

令和2年度  
(2020年度)

# 事業概要

くらしのプラザ  
伊丹市立消費生活センター

# 目 次

## I センターの概要

1. 設置目的	1
2. 沿革	1
3. 組織	1
4. 事業と経費	2

## II 事業概要

### 1. 消費者啓発事業

#### (1) 消費生活講座の実施

① 暮らしの講座	3
② 通信制消費生活入門講座	3
③ まちづくり出前講座	4
④ ライフステージ別消費者トラブル防止講座	4
⑤ 消費生活サポーター養成講座	4

#### (2) 情報の収集と提供

① 市広報紙「広報伊丹」にコラム掲載	5
② 消費生活情報誌「すてきな暮らし」の発行	5
③ 市バス車内ポスター掲出	5
④ 市コミュニティ掲示板へ消費者啓発ポスター掲示	5
⑤ コープこうべの宅配夕食に高齢者向け啓発ちらしを同封	5
⑥ 消費生活啓発パネル展	6
⑦ 自治会回覧用ちらし「伊丹市立消費生活センターのご案内」	6
⑧ メールマガジンの配信	6
⑨ 市内小中学校へ啓発パンフレット等の配付	6
⑩ 市内転入者へ啓発リーフレット等を配布	6
⑪ 神戸新聞への記事掲載	6
⑫ ホームページによる啓発	7
⑬ 消費生活情報コーナーを活用した啓発	7
⑭ 啓発冊子等の作成	7

2. 消費生活相談の概要	
（1）消費生活相談件数の年度別推移	8
（2）相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移	9
（3）当事者性別相談件数	9
（4）当事者年齢別相談件数	10
（5）主な商品・役務別相談件数	11
（6）当事者年代別相談受付件数および商品別上位10位	12
（7）契約当事者年代別既払い金額	13
（8）販売購入形態別相談件数	13
（9）販売購入形態別商品分類件数	14
（10）相談内容別分類	15
（11）年度別消費生活相談処理結果	15
（12）多重債務に関する相談件数	16
3. 消費者団体活動への支援	
（1）伊丹消費者協会	17
4. 暮らしのプラザ窓口取扱業務	
（1）令和2年度窓口業務取扱件数	18

# I センターの概要

## 1. 設置目的

市民の消費生活の安定及び向上に寄与するため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第10条

第2項に規定する施設として設置。

消費者啓発・消費生活相談・情報の収集と提供・消費者の自主活動の支援等、総合的な消費者施策を実施。

### (1) 名称

伊丹市立消費生活センター

### (2) 所在地

伊丹市宮ノ前2丁目2番2号

TEL：072-772-0261（事務）

072-775-1298（相談専用）

FAX：072-775-3811

### (3) 利用時間

〈開館時間〉 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時30分

〈相談時間〉 月曜日～金曜日 午前9時～午後4時15分

〈休日〉 土曜日・日曜日・祝日・年末年始（12/29～1/3）



消費生活センター  
(伊丹商工プラザ1F)

## 2. 沿革

昭和47年4月	消費生活センター設置条例の制定 市民福祉部 消費生活センター（消費生活係）
昭和48年1月	消費生活センター 社会経済会館内に開所
昭和49年4月	組織改正により経済労働部に変更 消費生活センター（消費生活係）
昭和55年4月	組織改正により生活文化部に変更 消費生活センター（消費生活対策係）
昭和61年6月	文化会館内へ移転（社会経済会館の廃止による）
平成2年4月	組織改正により市民文化部 女性・青少年課 消費生活センター
平成6年4月	組織改正により生活環境部 生活創造課 消費生活センター
平成7年12月	労働福祉会館内へ移転（伊丹市立文化会館の改築による）
平成11年5月	中央3丁目3番9号へ移転（労働福祉会館の改築による）
平成12年4月	組織改正によりみどり環境部 生活創造課 消費生活センター
平成13年4月	組織改正によりみどり環境部 消費生活センター 市民福祉部市民課中央分室業務が消費生活センターに移管 伊丹商工プラザ（宮ノ前2丁目2-2）へ移転 愛称：くらしのプラザ
平成18年4月	組織改正により市民部 消費生活センター
平成23年4月	組織改正により市民自治部 まちづくり室 消費生活センター

## 3. 組織（令和3年4月1日現在）

市民自治部まちづくり室消費生活センター

所長1名、事務職員2名

消費生活相談員6名

市民課分室業務担当職員5名

#### 4. 事業と経費

##### (1) 消費者啓発事業 (4, 152千円)

###### ○消費生活講座の実施

- ・くらしの講座
- ・通信制消費生活入門講座
- ・まちづくり出前講座
- ・ライフステージ別消費者トラブル防止講座
- ・消費生活サポーター養成講座

等

###### ○情報の提供と収集

- ・市広報紙「広報伊丹」にコラム掲載
- ・消費生活情報誌「すてきなくらし」の発行
- ・市バス車内広告
- ・コープこうべの宅配夕食に高齢者向け啓発ちらしを同封
- ・消費者啓発パネル展
- ・自治会へちらし回覧
- ・市内小中学校へ啓発冊子等の配付
- ・メールマガジンの配信
- ・市コミュニティ掲示板へ啓発ポスター掲示
- ・市内転入者へ啓発リーフレット等を配付
- ・神戸新聞への記事掲載
- ・ホームページによる啓発
- ・消費生活情報コーナーを活用した啓発
- ・啓発冊子等の作成

等

##### (2) 消費生活相談事業 (16, 894千円)

消費生活相談員による相談受付・苦情の処理のあっせん

##### (3) 消費者団体活動支援事業 (291千円)

- ・伊丹消費者協会の活動支援

##### (4) 消費生活センターの管理運営 (6, 568千円)

合 計 27, 905千円

## Ⅱ 事業概要

### 1. 消費者啓発事業

#### (1) 消費生活講座等の実施

##### ①くらしの講座

開催回数：3回

受講者数：76人

	開催日	テーマ	講師	参加者数
1	11月28日	スマホやネットに潜むキケン ～仕組みを知って被害を防ごう	県人権啓発アドバイザー 篠原 嘉一氏	30人
2	12月5日	せかいにひとつ。 自分だけのおこづかい帳をつくろう	ファイナンシャルプランナー 西岡 奈美氏 竹内 香織里氏	小学生 19人 保護者 10人
3	1月30日	フリマアプリってなあに？	ファイナンシャルプランナー 西岡 奈美氏 竹内 香織里氏	17人

##### ②通信制消費生活入門講座

講座期間：令和2年10月～令和3年3月

受講者数：17人

学習内容：衣、食、住、契約その他消費生活全般に関する全3回の課題提出

受講料：無料

テキスト：「2021年版くらしの豆知識」（国民生活センター発行）

全課題を提出した受講生に「修了証」を交付。

### ③まちづくり出前講座

消費生活センターの消費生活相談員が学校等へ赴き、「うまい話には気をつけましょう」をテーマに、最近の相談事例を交えながら消費生活について解説。

中学校では、「契約」や「成年年齢の引き下げ」等について実際の事例を紹介し、わかりやすく解説。

開催回数：15回

受講者数：434人

No	対象	受講者数(人)
1	市民後見人講座受講生	6
2	社会福祉事業団	8
3	社会福祉事業団	12
4	消費生活サポーター養成講座	14
5	荒牧中学校2年生	182
6	荒牧中学校2年生	
7	荒牧中学校2年生	
8	荒牧中学校2年生	
9	荒牧中学校2年生	
10	荒牧中学校3年生	212
11	荒牧中学校3年生	
12	荒牧中学校3年生	
13	荒牧中学校3年生	
14	荒牧中学校3年生	
15	荒牧中学校3年生	

### ④ライフステージ別消費者トラブル防止講座

地方消費者行政強化交付金を活用し、ライフステージに合わせた内容の講座を実施。すごろくや替え歌等を取り入れ、悪質業者の手口や対処法を学ぶ講座等。

開催回数：6回

受講者数：110人

委託先：NPO法人C・キッズ・ネットワーク（消費者教育推進団体）

	対象者	メニュー	受講者数(人)
1	ありおかまちカフェ	悪質業者にまけんぞう！スゴロク	22
2	伊丹市ファミサポ	成長と共に「危ない！」は変わる	15
3	福祉サロン ランの会	悪質業者にまけんぞう！スゴロク	28
4	昆陽双葉南長寿会	悪質業者に強くなる講座	20
5	伊丹市ファミサポ	成長と共に「危ない！」は変わる	10
6	伊丹市連合婦人会	しっかり読み取る食品表示	15
合計			110

### ⑤消費生活サポーター養成講座（公募型協働事業・市民提案型）

地域での消費者トラブルにいち早く気づき、消費生活センターへつなぐ、消費生活サポーターを養成する講座。

開催回数：2回（1月14日、1月26日）

場 所：伊丹商工プラザ

受講者数：14人

委託先：NPO法人C・キッズ・ネットワーク（消費者教育推進団体）

## (2) 情報の収集と提供

### ①市広報紙「広報伊丹」にコラム掲載

相談の多い事例を「消費生活Q&A」と題して市広報紙に掲載。

掲載号	内容
令和2年 4月15日号	自分でできます！損害保険金の請求
6月15日号	「水回りの修理2千円～」広告の料金をうのみにしないで！
8月15日号	身に覚えのない商品が届いた！？
10月15日号	長期使用製品安全点検制度
12月15日号	契約は簡単。解約は困難～ネット通販トラブル
令和3年 2月15日号	電話でお金の話は詐欺！？

### ②消費生活情報誌「すてきな暮らし」の発行

消費生活情報誌を2回、各7,000部発行

第117号（令和2年9月号）

- ・特集：しっかりと眠れていますか？～睡眠とメンタルヘルス
- ・消費生活センターの窓：平成31年度伊丹市立消費生活センターの相談状況

第118号（令和3年3月号）

- ・特集：性の多様性について知ろう
- ・消費生活センターの窓：気を付けよう！賃貸住宅で起きやすいトラブル

### ③市バス車内ポスター掲出

10月～12月、市バス全車93台に、消費者啓発ポスターを掲出。

### ④市コミュニティ掲示板へ消費者啓発ポスター掲示

期 間：10月20日～11月2日

場 所：伊丹小学校区、稲野小学校区および阪急伊丹駅と市役所周辺 20カ所

### ⑤コープこうべの宅配夕食に高齢者向け啓発ちらしを同封

高齢者が安心して消費生活を営めるよう支援することを目的として、伊丹市、尼崎市、宝塚市と生活協同組合コープこうべが連携。高齢消費者の被害防止に係る啓発活動に取り組むため、平成25年3月21日に協定を締結。

平成25年4月より、コープこうべが実施している夕食用の弁当宅配サービス「まいくる」の配布時に、月1回、啓発ちらしを添付。

令和2年度は3,754人（2,836世帯）に配布。

年度	配布枚数	延べ世帯数
平成25年度	1,775枚	1,350世帯
平成26年度	1,930枚	1,385世帯
平成27年度	2,590枚	1,710世帯
平成28年度	2,694枚	2,069世帯
平成29年度	2,983枚	2,402世帯
平成30年度	3,199枚	2,364世帯
平成31年度	3,487枚	2,702世帯
令和2年度	3,754枚	2,836世帯



啓発ちらし付宅配夕食弁当

## ⑥消費生活啓発パネル展

消費者啓発パネルやちらし配置、消費者団体研究パネル等を展示。

日時：令和2年12月1日～6日

場所：市立図書館ことば蔵

## ⑦自治会回覧用ちらし「伊丹市立消費生活センターのご案内」

消費生活センターの活動周知と、消費生活相談の利用促進を目的として、市内の自治会204団体に回覧。

## ⑧メールマガジンの配信

平成25年7月より「伊丹市消費生活情報メールマガジン」の配信を開始。

令和2年度は26回、延べ49,457人に配信。

年度	号数	延べ配信人数
平成25年度	1～32号	4,529人
平成26年度	33～65号	12,541人
平成27年度	66～97号	17,182人
平成28年度	98～131号	25,111人
平成29年度	132～166号	30,892人
平成30年度	167～196号	33,156人
平成31年度	197～223号	34,707人
令和2年度	224～249号	49,457人

## ⑨市内小中学校へ啓発パンフレット等の配付

- ・令和2年6月 市内8中学校と特別支援学校の全生徒へ  
「成年（オトナ）になったらできること」「啓発クリアファイル」配付
- ・令和2年10月 市内8中学校と17小学校、特別支援学校の教職員へ  
「くらしの豆知識2021年版」配付
- ・令和3年2月 市立天王寺川中学校新入生保護者説明会にて、新入生の保護者へ  
「ソーシャルメディア世界の安全な歩き方」配付

## ⑩市内転入者へ啓発リーフレット等を配布

平成26年9月から、市内転入者へリーフレット、訪問販売お断りシール、啓発冊子を配布。

## ⑪神戸新聞への記事掲載

神戸新聞社が神戸新聞水曜朝刊に月2回掲載している「消費者トラブルQ&A」に記事を提供。

掲載記事：「損害保険申請サポートトラブルに注意」

掲載日：令和2年9月23日

## ⑫ホームページによる啓発

消費者トラブルの事例や消費者関連法律等を取り上げた消費者啓発情報のほか、戸籍の謄抄本、住民票の写し等の発行等や、市税等の収納を行う市民サービスコーナーについての情報提供。

## ⑬消費生活情報コーナーを活用した啓発

消費者トラブル事例やイベント情報等の掲示、消費生活に関する様々なリーフレットの配置等、タイムリーな情報を自由に入手できる消費生活情報コーナーを常設。

## ⑭啓発冊子等の作成

啓発冊子等を作成し啓発に活用。

訪問販売お断りステッカー	110,000枚
啓発消しゴム	7,000個
ちらし「あま〜い誘いにご用心」	2,000部
冊子「成年（オトナ）になったらできること」	8,000部
冊子「SNSをきっかけにした消費者被害が急増しています」	9,000部

## 2. 消費生活相談の概要

令和2（2020）年度の相談件数は新規1,750件、継続件数1,511件、総受付件数は3,261件でした。

受け付けた消費生活相談は、「全国消費生活情報ネットワークシステム」（PIO-NET パイオネット）により、国民生活センターに集約され、消費者問題への対応や未然防止に活用しています。

### （1）消費生活相談件数の年度別推移

図1 消費生活相談の年度別新規受付件数の推移

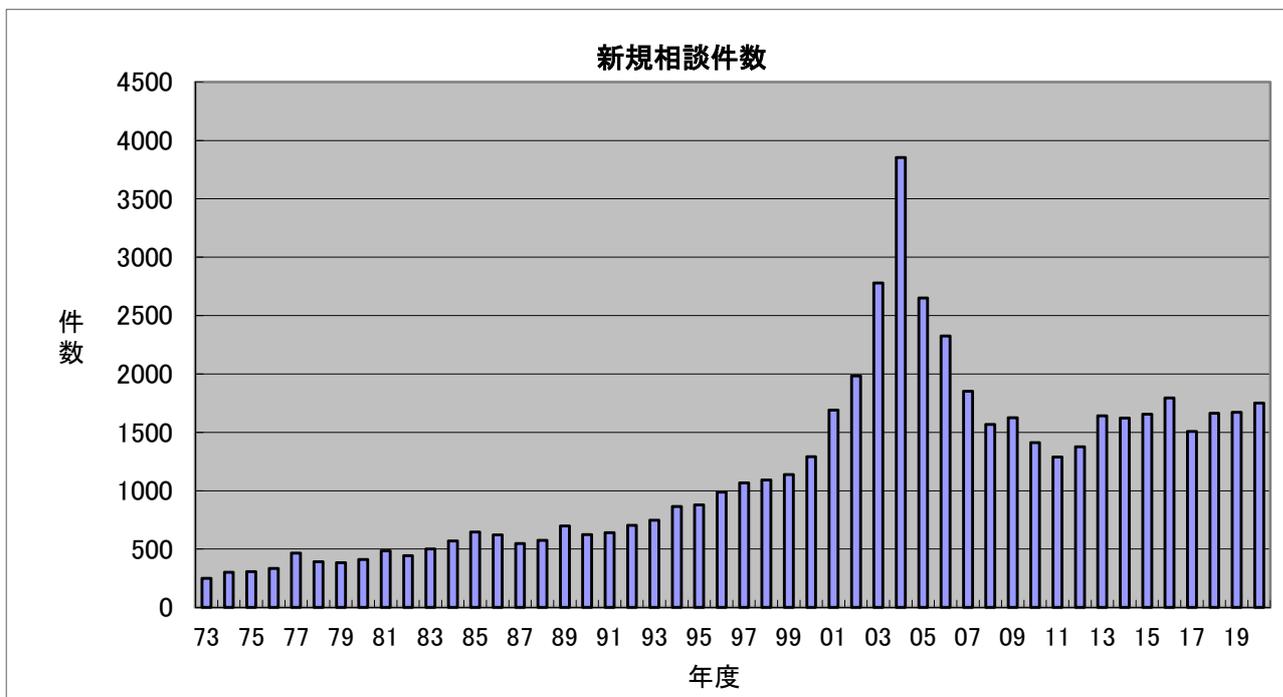


表1 消費生活相談件数の年度別新規受付件数の推移

(件)

年度	相談件数	年度	相談件数	年度	相談件数
1973	250	1989	697	2005	2,651
1974	302	1990	625	2006	2,326
1975	306	1991	640	2007	1,852
1976	333	1992	703	2008	1,567
1977	465	1993	747	2009	1,624
1978	392	1994	865	2010	1,411
1979	384	1995	877	2011	1,289
1980	412	1996	989	2012	1,375
1981	484	1997	1,067	2013	1,641
1982	443	1998	1,091	2014	1,622
1983	500	1999	1,137	2015	1,655
1984	570	2000	1,290	2016	1,795
1985	646	2001	1,690	2017	1,507
1986	622	2002	1,983	2018	1,662
1987	548	2003	2,778	2019	1,672
1988	574	2004	3,853	2020	1,750

(2) 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

令和2年度の相談件数は1,750件で、前年度より4.7%増加しました。

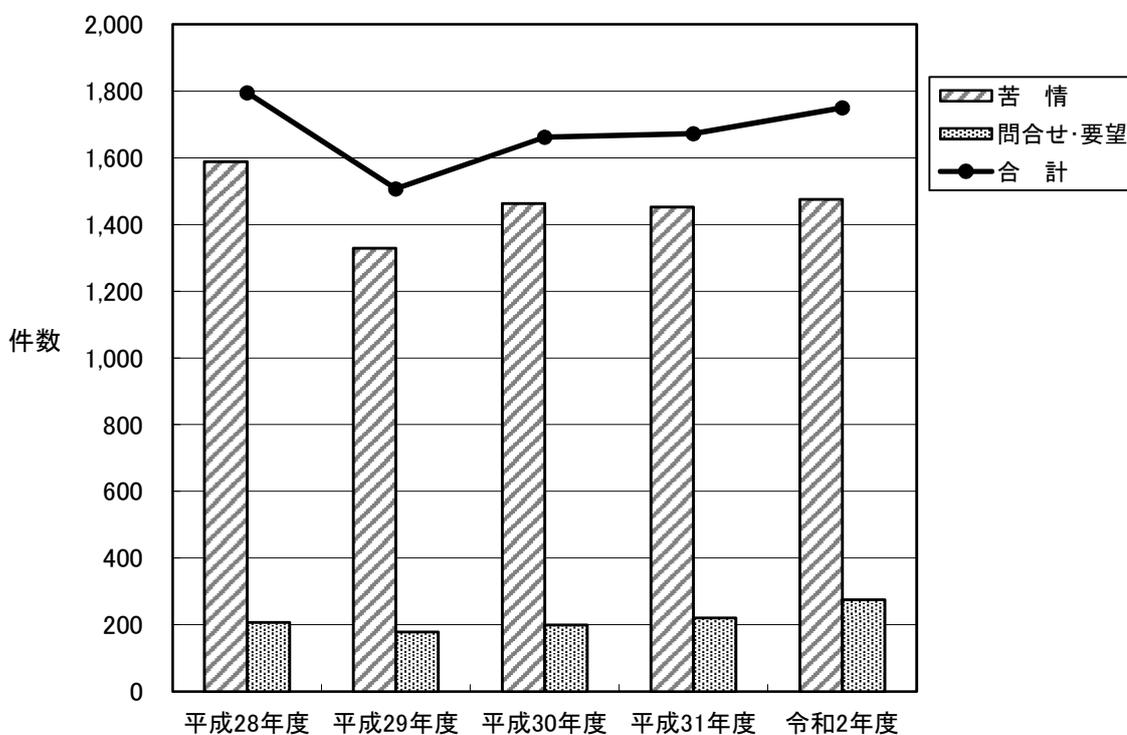
内訳は苦情1,475件（対前年度比1.6%増）、問合せ・要望275件（対前年度比25.0%増）でした。

表2 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

(件)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
苦情	1,588	1,329	1,463	1,452	1,475
問合せ・要望	207	178	199	220	275
合計	1,795	1,507	1,662	1,672	1,750

図2 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移



(3) 当事者性別相談件数

表3 性別相談件数

(件)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
男性	718	612	612	670	663
女性	913	821	952	904	994
団体	42	32	50	46	26
不明・無回答	122	42	48	52	67
合計	1,795	1,507	1,662	1,672	1,750

(4) 当事者年齢別相談件数

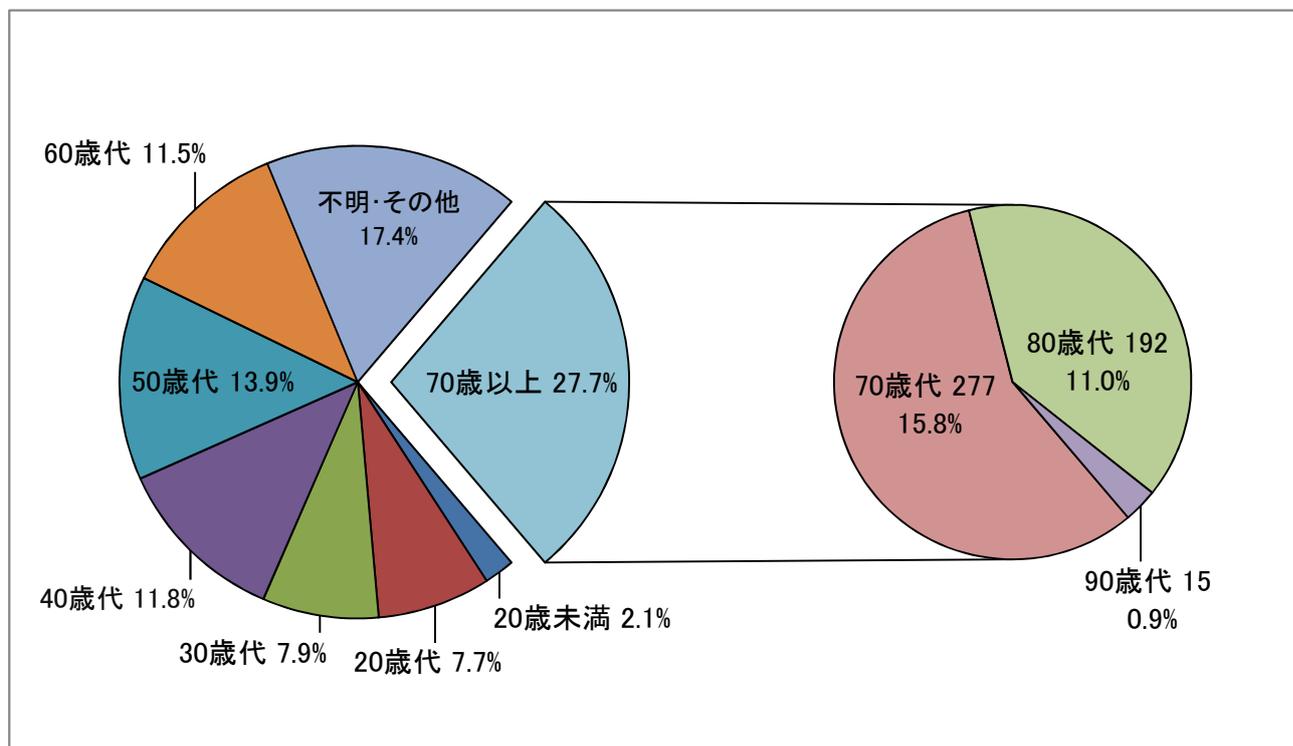
当事者が70歳以上である割合が全体の27.7%（前年度は28.3%）を占めており、次いで50歳代、40歳代となっています。

表4 年齢別相談件数

(件)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明・その他	計
平成28年度	40	126	138	281	216	223	482	289	1,795
平成29年度	26	101	119	243	223	198	457	140	1,507
平成30年度	32	89	143	268	206	279	457	188	1,662
平成31年度	53	108	122	270	259	171	473	216	1,672
令和2年度	36	135	138	207	244	202	484	304	1,750

図3 当事者年齢相談件数



### (5) 主な商品・役務別相談件数

実在する通販業者や運送業者等をかたった、迷惑メールに関する相談が多く寄せられました。

また、SNSで「100円モニター募集」等と繰り返し表示される広告を見て、1回限りだと思い、健康食品等を注文したら、定期購入だったという相談も、前年に引き続き多数入りました。

新型コロナウイルスに関連する相談は、130件ありました。内容は、「注文したマスクが届かない」「結婚式の延期等の違約金」「旅行を中止した解約料」等でした。

感染症拡大の影響により収入が減ったため、スマホ等で検索した「副業サイト」に登録したが、高額な費用を請求された等という相談もありました。

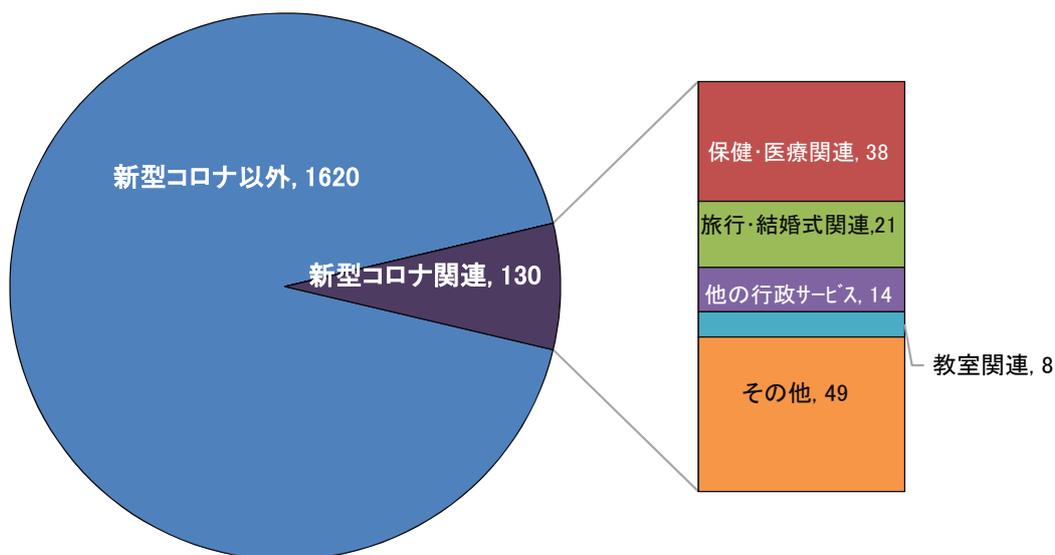
表5 主な商品・役務別相談件数

	商品・役務	件数	割合
1	商品一般※1	197	11.3%
2	他の行政サービス	118	6.7%
3	健康食品	79	4.5%
4	社会保険	77	4.4%
5	デジタルコンテンツその他※2	70	4.0%
6	他の役務サービス※3	61	3.5%
7	化粧品	56	3.2%
8	賃貸アパート・マンション	51	2.9%
9	修理サービス	44	2.5%
10	移動通信サービス	41	2.3%
	その他	956	54.7%
相談件数		1,750	100%

※1商品一般・・・商品やサービスが何なのか特定できないもの

※2デジタルコンテンツその他・・・インターネット情報サービス関連品目のうち、アダルト情報サイト、オンラインゲーム、出会い系サイトを除いたもの

※3他の役務サービス・・・役務契約のうち、金融・保険サービス、運輸・通信サービス、教育サービス、教養・娯楽サービス、保険・福祉サービスを除いたもの



(6) 当事者年代別相談受付件数および商品別上位10位

年代別に見ると、どの年代においても、実在する事業者をかたった迷惑メールに関する相談や、インターネット関連のトラブルが多く入っています。

また、SNSに繰り返し表示される広告がきっかけとなった『定期購入』に関する相談も多く入りました。

70歳以上に関しては、市役所等の公的機関をかたり、「医療費や保険料の還付がある」等と電話がかかってきたという相談が多く入りました。

表6 当事者年代別件数及び商品別上位10位の件数 (件)

	20歳未満		20歳代		30歳代	
	36(2.1%)		135(7.7%)		138(7.9%)	
	男 19	女 17	男 47	女 88	男 49	女 89
1	健康食品	7	健康食品	14	賃貸アパート・マンション	10
2	他の役務サービス	3	デジタルコンテンツその他	13	健康食品	8
3	オンラインゲーム	3	商品一般	11	商品一般	6
4	アダルト情報サイト	2	他の役務サービス	9	かばん	5
5	化粧品	2	出会い系サイト	6	移動通信サービス	5
6	移動通信サービス	2	賃貸アパート・マンション	5	紳士・婦人洋服	5
7	アクセサリ	1	エステティックサービス	4	出会い系サイト	4
8	インターネット接続回線	1	他の行政サービス	4	化粧品	4
9	インターネット通信回線サービス	1	化粧品	4	エステティックサービス	3
10	デジタルディスクソフト	1	他の保健衛生用品	3	他の行政サービス	3
	その他	13	その他	62	その他	85

	40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上		
	207(11.8%)		244(13.9%)		202(11.5%)		484(27.7%)		
	男 84	女 123	男 91	女 153	男 87	女 114	不明 1	男 177	女 301
1	健康食品	18	商品一般	34	商品一般	32	商品一般	66	
2	商品一般	13	化粧品	12	デジタルコンテンツその他	15	社会保険	59	
3	修理サービス	12	デジタルコンテンツその他	11	化粧品	10	他の役務サービス	23	
4	賃貸アパート・マンション	11	賃貸アパート・マンション	11	他の役務サービス	9	他の行政サービス	22	
5	デジタルコンテンツその他	10	健康食品	9	他の行政サービス	8	健康食品	16	
6	化粧品	8	移動通信サービス	8	修理サービス	8	デジタルコンテンツその他	13	
7	紳士・婦人洋服	8	他の役務サービス	7	移動通信サービス	8	化粧品	13	
8	他の行政サービス	7	修理サービス	7	相談その他	6	他の保健衛生用品	12	
9	移動通信サービス	5	インターネット接続回線	6	健康食品	5	移動通信サービス	8	
10	他の保健衛生用品	4	他の行政サービス	6	賃貸アパート・マンション	5	新聞	7	
	その他	111	その他	133	その他	96	その他	245	

## (7) 契約当事者年代別既払い金額

各年代とも、50万円未満の既払い額が多くを占めています。

0～60歳代の既払い平均金額は221,566円(前年比33.9%減)、70歳以上の既払い平均金額は1,068,114円(前年比140.8%)でした。

1,000万円以上の相談は、建売住宅、外国通貨取引、パチスロオーナー契約に関するものでした。

表7 契約当事者年代別既払い金額 (件)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳代	90歳代
50万円未満	10	49	42	74	62	40	54	30	2
50万～100万円未満	1	6	1		3	4	4	2	
100万～200万円未満		3	1	1	1	2	2		
200万～300万円未満			1		1				
300万～400万円未満					1		1	1	
400万～500万円未満					1				
500万～600万円未満							1		
600万～700万円未満			1						
700万～800万円未満									
800万～900万円未満									
900万～1,000万円未満									
1,000万円以上			1				2		

## (8) 販売購入形態別相談件数

相談を販売購入形態別に分類したものです。通信販売(526件 30.1%)が最も多く、次いで店舗購入(245件 14.0%)、訪問販売(137件 7.8%)、電話勧誘販売(62件 3.5%)、と続いています。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、非対面の取引形態の占める割合が大きくなっています。その反面、自宅で過ごす時間が増えたことにより、自宅にかかってきた電話をきっかけにした「訪問購入」が増えています。

次ページで、上位4つの販売購入形態で、相談の多かった商品・役務を表にしています。

表8 年度別販売購入形態

販売購入形態	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度(推)
通信販売	527	407	477	491(29.4%)	526(30.1%)
店舗購入	325	269	301	270(16.1%)	245(14.0%)
訪問販売	235	196	179	190(11.4%)	137(7.8%)
電話勧誘販売	256	170	68	81(4.8%)	62(3.5%)
訪問購入 ※1	12	13	15	13(0.8%)	32(1.8%)
その他無店舗	20	11	6	4	4
マルチ・マルチまがい	11	9	13	14	16
ネガティブ・オプション ※2	7	2	5	1(0.05%)	6(0.3%)
不明・無関係	402	430	598	608	722
計	1,795	1,507	1,662	1,672	1,750

※1訪問購入…事業者が消費者の自宅等へ訪問して、物品の購入を行う取引

※2ネガティブ・オプション…注文していないのに、事業者が勝手に商品を送りつけ、代金を請求する商法

(9) 販売購入形態別商品分類件数

表9-1 通信販売

(件)

1	健康食品	70	13.3%
2	デジタルコンテンツその他	58	11.0%
3	化粧品	48	9.1%
4	商品一般	45	8.6%
5	他の役務サービス	24	4.7%
6	紳士・婦人洋服	22	4.2%
7	出会い系サイト	20	3.8%
8	他の保健衛生用品	14	2.6%
9	アダルト情報サイト	11	2.1%
10	インターネット通信関連サービス	11	2.1%
	その他	203	38.6%
	計	526	100%

表9-2 店舗購入

(件)

1	移動通信サービス	13	5.3%
2	賃貸アパート・マンション	10	4.1%
3	エステティックサービス	8	3.2%
4	スポーツ・健康教室	7	2.9%
5	修理サービス	7	2.9%
6	医療サービス	7	2.9%
7	携帯電話	7	2.9%
8	飲料	7	2.9%
9	美容院	5	2.0%
10	インターネット接続回線	4	1.6%
	その他	170	69.3%
	計	245	100%

表9-3 訪問販売

(件)

1	修理サービス	28	20.5%
2	他の役務サービス	15	10.9%
3	新聞	15	10.9%
4	インターネット接続回線	7	5.1%
5	放送サービス	7	5.1%
6	衛生設備工事	5	3.7%
7	塗装工事	4	2.9%
8	他の工事・建築サービス	3	2.2%
9	電気	3	2.2%
10	ふとん類	2	1.5%
	その他	48	35.0%
	計	137	100%

表9-4 電話勧誘販売

(件)

1	商品一般	10	22.2%
2	他の役務サービス	9	9.9%
3	デジタルコンテンツその他	6	8.6%
4	インターネット接続回線	5	6.2%
5	化粧品	3	4.9%
6	魚介類全般	3	4.9%
7	インターネット通信関連サービス	2	3.2%
8	修理サービス	2	3.2%
9	健康食品	2	3.2%
10	社会保険	2	3.2%
	その他	18	29.0%
	計	62	100%

(10) 相談内容別分類

相談を内容別に分類したものです。『販売方法』及び『契約・解約』に関する相談が全体の64.0%を占めています。

表10 相談内容別分類

	相談件数(件)		
	平成30年度	平成31年度	令和2年度
安全・衛生	87	81	78
品質・機能・役務品質	274	251	201
法規・基準	43	55	50
価格・料金	88	145	139
計量・量目	2	1	1
表示・広告	59	123	105
販売方法	<b>835</b>	<b>781</b>	<b>840</b>
契約・解約	<b>1042</b>	<b>995</b>	<b>906</b>
接客対応	232	195	250
包装・容器	6	2	2
施設・設備	5	2	3
買物相談	24	14	13
生活知識	18	12	12
その他	53	66	127
合計	2,768	2,723	2,727

※1件の相談に複数の内容を含むものは、それぞれに分類計上

(11) 年度別消費生活相談処理結果

消費生活相談処理結果は以下のように、助言(自主交渉)が全体の68.9%を占めています。次いで斡旋解決、その他情報提供、となっています。

表11 年度別消費生活相談処理結果

(件)

処理内容	平成30年度		平成31年度		令和2年度	
	内訳	構成比	内訳	構成比	内訳	構成比
助言(自主交渉)	<b>1,334</b>	80.2%	<b>1,229</b>	73.5%	<b>1,204</b>	68.9%
他機関紹介	12	0.7%	16	0.9%	22	1.3%
その他情報提供	94	5.7%	92	5.5%	147	8.4%
斡旋解決	149	9.0%	225	13.5%	231	13.2%
斡旋不調	18	1.1%	32	1.9%	39	2.2%
処理不能	10	0.6%	18	1.1%	17	1.0%
処理不要	45	2.7%	60	3.6%	88	5.0%
計	<b>1,662</b>	100.0%	<b>1,672</b>	100%	<b>1,748</b>	100%

※2021年8月31日現在、2件は継続中

(12) 多重債務に関する相談件数

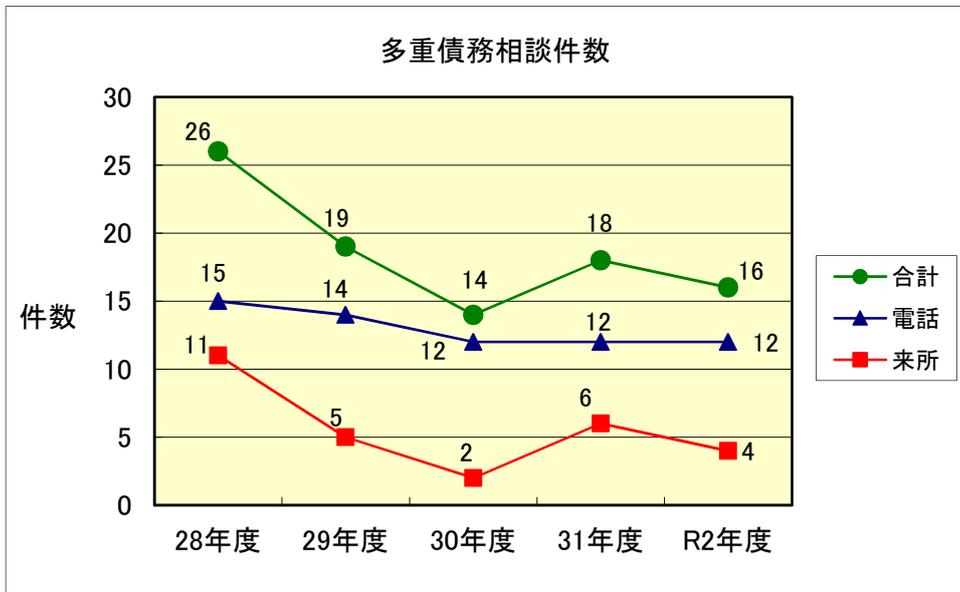
市の相談窓口が充実していることもあり、消費生活センターへの多重債務に関する相談件数は横ばいです。

消費生活センターで受け付けた相談は、内容により、市の「くらし・相談サポートセンター」を案内しています。法的に解決する必要がある場合は、専門の相談窓口を紹介しています。

表12 多重債務に関する相談件数（表） （件）

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度
電話	15	14	12	12	12
来所	11	5	2	6	4
合計	26	19	14	18	16

表13 多重債務に関する相談件数（グラフ）



多重債務に関する月別相談件数

（件）

相談方法	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
電話	1	1	1	3	0	0	1	1	0	2	0	2	12
窓口	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4
計	1	1	3	3	0	0	1	1	0	2	0	4	16

### 3 消費者団体活動への支援

#### 伊丹消費者協会

市民の消費生活の安定と豊かな暮らしに視点を置き、自立した消費者として積極的に様々な消費者啓発活動を実施。

#### 令和2年度の主な活動

##### ①定例総会

日時：令和2年5月

新型コロナウイルスの影響により書面開催

##### ②講演会等

日 程	内 容
3月12日	第50回消費者大会記念講演会 「大切な命と財産を守ろう！～地震と住宅被害～」 場所 東りいたみホール中ホール 講師：防災リテラシー研究所 代表 太田敏一 氏 参加 30名

##### ③講習会

手作り味噌講習会

新型コロナウイルスの影響により、講習会は中止。材料のみ販売。

##### ④消費者学校

テーマ「防災と備蓄」

パネル「来ていますか？非常持出袋と心の準備！！」作成

講座、バス研修は新型コロナウイルスの影響により中止。

##### ⑤啓発

12月1日～8日、消費者啓発パネル展に参加

平成31年度研究テーマ「環境について学ぼう」パネル展示

「端布と古ハガキを使ったペンケース」

##### ⑥情報提供

・機関紙「協会だより」発行

・冊子「平成31年度研究まとめ 地球にやさしい環境を学ぼう！」作成

##### ⑦リサイクル事業

・廃油回収、牛乳パック回収

##### ⑧石けん推進運動

・石けん製品の販売

##### ⑨共同購入

・消費者協会推奨品の共同購入

##### ⑩市との共催事業

・生産地篠山市とのふれあい交流会（12月）

4 くらしのプラザ窓口取扱業務

令和2年度 くらしのプラザ窓口取扱業務件数

項目 / 月		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
印鑑登録	登録申請	10	30	46	28	27	32	32	33	27	32	26	30	353	
	廃止	1	9	9	6	7	9	8	9	12	7	9	9	95	
	再交付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	小計	11	39	55	34	34	41	40	42	39	39	35	39	448	
	その他	13	19	5	1	5	0	1	0	0	0	0	0	45	
	出生	0	0	0	2	0	0	1	0	0	2	0	0	5	
	死亡	15	10	22	15	13	19	19	21	21	24	24	25	234	
	婚姻	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	4	
	その他	0	1	0	1	0	1	1	0	3	3	3	6	2	25
	小計	15	11	23	18	18	22	19	24	24	29	27	32	30	268
市民課関係	転入	9	7	18	8	6	5	8	8	2	11	11	20	113	
	転出	14	12	31	13	30	15	16	14	15	14	16	16	246	
	転居	5	5	23	14	12	8	12	8	19	5	8	17	136	
	その他	5	3	3	1	1	0	3	0	1	4	3	2	26	
	通知カード再交付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
小計	33	27	75	36	49	28	39	30	30	37	34	38	95	521	
課外	国保届出	8	10	13	12	5	7	8	10	8	10	13	21	125	
	年金届出	2	0	4	5	2	0	2	3	1	2	1	5	27	
	その他	4	1	5	3	2	3	1	28	12	2	1,584	24	1,669	
	届出合計	86	107	180	109	115	101	110	137	126	114	1,703	215	3,103	
日平均件数	7.2	5.9	8.2	5.2	5.8	5.1	5.0	7.2	6.3	6.0	94.6	9.3	13.3		

○市バス無料乗車証の更新申請が多数あったため

項目 / 月		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
課税証明	課税証明	85	32	416	216	109	83	81	79	49	52	40	125	1,367
	納税証明	1	8	23	2	5	5	18	5	7	8	10	10	102
	評価証明	0	9	5	6	12	8	4	10	9	8	10	7	88
	公租公課証明	0	0	0	0	0	0	16	32	33	21	28	49	179
	営業証明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
収入業務	市税収納数	256	238	287	205	163	79	81	87	224	134	135	161	2,050
	国保税収納	46	16	281	148	133	102	120	88	144	106	122	137	1,443
	介護保険料	23	7	157	130	121	97	122	115	151	75	123	128	1,249
	保育所使用料	0	1	0	0	1	2	6	6	7	4	4	4	35
	住宅使用料	3	5	13	7	9	13	4	13	9	7	9	9	101
	上下水道使用料	6	16	23	13	21	11	16	16	16	16	14	29	197
	その他(上記以外の収納)	35	35	72	185	156	171	185	146	160	105	140	143	1,533
収入合計	455	367	1,277	912	730	571	653	597	809	536	635	802	8,344	
日平均件数	37.9	20.4	58.0	43.4	36.5	28.6	29.7	31.4	40.5	28.2	35.3	34.9	35.7	

項目 / 月		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
印鑑登録 (交付)	有料	12	32	47	30	28	35	31	35	29	32	30	34	375
	無料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
印鑑登録証明書	有料	176	353	441	404	338	364	351	341	361	278	300	411	4,118
	無料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
住民票 ※	謄本	124	173	336	210	214	197	200	173	177	175	188	269	2,436
	抄本	150	186	259	240	224	249	213	192	232	242	280	349	2,816
住民票記載 事項証明	有料	5	3	2	4	8	1	2	3	7	9	12	26	82
	無料	16	16	14	17	13	26	20	25	17	33	24	33	254
戸籍	全部事項	53	27	74	74	80	65	80	75	68	91	86	79	852
	個人事項	7	14	24	23	18	14	24	17	22	23	14	29	229
除・原戸籍	全部事項	4	15	13	7	11	10	16	8	6	23	9	6	128
	個人事項	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
交 付	謄本	7	19	21	23	13	25	18	19	7	18	17	15	202
	抄本	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3
戸籍受理証明	上質紙受理証明	0	6	5	1	0	5	4	1	2	2	2	1	29
	記載事項証明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
除・原戸籍 附票	記載事項証明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	記載事項証明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
カード再交付	身分証明書	6	6	6	12	16	7	12	6	12	4	8	13	108
	不在住・不在籍	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
埋火葬許可証	有料	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2
	無料	0	1	1	4	0	0	0	0	1	3	0	3	13
行政証明	有料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	無料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>証明合計</b>		<b>560</b>	<b>853</b>	<b>1,246</b>	<b>1,051</b>	<b>969</b>	<b>1,007</b>	<b>976</b>	<b>900</b>	<b>943</b>	<b>936</b>	<b>972</b>	<b>1,271</b>	<b>11,684</b>
日平均件数		47	47	57	50	48	50	44	47	47	49	54	55	50

※除住民票を含む

項目 / 月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
<b>総計</b>	<b>1,101</b>	<b>1,327</b>	<b>2,703</b>	<b>2,072</b>	<b>1,814</b>	<b>1,679</b>	<b>1,739</b>	<b>1,634</b>	<b>1,878</b>	<b>1,586</b>	<b>3,310</b>	<b>2,288</b>	<b>23,131</b>
日平均総件数	91.8	73.7	122.9	98.7	90.7	84.0	79.0	86.0	93.9	83.5	183.9	99.5	98.9
開庁日数	12	18	22	21	20	20	22	19	20	19	18	23	234