

令和6年度  
(2024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            | 3 |
| ③ 中学校への出前講座            | 4 |
| ④ 消費者力アップ講座（出前講座型・集合型） | 4 |
| ⑤ 小学生向け消費者力アップ講座       | 5 |
| ⑥ 地域の団体や他課等との連携事業      | 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 市立小学校、中学校、特別支援学校校長会での案内   | 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 市庁舎内放送による啓発               | 7 |
| ⑪ 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) 通信販売の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・役務数          | 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6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～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<br>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<br>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<br>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7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, 175千円)

###### ○消費者啓発講座の実施

- ・くらしの講座、講演会
- ・まちづくり出前講座
- ・中学校への出前講座
- ・消費者力アップ講座
- ・小学生向け消費者力アップ講座
- ・地域の団体や他課との連携事業

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、中学校、特別支援学校校長会での案内
- ・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
- ・市庁舎内放送による啓発
- ・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 (20, 860千円)

###### ○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 (200千円)

###### ○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 (14, 460千円)

合 計 37, 695千円

## 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：75人

|   | 開催日            | 内容                                                                                  | 講師                                             | 参加者数                   |
|---|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------|
| 1 | 令和6年<br>5月11日  | 消費者月間記念講演会<br>「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」<br>（消費者月間統一テーマ<br>「デジタル時代に求められる消費者力とは」） | 兵庫県人権啓発アドバイザー<br>篠原 嘉一氏                        | 21人                    |
| 2 | 令和6年<br>7月27日  | 小学生向けお金の講座<br>「おかねミーティング(低学年)」                                                      | 株式会社マネイク<br>ファイナンシャルプランナー<br>西岡 奈美氏<br>竹内 香織里氏 | 小学生9人<br>幼児2人<br>保護者8人 |
| 3 | 令和6年<br>7月27日  | 小学生向けお金の講座<br>「おかねミーティング(高学年)」                                                      | 株式会社マネイク<br>ファイナンシャルプランナー<br>西岡 奈美氏<br>竹内 香織里氏 | 小学生7人<br>保護者3人         |
| 4 | 令和6年<br>11月30日 | 休日消費生活講座<br>「やってみよう！フリマアプリ」                                                         | 株式会社マネイク<br>ファイナンシャルプランナー<br>西岡 奈美氏<br>竹内 香織里氏 | 14人                    |
| 5 | 令和6年<br>12月10日 | 夜間法律勉強会<br>「クレジット決済等について」                                                           | 神戸さきがけ法律事務所<br>弁護士 上田孝治氏                       | 11人                    |



スマホやネットに潜むキケン



おかねミーティング



やってみよう！フリマアプリ

##### 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： 5回

受講者数：126人

|   | 対象               | 受講者数(人) |
|---|------------------|---------|
| 1 | 市役所新人職員          | 43      |
| 2 | 伊丹市桜ヶ丘自治会 防犯委員会  | 25      |
| 3 | 17小校区自治協議会福祉部連絡会 | 25      |
| 4 | 市民後見人講座受講生       | 8       |
| 5 | 17小校区自治協議会福祉部連絡会 | 25      |



### ③中学校への出前講座

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： 7回

受講者数：284人

| 対象         |      | 受講者数(人) |
|------------|------|---------|
| 天王寺川中学校3年生 | 7クラス | 284     |



### ④消費者力アップ講座（出前講座型・集合型）

「消費者トラブル」や「衣食住」等、消費生活に関連したテーマや、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、ロールプレイ等を取り入れた参加型の講座。

令和6年度は、集合型の講座も実施。

（地方消費者行政強化交付金推進事業）

<出前講座型>

開催回数： 10回

受講者数：298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                   | 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     | 19      |
| 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  | 兵庫県市町村職員年金者連盟伊丹支部    | 悪質業者に強くなる講座     | 10      |
| 4  | 鈴原小学校5年生             | SDGS な商品選び      | 28      |
| 5  | 鈴原小学校5年生             | SDGS な商品選び      | 28      |
| 6  | 伊丹小地区自治協議会           | 悪質業者に強くなる講座     | 100     |
| 7  | 鈴原小学校6年生             | ユニフォーム代をかせごう！   | 30      |
| 8  | 鈴原小学校6年生             | ユニフォーム代をかせごう！   | 29      |
| 9  | 桜ヶ丘クラブ               | 相談しよう！一人じゃない    | 20      |
| 10 | 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 | 22      |

<集合型>

開催回数： 10回

受講者数：80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）

|    | 開催日       | 内容                 | 受講者数(人) |
|----|-----------|--------------------|---------|
| 1  | 令和7年1月15日 | だまされない！インターネット・スマホ | 12      |
| 2  | 令和7年1月22日 | しっかり読み取る食品表示       | 10      |
| 3  | 令和7年1月25日 | 悪質業者に強くなる講座        | 12      |
| 4  | 令和7年1月29日 | 楽しい省エネ生活           | 8       |
| 5  | 令和7年2月8日  | もったいない！食べ物を大切に     | 6       |
| 6  | 令和7年2月22日 | 身近にひそむ契約トラブル       | 7       |
| 7  | 令和7年2月22日 | 誰でもできるSDGsな暮らし方    | 6       |
| 8  | 令和7年3月15日 | かんたん元気におたすけメニュー    | 7       |
| 9  | 令和7年3月15日 | 悪質業者にまけんぞう！スゴロク    | 6       |
| 10 | 令和7年3月22日 | 省エネで暮らす私の1日        | 6       |

## ⑤小学生向け消費者力アップ講座

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：158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 | 摂陽児童クラブ | 情報教育 | 53      |
| 2 | 瑞穂児童クラブ | 食育   | 35      |
| 3 | 瑞穂児童クラブ | 食育   | 35      |
| 4 | 神津児童クラブ | 環境教育 | 35      |



児童クラブでの講座

## ⑥地域の団体や他課等との連携事業

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

実施回数： 13回

配付数：1,676人

令和6年5月から、地域・高年福祉課と連携し、市バス特別乗車証交付時や手続き等で窓口に来訪した市民へ、啓発リーフレット、訪問販売お断りステッカー等を配付している。

|    | 対 象                  | 主催団体・担当課等  | 配付数   |
|----|----------------------|------------|-------|
| 1  | 伊丹市役所新人職員            | 研修厚生課      | 43    |
| 2  | 伊丹市消防局新人職員           | 研修厚生課      | 7     |
| 3  | 池尻自治協議会              | 地域・高年福祉課   | 58    |
| 4  | 笹原・鈴原地域包括支援センターサロン   | 地域包括支援センター | 20    |
| 5  | 長寿お祝いの会・金婚夫婦祝賀会      | 地域・高年福祉課   | 1,000 |
| 6  | 桜ヶ丘老人会               | 桜ヶ丘老人会     | 50    |
| 7  | 消費者大会                | 伊丹消費者協会    | 50    |
| 8  | 消費者学校講座「兵庫県認証食品について」 | 伊丹消費者協会    | 30    |
| 9  | 鈴原小学校5,6年生           | 鈴原小学校      | 118   |
| 10 | 花里地域包括支援センター         | 地域包括支援センター | 100   |
| 11 | 緑丘・瑞穂地域包括支援センター      | 地域包括支援センター | 100   |
| 12 | 天神川地区民生委員児童委員        | 民生委員児童委員   | 50    |
| 13 | 伊丹小学校区ネットワーク会議       | 民生委員児童委員   | 50    |

## (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6年 4月15日号 | 増えています！シニアのスマホトラブル            |
| 6月15日号      | 偽警告「ウイルスに感染している」に注意！電話をかけないで！ |
| 8月15日号      | 上手に付き合っていますか「健康食品」            |
| 10月15日号     | その香り、困っている人もいます               |
| 12月15日号     | 年末年始は要注意！事例を知ってトラブルを防ごう！      |
| 令和7年 2月15日号 | 不安をあおって契約させる点検商法に注意！          |

### 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  |
| 令和6年度   | 4,077枚  | 3,130世帯  |
| のべ枚数・世帯 | 38,385枚 | 29,082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6年度は24回、延べ39,793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 |
| 令和6年度  | 344～367号 | 39,793人 |

#### ④市立小学校、中学校、特別支援学校校長会での案内

令和6年11月

内容：出前講座の案内、未成年者に多い消費者トラブルについて事例紹介等

#### 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、市民相談課、市民課支所分室、人権啓発センターに配架し、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：「偽サイトの恐れ まず相談を」（インターネット通販のトラブル）

掲載日：令和6年9月25日

#### ⑧ホームページによる啓発

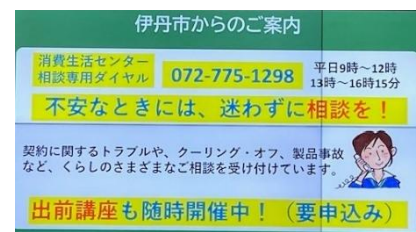
消費者トラブルの事例や消費者関連法律等を取り上げた消費者啓発情報のほか、戸籍の謄抄本、住民票の写し等の発行や、市税等の収納を行う市民サービスコーナーについて情報提供。



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、「消費生活相談のご案内」を掲示。



#### ⑩市庁舎内放送による啓発

令和6年12月～令和7年3月の開庁日11時

水道点検トラブルについて注意喚起

## 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) 気をつけて！悪質商法・詐欺のこんな手口       | 5,000部 |
| (2) そのネット通販、定期購入かも！？          | 3,000部 |
| (3) スマホトラブル防止ルールブック           | 3,000部 |
| (4) ひとりで悩まないで 相談しましょう！消費者トラブル | 3,000部 |



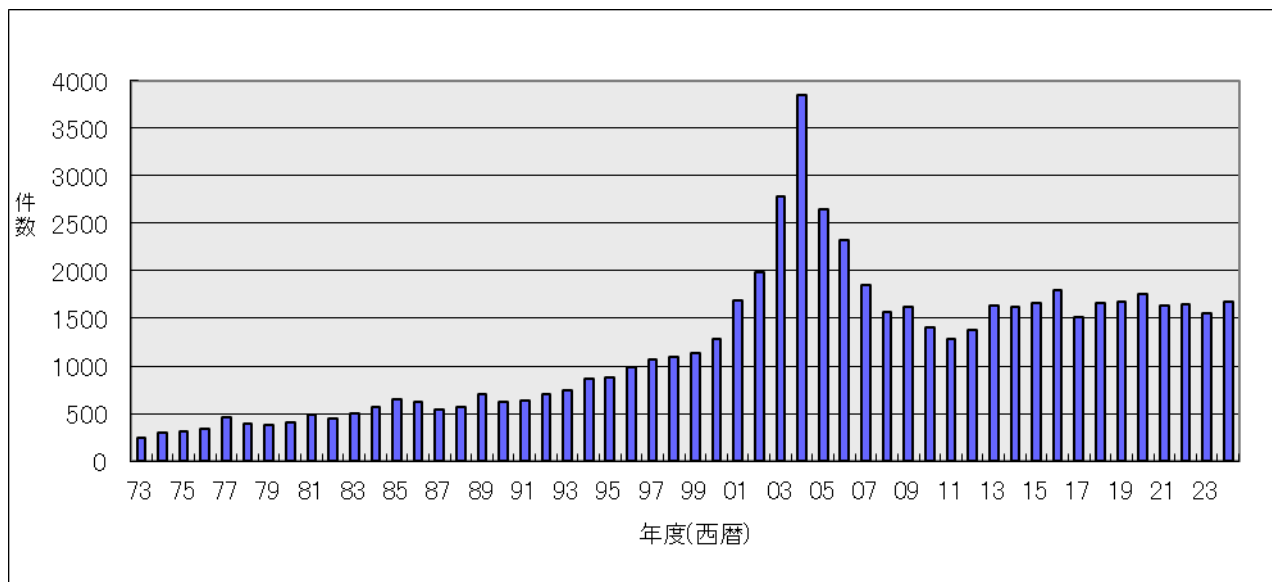
## 2. 消費生活相談の概要

令和6（2024）年度の相談件数は1,672件（前年度1,548件）で、前年度比約108％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



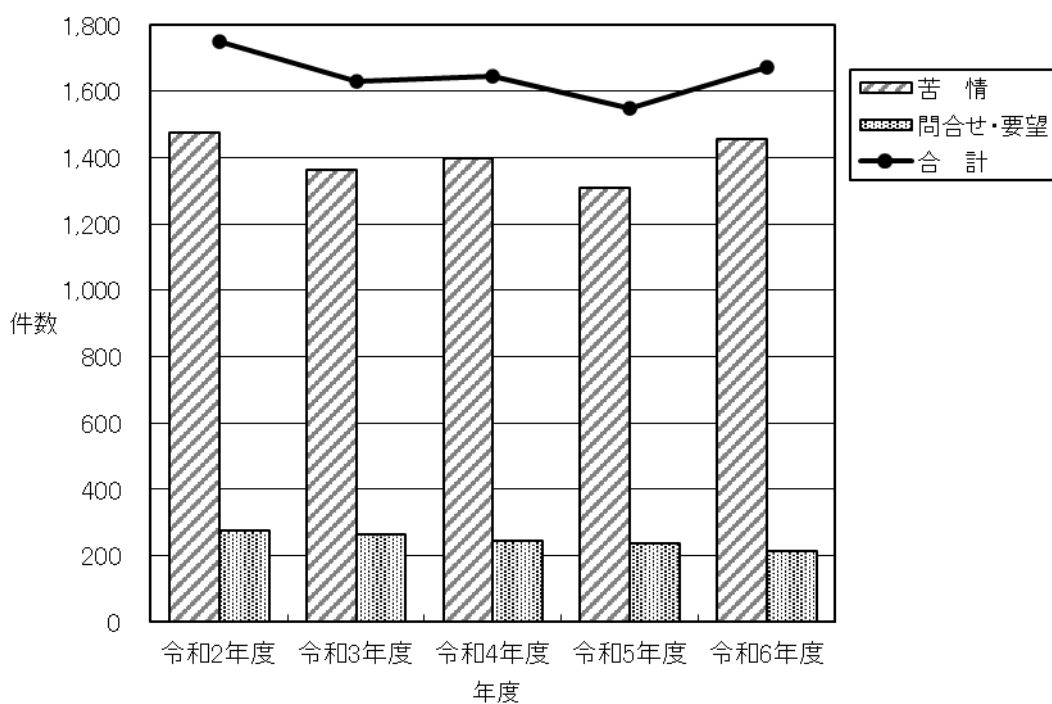
| 年 度  | 相談件数 | 年 度  | 相談件数  | 年 度  | 相談件数  |
|------|------|------|-------|------|-------|
| 1973 | 250  | 1990 | 625   | 2007 | 1,852 |
| 1974 | 302  | 1991 | 640   | 2008 | 1,567 |
| 1975 | 306  | 1992 | 703   | 2009 | 1,624 |
| 1976 | 333  | 1993 | 747   | 2010 | 1,411 |
| 1977 | 465  | 1994 | 865   | 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 |
|      |      |      |       | 2024 | 1,672 |

## (2) 相談（苦情・問合せ・要望）件数の年度別推移

令和6年度の相談受付件数は1,672件です。内訳は苦情1,456件、問合せ・要望216件でした。

相談件数の年度別推移（件）

|        | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 苦情     | 1,475 | 1,362 | 1,399 | 1,309 | 1,456 |
| 問合せ・要望 | 275   | 266   | 246   | 239   | 216   |
| 合計     | 1,750 | 1,628 | 1,645 | 1,548 | 1,672 |



## (3) 当事者性別相談件数

性別相談件数

|        | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度      | 令和6年度      |
|--------|-------|-------|-------|------------|------------|
| 男性     | 663   | 653   | 628   | 627(40.5%) | 676(40.4%) |
| 女性     | 994   | 886   | 909   | 821(53.0%) | 890(53.2%) |
| 団体     | 26    | 22    | 39    | 30(2.0%)   | 45(2.7%)   |
| 不明・無回答 | 67    | 67    | 69    | 70(4.5%)   | 61(3.7%)   |
| 合計     | 1,750 | 1,628 | 1,645 | 1,548      | 1,672      |

#### (4) 当事者年齢別相談件数

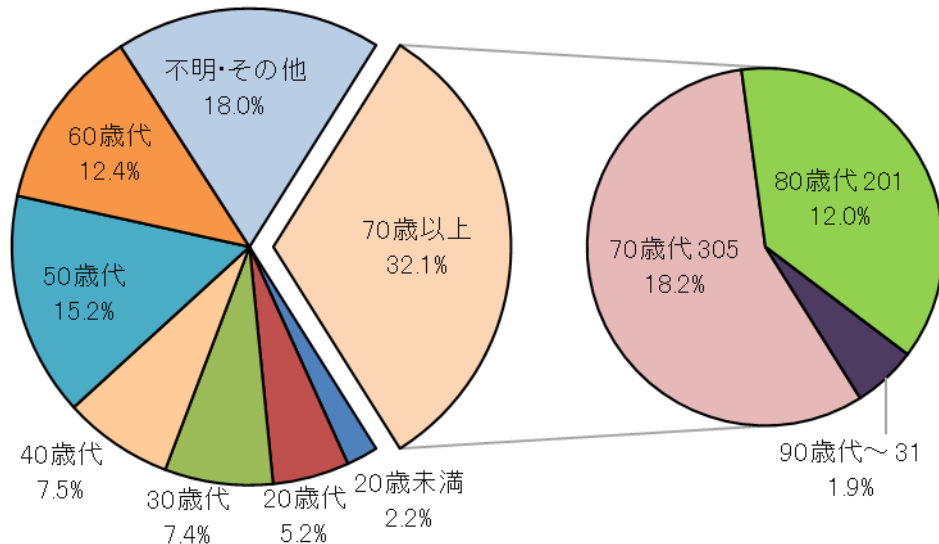
契約当事者が70歳以上である割合が全体の32.1%（前年度は26.1%）を占めており、次いで50歳代、60歳代となっています。

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が、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

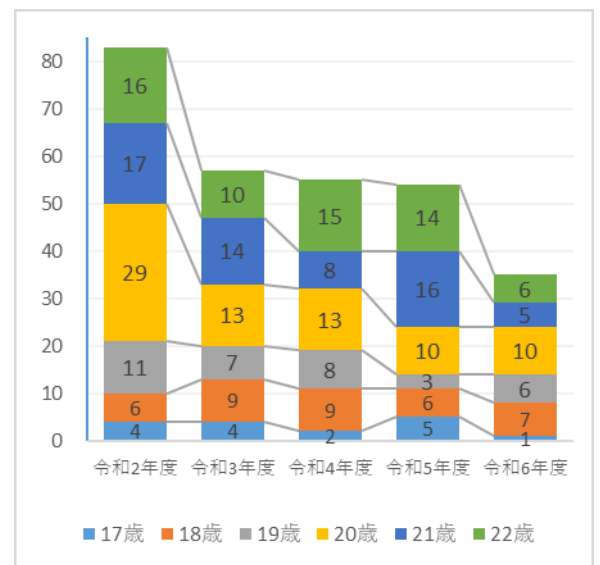
|       | 20歳未満 | 20歳代 | 30歳代 | 40歳代 | 50歳代       | 60歳代 | 70歳以上      | 不明・その他 | 計     |
|-------|-------|------|------|------|------------|------|------------|--------|-------|
| 令和2年度 | 36    | 135  | 138  | 207  | <b>244</b> | 202  | <b>484</b> | 304    | 1,750 |
| 令和3年度 | 34    | 138  | 127  | 159  | <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 |
| 令和5年度 | 23    | 124  | 121  | 165  | <b>226</b> | 188  | <b>404</b> | 297    | 1,548 |
| 令和6年度 | 36    | 87   | 123  | 125  | <b>254</b> | 208  | <b>537</b> | 302    | 1,672 |

年齢別相談件数（令和6年度）



契約当事者が17歳～22歳の相談件数  
（令和2年度～令和6年度）

|       | 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 |
| 令和6年度 | 1   | 7   | 6   | 10  | 5   | 6   | 35 |



## (5) 主な商品・役務別相談件数

実在する通信販売事業者や運送事業者等をかたった、迷惑メールに関する相談や、大手電話会社等をかたり、「未納料金がある」等と自動音声でかかってくる電話に関する相談が多く寄せられました。

SNS等を閲覧中に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。

また、「車のバッテリーが上がったので、スマートフォンで調べた事業者に修理を依頼してもらったら高額な費用を請求された」、「自宅のトイレが詰まったので、マグネットの事業者に来てもらったら、思っていたよりも高額な費用を請求された」等、暮らしのレスキューサービスに関する相談も増えています。

主な商品・役務別相談件数

|      | 商品・役務          | 件数    | 割合    |
|------|----------------|-------|-------|
| 1    | 商品一般           | 220   | 13.2% |
| 2    | 健康食品           | 69    | 4.1%  |
| 3    | 賃貸アパート・マンション   | 54    | 3.2%  |
| 4    | 化粧品            | 49    | 2.9%  |
| 5    | 他の役務サービス       | 47    | 2.8%  |
| 6    | 他の行政サービス       | 46    | 2.8%  |
| 7    | 移動通信サービス       | 46    | 2.8%  |
| 8    | 修理サービス         | 40    | 2.4%  |
| 9    | 他の電報・固定電話サービス  | 33    | 2.0%  |
| 10   | 相談その他          | 32    | 1.9%  |
| 11   | 新聞             | 28    | 1.7%  |
| 12   | インターネット接続回線    | 26    | 1.6%  |
| 13   | 医療サービス         | 26    | 1.6%  |
| 14   | 紳士・婦人洋服        | 22    | 1.3%  |
| 15   | その他金融関連サービス    | 17    | 1.0%  |
| 16   | 四輪自動車          | 15    | 0.9%  |
| 17   | 娯楽等情報配信サービスその他 | 15    | 0.9%  |
| 18   | かばん            | 14    | 0.8%  |
| 19   | 生命保険           | 14    | 0.8%  |
| 20   | アダルト情報         | 13    | 0.8%  |
|      | その他            | 846   | 50.6% |
| 相談件数 |                | 1,672 | 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：解錠サービス、副業をサポートするサービスなど)

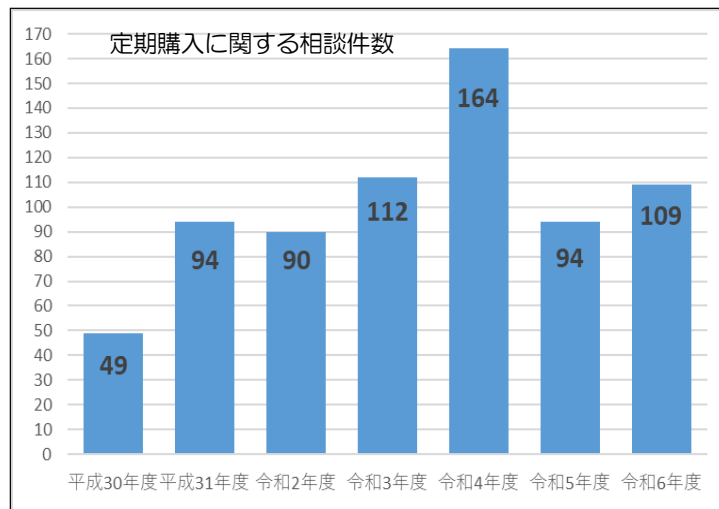
## （６）通信販売の定期購入に関する相談

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）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ときは、消費者は契約を取り消せる場合があります。

法改正の翌年度（令和５年度）は、定期購入等に関する相談が減少しましたが、令和６年度は増加しています。

定期購入109件のうち、インターネット通販での申し込みは89件で、約82%を占めています。

定期購入で契約する商品は、健康食品や化粧品が多くなっています。

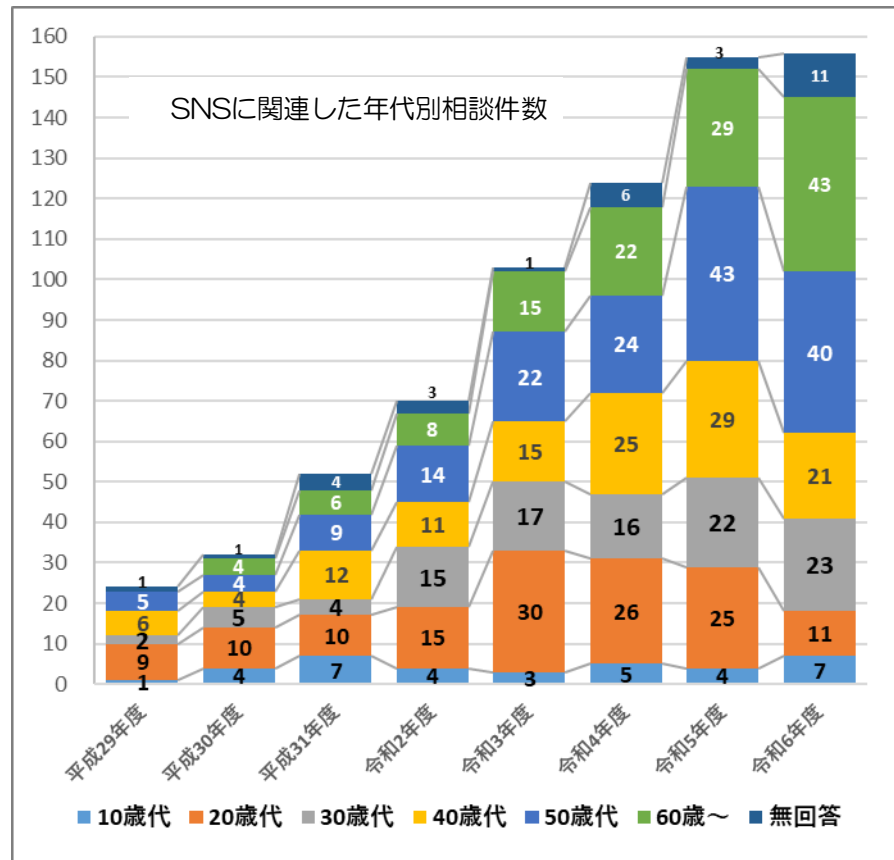


## （７）SNSに関連した相談

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。

若年層の相談件数は横ばいですが、60歳以上の世代の件数は増えており、50歳以上の世代が占める割合が大きくなっています。

「SNS上に表示される広告を見て、健康食品や化粧品等を申し込んだら『定期購入』だった」「商品が届かない」「まったく違う物が届いた」等といった、通信販売のトラブルや、「SNSで知り合った人から「儲かる」と誘われ、仕組みがわからないまま申し込んだ」という副業や投資などのトラブルがあります。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され、解約ができても返金も受けられず、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」「アダルト情報」など、インターネット関連の相談が多く入りました。

40歳代以上では、商品进行特定しない「商品一般」や健康食品や化粧品などの「定期購入」に関する相談が多く入りました。

「医療サービス」「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。

水漏れやトイレの詰まり、解錠サービス、車のバッテリー上がり等、暮らしのレスキューサービスに関する相談は、どの世代にも寄せられました。

70歳以上に関しては、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         |    |
|----|-------------|----|--------------|----|--------------|----|
|    | 36(2.2%)    |    | 87(5.2%)     |    | 123(7.4%)    |    |
| 1  | インターネットゲーム  | 11 | 商品一般         | 13 | 賃貸アパート・マンション | 11 |
| 2  | アダルト情報      | 3  | 医療サービス       | 9  | 商品一般         | 9  |
| 3  | 内職・副業その他    | 2  | 賃貸アパート・マンション | 6  | 他の役務サービス     | 8  |
| 4  | 商品一般        | 2  | 他の役務サービス     | 5  | 娯楽等情報配信サービス  | 5  |
| 5  | 学習塾・予備校     | 2  | エステティックサービス  | 4  | 修理サービス       | 4  |
| 6  | 靴・運動靴       | 2  | 娯楽等情報配信サービス  | 3  | 内職・副業その他     | 3  |
| 7  | ウイルス対策ソフト   | 1  | 移動通信サービス     | 3  | 化粧品          | 3  |
| 8  | スポーツ・健康教室   | 1  | かばん          | 2  | 四輪自動車        | 3  |
| 9  | スポーツ施設利用    | 1  | 生命保険         | 2  | かばん          | 2  |
| 10 | レンタルサービスその他 | 1  | 複合サービス会員     | 2  | インターネット接続回線  | 2  |
|    | その他         | 10 | その他          | 38 | その他          | 73 |

|    | 40歳代         |    | 50歳代         |     | 60歳代        |     | 70歳以上        |     |
|----|--------------|----|--------------|-----|-------------|-----|--------------|-----|
|    | 125(7.5%)    |    | 254(15.2%)   |     | 208(12.4%)  |     | 537(32.1%)   |     |
| 1  | 商品一般         | 9  | 商品一般         | 52  | 商品一般        | 20  | 商品一般         | 70  |
| 2  | 健康食品         | 6  | 健康食品         | 12  | 健康食品        | 13  | 健康食品         | 31  |
| 3  | 賃貸アパート・マンション | 6  | 化粧品          | 9   | 化粧品         | 11  | 化粧品          | 21  |
| 4  | 他の役務サービス     | 4  | 賃貸アパート・マンション | 8   | 他の役務サービス    | 8   | 修理サービス       | 20  |
| 5  | 四輪自動車        | 4  | インターネット接続回線  | 7   | 固定電話サービス    | 8   | 移動通信サービス     | 20  |
| 6  | レンタルサービス     | 3  | 修理サービス       | 7   | 紳士・婦人洋服     | 7   | 新聞           | 17  |
| 7  | 書籍           | 3  | 移動通信サービス     | 7   | その他金融関連サービス | 6   | 固定電話サービス     | 16  |
| 8  | 移動通信サービス     | 3  | 新聞           | 6   | インターネット接続回線 | 5   | 他の役務サービス     | 12  |
| 9  | かばん          | 2  | 他の役務サービス     | 4   | 修理サービス      | 5   | 賃貸アパート・マンション | 11  |
| 10 | アダルト情報       | 2  | 四輪自動車        | 4   | 移動通信サービス    | 5   | 医療サービス       | 10  |
|    | その他          | 83 | その他          | 138 | その他         | 120 | その他          | 309 |

## (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611,545円(前年675,150円、前年比90.6%)、70歳以上の既払い平均金額は848,474円(前年1,162,594円、前年比73.0%)でした。1,000万円以上の相談は、「中古住宅」、「暗号資産」「国債」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歳以上 |
|----------------|-------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 50万円未満         | 18    | 31   | 51   | 42   | 66   | 48   | 73   | 35   | 8     |
| 50万～100万円未満    | 1     | 2    | 5    | 3    | 4    | 1    | 2    | 1    | 2     |
| 100万～200万円未満   |       | 3    | 2    | 1    | 3    | 1    | 3    | 2    | 2     |
| 200万～300万円未満   |       | 1    | 1    |      | 1    | 1    | 1    | 1    |       |
| 300万～400万円未満   |       | 1    |      |      |      | 5    | 1    |      |       |
| 400万～500万円未満   |       |      |      | 1    |      | 1    |      |      |       |
| 500万～600万円未満   |       |      | 1    |      | 1    |      | 1    |      |       |
| 600万～700万円未満   |       |      |      | 1    | 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    |      |      |      |       |
| 1,000万円以上      |       | 1    | 1    |      |      | 2    |      | 3    |       |

|       | 件数  | 最大値(円)     | 最小値(円) | 合計値(円)      | 平均値(円)         |
|-------|-----|------------|--------|-------------|----------------|
| 60歳以下 | 303 | 40,000,000 | 5      | 185,298,038 | <b>611,545</b> |
| 70歳以上 | 137 | 30,000,000 | 129    | 116,240,972 | <b>848,474</b> |
| 全体    | 440 | 40,000,000 | 5      | 301,539,010 | <b>685,316</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(544件 32.6%)が最も多く、次いで店舗購入(273件 16.3%)、訪問販売(137件 8.2%)、電話勧誘販売(74件 4.4%)、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         | 令和2年度             | 令和3年度             | 令和4年度             | 令和5年度             | 令和6年度             |
|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 通信販売           | <b>526(30.1%)</b> | <b>506(31.1%)</b> | <b>542(32.9%)</b> | <b>517(33.4%)</b> | <b>544(32.6%)</b> |
| 店舗購入           | 245(14.0%)        | 260(16.0%)        | 211(12.8%)        | 222(14.3%)        | 273(16.3%)        |
| 訪問販売           | 137(7.8%)         | 138(8.5%)         | 118(7.2%)         | 114(7.4%)         | 137(8.2%)         |
| 電話勧誘販売         | 62(3.5%)          | 66(4.1%)          | 55(3.3%)          | 75(4.8%)          | 74(4.4%)          |
| 訪問購入 ※1        | 32                | 11                | 9                 | 13                | 17                |
| その他無店舗         | 4                 | 2                 | 3                 | 2                 | 5                 |
| マルチ・マルチまがい     | 16                | 14                | 7                 | 6                 | 3                 |
| ネガティブ・オプション ※2 | 6                 | 1                 | 4                 | 6                 | 5                 |
| 不明・無関係         | 722               | 630               | 696               | 593               | 614               |
| 計              | <b>1,750</b>      | <b>1,628</b>      | <b>1,645</b>      | <b>1,548</b>      | <b>1,672</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・役務件数

通信販売

|    |             |     |       |
|----|-------------|-----|-------|
| 1  | 健康食品        | 61  | 11.2% |
| 2  | 化粧品         | 47  | 8.6%  |
| 3  | 商品一般        | 38  | 7.0%  |
| 4  | 他の役務サービス    | 29  | 5.3%  |
| 5  | 紳士・婦人洋服     | 20  | 3.7%  |
| 6  | アダルト情報      | 113 | 20.8% |
| 7  | インターネットゲーム  | 13  | 2.4%  |
| 8  | かばん         | 10  | 1.8%  |
| 9  | 娯楽等情報配信サービス | 10  | 1.8%  |
| 10 | 複合サービス会員    | 9   | 1.7%  |
|    | その他         | 194 | 35.7% |
|    | 計           | 544 | 100%  |

店舗購入

|    |              |     |       |
|----|--------------|-----|-------|
| 1  | 医療サービス       | 21  | 7.7%  |
| 2  | 移動通信サービス     | 15  | 5.5%  |
| 3  | 賃貸アパート・マンション | 12  | 4.4%  |
| 4  | 四輪自動車        | 10  | 3.6%  |
| 5  | エステティックサービス  | 9   | 3.3%  |
| 6  | 商品一般         | 7   | 2.6%  |
| 7  | 米            | 7   | 2.6%  |
| 8  | インターネット接続回線  | 6   | 2.2%  |
| 9  | 修理サービス       | 6   | 2.2%  |
| 10 | 整体           | 6   | 2.2%  |
|    | その他          | 174 | 63.7% |
|    | 計            | 273 | 100%  |

訪問販売

|    |             |     |       |
|----|-------------|-----|-------|
| 1  | 修理サービス      | 20  | 14.6% |
| 2  | 新聞          | 20  | 14.6% |
| 3  | 屋根工事        | 9   | 6.6%  |
| 4  | 給水設備        | 9   | 6.6%  |
| 5  | インターネット接続回線 | 6   | 4.4%  |
| 6  | 生命保険        | 6   | 4.4%  |
| 7  | ソーラーシステム    | 3   | 2.2%  |
| 8  | 冷凍・冷蔵機器類    | 3   | 2.2%  |
| 9  | 他の工事・建築サービス | 3   | 2.2%  |
| 10 | 他の役務サービス    | 3   | 2.2%  |
|    | その他         | 55  | 40.0% |
|    | 計           | 137 | 100%  |

電話勧誘販売

|    |             |    |       |
|----|-------------|----|-------|
| 1  | インターネット接続回線 | 9  | 12.1% |
| 2  | 他の役務サービス    | 8  | 10.8% |
| 3  | 健康食品        | 4  | 5.4%  |
| 4  | 娯楽等情報配信サービス | 4  | 5.4%  |
| 5  | 金融コンサルティング  | 4  | 5.4%  |
| 6  | 修理サービス      | 3  | 4.1%  |
| 7  | 内職・副業その他    | 3  | 4.1%  |
| 8  | 広告代理サービス    | 3  | 4.1%  |
| 9  | 社会保険        | 3  | 4.1%  |
| 10 | 他の役務サービス    | 2  | 2.7%  |
|    | その他         | 31 | 41.8% |
|    | 計           | 74 | 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59.7%を占めています。

相談内容別分類

|            | 相談件数(件)      |              |              |
|------------|--------------|--------------|--------------|
|            | 令和4年度        | 令和5年度        | 令和6年度        |
| 安全・衛生      | 80           | 64           | 78           |
| 品質・機能・役務品質 | 238          | 251          | 221          |
| 法規・基準      | 34           | 44           | 40           |
| 価格・料金      | 123          | 117          | 280          |
| 計量・量目      | 2            | 5            | 4            |
| 表示・広告      | 76           | 85           | 111          |
| 販売方法       | <b>767</b>   | <b>732</b>   | <b>786</b>   |
| 契約・解約      | <b>850</b>   | <b>711</b>   | <b>782</b>   |
| 接客対応       | 278          | 209          | 220          |
| 包装・容器      | 1            | 1            | 2            |
| 施設・設備      | 1            | 2            | 4            |
| 買物相談       | 20           | 14           | 20           |
| 生活知識       | 8            | 11           | 8            |
| その他        | 109          | 101          | 71           |
| 合 計        | <b>2,587</b> | <b>2,347</b> | <b>2,627</b> |

※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70.2%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<br>処理内容 | 令和4年度        |        | 令和5年度        |       | 令和6年度        |       |
|------------|--------------|--------|--------------|-------|--------------|-------|
|            | 内訳           | 構成比    | 内訳           | 構成比   | 内訳           | 構成比   |
| 助言(自主交渉)   | <b>1,017</b> | 61.8%  | <b>1,065</b> | 68.8% | <b>1,174</b> | 70.2% |
| 他機関紹介      | 20           | 1.2%   | 27           | 1.7%  | 28           | 1.6%  |
| その他情報提供    | 156          | 9.5%   | 126          | 8.1%  | 167          | 10.0% |
| 斡旋解決       | 317          | 19.3%  | 239          | 15.4% | 221          | 13.2% |
| 斡旋不調       | 20           | 1.2%   | 24           | 1.6%  | 13           | 0.7%  |
| 処理不能       | 31           | 1.9%   | 26           | 1.7%  | 28           | 1.6%  |
| 処理不要       | 84           | 5.1%   | 41           | 2.6%  | 41           | 2.7%  |
| 計          | <b>1,645</b> | 100.0% | <b>1,548</b> | 100%  | <b>1,672</b> | 100%  |

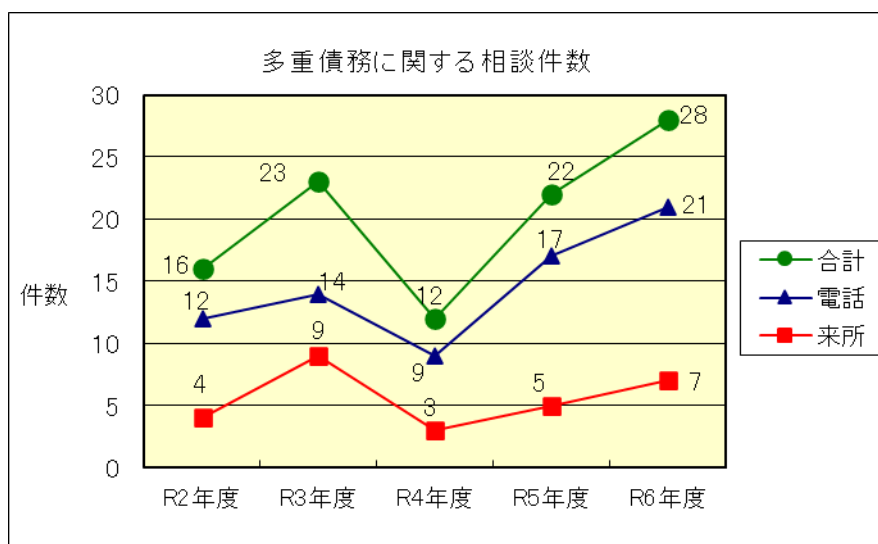
#### (14) 多重債務に関する相談件数

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

|    | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|
| 電話 | 12    | 14    | 9     | 17    | 21    |
| 来所 | 4     | 9     | 3     | 5     | 7     |
| 合計 | 16    | 23    | 12    | 22    | 28    |



多重債務に関する月別相談件数

| 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  | 1  | 3  | 1  | 1  | 3   | 5   | 2   | 0  | 3  | 1  | 21 |
| 窓口   | 0  | 0  | 1  | 0  | 0  | 1  | 0   | 1   | 0   | 0  | 0  | 4  | 7  |
| 計    | 0  | 1  | 2  | 3  | 1  | 2  | 3   | 6   | 2   | 0  | 3  | 5  | 28 |

### 3 消費者団体活動への支援

#### 伊丹消費者協会

昭和43年6月4日の設立以来、消費者運動、消費生活の向上、リサイクル運動、情報の提供など、消費者のための活動を行ってきました。

しかし、近年の高齢化に伴う会員数の減少が続く中、リサイクルショップの廃止や、新型コロナウイルス感染症の影響による各種イベントの中止等により、運営が厳しい状況となりました。

さらに、時代や社会環境が急速に変化する状況において、消費者団体として活動を維持することが難しいと判断し、臨時総会にて承認を得、令和6年度をもって解散しました。

会員数：57人（令和7年3月31日）

#### 令和6年度の主な活動

##### ①定例総会

開催日：令和6年5月21日

場 所：市立図書館ことば蔵

##### ②第54回消費者大会

開催日：令和6年10月8日

場 所：市立図書館ことば蔵

##### ③臨時総会

開催日：令和6年11月26日

場 所：伊丹商工プラザ



定例総会

##### ④講演会・講座

| 開催日           | 内 容                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 令和6年<br>5月21日 | <p>令和6年度定例総会記念講演会<br/>「健康で持続可能な食生活～免疫力をアップする食事術」<br/>場 所：市立図書館ことば蔵<br/>講 師：神戸大学大学院農学研究科<br/>准教授 山下陽子 氏<br/>参加者数：36人<br/>(くらしの安全・安心推進員活動、啓発グッズの配付)</p>  |
| 令和6年<br>10月8日 | <p>第54回消費者大会記念講演会<br/>「健康食品・サプリメントの上手な使い方」<br/>場 所：市立図書館ことば蔵<br/>講 師：NRサプリメントアドバイザー<br/>廣田 有加里氏<br/>参加者数：39人</p>                                       |

### ⑤講習会

| 開催日           | 内容                                                                                                       |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 令和6年<br>8月6日  | 親子クッキング「折りたたみおにぎりにトライ！！」<br>場 所：スワンホール調理室<br>講 師：管理栄養士 長谷川由美 氏<br>参加者数：小学生と保護者 6組12人<br>(地域ごはん食・伝統食推進事業) |
| 令和7年<br>1月31日 | 手作り味噌講習会<br>場 所：スワンホール調理室<br>参加者数：12人                                                                    |



### ⑥消費者学校

テーマ「兵庫県認証食品について」

| 開催日            | 内容                                                                                          |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 令和6年<br>10月25日 | 講 座「兵庫県認証食品について」<br>場 所：伊丹商工プラザ<br>講 師：兵庫県農林水産部 流通戦略課ブランド戦略班<br>深山 貴世（みやま たかよ）氏<br>参加者数：16人 |
| 令和6年<br>10月31日 | 施設見学：株式会社元源（加西市）<br>兵庫県認証食品・安心ブランド認証食品「絹里芋」収穫体験<br>参加者数：16人                                 |



⑦啓発

消費者啓発パネル展

令和7年1月14日～19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」「食品添加物研究」「令和6年度兵庫県消費生活意識調査アンケート結果」

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7年1月19日、参加者数47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

⑧情報提供

- ・機関紙「協会だより第184号～第186号」発行
- ・アースデイいたみでの「防災と備蓄」展示（令和6年6月1日）

⑨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）

⑩石けん推進運動

- ・石けん製品の販売（随時）

⑪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6年10月13日）
- ・篠山ふれあい交流会（令和6年12月21日）



篠山ふれあい交流会

⑫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6年度窓口取扱件数

| 届 出 業 務 | 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  |
|---------|----------|----------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|-----|-----|-----|-----|
|         | 印鑑<br>登録 | 登録申請     | 34   | 22  | 20  | 28  | 23  | 35  | 24  | 15   | 23   | 19   | 23  | 32  | 298 |     |
|         |          | 廃止       | 9    | 8   | 4   | 8   | 5   | 9   | 9   | 7    | 3    | 4    | 7   | 8   | 81  |     |
|         |          | 再交付      | 0    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0   |     |
|         |          | 小計       | 43   | 30  | 24  | 36  | 28  | 44  | 33  | 22   | 26   | 23   | 30  | 40  | 379 |     |
|         | その他      | 小計       | 0    | 0   | 0   | 0   | 1   | 2   | 1   | 0    | 3    | 6    | 0   | 1   | 14  |     |
|         | 戸籍※      | 出生       | 0    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0   |     |
|         |          | 死亡       | 0    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0   |     |
|         |          | 婚姻       | 0    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0   |     |
|         |          | その他      | 0    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0   |     |
|         |          | 小計       | 0    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0   |     |
|         | 住基       | 転入       | 4    | 4   | 0   | 6   | 2   | 2   | 2   | 1    | 1    | 3    | 1   | 7   | 33  |     |
|         |          | 転出       | 7    | 16  | 4   | 14  | 8   | 8   | 5   | 7    | 9    | 5    | 8   | 27  | 118 |     |
|         |          | 転居       | 6    | 3   | 6   | 3   | 1   | 2   | 6   | 5    | 4    | 5    | 2   | 4   | 47  |     |
|         |          | その他      | 0    | 0   | 0   | 2   | 0   | 2   | 6   | 1    | 2    | 3    | 1   | 2   | 19  |     |
|         |          | 通知カード再交付 | 0    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 0    | 0   | 0   | 0   |     |
|         |          | 小計       | 17   | 23  | 10  | 25  | 11  | 14  | 19  | 14   | 16   | 16   | 12  | 40  | 217 |     |
|         | 課外       | 国保<br>年金 | 国保届出 | 9   | 7   | 2   | 9   | 5   | 7   | 2    | 8    | 7    | 9   | 8   | 5   | 78  |
|         |          |          | 年金届出 | 2   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0    | 0    | 1    | 1   | 0   | 0   | 5   |
|         |          | その他      |      | 8   | 6   | 4   | 4   | 2   | 3   | 10   | 8    | 5    | 4   | 10  | 13  | 77  |
|         | 届出合計     |          |      | 79  | 67  | 40  | 74  | 47  | 70  | 65   | 52   | 58   | 59  | 60  | 99  | 770 |
|         | 日平均件数    |          |      | 4.0 | 3.5 | 1.8 | 3.7 | 2.1 | 3.5 | 3.3  | 2.6  | 2.9  | 3.1 | 3.2 | 4.5 | 3.2 |

※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っています。

| 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   | 52   | 35   | 239   | 165  | 125  | 72   | 62   | 42   | 49   | 41   | 39   | 71   | 992   |
|      |              | 納税証明   | 3    | 6    | 3     | 2    | 5    | 6    | 9    | 4    | 5    | 8    | 8    | 3    | 62    |
|      |              | 評価証明   | 11   | 14   | 3     | 2    | 6    | 2    | 12   | 0    | 0    | 2    | 22   | 2    | 76    |
|      |              | 公租公課証明 | 115  | 44   | 35    | 34   | 45   | 30   | 38   | 32   | 50   | 27   | 44   | 31   | 525   |
|      |              | 営業証明   | 0    | 0    | 0     | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0     |
|      | 市税収納数        |        | 447  | 205  | 212   | 184  | 128  | 95   | 76   | 57   | 156  | 116  | 143  | 88   | 1,907 |
|      | 国保税収納        |        | 37   | 13   | 163   | 78   | 62   | 76   | 71   | 62   | 83   | 75   | 58   | 64   | 842   |
|      | 介護保険料        |        | 59   | 21   | 293   | 170  | 143  | 109  | 124  | 100  | 134  | 114  | 118  | 107  | 1,492 |
|      | 保育所使用料       |        | 1    | 0    | 5     | 1    | 1    | 1    | 0    | 2    | 3    | 1    | 5    | 5    | 25    |
|      | 住宅使用料        |        | 7    | 10   | 18    | 6    | 8    | 7    | 16   | 16   | 13   | 22   | 12   | 16   | 151   |
|      | 上下水道使用料      |        | 15   | 12   | 15    | 12   | 10   | 14   | 15   | 15   | 18   | 12   | 20   | 9    | 167   |
|      | その他(上記以外の収納) |        | 206  | 147  | 126   | 234  | 217  | 194  | 233  | 184  | 220  | 184  | 173  | 186  | 2,304 |
|      | 収納合計         |        | 953  | 507  | 1,112 | 888  | 750  | 606  | 656  | 514  | 731  | 602  | 642  | 582  | 8,543 |
|      | 日平均件数        |        | 47.7 | 26.7 | 50.5  | 44.4 | 34.1 | 30.3 | 32.8 | 25.7 | 36.6 | 31.7 | 33.8 | 26.5 | 35.2  |

| 証明業務  | 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    |     |
|-------|----------------|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|
|       | 交付             | 印鑑登録<br>(交付) | 有料  | 33  | 24  | 21  | 25  | 27  | 34  | 26  | 15  | 23  | 18  | 25  | 29    | 300 |
|       |                | 無料           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0     | 0   |
|       | 印鑑登録<br>証明書    | 有料           | 208 | 208 | 191 | 206 | 170 | 167 | 217 | 160 | 166 | 162 | 154 | 218 | 2,227 |     |
|       |                | 無料           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0     | 0   |
|       | 住民票<br>(除住民票含) | 謄本           | 131 | 104 | 136 | 106 | 100 | 94  | 112 | 91  | 104 | 90  | 86  | 118 | 1,272 |     |
|       |                | 抄本           | 151 | 139 | 109 | 108 | 91  | 104 | 101 | 83  | 122 | 140 | 107 | 182 | 1,437 |     |
|       | 住民票記載<br>事項証明  | 有料           | 11  | 6   | 2   | 6   | 1   | 2   | 6   | 2   | 10  | 14  | 12  | 17  | 89    |     |
|       |                | 無料           | 11  | 19  | 13  | 21  | 12  | 17  | 16  | 13  | 13  | 27  | 17  | 36  | 215   |     |
|       | 戸籍             | 全部事項         | 103 | 103 | 103 | 93  | 96  | 71  | 106 | 76  | 75  | 93  | 81  | 110 | 1,110 |     |
|       |                | 個人事項         | 19  | 17  | 10  | 15  | 6   | 8   | 18  | 13  | 10  | 7   | 9   | 9   | 141   |     |
|       | 除・原戸籍          | 全部事項         | 12  | 5   | 6   | 1   | 9   | 4   | 1   | 11  | 5   | 1   | 2   | 1   | 58    |     |
|       |                | 個人事項         | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0     |     |
|       |                | 謄本           | 11  | 8   | 10  | 12  | 24  | 11  | 4   | 9   | 4   | 6   | 10  | 12  | 121   |     |
|       |                | 抄本           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 1     |     |
|       | 戸籍受理証明         |              | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 4   | 0   | 1   | 1   | 0   | 3   | 10    |     |
|       | 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             |              | 13  | 9   | 6   | 7   | 9   | 13  | 8   | 13  | 6   | 13  | 9   | 16  | 122   |     |
|       | 住居表示等証明        |              | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | 0   | 2     |     |
|       | 身分証明書          |              | 4   | 8   | 2   | 2   | 1   | 3   | 4   | 2   | 4   | 5   | 10  | 4   | 49    |     |
|       | 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   | 1   | 1     |     |
|       | 行政証明           | 有料           | 1   | 1   | 0   | 0   | 2   | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   | 2   | 2   | 10    |     |
|       |                | 無料           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0     |     |
|       | 証明合計           |              | 708 | 651 | 609 | 602 | 550 | 529 | 623 | 488 | 544 | 577 | 525 | 759 | 7,165 |     |
| 日平均件数 |                | 35           | 34  | 28  | 30  | 25  | 26  | 31  | 24  | 27  | 30  | 28  | 35  | 29  |       |     |

| 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   | 1,740 | 1,225 | 1,761 | 1,564 | 1,347 | 1,205 | 1,344 | 1,054 | 1,333 | 1,238 | 1,227 | 1,440 | 16,478 |
|      | 日平均総件数 | 87.0  | 64.5  | 80.0  | 78.2  | 61.2  | 60.3  | 67.2  | 52.7  | 66.7  | 65.2  | 64.6  | 65.5  | 67.8   |
| 開庁日数 |        | 20    | 19    | 22    | 20    | 22    | 20    | 20    | 20    | 20    | 19    | 19    | 22    | 243    |