

令和3年度
(2021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 消費生活センターの概要

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 中学校への出前講座	3
③ ライフステージ別消費者トラブル防止講座	4
④ 小学生向け消費者トラブル防止講座	4
⑤ 消費生活サポーターフォローアップ講座	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 市バス車内ポスター掲出	5
③ 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
④ メールマガジンの配信	6
⑤ 市内の学校へ啓発ポスターの配付	6
⑥ 訪問販売お断りステッカーの配付	6
⑦ 市内転入者へ啓発リーフレット等を配付	6
⑧ 神戸新聞への記事掲載	6
⑨ ホームページによる啓発	6
⑩ 消費生活情報コーナーを活用した啓発	7
⑪ 啓発パンフレット等の作成	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	
伊丹消費者協会	17
4. 暮らしのプラザ窓口取扱業務	
令和3年度窓口取扱件数	20

I 消費生活センターの概要

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 伊丹商エプラザ1階

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～正午、午後1時～4時15分

<休日> 土曜日・日曜日・祝日・年末年始（12/29～1/3）



(伊丹商エプラザ1階)

2. 沿革

昭和47年4月	消費生活センターの設置および管理に関する条例の制定 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 伊丹商エプラザ（宮ノ前2丁目2番2号）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21年12月	消費生活センターの設置および管理に関する条例を消費生活センター条例に改正
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
令和 4年 4月	組織改正により市民自治部 市民サービス室 消費生活センター

3. 組織（令和4年4月1日現在）

市民自治部市民サービス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 (2, 543千円)

○消費生活講座の実施

- ・くらしの講座
- ・中学校への出前講座
- ・ライフステージ別消費者トラブル防止講座
- ・小学生向け消費者トラブル防止講座
- ・消費生活サポーターフォローアップ講座

等

○情報の収集と提供

- ・市広報紙「広報伊丹」にコラム掲載
- ・市バス車内ポスター掲出
- ・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
- ・メールマガジンの配信
- ・市内の学校へ啓発ポスターの配付
- ・訪問販売お断りステッカーの配付
- ・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
- ・啓発パンフレット等の作成

等

(2) 消費生活相談事業 (16, 892千円)

○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 (249千円)

○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, 651千円)

合 計 2 6 , 3 3 5 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： 4回

受講者数： 58人

	開催日	テーマ	講師	参加者数
1	令和3年 12月4日	小学生向けお金の講座 「おかねミーティング1」	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16人 保護者 6人
2	令和3年 12月11日	小学生向けお金の講座 「おかねミーティング2」	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13人 保護者 6人
3	令和4年 1月22日	休日消費生活講座 「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	14人
4	令和4年 1月31日	夜間消費生活講座 「かしこい商品選択 ～表示に惑わされないために」	公正取引委員会 近畿中国四国事務所取引課	3人



おかねミーティング



フリマアプリってなあに？



かしこい商品選択

②中学校への出前講座

消費生活センターの消費生活相談員が赴き、「契約」や「成年年齢の引き下げ」等について、実際の相談事例を交えながら解説。

開催回数： 33回（33クラス）

受講者数： 1, 256人

学校		受講者数(人)
笹原中学校2年生	3クラス	123
笹原中学校3年生	4クラス	148
天王寺川中学校2年生	7クラス	277
天王寺川中学校3年生	8クラス	287
南中学校3年生	6クラス	219
荒牧中学校2年生	5クラス	202



③ライフステージ別消費者トラブル防止講座

ライフステージに合わせた内容の講座を実施。
 すぐ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、
 参加型の講座。（地方消費者行政強化交付金推進事業）

開催回数： 9回
 受講者数：217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）



悪質業者に強くなる講座

	対象者	メニュー	受講者数(人)
1	伊丹市育児ファミリー・サポート・センター	成長と共に「危ない！」は変わる	15
2	民生児童委員・自治協議会	悪質業者に強くなる講座	39
3	光明町女性部	悪質業者にまけんぞう！スゴロク	12
4	伊丹・摂陽地域包括支援センター	忙しい日の食生活	13
5	荻野 婦人部会	悪質業者に強くなる講座	23
6	西台ほがらかクラブ	悪質業者に強くなる講座	16
7	伊丹校区民生児童委員	相談しよう！ひとりじゃない	59
8	伊丹市育児ファミリー・サポート・センター	成長と共に「危ない！」は変わる	15
9	明林クラブ	悪質業者に強くなる講座	25

④小学生向け消費者トラブル防止講座

夏休み期間を利用し、児童クラブを対象に講座を実施。（地方消費者行政強化交付金推進事業）

開催回数： 2回
 受講者数：52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	昆陽里児童クラブ	かしこく使おう！ネットとゲーム	26
2	昆陽里児童クラブ	かしこく使おう！ネットとゲーム	26

⑤消費生活サポーターフォローアップ講座（公募型協働事業・市民提案型）

令和2年度に実施した、サポーター養成講座の受講者を対象としたフォローアップ講座を実施。
 （オープン講座は一般参加あり）（地方消費者行政強化交付金推進事業）

開催回数：2回（令和3年7月15日、12月15日）
 場 所：東りいたみホール、伊丹商工プラザ
 受講者数：22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。

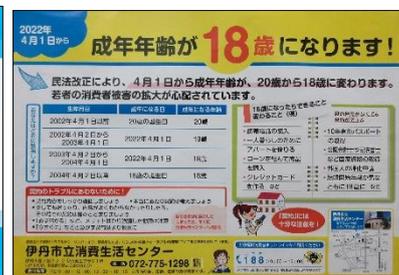
掲載号	内容
令和3年 4月15日号	成年年齢の引き下げまであと1年！ 一人で悩まずに気軽に消費生活センターへ 「訪問買い取り」すぐに物品を渡さなくても大丈夫 令和2年度消費生活センターの相談状況 自分に合った携帯電話のプランを～ガラケーからスマホへ サブスクリプションサービス
6月15日号	
8月15日号	
10月15日号	
12月15日号	
令和4年 2月15日号	

②市バス車内ポスター掲出

令和3年10月～12月、
令和4年1月～3月、市バス全車
93台に、消費者啓発ポスターを
掲出。



10月～12月



1月～3月

③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3年度は3,841枚(2,935世帯)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
令和3年度	3,841枚	2,935世帯



啓発ちらし付宅配夕食弁当

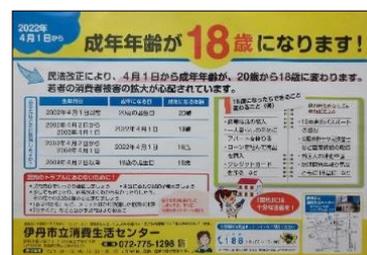
④メールマガジンの配信

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3年度は32回、延べ56,032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
令和3年度	250～281号	56,032人

⑤市内の学校へ啓発ポスターの配付

令和3年12月 市内17小学校、8中学校、特別支援学校、
市立高校へポスター「成年年齢が18歳になります」を配付。



⑥訪問販売お断りステッカーの配付

令和元年7月から、市まちづくり推進課に加え、
市民課支所分室、人権啓発センターに配置し、希望者に配付。



⑦市内転入者へ啓発リーフレット等を配付

平成26年9月から、市内転入者へ消費生活センター案内リーフレット、訪問販売お断りステッカー、啓発冊子を配布。

⑧神戸新聞への記事掲載

神戸新聞社が神戸新聞朝刊に月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：実在する事業者をかたるSMSに注意！

掲載日：令和3年9月22日

⑨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。

⑩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。



⑪啓発パンフレット等の作成

啓発パンフレット等を作成し啓発に活用。

ちょっと待ってその電話メール、詐欺かも	1, 0 0 0部
あなたの大切な老後の資金が狙われています	1, 0 5 0部
1から学ぶ消費者のこと	1, 5 0 0部
スマホトラブル防止ルールブック	2, 0 0 0部



2. 消費生活相談の概要

令和3（2021）年度の相談件数は新規受付件数1,628件（前年度1,750件）、継続件数1,756件（前年度1,511件）、総受付件数は3,384件でした。（前年度3,261件）

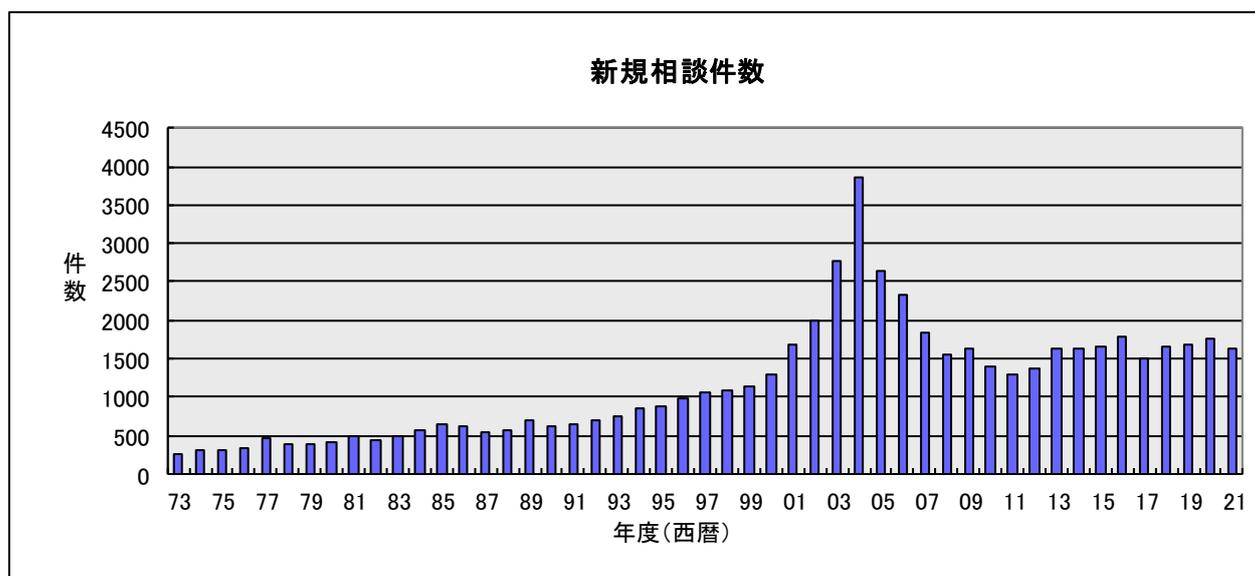
新規受付件数は、やや減少しましたが、処理に時間を要するものが多く、継続件数は増加しました。

また、聴覚障がいのある方の相談に対応するため、音声認識アプリの導入や、筆談用のボードを設置しました。

消費生活センターで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、独立行政法人国民生活センターに集約され、法改正や消費者問題への対応、消費者被害の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

消費生活相談の年度別新規受付件数の推移



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	1990	625	2007	1,852
1974	302	1991	640	2008	1,567
1975	306	1992	703	2009	1,624
1976	333	1993	747	2010	1,411
1977	465	1994	865	2011	1,289
1978	392	1995	877	2012	1,375
1979	384	1996	989	2013	1,641
1980	412	1997	1,067	2014	1,622
1981	484	1998	1,091	2015	1,655
1982	443	1999	1,137	2016	1,795
1983	500	2000	1,290	2017	1,507
1984	570	2001	1,690	2018	1,662
1985	646	2002	1,983	2019	1,672
1986	622	2003	2,778	2020	1,750
1987	548	2004	3,853	2021	1,628
1988	574	2005	2,651		
1989	697	2006	2,326		

(2) 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

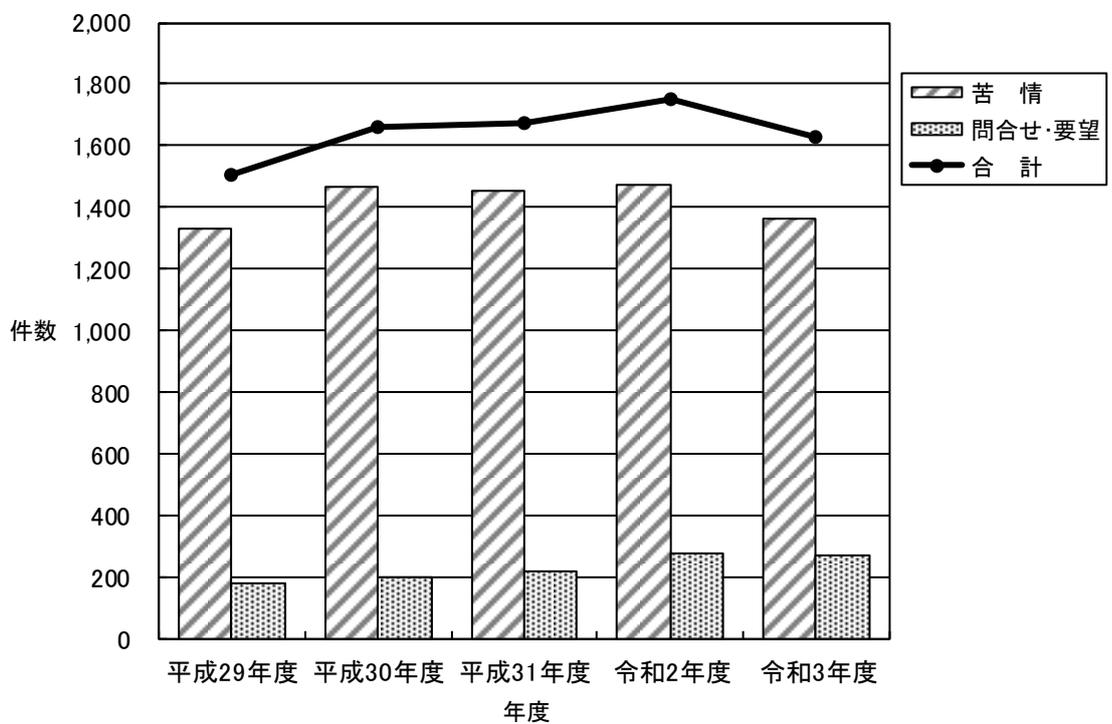
令和3年度の相談件数は1,628件です。

相談件数の内訳は苦情1,362件、問合せ・要望266件でした。

相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移（件）

	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
苦情	1,329	1,463	1,452	1,475	1,362
問合せ・要望	178	199	220	275	266
合計	1,507	1,662	1,672	1,750	1,628

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

性別相談件数

(件)

	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
男性	612	612	670	663	653
女性	821	952	904	994	886
団体	32	50	46	26	22
不明・無回答	42	48	52	67	67
合計	1,507	1,662	1,672	1,750	1,628

(4) 当事者年齢別相談件数

契約当事者が70歳以上である割合が全体の26.0%（前年度は27.7%）を占めており、次いで50歳代、60歳代となっています。

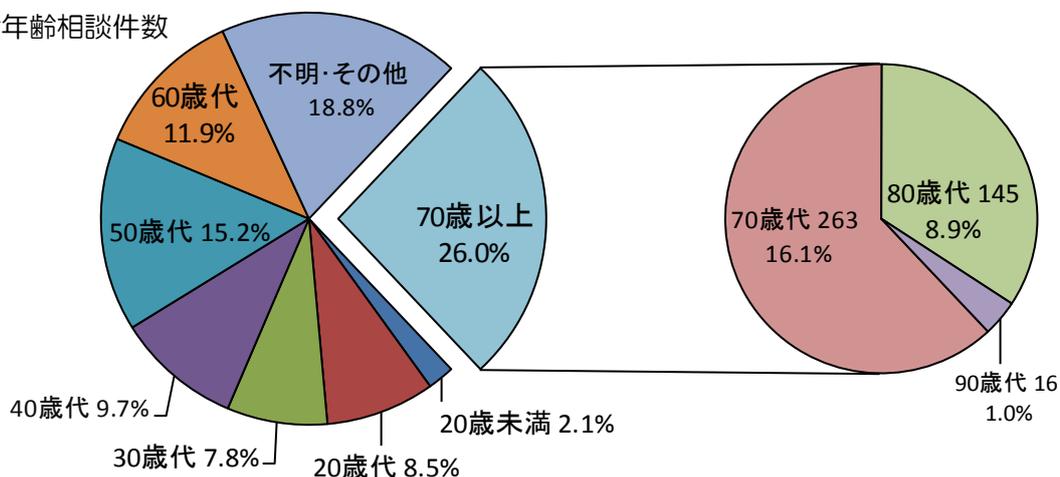
契約当事者が、17歳～22歳の相談件数（3年間）を見ると、20歳の相談件数は19歳の相談件数の約2倍です。未成年者が親権者の同意を得ずに契約した場合は、民法で定められた「未成年者取消権」により、契約を取り消すことができますが、成年の場合は取り消しができません。成年になったばかりの若者が消費者トラブルに巻き込まれるケースが増えています。

年齢別相談件数

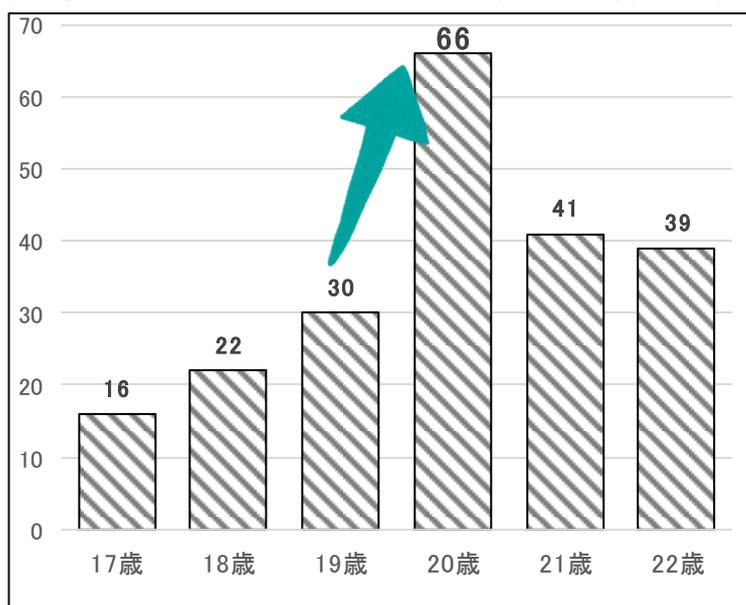
(件)

	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
令和3年度	34	138	127	159	247	193	424	306	1,628

当事者年齢相談件数



契約当事者が17歳～22歳の相談件数（平成31年度～令和3年度）



(5) 主な商品・役務別相談件数

実在する通信販売事業者や携帯電話会社、運送事業者等をかたった、迷惑メールに関する相談が多く寄せられました。さらに、注文した覚えがないのに、海外の事業者から商品が届いたという相談も多く入りました。

また、SNS等で繰り返し表示される広告を見て、化粧品や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、91件でした（前年度は130件）。内容は、「ワクチン接種をどこで受けられるか」等、ワクチン接種に関するものが多く入りました。

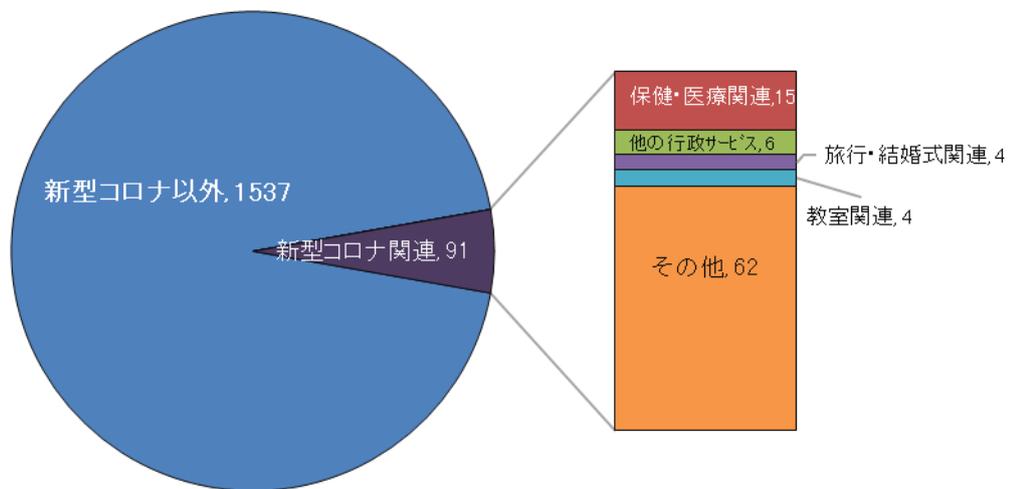
在宅で過ごす時間が増え、スマホ等でインターネットを閲覧する機会が多くなりました。SNSで「儲かる」等と勧誘され、副業や投資等に登録し、高額な契約をさせられたという相談もありました。

主な商品・役務別相談件数 (件)

	商品・役務	件数	割合
1	商品一般※1	163	10.0%
2	他の行政サービス	106	6.5%
3	化粧品	71	4.4%
4	賃貸アパート・マンション	58	3.6%
5	インターネット接続回線	55	3.4%
6	移動通信サービス	55	3.4%
7	健康食品	51	3.1%
8	他の役務サービス※2	42	2.6%
9	修理サービス	35	2.1%
10	紳士・婦人洋服	31	1.9%
	その他	961	59.0%
相談件数		1,628	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、化粧品や健康食品などの定期購入に関する相談が多く入っています。

20歳未満は『インターネットゲーム』や『アダルト情報』等インターネットを介したサービスの相談が多く、20歳代～30歳代では『エステティックサービス』に関する相談が多く入りました。「お試し体験後、高額な契約をした」「契約したものの予約が取れない」「店が閉店（倒産）してしまった」等でした。

70歳以上に関しては、依然として『新聞』に関する相談が多く、「長期で契約をしたが事情が変わり解約したい」「複数の新聞を契約してしまった」等でした。

当事者年代別件数および商品別上位10位の件数 (件)

	20歳未満			20歳代			30歳代		
	34(2.1%)			138(8.5%)			127(7.8%)		
	男 18	女 15	不明 1	男 70	女 67	不明 1	男 44	女 82	不明 1
1	インターネットゲーム	9		エステティックサービス	14		移动通信サービス	8	
2	アダルト情報	3		内職・副業その他	12		商品一般	7	
3	健康食品	3		賃貸アパート・マンション	12		インターネット接続回線	6	
4	紳士・婦人洋服	3		他の役務サービス	6		化粧品	6	
5	学習塾・予備校	2		商品一般	6		賃貸アパート・マンション	6	
6	かばん	1		インターネット接続回線	5		紳士・婦人洋服	5	
7	インターネット接続回線	1		結婚式関連サービス	5		アクセサリ	4	
8	エステティックサービス	1		健康食品	4		健康食品	4	
9	テレビ	1		出会い系サイト・アプリ	4		エステティックサービス	3	
10	他の役務サービス	1		アクセサリ	3		内職・副業その他	3	
	その他	9		その他	67		その他	75	

	40歳代			50歳代			60歳代			70歳以上		
	159(9.7%)			247(15.2%)			193(11.9%)			424(26.0%)		
	男 68	女 91		男 90	女 157		男 85	女 106	不明 2	男 171	女 252	不明 1
1	商品一般	12		商品一般	25		商品一般	18		商品一般	53	
2	賃貸アパート・マンション	11		化粧品	18		化粧品	17		健康食品	24	
3	化粧品	10		紳士・婦人洋服	12		インターネット接続回線	11		移动通信サービス	22	
4	移动通信サービス	8		修理サービス	11		アダルト情報	5		他の役務サービス	16	
5	インターネット接続回線	5		インターネット接続回線	10		他の役務サービス	5		新聞	16	
6	紳士・婦人洋服	5		健康食品	8		他の行政サービス	5		インターネット接続回線	15	
7	その他金融関連サービス	4		賃貸アパート・マンション	8		医療サービス	4		修理サービス	14	
8	かばん	3		相談その他	7		移动通信サービス	4		他の行政サービス	13	
9	アダルト情報	3		他の役務サービス	6		賃貸アパート・マンション	4		その他金融関連サービス	12	
10	インターネット通信関連サービス	3		移动通信サービス	6		電気	4		化粧品	9	
	その他	95		その他	136		その他	116		その他	230	

(7) 契約当事者年代別既払い金額

どの年代も、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272,785円(前年比123.1%)、70歳以上の既払い平均金額は230,326円(前年比78.4%減)でした。

900万円以上の相談は、「定期預金」「宅地」に関するものでした。

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	9	50	33	52	71	46	62	22	2
50万～100万円未満	1	6	5	2	4	2			
100万～200万円未満		1			1	2	2	2	
200万～300万円未満		1	1		1	2			
300万～400万円未満									
400万～500万円未満						1			
500万～600万円未満									
600万～700万円未満									
700万～800万円未満									
800万～900万円未満									
900万～1,000万円未満							1		
1,000万円以上				1					

(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(506件 31.1%)が最も多く、次いで店舗購入(260件 16.0%)、訪問販売(138件 8.5%)、電話勧誘販売(66件 4.1%)、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。

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。

年度別販売購入形態

(件)

販売購入形態	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
通信販売	407	477	491(29.4%)	526(30.1%)	506(31.1%)
店舗購入	269	301	270(16.1%)	245(14.0%)	260(16.0%)
訪問販売	196	179	190(11.4%)	137(7.8%)	138(8.5%)
電話勧誘販売	170	68	81(4.8%)	62(3.5%)	66(4.1%)
訪問購入 ※1	13	15	13	32	11
その他無店舗	11	6	4	4	2
マルチ・マルチまがい	9	13	14	16	14
ネガティブ・オプション ※2	2	5	1	6	1
不明・無関係	430	598	608	722	630
計	1,507	1,662	1,672	1,750	1,628

※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

通信販売 (件)

1	化粧品	64	12.6%
2	商品一般	40	7.9%
3	健康食品	36	7.1%
4	紳士・婦人洋服	29	5.7%
5	他の役務サービス	16	3.2%
6	アダルト情報	14	2.8%
7	出会い系サイト・アプリ	14	2.8%
8	かばん	13	2.6%
9	他の身の回り品	12	2.3%
10	音楽・映像配信サービス	11	2.2%
	その他	257	50.8%
	計	506	100%

店舗購入 (件)

1	移動通信サービス	30	11.5%
2	エステティックサービス	17	6.5%
3	医療サービス	12	4.6%
4	インターネット接続回線	9	3.5%
5	商品一般	8	3.1%
6	外食	8	3.1%
7	賃貸アパート・マンション	8	3.1%
8	修理サービス	6	2.3%
9	四輪自動車	6	2.3%
10	歯科治療	6	2.3%
	その他	150	57.7%
	計	260	100%

訪問販売 (件)

1	修理サービス	20	14.5%
2	インターネット接続回線	18	13.0%
3	新聞	16	11.6%
4	衛生設備工事	7	5.1%
5	電気	7	5.1%
6	他の役務サービス	6	4.3%
7	商品一般	4	2.9%
8	申請代行サービス	4	2.9%
9	他の工事・建築サービス	3	2.2%
10	塗装工事	3	2.2%
	その他	50	36.2%
	計	138	100%

電話勧誘販売 (件)

1	インターネット接続回線	11	16.6%
2	魚介類全般	6	9.1%
3	内職・副業その他	5	7.6%
4	他の役務サービス	4	6.0%
5	商品一般	3	4.6%
6	移動通信サービス	3	4.6%
7	電気	3	4.6%
8	鮮魚	3	4.6%
9	他の行政サービス	2	3.0%
10	健康食品	2	3.0%
	その他	24	36.3%
	計	66	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64.7%を占めています。

相談内容別分類

	相談件数(件)		
	平成31年度	令和2年度	令和3年度
安全・衛生	81	78	67
品質・機能・役務品質	251	201	236
法規・基準	55	50	45
価格・料金	145	139	111
計量・量目	1	1	1
表示・広告	123	105	74
販売方法	781	840	729
契約・解約	995	906	972
接客対応	195	250	240
包装・容器	2	2	0
施設・設備	2	3	0
買物相談	14	13	11
生活知識	12	12	5
その他	66	127	138
合 計	2,723	2,727	2,629

※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70.4%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。

年度別消費生活相談処理結果

(件)

年度 処理内容	平成31年度		令和2年度		令和3年度	
	内訳	構成比	内訳	構成比	内訳	構成比
助言(自主交渉)	1,229	73.5%	1,204	68.8%	1,146	70.4%
他機関紹介	16	0.9%	22	1.3%	33	2.0%
その他情報提供	92	5.5%	147	8.4%	124	7.7%
斡旋解決	225	13.5%	233	13.3%	244	15.0%
斡旋不調	32	1.9%	39	2.2%	33	2.0%
処理不能	18	1.1%	17	1.0%	20	1.2%
処理不要	60	3.6%	88	5.0%	28	1.7%
計	1,672	100.0%	1,748	100%	1,628	100%

(12) 多重債務に関する相談件数

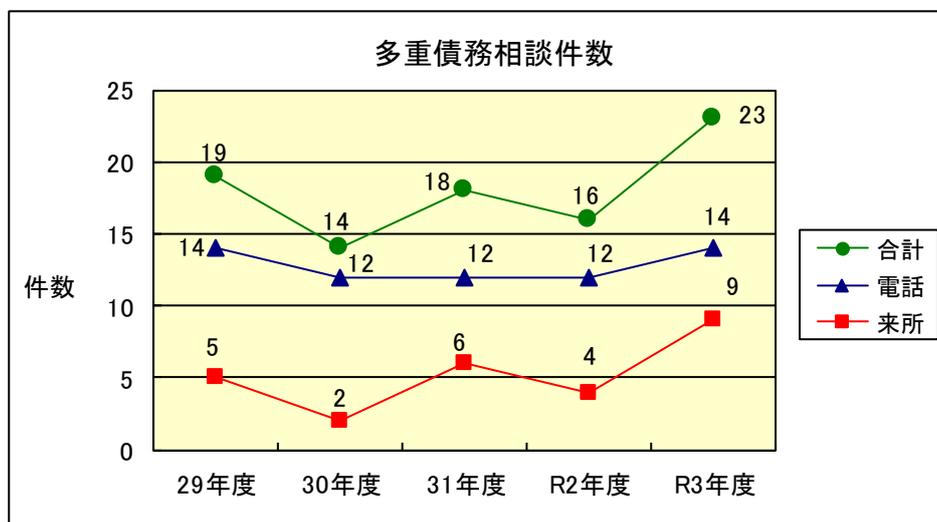
市の相談窓口が充実していることもあり、消費生活センターへの多重債務に関する相談件数は横ばいです。

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。

多重債務に関する相談件数

(件)

	平成29年度	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度
電話	14	12	12	12	14
来所	5	2	6	4	9
合計	19	14	18	16	23



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	2	1	0	3	2	2	1	0	0	0	0	3	14
窓口	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9
計	5	5	1	3	2	2	1	0	0	0	0	4	23

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3年度の主な活動

①定例総会

日時：令和3年5月

新型コロナウイルス感染症拡大による緊急事態宣言発令のため、書面開催

②講演会等

日 程	内 容
令和3年 10月25日	<p>第51回消費者大会記念講演会 「コロナに負けない身体づくり ～こころもカラダも免疫力アップ」 場所：東りいたみホール多目的ホール 講師：神戸市看護大学特別講師 天井紀代美 氏 参加：21人</p> 
令和4年 2月16日	<p>消費者啓発講演会 「コロナ禍における消費者問題」 場所：市立図書館ことば蔵多目的室 講師：公益社団法人全国消費生活相談員協会関西支部 支部長 澤村美賀 氏 参加：17人</p> 

③講習会

手作り味噌講習会

令和4年1月31日 スワンホール調理室 6人



④消費者学校

テーマ「防災と備蓄」

日程	内容	
令和3年 9月13日	<p>講座 「大雨や台風に向けて ～防災、気象警報とその効果的な活用について」</p> <p>場所：東りいたみホール多目的ホール 講師：神戸地方気象台 次長 川上幸則 氏 参加：21人</p>	
令和3年 10月8日	<p>講座 「危機管理と食 ～日常の先に危機が待つ、日常の大切さとは？」</p> <p>場所：東りいたみホール多目的ホール 講師：甲南女子大学 名誉教授学術博士 奥田和子 氏 参加17人</p>	
令和3年 11月22日	<p>施設見学 「北淡震災記念公園」 参加17人</p>	

⑤啓発

消費者啓発パネル展

令和4年1月18日～25日 市立図書館ことば蔵1階交流フロア北

パネル「活動紹介」「防災と備蓄」「わたしたちのくらしとプラスチックごみ」

「見直そうライフスタイル（ごみを減らすための5R）」

端布と古ハガキを使ったペンケース作り



パネル展示



ペンケース

⑥情報提供

- ・機関紙「協会だより」発行



協会だより

⑦リサイクル事業

- ・廃食油回収、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

- ・生産地丹波篠山市とのふれあい交流会（令和3年12月25日）



ふれあい交流会

4 くらしのプラザ窓口取扱業務

令和3年度窓口取扱件数

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	
届出業務	印鑑登録	登録申請	37	23	37	21	25	24	28	34	24	23	36	36	348
		廃止	13	11	14	6	9	7	6	11	10	8	9	6	110
		再交付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		小計	50	34	51	27	34	31	34	45	34	31	45	42	458
	その他	小計	1	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	1	6
	戸籍	出生	2	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	6
		死亡	25	15	25	13	19	25	19	27	17	21	23	23	252
		婚姻	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
		その他	6	5	6	0	1	2	2	2	4	4	1	4	37
		小計	33	21	31	13	20	27	22	29	21	26	25	28	296
	住基	転入	7	13	6	6	9	4	10	5	10	3	3	18	94
		転出	27	20	20	13	15	15	13	13	16	15	22	58	247
		転居	13	14	8	7	10	15	2	6	10	3	6	11	105
		その他	4	1	4	1	1	1	1	2	1	0	2	6	24
		通知カード再交付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
小計	51	48	38	27	35	35	26	26	37	21	33	93	470		
課外	国保年金	国保届出	15	8	8	9	7	15	6	15	10	13	9	25	140
		年金届出	6	0	1	3	1	0	2	3	2	4	0	1	23
	その他	19	1	10	7	3	2	1	9	1	10	22	13	98	
届出合計		175	112	142	86	101	110	91	127	105	105	134	203	1,491	
日平均件数		8.3	6.2	6.5	4.1	5.1	5.5	4.3	6.4	5.3	5.5	7.4	9.2	6.2	

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		
収納業務	税務関係	課税証明	81	56	239	206	139	92	80	60	35	44	43	88	1,163	
		納税証明	13	14	10	15	8	13	10	19	7	10	11	10	140	
		評価証明	25	7	5	22	0	12	5	2	11	2	22	4	117	
		公租公課証明	133	40	35	19	33	33	46	24	12	13	34	47	469	
		営業証明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	市税関係	市税収納数	447	193	210	152	203	66	73	73	151	119	157	115	1,959	
		国保税収納	58	11	123	81	107	72	104	81	116	89	97	103	1,042	
		介護保険料	43	21	148	107	160	93	116	107	113	110	123	106	1,247	
		保育所使用料	5	4	6	1	2	3	5	5	2	4	5	3	45	
		住宅使用料	10	6	13	8	8	7	9	7	11	5	12	4	100	
		上下水道使用料	23	10	18	16	25	12	14	11	17	14	14	17	191	
		その他(上記以外の収納)	155	59	77	158	152	140	134	143	167	127	149	160	1,621	
		収納合計	993	421	884	785	837	543	596	532	642	537	667	657	8,094	
		日平均件数		47.3	23.4	40.2	37.4	41.9	27.2	28.4	26.6	32.1	28.3	37.1	29.9	33.4

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	
証明業務	印鑑登録 (交付)	有料	34	27	35	26	23	26	32	34	27	23	35	36	358
		無料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	印鑑登録証明書	有料	340	307	318	286	288	255	278	299	285	277	298	363	3,594
		無料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	住民票 ※	謄本	225	166	252	157	173	165	172	131	173	162	167	222	2,165
		抄本	239	189	238	178	198	169	188	182	191	250	210	318	2,550
	住民票記載 事項証明	有料	17	3	6	6	4	5	9	2	12	9	15	17	105
		無料	22	17	18	20	19	24	29	25	17	25	34	30	280
	戸籍	全部事項	84	79	69	89	97	77	81	69	59	82	108	105	999
		個人事項	21	16	17	18	14	22	27	18	19	19	16	17	224
	除・原戸籍	全部事項	7	9	6	6	11	14	5	4	9	1	9	14	95
		個人事項	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
		謄本	16	22	11	15	16	15	14	10	19	14	29	21	202
		抄本	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	戸籍受理証明		1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	2	7
	上質紙受理証明		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	戸籍	記載事項証明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	除・原戸籍	記載事項証明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	附票		10	16	9	13	14	15	12	17	14	11	14	11	156
	住居表示等証明		0	1	0	4	0	0	0	3	0	0	1	0	9
身分証明書		0	3	6	5	2	3	1	1	7	4	3	3	38	
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		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
行政証明	有料	0	1	0	2	1	1	0	0	2	0	1	0	8	
	無料	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
証明合計		1,016	857	985	827	861	792	848	796	834	877	940	1,160	10,793	
日平均件数		48	48	45	39	43	40	40	40	42	46	52	53	45	

※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
件数総計	2,184	1,390	2,011	1,698	1,799	1,445	1,535	1,455	1,581	1,519	1,741	2,020	20,378
日平均総件数	104.0	77.2	91.4	80.9	90.0	72.3	73.1	72.8	79.1	79.9	96.7	91.8	84.2
開庁日数	21	18	22	21	20	20	21	20	20	19	18	22	242