

令和4年度

# 西宮市消費生活行政の概要

西宮市消費生活センター

## 西宮市民憲章

美しい風光と豊かな伝統のまち、西宮の市民としてこの憲章を定めます。  
これは未来へはばたくわたくしたちの合い言葉です。

その1 西宮を みどりと青空の明るいまちにしましょう

その2 西宮を 教育と文化のかおり高いまちにしましょう

その3 西宮を 心のかよった福祉のまちにしましょう

その4 西宮を 希望にみちた産業のまちにしましょう

その5 西宮を 心身ともに健やかなしあわせのまちにしましょう

### <西宮市消費生活センター>

〒663-8035 西宮市北口町1番1号  
ACTA西宮西館3・5階

電 話	代 表	0798-69-3156
	相 談 専 用	0798-64-0999
	啓 発 ・ 計 量 担 当	0798-69-3157
	相 談 担 当	0798-69-3158
	総 務 担 当	0798-69-3159

FAX 各担当共通 0798-69-3162

ホームページ 西宮市HP→くらし・手続 → 消費生活

eメール syohisei@nishi.or.jp

# 目 次

## 概 要

1	市政の概要	
(1)	沿革等	1
(2)	位置及び面積	1
(3)	人口及び世帯数	1
(4)	市制	1
(5)	国内友好・交流、海外姉妹・友好都市	1
2	消費生活センターの沿革等	
(1)	沿革	2
(2)	予算・決算	4
(3)	組織	4
(4)	職員	4
(5)	近隣相互協力関係機関	5
(6)	施設紹介	5
(7)	開館日	5
(8)	令和4年度利用状況	6
3	消費生活センター事業概要	
(1)	消費生活相談	7
(2)	消費者教育・啓発	7
(3)	消費生活審議会（消費者教育推進地域協議会）	8
(4)	計量検査	8
(5)	各種法令に基づく業務	8
(6)	法体系	9
(7)	関連条例・要綱等	14

## 相 談

1	相談の概要	15
2	相談の件数	15
3	参考資料	
(1)	年代別相談内容	18
(2)	契約当事者の性別件数	18
(3)	契約当事者の職業別相談件数	18
(4)	内容別相談件数	19
(5)	販売購入形態別件数等	20
(6)	商品・役務別相談件数推移	21
(7)	年齢別・性別・職業別契約当事者件数	22

## 消費者教育・啓発

1	消費者教育推進	
(1)	西宮市消費者教育推進庁内連携連絡会の開催	23
(2)	新入職員第1部研修	23
(3)	地方消費者行政推進・強化事業	23
2	啓発事業	
(1)	消費者月間関連事業	24
(2)	消費生活展	24
(3)	市民祭り出展	25
(4)	啓発講演会・研修会等	25
(5)	各種情報提供	26
(6)	高齢者等の見守り活動	27
3	消費者活動の支援	
(1)	消費生活センター登録の消費者関係団体	28
(2)	消費生活出前講座実施状況	28

## 審議会

1	西宮市消費生活審議会設置の根拠	3 2
2	最近の答申・提言	3 2
3	西宮市消費生活審議会 開催記録	3 2
4	審議会委員の構成	3 2
	○西宮市附属機関条例(抜粋)	3 3
	○市長の附属機関の委員の構成別の定数等に関する規則(抜粋)	3 3
	○西宮市消費生活審議会運営要領	3 4

## 計 量

1	計量行政の沿革	3 5
2	業務の概要	
	(1) 業務概要	3 6
	(2) 定期検査	3 6
	(3) 立入検査	3 8
3	計量思想の普及活動	4 0
4	基準器及び検査設備	
	(1) 基準器	4 0
	(2) 経済産業大臣が別に定める非自動はかり(質量比較器)	4 0
	(3) 検査機器	4 1
	(4) 計量検査室概要	4 1
5	計量関係事業者	
	(1) 適正計量管理事業所	4 2
	(2) 特定計量器販売事業者数	4 2
	(3) 特定計量器届出製造事業者	4 2
	(4) 特定計量器届出修理事業者	4 2
	(5) 計量証明・環境証明事業者	4 3

## 参 考 資 料 条例・規則

	○西宮市消費生活条例	4 4
	○西宮市消費生活センター条例	4 6
	○西宮市消費生活センター条例施行規則	4 8
	○西宮市消費生活センター施設管理運営要綱	5 0
	○西宮市消費生活センター登録団体要綱	5 2
	○西宮市消費生活相談員設置要綱	5 3

# 1 市政の概要

## (1) 沿革等

本市は県東南部に位置し、市域は南の大阪湾から北の六甲山地までを占め、南部の平坦部と北部の山地部に大きく分かれています。

古くは、“<sup>えび</sup>戎っさん”として知られる西宮神社の門前町として、また京都に通ずる西国街道と大阪に通ずる中国街道の分岐点であることから宿場町としても栄えました。明治以降は神戸・大阪のほぼ中間にあるため、鉄道網が整備され、住宅地として発展しました。

産業面では六甲山地からの伏流水『宮水』による清酒業が江戸時代以降隆盛し、「灘の生一本」で全国に名声を博しています。

昭和38年には、良好な住宅地と恵まれた教育環境を生かしたまちづくりをすすめるため、『文教住宅都市宣言』を行い、平成15年には、環境学習を軸とした21世紀の持続可能なまちづくりをすすめるよう『環境学習都市宣言』を行いました。また、観光面では、全国高校球児のあこがれであり、阪神タイガースの本拠地でもある甲子園球場が有名です。

平成7年1月17日未明に発生した「阪神・淡路大震災」により南部地域は壊滅的な打撃を被りましたが、現在は震災前の賑わいを取り戻し、人口も48万人を超えました。

平成20年4月には、中核市に移行し、第5次総合計画に基づき、さらに魅力ある都市として躍進しようとしています。

## (2) 位置及び面積

西宮市役所の位置：東経135度20分40秒、北緯34度44分4秒

西宮市の面積 100.18km<sup>2</sup>  
東西 約14.3km、南北 約19.1km

海拔 最高地で898.6m

## (3) 人口及び世帯数 (過去4年：各年の4月1日現在の推計人口)

		令和2年	令和3年	令和4年	令和5年
世帯数		216,509	216,443	217,387	219,613
人口		486,799	484,974	483,537	483,559
内訳	男	226,791	225,536	224,689	224,540
	女	260,008	259,438	258,848	259,019

## (4) 市制

大正14年4月 西宮町が市となる  
昭和8年4月 今津町、芝村、大社村を合併  
昭和16年2月 甲東村を合併  
昭和17年5月 瓦木村を合併  
昭和26年4月 鳴尾村、山口村、塩瀬村を合併  
平成20年4月 中核市となる

## (5) 国内友好・交流、海外姉妹・友好都市

- ◇ アメリカ スポーケン市
- ◇ ブラジル ロンドリーナ市
- ◇ 中国 紹興市
- ◇ 鹿児島県 奄美市(旧 名瀬市)
- ◇ 高知県 梶原(ゆすはら)町
- ◇ フランス ロット・エ・ガロンヌ県およびアジャン市

## 2 消費生活センターの沿革等

### (1) 沿革

年 月		組 織		内 容
		課	係	
昭和39年 (1964年)	4月	商工農林課	計量係	係の新設
40年 (1965年)		商工農林課	計量係	計量モニター及び生鮮食料品 小売物価調査開始
41年 (1966年)	4月	商工農林課	消費対策係	婦人団体等の要望もあり 消費対策係を新設
42年 (1966年)	10月	社会課	消費対策係	課の変更
44年 (1969年)	4月	生活課		社会課消費対策係と 商工農林課計量係の統合
45年 (1970年)	11月	生活課		西宮市消費生活審議会を設置
46年 (1971年)	2月	生活課		消費者センター開設 (相談コーナー・展示コーナー・商品テスト室の新設)
	11月	生活課	相談担当主査	相談担当主査の新設 消費生活の苦情処理の強化
48年 (1972年)	4月	計量検査所		生活課計量係が独立
49年 (1974年)	1月	生活課	消費流通担当主査	消費流通担当主査を新設 石油パニックに伴う措置
52年 (1977年)	4月	消費者センター		生活課を改称
54年 (1979年)	4月	消費者センター	計量検査係	計量検査所を消費者センターに統合
59年 (1984年)	4月	消費者センター		顧問弁護士制度導入（相談員への助言）
63年 (1988年)	11月	消費者センター		相談コーナー・展示コーナーの改装
平成元年 (1989年)	10月	消費者センター	消費流通担当主査	1名増員 組織の強化を目指す
2年 (1990年)	4月	消費者センター	消費生活係 計量検査係 消費流通係 相談係 庶務係	主査制の廃止 5係となる
3年 (1991年)	4月			計量適正化業務委託を始める
4年 (1992年)	4月	消費者センター	啓発係	消費生活係を啓発係に改称
6年 (1994年)	4月	消費生活課	生活情報係	消費者センターを消費生活課と改称 啓発係を生活情報係と改称
8年 (1996年)	4月		2係	生活情報係・相談係を廃止 担当係長制とする 弁護士による法律相談会実施（市民対象）
	7月			震災後、江上町第9庁舎に移転

年 月		組 織		内 容
		課	係	
9年 (1997年)	9月			江上庁舎に資料室・実習室を設置
13年 (2001年)	4月	消費生活センター		消費生活課を消費生活センターに改称 ACTA西宮に事務所を移転
16年 (2004年)	3月			計量検査室移転
17年 (2005年)	4月	全庁として課制からグループ制に	係制からチーム制に	
19年 (2007年)	4月			消費生活相談業務を毎週土曜日にも実施 消費生活相談員1名増の6名体制へ 学習室等の予約受付開始時期を早める 登録団体 2ヶ月前→6ヶ月前 一般 1ヶ月前→5ヶ月前
20年 (2008年)	1月			司法書士による多重債務相談を週1回実施
	4月			西宮市多重債務者対策連絡協議会を設置
21年 (2009年)	4月			相談時間を9時～16時45分まで 15分延長(12時～13時まで休憩)
	10月			地方消費者行政活性化基金活用開始
22年 (2010年)	1月			個人情報保護のため相談ブースを改修
24年 (2012年)	3月			展示コーナーフロア改修 第1学習室音響設備更新 啓発用テレビモニター設置
25年 (2013年)	3月			西宮市多重債務者対策連絡協議会の廃止
	4月			司法書士による多重債務相談を月2回 (第2・4火曜日)実施に変更
26年 (2014年)	7月			消費生活審議会を消費者教育推進地域協議会 に準じた組織にするため委員構成を変更 (消費者教育推進計画策定のため)
28年 (2016年)	3月			『西宮市消費者教育推進計画』策定
	4月			西宮市消費者教育推進庁内連携連絡会を設置
29年 (2017年)	11月			消費生活センター・アクタ西宮ステーションの 移転・改修工事開始
30年 (2018年)	3月			ACTA西宮3階に消費生活センター(事務所)移転
	4月			消費生活センター・アクタ西宮ステーションの 移転・改修工事完了
令和3年 (2021年)	12月			『第2次西宮市消費者教育推進計画』策定

(2) 予算・決算 (R3・4年度は決算。R5年度は当初予算。単位：千円)

歳入

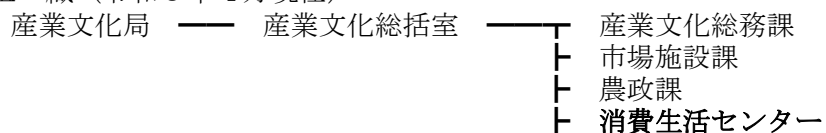
	R3年度	R4年度	R5年度
県補助金 (関係課分除く)	2,879	922	1,471
手数料	0	0	1
使用料	200	252	320
その他	18	16	21
計	3,097	1,190	1,813

歳出

	R3年度	R4年度	R5年度
計量検査関係経費	6,293	6,493	6,693
消費生活相談経費	24,548	24,038	25,097
消費者教育・啓発事業経費	3,076	2,182	3,117
消費生活センター管理運営経費	13,216	14,869	20,045
計	47,133	47,582	54,952

(注) 各年度ともセンター整備費・改修費は除く。

(3) 組織 (令和5年4月現在)



職員	6名
会計年度任用職員 (相談員)	6名
〃 (事務員)	1名

(4) 職員 (令和5年4月現在)

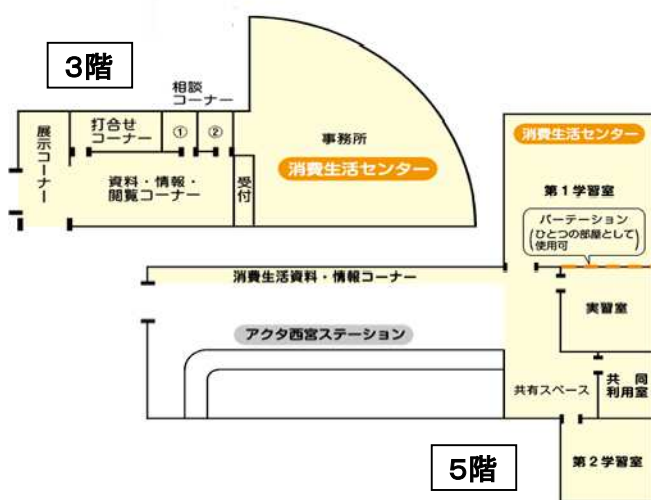
所長	課長	1名	
総務チーム	係長	1名	
	主査	1名	
相談チーム	係長	1名	
	会計年度任用職員 (相談員)	6名	有資格者
啓発・計量チーム	係長	1名	
	主査	1名	
	会計年度任用職員 (事務員)	1名	



(5) 近隣相互協力関係機関

都市名	組織・相談センター	電話	FAX	〒	住所
兵庫県	県民生活部 暮らし安全課	078-362-3157	078-362-4022	650-8567	神戸市中央区下山手通 5-10-1
	消費生活総合センター	078-302-4000	078-302-4002	650-0046	神戸市中央区港島中町 4丁目2
神戸市	神戸市 消費生活センター	078-371-1137	078-351-5556	650-0016	神戸市中央区橘通 3丁目4-1
尼崎市	尼崎市 消費生活センター	06-6489-6690	06-6489-6686	660-8501	尼崎市東七松町1丁目23-1 尼崎市役所中館8階
芦屋市	芦屋市 消費生活センター	0797-38-2179	0797-38-2176	659-0065	芦屋市公光町5-10
伊丹市	伊丹市立 消費生活センター	072-772-0261	072-775-3811	664-0895	伊丹市宮ノ前2丁目2-2
宝塚市	宝塚市 消費生活センター	0797-81-4185	0797-83-1011	665-0852	宝塚市売布2丁目5-1 ピピアめふ1・5階
川西市	川西市 消費生活センター	072-740-1333	072-740-1168	666-8501	川西市中央町12-1
三田市	三田市 消費生活センター	079-559-5032	079-563-8001	669-1528	三田市駅前町2-1 三田駅前一番館キッピモール6階
猪名川町	猪名川町 消費生活相談コーナー	072-766-8703	072-767-7260	666-0292	川辺郡猪名川町上野字北畑 11-1
姫路市	姫路市 消費生活センター	079-221-2110	079-221-2108	670-8501	姫路市安田4丁目1番地
明石市	あかし 消費生活センター	078-918-5634	078-918-5616	673-0886	明石市東仲ノ町6-1 アスピア明石北館7階
加古川市	加古川市 消費生活センター	079-427-9179	079-427-3525	675-8501	加古川市加古川町北在家 2000

(6) 施設紹介



	部屋名	面積 (㎡)	座席数 (席)
3階	展示コーナー	13	—
3階	資料・情報・閲覧コーナー	45	—
5階	第1学習室	70	24
5階	実習室	45	18
5階	第2学習室	44	18
5階	共同利用室	24	9

使用料はセンター条例別表(P.45)参照

(7) 開館日

月曜日～土曜日（年末・年始、祝日を除く）午前8時45分から午後5時30分  
**【相談受付時間】**  
 上記開館日の午前9時から午後4時45分（正午から午後1時までを除く）

## (8) 令和4年度利用状況

2022年度	開館 日数 (日)	相談関係 (件)			学習室等使用(件)							
					第1学習室		実習室		第2学習室		総数	
令和4年4月 ～ 令和5年3月		新規 相談	継続 相談	計	午前	午後	午前	午後	午前	午後		
年の合計	293	4,907	4,474	9,381	128	113	83	98	6	10	438	
4月		25	400	286	686	7	12	6	10	0	0	35
	累計	25	400	286	686	7	12	6	10	0	0	35
5月		23	406	339	745	10	7	8	6	0	0	31
	累計	48	806	625	1,431	17	19	14	16	0	0	66
6月		26	394	438	832	9	8	7	8	0	0	32
	累計	74	1,200	1,063	2,263	26	27	21	24	0	0	98
7月		25	381	337	718	16	15	11	14	0	0	56
	累計	99	1,581	1,400	2,981	42	42	32	38	0	0	154
8月		26	430	446	876	10	7	4	4	0	0	25
	累計	125	2,011	1,846	3,857	52	49	36	42	0	0	179
9月		24	469	338	807	11	9	9	9	0	1	39
	累計	149	2,480	2,184	4,664	63	58	45	51	0	1	218
10月		25	399	378	777	13	10	8	9	0	2	42
	累計	174	2,879	2,562	5,441	76	68	53	60	0	3	260
11月		24	423	411	834	11	10	7	7	2	1	38
	累計	198	3,302	2,973	6,275	87	78	60	67	2	4	298
12月		24	377	316	693	12	10	7	9	0	2	40
	累計	222	3,679	3,289	6,968	99	88	67	76	2	6	338
1月		23	386	333	719	9	9	5	7	0	2	32
	累計	245	4,065	3,622	7,687	108	97	72	83	2	8	370
2月		22	417	437	854	8	6	4	6	3	1	28
	累計	267	4,482	4,059	8,541	116	103	76	89	5	9	398
3月		26	425	415	840	12	10	7	9	1	1	40
	累計	293	4,907	4,474	9,381	128	113	83	98	6	10	438

※4月1日から9月2日まで新型コロナワクチン接種課が第2学習室を使用（上記使用件数には含まない）

### 3 消費生活センター事業概要

#### (1) 消費生活相談

##### ア. 苦情相談

- \*相談体制：相談員6名（原則 常時4名出勤）を配置
- \*強化体制：弁護士会と契約し、問題解決にあたり、顧問弁護士2名より随時助言等の支援を得る
- \*法律相談体制：相談者が直接弁護士に相談することができる体制  
月1回、1回4組まで（相談員による事前相談が必要）

##### イ. 全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O-N E T パイオネット）

- \*P I O-N E T・・・国民生活センターが開設したネットワークシステムで苦情の情報を集積することで、苦情の種類傾向等を把握し、消費者行政に役立てることを目的とする

##### ウ. 情報管理

- \*最新情報の把握と適切な対応に努める
- \*各種資料の収集  
新聞、雑誌、各事業所の発行する資料等

##### エ. 借金（多重債務）相談

- \*司法書士による相談：月2回、1回3組まで

#### (2) 消費者教育・啓発

##### ア. 消費者教育推進

- \*消費者教育推進庁内連携連絡会の開催
- \*新入職員研修において、消費者教育を実施
- \*小・中学校消費者教育研修会の開催
- \*高齢者等の見守り活動（啓発チラシ配布・通話録音装置の無償貸与など）

##### イ. 地方消費者行政強化事業及び交付金事業

- \*各関係部局と連携し、消費者行政推進・強化事業補助金を活用した消費者教育を推進

##### ウ. 紙面

- \*市政ニュース「消費生活ガイド（平成24年4月より原則月1回）」による広報
- \*「くらしのインフォメーション」による広報（西宮の地域情報誌「宮っ子」に掲載）

##### エ. インターネット

- \*ホームページにて情報を随時掲載

##### オ. 映像

- \*消費生活に関するDVD等の提供
- \*消費生活センター事務所・アクタ西宮ステーション内の大型モニターによる啓発動画放映

##### カ. 展示

- \*常設展示コーナー
- \*資料・情報コーナー  
ニーズに応じた資料パンフレットや他所発行のリーフレット類を設置
- \*A C A P（消費者関連専門家会議）コーナー

##### キ. 講演

- \*講演会の開催
- \*消費生活出前講座の開催（申請に基づく開催）
- \*「知って得する消費生活講座」の開催

##### ク. 消費者活動の支援

- \*西宮市消費者団体連絡会への活動支援
- \*登録団体制度（学習室の利用等に便宜を与え、活動を側面から支援）
- \*消費生活関連講座登録講師（消費生活出前講座派遣講師）への登録制度
- \*学習室・印刷機の提供
- \*市民・学校等への消費者教育支援

定期刊行物	市政ニュース「消費生活ガイド」
	宮っ子「くらしのインフォメーション」
展 示	「悪質商法について」パネル
	「クーリング・オフについて」パネル
	「高齢者見守り」パネル
講座・講演	知って得する消費生活講座
	消費生活出前講座
	夏休み親子消費者教室・冬の親子消費者教室
	消費生活展
	消費者問題講演会

(3) 消費生活審議会（消費者教育推進地域協議会）

消費者行政に関する施策について意見及び提言を求めるため審議会を開催。

また、「消費者教育の推進に関する法律第 20 条」に基づく消費者教育推進地域協議会として、「西宮市消費者教育推進計画」に係る意見及び消費者教育推進に関する施策についての情報交換及び調整を行う。

(4) 計量検査

- ア. 適正な計量の実施
- イ. 定期検査の実施
- ウ. 立入検査の実施
  - \* 特定計量器に対する検査
  - \* 商品量目に対する検査
- エ. 計量思想の普及啓発

(5) 各種法令に基づく業務

- \* 生活関連物資等に関する立入検査
- \* 電気用品・ガス用品・液化石油ガス用品・家庭用品・消費生活用製品に対する立入検査
- \* 事業者に係る個人情報の苦情に関すること

(6) 法体系  
関係法令等

和暦	西暦	制 定 法 律 等	参 考
昭和43年	1968	・消費者保護基本法制定	5.30 制定、S58・H11 改正
44年	1969	・地方自治法改正	[消費者保護の事務を明記]
45年	1970	・国民生活センター発足 ・JAS 法改正	
47年	1972	・食品衛生法改正 ・景品表示法改正 ・割賦販売法改正	
48年	1973	・安全三法 ・商品の原産国に関する不当な表示	10.16 告示
51年	1976	・訪問販売法	
52年	1977	・独占禁止法改正	
53年	1978	・無限連鎖講の防止に関する法律 (ねずみ講防止法)	
55年	1980	・消費者信用融資費用に関する不当な表示	4.12 告示
56年	1981	・食糧管理法改正(配給制の廃止)	
57年	1982	・海外商品市場における先物取引の受託に関する法律	
58年	1983	・貸金業の規制等に関する法律 ・出資法改正	5.13 公布、H14 改正
59年	1984	・割賦販売法改正	[PIO-NET 開設]
61年	1986	・特定商品等の預託等取引契約に関する法律	
63年	1988	・無限連鎖講の防止に関する法律改正 (ねずみ講防止法) ・訪問販売法改正 ・金融先物取引法 ・抵当証券業規制法施行	
平成元年	1989		[第6次学習指導要領]
3年	1991	・新借地借家法 ・商品投資事業法	
4年	1992	・特定債権等に係る事業の規制に関する法律	[靈感商法が問題となる]
5年	1993	・新計量法施行 ・環境基本法制定 ・おとり広告に関する表示 ・不正競争防止法	4.28 告示 5.19 公布
6年	1994	・製造物責任法(PL 法) ・新食糧法	7.1 制定
7年	1995	・食品衛生法改正 ・保険業法改正 ・旅行業法改正 ・宅建業法改正 ・容器リサイクル法	[阪神淡路大震災]

和暦	西暦	制 定 法 律 等	参 考
8年	1996	・訪問販売法改正 ・新食糧法施行	[O157 事件]
9年	1997	・医療保険制度改正(自己割合等)	[4月より消費税率5%]
10年	1998	・家電リサイクル法 ・特定商取引に関する法律 (旧 訪問販売法) ・債権管理回収業に関する特別措置法 ・新聞業における景品類の提供の制限に関する 公正競争規約	6.5 公布、H23 改正 3.25 公布、H14 改正  10.16 公布、令・規則も公布 8.31 告示
11年	1999	・住宅品質確保促進法 ・訪問販売法改正 ・成年後見制度等 4 法 ・食料・農業・農村基本法施行 ・不正アクセス禁止法 ・利息制限法改正 ・海外先物取引受託法改正	
12年	2000	・消費者契約法 ・金融商品販売法	
13年	2001	・消費者契約法施行 ・金融商品の販売法施行 ・電気用品安全法施行(旧電気用品取締法) ・家電リサイクル法施行 ・食品リサイクル法施行 ・グリーン購入法施行 ・JAS改正法 ・情報公開法施行 ・特定商取引法施行(旧訪問販売法) ・高齢者居住安定確保法施行 ・電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律	[狂牛病発生] 4.1 施行  エアコン・冷蔵庫・洗濯機  内職・モニター商法等の規制
14年	2002	・特定電子メール法 ・牛海綿状脳症対策特別措置法施行 ・自動車リサイクル法 ・証券取引法改正 ・国民生活センター法	[携帯電話普及]    12.4 公布、令・規則も公布
15年	2003	・不当景品類及び不当表示防止法の一部改正 ・食品安全基本法 ・個人情報保護法 ・食品衛生法等の一部改正 ・食品安全関連 5 法 ・遺伝子組換え生物等の使用等の規制による生物 の多様性の確保に関する法律 ・割賦販売法・特定商取引に関する法律施行令の 一部改正 ・貸金業の規制に関する法律一部改正 ・出資の受入れ、預り金および金利等の取締りに 関する法律の一部改正	5.23 公布 5.23 公布 5.30 公布、一部施行 5.30 公布 6.11 公布 6.18 公布  7.18 公布  8.1 公布 8.1 公布
16年	2004	・消費者基本法改正 ・特定商取引法改正	6.2 公布、施行 11.11 改正

和暦	西暦	制 定 法 律 等	参 考
17年	2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護法</li> <li>・食育基本法</li> <li>・金融先物取引所法改正(外国為替証処金取引)</li> </ul>	4.1 全面施行 6.17 公布 7.1 改正  [消費者基本計画 閣議決定]
18年	2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者契約法改正(消費者団体訴訟制度)</li> <li>・金融商品取引法改正(証券取引法)</li> <li>・貸金業法改正</li> </ul>	6.7 公布 6.14 公布、H19.9.30 施行 12.20 公布、H19.1.20 一部施行
19年	2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気用品安全法改正</li> <li>・消費生活用製品安全法改正 (長期使用製品安全点検制度及び長期使用製品安全表示制度)</li> <li>・貸金業法改正</li> </ul>	11.21 公布、12.21 施行 11.21 公布、H21.4.1 施行  12.19 一部施行
20年	2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引に関する法律改正</li> <li>・特定電子メール法改正</li> <li>・健康増進法改正(特別用途表示トクホ許可)</li> <li>・割賦販売法改正</li> </ul>	6.18 公布、H21.12.1 施行 6.6 公布、12.1 施行 6.18 公布、H21.4.1 施行 6.18 公布、H21.12.1 施行
21年	2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁および消費者委員会設置法</li> <li>・消費者安全法</li> </ul>	[3月 地方消費者行政活性化 基金造成] 6.5 公布、9.1 施行 6.5 公布、9.1 施行 [消費者基本計画 (22年～26年度)策定] [新型インフルエンザ発生]
22年	2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸金業法改正</li> </ul>	6.18 全面施行 [家畜伝染病口蹄疫発生]
24年	2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者教育の推進に関する法律</li> <li>・特定商取引に関する法律一部改正</li> <li>・消費者基本法一部改正</li> <li>・消費者安全法一部改正</li> </ul>	8.22 公布、12.13 施行 8.22 公布、H25.2.21 施行 8.22 公布、12.13 施行 9.5 公布、10.1 施行 (一部を除く)
25年	2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小型家電リサイクル法</li> <li>・行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(マイナンバー法)</li> <li>・食品表示法</li> <li>・消費税の引き上げを政府が決定</li> <li>・消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律</li> <li>・薬事法及び薬剤師法一部改正</li> </ul>	3.1 公布、4.1 施行 電子レンジなど 96 品目 5.31 公布、H27.10.5 施行  6.28 公布、H27.4.1 施行 (H26.4.1 から8%に引き上げ) 12.11 公布、H28.10.1 施行  12.13 公布、H26.6.12 施行  [消費者教育の推進に関する 基本方針 閣議決定]

和暦	西暦	制 定 法 律 等	参 考
26年	2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律 (消費者安全法の一部を改正)</li> <li>・不当景品類及び不当表示防止法の一部を改正する法律</li> </ul>	<p>[小額投資非課税制度(NISA)開始]</p> <p>[4月より消費税率5%→8%]</p> <p>6.13 公布、H28.4.1 施行 行政の監視指導體制の強化、 地域の見守りネットワークの構築、 消費生活センター相談員の 国家資格化など</p> <p>11.27 公布、H28.4.1 施行 優良誤認や有利誤認の不当 表示に課徴金を科す</p>
27年	2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>・商品先物取引法施行規則等の改正</li> <li>・金融商品取引法改正</li> <li>・公職選挙法等の一部を改正する法律</li> <li>・個人情報保護法改正</li> </ul>	<p>[「機能性表示食品」制度開始]</p> <p>1.23 公布、6.1 施行 6.3 公布、H28.3.1 施行 プロ向けファンドの規制を強化</p> <p>6.19 公布、H28.6.19 施行 選挙年齢が20歳から18歳へ</p> <p>9.9 公布、H29.5.30 施行</p>
28年	2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成年後見制度の利用の促進に関する法律</li> <li>・資金決済に関する法律改正</li> <li>・特定商取引に関する法律一部改正</li> <li>・消費者契約法一部改正</li> <li>・公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律 (年金機能強化法改正)</li> </ul>	<p>4.15 公布、5.13 施行 6.4 公布、H29.4.1 施行 6.3 公布、H29.12.1 施行 6.3 公布、H29.6.3 施行 11.24 公布、H29.8.1 施行</p> <p>[洗濯表示記号が国際基準に合わせて変更]</p>
29年	2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>・独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律</li> <li>・民法の一部を改正する法律</li> <li>・住宅宿泊事業法(民泊新法)</li> </ul>	<p>6.2 公布、10.1 施行</p> <p>6.2 公布、R2.4.1 施行 債権関係(消滅時効、約款、 賃貸借契約等)の見直し</p> <p>6.16 公布、H30.6.15 施行</p>
30年	2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食品衛生法等の一部を改正する法律</li> <li>・消費者契約法の一部を改正する法律</li> <li>・民法の一部を改正する法律</li> <li>・ギャンブル等依存症対策基本法</li> <li>・特定複合観光施設区域整備法 (統合型リゾート整備推進法、IR整備法)</li> <li>・特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律 (チケット不正転売禁止法)</li> </ul>	<p>6.13 公布 6.15 公布、R1.6.15 施行 不当な勧誘行為の追加等 (不安を煽る勧誘、デート商法)</p> <p>6.20 公布、R4.4.1 施行 成年年齢引下げ関係</p> <p>7.13 公布、10.5 施行 7.27 公布 カジノ施設等</p> <p>12.14 公布、R1.6.14 施行</p>
31年 令和元年	2019	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気通信事業法の一部を改正する法律</li> <li>・子ども・子育て支援法の一部を改正する法律</li> <li>・食品ロスの削減の推進に関する法律</li> <li>・道路交通法の一部を改正する法律</li> <li>・資金決済に関する法律の一部を改正する法律</li> </ul>	<p>5.17 公布、10.1 施行 5.17 公布、10.1 施行 5.31 公布、10.1 施行 6.5 公布、12.1 施行 6.7 公布、R2.5.1 施行</p> <p>[10月より消費税率8%→10%]</p>



和暦	西暦	制 定 法 律 等	参 考
2年	2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新型インフルエンザ等対策特別措置法の一部を改正する法律</li> <li>・特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律</li> <li>・公益通報者保護法の一部を改正する法律</li> <li>・予防接種法及び検疫法の一部を改正する法律</li> </ul>	<p>3.13 公布、3.14 施行 新型コロナウイルスを特別措置法の対象に加える</p> <p>6.3 公布、R3.2.1 施行 取引条件等の情報の開示、運営における公正性確保、運営状況の報告義務付け等</p> <p>6.12 公布、R4.6.1 施行 事業者に対し必要な体制の整備の義務付け、行政措置(指導、勧告等)の導入等</p> <p>12.9 公布、12.9 施行 コロナワクチン接種を無料化</p>
3年	2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律</li> <li>・プラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律</li> <li>・消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律</li> </ul>	<p>5.10 公布、R4.5.1 施行 取引 DPF 提供者の努力義務、商品等の出品の停止、販売業者に係る情報の開示請求権等</p> <p>6.11 公布、R4.4.1 施行 製品の設計からプラスチック廃棄物の処理までに関わるあらゆる主体におけるプラスチック資源循環等の取組を促進するための措置</p> <p>6.16 公布 送り付け商法対策については、7.6 施行</p>
4年	2022	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子ども家庭庁設置法</li> <li>・AV 出演被害防止救済法 (性をめぐる個人の尊厳が重んぜられる社会の形成に資するために性行為映像制作物への出演に係る被害の防止を図り及び出演者の救済に資するための出演契約等に関する特則等に関する法律)</li> <li>・消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律</li> <li>・法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律</li> </ul>	<p>6.22 公布、R5.4.1 施行</p> <p>6.22 公布、6.23 施行</p> <p>12.16 公布、R5.1.5 施行</p> <p>12.16 公布、R5.1.5 施行</p>

## (7) 関連条例・要綱等

	条例・要綱等名称	制定 年月日	施行日	最新改正	備考
条例	西宮市消費生活条例	H19. 3.27	H19. 7. 1		
条例	西宮市消費生活センター条例	H12.12.27	H13. 4.23	H28. 4. 1	
規則	西宮市消費生活センター条例施行規則	H13. 3.28	H13. 4.23	R4. 9. 30	
規則	補助金等の取扱いに関する規則	S58. 3.31	S58. 4. 1	H19. 3.30	
要綱	西宮市消費生活センター施設管理運営要綱	H13. 4.23	H13. 4.23	R4. 9. 30	
要綱	西宮市消費生活センター登録団体要綱	H13. 4.23	H13. 4.23	H28. 4.15	
要綱	西宮市消費者団体連絡会補助金交付要綱	H12. 6.14	H12. 6.14	H26. 4.17	
要綱	西宮市消費生活相談員設置要綱	H 7. 4. 1	H 7. 4. 1	H21. 4. 1	
要綱	西宮市消費生活センター消費者相談及び苦情処理 要綱	S54. 5. 1	S54. 5. 1	H16.12.22	
要綱	西宮市消費生活関連講座講師登録者活動要綱	H 9. 7. 1	H 9. 7. 1	R5.1.1	
要項	西宮市消費生活出前講座の開設および運営に関する 事務取扱要項	H10. 3. 1	H10. 3. 1	H27. 2. 3	
条例	西宮市附属機関条例	H25. 7.10	H25. 8. 1	R4.4.1	
規則	市長の附属機関の委員の構成別の定数に関する規則	H12. 5.10	H12. 5.10	R3.7.29	
要領	西宮市消費生活審議会運営要領	H12.11. 2	H12.11. 2	H27. 2.12	
要綱	西宮市消費生活審議会公募委員選考委員会の設置に 関する要綱	H16. 4. 7	H16. 4. 7		
要綱	西宮市消費者教育推進庁内連携連絡会設置要綱	H28. 4. 1	H28. 4. 1	R 2. 4. 1	
要綱	西宮市通話録音装置貸与事業実施要綱	H29.10. 1	H29.10. 1	R 2.11. 1	

# 相 談



## 1 相談の概要

- (1) 令和4年度の相談件数は4,907件で令和3年度に比べ14件減少した。〔表1・図1〕
- (2) 来所相談は70歳以上が199件、次いで60歳代が99件であった。  
また、電話相談は70歳以上が1,034件、続いて50歳代が739件で、70歳以上の相談が多かった。〔表2・図2〕
- (3) 依然としてインターネット通販の相談が多く、化粧品や健康食品等の定期購入に関する相談が引き続き多くなっている。  
また、エステティックサービスに関する相談が急増した。〔表3・表4〕
- (4) 令和4年度も女性からの相談が多く、男性に対して約1.4倍の2,733件となっている。〔表5〕
- (5) 職業別相談件数は、給与生活者が1,471件、家事従事者が581件、無職が872件となっている。〔表6・図3〕

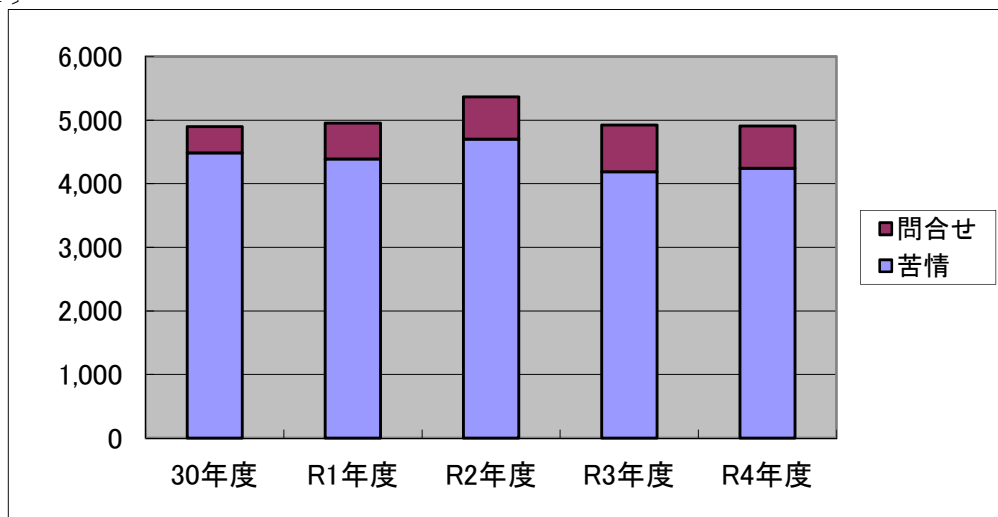
## 2 相談の件数

- (1) 消費生活相談受付件数は、4,907件で昨年度比 99.7%  
令和4年度の受付件数は4,907件で、前年度より14件減となった。  
その内訳は、苦情相談が前年度より55件増の4,242件、問合せは69件減の665件。

〔表1〕

	30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度	対R3年度増減
苦情	4,483	4,388	4,700	4,187	4,242	55
問合せ	414	563	665	734	665	-69
計	4,897	4,951	5,365	4,921	4,907	-14

〔図1〕

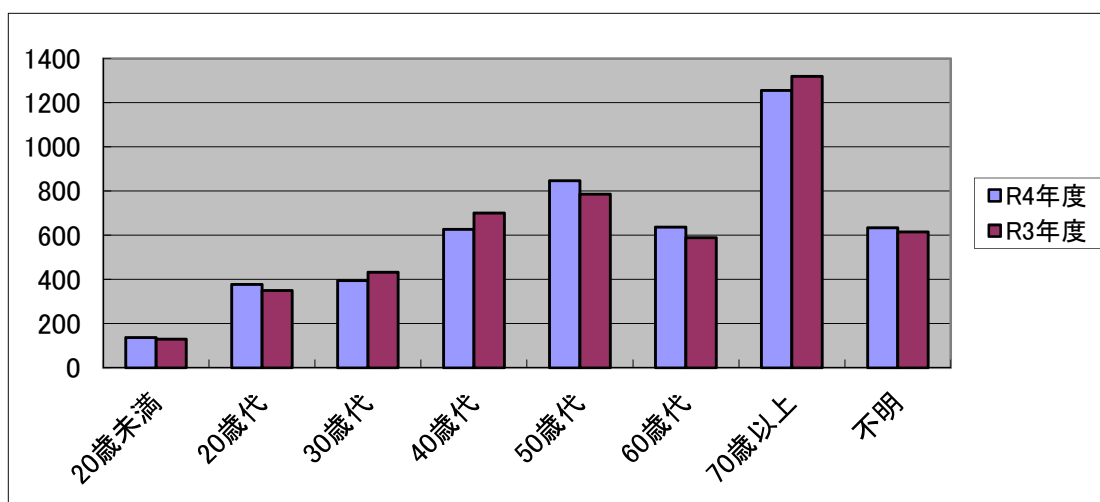


(2) 契約当事者の年代別・手段別相談件数

[表2]

		20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	不明	合計
来所	R4年度	18	57	34	71	97	99	199	52	627
	R3年度	12	53	29	67	81	75	197	52	566
電話	R4年度	118	317	360	551	739	534	1,034	529	4,182
	R3年度	118	294	402	630	701	508	1,098	528	4,279
文書	R4年度	0	3	1	4	11	3	23	53	98
	R3年度	0	2	1	4	4	6	24	35	76
合計	R4年度	136	377	395	626	847	636	1,256	634	4,907
	R3年度	130	349	432	701	786	589	1,319	615	4,921

[図2] (縦軸は件数)



## (3) 商品・役務別分類 (件数上位15位)

〔表3〕

順位	商品・役務	R4年度	R3年度	増減	前年度比 (%)
1	商品一般	464	444	20	104.5
2	化粧品	378	216	162	175.0
3	役務その他サービス	280	279	1	100.4
4	レンタル・リース・貸借(賃貸アパート・借地・借家)	193	224	-31	86.2
5	工事・建築・加工	164	157	7	104.5
6	娯楽等情報配信サービス	156	211	-55	73.9
7	理容・美容	147	53	94	277.4
8	健康食品	127	127	0	100.0
9	他の教養・娯楽	127	149	-22	85.2
10	相談その他	118	137	-19	86.1
11	移動通信サービス	110	146	-36	75.3
12	インターネット通信サービス	98	108	-10	90.7
13	修理・補修	93	116	-23	80.2
14	紳士・婦人洋服	88	101	-13	87.1
15	医療	86	81	5	106.2

### 3 参考資料

#### (1) 年代別相談内容

〔表4〕

順位	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上
1	他の教養・娯楽	理容・美容	賃貸アパート・マンション	商品一般	化粧品	化粧品	商品一般
2	健康食品	賃貸アパート・マンション	役務その他サービス	化粧品	商品一般	商品一般	化粧品
3	内職・副業	内職・副業	理容・美容	役務その他サービス	役務その他サービス	役務その他サービス	役務その他サービス
4	理容・美容	商品一般	商品一般	賃貸アパート・マンション	工事・建築	娯楽等情報配信サービス	工事・建築
5	商品一般	娯楽等情報配信サービス	医療	娯楽等情報配信サービス	娯楽等情報配信サービス	賃貸アパート・マンション	健康食品
6	化粧品	役務その他サービス	化粧品	健康食品	賃貸アパート・マンション	工事・建築	娯楽等情報配信サービス
7	娯楽等情報配信サービス	他の教養・娯楽	工事・建築	紳士・婦人洋服	融資サービス	紳士・婦人洋服	他の保健・福祉
8	玩具・遊具	移动通信サービス	教室・講座	融資サービス	健康食品	健康食品	移动通信サービス
9	他の金融関連サービス	教室・講座	内職・副業	靴	紳士・婦人洋服	修理・補修	相談その他
10	音響・映像製品	インターネット通信サービス	インターネット通信サービス	自動車	移动通信サービス	他の金融関連サービス	修理・補修

#### (2) 契約当事者の性別件数

〔表5〕

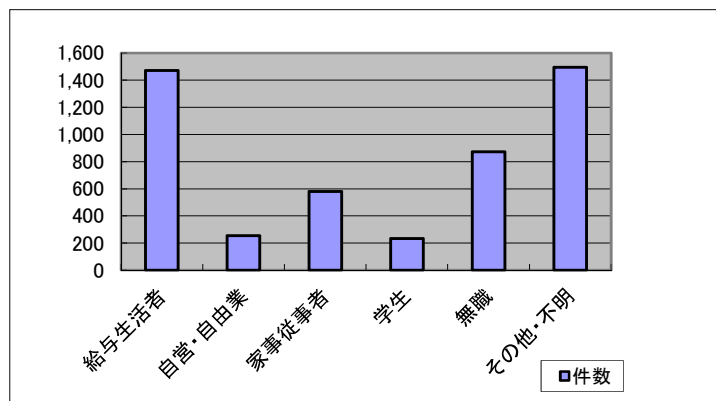
契約当事者		
男性	女性	不明
1,886	2,733	288

#### (3) 契約当事者の職業別相談件数

〔表6〕

職業別内訳	件数
給与生活者	1,471
自営・自由業	255
家事従事者	581
学生	233
無職	872
その他・不明	1,495

〔図3〕





## (4) 内容別相談件数

内容別分類	件数	(%)	相談内容
安全・衛生	190	1.94	身体・生命の被害およびそのおそれのある事故、火災・発火等の危険、食品衛生、発ガン性や残留農薬等、安全及び衛生に関する相談
品質・機能・役務品質	431	4.39	商品の品質、機能・性能、故障、不具合、使い勝手等及び役務の内容・水準等に関する相談
法規・基準	94	0.96	法律、条例、指導通達、業界基準、自主基準、法規格、任意規格等、規定された一定の標準に関する相談
価格・料金	1,213	12.38	商品の価格および利用料、使用料等役務の対価に関する相談
計量・量目	4	0.04	商品の計量方法、計量・量目およびそれらの不足に関する相談
表示・広告	536	5.47	商品・役務の内容、取引条件および取引に関するその他の事項について事業者が行う表示、広告、マーク等の相談
販売方法	2,586	26.39	購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストック等のいずれかひとつでも問題がある相談
契約・解約	3,543	36.16	法律行為としての契約に関する相談および解約に関する相談(ただし取引自体以外の品質等に問題があり、それを理由に解約したいという相談を除く)
接客対応	988	10.08	アフターサービス、販売時の接客態度、クレーム処理、保証等に関する相談
包装・容器	2	0.02	商品に付随する包装、容器に関する相談
施設・設備	1	0.01	商品・役務を販売している施設、設備に関する安全・衛生、品質・機能等一切の相談
買物相談	7	0.07	商品・役務を購入するに先立って、情報を収集する目的とする相談
生活知識	3	0.03	商品・役務の購入に関係なく、生活の知恵、暮らしのノウハウ等を問う相談
その他	202	2.06	上記いずれにも含まれない内容の相談
計	9,800		

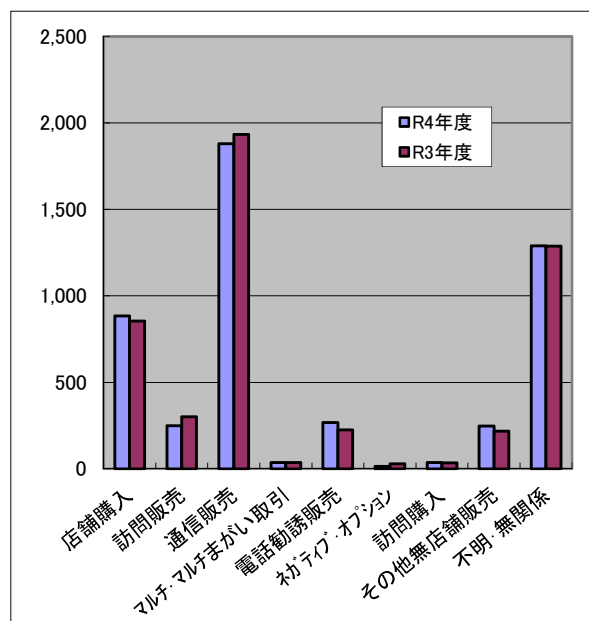
※複数の分野にまたがる相談があるため、上記表の合計数と年間総相談件数は一致しない

(5) 販売購入形態別件数等

店舗購入は884件で30件の増、訪問販売は250件で52件の減、  
通信販売は1,881件で53件の減、電話勧誘販売は268件で43件の増。

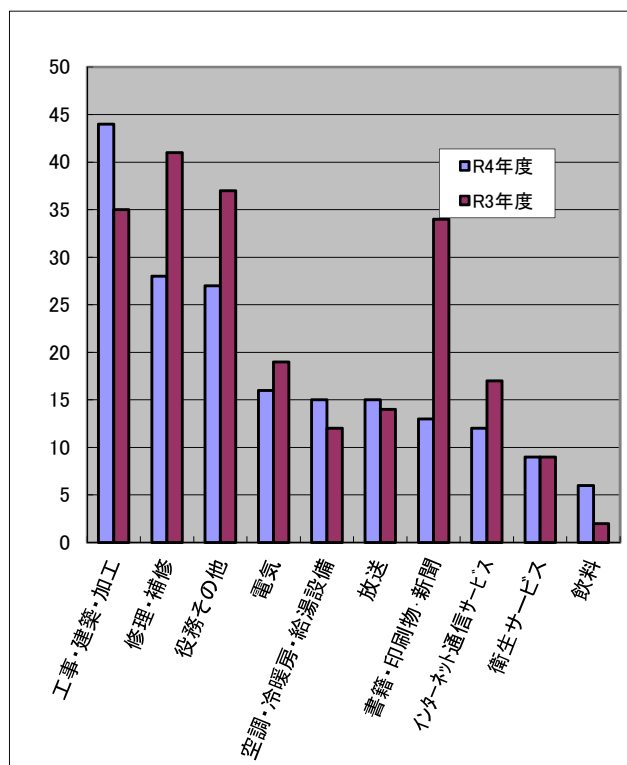
◆販売購入形態別件数

販売購入形態	R4年度	R3年度
店舗購入	884	854
訪問販売	250	302
通信販売	1,881	1,934
マルチ・マルチまがい取引	36	36
電話勧誘販売	268	225
ネガティブ・オプション	15	29
訪問購入	36	35
その他無店舗販売	248	218
不明・無関係	1,289	1,288
計	4,907	4,921



◆訪問販売の商品分類別件数

順位	主な商品・役務	R4年度	R3年度
1	工事・建築・加工	44	35
2	修理・補修	28	41
3	役務その他	27	37
4	電気	16	19
5	空調・冷暖房・給湯設備	15	12
6	放送	15	14
7	書籍・印刷物・新聞	13	34
8	インターネット通信サービス	12	17
9	衛生サービス	9	9
10	飲料	6	2



特殊販売形態の主なもの

- 訪問販売 (工事・建築・加工、修理・補修、電気、空調・冷暖房・給湯設備、新聞等)
- 通信販売 (化粧品、娯楽等情報配信サービス、健康食品、紳士・婦人洋服、他の教養娯楽品等)
- マルチ・マルチまがい (化粧品、健康食品、ファンド型投資商品等)
- 電話勧誘販売 (他の保健・福祉、インターネット通信サービス、衛生サービス、魚介類、電気等)
- ネガティブ・オプション (商品一般、アクセサリ、化粧品、他の保健衛生品等)
- 訪問購入 (貴金属・アクセサリ等、和服等)
- その他無店舗販売 (工事・建築・加工、役務その他サービス、賃貸アパート、修理・補修等)

## (6) 商品・役務別相談件数推移(平成30年度～令和4年度)

	商品名	主な商品・役務	30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
A	商品一般	商品一般・商品券	627	346	480	443	464
B	食料品	食料品一般・穀類・嗜好食品・調理食品等	269	387	360	260	264
C	住居品	食器・台所用品・掃除用具・家具・寝具・照明器具等	178	185	238	223	223
D	光熱水品	電気・ガス・水道・石油等	95	102	57	63	72
E	被服品	和服・洋服・かばん・履物・アクセサリ等	203	205	266	308	278
F	保健衛生品	医薬品・医療用具・化粧品等	172	261	455	324	476
G	教養娯楽品	文具・事務用品・パソコン・書籍・スポーツ用品等	368	318	364	385	340
H	車両・乗り物	自動車・自転車・運搬用具等	78	74	77	91	94
I	土地・建物・設備	土地・集合住宅・戸建住宅等	138	151	114	91	107
J	他の商品	農機具・家畜・原石等	1	2	7	4	3
	商品計		2,129	2,031	2,418	2,192	2,321
K	クリーニング	ドライクリーニング等	20	22	15	14	21
L	レンタル・リース・貸借	レンタカー・貸衣装・賃貸住宅・月極駐車場等	193	222	193	224	193
M	工事・建築・加工	新築・増改築・屋根・壁工事等	137	118	143	157	164
N	修理・補修	修理・車検・調律サービス等	98	107	109	116	93
O	管理・保管	マンション管理・パーキング等	26	12	26	20	14
P	役務一般	複合サービス会員等	1	6	6	25	15
Q	金融・保険サービス	生命保険・預貯金・ローン等	290	290	256	283	301
R	運輸・通信サービス	宅配便・電報・電話・衛星放送・インターネット等	935	928	888	356	325
S	教育サービス	予備校・学習塾・家庭教師等	30	29	39	28	23
T	教養・娯楽サービス	海外・国内パッキングツアー・教室・講座・各種会員権等	162	199	212	524	440
U	保健・福祉サービス	エステ・理美容・マッサージ・老人ホーム・年金等	361	396	439	315	370
V	他の役務	冠婚葬祭・家事サービス・警備・廃品回収サービス等	264	328	316	342	330
W	内職・副業・ねずみ講	モニター・ワープロ・パソコン内職・ねずみ講等	28	26	20	57	59
X	他の行政サービス	県・市町村役場に関する相談	51	47	90	76	75
	役務計		2,596	2,730	2,752	2,537	2,423
Y	他の相談	近隣騒音・慣習・債権回収等	172	190	195	192	163
	総計		4,897	4,951	5,365	4,921	4,907

(7) 年齢別・性別・職業別契約当事者件数

当事者属性 商品大分類	年齢								性別			職業等					
	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他不明	男性	女性	その他不明	給与生活者	自営・自由業者	家事従業者	学生	無職	その他不明
総計	136	377	395	626	847	636	1,256	634	1,886	2,733	288	1,471	255	581	233	872	1,495
商品一般	6	18	17	50	57	70	142	104	188	232	44	88	14	57	12	101	192
食料品	14	6	15	38	44	26	92	29	105	148	11	63	14	29	15	67	76
住居品	2	6	26	36	45	29	51	28	65	143	15	76	12	40	3	29	63
光熱水品	1	8	3	6	11	7	26	10	33	35	4	22	9	4	1	20	16
被服品	2	25	25	63	59	44	47	13	63	210	5	104	15	51	11	29	68
保健衛生品	7	11	19	59	119	104	126	31	103	362	11	165	14	79	11	78	129
教養娯楽品	10	27	40	49	64	45	76	29	171	160	9	115	22	41	16	63	83
車両・乗り物	2	3	12	24	25	12	11	5	66	24	4	37	14	3	1	18	21
土地・建物・設備	0	5	6	18	19	9	32	18	53	45	9	34	4	11	0	17	41
他の商品	3	0	0	0	0	2	0	1	0	2	1	0	0	2	0	0	1
商品計	44	109	163	343	443	348	603	268	847	1,361	113	704	118	317	70	422	690
クリーニング	0	1	5	2	4	3	5	1	3	17	1	7	2	6	0	1	5
レンタル・リース・貸借	3	22	31	36	28	21	22	30	101	78	14	79	9	10	7	29	59
工事・建築・加工	0	1	13	14	32	21	55	28	70	81	13	37	9	23	1	35	59
修理・補修	2	3	5	11	19	15	31	7	30	59	4	24	9	16	4	16	24
管理・保管	1	1	1	0	3	1	4	3	8	3	3	4	2	1	1	2	4
役務一般	0	0	1	4	2	4	4	0	5	10	0	5	1	2	0	2	5
金融・保険サービス	5	21	20	37	65	37	83	33	154	139	8	101	17	30	8	60	85
運輸・通信サービス	2	25	21	35	47	42	105	48	143	166	16	78	16	45	7	73	106
教育サービス	1	0	4	10	5	0	0	3	5	17	1	7	2	3	2	1	8
教養・娯楽サービス	50	55	41	49	74	62	86	23	210	218	12	154	17	38	68	67	96
保健・福祉サービス	12	89	44	24	40	21	89	51	71	276	23	130	6	34	36	49	115
他の役務	4	21	31	46	46	44	92	46	146	165	19	83	39	34	11	61	102
内職・副業・おずみ講	11	24	11	5	5	2	0	1	20	39	0	28	0	4	16	7	4
他の行政サービス	0	2	1	6	10	5	31	20	30	38	7	12	4	4	0	15	40
役務計	91	265	229	279	380	278	607	294	996	1,306	121	749	133	250	161	418	712
他の相談	1	3	3	4	24	10	46	72	43	66	54	18	4	14	2	32	93

# 消費者教育・啓発



## 1 消費者教育推進

### (1) 西宮市消費者教育推進庁内連携連絡会の開催

『第2次西宮市消費者教育推進計画』に基づき、健康福祉局の関係課と消費者教育の推進のため、庁内連携連絡会を行った。

日時 1月23日(月) 午後2時00分～午後4時00分

場所 西宮市役所 第二庁舎 B403会議室

### (2) 新入職員第1部研修

『西宮市消費者教育推進計画』について学ぶとともに、「消費者市民社会」の実現に向けた総合的・一体的な消費者教育についての理解を深めるために、職員が講師を務めた。

日時 4月12日(火) 午後2時00分～午後2時50分

場所 西宮市役所第二庁舎 B405・B406会議室

出席者 新入職員

### (3) 地方消費者行政推進・強化事業

どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を整備するための事業を実施し、本市消費者行政の充実・強化をめざした。

また、地方消費者行政推進・強化事業補助金を通じ、各関係部局と連携して消費者教育を推進した。

#### 地方消費者行政推進事業

##### ◆消費生活相談員等レベルアップ事業

【実施例】消費生活相談員等の研修参加支援

##### ◆地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業

【実施例】各種講座の開催、各種被害防止啓発封筒・チラシ等の作製、消費者教育推進活動  
西宮市立図書館での消費者教育関連コーナーの設置と図書資料等の強化、消費者教育関連パネル展・講座・講演会の開催

#### 地方消費者行政強化事業

##### ◆重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化

(1) SDGsへの取組

【実施例】啓発ステッカー等による食品ロス削減の取り組み

##### ◆国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業(国が指定する研修への参加等)

【実施例】消費生活相談員等の対応能力向上事業

## 2 啓発事業

### (1) 消費者月間関連事業

#### ア. 消費者月間広報

期 間 5月2日(月)～5月31日(火)

場 所 消費生活センター

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 消費者月間テーマをポスターで広報

#### イ. ストリートギャラリー

期 間 5月2日(月)～5月31日(火)

場 所 三井住友・三菱UFJ銀行各西宮支店の店頭ウインドウ

内 容 西宮市消費生活センター登録団体による消費者問題啓発パネルの展示

### (2) 消費生活展

消費者団体・グループに、消費者を取り巻く問題に対し日頃の学習・調査・研究・実践活動の発表の場を提供し、広く市民に周知した。

期 間 11月5日(土) 午前10時30分～午後4時30分

6日(日) 午前10時00分～午後4時00分

場 所 ACTA西宮 東館2階 中央ひろば

参加者 306名(アンケート、ワークショップ参加者2日間累計)

#### ア. パネル展

開催期間 11月5日(土)～6日(日)

出展団体	パネルテーマ
お米の勉強会	土砂災害を考える 森林から防災を考える
兵庫県地球温暖化防止活動推進員 西宮支部	身近に迫る地球温暖化～まずは家庭から実施しましょう～ 身近に迫る地球温暖化～今、地球が悲鳴をあげています～
生活クラブ生活協同組合都市生活 西宮支部	健康寿命を延ばしてアクティブシニアをめざそう!
西宮友の会	今日からできること～無理をしないで、楽しむゆとりを～ 続けたい地球にやさしい暮らし方～低エネルギーライフ～
西宮市消費者団体連絡会	西宮市消費者団体連絡会の活動紹介
生活協同組合コープこうべ 第2地区本部	キッズコープ委員会でSDGsについて学びました! プラスチックごみから海を守ろう!

#### イ. 催し物

(食品ロス削減キャンペーン)

開催日	実施団体	内容
5日(土)	武庫川女子大学 美化企画課 事業系廃棄物対策課	食品ロスに関するアンケート

(ワークショップ)

	実施団体	内容
6日(日)	NPO法人C・キッズネット ワーク西宮支部	食べものの大切さを学習できる食品クイズなど



ウ. 消費者教育関連資料展示

市内の消費者教育関連事業を実施する課から提供のあったチラシの配架、ポスターの展示。

エ. 知って得する消費生活講座 消費生活展特別版

日時 11月6日(日) 午後1時00分～午後2時30分

会場 西宮市大学交流センター 大講義室

テーマ 「子どもの成長にかかるお金の話 ～資産運用の基礎知識～」

講師 日本証券業協会

参加者 18名

※(4) 啓発講演会・研修会等 オ. 知って得する消費生活講座にも再掲

(3) 市民祭り出展

日時 10月22日(土) 午前11時00分～午後4時00分

会場 西宮市役所周辺会場内「ふるさとブース」

内容 西宮市消費者団体連絡会が作成するクイズラリー  
クイズ回答者に記念品進呈(クリアケース)

参加者 680名(クイズ回収数)

(4) 啓発講演会・研修会等

さまざまなイベントを通じて、消費者を取り巻く諸問題についての啓発や情報提供を図った。

ア. 消費者問題講演会

日時 7月12日(火) 午前10時30分～午前12時00分

会場 西宮市大学交流センター大講義室

テーマ 「シンプルライフで育む持続可能な暮らし～上手なものの選び方・手放し方～」

講師 尾崎 友吏子(2級建築士 整理収納アドバイザー1級)

参加者 54名

イ. 夏休み親子消費者教室

夏休み期間を利用して親子消費者教室を実施。【市内在住の小学生と保護者対象】

日時 7月28日(木) 午後2時00分～午後3時30分

場所 西宮市立北口図書館 AVホール

テーマ 「ペットボトル風車を作って、エネルギーを知ろう」

講師 環境教育ラボ スマイル☆アース

参加者 10組22名

ウ. 冬の親子消費者教室

12月に親子消費者教室を実施。【市内在住の小学1～4年生と保護者対象】

日時 12月24日(土) 午後2時00分～午後3時30分

場所 西宮市立北口図書館 AVホール

テーマ 「親子で学ぶお金の話 ～上手なお年玉の使い方 使う?貯める?～」

講師 株式会社マネイク 西岡 奈美・竹内 かおり

参加者 10組22名

エ. 小中学校消費者教育研修会

学校における消費者教育の支援を目的に先生方が消費者トラブルや消費者問題に関心を持ち、実際の授業に取り入れてもらえるよう、市立小中学校教科等研究会(家庭科)部会と共催で研修会を実施。

日時 7月27日(水) 午後2時00分～午後3時30分

場所 西宮市消費生活センター 第1学習室

テーマ 「小・中学校における消費生活の現状と課題 ～契約とマネー教育～」

講師 宮本 由佳(ファイナンシャルプランナー)

参加者 20名

オ. 知って得する消費生活講座

毎月違ったテーマで、消費生活に関する市民向け講座を消費生活センター等にて開催。  
(2/8は、Zoom ウェビナーを活用しオンラインで実施)

開催日	テ ー マ	講 師 等	参加者
4/13	暮らしの中の危険と損害保険	(一社)日本損害保険協会近畿支部	6名
5/24	かしこい消費者になろう！ ～「だまされない消費者」「自分で考える消費者」とは～	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会	16名
6/8	相続と遺言	(一社)信託協会	27名
8/10	フリマアプリとうまくおつきあいするために～いっしょに考えましょう～	神戸市消費生活マスター ネット社会研究会	16名
9/13	サイバー空間の危険から身を守るために～知っていれば防げることがあります～	兵庫県警本部サイバー犯罪対策課	17名
10/12	旅行契約をするときの注意点～契約条件は自分でよく確認！～	(一社)日本旅行業協会	11名
11/6	子どもの成長にかかるお金の話～資産運用の基礎知識～	日本証券業協会	18名
1/11	SDGs な商品選び～グリーンコンシューマーになろう！～	南雲 智子(登録講師)	6名
2/8	挫折しない家計のスリム化	宮本 由佳(登録講師)	15名
3/8	お家をスッキリお片づけ～捨てる勇気と整理収納のコツ～	片山 香南(登録講師)	35名

【年間参加者総数：167名】

(5) 各種情報提供

ア. インターネットホームページ

西宮市のホームページに消費生活センターのサイトを開設し、消費者啓発を行った。

イ. 暮らしのインフォメーション

西宮コミュニティ協会発行の地域情報誌『宮っ子』に掲載。相談事例、消費生活に関する法律の紹介、製品安全情報、生活に役立つ知識、センター事業の広報などを掲載。年6回、約186,000部/回発行。

5・6月号	「フリマサービス」のトラブル	18歳以上の新成人へ クレジットカードの使い方を考えよう！
7・8月号	令和3年度消費生活相談の概要がまとまりました	「フィッシング詐欺」にご注意！
9・10月号	若者に多い！美容医療のトラブル	転売チケットにご注意を！！
11・12月号	2022年消費生活展と「知って得する消費生活講座」(特別版)	「サブスク」の契約は慎重に！解約は忘れずに！
1・2月号	危険！子どもの事故あれこれ	格安「模倣サイト」トラブルにご注意！
3・4月号	「お試しだけ」のつもりが…定期購入に！？	うまい話はない！あやしい儲け話いろいろ

ウ. 公式ツイッター

西宮市消費生活センター公式ツイッターより、イベントの告知やレポート、国民生活センターや消費者庁等のツイートのフォロー、リツイートなど、消費生活に関する情報を発信。

エ. YouTube での動画配信

西宮市公式 YouTube チャンネルにて消費生活講座を配信し、消費生活に関する情報を発信。

#### オ. 消費生活ガイド

市政ニュース10日号に掲載、約240,000部/回発行。

4月	10日号	「幼児乗せ自転車」を安全に利用するためには
5月	10日号	「フィッシング詐欺」にご注意
6月	10日号	トイレの詰まり修理で高額請求!?
7月	10日号	テレビショッピングで買ったら返品できなかった
8月	10日号	ネットの危険「副業」
9月	10日号	成年年齢が引き下げられました
10月	10日号	無料サイトのはずが有料だった…
11月	10日号	増える子供の「投げ銭」トラブル
2月	10日号	「お試し」購入のつもりが…
3月	10日号	消費生活センターって何?

#### カ. 消費者トラブルQ&A

神戸新聞の「消費者トラブルQ&A」のコーナーに相談事例を掲載。  
(県下の消費生活センターで持ち回り)

#### キ. 生活相談Q&A

毎日新聞の「生活相談Q&A」のコーナーに相談事例を掲載。  
(県下の消費生活センターで持ち回り)

#### ク. A C A P コーナー

平成26年度より、公益社団法人 消費者関連専門家会議の会員企業等が消費者向けに作成した「製品・サービスのQ&A」、「生活便利情報」など、暮らしに役立つ情報を掲載した冊子やパンフレットなどの消費者啓発資料68種類を、資料情報コーナーに常設配置。

#### (6) 高齢者等の見守り活動

##### ア. 高齢者向け啓発チラシ配布

芦屋市と共同で、コープこうべが実施している夕食サポート事業利用者に、月1回消費者啓発情報を折り込みチラシとして約1,000枚/回配布。

##### イ. 通話録音装置の無償貸与

電話機につなぐことで、警告メッセージが流れ、通話を自動で録音することができる「通話録音装置」を、65歳以上で高齢者のみの世帯などを対象に無償で貸与し、特殊詐欺に対する啓発を行った。

### 3 消費者活動の支援

#### (1) 消費生活センター登録の消費者関係団体

団 体 名	発 足 日
兵庫県地球温暖化防止活動推進員 西宮支部	H12. 8
生活協同組合 コープこうべ 第2地区本部	T10. 4. 21
NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク 西宮支部	H21. 2. 1
生活クラブ生活協同組合都市生活 西宮支部	S61. 12. 1
西宮市地域婦人団体協議会	S40. 4. 1
西宮友の会	S23. 10. 14
西宮消費者協会	S46. 6. 5
お米の勉強会	S61. 10. 8

#### (2) 消費生活出前講座実施状況

##### ・令和4年度消費生活出前講座実施状況

実施団体	回 数	人 数
保育園・幼稚園	4	75
小学校(保護者向け講座含む)	22	841
中学校	5	162
公民館地域学習推進員会	7	236
健康増進課	2	26
法人	6	228
自治会・その他団体等	11	355
合 計	57	1,923

● 悪質商法 ●

1	悪質業者に強くなる講座 ～古典的手口から振り込め詐欺まで～
2	若者をねらった悪質商法 ～デート商法・マルチ商法・架空請求・不当請求など～
3	「まけんぞうスゴロク」 ～楽しみながら悪質業者への対処法を学ぶ～
4	無料商法に要注意！ ～気を付けるポイントを知ろう～

● 暮らしの知識 ●

5	いざという時のために ～成年後見制度と相続～
6	ひとり立ちするあなたへ ～クレジットカードの仕組みや賃貸住宅契約など～
7	エシカル消費って何？
8	SDGsを知ろう
9	相続・終活を考える (お葬式・お墓編)
10	相続・終活を考える (身辺整理編)
11	相続・終活を考える (終活・相続アレコレ編)
12	エンディングノートって何？
13	書いて、記憶を記録する。 エンディングノートを書いてみよう。
14	介護は突然やってくる ～その時に備えて～
15	介護保険と自宅以外の住まいの選択方法を知る
16	誰にでも訪れる老後を安心して迎え過ごすために
17	ネットとケータイ・スマホの落とし穴
18	子どもを守る ～スマートフォン・携帯電話を持たせるときに～
19	知っておきたい繊維の知識 ～毎日のお洗濯に役立つ情報～
20	モノとの関わり方講座 ～シンプルに生きるモノの選び方と捨て方～
21	フリマアプリってなあに？
22	お役立ちマネー講座 (還付・節税編)
23	お役立ちマネー講座 (相続税編)
24	家計のスリム化 ～家計点検のポイント～
25	分かりやすいライフプランのお話
26	キャッシュレス決済 ～こんなことに気をつけて、賢く使おう！
27	女性のためのマネーサロン
28	こどもの金銭教育 ～どう教える？お金との付き合い方～
29	ポイント教えて!家事の合理化を進める整理と収納
30	色彩を使い分けて生活を効率よく豊かに ～衣食住や知って得する知識など～
31	60歳からの整理と収納 ～安全と安心のために～
32	暮らしの中のキケンを減らそう ～高齢者の安心安全な生活のために～
33	快適に暮らしながら災害へ備える

## ● 食生活の知識 ●

34	基礎からわかる食品表示 ～実物のラベルを読み取ろう～
35	体に良い食生活 ～1日どれくらい食べればいいの？～
36	かんたん元気におたすけメニュー ～毎日の食事の準備しんどい日もありますね！簡単にバランスのよいメニューを考えましょう！～
37	食育のススメ ～家庭でできる食育とは？～
38	「どんなおやつ食べてるの？」 ～目で見えるおやつの中身～

## ● 健やかになくらし ●

39	正しく知ろう！骨粗しょう症 ～予防と治療～
40	健康情報の受け止め方を一緒に考えましょう！

## ● 環境にやさしいくらし ●

41	ごみを減らす工夫 ～買い物からリサイクルまで～
42	食品ロスについて考える
43	重曹とお酢でラク・エコお掃除
44	「楽しい省エネ生活」～環境にもお財布にも優しい省エネ仲間を増やそう～

## ● 小中高生対象講座 ●

E1	契約ってな～に？
E2	契約トラブルに気をつけよう
E3	成人年齢が20歳から18歳になったらどうなるの？
E4	知って使おう！カードいろいろ
E5	エシカル消費って何？
E6	SDGsを知ろう
E7	(小学校低学年対象) どんなおやつ食べてるの？ ～砂糖当てクイズとすごろく～
E8	(小学校高学年～高校生対象) どんなおやつ食べてるの？ ～砂糖当てクイズと表示の見方～
E9	コンビニ食ってどんな食？
E10	マネー教育 ～お金について考えてみよう～
E11	プレゼントの値段 ～お金の使い道をプレゼントの値段から考えよう～
E12	(小学校高学年対象) 夢の実現 ～お金には3つの使い方がある～
E13	賢く使おうネットとスマホ
E14	かたづけ方を学ぶ
E15	じょうずな洗濯～洗濯の注意点、洗濯表示の見方、洗濯物の干し方を学ぶ～

## ● 幼 児 対 象 講 座 ●

K1	どんなおやつ食べてるの？ ～砂糖当てクイズとすごろく～（3～5歳児対象）
K2	3つのお皿から食べよう！（3～5歳児対象）
K3	旬をさがそう！（5歳児対象）
K4	食育「もったいない！食べ物は大切に！」（5歳児対象）
K5	おつかい上手にできるかな？（3～5歳児対象）
K6	お金ってなあに？（3～5歳児対象）
K7	リサイクル紙芝居「ないしょのおつかい」（5歳児対象）
K8	環境マークパズル（5歳児対象）
K9	環境教育「L e t ‘ s トライ省エネすごろく f o r k i d s」（5歳児対象）
K10	かたづけ方をおぼえよう！（4～5歳児対象）





# 審 議 会



## 1 西宮市消費生活審議会設置の根拠

- (1) 西宮市附属機関条例 抜粋参照
- (2) 委員定数規則 抜粋参照

## 2 最近の答申・提言

第14期 (H 8.7～H10.6)	「消費者啓発のありかた」について提言
第15期 (H10.7～H12.6)	「新消費者センターの役割と機能」について提言
第16期 (H12.7～H14.6)	「新しい拠点施設を中心とした消費者行政の再構築について」提言 「青少年の消費者教育」について答申
第17期 (H14.7～H16.6)	「消費者活動と行政」について答申 「消費生活に関する条例化」について提言
第18期 (H16.7～H18.6)	「西宮市消費生活条例の制定」について提言
第19期 (H18.7～H20.6)	「西宮市の消費者行政の推進」について提言
第20期 (H20.7～H22.6)	「西宮市消費者行政の一層の充実に向けて」について提言
第21期 (H22.7～H24.6)	「西宮市の消費者行政の検証と提言」について報告
第22期 (H24.7～H26.6)	「西宮市の消費者行政の検証と提言」について報告
第23期 (H26.7～H28.6)	「西宮市消費者教育推進計画」を策定
第24期 (H28.7～H30.6)	第24期西宮市消費生活審議会について報告
第26期 (R2.7～R4.6)	「第2次西宮市消費者教育推進計画」を策定

## 3 西宮市消費生活審議会 開催記録

### 第26期

任期 令和2年7月から令和4年6月まで

令和4年 (2022年)	5月10日	正副会長会	第6回審議会の議題等について
	6月3日	第6回審議会	西宮市の消費者行政の取組状況について 「第2次西宮市消費者教育推進計画」の推進について

### 第27期

任期 令和4年7月から令和6年6月まで

令和4年 (2022年)	10月27日	第1回審議会	正副会長の選出 消費生活行政・消費生活センター事業・第2次消費者教育推進計画について 第27期消費生活審議会の審議テーマについて
	1月12日	正副会長会	第2回審議会の議題等について
令和5年 (2023年)	2月1日	第2回審議会	西宮市の消費者行政の取組状況について 「第2次西宮市消費者教育推進計画」の推進について

## 4 審議会委員の構成

審議会委員の構成は次のとおり

委員選出区分		定数
学識経験者		6人以内
消費者	一般市民（公募）	2人以内
消費者団体		2人以内

## ○西宮市附属機関条例(抜粋)

(平成 25 年 7 月 10 日)  
(西宮市条例第 3 号)

沿革 最終改正 令和 4 年 3 月 22 日 条例 36 号  
(設置)

**第1条** 別に条例に定めるもののほか、別表根拠規定の欄に掲げる規定に基づき、執行機関又は地方公営企業の管理者（以下「執行機関等」という。）の附属機関として、同表附属機関の欄に掲げる附属機関を設置する。

(委員)

**第2条** 附属機関の委員の定数は、別表委員総数の上限の欄に掲げる数以内とする。

2 委員は、別表構成の欄に掲げる者のうちから当該附属機関の属する執行機関等が委嘱し、又は任命する。

3 委員の任期は、2 年とする。

4 委員は、2 回を限度として再任することができる。ただし、当該附属機関の属する執行機関等においてやむを得ないと認める場合に限り、4 回を限度として再任することができる。

5 委員が欠けた場合の補欠委員の任期は、前任者の残任期間とする。

(附属機関の運営)

**第3条** 附属機関に会長及び副会長を置き、会長及び副会長は、当該附属機関において、委員の互選により定める。

2 会長は、当該附属機関を代表し、会務を総理する。

3 副会長は、会長を補佐し、会長に事故あるとき、又は会長が欠けたときは、その職務を代理する。

4 附属機関の会議は、会長が招集し、その会議の議長となる。ただし、会長及び副会長を互選する会議は、当該附属機関の属する執行機関等が招集する。

5 附属機関は、委員の半数以上の出席がなければ、会議を開くことができない。

6 附属機関の会議の議事は、出席した委員の過半数で決し、可否同数のときは、議長の決するところによる。

別表(第 1 条関係、第 2 条関係)

附属機関の属する執行機関等	根拠規定	附属機関	担当事務	委員総数の上限	構成
市長	地方自治法(昭和 22 年法律第 67 号)第 138 条の 4 第 3 項	西宮市消費生活審議会	市民の消費生活に関して必要な事項の調査及び審議	10 人	学識経験者 消費者 消費者団体

## ○市長の附属機関の委員の構成別の定数等に関する規則(抜粋)

(平成 12 年 5 月 10 日)  
(西宮市規則第 2 号)

沿革 最終改正 令和 3 年 7 月 29 日 規則 21 号

別表に掲げる市長が設置する附属機関の委員の構成別の定数は、それぞれ同表に掲げるとおりとする。

別表

付属機関の名称	委員総数の上限	構成及び構成別の定数
西宮市消費生活審議会	10 人	学識経験者 6 人以内 消費者 2 人以内 消費者団体 2 人以内

## ○西宮市消費生活審議会運営要領

(趣旨)

**第1条** この要領は、西宮市附属機関条例第50条の規定に基づき、西宮市消費生活審議会(以下「審議会」という。)の運営に関し必要な事項を定める。

(審議会の招集)

**第2条** 審議会の招集は、日時、場所を指定し、開催予定日の1か月前までに通知するものとする。ただし、緊急を要する場合は、この限りではない。

2 出席できない審議会委員(以下「委員」という。)は、事前に届け出をしなければならない。

(会議の公開)

**第3条** 会議は公開とする。ただし、決議により非公開とすることができる。

2 非公開とする場合は、次の(1)又は(2)のいずれかに該当する場合とする。

(1) 西宮市情報公開条例(昭和61年西宮市条例第22号)第6条各号に該当すると認められる事項を調査・審議するとき。

(2) 公開することにより会議の円滑かつ公正な運営に著しい支障が生じると認められるとき。

3 公開、非公開の決定は、会長が会議に諮って決定する。

(会議の傍聴)

**第4条** 会議の傍聴を希望する者は、受付簿に氏名、住所を記入しなければならない。

2 傍聴希望者が多数あり、審議に支障のない範囲で傍聴席を確保したにもかかわらず、傍聴人の人数を制限する必要がある場合は、議長が人数を制限する方法等について会議に諮って決定する。

3 議長は、次の各号のいずれかに該当すると認める場合、傍聴者に対し退場を命ずることができる。

(1) 会議の秩序を乱し、又は妨げとなるような行為をするとき。

(2) 許可なく、写真又はビデオ等による撮影、録音をするとき。

(3) 会議の過程で審議会が非公開とされたとき。

(4) (1)から(3)に掲げるもののほか、会議の円滑な進行を妨げ、議長が指示する事項に従わないとき。

(委員の発言等)

**第5条** 会議において、発言しようとする委員は議長の指名を得て後、発言することができる。

2 開会、閉会、散会、延会及び中止並びに休憩は、開会の場合を除き、会議に諮り議長が宣言する。

(会議録)

**第6条** 会議録は、次に掲げるものを記載するものとする。

(1) 開催日時及び場所

(2) 委員の出欠状況・氏名及び出席した関係職員の職名・氏名

(3) 会議の内容(会議に付された事項及び発言の内容)

(4) 会議の傍聴に関する事項

(5) その他会議において必要と認めた事項

2 会議録には、議長及び委員2名が署名しなければならない。

3 前項の署名すべき委員は、議長が会議の初めに諮って指名する。

(庶務)

**第7条** 審議会の庶務は、西宮市消費生活センターが行う。

付則

この要領は、平成12年11月2日から施行する。

付則

この要領は、平成13年10月25日から施行する。

付則

この要領は、平成14年4月25日から施行する。

付則

この要領は、平成15年2月13日から施行する。

付則

この要領は、平成27年2月12日から施行する。



# 計 量





## 1 計量行政の沿革

本市の計量行政は、旧町制時代の明治 8 年 7 月に実施され、度量衡取締選任吏員を置き、計量器の検査取締り並びに計量指導にあたり、年々設備、体制を拡充させながら、現在に至る。

大正 8 年 7 月	度量衡取締選任吏員の配置
昭和 26 年 6 月 7 日	計量法が公布される
昭和 28 年 4 月 20 日	政令第 28 号により特定市の指定を受ける
昭和 30 年 6 月	計量検査所を新築すると共に、検査方法を機動化する等設備の拡充が行われる
昭和 39 年 4 月	商工農林課に計量係を設ける
昭和 44 年 4 月	商工農林課計量係が生活課計量係となる
昭和 47 年 3 月	新庁舎建設に伴い計量検査室を庁舎内に移転
昭和 48 年 4 月	生活課から独立し、社会経済部計量検査所となる
昭和 54 年 4 月	消費者センター計量検査係となる
平成 3 年 11 月	計量適正化業務(代検査)委託を始める
平成 5 年 11 月	新計量法施行される
平成 6 年 4 月	消費生活課計量検査係となる
平成 11 年 3 月	質量標準管理マニュアル承認
平成 11 年 4 月	指定定期検査機関による定期検査の実施
平成 12 年 3 月	西宮市手数料条例(計量関係を含む)全部改正
平成 13 年 4 月	消費生活センター計量検査係となり事務所移転
平成 16 年 3 月	計量検査室が本庁舎より移転
平成 17 年 4 月	グループ制導入により消費生活センター(G)計量チームとなる
平成 19 年 4 月	機構改革により市民総括室より経済部となる
平成 24 年 4 月	機構改革により産業文化局産業文化総括室となる
平成 26 年 4 月	機構改革により産業環境局産業部となる
平成 27 年 4 月	機構改革により産業環境局産業環境総括室となる
平成 28 年 4 月	機構改革により産業文化局産業部となる
平成 30 年 4 月	機構改革により産業文化局産業文化総括室となる

## 2 業務の概要

### (1) 業務概要

取 締	定期検査 (法第 19 条)	事前調査
		指定期検査機関による実施(法第 20 条)
		分銅調整
	立入検査 (法第 148 条)	特定計量器 (燃料油メーター、都市ガスメーター、水道他)
		商品量目 (法第 12 条、13 条)
特定計量器販売事業者 (質量計)		
適正計量管理事業所 (普及・指導)		
		計量士(代検査及び普及・指導)
啓 発	計量思想普及活動 (法第 1 条)	計量記念日事業(11 月 1 日)
		計量強調月間 (11 月)

### (2) 定期検査

計量法第 19 条の定めにより、取引又は証明に使用している質量計の定期検査を実施。  
本市においては J R 東海道本線を境に南北に分け、令和 4 年度は J R 以南を実施した。  
令和 5 年度には J R 以北を実施予定。

#### ア. 実施方法

##### ① 事前調査

検査受検対象者の把握は本市が行い、前回の検査台帳を元に対象地域を巡回し、脱検防止に努めている。

##### ② 検査方法

(一社)兵庫県計量協会を指定期検査機関に指定し、全ての地域を委託している。  
同協会所属の計量士が検査員となり、個別巡回して行う所在場所検査を採用。

#### イ. 公示・通知方法

市の告示板に公示すると共に、協会が受検者各戸に対して通知書を発送する。

#### ウ. 検査成績

年度	地域	実施 戸数	内 訳		検査器数	内 訳		不合格 器数	不合 格率
			検査機関	代検査		検査機関	代検査		
R4	南部	412 戸	382 戸	30 戸	1,641 器	1,362 器	279 器	35 器	2.1%
R3	北部	372 戸	352 戸	20 戸	884 器	715 器	169 器	7 器	0.8%
R2	南部	399 戸	375 戸	24 戸	1,466 器	1,246 器	220 器	30 器	2.0%
R1	北部	347 戸	333 戸	14 戸	754 器	646 器	108 器	8 器	1.1%

エ. 種類別成績 (指定検査機関実施分)

種 類		検査器数	合格器数	不合格器数	不合格率(%)
電 気 式	電気式抵抗線式はかり	943	910	33	3.5
	誘電式はかり	103	102	1	1.0
	電磁式はかり	101	101	0	0.0
	光電式はかり	0	0	0	—
	その他の電気式はかり	—	—	—	—
機 械 式	手動天びん	0	0	0	—
	棒はかり	0	0	0	—
	等比皿手動はかり	1	1	0	0.0
	不等比皿手動はかり	0	0	0	—
	台手動はかり	10	10	0	0.0
	その他の手動はかり	0	0	0	—
	ばね式はかり	176	175	1	0.6
	手動指示併用はかり	13	13	0	0.0
	直線指示はかり	15	15	0	0.0
はかり小計		1,362	1,327	35	2.6
分銅		49	49	0	0.0
定量おもり		—	—	—	—
定量増しおもり		56	56	0	0.0
皮革面積計		0	0	0	—
総合計		1,467	1,432	35	2.4

オ. 定期検査に代わる計量士による検査実績(法第 25 条)

No.	事業所名	店名等	戸数	器数
1	トヨタ L&F 兵庫		1	1
2	(株)ライフコーポレーション	ライフ甲子園店、今津駅前店、阪神鳴尾店、夙川店、浜甲子園店	5	115
3	イオンリテールストア(株)	イオン甲子園店	1	24
4	西宮市	西部・東部総合処理センター	2	6
5	(株)いかりスーパーマーケット	甲子園店	1	9
6	(株)イトーヨーカ堂	甲子園店	1	39
7	(株)キャンフォラ	西宮浜	1	2
8	(株)丸忠	上甲子園	1	1
9	(株)マルアイ	西宮今津店	1	7
10	(株)万代	西宮今津店、西宮前浜店	2	31
11	(株)カノー	食品館アプロ西宮今津店	1	6
12	(株)ウイルコム		1	3
13	(株)光洋	MaxValu 西宮上田店、KOHYO 甲子園店、MaxValu 西宮浜町店	3	14
14	(株)ダイエー	阪神西宮店	1	7
15	日光物産(株)	西宮浜	1	1
16	(株)神明きっちん	西宮浜工場	1	7
17	阪神米穀(株)	西宮浜	1	1
18	第一運輸作業(株)	西宮浜	1	1
19	(株)内建資材 (株)原商店グループ)	西宮浜	1	1
20	マツダ(株)西宮工場		1	1
21	国土交通省 近畿地方整備局 兵庫国道事務所	染殿	1	1
22	肉の雅屋 鳴尾店		1	1
合 計			30	279

(3) 立入検査

ア. 特定計量器

①燃料油メーター

項目 年度	検査戸数	検査器数	不合格器数 (理由)	不合格率
令和4年度	0戸	0器	0器	—
令和3年度	0戸	0器	0器	—

②都市ガスメーター

項目 年度	検査戸数	検査器数 (台帳検査)	不合格器数 (理由)	不合格率
令和4年度	0戸	0器	0器	—
令和3年度	1戸	403器	0器	0.0%

イ. 事業所

① 適正計量管理事業所

項目 年度	検査戸数	事業所名
令和4年度	0戸	

ウ. 商品量目検査

① 検査成績（中元・年未年始時期）

項目 年度	検査戸数	検査個数	内 訳（個数）		
			正 量	ガイドライン に定める過量	量目不足
令和4年度	16戸	783個	772	10	1

② 商品分類別検査成績

商品分類	項 目		検査個数	正 量		ガイドライン に定める過量		量目不足	
				個数	率(%)	個数	率(%)	個数	率(%)
特 定 商 品	肉類	食 肉	64	64	100.0	0	0.0	0	0.0
		食 肉 の 加 工 品	128	128	100.0	0	0.0	0	0.0
	魚類	魚 介 類	65	65	100.0	0	0.0	0	0.0
		魚 の 加 工 品	15	15	100.0	0	0.0	0	0.0
	野菜	野 菜	89	88	98.9	1	1.1	0	0.0
		野 菜 の 加 工 品	15	15	100.0	0	0.0	0	0.0
	農 産 物 の 漬 物		0	0	—	0	—	0	—
	果実	果 実	2	2	100.0	0	0.0	0	0.0
		果 実 の 加 工 品	15	15	100.0	0	0.0	0	0.0
	調 理 食 品	調 理 食 品	64	64	100.0	0	0.0	0	0.0
		つ く だ に	101	101	100.0	0	0.0	0	0.0
		そ の 他 調 理 食 品	96	96	100.0	0	0.0	0	0.0
	茶 類		9	7	77.8	2	22.2	0	0.0
	菓 子 類		30	25	83.3	5	16.7	0	0.0
	精 米 及 び 精 麦		0	0	—	0	—	0	—
	穀 類（豆 類 及 び 粉 類）		12	11	91.7	0	0.0	1	8.3
	穀 類 の 加 工 品		25	25	100.0	0	0.0	0	0.0
	め ん 類		18	16	88.9	2	11.1	0	0.0
調 味 料 類		15	15	100.0	0	0.0	0	0.0	
そ の 他	食 品	20	20	100.0	0	0.0	0	0.0	
	非 食 品	0	0	—	0	—	0	—	
非 特 定 商 品		0	0	—	0	—	0	—	
合 計			783	772	98.6	10	1.3	1	0.1

③ 量目不足商品に対する処置

販売店に量目不足商品の回収・再計量を行わせた上で、原因を追究し正確計量を指導した。

### 3 計量思想の普及活動

計量記念日・強調月間事業

計量記念日（11月1日）・計量強調月間（11月）の事業を実施した。

計量記念日ポスターの配付

市内小中学校を対象に計量記念日ポスターを配付し、計量思想を普及・啓発した。

- ・小学校 市立 40校、私立 2校
- ・中学校 市立 19校、私立 7校
- ・義務教育学校 市立 1校

計 69ヶ所

### 4 基準器及び検査設備

#### (1) 基準器

種 類	能 力	数 量	有 効 期 限
1 級 基 準 分 銅	10kg ～ 1mg (1組)	29	R 6. 6. 7
〃	10kg ～ 1mg (1組)	30	R 8. 6. 25
〃	100g ～ 10mg (1組)	11	R 8. 6. 25
液体メーター用基準タンク	全量 19L	1	R 8. 6. 25
〃	全量 10L (ゲージグラス付)	1	R 6. 6. 21

#### (2) 経済産業大臣が別に定める非自動はかり(質量比較器)

種 類	能 力	数 量	購 入 年 月
電 磁 式 は か り	30kg ～ 100mg	1	S 5 9. 8
〃	6,200g ～ 10mg	1	H 8. 4
〃	200g ～ 0.1mg	1	S 6 3. 2

※ 質量標準管理マニュアル承認済

11計研第169号(平成11年3月24日)

質量標準管理マニュアル記載事項変更承認(検査室の移転に伴う)

第75000-A-2004517-001号(平成16年5月17日)

## (3) 検査機器

種類	能力	数量	種類	能力	数量
電子天びん	5kg ~ 100mg	1	携帯用組分銅	2kg ~ 100mg	6
〃	1.2kg ~ 100mg	1	ステンレス製分銅	枕型 10kg	104
〃	0.5kg ~ 100mg	1	〃	枕型 5kg	4
手動天びん	100g ~ 1mg	1	铸铁製分銅	枕型 20kg	208
台手動はかり	150kg ~ 100g	1	〃	枕型 10kg	31
〃	100kg ~ 50g	5	〃	枕型 5kg	12
卓上台手動はかり	20kg ~ 10g	2	〃	枕型 2kg	2
皿手動はかり	5kg ~ 2g	2	〃	鎖付 20kg	8
〃	1kg ~ 500mg	1	〃	鎖付 10kg	20
〃	1.6kg ~ 100mg	1	〃	鎖付 7.5kg	2
〃	1.61kg ~ 100mg	2	バスケット (鉄製)	60kg (500kg 用)	9
指示併用はかり	100g ~ 100mg	1	〃 (ステンレス製)	20kg (100kg 用)	13
ばね式指示はかり	8kg ~ 20g	4	もんめ用組分銅	—	2
〃	2kg ~ 5g	10	ポンド用組分銅	—	1
重錘型圧力計	100kgf/c m <sup>2</sup>	1	電気恒温槽	—	1
〃	35kgf/c m <sup>2</sup>	1	体温計振下器	電気式	1
密度浮ひょう	0.690 ~ 0.830	1	直角検定器	—	1
〃	0.790 ~ 0.930	1	秤架	三脚式	1
標準温度計	—	7	防振台		2
ます用検査尺	—	1	定盤	検査室内	1
基準直尺	1m 目量 1mm	1	ホイストクレーン	0.5t	1
金属製巻尺	5m 目量 5mm	1	検査車	軽四輪	1

## (4) 計量検査室概要

◇構造・場所 鉄骨造・津門住江町 15

◇面積 55.1 m<sup>2</sup> (検査室 36.6 m<sup>2</sup>、基準器室 18.5 m<sup>2</sup>)

◇検査室 ・天井高 4.80m ホイストクレーン (0.5t)、埋込定盤

◇基準器室 ・天井高 2.15m

・床の仕様 土間コンクリート+防塵塗装

・空調設備 パッケージ型エアコン、防振台上にコンパレーター設置

・窓 なし、クリーンルーム なし、恒温室設備 なし、出入口 シャッター

## 5 計量関係事業者

(1) 適正計量管理事業所 (令和5年3月31日現在)

兵庫県知事指定事業所

No.	事業所名	〒	事業所の所在地	事業所数
1	日本郵便(株) 西宮マナパーク郵便局 ほか	662-0934	西宮市西宮浜4丁目14-2-101 ほか	51
2	日本通運(株) 神戸支店 阪神事業所 倉庫課 中島町倉庫	662-0932	西宮市中島町1番15号	1
3	生活協同組合コープこうべ コープ夙川 ほか	662-0035	西宮市若松町4-1 ほか	17
4	伊藤ハム(株) 西宮工場	663-8586	西宮市高畑町4-27	1
5	兵庫県石油協同組合(西宮市内28事業所)	662-0947	西宮市宮前町1-1 ほか	27
6	阪急電鉄(株) 西宮車庫ハルスケアセンター西宮	663-8034	西宮市長田町1-7	1
7	JFEスチール(株) 東日本製鉄所 ステンレス部 西宮ステンレス工場	662-0925	西宮市朝風町1-50	1
8	(株)関西スーパーマーケット 広田店 ほか	662-0863	西宮市室川町6-10 ほか	5
9	(株)協同食品センター	663-8142	西宮市鳴尾浜3丁目17	1
10	フジッコ(株) 鳴尾工場	663-8142	西宮市鳴尾浜1丁目22-5	1
11	阪神友愛食品(株)	663-8142	西宮市鳴尾浜3丁目10-1	1
12	(株)阪急阪神百貨店 阪神百貨店 阪神・にしのみや	662-0973	西宮市田中町1-26	1
13	(株)なの花西日本 なの花薬局 西宮室川店	662-0863	西宮市室川町10-28	1
14	(株)阪急オアシス 名塩店 ほか	669-1134	西宮市名塩新町8 ほか	2
15	(株)阪急阪神百貨店 阪急百貨店 西宮阪急	663-8204	西宮市高松町14-1	1
16	イズミヤ(株) 西宮ガーデンズ店	663-8204	西宮市高松町14-3	1
合 計				113

(2) 特定計量器販売事業者数

営業所数
41店

(3) 特定計量器届出製造事業者

事業者名	所在地	電話	事業区分
JFEアドバンテック(株)	高畑町3-48	65-1503	質量計第1.2類 分銅ほか
(株)阪神計器製作所	中島町9-10	67-5347	水道メーター第1.2類
澁谷工業(株)	久保町10-6	33-4131	自動捕捉式はかり

(4) 特定計量器届出修理事業者

事業者名	所在地	電話	事業区分
阪神タクシー(株)	鳴尾浜1丁目1-12	46-6025	タクシーメーター
(株)阪急阪神エムテック	深津町7-5	65-2090	タクシーメーター
カグラエンジニアリング(株)	山口町名来1235	078-903-2508	圧力計第2類



## (5) 計量証明・環境証明事業者

事業者名	所在地	電話	証明事業区分
南商店(南基成)	上甲子園2丁目3-6	41-0848	質量 156
(株)リヴァックス(旧大栄サービス)	鳴尾浜2丁目1-16	47-7626	質量 214
大栄環境(株)	鳴尾浜2丁目17-1	41-2121	質量 245
(株)山一商会	津門大塚町10-3	33-5915	質量 290
(株)西宮環境リサイクルセンター	西宮浜1丁目13番地	22-1555	質量 314
(有)兵庫陸運	西宮浜3丁目27番地	35-7222	質量 334
兵庫県東部砂利石材商業協同組合	西宮浜2丁目42番地	26-3847	質量 384
共栄紙業(株)	西宮浜2丁目28番地	38-0302	質量 400
横山商事(株)	鳴尾浜2丁目1-29	31-5760	質量 427
スミカワ研究所(有)	産所町2-6	35-9549	濃度 94



# 参考資料

条例 規則



# ○西宮市消費生活条例

(平成 19 年 3 月 27 日)  
(西宮市条例第 39 号)

(目的)

**第 1 条** この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、市及び事業者の責務、消費者の果たすべき役割等を明らかにし、もって市民の安全で安心な消費生活を確保することを目的とする。

(基本理念)

**第 2 条** 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者施策」という。）の推進は、次に掲げる消費者の権利を尊重して行わなければならない。この場合において、高齢、知的障害、精神障害その他の原因により判断能力が低下している消費者の権利については、特に配慮されなければならない。

- (1) 市民の消費生活における基本的な需要が満たされること。
  - (2) 市民の健全な生活環境が確保されること。
  - (3) 消費者の安全が確保されること。
  - (4) 商品及び役務（消費者金融、クレジットその他の金融サービスを含む。以下同じ。）について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保されること。
  - (5) 商品及び役務について適正な取引条件が確保されること。
  - (6) 消費者に対し、自主的かつ合理的な判断をするために必要な情報が提供されること。
  - (7) 消費者に対し、自立をするために必要な教育の機会が提供されること。
  - (8) 消費者の意見が消費者施策に反映されること。
  - (9) 消費者被害の予防に努めるとともに同被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されること。
  - (10) 消費生活において消費者の個人情報保護され、その権利利益が侵害されないこと。
- 2 消費者施策の推進は、環境の保全に配慮して行わなければならない。

(市の責務)

**第 3 条** 市は、前条の基本理念にのっとり、消費者の権利の擁護及び自立の支援を図れるよう消費者施策を策定し、これを実施するものとする。

- 2 前項の責務を果たすため、市長は、西宮市消費生活センターの機能の充実等実効性のある活動の推進に必要な措置を講ずるものとする。

(事業者の責務)

**第 4 条** 事業者は、第 2 条の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる事項に努めなければならない。

- (1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
- (2) 消費者に対し、必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- (3) 消費者との取引に際しては、消費者の知識等を勘案し、消費者の理解と自主的かつ合理的な判断が得られるように配慮すること。
- (4) 高齢、知的障害、精神障害その他の原因で判断能力が低下している消費者との取引に際し、これらの消費者の権利擁護に留意すること。
- (5) 消費者苦情（事業者が消費者に供給する商品及び役務に関して消費者と事業者との間に生じた苦情をいう。以下同じ。）を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該消費者苦情を適切に処理すること。
- (6) 供給する商品及び役務に関し、環境の保全に配慮すること。
- (7) 事業活動に関して知り得た消費者の個人情報を適正に取り扱うこと。
- (8) 事業活動に関し、自ら遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保すること。
- (9) 市が実施する消費者施策に協力すること。

(事業者団体の責務)

**第 5 条** 事業者団体は、事業者の責務が適切かつ確実に果たされるよう事業者の遵守すべき基準の作成を支援し、消費者の信頼を確保するための自主的な活動を行うとともに、消費者苦情及び消費者と事業者との紛争の公正かつ迅速な解決の仕組みを整備するように努めなければならない。

(消費者の役割)

**第 6 条** 消費者は、自らの権利を自覚し、自ら進んで消費生活に関して必要な知識の修得及び情報の収集を行う等、自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

- 2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全に努めるとともに、知的財産権等の適正な保護に配慮しなければならない。

(消費者団体の役割)

**第7条** 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めなければならない。

(消費者への情報提供の充実)

**第8条** 市長は、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて、消費生活の安定及び向上に資するための情報提供、啓発活動及び教育の充実に努めるものとする。この場合において、情報の提供等に当たっては、電子商取引等の新しい商取引形態の出現によって被害を受けやすい社会各層に対する専門的な配慮に努めなければならない。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

**第9条** 市長は、消費者団体の健全かつ自主的な活動を促進するため、必要な施策を講ずるものとする。

(事業者への指導、勧告等)

**第10条** 市長は、市民の消費生活の安全、安定及び向上を図るため、必要があると認めるときは、事業者に対して第4条各号に掲げる事項に関し、助言、指導又は勧告を行うことができる。

(苦情処理及び紛争解決の促進)

**第11条** 市長は、消費者から事業者の事業活動により消費者被害を受けた旨の申出があったときは、当該被害からの速やかな救済のために必要な助言や仲介によるあっせんその他の措置を講ずるものとする。

2 市長は、前項の措置を講ずるために必要があると認めるときは、当該被害に係る事業者その他の関係人に対し、資料の提出、報告又は説明の要求その他必要な調査を行うことができる。

3 市長は、苦情処理及び紛争解決のため必要と認めるときは、専門的知見を有する者に公正で迅速な助言を求めるものとする。

(市、事業者、消費者等の連携の強化)

**第12条** 市長は、事業者、事業者団体、消費者及び消費者団体と参画と協働の理念を踏まえ、連携を図りながら施策の推進に努めるものとする。

(国又は他の地方公共団体等との相互協力等)

**第13条** 市長は、消費者施策を実施するに当たり、必要に応じ、国、他の地方公共団体又は関係団体に対し、協力を求め、又は適切な措置を講ずるよう要請するものとする。

2 市長は、国、他の地方公共団体又は関係団体が実施する消費者施策その他の事業の推進について協力を求められた場合に、必要があると認めるときには、これに応ずるものとする。

## 付 則

この条例は、公布の日から起算して4月を超えない範囲内において規則で定める日から施行する。[平成19年規則第2号により、平成19年7月1日から施行]

## ○西宮市消費生活センター条例

(平成 12 年 12 月 27 日)

(西宮市条例第 21 号)

(設置)

**第 1 条** 消費生活に関する相談、各種情報及び活動の場の提供等を行い、もって市民の安全な消費生活の確保及び増進を図るため、西宮市消費生活センター（以下「センター」という。）を設置する。

(位置)

**第 2 条** センターの位置は、西宮市北口町 1 番 1 号とする。

(開館時間等)

**第 3 条** センターの開館時間及び休館日は、規則で定める。

2 第 6 条第 1 号に掲げる事業（相談に関するものに限る。）及び同条第 2 号に掲げる事業を行なう日及び時間は、規則で定める。

(職員)

**第 4 条** センターに所長、消費生活相談員その他職員を置く。

(情報の安全管理)

**第 5 条** センターは、次条第 1 号から第 3 号までに掲げる事業の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講じるものとする。

(事業)

**第 6 条** センターは、次に掲げる事業を行う。

- (1) 消費生活に関する相談及び被害を受けた消費者の支援
- (2) 消費生活に関する消費者からの苦情の処理のためのあつせん
- (3) 消費生活に関する情報の収集及び提供
- (4) 消費生活に関する資料等の展示
- (5) 消費生活に関する啓発及び教育の推進
- (6) 消費生活に関する活動の支援及び消費者団体の育成
- (7) 適正な計量の実施の確保及びその啓発
- (8) センターの施設及び設備（以下「施設等」という。）の提供
- (9) その他市長が必要と認める事業

(使用の許可)

**第 7 条** センターの施設を使用しようとする者は、あらかじめ市長の許可を受けなければならない。許可を受けた事項を変更しようとするときも、同様とする。

2 市長は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、センターの使用を許可しない。

- (1) 公の秩序を乱し、又は善良の風俗を害するおそれがあるとき。
- (2) 施設等を破損し、又は滅失するおそれがあるとき。
- (3) 営利を目的とするとき。
- (4) 管理運営上支障があるとき。
- (5) その他市長が使用を不相当と認めるとき。

3 市長は、使用を許可する場合において、管理上必要な条件を付すことができる。

(使用料の納付)

**第 8 条** センターの使用の許可を受けた者（以下「使用者」という。）は、別表に定める使用料を前納しなければならない。ただし、市長が特に必要と認めるときは、後納させることができる。

2 前項の規定にかかわらず、市長が特別の理由があると認めるときは、使用料を減免することができる。

(使用料の不還付等)

**第 9 条** 既に納付された使用料は、還付しない。ただし、災害が発生したときその他市長が特別の理由があると認めるときは、その全額又は一部を還付することができる。

(使用権の譲渡等の禁止)

**第 10 条** 使用者は、センターの使用の権利を他に譲渡し、又は転貸してはならない。

(使用の制限)

**第 11 条** 市長は、使用者又は入館者が次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、入館を拒み、使用を停止し、又は退館を命ずることができる。

- (1) 使用目的に違反したとき。
- (2) この条例に違反したとき。
- (3) 使用の許可の条件に違反したとき。
- (4) 第 7 条第 2 項各号のいずれかに該当するとき。

(使用者の義務)

**第 12 条** 使用者は、その責に帰すべき理由により施設等を汚損し、破損し、又は滅失したときは、速やかにこれを原状に回復し、又はその損害を賠償しなければならない。ただし、市長がやむを得ない事由があると認めるときは、賠償の額を減免することができる。

(委任)

第13条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

付 則

この条例は、公布の日から起算して5月を超えない範囲内において規則で定める日から施行する。[平成13年規則第51号により、平成13年4月23日から施行]

付 則

この条例は、平成28年4月1日から施行する。

別表（第8条関係）

使用料の額

区分	午前9時から正午まで	午後1時から午後5時まで
第1学習室	1,700円	2,300円
第2学習室	1,000円	1,400円
実習室	1,100円	1,500円

備考 使用者が市民ではない場合は、この表に規定する額の5割に相当する額を加算する。



## ○西宮市消費生活センター条例施行規則

(平成13年3月28日)  
(西宮市規則第56号)

(趣旨)

**第1条** この規則は、西宮市消費生活センター条例(平成12年西宮市条例第21号。以下「条例」という。)の施行について必要な事項を定める。

(開館時間等)

**第2条** 西宮市消費生活センター(以下「センター」という。)の開館時間は、午前8時45分から午後5時30分までとする。

2 センターの休館日は、次のとおりとする。

- (1) 日曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日
- (3) 12月29日から翌年1月3日まで(前2号に掲げる日を除く。)

3 条例第3条第2項に規定する日は、前項各号に掲げる日以外の日とし、同条第2項に規定する時間は、午前9時から正午まで及び午後1時から午後4時45分までとする。

4 前3項の規定にかかわらず、市長が特に必要があると認めるときは、第1項に規定する開館時間、第2項に規定する休館日又は前項に規定する日若しくは時間を変更することができる。

(登録団体)

**第3条** 市長は、条例第6条の事業を円滑に進めるため、条例第1条に規定する目的に沿う団体で、次に掲げる要件に該当するものを登録することができる。

- (1) 10名以上の会員で構成されている団体で、かつ、その会員の過半数が市内に在住し、又は在勤している者であること。
- (2) 概ね6月以上の活動実績があること。
- (3) 代表者の選任、会則の制定その他組織としての体制が確立していること。
- (4) 営利活動、宗教活動又は政治活動を目的としていないこと。
- (5) 主として市内で活動していること。

2 前項に定めるもののほか、登録の方法その他登録に関する事項は、市長が別に定める。

(使用許可申請)

**第4条** 条例第7条第1項の許可を受けようとする者は、センター使用許可申請書を市長に提出しなければならない。

2 前項の規定によるセンター使用許可申請書の提出は、次の各号に掲げる区分に応じ、当該各号に定める期間内に行わなければならない。

- (1) 国、地方公共団体又は前条の規定により登録を受けた団体(以下「登録団体」という。)が使用するとき及びこれらの者以外の者が市の後援する事業に使用するとき 使用しようとする日(以下「使用日」という。)の属する月の初日の6月前から使用日まで
- (2) 前号以外るとき 使用日の属する月の初日の5月前から使用日まで

(使用許可書等)

**第5条** 市長は、センターの使用を許可したときは、センター使用許可書兼領収書を交付する。

(使用料の減免)

**第6条** 条例第8条第2項の規定により使用料の減免を受けようとする者は、使用許可申請書にその旨及び理由を記載し、市長の承認を受けなければならない。

2 条例第8条第2項の規定による使用料の減免は、次の各号に掲げる事由に該当する場合に行い、その額は、当該各号に定めるとおりとする。

- (1) 国又は地方公共団体が使用するとき、登録団体が条例第1条に規定するセンターの設置目的に適合する事業に使用するとき及び登録団体以外の者が市の後援する事業に使用するとき 使用料の全額
- (2) 使用人員の過半数が市内に在住し、又は在勤している者であり、かつ、これらの者が条例第1条に規定するセンターの設置目的に適合する事業に使用するとき(前号に該当するときは除く。) 使用料の5割に相当する額
- (3) その他市長が必要と認めるとき 市長が相当と認める額

(使用料の返還)

**第7条** 条例第9条ただし書の規定による使用料の還付は、次の各号に掲げる事由に該当する場合に行い、その額は、当該各号に定めるとおりとする。

- (1) 使用の許可を受けた者の責に帰すべき理由がなく使用できないとき 既に納付した使用料に相当する額
- (2) その他市長が特別な理由があると認めるとき 市長が相当と認める額

(雑則)

**第8条** この規則に定めるもののほか、様式その他必要な事項は、市長が別に定める。

**付 則**

この規則は、条例の施行の日から施行する。

**付 則**

この規則は、平成18年4月1日から施行する。

**付 則**

この規則は、平成19年4月1日から施行する。

**付 則**

この規則は、平成28年4月1日から施行する。

**付 則**

この規則は、公布の日から施行する。

## ○西宮市消費生活センター施設管理運営要綱

(趣旨)

- 1 この要綱は、西宮市消費生活センター（以下「センター」という。）の管理運営に関し、必要な事項を定める。

(使用制限)

- 2 次の各号に該当する場合は、センターの使用を許可しない。
  - (1) 営利を目的とするとき。ただし、物品の販売その他これに類似する行為を行わないときは、この限りでない。
  - (2) 危険物を持ち込むとき。
  - (3) 飲酒・飲食を主たる目的とするとき。
  - (4) 保護者等の付き添いのない中学生以下のみが使用するとき。
  - (5) 集団的に又は常習的に暴力的不法行為を行う恐れがある組織又は集団の集まりのとき。
  - (6) その他、市長が使用を不相当と認めるとき。

(使用者の遵守事項)

- 3 センターの使用者は、次の事項を厳守しなければならない。
  - (1) 第1学習室、第2学習室及び実習室の使用許可時間を厳守すること。
  - (2) 使用後は清掃など、整理及び整頓を行い、使用前と同じ状態にもどすこと。

(共同利用室)

- 4 共同利用室を次のとおり設置し、運営する。
  - (1) センターを拠点とした消費生活に関する活動及び学習を促進し、かつ、支援するため、共同利用室を設置する。
  - (2) 共同利用室の利用は無料とし、登録団体に優先的に使用させる。
  - (3) 共同利用室内にロッカーを設置し、登録団体には1団体につき1つのロッカーを無料で貸与する。

(印刷機の使用)

- 5 センター業務用に設置している印刷機の使用について、次のとおり取り扱う。
  - (1) 次の各号に定める者に使用を認める。
    - ア 登録団体
    - イ 市長が使用を相当と認める者
  - (2) 前項に掲げる者は、印刷機を使用するときは、製版1回につき100円を支払わなければならない。この場合において、印刷用紙は自らが持ち込むものとする。
  - (3) 印刷機の料金を徴収したときは、領収書を発行する。
  - (4) 登録団体等にあつては、この料金について一定の期間分を一括徴収とすることができる。

(その他付属設備の使用)

- 6 次の各号に定める付属設備の使用については、無料とする。
  - (1) 資料・情報コーナーの映像・音声機器
  - (2) 第1学習室の視聴覚機器及びマイク
  - (3) 第2学習室のテレビデオ
  - (4) 実習室の冷蔵庫、洗濯機、乾燥機、電子レンジ及びガス器具

(様式)

- 7 西宮市消費生活センター条例施行規則第4条及び第5条に規定する書類の記載事項は、別表1のとおりとし、その様式は別に定める。

付 則

この要綱は、平成13年4月23日から施行する。

付 則

この要綱は、平成18年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は平成19年11月1日から施行する。ただし、第2項の改正規定は平成20年4月1日から施行する。

付 則

この要綱は、令和4年9月30日から施行する。

#### 別表第1（第7条関係）

名称	記載事項	条項
センター使用許可申請書	申請者の住所・氏名・電話番号（団体にあつては、その名称・代表者氏名・所在地・電話番号）、申請年月日、使用目的・内容・人員、金銭徴収の場合の1人当たりの金額・徴収名目、使用日時、使用室名、使用料減免申請理由、使用希望の付属設備等	西宮市消費生活センター条例施行規則第4条
センター使用許可書兼領収書	使用者の住所・氏名・電話番号（団体にあつては、その名称・代表者氏名・所在地・電話番号）、使用目的・内容・人員、金銭徴収の場合の1人当たりの金額、徴収名目、使用日時、使用室名、使用料減免理由、使用許可する付属設備等、許可番号、許可年月日、使用料金額、減免金額、領収金額、領収年月日、現金取扱員印	西宮市消費生活センター条例施行規則第5条

## ○西宮市消費生活センター登録団体要綱

(趣旨)

**第1条** この要綱は、西宮市消費生活センター条例施行規則（平成12年西宮市規則第56号。以下「規則」という。）第3条の規定による西宮市消費生活センターへの登録に関して必要な事項を定める。

(登録の承認)

**第2条** 登録団体として申請しようとする者は、センター団体登録申請書（様式第1号）に次に掲げる書類を添えて市長に申請し、承認を受けなければならない。承認を受けた事項を変更しようとするときも、同様とする。

(1) 会則の写し

(2) 会員及び役員名簿

(3) 収支及び事業概要を記載した書面

(4) 前3号に定めるもののほか活動内容の参考となる資料

2 市長は、前項の規定による申請があった場合において、規則第4条第1項に規定する要件を満たしていると認めるときは、登録団体として承認し、センター団体登録承認書（様式第2号）により、当該団体にその旨通知するものとする。

3 市長は、次の各号のいずれかに該当すると認めるときは、登録団体の登録を取り消すことができる。

(1) 規則第3条第1項に規定する登録の要件を欠いたとき。

(2) センター団体登録申請書の記載内容又は第1項に規定する添付書類の記載事項に虚偽の記載があったとき。

(3) 条例、規則及びこの要綱に違反したとき。

(活動・運営方針等)

**第3条** 登録団体は、条例第1条の設置目的を達成するために、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 活動成果を広く市民へ情報提供すること。

(2) 学習活動を通じて仲間づくりと地域におけるネットワーク化を図ること。

(3) 講演会、消費生活展その他のセンター事業に積極的に参加すること。

(4) 団体の運営については、会員の相互の学習を基本とし、会員の総意により民主的に行うこと。

(有効期間)

**第4条** 登録の有効期間は、毎年6月1日から翌年5月末日までとする。

2 登録団体としての申請をした者が前項に規定する期間の途中で登録の承認を得た場合の当該登録の有効期間は、登録の承認を得た日からその日以後最初の5月末日までとする。

付 則

1 この要綱は、平成13年4月23日から実施する。

2 登録申請については、開館日前においても準備行為を行うことができる。

3 この要綱は、平成28年4月15日から実施する。

## ○西宮市消費生活相談員設置要綱

(設置)

**第1条** 市民の消費生活の向上を図るため、消費生活センターに消費生活相談員(以下「相談員」という。)を置く。

(委嘱)

**第2条** 相談員は、次に掲げる者のうちから、市長が委嘱する。

- (1) 国民生活センターが認定する消費生活専門相談員の資格を有する者
- (2) 経済産業大臣が認定する消費生活アドバイザーの資格を有する者
- (3) 日本消費者協会が認定する消費生活コンサルタントの資格を有する者

(委嘱期間)

**第3条** 相談員の委嘱期間は、4月1日から翌年3月31日までとし、再委嘱については、適性を総合的に勘案し決定することとする。

2 年度の中途において委嘱された相談員の委嘱期間は、当該年度の3月31日までとする。

(職務)

**第4条** 相談員の職務は、次のとおりとする。

- (1) 消費生活相談の受付及び処理
- (2) 消費生活相談関係資料の整理
- (3) 相談業務にかかる統計処理
- (4) 消費生活相談からの情報提供
- (5) 消費生活センターの受付案内業務
- (6) その他消費者行政の推進に関すること。

(解嘱)

**第5条** 市長は、相談員が次の各号の1に該当するときは、解嘱することができる。

- (1) 退職を申し出た場合
- (2) 勤務成績が良くない場合
- (3) 心身の故障のため、職務の遂行に支障があり、又はこれに堪えない場合
- (4) 職務上の義務に違反し、又は職務を怠った場合

(服務)

**第6条** 相談員は、職務の遂行に当たっては、全力をあげてこれに専念しなければならない。

2 相談員は、職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、また同様とする。

(勤務日及び勤務時間等)

**第7条** 相談員の勤務日は1週につき4日、30時間とし、消費生活センター所長が月曜日から土曜日の間でこれを定める。

2 相談員の勤務時間は午前8時45分から午後5時15分までとし、休憩時間は原則、正午から午後1時までの1時間とする。

(補則)

**第8条** この要綱に定めるもののほか必要な事項は、市長が別に定める。

附 則

この要綱は、平成7年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成9年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成11年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成13年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成16年12月24日から施行する。

附 則

この要綱は、平成19年4月1日から施行する。

附 則

この要綱は、平成21年4月1日から施行する。