

資料 1

令和 6 年 度 茨木市消費生活センター 事業 報 告 書



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27日	クリエイティブセンター 102号室	10人	-
	3月26日	茨木市役所本館 1階第3会議室	8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27日 ②11月7日 ③2月13日	茨木市役所本館 1階第3会議室 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

出前講座では、対面型に加えオンラインを活用した取組を併用することで、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防止対策として、シニア向けスマホセミナーを開催するなど、ネットリテラシー向上に向けた取り組みも行った。

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 28 団体	延べ 2,811 人	—	—
(2)くらしのセミナー (シニア向けスマートフ ォンセミナー)	① 2 月 22 日 ② 2 月 26 日 ③ 3 月 12 日 ④ 3 月 14 日 ⑤ 3 月 21 日	①西河原多世代交流センター ②沢池多世代交流センター ③福井多世代交流センター ④葦原多世代交流センター ⑤シニアプラザいばらき	計 53 人	各 20 人	53%
(3)茨木市消費生活展 ① at オンライン ② 対面開催 ③ 特別講演会 (講師：藤田 智 氏) ④ 中津公民館文化展	11 月 1 日 ～29 日 11 月 23 日 11 月 23 日 11 月 9 日 ～10 日	特設サイト おにクル交流ホワイエ おにクル 7 階会議室 1 中津小学校体育館	延べ 1,991 アクセス 250 人 88 人 80 人	—	—
(4)消費者月間記念講演会 (講師：多田 文明 氏)	5 月 10 日	ローズWAM ワムホール	会場 86 人 配信 86 人	会場 180 人 配信 200 人	47.7% (会場)
(5)消費生活パネル展	5 月 14 日～ 19 日	中央図書館 エントランス	100 人	—	—

【再掲】

(1) 講師派遣事業

○ 事業実績

計 29 団体からの依頼を受けて実施

※依頼先内訳 … 事業者 1、学校等 10、見守り者 3、市民団体等 15



(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～

「知ってびっくり★体においしい やさしい 暮らし」

①オンライン開催

日 程 … 令和 6 年 11 月 1 日（金）～29 日（金）

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 1, 991 アクセス

②対面開催

日 程 … 令和 6 年 11 月 23 日（土・祝）

会 場 … おにクル 7 階 交流ホワイエ

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 … 250 人

③特別講演会

日 程 … 令和 6 年 11 月 23 日（土・祝）

会 場 … おにクル 7 階 会議室 1

内 容 … 藤田 智 さん（恵泉女学院大学副学長、社会園芸学教授）
による講演会

テーマ「知ってビックリ！カラダにおいしい野菜学！」

参加者 … 88 人

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	高額な原状回復費用のトラブル
6 月	パソコンの警告音に気をつけて
8 月	投資詐欺に気を付けて
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商品・サービスの契約に関する相談が増加 ・【儲け話に関するトラブルに気をつけて！】
10 月	その申込み、定期購入では？
12 月	屋根工事、修理トラブル急増中
2 月	今から考えておきたい「デジタル終活」

・特集など

7 月	・消費者ホットライン188（いやや）のご利用を 市民に広く周知するために毎年7月号に掲載しています。
2 月	・巻頭特集2「STOP詐欺被害 電話でお金のお話が出たら「詐欺」です 昨年の詐欺被害状況とケース紹介、センター職員による対策等

（消費生活だより、特集記事一例）

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

【事例】SNSでの儲け話にご注意

SNSのフォローワーが副業で成功していると知り、そのフォロー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っと儲かる。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。指示通りやってい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。



こんな話が出たら詐欺です！

チェックシート

家族を名乗る人からの電話

- すぐにお金が必要
- 公的機関からの電話
- ATMに行つてほしい

銀行、警察、企業からの電話

- 電子マネーを購入してほしい
- 現金やカードを取りに行く
- 暗証番号を教えてください

各相談窓口

市消費生活センター ☎624・1999
平日 9:00～16:30、
第2・4土曜日 9:00～12:00
※祝日を除く

消費者ホットライン ☎188
平日 9:00～17:00、
土・日曜日・祝日 10:00～16:00

警察専用相談窓口 ☎9110
平日 9:00～17:45

電話での詐欺への対策

- お金の話が出たら疑う
- 留守番電話の常時設定
- 家族間の合言葉を決める
- 通話録音装置等の使用

「自分は大丈夫」といった思い込みは危険 知っていてもだまされる

近年、大府市内で詐欺の被害が急増しており、茨木市では令和5年に過去最多の130件が報告されました。昨年の被害件数も令和5年に次ぐ増幅となっています。詐欺の手口は日々巧妙化しており、十分に注意していても騙される可能性がります。不審な電話が詐欺の入り口であることを忘れず、効果的な対策を心掛けましょう。

市消費生活センター 廣田

Ⅱ－② 大阪よどがわ市民生協 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	新しい部屋で新生活！住み始めから退去時に備えて	300 部
6 月	突然のパソコンの警告音に気をつけて	300 部
8 月	投資詐欺に気をつけてください！	300 部
10 月	本当にお得？注文確認の前に契約内容をしっかり確認	300 部
12 月	屋根工事の修理トラブル急増中です	300 部
2 月	元気なうちから備えておきたいデジタル終活	300 部

(夕食サポート版 一例)



茨木市消費生活センターニュース
(夕食サポート版)
令和6年(2024年)6月発行

【事例】

パソコンでインターネットを利用していたら、突然警告音が鳴り、画面に「ウイルスに感染した可能性がある」と警告画面が表示された。マイクロソフト社だという電話番号が表示されたので、電話すると「ウイルスに感染しているので除去する。コンビニで3万円のプリペイド型電子マネーを買い、番号を教えて」と言われ指示通り購入して番号を伝えたが、「番号が間違っているの、もう一度3万円分購入して」と言われたので、不審に思い電話を切った。

突然のパソコンの警告音に気をつけて

【ひとことアドバイス】

- 偽の警告画面や警告音が出て、それらをきっかけに電話をかけさせ、有償サポートやセキュリティソフト等の契約を迫る手口に関する相談が多く寄せられています。
- 電子マネー以外にも、クレジットカードや、インターネットバンキングで送金を指示される事例も発生しています。
- 「サポート窓口」と画面に表示されている番号に、電話をしないでください。

偽の警告画面・警告音を消す方法

日本サイバー犯罪対策センター 対処方法の動画 YouTube 動画

① 警告音⇒パソコンの音量を「0(ゼロ)」にする

② 警告画面⇒パソコンの電源を長押しして強制終了など

対応に迷ったら、**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 **すぐ電話！**
FAX：072-622-1878 **すぐ相談！**

(特別な事情がある方は、FAX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 (X、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 22 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いつでも気軽に視聴可能なユーチューブなどで配信した。また、出前講座にて、動画を組み込むなどし、デジタルを活用した周知・啓発に努めた。

（若者向け動画：だまされざるTV）を



Ⅱ－⑤ 市内大学・高校へ啓発リーフレット配布（令和７年１月） 継続

○ 事業実績

市内高校 10 校の令和 6 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。（継続事業）

※配布冊数 … 2,774 冊

Ⅱ－⑥ 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。

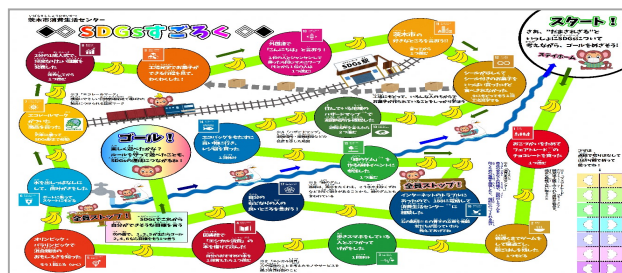
(2)関係機関との連携

○ 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

・市内小学 4 年生へ冬休み前に SDGs 啓発すごろく配布（令和 6 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４％増加したものの、要因は内容不明又は無関係な相談の増加であることから、実質前年度と横ばいで推移している。

相談内容はスマホ等、インターネットを入り口とした商品の定期購入トラブルや、SNS を利用した商品購入、投資勧誘トラブルなど、一段と複雑化している。

このような中、本市のあっせん解決率は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６年度	令和５年度	令和４年度
相談件数	100	2,460	2,360	2,548
うち個人情報相談件数	－	0	0	3
あっせん件数（率）	△96	384(15.6%)	480(20.3%)	524(20.6%)
解決件数（率）		343(89.3%)	426(88.8%)	482(92.0%)
不調件数（率）		41(10.7%)	54(11.2%)	42(8.0%)
相談件数内訳（苦情）	42	2,223	2,181	2,369
相談件数内訳（問合せ）	58	237	179	179

・相談方法別統計表

	前年比較増減	令和６年度		令和５年度		令和４年度	
		件数	（うち土曜）	件数	（うち土曜）	件数	（うち土曜）
来訪	62	608	9	546	19	577	15
電話	34	1,839	54	1,805	50	1,961	68
文書	4	13	1	9	0	10	1
計	100	2,460	64	2,360	69	2,548	84

※土曜相談は、第２・４午前のみ実施

・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 6 年度	令和 5 年度	令和 4 年度
購入形態別	店 舗 購 入	△47	408	455	490
	訪 問 販 売	2	205	203	222
	通 信 販 売	△22	890	912	1,004
	マルチ（まがい含む）	△11	7	18	17
	電 話 勧 誘 販 売	47	195	148	120
	ネガティブ・オプション	△1	29	30	43
	訪 問 購 入	△4	21	25	18
	そ の 他 無 店 舗 販 売	1	15	14	18
	不 明 ・ 無 関 係	135	690	555	613
支払い方法別	現 金 等	△45	732	777	877
	ク レ ジ ッ ト 等	1	563	562	575
	借 金 契 約	4	34	30	30
	不 明 ・ 無 関 係	140	1,131	991	1,063

※令和 6 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）	245
2	役務その他	120
3	レンタルリース・賃貸	106
4	工事・建築・加工	100
5	健康食品	97
6	化粧品	88
7	他の教養・娯楽	65
8	医療	60
9	相談その他	57
10	移動通信サービス	53

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6年度の検査実施件数は下記の通りである。

また、商品量目立入検査※について、令和6年度は食品スーパーへ1回実施した。その他、11月の計量強調月間には、適正計量に関するポスターの掲示を行い、消費生活展では消しゴムを利用したはかり計量ゲームを実施するなど、適正計量の周知・啓発に努めた。

※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 888 台（409 事業所）

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

立入検査の実績なし。

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、特殊詐欺被害について、前年比の件数は減少しているが、1件当たりの被害金額が増加していることを踏まえ、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6年中の市内特殊詐欺発生状況

認知件数 … 104 件（前年比－26 件）

被害金額 … 約2億700万円（前年比約－100万円）

○ 事業実績

- ・ 被害防止に向けた注意喚起

実施期間 … 通年
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、ポスター掲示等
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

募集期間 … 令和 6 年 5 月 13 日～ 5 月 31 日

貸与台数 … 177 台



本市貸与機種
【KOBAN-ST386】