

ひ・め・じ・し

消費生活 センターだより

2026
上半期号

発行 姫路市消費生活センター

..... も く じ

- 迷惑メール急増!! 注意してください!!
- 消費生活相談概要がまとまりました
- 覚えておこう! クーリング・オフ制度
- 消費生活センターが行う啓発事業

☑ 迷惑メールが急増!! 注意してください!!

クレジット会社や大手通販サイト、銀行、証券会社、市役所市民税課、年金機構など、実在する企業や公的機関を名乗って、未納料金を請求する迷惑メールやSMSが急増しています。

メール・SMS内のURLにアクセスしたりバナーボタンを押したりしてはいけません! 無視しましょう。

心配な時は、すぐに消費生活センターに連絡してください。

こんなメールや
SMSが届いて
いませんか?



姫路市消費生活センター
啓発キャラクター
こいやっ娘

**注意して
ください!!**

押さない!

触らない!



令和7年度

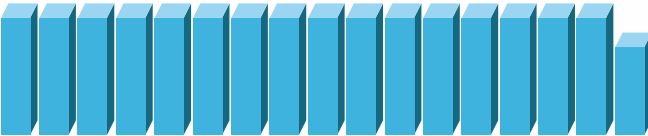
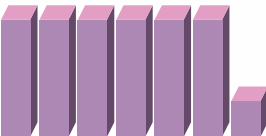
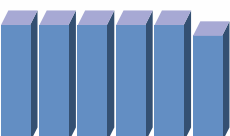
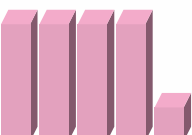
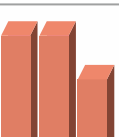
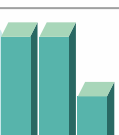
消費生活相談概要がまとまりました

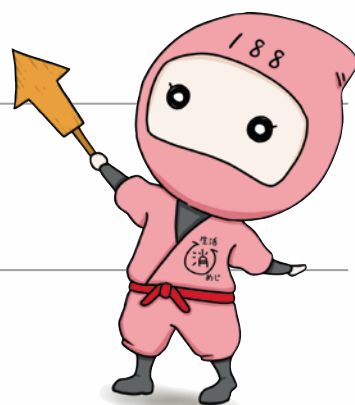
相談件数
ワースト10

令和7年度に姫路市消費生活センターに寄せられた新規相談件数は5,214件、継続相談件数は2,576件、受付総数は7,790件でした。新規相談件数は、前年度4,438件から776件増加しています。

契約当事者※の年代別割合では70歳代以上の割合が全体の28.1%を占め、前年度に続き最多となりました。

※契約当事者とは、相談者とは別に、消費生活上の取引をした当事者で、相談の動機となる消費生活上の行為をした当事者のこと。

商品・役務	件数・前年度件数・増減	主な内容
商品一般 架空請求、 送り付け商法等	 ①837件 前年642件 195増	「+9」から始まる電話番号から着信があり、留守番電話を確認したところ、自動音声で配送業者を名乗る者から入っており、荷物を預かっているとの内容だった。心当たりがないがどうすればよいか。
化粧品	 ②316件 前年140件 176増	スマートフォンを操作している時に化粧品の広告が表示された。「縛りなし」と表示されたため、初回だけの気持ちで購入した。購入手続き後に注文完了メールが届き、確認したところ、初回で解約する場合は初回分が通常価格になり、差額が請求されると記載されていた。キャンセルしたい。
役務その他	 ③290件 前年236件 54増	数ヶ月前にネットの質問サイトで質問してカード決済した。それ以降質問サイトは利用していないが、カード明細を見ると毎月決済されていた。解約するために何か手続きが必要だと思うがどうすればよいか。
レンタル・リース・賃借	 ④216件 前年197件 19増	賃貸マンションを退去したが、子供の落書きが原因で高額な原状回復費用を請求された。
健康食品	 ⑤204件 前年198件 6増	ラジオでサプリメントを知り、電話で注文した。2回目が届いて初めて定期購入だと気付いた。2回目の商品を返品したいがどうすればよいか。
工事・建築・加工	 ⑥160件 前年144件 16増	訪問販売で太陽光パネルの契約をしたが高額だったためクーリング・オフをしたい。
相談・その他	 ⑦157件 前年198件 41減	友人にお金を借り、その担保として車を渡した。借金を返したので車を返してほしいと言ったのに返してくれない。
他の金融関連サービス	 ⑧144件 前年92件 52増	クレジットカードを何度利用しても毎月3万円の引き落としだった。リボ払いになっていることに気がつかず、残債が80万円になった。
移动通信サービス	 ⑨137件 前年116件 21増	家電量販店でスマホの機種変更をする時に、1年で端末を返却すれば無料になると説明され契約したが、半年後に説明と違っていたことが判明し返却費用が必要であることがわかった。納得できない。
修理・補修	 ⑩131件 前年124件 7増	トイレが詰まったのでネットで調べた事業者に電話をかけてきてもらい修理してもらったが、高額な修理代金を請求された。



覚えておこう! クーリング・オフ制度

クーリング・オフはどんな制度?

消費者がいったん契約の申込みや締結をした場合でも、一定の期間内であれば無条件で契約の解除ができる制度です。支払ったお金は返してもらい、商品を受け取っているときは、引き取りを要求します。

※場合によっては、クーリング・オフができないこともありますので、詳しくは消費生活センターにお問合せください。

通信販売の返品特約

ネット通販やテレビショッピングには、クーリング・オフ制度はありません。返品可否や条件についての特約があれば特約に従います。特約がない場合には8日以内(商品を受け取った日を含む)であれば返品できますが、商品の返品費用は消費者負担です。

注意!

店舗での契約、通信販売などはクーリング・オフできません。



クーリング・オフ通知の方法

◆はがきで行う場合

販売会社代表者宛に通知します。送る前に両面のコピーを取り、特定記録郵便や簡易書留などの発信の記録が残る方法で送ります。

★個別クレジット契約をした場合は、クレジット会社と販売会社両方に通知します。クレジット会社には「書面」で通知します。

◆電磁的記録(電子メール、SNS、FAX、ウェブサイトの専用フォーム等)で行う方法

契約書面に通知先や具体的な通知方法が記載されていれば、それに従います。通知後は送信した電子メールやウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等のスクリーンショットを保存しておきます。

〈表〉

郵便はがき

85

〒

代表者

株式会社

様

契約者住所

契約者氏名

〈裏〉

契約解除通知書

契約年月日 令和 年 月 日

商品名

契約金額 円

販売会社名

担当者名

上記の契約を解除します。
直ちに商品を引き取ってください。

令和 年 月 日

契約者住所・氏名

宛先: ×××××@×××××.co.jp

件名: クーリング・オフ通知

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○年○月○日

商品名 ○○○○○○○○

契約金額 ○○○○円

販売会社 株式会社○○○
□□営業所

担当者 ○○○○氏

支払った代金○○○円を速やかに返金し、商品を引き取ってください。

○年○月○日

○県○○市○○町...

氏名 ○○○○

訪問購入で物品を引き渡した時は「引き渡し済みの○○を返還してください」とします

特定商取引法のクーリング・オフ期間

対象となる取引と期間は、特定商取引法によって定められています。例えば、訪問販売の場合、法定書面(契約書面または申込書面)の受領日を1日目と数えて8日間です。期間内に発信すればよく、期間内に事業者へ届く必要はありません。

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店舗外での契約・催眠(SF)商法、キャッチセールス、アポイントメントセールス	8日以内
電話勧誘販売	業者からの電話勧誘によって行った商品の購入やサービスの契約	8日以内
連鎖販売取引	いわゆるマルチ商法	20日以内
特定継続的役務提供	エステ・美容医療・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービス(契約金額が5万円を超え、かつエステ・美容医療は1ヵ月、他は2ヵ月を超えるもの)	8日以内
業務提供誘引販売取引	内職商法・モニター商法	20日以内
訪問購入	業者が自宅などを訪問し、貴金属や着物などの物品を買い取る契約	8日以内

皆さんも参加
してみませんか？

消費生活センターが行う啓発事業のご案内

姫路市消費生活センターでは、消費者の意識や知識の向上を目的として講演会やセミナーなどを実施しています。年間の事業をご紹介します。

8月

夏休み子ども消費生活学習会 8月21日(金)開催

薄型テレビ解体 ～見て、触れて、楽しく家電リサイクルを学ぼう！～

9月

高齢者消費者被害防止講座 9月9日(水)開催

11月

消費生活セミナー

衣食住・金融など日々の暮らしに密着したテーマについて学ぶセミナーです。

2月

消費生活講演会

令和7年度は、講師に落語家の桂花團治さんをお招きしました。

これらの事業は、姫路市在住又は在勤の方を対象にしています。参加者募集のご案内は、広報ひめじやホームページへの掲載、市内の出先機関などへのチラシの設置などにより情報提供していきますので、参加してみたい!と思われる方は、ぜひお申し込みください。



契約トラブルで困ったときは消費生活センターに相談を!!



相談員が相談内容を聞き取ります。

※姫路市在住・在勤・在学の方

相談無料

聞き取り内容や契約書面などから、
状況の整理のお手伝いや、
事実関係の確認を行います。



相談専用電話

☎079-221-2110

受付時間

月曜日～金曜日 9時～17時

姫路市役所1階にあります

助言・情報提供

クーリング・オフや事業者等への交渉の方法など、ご本人がトラブルを解決するためのアドバイスをを行います。

あっせん

状況に応じて、相談員が事業者等に連絡して、状況確認や説明をするなど、解決のための橋渡しやお手伝いをを行います。

専門家紹介

トラブル解決のために専門家の助力が必要な場合は、弁護士相談や専門的な相談機関などをご案内します。

「トラブルが起きてから」だけではなく、「**契約をする前に確認をしたい**」「**おかしいな**」など、**事前の相談**もお受けします。トラブルを未然に防ぐためにも、一人で悩まず、お気軽にご相談ください。



消費者
ホット
ライン

い や や
☎188 **土・日・祝日 (10:00～16:00)** ※年末年始は除く

アナウンスに従って操作してください。IP電話など、一部の電話からはつながりません。

詳しくは、独立行政法人国民生活センターのホームページをご覧ください。
http://www.kokusen.go.jp/map/weekend_madoguchi.html

②土日祝日の相談窓口は緊急避難的な助言を主に行っており、原則、即日回答のみとなります。



相談専用電話
(079)221-2110

※姫路市に在住、在勤の方に限ります。
事業者からの相談は受け付けていません。

◆◆消費生活上のご相談、お問い合わせは◆◆

姫路市消費生活センター

姫路市安田四丁目1番地(姫路市役所1階)

※メールでの相談は受け付けていません

受付時間:月曜日～金曜日 9時～17時

姫路市消費生活センター

検索

