

令和5年度
(2023年度)

事業概要

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) 消費生活講座等の実施

① 講座、講演会	3
② まちづくり出前講座	4
③ 中学校等への出前講座	4
④ ライフステージ別消費者トラブル防止講座	4
⑤ 小学生向け消費者トラブル防止講座	5
⑥ 他課との連携	5

(2) 情報の収集と提供

① 市広報紙「広報伊丹」にコラム掲載	6
② コープこうべの宅配夕食に高齢者向け啓発チラシを添付	6
③ メールマガジンの配信	6
④ 市内の小学5年生へ啓発リーフレットの配付	7
⑤ 訪問販売お断りステッカーの配付	7
⑥ 市内転入者へ啓発リーフレット等を配付	7
⑦ 神戸新聞への記事掲載	7
⑧ ホームページによる啓発	7
⑨ デジタルサイネージによる啓発	7
⑩ ケーブルテレビによる啓発	7
⑪ 水道週間ポスター展	7
⑫ 消費生活情報コーナーを活用した啓発	8
⑫ 啓発パンフレット等の作成	8

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	9
(2) 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移	10
(3) 当事者性別相談件数	10
(4) 当事者年齢別相談件数	11
(5) 主な商品・役務別相談件数	12
(6) 定期購入等に関する相談	13
(7) SNSに関連した相談	13
(8) 当事者年代別相談受付件数および商品別上位10位	14
(9) 契約当事者年代別既払い金額	15
(10) 販売購入形態別相談件数	15
(11) 販売購入形態別商品分類件数	16
(12) 相談内容別分類	17
(13) 年度別消費生活相談処理結果	17
(14) 多重債務に関する相談件数	18
3. 消費者団体活動への支援	
伊丹消費者協会	19
4. 暮らしのプラザ・市民サービスコーナー窓口取扱業務	
令和5年度窓口取扱件数	22

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6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, 267千円)

○消費生活講座の実施

- ・くらしの講座
- ・まちづくり出前講座
- ・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

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チラシを添付
- ・メールマガジンの配信
- ・市立小学校、特別支援学校の5年生へ啓発リーフレットを配付
- ・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
- ・ケーブルテレビでの啓発
- ・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 (19, 579千円)

○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 (289千円)

○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 (12, 609千円)

合 計 34, 744千円

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： 5回

受講者数：92人

	開催日	内容	講師	参加者数
1	令和5年 5月20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「デジタルで快適、消費 生活術～デジタル社会の進展と消費者 の暮らし」	県人権啓発アドバイザー 篠原 嘉一氏	29人
2	令和5年 8月5日	小学生向けお金の講座 「おかねミーティング1(高学年)」	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	小学生10人 幼児 2人 保護者 6人
3	令和5年 8月19日	小学生向けお金の講座 「おかねミーティング2(低学年)」	竹内 香織里氏	小学生14人 幼児 1人 保護者11人
4	令和5年 8月26日	休日消費生活講座 「かしこい商品選択～表示に惑わされ ないために」 (地方消費者行政強化交付金推進事業)	公正取引委員会近畿中国 四国事務所 取引課	6人
5	令和5年 11月18日	休日消費生活講座 「やってみよう！フリマアプリ」 (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



スマホや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まちづくり出前講座

消費生活相談員が講師として赴き、「うまい話には気をつけましょう」をテーマに、最近の相談事例を紹介し、消費者被害の未然防止のため、講演。

開催回数： 4回

受講者数：408人

	対象	受講者数(人)
1	民生児童委員定例会	250
2	かるかもの会	35
3	杉の子	16
4	おひとり様ミーティング	107



③中学校等への出前講座

消費生活相談員が赴き、「契約」や「成年年齢の引き下げ」等について解説。ワークを用いた、参加型の講座を実施。

開催回数： 4回

受講者数：128人

対象		受講者数(人)
笹原中学校3年生	4クラス	128



④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： 9回

受講者数：205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	梅ノ木ことぶき会	だまされないインターネット・スマホ	9
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	15
3	神津福祉センター	悪質業者に強くなる講座	30
4	伊丹小学校区民生委員	だまされないインターネット・スマホ	32
5	Dクラブあかずきんちゃん	悪質業者に強くなる講座	15
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	14
7	党員会	悪質業者に強くなる講座	45
8	松ヶ丘自治会	悪質業者に強くなる講座	20
9	ICCC	だまされないインターネット・スマホ	25

⑤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： 4回

受講者数：140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	金銭教育	35
2	瑞穂児童クラブ	金銭教育	35
3	瑞穂児童クラブ	SDGs	35
4	瑞穂児童クラブ	SDGs	35



児童クラブでの講座

⑥他課との連携

高齢者等の被害の未然防止のため、他課と連携し、高齢者関連のイベントや会議等へのチラシ配付や啓発を実施。

開催回数： 7回

受講者数：182人

	対象	担当課	受講者数(人)
1	いきいき健康大学	介護保険課	35
2	老人クラブ連合会理事会	地域高年・福祉課	40
3	アルビス寺本なでしこ(サロン)	介護保険課	20
4	17小学校区自治協議会福祉部連絡会	地域高年・福祉課	17
5	民生児童委員役員会	地域高年・福祉課	15
6	寺本サロン	介護保険課	20
7	民生児童委員役員会	地域高年・福祉課	35

（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５年 ４月１５日号	成年年齢が引き下げから１年。契約は慎重に！
６月１５日号	偽サイトに注意！被害増加中
８月１５日号	エステ店と連絡がとれない！全部受けていないのに！
１０月１５日号	令和４年度消費生活センターの相談状況
１２月１５日号	未成年のゲーム課金
令和６年 ２月１５日号	開かない、タップしない、入力しない

②コープこうべの宅配夕食に高齢者向け啓発チラシを添付

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、啓発チラシを添付。令和５年度は４,０４８枚（３,１０７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	４,００７枚	３,０９２世帯
令和 ５年度	４,０４８枚	３,１０７世帯
のべ枚数・世帯	３４,３０８枚	２５,９５２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５年度は２８回、延べ４６,１４０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
令和 ５年度	３１６～３４３号	４６,１４０人

④市内の小学5年生へ啓発リーフレットの配付

令和5年7月 市立17小学校、特別支援学校に通う、小学5年生に
「小学生のみなさんへ スマホを使うときはこんなことに注意しよう！」を配付。



⑤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

⑥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。

⑦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：災害に便乗した保険金申請サポートに注意

掲載日：令和5年9月27日

⑧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
ついて情報提供。



消費生活センターHP

⑨デジタルサイネージによる啓発

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。



⑩ケーブルテレビによる啓発

令和5年5月1日～14日放映「伊丹だより」
消費生活相談員が出演。消費者トラブル事例の紹介や、消費生活センターの案内。

⑪水道週間ポスター展

令和5年6月1日～7日、ことば蔵1階交流フロア
啓発チラシ「こんな手口に気をつけて！」を配架。
ポスター展終了後は、上下水道局庁舎内に、同チラシを配架。



⑫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

⑬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) 覚えておきたいクーリング・オフ | 5,000部 |
| (2) 気をつけて！悪質商法・詐欺のこんな手口 | 5,000部 |
| (3) ネット通販トラブルにご用心！ | 3,000部 |
| (4) アクティブシニアのスマホトラブル防止ガイド | 3,000部 |
| (5) アクティブシニアトラブル回避術！ | 1,000部 |



2. 消費生活相談の概要

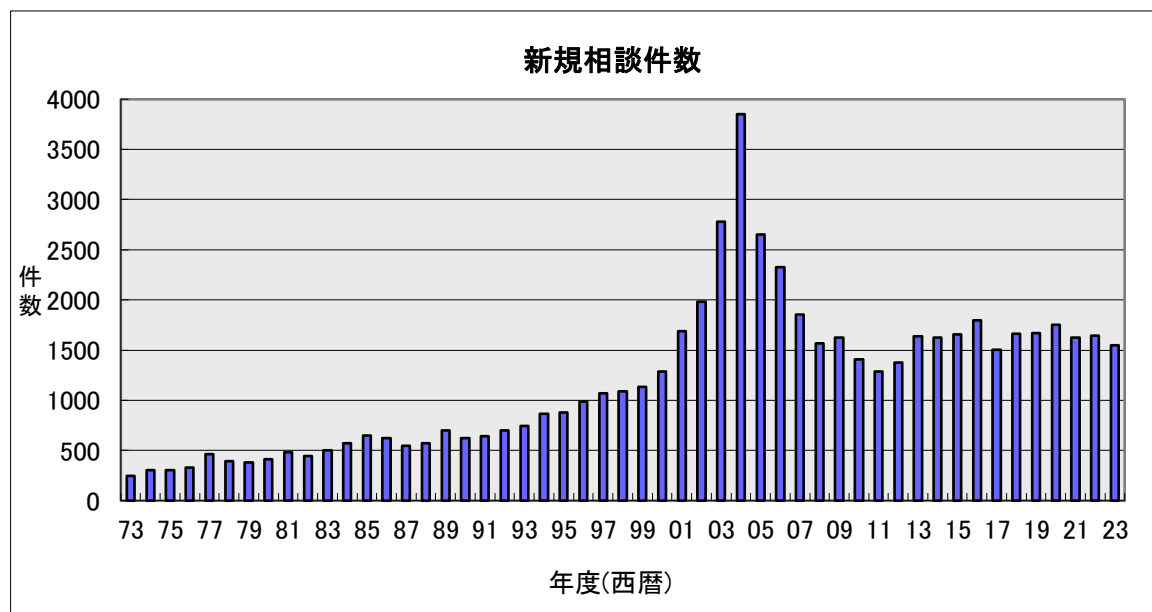
令和5（2023）年度の相談件数は新規受付件数1,548件（前年度1,645件）、継続件数1,508件（前年度1,457件）、総受付件数は3,056件でした。（前年度3,102件）

新規受付件数は、前年度比約94%でした。

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

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	2023	1,548

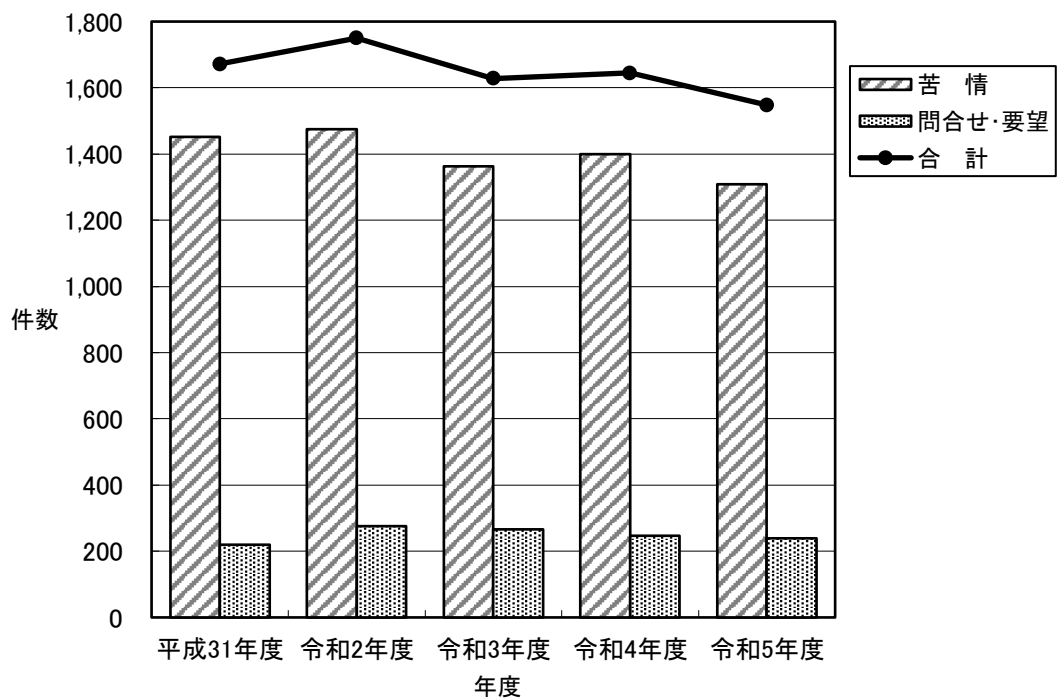
(2) 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

令和5年度の新規受付相談件数は1,548件です。内訳は苦情1,309件、問合せ・要望239件でした。

相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移（件）

	平成31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
苦情	1,452	1,475	1,362	1,399	1,309
問合せ・要望	220	275	266	246	239
合計	1,672	1,750	1,628	1,645	1,548

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31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
男性	670	663	653	628	627(40.5%)
女性	904	994	886	909	821(53.0%)
団体	46	26	22	39	30(2.0%)
不明・無回答	52	67	67	69	70(4.5%)
合計	1,672	1,750	1,628	1,645	1,548

(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26.1%（前年度は27.5%）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。

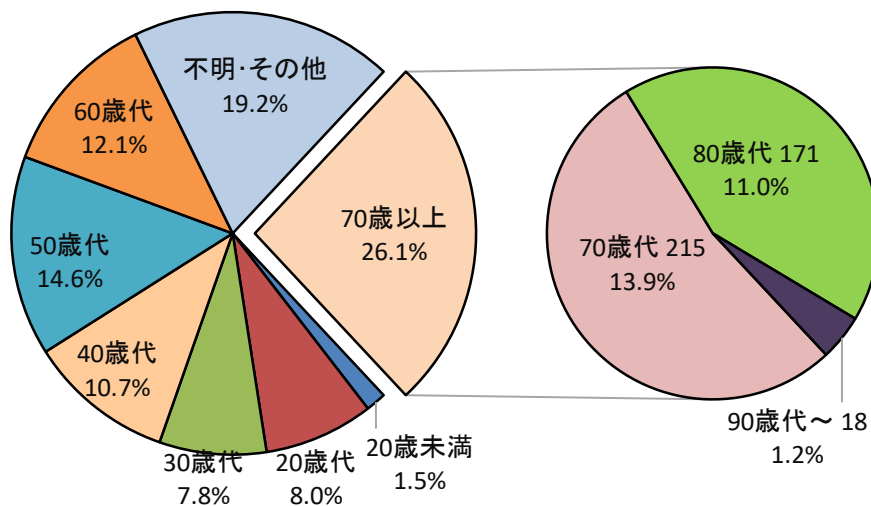
未成年者が親権者の同意を得ずに契約した場合は、民法で定められた「未成年者取消権」により、契約を取り消すことができますが、成年の場合は取り消しできません。

契約当事者が、17歳～22歳の相談件数（4年間）を見ると、成年に達したばかりの10歳代よりも、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
令和4年度	38	105	110	161	247	196	452	336	1,645
令和5年度	23	124	121	165	226	188	404	297	1,548

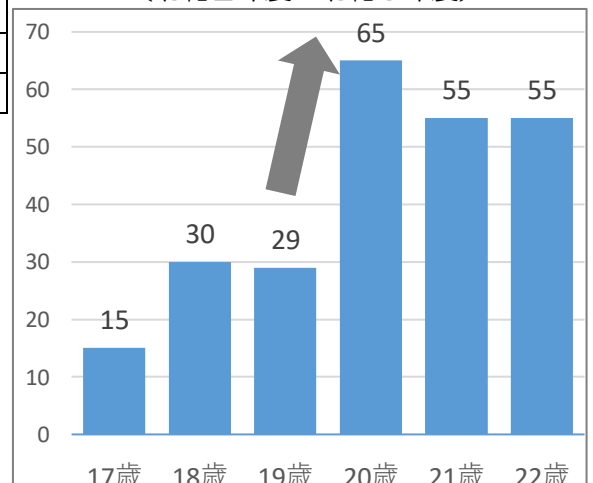
年齢別相談件数（令和5年度）



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
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
令和5年度	5	6	3	10	16	14	54

契約当事者が17歳～22歳の相談件数（令和2年度～令和5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。

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	194	12.5%
2	他の行政サービス	68	4.4%
3	化粧品	62	4.0%
4	移動通信サービス	44	2.8%
5	賃貸アパート・マンション	43	2.8%
6	他の役務サービス	41	2.7%
7	健康食品	39	2.5%
8	修理サービス	36	2.4%
9	相談その他	35	2.3%
10	エステティックサービス	30	1.9%
11	紳士・婦人洋服	28	1.8%
12	インターネット接続回線	23	1.5%
13	社会保険	22	1.4%
14	その他金融関連サービス	20	1.3%
15	医療サービス	20	1.3%
16	娯楽等情報配信サービスその他	19	1.2%
17	新聞	19	1.2%
18	電気	19	1.2%
19	かばん	15	1.0%
20	フリーローン・サラ金	15	1.0%
	その他	756	48.8%
相談件数		1,548	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
 （例：パソコンのウイルス除去サービス、副業をサポートするサービス）

(6) 定期購入等に関する相談

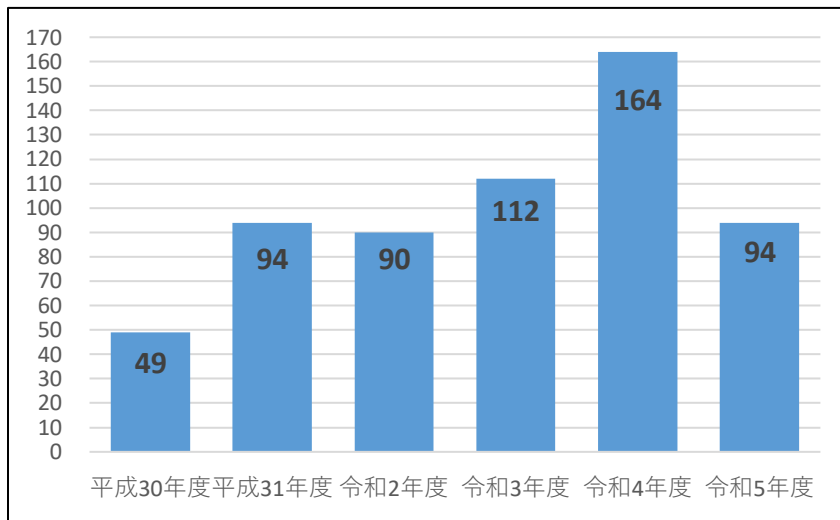
詐欺的な広告表示による通信販売のトラブルを防ぐため、特定商取引法が改正されました。令和4年6月1日より、通信販売事業者は、申し込みの「最終確認画面」において、「商品の分量」、「販売価格・対価」、「支払いの時期・方法」、「引渡・提供時期」、「申し込みの撤回、解除に関すること」、「申込期間（期限のある場合）」を消費者に分かりやすく表示しなければなりません。必要事項が表示されていなかったり、消費者が誤認して申し込んだ場合は、消費者は契約を取り消せる場合があります。

定期購入に関する相談は94件で、前年度より70件減少しましたが、依然として相談が多く入りました。

定期購入94件のうち、インターネット通販での申し込みは72件で、約77%を占めています。

定期購入で契約する商品は、化粧品や健康食品が多くなっています。

定期購入に関する相談件数

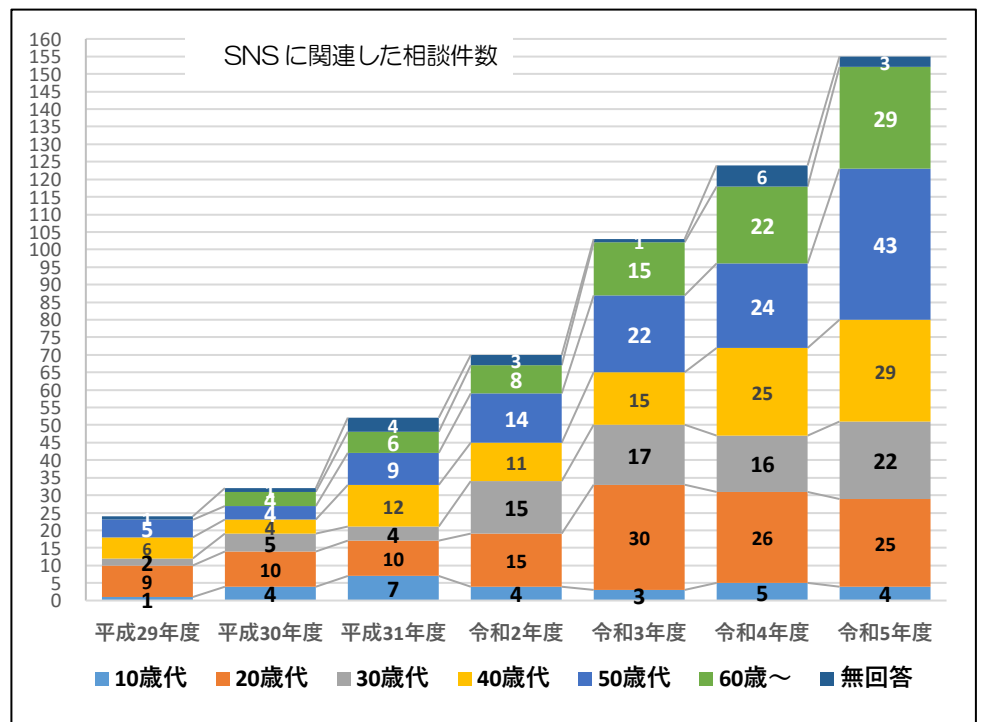


(7) SNSに関連した相談

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上に表示される広告を見て、化粧品や健康食品等を申し込み、あとで「定期購入」だと気づいたというトラブルや、SNS上で知り合った人や広告をきっかけとした、詐欺的な投資トラブル等があります。

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、20歳代では、「エステティックサービス」、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。

「エステティックサービス」の相談は、事業者の倒産や店舗の閉店等の影響により多く入りました。

70歳以上に関しては、「不審なメールや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	
	23(1.5%)		124(8.0%)		121(7.8%)	
	男 9 女 13 不明 1		男 55 女 69		男 49 女 71 不明 1	
1	インターネットゲーム	5	エステティックサービス	17	商品一般	10
2	化粧品	3	商品一般	9	賃貸アパート・マンション	10
3	かばん	2	医療サービス	7	エステティックサービス	6
4	商品一般	2	賃貸アパート・マンション	6	化粧品	5
5	娯楽等情報配信サービスその他	2	フリーローン・サラ金	5	相談その他	5
6	エステティックサービス	1	化粧品	5	移動通信サービス	5
7	デジタルディスクソフト	1	内職・副業その他	4	玩具・遊具その他	4
8	フリーローン・サラ金	1	スポーツ・健康教室	3	かばん	3
9	他の役務サービス	1	修理サービス	3	スポーツ・健康教室	3
10	修理サービス	1	出会い系サイト・アプリ	3	内職・副業その他	3
	その他	4	その他	62	その他	67

	40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	165(10.7%)		226(14.6%)		188(12.1%)		404(26.1%)	
	男 73 女 91 不明 1		男 85 女 141		男 77 女 110 不明 1		男 185 女 217 不明 2	
1	商品一般	15	商品一般	25	商品一般	23	商品一般	54
2	化粧品	8	健康食品	11	化粧品	9	健康食品	18
3	紳士・婦人洋服	8	化粧品	11	他の役務サービス	7	化粧品	17
4	かばん	7	他の役務サービス	8	紳士・婦人洋服	6	移動通信サービス	16
5	修理サービス	5	賃貸アパート・マンション	8	賃貸アパート・マンション	6	他の役務サービス	14
6	娯楽等情報配信サービス その他	5	紳士・婦人洋服	7	移動通信サービス	5	新聞	12
7	移動通信サービス	5	インターネット接続回線	6	その他金融関連サービス	4	電気	10
8	複合サービス会員	5	塗装工事	5	社会保険	4	修理サービス	9
9	賃貸アパート・マンション	5	相談その他	5	アダルト情報	3	インターネット接続回線	8
10	アダルト情報	3	移動通信サービス	5	パソコン	3	相談その他	7
	その他	99	その他	135	その他	118	その他	239

(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歳代以下の既払い平均金額は675,150円(前年461,044円、前年比146.4%)、70歳以上の既払い平均金額は1,162,594円(前年1,215,576円、前年比95.6%)でした。1,000万円以上の相談は、「分譲中古マンション」、「ファンド型投資商品」「歯科治療」「出会い系サイト」等に関するものでした。

契約当事者年代別既払い金

(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	43	35	48	73	54	46	38	4
50万～100万円未満		2	4	3	2	5	2		
100万～200万円未満		3	4	3	4	1	1	3	
200万～300万円未満		1	1		2				
300万～400万円未満				1	2				
400万～500万円未満		1		1		1	1		
500万～600万円未満		1	1				1		
600万～700万円未満				1					
700万～800万円未満							1		
800万～900万円未満					1				
900万～1,000万円未満									
1,000万円以上				2		2	3	2	

	件数	最大値	最小値	合計値	平均値
60歳代以下	312	44,500,000	98	210,646,710	675,150
70歳代以上	102	30,000,000	220	118,584,608	1,162,594
全体	414			329,231,318	795,245

(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(517件 33.4%)が最も多く、次いで店舗購入(222件 14.3%)、訪問販売(114件 7.4%)、電話勧誘販売(75件 4.8%)、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。

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31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
通信販売	491	526(30.1%)	506(31.1%)	542(32.9%)	517(33.4%)
店舗購入	270	245(14.0%)	260(16.0%)	211(12.8%)	222(14.3%)
訪問販売	190	137(7.8%)	138(8.5%)	118(7.2%)	114(7.4%)
電話勧誘販売	81	62(3.5%)	66(4.1%)	55(3.3%)	75(4.8%)
訪問購入 ※1	13	32	11	9	13
その他無店舗	4	4	2	3	2
マルチ・マルチまがい	14	16	14	7	6
ネガティブ・オプション ※2	1	6	1	4	6
不明・無関係	608	722	630	696	593
計	1,672	1,750	1,628	1,645	1,548

※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	商品一般	56	10.8%
2	化粧品	55	10.7%
3	健康食品	29	5.6%
4	紳士・婦人洋服	23	4.5%
5	他の役務サービス	18	3.5%
6	娯楽等情報配信サービスその他	16	3.1%
7	かばん	13	2.5%
8	アダルト情報	12	2.3%
9	インターネットゲーム	12	2.3%
10	音楽・映像配信サービス	9	1.7%
	その他	274	53.0%
	計	517	100%

店舗購入

1	エステティックサービス	22	9.9%
2	医療サービス	19	8.6%
3	移動通信サービス	17	7.6%
4	四輪自動車	8	3.6%
5	修理サービス	7	3.1%
6	外食	6	2.7%
7	携帯電話	6	2.7%
8	飲料	6	2.7%
9	スポーツ・健康教室	5	2.3%
10	商品一般	5	2.3%
	その他	121	54.5%
	計	222	100%

訪問販売

1	修理サービス	16	14.0%
2	新聞	16	14.0%
3	他の役務サービス	8	7.0%
4	屋根工事	7	6.2%
5	衛生設備工事	6	5.3%
6	塗装工事	5	4.4%
7	建物清掃サービス	4	3.5%
8	インターネット接続回線	3	2.6%
9	他の衛生駆除サービス	3	2.6%
10	内装工事	2	1.8%
	その他	44	38.6%
	計	114	100%

電話勧誘販売

1	他の役務サービス	8	10.7%
2	インターネット接続回線	7	9.3%
3	商品一般	7	9.3%
4	社会保険	6	8.0%
5	電気	6	8.0%
6	健康食品	5	6.7%
7	内職・副業その他	5	6.7%
8	ハウスクリーニング	3	4.0%
9	金融コンサルティング	3	4.0%
10	修理サービス	2	2.7%
	その他	23	30.6%
	計	75	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61.5%を占めています。

相談内容別分類

	相談件数		
	令和3年度	令和4年度	令和5年度
安全・衛生	67	80	64
品質・機能・役務品質	236	238	251
法規・基準	45	34	44
価格・料金	111	123	117
計量・量目	1	2	5
表示・広告	74	76	85
販売方法	729	767	732
契約・解約	972	850	711
接客対応	240	278	209
包装・容器	0	1	1
施設・設備	0	1	2
買物相談	11	20	14
生活知識	5	8	11
その他	138	109	101
合 計	2,629	2,587	2,347

※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68.8%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	令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	内訳	構成比	内訳	構成比	内訳	構成比
助言(自主交渉)	1,146	70.4%	1,017	61.8%	1,065	68.8%
他機関紹介	33	2.0%	20	1.2%	27	1.7%
その他情報提供	124	7.6%	156	9.5%	126	8.1%
斡旋解決	244	15.0%	317	19.3%	239	15.4%
斡旋不調	33	2.0%	20	1.2%	24	1.6%
処理不能	20	1.2%	31	1.9%	26	1.7%
処理不要	28	1.7%	84	5.1%	41	2.7%
計	1,628	100%	1,645	100%	1,548	100%

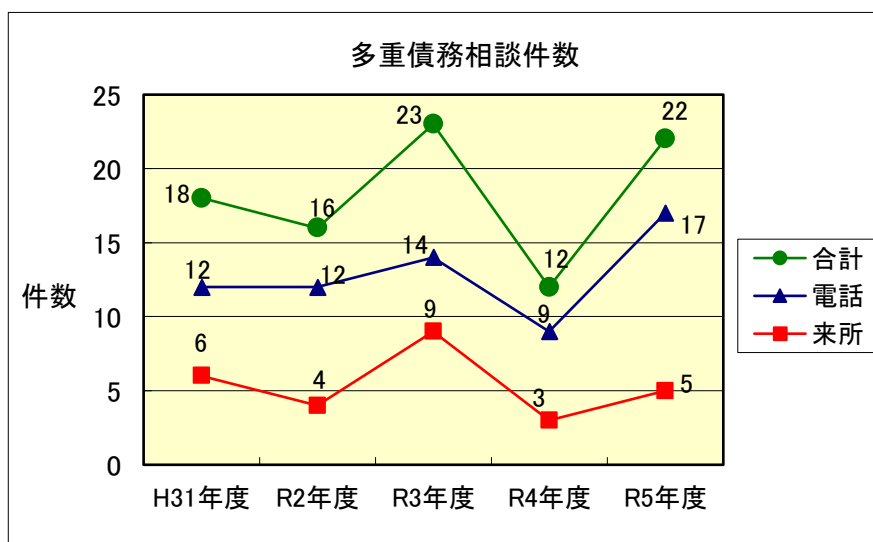
(14) 多重債務に関する相談件数

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多くはありません。

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31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
電話	12	12	14	10	17
来所	6	4	9	3	5
合計	18	16	23	13	22



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	0	0	3	4	1	2	1	1	2	1	2	17
窓口	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	5
計	1	0	1	3	5	1	2	2	1	3	1	2	22

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5年度の主な活動

①定例総会

開催日：令和5年5月26日

場 所：市立図書館ことば蔵



定例総会

②第53回消費者大会

開催日：令和5年11月10日

場 所：東りいたみホール

③講演会・講座

開催日	内 容	
令和5年 5月26日	令和5年度定例総会記念講演会 「サイバー空間の危険から身を守るために」 場 所：市立図書館ことば蔵 講 師：兵庫県警サイバー企画課 サイバー情報発信室 警部補 本田英理 氏 参加者数：48人 (くらしの安全・安心推進員活動、啓発グッズの配付)	
令和5年 11月10日	第53回消費者大会記念講演会 「食品添加物についてのリスクコミュニケーション」 場 所：東りいたみホール 講 師：追手門学院大学経営学部経営学科 教授 金川智恵 氏 参加者数：29人 (地域消費者学習実践事業)	
令和6年 3月12日	くらしの安全・安心啓発講座 「こんな手口に気を付けて！」 場 所：伊丹消費者協会事務所 講 師：公益社団法人全国消費生活相談員協会 関西支部 澤村美賀 氏 参加者数：8人	

④講習会

開催日	内容
令和5年 8月25日	親子クッキング「タコライスに挑戦！」 場 所：スワンホール調理室 講 師：伊丹市地域活動栄養士協議会 太田綾 氏 参加者数：小学生と保護者 20人 （地域ごはん食・伝統食推進事業）  
令和6年 2月2日	手作り味噌講習会 場 所：スワンホール調理室 参加者数：12人 （他、材料のみの購入者は5人）  

⑤消費者学校

テーマ「食品添加物」

開催日	内容
令和5年 10月20日	講 座「食品添加物に関する一般的な知識」 場 所：東りいたみホール 講 師：公益財団法人兵庫県生活衛生営業指導センター 武政二郎（たけまさひろ） 氏 参加者数：25人 
令和5年 10月26日	講 座「食品添加物は本当に危ないの?!」 場 所：伊丹商工プラザ 講 師：生活協同組合コープ神戸 古山（ふるやま）みゆき 氏 参加者数：22人 
令和5年 11月17日	施設見学 「パスカルさんだ一番館」「しい茸園有馬富士」（三田市） 参加者数：14人 

⑥啓発

消費者啓発パネル展

令和6年2月13日～20日 市立図書館ことば蔵1階交流フロア北

来場者数：約120人

- ・パネル「活動紹介」「防災と備蓄」「健康寿命と平均寿命」
- ・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6年2月17日、参加者数30人）
（家庭用品再生修理実施事業）



パネル展示



ペンケース作り



役員作品展

⑦情報提供

- ・機関紙「協会だより第181号～第183号」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)



いたみん QR コード

⑧リサイクル推進事業

- ・廃食油回収、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
- ・宮前まつりでの篠山産黒枝豆の販売（令和5年10月7日）
- ・篠山ふれあい交流会（令和5年12月23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
- ・くらしの安全・安心推進員会議
- ・伊丹市農産物品評会
- ・伊丹市中心市街地活性化協議会
- ・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
- ・阪神アグリパーク構想推進協議会

4 くらしのプラザ・市民サービスコーナー窓口取扱業務

消費生活センターは、支所分室機能を備えた、市民サービスコーナーを開設しています。
窓口では本庁市民課で行っている業務のうち、転入・転出・転居などの住民異動の届け出、
印鑑登録、各証明書の発行などを行っています。
これらの業務以外に市税などの収納も行っています。

令和5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	市民課関係	印鑑登録	登録申請	29	29	32	10	28	27	27	37	24	36	28	39	346	
			廃止	9	8	9	2	9	5	6	5	6	9	7	16	91	
			再交付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			小計	38	37	41	12	37	32	33	42	30	45	35	55	437	
	その他	小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4	5	
		出生	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	0	1	0	5	
	戸籍	死亡	14	21	16	20	15	13	18	14	24	19	16	0	190	4	
		婚姻	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4	
		その他	6	0	3	3	5	1	5	0	2	6	2	0	33	0	
		小計	20	21	19	25	24	15	24	14	26	25	19	0	232	42	
	住基	転入	4	6	1	3	5	0	3	6	2	4	3	5	134	59	
		転出	13	14	10	4	9	10	16	10	11	11	6	20	59	20	
		転居	10	3	6	11	6	0	4	4	2	4	3	6	20	0	
		その他	1	3	2	4	1	1	1	1	0	1	1	4	2	0	
		通知カード再交付	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	課外	国保年金	小計	28	26	19	22	21	11	24	21	15	20	13	35	255	89
			国保届出	10	9	7	3	3	5	9	8	10	5	11	9	8	89
年金届出			2	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	8	
その他			4	6	9	6	3	0	4	2	2	5	11	17	69	1,094	
届出合計			102	100	96	69	88	63	95	88	83	100	92	118	1,094	4.5	
日平均件数		5.1	5.3	4.4	3.5	4.0	3.2	4.8	4.4	4.2	5.3	4.8	5.4	4.5	4.5		

※戸籍法の一部を改正する法律が施行され、それに伴い事務処理方法の見直しにより戸籍の届出については、令和6年3月1日から本庁市民課のみでの取り扱いとなりました。

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 入	税務関係	課税証明	63	32	253	179	124	108	87	75	61	49	39	66	1,136
	納税証明	9	9	4	1	4	9	5	10	17	11	5	10	94	
	評価証明	12	11	7	8	18	14	18	4	2	4	6	4	108	
	公租公課証明	130	55	40	43	28	38	25	39	45	13	15	31	502	
	営業証明	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
納 入 業 務	市税収納数	442	237	262	175	199	53	92	72	161	111	142	76	2,022	
	国保税収納	43	8	192	90	101	53	104	98	84	68	89	74	1,004	
	介護保険料	56	10	284	141	155	95	159	112	110	101	112	86	1,421	
	保育所使用料	2	5	2	8	6	7	10	4	4	2	5	0	55	
	住宅使用料	12	4	10	13	8	5	9	2	7	7	7	9	93	
	上下水道使用料	14	19	9	18	19	7	14	9	16	13	19	16	173	
	その他(上記以外の収納)	196	138	126	240	233	167	181	181	188	152	191	172	2,165	
	収納合計	979	528	1,189	916	895	556	704	606	695	531	630	544	8,773	
	日平均件数	49.0	27.8	54.0	45.8	40.7	27.8	35.2	30.3	34.8	27.9	33.2	24.7	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	交付	印鑑登録 (交付)	有料	29	30	29	11	30	28	28	34	25	36	32	39	351
			無料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		印鑑登録証明書	有料	247	251	239	197	225	209	213	241	177	215	196	225	2,635
			無料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		住民票 ※	謄本	118	122	202	144	145	117	124	104	101	112	112	133	1,534
			抄本	151	139	148	114	120	146	107	138	141	138	166	183	1,691
		住民票記載 事項証明	有料	12	4	8	8	3	5	3	1	6	13	9	13	85
			無料	14	13	14	13	6	14	21	12	13	27	20	31	198
		戸籍	全部事項	112	105	122	83	99	122	131	98	123	128	108	129	1,360
			個人事項	19	12	16	16	18	17	15	14	16	12	14	21	190
	除・原戸籍	全部事項	16	20	3	4	3	8	9	8	4	2	14	25	116	
		個人事項	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	
		謄本	11	21	7	6	19	31	28	16	20	15	17	24	215	
		抄本	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	
	不交付	戸籍受理証明		0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	0	1	6
		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		18	12	5	7	5	13	11	7	13	6	14	10	121
		住居表示等証明		1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	4
身分証明書		3	1	2	2	0	3	5	6	5	3	3	4	37		
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	1	0	0	0	0	1	0	2		
行政証明		有料	2	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	6	
	無料	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
証明合計			753	731	795	608	677	715	699	679	645	707	706	839	8,554	
日平均件数			38	38	36	30	31	36	35	34	32	37	37	38	35	

※除住民票を含む

総計	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		1,834	1,359	2,080	1,593	1,660	1,334	1,498	1,373	1,423	1,338	1,428	1,501	18,421
	日平均総件数		91.7	71.5	94.5	79.7	75.5	66.7	74.9	68.7	71.2	70.4	75.2	68.2	75.8
	開庁日数		20	19	22	20	22	20	20	20	20	19	19	22	243