

くらしのリポート 2020

【令和元年度(2019 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	15
1. 消費生活審議会	15
2. 消費者教育推進計画検討連絡会議	15
3. 特殊詐欺被害防止対策連絡会議	15
4. 消費者安全確保地域協議会	15
〔３〕消費生活相談	16
【１】消費生活相談状況	16
1. 相談件数	16
2. 相談にかかる契約者の年代・職業	16
3. 商品・役務（サービス）別の相談状況	17
4. 販売購入形態別の相談状況	18
5. 内容別の相談状況	19
6. 高齢者の相談状況	19
7. 不当な取引行為にかかる調査	22
8. 円滑な商取引にかかる事業者啓発及び意見交換	22
【２】特殊詐欺被害防止の取組み状況	22
〔４〕消費者の活動支援	23
1. くらしかん登録グループ制度	23

〔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	3	136
くらしのひろば（移動消費者教室）	6	344
出前講座（広報戦略課受付）	3	108
くらしの教員セミナー	2	20
学校における啓発事業	71	2,790
生活情報ひろば・講座	79	1,770
特殊詐欺被害防止セミナー	79	1,114
合 計	243	6,282

(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　　マ	講　　師			受講者数(人)	
5 月 27 日	大増税時代の家計運営術	大阪府金融広報アドバイザー 一　八束　和音			36	
10 月 9 日	弁護士に聞く「終活にまつわる トラブル対策」	大阪弁護士会 栗坂　満			50	
10 月 26 日	くらしかん祭りミニ落語会 「落語で楽しく学ぼう悪質商法 撃退術！」	大阪大学落語研究部 大阪亭都灯			50	
		開催数	3 回	受講者数	136 人	

(2) 暮らしのひろば（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。（講師は暮らし支援課職員・相談員）

開催日	テ ー マ	開 催 団 体	参加者数(人)
4 月 3 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	42
5 月 16 日	「おいしい話には気を付けて～特殊詐欺・悪質商法の相談事例を学ぶ～」	豊中しごとセンター	15
5 月 22 日	「詐欺と認知症」	緑地地域包括支援センター 高川分室	32
10 月 5 日	詐欺被害の防止について	上野地区社会福祉協議会	40
10 月 11 日	特殊詐欺被害防止	豊中防犯協議会	150
11 月 16 日	防ごう！特殊詐欺	豊中市婦人団体連絡協議会	65
		開催数	6 回
		受講者数	344 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。（講師は暮らし支援課職員・相談員）

開催日	テ ー マ	開 催 団 体	参加者数(人)
5 月 23 日	契約の基本と悪質商法の手口について	豊中市ひとり暮らし老人の会連絡会	65
10 月 16 日	契約の基本と悪質商法の手口について	ほくせつ医療生活協同組合 「支えあいの会」	25
12 月 16 日	契約の基本と悪質商法の手口について	南丘校区福祉委員会	18
		開催数	3 回
		受講者数	108 人

(4) 暮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)
6 月 5 日	【教員セミナー講座】 ・グリーンコンシューマーになろう ・使って選んで my カード	NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク 小川桂子、岡部克子	10

8月9日	【施設見学】 施設見学を通して、私たちの暮らしを支える技術について学ぶ	堺港発電所 PR 館エルクールさかいこう、明治なるほどファクトリー 関西	10		
		開催数	2回	受講者数	20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　　マ	参加者数等
5月17日	桜井谷小学校	パワーアップ朝ごはん	6年3クラス91人
6月18日	庄内西小学校	じょうずな洗濯	6年1クラス34人
6月25日	螢池小学校	賢く使おう！ ネットとスマホ	5年2クラス・6年3クラス 130人
6月27日	庄内南小学校	じょうずな洗濯	6年1クラス35人
7月4日	東泉丘小学校	じょうずな洗濯	6年3クラス84人
7月5日	小曾根小学校	賢く使おう！ ネットとスマホ	6年2クラス39人
7月5日	高川小学校	じょうずな洗濯	6年1クラス33人
7月5日	庄内西小学校	コンビニ食ってどんな食？	5年2クラス40人
7月8日	箕輪小学校	じょうずな洗濯	6年2クラス67人
7月8日	庄内南小学校	プレゼントの値段	5年2クラス43人
7月10日	庄内南小学校	賢く使おう！ ネットとスマホ	5, 6年3クラス85人
7月17日	東泉丘小学校	パワーアップ朝ごはん	6年3クラス83人
7月17日	豊島西小学校	賢く使おう！ ネットとスマホ	5年2クラス58人
8月30日	高川小学校	賢く使おう！ ネットとスマホ	6年1クラス31人
10月29日	螢池小学校	賢く使おう！ ネットとスマホ	1年2クラス、2年2クラス 118名
10月29日	螢池小学校	賢く使おう！ ネットとスマホ	3、4年2クラス119人
11月14日	庄内南小学校	コンビニ食ってどんな食？	6年1クラス35人
11月19日	桜井谷東小学校	賢く使おう！ ネットとスマホ	6年5クラス171人

開催日	学校名	テ　　マ	参加者数等			
12 月 3 日	第 18 中学校	コンビニ食ってどんな食？	3 年 3 クラス 73 人			
12 月 6 日	庄内西小学校	プレゼントの値段	5 年 2 クラス 39 人			
12 月 10 日	第 18 中学校	賢く使おう！ ネットとスマホ	3 年 3 クラス 72 人			
12 月 23 日	東豊台小学校	賢く使おう！ ネットとスマホ	4, 5 年 6 クラス 200 人			
1 月 9 日	東豊中小学校	おやつ調査隊	5 年 3 クラス 86 人			
1 月 10 日	南丘小学校	グリーンコンシューマーになろう	6 年 3 クラス 61 人			
1 月 14 日	東豊中小学校	おやつ調査隊	6 年 2 クラス 71 人			
1 月 24 日	島田小学校	賢く使おう！ ネットとスマホ	5 年 2 クラス 46 人			
2 月 12 日	高川小学校	プレゼントの値段	5 年 2 クラス 51 人			
2 月 14 日	東豊中小学校	パワーアップ朝ごはん	6 年 2 クラス 72 人			
2 月 17 日	高川小学校	ユニフォーム代をかせごう！	6 年 1 クラス 31 人			
1/21～ 2/14	桜塚高校	賢く使おう！ ネットとスマホ	1 年 9 クラス 346 人			
1/21～ 2/14	桜塚高校	若者の消費者トラブル	1 年 9 クラス 346 人			
			開催数	71 回	受講者数	2,790 人

※開催数は、講座の実施回数

(6) 生活情報ひろば・講座 （事業開始：平成19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	講　　師	参加者数(人)
4月9日	家族信託について学ぶ	とよなか消費者協会、司法書士 中山泰道	24
4月11日	毛糸のモチーフで小物入れ作り	とよなか消費者協会、手芸アドバイザー 藤岡和江	13
4月16日	洋菓子教室 コーヒーと相性の良い焼き菓子作り	とよなか消費者協会、洋菓子研究家 鈴木智子	20
4月18日	セカンドライフのための資産形成	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	28
4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、鮮魚こばやし 小林和久	19

開催日	テ ー マ	講 師	参加者数(人)
4 月 25 日	ハマグリのかぶりかぶと作り	桜塚校区福祉会	10
5 月 12 日	高齢者の住み替え相談会	NPO 法人ワンネス	4
5 月 16 日	家計簿の初歩と年 1 回の家計管理の方法	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	31
5 月 17 日	暮らしの安心・安全講座 ホウ酸 団子作り	豊中市婦人団体連絡協議会	38
5 月 18 日	マジックや折り紙・バルーンア ート作り	SA とよなか	19
5 月 20 日	モダンカリグラフィ（西洋書 道）で作るメルシーカード	とよなか消費者協会、サーク ル・キララ	10
5 月 21 日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会、しにあ スマホらぼ	31
5 月 23 日	ゴーヤで緑のカーテン作り	とよなか消費者協会、豊中緑 化リーダー会ほか	35
5 月 25 日	男の料理教室	桜塚校区福祉会	14
5 月 25 日	みんなの認知症予防ゲーム	NPO 法人ワンネス、田中静子	12
6 月 9 日	高齢者の住み替え相談会	NPO 法人ワンネス	5
6 月 11 日	7 月施行の改正相続法を学ぶ	とよなか消費者協会、司法書 士 中山泰道	31
6 月 12 日	メガネチェーン作り	桜塚校区福祉会	14
6 月 13 日	着物地でマカロンのペンダントと ストラップ作り	南桜塚ゆうの会	24
6 月 18 日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会、しにあ スマホらぼ	35
6 月 20 日	ふるさと納税の活用と源泉徴収の 仕組み	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	29
6 月 22 日	料理教室 ルーマニアの家庭料理	国際交流の会とよなか、ルー マニア出身 マリア・ポポビ ッチ	22
7 月 10 日	補聴器について知ろう	桜塚校区福祉会、認定補聴器 技能者 園原裕将	44
7 月 11 日	毛糸のモチーフを使って小物入れ 作り	とよなか消費者協会、手芸ア ドバイザー 藤岡和江	14

開催日	テ　　マ	講　　師	参加者数(人)
7月14日	高齢者の住み替え相談会	NPO 法人ワンネス	5
7月16日	最近の民法改正と消費者	とよなか消費者協会、明治学院大学法学部消費情報環境法学科教授 圓山茂夫	43
7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	28
7月23日	キャッシュレス・スマホ決済の基礎知識	とよなか消費者協会、しにあ スマホらぼ	36
7月24日	竹で笛を作って遊ぼう	NPO 法人とよなか市民環境会議 アジェンダ 21	22
7月25日	シニア向けスマートフォンを使ってみよう	とよなか消費者協会、(株)NTT ドコモ社員	42
8月8日	つみたて NISA と iDeCo の活用法	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	31
8月9日	プリザーブドフラワーで仏花作り	とよなか消費者協会、フラワーデザイナー 日野よしみ	11
8月11日	高齢者の住み替え相談会	NPO 法人ワンネス	3
8月24日	大人から子どもまで みんなで遊ぼうクラフト作り	NPO 法人ワンネス	12
9月3日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会、しにあ スマホらぼ	39
9月8日	高齢者の住み替え相談会	NPO 法人ワンネス	3
9月12日	三色おはぎ作り	桜塚校区福祉会	13
9月19日	生前整理を考えよう	南桜塚ゆうの会、公益社 濱田英子	36
9月19日	セカンドライフのための資産管理	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	30
9月30日	増税後のポイント還元制度について学ぼう	とよなか消費者協会、金融広報アドバイザー 大久保育子	32
10月11日	シニア向けスマートフォンを使ってみよう	とよなか消費者協会、ドコモ ショップ豊中店 スタッフ	28
10月13日	高齢者の住み替え相談会	NPO 法人ワンネス	3

開催日	テ　　マ	講　　師	参加者数(人)
10月15日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会、しにあ スマホらぼ	39
10月17日	家族信託と投資信託の継承	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
10月31日	高齢者と腰痛	桜塚校区福祉会、多賀整形ク リニック 多賀一郎	53
11月8日	シニア向けスマートフォンを使っ てみよう	とよなか消費者協会、ドコモ ショップ豊中店 スタッフ	19
11月10日	高齢者の住み替え相談会	NPO 法人ワンネス	7
11月11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	21
11月16日	男の料理教室	桜塚校区福祉会	12
11月19日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会、しにあ スマホらぼ	32
11月21日	不動産の相続対策	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
11月22日	洋菓子教室 キッチンバットで作 るクリスマスのお菓子	とよなか消費者協会、洋菓子 研究家 鈴木智子	20
11月23日	老人ホームの種類と選び方	ハッピータイムケア代表 安 藤公一	27
11月28日	毛糸のモチーフを使ってミニツリ ー作り	とよなか消費者協会、手芸アド バイザー 藤岡和江	15
11月30日	上海の家庭料理とお話	NPO 法人国際交流の会とよなか TIFA、中国上海出身 聞小都	23
12月8日	高齢者の住み替え相談会	NPO 法人ワンネス	2
12月10日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会、しにあ スマホらぼ	28
12月12日	くらしの無料個別相談会 資産運 用や相続など	とよなか消費者協会、司法書 士 中山泰道	3
12月13日	シニア向けスマートフォンを使っ てみよう	とよなか消費者協会、ドコモ ショップ豊中店 スタッフ	24
12月14日	折り紙・バルーンアート作りとマ ジック	SA とよなか	16
12月16日	モダンカリグラフィー（西洋書 道）で作るクリスマスカード	とよなか消費者協会、サーク ル・キララ	11

開催日	テ ー マ	講 師	参加者数(人)
12 月 17 日	干支（えと）の祝箸作り	とよなか消費者協会	13
12 月 19 日	生花でアレンジメントを学ぼう	南桜塚ゆうの会、公益社 生花部	31
12 月 19 日	干支（えと）の羽子板作り	桜塚校区福祉会	11
1 月 10 日	シニア向けスマートフォンを使ってみよう	とよなか消費者協会、ドコモショップ豊中店 スタッフ	27
1 月 12 日	高齢者の住み替え相談会	NPO 法人ワンネス	5
1 月 16 日	お金に関する詐欺の話と金融機関との付き合い方	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	22
1 月 17 日	空き家発生の事前対策 終活の基本・活用術、遺言など	とよなか消費者協会、行政書士 豊田弘	15
1 月 18 日	たこ作り	桜塚校区福祉会	14
1 月 21 日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会、しにあスマホらぼ	31
1 月 24 日	無添加のみそ作り 講習と実習	豊中市婦人団体連絡協議会	35
2 月 2 日	目のフレイル予防講座	NPO 法人大阪府北部コミュニティカレッジ、日本成人病予防協会認定健康管理士 立道兵 祠	42
2 月 5 日	キャッシュレス使い方講座	とよなか消費者協会・くらし支援課、ポイント還元事務局	48
2 月 7 日	インターネットの安心・安全な使い方を学ぶ	とよなか消費者協会、一般社団法人 KOBE ネット企画 近藤 満男	16
2 月 9 日	高齢者の住み替え相談会	NPO 法人ワンネス	2
2 月 14 日	シニア向けスマートフォンを使ってみよう	とよなか消費者協会、ドコモショップ豊中店 スタッフ	27
2 月 17 日	心と体を健康に 指ヨガ教室	とよなか消費者協会、手のひらセルフケア協会 指ヨガインストラクター 辻知香子	27
2 月 20 日	布地で作る花ブローチ	南桜塚ゆうの会	24
2 月 20 日	キャッシュレス決済の活用と注意点	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	36

開催日	テ　　マ	講　　師	参加者数(人)
2月21日	洋菓子教室 チョコレートの焼き菓子	とよなか消費者協会、洋菓子研究家 鈴木智子	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
2月22日	男の料理教室	桜塚校区福祉会	
2月22日	知識と知恵を総動員 シニアライフの困りごと解決策	NPO 法人ワンネス、ライフプランナー田中健吾、中央地域包括支援センター職員	
2月25日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会、シニアスマホらぼ	
2月27日	知っていますか 深刻な空き家問題	とよなか消費者協会、行政書士 水谷秀志	
3月8日	高齢者の住み替え相談会	NPO 法人ワンネス	
3月12日	布地を使ってペンケース作り	桜塚校区福祉会	
3月12日	毛糸を使ってマフラー作り	とよなか消費者協会、手芸アドバイザー 藤岡和江	
3月13日	シニア向けスマートフォンを使ってみよう	とよなか消費者協会、ドコモショップ豊中店スタッフ	
3月16日	スマホを初歩から学ぼう	とよなか消費者協会、しにあスマホらぼ	
3月17日	空き家発生の事前対策 相続・資産承継対策、相続登記など	とよなか消費者協会、司法書士 織田剛史	
3月19日	料理教室 春色の和風メニュー	とよなか消費者協会、甲南女子大学准教授 東根裕子	
3月19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、NPO 法人日本マネーバランス FP 協会	
開催数 79回 受講者数			延べ 1,770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
12月2日 ～ 2月14日 (出前講座 は3月1日 まで)	くらしかん 29回 144人 中央公民館 7回 72人 蛍池公民館 7回 51人 庄内公民館 7回 115人 千里公民館 7回 116人 出前講座 22回 616人	くらし支援課職員、とよなか消費者協会	1,114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「ともに築こう 豊かな消費社会 ～誰一人取り残さない 2019～」	700
くらしかん祭り	812
合 計	1,512

(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。

令和元年度は、「ともに築こう 豊かな消費社会 ～誰一人取り残さない 2019～」をメインテーマに、千里中央駅周辺において、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ポケットティッシュ等を配布した。

(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
10 月 26 日(土) 生活情報センター くらしかん	○くらしかんぐるっとラリー ・展示コーナー 衣・食・住や環境、くらしかん登録グループの活動状況に関する展示 ・暮らしと計量展 家庭用計量器無料診断 ・省エネ相談会(アジェンダ 21) ○ふれあいステージ ミニ落語会「落語で楽しく学ぼう悪質商法撃退術！」 講演：大阪大学落語研究部 大阪亭都灯 くらしかん登録グループ活動発表会、コーラス、フラダンス、ふれあいマジックほか ○あそぼ・つくろ ・あそぼ！(わなげ、おもちゃ作り ほか) ・つくろ！(折り紙、自然素材工作、手芸 ほか) ○頒布・食 ・頒布コーナー(野菜、みかん、レモン、たまご、エスニックグッズ、お茶、とよびー、竹炭 ほか) ・食コーナー(おでん、おにぎり、コロッケ、ぜんざい、飲み物 ほか) ・その他、似顔絵 (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] 協力：大阪府計量検定所／豊中市農業委員会／公益社団法人シルバー人材センター／大 三島オレンジ会／滋賀県甲賀愛林クラブ／能勢畜産連合会／豊能町高山生産者組 合／吉田農園／豊中エコショップ制度運営協議会／多機能型事業所あすなろ／大 阪ガス株式会社／喫茶くらしかん (順不同)
	参加者数 延べ 812 人



くらしかん祭りの様子

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
326	“くらしの安心メール”に登録して安全で安心なくらしを／食中毒予防の 3 原則！「つけない」「ふやさない」「やっつける」／消費者行政情報／5 月は消費者月間
327	キャッシュレス決済の利用は慎重に！／平成 30 年度消費生活相談の概要／くらしかん祭り
328	インターネットでのチケット転売トラブルにご注意！／生活関連物資課題調査を実施／簡易型自動録音機を無料配布します

※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	4,400 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	4,400 冊
くらしのレポート 2019	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(2020 年版)	くらし全般に関する資料集	200 冊
ウマイ話は絶対にありません	特殊詐欺被害防止啓発ポスター (地方消費者行政推進事業)	4,100 枚
社会への扉	若年層向け消費者教育の推進を図る	8,100 部
特殊詐欺被害防止シール	特殊詐欺被害防止啓発物品	18,000 枚
バッグ型クリアファイル	消費者啓発物品	1,000 枚
トートバッグ	消費者啓発物品	250 個

冊 子 名	内 容	発行部数
ポケットティッシュ	消費者啓発物品	5,000 個
のぼり旗	特殊詐欺被害防止啓発物品	5 枚
横断幕	特殊詐欺被害防止啓発物品	2 枚
特殊詐欺撲滅マグネットステッカー	特殊詐欺被害防止啓発物品	75 枚
簡易型自動録音機	特殊詐欺被害防止啓発物品	12,000 個

(3) 暮らしの安心メール（開始年度：平成 20 年度） 令和 2 年 3 月末現在登録数:2,932 人

号	配信日	タ イ ト ル	情 報 元	配信数
308	4 月 9 日	還付金詐欺に注意 ATM で還付金はもらえません	国民生活センター	2, 213
309	4 月 19 日	コインパーキングの表示をしっかりと確認しましょう	国民生活センター	2, 262
310	5 月 13 日	いつの間にか切り替えに 電気の契約切り替えトラブル	国民生活センター	2, 293
311	5 月 20 日	水漏れ！広告では「見積もり無料」でも、作業費は請求！？	国民生活センター	2, 304
312	5 月 31 日	点検のはずが…強引なシロアリ駆除サービスの勧誘	国民生活センター	2, 326
313	6 月 7 日	ドライブレコーダーの映像トラブル	国民生活センター	2, 344
314	6 月 17 日	使用中に偽の警告表示！慌てて事業者に連絡しないで	国民生活センター	2, 425
315	6 月 20 日	特殊詐欺被害防止巡回啓発事業について	くらしかん	2, 440
316	6 月 24 日	緊急情報 還付金詐欺に注意！	くらしかん	2, 443
317	6 月 27 日	出火することも！電気コードの取扱いに注意	国民生活センター	2, 452
318	7 月 10 日	固定電話が使えなくなる？ IP 網への移行に便乗した勧誘に注意	国民生活センター	2, 473
319	8 月 1 日	慌てないで！災害後の住宅修理トラブル	国民生活センター	2, 498
320	8 月 13 日	子どもがオンラインゲームで無断決済！ 家庭内でルール作りを！	国民生活センター	2, 498
321	8 月 22 日	市職員をかたる不審な電話が多発！	くらしかん	2, 500
322	8 月 23 日	最新スマホが 100 円？ 実は有料サービスの申込みだった	国民生活センター	2, 501
323	9 月 2 日	歯科インプラント治療 十分理解してから受けましょう	国民生活センター	2, 512

号	配信日	タ イ ト ル	情 報 元	配信数
324	9 月 9 日	消費税率引き上げに便乗した詐欺に注意！	国民生活センター	2,512
325	9 月 20 日	マルチ取引の勧誘 障がい者同士のあいだにも	国民生活センター	2,532
326	10 月 1 日	詐欺・模倣品サイトはここを確認！	国民生活センター	2,533
327	10 月 3 日	脚立・はしごからの転落に注意	国民生活センター	2,530
328	10 月 17 日	フリマサービス トラブルは個人間で解決？	国民生活センター	2,549
329	10 月 29 日	消費生活センターの利用の仕方	国民生活センター	2,557
330	11 月 8 日	暖房器具に昨シーズンの灯油を使わないで	国民生活センター	2,566
331	11 月 21 日	高齢者サポートサービス 契約前に十分な検討を	国民生活センター	2,569
332	11 月 29 日	衣服に火がつく！着衣着火に注意	国民生活センター	2,573
333	12 月 9 日	深刻な高齢者の消費者被害 見守りで防止しましょう	国民生活センター	2,575
334	12 月 27 日	まつ毛美容液 目の痛みや契約トラブルも	国民生活センター	2,581
335	1 月 16 日	家電量販店をかたるカード詐欺	国民生活センター	2,584
336	1 月 24 日	通信販売はクーリング・オフできません	国民生活センター	2,592
337	2 月 20 日	スチームクリーナーでやけど 取り扱いに気をつけましょう	国民生活センター	2,681
338	2 月 25 日	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法や詐欺 などにご注意ください！	くらしかん	2,691
339	3 月 2 日	「解約保証」のはずが…定期購入トラブルに注意	国民生活センター	2,806
340	3 月 4 日	住宅用火災警報器の寿命は 10 年が目安です	国民生活センター	2,846
341	3 月 13 日	新型コロナウイルス 正確な情報をもとに冷静な対応を	国民生活センター	2,905
342	3 月 18 日	安易な気持ちで行かないで 着物の強引な勧誘に注意	国民生活センター	2,932
			発信回数	35 回
			配信数	88,598 件

(4) くらしかんホームページ（開始年度：平成 14 年度）

平成 13 年 7 月からホームページによる情報提供の試用を開始し、平成 14 年 4 月から本格運用を開始した。

① 提供情報

緊急情報などの消費生活情報、契約とクーリング・オフ、くらしかんの案内、講座・イベント情報及び、関係機関のリンク情報など。

② 利用件数

	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	平均
平成 30 年度	6,227	6,490	7,782	6,449	5,908	6,998	6,326	5,658	4,890	5,386	5,947	6,631	74,692	6,224
令和元 年度	6,123	6,243	6,334	6,282	6,635	3,747	3,878	7,496	4,137	3,151	4,915	19,270	78,211	6,518

〔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 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

（敬称略）

区 分	名 前	役 職 等
学 識 経 験 者	惣宇利 紀 男 ◎	大阪市立大学 名誉教授
	武 田 直 大 ○	大阪大学大学院 准教授
	赤 松 純 子	大阪弁護士会 弁護士
市 民	小 林 武 雄	市民委員
消費者団体の代表	谷 口 佳以子	とよなか消費者協会 会長
事 業 者 の 代 表	坂 上 準	株式会社阪急オアシス 総務経理部長兼品質保証部長 （日本チェーンストア協会）
	東 能 久	豊中商工会議所 専務理事
関係行政機関の職員	坂 田 泰 子	大阪府消費生活センター 所長

◎＝会長 ○＝副会長

（２）内 容

１）第 1 回（令和元年（2019 年）8 月 1 日開催）

平成 30 年度（2018 年度）豊中市の消費生活相談状況および豊中市消費者教育推進計画平成 30 年度（2018 年度）の年次報告について審議

２）第 2 回（令和 2 年（2020 年）2 月 17 日開催）

令和元年度（2019 年度）の消費生活相談及び特殊詐欺被害状況、くらし支援課における消費者教育の取組み状況について審議

〔参考〕

- ① 消費者保護会議・商品等適正化委員会（旧組織）を昭和 52 年設置（平成 9 年度末休止）後、消費生活審議会の設置に伴い廃止（平成 18 年度）
- ② 同審議会から「豊中市消費者教育推進計画の策定について」答申（平成 29 年 12 月 13 日）
- ③ 豊中市消費者教育推進計画素案への意見募集を実施（平成 30 年 1 月 5 日～26 日）
- ④ 豊中市消費者教育推進計画を策定（平成 30 年 3 月）

２．消費者教育推進計画連絡会議（平成 30 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 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 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。

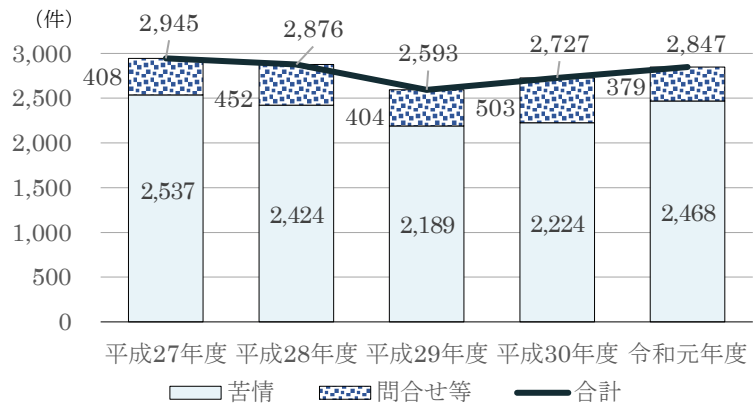
〔 3 〕 消費生活相談

【 1 】 消費生活相談状況

1. 相談件数

令和元年度の消費生活相談件数は2,847件で、前年度の2,727件に比べ4.4%増加した(120件増)。相談件数の内訳は「苦情」が2,468件、「問合せ等」が379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(647件)、次に50歳代(309件)、40歳代(259件)、60歳代(258件)の順となっている。年代別の傾向は前年度とあまり変化はありませんが、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22.7%を占めている。(図2、図3)

図2 契約当事者の年代

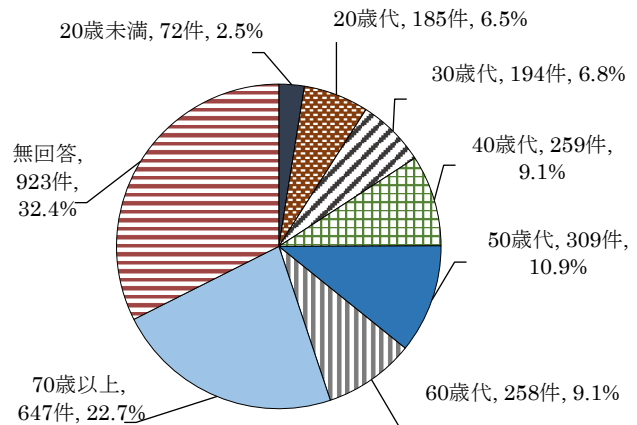
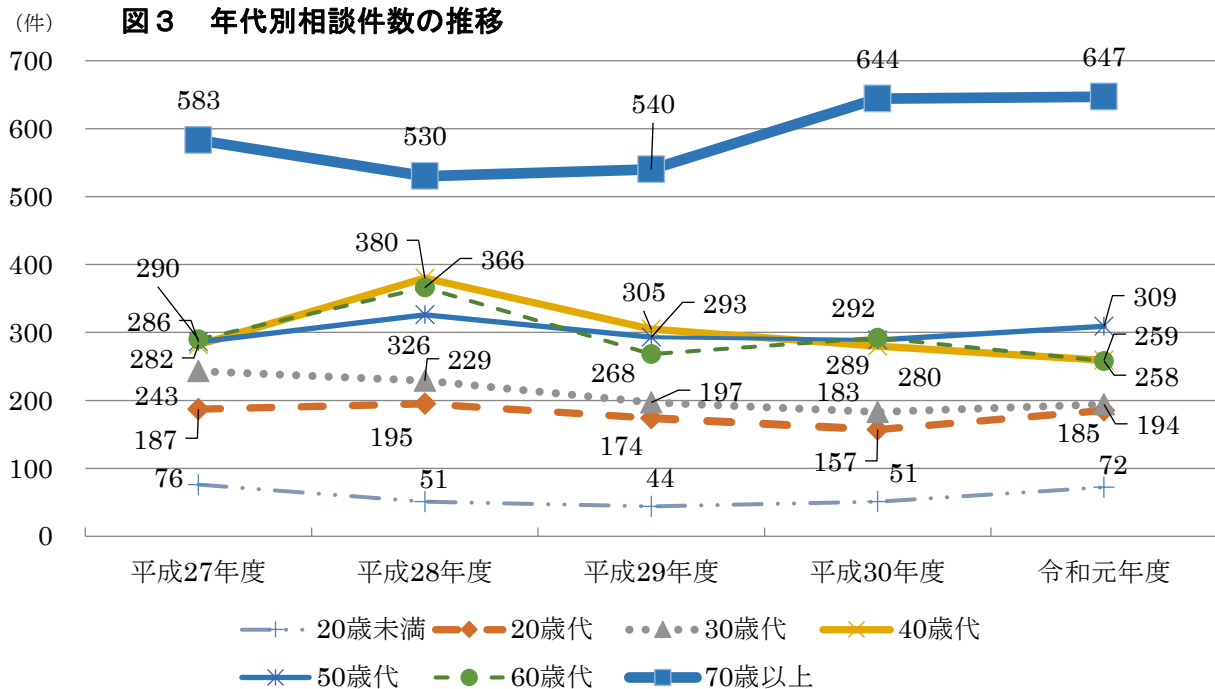


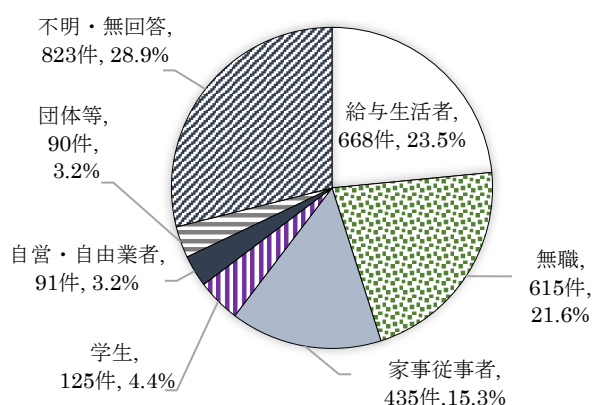
図3 年代別相談件数の推移



契約者を職業別に見ると、「給与生活者」(668件)、「無職」(615件)、「家事従事者」(435件)の順に多く、これらで全体の6割(1,718件)を占めている。

(図4)

図4 契約当事者の職業



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、架空請求メールなどの不特定の情報サイトの相談が含まれる「デジタルコンテンツ類」に関する相談が247件で最も多く、続いて、特殊詐欺などの不審な電話やメール等に関する相談が160件となっており、いずれも詐欺に関する相談が多数を占めている。

次いで、架空請求ハガキ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159件で3番目に多くなっている。この中には、新型コロナウイルスの影響によるマスク不足に便乗した、いわゆる「送り付け商法」に関する相談が含まれている。

また、平成30年度(2019年度)と比較して「健康食品」については、5割以上(51件)相談件数が増加している。これは、サプリメントなどの健康食品の通信販売において、初回の費用が低額であることから安易に申し込みをしたところ、一定期間購入することが必須であり、途中解約に高額な費用を請求された、といった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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
1	デジタルコンテンツ類 ※1	467	532	319	251	247
2	相談その他 ※2	63	80	77	176	160
3	商品一般 ※3	102	104	147	204	159
4	健康食品 ※4	70	78	91	100	151
5	賃貸アパート	86	104	98	123	102
6	役務その他サービス ※5	56	62	44	57	73
7	インターネット接続回線	103	112	94	70	68
8	修理サービス	43	41	37	66	53
9	携帯電話サービス	53	40	47	58	44
10	電気	10	21	15	63	38

※1 アダルト情報サイト・出会い系情報サイト・音楽配信・オンラインゲーム・ギャンブル情報サイト等のインターネットを通じて得られる情報(サイト)に関する相談

※2 消費者問題以外の相談(特殊詐欺を含む不審な電話やメールなどの相談)

※3 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

※4 酵素食品やダイエットサプリメントなどの健康食品に関する相談

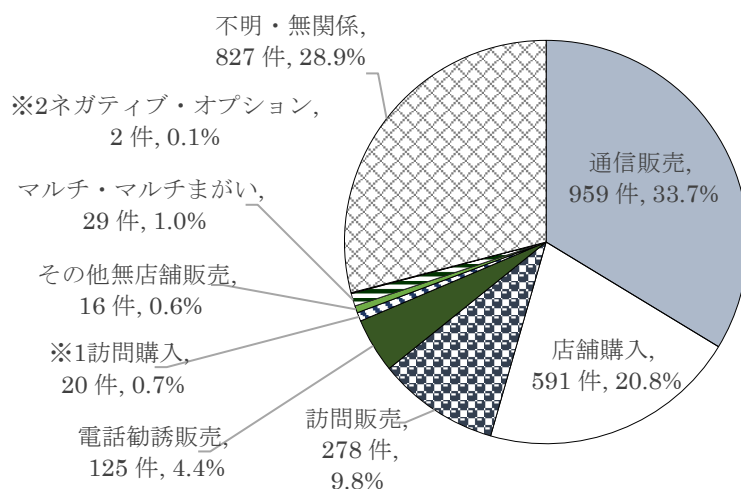
※5 金融・保険や運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉サービスに該当しない役務(サービス)に関する相談

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(959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(591件)で、これらで全体の半数を超えている。次いで「訪問販売」(278件)、「電話勧誘販売」(125件)の順となっている。

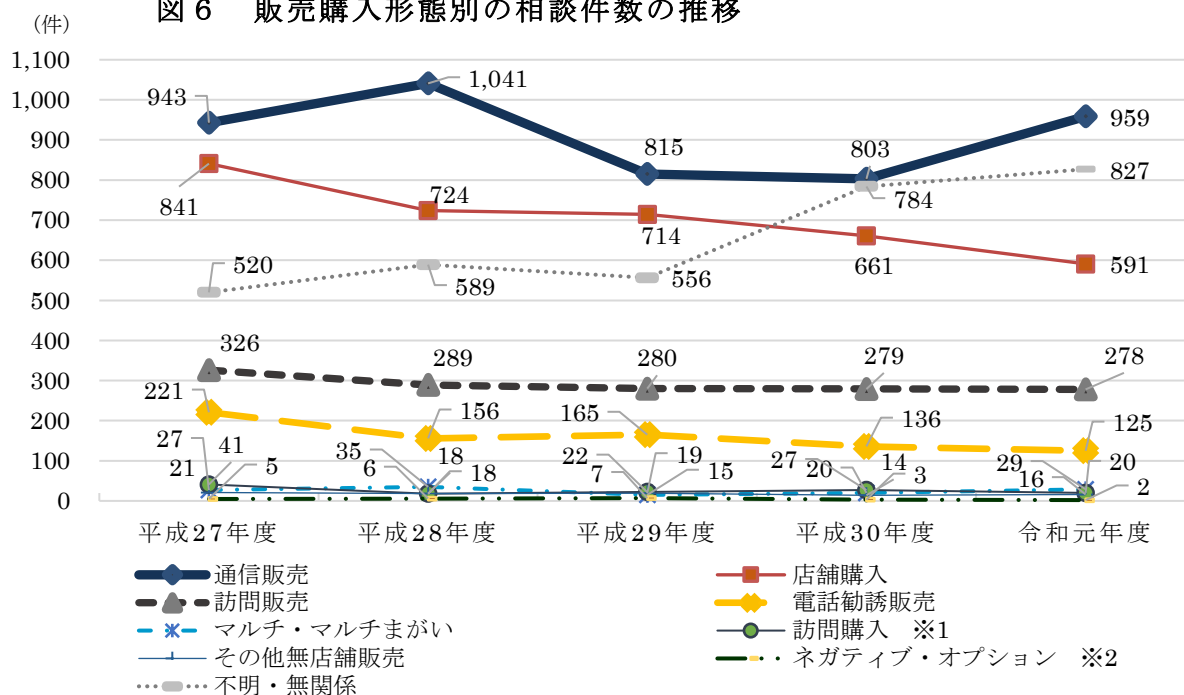
前年度と比べて、「通信販売」の相談が156件増加、「店舗購入」の相談が70件減少している。(図5、図6)

図5 販売購入形態別の相談件数



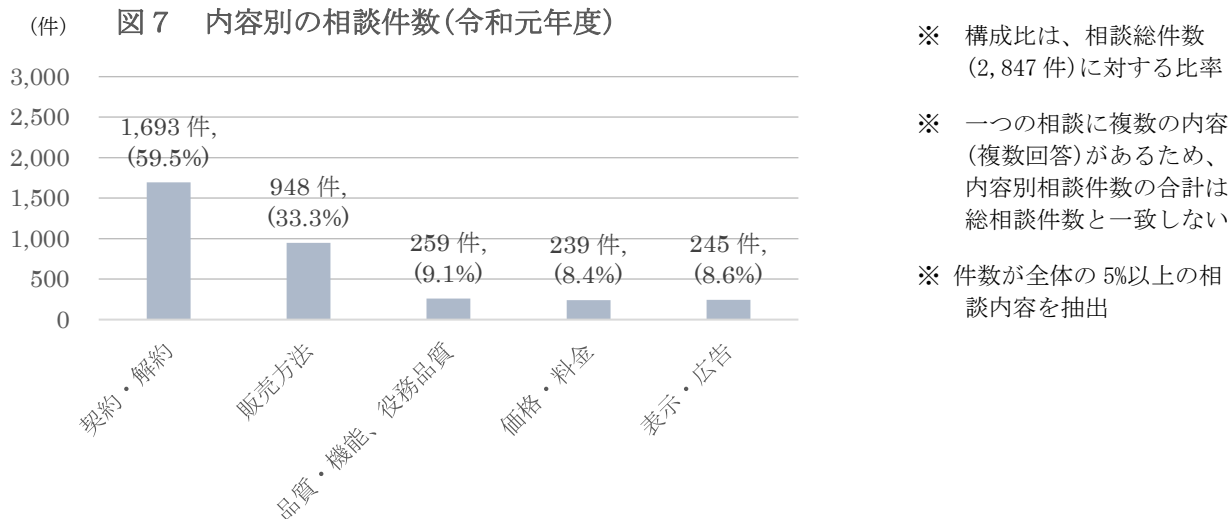
※1「訪問購入」：業者等が消費者の自宅等において物品を購入する商法
 ※2「ネガティブ・オプション(送り付け商法)」：注文していない商品を送り付け、無理に買わせる商法

図6 販売購入形態別の相談件数の推移



5. 内容別の相談状況

内容別に相談を見てみると（複数回答）、「契約・解約」（1,693 件）に関する相談、「販売方法」（948 件）に関する相談、「品質・機能、役務品質」（259 件）の順に多く、前年度と同様の傾向となっている。（図 7）



6. 高齢者の相談状況

65 歳以上の相談件数は 777 件で前年度に比べ 30 件減少しました。また、全体の相談件数に対する割合は、前年度と同様に 3 割近くとなっており、年齢無回答者を除いた場合では 4 割を超えている。

（表 2）

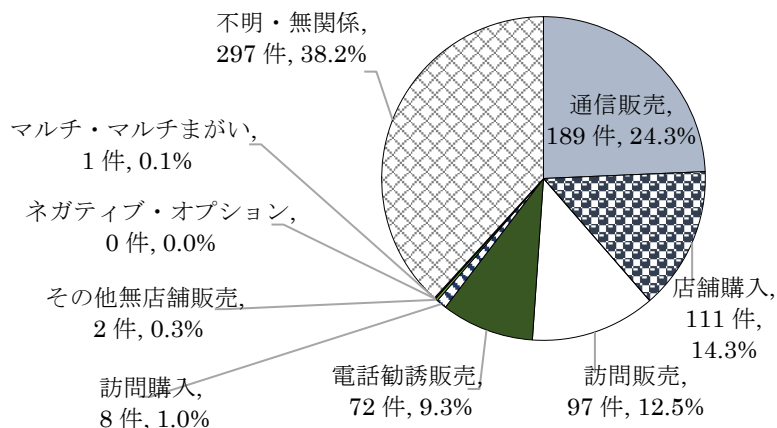
表2 65歳以上の高齢者の相談件数の推移

内 訳 \ 年 度	平成27 年度	平成28 年度	平成29 年度	平成30 年度	令和元 年度
相談件数(件)	728	731	685	807	777
構 成 比 (%)	24.7	25.4	26.4	29.6	27.3
年齢無回答者を除く構成比(%)	37.4	35.2	37.6	42.6	40.4

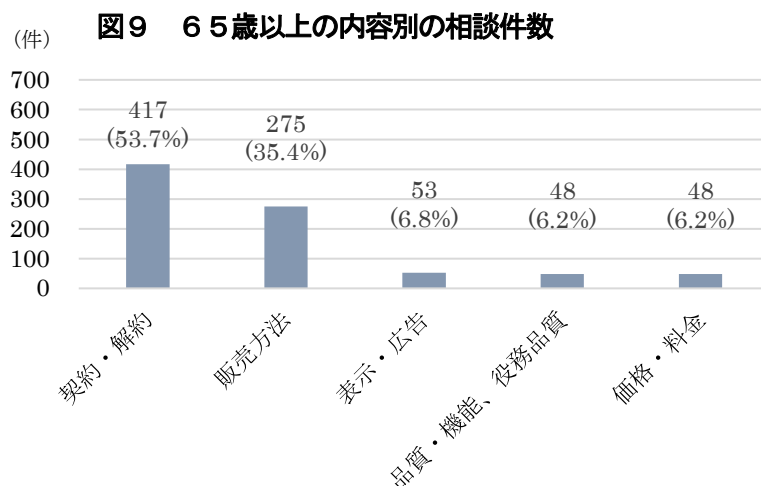
販売購入形態別の相談件数は、「通信販売」（189 件）、「店舗購入」（111 件）、「訪問販売」（97 件）、「電話勧誘販売」（72 件）の順に多く、全体の相談傾向と比べ、「訪問販売」や「電話勧誘販売」の割合が高くなっている。

（図 8）

図 8 65歳以上の販売購入形態別の相談件数



主な相談内容(複数回答)
としては、「契約・解約」
(417 件)、「販売方法」
(275 件)の順に多く、全体
の相談傾向と同様です。
(図 9)



商品・役務別の相談にお
いては、架空請求メールの
相談が含まれる「デジタル
コンテンツ類」に関する相
談(72 件)、不審な電話・メ
ール、特殊詐欺の電話など

- ※ 構成比は、65 歳以上の相談件数(777 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 5%以上の相談内容を抽出

の消費者問題以外の相談が含まれる「相談その他」(68 件)、架空請求ハガキや身に覚えのない料金請求などの相談が含まれる「商品一般」(59 件)に関する相談の順に多くなっている。次いで、金融・保険、運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉サービスに該当しないその他の役務に関する相談(30 件)、「健康食品」に関する相談(29 件)の順に多くなっている。(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27 年度	平成28 年度	平成29 年度	平成30 年度	令和元 年度
1	デジタルコンテンツ類 ※1	88	136	82	48	72
2	相談その他 ※2	9	21	15	73	68
3	商品一般 ※3	36	37	50	89	59
4	役務その他サービス ※4	15	19	16	16	30
5	健康食品 ※5	24	16	24	26	29

※1 アダルト情報サイト・出会い系情報サイト・音楽配信・オンラインゲーム・ギャンブル情報サイト等のインターネットを通じて得られる情報(サイト)に関する相談

※2 消費者問題以外の相談(特殊詐欺を含む不審な電話やメールなどの相談)

※3 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

※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

※5 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(酵素食品や青汁、グルコサミンなど)

[25 件以上のものを抽出]

表 4 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	R01	959	49	91	86	113	144	96	151	229
	H30	803	34	61	77	110	108	106	117	190
	H29	815	30	60	79	143	118	108	116	161
	H28	1,041	34	77	113	198	149	173	141	156
	H27	943	60	85	120	129	124	106	112	207
店舗購入	R01	591	10	41	59	75	61	53	86	206
	H30	661	6	52	59	80	74	57	102	231
	H29	714	6	64	62	95	87	67	95	238
	H28	724	11	60	61	94	97	89	83	229
	H27	841	8	63	81	85	79	79	102	344
訪問販売	R01	278	5	19	12	16	24	26	82	94
	H30	279	1	11	15	19	26	24	123	60
	H29	280	2	10	15	21	15	32	119	66
	H28	289	1	14	16	22	24	28	102	82
	H27	326	2	14	11	24	28	36	118	93
電話勧誘販売	R01	125	0	3	9	3	8	12	64	26
	H30	136	1	6	3	10	12	20	52	32
	H29	165	1	4	8	7	22	12	74	37
	H28	156	0	3	7	20	5	27	61	33
	H27	221	1	1	6	10	18	18	113	54
マルチ・マルチまがい	R01	29	3	11	2	4	1	0	1	7
	H30	20	3	4	1	3	2	4	1	2
	H29	15	0	7	0	4	1	0	1	2
	H28	35	0	18	6	3	1	0	2	5
	H27	27	3	11	1	0	3	2	2	5
訪問購入	R01	20	0	0	0	2	1	0	8	9
	H30	27	0	0	0	0	1	3	17	6
	H29	22	0	0	1	0	1	3	9	8
	H28	18	0	1	1	2	3	0	6	5
	H27	41	0	0	0	1	5	6	21	8
その他無店舗販売	R01	16	0	2	0	2	2	0	2	8
	H30	14	0	1	0	2	2	1	6	2
	H29	19	0	0	1	3	2	1	7	5
	H28	18	0	0	0	1	3	3	4	7
	H27	21	0	1	1	2	2	3	5	7
ネガティブ・オプション	R01	2	0	0	0	1	0	0	0	1
	H30	3	0	0	0	0	0	0	1	2
	H29	7	0	0	0	1	1	0	3	2
	H28	6	0	0	0	0	0	1	4	1
	H27	5	0	0	0	0	0	0	4	1
不明・無関係	R01	827	5	18	26	43	68	71	253	343
	H30	784	6	22	28	56	64	77	225	306
	H29	556	5	29	31	31	46	45	116	253
	H28	589	5	22	25	40	44	45	127	281
	H27	520	2	12	23	31	27	40	106	279
合 計	R01	2,847	72	185	194	259	309	258	647	923
	H30	2,727	51	157	183	280	289	292	644	831
	H29	2,593	44	174	197	305	293	268	540	772
	H28	2,876	51	195	229	380	326	366	530	799
	H27	2,945	76	187	243	282	286	290	583	998

7. 不当な取引行為にかかる調査

豊中市の消費者の暮らしを守る条例第 13 条に基づく調査は行わなかった。

8. 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を交換した。(表 5)

表5 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	5
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	3
店舗販売／健康食品関係	5
店舗販売／その他	2
生命・損害保険	4
製造(メーカー)	11
信販・その他金融	1
訪問購入	1
その他	1
合 計	37

【2】特殊詐欺被害防止の取組み状況

豊中市内における平成 31 年 1 月～令和元年 12 月の特殊詐欺認知件数（暫定値）は、大阪府警察ホームページによると 141 件（月平均約 11.8 件）となっている。これは、平成 30 年の発生件数（99 件）と比べ約 1.4 倍に増加しており、過去最多の被害件数となっている。

庁内における令和元年度の還付金等詐欺相談件数は、187 件（月平均約 15.6 件）で前年度（61 件）に比べて 3 倍以上に増えている。

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、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（5 月 29 日、1 月 29 日）開催し情報共有するとともに、30 関係課と連携・協働し啓発チラシ（約 10,300 枚）の配布や、敬老の集い（9 月 14 日・15 日）において小学校 41 校区で注意喚起を行う（チラシ 51,000 枚を配布）などの取り組みを行った。

〔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）

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、くらしかん１階の「マジカルひろば」を「生活情報ひろば」として再生し、平成１９年７月に開設した。（次頁参照）

(1) 令和元年度(2019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
RP の会 豊中地区会	高齢者の消費生活についての調査研究と情報提供、暮らし方、生活環境改善に関する提案
SA とよなか	市内の高齢者・身障者支援、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」、虚弱老人のためのデイサービス、高齢者との会食会、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
NP0 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
NP0 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絡を保ちながら、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	バザーや、地域の公民分館、曾根まちづくり研究会や防災部会の活動に参加・協力（地域密着型ボランティア団体）
NP0 法人ワンネス	みんなが繋がり・関わり・支えあえる暮らしの実現を目指して活動。くらしかんでは「高齢者の住み替え相談会」と生活情報ひろばでのワンネス講座等を企画・開催
NP0 法人大阪府北部コミュニティカレッジ	地域福祉を学ぶ科では、大阪府シルバーアドバイザー認定講座などを開催。また同行援護従業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）

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）

くらしかん登録グループの活動支援の一環として、グループ間でリユースバザーを共同開催している。

開催日	参加グループ	開催日	参加グループ
4 月 13 日	3 グループ	11 月 9 日	2 グループ
6 月 8 日	3 グループ	12 月 14 日	3 グループ
7 月 13 日	2 グループ	2 月 8 日	3 グループ
9 月 14 日	2 グループ	3 月 14 日	コロナウイルス感染拡大防止のため中止
10 月 12 日	警報発令で中止		

(4) くらしかん祭り （前掲 9 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 4～8 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 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されている。

事業内容	回数	参加人数・出展数
地産地消イベント	11	1,185 人
テーマパネル展	12	340 点
講座	79	1,770 人
その他（運営会議）	12	149 人
計	114	3,104 人（340 点）

（通年実施）

- ・グループの活動紹介パネル展（17 点）
- ・運営会議の実施（平成 19 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 2020

【令和元年度(2019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)5060 FAX : 06(6858)5095

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

〔令和2年(2020年)6月発行〕