

くらしのリポート

2024

【令和5年度(2023 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	11
〔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	23
9. 円滑な商取引にかかる事業者啓発及び意見交換	23
【2】特殊詐欺被害防止の取組み状況	23
〔4〕消費者の活動支援	24
1. くらしかん登録グループ制度	24

〔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	69
くらしのひろば(移動消費者教室)	11	357
出前講座(広報戦略課受付)	1	45
くらしの教員セミナー	2	26
学校における啓発事業	43	2,242
生活情報ひろば・講座	63	1,265
特殊詐欺被害防止セミナー	64	443
合 計	186	4,447

(1) 消費生活セミナー (事業開始：昭和58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)
5月26日	デジタル社会におけるポイント活用	ライフコンパス ファイナンシャルプランナー 団野 修	42
10月28日	消費者市民社会の実現を目指して	和歌山大学教育学部教授 岡崎 裕	27
		開催数	2回
		受講者数	69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)

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	29
5月16日	特殊詐欺の注意喚起について	2丁目4番サロン	15

開催日	テ ー マ	開 催 団 体	参加者数 (人)
6月25日	特殊詐欺の注意喚起について	サニーバード	30
7月20日	契約の基本と悪質商法の手口 特 殊詐欺の注意喚起について	千里地域包括支援センター	13
7月23日	特殊詐欺の注意喚起について	東豊中2丁目住宅自治会	25
9月27日	特殊詐欺について	公明党 豊中第6支部会	30
10月12日	特殊詐欺の注意喚起について	南桜塚地域連絡協議会防犯部会	30
10月25日	防犯（特殊詐欺等）講習会	豊中市防犯協会大島二葉支部	41
10月25日	特殊詐欺について	公明党 豊中第4支部会	92
10月30日	特殊詐欺と消費トラブル	緑地地域包括支援センター	7
11月8日	特殊詐欺について	コミュニティークラブ豊中	45
		開催数	11回
		受講者数	357人

(3) 出前講座（広報戦略課受付）（事業開始：平成17年度）

広報広聴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)
11月7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	45
		開催数	1回
		受講者数	45人

(4) くらしの教員セミナー（事業開始：昭和61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)
9月6日	【市教研教員セミナー】 もったいない食べ物を大切に	NPO 法人 C・キッズ・ネ ットワーク 小川桂子	13
1月17日	【市教研給食研究会】 もったいない食べ物を大切に	NPO 法人 C・キッズ・ネ ットワーク 大森節子	13
		開催数	2回
		受講者数	26人

(5) 学校における啓発事業 (事業開始：平成 21 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
4月10日	大商学園高等学校	成年になったら・注意すべきトラブル事例	3年生 515人
6月19日	高川小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	4年1クラス 33人
6月26日	野畑小学校	じょうずな洗濯	6年4クラス 109人
6月30日	豊島小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	6年3クラス 82人
7月4日	泉丘小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	6クラス 114人
7月6日	豊島小学校	グリーンコンシューマーになろう	4年3クラス 79人
7月19日	豊中支援学級	賢く使おう！ネットとスマホ	1年生1クラス 19人
7月19日	豊中支援学級	賢く使おう！ネットとスマホ	2年生1クラス 14人
7月19日	豊中支援学級	賢く使おう！ネットとスマホ	3年生1クラス 15人
9月1日	泉丘小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	3,4年生 193人
9月4日	克明小学校	じょうずな洗濯	6年1クラス 32人
9月8日	克明小学校	じょうずな洗濯	6年1クラス 28人
9月14日	南丘小学校	じょうずな洗濯	6年1クラス 34人
9月15日	南丘小学校	じょうずな洗濯	6年1クラス 32人
9月20日	南丘小学校	じょうずな洗濯	6年1クラス 32人
12月20日	庄内西小学校	SNSの使い方について	5年2クラス 40人
12月20日	庄内西小学校	SNSの使い方について	6年2クラス 43人
1月12日	北条小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	5年3クラス 93人
1月12日	豊島北小学校	SDGSを知ろう	3年1クラス 27人
1月12日	豊島北小学校	SDGSを知ろう	3年1クラス 27人
1月12日	豊島北小学校	SDGSを知ろう	3年1クラス 29人
1月19日	克明小学校	SDGSを知ろう	6年1クラス 27人
1月19日	庄内南小学校	ユニホーム代をかせごう	5年1クラス 29人

開催日	学校名	テ ー マ	参加者数等
1月22日	克明小学校	SDGS を知ろう	6年1クラス 27人
1月23日	野畑小学校	SDGS を知ろう	6年1クラス 19人
1月23日	野畑小学校	SDGS を知ろう	6年1クラス 25人
1月24日	野畑小学校	SDGS を知ろう	6年1クラス 27人
1月24日	野畑小学校	SDGS を知ろう	6年1クラス 24人
1月24日	庄内南小学校	しっかり学ぼう！ネットと契約	6年2クラス 40人
1月26日	庄内南小学校	コンビニ食ってどんな食？	5年1クラス 27人
1月30日	梅花高等学校	成年年齢が18歳に！契約やトラブル事例について学ぼう	2年生 214人
2月1日	克明小学校	ユニホーム代をかせごう	5年1クラス 22人
2月2日	克明小学校	ユニホーム代をかせごう	5年1クラス 24人
2月2日	刀根山支援学校	若者の消費者トラブル	3年1クラス 1人
2月6日	克明小学校	ユニホーム代をかせごう	5年1クラス 23人
2月7日	庄内西小学校	SDGS を知ろう	6年1クラス 20人
2月7日	豊中支援学級	もったいない！食べ物を大切に	2年1クラス 10人
2月14日	庄内西小学校	SDGS を知ろう	6年1クラス 22人
2月26日	北丘小学校	[金銭教育]プレゼントの値段	5年1クラス 35人
2月29日	北丘小学校	[金銭教育]プレゼントの値段	5年1クラス 36人
		開催数	43回
		受講者数	2,242人

※開催数は、講座の実施回数

令和5年度は、高校の出前講座において成年年齢引下げについての説明を、コントなどの動画を用いて、高校生の興味を引き啓発講座を行った。

(6) 生活情報ひろば・講座 (事業開始：平成 19 年度一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 ー マ	企画グループ/講 師	参加者数 (人)
4 月 12 日	LINE とスマホ決済の活用講座	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	18
4 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	29
4 月 19 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	18
4 月 20 日	預金と保険と投資との付き合い方	とよなか消費者協会 ライフコンパス ファイナンシャルプランナー 団野 修	23
4 月 25 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	18
4 月 27 日	はまぐりの貝殻でかぶと作り	桜塚校区福祉会	11
5 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	31
5 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	17
5 月 18 日	セカンドライフの為の資産形成	とよなか消費者協会 ライフコンパス ファイナンシャルプランナー 団野 修	29
5 月 23 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	21
5 月 26 日	くらしの安全・安心 ホウ酸ダンゴ	みなさく婦人会	42
6 月 10 日	手作りおもちゃや折り紙で遊ぼう	SA とよなか	27
6 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	14
6 月 15 日	ふるさと納税の始め方と注意点	とよなか消費者協会 ライフコンパス ファイナンシャルプランナー 団野 修	24
6 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	26
6 月 22 日	牛乳パックで作る眼鏡立て	とよなか消費者協会 手芸アドバイザー 藤岡 和江	9

開催日	テ ー マ	企画グループ/講 師	参加者数(人)
7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	21
7月19日	デコパージュで作るバッグ	南桜塚ゆうの会	24
7月20日	相続税と相続	とよなか消費者協会 ライフコンパス ファイナンシャルプランナー 団野 修	35
7月26日	おもしろ工作くるくるまわるタコ	NPO 法人とよなか市民環境会議 アジェンダ 21	19
7月26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	13
8月9日	SDGs な工作・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	14
8月10日	デジタル社会でのポイント活動	とよなか消費者協会 ライフコンパス ファイナンシャルプランナー 団野 修	23
8月16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	10
8月17日	やりくりの基本と支出削減の方法	とよなか消費者協会 ライフコンパス ファイナンシャルプランナー 団野 修	22
8月22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	21
8月24日	折り財布作り	桜塚校区福社会	14
9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	31
9月20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	13
9月21日	スマホで完結する金融取引	とよなか消費者協会 ライフコンパス ファイナンシャルプランナー 団野 修	23
9月22日	カリグラフィーで作るイニシャル	とよなか消費者協会 サークル・キララ	7
9月26日	空き缶を使って花を生けよう	みなさく婦人会	20
10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	23

開催日	テ ー マ	企画グループ/講 師	参加者数(人)
10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
10月19日	新聞紙で作る小花のブローチ	南桜塚ゆうの会	14
10月19日	スマホとセキュリティの基礎	とよなか消費者協会 ライフコンパス ファイナンシャルプランナー 団野 修	27
10月22日	韓国料理へようこそ	国際交流の会とよなか (TIFA) 韓国出身 李 香蘭	20
11月9日	投資環境とNISA	とよなか消費者協会 ライフコンパス ファイナンシャルプランナー 団野 修	29
11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	22
11月14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 鮮魚こばやし 小林 和久	19
11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	11
11月28日	洋菓子教室	とよなか消費者協会 洋菓子研究家 鈴木 智子	20
12月13日	牛乳パックで作る眼鏡ケース	南桜塚ゆうの会	12
12月14日	干支(えと)の羽子板作り	桜塚校区福祉会	11
12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	25
12月20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
12月21日	家計簿と年一回の家計管理	とよなか消費者協会 ライフコンパス ファイナンシャルプランナー 団野 修	18
1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	18

開催日	テ ー マ	企画グループ/講 師	参加者数(人)
1月18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 ライフコンパス ファイナンシャルプランナー 団野 修	21
1月21日	人生100年時代高齢者の生き方	とよなか消費者協会 行政書士 佐藤 守	32
1月24日	無添加のみそ作り講習と実習	みなさく婦人会	56
1月25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	7
1月31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	9
2月15日	基礎から始めるライフプラン	とよなか消費者協会 ライフコンパス ファイナンシャルプランナー 団野 修	13
2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	30
2月21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
2月23日	インドの家庭料理とお話	国際交流の会とよなか (TIFA) インド出身 ナーズ	21
2月29日	カードケース作り	桜塚校区福祉会	12
3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	27
3月21日	セカンドライフのための保障と保険	とよなか消費者協会 ライフコンパス ファイナンシャルプランナー 団野 修	21
3月22日	消費者被害に遭わないための学習	とよなか消費者協会 神戸ネット企画 近藤 満男	23

開催日	テ　　マ	企画グループ／講　師	参加者数(人)
3月26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	8
3月28日	ネクタイで作るポシェット	南桜塚ゆうの会	12
		開催数	63回
		受講者数	延べ1265人

(7) 特殊詐欺被害防止セミナー（事業開始：令和元年度）

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	延べ参加者数
4月11日	くらしかん 25回 130人	くらし支援課職員	443人
	中央公民館 6回 27人		
～	蛭池公民館 11回 62人		
3月15日	庄内公民館 11回 100人		
	千里公民館 11回 124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 消費生活セミナー「デジタルで快適・消費生活術～デジタル社会の進展と消費者の暮らし」	719
くらしかん祭り	501
合 計	1,220 人

(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 5 年度は、「デジタルで快適・消費生活術～デジタル社会の進展と消費者の暮らし」をメインテーマに、豊中駅周辺において、街頭啓発事業「悪質商法追放キャンペーン」を実施し、消費者啓発チラシやウエットティッシュ等の配布をした。

(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。

実行委員会に参画している「くらしかん登録グループ」の主体性を尊重し、それぞれの活動目的を発揮できるように応援するとともに消費者学習を実践する場として、市民主体のまちづくりの実現を進める。

(敬称略)

開催日・場所	内 容	参加者数	延べ 501 人
10 月 28 日(土) 生活情報センター くらしかん	<ul style="list-style-type: none"> ○消費生活セミナー 「消費者市民社会の実現を目指して」 講師：和歌山大学教育学部教授 岡崎 裕 ○計量器で重さ当てクイズ ○大阪大学の学生と一緒に作ろう ○大阪大学美術部によるアートブース ○お菓子のリース作り ○SDGsなペーパーウエイト作り ○あそぼ！つくろう！ ・バルーンアート、折り紙、わなげ、自然工作ほか ○小物づくり体験コーナー ○ふれあいステージ♪ ・現役大学生によるマジックショー&漫才 ・小学生のフラダンス ・フローレスデュオコンサート ○販売コーナー ・野菜、卵、竹炭、フェアトレードグッズ、喫茶コーナー ○ぐるっとまわってクイズラリー (主催)豊中市・くらしかん祭り実行委員会[くらしかん登録グループ] 		

3. 情報提供

(1) 暮らしの情報（消費生活情報紙）（事業開始：昭和 52 年度）

No	主 な 内 容
338	脱毛エステのトラブルが増加！／消費者行政情報／暮らしの安心メールの配信終了について
339	原状回復に関するトラブル／消費生活相談／気を付けて！自動音声による不審な電話／くらしかん祭り開催します！
340	豊中市立生活情報センターくらしかんについて/トイレ修理で高額な請求をされた/クレジットカードの利用明細を毎月確認していますか？/子どものオンラインゲーム課金/フィッシングに気を付けて/市内で多発サポート詐欺！

※なお、各号の暮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
暮らしのノート (小学校 5・6 年生用)	消費者教育用副読本	4,200 冊
新・暮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	4,200 冊
暮らしのレポート 2023	生活情報センターくらしかん事業概要	30 冊
暮らしの豆知識(2024 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)	125,000 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)	10,000 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)	4,000 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)	194,000 枚
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)	11,200 枚
特殊詐欺被害防止啓発ステッカー	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 枚
クリアファイル	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	1,500 枚
特殊詐欺被害防止啓発ナフキン	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	50,000 枚
特殊詐欺被害防止啓発うちわ	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	3,000 個
特殊詐欺被害防犯対策電話録音機	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	150 個
啓発用バック型クリアファイル	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	1500 枚
特殊詐欺啓発用レジバック	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	720 個
特殊詐欺啓発用冷凍保存袋	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	3,000 個
特殊詐欺啓発用アルコールウェットティッシュ	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	3,000 個

(3) 暮らしの安心メール（開始年度：平成 20 年度）

号	配信日	タイトル	情報元
442	4月19日	アルバイト感覚で携帯電話の名義貸し知らないうちに犯罪に加担しているかも	くらしかん
443	4月25日	想定外の高額請求！トイレ修理トラブルに注意	国民生活センター
444	5月2日	気を付けて！スライサーも刃物です	国民生活センター
445	5月22日	賃貸住宅の「原状回復」トラブルが増えています！	くらしかん
446	5月25日	低価格で誘う換気扇やエアコンクリーニングの電話勧誘	国民生活センター
447	6月6日	当選した無料バスツアー 高額商品の販売勧誘に注意！	国民生活センター
448	6月13日	古い扇風機から発火！	国民生活センター
449	6月20日	自宅を売っても住み続けられる？リースバックは慎重に検討して！	国民生活センター
450	6月27日	キャッシュカード詐欺盗に気を付けましょう！	くらしかん
451	6月27日	「保険金で住宅修理ができる」と勧誘する事業者に注意！	国民生活センター
452	7月14日	強引な勧誘キャンセル妨害も！中古車の売却トラブルに注意	国民生活センター
453	7月14日	脱毛エステのトラブルが増加！	くらしかん
454	7月25日	先々の負担も考慮して！家庭用蓄電池の契約	国民生活センター
455	8月3日	土地売却のため？金銭を請求されたら要注意 原野商法の二次被害	国民生活センター
456	8月9日	冷静に判断して！美容医療サービスのトラブル	国民生活センター
457	8月16日	偽警告表示（サポート詐欺）にご注意ください！	くらしかん
458	8月16日	いつの間にか高額に・・・占いサイトに気を付けて！	国民生活センター
459	8月30日	健康食品で体調不良 医師などに相談しよう	国民生活センター
460	9月11日	気を付けて！自動音声による不審な電話	くらしかん
461	9月19日	旅行予約サイト 申し込み前によく確認！	国民生活センター
462	9月25日	電動のこぎり使用中の事故に注意！	国民生活センター
			発信回数 21回

(4) 市公式 LINE を活用した情報提供（開始年度：令和 4 年度）

令和 6 年 3 月末現在登録者数：6,801 人

配信日	タイトル	情報元
10 月 6 日	インターネット通販トラブル 代引き配達で偽物が！	国民生活センター
10 月 24 日	旅行予約のトラブルに要注意！	くらしかん
11 月 17 日	偽の警告表示（サポート詐欺）にご注意ください！	くらしかん
11 月 20 日	断っているのにしつこい電話勧誘 法律違反です	国民生活センター
11 月 20 日	貴金属の買い取りが目的！？強引な訪問購入に注意	国民生活センター
11 月 21 日	お使いの製品 リコール対象製品ではありませんか？	国民生活センター
11 月 21 日	親しい仲間同士のつながりを利用したマルチ取引の勧誘に注意	国民生活センター
12 月 5 日	契約内容をよく確認してウォーターサーバーのレンタルのサーバーのレンタル契約	国民生活センター
12 月 7 日	即席カップめんの容器に穴が・・・発砲ポリスチレン製容器に MCT オイルやえごま油等を加えないで！	国民生活センター
12 月 15 日	電熱ウェアの異常発熱に注意	国民生活センター
12 月 20 日	年末にかけて増加中！海産物の電話勧誘販売に気を付けて！	国民生活センター
1 月 17 日	震災に関する義援金に便乗した不審なメールや SNS の投稿などにご注意ください！	くらしかん
1 月 22 日	その画面は偽物！サポート詐欺に注意	くらしかん
2 月 16 日	格安の排水管高圧洗浄サービスのはずが…思いがけない高額請求に	国民生活センター
3 月 4 日	クリーニング受け渡し時には必ず状態を確認しましょう！	国民生活センター
3 月 5 日	卒業旅行の計画は入念に！	くらしかん
3 月 13 日	顔を入れなくて！棺内のドライアイスで二酸化炭素中毒	国民生活センター
3 月 22 日	不安をあおって契約させる給湯器の点検商法に注意	国民生活センター
		発信回数 18 回

(5) ショートムービーを活用した情報提供

動画による啓発・周知（成年年齢引下げや若者に多い消費者トラブルに関する啓発）

令和 5 年度からは市公式ユーチューブ「とよなかチャンネル」にて配信

- ・「成年年齢引下げ。18 歳になったらできること 20 歳にならないとできないこと」
- ・「うまい話のはご用心。友人の誘いでも気をつけて」（マルチ商法動画）
- ・「お得な広告には要注意・高額プランを契約してしまうケース」（エステ動画）

〔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5年(2023年)9月11日開催)

令和4年度(2022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6年(2024年)2月19日開催)

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5年度（2023年度）の消費生活相談件数は2,988件で、前年度の2,946件に比べ1.4%増加した（42件増）。相談件数の内訳は「苦情」が2,631件、「問合せ等」が357件となっている。（図1）

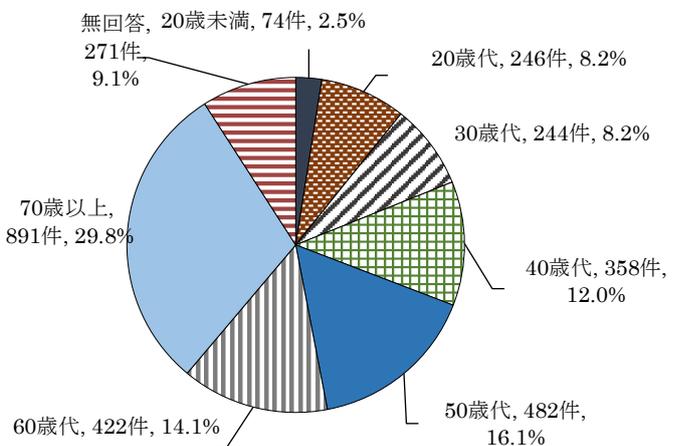
図1 相談件数の推移



2. 相談にかかる契約者の年代・職業

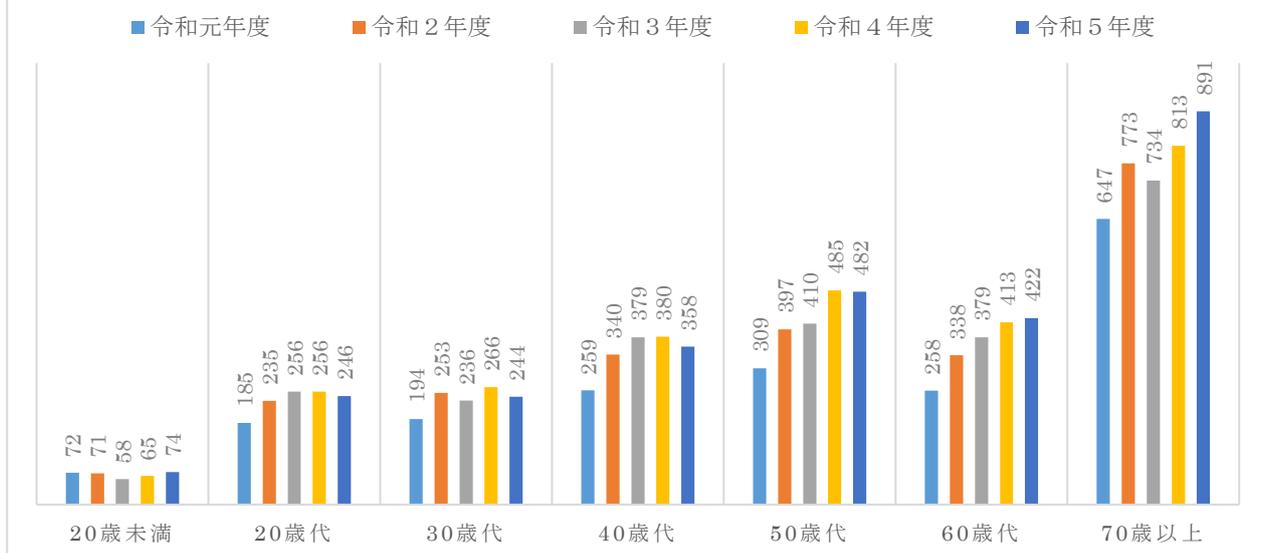
相談にかかる契約者の年代を見ると、70歳以上が最も多く（891件）、次に50歳代（482件）、60歳代（422件）、40歳代（358件）の順となっている。年代別の傾向は前年度と同様で、70歳以上の相談件数が多く、全相談件数（以下「全体」）の29.8%を占めている。（図2、図3）

図2 契約当事者の年代



※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



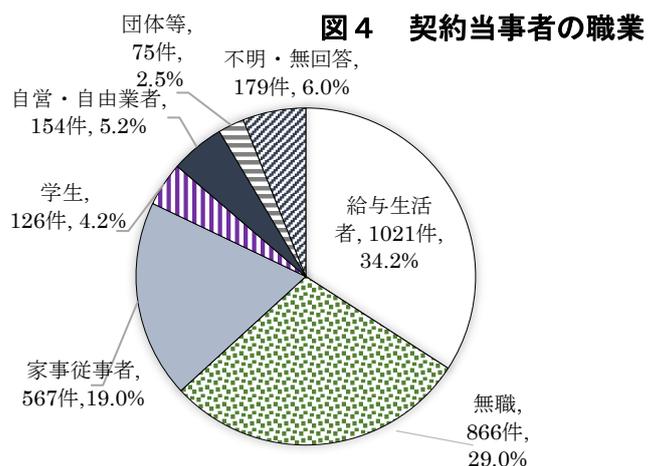
契約者を職業別に見ると、「給与生活者」(1,021件)、「無職」(866件)、「家事従事者」(567件)の順に多く、これらで全体の約8割(2,454件)を占めている。

(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、商品関連の相談で商品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275件

で最も多く、昨年度と比較して約1.3倍、令和元年度(2019年度)と比較すると約1.7倍の相談件数となっている。次に「化粧品」に関する相談が183件で2番目に多くなっている。これは、定期購入に関する相談が多くなっている。次に「賃貸アパート」に関する相談が135件で3番目に多くなっている。なお、令和4年度(2022年度)と比較して「理美容」に関する相談件数は、約2割減少している。(表1)



※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

表1 商品・役務(サービス)別の相談件数の推移

順	内 容	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
1	商品一般 ※1	159	200	208	206	275
2	化粧品	94	126	187	248	183
3	賃貸アパート	102	91	117	126	135
4	移動通信サービス ※2	67	83	71	73	107
5	工事・建築	113	74	86	89	78
5	健康食品 ※3	151	161	77	73	78
7	医療	65	60	52	58	77
8	他の教養・娯楽 ※4	18	33	69	49	71
9	役務その他サービス ※5	73	100	92	88	68
10	紳士・婦人洋服	42	75	91	83	67
11	理美容 ※6	27	29	35	81	65

※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特定できないもの

※2 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

※3 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

※4 入場料(使用料)が必要なスポーツジムやマッチングアプリなどに関する相談(オンラインゲーム含む)

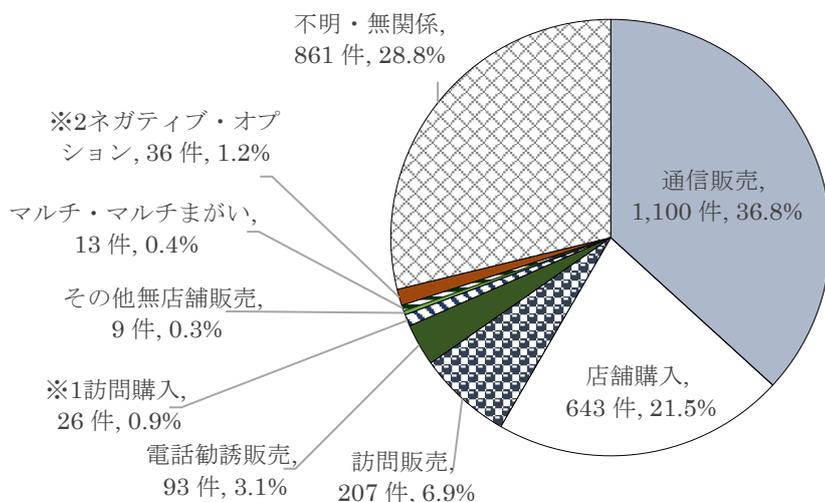
※5 金融・保険や運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉サービスに該当しない役務(サービス)に関する相談(ウイルス除去サービスを含む)

※6 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. 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(1,100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(643件)で、これらで全体の約6割となっている。次いで「訪問販売」(207件)、「電話勧誘販売」(93件)の順となっている。(図5、図6)

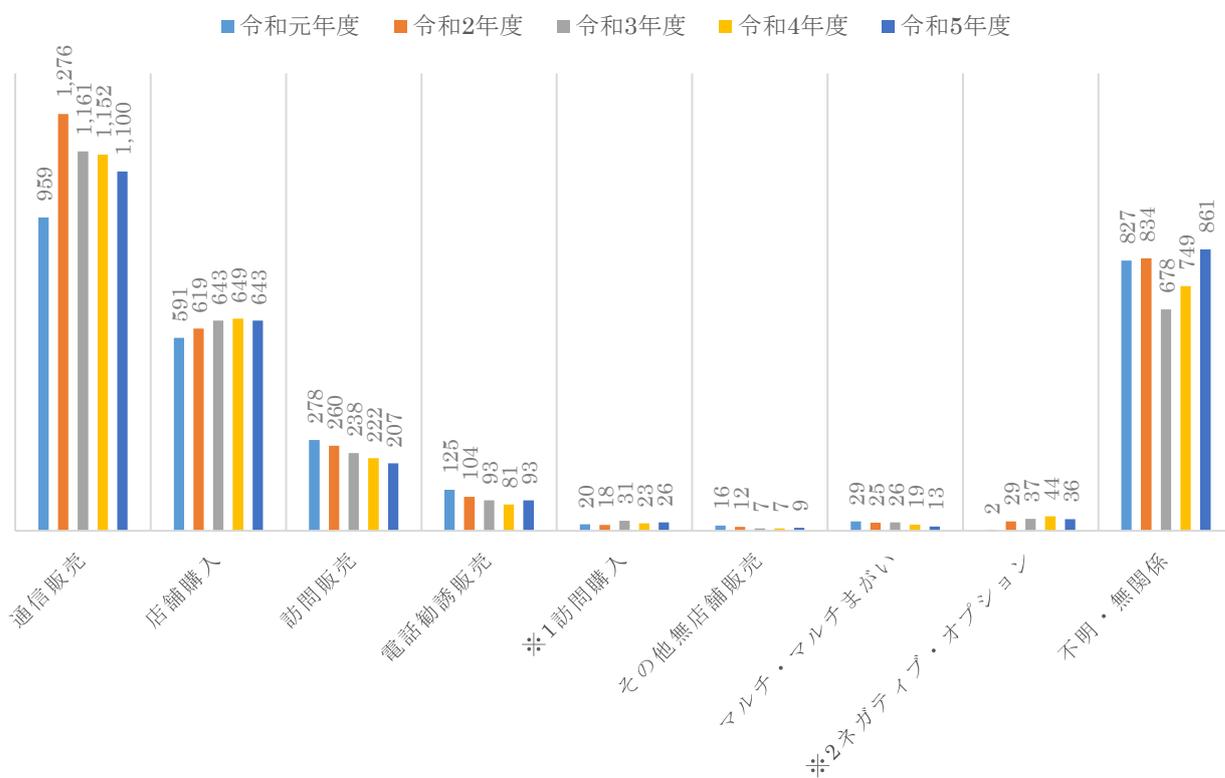
図5 販売購入形態別の相談件数



- ※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

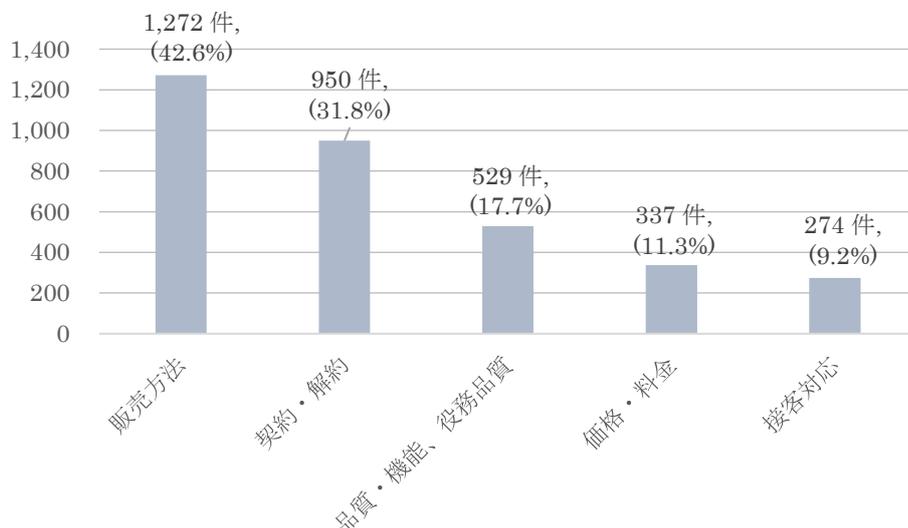
(件)



5. 内容別の相談状況

主な相談内容（複数回答）としては、「販売方法」（1,272件）に関する相談、「契約・解約」（950件）に関する相談、「品質・機能、役務品質」（529件）の順に多くなっている。（図7）

図7 内容別の相談件数（令和5年度）



※ 構成比は、相談総件数（2,988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9%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1,057件で前年度に比べ61件増加した。また、相談件数全体に対する割合は、35.4%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				
	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
相談件数(件)	777	943	920	996	1,057
構成比 (%)	27.3	29.7	31.6	33.8	35.4
年齢無回答者を除く構成比 (%)	40.4	39.2	37.5	37.8	40.5

販売購入形態別の相談件数は、「通信販売」（319件）、「店舗購入」（178件）、「訪問販売」（105件）、「電話勧誘販売」（40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）

※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8 65歳以上の販売購入形態別の相談件数

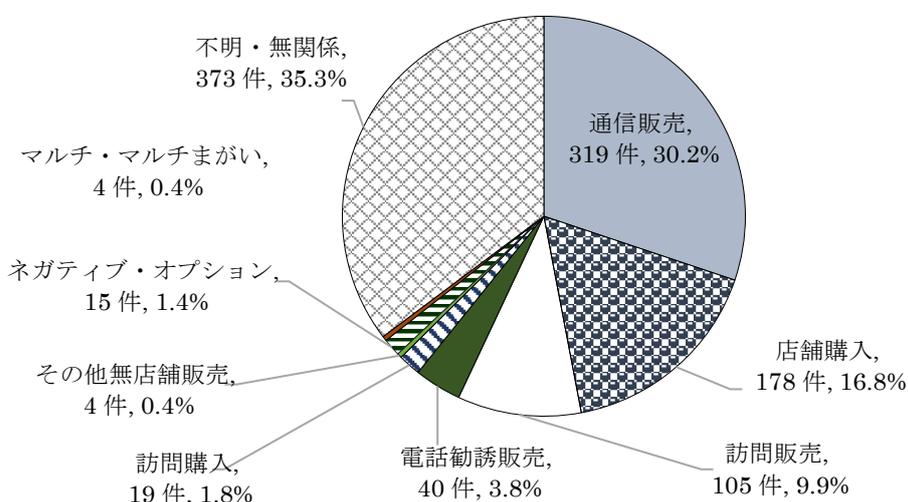
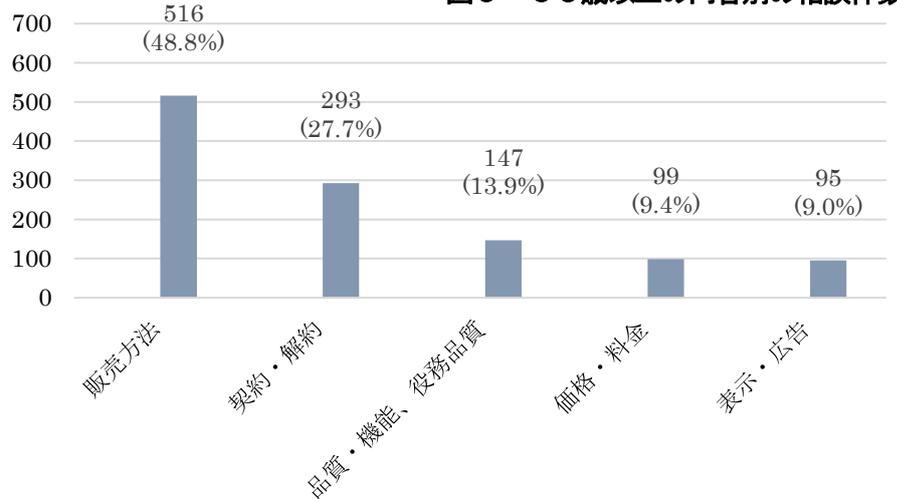


図9 65歳以上の内容別の相談件数

主な相談内容(複数回答)としては、「販売方法」(516件)、「契約・解約」(293件)の順に多く、全体の相談傾向とほぼ同様となっている。(図9)



- ※ 構成比は、65歳以上の相談件数(1,057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、「商品一般」(111件)に関する相談、「化粧品」(92件)に関する相談、「移動通信サービス」(61件)に関する相談が多くなっている。なお、特殊詐欺被害については、今まで固定電話が多かったが、最近では携帯電話の相談も増加している。(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	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
1	商品一般@ ※1	59	84	94	91	111
2	化粧品	24	34	70	96	92
3	移動通信サービス ※2	16	20	28	26	61
4	役務その他サービス ※3	36	35	29	32	59
5	工事・建築	34	30	32	27	36

※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特定できないもの

※2 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

※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(ウイ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

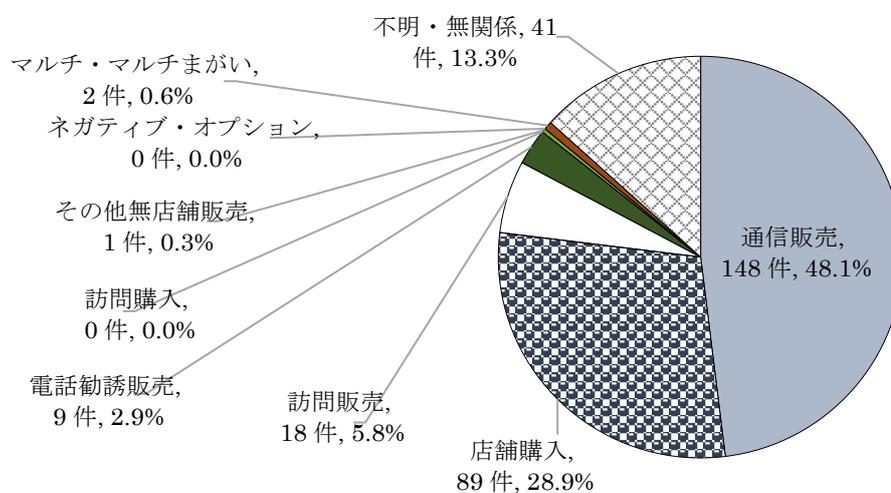
若者世代の相談件数は308件で、全体の10.3%、年齢無回答者を除いた構成比は11.8%で、ほぼ横ばいで推移している。（表4）

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	令和元 (2019)	令和2 (2020)	令和3 (2021)	令和4 (2022)	令和5 (2023)
相談件数（件）	256	303	308	315	308
構成比（％）	9.0	9.5	10.6	10.7	10.3
年齢無回答者を除く構成比（％）	13.3	12.6	12.6	12.1	11.8

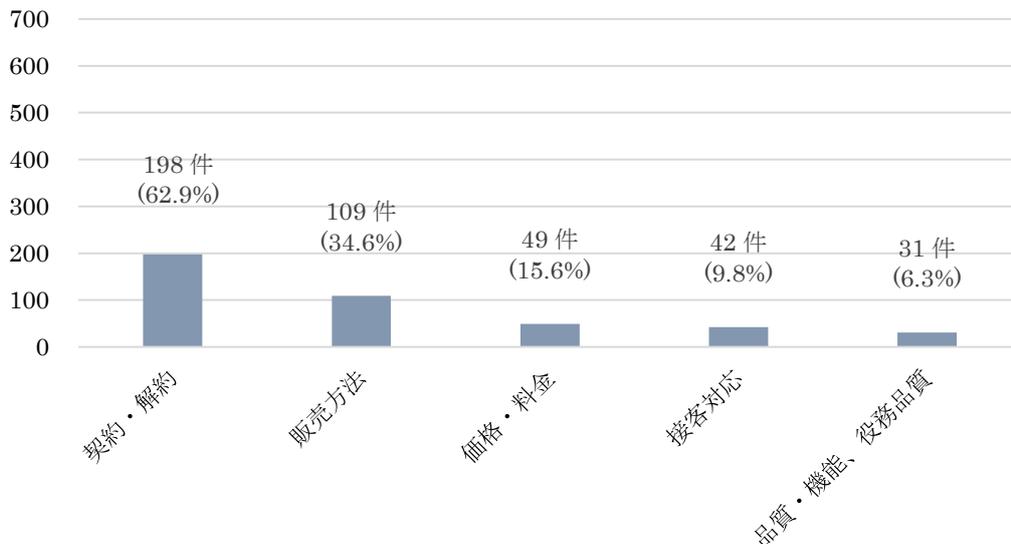
販売購入形態別の相談件数は、「通信販売」（148件）が最も多く全体の48.1%を占めている。次いで「店舗購入」（89件）、「訪問販売」（18件）、「電話勧誘販売」（9件）の順となっている。（図10）

図10 若者世代の販売購入形態別の相談件数



内容別の相談件数（複数回答）は、全体（全年代）及び高齢者世代と異なり、「契約・解約」（198件）、「販売方法」（109件）の順に多くなっている。（図11）

図11 若者世代の内容別の相談件数



商品・役務（サービス）分類別の相談については、「理美容」（41件）、「他の教養・娯楽」（25件）、「内職・副業」（22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。

「理美容」41件のうち「エステサービス」に関する相談は38件と大変多くなっており、そのうちの37件が20歳代からの相談であり、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。また、「他の教養・娯楽」に関する相談が昨年の5件から5倍となる25件となっている。（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

内 容	年 度				
	令和元 (2019)	令和2 (2020)	令和3 (2021)	令和4 (2022)	令和5 (2023)
1 理美容 ※1	13	13	13	51	41
2 他の教養・娯楽 ※2	5	5	20	5	25
3 内職・副業 ※3	4	3	21	15	22
4 賃貸アパート	10	20	19	26	21
5 役務その他サービス ※4	6	11	17	14	19

※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 入場料（使用料）が必要なスポーツジムやマッチングアプリなどに関する相談（オンラインゲーム含む）

※3 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）

※4 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、結婚式斡旋サービス、副業サイトなどを含む）

例年、若者世代に多い「マルチ・マルチまがい」に関する相談については、令和5年度（2023年度）では2件となり、若者世代からの相談割合が15%と低くなっている（表6）

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	R05	1,100	52	104	87	158	199	172	241	87
	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
店舗購入	R05	643	6	83	73	83	87	76	149	86
	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
訪問販売	R05	207	2	16	9	12	26	24	93	25
	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
電話勧誘販売	R05	93	2	7	7	11	10	13	31	12
	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
マルチ・マルチまがい	R05	13	0	2	3	2	1	1	3	1
	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
訪問購入	R05	26	0	0	0	0	3	3	17	3
	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
その他無店舗販売	R05	9	0	1	1	2	1	0	4	0
	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
ネガティブ・オプション	R05	36	0	0	2	8	6	7	11	2
	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
不明・無関係	R05	861	12	30	53	55	114	112	326	159
	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
合 計	R05	2,988	74	243	235	331	447	408	875	375
	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

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	3
訪販／リフォーム	2
訪販／その他	0
マルチ商法／健康食品・化粧品等	4
店舗販売／健康食品関係	7
店舗販売／その他	4
生命・損害保険	1
製造(メーカー)	0
信販・その他金融	0
訪問購入	0
その他	9
合 計	30

【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5年(2023年)1月～令和5年(2023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121件(月平均10件)となっている。これは、令和4年(2022年)の発生件数(116件)と比べ、約4%の微増となり、大阪府内では政令指定都市を除いて5番目に多い件数となっている。

市内における令和5年(2023年)の還付金等詐欺相談件数は、445件(月平均37.1件)で前年(597件)に比べて152件減少した。なお、本市における還付金詐欺被害も同様に大幅に減少したが、サポート詐欺による被害が多くなっている。

特殊詐欺被害防止のため、啓発チラシの配布や市公式LINEによる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(6月20日、3月15日)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。

〔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5年度(2023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
みなさく婦人会	人々のくらしが豊かになるため地域社会に貢献し活動。地域活動では「校区の地域連絡協議会防犯部・公民館活動」に参加
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13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	1150人
テーマパネル展	12	339点
講座（再掲）	63	1,265人
その他（運営会議）	12	152人
計	99	2,567人（339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

くらしのリポート 2024 【令和5年度(2023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6年(2024年)8月発行〕