

令和5年度

消費生活センター事業概要

宝塚市消費生活センター

目 次

I	センターの概要	1
1	名 称	
2	所 在 地	
3	開設年月日	
4	執務時間等	
II	組織	1
III	事業実施状況	2
	○消費者行政	
1	消費生活相談	2
2	消費者教育啓発事業	8
3	消費生活関係の協議会等	13
4	製品安全4法・家庭用品品質表示法に基づく立入検査	14
	○計量行政	
1	特定計量器定期検査	20
2	立入検査	23
3	適正計量管理事務所の指定及び検査	24
4	啓発	25

I センターの概要

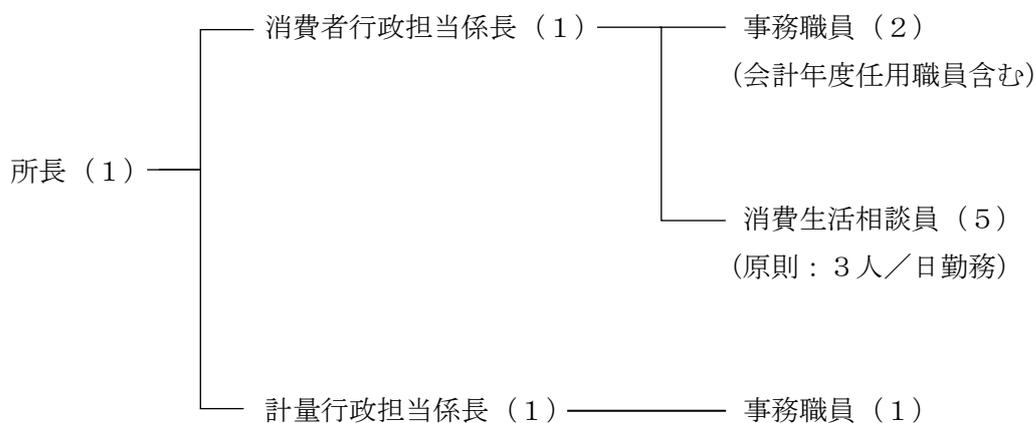
- 1 名称 宝塚市消費生活センター
- 2 所在地 〒665-0852
宝塚市売布2丁目5番1号ピピアめふ1・5階
TEL 事務 0797-81-4185
相談 0797-81-0999
FAX 0797-83-1011
- 3 開設年月日 昭和49年5月1日（現在地では平成11年10月29日から）
- 4 執務時間等 事務業務時間
9:00～12:00
12:45～17:30
相談受付時間
9:00～12:00
12:45～16:00

※土・日・祝休日・12月29日から1月3日の年末年始を除く。

II 組織

産業文化部 消費生活センター

(令和6年4月1日現在)



() 内の数字は人数。

Ⅲ 事業実施状況

○消費者行政

市民が、正しい知識に基づく適切な消費行動ができる自立した消費者となり、豊かな消費生活を営むために必要な業務に取り組んでいます。

1 消費生活相談

(1) 概要

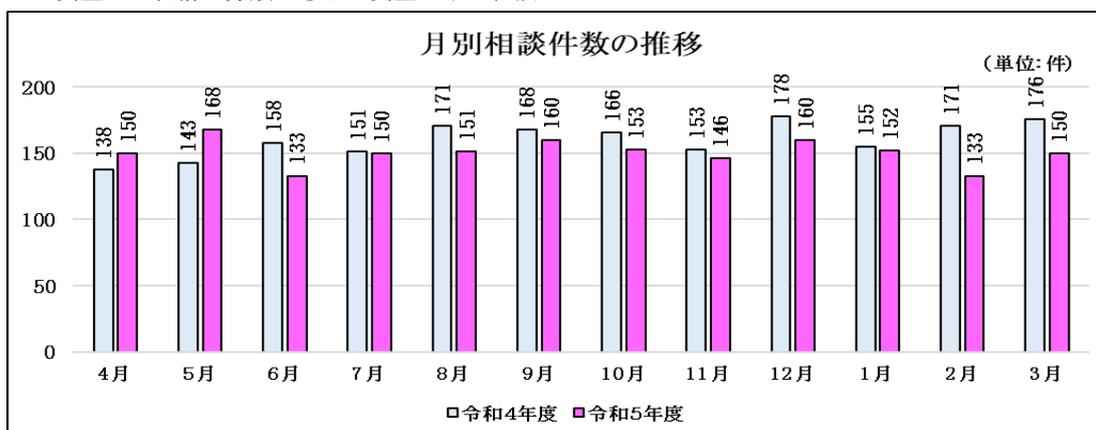
消費者から消費生活センターに相談が寄せられると、専門の消費生活相談員(有資格者)が相談内容の聴き取りを行い、相談者が抱える問題に対応します。令和5年度、消費生活センターに寄せられた消費生活相談の総件数は、1,806件(前年度1,928件、6.3%減)となりました。この内、苦情の件数は1,574件(前年度1,672件、5.9%減)でした。

相談件数の推移

(単位:件)

区分	令和5年度(A)	令和4年度(B)	増減(A)-(B)
苦情	1,574	1,672	△ 98
問合せ	232	255	△ 23
要望	0	1	△ 1
総計	1,806	1,928	△ 122

- ※・苦情 …消費生活で発生した苦情や問題などについての相談
- ・問合せ…苦情や問題が発生していない消費生活に関する質問などについての相談
- ・要望 …苦情に分類できない要望のみの相談



(2) 相談の商品・役務別分類受付状況

受付けた相談は、独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センターとをオンラインで結ぶ、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET:パイオネット)へ、統一したルールに従い登録しています。相談内容をみると、「商品」の分類で件数の最も多いものは「商品一般」で170件(前年度172件、1.2%減)、次いで「保健衛生品」の155件(前年度219件、29.2%減)、「教養娯楽品」の139件(前年度157件、11.5%減)となり、「商品」の件数では162件減少しました。

また、「役務」の分類で件数の多いものは「他の役務」で166件（前年度122件、36.1%増）、次いで「教養・娯楽サービス」の147件（前年度146件、0.7%増）、「運輸・通信サービス」の125件（前年度134件、6.7%減）となり、令和5年度相談件数全体では減少したものの、「役務」の総件数では61件の増加となりました。

商品・役務分類別件数

(単位:件)

分類	令和5年度(A)				令和4年度(B)				増減(A)-(B)				
	苦情	問合せ	要望	総計	苦情	問合せ	要望	総計	苦情	問合せ	要望	総計	
商品	商品一般	155	15	0	170	145	27	0	172	10	△12	0	△2
	食料品	106	11	0	117	113	9	0	122	△7	2	0	△5
	住居品	66	11	0	77	88	14	1	103	△22	△3	△1	△26
	光熱水品	24	5	0	29	19	5	0	24	5	0	0	5
	被服品	98	7	0	105	146	9	0	155	△48	△2	0	△50
	保健衛生品	142	13	0	155	218	1	0	219	△76	12	0	△64
	教養娯楽品	130	9	0	139	140	17	0	157	△10	△8	0	△18
	車両・乗り物	43	1	0	44	30	5	0	35	13	△4	0	9
	土地・建物・設備	39	14	0	53	48	16	0	64	△9	△2	0	△11
	他の商品	2	0	0	2	2	0	0	2	0	0	0	0
商品計	805	86	0	891	949	103	1	1,053	△144	△17	△1	△162	
役務	クリーニング	6	0	0	6	7	1	0	8	△1	△1	0	△2
	レンタル・リース・貸借	54	7	0	61	46	10	0	56	8	△3	0	5
	工事・建築・加工	36	6	0	42	37	12	0	49	△1	△6	0	△7
	修理・補修	48	10	0	58	37	6	0	43	11	4	0	15
	管理・保管	7	0	0	7	6	1	0	7	1	△1	0	0
	役務一般	17	0	0	17	10	0	0	10	7	0	0	7
	金融・保険サービス	79	19	0	98	79	16	0	95	0	3	0	3
	運輸・通信サービス	114	11	0	125	116	18	0	134	△2	△7	0	△9
	教育サービス	3	1	0	4	2	1	0	3	1	0	0	1
	教養・娯楽サービス	137	10	0	147	140	6	0	146	△3	4	0	1
	保健・福祉サービス	101	13	0	114	97	17	0	114	4	△4	0	0
	他の役務	138	28	0	166	99	23	0	122	39	5	0	44
	内職・副業・ねずみ講	13	0	0	13	11	0	0	11	2	0	0	2
他の行政サービス	6	6	0	12	5	6	0	11	1	0	0	1	
役務計	759	111	0	870	692	117	0	809	67	△6	0	61	
他の相談	10	35	0	45	31	35	0	66	△21	0	0	△21	
総計	1,574	232	0	1,806	1,672	255	1	1,928	△98	△23	△1	△122	

(3) 品目別苦情相談

商品・役務分類をさらに細分化したものが品目になります。

品目別に苦情件数をみると、第1位は請求対象が書かれていない不審な請求などの相談が分類される「商品一般」が155件(前年度145件、10件増)。第2位は1回限りと思いき有料質問サイトを利用したらサブスクリプション契約になっていたなどの相談が分類される「役務その他」が113件(前年度82件、31件増)。第3位は化粧品や歯磨き粉等に関する相談が分類される「化粧品」が108件(前年度170件、62件減)。第4位はオンラインゲームの課金やマッチングアプリなどに関する相談が分類される「他の教養・娯楽」が57件(前年度47件、10件増)。第5位は健康食品に関する相談が分類される「健康食品」が54件(前年度56件、2件減)となっています。

上位品目のうち、第3位「化粧品」、第5位「健康食品」については、お試しの1回だけのつもりで注文しましたが実際は定期購入の申し込みになっていて、2回目以降解約しようとする、通常価格を請求されたといった相談が分類される「定期購入」に関連した苦情相談がその多くを占めています。令和5年度の「定期購入」に関連する苦情相談の総件数は152件(前年度221件、69件減)となり、前年度から大幅に減少しました。

若年層で多い苦情相談は、第4位「他の教養・娯楽」が20歳代以下の年代で32件(前年度15件、17件増)となり、17歳以下の未成年者が契約者となる相談が数多く寄せられました。また、エステに関するトラブルなどの相談が分類される第6位「理美容」が20歳代以下で20件(前年度29件、9件減)、動画配信サービスなどに関する相談が分類される同じく第6位「娯楽等情報配信サービス」が20歳代以下で9件(前年度5件、4件増)、副業のサポートプランの契約に関するトラブルなどの相談が分類される第28位「内職・副業」が20歳代以下で10件(前年度5件、5件増)あり、いずれも20歳代の若者を中心に苦情相談が寄せられました。

品目別苦情相談件数(上位30品目)

順位	分類	品目	令和5年度											令和4年度		増減件数(A)-(B)			
			契約者年齢区分別件数											合計件数(A)	うち定期購入相談件数	順位	合計件数(B)	うち定期購入相談件数	うち定期購入相談件数
			～17歳	18～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70～79歳	80歳～	申告なし							
1位	商品一般	商品一般	0	2	4	5	19	16	27	20	31	31	155	0	2位	145	0	10	0
2位	他の役務	役務その他	0	2	10	5	7	7	21	26	22	13	113	0	3位	82	0	31	0
3位	保健衛生品	化粧品	2	0	3	5	12	26	16	31	10	3	108	89	1位	170	154	△62	△65
4位	教養・娯楽サービス	他の教養・娯楽	20	6	6	3	2	1	6	4	1	8	57	0	6位	47	0	10	0
5位	食料品	健康食品	4	0	1	1	5	10	9	9	12	3	54	36	4位	56	43	△2	△7
6位	保健・福祉サービス	理美容	1	2	17	6	2	4	1	1	0	4	38	0	7位	45	0	△7	0
6位	教養・娯楽サービス	娯楽等情報配信サービス	0	0	9	4	2	8	3	7	1	4	38	0	8位	43	0	△5	0
8位	レンタル・リース・貸借	集合住宅	0	0	3	9	8	8	2	0	0	6	36	0	11位	35	0	1	0
8位	運輸・通信サービス	移動通信サービス	4	0	1	2	5	4	4	11	2	3	36	0	10位	39	0	△3	0
10位	金融・保険サービス	他の金融関連サービス	0	1	2	1	4	6	6	7	4	3	34	0	12位	31	0	3	0
10位	被服品	紳士・婦人洋服	0	0	2	3	6	12	2	3	2	4	34	0	5位	52	0	△18	0
12位	保健・福祉サービス	医療	0	1	3	4	2	5	2	3	3	8	31	0	16位	26	0	5	0
13位	教養娯楽品	他の教養娯楽品	0	1	2	0	7	3	7	6	2	2	30	6	12位	31	4	△1	2
14位	車両・乗り物	自動車	0	0	0	7	3	5	6	3	3	2	29	0	24位	18	0	11	0
15位	運輸・通信サービス	インターネット通信サービス	0	0	0	1	4	4	1	8	3	6	27	0	9位	41	0	△14	0
16位	教養娯楽品	電話機・電話機用品	0	0	1	0	5	5	4	6	1	1	23	1	22位	19	0	4	1
17位	光熱水品	電気	0	1	2	0	1	2	2	6	6	0	20	0	30位	14	0	6	0
18位	工事・建築・加工	戸建住宅	0	0	0	0	0	3	4	6	4	2	19	0	20位	20	0	△1	0
19位	住居品	食器・台所用品	0	0	0	1	3	1	1	1	7	3	17	1	35位	12	2	5	△1
19位	教養娯楽品	パソコン・パソコン関連用品	0	0	2	2	1	4	2	4	2	0	17	1	33位	13	0	4	1
19位	土地・建物・設備	空調・冷暖房・給湯設備	0	0	0	0	1	0	1	7	6	2	17	0	24位	18	0	△1	0
19位	役務一般	役務一般	0	0	0	0	5	5	2	2	1	2	17	0	45位	10	0	7	0
23位	教養・娯楽サービス	教室・講座	0	1	0	3	4	2	2	2	0	2	16	0	19位	22	0	△6	0
23位	被服品	かばん	0	0	1	0	5	5	4	0	0	1	16	0	30位	14	0	2	0
23位	教養娯楽品	書籍・印刷物	0	0	0	0	1	2	2	2	6	3	16	1	15位	27	1	△11	0
23位	運輸・通信サービス	放送	0	0	0	0	2	3	3	4	3	1	16	0	33位	13	0	3	0
27位	教養娯楽品	音響・映像製品	0	0	1	0	1	4	3	2	2	1	14	0	48位	9	0	5	0
28位	内職・副業・ねずみ講	内職・副業	0	2	8	0	2	0	1	0	0	0	13	0	40位	11	0	2	0
28位	住居品	空調・冷暖房機器	0	0	1	0	2	1	2	4	1	2	13	0	22位	19	0	△6	0
28位	修理・補修	衛生設備	0	0	0	2	2	0	2	3	2	2	13	0	30位	14	0	△1	0

(4) 契約者年代別苦情相談

前年度と比較すると、年代別では20歳代以下と70歳代以上の件数は増加し、30歳代から60歳代件数は減少する結果となりました。

契約者年代別相談件数(苦情)

契約者年代	令和5年度(A)		令和4年度(B)		増減(A)-(B)
	件数	割合	件数	割合	件数
17歳以下	33	2.1%	26	1.6%	7
18歳・19歳	21	1.3%	17	1.0%	4
20歳代	115	7.3%	110	6.6%	5
30歳代	86	5.5%	113	6.8%	△ 27
40歳代	179	11.4%	213	12.7%	△ 34
50歳代	239	15.2%	264	15.8%	△ 25
60歳代	219	13.9%	243	14.5%	△ 24
70歳代	277	17.6%	261	15.6%	16
80歳以上	214	13.6%	193	11.5%	21
申告なし	191	12.1%	232	13.9%	△ 41
総計	1,574	100.0%	1,672	100.0%	△ 98

(5) 販売購入形態別苦情相談

取引類型は、「店舗購入」のほか、特定商取引に関する法律（特商法）に定められた「訪問販売」等の7つの取引方法（これを「特殊販売」といいます。）と、いずれにも属さない「不明・無関係」に区分されます。

当年度は、前年度から多くの分類で件数が減少しました。ただし、電話の自動音声による未納公共料金の請求などの新たな手法による消費者トラブルが夏以降増加したこともあり「電話勧誘販売」が6件増加となりました。

販売購入形態別相談件数(苦情)

取引類型		令和5年度(A)		令和4年度(B)		増減(A)-(B)
		件数	割合	件数	割合	件数
店舗購入		311	19.8%	316	18.9%	△ 5
特殊販売	訪問販売	110	7.0%	119	7.1%	△ 9
	通信販売	699	44.4%	747	44.7%	△ 48
	マルチ・マルチまがい	9	0.6%	15	0.9%	△ 6
	電話勧誘販売	58	3.7%	52	3.1%	6
	ネガティブ・オプション	2	0.1%	3	0.2%	△ 1
	訪問購入	15	0.9%	15	0.9%	0
	その他無店舗	8	0.5%	4	0.2%	4
不明・無関係		362	23.0%	401	24.0%	△ 39
総計		1,574	100.0%	1,672	100.0%	△ 98

(6) 相談処理結果

消費生活センターでは、相談者の意向を尊重し、相談者が自主的に事業者との交渉を行い、自ら問題の解決を図ることを基本としています。そのため相談者に様々な情報を提供し、助言を行い、必要に応じて他の相談機関を紹介します。

消費者トラブルは消費者と事業者との「情報の質と量」及び「交渉力」の格差等から起こります。相談者が自主的に事業者との交渉を行うことが困難なケースや高齢などのため交渉そのものが困難な場合には、消費生活相談員が消費者と事業者との間に入り、斡旋を行います。

相談処理結果の概要は、助言による自主交渉が1,107件となり全体の61.3%で最も多く、斡旋解決が163件で9.0%でした。一方で、斡旋不調となったものが11件で0.6%ありました。

相談処理結果別件数

態様	令和5年度(A)		令和4年度(B)		増減(A)-(B)	
	件数	割合	件数	割合	件数	
処理結果	他機関紹介	54	3.0%	85	4.4%	△ 31
	助言(自主交渉)	1,107	61.3%	1,195	62.0%	△ 88
	その他情報提供	386	21.4%	316	16.4%	70
	斡旋解決	163	9.0%	183	9.5%	△ 20
	斡旋不調	11	0.6%	8	0.4%	3
	処理不能	22	1.2%	24	1.3%	△ 2
	処理不要	59	3.3%	97	5.0%	△ 38
	未処理	4	0.2%	20	1.0%	△ 16
総計	1,806	100.0%	1,928	100.0%	△ 122	

2 消費者教育啓発事業

消費者が、消費者教育を通して「自立した消費者」となり、被害に遭わず、合理的意思決定ができ、及び社会の一員として、より良い市場とより良い社会の発展のために積極的に関与することができるよう、情報提供や自己啓発への支援活動の一環として、各種講座やイベントを実施しました。

(1) 啓発資料（チラシ）の配布

事業者及び関係機関と協働・連携し、夕食宅配弁当の配送や訪問の際に啓発資料（チラシ）を配布しました。

ア コープこうべ（本市と尼崎市、伊丹市の3市合同で協定）

配布回数 12回 配布枚数 6,712枚

イ 市内宅配弁当業者（2事業者と本市との協働）

配布回数 12回 配布枚数 4,800枚

ウ 介護保険課、社会福祉協議会、国際・文化センター、小浜包括支援センター

配布回数 12回 配布枚数 6,960枚

エ クリーンセンターが実施する「きずな収集（戸別収集）」

配布回数 12回 配布枚数 7,200枚

オ 市立公民館、市立図書館、ピピアめふ公益施設

配布回数 12回 配布枚数 600枚

若者に広がる「人を紹介すればもうかる」誘いに要注意!

事例 高校の先輩から「もうけ話がある」と誘われ、一緒に事業者の営業担当者やWeb会議をした。投資で稼ぐような話で、よく理解できなかったが、誰かを勧誘すれば報酬がもらえるネットワークビジネスで、登録には50万円が必要とのことだった。「お金がない」と言うと「借金してもすぐに返済できる」と言われ、先輩の指示で、消費者金融の無人機に後の勤務先や年収等を入力して50万円の借金をし、その場で手振した。その後、投資では稼げず、借金の返済も苦しくなってきた。(当事者:学生)

ひとことアドバイス

- 友人や知人からの誘いで、外貨や貯蓄講座(有価証券)などのもうけ話を持ちかけられ、人を紹介すれば報酬が得られるなどと説明されて、よく理解できないまま契約や申し込みをしてしまったりすることが多くみられます。「人を紹介すると…」や「誰かを勧誘すると…」など言われたら要注意です。友人や知人からの誘いでも冷静に判断しましょう。
- お金がないという誘い方をすると、事業者は消費者金融での借金やクレジットカードの作成を勧められるケースがあります。その際に融資先(アルバイト先や収入等)について厳密なチェックを求められるも、絶対に断じないでください。
- 一度の取引が有価証券取引法の適法販売取引に該当する場合はクーリング・オフや中途解約をすることができません。
- 不安なときは、住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費生活ホットライン188)。

見守り新鮮情報
2023年9月号

「台風による家屋の被害調査をしている」と電話があり、来訪を了承した。事業者がドローンで屋根などの点検を行った後、写真を見せられ「屋根瓦に割れている箇所がある。損害保険の保険金で修繕できる。当社が保険金の申請をサポートする」と説明されたため、その場で保険金申請代行の契約をした。その後、契約書をよく読むと「損害保険金支給額の35%を手数料」として支払うことと記載があった。冷静に考えると、保険会社への申請は自分で行うことができる。クーリング・オフしたい。(70歳代)

「保険金で住宅修理ができる」と勧誘する事業者に注意!

ひとこと助言

- 「保険金を使って自己負担なく住宅修繕ができる。申請をサポートする」といふ勧誘で、高額な手数料や、修理をキャンセルした場合の違約金を請求されるケースがみられます。
- 勧誘されてもすぐに契約せず、保険会社への申請手順に不安がある場合は、まずは保険会社や保険代理店に相談して、アドバイスを求めることが大切です。
- 損害保険は自然災害などによる被害を対象としており、経年劣化による被害は対象外です。うその理由で申請するよう勧められても、決して応じないようにしましょう。
- 契約してしまった場合でも、クーリング・オフができる場合があります。届いたときは、早急に住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費生活ホットライン188)。

発行: 独立行政法人国民生活センター

消費者生活センター等に関する情報は、消費生活に関する相談は

★お住まいの自治体の消費生活センターへ
尼崎市消費生活センター 電話: 06-6489-6996 受付時間: 9:00~12:00、13:00~18:00
伊丹市消費生活センター 電話: 072-775-1296 受付時間: 9:00~12:00、13:00~16:15
宝塚市消費生活センター 電話: 0797-81-0999 受付時間: 9:00~12:00、12:45~16:00
※いずれも、相談受付は、月~金曜日(祝・休日、年末年始を除く)

(2) パネル展示による啓発

各掲示板で啓発資料の掲示などを行いました。

ア 常設展示

期 間 通年

場 所 宝塚市役所1階展示コーナー、ピピアめふ1・5階消費生活センター前

内 容 消費者の安全・安心な暮らしを守る知恵などを展示



イ 消費者月間

消費者庁では、毎年5月を「消費者月間」とし、消費者問題に関する啓発・教育等の事業を集中的に行っています。

期 間 5月13日(土)～20日(土)

場 所 宝塚市立中央公民館 1階ホワイエ

テーマ 「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～」

内 容 パネル展示、啓発チラシの配布



(3) 広報たからづかによる啓発

毎月発行される広報たからづかの「くらしの情報」コーナーで消費者トラブルの事例を紹介し、注意喚起を行いました。

消費者啓発情報「くらしの情報」の掲載 12回

インターネット広告に注意してください

1回限りの「お試し」購入のつもりが、定期購入に…

【事例】SNSの広告を見て「初回限定80%オフ2千円」の化粧品を購入。商品を受け取った2週間後に再度商品が届き、定期購入だと分かった。解約したいが電話がつかない。

インターネット広告を見て注文した化粧品やサプリメントの定期購入に関する相談が多数寄せられています。

インターネットなどによる通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。ただし、特定商取引法により、販売業者は、販売サイトの「最終確認画面」に契約の申し込み内容を確認できるように表示することが義務付けられています。商品を購入する際は、注文を確定する前に、「最終確認画面」で申し込み内容を確認し、スクリーンショットで画面を保存して、以下の項目をチェックしましょう。

- 定期購入が条件になっていないか
(〇〇コースや、次回お届け予定日の記載があれば要注意)
- 定期購入の場合、継続期間や購入回数が決まられているか
- 支払い総額はいくらか
- 利用規約を確認したか
- 解約の際、電話以外の連絡手段はあるか
- 解約方法が SNS やメールの場合、自分で手続き可能か
- 解約・返品の可否、解約条件を確認したか

商品やサービスに関する契約トラブルの相談は
相談専用電話(☎81・0999)、消費者ホットライン(☎188)へ

投資や副業の高額なサポート契約に注意!

【事例】「簡単に儲かる」というインターネットの広告を見て、1万円の情報商材*を購入。その後、販売事業者から電話で有料サポートプランを勧められた。「高額なプランほどサポートが充実。儲け額も大きくなる。」と言われて80万円のプランを契約したが、指示通りに作業しても儲からないため、解約したい。

「自宅で簡単に稼げる」「スマホを操作するだけで1日数十万円稼げる」などの、投資や副業での儲け話をきっかけとしたトラブルが、年齢を問わず多く寄せられています。

事例のように、電話勧誘販売によってサポートプランの契約をした場合、法律で定められた事項が書かれた契約書面を受け取った日を含めて8日以内であれば、クーリング・オフにより、違約金を支払うことなく契約が解除できます。

しかし、販売事業者が所在不明であったり連絡不能である場合、返金交渉は困難です。「簡単」「必ず」「確実に」儲かる話はありません。うまい話はうのみならず、疑いの目を向けましょう。

*情報商材…インターネット上で、高額収入を得るためのノウハウなどとし、PDFファイルなどさまざまな形式で販売される情報

商品やサービスに関する契約トラブルの相談は
相談専用電話(☎81・0999)、消費者ホットライン(☎188)へ。

(4) 情報展示コーナー

消費生活センターでは、消費生活に関連する図書が自由に閲覧できます。また、消費生活や計量に係る情報が掲載されたチラシを用意し、配布しています。このほか、啓発用DVD等の貸出し(47タイトル)、デジタルサイネージ(TVモニターを利用した広報装置)による情報提供を行っています。

(5) 本庁広告モニター

消費生活相談窓口を案内するスライドを本庁2階のモニターで上映しています。

(6) ホームページ

消費生活センターが行う消費生活相談などの業務案内の他に、広報たからづかの「くらしの情報」の掲載や「消費生活に関する注意喚起情報」「成年年齢引下げ」「マルチ商法」など、重要度の高い啓発情報等を随時更新しています。

<https://www.city.takarazuka.hyogo.jp/kurashi/1009588/index.html>

(7) 新聞社への情報提供

新聞社に対し、年1回消費生活に関わる情報提供を行い、新聞紙面に啓発記事が掲載されました。

(8) 講座開催

消費生活センター主催で、消費生活に関する講座を開催しました。

ア 消費生活サポーターパワーアップ講座

すみれ隊隊員や消費者サポーターの活動に興味を持つ一般市民を対象に講座を実施しました。

実施回数 3回

参加人数 29人

イ 高齢者向けスマホ講座

スマートフォンを初めて使おうと検討している高齢者を対象に、スマートフォンの基本操作を学ぶ講座を実施しました。

実施回数 2回

参加人数 38人

ウ 高齢者向け終活講座

終活に関する各種手続きや費用などについて学ぶ講座を実施しました。

実施回数 1回

参加人数 17人

エ 子どものゲーム・スマホトラブル防止講座

子どものゲームやデジタル機器の使用方法を知ることによって、子どもたちが「安全」「安心」にゲームやデジタル機器を使用してもらうことを目的として、講座を実施しました。

実施回数 1回

参加人数 7人



(9) 講師派遣事業

ア 出前講座

派遣依頼のあったグループや団体を対象に、消費者問題などについての講座に講師を派遣しました。

派遣回数 19回

参加人数 570人

派遣先 高等学校、地域子育て支援センター、老人会、民生児童委員協議会、自治会、まちづくり協議会、ファミリーサポートセンター等

イ 夏休み放課後児童クラブ出前講座

主に夏季休暇中、放課後児童クラブの児童を対象に金銭・食育・SDGsをテーマに出前講座を実施しました。

派遣回数 51回

参加人数 1,023人

(10) 迷惑電話撃退機器貸与事業

本市で多発する電話を起点とした悪質商法や詐欺から、高齢者の被害を未然に防止するため、65歳以上の市民を対象に希望を募り、迷惑電話撃退機器を貸与しました。

貸与台数 30台

(11) ガレージセール（宝塚朝市）への協力

平成8年度から、西谷朝市の会とNPO法人消費者協会宝塚が「宝塚朝市運営協議会」を設立し、市北部（西谷）地区の農家が安全で新鮮な野菜などを消費者に安価で提供し、NPO法人消費者協会宝塚がリユース、ゴミ減量を目的とした消費者が参加できるガレージセールを実施。市はその開催を後援しました。

実施日時 4月～9月第4日曜日 9:00～11:00

実施回数 6回（10月以降は休止）

実施場所 武庫川河川敷公園



3 消費生活関係の協議会等

(1) 宝塚市消費生活協議会

消費生活に関する重要事項について市長の附属機関として調査、審議し答申するため、平成27年4月1日に市条例により設置しました。知識経験者・公共的団体の代表者・関係行政機関の職員・公募市民の12人で構成しています。

開催日 8月3日(木)

議題 ・令和4年度消費者教育に関する事業の実施状況について
・令和4年度消費生活センター事業概要についてほか

(2) 宝塚市消費者トラブル対策連絡会

高齢者等の消費者見守りの必要性から、平成19年4月に「宝塚市高齢者等の消費者トラブル対策連絡会」を設置し、平成27年度からは「宝塚市消費者トラブル対策連絡会」へと名称を変更しました。また、令和3年11月1日から消費者安全法(平成21年法律第50号)第11条の3に規定する「消費者安全確保地域協議会」としての役割も兼ねています。

市及び関係機関、関係団体の代表者24人で構成し、消費者トラブルに対する連携事例等についての報告や情報交換を行っています。

開催日 11月6日(月)

議題 ・令和4年度及び令和5年9月末までの相談状況等について
・情報交換ほか

(3) 宝塚市消費者教育推進検討会

宝塚市における消費者教育を計画的かつ総合的に推進するため、平成27年5月に設置しました。市職員の14人で構成しています。

開催日 6月30日(金)

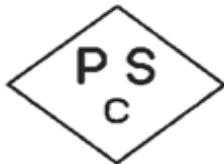
議題 ・令和4年度消費者教育に関する事業の実施状況について
・令和4年度消費生活センター事業概要についてほか

4 製品安全4法・家庭用品品質表示法に基づく立入検査

知事の権限に属する事務に係る事務処理の特例に関する条例により委譲された「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」、「消費生活用製品安全法」からなる製品安全4法に基づく表示の確認、「長期使用製品安全点検制度」に関する認識の確認、及び「家庭用品品質表示法」に基づく表示の適正化等について立入検査を実施しています。

(1) 製品安全4法とPSマーク

技術基準の適合など、法令上の義務を果たした届出製造・輸入事業者が、PS（プロダクト・セーフティ）マークを表示することができ、PS表示が付されているものでなければ、販売し、又は販売の目的で陳列することができません。各法律で定められているPSマークは以下のとおりです。

電気用品安全法		ガス事業法	
特定電気用品	特定電気用品 以外の電気用品	特定ガス用品	特定ガス用品 以外のガス用品
			
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		消費生活用製品安全法	
特定液化石油ガス 器具等	特定液化石油ガス器具等 以外の液化石油ガス器具等	特別特定製品	特別特定製品 以外の特定製品
			

(2) 立入検査結果

法律に基づく適正な表示などが実施されているかを確認するため、(ア) から (カ) の立入検査を実施し、検査した製品で不適正な製品はありませんでした。

令和5年度に実施した立入検査の結果は以下のとおりです。

・実施日

(前期) 令和5年 9月29日(金) から 10月4日(水) のうち4日間

(後期) 令和6年 1月18日(木)

・立入販売事業者数 5店舗

ア 電気用品安全法

電気用品安全法は、電気用品の製造、輸入、販売を規制するとともに、電気用品の安全性の確保につき民間事業者の自主的な活動を促進することにより、電気用品による危険及び障害の発生を防止することを目的としています。

立入検査結果

電気用品の区分	立入販売事業者数	うち不適正表示商品販売事業者数	検査数	うち不適正表示商品数
配線器具	3	0	9	0
電熱器具	2	0	46	0
電動応用機械器具	2	0	56	0
光源及び光源応用機械器具	3	0	8	0
総計	3	0	119	0

※「立入販売事業者数」の総計は、重複店舗を除く。

イ ガス事業法

ガス事業法は、ガス事業の運営を調整することによって、ガスの使用者の利益を保護し、及びガス事業の健全な発達を図るとともに、ガス工作物の工事、維持及び運用並びにガス用品の製造及び販売を規制することによって、公共の安全を確保し、あわせて公害の防止を図ることを目的としています。

立入検査結果

ガス用品 の区分	立入販売 事業者数	うち不適正表示商 品販売事業者数	検査数	うち不適正表示 商品数
ガスこんろ	2	0	3	0
ガストーブ	1	0	1	0
総計	2	0	4	0

※「立入販売事業者数」の総計は、重複店舗を除く。

ウ 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

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は、一般消費者等に対する液化石油ガス器具等の製造及び販売等を規制することにより、液化石油ガスによる災害を防止するとともに液化石油ガスの取引を適正にし、もって公共の福祉を増進することを目的としています。

液化石油ガス 用品の区分	立入販売 事業者数	うち不適正表示商 品販売事業者数	検査数	うち不適正表示 商品数
ガスこんろ	1	0	2	0
ガストーブ	1	0	1	0
総計	2	0	3	0

※「立入販売事業者数」の総計は、重複店舗を除く。

エ 消費生活用製品安全法

消費生活用製品安全法は、消費生活用製品による一般消費者の生命又は身体に対する危害の発生の防止を図るため、特定製品の製造及び販売を規制するとともに、特定保守製品の適切な保守を促進し、併せて製品事故に関する情報の収集及び提供等の措置を講じ、もって一般消費者の利益を保護することを目的としています。

立入検査結果

特定製品の区分	立入販売事業者数	うち不適正表示商品販売事業者数	検査数	うち不適正表示商品数
乗車用ヘルメット	2	0	4	0
ライター	4	0	8	0
総計	4	0	12	0

※「立入販売事業者数」の総計は、重複店舗を除く。

オ 長期使用製品安全点検制度

長期間使用に伴い生ずる劣化（経年劣化）により安全上支障が生じ、特に重大な危害を及ぼすおそれの多い製品について、点検制度が設けられています。製造・輸入事業者（特定製造事業者）、販売事業者等（特定保守製品取引事業者）、関連事業者、消費者（所有者）それぞれが適切に役割を果たして製品事故を防止するための制度です。

対象品目（令和3年8月1日、消費生活用製品安全法施行令が改正され対象品目が変更）

1. 石油給湯機
2. 石油ふろがま

立入検査結果

特定保守製品の区分	立入販売事業者数	うち不適正表示商品販売事業者数	検査数	うち不適正表示商品数
石油給湯器	2	0	2	0
石油ふろがま	1	0	1	0
総計	2	0	3	0

※「立入販売事業者数」の総計は、重複店舗を除く。

カ 家庭用品品質表示法

家庭用品品質表示法は、消費者が日常使用する家庭用品について、品質に関し表示すべき事項や、その表示方法等を定め、家庭用品の品質表示を適正にわかりやすくすることにより、消費者が商品の品質を正しく認識し、その購入に際し不測の損失を被ることがないように、消費者保護を図ることを目的としています。家庭用品は、生活スタイル、ニーズの変化や技術革新等により様変わりしてきており、表示の対象とする品目や表示を行う事項等については、随時見直しが行われています。

家庭用品のうち、一般消費者の生活に使用されている繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具及び雑貨工業品のうち、消費者がその購入に際し品質を識別することが困難で、かつ品質を識別することが特に必要と認められる品目については、次の二つの事項について、品質表示を行う必要があります。

1. 成分、性能、用途、貯法その他品質に関し表示すべき事項
2. 表示の方法その他（1）に掲げる事項の表示に際して製造業者、販売業者又は表示業者が遵守すべき事項

表	<p>本体 綿 100%</p> <p>装飾 ポリエステル 100%</p>  <p>〇〇繊維(株) 住所 東京都千代田区〇〇町〇〇番地</p>	<p>原料樹脂 ポリプロピレン</p> <p>耐熱温度 120℃</p> <p>耐冷温度 -20℃</p> <p>容量 300ml</p> <p>取扱い上の注意</p> <p>・火のそばに置かないでください。</p> <p>-----</p> <p>〇〇樹脂(株)</p> <p>住所 東京都千代田区〇〇町〇〇番地</p>
	示例	

立入検査結果

検査品目	立入販売事業者数	うち不適正表示商品販売事業者数	検査数	うち不適正表示商品数
繊維製品	5	0	52	0
合成樹脂加工品	4	0	20	0
電気機械器具	2	0	16	0
雑貨工業品	4	0	33	0
総計	5	0	121	0

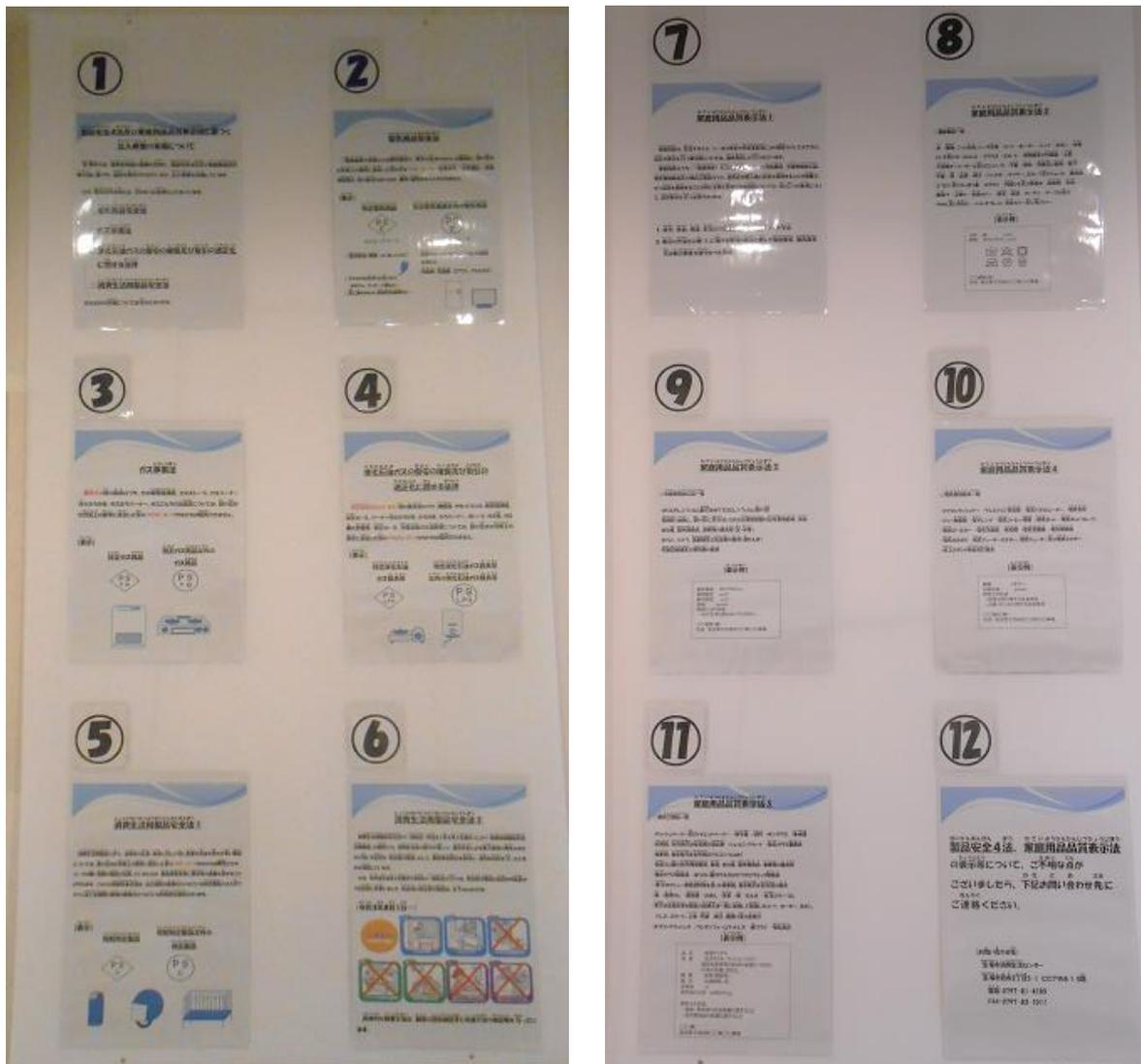
※「立入販売事業者数」の総計は、重複店舗を除く。

(3) 啓発

製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づく立入検査について、パネルによる啓発を実施しています。

期 間 通年

場 所 ピピアめふ1・5階 消費生活センター前



なお、説明資料はホームページにも掲載しています。

<https://www.city.takarazuka.hyogo.jp/kurashi/1009588/1039321/1040200.html>

○計量行政

本市は、地方分権一括法により、平成15年度から自治事務として「指定都市」等の指定を受け、計量法上の「特定市」として計量法制度に基づく業務を行っています。

1 特定計量器定期検査

計量法により、市内の商店や事業所で取引又は証明に使用している特定計量器のうち、非自動はかり、分銅及びおもりについて、2年に1回の定期検査を実施しています。

特定計量器とは、計量法に定める検定に合格し、検定証印等（下図1）が付された計量器のことです。定期検査に合格した特定計量器には定期検査済合格シール（下図2）が付されます。

図1



図2



定期検査済合格シール

本市が実施する特定計量器定期検査は、事業所等調査後の結果を基に当市の指定定期検査機関である（一社）兵庫県計量協会に委託し、巡回検査を実施しています。

さらに、計量士による代検査及び適正計量管理事業所自主検査にて、安全・安心な生活の確保及び計量行政の効率化を図っています。

巡回検査は、隔年度ごとに武庫川右岸（西谷を含む。）地域と武庫川左岸地域に分けて実施しており、令和5年度は武庫川右岸（西谷を含む。）を令和5年4月11日（火）から4月28日（金）までのうち、延べ17日間実施しました。

令和5年度 検査別実績（令和6年3月31日現在）

区分		戸数	数
定期検査	調査	29	
	巡回検査	179	305
代検査	小型	2	8
	大型	4	9
適正計量管理事業所における検査		57	585
総計		271	907

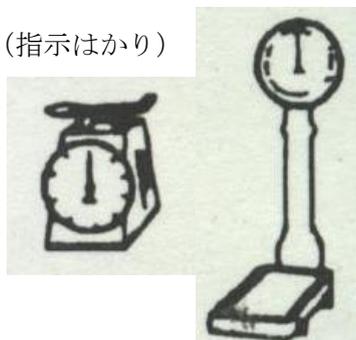
令和5年度 業種別検査戸数（調査戸数を除く延べ戸数）（令和6年3月31日現在）

	巡回検査	計量士による代検査		適正計量管理事業所 における検査
		小型計量器	大型計量器	
スーパー 百貨店	1	2	1	13
食料品 小売	42	0	0	21
その他の小売	2	0	0	0
薬局 薬店	35	0	0	0
米穀 燃料	2	0	0	0
農協 漁協	2	0	0	0
運送・ 宅配業	1	0	0	0
病院、 医療機関	42	0	0	0
学校等、 公務、施設	43	0	0	0
商工業 全般	4	0	0	0
製麺 (農家等の素麺生産)	0	0	0	0
行商	0	0	0	0
農業	1	0	0	0
その他	4	0	3	23
総計	179	2	4	57

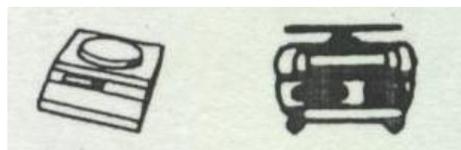
巡回検査における計量器種類別実績

種別	令和5年度 (令和6年3月31日現在)			前回 令和3年度			増減 (%)
	検査数		合計	検査数		合計	
	合格	不合格		合格	不合格		
手動天びん	0	0	0	0	0	0	-
棒はかり	0	0	0	0	0	0	-
懸垂はかり	0	0	0	0	0	0	-
等比皿手動はかり	2	0	2	2	0	2	0.0
不等比皿手動はかり	0	0	0	0	0	0	-
台手動はかり	2	0	2	2	0	2	0.0
指示はかり	24	0	24	29	0	29	△17.2
直線指示はかり	5	0	5	5	0	5	0.0
手動指示併用はかり	5	1	6	9	0	9	△33.3
誘電式はかり	38	0	38	31	0	31	23.3
電磁式はかり	21	0	21	24	0	24	△12.5
電気抵抗線式はかり	162	2	164	129	1	130	26.2
光電式はかり	0	0	0	0	0	0	-
はかり計	259	3	262	231	1	232	12.9
分銅	38	0	38	49	0	49	△48.4
おもり	5	0	5	5	0	5	-
分銅・おもり計	43	0	43	54	0	54	△22.4
皮革面積計	0	0	0	0	0	0	-
総計	302	3	305	285	1	286	6.6

(指示はかり)



(電気抵抗線式はかり)



(分銅 おもり)



2 立入検査

ア 商品量目立入検査

日常消費物資の流通度が高い前期（中元期）、後期（歳末期）に不正な量目の商品が消費者に販売されないよう、計量法第148条第1項の定めにより店舗等に立入り、特定商品の内容量等について検査を実施しました。

実施日

（前期）令和5年 7月 3日（月）から 8月10日（木）のうち7日間

（後期）令和5年12月 5日（火）から12月21日（木）のうち5日間 計12日間

立入検査実績

検査店舗数…12店舗

検査個数 …953個



商品量目立入検査風景

イ 燃料油メーター立入検査

兵庫県石油協同組合が実施しているガソリンスタンドの給油器（燃料油メーター）の精度検査に同行し、外観検査及び器差検査を実施しました。

実施日 令和5年 5月17日（水）

検査方法 ・外観検査…検定有効期間の確認

・器差検査…10L及び5Lの液体メーター用基準器にて検査

立入検査実績

	検査戸数	検査器数	不合格器数
外観検査	1	13	0
器差検査		13	0

ウ 都市ガスメーター台帳検査

都市ガス事業者が所有する管理台帳にて、検定有効期間の確認（検査）を実施しました。

実施日（台帳受理日） 令和5年12月 1日（金）

令和5年12月26日（火）

管理台帳調査実績

検査棟数	検査器数			
	開栓中	閉栓中	取外し中	合計
3	437	16	0	453

3 適正計量管理事業所の指定及び検査

計量法第127条の規定に基づき適正な計量管理を行っている事業者は、申請により経済産業大臣又は都道府県知事から適正計量管理事業所の指定を受けることができます。

申請事業所が特定市の区域内に所在するときは、計量方法の管理に関する検査は特定市が行い、検査結果は都道府県知事を通じて経済産業大臣に報告しています。

適正計量管理事業所数及び諸届出処理件数（令和6年3月31日現在）

区分	事業所数	令和5年度届出処理件数		
		指定を受けた事業所数	廃止した事業所数	その他変更届等
県知事指定	57	0	0	5

4 啓発

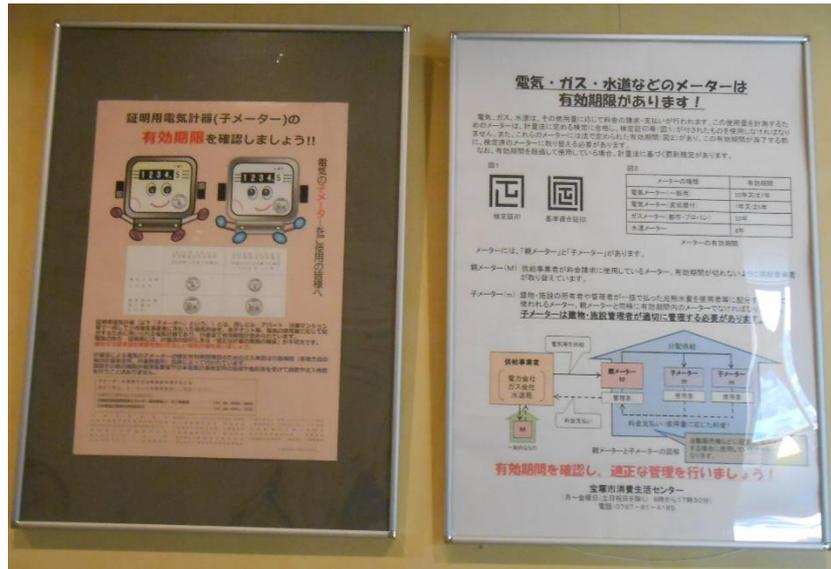
市民や事業者が適正な計量について理解し、消費生活の利便と安全の確保を図るため、計量に関する啓発について展示を中心とした事業を実施しました。

ア 常設展示

期 間 通年

場 所 ピピアめふ1・5階

内 容 特定計量器である電気・ガス・水道メーターの有効期限切れ注意喚起ポスターの展示



イ 計量強調月間

経済産業省では、現行の計量法が施行された11月1日を「計量記念日」とし、また11月を「計量強調月間」としています。計量強調月間期間には、ポスターの展示やリーフレットの配架を行いました。

期 間 令和5年11月 1日(水) から 30日(木)まで

場 所 ピピアめふ1・5階

内 容 計量記念日ポスター及び商品量目立入検査説明資料の展示

