

# 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 伊丹商工プラザ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）



消費生活センター  
(伊丹商工プラザ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 伊丹商工プラザ（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5年8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3名

消費生活相談員6名

市民課分室業務担当職員6名

#### 4. 事業と経費

##### (1) 消費者啓発事業 (2, 696千円)

###### ○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養成講座

等

###### ○情報の収集と提供

- ・市広報紙「広報伊丹」にコラム掲載
- ・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
- ・市内の学校へくらしの豆知識の配付
- ・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
- ・デジタルサイネージによる啓発
- ・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 (17, 420千円)

###### ○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 (269千円)

###### ○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, 793千円)

合 計 27, 178千円

## 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講座、講演会

開催回数： 6回

受講者数： 115人

	開催日	内容	講師	参加者数
1	令和4年 5月14日	消費者月間記念講演会 「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」 月間統一テーマ「考えよう！大人になるとできること、気を付けること ～18歳から大人に～」	県人権啓発アドバイザー 篠原 嘉一氏	31人
2	令和4年 7月16日	小学生向けお金の講座 「おかねミーティング1」	株式会社マネイク 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15人 幼稚園 3人 保護者 8人
3	令和4年 7月23日	小学生向けお金の講座 「おかねミーティング2」	株式会社マネイク 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 9人 保護者 2人
4	令和4年 11月12日	休日消費生活講座 「フリマアプリってなあに？」 (地方消費者行政強化交付金推進事業)	ファイナンシャルプランナー 西岡 奈美氏 竹内 香織里氏	13人
5	令和4年 11月26日	休日消費生活講座 「知って防ごう！ネットに潜むキケン」 (地方消費者行政強化交付金推進事業)	県人権啓発アドバイザー 篠原 嘉一氏	26人
6	令和4年 12月23日	法律ゼミナール 「キャッシュレス決済トラブル」 (地方消費者行政強化交付金推進事業)	神戸さきがけ法律事務所 弁護士 上田 孝治氏	8人



知って防ごう！ネットに潜むキケン



おかねミーティング



フリマアプリってなあに？

## ②中学校等への出前講座

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：19回

受講者数：712人

対象		受講者数(人)
東中学校3年生	7クラス	261
北中学校2年生	6クラス	248
荒牧中学校2年生	5クラス	199
市民後見人講座 受講生		4



中学校の出前講座



市民後見人講座

## 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、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：6回

受講者数：139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	メニュー	受講者数(人)
1	昆陽寿楽会	悪質業者に強くなる講座	27
2	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	12
3	光明町女性部	成年年齢の引き下げについて	10
4	伊丹市連合婦人会	知って得するくらしの諸制度	14
5	伊丹市シルバー人材センター東ブロック	悪質業者に強くなる講座	61
6	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

#### 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： 6回

受講者数：185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	瑞穂児童クラブ	元気モリモリ朝ごはん(食育)	35
2	瑞穂児童クラブ	元気モリモリ朝ごはん(食育)	30
3	緑ヶ丘児童クラブ	Let'sトライ商売！本日開店 “たこ焼き屋さん”(金銭教育)	30
4	緑ヶ丘児童クラブ	Let'sトライ商売！本日開店 “たこ焼き屋さん”(金銭教育)	30
5	天神川児童クラブ	元気モリモリ朝ごはん(食育)	30
6	天神川児童クラブ	元気モリモリ朝ごはん(食育)	30



消費者トラブル防止講座

#### 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役割を担う消費生活サポーターを養成する講座を令和2年度から実施。（地方消費者行政強化交付金推進事業）

開催回数：3回（令和4年10月29日、11月12日、12月3日）

場 所：伊丹商工プラザ、スワンホール

受講者数：のべ16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）



消費生活サポーター養成講座

## (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4年 4月15日号	成年年齢が引き下げられました
6月15日号	ご存知ですか？訪問販売お断りステッカー
8月15日号	買い物は契約です
10月15日号	令和3年度消費生活センターの相談状況
12月15日号	使っていないあなたも巻き込まれる？～キャッシュレス決済トラブル～
令和5年 2月15日号	ネットの通信販売～取消権ができました～

### ②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」に、月1回、啓発ちらしを添付。

令和4年度は4,270枚(3,092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
令和4年度	4,270枚	3,092世帯



啓発ちらし付宅配夕食弁当

### ③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4年度は34回、延べ56,925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
令和4年度	282～315号	56,925人

#### ④市内の学校へ啓発冊子の配付

令和4年10月 市内17小学校、8中学校、特別支援学校、市立高校へ「2023年版くらしの豆知識」を配付。

#### ⑤職員研修会で啓発パンフレットの配付

令和4年8月24日 荒牧中学校、天神川小学校、荻野小学校合同職員研修会 商工プラザ6階 「スマホトラブル防止ルールブック」120部



2023年版くらしの豆知識

#### 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。



訪問販売お断りステッカー

#### 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、啓発冊子を配付。

#### 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：副業・儲け話のトラブルに注意！

掲載日：令和4年9月28日

#### ⑨ホームページによる啓発

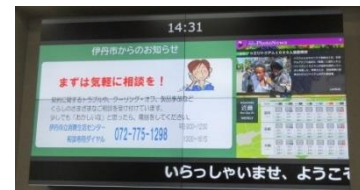
消費者トラブルの事例や消費者関連法律等を取り上げた消費者啓発情報のほか、戸籍の謄抄本、住民票の写し等の発行や、市税等の収納を行う市民サービスコーナーについての情報提供。



消費生活センターHPへ

#### ⑩デジタルサイネージによる啓発

令和4年12月から、市役所新庁舎内のデジタルサイネージにより、「消費生活センター 消費生活相談のご案内」を掲示。



#### ⑪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。



消費生活情報コーナー

## ⑫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。

- |                           |        |
|---------------------------|--------|
| (1) 1から学ぶ消費者のこと           | 1,750部 |
| (2) みんなで防ぐ高齢者のトラブル        | 1,500部 |
| (3) ネット通販トラブルにご用心         | 2,000部 |
| (4) スマホトラブル防止ルールブック       | 3,000部 |
| (5) スマホを使うときはこんなことに注意しよう！ | 2,500部 |





## 2. 消費生活相談の概要

令和4（2022）年度の相談件数は新規受付件数1,645件（前年度1,628件）、継続件数1,457件（前年度1,756件）、総受付件数は3,102件でした。（前年度3,384件）

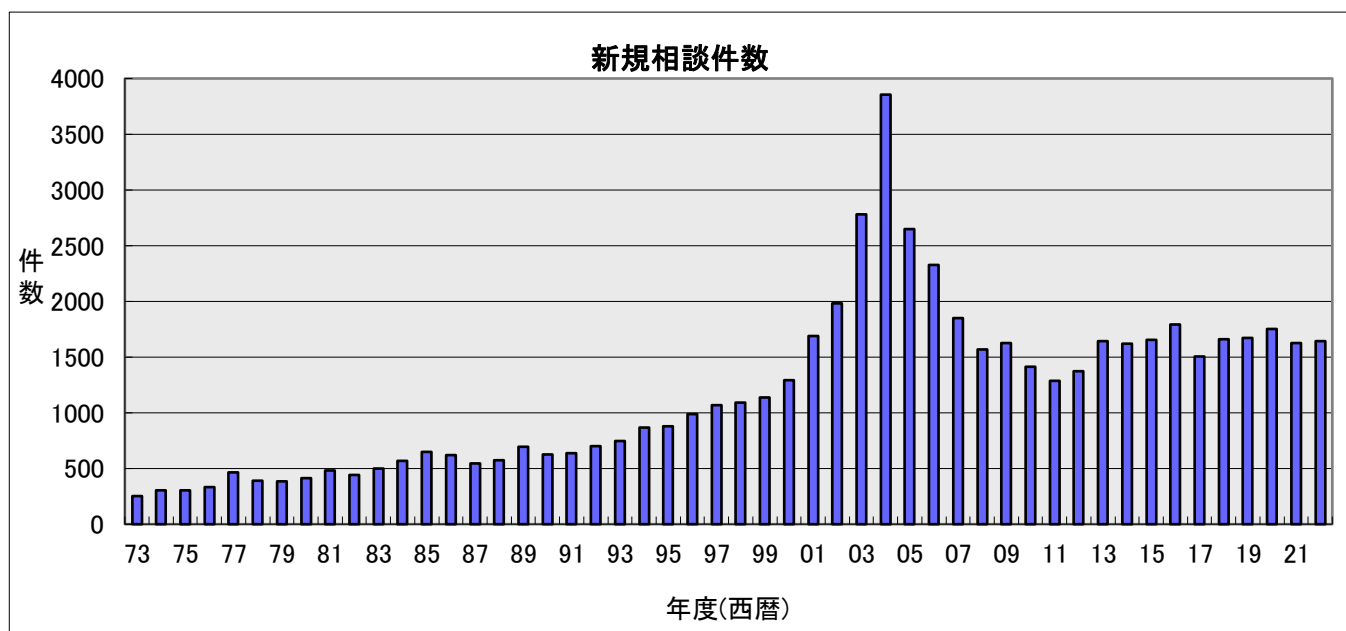
新規受付件数は、前年度比約101%でした。

また、令和4年3月より、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ています。

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

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	2022	1,645
1989	697	2006	2,326		

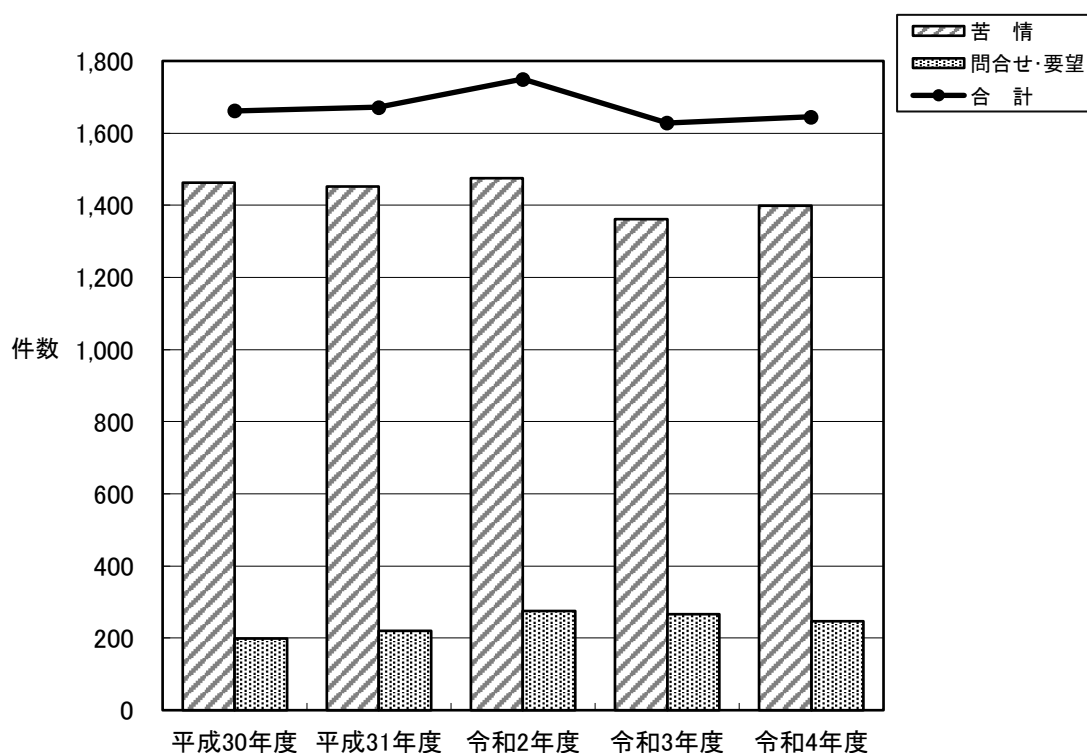
## (2) 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

令和4年度の新規受付相談件数は1,645件です。内訳は苦情1,399件、問合せ・要望246件でした。

相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移（件）

	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
苦情	1,463	1,452	1,475	1,362	1,399
問合せ・要望	199	220	275	266	246
合計	1,662	1,672	1,750	1,628	1,645

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

	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
男性	612	670	663	653	628(38.2%)
女性	952	904	994	886	909(55.3%)
団体	50	46	26	22	39(2.3%)
不明・無回答	48	52	67	67	69(4.2%)
合計	1,662	1,672	1,750	1,628	1,645

#### (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27.5%（前年度は26.0%）を占めており、次いで50歳代、60歳代となっています。

民法が改正され、令和4年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられました。

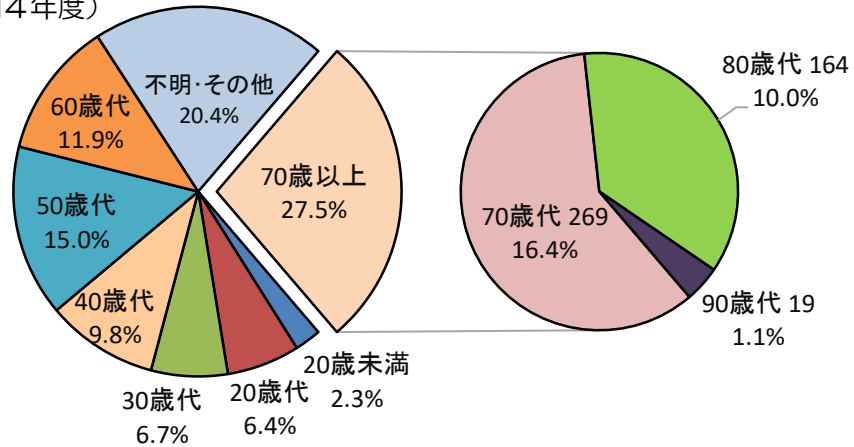
未成年者が親権者の同意を得ずに契約した場合は、民法で定められた「未成年者取消権」により、契約を取り消すことができますが、成年の場合は取り消しができません。

契約当事者が、17歳～22歳の相談件数（4年間）を見ると、20歳代の学生や、社会経験の少ない若年世代が消費者トラブルにあうケースが多く見られます。

年齢別相談件数

	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30年度	32	89	143	<b>268</b>	206	279	<b>457</b>	188	1,662
平成31年度	53	108	122	<b>270</b>	259	171	<b>473</b>	216	1,672
令和2年度	36	135	138	207	<b>244</b>	202	<b>484</b>	304	1,750
令和3年度	34	138	127	159	<b>247</b>	193	<b>424</b>	306	1,628
令和4年度	38	105	110	161	<b>247</b>	196	<b>452</b>	336	1,645

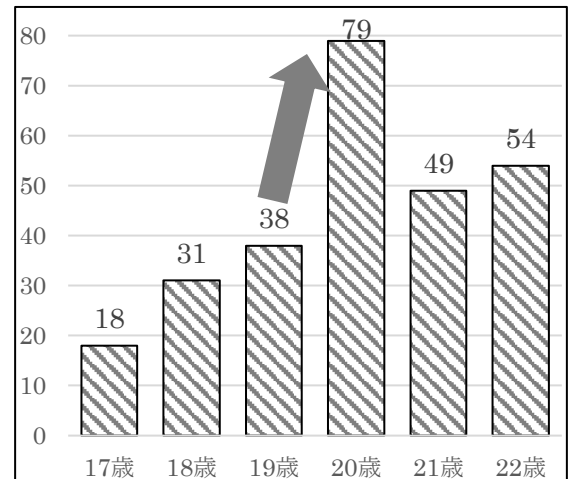
年齢別相談件数（令和4年度）



年齢別相談件数（17歳～22歳）

	17歳	18歳	19歳	20歳	21歳	22歳	合計
平成31年度	8	7	12	24	10	13	74
令和2年度	4	6	11	29	17	16	83
令和3年度	4	9	7	13	14	10	57
令和4年度	2	9	8	13	8	15	55

契約当事者が17歳～22歳の相談件数（平成31年度～令和4年度）



## (5) 主な商品・役務別相談件数

国の機関や、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。

SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）等で繰り返し表示される広告を見たり、テレビ等での商品案内を見聞きして、化粧品や健康食品等を注文したところ、定期的に商品が届く、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。

主な商品・役務別相談件数

	商品・役務	件数	割合
1	商品一般	204	12.4%
2	化粧品	130	7.9%
3	他の行政サービス	93	5.7%
4	賃貸アパート・マンション	54	3.3%
5	社会保険	52	3.2%
6	健康食品	43	2.6%
7	エステティックサービス	38	2.3%
8	他の役務サービス	35	2.1%
9	相談その他	35	2.1%
10	修理サービス	33	2.0%
11	移動通信サービス	29	1.8%
12	紳士・婦人洋服	25	1.5%
13	医療サービス	22	1.3%
14	電気	20	1.2%
15	その他金融関連サービス	18	1.1%
16	インターネット接続回線	17	1.0%
17	新聞	17	1.0%
18	出会い系サイト・アプリ	15	0.9%
19	四輪自動車	14	0.9%
20	娯楽等情報配信サービスその他	14	0.9%
	その他	737	44.8%
	相談件数	1,645	100%

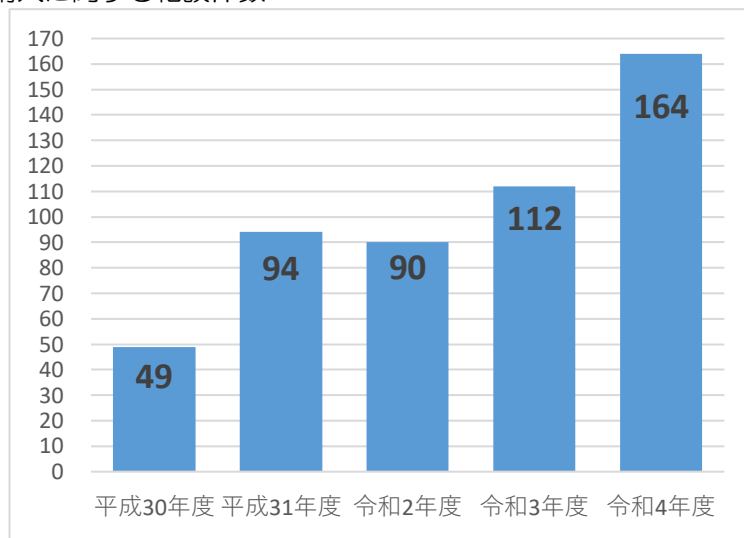
※1商品一般・・・商品やサービスが何なのか特定できないもの

※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、保健・福祉サービスを除いたもの

## (6) 定期購入等に関する相談

詐欺的な広告表示による定期購入等のトラブルを防ぐため、特定商取引法が改正されました。令和4年6月1日より、通信販売事業者は、申し込みの「最終確認画面」において、「商品の分量」、「販売価格・対価」、「支払いの時期・方法」、「引渡・提供時期」、「申込みの撤回、解除に関する事」、「申込期間（期限のある場合）」を消費者に分かりやすく表示しなければなりません。必要事項が表示されていなかったり、消費者が誤認して申し込んだ場合は、消費者は契約を取り消せる場合があります。

定期購入に関する相談件数

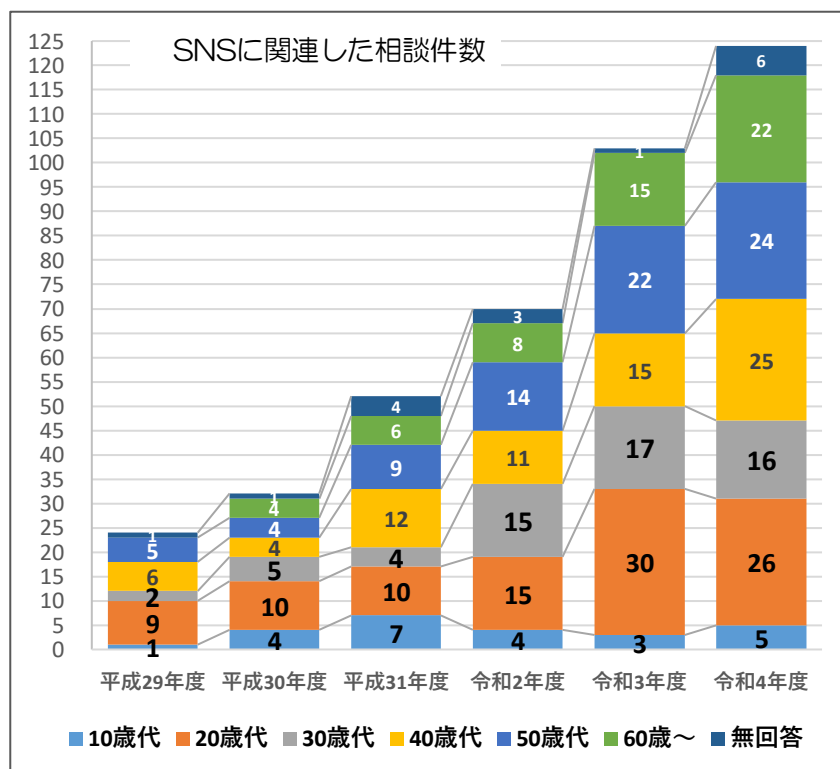


## (7) SNSに関連した相談

SNSをきっかけとした消費者トラブルは、どの世代においても発生しており、年々増加傾向にあります。

SNSで知り合った人から「簡単に稼げる」と勧誘されたり、検索サイトで見つけた「副業サイト」から、仕組みも分からず、勧められるまま契約してしまった、という相談が多く入りました。

中には、「お金がない」と断ったにもかかわらず、借金を勧められ高額なお金を支払われ、解約ができて返金も受けられず、借金だけが残ってしまうケースもありました。



(8) 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、20歳未満は、「インターネットゲーム」に関する相談が多く、30歳代以上では、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りました。

40歳代以下では、「エステティックサービス」に関する相談が多く寄せられました。

「お試し体験を受けた後、高額な契約をしてしまった」以外に、「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、事業者の倒産や閉店等に関するものでした。

70歳以上に関しては、公的機関を騙り「健康保険や医療費の還付がある」と電話があったという相談や、「不審なSMSが届いた」、「注文した覚えがないのに商品が届いた」等、商品の特定ができないものの相談が多く入りました。依然として「新聞」に関する相談も多く、「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

	20歳未満		20歳代		30歳代	
	38(2.3%)		105(6.4%)		110(6.7%)	
	男 18	女 18 不明 2	男 48	女 56 不明 1	男 42	女 68
1	インターネットゲーム	9	エステティックサービス	19	賃貸アパート・マンション	10
2	エステティックサービス	5	商品一般	8	商品一般	8
3	商品一般	3	賃貸アパート・マンション	7	エステティックサービス	5
4	アダルト情報	2	内職・副業その他	6	健康食品	5
5	パソコン	2	出会い系サイト・アプリ	5	化粧品	5
6	他の役務サービス	2	娯楽等情報配信サービスその他	5	インターネット接続回線	3
7	内職・副業その他	2	医療サービス	4	他の身の回り品	3
8	娯楽等情報配信サービスその他	2	相談その他	3	修理サービス	3
9	その他金融関連サービス	1	紳士・婦人洋服	3	紳士・婦人洋服	3
10	スポーツ・健康教室	1	その他金融関連サービス	2	電気	3
	その他	9	その他	43	その他	62

	40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	161(9.8%)		247(15.0%)		196(11.9%)		452(27.5%)	
	男 59	女 101 不明 1	男 82	女 164 不明 1	男 74	女 122	男 189	女 262 不明 1
1	化粧品	19	商品一般	47	化粧品	34	商品一般	66
2	商品一般	15	化粧品	28	商品一般	20	化粧品	38
3	エステティックサービス	6	健康食品	7	他の役務サービス	7	社会保険	17
4	賃貸アパート・マンション	5	紳士・婦人洋服	6	医療サービス	6	健康食品	17
5	かばん	4	修理サービス	5	修理サービス	5	修理サービス	15
6	スポーツ・健康教室	4	出会い系サイト・アプリ	5	他の行政サービス	4	移动通信サービス	13
7	他の役務サービス	4	医療サービス	5	四輪自動車	4	新聞	12
8	玩具・遊具その他	4	賃貸アパート・マンション	5	相談その他	4	他の役務サービス	12
9	扇風機	3	他の行政サービス	4	移动通信サービス	4	他の行政サービス	11
10	時計・時計付属品	3	外食	4	賃貸アパート・マンション	4	医薬品類	8
	その他	94	その他	131	その他	104	その他	243

(9) 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。

60歳以下の既払い平均金額は461,044円(前年比169.0%)、70歳以上の既払い平均金額は1,215,576円(前年比527.8%)でした。1,000万円以上の相談は、「定期預金」「投資」「住宅リフォーム工事」「靈感商法」等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	17	51	36	61	64	44	54	32	4
50万～100万円未満	1	5	1	3	1	2	2	1	1
100万～200万円未満	1	2	1		3	1	2		1
200万～300万円未満									
300万～400万円未満								2	
400万～500万円未満									
500万～600万円未満		1					1		
600万～700万円未満						1			
700万～800万円未満									
800万～900万円未満					1				
900万～1,000万円未満									
1,000万円以上						2	3	1	

	件数	最大値	最小値	合計値	平均値
60歳代以下	299	59,689,208	128	137,852,050	<b>461,044</b>
70歳代以上	104	60,000,000	600	126,419,906	<b>1,215,576</b>
全体	403			264,271,956	<b>655,762</b>

(10) 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(542件 32.9%)が最も多く、次いで店舗購入(211件 12.8%)、訪問販売(118件 7.2%)、電話勧誘販売(55件 3.3%)、と続いています。スマートフォンが普及し手軽にインターネットが利用できることもあり、通信販売の占める割合が年々大きくなっています。

訪問販売や電話勧誘販売等のクーリング・オフについて、令和4年6月1日から、書面による通知に加えて、電子メール等「電磁的記録」によるクーリング・オフが可能となりました。

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別件数

販売購入形態	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
通信販売	<b>477</b>	<b>491</b>	<b>526(30.1%)</b>	<b>506(31.1%)</b>	<b>542(32.9%)</b>
店舗購入	301	270	245(14.0%)	260(16.0%)	211(12.8%)
訪問販売	179	190	137(7.8%)	138(8.5%)	118(7.2%)
電話勧誘販売	68	81	62(3.5%)	66(4.1%)	55(3.3%)
訪問購入 ※1	15	13	32	11	9
その他無店舗	6	4	4	2	3
マルチ・マルチまがい	13	14	16	14	7
ネガティブ・オプション ※2	5	1	6	1	4
不明・無関係	598	608	722	630	696
計	<b>1,662</b>	<b>1,672</b>	<b>1,750</b>	<b>1,628</b>	<b>1,645</b>

※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

(11) 販売購入形態別商品分類件数

通信販売

1	化粧品	124	22.9%
2	商品一般	43	7.9%
3	健康食品	33	6.1%
4	紳士・婦人洋服	23	4.2%
5	他の役務サービス	17	3.1%
6	出会い系サイト・アプリ	13	2.4%
7	インターネットゲーム	12	2.2%
8	かばん	11	2.0%
9	娯楽等情報配信サービスその他	11	2.0%
10	音楽・映像配信サービス	11	2.0%
	その他	244	45.0%
	計	542	100%

店舗購入

1	エステティックサービス	27	12.8%
2	移動通信サービス	16	7.6%
3	医療サービス	14	6.6%
4	商品一般	8	3.8%
5	四輪自動車	8	3.8%
6	携帯電話	8	3.8%
7	スポーツ・健康教室	6	2.8%
8	修理サービス	6	2.8%
9	歯科治療	6	2.8%
10	外食	5	2.4%
	その他	107	50.7%
	計	211	100%

訪問販売

1	修理サービス	15	12.7%
2	新聞	11	9.3%
3	他の役務サービス	7	5.9%
4	塗装工事	7	5.9%
5	衛生設備工事	7	5.9%
6	インターネット接続回線	6	5.1%
7	屋根工事	4	3.4%
8	その他の保険	3	2.5%
9	ソーラーシステム	3	2.5%
10	他の工事・建築サービス	3	2.5%
	その他	52	44.1%
	計	118	100%

電話勧誘販売

1	社会保険	10	18.2%
2	商品一般	5	9.1%
3	金融コンサルティング	4	7.3%
4	電気設備	4	7.3%
5	鮮魚・魚介類全般	4	7.3%
6	他の役務サービス	3	5.5%
7	健康食品	3	5.5%
8	インターネット接続回線	2	3.6%
9	娯楽等情報配信サービスその他	2	3.6%
10	老人ホーム全般	2	3.6%
	その他	16	29.1%
	計	55	100%



## (12) 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62.6%を占めています。

### 相談内容別分類

	相談件数		
	令和2年度	令和3年度	令和4年度
安全・衛生	78	67	80
品質・機能・役務品質	201	236	238
法規・基準	50	45	34
価格・料金	139	111	123
計量・量目	1	1	2
表示・広告	105	74	76
販売方法	<b>840</b>	<b>729</b>	<b>767</b>
契約・解約	<b>906</b>	<b>972</b>	<b>850</b>
接客対応	250	240	278
包装・容器	2	0	1
施設・設備	3	0	1
買物相談	13	11	20
生活知識	12	5	8
その他	127	138	109
合計	2,727	2,629	2,587

※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

## (13) 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61.9%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。

### 年度別消費生活相談処理結果

(件)

処理内容	令和2年度		令和3年度		令和4年度	
	内訳	構成比	内訳	構成比	内訳	構成比
助言(自主交渉)	<b>1,204</b>	68.8%	<b>1,146</b>	70.4%	<b>1,017</b>	61.9%
他機関紹介	22	1.3%	33	2.0%	20	1.2%
その他情報提供	147	8.4%	124	7.6%	156	9.5%
斡旋解決	233	13.3%	244	15.0%	317	19.3%
斡旋不調	39	2.2%	33	2.0%	19	1.2%
処理不能	17	1.0%	20	1.2%	31	1.9%
処理不要	88	5.0%	28	1.7%	84	5.1%
計	<b>1,750</b>	100%	<b>1,628</b>	100%	<b>1,644</b>	100%

令和5年8月1日現在、1件継続中

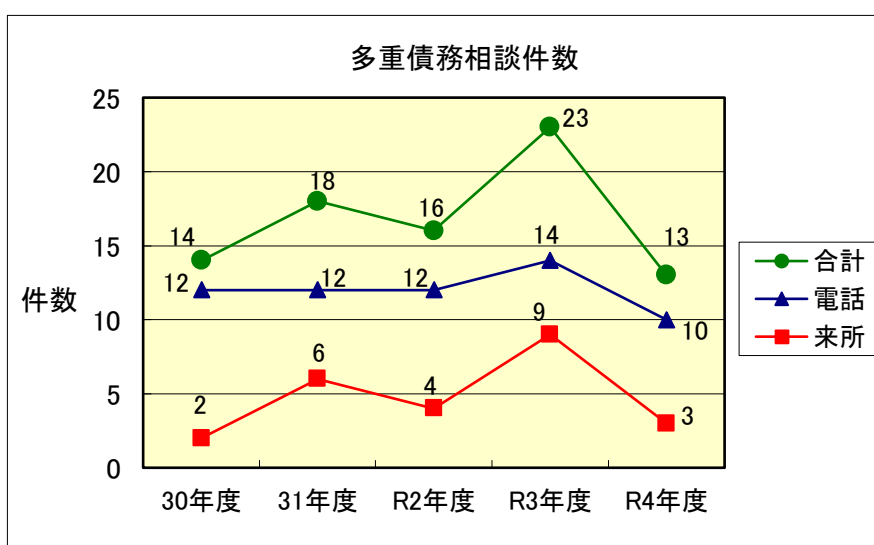
#### (14) 多重債務に関する相談件数

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

	平成30年度	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
電話	12	12	12	14	10
来所	2	6	4	9	3
合計	14	18	16	23	13



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	0	1	0	1	2	1	0	2	0	1	1	1	10
窓口	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3
計	1	1	0	1	2	1	1	2	1	1	1	1	13

### 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4年度の主な活動

##### ①定例総会

開催日：令和4年5月25日

場 所：市立図書館ことば蔵



定例総会

##### ②第52回消費者大会

開催日：令和4年10月20日

場 所：東りいたみホール

##### ③講演会

開催日	内 容
令和4年 5月25日	<p>令和4年度定例総会記念講演会 「未来を変えるお片付け！エンディングノートを書きながら、心もお部屋もスッキリと」</p> <p>場 所：市立図書館ことば蔵 講 師：整理収納アドバイザー 竹裏由佳（ちくりゆか）氏</p> <p>参加者数：48人</p>
令和4年 10月20日	<p>第52回消費者大会記念講演会 「フレイルのお話し」</p> <p>場 所：東りいたみホール 講 師：おじまクリニック 院長 小島伸三郎 氏</p> <p>参加者数：43人 (地域消費者学習実践事業)</p>



##### ④講習会

手作り味噌講習会

開催日：令和5年2月3日





場 所：スワンホール調理室

参加者数：9人



⑤消費者学校

テーマ「健康寿命と平均寿命」

開催日	内容
令和4年 10月5日	施設見学 「ATCエイジレスセンター」 (大阪市住之江区) 参加者数：15人  
令和4年 11月2日	講座「楽しく健康体操！～おうちにいながら仲間とできる百歳体操」 場所：市立図書館ことば蔵 講師：地域包括支援センター 西口朱美氏 安河内あゆみ氏 参加者数：30人 (くらしの安全安心推進員活動支援事業) 
令和4年 11月11日	講座「免疫力を高める生活習慣と食事」 場所：市立図書館ことば蔵 講師：大阪ガスネットワーク(株) 栄養士 杉本真由美氏 参加者数：30人 (地域ごはん食・伝統食推進事業) 

⑥啓発

消費者啓発パネル展

令和5年2月7日～12日 市立図書館ことば蔵1階交流フロア北

来場者数：約130人

パネル「活動紹介」「大切な命と財産を守ろう！地震と住宅被害」「日頃から備えたい非常食」  
 「北淡震災記念公園(写真)」

啓発冊子配置

消費者協会役員作品展

端布と古ハガキを使ったペンケース作り (令和5年2月11日、参加者数23人)  
 (家庭用品修理会等実践事業)



パネル展示



役員作品展



ペンケース作り



⑦情報提供

- ・機関紙「協会だより第178号～第180」発行
- ・伊丹市ポータルサイト「いたみん」掲載  
([https://itami-city.jp/article/shouhisha-kyokai\\_itami](https://itami-city.jp/article/shouhisha-kyokai_itami))



協会だより



いたみんQRコード

⑧リサイクル推進事業

- ・廃食用油回収、牛乳パック回収、リサイクル品販売(篠山ふれあい交流会)

⑨石けん推進運動

- ・石けん製品の販売(随時)

⑩産地直送、共同購入

- ・消費者協会推奨品の販売
- ・篠山産黒枝豆の販売
- ・篠山ふれあい交流会 (令和4年12月24日)



篠山ふれあい交流会

⑪審議会・協議会等

- ・兵庫県消費者団体連絡協議会(総会、常任理事会、年末消費者啓発キャンペーン)
- ・くらしの安全安心推進員会議
- ・市商工業振興委員会
- ・市食育推進プロジェクト会議
- ・伊丹を拓くみどりの会
- ・伊丹環境ネットワーク
- ・こころ豊かな美しい阪神北推進会議

4 暮らしのプラザ窓口取扱業務

令和4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	24	25	38	20	27	26	28	20	14	32	29	34	317	
		廃止	9	3	10	6	8	10	8	9	5	10	9	8	95	
		再交付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		小計	33	28	48	26	35	36	36	29	19	42	38	42	412	
	その他	小計	2	3	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	8	
	市民課関係	戸籍	出生	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
			死亡	19	16	15	21	16	27	18	17	14	26	15	29	233
			婚姻	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3
			その他	7	2	0	1	0	2	2	1	1	1	2	1	20
			小計	27	18	15	23	18	29	20	18	15	27	17	31	258
	住基	転入	15	7	10	4	11	9	5	4	8	3	4	7	87	
		転出	20	11	13	19	14	22	14	14	8	16	10	24	185	
		転居	9	17	7	8	14	6	11	7	7	6	5	13	110	
		その他	4	3	0	2	2	0	5	5	1	2	0	1	25	
		通知カード再交付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		小計	48	38	30	33	41	37	35	30	24	27	19	45	407	
	課外	国保年金	国保届出	16	10	5	4	9	8	3	12	8	9	14	12	110
			年金届出	3	1	2	3	0	1	0	1	0	2	0	1	14
		その他	10	6	9	7	3	2	1	4	2	1	4	8	57	
届出合計		139	104	109	96	106	114	96	94	68	109	92	139	1,266		
日平均件数		7.0	5.5	5.0	4.8	4.8	5.7	4.8	4.7	3.4	5.7	4.8	6.3	5.2		

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	50	45	309	195	113	91	46	75	40	68	24	65	1,121
		納税証明	3	8	10	12	7	18	4	11	6	14	6	10	109
		評価証明	11	15	7	6	13	2	8	17	5	2	2	9	97
		公租公課証明	144	46	41	29	23	54	33	38	24	24	40	42	538
		営業証明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
	市税収納数	411	238	240	160	210	82	88	66	177	116	150	116	2,054	
	国保税収納	37	12	127	85	108	70	81	81	85	65	86	65	902	
	介護保険料	42	12	192	157	156	136	110	118	113	104	120	111	1,371	
	保育所使用料	3	2	5	1	3	4	1	2	2	5	5	3	36	
	住宅使用料	7	3	11	6	8	4	6	7	4	6	15	9	86	
上下水道使用料	16	17	12	14	17	12	13	10	18	5	20	16	170		
その他(上記以外の収納)	186	129	114	221	257	183	204	184	211	197	189	214	2,289		
収納合計		910	527	1,068	886	915	656	594	609	685	606	657	664	8,777	
日平均件数		45.5	27.7	48.5	44.3	41.6	32.8	29.7	30.5	34.3	31.9	34.6	30.2	36.1	

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	29	25	37	21	28	31	30	21	18	31	24	39	334
		無料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	印鑑登録証明書	有料	274	254	278	267	218	265	280	240	245	253	278	319	3,171
		無料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	住民票 ※	謄本	186	169	255	176	189	186	126	189	159	156	117	187	2,095
		抄本	201	172	183	191	172	182	190	177	173	193	164	257	2,255
	住民票記載 事項証明	有料	9	1	7	9	5	8	4	2	9	5	11	33	103
		無料	19	12	14	14	19	22	22	18	18	26	23	28	235
	戸籍	全部事項	106	93	84	82	71	74	76	94	77	100	103	121	1,081
		個人事項	28	30	21	21	27	23	30	24	34	25	28	27	318
	除・原戸籍	全部事項	16	14	9	7	8	9	12	10	9	6	7	7	114
		個人事項	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
		謄本	31	23	15	14	10	14	19	17	14	13	14	16	200
		抄本	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
	戸籍受理証明		2	3	0	0	3	1	0	0	2	0	0	1	12
	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	17	14	13	6	5	6	9	3	4	14	14	115
	住居表示等証明		1	2	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	7
身分証明書		6	3	3	6	2	5	4	7	2	3	5	5	51	
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	3	1	0	3	0	2	2	0	1	1	1	14	
	無料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
証明合計		918	824	923	821	762	825	801	810	764	817	789	1,057	10,111	
日平均件数		46	43	42	41	35	41	40	41	38	43	42	48	42	

※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	1,967	1,455	2,100	1,803	1,783	1,595	1,491	1,513	1,517	1,532	1,538	1,860	20,154
日平均総件数	98.4	76.6	95.5	90.2	81.0	79.8	74.6	75.7	75.9	80.6	80.9	84.5	82.9
開庁日数	20	19	22	20	22	20	20	20	20	19	19	22	243