

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
伊丹商エプラザ 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 伊丹商エプラザ（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2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3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, 322千円)

○消費生活講座の実施

- ① 夏休み子ども講座
- ② 暮らしの講座
- ③ 通信制消費生活入門講座
- ④ まちづくり出前講座
- ⑤ 消費者トラブル防止講座

○情報の提供と収集

- ① 市広報紙「広報伊丹」にコラム掲載
- ② 消費生活情報誌「すてきな暮らし」の発行
- ③ エフエムいたみを活用した消費者啓発
- ④ 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 消費者月間・消費生活啓発パネル展示
- ⑥ 自治会回覧ちらし「伊丹市立消費生活センターのご案内」
- ⑦ メールマガジンの配信
- ⑧ 中学生の「消費生活に関する啓発ポスター」作品募集
- ⑨ 「いたみ消費者のつどい」の開催
- ⑩ 市内転入者へ啓発リーフレット等を配付
- ⑪ 市立伊丹病院諸料金請求書兼領収書への掲載
- ⑫ 神戸新聞への記事掲載
- ⑬ 消費者月間講演会の開催
- ⑭ ホームページによる啓発
- ⑮ その他チラシ・リーフレット等の配布による啓発
- ⑯ 他機関等との連携による消費者教育推進体制の充実
- ⑰ 消費生活情報コーナーを活用した啓発
- ⑱ 啓発冊子等の作成

(2) 消費生活相談事業 (16, 404千円)

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 (604千円)

- 伊丹市消費生活研究会の活動支援
- 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, 843千円)

合 計 26, 173千円

Ⅱ 事業概要

1. 消費者啓発事業

(1) 消費生活講座の実施

消費者が自立し、豊かな充実した生活ができるよう消費生活に関する知識の普及、情報の提供のため、様々な講座を開催しました。

① 夏休み子ども講座

小学生を対象にした、楽しく学べる体験型の講座。

開催回数：1回

受講者数：20人（うち保護者8人）



買い物上手にできるかな？

	開催日	学習テーマ	講師	参加者数
1	7月27日	夏休み子ども講座 「買い物上手にできるかな？」	ファイナンシャルプランナー 西岡 奈美 氏 竹内 香織里氏	20人

② 通信制消費生活入門講座

自宅で消費生活全般について学ぶことのできる機会を提供するための講座です。4回のレポート提出を通して学びます。

全レポートを修了した受講生には「修了証」を交付しました。

講座期間：令和元年10月～令和2年3月

受講者数：9人

学習内容：衣、食、住、契約その他消費生活全般に関すること

受講料：無料

テキスト：「2020年版くらしの豆知識」（国民生活センター発行）



テキスト
「くらしの豆知識2020」

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自治会の会合や学校へ赴き、「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しました。

また、小学校や中学校では、授業の一環としてスマートフォンやインターネットの危険性について解説しました。

その他、KDDIスマホ・ケータイ安全教室においてセンターの紹介と、ワンクリック詐欺について注意喚起を行いました。

開催回数：39回

（うち、KDDIスマホ・ケータイ安全教室20回）

受講者数：4,119人

（うち、KDDIスマホ・ケータイ安全教室3,118人）



自治会での講座

No	実施日	場所	対象	受講者数 (人)
1	4月24日	アイ愛センター2階研修室	伊丹市視覚障害者協会	30
2	6月15日	中野西センター	天神川団地熟年会	17
3	6月21日	アイ愛センター	NPO伊丹市手をつなぐ育成会	30
4	7月19日	住友電工伊丹製作所	住友電工伊丹製作所	50
5	8月3日	伊丹シティホテル2階	伊丹プロバスクラブ	15
6	8月8日	住友電工伊丹製作所	住友電工伊丹製作所	50
7	8月9日	アイ愛センター3階	阪神女性生活訓練事業 (阪神地域の視覚障害者団体)	60
*8	9月2日	松崎中学校体育館	中学生全生徒	576
*9	9月2日	荻野小学校多目的室	5年生	108
*10	9月2日	荻野小学校多目的室	6年生	111
*11	9月3日	花里小学校花里ホール	6年生	63
*12	9月3日	桜台小学校体育館	5年生	127
*13	9月3日	桜台小学校視聴覚室	6年生	112
*14	9月6日	天王寺川中学校体育館	中学生全生徒	831
*15	9月6日	摂陽小学校ふれあいルーム	5年生	68
*16	9月9日	池尻小学校多目的室	4, 5, 6年生	369
*17	9月9日	稲野小学校小ホール	5年生	125
18	9月20日	神津小学校	PTA	50
19	9月26日	コミュニティセンター梅ノ木	梅ノ木南ことぶき会	10
20	10月25日	アイフォニックホール	通信制講座受講生	20
21	10月27日	玉田団地集会所	西玉田自治会	30
22	10月29日	神津福祉センター	いきいき健康大学	50
23	11月6日	ラストホール	老人クラブ南部ブロック	45
24	11月8日	長寿蔵	伊丹小学校自治協議会	80

25	11 月 17 日	北センター	荻野西自治会	20
26	11 月 25 日	いきいきプラザ 3 階	手話サークルこゆびの会	30
27	12 月 13 日	安堂寺センター	東安堂寺老人クラブ	25
28	1 月 27 日	西中学校	2 年 3 組	38
29	1 月 27 日	西中学校	2 年 2 組	39
30	1 月 27 日	西中学校	2 年 1 組	38
31	1 月 29 日	稲野センター	稲野自治会	30
32	1 月 30 日	西中学校	2 年 4 組	39
33	2 月 12 日	稲野小学校	6 年生	139
34	2 月 12 日	鈴原小学校	5 年生	66
*35	2 月 14 日	笹原小学校	4 年生前半	69
*36	2 月 14 日	笹原小学校	4 年生後半	69
*34	2 月 14 日	笹原小学校	6 年生前半	69
*35	2 月 14 日	笹原小学校	6 年生後半	69
*36	2 月 20 日	摂陽小学校	6 年生	64
*37	2 月 20 日	摂陽小学校	3 年生	90
*38	2 月 20 日	瑞穂小学校	6 年生	96
*39	2 月 20 日	瑞穂小学校	4 年生	102
			合計	4,119

(注) *は、KDD I スマホ・ケータイ安全教室

④ 消費者トラブル防止講座

地方消費者行政推進交付金を活用して、NPO法人C・キッズ・ネットワーク（消費者教育推進団体）による、子どもから高齢者まで幅広い対象者に合わせた内容の講座を行いました。

開催回数：30回

受講者数：964人



悪質業者に負けんぞう！スゴロク

- ・高齢者向けの講座では、すごろくや替え歌を取り入れて、楽しみながら悪質業者の手口と対処法を学ぶ講座などを実施。
- ・小学校や児童くらぶ等では、朝ごはんの大切さを学ぶ講座や、適切なお金の使い方を学ぶ講座を実施。



環境マークパズル

No	対象者	内容	受講者数 (人)
1	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	30
2-3	桜台児童くらぶ	環境マークパズル	63
4	市シルバー人材センター	終活・相続対策のアレコレ	107
5	花里児童くらぶ	パワーアップ朝ごはん	15
6-8	稲野児童くらぶ	かしこく使おう！ネットとゲーム	73
9-10	緑丘児童くらぶ	パワーアップ朝ごはん	91
11-12	池尻児童くらぶ	パワーアップ朝ごはん	50
13-14	昆陽里児童くらぶ	環境マークパズル	61
15	神津児童くらぶ	かしこく使おう！ネットとゲーム	24
16-18	鴻池児童くらぶ	みんなでお買い物	65
19	桜台ハイツいこいの家	かんたん元気におたすけメニュー	20
20	昆陽双葉南長寿会	悪質業者にまけんぞう！スゴロク	28
21	伊丹市連合婦人会	知って得する暮らしの諸制度	20
22	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	11
23	佐々原くれたけ会	相談しよう！ひとりじゃない	21
24	あかね食堂実行委員会	もったいない！食べ物を大切に	72
25-30	東中学校	賢く使おう！ネットとスマホ	213
		合計	964

(2) 情報の収集と提供

消費者が自らの確な選択ができるよう、暮らしに関する情報を収集し、さまざまな媒体で提供しました。

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。(巻末に掲載)

掲載号	内容
令和元年 4月15日号	天皇陛下の退位に便乗した商法にご注意！
6月15日号	テレビショッピングで買った商品は返品できないの！？
8月15日号	電気契約の切り替えは慎重に！
10月15日号	パソコンに突然警告表示！慌てて業者に連絡しないで！
12月15日号	SMSに記載のURLをタップしないで
令和2年 2月15日号	賃貸マンション退去時の原状回復費用について

② 消費生活情報誌「すてきな暮らし」の発行

消費生活情報誌を年間4回、各7,000部発行しました。(巻末に掲載)

第113号(令和元年6月号)

- ・特集：あらためて防災を考えよう～いつかくるその時のために今できること～
- ・消費生活センターの窓：子どものオンラインゲームトラブル！親が知らない間に課金して高額請求に！

第114号(令和元年9月号)

- ・特集：理想的な姿勢で健康的な毎日を！
- ・消費生活センターの窓：平成30年度伊丹市立消費生活センター相談状況

第115号(令和元年12月号)

- ・特集：怒りの感情と上手に付き合おう！
- ・消費生活センターの窓：家庭内で起こる子どもの事故に気をつけて！

第116号(令和2年3月号)

- ・特集：植物の香り（アロマ）を楽しもう！～香りから広がる豊かな世界～
- ・消費生活センターの窓：引越しシーズンです。トラブルに気を付けて

③ エフエムいたみを活用した消費者啓発

11月～12月の毎日、1日1～2回エフエムいたみにおいて40秒のラジオCMを放送し、消費者に注意喚起を行いました。

日程	テーマ
11月	クーリング・オフ編
12月	不審に思ったら・・・編

④ 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日に協定を締結しました。

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、啓発ちらしを添付しています。（巻末に掲載）

平成31年度は延べ3,487人（延べ2,702世帯）に配布しました。



啓発ちらし付宅配夕食弁当

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

⑤ 消費者月間・消費生活啓発パネル展示

5月の消費者月間にちなみ、「ともに築こう 豊かな消費社会 ～誰一人取り残さない2019」をテーマに、パネル展示や市役所内での放送による啓発を実施しました。

日時：令和元年5月14～21日

場所：市役所1階ロビー



消費生活啓発パネル展

⑥ 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をより多くの市民の方に知っていただき、消費生活相談の利用促進を目的として、市内の自治会206団体に回覧しました。（巻末に掲載）

自治会数：206団体

配布枚数：6,148枚

⑦ 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。

平成31年度は27回、延べ34,707人に配信しました。（巻末に掲載）

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

⑧ 中学生の「消費生活に関する啓発ポスター」作品募集

消費者問題を身近に捉え、理解を深めることを目的として、中学生を対象に啓発ポスターを募集しました。入賞した作品はパネル展やいたみ消費者のつどいで掲示し、ホームページにも掲載しています。

応募人数：１０９人



ポスター入選作品

⑨ 「いたみ消費者のつどい」の開催

伊丹消費者協会・伊丹市消費生活研究会をはじめとした消費者団体や、民間事業者の協力により、パネル展示や食事バランスチェック、エコを学ぶ段ボール迷路など、消費生活に関わる多様な催しを実施しました。

開催日：令和元年１１月２３日

場所：伊丹市立図書館「ことば蔵」１階交流フロア

参加者数：２５７人



エコを学ぶ段ボール迷路



食事の栄養バランス
チェック



フードドライブ

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、啓発冊子を配布しています。

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：「電気カーペットで畳が焦げた～リコール製品なら交換も」

掲載日：令和元年１１月２７日

⑫消費者月間講演会の開催

篠原嘉一氏を講師にお迎えし、「知って防ごう！ネットに潜む危険」と題し、消費者問題について学びました。

実施日：令和元年5月24日

場所：伊丹商工プラザ6階マルチメディアホール

講師：NIT情報技術推進ネットワーク株式会社代表取締役・兵庫県情報セキュリティサポーター 篠原 嘉一 氏

参加者数：18人

⑬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契約法・特定商取引に関する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を行っています。

⑭啓発冊子等の作成

以下のちらし等を作成し啓発に活用しました。

センター案内リーフレット	32,400部
啓発クリアファイル「中学生のポスター受賞作品」	3種計7,500枚
ちらし「あま〜い誘いにご用心」	500部
冊子「成年（オトナ）になったらできること」	7,000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」	2,500部

⑮公募型協働事業（市民提案）の開催

知って得する「あんしん整理」普及活動事業として、「知らないで損をする？トラブルを未然に防ぐために」を開催しました。

実施日：令和元年11月29日

場所：東りいたみホール大会議室

講師：一般社団法人あんしん整理相談センター

参加人数：23人

2. 消費生活相談の概要

平成31（2019）年度の相談件数は新規1,672件、継続件数1,563件、総受付件数は3,235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、複雑化する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

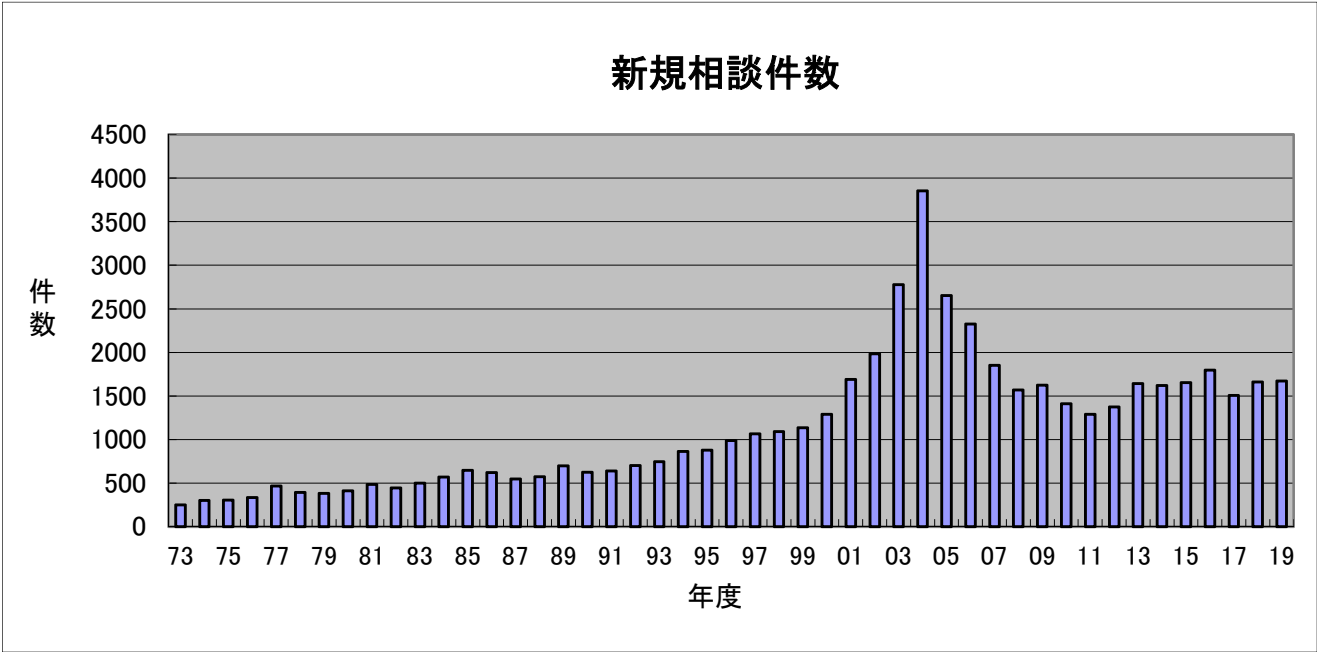


表1 消費生活相談件数の年度別新規受付件数の推移

(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		

(2) 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

平成31（2019）年度の相談件数は1,672件で、前年度より0.5%増加しました。

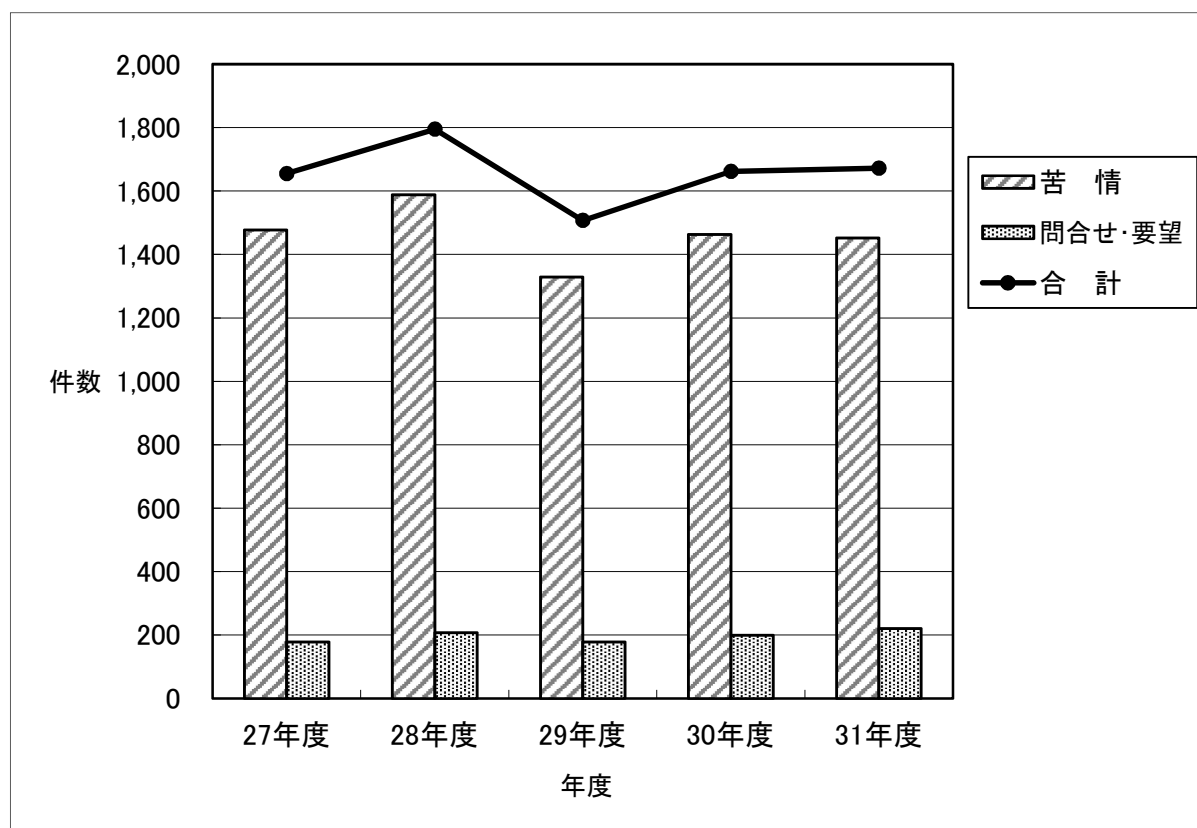
内訳は苦情1,452件（対前年度比0.8%減）、問合せ・要望220件（対前年度比10.6%増）でした。

また、当事者が女性である割合が、54.1%を占めています。

表2 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

	(件)				
	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
苦 情	1,477	1,588	1,329	1,463	1,452
問合せ・要望	178	207	178	199	220
合 計	1,655	1,795	1,507	1,662	1,672

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)				
	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
男性	645	718	612	612	670
女性	907	913	821	952	904
団体	32	42	32	50	46
不明・無回答	71	122	42	48	52
合 計	1,655	1,795	1,507	1,662	1,672

(4) 当事者年齢別相談件数

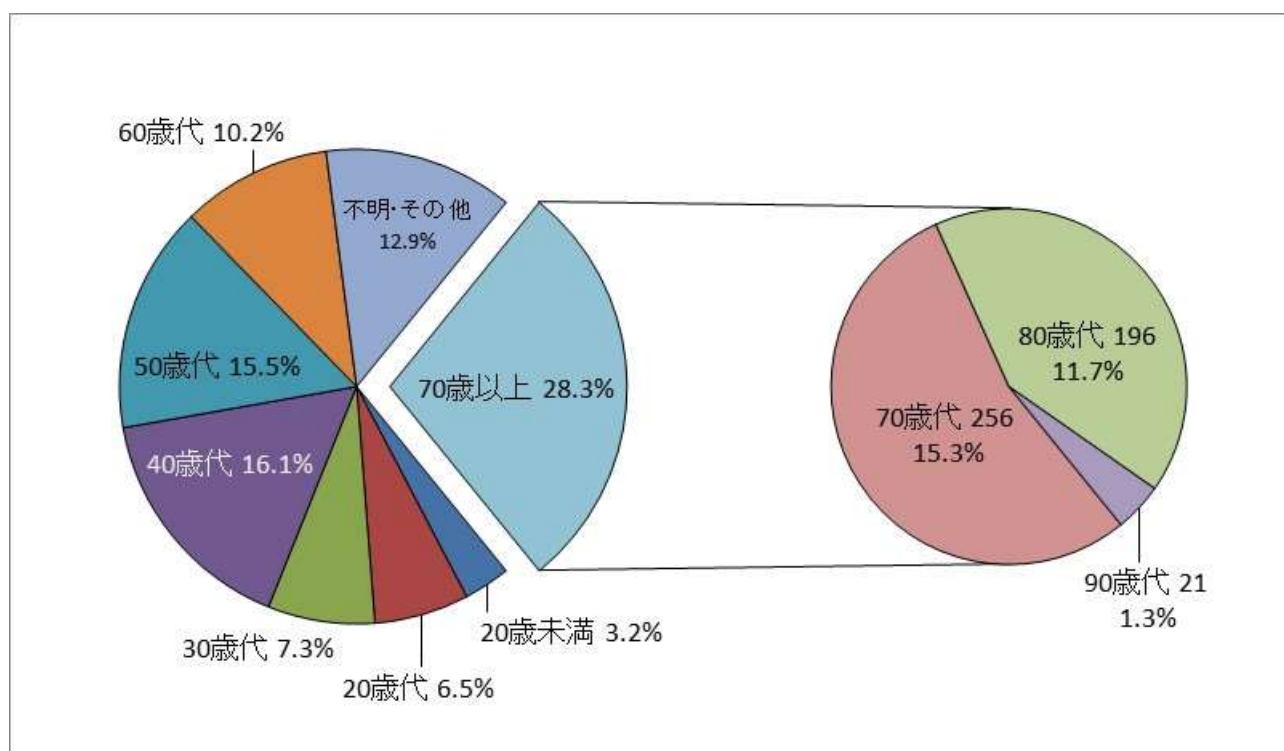
当事者が70歳以上である割合が全体の28.3%（前年度は27.5%）を占めており、次いで40歳代、50歳代となっています。

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
27年度	47	103	168	314	198	234	439	152	1,655
28年度	40	126	138	281	216	223	482	289	1,795
29年度	26	101	119	243	223	198	457	140	1,507
30年度	32	89	143	268	206	279	457	188	1,662
31年度	53	108	122	270	259	171	473	216	1,672

図3 当事者年齢相談件数



(5) 主な商品・役務別相談件数

前年に引き続き、「お試しのつもりで健康食品や化粧品類を通信販売などで注文したら、定期購入が条件だった」という相談が多く入りました。

「トイレ等の水回りの修理のために、事業者修理を依頼したら、広告に記載されていたよりも高額な費用を請求された」という相談も多く入りました。

『デジタルコンテンツ』や『インターネット接続回線』など、インターネットに関する相談や『賃貸マンション・アパート』に関する相談も毎年上位を占めています。

表5 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	132	7.9%
2	デジタルコンテンツその他	110	6.6%
3	健康食品	95	5.7%
4	賃貸アパート・マンション	60	3.6%
5	修理サービス	52	3.1%
6	他の役務サービス	51	3.1%
7	社会保険	50	3.0%
8	化粧品	47	2.8%
9	インターネット接続回線	44	2.6%
10	移動通信サービス	44	2.6%
	その他	987	59.0%
相談件数		1,672	100%

(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、『デジタルコンテンツ』や『インターネット接続回線』等、インターネットに関する相談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	
	53		108		122	
	男 22	女 30 不明 1	男 54	女 52 不明 2	男 49	女 71 不明 2
1	健康食品	11	デジタルコンテンツその他	11	賃貸アパート・マンション	17
2	化粧品	7	他の役務サービス	6	健康食品	10
3	オンラインゲーム	7	健康食品	6	インターネット接続回線	7
4	デジタルコンテンツその他	5	化粧品	6	デジタルコンテンツその他	6
5	アダルト情報サイト	3	賃貸アパート・マンション	6	移動通信サービス	5
6	デジタルディスクソフト	2	修理サービス	5	紳士・婦人洋服	5
7	商品一般	2	商品一般	5	化粧品	3
8	その他金融関連サービス	1	エステティックサービス	4	商品一般	3
9	アクセサリー	1	電気	3	修理サービス	3
10	タレント・モデル養成教室	1	アクセサリー	2	塗装工事	3
	その他	13	その他	54	その他	60

	40歳代		50歳代		60歳代		70歳以上	
	270		259		171		473	
	男 141	女 129	男 92	女 167	男 72	女 98 不明 1	男 177	女 293 不明 3
1	デジタルコンテンツその他	19	健康食品	29	デジタルコンテンツその他	24	商品一般	44
2	商品一般	19	商品一般	21	商品一般	18	社会保険	37
3	健康食品	13	デジタルコンテンツその他	20	インターネット接続回線	8	デジタルコンテンツその他	20
4	紳士・婦人洋服	10	賃貸アパート・マンション	12	健康食品	7	他の役務サービス	18
5	賃貸アパート・マンション	10	移動通信サービス	11	化粧品	6	放送サービス	16
6	他の役務サービス	10	修理サービス	10	放送サービス	5	修理サービス	16
7	外食	9	インターネット接続回線	7	生命保険	5	新聞	16
8	化粧品	8	化粧品	6	修理サービス	4	相談その他	14
9	修理サービス	8	塗装工事	4	衛生設備工事	4	インターネット接続回線	13
10	移動通信サービス	5	学習塾・予備校	4	賃貸アパート・マンション	4	健康食品	12
	その他	159	その他	135	その他	86	その他	267

(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335,445円、70歳以上の既払い平均金額は758,872円でした。

1,000万円以上の相談は、複数のリフォーム工事、変額個人年金保険、ドル建て金融商品等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	16	38	42	75	83	36	47	30	3
50万～100万円未満		4	1	3	3		2	2	
100万～200万円未満		1	1	1	1	3	1	1	1
200万～300万円未満			1		1		4		
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									
600万～700万円未満					1			1	
700万～800万円未満					1				
800万～900万円未満									
900万～1,000万円未満									
1,000万円以上						2	2	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(491件 29.4%)が最も多く、次いで店舗購入(270件 16.1%)、訪問販売(190件 11.4%)、電話勧誘販売(81件 4.8%)、と続いています。

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

(件)

販売購入形態	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
通信販売	450	527	407	477	491
店舗購入	391	325	269	301	270
訪問販売	205	235	196	179	190
電話勧誘販売	136	256	170	68	81
訪問購入 ※1	24	12	13	15	13
その他無店舗	11	20	11	6	4
マルチ・マルチまがい	16	11	9	13	14
ネガティブ・オプション ※2	3	7	2	5	1
不明・無関係	419	402	430	598	608
計	1,655	1,795	1,507	1,662	1,672

※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	デジタルコンテンツその他	91	18.5%
2	健康食品	87	17.7%
3	化粧品	38	7.8%
4	商品一般	25	5.1%
5	アダルト情報サイト	23	4.7%
6	紳士・婦人洋服	19	3.9%
7	他の役務サービス	15	3.1%
8	オンラインゲーム	10	2.0%
9	出会い系サイト	7	1.4%
10	家具類	7	1.4%
	その他	169	34.4%
	計	491	100%

表9-2 店舗購入

(件)			
1	移動通信サービス	23	8.5%
2	外食	12	4.4%
3	賃貸アパート・マンション	10	3.7%
4	クリーニング	8	3.0%
5	医療サービス	8	3.0%
6	商品一般	8	3.0%
7	エステティックサービス	7	2.6%
8	修理サービス	7	2.6%
9	学習塾・予備校	7	2.6%
10	その他金融関連サービス	7	2.6%
	その他	173	64.0%
	計	270	100%

表9-3 訪問販売

(件)			
1	修理サービス	26	13.7%
2	放送サービス	21	11.0%
3	新聞	16	8.4%
4	他の役務サービス	14	7.4%
5	インターネット接続回線	9	4.7%
6	衛生設備工事	7	3.7%
7	内装工事	6	3.2%
8	塗装工事	6	3.2%
9	屋根工事	5	2.6%
10	ソーラーシステム	5	2.6%
	その他	75	39.5%
	計	190	100%

表9-4 電話勧誘販売

(件)			
1	インターネット接続回線	18	22.2%
2	他の役務サービス	8	9.9%
3	電気	7	8.6%
4	デジタルコンテンツその他	5	6.2%
5	商品一般	5	6.2%
6	社会保険	4	4.9%
7	相談その他	4	4.9%
8	ガス全般	3	3.7%
9	健康食品	2	2.5%
10	老人ホーム全般	2	2.5%
	その他	23	28.4%
	計	81	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65.2%を占めています。

表10 相談内容別分類

	相談件数(件)		
	29 年度	30 年度	31 年度
安全・衛生	60	87	81
品質・機能・役務品質	191	274	251
法規・基準	46	43	55
価格・料金	55	88	145
計量・量目	1	2	1
表示・広告	30	59	123
販売方法	794	835	781
契約・解約	830	1,042	995
接客対応	197	232	195
包装・容器	0	6	2
施設・設備	5	5	2
買物相談	17	24	14
生活知識	28	18	12
その他	25	53	66
合 計	2,279	2,768	2,723

※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)が全体の約7割を占めています。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)

年度 処理内容	29 年度		30 年度		31 年度	
	内訳	構成比	内訳	構成比	内訳	構成比
助言(自主交渉)	1,185	78.9%	1,332	80.4%	1,227	73.5%
他機関紹介	11	0.7%	12	0.7%	16	1.0%
その他情報提供	63	4.2%	94	5.7%	92	5.5%
斡旋解決	146	9.7%	147	8.9%	224	13.4%
斡旋不調	12	0.8%	17	1.0%	32	1.9%
処理不能	7	0.5%	10	0.6%	18	1.1%
処理不要	79	5.2%	45	2.7%	60	3.6%
計	1,503	100%	1,657	100%	1,669	100%

※2020年8月20日現在、3件は継続中

(12) 多重債務に関する相談件数

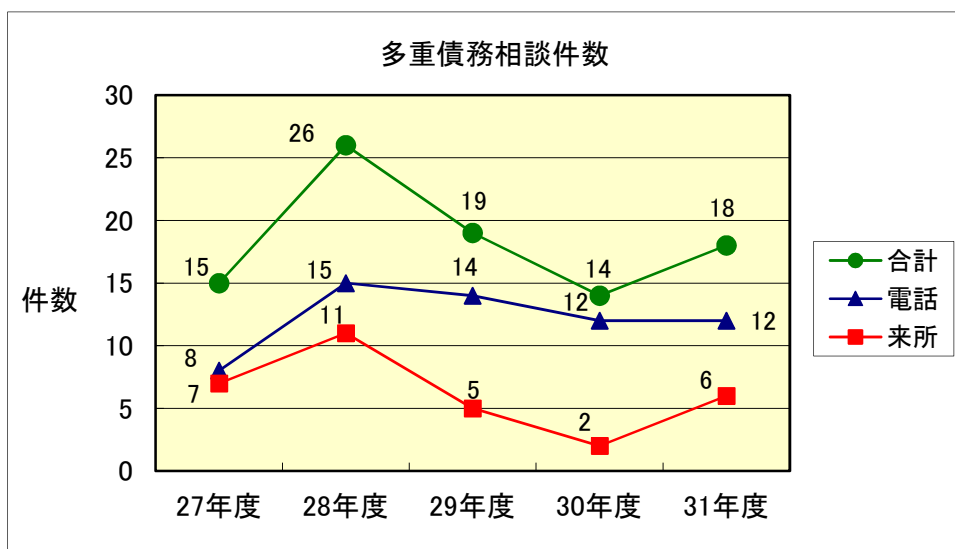
市の相談窓口が充実していることもあり、消費生活センターへの多重債務に関する相談件数は横ばいです。

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)				
	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
電話	8	15	14	12	12
来所	7	11	5	2	6
合計	15	26	19	14	18

表12 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	3	2	0	1	0	1	1	0	0	2	12
窓口	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3	6
計	1	1	3	3	0	3	0	1	1	0	0	5	18

3 消費者団体活動への支援

(1) 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しました。

平成31年度の主な活動

① 定例総会

日時：令和元年5月27日

場所：伊丹商工プラザ6階マルチメディアホール



定例総会の様子

② 講演会等

日 程	内 容
5月27日	定例総会記念講演会 「燃やすごみの減量化に向けて」 場所：伊丹商工プラザ6階マルチメディアホール 講師：市市民自治部環境政策室ごみ減量・資源化担当 小松 信一 氏 参加 37名
10月16日	第49回消費者大会記念講演会 「海外から見た日本の農業～食べたいものはつくればいい～」 場所 ことば蔵地下1階多目的室 講師：関西学院大学 岩本 拓真 氏 参加 26名

② 講習会

日 程	内 容
8月23日	親子料理教室 「夏野菜びっくりカレー」
2月5、7日	手作り味噌講習会



味噌作り講習会

④ 消費者学校 全3回 テーマ「地球にやさしい環境を学ぼう！」

	開催日	テーマ	講師
1	9月25日	豊中市伊丹市クリーンランド 及び3Rセンター見学	豊中市伊丹市クリーンランド及び3R センター職員
2	10月4日	学習会 「プラスチックごみを考えよ う！」	コープこうべ環境推進員 松井 清武 氏
3	11月6日	播磨科学公園都市等見学	ひょうご環境体験館職員



学習会の様子

- ⑥ 啓発と実践
 - ・紙芝居「こんな手口に気をつけて！ターゲットはあなた」作成
 - ・出前講座として老人会・自治会にて紙芝居の上演
- ⑦ 情報提供
 - ・機関紙「協会だより」作成
 - ・パネル展示（本庁ロビー、消費者のつどい、リサイクルフェアにて）
 - ・パネルおよび冊子「平成30年度研究まとめ 洗濯洗剤について」作成
- ⑧ リサイクル推進事業
 - ・リサイクル品販売
 - ・リサイクルフェア参加
 - ・廃油回収、牛乳パック回収
 - ・家庭用品修理会の開催
- ⑨ 共同購入
 - ・生産地丹波篠山市とのふれあい交流会
 - ・宮前まつりにて丹波篠山産農作物の販売
 - ・消費者協会推奨品の共同購入



生産地丹波篠山市との交流会

(2) 伊丹市消費生活研究会

伊丹市消費生活研究会員の自主活動団体。

平成30年度の研究テーマ「お酢」について研究した結果を冊子にまとめました。平成31年度は「介護」をテーマに研究しました。

平成31年度の主な研究活動

① 平成31年度伊丹市消費生活研究会総会

日時：平成31年4月18日

場所：伊丹商工プラザ1階

② 消費者月間パネル展示での研究発表

平成30年度の研究テーマ「お酢」についてまとめたパネルの展示と研究冊子「酢ってきなくらし」の配布

日時：令和元年5月14日～5月21日

場所：市役所1階ロビー



パネル展示で研究発表

③ 視察研修会の実施

日時：令和元年10月10日

研修先：マスターズマンション光明池中楽坊（大阪府堺市）

ATCエイジレスセンター（大阪市住之江区）

④ 消費者のつどいへの参加

日時：令和元年11月23日

場所：伊丹市立図書館「ことば蔵」

内容：平成30年度の研究テーマ「酢ってきなくらし」をまとめた
パネル展示とペットキャップの壁掛け作り