

令和6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

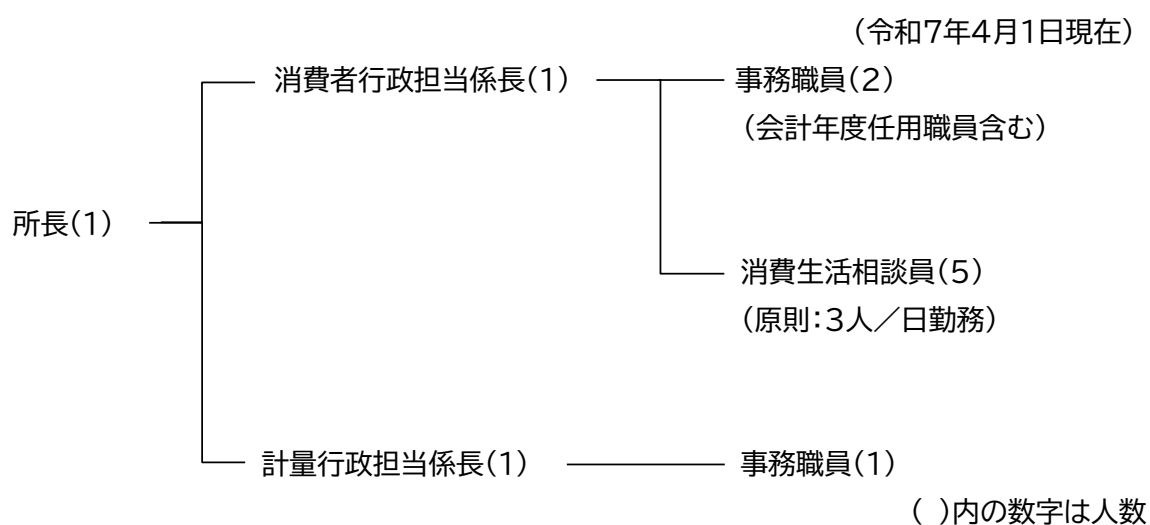
I センターの概要	 1
1 名称	
2 所在地	
3 開設年月日	
4 執務時間等	
II 組織	 1
III 事業実施状況	 2
○消費者行政	
1 消費生活相談	 2
2 消費者教育啓発事業	10
3 消費生活関係の協議会等	16
4 製品安全4法・家庭用品品質表示法に基づく立入検査	17
○計量行政	
1 特定計量器定期検査	23
2 立入検査	26
3 適正計量管理事業所の指定及び検査	28
4 啓発	29

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 ~ 17:30
相談受付時間
9:00 ~ 12:00
12:45 ~ 16:00
※土曜日・日曜日・祝日と12月29日から1月3日の年末年始は除く

II 組 織

産業文化部 消費生活センター



Ⅲ 事業実施状況

○消費者行政

市民が自立した消費者として、安全で安心して豊かに暮らすことができる社会の実現のため、消費生活相談を実施するとともに、消費者教育・啓発に取り組んでいます。

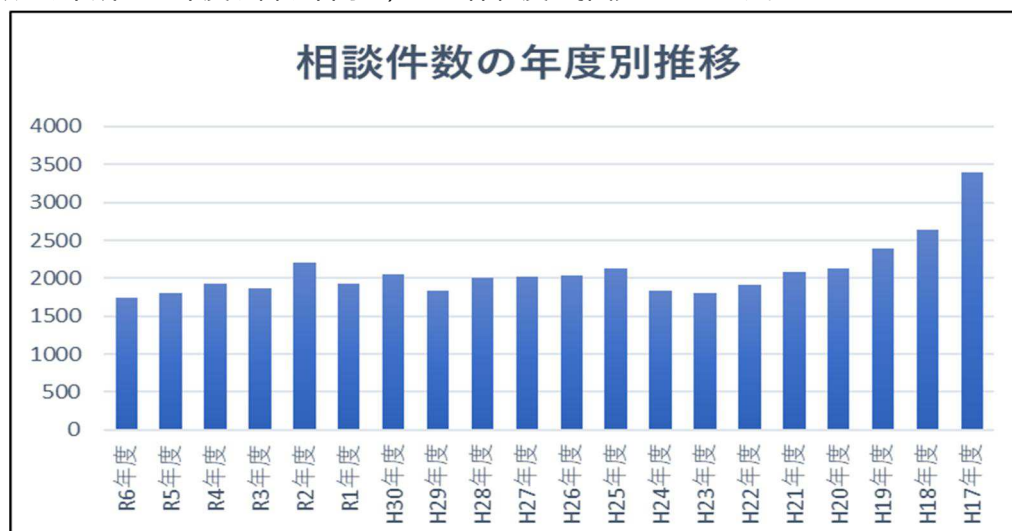
1 消費生活相談

消費生活相談では、市内在住・在勤・在学者からの消費者トラブルに関する様々な相談に対し、専門の消費生活相談員が問題解決のための助言を行うとともに、消費者問題や消費生活について必要な情報を提供します。相談者が自身で事業者と交渉を行うことが困難な場合には、相談員が相談者と事業者との間に入って話し合いのお手伝いをする「斡旋(あっせん)」を行います。

消費生活センターで受け付けた相談内容(個人情報を除く)は、「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)」により、独立行政法人国民生活センターで収集・蓄積され、消費者被害の未然防止・拡大防止に活用されます。

(1)消費生活相談件数の推移

令和6年度の消費生活相談件数は、1,746 件(前年度 1,806 件、3.3%減)でした。相談件数は、平成 20 年度以降、年間 2,000 件程度で推移しています。



年度	相談件数	年度	相談件数	年度	相談件数	年度	相談件数
R6年度	1,746	R1年度	1,931	H26年度	2,042	H21年度	2,082
R5年度	1,806	H30年度	2,055	H25年度	2,123	H20年度	2,130
R4年度	1,928	H29年度	1,837	H24年度	1,840	H19年度	2,385
R3年度	1,872	H28年度	2,004	H23年度	1,810	H18年度	2,640
R2年度	2,204	H27年度	2,020	H22年度	1,919	H17年度	3,401

令和6年度の相談の内訳は、苦情(※1)1,516件、問い合わせ・要望(※2)230件です。

相談件数の推移

(単位:件)

区分	令和6年度(A)	令和5年度(B)	増減(A)-(B)
苦情	1,516	1,574	△ 58
問合せ・要望	230	232	△ 2
総計	1,746	1,806	△ 60

※1 苦情………消費者トラブルや商品の欠陥などについての相談

※2 問合せ・要望…買物や生活知識に関する質問や、苦情に該当しない意見など

(2)品目別苦情相談件数

品目別苦情相談件数(上位15品目)

令和6年度													令和5年度		増減件数 (A)-(B)
順位	品目	契約者年齢区分別件数										合計件数 (A)	順位	合計件数 (B)	
		～ 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 ～	無 回答				
1位	商品一般	1		2	5	2	30	45	50	41	19	195	1位	155	40
2位	役務その他		2	5	4	11	12	12	21	16	19	102	2位	113	△ 11
3位	化粧品		1	3		4	10	20	22	7	8	75	3位	108	△ 33
4位	健康食品		1	2	2	2	10	14	13	14	3	61	5位	54	7
5位	戸建住宅				4	6	6	9	6	9	8	48	18位	19	29
6位	他の教養・娯楽	17	2	1	2	3	9	4	5		2	45	4位	57	△ 12
7位	集合住宅			5	6	8	6	3	2	2	2	34	8位	36	△ 2
7位	インターネット通 信サービス			1	4	3	6	5	6	5	4	34	15位	27	7
9位	電報・固定電話						3	4	14	8	4	33	28位	13	20
10位	医療		2	11	2	4	3	3	2	3	1	31	12位	31	0
11位	教室・講座		2	4	4	3	8	7	1		1	30	23位	16	14
12位	紳士・婦人洋服			1	1	8	5	4	6	2	2	29	10位	34	△ 5
13位	他の金融関連サー ビス		2	1	4	4	2	3	6	2	2	26	10位	34	△ 8
13位	娯楽等情報配信 サービス			2	3	1	4	3	9	3	1	26	6位	38	△ 12
15位	移動通信サービス			1		1	5	4	4	5	4	24	8位	36	△ 12

※商品一般………商品やサービスが何なのか特定できないもの

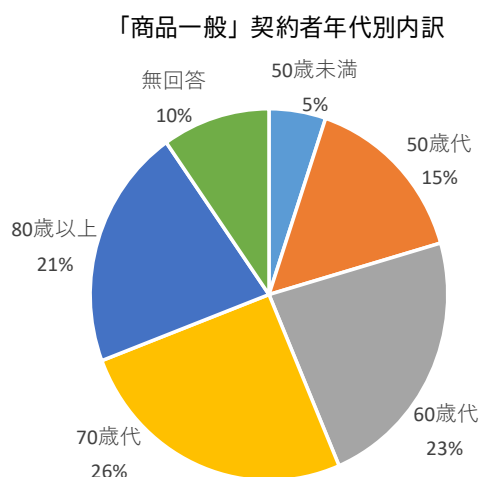
※役務その他…役務(サービスの提供)のうち、金融・保険、運輸・通信、教育、教養娯楽、保険・福祉、外食・食事宅配、冠婚葬祭、家事サービスに該当しないもの
(例:パソコンのウィルス除去、不動産仲介、副業サポートなど)

①「商品一般」の相談が最多

「商品一般」の相談が 195 件で、前年度から連続で最も多い相談でした。

「商品一般」に分類されるのは、その商品やサービスが何なのか特定できないもので、「この電話は2時間後に使えなくなるという電話があった」、「クレジットカード会社から心当たりのない決済完了メールが届いた」、「注文した覚えのない荷物が届いた」などの不審な電話やメール、心当たりのない宅配や請求についての相談が多くみられました。

契約者の年代別では、60 歳代(45 件・23%)、70 歳代(50 件・26%)、80 歳以上(41 件・21%)が多く、60 歳以上が全体の7割を占めています。



事例 固定電話に「この電話は2時間後に使えなくなる。1番を押すように」と大手通信事業者を名乗るアナウンスが流れた。言われる通り1番を押すと、名前と生年月日

を伝えたところで、一方的に切電された。(50 歳代女性)

事例 クレジットカード会社から、覚えのない他府県の電化製品量販店での利用を知らせる通知が、メールで届いた。「ここを確認」と青く反転しているところをタップしたが、何も変わらなかった。メールは消えてしまった。(70 歳代男性)

事例 固定電話に総務省を名乗る電話があった。「あなたの電話から悪質な内容の電話がかかっている。2時間以内に固定電話、携帯電話、テレビ、インターネットなどすべての通信を停止する。」などと言われた。不審に思い電話を切ったが、不安。(80 歳代女性)

事例 介護施設に入所している妻宛に荷物が届いた。妻に電話で尋ねたが、覚えがないと言っている。荷物には差出人の記載がなく連絡することも出来ない。(80 歳代男性)

②住宅に関する相談の増加

住宅に係る「戸建住宅」「集合住宅」に関する相談は、合計 82 件(前年度 55 件から 149%増)と増加しました。ネット検索で見つけた業者への修理依頼や、突然訪問してきた業者との屋根修理や外壁塗装の契約に関するトラブルについての相談が増えています。

事例 近所で工事をしているという業者が突然訪問。「上から見たら屋根のスレートがめくれている。このままでは雨漏りする。2万円で応急処置をする。」というので依頼。作業後、屋根で撮ったという写真を見せられ、52万円の修理工事を勧められた。(80 歳代男性)

事例 突然、外壁塗装会社を名乗り訪問があった。ちょうど外壁塗装を検討していたところだったので、見積もりをしてもらった。担当者は「見積もり金額から80万円値引きす

る。190万円になる。」など勧められた。値引き額が大きく、お得だと感じて、その場で契約した。しかし、冷静になり工事内容や相場などきちんと調べずに契約してしまい、後悔している。(30 歳代男性)

事例 自宅の電気が突然つかなくなり、ネットで業者を調べて呼んだ。作業が終わり、電気はつくようになった。業者から契約書を受け取り、総額15万円の料金を1週間以内に振り込む約束をした。しかし、近所の電気店で聞いてみると「15万円は高額。うちなら5千円位で出来る」と言われた。(30 歳代男性)

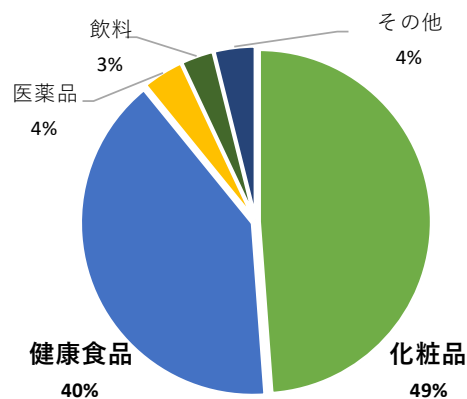
③「化粧品」、「健康食品」は 8 割が定期購入に関する相談

相談件数が 3 番目に多い「化粧品」は 75 件のうち 63 件(84%)、4 番目に多い「健康食品」は、61 件のうち 52 件(85%)が定期購入に関する相談でした。

定期購入に関する相談は 129 件でした。そのうち「化粧品」「健康食品」が占める割合は 89%で、前年度の 82%より多くを占める結果となりましたが、相談件数の合計は 136 件と前年度の 162 件より減少しました。

定期購入品目別苦情相談件数

品目	件数
化粧品	63
健康食品	52
医薬品	5
飲料	4
その他	5
合計	129



事例 メッセージアプリに入った広告から、化粧クリームのお試品1本を購入。商品が届いたので代金3千円をコンビニから支払った。2週間後に同じ商品が2本届き、定期購入になっていた事に気付いた。2回目の請求金額は1万5千円。定期購入を解約しようと事業者に電話しているが、混み合っていて繋がらない。(60 歳代女性)

事例 テレビCMを見て、漢方薬を電話で注文。電話の際、定期購入か聞かれ、試しに飲むと答えた。昨日同じ事業者から2回目の荷物が届き、驚いて問い合わせると、定期購入になっていて、10日前までに解約の連絡がなかったので2回目の3箱1万8千円を支払うよう言われた。(80 歳代男性)

事例 SNSに入った広告から注文画面に飛んでダイエットコーヒーのお試し品を購入した。代金2千円はクレジットカードで支払った。しばらくして、同じ商品が2箱届いた。請求額は1万1千円だった。注文した覚えがないので、事業者に電話したところ「定期便に申し込んでいる」と言われた。定期便に申し込んだつもりはないので、2回目届いた商品を返品し返金してもらいたいと伝えたが「定期便である事を記載したメールを送っている

ので、返品・返金は受けられない」と言われた。(50 歳代男性)

事例 テレビで動画配信アプリを視聴中に流れたダイエットサプリの広告に興味を持ち、画面にあったQRコードをスマホで読み取り、販売サイトに飛んでお試し商品を注文した。数日後商品が届き、代金500円はコンビニ後払い決済で支払い済み。しかし、先週同じ事業者から荷物が届き、開封すると同じ商品が2個入っており、定期購入と判明した。代金は1万円を超え大変高額であった。私は1回限りのお試し商品だと認識していた。(30 歳代女性)

④若年層の相談が多い品目

相談における契約者の年代別割合では 60 歳代以上が多い傾向のなか、「他の教養・娯楽」では、最も多いのが 17 歳未満となり、顕著に若年層の相談が多い品目で、オンラインゲームの課金やスポーツジムの退会に関する相談などが寄せられています。

また、「医療」では、脱毛などの美容医療についての金額や解約に関するトラブルや、クリニックの倒産に関する相談が多くなっており、年代別割合で 20 歳代の相談が 35.5%と最も多くなっています。

事例 高校生の娘が、ゲームアプリで合計10万円を超える金額のゲーム課金をしていたことが判明。ゲームなどのアプリは勝手にダウンロードしないようにと伝えていたが、スマホを買い替えた際に制限を解除してしまったようだ。(10 歳代女性)

事例 クレジットカードの引き落としが通常5万円程なのに10万円を超えていたので、明細を確認するとゲーム会社の名があった。小学生の息子を問いただすと、動画配信サービスでゲームの攻略法を見て、私が寝ている間にスマホの指紋認証をクリアして勝手にオンラインゲームでアイテムを購入しガチャで課金等をしていた事が発覚。(10 歳代男性)

事例 痩身エステのSNS広告を見て店舗に行き、4千円のお試しコースを受けた。代金は現金で支払った。その後短期集中コースの勧誘を受けて、断り切れずに契約してしまった。契約期間は7カ月間で、50万円。支払は60回の分割払いで、初回が2万1千円、2回目以降が1万1千円で、分割手数料込みで総額67万円の個別クレジット契約を信販会社と交わしたが、よく考えたら高額過ぎる。(20 歳代女性)

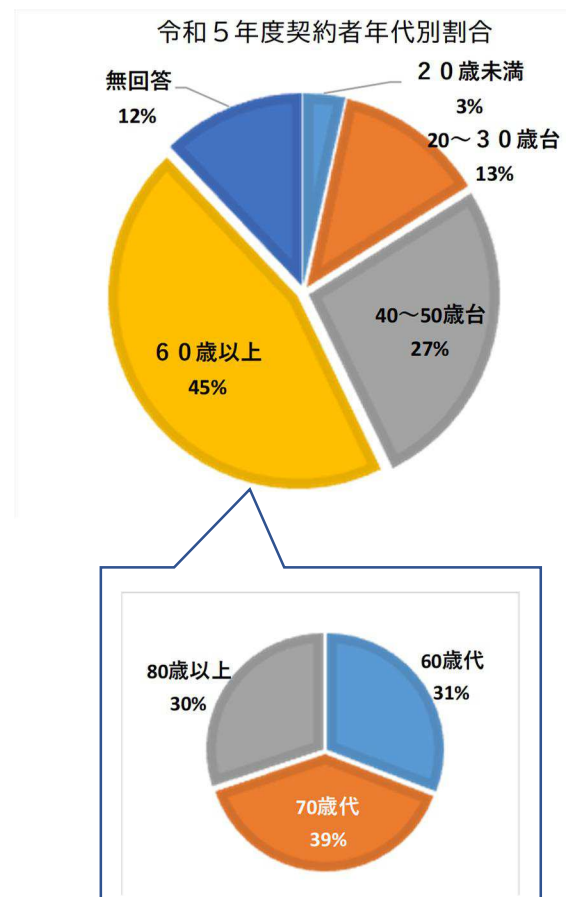
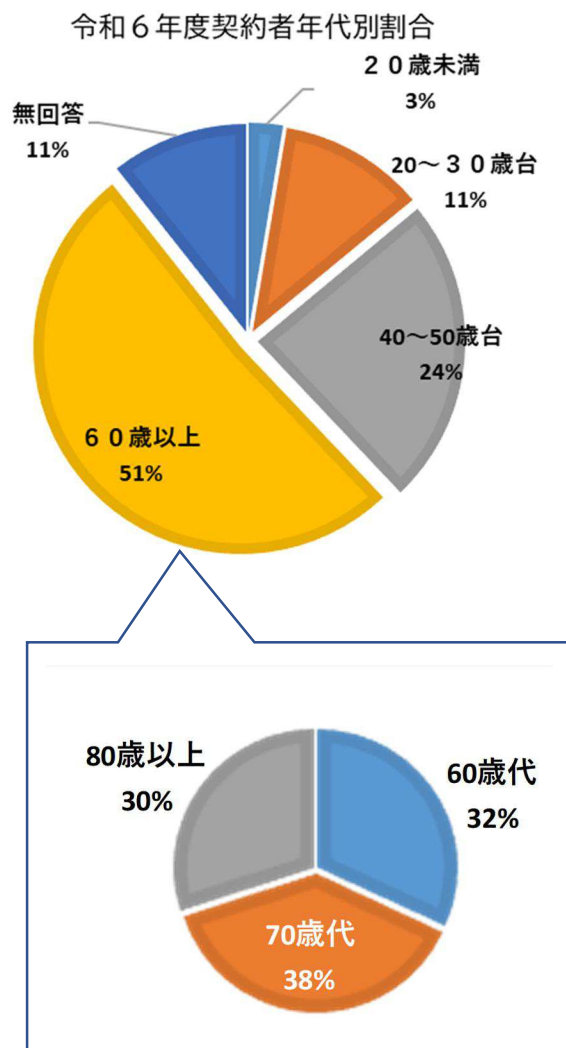
事例 美容医療のクリニックで医療脱毛の契約をしてクレジットカードで支払ったが、クリニックが倒産したと聞いた。全身脱毛、3回コースで2万9千円だったが、まだ一度も施術を受けられていない。(20 歳代女性)

(3)契約者年代別苦情相談件数

契約者が 60 歳以上である割合が全体の 51%を占め、前年度(45%)から更に増加しています。30 歳未満の相談件数は、7.5%で前年度の 10.7%から減少しています。

契約者年代別相談件数(苦情)

契約者年代	令和6年度(A)		令和5年度(B)		増減(A)-(B)
	件数	割合	件数	割合	件数
17歳以下	22	1.5%	33	2.1%	△ 11
18歳・19歳	18	1.2%	21	1.3%	△ 3
20歳代	73	4.8%	115	7.3%	△ 42
30歳代	99	6.5%	86	5.5%	13
40歳代	135	8.9%	179	11.4%	△ 44
50歳代	228	15.0%	239	15.2%	△ 11
60歳代	249	16.4%	219	13.9%	30
70歳代	297	19.6%	277	17.6%	20
80歳以上	234	15.5%	214	13.6%	20
無回答	161	10.6%	191	12.1%	△ 30
総計	1,516	100.0%	1,574	100.0%	△ 58



(4)販売購入形態別苦情相談

販売購入形態別相談件数(苦情)

取引類型		令和6年度(A)		令和5年度(B)		増減(A)-(B)
		件数	割合	件数	割合	件数
店舗購入		301	19.9%	311	19.8%	△ 10
特殊販売	訪問販売	141	9.3%	110	7.0%	31
	通信販売	578	38.1%	699	44.4%	△ 121
	マルチ・マルチまがい	5	0.3%	9	0.6%	△ 4
	電話勧誘販売	79	5.2%	58	3.7%	21
	ネガティブ・オプション	0	0.0%	2	0.1%	△ 2
	訪問購入	21	1.4%	15	0.9%	6
その他無店舗		5	0.3%	8	0.5%	△ 3
不明・無関係		386	25.5%	362	23.0%	24
総計		1,516	100.0%	1,574	100.0%	△ 58

※ネガティブ・オプション・・・注文していないのに勝手に商品を送りつけ、代金を請求する商法

相談を販売購入形態別に分類したものです。「通信販売」(578 件、38.1%)が最も多く、次いで「店舗購入」(301 件、19.9%)、「訪問販売」(141 件、9.3%)と続きます。スマートフォンの普及により、手軽にインターネット通販を利用できるようになったこと、また SNS 利用中に表示される広告に誘導されて購入するケースの増加から、通信販売でのトラブルが多くなっていると考えられます。

販売購入形態別品目件数（上位10品目）

店舗購入	件数	訪問販売	件数	通信販売	件数
医療	28	戸建住宅	22	化粧品	67
集合住宅	24	衛生設備（修理・補修）	16	健康食品	55
戸建住宅	18	役務その他	14	商品一般	40
役務その他	13	インターネット通信サービス	11	他の教養・娯楽	38
自動車	12	書籍・印刷物	7	役務その他	37
移動通信サービス	12	衛生サービス	6	紳士・婦人洋服	26
理美容	12	空調・冷暖房・給湯設備	5	娯楽等情報配信サービス	20
教室・講座	11	衛生設備（工事）	5	かばん	14
電話機・電話機用品	9	他の住宅設備	5	家具・寝具	14
健康関連サービス	9	生命保険	5	空調・冷暖房機器	12

「店舗購入」での相談が多い品目は、「医療」に関する全相談 31 件中 28 件(90%)、続いて賃貸住宅契約などの「集合住宅」に関する相談の 34 件中 24 件(71%)です。

「訪問販売」で相談の多い品目の「戸建住宅」「衛生設備(修理・補修、工事)」「他の住宅設備」は、屋根などの修理、トイレのつまり解消や、浴室リフォーム、蛇口の修理などに関する相談です。

「通信販売」で相談の多い品目は、「化粧品」に関する相談全 75 件中 67 件(89%)、続いて「健康食品」に関する相談 61 件中 55 件(90%)です。この 2 品目は定期購入に関する相談が多い品目でもあります。

(5)相談処理結果

相談された内容の対応結果について、「助言(自主交渉)」が全体の64.0%、次いで「その他の情報提供」(21.9%)、「斡旋(あっせん)解決」(7.4%)となっています。

消費生活相談では、相談者が自ら問題解決を図ることを支援するため、様々な情報の提供や助言を行い、必要に応じて他の相談機関を紹介しています。相談者が自身で交渉を行うことが困難な場合には、消費生活相談員が斡旋(あっせん)を行います。

斡旋(あっせん)を行った相談については、93.5%が解決することができました。

消費生活センターに相談したことにより、相談者に返金されたり、支払いを免除されたりした金額を集計すると、令和6年度では3,900万円を超える結果となりました。

相談処理結果別件数

処理結果	令和6年度(A)		令和5年度(B)		増減(A)-(B)
	件数	割合	件数	割合	件数
他機関紹介	49	2.8%	54	3.0%	△ 5
助言(自主交渉)	1,118	64.0%	1,107	61.3%	11
その他情報提供	382	21.9%	386	21.4%	△ 4
斡旋解決	130	7.4%	163	9.0%	△ 33
斡旋不調	9	0.5%	11	0.6%	△ 2
処理不能	15	0.9%	22	1.2%	△ 7
処理不要	34	2.0%	59	3.3%	△ 25
未処理	9	0.5%	4	0.2%	5
総計	1,746	100.0%	1,806	100.0%	△ 60

救済金額

(円)

処理結果	救済金額
斡旋解決	24,165,558
助言(自主交渉)	15,582,856
合計	39,748,414

(2)パネル展示などによる啓発

消費生活相談窓口の案内や注意してほしいトラブル事例などを掲示しました。

①常設展示

ア 消費生活センターの情報コーナー

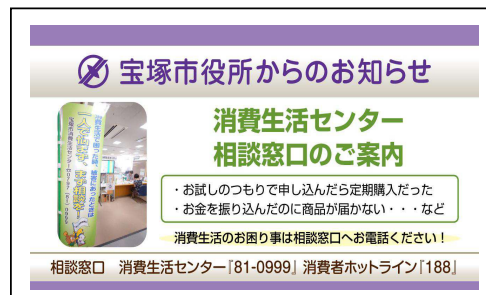
消費生活や計量に係る情報が掲載されたチラシの配布、消費生活に関連する図書の閲覧、啓発用DVD等の貸出し(47タイトル)、デジタルサイネージ(TVモニターを利用した広報装置)による情報提供を行っています。

イ 市役所本庁舎1階(せいかつ応援センター横掲示板)

消費者トラブルの事例などの啓発資料を掲示

ウ 市役所本庁舎2階(窓口サービス課待合の行政情報モニター)

消費生活相談窓口及び消費者ホットラインの案内を放映



②消費者月間パネル展示

消費者月間(※)にあわせて、令和6年度消費者月間統一テーマ「デジタル時代に求められる消費者力とは」を題材とした啓発ポスターや、消費生活センター業務を紹介するパネル等を展示しました。

※「消費者保護基本法(消費者基本法の前身)」が昭和43年5月に施行され、その施行20周年を機に、昭和63年から毎月5月が「消費者月間」とされた。

期 間 令和6年5月11日～19日(9日間)

場 所 中央公民館 1階ホワイエ



(3)市広報誌「広報たからづか」による啓発

消費生活相談員が最新の消費者トラブルなどの啓発記事を、その他情報のページに毎月掲載しています。

掲載月	内容
令和6年4月号	催眠商法（SF商法）にご注意！
5月号	ロードサービスで高額請求！
6月号	海産物の電話勧誘販売・送り付けに注意！
7月号	偽セキュリティ警告画面に注意
8月号	子どものゲーム課金を防ぐために
9月号	大手通信事業者を装う、架空請求電話に注意
10月号	ネット通販の定期購入が解約できない
11月号	ご利用は慎重に！悪質な詐欺サイトにご注意
12月号	点検商法に注意
令和7年1月号	若者に急増！害虫駆除トラブル
2月号	ウォーターサーバーの契約トラブルに注意！
3月号	通信販売はクーリング・オフできません

(4)ホームページによる啓発

消費生活センターの消費生活相談窓口や消費生活講座などの事業案内のほか、「お知らせ・注意喚起」のページで、「広報たからづか」に掲載した消費者トラブルなどの啓発記事や、注意してほしい悪質商法などについて掲載しています。

また、「消費生活に関する注意喚起情報」ページで、消費者庁や国民生活センターのホームページへのリンクによる最近の消費者トラブル事例等を掲載し、注目情報や重大事故などの情報を随時更新しています。



市HP ID:1000082

(5)神戸新聞への記事掲載

神戸新聞社が神戸新聞朝刊に月2回掲載している「消費者トラブルQ&A」に記事を提供しました。

記事の内容 催眠商法(SF商法)に注意

掲載日 令和6年11月13日

(6)消費生活講座の実施

外部講師による消費生活に関する講座を開催しました。

①消費生活サポーターパワーアップ講座

消費生活サポーターとして活動する「消費者サポートすみれ隊」の育成・拡大のため、隊員や消費者生活サポーターの活動に興味を持つ一般市民を対象に、消費生活に関する啓発活動に活用できる知識を学ぶための講座を実施しました。

実施回数 3回
参加人数 36人

開催日	内容	講師	参加人数
令和6年11月25日	特定商取引法の基礎知識 ～消費者として知っておくべきポイント～	兵庫県弁護士会 弁護士 浦本 真希 氏	10
令和6年11月27日	高齢者が陥りやすい 「暮らしのレスキューサービス」に関する トラブル事例	兵庫県弁護士会 弁護士 北村 拓也 氏	16
令和6年12月18日	気を付けて！ 最近のインターネット取引に関する 消費者トラブル事例の問題とその対策 ～怪しい儲け話、詐欺的な定期購入、 カード不正利用など～	静岡県司法書士会 司法書士 山田 茂樹 氏	10

②高齢者対象講座「初めてのスマホ 消費生活 利活用講座」

KDDI講師による、高齢者対象のスマートフォンの基本操作を学ぶ講座を実施しました。

実施日 令和6年6月26日
実施回数 2回
参加人数 39人

③市民対象講座

ア「悪質業者に強くなる講座」

NPO法人C・キッズ・ネットワーク講師による、悪質業者の手口を知り、被害を未然に防ぐ方法や、被害にあった時の対処法を学ぶ講座を実施しました。

実施日 令和6年9月25日
実施回数 1回
参加人数 16人



「終活講座～遺言・相続・終活にまつわる賢い選択～」

行政書士の紀氏美津子氏による、終活に関する
手続きやお金について学ぶ講座を実施しました。

実施日 令和6年10月29日
実施回数 1回
参加人数 34人



(7)消費生活出前講座の講師派遣

自ら考え行動する消費者の育成を目的として、市内のグループなどが実施する学習会などに、NPO法人C・キッズ・ネットワーク講師を派遣しました。

①出前講座

市内で活動する団体やグループの要請に応じて、講師を派遣しました。

派遣回数 25回
参加人数 554人

対象	内容	回数	参加人数	実施団体
高齢者、 高齢者の支援者など	契約・インターネット利用 に関する講座	16	370	地域包括支援センター、 まちづくり協議会、自治会など
高齢者	終活・食生活に関する講 座	3	64	老人クラブなど
子ども、 子どもの保護者など	子どもの安全・食育 に関する講座	5	66	地域子育て支援センターなど
高齢者、 子どもの保護者	契約・インターネット利用 に関する講座	1	54	社会福祉法人

②高校生向け出前講座

市内高等学校に学生向け出前講座の実施を促し、要請に応じて講師を派遣しました。

派遣回数 4回
参加人数 303人

開催日	内容	回数	参加人数
令和6年6月6日	「契約クイズ」「美容医療トラブル紙芝居」「やってはいけないバイト」「通販トラブル」等	1	84
令和7年2月8日	「成年年齢引き下げの注意点」「やってはいけないバイト」「マルチ商法トラブル」「フリマアプリのトラブル」「通信販売トラブル」等	3	219

③夏休み放課後児童クラブ出前講座

夏休み期間中に市内の放課後児童クラブに講師を派遣し、児童向けの出前講座を実施しました。

派遣回数 46回
参加人数 989人

内容	派遣回数	参加人数
金銭プログラム「おつかい上手にできるかな」	19	403
食育プログラム「もったいない！食べ物を大切に」	18	357
環境プログラム「環境マークパズル」	9	229

(8)迷惑電話撃退機器貸与事業

65歳以上の市民を対象に、電話を起点とした悪質商法や詐欺による高齢者の消費者被害を未然に防止するため、迷惑電話撃退機器を貸与しました。

この機器を電話に取り付けると、電話に出る前に自動で警告メッセージがながれ、受話器をあげたら自動で録音を開始します。

貸与台数 40台

3 消費生活関係の協議会等

(1)宝塚市消費生活協議会

市長の附属機関として、消費生活に関する重要事項について調査、審議、答申し、必要に応じ市長に意見するため、消費者教育の推進に関する法律に基づき、平成27年4月に市条例により設置しました。第1次及び第2次宝塚市消費者教育推進計画の策定についての答申を行い、計画策定後は、消費者教育に関する取り組み内容や、消費生活に関する重要事項について、情報交換などを行っています。知識経験者2人、市内の公共的団体等の代表者5人、関係行政機関の職員3人、公募市民2人の12人で構成されています。

開催日 令和6年8月6日

議 題 ・令和5年度消費者教育に関する事業の実施状況について
・令和5年度消費生活センター事業概要について
・情報交換など

(2)宝塚市消費者トラブル対策連絡会

行政機関及び地域の団体等が緊密な連携を図り、情報を共有・協議することで消費者トラブルの未然防止と拡大防止を図るため、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」として設置し、平成27年度から「宝塚市消費者トラブル対策連絡会」へ名称を変更しました。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」としての役割を兼ねています。関係機関等の代表者及び市の関係課長24人で構成されています。

開催日 令和6年11月7日

議 題 ・令和5年度消費者教育に関する事業の実施状況について
・令和5年度消費生活センター事業概要について
・令和5年度及び令和6年9月末までの消費生活相談状況について
・情報交換など

(3)宝塚市消費者教育推進検討会

消費者教育を計画的かつ総合的に推進するための庁内検討会として平成27年5月に設置しました。市の消費者教育関係課の職員14人で構成されています。

開催日 令和6年7月1日

議 題 ・令和5年度消費者教育に関する事業の実施状況について
・令和5年度消費生活センター事業概要について
・情報交換など

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・セーフティー)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6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6年 8月26日から 9月 5日のうち6日間

(後期)令和7年 2月 4日から 2月21日のうち7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
電線器具	5	0	12	0
電熱器具	6	0	56	0
電動力応用機械器具	7	0	105	0
光源及び光源応用機械器具	6	0	13	0
電子応用機械器具	3	0	8	0
交流用電気機械器具	2	0	3	0
リチウムイオン蓄電池	4	0	9	0
総計	10	0	206	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	10	0
総計	5	0	10	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	6	0	16	0
総計	6	0	16	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	1	0	1	0
ライター	4	0	8	0
乳児用ベッド	2	0	6	0
石油ストーブ	1	0	2	0
総計	7	0	17	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

当該点検制度の対応は、商品が店舗に無いため販売は行わず、商品メーカー直接対応となるため、検査対象店舗から除外しております。

ただし、制度について聞き取りによる認識確認は行っています。

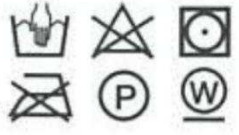
カ 家庭用品品質表示法

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、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

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

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	9	0	216	0
合成樹脂加工品	9	4	119	7
電気機械器具	7	2	108	2
雑貨工業品	9	0	106	0
総計	13	6	549	9

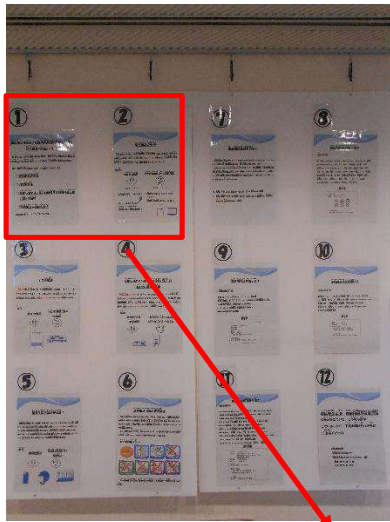
※「立入販売事業者数」の総計は、重複店舗を除く。

(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



①

**製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づく
立ち入り検査の実施について**

宝塚市では、消費者利益の保護を目的に、製品安全4法及び家庭用品品質表示法に基づき、適正な表示がされているか、立ち入り検査を実施しています。

なお、製品安全4法とは、次の4つの法律のことをいいます。

- 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

それぞれの内容については次のとおりです。

②

電気用品安全法

一般家庭等で使用される電気製品で、政令で定められている製品は、国の定めた技術上の基準に適合した旨を示す「PSE」マーク、「事業者名」「定格電圧」「定格消費電力」等の表示がなければ、陳列・販売することができません。

【表示】

特定電気用品  または<PS>E ○電気部品(電線、コンセントなど) ○子どもや高齢者が使うもの (おもちゃ、マッサージ機など) ○肌に触れるもの(家庭用治療器など)	特定電気用品以外の電気用品  または(PSE) ○家庭などのコンセントにつないで使用するもの (冷蔵庫、洗濯機、エアコン、テレビなど)
---	--

なお、説明資料はホームページにも掲載しています。



○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



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6年度は武庫川左岸地域を令和7年 1月6日(月)から 3月31日(月)までのうち、延べ24日間実施しました。

令和6年度 検査別実績(令和7年3月31日現在)

区分		戸数	数
定期検査	調査	51	
	巡回検査	293	588
代検査	小型	39	211
	大型	4	6
適正計量管理事業所における検査		57	567
総計		444	1,372

令和6年度 業種別検査戸数(調査戸数を除く延べ戸数)(令和7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	4	35	0	13
食料品 小売	65	1	0	21
その他の小売	2	0	0	0
薬局 薬店	77	2	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	50	0	0	0
学校等、 公務、施設	71	0	0	0
商工業 全般	3	1	4	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	15	0	0	23
総計	293	39	4	57

巡回検査における計量器種類別実績(武庫川左岸地域)

種別	令和6年度 (令和7年3月31日現在)			前回 令和4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	0	0	0	-
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	118	0	118	115	0	115	2.6
直線指示はかり	6	0	6	12	0	12	△50.0
手動指示併用はかり	4	0	4	4	0	4	0.0
誘電式はかり	50	0	50	52	1	53	△5.7
電磁式はかり	61	0	61	53	1	54	13.0
電気抵抗線式はかり	319	7	326	275	10	285	14.4
光電式はかり	0	0	0	0	0	0	-
はかり計	559	7	566	512	12	524	8.0
分銅	10	0	10	16	0	16	△37.5
おもり	12	0	12	5	0	5	140.0
分銅・おもり計	22	0	22	21	0	21	4.8
皮革面積計	0	0	0	0	0	0	-
総計	581	7	588	533	12	545	7.9



2 立入検査

(1) 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6年 7月 3日から 7月23日のうち7日間

(後期)令和6年11月15日から12月 3日のうち7日間 計14日間

立入検査実績

検査店舗数… 14店舗

検査個数 … 1,024個



商品量目立入検査風景

(2) 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適正計量管理事業所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及び市内4か所の非適正計量管理事業所ガソリンスタンド等へ検定有効期間の確認及び外観検査を実施しました。

【適正計量管理事業所】

実施日 令和6年 5月16日

検査方法 ・外観検査 …計量器損傷等の確認

・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	19	0
器差検査		19	0

【非適正計量管理事業所】

実施日 令和6年 9月27日

令和6年12月24日

検査方法 ・検定有効期間確認 …使用計量器の有効期間の確認

・外 観 検 査 …計量器損傷等の確認

立入検査実績

	検査戸数	検査器数	違反数
検定有効期限確認	4	37	0
外 観 検 査		37	0

(3) 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6年12月 2日

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
2	461	17	0	478

(4) 水道メーター台帳検査

宝塚市水道局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6年12月 2日

管理台帳調査実績

検査地区	検査機数				
	開栓中	閉栓中	取外し中	合計	開栓中のうち違反(再掲)
6	1,299	0	0	1,299	4

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7年3月31日現在)

区分	事業所数	令和6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りため、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。

(1) 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・水道メーター有効期限切れ注意喚起ポスターの展示



(2) 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6年11月 1日(金)から 30日(土)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

