

くらしのリポート 2023

【令和4年度(2022 年度)
消費生活事業実施状況】

豊中市 市民協働部 くらし支援課

目 次

〔１〕消費者啓発事業及び情報提供実施状況	1
1. 消費者啓発講座等	1
2. 消費者啓発イベント	10
3. 情報提供	10
〔２〕消費者施策検討会議実施状況	14
1. 消費生活審議会	14
2. 消費者教育推進計画連絡会議	14
3. 特殊詐欺被害防止対策連絡会議	14
4. 消費者安全確保地域協議会	14
〔３〕消費生活相談	15
【１】消費生活相談状況	15
1. 相談件数	15
2. 相談にかかる契約者の年代・職業	15
3. 商品・役務（サービス）別の相談	16
4. 販売購入形態別の相談状況	17
5. 内容別の相談状況	18
6. 高齢者の相談状況	18
7. 若者世代の相談状況	20
8. 不当な取引行為にかかる調査	24
9. 円滑な商取引にかかる事業者啓発及び意見交換	24
【２】特殊詐欺被害防止の取組み状況	24
〔４〕消費者の活動支援	25
1. くらしかん登録グループ制度	25

〔１〕消費者啓発事業及び情報提供実施状況

１．消費者啓発講座等

消費者問題等に関する知識や意識を高めるため、各種講座を開催している。

講 座 名	開催数(回)	受講者数(人)
消費生活セミナー	2	36
くらしのひろば（移動消費者教室）	9	146
出前講座（広報戦略課受付）	1	35
くらしの教員セミナー	2	19
学校における啓発事業	90	2,783
生活情報ひろば・講座	61	1,211
特殊詐欺被害防止セミナー	57	445
合 計	222 回	4,675 人

(1) 消費生活セミナー（事業開始：昭和 58 年度（1983 年度））

くらしの中の身近な話題を通して、消費者問題等について学習する。（敬称略）

開催日	テ ー マ	講 師	受講者数(人)
10 月 15 日	消費者目線での金融商品の選び方	NPO 法人日本マネーバランス FP 協会 団野 修	21
10 月 15 日	シルバー世代を狙う悪徳商法	大阪府金融広報委員会 金融 広報アドバイザー 天辻 悦子	15
		開催数	2 回
		受講者数	36 人

(2) くらしのひろば（移動消費者教室）（事業開始：昭和 49 年度（1974 年度））

消費者問題等に関心を持つ消費者団体、老人クラブ、PTA、社会福祉協議会等の団体・グループを対象に、希望のテーマで出前講座を開催している。（講師はくらし支援課職員・相談員）

開催日	テ ー マ	開 催 団 体	参加者数(人)
4 月 6 日	「社会人、企業人、生活者（消費者）として、知っておいてほしいこと」	豊中商工会議所	44

開催日	テ ー マ	開 催 団 体	参加者数(人)
9 月 7 日	特殊詐欺の注意喚起について	豊中市役所 長寿安心課	5
9 月 12 日	「サギについて」千里地区でのスマートフォン被害について	北丘校区福祉委員会	13
9 月 29 日	消費者被害	千里地域包括支援センター	6
11 月 3 日	安心・安全な暮らしへのサポート「注意!!詐欺」	特定非営利活動法人なにわ和楽日の会	30
11 月 11 日	特殊詐欺の注意喚起について	豊中市役所 長寿安心課	5
12 月 14 日	豊中市に多い詐欺・トラブルについて	緑地地域包括支援センター	16
12 月 21 日	特殊詐欺について	千里泉ヶ丘スカイサロン	22
1 月 5 日	特殊詐欺の注意喚起について	豊中市役所 長寿安心課	5
		開催数	9 回
		受講者数	146 人

(3) 出前講座（広報戦略課受付）（事業開始：平成 17 年度（2005 年度））

広報戦略課が募集している市民向けの出前講座。（講師はくらし支援課職員・相談員）

開催日	テ ー マ	開 催 団 体	参加者数(人)
9 月 13 日	契約の基本と悪質商法の手口について	NPO 法人とよなか市民カレッジ	35
		開催数	1 回
		受講者数	35 人

(4) くらしの教員セミナー（事業開始：昭和 61 年度（1986 年度））

学校における子どもの消費者教育の推進を図るために、小・中学校の技術・家庭科の教員を対象に、消費者問題等について詳しく学習する。（敬称略）

開催日	テ ー マ	講 師 等	参加者数(人)
7 月 6 日	【市教研給食研究会】 コンビニ食ってどんな食？	NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク 小川桂子	11
9 月 7 日	【市教研教員セミナー】 しっかり学ぼう！ネットと契約	NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク 大森節子	8
		開催数	2 回
		受講者数	19 人

(5) 学校における啓発事業 (事業開始：平成 21 年度 (2009 年度))

学校における子どもの消費者教育の推進及び、消費者被害を未然に防ぐために学校現場へ出向き講座を実施している。(講師は NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク)

開催日	学校名	テ ー マ	参加者数等
5 月 30 日	蛭池小学校	じょうずな洗濯	6 年 2 クラス 61 人
6 月 21 日	庄内西小学校	じょうずな洗濯	6 年 1 クラス 30 人
7 月 5 日	第八中学校	賢く使おう！ネットとスマホ	1 年 3 クラス 110 人
7 月 7 日	第八中学校	賢く使おう！ネットとスマホ	2 年 3 クラス 82 人
7 月 14 日	野田小学校	ユニフォーム代をかせごう！	4 年 2 クラス 52 人
7 月 15 日	泉丘小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	5 年 4 クラス 126 人
7 月 15 日	泉丘小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	6 年 4 クラス 140 人
7 月 19 日	東豊中小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	6 年 3 クラス 87 人
9 月 1 日	野田小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	4 年 2 クラス 49 人
9 月 12 日	豊中支援学校	賢く使おう！ネットとスマホ	高校 1 年 1 クラス 6 人
10 月 4 日 10 月 7 日	克明小学校	おやつ調査隊	6 年 2 クラス 62 人
10 月 17 日	刀根山支援学校	知って使おう！カードいろいろ	高校 2、3 年 1 クラス 2 人
10 月 25 日 10 月 26 日	野畑小学校	コンビニ食ってどんな食？	6 年 4 クラス 110 人
11 月 10 日 11 月 11 日	野畑小学校	コンビニ食ってどんな食？	5 年 4 クラス 99 人
12 月 1 日	第十六中学校	ネットと契約(実践編)	3 年 4 クラス 122 人
12 月 9 日	庄内小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	2 年 1 クラス 34 人
12 月 9 日	庄内小学校	もったいない！食べ物を大切に	3 年 1 クラス 36 人
12 月 12 日 12 月 14 日	克明小学校	プレゼントの値段	5 年 2 クラス 59 人
12 月 15 日	泉丘小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	3 年 4 クラス 124 人
12 月 22 日	寺内小学校	おやつ調査隊	6 年 3 クラス 71 人
1 月 19 日 1 月 20 日	野畑小学校	プレゼントの値段	5 年 4 クラス 109 人
1 月 19 日	蛭池小学校	コンビニ食ってどんな食？	6 年 2 クラス 63 人

開催日	学校名	テ　　マ	参加者数等		
1 月 19 日	庄内小学校	もったいない！食べ物を大切に	6 年 1 クラス 25 人		
1 月 19 日	庄内小学校	夢の実現	5 年 1 クラス 33 人		
1 月 19 日	庄内小学校	もったいない！食べ物を大切に	2 年 1 クラス 36 人		
1 月 23 日	緑地小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	5 年 4 クラス 116 人		
1 月 24 日	少路小学校	夢の実現	6 年 4 クラス 133 人		
1 月 24 日	西丘小学校	グリーンコンシューマーになろう	6 年 3 クラス 86 人		
1 月 31 日	北丘小学校	知って使おう！カードいろいろ	6 年1クラス29人		
2 月 2 日 2 月 3 日	北丘小学校	グリーンコンシューマーになろう	6 年 2 クラス 56 人		
2 月 7 日 2 月 8 日	野畑小学校	グリーンコンシューマーになろう	6 年 3 クラス 97 人		
2 月 7 日 2 月 9 日	北丘小学校	プレゼントの値段	5 年 2 クラス 56 人		
2 月 14 日	螢池小学校	楽しい省エネ生活	6 年 2 クラス 62 人		
2 月 14 日	北丘小学校	グリーンコンシューマーになろう	6 年 1 クラス 29 人		
2 月 16 日 2 月 17 日	北丘小学校	知って使おう！カードいろいろ	6 年 2 クラス 60 人		
2 月 20 日 2 月 22 日	庄内西小学校	コンビニ食ってどんな食？	5 年 2 クラス 41 人		
2 月 28 日	東豊台小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	4 年 3 クラス 95 人		
3 月10日	梅花高等学校	成年年齢が18歳に！契約について学ぼう！	2 年生 195 人		
		開催数	90 回	受講者数	2,783 人

※開催数は、講座の実施回数

令和4年度は、豊中支援学校、刀根山支援学校において初めて啓発事業を実施した。また、一部の小学校、中学校においては各自配布されているタブレットを使用してのアンケート等も行った。

また、4月からの成年年齢引き下げに伴い、若者世代の消費者被害の増加が懸念されることから、成年、未成年の契約に関する違いや若者世代に多いトラブル事例などを紹介するショートムービーを作成し、高校での出前授業で活用するとともに SNS で公開した。

(6) 生活情報ひろば・講座（事業開始：平成 19 年度(2007 年度)－消費者啓発業務委託事業）

平成 19 年に開設した「生活情報ひろば」で、くらしかん登録グループが企画した各種講座等を開催している。(敬称略)

開催日	テ　　マ	企画グループ / 講　師	参加者数 (人)
4 月 13 日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク(株)スマートフォンアドバイザー	14
4 月 18 日	カリグラフィーで作る母の日カード	とよなか消費者協会 サークル・キララ	8
4 月 19 日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会 スマホ&パソコンらぼ	30
4 月 21 日	マイナンバーとマイナンバーカード	とよなか消費者協会 NPO 法人日本マネーバランス FP 協会 団野 修	30
5 月 17 日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会 スマホ&パソコンらぼ	27
5 月 18 日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク(株)スマートフォンアドバイザー	17
5 月 19 日	セカンドライフの為の資産形成	とよなか消費者協会 NPO 法人日本マネーバランス FP 協会 団野 修	21
5 月 23 日	かすり柄の子猫のブローチ作り	南桜塚ゆうの会	19
5 月 24 日	魚屋さんが教える魚の捌き方教室	とよなか消費者協会 鮮魚こぼやし 小林 和久	13
5 月 25 日	壁面緑化で温暖化防止を～ゴーヤで緑のカーテン作り～	花と緑の相談所 豊中緑化リーダー会	27
5 月 27 日	くらしの安全・安心　ハウ酸団子作り	豊中市婦人団体連絡協議会	36
6 月 15 日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク(株)スマートフォンアドバイザー	19

開催日	テ　　マ	企画グループ / 講　師	参加者数(人)
6 月 16 日	ふるさと納税の始め方と注意点	とよなか消費者協会 NPO 法人日本マネーバランス FP 協会 団野 修	24
6 月 17 日	暮らしの安心安全講座「生活習慣予防」	豊中市婦人団体連絡協議会	24
6 月 21 日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会 スマホ＆パソコンらぼ	25
6 月 23 日	毛糸でマフラー作り	とよなか消費者協会 手芸アドバイザー 藤岡 和江	11
7 月 12 日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク(株)スマートフォンアドバイザー	15
7 月 19 日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会 スマホ＆パソコンらぼ	15
7 月 21 日	カードケース作り	桜塚校区福祉会	12
7 月 21 日	相続と不動産の話	とよなか消費者協会 NPO 法人日本マネーバランス FP 協会 団野 修	25
7 月 27 日	高齢者向け住宅の選び方	とよなか消費者協会 中央地域包括支援センター 伊藤雄	21
8 月 10 日	上下水道職員から学ぼう 暮らしの水循環&ミズのミライ	とよなか消費者協会 豊中市上下水道局 職員	10
8 月 16 日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会 スマホ＆パソコンらぼ	24
8 月 17 日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク(株)スマートフォンアドバイザー	12
8 月 18 日	やりくりの基本と支出削減の進め方	とよなか消費者協会 NPO 法人日本マネーバランス FP 協会 団野 修	13

開催日	テ　　マ	企画グループ / 講　師	参加者数 (人)
9 月 15 日	マイナポイントとキャッシュレス	とよなか消費者協会 NPO 法人日本マネーバランス FP 協会 団野 修	21
9 月 20 日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会 スマホ&パソコンらぼ	27
9 月 22 日	折り財布作り	桜塚校区福祉会	13
9 月 26 日	迫る大災害からどう身を守るか？	とよなか消費者協会 とよなか防災アドバイザー 楠木 英典	22
9 月 30 日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク(株)スマートフォンアドバイザー	11
10 月 17 日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク(株)スマートフォンアドバイザー	15
10 月 18 日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会 スマホ&パソコンらぼ	25
10 月 20 日	スマートフォンとセキュリティの基礎	とよなか消費者協会 NPO 法人日本マネーバランス FP 協会 団野 修	40
10 月 25 日	牛乳パックで小物作り	とよなか消費者協会 手芸アドバイザー 藤岡 和江	9
10 月 26 日	端切れで作る小花のブローチ	南桜塚ゆうの会	15
11 月 9 日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク(株)スマートフォンアドバイザー	21
11 月 14 日	カリグラフィーで作る X マスカード	とよなか消費者協会 サークル・キララ	9
11 月 16 日	投資環境と金利の話	とよなか消費者協会 NPO 法人日本マネーバランス FP 協会 団野 修	22

開催日	テ　　マ	企画グループ / 講　師	参加者数(人)
11 月 22 日	魚屋さんが教える魚のさばき方教室	とよなか消費者協会 鮮魚こぼやし 小林 和久	17
12 月 3 日	折り紙、おもちゃで遊ぼう	SA とよなか	21
12 月 12 日	ボトルのフタで作る飾り針山	南桜塚ゆうの会	11
12 月 13 日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会 スマホ&パソコンらぼ	31
12 月 14 日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク(株)スマートフォンアドバイザー	17
12 月 15 日	干支(えと)の羽子板作り	桜塚校区福祉会	12
12 月 15 日	家計簿の初歩と年 1 回の家計管理	とよなか消費者協会 NPO 法人日本マネーバランス FP 協会 団野 修	16
1 月 17 日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会 スマホ&パソコンらぼ	30
1 月 18 日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク(株)スマートフォンアドバイザー	12
1 月 19 日	お金に関する詐欺の話と金融商品	とよなか消費者協会 NPO 法人日本マネーバランス FP 協会 団野 修	24
1 月 24 日	無添加のみそ作り	豊中市婦人団体連絡協議会	50
1 月 24 日	毛糸で作るキャンディ袋	とよなか消費者協会 手芸アドバイザー 藤岡 和江	7
2 月 4 日	色紙で作るブローチ	桜塚校区福祉会	14
2 月 14 日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会 スマホ&パソコンらぼ	27

開催日	テ　　マ	企画グループ / 講　師			参加者数 (人)
2 月 15 日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク(株)スマートフォンアドバイザー			15
2 月 16 日	基礎から始めるライフプラン	とよなか消費者協会 NPO 法人日本マネーバランス FP 協会 団野 修			19
2 月 19 日	ルーマニアのティータイム	国際交流の会とよなか(TIFA) ルーマニア出身 マリア・ポポビッチさん			19
3 月 15 日	セカンドライフの為の保障と保険	とよなか消費者協会 NPO 法人日本マネーバランス FP 協会 団野 修			14
3 月 16 日	毛糸で作るマフラー	とよなか消費者協会 手芸アドバイザー 藤岡 和江			9
3 月 18 日	手作りおもちゃ体験	ONCC 地域活動推進部・世代間交流担当			26
3 月 22 日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク(株)スマートフォンアドバイザー			17
3 月 28 日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会 スマホ&パソコンらぼ			30
		開催数	61 回	受講者数	延べ 1211 人

(7) 特殊詐欺被害防止セミナー （事業開始：令和元年度（2019年度））

特殊詐欺被害の増加に伴い、被害を未然に防ぐためのセミナーを実施するとともに簡易型自動録音機の配布を行っている。

開催期間	開催場所及び参加者数	講 師
6月8日	くらしかん 19回 118人	くらし支援課職員
～	中央公民館 10回 79人	
	蛭池公民館 9回 69人	
3月29日	庄内公民館 9回 76人	
	千里公民館 10回 103人	

2. 消費者啓発イベント

消費者問題等に関する知識や意識を高めるため、各種イベントを開催している。

イ ベ ン ト 名	参加者数(人)
消費者月間行事 “消費”で築く新しい日常	中止
くらしかん祭り	中止
合 計	

(1) 消費者月間行事 （事業開始：昭和53年度）

消費者保護基本法施行10周年を記念して、昭和53年に5月30日が「消費者の日」と定められたことを機に、毎年、消費者問題等をテーマにしたイベントを開催している。

令和4年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、すべての行事を中止した。

(2) くらしかん祭り （事業開始：昭和53年度）

昭和53年に「消費者の日記念行事」として開始し、その後「生活展」として開催してきたが、平成20年度から事業名称を「くらしかん祭り」とした。

令和4年度の「くらしかん祭り」は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止し、代替イベント「くらしかんフェア」を開催した。

3. 情報提供

(1) くらしの情報（消費生活情報紙） （事業開始：昭和52年度）

No	主 な 内 容
335	ブリーダーが関連するペット相談件数が増加／消費者行政情報／5月は消費者月間
336	暮らしのレスキューサービスに気をつけて！／消費生活相談／令和3年(2021年)豊中市の特殊詐欺の被害額は約1.33億円！
337	ネオジム磁石製マグネットセットによる子どもの誤飲事故が多発しています。／インターネット通販はクーリング・オフできません！／偽警告(サポート詐欺)に注意！！／STOP！！特殊詐欺

※なお、各号のくらしの情報の点字版を作成（開始年度：平成11年度）し、閲覧用として公共施設（9か所）に配布している。

(2) 啓発冊子・リーフレット等による情報提供

冊 子 名	内 容	作成数
くらしのノート (小学校 5・6 年生用)	消費者教育用副読本	4,200 冊
新・くらしのノートー消費生活編ー (中学校技術・家庭科用)	消費者教育用副読本	4,500 冊
くらしのレポート 2022	生活情報センターくらしかん事業概要	30 冊
くらしの豆知識(2023 年版)	くらし全般に関する資料集	200 冊
特殊詐欺被害防止チラシ	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	110,000 枚
消費者トラブル啓発チラシ	消費者啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	2,000 枚
詐欺等防止啓発チラシ	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	13,000 枚
還付金詐欺防止警察デザインチラシ	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	5,000 枚
年賀状同封チラシ	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	200,000 枚
成年年齢向け消費者トラブル啓発ポスター	消費者啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	100 枚 (2 種)
サポート詐欺防止チラシ	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	2,000 枚
成年年齢向け消費者トラブル啓発チラシ	消費者啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	2,000 枚

(3) くらしの安心メール（開始年度：平成 20 年度）令和 5 年 3 月末現在登録者数:4,340 人

号	配信日	タ イ ト ル	情 報 元
410	5 月 2 日	点検中に屋根を壊された？点検商法に注意	国民生活センター
411	5 月 30 日	実在する組織をかたるフィッシングメールに注意！	国民生活センター
412	6 月 3 日	豊中市内で還付金の電話が多発しています！	くらしかん
413	6 月 3 日	蜂の巣の駆除で思わぬ高額請求	国民生活センター
414	6 月 21 日	「置き配」でのトラブルに注意	国民生活センター
415	6 月 24 日	芝刈機で事故発生！注意して使用しましょう	国民生活センター
416	7 月 4 日	墓じまい 離壇料に関するトラブルに注意	国民生活センター
417	7 月 11 日	本当にお得？注文確定の前に契約内容をしっかり確認	国民生活センター

号	配信日	タイトル	情報元
418	8月2日	リターンが届かない クラウドファンディングのトラブル	国民生活センター
419	8月9日	意図せぬリボ払い 利用明細は必ず確認	国民生活センター
420	8月15日	老人ホームなどの入居権を譲ってという電話は詐欺です。	国民生活センター
421	8月26日	小さいサイズのフライパンは注意して使用しましょう	国民生活センター
422	9月12日	生前整理 デジタル遺品リストを作りましょう	国民生活センター
423	9月27日	高齢者サポートサービス 契約内容を具体的に確認！	国民生活センター
424	9月30日	プロパンガスの契約先変更を迫る強引な勧誘に注意	国民生活センター
425	10月3日	ネットでの「定期購入」の注文にはご注意を	くらしかん
426	10月11日	家庭用フィットネス器具 楽そうに見えても身体に負担	国民生活センター
427	10月17日	フリマサービス 受取評価は商品をよく確認してから	国民生活センター
428	10月24日	電子レンジ 食品や容器・包装に合った過熱を！	国民生活センター
429	11月7日	ネットバンキングを悪用した還付金詐欺に注意	国民生活センター
430	11月24日	シルバーカー 選び方と使い方	国民生活センター
431	11月29日	ヘアドライヤーから発火!? 取り扱いに気を付けて	国民生活センター
432	1月20日	推しに会えない可能性も! 転売チケットの購入トラブル	くらしかん
433	2月2日	ファイル共有ソフトを使っていたら著作権を侵害した!?	国民生活センター
434	2月16日	高齢者とそのまわりの方に気を付けてほしい消費者トラブル10選	国民生活センター
435	2月20日	テレビ画面の破損 取り扱いに注意しましょう	国民生活センター
436	2月24日	あやしいもうけ話に注意	くらしかん
437	3月15日	引っ越しの際の破損・紛失トラブルに気を付けて	国民生活センター

号	配信日	タイトル	情報元
438	3月15日	障がいのある方も気を付けて！ SNS で副業トラブル	国民生活センター
439	3月16日	布団の処分や点検を口実にした強引な訪問販売に注意！	国民生活センター
440	3月23日	定期購入の落とし穴	くらしかん
		発信回数 31 回	配信件数 134,003 件

〔２〕消費者施策検討会議実施状況

１．消費生活審議会（平成 18 年（2006 年）11 月 1 日設置）

消費者の利益の擁護及び増進に関する重要事項の審議や、不当な取引行為を行っている事業者が、理由なく指導・勧告に従わない場合に事業者名等の公表についての審議を行う。

（１）委員構成

学識経験者 3 名、市民 1 名、消費者団体の代表 1 名、事業者の代表 2 名、
関係行政機関の職員 1 名

（２）内 容

１）第 1 回（令和 4 年（2022 年）9 月 8 日開催）

令和 3 年度（2021 年度）の消費生活相談状況及び豊中市消費者教育推進計画の年次報告について審議

２）第 2 回（令和 4 年（2022 年）10 月 5 日開催）

豊中市消費者教育推進計画の中間見直し（改訂案）について審議

３）第 3 回（令和 5 年（2023 年）2 月 9 日開催）

会長及び副会長の選出、意見公募手続の結果等に関する変更点、令和 4 年度（2022 年度）の豊中市消費生活相談状況及び豊中市消費者教育推進計画の進行管理について審議

〔参考〕

昭和 52 年に設置した（平成 9 年度末休止）消費者保護会議・商品等適正化委員会（旧組織）は、消費生活審議会の設置に伴い廃止（平成 18 年度）

２．消費者教育推進計画連絡会議（平成 30 年（2018 年）4 月 1 日設置）

消費者団体等や庁内関係機関で構成し、消費者教育推進計画の年次報告について検討した（実務担当者会議を含め 2 回開催）。

３．特殊詐欺被害防止対策連絡会議（平成 29 年（2017 年）3 月 1 日設置）

大阪府豊中警察・豊中南警察等関係課で構成し、特殊詐欺被害防止対策について検討した（2 回開催）。

４．消費者安全確保地域協議会（平成 29 年（2017 年）4 月 1 日設置）

豊中市地域包括ケアシステム推進総合会議・地域福祉ネットワーク会議を消費者安全法第 11 条の 3 第 1 項に基づく消費者安全確保地域協議会として位置付け、同総合会議の要綱に「高齢者及び障害者等の消費者安全確保の取組みに関すること」を盛り込み、同総合会議（2 回開催）で消費生活情報の提供・共有等により消費者被害の防止に取り組んだ。

〔 3 〕 消費生活相談

【 1 】 消費生活相談状況

1. 相談件数

令和 4 年度（2022 年度）の消費生活相談件数は 2,946 件で、前年度の 2,914 件に比べ 1.1%増加した（32 件増）。相談件数の内訳は「苦情」が 2,577 件、「問合せ等」が 369 件となっている。（図 1）

図 1 相談件数の推移

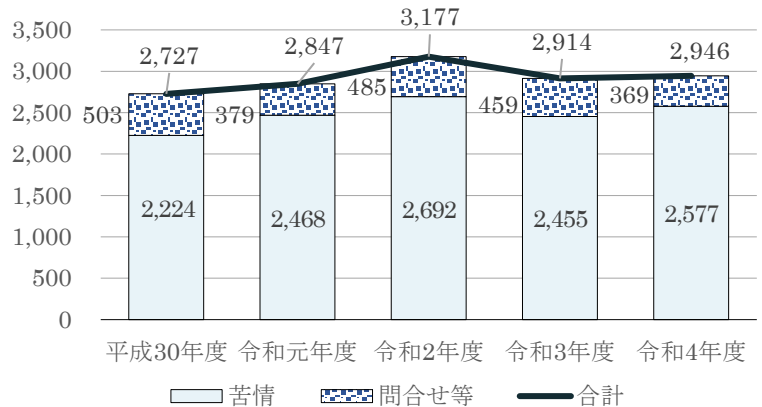
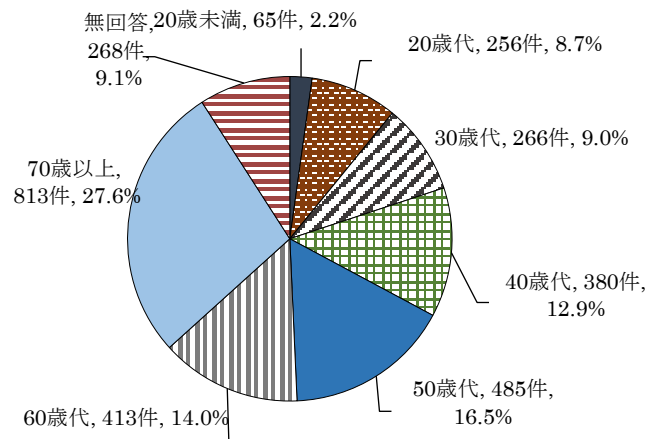


図 2 契約当事者の年代

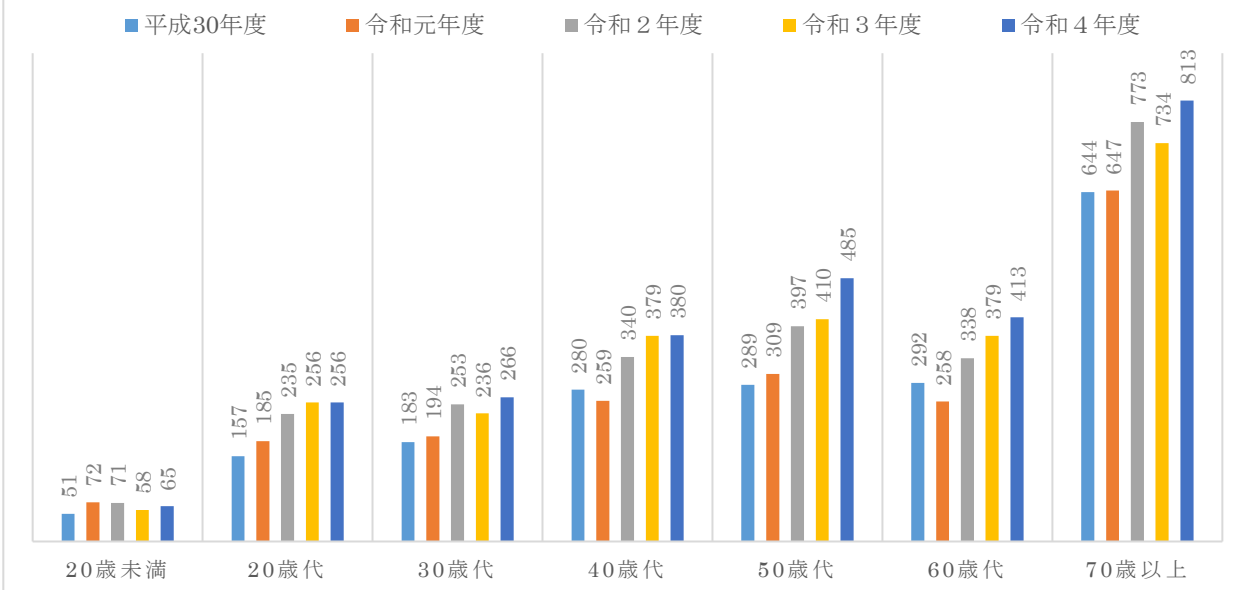
2. 相談にかかる契約者の年代・職業

相談にかかる契約者の年代を見ると、70 歳以上が最も多く（813 件）、次に 50 歳代（485 件）、60 歳代（413 件）、40 歳代（380 件）の順となっている。年代別の傾向は前年度と同様で、引き続き 70 歳以上の相談件数が多く、全相談件数（以下「全体」）の 27.6%を占めている。（図 2、図 3）



※各項目の割合は端数処理の関係上、合計が 100%にならない場合があります

図 3 年代別相談件数の推移



契約者を職業別に見ると、「給与生活者」(1,040件)、「無職」(827件)、「家事従事者」(558件)の順に多く、これらで全体の約8割(2,425件)を占めている。

(図4)

3. 商品・役務(サービス)別の相談

商品・役務(サービス)別の内容について見ると、表1のとおり、「化粧品」に関する相談が248件で最も多く、昨年度と比較して約1.3倍、平成30年度(2018年度)と比較すると約4倍の相談件数となっている。次に商品関連の相談で商品进行特定することができないものに関する相談や、身に覚えのない商品・宅配便などの相談が含まれる「商品一般」に関する相談が206件で2番目に多くなっている。

また、令和3年度(2021年度)と比較して「理美容」に関する相談は、2倍以上に相談件数が増加している。これは、通っていた脱毛エステが倒産し、信販会社に分割払いにしていたエステ費用の引き落としを止めたところ、信販会社から督促状が届いたといった相談や予約が取れなくなり中途解約を申し出たところ、高額請求を受けたという内容の相談が増加したものである。(表1)

表1 商品・役務(サービス)別の相談件数の推移

順	内 容	平成30 年度	令和元 年度	令和2 年度	令和3 年度	令和4 年度
1	化粧品	63	94	126	187	248
2	商品一般 ※1	204	159	200	208	206
3	賃貸アパート	123	102	91	117	126
4	工事・建築	92	113	74	86	89
5	役務その他サービス ※2	58	73	100	92	88
6	紳士・婦人洋服	42	42	75	91	83
7	理美容 ※3	24	27	29	35	81
8	健康食品 ※4	100	151	161	77	73
8	移動通信サービス ※5	81	67	83	71	73
10	娯楽等情報配信サービス ※6				83	69

※1 注文した覚えのないものが配送され中身がわからない等、商品関連の相談で商品进行特定できないもの

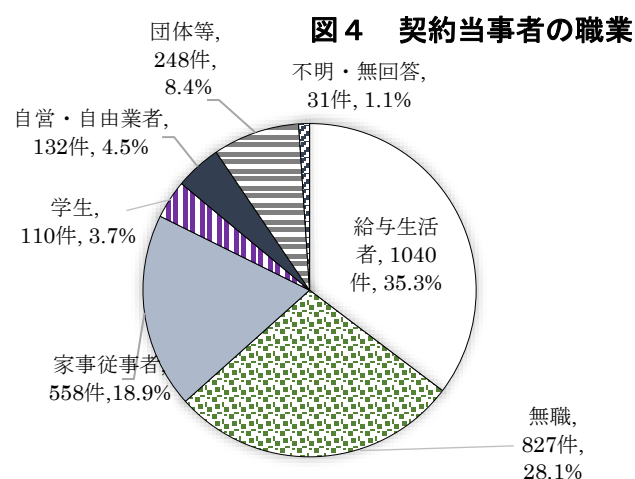
※2 金融・保険や運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉サービスに該当しない役務(サービス)に関する相談(ウィルス除去サービスを含む)

※3 理髪サービスやエステティックサービスなどの理美容に関する相談

※4 酵素食品やダイエットサプリメント等の健康食品に関する相談

※5 携帯電話やスマートフォン等のモバイルデータ通信サービスに関する相談

※6 趣味や娯楽を目的とした情報の配信サービスに関する相談(令和3年度から新設された分類、令和2年度までは「デジタルコンテンツ」に分類されていたもの)



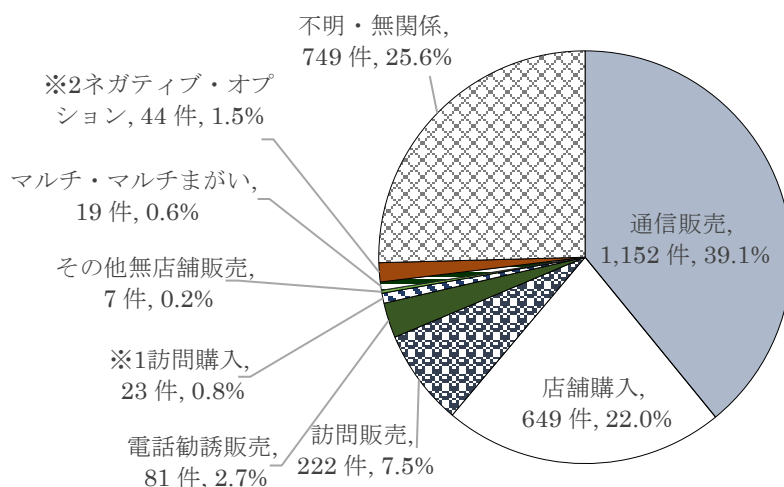
※各項目の割合は端数処理の関係上、合計が100%にならない場合があります

4. 販売購入形態別の相談状況

販売購入形態別の相談件数では、インターネット通販や架空請求トラブルを含む「通信販売」に関する相談(1,152件)が最も多く、次に通常の商取引である「店舗購入」に関する相談(649件)で、これらで全体の6割を超えている。次いで「訪問販売」(222件)、「電話勧誘販売」(81件)の順となっている。

前年度と比べて、「店舗購入」「ネガティブ・オプション」の相談が増加している。(図5、図6)

図5 販売購入形態別の相談件数

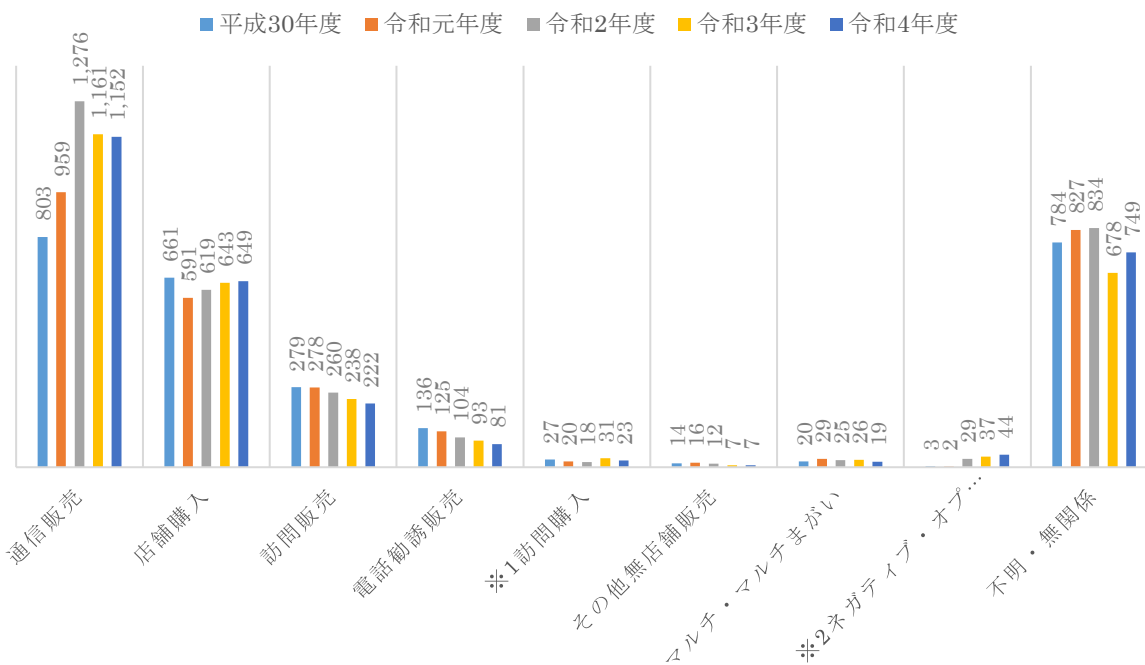


※各項目の割合は端数処理の関係上、合計が100%にならない場合があります

- ※1「訪問購入」：業者等が消費者の自宅等において物品を購入する商法
- ※2「ネガティブ・オプション(送り付け商法)」：注文していない商品を送り付け、無理に買わせる商法

図6 販売購入形態別の相談件数の推移

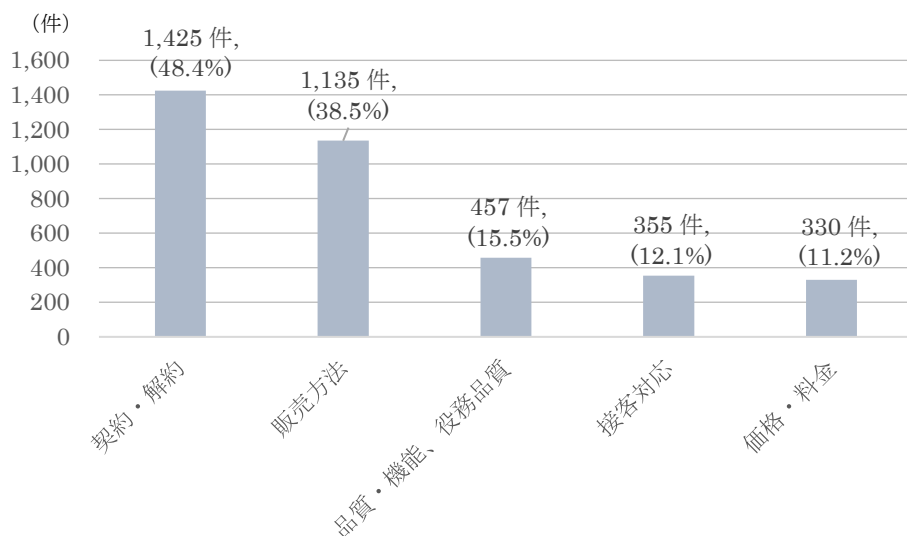
(件)



5. 内容別の相談状況

主な相談内容（複数回答）としては、「契約・解約」（1,425件）に関する相談、「販売方法」（1,135件）に関する相談、「品質・機能、役務品質」（457件）の順に多く、前年度とほぼ同様の傾向となっている。（図7）

図7 内容別の相談件数（令和4年度）



※ 構成比は、相談総件数（2,946件）に対する比率

※ 一つの相談に複数の内容（複数回答）があるため、内容別相談件数の合計は総相談件数と一致しない

※ 件数が全体の11%以上の相談内容を抽出

6. 高齢者世代の相談状況

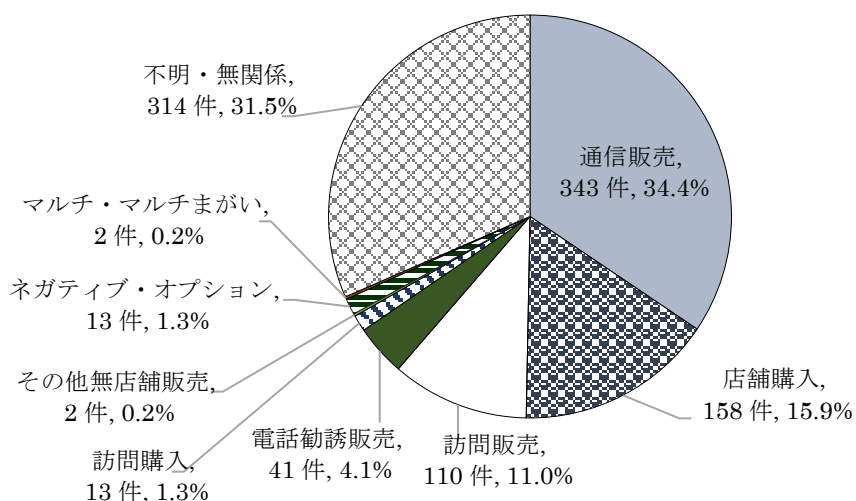
65歳以上の相談件数は996件で前年度に比べ76件増加した。また、相談件数全体に対する割合は、前年度同様約3割となっている。（表2）

表2 65歳以上の高齢者世代の相談件数の推移

内 訳 \ 年 度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
相談件数(件)	807	777	943	920	996
構成比(%)	29.6	27.3	29.7	31.6	33.8
年齢無回答者を除く構成比(%)	42.6	40.4	39.2	37.5	37.8

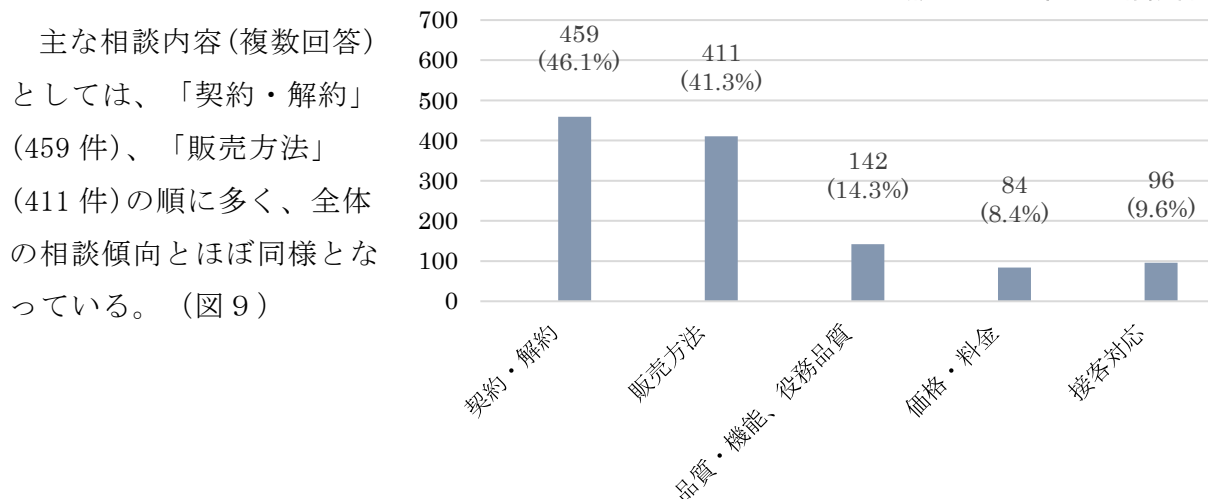
販売購入形態別の相談件数は、「通信販売」（343件）、「店舗購入」（158件）、「訪問販売」（110件）、「電話勧誘販売」（41件）の順に多く、全体の相談傾向と比べ、「訪問販売」や「電話勧誘販売」の割合が高くなっている。（図8）

図8 65歳以上の販売購入形態別の相談件数



※各項目の割合は端数処理の関係上、合計が100%にならない場合があります

図9 65歳以上の内容別の相談件数



- ※ 構成比は、65歳以上の相談件数(996件)に対する比率
- ※ 一つの相談に複数の内容(複数回答)があるため、内容別相談件数の合計は総相談件数と一致しない。
- ※ 件数が全体の8%以上の相談内容を抽出

商品・役務別の相談においては、「化粧品」(96件)に関する相談、「商品一般」(91件)に関する相談、なお、「他の保健・福祉」に関する相談は、医療費に過払いがあるのでATMで手続きをするように、などといった還付金詐欺に関する相談が主なものとなっている。(表3)

表3 65歳以上の高齢者の商品・役務(サービス)別の相談件数の推移

順	内 容	平成 30 年度	令和元 年度	令和2 年度	令和3 年度	令和4 年度
1	化粧品	21	24	34	70	96
2	商品一般@ ※1	89	59	84	94	91
3	他の保健・福祉 ※2	13	47	27	32	38
4	役務その他サービス ※3	17	30	35	29	32
5	修理サービス	17	11	18	24	28

※1 注文した覚えがないものが配送され中身がわからない等、商品関連の相談で商品进行特定できないもの

※2 保健・福祉サービスのうち、医療・理美容・浴場・衛生サービス・健康を保つためのサービス・保育・老人福祉サービスに該当しないもの(年金・社会保険・介護保険など)

※3 金融・保険や運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉サービスに該当しない役務(サービス)に関する相談(ウィルス除去サービスを含む)

7. 若者世代（10歳代・20歳代）の相談状況

若者世代の相談件数は315件で、全体の約10.7%、年齢無回答者を除いた構成比は約12.0%で、ここ数年は微増傾向で推移している。（表4）

相談件数の増加傾向の要因として考えられるものとして、ひとつは消費者教育の推進により、消費生活センターの存在が若者世代にも広く認知されたことが考えられる。一方で、若者世代が社会生活上の経験が乏しいことを要件に、進学や就職などの不安や恋愛感情などにつけ込む悪質な事業者による勧誘などによって、契約トラブルに巻き込まれていることが考えられる。

販売購入形態別の相談件数は、「通信販売」（134件）が最も多く全体の4割を占めている。次いで「店舗購入」（107件）、「訪問販売」（16件）、「マルチ・マルチまがい」（8件）の順となっている。（図10）特に、「マルチ・マルチまがい」については、全体の相談件数のうち、若者世代からの相談の割合が高くなっている。（42%）（表6）

内容別の相談件数（複数回答）は、全体（全年代）及び高齢者世代と同様に「契約・解約」（198件）、「販売方法」（109件）の順に多くなっている。

商品・役務（サービス）分類別の相談については、「理美容」（51件）、「賃貸アパート」（26件）、「化粧品」（18件）の順となっており、高齢者世代とは相談の内容が異なっている。

表4 10歳代・20歳代の若者世代の相談件数の推移

内 訳 \ 年 度	平成30 (2018)	令和元 (2019)	令和2 (2020)	令和3 (2021)	令和4 (2022)
相 談 件 数 （ 件 ）	206	256	303	308	315
構 成 比 （ % ）	7.6	9.0	9.5	10.6	10.7
年 齢 無 回 答 者 を除く構成比（%）	10.9	13.3	12.6	12.6	12.0

図 10 若者世代の販売購入形態別の相談件数

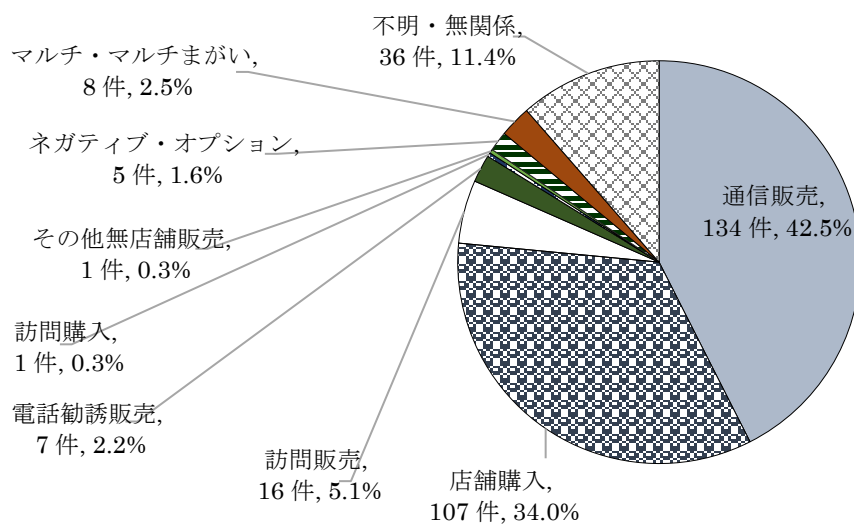
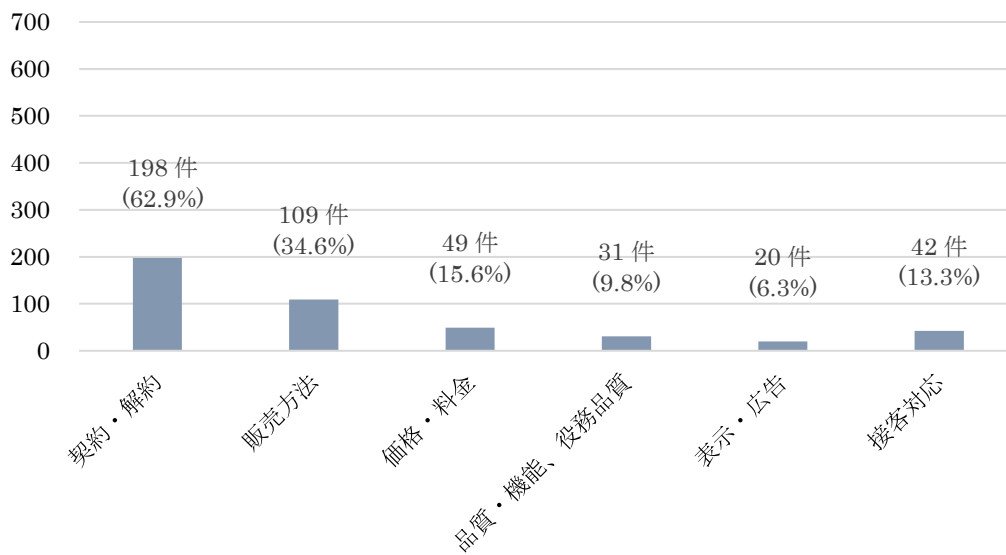


図 11 若者世代の内容別の相談件数



「理美容」のうち「エステサービス」に関する相談は昨年度の 12 件から 51 件へと約 4 倍に増加しており、このうち 18 歳・19 歳からの相談は 11 件と、美容に対して関心を持ち始める若者世代からの相談の増加率が高くなっている。（表 5）

表5 若者世代（10歳代・20歳代）の商品・役務(サービス)分類別の相談件数

順	年 度 内 容	平成 30 (2018)	令和元 (2019)	令和 2 (2020)	令和 3 (2021)	令和 4 (2022)
1	理美容※ 1	14	13	13	13	51
2	賃貸アパート	12	10	20	19	26
3	化粧品	8	16	13	14	18
4	内職・副業※ 2	0	4	3	21	15
5	役務その他サービス※ 3	4	6	1	17	17
6	娯楽等情報配信サービス※ 4				15	11

※ 1 理髪サービスやエステティックサービスなどの理美容に関する相談

※ 2 商品・役務の提供などにより収入を得る内職・サイドビジネスに関する相談（アフィリエイト内職、転売ビジネスを含む）

※ 3 金融・保険や運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉サービスに該当しない役務（サービス）に関する相談（転職サポートサービス、結婚式幹旋サービス、副業サイトなどを含む）

※ 4 趣味や娯楽を目的とした情報の配信サービスに関する相談（令和 3 年度から新設された分類、令和 2 年度までは「デジタルコンテンツ」に分類されていたもの）

表 6 販売購入形態別・年代別の相談件数

販売購入形態	年度	件数	契 約 者 年 代 別							
			20 歳未満	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	70 歳以上	無回答
通信販売	R04	1,152	40	97	104	189	221	182	251	68
	R03	1,161	47	114	110	184	192	154	222	138
	R02	1,276	53	109	135	187	191	152	232	217
	R01	959	49	91	86	113	144	96	151	229
	H30	803	34	61	77	110	108	106	117	190
店舗購入	R04	649	15	92	92	79	97	74	123	77
	R03	643	4	71	69	92	86	83	117	121
	R02	619	7	67	66	59	85	60	109	166
	R01	591	10	41	59	75	61	53	86	206
	H30	661	6	52	59	80	74	57	102	231
訪問販売	R04	222	1	15	8	19	24	27	93	35
	R03	238	3	17	18	17	31	28	87	37
	R02	260	3	7	16	21	22	28	97	66
	R01	278	5	19	12	16	24	26	82	94
	H30	279	1	11	15	19	26	24	123	60
電話勧誘販売	R04	81	1	6	4	9	5	9	37	10
	R03	93	1	8	3	3	12	12	42	12
	R02	104	2	1	4	6	9	12	42	28
	R01	125	0	3	9	3	8	12	64	26
	H30	136	1	6	3	10	12	20	52	32
マルチ・マルチまがい	R04	19	0	8	1	4	4	0	2	0
	R03	26	0	13	1	1	3	2	3	3
	R02	25	2	13	1	0	3	2	2	2
	R01	29	3	11	2	4	1	0	1	7
	H30	20	3	4	1	3	2	4	1	2
訪問購入	R04	23	0	1	1	1	3	5	12	0
	R03	31	0	1	1	1	4	4	16	4
	R02	18	0	0	0	0	0	2	16	0
	R01	20	0	0	0	2	1	0	8	9
	H30	27	0	0	0	0	1	3	17	6
その他無店舗販売	R04	7	0	1	1	1	1	1	1	1
	R03	7	0	1	0	3	1	1	1	0
	R02	12	0	0	1	0	3	4	2	2
	R01	16	0	2	0	2	2	0	2	8
	H30	14	0	1	0	2	2	1	6	2
ネガティブ・オプション	R04	44	3	3	3	4	13	6	10	2
	R03	37	0	4	2	7	3	5	13	3
	R02	29	1	3	0	7	5	1	7	5
	R01	2	0	0	0	1	0	0	0	1
	H30	3	0	0	0	0	0	0	1	2
不明・無関係	R04	749	5	31	49	68	98	107	270	121
	R03	678	3	27	32	71	78	90	233	144
	R02	834	3	35	30	60	79	77	266	284
	R01	827	5	18	26	43	68	71	253	343
	H30	784	6	22	28	56	64	77	225	306
合 計	R04	2,946	65	254	263	374	466	411	799	314
	R03	2,914	58	256	236	379	410	379	734	462
	R02	3,177	71	235	253	340	397	338	773	770
	R01	2,847	72	185	194	259	309	258	647	923
	H30	2,727	51	157	183	280	289	292	644	831

8. 不当な取引行為にかかる調査

豊中市の消費者のくらしを守る条例第 13 条に基づく調査は行わなかった。

9. 円滑な商取引にかかる事業者啓発及び意見交換

事業者からの訪問に伴い、円滑な商取引のために事業者啓発及び意見交換を行った。
(表 7)

表7 事業者との意見交換件数

業 種 ・ 業 態	件 数
有線放送・インターネット通信サービス	1
訪販／リフォーム	2
訪販／その他	2
マルチ商法／健康食品・化粧品等	1
店舗販売／健康食品関係	3
店舗販売／その他	4
生命・損害保険	3
製造(メーカー)	1
信販・その他金融	1
訪問購入	0
その他	5
合 計	23

【2】特殊詐欺被害防止の取組み状況

豊中市内における令和 4 年（2022 年）1 月～令和 4 年（2022 年）12 月の特殊詐欺認知件数（確定値）は、大阪府警察ホームページによると 116 件（月平均 9.7 件）となっている。これは、令和 3 年（2021 年）の発生件数（90 件）と比べ、約 28.9%増加している。

庁内における令和 4 年度（2022 年度）の還付金等詐欺相談件数は、596 件（月平均 49.7 件）で前年（500 件）に比べて約 1.2 倍に増加している。

特殊詐欺被害防止のため、啓発チラシの配布や安全・安心メールの配信等に取り組むとともに、豊中警察署・豊中南警察署及び関係部局で構成する豊中市特殊詐欺被害防止対策連絡会議において、情報共有及び被害防止対策等についての意見交換を行い、連携して被害防止に取り組んでいる。

豊中市特殊詐欺被害防止対策連絡会議を 2 回（6 月 20 日、3 月 15 日）開催し情報共有するとともに、関係課と連携・協働し啓発チラシの配布や、注意喚起を行うなどの取り組みについての意見交換を行った。

〔４〕 消費者の活動支援

１．くらしかん登録グループ制度（事業開始：平成９年度（１９９７年度））

消費者及び消費者団体の活動支援を目的に、くらしかん登録グループ制度を設け、グループ活動及び情報交換の場を提供している。

「豊中市の消費者のくらしを守る条例」に基づき、消費者団体の健全かつ自主的な活動の支援と活動の場の提供、環境整備のため平成 19 年（2017 年）7 月からくらしかん 1 階を「生活情報ひろば」として活用している。（次頁参照）

（１）令和４年度（2022 年度）くらしかん登録グループ一覧表

グループ名	活 動 内 容
SA とよなか	市内の高齢者・身体障害者支援、外国人交流等地域福祉分野でのボランティア活動を実施
桜塚校区福祉会	独居老人のための弁当作り、独居老人と子どもの食事会「さくら食堂」、福祉ふれあいサロン、ぐんぐん元気塾を実施。福祉の観点から消費生活について学習
NPO 法人国際交流の会とよなか（TIFA）	在住外国人支援・国際協力・国際理解・国際交流の４つの柱で活動。カフェ「サパナ」の運営協力
NPO 法人とよなか市民環境会議アジェンダ 21	「豊中アジェンダ 21」ー地球の環境を守るとよなか市民行動計画ーの啓発及び推進活動
豊中市婦人団体連絡協議会	豊中市内の婦人団体と緊密な連携を保ちながら、女性の自立の促進（男女共同参画社会の実現）、消費者問題、環境問題に取り組む
とよなか消費者協会	消費者問題についての研究・学習・調査活動を通じて、くらしの安全と健康を守る活動
南桜塚ゆうの会	地域住民との親睦を深め公民分館の活動や南桜塚福祉会・南桜塚連合協議会・防災部会に参加・協力（地域密着型ボランティア団体）
NPO 法人大阪府北部コミュニティカレッジ	大阪府シルバーアドバイザー認定講座、子ども企業体験スクール事業などを開催。また同行援護従事者養成講座をくらしかんで開催。卒業生は視覚障害者と街歩きを実施

(2) くらしかん登録グループ定例会 （事業開始：平成 10 年度（1998 年度））

くらしかん登録グループ間の情報交流のほか、くらしかん事業及びグループ間の共同企画のために、毎月定例会を開催している。

(3) くらしかん登録グループ・リユースバザー （事業開始：平成 10 年度（1998 年度））

くらしかん登録グループの活動支援の一環として開催している。なお、リユースバザーは市が後援を行っている。

開催日	参加グループ	開催日	参加グループ
4 月 9 日	2 グループ	10 月 8 日	2 グループ
5 月 14 日	2 グループ	11 月 12 日	2 グループ
6 月 11 日	2 グループ	12 月 10 日	2 グループ
7 月 9 日	2 グループ	2 月 11 日	2 グループ
9 月 10 日	2 グループ	3 月 11 日	2 グループ

(4) くらしかん祭り （前掲 11 頁参照）

くらしかん登録グループと共同で実行委員会を立ち上げ企画・運営を行っている。

(5) 生活情報ひろば （前掲 4～10 頁参照）

「豊中市の消費者のくらしを守る条例」に基づき、消費者団体の健全かつ自主的な活動の支援と活動の場の提供と環境整備のため、平成 19 年（2007 年）7 月にくらしかん 1 階に開設した「生活情報ひろば」では、とよなか消費者協会を中心に登録グループの活発な活動が展開していたが、令和 4 年（2022 年）3 月までは新型コロナウイルス感染症生活困窮者自立支援金の事務局が設置されたためエリアを限定して使用している。

事業内容	回数	参加人数・出展数
地産地消イベント	12	957 人
テーマパネル展	12	342 点
講座（再掲）	61	1,211 人
その他（運営会議）	12	147 人
計	97	2,315 人（342 点）

（通年実施）

- ・グループの活動紹介パネル展（8 点）
- ・運営会議の実施（平成 19 年（2007 年）8 月から実施、毎月最終金曜日）

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

世界を変えるための17の目標



くらしがん

くらしのレポート 2023

【令和4年度(2022 年度)事業実施状況】

◇発行：豊中市 市民協働部 くらし支援課

生活情報センター **くらしがん**

〒560-0022 豊中市北桜塚 2 丁目 2 番 1 号

TEL : 06(6858)5073 FAX : 06(6858)5095

<https://www.city.toyonaka.osaka.jp/kurashi/roudou/index.html>

〔令和5年(2023年)8月発行〕