

消費者行政この 1 年

—令和 7 年度事業のまとめ—

八幡市生活情報センター

はじめに

私たち消費者を取り巻く環境は、情報通信技術の進歩とそれを活用した取引形態が広がり変化しています。インターネットを通じて時間や場所を問わず商品・サービスの検索、購入や申込を安易に行うことができるようになりました。これは、消費者の利便性を飛躍的に向上させる一方で、商品やサービスの適切な選択を難しくしています。また、生成 AI の活用が消費者の自律的な意思決定を困難にし、脆弱にする可能性も指摘されています。

令和 7 年度に生活情報センターで受け付けた相談総件数は 602 件で、前年度の 510 件から大幅に増加しました。相談内容の傾向としては、前年度に引き続き、ネット通販トラブルに関する相談が多く寄せられています。

当センターでは、市民の方からの相談に対し、消費者安全法に規定する資格を有した相談員が助言やあっせん等を行い、新たな事例にも対応した問題解決に取り組むとともに、消費者被害の防止に向け、地方消費者行政強化交付金を活用した啓発事業として、消費者セミナーの開催や講師の派遣、各種情報提供による注意喚起に取り組んでいます。

「消費者行政この 1 年」は、生活情報センターが令和 7 年度に実施した消費者行政の概要をまとめた冊子です。今後の消費生活に役立てていただければ幸いです。

令和 8 年 9 月

八幡市生活情報センター

目 次

消費者行政の概要	1
I 相談事業	
1. 消費生活相談の概要	1
II 啓発事業	
1. 消費者セミナーの開催事業	1 1
2. 講師派遣事業	1 2
3. 各種情報提供事業	1 3
III 啓発広報記事等	
【広報やわた掲載：生活情報センターだより】	1 5
【生活情報センターだより発行】	1 9
【消費者教育小冊子、啓発グッズ】	2 2
IV 消費者保護の取組	
1. 家庭用品品質表示法	2 3
2. 消費生活用製品安全法	2 3
3. 家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に基づく 立入検査の実施状況	2 3

消費者行政の概要

八幡市における消費者行政は、昭和 53 年に「消費生活相談窓口」を開設したのがはじまりで、昭和 59 年に「市民課消費者コーナー」に、昭和 61 年からは、「八幡市消費者コーナー」の名称で消費者保護業務を行ってきました。

平成 5 年 4 月 1 日、現在の男山中央センターに移転し、名称を「八幡市生活情報センター」に改め、府下市町村で初めての“消費生活センター”として、市民の暮らしを守っています。平成 21 年度からは、消費者庁の発足に伴い、消費生活センターの機能充実を図り、平成 28 年度には、消費者安全法の改正に伴い、八幡市生活情報センター条例を制定し運用しています。

八幡市生活情報センターでは、市民の暮らしの中における商品やサービスなどの欠陥・虚偽または誇大な表示、不当な取引から消費者の権利を擁護するとともに、市民生活の安定と向上を確保するために、次の事業を行っています。

1. 法に規定する消費生活センターに関すること
2. 消費者教育及び指導に関すること
3. 消費者団体の育成及び指導に関すること
4. 消費者活動の場所の提供に関すること
5. その他消費者安全の確保に関すること

I 相談事業

毎日の暮らしの中で起きる商品・サービス等の苦情の相談を受け、解決にむけて積極的な対応に努めています。

相談には、法に規定する資格を有した相談員を配置して対応しています。

1. 消費生活相談の概要

(1) 消費生活相談件数

令和 7 年度に受け付けた相談総件数は 602 件(前年度 510 件)と、前年度の相談件数から大幅に増加しました。契約当事者の年代別では 60 歳以上の相談が半数以上の 314 件に達しました。

また通信販売に関する相談が全体の約 36%を占めています。その中でも、昨年同様スマートフォン等を使用したインターネット通販による定期購入の相談が多く寄せられました。

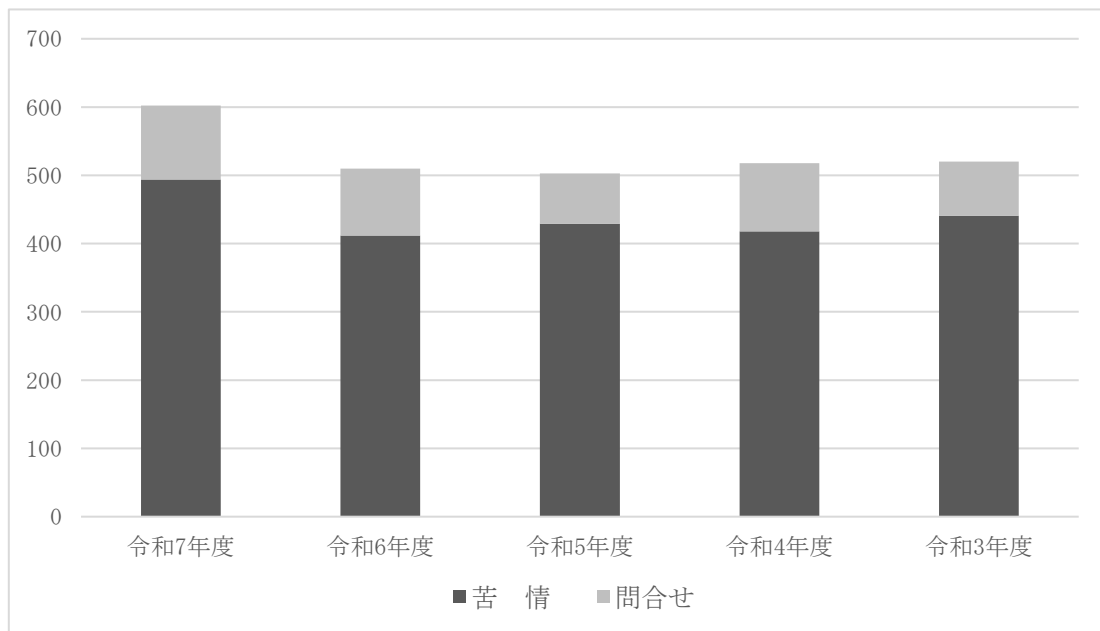
(2) 相談件数の推移

(単位：件，％)

年 度		令和 7 年度		令和 6 年度		令和 5 年度		令和 4 年度		令和 3 年度	
総 数		602		510		503		518		520	
区 分		件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
相談種別	苦 情	494	82.1	412	80.8	429	85.3	418	80.7	441	84.8
	問合せ	108	17.9	98	19.2	74	14.7	100	19.3	79	15.2
	要 望	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
相談方法	来 庁	167	27.7	150	29.4	168	33.4	171	33.0	144	27.7
	電 話	420	69.8	353	69.2	327	65.0	347	67.0	376	72.3
	文 書	15	2.5	7	1.4	8	1.6	0	0.0	0	0.0

市ホームページの問い合わせフォームでの相談を文書による相談方法としています。

(単位：件)



(3) 相談件数トップ10項目

(単位：件，％)

上位	相談内容	令和7年度	令和6年度	前年度比
1	商品一般（迷惑メール、SMS不在通知、架空請求、身に覚えのない商品など）	104件	55件	189.1%
2	化粧品（通信販売、定期購入、解約など）	53件	46件	115.2%
3	インターネット通信サービス（回線契約、料金請求など）	30件	16件	187.5%
4	役務・その他（パソコンウイルス除去、質問サイト、ロードサービス請求費用など）	25件	15件	166.7%
5	健康食品（通信販売、定期購入、解約など）	23件	21件	109.5%
6	移动通信サービス（携帯回線契約、解約など）	20件	15件	133.3%
7	他の金融関連サービス（クレジットカード利用、投資詐欺など）	16件	10件	160.0%
8	修理・補修（屋根修理、配管詰まりなど）	14件	16件	87.5%
9	紳士・婦人洋服（SNS広告、商品相違など）	13件	0件	—
10	医療（歯科治療、美容医療など）	11件	7件	157.1%

・相談件数トップ10項目の主な内容

商品一般（迷惑メール、SMS不在通知、架空請求、身に覚えのない商品など） 104件

- ① 「クレカが不正利用されている。一時的に利用停止している。金額は56,800円」とメールが来た。メールには「利用停止解除はこちら」とURLが貼ってある。詐欺メールではないか。
- ② 頼んだ覚えのない荷物が届いた。家族に聞いても、心当たりはないという。まだ開封していないがどうすればよいか。
- ③ カードの不正利用が5件、トータル30万円あった。クレジットカード会社に、「5件中1件についてはワンタイムパスワードが入力されているため、不正利用とは認められず、返金はできない」と言われた。全額返金して欲しい。
- ④ SMSをタップすると、何かの設定を促す画面になる。また、SMSで月850円の覚えのない請求もある。詐欺だと思い何もしていない。スマホで何か起きているようで心配だ。

化粧品（通信販売、定期購入、解約など） 53件

- ① 動画配信に出た広告を見てしわ取り化粧品を注文した。定期購入でないことを確認したつもりだったが2回目が届いた。返品したい。
- ② SNS広告から、「お試し」でしわ取りクリームを購入した。定期購入だったらしく、2回目が届いたが全然が効果ないので、送り返したら法律事務所から支払い請求書が届いた。支払う必要があるのか。
- ③ ネットで毛染めシャンプーを定期購入した。使用後かゆくなり解約しようとしたが、電話がつながらず、やっとつながってもキャンセルできる期間は過ぎていて解約できない。手数料なしで解約したい。
- ④ スマホに化粧品の広告が出て「○日間返品可能」とあり注文した。肌に合わず初回のみで解約の連絡をすると通常価格との差額を請求された。差額なしで解約したい。

インターネット通信サービス（回線契約、料金請求など） 30件

- ① 無料お試しと大手携帯キャリアを騙る電話があり、Wi-Fiルータを利用したが接続できず、使えないので返却したら利用料金を請求された。何も契約していないし、書面もない。支払う必要があるのか。
- ② 「大手通信会社の工事が必要。工事費は無料」と言われ、必要な工事と思い了承した。ところが工事後、請求書が届き光回線の契約だった。光回線は別会社と契約しているので二重払いになる。嘘を言われたと思うので払いたくない。

- ③ 電話をスマートフォンに変更時、今より安くなると言われインターネットプロバイダの変更も勧められた。言われるがまま契約してしまったが元に戻したい。
- ④ 訪問販売で光回線の勧誘をされた。断ったのに数回訪問され、知らない間に契約になったようで工事の人が来た。解約を希望。

役務・その他（パソコンウイルス除去、質問サイト、ロードサービス請求費用など）

25 件

- ① 母が契約した終活サポートのサービスをほとんど受けないまま亡くなった。契約金、前納金計 158 万円を一切返さないと言われ納得できない。
- ② 車がパンクし保険会社を呼ぶつもりが検索上位に出た民間のロードサービス業者に電話してしまった。ほとんど作業をしなかったのに 2 万円を請求された。払ったが返金を希望。
- ③ パソコン使用中、突然警告音が鳴り、ウイルスに感染したと表示が出たので、画面に出たサポートを依頼した。プリペイドカード 5,000 円分を 2 回支払ったがどうも詐欺だったようだ。
- ④ 問合せのネット検索をしたら、間違えて質問サイトを利用してしまった。初回 198 円、以降は毎月 4,980 円かかるとのこと。解約したいが、どう対処すればよいか。

健康食品（通信販売、定期購入、解約など）

23 件

- ① ダイエット食品の申込フォームを途中まで入力したが、申込は押さず画面を閉じた。その後商品が代引きで届き、仕方なく支払ったが「2 回目を発送した」とメールがきた。注文していないので受け取りたくないがどうしたらいいか。
- ② 別居している母宛に、頻尿に効くサプリが届いた。請求額は 39,540 円と高額だ。本人は身に覚えがないと言う。解約、返品したい。
- ③ 膝に効くサプリの広告が出て定期購入の申し込みをした。飲むと便秘になり、解約したいが電話が繋がらない。2 回目以降は高額になるので、解約できなかった場合、返品していいのか。
- ④ 通信アプリ内広告から定期購入のサプリを注文。2 回目を解約する期限が過ぎてから解約を依頼すると拒否された。その後 2 回目が届いた。支払わずに返品したい。

移動通信サービス（携帯回線契約、解約など）

20 件

- ① 店舗で携帯電話会社を乗り換えた。その際、説明なく一番高い無制限プランの契約になっていた。安いプランに変更したい。
- ② 契約者本人は 3 年前に死亡し、遺族が携帯電話を解約した。しかし一部サービスが解約されずに継続されていた。口座を凍結したため未納となり督促通知が弁護士事務所から届いた。払わずに済ませたい。
- ③ A 社の携帯電話から B 社に変更したら格安スマホのプランだった。スペック不足の可能性があるうえ、これまでの契約より月額が高い。さらに余分な商品の契約もさせられ不満。どう対処したらいいのか。
- ④ 息子が携帯電話で有料サービスを 14 件も登録したが、解約の方法がわからない。料金は携帯電話からまとめて支払われている。

他の金融関連サービス（クレジットカード利用、投資詐欺など）

16 件

- ① クレカ会社が紙の利用明細の郵送を終了した為、Web で ID 等を登録したが、その後ログインできない。携帯ショップでは「金融関係のことは扱えない」と断られた。何か解決方法はないか。
- ② 心当たりのないクレジットカード会社から毎月 2,948 円引き落とされているので調べて欲しい。不要なクレジットカードなら解約したい。
- ③ SNS で知り合った友達から、暗号資産を使って、商品を仕入れて売る投資を勧められたので、計 90 万円を振り込んだ。「これを出金するには、私に立て替えている 12,000 ドルを支払う必要がある」と言われた。立て替えてもらった覚えはない。どうしたら全額出金できるのか教えてほしい。

- ④ ネットで投資を申し込み、お金を振り込んだ。その後解約希望を伝えると「手数料 640 万円を払えば 311 万円返金する」と言われた。払ってきた金額は、返金金額よりもっと多い金額である。警察には相談済み。

修理・補修（屋根修理、配管詰まりなど）

14 件

- ① 築 50 年店舗兼住居賃貸戸建に居住中。風呂場から水漏れしていて修繕して欲しいが、家主に「修理代の半額を負担して」と言われ不満だ。負担しないといけないものなのか。
- ② 留守中トイレが詰まり、息子がネット検索で、安価な料金を謳う業者に修理を依頼した。しかし作業後、高額請求された。クーリング・オフできるだろうか。
- ③ 排水管洗浄後コンクリ桝に不具合があり修理見積もりを取ったら計 45 万円と言われた。金額が妥当かどうか知りたい。相談する人がいない。
- ④ 1 年前に 20 年落ちの外車の中古車を購入したが 3 か月程でエンジンが掛からなくなった。3 回修理するも直らない。直らなかった場合、修理費は払わないといけないのか。

紳士・婦人洋服（SNS 広告、商品相違など）

13 件

- ① スマホでセーターを注文し代引きで支払った。広告の表示と品質が異なり、返品返金を求めたが対応されない。全額返金してほしい。送り状に記載の代行業者の電話番号に電話しても誰も出ない。
- ② 動画共有 SNS に百貨店の名前でブランド T シャツが半額以下との広告が出て 2 着注文しクレカ払いした。届いた商品はあきらかに粗悪品だった。返品、返金を希望する。
- ③ 動画に出てきた広告を見てパンツを代引きで注文。返品可の表示があるのに、サイズが合わないので返品しようと電話を何度かけても繋がらない。返品して返金してほしい。
- ④ ネットショップで Polo シャツを購入。届いたものを代引きで受け取ったが、ネットの写真とは違う。ロゴも入っていないし申込サイズと違うものが届いた。返品返金を希望。

医療（歯科治療、美容医療など）

11 件

- ① 計 10 回の美容脱毛を契約したが、6 回目の施術後、腫れと火傷の痕が消えず色素沈殿している。クリニックに対して損害賠償と補償を希望。どうしたらいいのか。
- ② 痩身美容医療クリニックと契約をした。契約金はローンを組むよう言われたが、利子が高かったので断ると、とりあえず返済が始まるまでに解約すればいいと言われた。意味が分からず、不信感しかないのので解約したい。
- ③ オンライン診療で薄毛治療薬を処方してもらった。効果を感じられなかったなのでその後受診をしなかったのに半年分の薬が届いた。送り返したが請求が止まらない。
- ④ インプラント治療をしているが口腔が痺れるので医院に申し出た。しかし対処してもらえなかった。医院を変えようと思うが初めに払った 55 万円の一部でも返してほしい。

(4) 消費生活相談の傾向と特徴

◆相談件数は前年度より大幅増。通信販売による定期購入トラブルは高止まり

令和7年度に受け付けた相談総件数は602件（前年度510件）と大幅に増加しました。相談内容の傾向としては、昨年度に続きネット通販の利用による相談が高止まり傾向にあります。「化粧品や健康食品、サプリメントなどをお試しと思って安い価格で購入したら、実際は定期購入であった」という相談や、「届いた商品が広告と異なり、偽物（粗悪品）だった」「返金を求めたいが販売サイトと連絡が取れない」といった相談も多く寄せられました。特に代引きによるケースが多く、ほとんどが海外サイトでのケースが散見され、解決が困難となるケースが目立ちます。20歳代の若い世代では、SNSで動画をスクショするだけで報酬がもらえるや、SNSで知り合った人から副業を紹介され高額な契約をしたなどの副業絡みの相談が増加しました。またレスキュー商法と言われるトイレなどの排水管つまりや、ロードサービスなどの知識の不十分さから高額請求を受けた相談も増加しました。

◆相談者の半数以上が60歳以上からの相談で、高止まり傾向が続く

契約当事者の年代別では、60歳以上が314件で総相談件数の約52%となり、高齢者からの相談が相変わらず高止まりの状況にあります。20歳～50歳代からの相談も前年度に比べて5%以上増加しています。

◆ネット通販トラブルの多い状況が継続

販売購入形態別では、通信販売に関する相談が、全体の約36%を占め、他の相談件数に比べて高い状況で推移しています。「事業者に何度電話してもつながらない」「メールの返事がない」といった相談の他、サイトで注文未完了のデータを注文したように見せかけて商品を送るといった悪質なケースもありました。

◆その他、分電盤点検などに関する相談が増加

「電力会社の委託業者と偽る業者から『分電盤の点検』と電話があり、訪問後に『古い分電盤は漏電の恐れがあるので交換が必要』と言われ高額請求された。」といった相談や、自動音声詐欺と言われる電話が多くありました。「電気料金が未納です。2時間後に電気が停止します。」「重要なお知らせがあります。至急この番号へ。」など不安を煽り、騙す手口が増加しています。

情報化社会においてAIの普及に伴い、詐欺などの手口も巧妙になってきていますので十分ご注意ください。

(5) 契約当事者性別・年代別

(単位：件)

年代 区分	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
6年度計	9	27	28	28	70	77	189	82	510
7年度計	8	45	39	46	86	72	242	64	602
男 性	3	17	15	13	39	26	106	16	235
女 性	5	28	24	33	47	46	134	16	333
団 体									
不 明							2	32	34

(6) 契約当事者年代別 上位相談内容

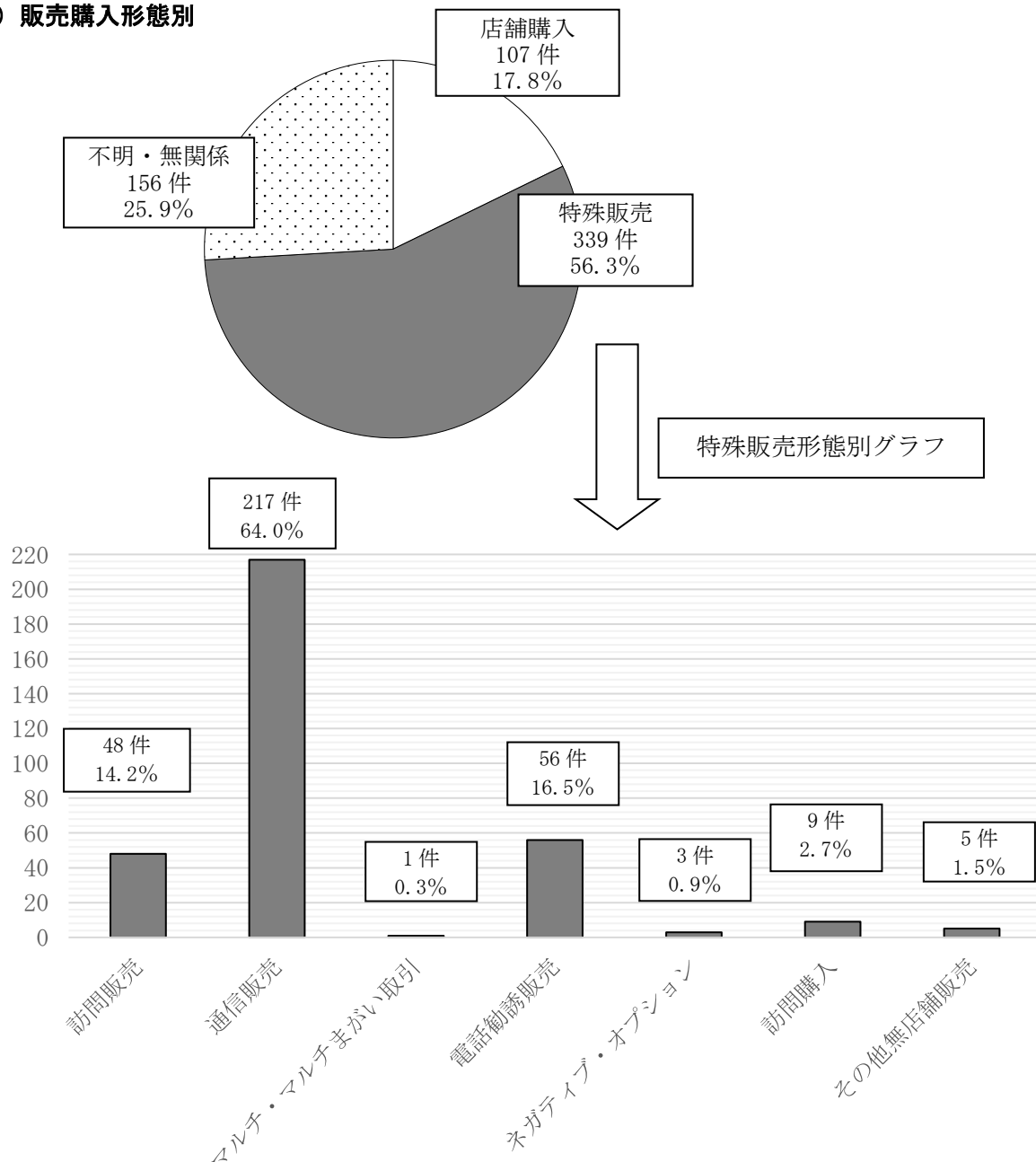
(単位：件)

20 歳未満の相談内容		20 歳代の相談内容		30 歳代の相談内容	
1	商品一般	2	修理・補修	3	商品一般
2	健康食品	2	理美容	3	インターネット通信サービス
3	化粧品	2	内職・副業	3	レンタル・リース・貸借
4	観覧・鑑賞	1	商品一般	2	ガス
5	他の教養・娯楽	1	化粧品	2	自動車
6			医療	2	移動通信サービス
7			電話機・電話機用品	2	教室・講座
8			自動車	2	役務その他
9			移動通信サービス	2	修理・補修
10			インターネット通信サービス	2	他の金融関連サービス

40 歳代の相談内容		50 歳代の相談内容		60 歳代の相談内容	
1	商品一般	7	商品一般	10	化粧品
2	化粧品	7	化粧品	10	商品一般
3	健康食品	3	インターネット通信サービス	7	役務その他
4	インターネット通信サービス	3	紳士・婦人洋服	5	他の教養娯楽品
5	音響・映像製品	2	健康食品	4	他の金融関連サービス
6	修理・補修	2	レンタル・リース・貸借	3	インターネット通信サービス
7	他の金融関連サービス	2	修理・補修	3	健康食品
8	教室・講座	2	空調・冷暖房機器	2	空調・冷暖房機器
9	他の教養・娯楽	2	他の保健衛生品	2	紳士・婦人洋服
10	医療	2	役務その他	2	移動通信サービス

70 歳以上の相談内容		その他・不明の相談内容	
1	商品一般	50	商品一般
2	化粧品	14	役務その他
3	移動通信サービス	11	娯楽等情報配信サービス
4	健康食品	10	相談その他
5	インターネット通信サービス	10	移動通信サービス
6	他の住宅設備	9	融資サービス
7	電報・固定電話	8	他の金融関連サービス
8	書籍・印刷物	7	医療
9	他の金融関連サービス	7	相隣関係
10	役務その他	7	魚介類

(7) 販売購入形態別



(8) 特殊販売 契約当事者年代別・形態別

(単位：件)

区分 \ 年代	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
訪問販売	0	6	4	3	5	3	24	3	48
通信販売	6	12	10	20	46	41	69	13	217
マルチ・マルチまがい取引	0	0	0	0	0	0	0	1	1
電話勧誘販売	0	5	5	4	5	3	30	4	56
ネガティブ・オプション (送り付け商法)	0	1	1	0	1	0	0	0	3
訪問購入	0	0	0	0	2	2	5	0	9
その他無店舗販売	0	0	1	1	0	0	3	0	5
合計	6	24	21	28	59	49	131	21	339

(9) 特殊販売形態別 上位相談内容

(単位：件)

訪問販売			通信販売		
相談内容	7 年度	6 年度	相談内容	7 年度	6 年度
他の住宅設備	6	3	化粧品	50	45
修理・補修	6	9	健康食品	18	18
インターネット通信サービス	5	0	商品一般	13	12
書籍・印刷物	4	2	紳士・婦人洋服	11	0
工事・建築・加工	4	11	空調・冷暖房機器	8	4
役務その他	4	2	他の教養・娯楽	8	7
飲料	3	2	役務その他	8	4
衛生サービス	3	5	他の保健衛生品	6	4
ガス	2	0	娯楽等情報配信サービス	6	5
空調・冷暖房・給湯設備	2	5	他の金融関連サービス	5	2

マルチ・マルチまがい取引			電話勧誘販売		
相談内容	7 年度	6 年度	相談内容	7 年度	6 年度
無限連鎖講	1	0	商品一般	12	6
			インターネット通信サービス	9	2
			電報・固定電話	6	20
			健康食品	4	2
			役務その他	4	2
			魚介類	2	1
			電気	2	3
			内職・副業	2	2
			履物	1	0
			医薬品	1	0

ネガティブ・オプション(送り付け商法)			訪問購入		
相談内容	7 年度	6 年度	相談内容	7 年度	6 年度
紳士・婦人洋服	1	0	時計	2	0
スポーツ用品	1	0	商品一般	1	3
他の教養娯楽品	1	0	食器・台所用品	1	0
			洋服一般	1	0
			アクセサリー	1	2
			玩具・遊具	1	0
			楽器	1	0
			他の教養娯楽品	1	0

その他無店舗販売		
相談内容 \ 年度	7 年度	6 年度
食器・台所用品	1	0
医療用具	1	0
電話機・電話機用品	1	0
書籍・印刷物	1	0
修理・補修	1	1



(10) 販売購入形態別件数の推移

(単位：件)

区分 \ 年度	令和 7 年度	令和 6 年度	令和 5 年度	令和 4 年度	令和 3 年度
訪 問 販 売	48	48	42	44	51
通 信 販 売	217	160	198	220	188
マルチ・マルチまがい取引	1	0	2	1	4
電 話 勧 誘 販 売	56	71	58	45	23
ネガティブ・オプション (送り付け商法)	3	6	3	0	2
訪 問 購 入	9	6	3	5	3
そ の 他 無 店 舗 販 売	5	10	1	1	0
特 殊 販 売 の み の 合 計	339	301	307	316	271
店 舗 購 入	107	92	100	93	103
不 明 ・ 無 関 係	156	117	96	109	146
総 合 計	602	510	503	518	520

(11) 処理結果別件数

(単位：件，％)

年 度	令和 7 年度		令和 6 年度	
処 理 結 果	件 数	構成比	件 数	構成比
他 機 関 紹 介	34	5.6	32	6.3
助 言	383	63.6	339	66.5
そ の 他 情 報 提 供	16	2.7	25	4.9
幹 旋 解 決	141	23.4	64	12.5
幹 旋 不 調	6	1.0	13	2.5
処 理 不 能	11	1.8	9	1.8
処 理 不 要	11	1.8	28	5.5
継 続 処 理	0	0	0	0
合 計	602	100.0	510	100.0

Ⅱ 啓発事業

消費者問題の解決や消費者被害の防止には、消費者自身が、消費生活の本質を正しく理解し、行動することが大切です。そのために、消費者セミナーの開催事業、講師派遣事業、各種情報提供事業を実施しています。

1. 消費者セミナーの開催事業

【令和7年度八幡市生活情報センター寄席】

古典落語の内容から、弁護士に現在の法律からみた契約に関する注意事項や特殊詐欺をはじめとする消費者被害の未然防止策などを解説してもらい、参加者に楽しみながら学んでもらえる落語会とトークショー（法解説）を開催しました。



月 日	内容及びテーマ	出演者	会場	受講人数
2/7 (土)	令和7年度八幡市生活情報センター寄席	桂 南光 桂 米二 桂 八十助 中井 雅之 二之宮 義人弁護士	八幡市文化センター 小ホール	参加数 159人

市長挨拶



会場風景



【夏休み子どもセミナー】

子どもたち自身が自分たちの食生活について考え、「〇〇〇しいみそ汁」のなぞ解きをし、ガス火を使って楽しみながら栄養バランスのとれたみそ汁の作り方を学びました。



実施日	テーマ	講師	会場	受講人数
7/28 (月)	「だしからみそ汁を作ってみよう！」 料理から学ぶ消費生活	大阪ガスネットワーク 株式会社	文化センター第4講習室 (調理室)	13人

【くらしのセミナー】

消費生活トラブルへの対策や、関心の高いテーマのセミナーを開催しました。

実施日	テーマ	講師	会場	受講人数
5/28 (水)	「前もって済ませておくべき相続準備の秘訣」	八幡市消費生活相談員	八幡市生涯学習センター	170人
8/6 (水)	「目指せ！買い物名人」 お金の大切さから学ぶ消費生活	八幡市消費生活相談員	男山児童センター	76人
10/31 (金)	「誰も教えてくれない日常の相続手続き」 ～ スマホ・契約・お金・解約…亡くなった後の手続きが大変すぎる！～	八幡市消費生活相談員	文化センター 第5講習室	16人



【セミナー風景】



2. 講師派遣事業

団体からの依頼により、次のとおり講師等として相談員を派遣しました。

（出前講座）

実施日	テーマ	主催者	会場	受講人数
7/10 (木)	消費者トラブル事例と対策 「まさか私が？」巧妙化するだましの手口に備えよう	四区福祉委員会	四区公会堂	14人
10/17 (金)	消費者トラブル事例と対策 「まさか私が？」巧妙化するだましの手口に備えよう	歌ってスマイル	橋本公民館	14人
12/26 (金)	消費者トラブル事例と対策 「まさか私が？」巧妙化するだましの手口に備えよう	シニア3楽体操	西山集会所	21人

（啓発ミニ教室 生涯学習センター主催 シニアカレッジにて）

実施日	テーマ	主催者	会場	受講人数
7/30 (水)	スマホのトラブルについて	八幡市生涯学習センター	生涯学習センター ふれあいホール	173人
1/21 (水)	代引き配達でのネット通販トラブルにご注意	八幡市生涯学習センター	生涯学習センター ふれあいホール	139人

3. 各種情報提供事業

(1) 市広報紙とホームページの利用（月１回）

市広報紙「広報やわた」と市ホームページに生活情報センターで受け付けた相談事例や生活情報等を掲載し市民への啓発活動を行いました。

(2) 八幡市生活情報センターだよりの発行（年６回）

(3) 冊子「令和６年度 消費者行政この１年」作成 125部

(4) 市内小中学校へ情報提供

「消費者行政この１年」「センターだより 70号～75号」の配布、随時要望に対して情報提供を行いました。

(5) 新成人啓発事業

成人年齢引き下げにより、若者が消費者トラブルに遭う件数が増えています。今年度新成人（18歳）になる人に対して注意喚起のための冊子を送付しました。

(6) 街頭啓発

①消費者月間街頭啓発 5月31日（土）

消費者被害を未然に防止するため、八幡警察署と連携して、市内大型店舗において街頭啓発を実施しました。啓発チラシ、うちわ、エコバッグ等を配布し、注意喚起を行いました。

【啓発風景】



②府民防犯旬間街頭啓発 7月10日（木）

7月10日から19日は「府民防犯旬間」です。本市では、八幡警察署と危機管理課が合同で実施する街頭啓発に参加しました。

③二十歳のつどい 啓発 1月12日（月・祝）

成人として社会で生きていくためには、自立した消費者としての能力を育むことが重要であるとされています。二十歳のつどいにおいて参加者に配布される記念品に啓発チラシを封入し、消費者トラブルに巻き込まれることのないよう、注意喚起を行いました。

④特殊詐欺被害防止啓発 年金支給日（偶数月の15日）

特殊詐欺被害の未然防止に向けて、年金支給日に、八幡警察署、八幡防犯推進委員協議会 男山支部と合同で啓発チラシ等を配布し、注意喚起を行いました。

(7) 「くらしの情報板」の設置（常設）

生活情報センター内に「くらしの情報板」を設置し、くらしに役立つ情報を掲示しています。

(8) 「消費生活ライブラリー」の設置（常設）

生活情報センター内で、来庁者が自由に資料を閲覧・入手できるよう、ライブラリーを設けています。

(9) 「啓発パネル等展示コーナー」の設置（常設）

生活情報センター内に、啓発パネル等を展示するコーナーを設けています。

(10) 公共施設での啓発資料の配架（常設）

市役所本庁、生涯学習センター、各図書館、八幡人権・交流センター、有都交流センター内に消費生活に関する資料を配架しています。

(11) 啓発展示 第53回市民文化祭 10月25日（土）

文化センター前広場で啓発活動とともに、啓発パネル展示と啓発グッズの配布を行いました。



Ⅲ 啓発広報記事等

【広報やわた掲載：生活情報センターだより】

令和7年4月号

生活情報センターだより

ゴキブリ駆除が10万円？ 極端に安い 価格設定に注意！



【事例1】深夜に家でゴキブリが出て怖くなり、ネットで約500円からゴキブリを駆除するという広告を見て業者に電話をした。料金は「1万円くらい」と言われ、すぐに来てもらった。作業員から約10万円の見積書と契約書を渡され、戸惑ったが仕方ないと思い支払った。翌日、別の業者から「相場よりかなり高額だ」と言われた。(20歳代・女性)

【事例2】スズメバチの巣を駆除しようとネットで餌見回りをすると、「参考見積価格700円から」と表示された。その業者に依頼すると、「このままではハチに刺さ

れて死ぬ。今なら150万円を100万円にする」と言われて契約したが、作業内容の記載がなく不審だ。解約したい。(50歳代・女性)

【アドバイス】消費者がパニック状態になっていたり、業者から不安をおられたりすることにより、不本意な契約をしてしまうケースが目立ちます。慌てずに、複数社から見積りを取る前提で業者に連絡しましょう。消費者が業者を呼んだときでもクーリング・オフできる場合があります。おかしいと思ったら、生活情報センターにご相談ください。

生活情報センター

受付：平日午前9時～正午、午後1時～4時30分
☎：983-8400 F A X：983-8401



令和7年5月号

生活情報センターだより

20歳代以下に広がる モノなしマルチ商法



【事例1】SNSで「スマホで簡単に副業ができる」と誘われて、友人と一緒に説明を聞いた。私がSNSにゲームの広告を出して、その広告から入会者がいたら私の儲けになるらしい。25万円振り込んで入会したが、結局儲け方がわからない。(20歳代・女性)

【事例2】就職活動に行き詰まっている時マッチングアプリで知り合った女性から、営業力をつけるためのコンサルティング会社を紹介された。不動産投資や人を紹介することで50万円儲けると言われ、借金して140万円支払った。

コンサルティングの内容はビジネススマナーだけで、あとは自分で勧誘しろと言われた。(20歳代・男性)

【アドバイス】マルチ商法でよく取引されるのは、健康食品や化粧品でしたが、近年、副業や投資といった「モノなしマルチ」が広がっています。人を紹介すれば報酬が得られると強調されますが、儲け話の仕組みが不明で、解約しようとしても連絡すら取れなくなる場合があります。おかしいと思ったら、生活情報センターにご相談ください。

生活情報センター

受付：平日午前9時～正午、午後1時～4時30分
☎：983-8400 F A X：983-8401



令和7年6月号

生活情報センターだより

ペダルなし自転車 幼児の事故に注意！



【事例1】ペダルなし自転車で坂道を下ったところで転倒し、頭蓋骨骨折。ヘルメットを被っていなかった。保護者が追いつけなかった。(3歳7カ月、男児)

【事例2】ペダルなし自転車で走っていた横に停車していた車があったが、その車が発進したため接触して転倒。左足に傷を負った。(2歳8カ月、女児)

【アドバイス】ペダルなし自転車は、敷道や道路など使用が禁止さ

れている場所があります。保護者は取扱説明書に従い、使用が禁止されている場所では使用させないようにしましょう。両足のかかとがしっかりと地面につくように調整し、ヘルメットを着用させるようにしましょう。また、自動車の周囲には死角があり、運転者から見えないことがあります。自動車の周辺ではペダルなし自転車を使用させないようにしましょう。

生活情報センター

受付：平日午前9時～正午、午後1時～4時30分
☎：983-8400 F A X：983-8401



生活情報センターだより

警察を名乗る電話に注意！
警察がLINEに誘導することはありません

【事例1】下4桁が「0110」の番号から電話がかかってきた。出てみると警察を名乗り「逮捕状が出ている」と言われた。私の氏名と住所を言っていたが、怪しいと思い電話を切った。被害には遭わなかったが、私の個人情報が出ており、悪用されないか心配だ。(20歳代・女性)

【事例2】携帯電話に警察署の代表電話番号から電話があり、それに出ると、警察官を名乗る女から「あなた名義の口座が不正に開設されており、あなたも資金洗浄事件の容疑者になっている」と言われた。その後、LINEのトーク画面やビデオ通話で、警察官を名乗る男から顔写真付きの警察手帳を示された上「口座の資金を全て確認する必要がある」「一度お

金を全て振り込んでもらい、資金調査を行う必要がある」と言われ、指示された口座にインターネットバンキングで現金250万円を振り込んだ。その後、最初に着信表示されていた警察署の代表電話番号に電話をして確認したところ、詐欺であることが判明した。(年代・性別不明)

【アドバイス】警察署で使用されることが多い下4桁が「0110」の警察署代表番号を偽装表示させ、警察官からの電話と信用させる手口です。また、警察がLINEのトーク画面やビデオ通話で連絡を取るのは絶対にありません。まずは落ち着いて一旦電話を切り、家族や友人、生活情報センターに相談しましょう。



生活情報センター

受付：平日午前9時～正午、午後1時～4時30分
☎：983-8400 F A X：983-8401

生活情報センターだより

「2時間後に電話が止まる」？
自動音声の不審電話にご注意

昨年12月号でもお知らせしましたが、電話や電気に関する不審電話のご相談が依然として相次いでいます。

【事例1】自宅の固定電話に総務省を名乗り「これから2時間後に通話料がかかります」という電話がかかってきた。非通知設定からの着信だった。(70歳代・女性)

【事例2】「2時間後にこの電話が使えなくなる。オペレーターと話す人は1番を押すように」と言われて1番を押すと人が出て、住所・氏名・生年月日を伝えた。相手の電話番号や会社名を尋ねたが答えることなく「間違いでした」と切電された。(50歳代・女性)

【アドバイス】左記のほかに、関西電力を名乗り「2時間後に電気が止まる」という不審電話も多発しています。総務省や電話会社から、電話の停止に関して自動音声ガイダンスを使って連絡することはありません。番号を押すように言われても決して押さず、電話を切り、個人情報には絶対に伝えないでください。また「未払いがある。電子マネーを買って番号を教えて」と言われたら全て詐欺です。すぐに電話を切りましょう。不審な電話で困ったときは生活情報センターにご相談ください。



生活情報センター

受付：平日午前9時～正午、午後1時～4時30分
☎：983-8400 F A X：983-8401

生活情報センターだより

偽物が届くインターネット
通販トラブル SNS上の広告に注意

【事例1】SNSを見ていたら、国内ブランド着の広告が表示され、公式通販サイトの広告と思い、アクセスした。通販サイトではブラジャーが1枚4千円、千円追加すると2枚購入できるとのこと。代引配達で3枚6千円注文したが、後日届いた商品は偽物だった。当該ブランドのホームページには「なりすまし広告に注意するように」という注意喚起が公表されていた。(60歳代・女性)

【事例2】通販サイトで商品注文したが、サイトには1週間が届くと書いていたのに何カ月待っても届かない。事業者から「もうすぐ届くから」との連絡がきたが、再度問い合わせたところ「商品を紛失した。代金の40%を返金する」との返事があった。商品が届いていないので一部返金には納得がで

きない。(10歳代・女性)
【アドバイス】消費者は販売価格の安さに目を引かれ、通販サイトにアクセスしますが「公式」や実在するブランドのロゴマークや名称が表示されていても、実際は「偽通販サイト」です。届いた商品が「偽物」だったという相談が多く寄せられています。これらのトラブルの多くは、SNS上の広告がきっかけです。ブランド品や人気の商品が大幅値引きされることは通常あり得ません。他にも、偽通販サイトには「日本語の字体、表現がおかしい」「販売業者の名称、住所、電話番号などの表示がない」「代引配達しか選べない」等の特徴があります。少しでも怪しいと感じたら注文しないようにしましょう。



生活情報センター

受付：平日午前9時～正午、午後1時～4時30分
☎：983-8400 F A X：983-8401

令和7年10月号

生活情報センターだより

「点検が義務化された？」 点検商法が急増中

【事例1】事業者が自宅にやって来て「太陽光パネルの点検が義務付けられている」と言われた。事業者は「4年に1回点検するように」と言い、アンケート用紙への記入を勧めてきたが、納得できず断った。点検は義務化されたのか。(70歳代・男性)

【事例2】契約している電力会社に委託されたという業者から「分電盤の点検をする」と電話があった。点検後に「分電盤が古いので漏電の可能性がある。交換した方がいい」と言われ、約23万円で契約し、数日後に工事予定となった。念のため、契約している電力会社に確認したところ「この業者は当社とは関係ない」と言われた。不審なので解約したい。(90歳代・男性)

【アドバイス】ご自宅の太陽光発

電システムが点検義務の対象になるかどうかは、設備によって異なります。まずは設置事業者やメーカーに確認しましょう。また、分電盤は4年に1回の法定点検が定められていますが、点検後に調査員が工事の契約を持ち掛けることはありません。「点検に行く」という電話を受けた場合は事業者名を聞き、一旦電話を切って、契約している電力会社に確認しましょう。このような悪質商法を「点検商法」と呼び、特に昨年太陽光パネルと分電盤に関する相談が急増しています。訪問販売や電話勧誘販売で契約した場合は一定期間内であればクーリング・オフが出来る可能性がありますので、早めに生活情報センターまでご相談ください。



生活情報センター

受付：平日午前9時～正午、午後1時～4時30分
☎：983-8400 F A X：983-8401

令和7年12月号

生活情報センターだより

昨年のクレジットカード不正利用 被害額は過去最悪の555億円

9月に日本クレジット協会から発表された2024年クレジットカード(以下「クレカ」と言います)の不正利用被害額は555億円。2020年の253億円と比較し、約2.2倍となっています。「自分のクレカは手元にあるから大丈夫」と他人事と思っはけません。被害の内訳をみると、92.5%をインターネット取引における「番号盗用」の被害が占めています。以下、クレカ番号を盗まれる主な手口と対処法をご紹介します。

①フィッシング詐欺。実在する企業や団体になりすましてメールやSMSを送り付け、URLから偽のサイトに誘導し、クレカ番号を入力させる手口です。「セキュリティ警告」等のタイトルのメールが届いても、まずは疑い、クレカ番号は安易に入力しないでください。

②ネットショッピング詐欺。本物そっくりの偽サイトにクレカ番号

を入力させ、番号を盗む手口です。偽サイトが検索結果の上位に表示されることもあります。必ず公式サイトであることを確認しましょう。

③クレジットカードマスターアタック。クレカ番号の規則性を利用し、有効なクレカ番号を割り出す手口です。これはクレカを所持しているだけで不正利用されるリスクがあります。利用していないクレカは解約しましょう。

いずれも毎月の利用明細を確認することは基本中の基本です。ログインの際は二段階認証を活用し、異変に早く気付けるよう、ログイン通知や利用通知を受け取る設定にしておきましょう。不正利用されてもクレカ会社に早急に申し出れば救済されることがあります。「おかしい」と思ったら早めに生活情報センターにご相談ください。



生活情報センター

受付：平日午前9時～正午、午後1時～4時30分
☎：983-8400 F A X：983-8401

令和7年11月号

生活情報センターだより

海産物の電話勧誘トラブル 断ったのに送られてきた事例も

【事例1】海産物事業者から、以前購入してもらった人に案内しているという電話があった。しかし、当該事業者から購入したことはない。冷凍庫もいっぱいなので断ったが、来月に届けると言われ一方的に電話を切られた。事業者名も連絡先も分からないが、もし届いたらどうしたらよいか。(70歳代・女性)

【事例2】妻宛てに海産物が代引きで届いたので、妻が注文したと思い代金を払って受け取った。ところが妻は全く覚えがないという。納品書では電話注文となっていたが、事実ではない。納品書に記載の電話番号に電話したが、つながらない。どうしたらよいか。(70歳代・男性)

【アドバイス】これから秋冬を迎え、それとともに増加するのが海

産物に関するトラブルです。左記が典型的な事例ですが、特に高齢者が被害に遭いやすいことと、支払い方法が代引きなのも大きな特徴です。もし海産物が届いたら、事業者を特定するために送り状を写真に撮って受け取り拒否し、生活情報センターにご相談ください。お金を払って受け取ってしまったも、電話勧誘で契約した場合、契約書を受け取ってから8日以内なら無条件解約(クーリング・オフ)し、返金を求めることができます。一方的に送り付けられた場合も、支払いの義務はありませんので返金を求めることができます。「受け取ってしまったから」「払ってしまったから」「冷凍庫に入らず傷んでしまったから」とあきらめず、生活情報センターに早めにご相談ください。

生活情報センター

受付：平日午前9時～正午、午後1時～4時30分
☎：983-8400 F A X：983-8401



令和8年1月号

生活情報センターだより

整体院などの回数券・サブスク契約は慎重に！

【事例1】 ネット検索で腰痛専門の整体院をみつけて初回2,980円の施術を受けた。2回目からは1回6,980円で、院長から「よくなるには時間がかかる」と言われ、18回で108,000円の回数券を勧められて購入した。しかし、施術のたびに腰痛がひどくなり、未利用分を返金してほしいと頼んだが、できないと言われた。初めにそんな説明や書面は受けていない。(70歳代・女性)

【事例2】 1カ月12,000円・3カ月縛りの整体院に入会したが、効果がなく、1カ月で行くのをやめた。4カ月目も料金が銀行引き落としされ、問い合わせると、退会手続きをしていないからだと言われた。入会時に書面を渡して説明したと言われたが覚えていない。(50歳代・女性)

【アドバイス】 前払いで購入する

回数券は、資金決済法で規制されており、原則として払い戻しができません。条件により、払い戻しが認められる場合もありますが、実際に払い戻しに応じてもらえるかどうかは事業者を確認する必要があります。払い戻しを断られた場合でも、購入時に説明されていない、サービスに問題があるなどの場合や、引越しや転勤で使えなくなる事情があれば事業者と話し合ってみましょう。1カ月いくらの定額払い(サブスクリプション=サブスク)の場合は、施術を受けなくても支払いが続くこととなります。申し込む前に、やめるときの手続きを確認しましょう。また、施術を受けて不調になった場合は医療機関で受診しましょう。困ったときは生活情報センターにご相談ください。



生活情報センター

受付：平日午前9時～正午、午後1時～4時30分
☎：983-8400 F A X：983-8401

令和8年3月号

生活情報センターだより

予期せぬサブスク契約の請求トラブルに注意！

【事例1】 パソコンがうまく動かなくなりネット検索したら500円で専門家が解決してくれるという質問サイトを見つけ利用した。1回だけのつもりが、後日、登録時に入力したクレジットカードから5,000円が引き落とされた。そのような契約をしたつもりはないので返金してほしい。(半代・性別不明)

【事例2】 SNSの広告を見て3日間約200円の占いのトライアルを申し込んだ。後日、支払いに使ったデビットカードの請求額を確認したところサブスク代金として約6,000円も引き落とされていた。サイトを確認すると海外サイトのようで解約の方法がわからない。どうすればいいか。(20歳代・女性)

【アドバイス】 「サブスク」とは定められた料金を定期的に支払う

ことにより一定期間、商品やサービスを利用できる仕組みのことです。解約は事業者が定める方法で行う必要があり、解約しない限り、利用していなくても請求が続きます。また日本語のサイトでも契約先が海外事業者の場合があり、クレジットカードの利用明細に突然海外事業者名が上がってきて消費者が気づくケースが多くあります。また事例2のように解約方法がわかりにくい事業者も存在します。意図しないサブスク契約は検索結果の上位に表示される広告や、SNS広告がきっかけの例が多く見られます。安易に登録せず事前に利用規約を確認しましょう。事業者名や解約方法がわからない場合は生活情報センターにご相談ください。



生活情報センター

受付：平日午前9時～正午、午後1時～4時30分
☎：983-8400 F A X：983-8401

令和8年2月号

生活情報センターだより

「うまい話」はありません！ 副業契約、在宅ワークは慎重に

【事例1】 「1分で稼げる副業」というSNS広告が目にとまった。「広告に『いいね』するだけで月3万円から5万円稼げる」「ユーザー登録するだけで1,500円もらえ、2,000円以上貯まると出金できる」と書かれていた。指示通り作業をこなし、「出金するには3,000円を振り込む必要がある」と言われたので個人口座に振り込んだ。1度目の報酬は支払われたので信用し、その後、数回にわたって合計20万円を振り込んだ。貯まっていた報酬を出金しようとしたらアカウントが凍結され、凍結解除のため、さらに約40万円を振り込むよう言われた。(30歳代女性)

【事例2】 求人サイトで「未経験OK」というデータ入力の仕事を見つけ面接に行った。「データ入力はあまり収入にならない。代わ

りにネットで商品の広告を行うWEBマーケティング業務を行ってはどうか。手厚くサポートする」と勧誘され44万円を支払ったが、説明されたような報酬が得られない。(40歳代女性)

【アドバイス】 副業に関する相談が全国的に増加しています。最近ではSNS広告以外に、求人サイトで、まともな求人情報を装って怪しい副業に勧誘する手口が増加しています。見つけたきっかけが何であれ、仕事内容の吟味が大事です。簡単に稼げる話はありません。また、お金を稼ぐために面接に行ったはずが高額なお金を要求された場合は要注意です。消費者を欺く手口は多様化しています。少しでも変だと思ったら、早めに生活情報センターに相談してください。



生活情報センター

受付：平日午前9時～正午、午後1時～4時30分
☎：983-8400 F A X：983-8401

令和7年5・6月号

八幡市生活情報センターだより

令和7年5・6月 第70号

副業を名目とした詐欺にご注意！ 「短時間」「簡単」等の甘い言葉は詐欺かも

事例1

SNS広告を見て画像送信の副業を始め、報酬を得た。すると、**暗号資産の副業**を勧められ、「振込み金額の3割利益が出る」と言われ、実際に振込んだ金額と利益を画面上で確認。ところがその後「損失が発生した」と横領金、違約金を請求され、**トータル140万円振込んだら連絡が途絶えた。**

事例2

SNSで知り合った人物とやり取りして恋愛感情が芽生え、元手資金3万円の**ネットショップ副業**を勧められた。サイト上では利益が出たが、「チャージ金が必要で、違約金が発生する」と言われて振込み、合計70万円を詐欺された。

こんなときは・・・

「手軽に稼げる副業」などの広告、「私のこと愛しているのなら、信じてすぐ送金して」と相手の気持ちに付け込む誘いは、**詐欺を疑って**

詐欺にあわないためには・・・

- ・**面識のない人からの誘い**に乗らない。
- ・目の眩に囚われず**冷静に判断**を。
- ・おかしいと思ったら、**支払わずにすぐ生活情報センターにご相談**を！
- ・詐欺に遭っている**本人が気付いていない場合**もあるので、周りの人が気づいたらサポートを。

詐欺にあってしまったら・・・

- ・詐欺だと思ったら、**警察に相談**し、被害届を出しましょう。
- ・振込みに使った電子マネー発行会社、決済カード会社等に**返金交渉**してみよう。
- ・困ったときは**生活情報センター**にご相談ください。

困ったときはすぐ相談！
消費者ホットライン（周番なし）

1	8	8
---	---	---

土日祝日も相談できます
(10時～16時)

八幡市生活情報センター
☎075-983-8400

◆相談受付時間 9:00～12:00
13:00～16:30
月～金曜日（年末年始・祝日除く）
〒614-8373 八幡市青山八郎3-1 B51棟

便利なキャッシュレス決済、 でも使い過ぎにはご注意を！

*アプリや電子マネー、クレジットカードなど、現金を使わずに支払う決済のこと
(2023年のキャッシュレス決済比率は**39.3%**)

・近頃は、スマホ**アプリ**での支払い（QRコード決済、タッチ決済）、カードに現金をチャージしての**電子マネー**支払い、**クレジットカード**での支払いなど、現金を使わずに支払い決済を行えるお店が随分増えました。

しかし、キャッシュレス決済は便利ではあるものの、**お金を使った感覚が乏しくなるので、思わず使い過ぎたり、クレジットカードの引き落とし時に銀行残高が足りなかったり**と、お金の管理がしづらくなります。

やさしい家計管理で、無理なく家計簿をつけましょう

予算を立てて支出を管理する

- ①1か月の**生活費**（家賃や水道光熱費、通信費、貯蓄など毎月発生する金額を除いた残りの金額）を**5等分**する（**1週間分**の予算を決める）。
- ②**レシート**を必ず受け取って、予算から支出を引き、**残金管理**をする（便利な**アプリ**もあります）。
- ③5週目に余ったお金は**繰越金**として、翌月、翌々月と持ち越し、夏冬等出費がかさんだ月に補填する（**せっかく貯めた貯蓄に手を出さずに済む**）。

何か困ったことがあれば、生活情報センターにご相談ください！

令和7年7・8月号

八幡市生活情報センターだより

令和7年7・8月 第71号

賃貸住宅の「原状回復」トラブルにご注意！ 住み始めから、「いつか出ていく時」に備えよう！

事例1

アパート退去時、自分では通常損耗だと思う場所の**修繕費用**や、**契約書に記載のない費用**を請求され納得できない。

事例2

敷金礼金不要のアパートを退去時、シャワーヘッドの交換費用を請求され、入居時から不具合があったと伝えましたが、**証拠がない**と言われた。

原状回復の一般的なルール

- ・借主は賃貸物件の原状回復義務を負う
- ・「**通常損耗**」「**経年劣化**」「**借主に責任がない損傷**」は原状回復義務に含まれない

トラブルを防ぐために・・・

- ・**契約前**に契約書類の記載内容をよく確認しよう
- ・**入居時**には賃貸物件の現在の状況をよく確認し、**記録に残し**よう。
- ・**入居中**にトラブルが起きたら、すぐ**貸主側に相談**しよう。
- ・**退去時**には清算内容をよく確認し、納得できない場合は**貸主側に説明**を求めよう。

トラブルになったら・・・

- ・納得できない場合や、トラブルになった場合は、**生活情報センター**に相談してください。
- ・無料の弁護士相談もあります。

困ったときはすぐ相談！
消費者ホットライン（周番なし）

1	8	8
---	---	---

土日祝日も相談できます
(10時～16時)

八幡市生活情報センター
☎075-983-8400

◆相談受付時間 9:00～12:00
13:00～16:30
月～金曜日（年末年始・祝日除く）
〒614-8373 八幡市青山八郎3-1 B51棟

国際電話番号による特殊詐欺が急増中！ +1や+44などから始まる番号にご注意を

・詐欺に、国際電話番号が悪用されています。「+1」「+44」などの番号が表示される電話には出ない、かけ直さないようご注意ください。

「+1」から始まる

+13123456

「+44」から始まる

+44898765

電話に出たら ダメ！

国際電話の利用を無償で休止できます！

固定電話、ひかり電話が対象です（携帯電話、050で始まる電話番号は対象外）。その他にも一定の条件がありますので、詳しくは申込みの際に確認ください。

お申込み・お問い合わせはこちら

お申込み：国際電話不取扱受付センター
電話番号 **0120-210-364**
(通話料無料)

取扱時間 オペレーター案内：平日9時～17時
自動音声案内：365日24時間

お問合せ：八幡警察署 生活安全課
代表 **075-981-0110**

八幡市生活情報センターだより

令和7年9・10月

第72号



「定期縛りなし」の言葉にご用心！
それは、解約するまで続く定期購入かも！

事例1
「定期縛りなし」のサブ/を購入了ら、納品書に次回お届け予定日が書かれており、定期購入だった、解約したい。

980円でお得に購入！
「定期縛りなし」でいい。
購得のダイエーギフト！

事例2
「縛りなし」とのSNS広告を見て、育毛剤を注文し、代金を支払った。その翌月、再度育毛剤が届き、支払い拒否したところ、後日払い決済業者から1万5千円を請求された。商品は受け取っておらず、納得できない。

育毛剤を注文し、代金を支払った。その翌月、再度育毛剤が届き、支払い拒否したところ、後日払い決済業者から1万5千円を請求された。商品は受け取っておらず、納得できない。

こんなときは・・・

通信販売の場合は、クーリング・オフ制度対象外になるので、無条件で解約することができません。

契約前のアドバイス



「定期縛りなし」という記載は「最低購入回数の指定がない契約」「いつでも解約できる定期購入」という意味ではない可能性があります。
・注文前に「最終確認画面」で定期購入が条件ではないか、また解約の条件もよく確認しましょう。
・「最終確認画面」は、スクリーンショットで必ず保存しましょう。

困ったときは・・・

・解約条件等に納得できない場合は、生活情報センターに相談してください。

困ったときはすぐ相談！

消費者ホットライン(周番なし)

1

8

8

土日祝日も相談できます(10時～16時)

八幡市生活情報センター

☎075-983-8400

◆相談受付時間 9:00～12:00

13:00～16:30

月～金曜日(年末年始・祝日除く)

〒614-8373 八幡市青山八幡3-1 B51棟



災害に便乗した悪質な修理業者にご注意！！



台風や地震などの災害が来た後に、不要な住宅修理を契約させられたという相談が寄せられています！

こんな事例がありました・・・

訪問リフォーム業者に「台風で屋根瓦が浮いている」と言われ、屋根の写真を見せられ修理を勧められた。「火災保険が下りれば実費負担なく工事ができる。保険の申請は無料で代行する」と言われ、申込書にサインした。その後、知り合いの業者に写真を見せたら「修理の必要はない」と言われた。申込書には「保険適用前にキャンセルすると10万円かかる」と書かれている。契約を止めたい。→ この場合は、訪問販売にあたるため、クーリング・オフができます。

知って！

勧誘を受けたときのアドバイス

- ① 火災保険が使えるので負担はない」「無料で保険の申請代行をする」などと勧誘されても、すぐには契約しないように。
- ② 災害により被害を受けたら、慌てずに複数の業者から工事の見積もりを取り検討する。また、保険の適用対象となるか、申請はどのようにするかを自身が加入している保険会社に確認すること。
- ③ 家族や周りの人は、高齢者や障がい者の家に不審な訪問者が来ていないか、気を配る。

何かご不安な点があれば、生活情報センターまでご連絡ください！

八幡市生活情報センターだより

令和7年11・12月

第73号



えっ？！公式サイトから申請したはずが？！

ESTA(電子渡航認証)等の申請代行サイトトラブル増加中！

事例1

公式サイトだと思い申請したところ、申請代行サイトだった。電子渡航認証は取得できたが、公式サイトの手数料の約5倍にあたる1万5千円の高額な手数料に納得できない。

事例2

意図せず申請代行サイトで申請してしまいが、本当に申請できているのか不安だ。

近年、渡航にあたり事前に電子渡航認証を受けることを義務付ける国が増えていく。インターネットで検索し、上位に表示された申請代行サイトを公式サイトだと思い込み、申請した人が高額の手数料を支払われるなどのトラブルが増えています。

公式サイトじゃなかったんや・・・



*アメリカのESTA、イギリスのETA、オーストラリアのETA、カナダのeTA、韓国のK-ETA など

今後は、ヨーロッパの一部の国(30カ国)でETIASの導入が予定されています。ご注意ください！

助言・アドバイス

・インターネットで検索する際は、表示されたサイトが公式サイトかどうかを確認しましょう。
→URLをしっかりとチェック！ 例) アメリカ ESTA のURLは、<https://esta.cbp.dhs.gov/>
・意図せず申請代行サイトと契約した場合は、公式サイト等で申請状況を確認しましょう。

困ったときはすぐ相談！

消費者ホットライン(周番なし)

1

8

8

土日祝日も相談できます(10時～16時)

八幡市生活情報センター

☎075-983-8400

◆相談受付時間 9:00～12:00

13:00～16:30

月～金曜日(年末年始・祝日除く)

〒614-8373 八幡市青山八幡3-1 B51棟

令和7年度消費者啓発事業 生活情報センター 寄席

楽しく学ぼう、撃退！悪質商法

～だまされんといて！～

落語家 桂南光さん 来られます！

予告

日時：2月7日(土)午後1時30分～

場所：八幡市文化センター 小ホール

参加費無料！

桂南光さん、桂米二さん他による落語会と、桂南光さん、二之宮義人弁護士他によるトークショーをお楽しみください。

定員・応募方法など詳細は、広報やわた12月号でお知らせします。

【制作協力】株式会社社米朝事務所



桂南光(かつらなんこう)さん
令和4年3月 芸術選奨 大衆芸能部門 文部科学大臣賞受賞

出前講座では、消費者トラブルの最新事例と防止策を、わかりやすくお話しします。詐欺電話、迷惑メール、ネット通販、住宅リフォーム、投資、副業、各種契約など、内容はご希望に応じて。団体・グループでお申し込みください。講師料や資料代は不要です。詳細は生活情報センターまでお問い合わせください(画面参照)。



八幡市生活情報センターだより

令和8年1・2月 第74号



鍵の出張作業を頼んだら想定外の料金！
早く開けてほしい意欲で支払わないで！

事例1 夜、自宅の鍵を紛失したのに気づき、ネットで見つけた鍵交換業者に連絡。「通常5千円～3万円。最高で5万円」と言われた。作業前に料金を確認したが、返事がないまま作業され、**10万円**を請求された。

事例2 自宅の鍵を紛失、ネットで探した業者に依頼。サイトには「3千円～8千円」とあった。作業前に説明があったかもしれないが、よく聞かずに、**請求額は6万円**だった。

こんなときは・・・

鍵の紛失時は、まずは慌てず、家族や周りの人に相談しましょう。

助言・アドバイス

- ・ネット広告の表示された料金で依頼できるとは限りません。作業してもらう前に説明を求め、作業内容と料金は必ず書面で確認しましょう。
- ・料金や作業内容に納得できなければ、後日納付した金額で支払う意思があることを示しつつ、その場での支払いは断りましょう。クーリング・オフできる場合もあります。
- ・緊急時に備え、所有する鍵の種類やメーカー等を確認！賃貸住宅なら大家や管理会社に対応方法を確認しておきましょう。

困ったときは・・・

- ・広告などの表示額と実際の請求額が大きく異なる等、事業者とトラブルになった場合は、生活情報センターに相談してください。

困ったときはすぐ相談！

消費者ホットライン(周知なし)

い

や

や

土日祝日も相談できます(10時～16時)

八幡市生活情報センター
☎075-983-8400

◆相談受付時間 9:00～12:00
13:00～16:30
月～金曜日(年末年始・祝日除く)
〒614-8373 八幡市青山8-3-1 B51棟



高額な就活サポート契約にご注意！

無料セミナーだけのつもりが・・・

無料面談や無料セミナーの参加だけのつもりでも、高額な契約の勧誘を受けることがあるため注意しましょう！

こんな事例がありました・・・

就活情報サイトに登録し、無料就活セミナーに参加。その際「就活に有利」と等と説明され、**入会金15万円**と、ライブセミナーやオンデマンド、就活相談などができる**約40万円の就活サポートを契約**した。親からの仕送りも年収に加え、支払いを個別クレジットの分割払いにしたが、手数料も含めると**総額80万円**近い金額になってしまった。就活に関する動画を少し視聴したがあまり役立たず、**料金も高額**だ。バイト収入は少なく、今後の支払いが不安で解約したい。

勧誘を受けたときのアドバイス

- ① SNSで知り合っただけの、会ったことがない人からの一見親切な誘いは、高額な契約の勧誘が目的の恐れがあるため注意しましょう。
- ② 断定的な説明や不安をおおる言葉に惑わされないように。「100%内定」「必ず役立つ」と等と説明されたり、「このままでは就活に失敗する」と等と言われるケースもあります。焦ってその場で契約せず、本当に必要な契約が慎重に検討し、断る時は「契約しない」とはっきり意思を伝えましょう。
- ③ 勧誘を受けることを知らないまま呼び出されたり、Web会議や電話勧誘で有料サポート等を勧められて契約した場合は、クーリング・オフや契約の取消し等ができる場合があります。

何かご不明な点があれば、生活情報センターまでご連絡ください！

八幡市生活情報センターだより

令和8年3・4月 第75号



作業後に高額請求される害虫駆除トラブル！

ネット広告の格安料金にご注意を！

事例1 寝室でゴキブリが出た。深夜で大家には連絡せず、ネットで検索。「500円～」と書いてあった業者に電話。その際**料金の説明はなし**。作業員が「室内全体の消毒作業が必要」と言われ、**20万円**請求された。

事例2 1人暮らしの部屋に虫が出た。ネット検索で「約千円～」と記載の業者に依頼。その際**料金の説明はなし**。部屋の駆除作業、薬剤散布後、提示された金額が**50万円**だった。

こんなときは・・・

極端に安い価格を表示するウェブサイトや広告には気を付けましょう。

助言・アドバイス

- ・業者への依頼が本当に緊急に必要なものか冷静に考えましょう。
- ・作業終了後に、広告等で提示された料金と異なる高額な請求を受けたときは、支払う意思があることを示しつつ、その場での支払いは避けましょう。
- ・事前の提示額と実際の請求額が大きく異なる場合、作業後新たに別の契約を勧誘され締結した場合は、クーリング・オフが適用できる可能性があります。

困ったときは・・・

少しでもおかしいと思ったら、生活情報センターに相談してください。

困ったときはすぐ相談！

消費者ホットライン(周知なし)

い

や

や

土日祝日も相談できます(10時～16時)

八幡市生活情報センター
☎075-983-8400

◆相談受付時間 9:00～12:00
13:00～16:30
月～金曜日(年末年始・祝日除く)
〒614-8373 八幡市青山8-3-1 B51棟

カーリースに関する消費者トラブルにご注意！

～カーリース、どんな契約？ 特徴と注意点～



カーリースって、どんな契約？

- ▶ リース会社所有の車を一定期間借りて利用するサービス
- ▶ 毎月一定額をリース会社に支払い車を独占的に利用可
- ▶ 車の登録料、税金、整備費用等はリース会社が支払う
- ▶ 中途解約や利用方法、契約満了時の条件がある
- ▶ 残価設定型クレジット(残クレ)とは契約の仕組みやサービス内容に違いがある

こんな相談がありました

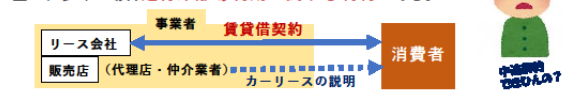
- ・ローンと同じと言われ契約したが、走行距離制限や中途解約料があるカーリース契約だった
- ・契約期間内にカーリースの解約を申し出たら突然解約料を請求された
- ・カーリース契約満了後、残価を支払わないと車を受け取れないと言われた

問題点

- ・消費者には、カーリースの仕組みや購入した場合との違い等を認識しにくい
- ・中途解約する場合や契約満了時の条件等でトラブルになりやすい

カーリース契約の仕組み

リース会社が消費者に期間限定で車を貸出す契約。リース会社と消費者の賃貸借契約となり、車の所有者はリース会社になる。原則中途解約ができず、解約できる場合でも解約料等が生じ、多くの場合走行距離等利用に関する制約がある。



契約時には以下の項目を確認しましょう！

- ・契約期間
- ・中途解約の可否(中途解約料も)
- ・契約満了時の条件
- ・支払総額
- ・利用制限の有無
- ・残価精算の有無

ご不明な点があれば、生活情報センターまでお問合せください！

【 消費者教育小冊子 】

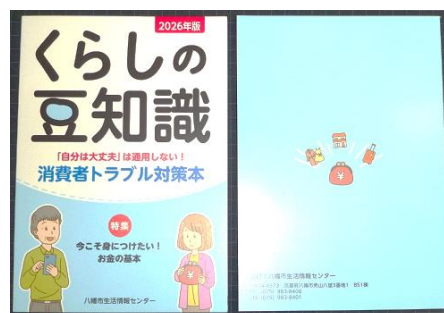
新成人啓発事業 リーフレット 【 695 部 】



二十歳のつどい 啓発リーフレット 【 630 部 】



くらしの豆知識 【 300 部 】



【 啓発グッズ 】

エコバッグ 【 2,500 個 】



啓発ファイル 【2,000 枚】



ロール付箋 【 630 個 】

IV 消費者保護の取組

1. 家庭用品品質表示法

家庭用品品質表示法は、家庭用品の品質に関する表示の適正化を図り、一般消費者の利益を保護することを目的としています。

一般消費者が家庭用品の購入に際し、品質を識別することが困難であり、識別することが特に必要であると認めるものについて、表示すべき事項の適正化を図るため用品ごとに表示の基準が定められています。

市内に店舗がある販売業者に対し、家庭用品品質表示法の趣旨及び内容、当該事業者の取扱い品目に関する品質表示内容の周知徹底を図るとともに、その陳列及び販売にあたっては、消費者に見えやすい表示を行い、かつその内容をわかりやすく説明できる体制を整えるよう立入検査を通じて指導しています。

家庭用品品質表示法対象品目

繊維製品	シャツ、ズボン、スカート、布団、カーテンなど。
合成樹脂加工品	ごみ容器、皿、コップ、バケツ、浴室用器具など。
電気機械器具	電子レンジ、電気冷蔵庫、ジャー炊飯器など。
雑貨工業品	なべ、ティッシュペーパー、机など。

2. 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または身体に対する危害の発生の防止を図り、一般消費者の利益を保護することを目的としています。

消費者の生命または身体に対して特に危害を及ぼすおそれが高い製品について、危害の発生を防止するための基準に適合していることや事故防止のための点検期間等の表示、当該表示内容を消費者に説明することなどが定められています。

また、消費者に対しては、その定められた点検期間内に点検を行うことなどが定められています。

市内に店舗がある販売事業者に対し、消費生活用製品安全法の趣旨及び内容、当該事業者の取扱い品目に関する表示内容の周知徹底を図るとともに、その陳列及び販売にあたっては、消費者に見えやすい表示を行い、かつその内容をわかりやすく説明できる体制を整えるよう立入検査を通じて指導しています。

消費生活用製品安全法対象品目

特別特定製品	乳幼児用ベッド、ライターなど。
特定製品	石油ストーブ、乗車用ヘルメットなど。
子供用特定製品	乳幼児向け玩具、ベビーカーなど。

3. 家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に基づく立入検査の実施状況

八幡市では、京都府からの権限移譲に伴い、平成24年度から市内事業所への立入検査を実施しています。検査店舗は年度ごとに市内事業所から選定しています。

立入検査実施状況

区分 年度	家 庭 用 品		消費生活用製品	
	検査店舗数	検査品目数	検査店舗数	検査製品数
令和7年度			3	2
令和6年度	4	7	—	—
令和5年度	—	—	4	2
令和4年度	4	6	—	—
令和3年度	3	5	3	2

消費生活トラブル相談窓口

八幡市生活情報センター

〒614-8373

京都府八幡市男山八望3-1 B51棟 1階

TEL 075-983-8400

FAX 075-983-8401

（令和9年1月から市役所本庁2階に移転します。）