148	120	110
	ネガティブ・オプション	△13	30	43	41
	訪問購入	7	25	18	8
	その他無店舗販売	4	14	18	14
	不明・無関係	△58	555	613	591
支払い方法別	現金等	△100	777	877	886
	クレジット等	△13	562	575	443
	借金契約	-	30	30	35
	不明・無関係	△72	991	1,063	1,075

※令和5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	役務その他	155
3	化粧品	104
4	レンタルリース・賃借	89
5	健康食品	82
6	工事・建築・加工	76
7	他の教養・娯楽	75
8	移動通信サービス	65
9	他の金融関連サービス	63
10	インターネット通信サービス	58

## 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5年度の検査件数は、下記の通りである。

また例年2回実施している商品量目立入検査※は、店舗側の衛生懸念を考慮して、令和5年度も実施していない。加えて昨今、商品のパック詰めを市外にあるパックセンターで行う店舗が増えていることを受け、令和6年度以降の実施は他市と意見交換をしつつ、検討する。

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 9台（8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**  
**第二章（定検等）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に供せられる量物のうち、測定計量の精度を確保するためにこの構造又は設置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**  
**第二章（特定計量器）第一項一部後段**  
 法第二十九条の政令で定める計量器は、次のとおりとする。  
 一 質量計のうち、次に掲げるもの  
 イ 容積計以外のもの  
 (1) 目量（測定する物品の種類それぞれが表す物量の状態の差をいう。以下同じ。）がキログラム以上であって、目量階級の数が以上のもの（2）又は（3）に掲げるものを除く。）  
 (2) 容積文付及び計量用質量はかりのうち、表記された容量（質量計が測定可能な質量の最小の変化をいう。以下同じ。）がキログラム以上のもの  
 (3) 自動車（軽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 表す質量がキログラム以上の分銅  
 ニ 空量もり及び定置量もり

※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（第十六条第一項又は第七十二条第二項の政令で定めるものを除く。）のうち、その構造、用途条件、使用状況等からして、その性能及び精度を全量検査を定期的に行うことが適当であると認められるものをもって法令で定めるものを取引又は証明における法定計量器具による計量に使用する者は、その特定計量器について、その事業者（事業者がない等七条七号で、住所、以下この条において「所長」）の所在地を管轄する都道府県知事（その所在地が特定市町村の区域にある場合には、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。

**茨城市消費生活センター**  
 茨城市 市民文化広場 市民生活相談課 消費生活係  
 茨城市新館町目6番16号  
 茨城市民総合センター（グリエイトセンター）1F  
 TEL：073-624-0799 FAX：073-622-1878  
 Eメール：syohiseikatsu@city.ibaraki.jp

令和4年(2022年)3月  
 このリーフレットは、1,000部印刷し、1部あたり40部を配布しております。

ご存じですか？

**正しい**

**「はかり」**

**の使い方**

**茨城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

店舗側の衛生懸念を考慮し、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）

## 6 特殊詐欺被害防止に向けた取組

還付金詐欺やキャッシュカード詐欺盗をはじめとした、特殊詐欺被害が市内で急増したことを踏まえ、特殊詐欺被害防止に向けた注意喚起などの取組を茨木警察署や庁内関係課等と連携し、集中的に実施した。

※令和5年中の市内特殊詐欺発生状況

認知件数 … 129件（前年比+78件）

被害金額 … 約2億800万円（前年比+約1.2億円）

### ○ 事業実績

- ・被害防止に向けた注意喚起

実施期間 … 令和5年6月2日～7月31日（茨木市特殊詐欺多発警報発令期間）  
令和5年12月15日～28日（歳末期）

実施内容 … 市公用車による注意喚起アナウンス  
市庁舎および関連施設等でのチラシ設置  
市内商業施設内の注意喚起 等

連携機関 … 茨木警察署、市広報部門、市福祉部門、市内事業者 等

- ・自動通話録音機無償貸与事業

市内の65歳以上の高齢者世帯へ、自動通話録音機の無償貸与を実施  
貸与台数 … 240台



本市貸与機種  
【KOBAN-ST386】