

くらしのリポート 2021

【令和2年度(2020 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	8
3. 情報提供	9
〔２〕消費者施策検討会議実施状況	12
1. 消費生活審議会	12
2. 消費者教育推進計画連絡会議	12
3. 特殊詐欺被害防止対策連絡会議	12
4. 消費者安全確保地域協議会	12
〔３〕消費生活相談	13
【１】消費生活相談状況	13
1. 相談件数	13
2. 相談にかかる契約者の年代・職業	13
3. 商品・役務（サービス）別の相談	14
4. 販売購入形態別の相談状況	15
5. 内容別の相談状況	16
6. 高齢者の相談状況	16
7. 不当な取引行為にかかる調査	19
8. 円滑な商取引にかかる事業者啓発及び意見交換	19
【２】特殊詐欺被害防止の取組み状況	19
〔４〕消費者の活動支援	20
1. くらしかん登録グループ制度	20

〔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	4	101
くらしのひろば（移動消費者教室）	8	183
出前講座（広報戦略課受付）	0	0
くらしの教員セミナー	1	15
学校における啓発事業	29	1,128
生活情報ひろば・講座	44	760
特殊詐欺被害防止セミナー	50	220
合 計	136 回	2,407 人

(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)	
10 月 24 日	消費者教育フェア　寸劇「特殊詐欺の手口を知る」	大阪府警察		23	
10 月 24 日	消費者教育フェア　弁護士に聞く「クレジットカードの落とし穴」	大阪弁護士会 弁護士　高岸　佳子		45	
10 月 24 日	消費者教育フェア「知って使おう！キャッシュレス決済のカードいろいろ	NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク 岡部　克子　小川　桂子		29	
10 月 24 日	消費者教育フェア「賢く使おう！ネットとスマホ」	NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク 石川　朋子		4	
		開催数	4 回	受講者数	101 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	34
10 月 13 日	「特殊詐欺・悪質商法防止セミナー」	泉丘どこボラ	37
10 月 16 日	「自分は大丈夫と思っていませんか？」～オレオレ詐欺等の特殊詐欺について～	柴原地域包括支援センター	11
10 月 18 日	特殊詐欺について	上野連合自治会	30
10 月 22 日	新型コロナウイルスに関連した特殊詐欺および悪質商法の最新情報について他	庄内地域包括支援センター	9
10 月 29 日	新たな特殊詐欺の手口や被害防止について	南桜塚校区地域連絡協議会	12
11 月 8 日	新たな特殊詐欺の手口や被害防止について	新千里北町地域自治協議会	30
11 月 10 日	特殊詐欺被害防止セミナー	三国豊寿会	20
		開催数	8 回
		受講者数	183 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)
		開催数	0 回
		受講者数	0 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)
9 月 2 日	【教員セミナー講座】 ・賢く使おう！ネットとスマホ	NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク 大森 節子	15
		開催数	1 回
		受講者数	15 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		
7 月 16 日	野田小学校	ユニフォーム代をかせごう！	4 年 2 クラス 59 人		
7 月 16 日	東泉丘小学校	パワーアップ朝ごはん	6 年 3 クラス 90 人		
9 月 9 日	野田小学校	パワーアップ朝ごはん	4 年 2 クラス 54 人		
10 月 1 日	野田小学校	グリーンコンシューマーになろう	4 年 2 クラス 57 人		
10 月 16 日	東泉丘小学校	グリーンコンシューマーになろう	5 年 3 クラス 91 人		
10 月 22 日	庄内南小学校	ユニフォーム代をかせごう！	6 年 2 クラス 43 人		
11 月 10 日	西丘小学校	コンビニ食ってどんな食？	5 年 3 クラス 117 人		
11 月 10 日	西丘小学校	もったいない！食べ物を大切に	5 年 3 クラス 116 人		
11 月 20 日	庄内南小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	5 年 1 クラス 35 人		
11 月 20 日	庄内南小学校	グリーンコンシューマーになろう	6 年 2 クラス 42 人		
11 月 26 日	庄内南小学校	コンビニ食ってどんな食？	6 年 2 クラス 42 人		
11 月 30 日	蛭池小学校	賢く使おう！ネットとゲーム	1.2 年 4 クラス 116 人		
11 月 30 日	蛭池小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	3.4 年 4 クラス 123 人		
11 月 30 日	蛭池小学校	賢く使おう！ネットとスマホ	5.6 年 4 クラス 110 人		
12 月 4 日	庄内南小学校	プレゼントの値段	5 年 1 クラス 33 人		
		開催数	29 回	受講者数	1,128 人

※開催数は、講座の実施回数

令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、休校など授業日数の減少があったことから当該事業の実施は困難と考え、「しっかり学ぼう！ネットと契約」をテーマにDVDを作製し、市内の小・中学校(市立・私立含む)全校に配布した。

(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 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	新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止
4 月 13 日	魚屋さんが教える魚のさばき方教室 (アジ)	とよなか消費者協会 鮮魚こばやし 小林和久	
4 月 16 日	基礎から始める予算とライフプラン	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	
4 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	
4 月 25 日	便利な折りサイフ作り	桜塚校区福祉会	
5 月 7 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	
5 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	
5 月 9 日	高齢者の住み替え相談会	ワンネス	
5 月 15 日	ホウ酸ダンゴ作り	豊中市婦人団体連絡協議会	
5 月 15 日	布地を使ってペンケース作り	桜塚校区福祉会	
5 月 18 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	
5 月 19 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他	
5 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	
5 月 22 日	洋菓子教室 さわやか風味のパウンドケーキ	とよなか消費者協会 洋菓子研究家 鈴木 智子	
5 月 27 日	ハンカチと木のビーズでネックレス作り	南桜塚ゆうの会	
6 月 18 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	
6 月 19 日	布地を使ってペンケース作り	桜塚校区福祉会	
6 月 23 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	
7 月 12 日	高齢者の住替え相談会	ワンネス	13
7 月 16 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	17
7 月 17 日	布地を使ってマスク作り	桜塚校区福祉会	20
7 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	17

開催日	テ　　マ	企画グループ / 講　師	参加者数(人)
8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	19
8月19日	豊中の水道を調べてみよう～浄水実験・残留塩素実験など～	とよなか消費者協会 豊中市上下水道局 職員	10
8月20日	布地を使ってペンケース作り	桜塚校区福祉会	17
8月27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	24
9月12日	多発する豪雨や台風災害から情報と行動で身を守る	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	19
9月13日	高齢者の住み替え相談会	ワンネス	8
9月15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
9月17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	15
9月18日	便利な折りサイフ作り	桜塚校区福祉会	10
9月29日	ウェブミーティングしてみよう	とよなか消費者協会 スマホ&パソコンらぼ 嶋村 靖夫	30
9月30日	ハンカチと木のビーズでネックレス作り	南桜塚ゆうの会	24
10月7日	医師から学ぶ新型コロナウイルス感染症	とよなか消費者協会 豊中市医師会会員 山本 清一郎	32
10月15日	コロナ後の家計相談会	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	9
10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	29
10月22日	おしゃれなマフラー作り	とよなか消費者協会 手芸アドバイザー 藤岡 和江	13
11月8日	高齢者の住み替え相談会	ワンネス	6
11月16日	カリグラフィー（西洋書道）で作るクリスマスカードとエコバッグ	とよなか消費者協会 サークル・キララ 南川 綾	13
11月19日	保有すべき投資信託の傾向と共通 KPI	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
11月24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
11月25日	「未来のために知っておきたい海とプラスチックごみの話」	とよなか消費者協会 大阪商業大学公共学部准教授 原田 禎夫	35

開催日	テ　　マ	企画グループ / 講　師	参加者数(人)
11月26日	シニア向けスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク株式会社スマホアドバイザー	22
12月8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
12月14日	牛乳パックで作るメガネケース	南桜塚ゆうの会	11
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 ソフトバンク株式会社スマホアドバイザー	14
12月17日	干支（えと）の羽子板作り	桜塚校区福祉会	12
12月17日	家計簿の初歩と年一回の家計管理の話	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	13
12月20日	折り紙・バルーンアート作りとマジック	S A とよなか	27
1月10日	高齢者の住み替え相談会	ワンネス	3
1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	中止
1月21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	14
1月22日	コロナ禍での消費者トラブルについて	とよなか消費者協会 消費生活相談員 大本 史子	14
1月25日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク株式会社スマホアドバイザー	17
2月4日	草履型の小物入れを作る	南桜塚ゆうの会	中止
2月6日	男の料理教室	桜塚校区福祉会	中止
2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	27
2月17日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク株式会社スマホアドバイザー	11
2月18日	基礎から始める予算とライフプラン	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	12

開催日	テ　　マ	企画グループ / 講　師	参加者数 (人)
2月21日	クルドの家庭料理とお話	NPO 法人国際交流の会とよなか(TIFA)	中止
2月25日	ハマグリの殻でおひなさまを作ろう	桜塚校区福祉会	13
3月14日	高齢者の住み替え相談会	ワンネス	6
3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
3月17日	はじめてのスマホ体験講座	とよなか消費者協会 ソフトバンク株式会社スマホアドバイザー	18
3月18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	19
3月25日	布マスクを作ろう	とよなか消費者協会 手芸アドバイザー 藤岡 和江	12
開催数 44 回 受講者数			延べ 760 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
7月2日	くらしかん 16回 47人	くらし支援課職員	220人
～	中央公民館 8回 19人		
3月24日	蛭池公民館 5回 17人		
（出前講座	庄内公民館 6回 13人		
は11月10	千里公民館 9回 41人		
日まで）	出前講座 6回 83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 豊かな未来へ ～「もったいない」から始めよう！～	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 2 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 2 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となったが、「消費者教育フェア」として大人向け・子ども向けのセミナーを実施した。

(敬称略)

開催日・場所	内 容
10 月 24 日(土) 生活情報センター くらしかん	○パネル展・クイズラリー ・登録グループ紹介とクイズラリー 参加人数 38 人 ○寸劇(リモート開催) ・府警察官による寸劇と簡易型自動録音機の無料配布 参加人数 23 人 講演:大阪府警察 ○弁護士に聞く「クレジットカードの落とし穴」 参加人数 45 人 講師:大阪弁護士会 ○知って使おう! キャッシュレス決済のカードいろいろ ・いろいろなカードの特徴や注意点をゲーム感覚で学ぼう (小学校低学年向け) 参加人数 29 人 講師:NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク ○賢く使おう! ネットとスマホ ・インターネットやスマートフォンの問題点を知ろう (小学校高学年向け) 参加人数 4 人 講師:NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク (主催)豊中市
	協力:大阪府警察/大阪弁護士会/ NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク /くらしかん登録グループ (順不同)
	参加者数 延べ 139 人



消費者教育フェアの様子

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 内 容
329	心当たりのない荷物が届いた！どうすればいい？／エシカル消費を始めよう！／消費者行政情報／防ごう！特殊詐欺
330	置き配に注意！／令和元年度消費生活相談の概要／消費者教育フェア
331	「副業で簡単に儲けることができる！」にだまされないで／架空請求メールには落ち着いて対応しましょう！／簡易型自動録音機を無料配布します／消費者教育フェアを開催しました！

※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	4,300 冊
暮らしのレポート 2020	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(2021 年版)	くらし全般に関する資料集	200 冊
暮らしの情報(No.329～331)	くらしに関する情報の提供	各 3,000 部 各 12 部(点字版)
10 万円の「特別定額給付金」に関するお知らせ 新型コロナウイルス給付金を装ったサギに注意!!	特殊詐欺被害防止啓発チラシ	8,000 枚
コロナワクチンに便乗した詐欺等啓発チラシ	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	15,000 枚
特殊詐欺・悪質商法啓発チラシ	特殊詐欺被害防止啓発チラシ (地方消費者行政推進事業)	40,300 枚
若者向け消費者トラブル啓発チラシ	若年層向け消費者教育の推進を図る	17,000 枚
社会への扉	若年層向け消費者教育の推進を図る	4,300 部

冊 子 名	内 容	作成数
子育て世代(乳幼児用)向け啓発チラシ	消費者啓発物品	5,000 枚
悪質な訪問販売勧誘お断りシール	悪質商法啓発物品	10,000 枚
特殊詐欺撲滅マグネットシート	特殊詐欺被害防止啓発物品	240 枚
特殊詐欺被害防止マグネットシート	特殊詐欺被害防止啓発物品	240 枚
張替用マグネットシート(悪質商法・特殊詐欺被害防止シール貼付用台紙)	悪質商法・特殊詐欺被害防止啓発物品	480 枚
横断幕	特殊詐欺被害防止啓発物品	2 枚
特殊詐欺・悪質商法啓発マグネットステッカー(配布用)	悪質商法・特殊詐欺被害防止啓発物品	860 枚
特殊詐欺啓発広告と不織布マスク	特殊詐欺被害防止啓発物品	15,000 枚
特殊詐欺被害防止対策機器	特殊詐欺被害防止啓発物品	600 台

(3) 暮らしの安心メール (開始年度：平成 20 年度) 令和 3 年 3 月末現在登録者数:3,962 人

号	配信日	タ イ ト ル	情 報 元	配信者数
343	4 月 10 日	アンケートに答えるアルバイトをしたら勝手に借金されていた	国民生活センター	3,512
344	4 月 20 日	10 万円の現金給付に関する詐欺にご注意ください！	くらしかん	3,568
345	5 月 1 日	新型コロナウイルス 給付金を装った詐欺に注意	国民生活センター	3,585
346	5 月 14 日	豊中市内で特殊詐欺被害が発生！！	くらしかん	3,616
347	5 月 20 日	慌てないで！トイレ修理で思わぬ高額請求	国民生活センター	3,625
348	5 月 20 日	10 万円の給付金に便乗した“サギ”にご注意ください！	くらしかん	3,626
349	6 月 5 日	豊中市内で特別定額給付金に便乗した“サギ”が発生しました！	くらしかん	3,656
350	6 月 19 日	大けがも！ジャンプ式折りたたみ傘の事故に注意	国民生活センター	3,672
351	6 月 25 日	格安スマホトラブル 今までの携帯電話会社との違いを確認して	国民生活センター	3,672
352	6 月 26 日	豊中市内で特別定額給付金を装った“サギ”の被害が発生しました	くらしかん	3,669
353	7 月 8 日	電車の戸袋への挟まれ事故に注意！	国民生活センター	3,674
354	7 月 16 日	熱中症 室内でも水分補給はこまめに	国民生活センター	3,682

号	配信日	タ イ ト ル	情 報 元	配信者数
355	7 月 16 日	死亡事故になることも！ブラインド等のひもに注意	国民生活センター	3,682
356	8 月 3 日	まだまだ多い物干しぎおの移動販売トラブル	国民生活センター	3,680
357	8 月 19 日	災害時の宿泊施設の解約トラブル	国民生活センター	3,692
358	8 月 24 日	災害に便乗した悪質な修理業者に注意	国民生活センター	3,691
359	9 月 7 日	国勢調査を装った不審な電話に注意！	国民生活センター	3,687
360	9 月 9 日	豊中市内で特殊詐欺被害が発生しました！	くらしかん	3,687
361	9 月 14 日	大金をあげる？知らない人からのメールは無視！	国民生活センター	3,687
362	9 月 24 日	骨折も！バスでの転倒事故に注意	国民生活センター	3,689
363	10 月 8 日	恋愛感情や親切心につけ込む「国際ロマンス詐欺」に注意	国民生活センター	3,695
364	10 月 26 日	体力や体調に合わせた運動を！フィットネスクラブ等でのけがに注意	国民生活センター	3,709
365	10 月 30 日	排水管の高圧洗浄トラブルに注意	国民生活センター	3,708
366	11 月 4 日	身に覚えのないキャッシュレス決済サービスを通じた銀行口座からの不正な出金にご注意ください！	消費者庁	3,708
367	11 月 11 日	セルフ式ガソリンスタンド給油中の吹きこぼれに注意	国民生活センター	3,712
368	11 月 19 日	配置薬の補充だけのはずが・・・高額な健康食品を買うはめに	国民生活センター	3,713
369	11 月 27 日	長期保管のカセットボンベガス漏れに注意！	国民生活センター	3,716
370	12 月 23 日	死亡事故も！餅による窒息に注意	国民生活センター	3,719
371	1 月 6 日	新型コロナウイルスに便乗した悪質商法のご注意！「コロナで困っている」等と言い、嘘や強引な勧誘で魚介類を購入させる手口に気をつけて	国民生活センター	3,722
372	1 月 15 日	発電機や炭での一酸化炭素中毒に注意	国民生活センター	3,711
373	2 月 1 日	販売サイトで契約内容をよく確認！定期購入トラブル	国民生活センター	3,739
374	2 月 8 日	薬の包装シートの誤飲に注意	国民生活センター	3,780
375	2 月 24 日	不正利用かも！？利用明細は必ず確認	国民生活センター	3,879
376	3 月 5 日	店舗での買い物は、クーリング・オフできません	国民生活センター	3,901
377	3 月 12 日	偽警告表示 プリペイド型電子マネーで支払わせる手口に注意	国民生活センター	3,921
378	3 月 25 日	有名企業の公式サイトだと思ったら模倣サイトだった	国民生活センター	3,962

〔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

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 2 年（2020 年）9 月 2 日開催）

令和元年度（2019 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令和元年度（2019 年度）の年次報告について審議

２）第 2 回（令和 3 年（2021 年）2 月 25 日開催）

令和 2 年度（2020 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）

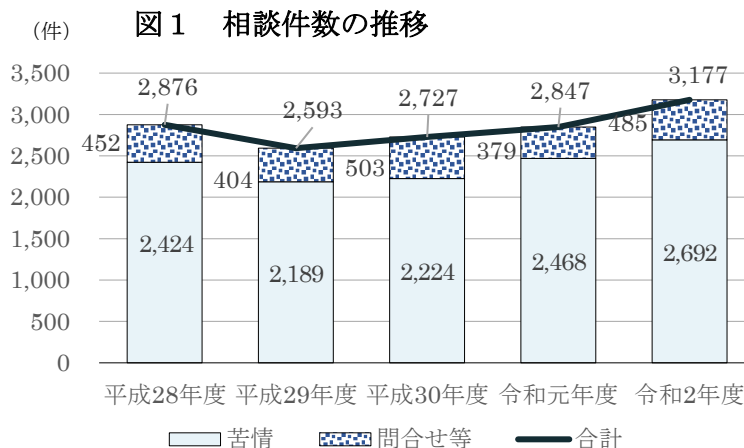
豊中市地域包括ケアシステム推進総合会議・地域福祉ネットワーク会議を消費者安全法第 11 条の 3 第 1 項に基づく消費者安全確保地域協議会として位置付け、同総合会議の要綱に「高齢者及び障害者等の消費者安全確保の取組みに関すること」を盛り込み、同総合会議（2 回開催）で消費生活情報の提供・共有等により消費者被害の防止に取り組んだ。

〔 3 〕 消費生活相談

【 1 】 消費生活相談状況

1. 相談件数

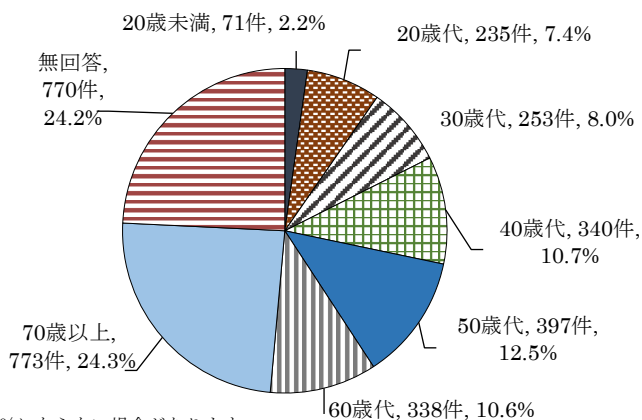
令和 2 年度の消費生活相談件数は 3,177 件で、前年度の 2,847 件に比べ 11.6%増加した(330 件増)。相談件数の内訳は「苦情」が 2,692 件、「問合せ等」が 485 件となっている。(図 1)



2. 相談にかかる契約者の年代・職業

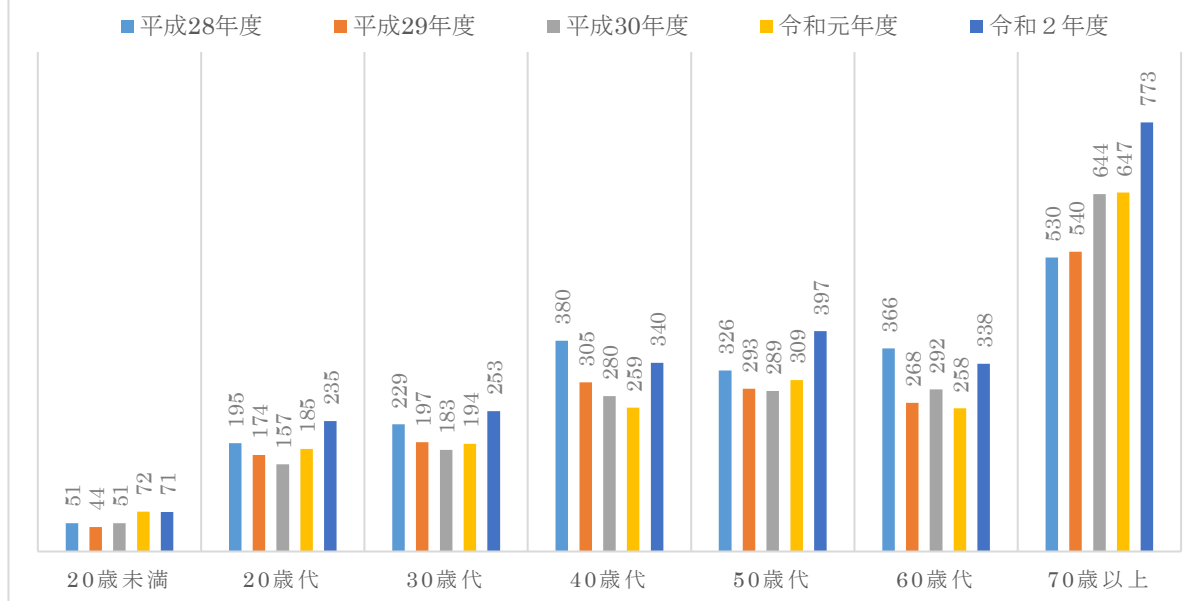
相談にかかる契約者の年代を見ると、70 歳以上が最も多く(773 件)、次に 50 歳代(397 件)、40 歳代(340 件)、60 歳代(338 件)の順となっている。年代別の傾向は前年度と同様で、引き続き 70 歳以上の相談件数が多く、全相談件数(以下「全体」)の 24.3%を占めている。(図 2、図 3)

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

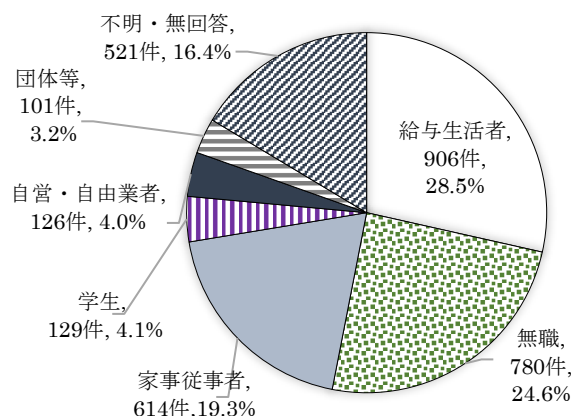
図 3 年代別相談件数の推移



契約者を職業別に見ると、「給与生活者」(906 件)、「無職」(780 件)、「家事従事者」(614 件)の順に多く、これらで全体の 7 割(2,300 件)を占めている。

(図 4)

図 4 契約当事者の職業



※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

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 249 件で最も多く、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 200 件で 2 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(2018 年度)と比較して「健康食品」については、5 割以上(61 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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
1	デジタルコンテンツ類 ※1	532	319	250	247	249
2	商品一般 ※2	104	148	204	159	200
3	健康食品 ※3	78	91	100	151	161
4	化粧品	57	46	63	94	126
5	相談その他 ※4	80	77	176	160	121
6	役務その他サービス ※5	60	44	58	73	100
7	他の保健衛生品 ※6	8	6	4	19	95
8	賃貸アパート	104	98	123	102	91
9	移動通信サービス ※7	69	71	81	67	83
10	紳士・婦人洋服	39	47	42	42	75

※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)に関する情報

※2 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

※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情報

※4 消費者問題以外の相談(不明・不審な電話やメール等の相談を含む)

※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(ウィルス除去サービスを含む)

※6 保健衛生品のうち、医薬品・医療用具・化粧品・理美容器具等に該当しないもの(マスク・フェイスシールド等)

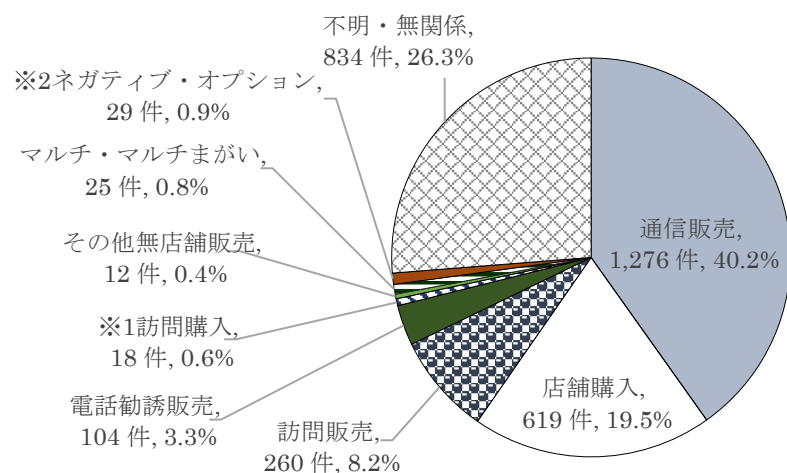
※7 携帯電話やスマートフォン等のモバイルデータ通信サービスに関する相談

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(1,276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(619件)で、これらで全体の半数を超えている。次いで「訪問販売」(260件)、「電話勧誘販売」(104件)の順となっている。

前年度と比べて、「通信販売」「店舗購入」「ネガティブ・オプション」の相談が増加、それ以外の形態は減少している。(図5、図6)

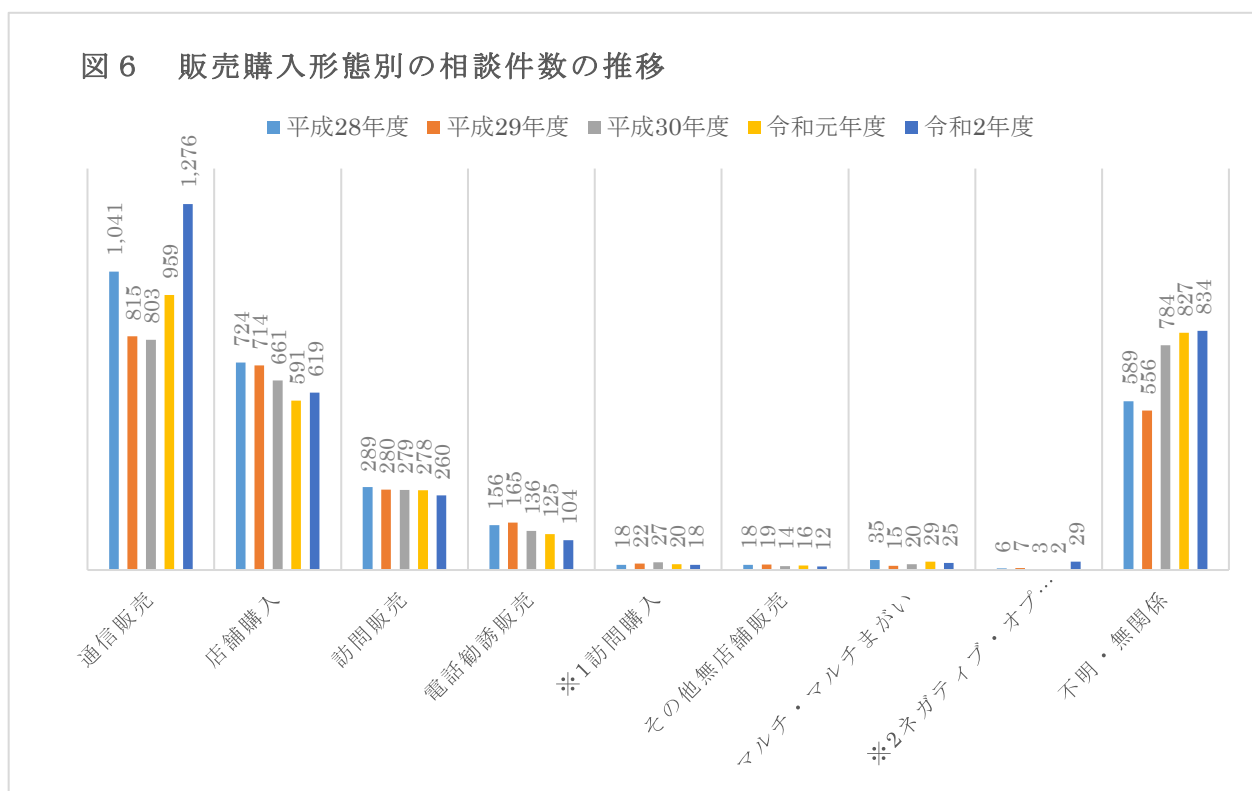
図5 販売購入形態別の相談件数



※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

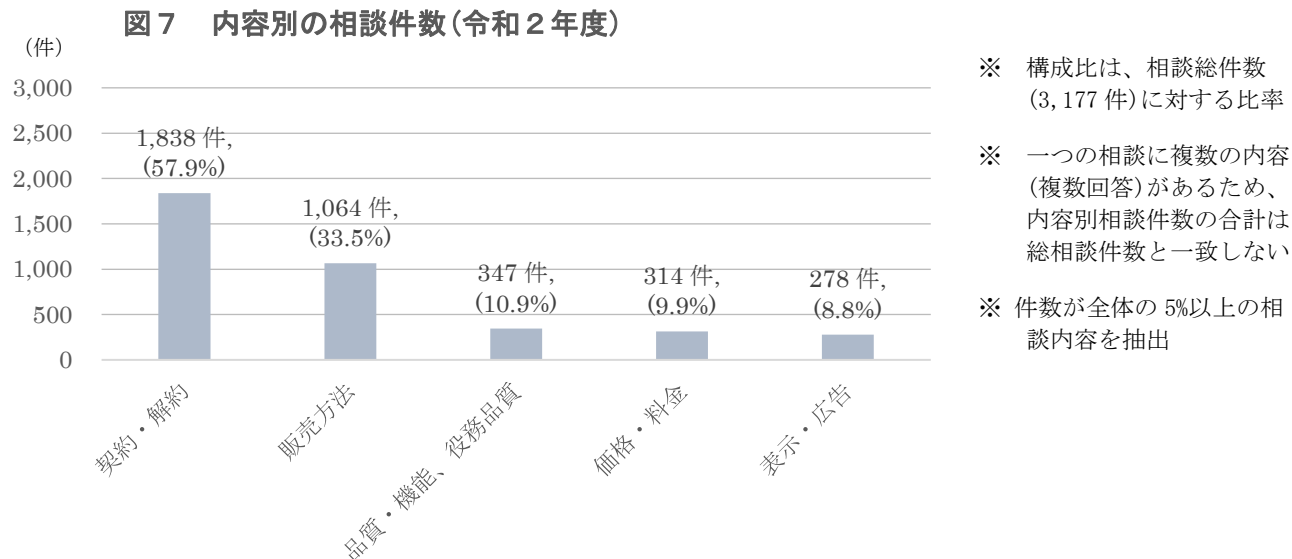
- ※1「訪問購入」：業者等が消費者の自宅等において物品を購入する商法
 ※2「ネガティブ・オプション(送り付け商法)」：注文していない商品を送り付け、無理に買わせる商法

図6 販売購入形態別の相談件数の推移



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」（1,838 件）に関する相談、「販売方法」（1,064 件）に関する相談、「品質・機能、役務品質」（347 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 943 件で前年度に比べ 166 件増加しました。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 割近くとなっている。

(表 2)

表 2 65 歳以上の高齢者の相談件数の推移

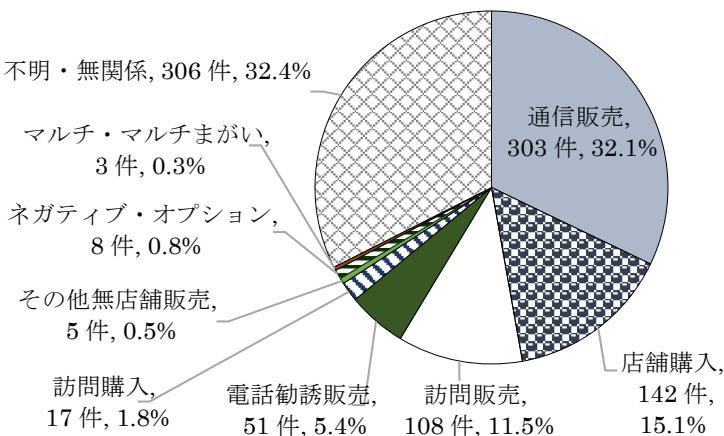
内 訳 \ 年 度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元 年度	令和 2 年度
相談件数(件)	731	685	807	777	943
構 成 比	25.4	26.4	29.6	27.3	29.7
年齢無回答者を除く構成比(%)	35.2	37.6	42.6	40.4	39.2

販売購入形態別の相談件数は、「通信販売」（303 件）、

「店舗購入」（142 件）、「訪問販売」（108 件）、「電話勧誘販売」（51 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。

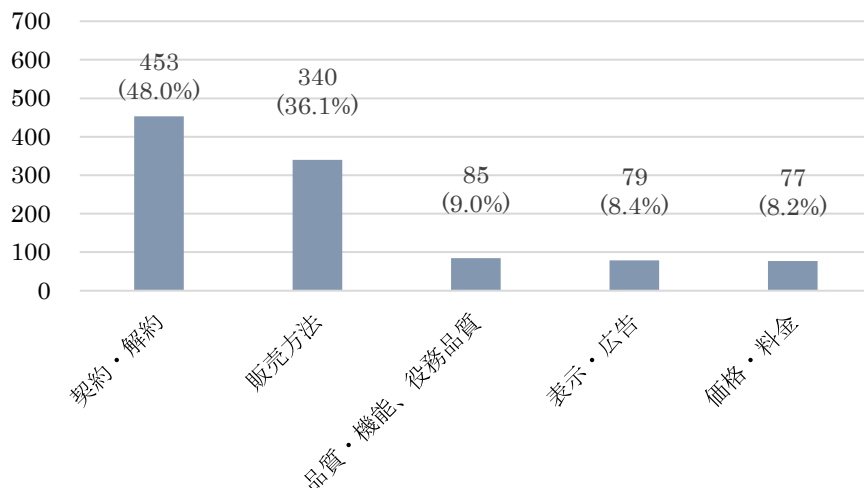
(図 8)

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」(453件)、「販売方法」(340件)の順に多く、全体の相談傾向と同様です。(図9)

図9 65歳以上の内容別の相談件数



商品・役務別の相談においては、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」(84件)に関する相談、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(57件)、不審な電話・メール、特殊詐欺の電話などの消費者問題以外の相談が含まれる「相談その他」(57件)の順に多くなっている。次いで、「健康食品」に関する相談(42件)、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(35件)、の順に多くなっている。(表3)

- ※ 構成比は、65歳以上の相談件数(943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

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
1	商品一般 ※1	37	50	89	59	84
2	デジタルコンテンツ類 ※2	136	82	47	72	57
3	相談その他 ※3	21	15	73	68	57
4	健康食品 ※4	16	24	26	29	42
5	役務その他サービス ※5	19	15	17	30	35

※1 注文した思え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を特定できないもの

※2 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

※3 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)

※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(酵素食品や青汁、グルコサミンなど)

※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

[30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	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
	H29	815	30	60	79	143	118	108	116	161
	H28	1,041	34	77	113	198	149	173	141	156
店舗購入	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
	H29	714	6	64	62	95	87	67	95	238
	H28	724	11	60	61	94	97	89	83	229
訪問販売	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
	H29	280	2	10	15	21	15	32	119	66
	H28	289	1	14	16	22	24	28	102	82
電話勧誘販売	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
	H29	165	1	4	8	7	22	12	74	37
	H28	156	0	3	7	20	5	27	61	33
マルチ・マルチまがい	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
	H29	15	0	7	0	4	1	0	1	2
	H28	35	0	18	6	3	1	0	2	5
訪問購入	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
	H29	22	0	0	1	0	1	3	9	8
	H28	18	0	1	1	2	3	0	6	5
その他無店舗販売	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
	H29	19	0	0	1	3	2	1	7	5
	H28	18	0	0	0	1	3	3	4	7
ネガティブ・オプション	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
	H29	7	0	0	0	1	1	0	3	2
	H28	6	0	0	0	0	0	1	4	1
不明・無関係	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
	H29	556	5	29	31	31	46	45	116	253
	H28	589	5	22	25	40	44	45	127	281
合 計	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
	H29	2,593	44	174	197	305	293	268	540	772
	H28	2,876	51	195	229	380	326	366	530	799

7. 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。

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	1
訪販／リフォーム	0
訪販／その他	3
マルチ商法／健康食品・化粧品等	2
店舗販売／健康食品関係	4
店舗販売／その他	0
生命・損害保険	3
製造(メーカー)	2
信販・その他金融	1
通信販売	1
その他	1
合 計	18

【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 2 年 1 月～令和 2 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 64 件（月平均約 5.3 件）となっている。これは、過去最多の被害件数となった令和元年の発生件数（141 件）と比べ、約 54.6%減少しております。

庁内における令和 2 年度の還付金等詐欺相談件数は、112 件（月平均約 9.4 件）で前年度（187 件）に比べて約 4 割減少している。

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、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 26 日、1 月 29 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２年度(2020 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 令和２年９月をもって解散	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」、福祉ふれあいサロン、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	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）
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	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）

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

(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	7	640 人
テーマパネル展	10	291 点
講座	44	760 人
その他（運営会議）	10	112 人
計	71	1,512 人（291 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 2021

【令和2年度(2020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3年(2021年)8月発行〕