

資料 1

令和 3 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	5月	クエイトセンター 303号室	8人	-
	3月23日	オンライン による開催	8人	1人

○ 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8日 ②11月4日 ③3月10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

○ 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8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制限があったが、高齢者や若者に多い消費者トラブルを防止する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たほか、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、成年年齢引き下げを踏まえ、庁内連携による成人祭での啓発、市内大学・高校へのリーフレット配布など、状況に応じて各手法を使い分け、取組みを行った。

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	茨木西高校 他 8 団体	941 人	—	—
②くらしのセミナー(1) (SDGs とモーダルシフト)	9 月 17 日	オンライン開催	21 人	30 人	70%
③茨木市消費生活展 at オンライン (エシカル消費と SDGs)	11 月 15 日～ 12 月 15 日	オンライン開催	延べ 2,135 アクセス	—	—
④消費生活講演会 (講師：菊地幸夫氏)	1 月 23 日	ローズWAM ワムホール	会場 40 人 配信 43 人	90 人 (オンライン 併用)	44% (会場)
⑤くらしのセミナー(2) (高齢者向けスマホ教室)	2 月 25 日	福祉文化会館	7 人	20 人	35%

【再掲】

① 講師派遣事業

○ 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ものの、ZOOMを活用したオンライン講座のほか、成年年齢引下げを控え新たに浪速少年院、府立茨木支援学校において、出前講座を実施した。

③ 消費生活展 at オンライン

○ 事業実績

令和3年11月15日(月)～12月15日(水)

専用サイトによるオンライン開催

テーマ：エシカル消費とSDGs

- ・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
 - ・消費生活にかかわる身近なマークの神経衰弱ゲーム
 - ・クイズ&アンケート 等
- 延べ2,135アクセス



④ 消費生活講演会

○ 事業実績

令和4年1月23日(日)

会場及びアーカイブ配信にて開催

テーマ：だまされざる消費者になるために
～見破るチカラを身につけよう～

講師：菊地 幸夫氏(弁護士)

参加者：83人(会場40人、配信43人)
(配信再生回数88回)



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	・催眠(SF)商法に注意!
6月	・レスキューサービスでのトラブル
8月	・「いつでも解約できる」という通販商品にご注意を
9月	・前年度の消費生活相談特集 新型コロナウイルス関連の相談が多数 ・副業サイトのトラブル・宅配業者を装った偽SMSに気をつけて!
10月	・スマートフォンの通話切り忘れに注意!
12月	・通信販売の申込時の勧誘に注意
2月	・整骨院の体験コースでのトラブル

(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

レスキューサービスでのトラブル

【事例】 トイレが詰まったので、業者をネットで検索したところ、「480円から」と書かれているサイトを見つけた。電話して価格を聞くと「5千円くらい」と言われたので来てもらった。基準の作業では詰まりは解せず、便器脱着や高圧洗浄等を追加され、20万円を請求された。




【回答】 水回りの詰まり、水漏れ、解錠等、日常生活のトラブルに対処する「レスキューサービス」は、緊急時には助かりますが、作業後に高額な料金を請求されたという相談が多く寄せられています。広告の表示や電話で説明された表示をうのみにせず、複数の見積もりをとるなど、万一に備えて修理業者の情報を集めておきましょう。

・『成年年齢引下げ周知記事』（令和4年4月号）

成年年齢が18歳に

民法の改正により、4月1日から、成年年齢が18歳に引き下げられます。成人になると、保護者等の同意なしにさまざまな契約ができるようになります。一度結んだ契約は原則取り消しできませんので、特に新成人の契約トラブルが増えることが懸念されています。消費生活センターでは、出前講座の開催やだまされざるTVの配信等を通じ、トラブル事例や被害にあわないためのポイント、相談窓口等をわかりやすく解説していますので、ぜひご視聴ください。動画は右図読み取りからご視聴いただけます。☎消費生活センター ☎ 624・0799



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	・催眠（SF）商法に注意してください！	250部
6月	・不審なSMSのURLにはアクセスしないで！	300部
8月	・一方的に送り付けられた商品はただちに処分可能に！	300部
10月	・スマートフォンの通話切り忘れに注意！！	300部
12月	・整体院の回数券 払い戻し不可に気を付けて	300部
2月	・価格が激安な通販サイトにご注意！	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	・催眠（SF）商法に注意してください！	727部
6月	・不審なSMSのURLにはアクセスしないで！	697部
8月	・一方的に送り付けられた商品はただちに処分可能に！	698部
10月	・スマートフォンの通話切り忘れに注意！！	698部
12月	・整体院の回数券 払い戻し不可に気を付けて	698部
2月	・価格が激安な通販サイトにご注意！	698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	㈱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 2021年4月発行

事例 (夕食サポート版)

～催眠（SF）商法に注意してください！～

近所の友人に「格安で食品を売っている店がある」と誘われた。販売員が親切で楽しく毎日通っているうちに、飲むと血管がきれいになるという13万円の健康食品をすすめられた。「購入できるのは今日まで」と言われて話も盛り上がり断りきれずに購入したが家に帰って冷静に考えてみたところ、高額すぎるので解約したい。

【ひとことアドバイス】

- こういった事例は、閉め切った会場に入を集めてただ同然で食品等を配って雰囲気盛り上げた後、高額な商品を契約（購入）させる手口で、催眠（SF）商法と呼ばれています。通い続けて、販売員と顔見知りになり、言葉巧みに勧誘を受けると断り切れなくなる場合があります。
- 無料や格安で販売される食品等を目的に、安易に会場に近づかないようにしましょう。
- もし契約してしまったも、法律で定められた必要事項が記載された書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができる場合があります。お困りの時は、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最善なしの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
FAX：072-622-1878

相談無料

茨木市消費生活センターニュース 2021年12月発行

事例 (配食サービス版)

腰が痛くなり、ネット広告で知った整体院の体験コースを予約して、施術を受けた。施術後、「腰痛改善のため継続的に通った方がよい」「回数券の方がお得」と勧誘され、半年間有効の回数券を買った。回数通ったが効果が感じられないので、それ以降の施術をやめたいと、未施術分の返金を求めたが、断られた。

整体院の回数券 払い戻し不可に気を付けて

【ひとことアドバイス】

- 自ら向いて契約した場合、整体院での施術はクーリング・オフの適用はありません。回数券の利用方法や途中で解約する場合は、事業者が定めた規約に従うことになり、未使用でも払い戻しできない場合があります。「回数券はお得」と説明を受けても、施術条件や解約の条件をよく確認し、慎重に契約しましょう。
- 事業者が倒産した時は、お金が戻ってこないかもしれません。回数券や長期会員権を購入する場合は、必要最小限にとどめ、短期間で使い切りましょう。
- 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。（消費者ホットラインは最善なしの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
FAX：072-622-1878

相談無料

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17回）

Ⅱ－④ 啓発動画の配信（令和3年4月～ 継続中） ※新規事業

○ 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YouTube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－⑤ 啓発動画のケーブルテレビ放映（令和3年5月） ※新規事業

○ 事業実績

令和2年度制作の高齢者向け啓発動画を消費者月間に合わせ、ケーブルテレビ（J：COMチャンネル）で放映。

継続して放映することで、視聴者へ動画内容の定着を図り、トラブル防止に努めた。

（5月1日～31日 合計82回）

Ⅱ－⑥ 成人祭での啓発（令和3年12月） ※新規事業

○ 事業実績

成年年齢引下げを見据え、市社会教育振興課と連携し、成人祭案内通知文書にチラシを同封、消費者ホットライン188や啓発動画の周知を図り、新成人をはじめとした若者の消費者トラブルの未然・拡大防止に努めた。

(封入リーフレット)

茨木市消費生活センターからのご案内

知ってまずい？契約には責任が伴います！

- ◆成人になると、保護者の同意なしに、自分ひとりでさまざまな「契約」ができるようになります。
 - ・携帯電話を自分名義で契約できる
 - ・アパートの賃貸契約を自分ひとりでできる…など
- ◆成人がした契約は、原則、取り消しできません。

注意 「契約」の知識・経験が浅い新成人は悪質業者に特に狙われやすい!!

契約等のトラブル(消費者トラブル)防止のポイント

- ★ その場で決めない
- ★ うまい話を信用しない
- ★ まわりの人に相談する

「だまされざるTV」で学ぼう!!

「だまされざるTV」は、若者に多いトラブル事例をアニメで楽しく分かりやすく紹介した啓発動画です。令和4(2022)年4月から、成年年齢が18歳に引き下げられることも解説していますので、ぜひご覧ください。



（動画内容）
 ①サブシメントの完結購入 ②エステの契約
 ③格安スマホの購入 ④消費生活センターでなに？
 ⑤成年年齢引き下げ ⑥助けてほしいもの？
 ⑦トラブルにあったときの対応法

視聴時間 約1分30秒 登録時間 約5分(全編 約25分)

それでも消費者トラブルで困ったら…

相談窓口

消費者トラブルは全国にある「消費生活センター」にご相談ください。
 消費者ホットラインで、お住まいの地域の消費生活センターをご案内いたします。

消費者ホットライン「188(いやや!)」

※全国共通の電話番号です。
 ※別途サービス料(通話料)がかかります。
 ※音声に詳しい郵便番号を入力すると、お住まいの地域の相談窓口につながります。

茨木市にお住まいの方は…

茨木市消費生活センターへ

- ◆相談窓口
専用ダイヤル 072-624-1999
(188)よりも通話料金が安くなる場合があります)
- ◆利用時間
月曜日～金曜日:午前9時～午後4時30分
第2・4土曜日:午前9時～正午
- ◆場所
茨木市駅前四丁目6番16号
茨木市市民総合センター(フリエイトセンター)1F



あきらめないでご相談ください
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）
 茨木市 市民文化部 市民生活相談課 消費生活係
 TEL:072-624-0799 FAX:072-622-1678
 E-mail: syohiseikatsu@city.ibaraki.lg.jp

このページの印刷ができません
 印刷したい場合は、印刷してください

このチラシは、3,500部発行し、1部当たりの発行額は12円です。

II-⑦ 市内大学・高校へ啓発リーフレット配布（令和4年1月） ※新規事業

○ 事業実績

成年年齢引下げを見据え、市内大学5校、高校10校へ啓発リーフレット「オトナ消費者へ ステップアップ」を配布

成年年齢引下げに伴う契約知識の普及、啓発に努めた。

市内大学5校 令和4年度新入生向け（約3,600冊）

市内高校10校 令和3年度卒業生向け（約3,800冊）



泣き寝入りは禁物!
 困ったときは、消費生活センターに相談しよう!

これから成年になるキミたちへ
**オトナ消費者へ
 ステップアップ!**

2022年4月から、成年年齢が18歳に引き下げられます。成年になると、自分だけで携帯電話の契約をしたり、クレジットカードを借りたりできることが増えます。自分自身で責任を負うこととなります。どうすれば安全な消費生活を送れるのか、オトナ消費者になるために知っておきたいことを学んでいきましょう!

茨木市消費生活センター
 〒567-0888 茨木市駅前四丁目6番16号
 ☎072-624-1999

茨木市消費生活センター ☎072-624-1999

II-⑧ 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。

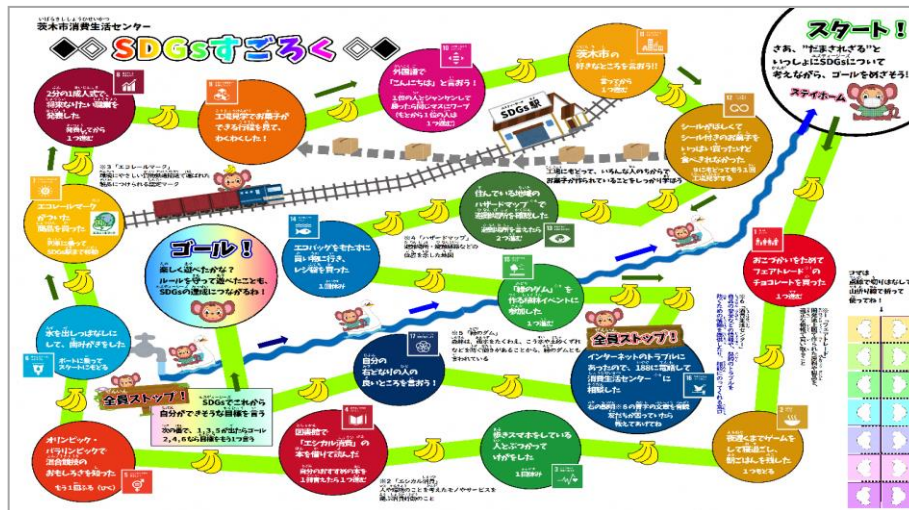
センターの業務や取組などについて説明し、書面での意見交換を実施。

(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。

- ・ワクチン接種会場での啓発動画放映 市庁舎（令和3年5月～10月）
 - ・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）（令和3年7月～ 随時）
 - ・大阪府消費者フェア参画（令和3年11月～12月）
 - ・市内小学4年生と学童保育室、放課後こども教室へSDGs啓発すごろく配布〈令和3年12月、令和4年3月〉※
 - ・福祉活動交流会（福祉総合相談課所管：CSWの交流イベント）への啓発チラシ提供〈令和3年12月〉
 - ・子育て支援冊子「相談機関の道しるべ」へのチラシ同封〈令和3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3件、展示パネルの貸出は各1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、昨年度比約 10%減少したものの、インターネットを入口としたトラブルが増加しており、内容も大幅に複雑化・専門化している中、あっせん解決率は依然として高い水準を維持しており、多くの消費者トラブルを解決できた。

引き続き、相談事例を踏まえた啓発内容の更なる充実や、相談事例の丁寧な検証に努める。

○ 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3年度	令和2年度	令和元年度
相談件数	△252	2,442	2,694	2,411
うち個人情報相談件数	1	3	2	5
あっせん件数（率）	19	395(16.2%)	376(14.0%)	251(10.4%)
解決件数（率）	15	352(89.1%)	337(89.6%)	219(87.3%)
不調件数（率）	4	43(10.9%)	39(10.4%)	32(12.7%)
相談件数内訳（苦情）	△283	2,228	2,511	2,261
相談件数内訳（問合せ）	31	214	183	150

・相談方法別統計表

	前年比較増減	令和3年度		令和2年度		令和元年度	
		件数	（うち土曜）	件数	（うち土曜）	件数	（うち土曜）
来訪	△91	469	60	560	22	625	24
電話	△152	1,962	22	2,114	55	1,774	38
文書	△9	11	1	20	1	12	1
計	△252	2,442	93	2,694	78	2,411	63

※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3年度	令和2年度	令和元年度
購入形態別	店舗購入	△47	489	536	554
	訪問販売	-	222	222	284
	通信販売	△155	947	1,102	843
	マルチ（まがい含む）	△1	17	18	27
	電話勧誘販売	△9	110	119	137
	ネガティブ・オプション	△17	41	58	15
	訪問購入	△6	8	14	11
	その他無店舗販売	-	14	14	28
	不明・無関係	△13	591	604	507
支払い方法別	現金等	△141	886	1,027	1,122
	クレジット等	△29	443	472	305
	借金契約	-	35	35	47
	不明・無関係	△78	1,075	1,153	932

※令和3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）	188
2	化粧品	107
3	賃貸アパート・マンション	75
4	移動通信サービス（携帯・スマホ等）	74
5	工事・建築	73
6	健康食品	70
7	相談その他（個人間のトラブル等）	57
8	他の役務サービス（相談サイト等）	52
9	インターネット接続回線	48
10	紳士・婦人洋服	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3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3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（令和4年度事業者等へ配布予定）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 10台（7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法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、調整する自動調整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、目盛刻度の数が百以上のもの（22）又は（23）に規定するもの（除く。）
 (2) 手動及び等比自動はかりのうち、表記された感量（質量計が反応することができる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（第十九条第一項イ又は第十二条第二項の法令で定めるものを除く。）のうち、その構造、使用条件、使用状況等からみて、その性能及び精度に係る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として法令で定めるものを取引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：072-624-0790 FAX：072-624-1878
 Eメール：syohiseikatsu@cityibaraki.lg.jp

※お問い合わせ先
 072-624-0790
 072-624-0790
 072-624-0790

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）