

令和7年度

豊能町消費生活相談及び啓発の状況

令和8年5月

豊能町生活福祉部住民人権課

消費生活コーナー

豊能町では消費生活相談員の退職により、令和4年度から6年度までの間において、住民からの消費生活相談は大阪府消費生活センターへ対応を依頼していました。

令和7年4月に消費生活相談員を採用のうえ、消費生活コーナーを再開(月・火・木曜日)いたし、消費生活相談への対応や消費生活被害・トラブルの未然防止のための啓発に取り組んでおり、この度、令和7年度の消費生活相談の状況及び啓発の状況を取りまとめました。

<目次>

内 容	頁
令和7年度豊能町消費生活相談の状況	1
令和7年度消費生活相談概要、対応結果等一覧	2
令和7年度消費生活 啓発 の状況	5
1 高齢者被害防止キャンペーン	5
2 各イベントにおける啓発	5
3 消費生活問題ミニ講座(出前講座)の開催	5
4 コープこうべ夕食サポート事業	6
5 関係機関会議への出席及び啓発チラシの配布等	6
6 広報とよの、町ホームページでの情報提供	7
豊能町消費生活コーナーのご案内	8

令和7年度 消費生活相談の状況(豊能町)

(R7.4.1~R8.3.31)

月別相談件数

月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	計
件数	3	7	2	11	6	7	7	8	6	5	3	9	74

当事者年代別相談件数

年台区分	20歳台	30歳台	40歳台	50歳台	60歳台	70歳以上	不明	計
豊能町 相談件数		4	1	12	16	40	1	74
豊能町 割合(%)		5.4	1.4	16.2	21.6	54.1	1.4	
全国割合(%)	9.2	8.9	12.0	15.5	14.6	24.2	13.2	

全国の消費者トラブルの相談件数は、年間約90万件

豊能町では、高齢の方の相談割合が非常に高い。

形態別相談件数

通信販売	20	住宅関係	6	投資詐欺	3	電話勧誘	1	
不審電話	10	架空・不正請求	6	異物混入(食品)	2	特定役務	1	
訪問販売	6	ネガティブオプション	5	訪問購入	1	その他	13	
							合計	74

通信販売トラブルが最多(ほとんどがインターネット通販)
 ※通信販売は「クーリングオフ(解約)」ができませんので、申し込みの際に契約の内容をきちんと確認することが重要です。

※ネガティブオプション=身に覚えのない商品が自宅等へ送り付けられること。

相談当事者住所

光風台	25	余野	3
新光風台	10	希望ヶ丘	9
ときわ台	14	吉川	1
東ときわ台	9	不明	3
小計	58	小計	16

西地区の住民の相談が多い(全体の78.4%)



【消費生活コーナーからのお願い】
 高齢者(特にご夫婦のみや独居世帯)のかたは、消費者被害に遭っていることに気が付かない、気が付いてもあきらめてしまう、解約の方法がわからない、業者に申し出できない、相談相手がいない、相談先がわからないなど様々な理由で、消費者被害に遭っても泣き寝入りするケースが多いと言われています。
 高齢者に身近に接する立場の方々が、自宅訪問などの機会に「消費者被害に遭っているのでは？」と感じられたら詳しく事情を聴きとっていただき、消費者被害の可能性がある場合は「豊能町消費生活コーナー」への相談を勧めていただければ、消費者被害の防止や被害回復に大きな効果があると思いますので、ご協力方よろしくお願いたします。

令和7年度消費生活相談概要、対応結果等一覧

「助言」＝消費生活相談員から相談者へのアドバイス

「斡旋」＝消費生活相談員が相談者の依頼を受け、事業者等と交渉を行う

	苦情・相談概要	商品・役務名	対応	結果
<通信販売>				
1	テレビショッピング(高額な設置工事代)	エアコン	斡旋	解決
2	インターネット通信販売(不審なウェブサイト)	クリップファン	助言	--
3	インターネット通信販売(商品が届かない、詐欺)	ゲーム機	斡旋	その他
4	インターネット通信販売(定期購入)	化粧品(クリーム)	斡旋	解決
5	インターネット通信販売(定期購入)	健康飲料	斡旋	解決
6	インターネット通信販売(その他)	健康器具	斡旋	その他
7	インターネット通信販売(定期購入)	健康サプリメント	斡旋	解決
8	インターネット通信販売(定期購入)	健康サプリメント	斡旋	解決
9	インターネット通信販売(定期購入)	健康サプリメント	斡旋	解決
10	専門家が質問に答えるウェブサイト	質問への回答	助言	--
11	専門家が質問に答えるウェブサイト	質問への回答	斡旋	解決
12	インターネット通信販売(偽サイト)	スマートウォッチ	助言	--
13	インターネット通信販売(不良品)	デジタル時計	斡旋	解決
14	テレビショッピング(その他)	天然水、サーバー	斡旋	解決
15	インターネット通信販売(不審なウェブサイト)	フィギュア	助言	--
16	インターネット通信販売(不審なウェブサイト)	フィギュア	助言	--
17	インターネット通信販売(定期購入)	ホワイトニングジェル	斡旋	解決
18	インターネット通信販売(解約後に請求)	ホワイトニングジェル	斡旋	解決
19	インターネット通信販売(商品が届かない)	蒸し器	助言	--
20	インターネット通信販売(不審なウェブサイト)	リックサック	斡旋	解決
<不審電話>				
1	通信会社を騙る電話(1を押さないと2時間後に電話回線が止まる。)		助言	--
2	通信会社を騙る電話(両親宅への電話。両親の個人情報に暴力団に流れており、明日以降携帯電話が繋がらなくなる。)		助言	--
3	母親宅への〇〇ケーブルビジョンという会社から電話 →不審電話ではなかった。		斡旋	--
4	「警視庁第2課〇〇です。」との電話		助言	--
5	電話会社を騙る電話(あなたの電話が使えなくなります。個人情報を聞き出そうとしていた。)		助言	--
6	電話会社を騙る電話(あなたの電話が使えなくなります。個人情報を聞き出そうとしていた。)		助言	--
7	「豊能町役場の者です。」という電話(20回ほど着信があった。)		助言	--
8	自宅へ〇〇地域水道センターが漏水工事のチラシを持ってきた。 →正規の工事であった。		助言	--
9	銀行を騙る詐欺の電話		助言	--
10	銀行から「キャッシュカードが使えなくなるのでこの番号に電話してください」という電話があった。		助言	--

	苦情・相談概要	商品・役務名	対応	結果
<訪問販売>				
1	リフォーム業者が突然自宅を訪問し、写真を見せながら屋根の下が崩れているので修理が必要と言ってきた。		助言	--
2	家庭用燃料電池設備を設置したが、1年後に光熱費を検証したら、契約前に聞いていた光熱費の低減額とかけ離れていた。		斡旋	解決
3	排水管の高圧洗浄のチラシが入っていた(通常5万円のところキャンペーン期間なら3000円)		助言	--
4	町から委託を受けているというマンホール洗浄の業者が来て勝手にマンホールの蓋を開けて点検した。		助言	--
5	近所で足場工事をしており、今なら屋根の修理が安くできるという業者が来た。		助言	--
6	認知症の母親が、訪問した新聞販売店と新聞購読の不要な契約をしてしまった。		斡旋	解決
<住宅関係>				
1	介護保険の住宅改修費支給申請にかかるトラブル		助言	--
2	独居の母親が不要な実家のリフォームを契約していた。		助言	--
3	不動産会社から不動産の売却案内の手紙が何度も自宅へ届いている。		助言	--
4	自宅のカーポート工事を発注し工事代金全額を支払ったが、工事予定日に業者は来ず、業者と連絡がとれなくなった。		助言	--
5	不動産会社所有の中古住宅の購入にかかるトラブル		助言	--
6	外壁塗装(10年間保証付)を契約し完成後2か月で外壁の一部が浮いてきたため会社へ電話したが会社に対応してくれない。		斡旋	その他
<架空・不正請求>				
1	身に覚えのないキャッシュカードの年会費の請求書が自宅に届いた。		斡旋	解決
2	クレジットカード会社から身に覚えのない利用確認(お米の購入)のメールが届いた。		助言	--
3	クレジット会社から利用明細確認の連絡があり確認したところ身に覚えのないクレジットカードの引き落としがあった。		助言	--
4	加入した覚えがないクレジットカードが郵送され、請求書が同封されていた。		斡旋	解決
5	クレジットカード会社から身に覚えのない支払い請求はがきが届いた。		斡旋	解決
6	弁護士法人から身に覚えがない支払いの請求はがきが届いた。		斡旋	解決
<ネガティブオプション>				
1	自宅へ身に覚えがない商品(黒豆納豆)が届いた(〇〇様からのお届け物ですとの記載有。)		斡旋	解決
2	自宅へカナダから身に覚えがないの国際郵便(生命保険の受け取り等のため住所、電話番号をメールしてほしい)が届いた。		助言	--
3	海外から2回、身の覚えのない商品が宅急便で届いた。		助言	--
4	自宅へ身に覚えがない商品(シャワードライヤー、フェイスタオル等)が届いた。		助言	--
5	「〇〇ジャーナル」という雑誌が複数の部署に一方的に送付されている。		助言	--
<投資詐欺>				
1	母親がユーチューブの広告を見て投資をしているよう。投資詐欺ではないか		助言	--
2	150日たってマイナスなら全額返金するという広告の投資アプリにスマートフォンで申し込んだが、150日経過してマイナスが続いたので返金を求めたところ、連絡がとれなくなった。		斡旋	解決
3	夫がSNSの広告を見て女性のライングループを通じて投資を続けている。投資詐欺と思われる。家族でやめるよう説得しているが、絶対に儲かると信じてやめようとしめない。		助言	--

	苦情・相談概要	商品・役務名	対応	結果
<異物混入>				
1	スーパーで購入したきな粉に異物が混入していた。		斡旋	解決
2	飲食店で注文し食べ終わった頃、容器の底に異物が入っていた。		斡旋	その他
<訪問購入>				
1	自宅の壺など約20点の買取を業者に依頼したら、ほとんど査定もせず安価な価格で買い取っていった。		斡旋	その他
<電話勧誘販売>				
1	自宅に「カニが通常3～4万円のところ、今なら16800円です。」と電話で勧誘があり、以前申し込んだ業者と勘違いし申し込んだが解約したい。		助言	--
<特定継続的役務提供>				
1	約1年前から脱毛エステに通っているが、効果がない。施術6回コースのうち2回施術を受けた。	脱毛エステ	助言	--
<その他>				
1	量販店でテレビを購入した、保証期間は5年と言われたが6年のはず。	テレビの保証期間	斡旋	その他
2	補装具を靴店の言うとおりに作成したが保険給付適用期間前のため保険給付が受けられなくなった。	補装具	助言	--
3	ガソリンスタンドで給油の際のクレジットカードのウェブ申し込みをしたが、暗証番号の入力を求められたが、個人情報なので納得できない。	クレジットカード加入手続	助言	--
4	ケーブルテレビ会社のチラシが自宅に投函され、ケーブルの取り換え工事等の案内が書かれていた。不審な業者ではないか。→正規の事業者であった。	ケーブルテレビ会社の工事	斡旋	解決
5	肺炎をこじらせ総合病院へ10日間入院したが、担当医から治療内容の説明がほとんどなかった。	主治医の説明不足	助言	--
6	銀行から「警察からの依頼により自分の銀行口座を利用停止し凍結する」旨の通知が届いた。どうすれば良いか。	銀行口座凍結の通知	斡旋	その他
7	霊園の使用料支払方法の変更に伴い、事務手数料を徴収する旨の通知が届いたが納得できない。	霊園の事務手数料	斡旋	その他
8	両親が賃貸マンションを解約したが、賃貸借契約書に記載がない違約金を徴収された。	賃貸住宅解約	助言	--
9	加入していた冠婚葬祭互助会の解約を申し出たところ、積立金は返金できないと言われた。	冠婚葬祭互助会解約	斡旋	解決
10	携帯電話の修理のため携帯電話ショップに行った際、携帯電話会社の電気・ガスへの加入を強く勧められ加入した。	電気・ガスの契約	斡旋	解決
11	携帯電話の修理を依頼したが、修理後何度も不具合が生じた。	携帯電話の修理	斡旋	その他
12	独居の姉が、携帯電話代や電気代等を支払えなくて困っている。	生活困窮	助言	--
13	LED電球への切り替え工事代が高額なので、切り替えできない。	LED電球	助言	--

R7年度 消費生活 啓発 の状況

消費生活トラブル・被害の未然防止のため、各種団体等のご協力のもと、次のような啓発活動が行われました。

1 高齢消費者被害防止キャンペーン

【実施機関】豊能町老人クラブ連合会

【協賛】豊能警察署、豊能町民生委員児童委員協議会、豊能町社会福祉協議会、
豊能町住民人権課消費生活コーナー

【開催日時及び場所(2日間実施)】

(1) 令和7年10月14日(火)10時～12時

東ときわ台(阪急オアシス)・光風台(イズミヤ)・新光風台(コープ) 各店舗前

(2) 令和7年10月21日(火)10時～12時 豊能町役場前

【実施内容】高齢消費者被害防止のための街宣呼びかけ及び啓発チラシ・啓発グッズ等の配布



2 各イベントにおける啓発

町内の行事、イベント時に、消費生活トラブル未然防止にかかる、啓発リーフレット・チラシ等を配布しました。

【対象行事等】

*敬老のつどい(9月8日開催 ユーベルホール) :約330部配布

*とよの(秋)フェスタ(11月9日開催 ふれあい広場) :約300部配布

*はたちのつどい(1月12日開催 ユーベルホール) :約200部配布

3 消費生活問題ミニ講座(出前講座)の開催

大阪府消費生活センターから、講師として消費サポーターを派遣いただき、町内の2団体主催で消費生活問題ミニ講座が開催されました。

◆光風台老人クラブ寿和会主催

*開催日:令和7年7月3日 *開催場所:老人福祉センター豊寿荘

◆東ときわ台地区福祉委員会主催

*開催日:令和8年2月16日 *開催場所:東ときわ台自治会館

いずれも、団体のかたが消費者トラブルの寸劇をされた後、消費サポーターさんが消費者トラブルにあわないための注意点などをわかりやすく解説され、豊能町消費生活相談員が消費生活相談の状況などを報告しました。

<東ときわ台地区福祉委員会主催ミニ講座の様子>



4 コープこうべ食サポート事業

コープこうべが実施されている「夕食サポート事業(宅配弁当の配布)」の際に、川西市、猪名川町、豊能町の各消費生活センター等が持ち回りで消費生活被害防止のための啓発チラシ(国民生活センター見守り新鮮情報)を作成し配布しました。

- * 配布時期 5月、7月、9月、11月、1月
- * 配布対象 コープこうべ「夕食サポート事業」利用者の世帯(川西市、猪名川町、豊能町)
- * 配布枚数 各月約360枚

5 関係機関会議への出席及び啓発チラシの配布等

消費生活相談員が、消費者被害・トラブルに未然防止に関係する各会議等へ出席し、啓発チラシの配布や啓発協力依頼、消費生活相談状況の説明等を行いました。

◆豊能町権利擁護連絡会議

- * 7月22日、11月25日:消費生活相談窓口PR、相談状況報告、啓発リーフレット等の配布
- * 3月24日:啓発リーフレットの配布

◆豊能町介護保険事業者連絡会議

- * 6月3日、1月5日:消費生活相談窓口PR、相談状況報告、啓発リーフレット等の配布
- * 11月4日:消費生活問題勉強会(消費生活相談員が、相談状況等を説明し被害高齢者への相談窓口の案内等を依頼)

◆豊能町民生委員児童委員協議会

- * 10月21日、3月17日:消費生活相談窓口PR、相談状況報告、啓発リーフレット等の配布

6 広報とよの、町ホームページでの情報提供

広報とよのや町ホームページに、消費者被害・トラブルの状況や被害にあわないための注意点などの情報を掲載し、住民へのお知らせ、注意喚起を行いました。

◆R7 広報とよの掲載記事

6月号	◆消費生活相談窓口の案内
8月号	◆高齢者サポートサービスの契約トラブルに注意
11月号	◆インターネット通信販売の消費者トラブルが増えています！ ◆「マンホールを格安で洗浄します」の業者にご注意！ ◆借金問題解決のための日曜無料相談会
12月号	◎消費生活相談をご紹介します！（特集）※2頁見開き
2月号	◆実在する組織をかたるフィッシングメール・詐欺、クレジットカードの不正利用に注意！
3月号	◆SNSで勧誘される詐欺的な暗号資産の投資話 被害回復は困難です！ ◆広告と異なる商品が届くネット通販に注意！

◆町ホームページ(消費生活)

消費生活

- [消費生活相談のご案内 ～一人で悩まず、気軽に相談を～](#)
- [消費者問題ミニ講座が開催されました！！](#)
- [令和7年度「高齢消費者被害防止キャンペーン」が実施されました！](#)
- [見守り新鮮情報（国民生活センター）～高齢者・障がい者・子ども・若者の消費生活トラブル防止 など](#)
- [SNSで勧誘される詐欺的な暗号資産の投資話 被害回復は困難です！！](#)
- [クレジットカードの不正利用やフィッシング詐欺にご注意を！！](#)
- [オレオレ詐欺などの特殊詐欺にご注意！！！！](#)
- [「解約したはず！」「契約してない！」と思いついていませんか？ 予期せぬ“サブスク”の請求トラブルに注意！](#)
- [インターネット通信販売の消費者トラブルが増えています！](#)
- [屋根工事の点検商法のトラブルが増えています](#)

「豊能町消費生活コーナー」のご案内

消費生活トラブルでお困りの際は、お気軽にお電話又はお越しください。
令和7年4月から、専門の消費生活相談員を配置しています。

豊能町消費生活コーナー(豊能町役場 1階住民人権課内)

☎ 直通:072-739-3402 又は

188(いやや、局番なし、※消費者ホットライン)

【相談日時】 月曜日、火曜日、木曜日 ※祝日・年末年始を除く。
10時～12時、13時～16時

※「188」(消費者ホットライン)にかけると、月・火・木曜日は豊能町、水・金曜日は大阪府の相談窓口につながります(郵便番号を入力するとスムーズにつながります。)

*消費生活相談員が不在の場合は、後日、消費生活相談員から相談者のかたへお電話いたします。
お急ぎの場合は、下記の相談窓口へご相談ください。

*相談受付に際し、相談統計のためお名前、ご連絡先、住所、性別をお伺いします。

*消費者トラブルの詳しい事実経過や申込書・契約書等を確認のうえ、消費生活相談員が「助言」または「あっせん(相談者からの依頼を受け、消費生活相談員が業者等と交渉を行う。)」をします。

*契約書等の確認のため、消費生活コーナーへファックスやメールをいただくことがあります。

ファックス、メールができない場合は、消費生活コーナーへお越しいただくか、ご希望の場合は相談員が吉川支所やご自宅に伺います。

消費者トラブルの際は、
一人で悩まず、早めにご相談を!



<その他相談機関>

*大阪府消費生活センター

相談日時:月～金曜日 9時～17時 ※祝日・年末年始を除く。

☎ 06-6616-0888

*全国消費生活相談員協会関西支部週末電話相談

相談日時:年末年始を除く日曜日

10:00～12:00 13:00～16:00

☎ 06-6203-7650

<消費生活関係ホームページ> QRコードを読み取ると、各WEBサイトが表示されます。

豊能町消費生活



大阪府消費生活センター



メール相談

国民生活センター

