

高槻の消費生活

[令和5年度]



高槻市立消費生活センター

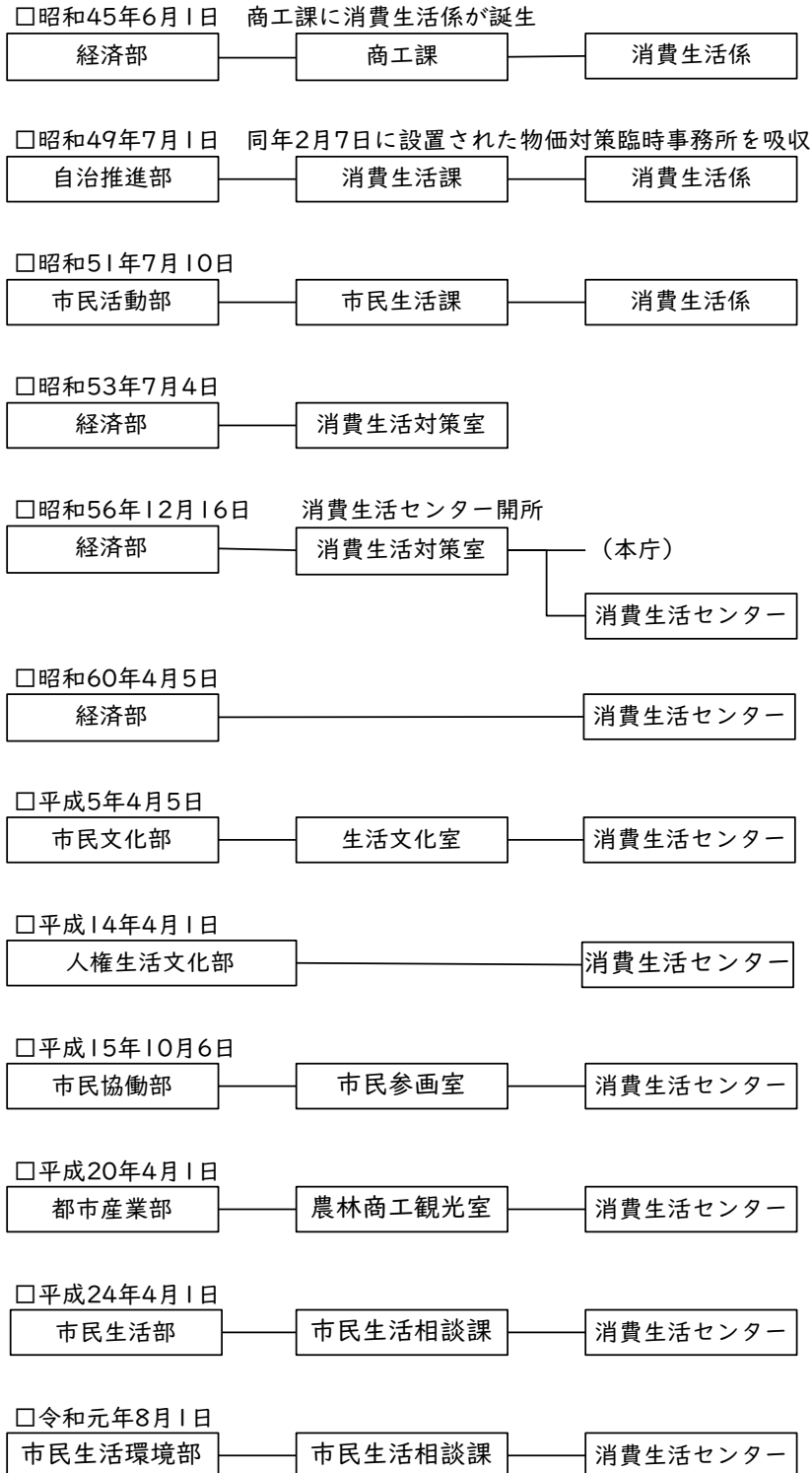
もくじ

1	消費生活センター沿革	1
	(1)消費生活センター機構沿革	1
	(2)消費生活センター事業沿革	2
2	消費生活相談事業	6
	(1) 相談概要	6
	(2) 苦情相談処理結果	8
	(3) 商品・役務別相談件数上位10	8
	(4) 弁護士無料法律相談	8
3	消費者啓発事業	9
	(1) 講座・講演会	9
	(2) 広報関係	12
	(3) 消費者教育	14
	(4) 特殊詐欺等被害防止啓発	14
	(5) 消費者団体支援	15
4	計量事務	16
	(1) 特定計量器定期検査	16
	(2) 商品量目立入検査	16
	(3) 商品試買調査	17
	(4) 啓発	17
5	消費者保護事務	18
	(1) 家庭用品品質表示法に基づく立入検査	18
	(2) 消費生活用製品安全法に基づく立入調査	18
	(3) 電気用品安全法に基づく立入検査	18
	(4) ガス事業法に基づく立入検査	18
	(5) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく立入検査	18

Ⅰ 消費生活センター沿革

(1) 消費生活センター機構沿革

昭和45年6月1日に経済部商工課消費生活係として独立して以来、時代に即応した機構改革が実施され、消費者行政の推進に努めてきました。



(2) 消費生活センター事業沿革

- 昭和 43 年 5 月 「消費者保護基本法」公布（現消費者基本法）
大阪府消費生活リーダー養成一般講座に市民を派遣
- 昭和 44 年 3 月 自治法改正（地方公共団体の事務として消費者保護を明示）
- 昭和 45 年 6 月 経済部商工課消費生活係を設置
7 月 食品公害講演会を開催
10 月 国民生活センター設立
- 昭和 46 年 3 月 移動消費者センターを開催(大阪府と共催)
- 昭和 47 年 1 月 生鮮食料品の試買調査を実施
6 月 消費生活コンサルタントを 2 人採用
消費者苦情相談制度の開設
7 月 消費生活モニター制度の設置
- 昭和 48 年 11 月 消費生活展示コーナーの設置
- 昭和 49 年 7 月 昭和 49 年 2 月 7 日に設置された物資対策臨時事務所を吸収し、自治推進部消費生活課を設置。
- 昭和 51 年 7 月 機構改革により市民活動部市民生活課消費生活係に変更
- 昭和 52 年 4 月 消費生活通信講座を開講
- 昭和 53 年 7 月 機構改革により経済部消費生活対策室に変更
- 昭和 55 年 1 月 消費者ルームを開設
- 昭和 56 年 6 月 「訪問販売等に関する法律（訪問販売法）」公布（現特定商取引法）
10 月 「高槻市立消費生活センター条例」公布
12 月 グリーンプラザ 3 号館 1 階に「消費生活センター」を開設
- 昭和 57 年 4 月 消費生活ミニ講座を開講
9 月 高槻市消費生活リーダー養成一般講座を開講
- 昭和 59 年 4 月 国民生活センター、全国消費生活情報ネットワークシステム「PIO-NET」運用開始
8 月 消費生活相談顧問弁護士制度を発足
- 昭和 60 年 4 月 機構改革により消費生活対策室を消費生活センターに名称変更
10 月 消費生活展「食と健康」を開催
- 平成 4 年 12 月 生活情報総合管理システム(OA 化)の導入
- 平成 5 年 4 月 機構改革により経済部から市民文化部生活文化室に変更
消費生活コンサルタントを非常勤職員化し消費生活相談員とする（2 人）
5 月 高槻市消費者団体連絡会(3 団体で)発足
11 月 消費生活展「食と健康」（主催：実行委員会）
- 平成 6 年 5 月 消費生活フォーラム(製造物責任制度)の開催(共催)

- 平成 7 年 5 月 消費者の日記念講演会「いざというときの備え」(共催)
- 平成 8 年 6 月 消費生活センターが高槻市立総合市民交流センター2 階に移転
10 月 第 1 回「消費者のひろば展」開催(共催)
- 平成 9 年 10 月 第 2 回「消費者のひろば展」開催(共催)
- 平成 10 年 10 月 第 3 回「消費者のひろば展」開催(共催)
- 平成 11 年 10 月 第 4 回「消費者のひろば展」開催(共催)
- 平成 12 年 4 月 機構改革により市民文化部生活文化室から人権生活文化部に変更
5 月 「消費者契約法」公布
10 月 第 5 回「消費者のひろば展」開催(共催)
11 月 消費生活情報として消費生活センターホームページを開設
11 月 「訪問販売法」改正(「特定商取引に関する法律」と改称)
- 平成 13 年 10 月 第 6 回「消費者のひろば展」開催(共催)
- 平成 14 年 2 月 PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)の導入。4 月本稼動
4 月 消費生活相談員 1 名増員。3 人体制に
10 月 第 7 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 15 年 4 月 中核市移行に伴い、計量事務が移譲され 6 月に計量器の定期検査(集合)を実施
10 月 機構改革により人権生活文化部から市民協働部市民参画室に変更
第 8 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 16 年 6 月 「消費者保護基本法」改正(消費者基本法に改称)
10 月 第 9 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 17 年 4 月 「消費者基本計画」閣議決定
4 月 PIO-NET における即時入力システムの導入
消費生活相談員 1 名増員。4 人体制に
10 月 第 10 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 18 年 3 月 相談コーナーの整備(プライバシー保護のため)
5 月 消費生活ホームページのリニューアル
10 月 第 11 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 19 年 7 月 電子メールによる消費生活相談開始
9 月 第 1 回消費生活セミナーを開催
10 月 第 12 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 20 年 4 月 機構改革により市民協働部市民参画室から都市産業部農林商工観光室に変更
8 月 大阪府と共催で多重債務日曜相談会を開催
10 月 第 13 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 21 年 6 月 消費者庁関連 3 法(消費者庁及び消費者委員会設置法、消費者庁及び消費者委員
会設置法の施行に伴う慣例法律の整備に関する法律、消費者安全法)等」公布
8 月 大阪府と共催で多重債務日曜相談会を開催
10 月 第 14 回「消費者のひろば展」開催
- 平成 22 年 3 月 第 2 期「消費者基本計画」閣議決定

- 4月 消費生活に関する無料法律相談を開始
消費生活相談員1名増員。5人体制とする
- 8月 相談コーナーの改修（プライバシー保護のため）
- 10月 第15回「消費者のひろば展」開催
- 12月 大阪府と共催で多重債務相談会を開催
- 平成23年 5月 高槻市営バスラッピングでの啓発
- 9月 相談カウンターの改修（プライバシー保護のため）
第16回「消費者のひろば展開催」
- 12月 マグネットステッカー及び啓発用冊子全戸配布
啓発用回覧板制作
- 平成24年 4月 機構改革により都市産業部農林商工観光室から市民生活部市民生活相談課消費生活センターに変更
- 8月 「消費者教育の推進に関する法律」公布
- 8月 だまされへん！川柳の会（8月・10月・12月）川柳の募集開始
- 9月 だまされへん！キャラバン実施（9月・10月・11月・1月）
消費生活フェアの開催
- 10月 第17回「消費者のひろば展」開催
- 平成25年 1月 消費生活フォーラムの開催
- 7月 高槻市特殊詐欺等未然防止プロジェクトチーム設置
プロジェクトチーム会議、ワーキンググループ会議開催（街頭啓発活動3回）
- 9月 消費者川柳募集開始（12月まで）
消費者教育推進プログラム関係機関連携会議開催（9月、11月、2月）
- 10月 第18回「消費者のひろば展」開催
高槻市消費者教育推進プログラム教材研究会議開催（10月、12月）
巡回キャラバンの実施（10月、12月）
- 11月 消費生活フェア「だまされへん！Day」開催
高槻市消費者教育推進プログラム人材育成研究会開催（12月、1月）
- 12月 啓発チラシ（タブロイド版）全戸配布
- 平成26年 1月 消費生活フォーラム開催
- 2月 消費者教育シンポジウム開催
- 4月 高槻市特殊詐欺等未然防止PT設置（会議1回。年金支給日街頭啓発活動6回）
- 10月 消費者教育推進プログラム関係機関連携会議開催（10月、11月、2月）
第19回「消費者のひろば展」開催
- 11月 巡回キャラバンの実施（5回）
- 12月 高槻市消費者教育推進プログラム人材育成研修会開催（12月、1月開催）
- 平成27年 1月 消費生活フェア「だまされへん！Day」開催
啓発チラシ（タブロイド版）全戸配布
- 4月 高槻市特殊詐欺等未然防止PT設置（会議2回。年金支給日街頭啓発活動6回）
- 8月 高槻まつりステージ出演、啓発ブース出展
消費者教育推進事業人材育成研修会開催（8月、12月）
- 9月 巡回キャラバンの実施（9月、10月、11月、1月、3月、7回）
啓発チラシ（タブロイド版）全戸配布（9月、1月）
消費者教育推進研究会開催（9月、2月）
- 10月 第20回「消費者のひろば展」開催
- 平成28年 1月 消費者教育研修開催
- 2月 消費者教育講座開催
- 4月 高槻市特殊詐欺等未然防止PT設置（会議2回。年金支給日街頭啓発活動6回）

平成 28 年	5 月	消費者教育講座開催（5 月、8 月、12 月、2 月計 5 回）
	7 月	消費者教育推進研究会開催（7 月、2 月）
		消費者教育推進研究会ワークショップ開催（7 月、11 月）
	10 月	第 21 回「消費者のひろば展」開催
	11 月	特殊詐欺・悪質商法の被害防止に向けた啓発活動 （～平成 29 年 1 月末。社会福祉協議会連携）
		啓発新聞全戸配布（11 月、2 月）
平成 29 年	4 月	高槻市特殊詐欺等未然防止 PT 設置（会議 2 回。年金支給日街頭啓発活動 6 回）
	10 月	第 22 回「消費者のひろば展」開催
	11 月	特殊詐欺対策機器の無料貸出事業を開始
	12 月	啓発新聞全戸配布
平成 30 年	4 月	高槻市特殊詐欺等未然防止 PT 設置（会議 2 回。年金支給日街頭啓発活動 5 回）
	6 月	大阪北部地震発生。市内各地で被害が発生し、震災関連の相談が寄せられる
	9 月	第 23 回「消費者のひろば展」開催
平成 31 年 （令和元年）	1 月	特殊詐欺対策機器の無料貸出申請受付終了
	2 月	消費者教育推進事業消費者教育講座（教員向け）を開催（2 月、10 月）
	3 月	「高槻市消費者団体連絡会」休会
	4 月	高槻市特殊詐欺等未然防止 PT 設置（会議 2 回。年金支給日街頭啓発活動 6 回）
	8 月	機構改革により市民生活部から市民生活環境部に変更
	10 月	第 24 回「消費者のひろば展」開催
	11 月	多重債務相談窓口を健康福祉部福祉相談支援課くらしごとセンターへ移行 社会福祉協議会と連携した特殊詐欺等の被害防止に向けた啓発活動（～1 月）
	12 月	「たかつき産業フェスタ 2019」特殊詐欺被害防止啓発ブース出展 若者向け消費者教育イベント「よしもと芸人と学ぼう！ガチで 188（いやや）消費者トラブル！」の開催
令和 2 年	2 月	消費者教育推進事業モデル授業の実施（市立小中学校各 1 校）
	4 月	高槻市特殊詐欺等未然防止 PT 設置（会議 2 回。年金支給日街頭啓発活動 1 回） ※新型コロナウイルス感染予防のため一部講座やイベントを中止
令和 3 年	2 月	若年層向け消費者トラブル未然防止のための講座（～3 月）（市立小学校 10 校）
	4 月	高槻市特殊詐欺等未然防止 PT 設置（会議 1 回。街頭啓発活動休止） ※新型コロナウイルス感染予防のため一部講座やイベントを中止
令和 4 年	4 月	高槻市特殊詐欺等未然防止 PT 常設に変更 （会議 1 回。年金支給日街頭啓発活動 6 月から再開。5 回）
	11 月	「たかつき産業フェスタ 2022」計量啓発ブース出展
令和 5 年	3 月	高槻市特殊詐欺被害防止強化特別対策本部を設置（危機管理室との共管） 対策強化期間（3～4 月） ※新型コロナウイルスに関する行動制限緩和
	5 月	高槻市特殊詐欺等未然防止 PT（会議開催 1 回。年金支給日街頭啓発活動 5 回）
	10 月	詐欺電話対策機器（録音タイプ）の新規無料貸出の実施（220 台）
	11 月	「たかつき産業フェスタ 2023」出展
	12 月	啓発回覧板の配付を消費生活センターのみに変更
令和 6 年	1 月	特殊詐欺被害防止サポーター制度創設（開始は 4 月）

2 消費生活相談事業

情報化の急速な進展と国際化やサービスの多様化に伴い、さまざまな商品が出現すると共に販売方法においても多様化や複雑化が進んでいます。このような状況下で、苦情や相談を専門の相談員が受け、被害救済などの解決に努めています。

また、苦情相談の処理では、消費生活相談員を積極的に研修会へ派遣し、相談機能強化を図り、迅速かつ効果的な解決に努めると共に消費者の自立支援を目指します。

(1) 相談概要

① 相談件数

区分	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
	(件)	前年比 (%)	(件)	前年比 (%)	(件)	前年比 (%)	(件)	前年比 (%)	(件)	前年比 (%)
苦情	2,809	▲10.3	2,974	5.9	2,540	▲14.6	2,621	3.2	2,594	▲1.0
問合せ	366	▲8.3	365	▲0.3	337	▲7.7	322	▲4.5	358	11.2
要望	6	-	1	▲83.3	0	-	0	-	1	-
計	3,181	▲9.9	3,340	5.0	2,877	▲13.9	2,943	2.3	2,953	0.3

※ %は前年度に対する増減割合

② 苦情相談概要

苦情内訳		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度	
		(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)
苦情相談件数		2,809	100	2,974	100	2,540	100	2,621	100	2,594	100
申込方法	来所	603	21.5	407	13.7	383	15.1	442	16.9	485	18.7
	電話	2,140	76.2	2,456	82.6	2,082	82.0	2,082	79.4	2,012	77.6
	文書(メール含)	66	2.3	111	3.7	75	3.0	97	3.7	97	3.7
相談者性別	男	1,127	40.1	1,219	41.0	1,063	41.9	1,056	40.3	1,122	43.3
	女	1,650	58.7	1,728	58.1	1,462	57.6	1,554	59.3	1,456	56.1
	団体等	32	1.1	24	0.8	14	0.6	11	0.4	15	0.6
	不明	0	-	3	-	1	-	0	-	1	-
相談者職業	給与生活者	748	26.6	894	30.1	815	32.1	952	36.3	845	32.6
	自営自由業	93	3.3	95	3.2	86	3.4	117	4.5	109	4.2
	家事従事者	438	15.6	378	12.7	255	10.0	247	9.4	166	6.4
	学生	54	1.9	56	1.9	44	1.7	49	1.9	63	2.4
	無職	1,054	37.5	1,064	35.8	954	37.6	867	33.1	891	34.3
	団体等	31	1.1	24	0.8	14	0.6	11	0.4	15	0.6
	不明	391	13.9	463	15.6	372	14.6	378	14.4	505	19.5

※ %は苦情相談件数に占める割合を示しています。

苦情内訳		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		
		(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	(件)	(%)	
相談者年代別	10代	15	0.5	28	0.9	16	0.6	24	0.9	26	1.0	
	20代	161	5.7	158	5.3	156	6.1	190	7.2	173	6.7	
	30代	211	7.5	263	8.8	188	7.4	211	8.1	180	6.9	
	40代	395	14.1	416	14.0	368	14.5	334	12.7	350	13.5	
	50代	439	15.6	467	15.7	413	16.3	465	17.7	443	17.1	
	60代	396	14.1	445	15.0	387	15.2	386	14.7	378	14.6	
	70代以上	877	31.2	914	30.7	751	29.6	780	29.8	794	30.6	
	団体	32	1.1	24	0.8	14	0.6	11	0.4	15	0.6	
	不明	283	10.1	259	8.7	247	9.7	220	8.4	235	9.1	
商品・役務	商品	1,210	43.1	1,443	48.5	1,270	50.0	1,338	51.0	1,234	47.6	
	役務	1,559	55.5	1,512	50.8	1,253	49.3	1,276	48.7	1,349	52.0	
	他の相談	40	1.4	19	0.6	17	0.7	7	0.3	11	0.4	
内容別分類【複数分類】	安全・衛生	83	1.8	66	1.2	73	1.6	78	1.6	58	1.3	
	品質・機能	234	5.0	218	4.1	228	4.9	247	5.1	241	5.3	
	法規・基準	36	0.8	15	0.3	25	0.5	44	0.9	20	0.4	
	価格・料金	201	4.3	144	2.7	211	4.6	241	4.9	271	6.0	
	計量・量目	4	0.1	5	0.1	1	0.0	4	0.1	5	0.1	
	表示・広告	111	2.4	107	2.0	118	2.6	120	2.5	86	1.9	
	販売方法	1,523	32.4	1,876	35.4	1,522	33.0	1,558	31.9	1,524	33.5	
	契約・解約	2,125	45.2	2,294	43.3	1,895	41.0	2,034	41.7	1,886	41.5	
	接客対応	382	8.1	570	10.8	541	11.7	550	11.3	449	9.9	
	包装・容器	0	0.0	3	0.1	3	0.1	0	0.0	1	0.0	
	施設・設備	1	0.0	2	0.0	0	0.0	2	0.0	2	0.0	
	その他	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	
	計	4,700	—	5,300	—	4,617	—	4,878	—	4,543	—	
販売購入形態	店舗販売	767	27.3	725	24.4	606	23.9	635	24.2	633	24.4	
	特殊販売	訪問販売	269	9.6	268	9.0	211	8.3	211	8.1	229	8.8
		通信販売	988	35.2	1,238	41.6	1,075	42.3	1,124	42.9	1,017	39.2
		マルチ・マルチまがい	34	1.2	33	1.1	26	1.0	12	0.5	7	0.3
		電話勧誘販売	211	7.5	234	7.9	127	5.0	115	4.4	133	5.1
		ネット・オフ・オン	0	0.0	13	0.4	5	0.2	5	0.2	4	0.2
		その他無店舗販売	36	1.3	29	1.0	41	1.6	38	1.4	38	1.5
		計	1,538	54.8	1,815	61.0	1,485	58.5	1,505	57.4	1,428	55.1
不明・無関係 (無回答を含む)	504	17.9	434	14.6	449	17.7	481	18.4	533	20.5		
うち多重債務相談	73	2.6	20	0.7	31	1.2	22	0.8	15	0.6		

※ %は苦情相談件数に占める割合を示しています。

※ 多重債務相談は、令和元年11月1日から健康福祉部福祉相談支援課くらしごとセンターへ移行。

(2) 苦情相談処理結果

		令和4年度	構成比	令和5年度	構成比
処理結果	他機関紹介	128	4.9	143	5.5
	助言（自主交渉）	2,125	81.1	2,067	79.7
	その他情報提供	49	1.9	77	3.0
	斡旋解決	272	10.4	239	9.2
	斡旋不調	31	1.2	47	1.8
	処理不能	4	0.2	10	0.4
	処理不要	12	0.5	11	0.4
	合計	2,621	100.0	2,594	100.0
	集計対象期間受付総件数	2,621	100.0	2,594	100.0
即日処理	2,252	85.9	2,201	84.8	
継続処理	369	14.1	393	15.2	

(3) 商品・役務別相談件数上位10

順位	商品・役務の区分	令和5年度	令和4年度
1	商品一般（商品の相談であることが明確であるが、その商品が特定できない、又は特定する必要のない相談）	329	266 (1)
2	役務その他（広告代理サービス、不動産仲介サービス、廃品回収サービス等）	174	129 (3)
3	化粧品	142	227 (2)
4	集合住宅（賃貸アパート、新築分譲マンション等）	100	97 (4)
5	戸建住宅（屋根工事、増改築工事、新築建売住宅等）	85	78 (7)
6	移动通信サービス（携帯電話、スマートフォンサービスへの加入、利用等）	75	80 (6)
7	インターネット通信サービス（プロバイダの遠隔操作等）	69	74 (8)
8	娯楽等情報配信サービス（音楽配信サービス、動画配信サービス、アダルト情報等）	68	96 (5)
9	健康食品	64	70 (9)
	他の教養・娯楽（スポーツ施設利用、インターネットゲーム等、他の教養・娯楽の分類に該当しないサービス）	64	65 (10)

※ () 内は令和4年度の順位

(4) 弁護士無料法律相談

毎月第2・第4月曜日 13:30~16:30 1回1人30分（最大6人まで）

	令和4年度	令和5年度	増減
男	33	19	▲42.4%
女	32	28	▲12.5%
団体	0	0	-
計	65	47	▲27.7%

3 消費者啓発事業

平成24年12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」は、「消費者被害の未然防止」と「消費者の自立支援」のため消費者教育を推進することを目的とし、「消費生活に関する知識を修得し、これを適切な行動に結び付けることができる実践的な能力が育まれること」及び「消費者が消費者市民社会を構成する一員として主体的に消費者市民社会※の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援すること」等を基本理念としています。

消費者として自立するためには、時代や社会の変化に応じて、様々な知識と、適切な行動がとれる実践的な能力を、常に学んでいく必要があります。市では、「消費者教育」として消費者の自立を助けるための働きかけを行っていきます。

※消費者市民社会……自分だけでなく周りの人々や、将来生まれる人々の状況、内外の社会経済情勢や地球環境にまで思いをはせて生活し、持続可能な社会の発展と改善に積極的に参画する社会です。

(1) 講座・講演会

① 消費者月間講座

開催日時	テーマ	講師	場所	参加者(人)
5/26 (金)	学んで安心！ シニアのためのネットトラブル回避術	株式会社ジェイコムウエスト 情報リテラシーアドバイザー 栗津 千草さん	クロスパル高槻 5階 視聴覚室	75

② 暮らしの話題講演会

開催日時	テーマ	講師	場所	参加者(人)
2/29 (木)	免疫力を高める生活習慣と食事	株式会社大阪ガスッキング スクール 講師	クロスパル高槻 5階 視聴覚室	76

③ 消費生活セミナー

開催日時	テーマ	講師	場所	参加者(人)
11/24 (金)	知っておきたい リフォーム前の心構え	NPO 法人 信頼できる工務 店選び相談所・ 求められる工務店会 理事 細越 昇さん	クロスパル高槻 2階 201会議室	26
12/1 (金)	足からの健康づくり 靴のはき方・選び方	株式会社 大持靴店 店長 大持 進一さん	クロスパル高槻 2階 201会議室	24

④ 金融経済講演会

開催日時	テーマ	講師	場所	参加者(人)
10/27 (金)	オカネの終活 デジタル遺産と相続	大阪府金融広報委員会 金融広報アドバイザー 武地 義治さん	クロスパル高槻 5階 視聴覚室	67

⑤ くらしの移動講座

No.	開催日時	テーマ	受講団体	場所	参加者(人)
1	4/5 (水)	悪質商法関係(新入生ガイダンス)	大阪医科薬科大学	高槻城公園芸術文化劇場トリシマホール	403
2	4/11 (火)	身近な生活トラブルお助け隊 消費生活センター	真上公民館利用者説明会	真上公民館	48
3	4/14 (金)				37
4	4/17 (月)	悪質商法の被害にあわないために	老人クラブ芥川桜会	芥川公民館	26
5	4/17 (月)	悪質商法の被害にあわないために	高槻エイフボランティアネットワーク	高槻市地域福祉会館	29
6	4/19 (水)	スマホインターネットでトラブルに巻き込まれないために	日吉台公民館令和5年度グループ学習会	日吉台公民館	40
7	4/20 (木)				43
8	4/20 (木)				15
9	5/2 (火)	悪質商法の被害にあわないために	北大冠地区福祉委員会	大冠北第2コミュニティセンター	63
10	5/25 (木)	商品のこと、サービスのこと困ったらすぐ相談!	如是地区福祉委員会	如是公民館	44
11	5/30 (火)	悪質商法の被害にあわないために	サニーハイツ寿会	高槻サニーハイツ集会室	14
12	6/4 (日)	特殊詐欺・悪質商法の被害にあわないために	聖ヶ丘自治会	聖ヶ丘集会所	28
13	6/17 (土)	悪質商法の被害にあわないために	宮田町友愛クラブ	宮田町第一公民館	23
14	6/28 (水)	消費生活に関する取組	関西大学	関西大学高槻ミューズキャンパス	84
15	6/30 (金)	サギにだまされない!	川西地区福祉委員会シルバー食事サービス	川西コミュニティセンター	57
16	7/25 (火)	シニアのためのネットトラブル回避術	サロンドミューズカキケコ	ジオタワー高槻ミューズガーデンキッチンルーム	21
17	7/31 (月)	悪質商法の被害にあわないために	日向町長寿会体操部	日向町集会室	12
18	8/18 (金)	だまされしないで! 特殊詐欺からあなたを守る	五領公民館稲穂塾	五領公民館	27
19	9/9 (土)	特殊詐欺について地域でできること	高槻市コミュニティ市民会議	高槻城公園芸術文化劇場レブションルーム	72
20	9/13 (水)	小学生と消費生活	高槻市教育研究会家庭科部	奥坂小学校	36
21	10/2 (月)	悪質商法の被害にあわないために ~心のスキを見直しませんか?~	高見台自治会I	日吉台公民館	20
22	10/4 (水)	悪質商法・特殊詐欺の被害にあわないために	清水団地自治会	高槻清水団地集会所	16
23	10/10 (火)	悪質商法の被害にあわないために	天神山地区福祉委員会第2福祉会	なでしこ会館	23
24	10/13 (金)	契約に関する基礎知識	チームオレンジまあず	カラオケ喫茶まあず	12

No.	開催日時	テーマ	受講団体	場所	参加者(人)
25	10/16 (月)	悪質商法の被害にあわないために	楓の木クラブ	高槻ビューハイツ 集会室	16
26	10/17 (火)	悪質商法の被害にあわないために	天神山福祉協議会第4福 社会	天神山自治会館	20
27	10/21 (土)	特殊詐欺「私は騙されない」	北清水地区福祉委員会	北清水スポーツセ ンター	385
28	10/24 (火)	悪質商法の被害にあわないために	むつみ会	ヒルズコート高槻 集会室	17
29	10/26 (木)	悪質商法の被害にあわないために	阿武山地区福祉委員会	阿武山公民館	54
30	10/27 (金)	悪質商法や特殊詐欺から高齢者を守 るには	高槻市健康福祉部長寿介 護課	高槻市役所総合セ ンターC1401	66
31	11/15 (水)	消費生活に関する取組	関西大学	関西大学高槻キャン パス	49
32	11/17 (金)	悪質商法の被害にあわないために	今城介護予防教室	今城塚公民館	12
33	11/18 (土)	契約に関する基礎知識	郡家地区民生委員児童委員 ・主任児童委員会	高槻荘地域交流ス ペース	20
34	11/27 (月)	特殊詐欺について	大阪府理容生活衛生同業 組合高槻支部	クロスパル高槻	20
35	12/23 (土)	悪質商法の被害にあわないために	日吉台地区コミュニティ 連絡協議会	しんわ会館	41
36	1/30 (火)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	高槻市コミュニティ市民 会議幹事会	高槻市役所本館 6F 大集会室	23 ㊦
37	2/15 (木)	消費者被害の手口や対策、見守りや 気づきのポイント	阿武山地域包括支援セン ター主催地域ケア会議	阿武山公民館	28
38	2/17 (土)	悪質商法の被害にあわないために	高槻市ボランティア連絡 協議会	安満遺跡公園多目 的室C	48
39	2/18 (日)	悪質商法の被害にあわないために	東高垣親和会	東高垣公民館	27
40	2/22 (木)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	すこやかテラス所長会議	高槻市地域福祉会 館研修室	9 ㊦
41	3/5 (火)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	公民館館長会議	城内公民館	14 ㊦
42	3/11 (月)	悪質商法の被害にあわないために	笑楽会（大蔵司連合自治 会）	大蔵司集会室	27
43	3/13 (水)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	公民館職員ミーティング	城内公民館	20 ㊦
44	3/15 (金)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	コミュニティセンター館 長会議	総合センター C1401	24 ㊦
45	3/22 (金)	特殊詐欺被害防止サポーター講座	高槻市民生委員児童委員 協議会障がい児者福祉部 会	高槻市地域福祉会 館	30 ㊦
合計					2,143

㊦ 特殊詐欺被害防止サポーター講座 6回 120人

(2) 広報関係

① 広報たかつき「たかつき DAYS」

	掲載号	内容（見出し）
コラム 知っておきたい！ 消費者トラブル	8月号	トラブル発生！楽しい旅行のがはずが！
	2月号	えっ！スマホの契約変更がネットでしかできないって本当!?
特集 NEWS Pick Up	10月号	詐欺電話対策機器を無料で貸し出し
お知らせ	6月号	はかりの定期検査 2年に一度は受検を
	11月号	適正な計量を推進 家庭用はかりの無料診断を実施
	12月号	悪質商法などの被害防止へ 自治会向け啓発回覧板を無料配布
注意喚起	4月号	特殊詐欺被害が過去最多あなたを守る対策を
	1月号	詐欺に注意（住民税非課税世帯に対する給付金）
	3月号	市職員がATMの操作を促すことはありません（後期高齢者医療制度）

② 消費生活センターニュース「消費者ひろば」

発行月	内容
No.192 6月発行	<ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん レスキューサービスで高額請求!? ・製品安全情報 配線器具の火災に注意！ ・消費生活センターからのお知らせ 特殊詐欺に警戒を！電話でのお金の話は詐欺 ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 梅雨の時期、ぬれた場所での転倒に注意！
No.193 9月発行	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度消費生活相談概要 ・消費生活センターからのお知らせ 特殊詐欺に警戒を！電話でのお金の話は詐欺 ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 子どもを乗せた際の自転車事故に注意！
No.194 12月発行	<ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん えっ！スマホの契約変更がネットでしかできないって本当!? ・令和5年度上半期消費生活相談概要 ・製品安全情報 知って防ごう 加湿器の事故 ・消費生活センターからのお知らせ 特殊詐欺に警戒を！電話でのお金の話は詐欺 ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 手指の挟み込み事故に注意！
No.195 3月発行	<ul style="list-style-type: none"> ・ご注意！消費者のみなさん 急増中！フィッシング詐欺 クレジットカードの利用明細は確認していますか？ ・製品安全情報 オープントースターの事故に注意！ ・消費生活センターからのお知らせ 特殊詐欺に警戒を！電話でのお金の話は詐欺 ・子どもを事故から守る！子ども安全情報 耳掃除中のけがに注意

③ 年報

高槻の消費生活 [令和4年度] (紙25部・ホームページ掲載)

④ 市広報番組「情報BOX ワイドたかつき」

5/10(水)～19(金) クローズアップNOW 手口と対策を知って防ごう特殊詐欺

7/10(月)～19(水) クローズアップNOW マンガで学ぶ子どもの消費者トラブル

知っておきたい!

消費者トラブル

トラブル発生！ 楽しい旅行のはずが！

ID 098752

手軽に予約できることから、インターネットの旅行予約サイトを使って、航空券やホテルの予約をする人も多いと思います。しかし、海外事業者のため日本語で対応してもらえなかったなど、トラブルも発生しています。

問合せ 消費生活センター／Tel682-0999

旅行予約サイトで航空券を予約し、代金も振り込みました。フライト直前になっても連絡がないので問い合わせたところ、英語で回答が来ました。日本語のサイトなので安心していましたが、海外の運営事業者だったようです。

予約は簡単
だったのに…



学生、20代

消費生活センターからのアドバイス



インターネットでの申し込みは「通信販売」にあたるため、クーリング・オフは適用されません。予約前に、国内事業者の場合は旅行業法に基づく登録があるか、海外事業者の場合は問い合わせ方法や日本語対応の有無を確認しましょう。

トラブルに遭わないために

- ・予約内容やキャンセル料などの条件を確認する
予約の際、最終確認画面で内容を見直すとともに、キャンセルする場合の条件も必ず確認する
- ・予約確認メールは旅行が終わるまで保管する
キャンセル料などの契約条件や予約内容を明示した大切なものなので、旅行が終わるまで保管しておきましょう

知っておきたい!

消費者トラブル

えっ！スマホの契約変更が ネットではかできないって本当！？

ID 111472

最近のスマホの通信契約には、通信オプションやデータ通信料を自由に選択することで、料金を抑えられるプランなどがあります。低価格でスマホを使用できるメリットもありますが、サービス内容が利用者の認識と異なっていたために、トラブルになるケースが増えています。

問合せ 消費生活センター／Tel682-0999

2年前からスマホの低価格プランを利用している。支払い方法を変更したくても店に行ったら、「店舗ではできない。自分でネットからしてください」と言われた。スマホ操作に慣れていないので、自分で手続きができない。

自分で手続き
できない…



男性、70代

消費生活センターからのアドバイス



オンライン専用の低価格プランは、申し込みから各種変更手続き・解約などを全てネットで行うものが多いです。契約後のトラブルを避けるためにも、スマホの通信契約を選ぶ際は、料金だけでなく、サービス内容なども確認した上で、自分に合ったプランを選ぶようにしましょう。

契約する際の確認ポイント

- ・通信サービスの内容と料金
- ・通信サービス以外の契約内容
- ・店舗や対面でのサポートがあるか
- ・各種手続きや問い合わせ方法

(3) 消費者教育

① 子ども消費生活センターニュース

契約の基礎や消費者トラブルについて漫画を用いてわかりやすく記載した「子ども消費生活センターニュース」を発行しました。（「消費者行政強化・推進事業補助金」活用）

対象：市立小学校5年生、中学校2年生

発行：2学年×2号

② 若者向け啓発

契約の基礎知識や若者に多い消費者トラブルに関する啓発を行うため、「二十歳のつどい」や公共施設等で、チラシ・リーフレットの配付やポスターの展示を行いました。

(4) 特殊詐欺等被害防止啓発

① 高槻市特殊詐欺等未然防止プロジェクトチームによる取組

- ・年金支給日に街頭啓発として「特殊詐欺未然防止キャンペーン」を、警察やボランティアと連携して実施しました。（4、6、10、12、2月。8月は台風のため中止。）
- ・市窓口等でのチラシの配架や声掛けなど
- ・消防本部訓練塔の懸垂幕の掲示



特殊詐欺未然防止キャンペーン 出発式

② 特殊詐欺対策機器貸出

- ・平成29年度から継続して、「詐欺電話防止機器（着信拒否タイプ）」を無料で貸し出しています。
- ・令和5年度は、65歳以上の市民を対象に「詐欺電話対策機器（録音タイプ）」の新規貸出を実施しました。多数の応募があったため追加購入し、一般190台、高槻警察署経由で30台、合計220台の貸し出しを行いました。

③ 市バス広告

高槻市営バスの車内及び乗降扉横に、引き続き特殊詐欺被害等の未然防止に向けた啓発及び消費生活センターの周知を図ることを目的としたバス広告を掲出しました。

- ・車外広告 扉横シート 12台
 - ・車内広告 運転席後部電照広告 12台
- ※車内ポスターから変更



市営バス車内広告

④ 郵便局との連携

- ・「高槻市と日本郵便株式会社との包括連携に関する協定」に基づき、市内郵便局での特殊詐欺等被害防止啓発ステッカーの郵便配達車両への貼付やチラシの配架を実施。

⑤ 展示

- ・特殊詐欺等被害防止啓発の出張ミニ展示を実施しました。
(公民館4館、老人福祉センター5館、図書館1館)
- ・市役所総合センター1階での展示や、市役所1階デジタルサイネージ、JR高槻駅前デッキバナーによる啓発を実施しました。



阿武山公民館での展示

⑥ 特殊詐欺被害防止サポーター制度（令和6年1月創設）

令和6年4月の制度開始に向け、民生委員児童委員や、コミュニティセンター・公民館・老人福祉センターなどの職員を対象にサポーター講座を実施しました。

⑦ その他

- ・特殊詐欺被害防止啓発講座パッケージの周知・貸出し
- ・令和4年の特殊詐欺被害認知件数が91件と過去最多となったことを受け、令和5年3月に市長をトップとする「高槻市特殊詐欺被害防止強化特別対策本部」を設置し、高槻警察署と連携して総合的・集中的に対策を実施しました。

■対策強化期間 令和5年3月1日～4月30日

- ・車両での広報 [3/1～4/30]
- ・Webでの啓発 [3/1～4/30]
- ・公共施設や金融機関等でのポスター掲示 [3/27～4/30]
- ・JR人工デッキバナー掲示 [4/4～4/28]
- ・臨時相談所（JR高槻駅2階コンコース）[3/27～4/28]
平日10～12時、14～16時。午前は警察官も同席。
相談件数：346件〔特殊詐欺240件、消費生活他106件〕
- ・ATM等への警察官との合同巡回 [4/3～4/7]
13～15時。市内金融機関ATM10か所
- ・特殊詐欺未然防止キャンペーンの拡大実施 [4/14]
JR高槻駅、阪急高槻市駅、JR摂津富田駅・阪急富田駅



臨時相談所

(5) 消費者団体支援

自立した消費者の育成及び消費者の意識の向上を図るため、消費者団体が行う、消費生活上のための学習や交流等の自主的な活動に対して、情報提供や会議室利用の支援等を行いました。

4 計量事務

消費者の利益保護のために店舗など計量関係事業所への立入検査、適正計量管理事業所の指定申請に係る検査及び計量器の定期検査等を行っています。立入検査は主にスーパーマーケット等の店舗に立ち入り、はかりの精度や商品の量目について検査を行い、これらの検査を通じて事業者並びに消費者への啓発と適正な計量の実施の確保を図っています。

(1) 特定計量器定期検査

取引及び証明に使用するはかり等は、計量法上の特定計量器に該当し2年に1回検査が必要です。集合検査（事業者が市内会場にはかりを持参し受検）は奇数年度に、所在場所検査（秤量1,000kg以上が対象で、検査者が事業所に出向き受検）は、対象事業所を2分し毎年度実施しています。

	集合検査			所在場所検査		
	事業所 (件)	はかり検査 (台)	分銅・おも り検査(個)	事業所 (件)	はかり検査 (台)	分銅・おも り検査(個)
令和5年度	420 (3)	607 (3)	76 (0)	2	2	0
令和4年度	1 (1)	1 (1)	0 (0)	1	6	5

※ 集合検査は隔年実施のため、令和4年度は未実施。

※ 集合検査には持込数が含まれており、()内に当該数を記載。

(2) 商品量目立入検査

令和5年度については、スーパーマーケット等、4事業所に対して立入検査を行った結果、1商品に量目不足がありました。

また、同時に16台のはかりの使用検査を行った結果、3事業所において、はかりが水平に設置されていなかったため、水平に保ち計量するよう指示を行いました。

商品分類	検査品目	検査結果		量目不足の原因	
		正量	量目不足	風袋の 設定誤り等	計量器の 誤操作
食肉類	57	57	0	0	0
魚介類	54	54	0	0	0
野菜類	53	52	1	1	0
調理品	35	35	0	0	0
合計	199	198	1	1	0

(3) 商品試買調査

計量法では、特定商品を密封（袋詰めやパック詰め）して販売する場合、内容量を記載することを義務付けています。試買調査の結果、公差を超えての不足・超過ともにありませんでした。



商品試買調査の様子

商品の分類	検査成績			
	調査個数 (個)	量目公差内 の個数 (個)	公差を超えて 不足の個数 (個)	公差を超えて 超過の個数 (個)
豆類及びあん・煮豆・豆類加工品	3	3	0	0
野菜及びその加工品（漬物含む）	3	3	0	0
茶・コーヒー及びココア調製品	3	3	0	0
香辛料	3	3	0	0
めん類	3	3	0	0
もち・オートミールその他穀類加工品	3	3	0	0
菓子類	9	9	0	0
食肉及びその加工品	3	3	0	0
牛乳及びその加工乳及び乳製品	3	3	0	0
海藻及びその加工品	3	3	0	0
食塩・みそ・調味料及び油脂類	3	3	0	0
清涼飲料の粉末、佃煮、ふりかけ及びゴマ類	3	3	0	0
合計	42	42	0	0

※各商品を3個ずつ購入（計14品目購入）

(4) 啓発

令和5年11月11日（土）に開催された「たかつき産業フェスタ」にて、正しい計量知識などの計量意識の普及・啓発を図ることを目的として、パネル等の展示及び重さ当てクイズを実施しました。

また、11月の計量強調月間に、家庭用計量器（体重計、キッチンスケールなど）の無料診断を実施しました。



たかつき産業フェスタ

5 消費者保護事務

安全な生活の確保に向け、家庭用品品質表示法及び製品安全関連四法(消費生活用製品安全法・電気用品安全法・ガス事業法・液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律)に基づき、販売事業所への立入検査等を実施しています。

(1) 家庭用品品質表示法に基づく立入検査

消費者保護の一環として、家庭用品品質表示法に基づき、繊維製品や電気機械器具、雑貨工業品など90品目を対象に表示基準の遵守状況などの調査を実施

(2) 消費生活用製品安全法に基づく立入検査

消費生活用製品安全法に基づき乗車用ヘルメット、家庭用圧力なべ・圧力がま、登山用ロープ、乳幼児ベッド、浴槽用温水循環器、レーザーポインター等の消費生活用製品の危害防止調査を実施

(3) 電気用品安全法に基づく立入検査

電気用品安全法に基づき電気こたつ等、電気製品の危害防止調査を実施

(4) ガス事業法に基づく立入検査

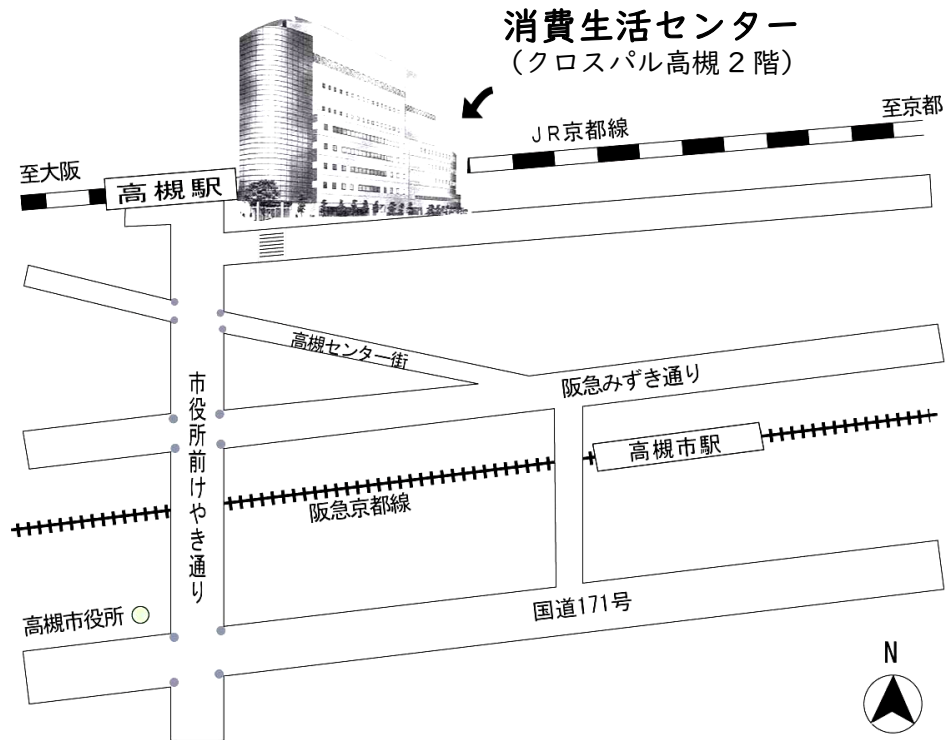
ガス事業法に基づきガスストーブ等のガス用品の危害防止調査を実施

(5) 液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づく立入検査

液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律に基づきコンロ等の液化石油ガス器具等の危害防止調査を実施

事務		事業所(件)	検査数(品)
家庭用品の品質表示に係る調査等	令和5年度	2	930
	令和4年度	2	726
消費生活用製品の危害防止に係る調査等	令和5年度	2	373
	令和4年度	2	183
電気用品の危害防止に係る調査等	令和5年度	2	59
	令和4年度	2	87
ガス用品の危害防止に係る調査等	令和5年度	2	29
	令和4年度	2	24
液化石油ガス器具等の危害防止に係る調査等	令和5年度	2	90
	令和4年度	2	30

所在地



高槻市立消費生活センター

〒569-0804

高槻市紺屋町1番2号 クロスパル高槻 2階

TEL : 072-683-0999

FAX : 072-683-5616

相談受付時間

9時から17時(12時~13時除く)

休み：土・日・祝日・年末年始

TEL : 072-682-0999

発行：令和6年7月