

# 消費者行政この一年

—令和元年度事業のまとめ—

八幡市生活情報センター

## はじめに

近年、私たち消費者を取り巻く環境は、高齢社会の進行や情報技術の進展を背景に特殊詐欺をはじめとする消費者被害が多発しており、その内容も年々、複雑・多様化しています。

令和元年度における相談総件数は、586件となり、前年度の650件より64件減少しましたが、高水準で推移しています。相談内容の傾向としては、通信販売による定期購入に関するものが増加しました。

生活情報センターでは、消費者安全法に規定する資格を有した相談員が相談を受けて、助言やあっせん等を行い、問題解決に取り組んでいます。

また、消費者問題の解決や消費者被害の防止に向けて、消費者教室の開催や講師派遣、情報提供の啓発事業にも取り組んでいます。

「消費者行政この一年」は、生活情報センターが令和元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2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. 消費者教室の開催事業.....	13
2. 講師等派遣事業.....	16
3. 各種情報提供事業.....	17
III 不用品活用推進事業	
1. 不用品情報事業.....	19
IV 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】 .....	20
【生活情報センターだより発行】 .....	26
【啓発教育小冊子、啓発グッズ】 .....	28
V 消費者保護の取組	
1. 家庭用品品質表示法.....	29
2. 消費生活用製品安全法 .....	29
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 .....	30

## 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、場所を現在の男山中央センターに移転し、名称も「八幡市生活情報センター」に改め、府下市町村で初めての“消費者センター”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、消費者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は、その業務の目的として、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はじめ、民事上の法律相談まで、その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

令和元年度に受け付けた相談総件数は 586 件で、前年度の 650 件より 64 件減少しましたが、高水準で推移しています。

相談内容の傾向としては、通信販売による定期購入に関するものが増加しました。

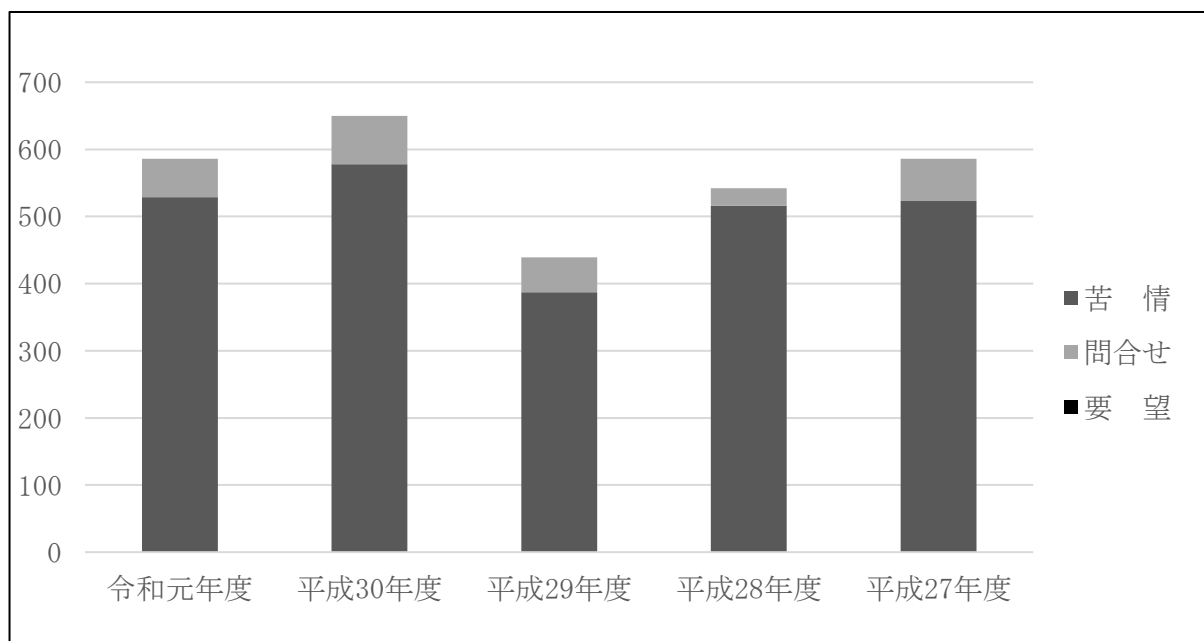
また、スマートフォンの SMS（ショートメッセージサービス）やハガキによる架空請求、アダルトサイトのワンクリック請求に関する相談も引き続き多い状況が続いています。

(2) 相談件数の推移

(単位：件，%)

年 度		令和元年度		平成 30 年度		平成 29 年度		平成 28 年度		平成 27 年度	
総 数		586		650		439		542		586	
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	529	90.3	578	88.9	387	88.2	516	95.2	523	89.2
	問合せ	57	9.7	72	11.1	52	11.8	26	4.8	63	10.8
	要 望	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
相談方法	来 庁	210	35.8	229	35.2	123	28.0	160	29.5	188	32.1
	電 話	376	64.2	421	64.8	316	72.0	382	70.5	398	67.9
	文 書	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

(単位：件)



**(3) 相談件数トップ10項目**

(単位：件，%)

順位	相談内容	元年度	30年度	前年度比
1	放送・コンテンツ等（不審なメール、ワンクリック請求など）	73	84	86.9
2	商品一般（架空請求ハガキ、不審な荷物など）	61	123	49.6
3	健康食品（サプリメントなどの定期購入）	33	16	206.3
4	相談その他（不審な電話、個人間取引など）	26	26	100.0
5	役務その他（火災保険申請、パソコンのセキュリティなど）	25	32	78.1
6	インターネット通信サービス（光回線、光卸、プロバイダ契約など）	24	17	141.2
7	工事・建築・加工（リフォーム、屋根瓦工事など）	20	23	87.0
8	他の保健・福祉（雇用保険給付、募金など）	17	7	242.9
9	化粧品（化粧クリーム、育毛剤などの定期購入）	16	7	228.6
10	レンタル・リース・貸借（原状回復費用など）	15	26	57.7

**・相談件数トップ10項目の主な内容****放送・コンテンツ等（不審なメール、ワンクリック請求など） 73件**

- ① 副業で高収入が得られるという商材を15万円で契約したが、何も送ってこない。当初の案内では、全額返金保証とあったので返金してほしい。
- ② 小学生の息子が、夫のクレジットカードを使用してオンラインゲームのアイテムを購入してしまった。カード会社から高額な請求が来て困っており、取り消したい。
- ③ 大手通販業者からSMSが突然届き、未納請求に関して、本日中に連絡をするように記載されていたので連絡をしたら、高額な未納料金を請求された。どうしたらいいのか。
- ④ IPアドレスが記載されたサーバーからのセキュリティ警告メールが届いて消えない。その間、インターネットでの買い物ができない状態で困っている。どうすればよいか。

**商品一般（架空請求ハガキ、不審な荷物など） 61件**

- ① 母がSF商法の店に通い詰め、高額な布団や健康食品などを購入している。やめさせることはできないのか。
- ② 消費料金訴訟最終告知のハガキが届いた。身に覚えがないのでセンターに来た。どうしたらいいのか。
- ③ 身に覚えのない小さい郵便物がポストに入っていた。海外から届いたもののように思われる。未開封であるがどうしたらよいか。
- ④ 身に覚えのない通販利用があったとの決済メールが届いた。事業者の相談窓口相談したが、返金はできないという。どうすればよいか。

**健康食品（サプリメントなどの定期購入）****33 件**

- ① 初回 100 円のダイエットサプリメントを注文したら、2 回目が 4 万円近い請求が来て驚いた。払えないので解約したい。
- ② 「当選おめでとう」と書かれた健康食品の包みが届いた。まったく覚えがなく不審だ。
- ③ 通販で機能性表示食品の定期購入を申し込み、1 回目は支払いをした。効果に疑問があり、2 回目を断ろうと電話したがつながらない。
- ④ 1 年位前からサプリメントを定期購入している。3, 4 か月前の料金振込用紙に解約の記載をしたが、また送付されてきた。どうしたらよいか。

**相談その他（不審な電話、個人間取引など）****26 件**

- ① 自宅電話に犯罪防止コールセンターと名乗るところから、個人情報が出てくると 2 回連絡があった。このような団体が本当に存在しているのか、このまま話を続けていいものなのか。
- ② 息子が 10 年前に使ったクレジットカードの未払金 525 円が、4 万円として債権回収会社から請求された。なぜ、このように高額なのか教えてほしい。
- ③ 飲食店の空きスペースにジャンパーを置いた。着ようとしたら内装の接着剤がついていた。苦情を言ったところ、弁償するとの返事だったが怪しい。どうすればいいか。
- ④ 勤務先の職員が個人的に安く旅行に行けるといっているので、200 万円ほど支払いをした。旅行には 2 回行けたが、その後履行されないなので、返金を申し出たが返してくれない。

**役務その他（火災保険申請、パソコンのセキュリティなど）****25 件**

- ① 一昨年の地震について、「火災保険を使って修理ができる。成功報酬として 40% の手数料を支払うのなら、申請のサポートをする」という電話勧誘があった。明日訪問予定だが大丈夫か。
- ② 携帯電話に弁護士を名乗る送信者から、訴訟のメールが毎日のように届く。損害賠償訴訟に勝訴したので 13 億円が入るといふ。全く身に覚えがない。どう対応したらよいか教えてほしい。
- ③ 自宅に訪問してきた植木剪定業者と契約し、前金を 9 万円支払った。何日にも分けて単発的な作業しかしてくれないので、途中解約したが、前払いしたお金を返してくれない。
- ④ パソコンに警告表示が突然表示され、大きな音が出て慌ててしまい、表示画面の連絡先に電話して、遠隔操作によるウィルス対策ソフトの契約をしてしまった。怪しいので解約したい。

**インターネット通信サービス（光回線、光卸、プロバイダ契約など）****24 件**

- ① スマートフォンの購入で行った店舗で、光通信も勧められ契約してしまった。パソコンやタブレットなどの端末を持っておらず、解約を申し出たら、高額の解約料を払うよう言われた。
- ② 娘宛に 9 年前のプロバイダ債権と称したハガキが突然届いた。娘が他地域で一人暮らしをしていた時期のことで覚えがない。どうすればいいのか。
- ③ クレジット明細にセキュリティサポートの自動更新の記載があったが、パソコンを使用しておらず、解約をしたいがどうしたらよいか。
- ④ 高齢の父が、固定電話しか使えないのに、見覚えのないプロバイダとインターネット契約をしており、請求書が届いた。支払う必要があるのか。

**工事・建築・加工（リフォーム、屋根瓦工事など）****20件**

- ① 半月前、外壁工事業者の訪問があった。築10年でもあり、何度か来てもらい、他の個所の改修も含めた見積りで契約した。他社の見積も見たいと思い、クーリングオフを申し出たが、できないと言われた。
- ② 1年前の台風で屋根が壊れ、数か月前に修理した。1か月前の大雨で雨樋から水が漏れ、隣家に降り注ぎ苦情になった。どうすればいいか。
- ③ 4年前に訪問販売で屋根瓦のリフォームをしたが、直後から雨漏りがひどい。事業者にも電話しても担当者が電話口に出ないので困っている。
- ④ 老父母のために介護保険を使ってトイレのリフォーム工事を依頼した。6ヶ月経っても着工してくれないので解約したい。解約料は必要か。

**他の保健・福祉（雇用保険給付、募金など）****17件**

- ① 国の機関名の封筒が郵便で届き、中を開けると雇用保険追加給付と書いてあった。どういうことかわからない。
- ② 国の機関名で雇用保険の追加給付をするので、口座番号を書くように封筒が送られてきた。不審に思えるので、返事をしなくてもよいか。
- ③ 国連を名乗る知らない団体からダイレクトメールが届いて、中を開けずにいる。対応方法を教えてほしい。
- ④ 国際的な団体から募金のダイレクトメールが届いた。本物を装った詐欺ではないのか心配だ。

**化粧品（化粧クリーム、育毛剤などの定期購入）****16件**

- ① 化粧クリームを定期購入した。3回分使用したが皮膚にかゆみが出たので、解約を申し出たところ、4回購入の条件で販売しているので、できないと言われた。
- ② ネットで脱毛クリームが980円の広告を見て購入した。2回目から価格が7,000円で6回の定期購入だった。解約はできないのか。
- ③ 新聞の折り込みチラシで、お試し980円の育毛剤を注文した。1回限りだと思っていたのに、2回目の商品が届く通知があり、キャンセルを申し出たが手数料がかかると言われた。
- ④ 化粧品をネットで購入したが、後で予約注文だとわかった。1ヶ月以上待てないので他の商品を購入した。後日、送られてきた商品に手紙を添えて返品したが、また届いた。

**レンタル・リース・賃借（原状回復費用など）****15件**

- ① 賃貸住宅の保証会社から、私が契約者になっている賃貸住宅の家賃が、2か月分滞納になっているので、支払うようにと連絡があった。契約した覚えがない。どうしたらいいのか。
- ② 賃貸マンションで、洗濯機下の排水口につまりがあるので管理会社に連絡をした。業者が見積りに来たのち、管理会社から費用の半分を負担するよう言われたが、納得がいかない。
- ③ 父が39年間住んだ賃貸住宅の退去の日に、立会人から20万円の原状回復費用を請求された。居住年数は考慮されないのか。
- ④ 約10か月前の台風で賃貸住宅の一部が壊れ、何度となく管理会社に説明し、修理を依頼したが対応してもらえない。どうしたらいいか。



#### (4) 消費生活相談の傾向と特徴

##### ◆相談件数は平成 30 年度比 10 ポイント減少するも高水準で推移、定期購入に関する相談が増加

相談内容の傾向としては、通信販売による定期購入に関するものが増加しました。主には「インターネットで健康食品や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、実際は定期購入で高額な請求が来た」というもので、未成年者からも相談がありました。

また、スマートフォンのSMS（ショートメッセージサービス）に有料サイトの未納料金があると記載された不審なメールや「消費料金未納で訴状が提出されたと書かれたハガキが届いた」という架空請求に関する相談も引き続き多い状況が続いています。

ほかにも、アダルトサイトを經由した「ワンクリック請求」やパソコンに「ウィルスに感染した」と突然表示された偽警告画面を見て、有償のセキュリティソフトをインストールしてしまったとの相談、副業サイトや出会い系サイトに関するトラブルの相談なども寄せられました。

##### ◆相談者の半数以上が 60 歳代以上

契約当事者の年代別では、70 歳代以上が 236 件と最も多く、60 歳代と合わせると 328 件（総件数の約 56%）となり、高齢者からの相談が多い状況が続いています。また 30 歳代の相談が、53 件あり前年度比 189%と増加しました。

##### ◆ネット通販トラブルの多い状況が継続

相談件数が前年度より減少する中で、販売購入形態別では、通信販売と訪問販売の相談が前年度より増加しています。通信販売ではスマートフォン等を利用したインターネット通販による定期購入の相談が大半を占めています。加えて「事業者に何度電話してもつながらない」「FAX やメールの返事がない」という相談も多くありました。

##### ◆その他には、雇用保険給付、火災保険申請などの相談が増加

国から雇用保険の給付確認書類が昨年未頃から順次対象者に封書で送付されており、給付金詐欺と疑われて相談されるケースが増えました。また一昨年のおおさか府北部地震による建物等の被害について、火災保険を使って保険申請ができるのでサポートするという電話勧誘に関する相談も相次ぎました。

#### (5) 相談者性別・年代別

(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
30 年度計	9	39	28	69	60	133	266	46	650
元年度計	11	16	53	70	65	92	236	43	586
男 性	7	5	22	34	27	31	111	6	243
女 性	4	11	31	36	38	61	125	14	320
団 体									
不 明								23	23

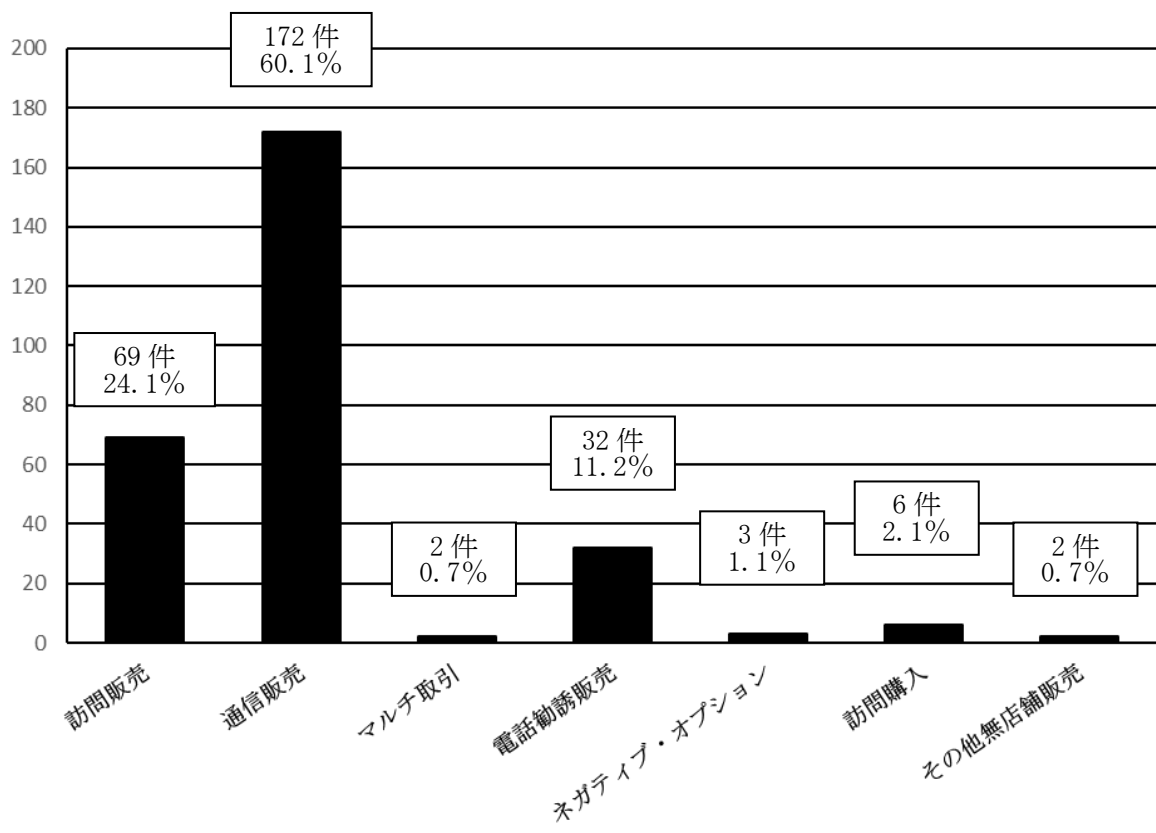
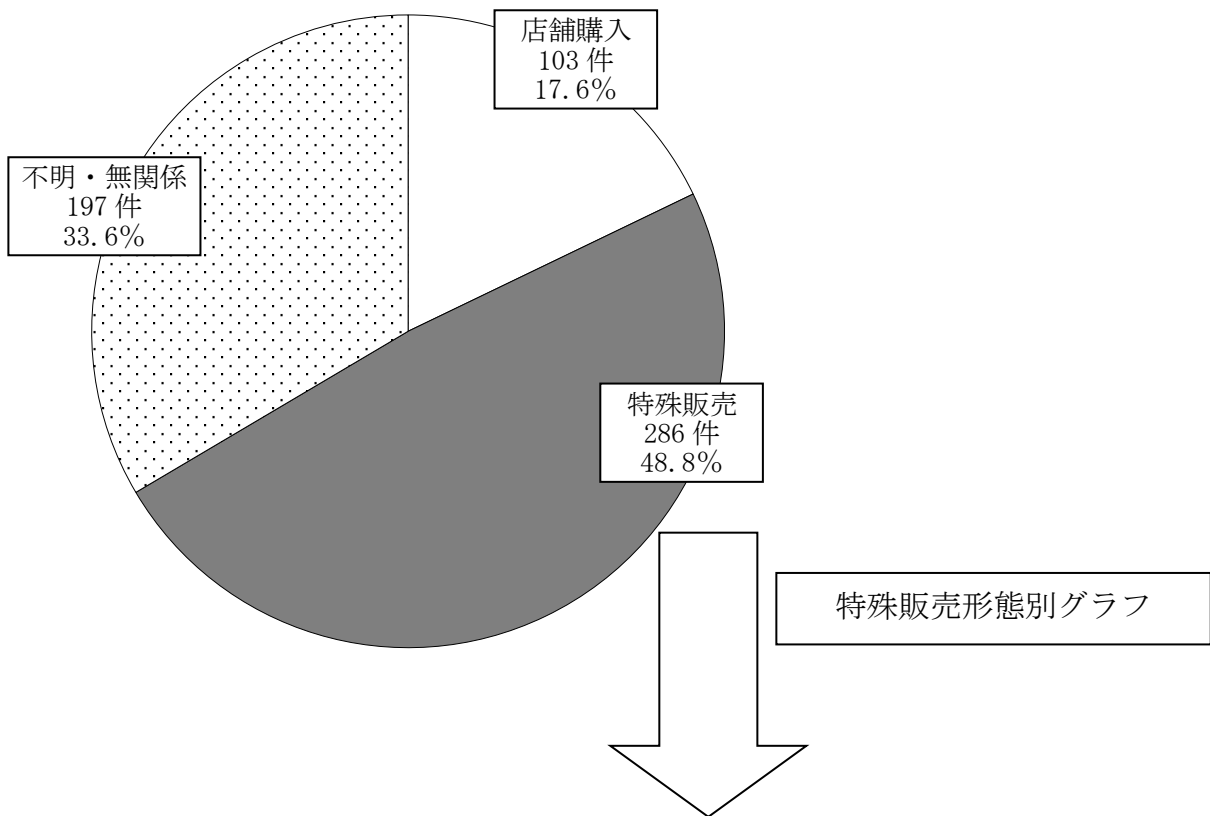
## (6) 相談者年代別 上位相談内容

(単位：件)

相談内容 \ 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
放送・コンテンツ等	4	4	5	7	9	18	24	2
商品一般		2	1	3	4	14	31	6
健康食品	5		4	4	8	3	9	
相談その他			3	5	1	6	9	2
役務その他	1		1	1	3	4	11	4
インターネット通信サービス			1	2	7	2	12	
工事・建築・加工			1	1	3	3	10	2
他の保健・福祉					1	2	13	1
化粧品	1		1	2	5	6		1
レンタル・リース・貸借		2	4	4	1	2	1	1
移動通信サービス				4			9	
書籍・印刷物							6	
電気						2	3	3
修理・補修						2	6	3
電話機・電話機用品					1	2		
医療			2	2			6	
教室・講座		1	4		2			
ガス			1				5	
預貯金・証券等						2	5	
飲料			1				4	
他の保健衛生品				3	2		4	
ファンド型投資商品							4	
他の教養娯楽品				3	3		5	
融資サービス								3
他の金融関連サービス		1	2					2
医療用具			2	1				1
衛生設備					1		3	
戸建住宅			2		1			
空調・冷暖房機器				1	1	1		
役務一般				3				
内職・副業		1		2				

放送・コンテンツ等…………… アダルト情報サイトや SNS、占いサイト、放送受信料に関すること  
商品一般…………… 架空請求・注文した覚えのないものが届いた等に関すること  
健康食品…………… サプリメントなどに関すること  
相談その他…………… 不審な電話、個人間取引などに関すること

(7) 販売購入形態別



**(8) 特殊販売 相談者年代別・形態別**

(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
訪 問 販 売	1	1	8	6	3	7	38	5	69
通 信 販 売	9	5	17	31	31	26	47	6	172
マ ル チ 取 引	0	0	0	0	1	0	0	1	2
電 話 勧 誘 販 売	0	0	3	1	3	4	16	5	32
ネガティブ・オプション (送り付け商法)	0	0	0	0	1	1	1	0	3
訪 問 購 入	0	0	0	0	0	2	4	0	6
そ の 他 無 店 舗 販 売	0	0	0	1	0	0	1	0	2
合 計	10	6	28	39	39	40	107	17	286

**(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	年度	元年度	30年度	相談内容	年度	元年度	30年度
役務その他		9	5	放送・コンテンツ等		50	53
放送・コンテンツ等		8	11	健康食品		28	13
書籍・印刷物		7	4	化粧品		15	5
工事・建築・加工		6	6	商品一般		6	9
ガス		5	0	他の保健衛生品		6	0
生命保険		4	1	役務その他		5	7
空調・冷暖房・給湯設備		3	0	音響・映像製品		4	4
衛生サービス		3	5	他の教養娯楽品		4	2
飲料		2	0	内職・副業		4	1
電気		2	1	掃除用具		3	0

(単位：件)

マルチ取引			電話勧誘販売				
相談内容	年度	元年度	30年度	相談内容	年度	元年度	30年度
ファンド型投資商品		1	0	インターネット通信サービス		9	7
役務その他		1	0	電気		5	1
				商品一般		3	2
				健康食品		2	0
				家事サービス		2	1
				空調・冷暖房機器		1	0
				他の住居品		1	0
				アクセサリー		1	0
				空調・冷暖房・給湯設備		1	0
				衛生設備		1	0

(単位：件)

ネガティブ・オプション (送り付け商法)			訪問購入				
相談内容	年度	元年度	30年度	相談内容	年度	元年度	30年度
商品一般		1	0	商品一般		1	2
健康食品		1	1	洗濯・裁縫用具		1	0
化粧品		1	0	履物		1	0
				アクセサリー		1	0
				医療用具		1	0
				自動車		1	0

(単位：件)

その他無店舗販売			
相談内容	年度	元年度	30年度
他の保健衛生品		1	0
工事・建築・加工		1	0



(10) 処理結果別件数

(単位：件，%)

年 度	令和元年度		平成 30 年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
他 機 関 紹 介	16	2.7	21	3.2
助 言	408	69.6	440	67.7
そ の 他 情 報 提 供	56	9.6	73	11.2
幹 旋 解 決	84	14.3	81	12.5
幹 旋 不 調	9	1.5	5	0.8
処 理 不 能	5	0.9	6	0.9
処 理 不 要	8	1.4	22	3.4
継 続 処 理	0	0	2	0.3
合 計	586	100.0	650	100.0

※平成 30 年度の継続処理件数は、令和元年 7 月末日時点のものです。

## (11) 販売購入形態別件数の推移

(単位：件)

区分 \ 年度	令和元年度	平成 30 年度	平成 29 年度	平成 28 年度	平成 27 年度
訪問販売	69	43	47	50	59
通信販売	172	138	136	171	161
マルチ取引	2	3	6	3	4
電話勧誘販売	32	32	28	50	72
ネガティブ・オプション (送り付け商法)	3	5	4	1	4
訪問購入	6	7	9	23	5
その他無店舗販売	2	4	2	6	2
特殊販売のみの合計	286	232	232	304	307
店舗購入	103	105	109	105	125
不明・無関係	197	313	98	133	154
総合計	586	650	439	542	586

## 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。そのために次の事業を実施しました。

### 1. 消費者教室の開催事業

#### 【くらしのセミナー 消費者月間行事】

5月30日は“消費者の日”です。それを記念して、毎年度、消費者月間記念講座を開催しています。

今年度も昨年度好評だった「食と健康」をとりあげ「楽しく食べて健康に！」をテーマに「食」の大切さなどを学ぶ講座としました。

開催日	テーマ	講師	場所	受講人数
5/29 (水)	「楽しく食べて健康に！」 ～食と健康について学ぶ～	雪印メグミルク 関西販売本部	男山公民館 大会議室	28 人

#### 【講座風景】



#### 【夏休みこどもセミナー】

小学生の間でスマートフォンが急速に普及し、令和2年4月に発表された内閣府による「令和元年度青少年のインターネット利用環境実態調査」によると、小学生のおよそ2人に1人がスマートフォンを所持しています。

それに伴い、ゲームに夢中になり、よくわからないまま課金を繰り返し高額請求されるケースや、ワンクリック詐欺、不正アプリの使用、個人情報の流出など、消費生活トラブルに巻き込まれる事例も出てきています。

ネットを安全に使う力を育むために、実際にあったトラブルを知って、小学生同士で話し合い、自ら考える場を提供しました。



開催日	テーマ	講師	場所	受講人数
8/5 (月)	夏休みこどもセミナー ～スマートフォンの安全な使い方を学ぼう～	京都府警察ネット安心アドバイザー 京都府八幡警察署員	すくすくの杜 男山公民館 大会議室	99人

### 【講座風景】



### 【くらしのセミナー】

高齢者においてもパソコン、スマートフォン、携帯などでインターネットを利用する機会が多くあります。それに伴い、ネットトラブルに関する相談件数は年々増加しており、ワンクリック詐欺や詐欺サイトなどの被害に関する相談も後をたちません。実際に遭遇しやすいネットトラブルを疑似体験することで、トラブルの危険性を正しく理解し、被害を未然に防止する適切な対処方法を学ぶ講座としました。

開催日	テーマ	講師	場所	受講人数
11/27 (水)	「体験型ネットトラブル対策セミナー」 ～ネットトラブルを疑似体験してみよう！～	京都府警察ネット安心アドバイザー 京都府警察サイバー犯罪対策課	男山公民館 第2会議室	19人

高齢になると、身体機能が衰えたり、判断力が低下したりして、思うように意思決定ができなくなるのではないかと不安が増えてきます。

そこで、こうした不安を少しでも解消できるよう、成年後見制度・相続・遺言について学ぶ講座としました。

開催日	テーマ	講師	場所	受講人数
1/30 (木)	知って備えよう成年後見制度・相続・遺言 ～自分のため、家族のため、地域のため～	(公社)成年後見センター・リーガルサポート 京都支部	男山公民館 第2会議室	21 人

### 【講座風景】



### 【消費者教育講座】

小学校から高等学校での消費者教育は学習指導要領に則って行われていますが、情報化社会の進展に伴い、消費者被害の年齢層は若者世代にも拡大しています。国では消費者教育の推進に関する法律に基づき、学校現場での消費者教育を推進する方向性が示されています。

令和元年度は小学校1校、中学校1校で消費者教育の授業を行いました。

実施日	実施校	対象	テーマ	受講人数
1/23 (木)	中央小学校	5年生2クラス	消費者教育講座 ～欲しいモノじょうずに使おうお金～	45 人
2/12 (水)	男山中学校	1年生3クラス	身近な消費生活	99 人

## 【授業風景】

中央小学校



男山中学校



## 2. 講師等派遣事業

他機関からの依頼により、次のとおり講師等として相談員を派遣しました。

実施日	テーマ	主催者	会場	受講人数
6/18 (火)	消費生活について ～私は大丈夫？みんなで 防ごう“消費者被害”～	スクエアローズクラブ	ファインガーデン スクエア	17 人
6/20 (木)	消費生活について ～私は大丈夫？みんなで 防ごう“消費者被害”～	四区福祉委員会 (三木サロン)	橋本別峯集会所	20 人
7/11 (木)	消費生活について ～私は大丈夫？みんなで 防ごう“消費者被害”～	秀孝会 有智の郷	有都福祉交流センター	16 人
11/28 (木)	消費生活について ～私は大丈夫？みんなで 防ごう“消費者被害”～	安居塚きつつきクラブ	安居塚きつつき集会所	34 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、不用品情報、そして消費者教室の開催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「平成30年度 消費者行政この一年」作成 200部

#### (4) 街頭啓発

##### ①消費者月間街頭啓発 5月18日（土）

消費者被害の未然防止に向けて、八幡警察署と連携して、市内大型店舗において啓発チラシ、ポケットティッシュ、エコバッグを配布し、注意喚起を行いました。

##### ②市民文化祭ブース出展 10月26日（土）

消費者問題の解決や消費者被害の未然防止に向けて、京都府山城広域振興局と合同で、第47回市民文化祭の野外部門にブース出展しました。小学校低学年を対象に「目指せお金の達人！ニーズとウォンツおこづかいすごろく」に挑戦と「エシカル切り絵」を体験してもらいました。また、消費者被害の具体的事例を紹介したパネル展示と啓発物品の配布を行いました。

#### 【ブース出展風景】



##### ③成人式啓発 1月13日（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。成人式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。

**【啓発風景】**



**(5)「くらしの情報板」の設置（常設）**

生活情報センター内と市役所市民課前ロビーに「くらしの情報板」を設置し、国民生活センターが悪質商法の事例を紹介した見守り新鮮情報等を掲示しています。

**(6)「消費生活ライブラリー」の設置（常設）**

生活情報センター内のテレビで、悪質商法の事例を紹介するDVDを放映するとともに、来庁者が自由に閲覧できる消費生活に関する書籍や雑誌のライブラリーを設けています。

**(7)「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。

### Ⅲ 不用品活用推進事業

#### 1. 不用品情報事業

暮らしの中の無駄をなくし品物の有効利用をはかるため、市民の方から不用品情報を受け付けています。生活情報センター内に設置している不用品情報板、市広報紙「広報やわた」、市ホームページにより情報提供しました。

#### 対象品目

乗物、スポーツ・レジャー用品、楽器、電気器具、家具、ベビー用品その他一般家庭において使用される物で、再利用の価値があり、修理または修繕の必要がないもの

#### 対象外品目

①使用に際して高い安全性が必要と考えられるもの

例：バイク、電動アシスト自転車、チャイルドシート（自動車・自転車用）、車椅子、室内家庭用運動器具、電動ベッド、介護ベッド、マッサージチェア、草刈機、農機具類

②消費生活用製品安全法の規制対象製品（PSCマークの必要な特定製品）

例：乗車用ヘルメット、ファンヒーター、ストーブ、給湯機その他の石油・ガスを使用する燃料機器、乳幼児用ベッド、家庭用圧力なべ・圧力がま

③発火の恐れのある家電製品

例：電子レンジ、電気暖房器具、電気カーペット

④特定家庭用機器（家電リサイクル法対象品）

例：テレビ、冷蔵庫、冷凍庫、エアコン、洗濯機、衣類乾燥機

⑤悪用される可能性があるもの

例：パソコン、制服全般

⑥その他市長が対象外と認めるもの

取扱件数の推移

(単位：件，%)

年度	提供			希望			合計		
	登録	成立	成約率	登録	成立	成約率	登録	成立	成約率
元年度	32	22	68.8	11	6	54.5	43	28	65.1
30年度	23	14	60.9	6	2	33.3	29	16	55.2
29年度	38	20	52.6	13	5	38.5	51	25	49.0
28年度	45	26	57.8	13	4	30.8	58	30	51.7
27年度	39	14	35.9	7	2	28.6	46	16	34.8

## IV 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】

#### ◆ネット副業？もうけ話にご用心！◆

(平成31年4月)

##### 【事例】

インターネットを介して「必ず儲かる」とうたうビジネスノウハウ教材を契約した。不安になりすぐに解約・返金を申し出たが応じてくれない。(50歳代・男性)

##### 【アドバイス】

お金儲けのノウハウと称してインターネット等で取引される情報商材に関する相談が増加しています。

情報商材は、いったん支払うと返金してもらうのは非常に困難です。事業者は、「返品特約に返品できないと定めている」などと返品に応じないのが通常です。また、「全額返金保証」とうたわれていても、返金を受けるための制限を設けていたり、連絡がとれなくなったりする事業者もあります。

事業者との解約交渉のために、証拠となるメールやサイト画面の保存、URL（インターネットのホームページの場所を示す住所のようなもの）の記録をし、事業者につながる情報を保管しておきましょう。

情報商材のトラブルを回避するためには、「必ず儲かる副業はない」ということを念頭に、利用規約等をよく確認したうえで、慎重に検討し、安易に契約しないことが大切です。

#### ◆チケット転売仲介サイトにご注意！◆

(令和元年5月)

##### 【事例】

海外でのスポーツ観戦のためにネット検索で見つけた仲介サイトで、チケット代と手数料をクレジットカード決済した。その後購入通知がなく不安であり、取り消したい。(60歳代・男性)

##### 【アドバイス】

チケットは公式サイトや主催者から直接購入するのが安全です。入場時に本人確認が行われるなど、チケットの転売が禁止されていて入場できない場合があります。入場時の本人確認方法や当日必要となるものなども確認しましょう。

転売仲介サイトでは、正規販売価格の数倍で販売されるものもあり、高額になります。「キャンセルはできない」という規定がある場合もあり、配送方法・日程などの利用規約もよく確認しましょう。転売仲介サイトでの取引は通信販売になるため、クーリング・オフ制度の適用はありません。海外転売仲介サイトの場合、トラブルの際の交渉が難しい場合があります。

また、6月14日からは興行主の事前同意を得ないで、生業として販売価格を超える価格で有償譲渡する行為や不正転売を目的として譲り受ける行為等が法律により禁止されます。

◆その電話「アポ電」かも？非通知・知らない番号にはご注意！◆ (令和元年6月)

【事例】

警察を名乗り「逮捕した詐欺グループがあなたの口座を使用した。残高はいくらありますか」と聞かれ、「なぜ」と聞くと切られた。(70歳代・女性)

【アドバイス】

警察官を名乗る電話であっても、残高を聞きだすなど不審な点があれば、何も言わず電話を切ってください。不審な電話があった場合には、家族や警察、生活情報センターに相談しましょう。

公的機関、実在する企業名や家族をかたり、家族構成や資産状況などを聞きだしたり、所在確認をしようとしたりする、いわゆる「アポ電」と思われるような不審な電話の相談が寄せられています。

特殊詐欺被害のほとんどは、自宅の固定電話に直接出たことがきっかけとなっています。被害を防ぐためには、在宅中であっても留守番電話の設定にして、直接の対応はしないようにしましょう。ナンバーディスプレイに加入して、非通知の着信には呼び出し音が鳴らない設定にするのも対策の一つです。また相手は録音を嫌がります。防犯機能や録音機能が付いた電話機も効果があります。

◆健康食品等の定期購入に関する相談が増加！購入は慎重に◆ (令和元年7月)

【事例】

通信販売でお試し価格980円の健康食品を注文した。一度限りと思っていたら2回目が届き、6,500円の代金請求がきた。定期購入した覚えはなく解約したいが電話がつかない(60歳代・女性)

【アドバイス】

通信販売にはクーリング・オフの適用がありません。販売業者の返品特約(業者独自)に従うことになります。返品特約がない場合は、商品が届いた日を含めて8日間は返品することはできます(送料は消費者が負担)。申し込む前に定期購入が条件になっていないか、定期購入期間内に解約ができるか、解約の申し出方法や申し出先について表示されているか等を確認しましょう。最近では「スマートフォンで注文したため文字が小さくて表示がよく見えなかった」という事例も寄せられています。スマートフォンからの注文は特に注意が必要です。

また、業者に電話してもつながらず、解約の申請期間が過ぎてしまったというケースもあります。業者に連絡した証拠として、FAX、メール、特定記録郵便(配達されたことが確認できる)などの記録を残しておきましょう。



## ◆ご用心！災害に便乗した悪質商法◆

(令和元年8月)

### 【事例】

- ①屋根の無料点検後、そのまま放置すると雨漏りすると言われ高額な契約をさせられた。豪雨で雨漏りし、修理してもらったが、さらにひどくなった。
- ②屋根の修理工事を火災保険の保険金の額で行うという業者がいるが信用できない。
- ③ボランティアを名乗る女性から募金を求める不審な電話があった。

### 【アドバイス】

- ①修理工事等は契約を迫られても、その場では決めず、複数の業者から見積もりをとるなどをして、慎重に対応しましょう。契約後でも、クーリング・オフができる場合もあります。
  - ②保険や公的な制度については、業者の説明をうのみにせず、必ず保険会社や自治体に確認しましょう。
  - ③個別に募金を求められる場合は注意が必要です。寄付をする際は、寄付を募っている団体等の活動をよく確認して、信頼できる団体かを見極めましょう。
- 電話は常時留守番設定にし、心当たりのない電話には、出ないようにしましょう。出てしまった場合でも金銭を要求されるなどの不審な電話はすぐに切りましょう。
- 災害に便乗した悪質商法が災害発生地域以外でも発生していますので十分注意してください。

## ◆身に覚えのない荷物が送られてきた！？◆

(令和元年9月)

### 【事例】

インターネット通販会社から私宛に代引きの荷物が届いた。私が不在だったので、家族が支払い、荷物を受け取った。開封すると、全く身に覚えのない商品だった。返金してほしいがどうすればよいか。

(50歳代・男性)

### 【アドバイス】

代引き（代金引換配達）とは、インターネット通販などで購入した商品の代金を商品到着と同時に配送業者に支払い、商品を受け取るサービスです。便利なサービスですが、事例のようなトラブルが増加しています。

心当たりのない商品が届いたら、受取や支払いをしないでください。家族宛てで、受け取るべきかその場で判断できない時は、支払いをせず配送業者に事情を話して、荷物を一旦持ち帰ってもらいましょう。荷物を受け取ってしまった場合は、荷物の発送元に身に覚えのない商品である旨を伝え、返品や返金を依頼してください。通販を利用した場合のルールを家族間で普段から決めておき、身に覚えのない荷物には十分に注意しましょう。

◆ 悪質な通販サイトにご注意！◆

(令和元年 10 月)

【事例】

スマートフォンの画面に人気商品の広告があり、安かったので思わず注文した。代引きで箱を開けたら、広告とは違う商品が入っていた。返金してほしい。(30 歳代・女性)

【アドバイス】

このような相手方は悪質事業者である可能性が高く、被害回復が困難なことが多いため、トラブルを未然に防止することが重要です。

今回の場合、箱の中の書類には連絡先の記載が無く、配達伝票の発送元は発送代行業者で、契約事業者とは連絡が取れませんでした。

利用しようとする通販サイトでの注意点として、①正確な運営情報（運営者氏名・住所・電話番号）の記載がない②正規販売店よりも極端に安い③日本語の表現が不自然④支払い方法が代引きや銀行振込（前払い）のみ等の場合は、特に確認が必要です。

悪質な通販サイトは、消費者庁のホームページで公表されています。正規の販売者等でも模倣品販売を行っているようなサイトは、事前に確認することができます。注文する前に電話がつながるか確認し、事業者名や住所を検索して少しでも怪しい、おかしいと思ったら利用しないことも一つの方法です。

◆ タトゥーシールやフェイスペイントによる肌トラブル！◆

(令和元年 11 月)

【事例】

100 円ショップで購入したハロウィン用のタトゥーシールを頬に貼り 8 時間後にシールをはがして洗顔したらシールの跡が赤くなっていた。朝になるとヒリヒリして痛かった。炎症が治まるのに 1～2 週間かかった。(10 歳代・女性)

【アドバイス】

これらの製品は肌に直接貼ったり塗布したりしますが、雑貨品扱いのため、化粧品のように安全性の基準がなく、化粧品では認められていない成分が含まれている可能性があります。事前に腕の内側などの目立たない部分で確認をするのも一案です。子どもは大人より表皮が薄いいため外部からの刺激に弱く、顔、特に目の周りや頬などの敏感な部分の使用は避けましょう。製品によっては、天然ゴムや金属等のアレルギーを引き起こす成分があるものもあります。成分表示、使用方法、はがし方、対象年齢および使用上の注意をよく読んでから使用しましょう。ネット通販では日本語表記や説明が無い製品もあります。使用方法等の記載があるものを選びましょう。肌に合わない場合にはすぐに使用を中止し、かゆみや痛みがある場合には皮膚科医を受診しましょう。

## ◆賃貸マンション退去時の高額な原状回復請求！◆

(令和元年12月)

### 【事例】

6年間居住した2LDKの賃貸マンションを退去したが、原状回復費用として高額な修理代やハウスクリーニング代を請求された。(40歳代・女性)

### 【アドバイス】

賃貸借契約で最も多いのが退去時の清算トラブルです。その大きな原因として入居時および退去時の損耗等の有無、物件の確認が不十分なことなどがあります。国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」では、貸主と借主の費用負担の考え方が整理されています。借主は借りた後に生じた損傷について原状（元の状態）に戻す義務があります。しかし、通常損耗や経年変化については原状に戻す義務を負わないことが明記されています。まずこのガイドラインに対応した原状回復請求かどうかを確認しましょう。

トラブルを未然に防止するには、入居時・退去時に当事者が立会いのうえ、チェックリストに基づき確認しながらその内容を記入し、認識の差を少なくするために写真や平面図に記録するなどの手段を併せて活用することも大切です。

## ◆子どもがライブ配信サービスで投げ銭！？◆

(令和2年1月)

### 【事例】

夫のクレジットカードに心当たりのない高額な請求があり、カード会社に問い合わせたら、ライブ配信アプリでの課金だった。中学生の娘に聞くと、以前教えてもらった夫のクレジットカード番号を使いライブ配信で1回約1万円の投げ銭を何度もしたようで、数ヶ月で100万円以上の請求があった。(当事者：中学生・女性)

### 【アドバイス】

スマートフォン等でライブ形式の動画を配信したり、視聴したりする「ライブ配信サービス」の多くは無料ですが、ライブ配信者を応援するためのいわゆる「投げ銭」という課金機能があります。子どもが保護者のクレジットカード情報や携帯電話のキャリア決済を利用し、知らない間に課金してしまう場合が見られます。

利用条件にもよりますが、子どもが勝手にしたことでも返金されないこともあります。クレジットカードやキャリア決済の暗証番号を管理しておくことが大切です。子どもがどのようなサービスを利用しているのか、その決済の仕組みがどうなっているかを理解し、使い方について家族で話し合うようにしましょう。不適切な配信やコメント等が見られるサイトは利用しないようにしましょう。

## ◆フリマサービスでのトラブルにご注意!◆

(令和2年2月)

### 【事例1】

初めてフリマアプリを利用し、新品と記載されていた時計を約2,500円で購入した。届いた時計はネジが回らないし、すぐに遅れる。売り手に抗議メールを送ったが回答がない。

(60歳代・男性)

### 【事例2】

フリマサイトにブランドのバックを出品した。買い手に商品を送付し代金を受け取ったが、「バッグは偽物だったので返金するように」と連絡があった。バッグは数年前に正規で購入した本物だ。フリマサイトに相談したが、自分たちで解決するようにと言われてしまった。

(60歳代・女性)

### 【アドバイス】

フリマサービスは売主と買主との個人間の取引であり、トラブル解決は当事者間で図ることが求められている点を理解して利用しましょう。利用する際は、利用規約をよく読み、サービスの仕組みや禁止行為等についても理解しておくことが大切です。未成年者が保護者の同意なくサービスを利用し、家の物を無断で出品したり酒類等年齢確認の必要な商品を購入したりするケースが見られます。利用する場合は、家族で利用方法を十分に話し合しましょう。トラブルが解決しない場合は、フリマサービス事業者に事情を伝え、協力を得られないか確認してみましょう。

## ◆口約束なのに自由にキャンセルできないの?◆

(令和2年3月)

### 【事例】

2日前にケーキを電話で注文した。今日、他に美味しいと評判の店を見つけたので、注文をキャンセル(解約)したら断られた。口約束だけで注文書など書類は一切もらっていない。

(40歳代・女性)

### 【アドバイス】

今回の場合は、口約束をしているので解約はできません。契約は、契約の内容を示して申込みと承諾の意思の合致があれば、口約束でも成立します。契約の成立には、特別の決まりがある場合を除き、注文書や契約書を取り交わす必要はありません。

契約が成立するとお金の支払いをしていなくても一方的に解約はできません。そのためお店で購入後、自己都合での返品はできません。レシートを見せることで返品・返金してもらえることがありますが、そのお店のサービスなので、誤解の無いようにしましょう。

4月1日から、改正民法が施行されます。民法は消費者以外の事業者にも適用される最低限のルールなので、消費者の権利を守るためには不十分です。そこで、消費者契約法は消費者が行う取引の特別ルールを定めています。確認されるのも良いでしょう。

令和元年5月

## 八幡市生活情報センターだより

令和元年 5月 第34号

### 契約の取消し範囲が拡大

6月15日から消費者契約法が施行され、事業者との契約の取消し・無効の範囲が拡大します。新設される取消しについて解説してみます。

- 就緒セミナー**
  - 消費者が、就緒段階に達した不安を届ければ、事業者は、取消しを認めない。その不安を認め、契約の取消しを認める。
  - 就緒中の学生の不安を知りつつ、「このままでは成功しない、このセミナーが必須」と勧誘。
- 高齢者等が不安をあおられる
  - 高齢者等が、勧誘者により誘導されて不安を感じていることが、親の生活費の滞りや収入不安を誘っていることを知りながら、不安をあおられ、契約を締結すること。

### 遺位・改元便乗商法に注意!

新天皇陛下即位。5月1日から元号が令和になりました。天皇陛下の遺位や改元に便乗した悪質商法や詐欺が増加しています。2つの事例を紹介いたします。

**【事例1】 遺位**  
天皇陛下に贈進する品の購入を勧める。  
天皇陛下に贈進して、アルバム、御用印などの購入を勧められる。  
中には御用印の贈進された御用印の御用印、一方前に品物が贈送されてきたというケースも報告されています。  
遺位(即位)贈進などが目的である、贈進品は贈進品に贈進品を贈進しなされる。

**【事例2】 新行法改正と偽る**  
元号が変わる時に、「銀行口座の変更の手続きが必要になります!」これは詐欺です。偽りのキャッシュカードを発行し、銀行に銀行口座、口座番号、銀行番号を転記し、現在お持ちのカードを返さし、返さないなど強引に、キャッシュカードを返さし返さうとする手口です。キャッシュカードの返却を強引に要求しないようにお願いします。

**銀行口座の凍結** 全国銀行協会でも受付の開始をします。

全国銀行協会の全国銀行個人信用センターにおいて「銀行口座凍結」がスタートしています。これは、ご本人が、自らのお金の管理があることやキャッシュカードの紛失などにより、ご本人やご家族の生活に支障をきたす可能性があることなど理由によって、自らお金の管理をする旨を全国銀行個人信用センターに相談し凍結申請を行うこととなります。

### 消費者川柳大募集

【応募方法】 はがき、川柳、川柳の簡単な説明、郵便番号、住所、氏名（ふりがな）、年齢、電話番号を記載の上、下記宛までお送りください。FAX (A4縦) でも可。  
・川柳4句まで採りだでも募集できます。  
・作品は未発表のものに限ります。  
【問い合わせ】 〒614-8373 八幡市山辺3-1 B51  
八幡市生活情報センター 電話 075-983-8400 FAX075-983-8401

**困ったときはすぐ相談!** **い** **や** **や** 土日祝日も相談できます  
消費者ホットライン(周知なし) **1** **8** **8** (10時〜16時)

**八幡市生活情報センター** ◆相談受付時間 9:00〜12:00 13:00〜16:30  
月〜金曜日(休所長日・休日除く) 〒614-8373 八幡市山辺3-1 B51  
☎075-983-8400

令和元年7月

## 八幡市生活情報センターだより

令和元年 7月 第35号

### 相続に関するルールが変わります

預貯金の遺産分割の対象となる場合に、相続人は、遺産分割が終わる前まで、一定の範囲で預貯金の払戻し(預貯金の引き出し)を受けることができます。7月1日(月)施行

**改正前** 遺産分割が終了するまでの間は、相続人単独では預貯金の引き出しができません。

①相続した預貯金は遺産分割の対象になり、共同相続人による引き出しができません。  
②生活費や葬儀費用の支払、借金などに資金が必要でも遺産分割が終わるまでは、共同相続人の同意がなければ引き出しできません。

**改正**

**改正後** 遺産分割における公平性を図りつつ、相続人のお金の支出に対応できるよう、預貯金を引き出しできる制度を設ける。

①預貯金の一定範囲(金額による上限あり)については、遺産分割の完了を待たずに命書・遺言の窓口における支払いを受けられるようになった。  
②預貯金の取り出し、遺産分割の完了を待たずに命書・遺言の窓口における支払いを受けられるようになった。

### ヘアカラーによる「かぶれ」に要注意! 頭皮アレルギーを起こすことも

**ポイント**  
ヘアカラーリングの際のうら、髪根の皮膚は酸化染料(ヘアカラー、ヘアカイ、白髪染め)と反応する。その反応でアレルギー(接触性アレルギー)を起こすことがある。このアレルギーは頭皮を痒い、赤い、腫れる、かゆい、くっつく、などがあり、重症化すると、頭皮が剥がれ、かぶれ、などがある。

**対策**  
●アレルギー検査を受ける。頭皮アレルギー検査(パッチテスト)を受ける。頭皮アレルギー検査(パッチテスト)を受ける。  
●これまでに頭皮アレルギーを経験したことがある人でも、頭皮アレルギーを起こすことがあります。アレルギー検査を受けることにより、重症化を防ぐことができます。

**消費者川柳大募集**  
はがき、川柳、川柳の簡単な説明、郵便番号、住所、氏名（ふりがな）、年齢、電話番号を記載の上、下記宛までお送りください。FAX (A4縦) でも可。掲載させていただきます。川柳4句まで採りだでも募集できます。【問い合わせ】075-983-8400 FAX075-983-8401  
・作品は未発表のものに限ります。

**困ったときはすぐ相談!** **い** **や** **や** 土日祝日も相談できます  
消費者ホットライン(周知なし) **1** **8** **8** (10時〜16時)

**八幡市生活情報センター** ◆相談受付時間 9:00〜12:00 13:00〜16:30  
月〜金曜日(休所長日・休日除く) 〒614-8373 八幡市山辺3-1 B51  
☎075-983-8400

### 夏休み子どもセミナー

～スマホの安全使い方を学ぼう～

開催日 8月5日(月) 参加無料 事前申し込み不要 当日受付

時間	場所	参加人数
① 13:30-14:30	すくすくの社	各30-50名(先着順)
② 15:30-16:30	山辺公民館 大会議室	市内居住の小学生3-6年生 随時参加可

◆お申し込み、申し込みは、電話、お申し込み用紙に記入の上、八幡市生活情報センターへ送付ください。

**困ったときはすぐ相談!** **い** **や** **や** 土日祝日も相談できます  
消費者ホットライン(周知なし) **1** **8** **8** (10時〜16時)

**八幡市生活情報センター** ◆相談受付時間 9:00〜12:00 13:00〜16:30  
月〜金曜日(休所長日・休日除く) 〒614-8373 八幡市山辺3-1 B51  
☎075-983-8400

令和元年9月

## 八幡市生活情報センターだより

令和元年 9月 第36号

### キャッシュレスって何?

料金が確認といった現金(=キャッシュ)を渡って、お店での買い物やお金のやり取りができることを「キャッシュレス」と呼びます。

**電子マネー/プリペイドカード**  
・電子マネーは現金と同様に利用している電子決済手段で、主にスマートフォン、コンビニ、食料品店などで現金と同様に利用できます。カードタイプの現金と同様に利用でき、分けて利用できます。

**デビットカード**  
・利用時に銀行の口座から引き落としされる、銀行の口座に預け入れられている、利用限度額があるカードのことです。  
・お金のやり取り、その場で現金を払うことなく商品やサービスを受けられることができます。電子マネーと同様に利用できます。カードタイプの現金と同様に利用でき、分けて利用できます。

**クレジットカード**  
・お金のやり取り、その場で現金を払うことなく商品やサービスを受けられることができます。電子マネーと同様に利用できます。カードタイプの現金と同様に利用でき、分けて利用できます。

**スマートフォン**  
・スマートフォン、クレジットカード、電子マネー、銀行口座などを連携し、お金のやり取り、その場で現金を払うことなく商品やサービスを受けられることができます。電子マネーと同様に利用できます。カードタイプの現金と同様に利用でき、分けて利用できます。

### キャッシュレスに関するよくあるご質問

キャッシュレスは、上手に使えばとても便利な支払い方法です。安全に使うためによくある質問とその答えをご紹介します。

①失くした時はどうすればいい?  
・失くした場合は、発行会社に連絡して利用停止にしてもらいます。その際、再発行の手続きをします。また、カード再発行時には登録した自分の内容や発行会社の連絡先も提供をお願いします。

②使いすぎないようにするには?  
・通常使用しているカードを決めて支払いをしましょう。前払型で入金した金額内で使うという方法もあります。使用記録を確認しましょう。

③急に覚えのない利用に気づいたら?  
・急に発行会社の利用履歴や生活情報センターに連絡しましょう。明細を確認し、不正利用の可能性を確かめましょう。

④いくばくまでの買い物に使える?  
・電子マネーはチャージの上限金額、クレジットカードやデビットカードは利用限度額が発行会社ごとに設定されており、原則その範囲での利用となります。キャッシュレス対応のお店で、お金のやり取りはクレジットカードでもサイン無しで利用できることもありますが、

⑤スマートフォン3つの利便性  
① ウォレットアプリのインストール  
② OS (アプリ) をインストールして起動  
③ QRコードを読み取り、アプリから決済する

⑥ OS (アプリ) をインストールして起動  
⑦ QRコードを読み取り、アプリから決済する

⑧ QRコードを読み取り、アプリから決済する

**困ったときはすぐ相談!** **い** **や** **や** 土日祝日も相談できます  
消費者ホットライン(周知なし) **1** **8** **8** (10時〜16時)

**八幡市生活情報センター** ◆相談受付時間 9:00〜12:00 13:00〜16:30  
月〜金曜日(休所長日・休日除く) 〒614-8373 八幡市山辺3-1 B51  
☎075-983-8400

### 支払方法の種類

**前払い(プリペイド)**  
①カードやスマートフォンに事前に入金して使う  
②お金のやり取り、その場で現金を払うことなく商品やサービスを受けられることができます。

**即時払い(デビット)**  
①お金のやり取り、その場で現金を払うことなく商品やサービスを受けられることができます。カードタイプの現金と同様に利用でき、分けて利用できます。

**後払い(ポストペイ)**  
①お金のやり取り、その場で現金を払うことなく商品やサービスを受けられることができます。カードタイプの現金と同様に利用でき、分けて利用できます。





消費者教育小冊子  
 (くらしの豆知識) 【 300 部 】



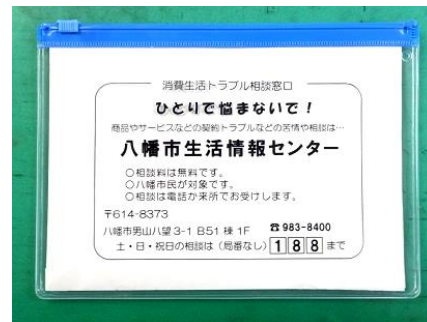
(わが家の悪質商法撃退マニュアル) 【 3,000 部 】



啓発グッズ  
 (啓発シール) 【 3,000 枚 】



(クリアケース) 【 300 個 】



(ポケットティッシュ) 【 3,000 個 】



## V 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 …… ワイシャツ、ズボン、スカートなど。  
合成樹脂加工品 …… ごみ容器、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。



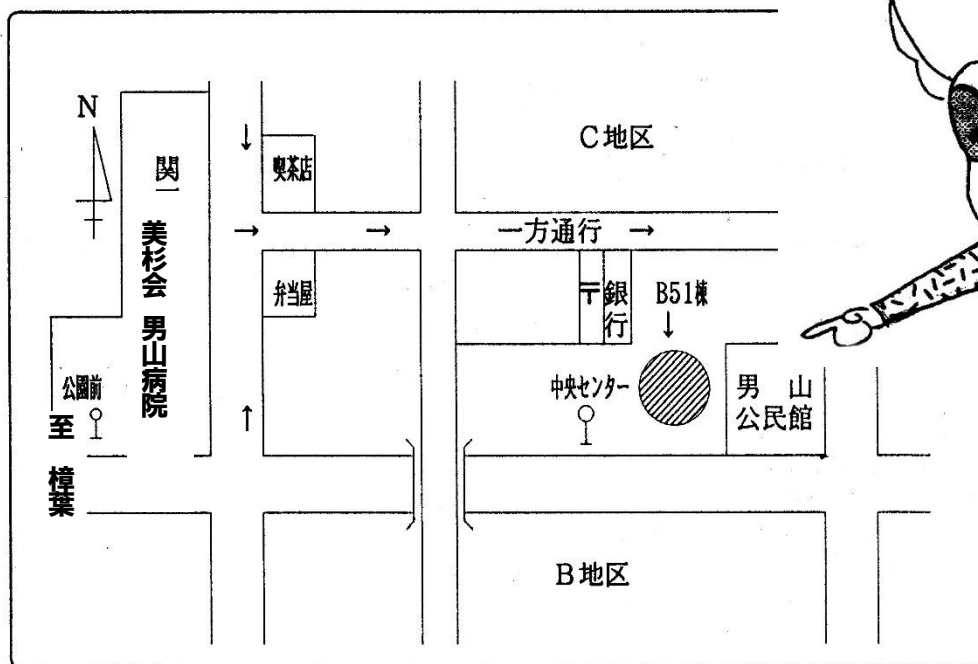
### 3. 家庭用品品質表示法及び消費生活用製品安全法に基づく立入検査の実施状況

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
令和元年度	—	—	4	2
平成30年度	4	9	—	—
平成29年度	—	—	4	4
平成28年度	4	15	—	—
平成27年度	—	—	3	4

マスコットキャラクター  
クーリン君



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

TEL 075-983-8400

FAX 075-983-8401

### 交 通

京阪電車 「石清水八幡宮」「樟葉」駅からバス乗車  
「中央センター前」下車徒歩1分