

# 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