

令和4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
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
5 計量業務	20

I センターの概要

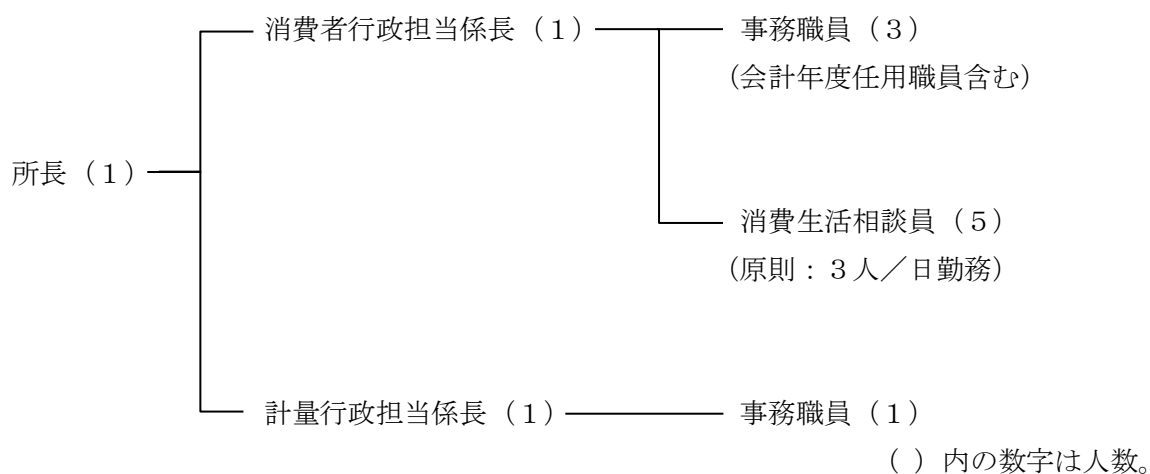
- | | |
|---------|----------------------------------------------------------------------------|
| 1 名称 | 宝塚市消費生活センター |
| 2 所在地 | 〒665-0852
宝塚市売布2丁目5番1号ピピアめふ1・5階 |
| TEL 事務 | 0797-81-4185 |
| 相談 | 0797-81-0999 |
| FAX | 0797-83-1011 |
| 3 開設年月日 | 昭和49年5月1日（現在地では平成11年10月29日から） |
| 4 執務時間等 | 事務業務時間
9:00～12:00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

(令和5年4月1日現在)



Ⅲ 事業実施状況

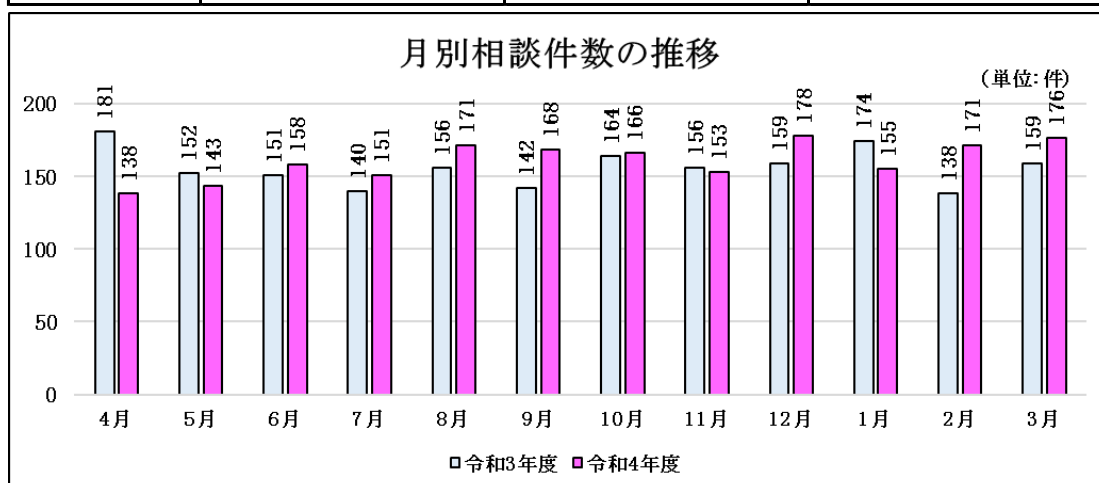
1 消費生活相談

(1) 概要

令和4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、1,928件（前年度1,872件、3.0%増）となりました。この内、苦情の件数は1,672件（前年度1,575件、6.2%増）でした。

相談件数の推移 (単位:件)

区分	令和4年度(A)	令和3年度(B)	増減(A)-(B)
苦情	1,672	1,575	97
問合せ	255	296	△41
要望	1	1	0
総計	1,928	1,872	56



(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。

相談内容を分類で見ると、「商品」で件数が最も多いものは「保健衛生品」で219件（前年度160件、36.9%増）、次いで「商品一般」の172件（前年度138件、24.6%増）、「教養娯楽品」の157件（前年度146件、7.5%増）となり、「商品」全体でも多くの分類で増加となりました。

また、「役務」で件数が多いものは「教養・娯楽サービス」が146件（前年度203件、28.1%減）、次いで「運輸・通信サービス」の134件（前年度137件、2.2%減）、「他の役務」の122件（前年度139件、12.2%減）となり、「役務」全体でも多くの分類が減少する結果となりました。

商品・役務分類別件数

(単位:件)

分類		令和4年度(A)				令和3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	145	27	0	172	121	17	0	138	24	10	0	34
	食料品	113	9	0	122	81	14	0	95	32	△ 5	0	27
	住居品	88	14	1	103	89	20	0	109	△ 1	△ 6	1	△ 6
	光熱水品	19	5	0	24	14	5	0	19	5	0	0	5
	被服品	146	9	0	155	125	15	0	140	21	△ 6	0	15
	保健衛生品	218	1	0	219	148	12	0	160	70	△ 11	0	59
	教養娯楽品	140	17	0	157	130	16	0	146	10	1	0	11
	車両・乗り物	30	5	0	35	28	0	0	28	2	5	0	7
	土地・建物・設備	48	16	0	64	38	9	0	47	10	7	0	17
	他の商品	2	0	0	2	2	0	0	2	0	0	0	0
商品計		949	103	1	1,053	776	108	0	884	173	△ 5	1	169
役務	クリーニング	7	1	0	8	6	2	0	8	1	△ 1	0	0
	レンタル・リース・貸借	46	10	0	56	58	11	0	69	△ 12	△ 1	0	△ 13
	工事・建築・加工	37	12	0	49	47	16	0	63	△ 10	△ 4	0	△ 14
	修理・補修	37	6	0	43	40	8	0	48	△ 3	△ 2	0	△ 5
	管理・保管	6	1	0	7	7	2	0	9	△ 1	△ 1	0	△ 2
	役務一般	10	0	0	10	9	1	0	10	1	△ 1	0	0
	金融・保険サービス	79	16	0	95	78	18	0	96	1	△ 2	0	△ 1
	運輸・通信サービス	116	18	0	134	121	16	0	137	△ 5	2	0	△ 3
	教育サービス	2	1	0	3	4	1	0	5	△ 2	0	0	△ 2
	教養・娯楽サービス	140	6	0	146	191	12	0	203	△ 51	△ 6	0	△ 57
	保健・福祉サービス	97	17	0	114	93	16	0	109	4	1	0	5
	他の役務	99	23	0	122	113	26	0	139	△ 14	△ 3	0	△ 17
	内職・副業・ねずみ講	11	0	0	11	17	1	0	18	△ 6	△ 1	0	△ 7
他の行政サービス	5	6	0	11	1	10	1	12	4	△ 4	△ 1	△ 1	
役務計		692	117	0	809	785	140	1	926	△ 93	△ 23	△ 1	△ 117
他の相談		31	35	0	66	14	48	0	62	17	△ 13	0	4
総計		1,672	255	1	1,928	1,575	296	1	1,872	97	△ 41	0	56

(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位は化粧品や歯磨き粉等の購入に関する相談の「化粧品」が170件(前年度106件、64件増)。第2位は商品やサービスが何なのか特定できないもので、請求対象が書かれていない不審な請求や身に覚えのない商品配送に関するSMSなどの相談の「商品一般」が145件(前年度121件、24件増)。第3位はパソコンを操作中ウイルスに感染していると表示され、記載のあった番号に電話をすると高額な修理代を請求されたといった相談を含む「役務その他」が82件(前年度100件、18件減)。第4位はダイエットサプリメントや効果があるお茶などの購入に関する相談の「健康食品」が56件(前年度34件、22件増)となっています。

上位品目のうち、第1位「化粧品」、第4位「健康食品」については、お試しの1回だけのつもりが実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多い「定期購入」に関連した苦情相談件数増加の影響が大きく、当年度「定期購入」に関連した苦情相談の総件数は221件(前年度118件、103件増)となりました。

20歳代以下の年代では、子どもが親の許可を得ずにゲームの高額課金をしていたといった相談を含む第6位「他の教養・娯楽」が47件(前年度60件、13件減)あり、17歳以下の未成年が契約者の相談が数多くありました。また、脱毛エステの予約をしたが電話が繋がらないといった相談を含む第7位「理美容」が45件(前年度22件、23件増)あり、成年年齢を迎えた18歳から20歳代の年代を中心に相談が寄せられました。

品目別苦情相談件数(上位30位)

順位	分類	品目	令和4年度											令和3年度		増減件数			
			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	(A)-(B)	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	保健衛生品	化粧品	0	0	4	7	27	31	44	35	15	7	170	154	2位	106	86	64	68
2位	商品一般	商品一般	2	1	3	4	9	17	26	29	27	27	145	0	1位	121	0	24	0
3位	他の役務	役務その他	0	0	5	5	10	13	11	17	6	15	82	0	3位	100	0	△18	0
4位	食料品	健康食品	2	0	1	3	6	13	10	9	9	3	56	43	10位	34	22	22	21
5位	被服品	紳士・婦人洋服	1	2	4	8	7	18	7	3	1	1	52	0	7位	42	0	10	0
6位	教養・娯楽サービス	他の教養・娯楽	12	1	2	6	3	11	4	4	2	2	47	0	5位	60	0	△13	0
7位	保健・福祉サービス	理美容	1	7	21	3	4	5	0	1	0	3	45	0	18位	22	0	23	0
8位	教養・娯楽サービス	娯楽等情報配信サービス	1	1	3	1	6	8	4	16	2	1	43	0	4位	77	0	△34	0
9位	運輸・通信サービス	インターネット通信サービス	0	0	5	4	5	3	2	11	6	5	41	0	9位	38	0	3	0
10位	運輸・通信サービス	移动通信サービス	0	0	7	0	8	4	3	9	2	6	39	0	6位	50	0	△11	0
11位	レンタル・リース・貸借	集合住宅	0	0	4	7	4	1	4	0	3	12	35	0	8位	42	0	△7	0
12位	教養娯楽品	他の教養娯楽品	0	1	3	1	7	5	5	6	0	3	31	4	12位	28	3	3	1
13位	金融・保険サービス	他の金融関連サービス	2	0	5	0	7	4	3	5	2	3	31	0	14位	27	0	4	0
14位	他の相談	相談その他	0	0	1	1	1	1	5	10	3	6	28	0	33位	14	0	14	0
15位	教養娯楽品	書籍・印刷物	0	0	0	1	1	2	2	6	9	6	27	1	17位	22	0	5	1
16位	保健・福祉サービス	医療	0	1	2	1	4	4	3	2	7	2	26	0	26位	15	0	11	0
17位	被服品	アクセサリ	0	0	2	2	1	5	4	5	1	3	23	0	29位	14	0	9	0
18位	被服品	履物	1	0	0	4	4	5	2	2	2	3	23	0	41位	10	0	13	0
19位	教養・娯楽サービス	教室・講座	0	0	3	2	3	4	5	1	3	1	22	0	11位	31	0	△9	0
20位	住居品	家具・寝具	0	0	0	0	7	3	4	5	0	1	20	0	24位	16	0	4	0
21位	工事・建築・加工	戸建住宅	0	0	0	2	3	1	3	2	5	4	20	0	15位	26	0	△6	0
22位	住居品	空調・冷暖房機器	0	0	0	0	5	3	3	2	1	5	19	0	19位	19	0	0	0
23位	教養娯楽品	電話機・電話機用品	1	0	0	2	3	4	5	2	0	2	19	0	25位	15	0	4	0
24位	食料品	飲料	0	0	1	0	6	3	1	1	3	3	18	3	46位	9	1	9	2
25位	保健衛生品	他の保健衛生品	0	0	2	1	0	2	2	6	2	3	18	2	36位	12	1	6	1
26位	車両・乗り物	自動車	0	0	3	2	4	2	4	0	0	3	18	0	34位	13	0	5	0
27位	土地・建物・設備	空調・冷暖房・給湯設備	0	0	0	0	1	1	1	8	2	5	18	0	43位	10	0	8	0
28位	教養娯楽品	玩具・遊具	1	0	2	1	4	3	2	0	1	1	15	0	42位	10	0	5	0
29位	運輸・通信サービス	郵便・貨物運送サービス	0	0	2	1	0	2	1	5	1	3	15	0	54位	8	0	7	0
30位	光熱水品	電気	0	0	1	3	1	2	1	2	1	3	14	0	35位	12	0	2	0

(4) 契約者年代別苦情相談

前年度と比較し、年代別では40歳以上の年代が関係する苦情相談件数は増加し、30歳代以下の年代が関係する苦情相談件数は減少傾向となりましたが、令和4年4月からの成年年齢引下げにより成年として扱われることとなった18歳・19歳では、わずかに増加しました。

契約者年代別相談件数(苦情)

契約者年代	令和4年度(A)		令和3年度(B)		増減(A)-(B)
	件数	割合	件数	割合	件数
17歳以下	26	1.6%	42	2.7%	△ 16
18歳・19歳	17	1.0%	15	0.9%	2
20歳代	110	6.6%	126	8.0%	△ 16
30歳代	113	6.8%	115	7.3%	△ 2
40歳代	213	12.7%	179	11.4%	34
50歳代	264	15.8%	230	14.6%	34
60歳代	243	14.5%	201	12.8%	42
70歳代	261	15.6%	248	15.7%	13
80歳以上	193	11.5%	176	11.2%	17
申告なし	232	13.9%	243	15.4%	△ 11
総計	1,672	100.0%	1,575	100.0%	97

(5) 販売購入形態別苦情相談

取引類型は、「店舗購入」の外、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、前年度から引き続きコロナ禍以降の生活様式の変化も影響もあり「通信販売」が49件増加しました。

販売購入形態別相談件数(苦情)

分類	令和4年度(A)		令和3年度(B)		増減(A)-(B)	
	件数	割合	件数	割合	件数	
店舗購入	316	18.9%	298	18.9%	18	
特殊販売	訪問販売	119	7.1%	121	7.7%	△ 2
	通信販売	747	44.7%	698	44.3%	49
	マルチ・マルチまがい	15	0.9%	12	0.8%	3
	電話勧誘販売	52	3.1%	55	3.5%	△ 3
	ネガティブ・オプション	3	0.2%	3	0.2%	0
	訪問購入	15	0.9%	11	0.7%	4
	その他無店舗	4	0.2%	5	0.3%	△ 1
不明・無関係	401	24.0%	372	23.6%	29	
総計	1,672	100.0%	1,575	100.0%	97	

(6) 相談処理結果

消費者から消費生活センターに相談が寄せられると、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。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1,195件で全体の62.0%で最も多く、斡旋解決が183件で9.5%でした。一方で、斡旋不調となったものが8件で0.4%ありました。

相談処理結果別件数

態様		令和4年度(A)		令和3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	85	4.4%	105	5.6%	△ 20
	助言(自主交渉)	1,195	62.0%	1,280	68.4%	△ 85
	その他情報提供	316	16.4%	222	11.9%	94
	斡旋解決	183	9.5%	132	7.1%	51
	斡旋不調	8	0.4%	17	0.9%	△ 9
	処理不能	24	1.3%	19	1.0%	5
	処理不要	97	5.0%	83	4.4%	14
	未処理	20	1.0%	14	0.7%	6
総計		1,928	100.0%	1,872	100.0%	56

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

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 6,539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 8,210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

配布回数 12回 配布枚数 570枚

子どもワザポット情報

18歳から一人で契約できる！

2022年4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。これにより、18歳で、法律上は大人として扱われるようになります。

成人になると、保護者の同意なく自分の意思で、様々な契約ができるようになります。

- 契約に契約の必要力をもつ前まで、基本的に一方の都合だけでやめることはできません。
- 未成年が保護者の同意をせずに契約した場合は、民法で定められた条件を撤廃権が行使できますが、成人になって契約した場合は行使できません。
- 新成人、18歳で成人になる人たちは、社会経験がまだ浅く様々な契約のターゲットになる可能性が懸念されています。

新成人の方へ

- 契約するかどうか、理とどのような内容ややり方で契約するかは、自由に決めることができますが、自分にとって本当に必要な契約か、内容を理解し、よく考えで判断したうえで決めることも大切です。
- 無効の判断だけで契約であるようになりませんが、守るべき義務も発生します。色んな契約が自分ごとを認識しましょう。

契約について困ったことがあったら、早くも消費生活センターへ相談しましょう。

発行：神戸市消費生活センター 伊丹市消費生活センター

悪質商法の被害や契約トラブルに遭うなど、消費生活に関する相談は
宝塚市消費生活センターへ
相談専用電話 **0797-81-0999**
相談時間：9:00~12:00、12:45~16:00
相談日：月曜~金曜（祝・休日、年末年始を除く）
消費生活ホットライン：高音なしの『188』

見守り新鮮情報
2023年3月号

7億円当選!? 心当たりのないメールは無視

スマホのSMSに「7億円当選した」という通知が届いた。**受領**するための手続きだと言われ、様々な名目の費用を**請求**され、これまでに**電子マネー**で150万円ほど**支払**ったが、いつまで経っても当選金が**振り込まれない**。「コンビニの端末で購入した電子マネーの払込票が残っている」と言われていたので、全て捨ててしまった。姉から**借金**もした。お金を取り返したい。(70歳代 女性)

しとこと助言

- 申し込んでいないのに、宝くじや賭博などに当選することはありません。大金が当選したというメールやSMSが来たてのみに怪しむのではなく相手に連絡して調査しないようにしましょう。
- 当選金を受取るためのなどと言って事前にお金を請求されたら、詐欺です。後で元が取れるなどと思わず、絶対にお金を支払わないでください。支払ってしまうと、取り返すことはほぼできません。
- 悪質な人は、高齢者に変わった係りが多いから気を配りましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**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：宝塚市消費生活センター

悪質商法の被害や契約トラブルに遭うなど、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★
宝塚市消費生活センター 電話：06-6409-6688 受付時間：9:00~12:00、13:00~16:00
伊丹市消費生活センター 電話：072-775-1288 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

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 消費者月間パネル展

期 間 5月7日(土)～15日(日)

場 所 宝塚市立中央公民館 1階ホワイエ

テーマ 「考えよう!大人になるとできること、気を付けること
～18歳から大人に～」

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

消費者啓発情報「くらしの情報」の掲載 12回

くらしの情報 1010030

18歳は大人。もうけ話は慎重に!

【事例】 相談者は19歳の大学生。SNSで知り合った人から、ウェブ上で1日10万円稼げる副業があると紹介された。「まずは仕事の内容が分かる情報商材*を」と勧められ、代金の1万円をクレジットカードで支払った。その後、「もうけるためには、みんな90万円のサポート付きコースを契約している」と電話で勧誘されたが、クレジットカードでは決済できず、消費者金融からお金を借りるように言われた。不審に思い、消費生活センターに相談した。

民法改正により、4月から成年年齢が18歳に引き下げられました。18歳以上の人は、保護者の同意を得なくても、クレジットカードを作ることや消費者金融から借金をすることも可能です。事例の場合、情報商材の代金は戻ってきませんでした。情報商材は契約前に内容を確かめることができず、多くの場合、具体的にもうける方法を知らされることはありません。成年になると未成年取消権がなくなります。以下のことに注意して、自分の判断や行動に責任を持ちましょう。

- ・簡単にもうけられる話をうのみにしない
- ・安易に借金してまで契約しない
- ・クーリング・オフ制度や消費者契約法など消費者を保護するルールを知る

※情報商材…主にインターネット上で売買される、副業や投資などで高収入を得るためのノウハウとして販売される情報

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。

くらしの情報 1010030

脱毛サロンなどの長期間にわたる契約は慎重に!

【事例】 エステサロンでひげ脱毛の体験後、約20万円で2年間通い放題コースを勧められ、契約した。半年後、中途解約したいと伝えたところ「このコースは5回のプランで、6回目以降は無料のアフターサービス。あなたは5回すべて利用しているので解約しても返金はない。」と言われた。

脱毛サロンの相談は若年層を中心に多く寄せられています。近年では、ひげ脱毛などに通う男性が解約時にトラブルとなるケースが増加しています。特に「〇年間通い放題」「期間・回数無制限」など、長期間の施術を前提とするコースで中途解約・清算をする際に、トラブルが生じたという事例が目立ちます。被害を防ぐため、次のことに注意しましょう。

- ・全体の施術可能期間だけでなく、有償の期間と料金を書面で確認する。
- ・分割払いの場合は、毎月の返済額とともに手数料を含めた支払総額と分割払いの期間を確認する。
- ・事業者が事業から撤退する場合や、倒産するリスクもあるため、都度払いができる店やコースを検討する。

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(44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

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 23人

イ 高齢者向けスマホ講座

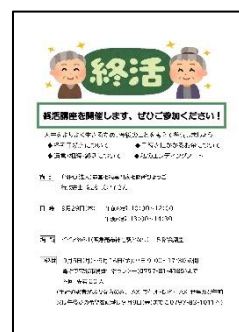
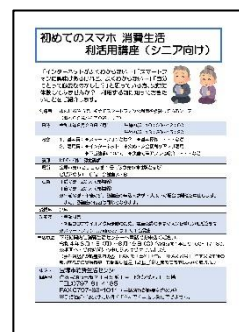
スマートフォンを初めて使おうと検討している高齢者を対象に、スマートフォンの基本操作を学ぶ講座を実施しました。

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 2回
参加人数 24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 10回
参加人数 397人
派遣先 高等学校、地域子育て支援センター、老人会等

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・情報・食育・環境をテーマに出前講座を実施しました。

派遣回数 37回
参加人数 717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

**迷惑電話撃退機器を
無料で
貸し出します!**



【対象者】	<p>本事業は（令和5年9月31日）までに65歳以上の市民で、下記のいずれかに該当し、平日インターネット上の悪入りは行わないこと。悪質商法からの被害を回避するための事業。</p> <p>※毎年中所得が一定以上ある世帯</p> <p>※本市が被害者として認定した、勧誘電話の被害又は他人の個人情報を及ぼす行為の被害に該当する場合は、本貸与事業に参加できません。</p>
【貸与機器】	<p>現金や入札券・入札システム、クレジットカード、スマートフォン等の迷惑電話撃退機器は、511-1111に迷惑電話撃退装置が搭載された専用機器に、盗撮カメラを装着し記録を行います。</p> <p>※盗撮機は必ず破く、破り損じると責任を下さることをお断りします。</p> <p style="text-align: center;">(イメージ図)</p>  <p>※盗撮機の破損は、利用者が行っていた場合、または、盗撮機が故障により破損する場合は、費用は貸与者です。</p> <p>※盗撮機が破損しても、盗撮機が破損した状態に記録は行われません。</p>
【貸与台数】	30台（此事業を実施の年度は決まりなし）
【申請方法】	4月27日（金）から28日（土）迄、市民センター、市民相談課、各サービスセンター、各サービスステーションで配布する申請書（市ホームページでダウンロード可能）を、必要事項を記入の上、市民センター（市民相談課）または市民センター（市民相談課）へ提出してください。
【貸与費用】	5月27日（金）17:30 貸与
【申請・貸与先】	<p>宝塚市消費生活センター</p> <p>〒582-0852 宝塚市市北1丁目1番1号 TEL:078(4)・17・30</p> <p>TEL:078(4)・17・30 FAX:078(4)・17・30</p> <p>宝塚市税 納付書（納付書は必ず）TEL:078(4)・17・30</p>

(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ています。

実施日時 毎月第4日曜日 9:00～11:00
 実施回数 12回（ただし、4月、3月は雨天のため出店者なし）
 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。

第1回 7月29日(金)

議題 ・令和3年度消費者教育に関する事業の実施状況についてほか

第2回 1月27日(金)

議題 ・令和4年4月から9月までの消費生活相談状況等についてほか

(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 10月31日(月)

議題 ・令和3年度及び令和4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21日(火)









議題 ・令和3年度宝塚市消費者教育に関する事業の実施状況について
・令和3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

令和4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4年 7月 1日(金) から 8月31日(水) のうち6日間

(後期) 令和5年 1月25日(水) から 2月10日(金) のうち6日間 計12日間

実施店舗数 13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	5	0	9	0
電熱器具	7	0	46	0
電動力応用機械器具	6	0	56	0
光源及び光源応用機械器具	5	0	8	0
電子応用機械器具	2	0	2	0
交流用電気機械器具	2	0	3	0
リチウムイオン蓄電池	5	0	6	0
総計	10	0	130	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	5	0	8	0

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。

令和4年度は立入検査実施店舗に対象商品がなかったため、検査未実施です。

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
乳幼児用ベッド	2	0	7	0
家庭用の圧力なべ	3	0	4	0
乗車用ヘルメット	2	0	2	0
石油ストーブ	2	0	4	0
ライター	6	0	10	0
総計	9	0	27	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	4	0	4	0
石油ふろがま	3	0	3	0
総計	4	0	7	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	11	4	118	7
合成樹脂加工品	9	4	66	8
電気機械器具	6	0	53	0
雑貨工業品	11	1	74	7
総計	13	7	311	22

※「立入販売事業者数」「不適正表示商品販売事業者数」の総計は、重複店舗を除く。

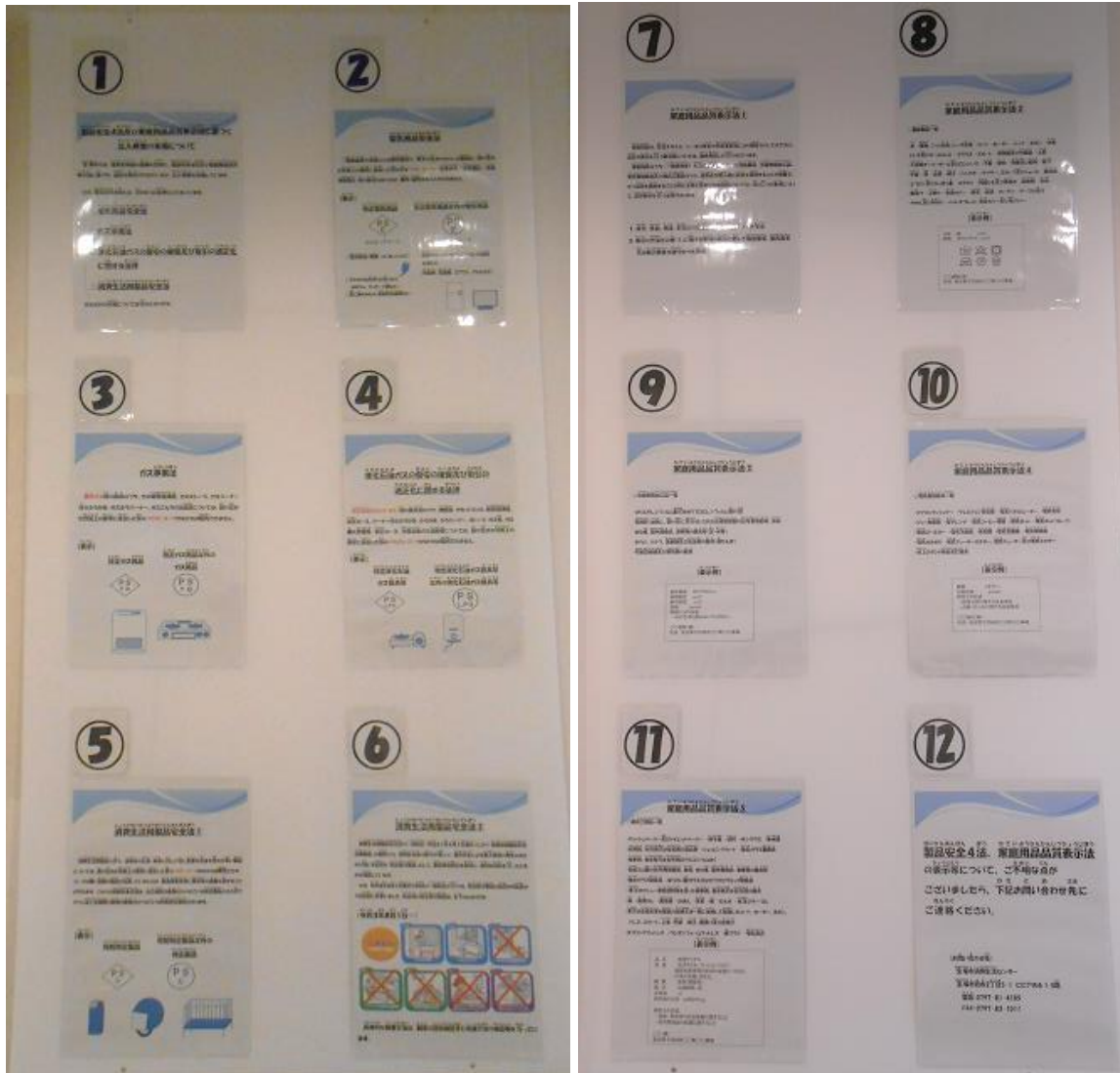
不適正表示製品については、兵庫県を通じ国へ措置依頼しました。

(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>

5 計量業務

(1) 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。

(2) 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



検定証印

基準適合証印

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4年度は武庫川左岸地域を令和5年1月16日（月）から2月15日（水）までのうち、延べ23日間実施しました。

令和4年度 検査別実績（令和5年3月31日現在）

区分		戸数	数
定期検査	調査	74	
	巡回検査	273	545
代検査	小型	42	184
	大型	4	6
適正計量管理事業所における検査		60	592
総計		453	1,327

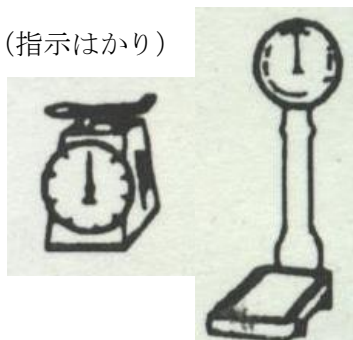
令和4年度 業種別検査戸数（調査戸数を除く延べ戸数）（令和5年3月31日現在）

	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	5	42	0	15
食料品 小売	58	0	0	21
その他の小売	2	0	0	0
薬局 薬店	71	0	0	0
米穀 燃料	1	0	0	0
農協 漁協	1	0	0	0
運送・ 宅配業	4	0	0	0
病院、 医療機関	44	0	0	0
学校等、 公務、施設	73	0	2	0
商工業 全般	3	0	2	0
製麺 (農家等の素麺生産)	0	0	0	0
行商	0	0	0	0
農業	0	0	0	0
その他	11	0	0	24
総計	273	42	4	60

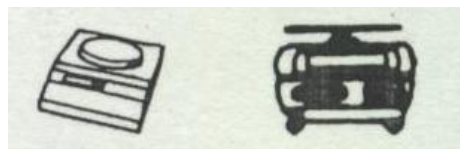
巡回検査における計量器種類別実績

種別	令和4年度 (令和5年3月31日現在)			前回 令和2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	0	0	0	1	0	1	-
不等比皿手動はかり	0	0	0	0	0	0	-
台手動はかり	1	0	1	1	0	1	0.0
指示はかり	115	0	115	136	2	138	△16.7
直線指示はかり	12	0	12	12	0	12	0.0
手動指示併用はかり	4	0	4	5	0	5	△20.0
誘電式はかり	52	1	53	43	0	43	23.3
電磁式はかり	53	1	54	57	0	57	△5.3
電気抵抗線式はかり	275	10	285	246	4	250	14.0
光電式はかり	0	0	0	0	0	0	-
はかり計	512	12	524	501	6	507	3.4
分銅	16	0	16	31	0	31	△48.4
おもり	5	0	5	0	0	0	皆増
分銅・おもり計	21	0	21	31	0	31	△32.3
皮革面積計	0	0	0	0	0	0	-
総計	533	12	545	532	6	538	1.3

(指示はかり)



(電気抵抗線式はかり)



(分銅 おもり)



(3) 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4年 7月19日（火）から 8月 3日（水）のうち7日間

（後期）令和4年12月 5日（月）から12月16日（金）のうち6日間 計13日間

立入検査実績

検査店舗数…13店舗

検査個数 …946個



商品量目立入検査風景

イ 燃料油メーター台帳検査

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）の器差検査結果管理台帳の提出を求め、適正な検査が実施されていること及び検定有効期間と器差の確認を実施しました。

実施日（台帳受理日） 令和4年 5月25日（水）

検査方法 台帳検査…兵庫県石油協同組合が実施した検査台帳の内容検査
管理台帳調査実績

	検査戸数	検査器数	不合格器数
台帳検査	1	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 1月12日（木）

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
4	656	13	1	670

(4) 指定及び検査

適正計量管理事業所

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5年3月31日現在）

区分	事業所数	令和4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	60	0	2	7

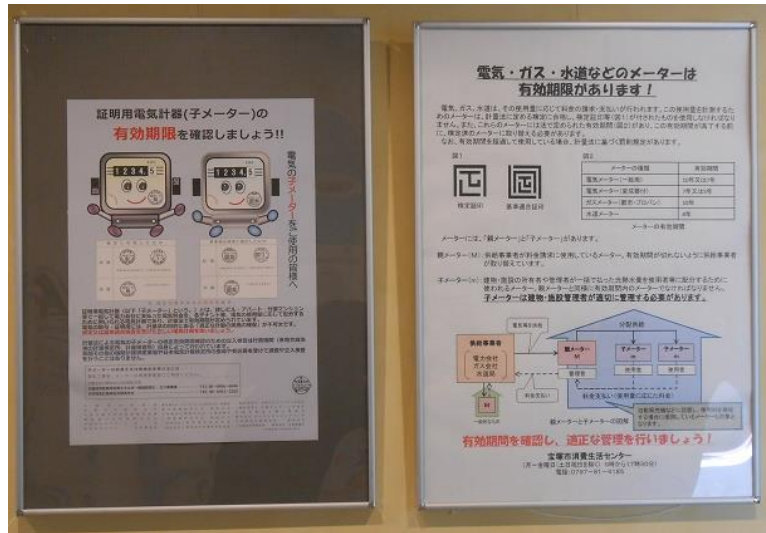
(5) 啓発

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。

期間 令和4年11月 1日(火) から 30日(水)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

