

消費者行政この一年

—令和2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、超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います。また、新型コロナウイルスの感染拡大に関連した相談が寄せられるなど、私たち消費者を取り巻く環境は日々変化し、複雑・多様化しています。

令和2年度における相談総件数は605件となり、前年度の586件から19件増加し、高水準で推移しています。相談内容の傾向としては、宅配業者や大手通販業者を装ったメールやアダルトサイトのワンクリック請求、パソコンのウイルス感染についての相談が多く寄せられました。

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、新たな事例にも対応した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2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3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.....	1 3
2. 講師派遣事業.....	1 3
3. 各種情報提供事業.....	1 4
III 不用品活用推進事業	
1. 不用品情報事業.....	1 6
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】	1 7
【生活情報センターだより発行】	2 3
【啓発教育小冊子、啓発グッズ】	2 6
V 消費者保護の取組	
1. 家庭用品品質表示法.....	2 7
2. 消費生活用製品安全法	2 7
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 8

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 2 年度に受け付けた相談総件数は 605 件で、前年度の 586 件から 19 件増加し、高水準で推移しています。

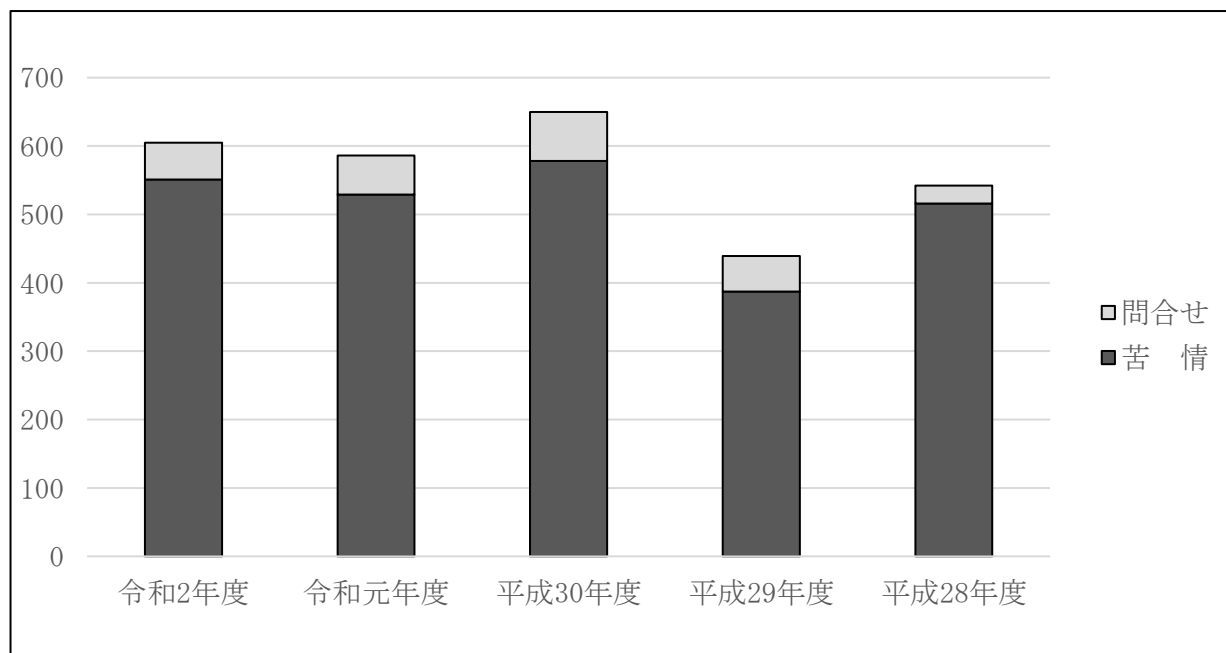
相談内容の傾向としては、宅配業者や大手通販業者を装ったメールやアダルトサイトのワンクリック請求、パソコンのウイルス感染についての相談が多く寄せられました。また、令和 2 年度はコロナウイルスに便乗した詐欺や悪質商法に関する相談も目立ちました。

(2) 相談件数の推移

(単位：件，%)

年 度		令和2年度		令和元年度		平成30年度		平成29年度		平成28年度	
総 数		605		586		650		439		542	
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	551	91.1	529	90.3	578	88.9	387	88.2	516	95.2
	問合せ	54	8.9	57	9.7	72	11.1	52	11.8	26	4.8
	要 望	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
相談方法	来 庁	163	26.9	210	35.8	229	35.2	123	28.0	160	29.5
	電 話	442	73.1	376	64.2	421	64.8	316	72.0	382	70.5
	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	2年度	元年度	前年度比
1	商品一般（迷惑メール、架空請求、不審な荷物など）	81	61	132.8
2	放送・コンテンツ等（公共放送料金受信契約、サイト利用料金など）	48	73	65.8
3	役務その他（家屋などの点検商法など）	38	25	152.0
4	健康食品（サプリメントなどの定期購入）	23	33	69.7
5	工事・建築・加工（住宅リフォーム、トイレ等衛生設備など）	21	20	105.0
6	他の保健衛生品（マスク、消毒アルコール、除菌剤など）	20	9	222.2
7	化粧品（化粧クリーム、育毛剤などの定期購入）	17	16	106.3
8	インターネット通信サービス（光回線契約、通信料金請求、プロバイダ契約など）	17	24	70.8
9	相談その他（金銭貸借、不審な電話など）	17	26	65.4
10	レンタル・リース・賃借（賃貸借契約、振袖レンタルなど）	16	15	106.7

・相談件数トップ10項目の主な内容

商品一般（迷惑メール、架空請求、不審な荷物など） 81件

- ① パソコンにネット通販会社名のメールが来たので、住所氏名やクレジットカード番号等を入力した。後で偽メールと分かった。今後、気をつけること、やっておくことがあれば教えてほしい。
- ② 大手通販サイトから登録料未納とのSMSが届いた。連絡して、住所、氏名、生年月日を教えたが、後から考えると不審だ。どう対処すればよいか。
- ③ 郵便ポストに不審な郵便物が届いた。全く身に覚えのないところからのものだ。どう対処すればよいか教えてほしい。
- ④ 親が最近オープンした店に足繁く通っている。安く卵などを購入しているが、店内で商品の説明会などが頻繁に行われている。SF商法の店ではないかと思うが、何か情報はないか。

放送・コンテンツ等（公共放送料金受信契約、サイト利用料金など） 48件

- ① 20年以上前からテレビ放送を受信していない。4年前にアンテナも撤去したのに受信契約をするよう訪問されて困っている。
- ② パソコンに警告表示が出たので、表示されている番号に電話をしたら、復旧するための手数料を求められ、コンビニのギフトカードで支払った。その後何度も手数料を請求された。
- ③ メールで相談に乗って報酬を得る副業サイトに登録した。仕事を始めるために約5万円の登録料を請求された。詐欺だと思うので、カード決済した金額を取り消したい。
- ④ 低年齢の孫2人が私のスマホで有料ゲームを音声検索によりダウンロードしたため、26万円余りのキャリア決済をした。取り消しをしたい。

役務その他（家屋などの点検商法など）

38 件

- ① 自宅に業者が来て、地震保険で家の修理をするよう勧められた。業者の助言で保険金が出たら手数料を払う契約をしたが、ネット検索したらよくない情報があったので解約をしたい。
- ② ドローンを飛ばし屋根の点検を無料ですと電話があり、応じた。後日訪問があり、屋根の傷みがあるが、保険で直せると言われ申請したが業者の見積は高額だ。契約はしていないがどうすればいいか。
- ③ 火災保険の請求を代行する業者が来訪した。国の機関からの委託のような話だったので業務委託契約をしてしまったが、大丈夫か。
- ④ 夜に帰宅したところ、玄関の鍵が入らず開かないので、焦ってネット検索した業者に連絡した。費用として約 18 万円請求され、慌てていたため支払したが、法外な金額に思う。何か対処方法はないか。

健康食品（サプリメントなどの定期購入）

23 件

- ① SNS の広告を見て、初回 500 円でサプリメントを購入した。解約は無料通話アプリに登録後に行うことになっているのだが、解約方法が複雑で分らない。
- ② 独居の母が、健康食品の販売会で内容を理解せずに 14 万円位購入した。未開封で未払いなので返品できるだろうか。
- ③ スマホで動画閲覧中にサプリの広告が出たので、3 ヶ月分注文しコンビニ払いをした。終わりだと思っていたのに、また届いて請求があり困っている。
- ④ スマホ操作中、ダイエットサプリの広告が出て、100 円モニターコースを注文したら、小袋が 1 個届いた。翌日、注文していない 20 袋と請求書が届いた。返品したいので電話をしたがつかまらない。

工事・建築・加工（住宅リフォーム、トイレ等衛生設備など）

21 件

- ① 光回線工事業者から紹介されたと言って、排水管の無料高圧洗浄の勧誘電話がかかってきた。承諾すると、排水桝の修理から約 450 万円の床下工事の見積もりを提示された。申込確認の電話が何度もあり困っている。
- ② 配水管が詰まり、スマホで検索した業者に電話したところ「保険でできます」と言われたので来てもらうことにした。来た業者は見積りの提示がないまま工事を行い、50 万円請求され困っている。
- ③ 訪問した業者にキャンペーンだと勧められ、外壁塗装工事の契約をしたが、高額なのでクーリング・オフをしたい。
- ④ 実家は、認知症の両親と障がい者の妹の三人で暮らしている。排水が詰まり、妹が業者に依頼したところ 36 万円請求され、困っている。

他の保健衛生品（マスク、消毒アルコール、除菌剤など）

20 件

- ① 娘がネット通販でマスクを購入し支払いをした。その後注文していないのに、同じ業者から再度マスクが届き、問合せしても返信がない。
- ② 覚えのないマスクが 50 枚、ポストに投函されていた。大手通販会社名は書かれているが注文した覚えがない。どうすればよいか。
- ③ 覚えのない中国からの包みがポストに投函された。未開封だが mask と書かれている。新型コロナウイルス関連の送り付け商法か。
- ④ 新聞のチラシを見て、首からかける空間除菌剤を購入したが、ネットを見ると効果がないと書かれていた。返品できないか。

化粧品（化粧クリーム、育毛剤などの定期購入） 17件

- ① スマホで美白クリームの定期購入を注文し、1回目は払った。2回目が届いたが肌に合わず、いらないので着払いで返品したが請求が来た。どうすればいいか。
- ② 新聞紙面の広告を見て、初回98円の育毛剤を購入した。一回限りと思っていたら次回発送の通知が来た。定期購入した覚えはない。高額なので、解約したい。
- ③ スマホに出た広告を見て3回しばりのある歯磨き粉を定期購入した。4回目が6日前に届いた。広告に「90日以内全額返金システム」とあったので、今日返品したいと連絡したら断られた。
- ④ 知り合いが、化粧品のマルチ商法らしいものに巻き込まれようとしている。執拗に自宅を訪問してくる。どうすればいいのか。

インターネット通信サービス（光回線契約、通信料金請求、プロバイダ契約など） 17件

- ① 大手通信会社を名乗る電話勧誘で光回線を申し込んだが、工事に来た人が別会社の人で、不審に思い、工事を延期した。連絡先に電話したがつながらない。
- ② 通信会社Aから覚えのない会費を請求されたが放置していた。最近弁護士法人から債権者がAの受任通知兼請求書が来た。詐欺ではないか。
- ③ パソコンの速度が遅くないですかというメッセージが表示された。その業者にアクセスし、ソフトをインストールしたが、その後も再三アラーム表示が出る。不正なことをされないか心配だ。
- ④ 光回線をネットで申し込み、室内工事完了後、屋外工事が不可能だと言われた。室内工事の原状復帰を求めたが希望が聞き入れられない。

相談その他（金銭貸借、不審な電話など） 17件

- ① 知人に2年前に約400万円を貸した。返済を求めると、返すと口約束はされるが未だ返済がない。何とか返済してほしい。
- ② パソコンに知らない相手からメールが届き「あなたが映っている動画を公開する。暗号資産で送金すれば止める。」との内容だった。対処法を教えてください。
- ③ スマホに知らない携帯番号から何度も着信がある。出ていないが不審だ。どうすればいいか。
- ④ 自宅の斜め向かいが改修工事をしており、その工事車両が自宅の縁石を擦った。作業員に修復するよう言ったが、無理だと言われた。

レンタル・リース・賃借（賃貸借契約、振袖レンタルなど） 16件

- ① 賃貸住宅の契約書を紛失してしまった。退去時に契約書がなければ敷金返戻不可と家主から言われた。返戻を希望しているが、家主の主張は正当なのか。
- ② 約2年住んだ賃貸マンションの退去時、原状回復費用として、クロスの手直しと浴室の鏡の研磨が対象になると言われ請求された。家主負担対象ではないのか。
- ③ 契約している駐車場の賃料は、月末に翌月分を支払うこととなっている。管理会社が変わり、先月末に支払った今月の賃料の請求が来た。支払い義務はあるのか。
- ④ スタジオで成人式の振袖をレンタル契約したが、コロナの影響で府外に住む娘が帰れなくなった。解約を伝えたが、提示された解約料に不満がある。

(4) 消費生活相談の傾向と特徴

◆相談件数は前年度比 3.2%増で特にコロナ関連商品への相談が増加

相談内容の傾向としては、昨年度まで多く寄せられた「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が減少しました。一方で、宅配業者を装った偽の URL が付いたメールが届いたという相談のほか、大手通販業者などを装い、クレジットカードの情報や個人情報の入力を促すメールが届くといった相談、アダルトサイトを經由した「ワンクリック詐欺」、「ウイルスに感染した」と突然パソコンに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等の相談が多く寄せられました。

特に、令和 2 年度はコロナ禍に乗じた詐欺や悪質商法が目立ちました。事例としては、中国から注文をしていないマスクが届いたとの相談や「在宅でメールで相談にのるだけで簡単に稼げる」をうたい文句にした副業サイトによる詐欺被害に関する相談です。

◆相談者の半数以上が 60 歳以上で、20 歳代の相談者も増加

契約当事者の年代別では、60 歳以上が 283 件と最も多く、総件数の約 46.8%を占めています。20 歳代からの相談も 29 件と増加（前年比 181.3%）しました。

◆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前年度より増加し、他の相談件数に比べて高い状況で推移しています。なかでも、スマホ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。

◆その他には、火災保険申請などの点検商法、高齢者を狙った SF 商法相談が増加

昨年度に続いて、大阪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が、引き続き寄せられました。また、高齢者を狙った SF 商法による販売での相談も散見されました。

(5) 契約当事者性別・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
元年度計	11	16	53	70	65	92	236	43	586
2 年度計	10	29	54	64	85	83	200	80	605
男 性	6	10	23	32	30	40	87	38	266
女 性	4	19	31	32	55	43	110	23	317
団 体								6	6
不 明							3	13	16

(6) 契約当事者年代別 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
商品一般	0	1	1	7	7	17	41	7
放送・コンテンツ等	1	3	6	6	9	7	12	4
役務その他	0	0	3	7	6	9	8	5
健康食品	2	1	1	1	6	5	5	2
工事・建築・加工	0	1	2	0	4	3	8	2
他の保健衛生品	0	0	2	1	4	4	5	4
化粧品	1	1	0	2	3	3	4	3
インターネット通信サービス	0	2	0	3	3	0	4	3
相談その他	0	1	2	4	0	2	5	3
レンタル・リース・貸借	0	4	3	3	3	2	0	0
他の保健・福祉	0	1	0	0	0	0	10	4
移動通信サービス	0	2	3	0	0	0	5	0
紳士・婦人洋服	1	3	1	0	2	1	0	0
電話機・電話機用品	0	0	0	0	0	4	3	0
修理・補修	0	0	0	0	0	0	6	2
相隣関係	0	0	0	0	0	2	0	6
医療用具	0	0	1	0	0	0	6	0
書籍・印刷物	0	0	0	0	0	1	6	0
電気	0	0	0	0	0	0	5	0
医薬品	0	0	0	0	2	0	4	0
他の行政サービス	0	1	0	0	0	0	4	3
玩具・遊具	1	2	3	0	0	0	0	0
家具・寝具	0	0	0	1	2	0	3	0
他の教養・娯楽品	0	0	2	2	0	0	0	0
融資サービス	0	1	0	2	0	0	0	2
他の金融関連サービス	0	0	2	0	2	0	0	0
教室・講座	0	0	2	2	0	0	0	0
婚姻	0	0	2	0	0	0	0	2
内職・副業	1	2	0	0	0	0	0	0
アクセサリ	1	0	0	1	0	1	0	0
他の住居品	0	0	0	1	2	0	0	0
かばん	0	0	0	1	2	0	0	0

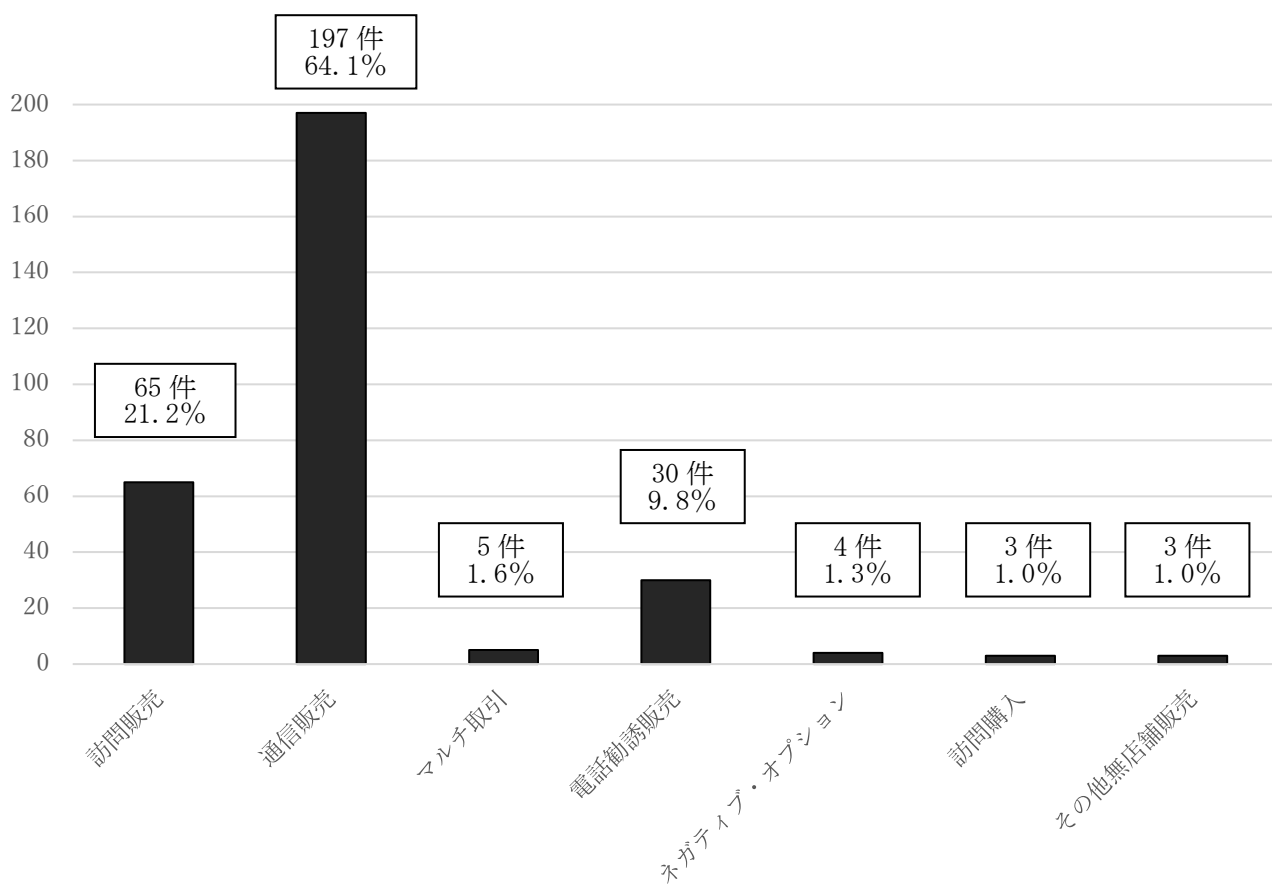
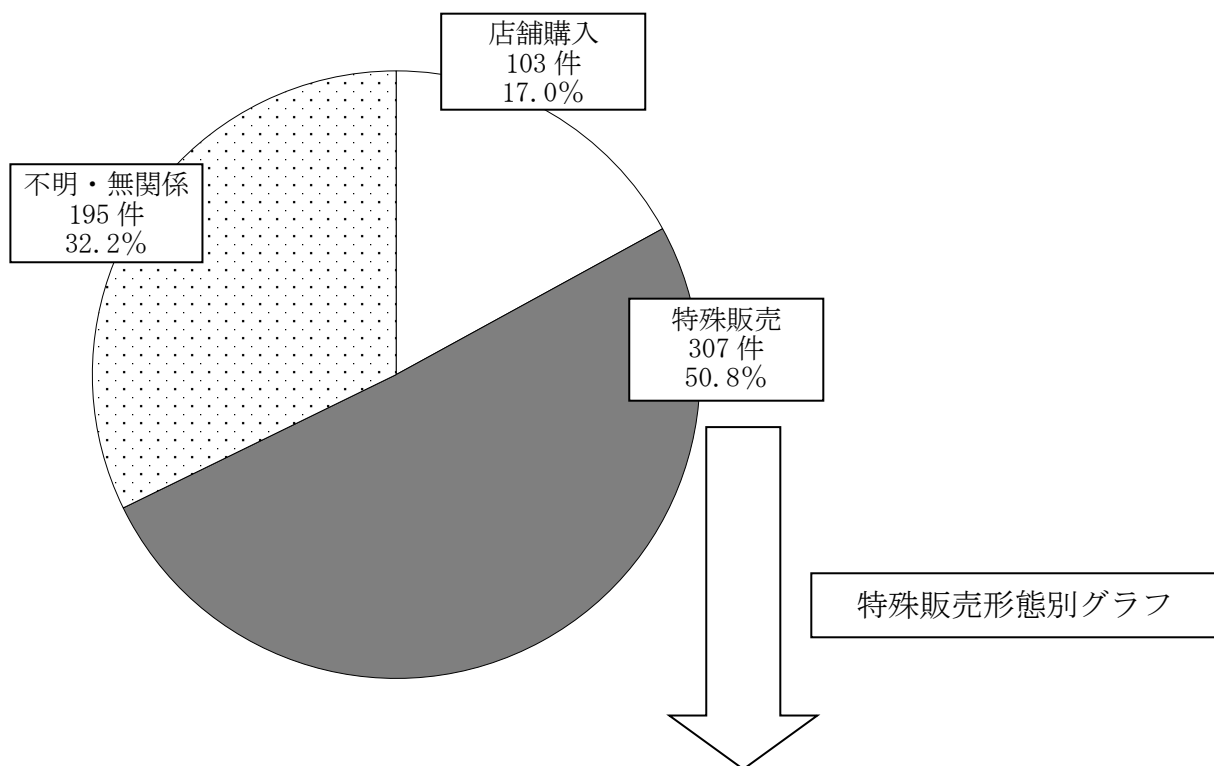
商品一般…………… 迷惑メール、架空請求、不審な荷物などに関する事

放送・コンテンツ等… 公共放送料金受信契約、サイト利用料金などに関する事

役務その他…………… 家屋などの点検商法などに関する事

健康食品…………… サプリメントなどの定期購入に関する事

(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	年代								合計
	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	
訪問販売	1	1	4	7	9	9	31	3	65
通信販売	9	14	28	22	31	31	51	11	197
マルチ取引	0	2	0	0	0	0	1	2	5
電話勧誘販売	0	1	1	2	6	6	9	5	30
ネガティブ・オプション (送り付け商法)	0	0	0	0	1	0	3	0	4
訪問購入	0	0	0	0	0	0	3	0	3
その他無店舗販売	0	0	0	0	0	0	3	0	3
合計	10	18	33	31	47	46	101	21	307

(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	2年度	元年度	相談内容 \ 年度	2年度	元年度
役務その他	19	9	放送・コンテンツ等	36	49
工事・建築・加工	11	6	健康食品	21	28
書籍・印刷物	6	7	化粧品	16	15
修理・補修	4	1	商品一般	14	6
空調・冷暖房・給湯設備	3	3	紳士・婦人洋服	9	2
放送・コンテンツ等	3	8	他の保健衛生品	9	6
乳卵類	2	0	玩具・遊具	7	1
衛生設備	2	1	インターネット通信サービス	7	3
他の金融関連サービス	2	0	医療用具	6	1
衛生サービス	2	4	電話機・電話機用品	5	1

(単位：件)

マルチ取引			電話勧誘販売				
相談内容	年度	2年度	元年度	相談内容	年度	2年度	元年度
ファンド型投資商品		2	1	インターネット通信サービス		7	9
商品一般		1	0	役務その他		6	1
化粧品		1	0	商品一般		3	3
内職・副業		1	0	他の行政サービス		2	0
				魚介類		1	0
				食器・台所用品		1	0
				電気		1	5
				医薬品		1	0
				工事・建築・加工		1	0
				生命保険		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	2年度	元年度	相談内容	年度	2年度	元年度
他の保健衛生品		2	0	商品一般		1	1
他の住居品		1	0	アクセサリー		1	1
紳士・婦人洋服		1	0	修理・補修		1	0

(単位：件)

その他無店舗販売			
相談内容	年度	2年度	元年度
医薬品		1	0
工事・建築・加工		1	1
役務その他		1	0



(10) 処理結果別件数

(単位：件，%)

年 度	令和2年度		令和元年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
他 機 関 紹 介	29	4.8	16	2.7
助 言	480	79.3	408	69.6
そ の 他 情 報 提 供	6	1.0	56	9.6
幹 旋 解 決	66	10.9	84	14.3
幹 旋 不 調	11	1.8	9	1.5
処 理 不 能	1	0.2	5	0.9
処 理 不 要	11	1.8	8	1.4
継 続 処 理	1	0.2	0	0
合 計	605	100.0	586	100.0

※令和2年度の継続処理件数は、令和3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2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度
訪問販売	65	69	43	47	50
通信販売	197	172	138	136	171
マルチ取引	5	2	3	6	3
電話勧誘販売	30	32	32	28	50
ネガティブ・オプション (送り付け商法)	4	3	5	4	1
訪問購入	3	6	7	9	23
その他無店舗販売	3	2	4	2	6
特殊販売のみの合計	307	286	232	232	304
店舗購入	103	103	105	109	105
不明・無関係	195	197	313	98	133
総合計	605	586	650	439	542

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、消費者教室の開催事業、講師派遣事業、各種情報提供事業を毎年実施していますが、令和2年度はコロナ禍の状況において、一部の実施となりました。

1. 消費者教室の開催事業

【セミナー開催】

令和元年度は4回のセミナーを開催しましたが、令和2年度はコロナ禍の状況において、未開催としました。

【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2年度は小学校1校、中学校2校で消費者教育の授業を実施予定でしたが、コロナ禍の状況において、外部講師による授業が不可となりました。このため、中学校2校では、授業で使用を予定していた中学生用消費者教育教材集を配付しました。

2. 講師派遣事業

他機関からの依頼により、次のとおり講師として相談員を派遣し、出前講座を実施しました。

実施日	テーマ	主催者	会場	受講人数
12/17 (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”～	八幡市社会福祉協議会	八幡市立福祉会館	15 人
2/18 (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”～	男山長沢福祉委員会	つどいセンター 長沢	10 人

【実施風景】

八幡市社会福祉協議会





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「令和元年度 消費者行政この一年」作成 150部

(4) 街頭啓発

① 成人式啓発 1月11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。

② 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。

(8) 公共施設での啓発資料の配架（常設）

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の配架を令和2年9月から開始しました。

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に基づくPSCマークが付された特定製品

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特定家庭用機器再商品化法に規定する特定家庭機器

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
2年度	25	13	52.0	2	1	50.0	27	14	51.9
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

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】

◆ 新型コロナウイルスに便乗した悪質商法に注意！ ◆

(令和2年4月)

【事例 1】「マスク 50 枚 1 万円で発送しました」「マスクを無料送付します。確認をお願いします」という URL が付いた SMS がスマートフォンに届いた。

【事例 2】突然、自宅を訪問してきた業者から「新型コロナウイルスの影響で中国経済がガタガタになっている。金の相場が上がることは間違いない。今申し込めば、高騰する前の金額で金を買う枠が当たるかもしれない。すぐに申し込んだ方がよい」と言われた。

【事例 3】水道局の職員と名乗る男が自宅に訪れ、「水道管に新型コロナウイルスが付着しているので、防菌できる水道管と取り換えた方がいい」と言われ見積書を示して工事費をだましとろうとした。

【アドバイス】

怪しい、少しでもおかしいと思うメールや勧誘には対応しないようにしましょう。メールに返信したり、添付された URL をクリックすると、フィッシングサイトに誘導されスマートフォンに不正なアプリがインストールされたり、個人情報を取得されたりする恐れがあります。インターネットでのマスクの高額取引に対して、政府はマスクの転売行為禁止をするため、法律(政令)を3月15日に施行しました。

全国で新型コロナウイルスに関連した様々な手口の悪質商法や詐欺の事例が報告されています。電話や不審な訪問にも出ないようにしましょう。

◆ 新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！ ◆

(令和2年5月)

【事例 1】市のコロナウイルス対策室を名乗る電話があり、助成金を振り込むからと、口座番号とキャッシュカードの暗証番号を聞かれた。

【事例 2】携帯電話会社名で、新型コロナウイルス関係の助成金があるとのメールが届いた。

【事例 3】自宅の固定電話に「新型コロナウイルスの無料検査が受けられる。マイナンバーが必要なので、今から自宅に行く」という電話があった。

【アドバイス】

これらの相談事例は一例です。ほかにも新型コロナウイルスでお金に困っているといったオレオレ詐欺の事例も発生するなど、全国で新型コロナウイルスに便乗した悪質商法が多発しています。被害にあわないよう注意してください。「助成金がある」「お金が返ってくる」などの電話やメールは無視しましょう。絶対に口座情報を教えたり、キャッシュカードの暗証番号を教えたりしないでください。また、市のホームページに、新型コロナウイルスに便乗した悪質商法の事例を紹介していますので確認してください。

◆ 新型コロナウイルスに便乗した悪質商法にご注意！ ◆

(令和2年6月)

【事例】SNSで「マスクが購入できる通販サイトがある」という広告を見た。記載されていた通販サイトから、マスク100枚、約4千円を注文した。支払いはクレジットカード決済しかなく、カード番号を入力する画面も表示されなかったのもそのまま送信した。すぐに注文受付メールが届き、「クレジットカードはこちらにアクセスし登録してください」とURLが記載されていた。このような方法で登録したことはなく、URLにはアクセスしていない。業者の電話番号や住所の記載はあるが怖いので連絡していない。不審なのでキャンセルしたい。

(30歳代・女性)

【アドバイス】

SNSの書き込みや広告の内容をうのみにせず、リンク先の通販サイトの住所、電話番号表示や注文手続きに不審な点がないか慎重に確認しましょう。特に、「SNSに表示される広告だから、リンク先も安心できる通販サイトだろう」といった思い込みをしないようにしましょう。フィッシングサイトの恐れもあり、氏名や住所、電話番号などの個人情報やクレジットカード番号を入力すると不正に取得される可能性があります。入力してしまった場合は早急にクレジットカード会社に連絡しましょう。

◆ 簡単に高額収入を得られるという副業や投資の儲け話に注意！ ◆ (令和2年7月)

【事例】「老若男女誰でもすぐ収入が得られる」というメールマガジンを見つけ、約30万円で情報商材とソフトウェアを購入したが、ソフトウェアが起動せず、収入が得られない。苦情を伝えると月収1千万円を得られるという上位のコースを勧められた。「必ずフォローする」「代金50万円を半額にする」と強引に誘われ、断り切れず契約したが、その後連絡はなく、全くフォローもない。

(60歳代・女性)

【アドバイス】

副業や投資等で高額収入を得るためのノウハウ等と称してインターネット等で販売される情報のことを「情報商材」と言います。情報商材は契約前に内容を確認することができません。怪しいと思ったら安易に事業者に連絡しないようにしましょう。広告等をきっかけに、簡単に収入が得られると信じて契約したものの、説明と違って収入が得られないことや、追加でコンサルティングやソフトウェアの購入を勧められるケースもあるので注意しましょう。すぐに元が取れるからと言われてもクレジットカードでの高額決済や借金をしてまで契約をしないようにしましょう。情報商材購入のために借金を繰り返し、多重債務になったケースもあります。

◆台風の季節「家の修理に火災保険が使える」という話に注意！◆ (令和2年8月)

【事例1】近所を回っている業者が来て、「台風後の家の修理は火災保険でできる。手続きは無料で代行する。保険金が出たら35%を手数料としてもらうが、保険金が出なかったら無料でよい」と勧誘された。(60歳代・男性)

【事例2】「専門家でなければ気付かない損傷を見つけて保険金が多く出るようにする」と言われた。(40歳代・女性)

【アドバイス】

「家の修理に火災保険が使える」と勧誘されても、そもそも保険金が出るのかどうか分かりません。火災保険で修理できるのは自然災害による損傷で、老朽化による損傷は対象外です。まずは自分が契約している保険会社に相談しましょう。保険金の請求には修理見積書が必要ですが、自分で業者に見積もりを頼めば35%もの手数料は要りません。見積もりは工事を頼まない可能性があることを伝えた上で、複数の業者に依頼し、工事内容や契約内容を慎重に検討してから契約しましょう。国土交通大臣から指定を受けた相談窓口「住まいのダイヤル」(0570-016-100)に修理金額が妥当かなどを相談するのも一つの方法です。工事後に保険金が出ていた額と大きく違い、困ることのないようにしましょう。

◆ 特売の健康食品などで集客する商品説明会に注意！◆ (令和2年9月)

【事例1】母が「健康教室」と称する商品説明会に通っている。販売員の話が面白く、顔見知りの人と会うのを楽しみにしているようだ。初めは100円で卵を買う程度だったが、数十万円の健康食品を買うと言いだした。(40歳代・女性)

【事例2】近所の高齢者が健康食品の店に集まっている。行くたびに商品購入に使えるポイントがもらえるようで連日通っていたところ、薬より健康にいいと言われて何十万円もするネックレスを買ってしまい後悔している人がいる。(50歳代・女性)

【事例3】コロナ禍で3密を避けようといわれているのに、3密で説明会をしている店がある。注意をよびかけてはどうか。(20歳代・男性)

【アドバイス】

上記のような販売方法は「SF商法」、「催眠商法」といわれ、店内の雰囲気盛り上げて催眠状態になった来店者に商品を販売することを指します。そのような場所に通っているうちに勧誘を断るのが難しい状況が生じるため、安易に近づかないことが大切です。勧誘されても不要な商品はきっぱり断りましょう。購入後でも領収証や明細があれば返品できる場合がありますので問い合わせてみましょう。また、コロナ禍の状況で「健康」のために3密会場に行くのは本末転倒です。感染症予防を心掛けましょう。

◆ 海外からの「注文していない植物の種」の送り付けに注意！◆ （令和2年10月）

【事例1】国際郵便で袋入りの黒い種子のようなものが私宛に郵送されてきた。身に覚えがない。どう対処すべきか。 （70歳代・女性）

【事例2】昨日、ポストに私宛の国際郵便が届いた。開封すると植物の種子が入っていたが、注文した覚えはない。どうしたらいいか。 （30歳代・女性）

【アドバイス】

心当たりの無い種子が届いても、庭やプランターに植えないでください。また種子がビニール袋に入っている場合は、ビニール袋を開封しないでください。植物防疫法の規定により、商業用、研究用、個人消費等目的や数量にかかわらず輸入検査を受けなければ、種子などの植物は輸入ができません。輸入時の検査に合格した場合は、外装に合格のスタンプ（植物検査合格証印）が押されます。もし、輸入検査合格証印のない植物が届いたら、そのままの状態以最寄りの植物防疫所（京都府の場合は神戸植物防疫所 ☎078-331-2376）に相談してください。注文していないのに、植物の種子を一方的に送り付けられても売買契約は成立しませんので、代金を支払う義務はありません。また、商品の送付があった日から14日を経過したときは、事業者による商品の引き取りに応じる必要もありません。

◆ 通販の前払い・代金引き換え（代引き）に注意！◆ （令和2年11月）

【事例1】定価3万円以上するキャラクター時計がインターネットで半額以下で売られていた。代金を指定の銀行口座に振り込んだが商品が届かない。業者の電話番号はなく、メールしても返信がない。 （30歳代・女性）

【事例2】スマホでフォローしている人の写真を見ていたら、シャツの広告が出て気に入ったので注文した。荷物が届いて受取時に代金を支払った。開けると注文した物と違った。業者に電話してもつながらない。 （20歳代・男性）

【アドバイス】

業者に電話やメールをしても連絡がつかず、住所も特定できない場合、悪質な通販業者による詐欺である可能性が高いです。クレジットカードで払った場合は、カード会社に相談することにより返金される可能性がありますが、代金前払いや代引きでの支払いの場合は返金が非常に困難なケースが多くあります。

悪質な通販サイトを見分けるポイントとしては、①業者の住所・電話番号が記載されていない。②支払い方法が前払いで銀行振込みか代引きのみとなっている。③振込先口座の名義が業者名やショップ名とは異なる個人名義となっている。④正規販売店の価格より極端に安い。⑤日本語が不自然。ということがあげられます。

◆ 遺品整理の業者選びは慎重に！ ◆

(令和2年12月)

【事例1】 兄が亡くなり、スマホで検索して見つけた遺品整理業者に見積もりを頼んだ。見積もりだけのつもりだったが、「今決めてもらったら安くなる」と言われ契約した。あとでキャンセルしたいと言ったら、高額なキャンセル料を請求された。(60歳代・女性)

【事例2】 親の遺品整理のため、複数の見積もりを取って最も安い業者に決めた。しかし、あとで多額の追加料金が発生した。(60歳代・女性)

【事例3】 遺品整理に立ち合い、処分しない遺品を業者に伝えたのに、処分されてしまった。(50歳代・男性)

【アドバイス】

遺品整理に限らず、スマホやパソコンの検索で上位に出た業者に作業を頼んだところトラブルになったという相談がよくあります。業者を選ぶときは複数見積もりを取り、キャンセル料、追加料金などを書面で確認しましょう。残しておきたい大切な遺品は、あらかじめ運び出しておくか、作業員に分かるように印をつけるなど明確にしておきましょう。市内の住宅の遺品整理の場合は環境業務課（☎983-5340）にご相談いただくこともできます。市外の場合は各市町村の役所にお問い合わせください。

◆ スポーツジムなどの契約トラブルに注意！ ◆

(令和3年1月)

【事例1】 スポーツジムの入会金無料キャンペーンを見て入会した。1年未満で退会すると解約料2万5千円という条件付きだった。しばらくして新型コロナウイルスの影響で休業になり、解約を申し出ると、解約料を請求された。自己都合での解約ではないのに納得できない。(40歳代・女性)

【事例2】 マンツーマン指導のスポーツジムに入会したが、予約がいっぱいで利用できない。退会したいが、入会金・月会費は返金不可になっている。(40歳代・男性)

【アドバイス】

入会金無料や月会費の割引などのキャンペーンで契約した場合は、解約に特別な条件が付いていることがあります。解約条件や解約料などについては、契約書面などを確認すると同時にスタッフに説明を求め、理解しておきましょう。新型コロナウイルス感染症による休業期間や、予約が取れないときの会費については事業者に配慮を求めてみましょう。

解約したつもりなのに口座から会費が引き落とされていたというケースも見られます。スポーツジムなど、店舗で交わした契約は、原則、クーリング・オフ制度はありません。手続きは十分に確認して行いましょう。

◆ 宅配便業者を装った「不在通知」に注意！◆

(令和3年2月)

【事例1】スマートフォンに宅配荷物の不在通知のショートメッセージ(SMS)が届き、<http://>から始まる英数記号(URL)を押した。するとダウンロードするような画面になったが、すぐ元に戻ったので静観していた。数日後、知らない人から「いつ配達できるか」と何度も電話があり、「私は無関係だ」と言って電話を切ったが、私の電話番号から海外宛てにSMSが100回以上送信されており、通信料を1万円以上請求された。

(40歳代・男性)

【事例2】宅配便業者から不在通知のSMSが届き、URLを押すとホームページが出てきた。通販サイトのID、パスワードを入力したら、通販サイトで約9万円使われてしまった。

(40歳代・男性)

【アドバイス】

偽のSMSやメールに記載されているURLを押すと、不正なアプリをダウンロードしてしまい、事例1のような被害に遭うおそれがあります。事例2では、偽サイトと気付かずID、パスワードを入力したことで不正利用されています。不在通知のSMSが届いても、安易にURLを押さずに、公式ホームページ等で真偽を確かめましょう。

◆ 引っ越しの段ボールの受け取り、荷物の破損に注意！◆

(令和3年3月)

【事例1】引っ越し業者に見積もりを頼むと、無料だと言われて段ボールを受け取った。その後、キャンセルすると、送料を負担して段ボールを返すように言われた。

【事例2】引っ越し後、パソコンが壊れていたのを業者に弁償を求めたが、パソコンがあるとは聞いていなかったと言われ、弁償してもらえない。

【事例3】引っ越し後、箱から食器を出すと割れていた。引っ越し業者に連絡したが、引っ越しから3カ月を超えると責任がないと言われた。

【アドバイス】

本来、見積もりを取っただけでは契約は成立しませんが、契約は口頭でも成立します。契約の申し込みと受け取られる言動には注意し、契約前には段ボールを受け取らないようにしましょう。引っ越しの契約では、多くの業者は国が定めた標準引越運送約款を使用しており、パソコンなどの電子機器や壊れやすい物など、運送上特に注意が必要な物は事前に申告が必要です。荷物の破損や紛失の場合、利用者が業者に申し出る期間は、荷物を受け取った日から3カ月以内で、申し出がない場合は業者の責任も3カ月でなくなります。引っ越し作業前の状態を写真などで記録しておき、作業終了後、速やかに問題がないか確認しましょう。

八幡市生活情報センターだより

令和2年 5月 第40号



知っておきたいお隣さんの消費者トラブル

トラブル1

火災保険で修理できると言われて・・・

保険金請求の代行をしているという業者から「去年の地震で保険金請求したか」との電話があった。「していない」と返答すると家に来訪された。家の隅りを調査し建物の傾かな状態に対して「地震による被害と申告すれば保険金がある」と言い、災害復興支援業務協会の書面を見せられ契約した。後日、保険金が支払われたが、業者から保険金の40%を支払うよう請求があった。

・自然災害による住宅の被害が、火災保険の補償対象になる場合があることを知らない消費者が多い点に着目した勧誘方法で、最終的に住宅修理工事契約を結ぶことを目的としていると思われます。
・自然災害で住宅の被害を受けたら、まずは自分で損害保険会社に代理店に連絡し、保険金支払いの対象となるか、申請はどのようなかを確認しましょう。

トラブル2

お試しのつもりで注文したが定期購入だった・・・

動画投稿サイトで「ダイエット効果のあるサプリメント、お試し500円」という広告を見て注文した。数日、初回の商品と同じ商品が届き、商品代金6500円の請求書が入っていた。500円のお試しのみの購入で、定期購入が条件と知り注文した。定期購入が条件だと記載されておらず、納得できない。

・「定期購入が条件になっていない」「支払うこととなる金額はいくらか」など契約内容を確認しましょう。
・「解約・返品できるかどうか」「解約できる場合の条件」などを確認しましょう。
・事業者に連絡した記録を残しましょう。

トラブル3

心当たりのない請求に困惑・・・

「消費料金に関する新払金通知のお知らせ」と書かれたハガキが届いた。ハガキに書かれている電話番号に連絡しないと、新払金や押し込み等を執行すると書かれていたので連絡すると、新払金取り下げ費用等と称して料金を請求された。指示に従いコンビニで支払い番号伝えて取り下げ料10万円を支払った。

・実在の事業者をかたてた本物と思わせたり、法的措置をとるなどと恐嚇したりして、消費者の不安をおおるケースも見られます。
・架空請求は消費者の情報を完全に特定して送られているわけではありません。未納料金を請求されても、心当たりがなければ決して相手に連絡してはいけません。

新型コロナウイルスに対する予防効果を標ぼうする商品の表示に注意!

根拠のない商品にご注意ください



出典：消費者庁作成資料
現時点で、新型コロナウイルスに対する予防効果を標ぼうする消毒薬、マイナスイオン発生器、空間除菌剤等のウイルス予防商品については、その効果を裏付ける根拠は認められていませんので、注意しましょう。手洗いなど正しい予防を心がけましょう

市役所など行政機関名をかたる電話に注意してください

市役所職員を名乗った男から「新型コロナウイルスが流行しているので、気をつけるように高齢者へ電話している」というものや「行政からの委託で消費に行くという電話があった」という悪質商法の相談事例が報告されています。

あやしい電話や自宅を訪問しようとする電話は、すぐに切りましょう。
市役所から非通知で電話することはありません。また、市役所が特定の業者に新型コロナウイルスの消費を委託することは、行っていません。

消費者川柳大募集

詐欺、架空請求などの悪質商法の被害にあわないために気をつけておられることや毎日の買い物で心がけておられることなどを詠んだ作品を募集しています。

【応募方法】 はがきに、川柳、川柳の簡単な説明、郵便番号、住所、氏名（50かな）、年齢、電話番号を記載のうえ、下記宛先までお送りください。FAX(A4紙)でも可。掲載させていただいた方にはお礼グッズをプレゼントします。同じ方からの複数回の応募の場合、プレゼントは1回です。
・作品は未発表のもので、八幡市民はどなたでも応募できます。
【発表・問合せ】 ☎075-983-8400 FAX075-983-8401

困ったときはすぐ相談！
消費者ホットライン(聞きなし) 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 ◆相談受付時間 9:00～12:00 13:00～16:30
☎075-983-8400 月～金曜日(年末年始・祝日除く) 〒614-8373 八幡市男山/山3-1 B51 棟

八幡市生活情報センターだより

令和2年 7月 第41号



新型コロナウイルス感染症に便乗した消費者のトラブル例

事例

市役所から「一人10万円の給付金の件で、銀行ATMで手続きが必要。簡単な操作なので電話で案内する」との電話がかかってきた。

市町村や金融機関の職員がATM（銀行、コンビニなどの現金自動預払機）の操作をお願いすることはありません。

息子を誘い「コロナウイルスに感染した。治療費が必要なので振り込んでほしい」との電話がかかってきた。

突然、別居家族からお金を無心する連絡があった場合は、届込や手渡しする前にご自身が把握されているご家族の電話番号に電話をかき置いたり、他のご家族に相談しましょう。

「行政機関から委託された、特別定額給付金とマイナンバーカードの申請代行をする」と電話がかかってきた。申請手続きに2～3万円の手数料がかかるがより早く手元に10万円が届くと言う。

行政機関から委託されたという業者などからの怪しい電話には耳を貸さないようにしましょう。マイナンバーカードや銀行の口座番号などの個人情報教えてはいけません。

SMS（ショートメッセージサービス）で、「新型コロナウイルス関連の資金給付の手続きはこちらからお申し込みします」とメッセージが届いた。記載されたURLにアクセスして金融機関の口座番号を入力するよう求められた。

身に覚えのないSMSやメールが届いても、URLをクリックしてはいけません。身に覚えのないSMS等は無視しましょう。

SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）で「マスクが買える」という広告を見て、通販サイトでマスクを注文したら、注文受付メールが届き、他のURLからクレジットカード登録を求められた。

不審なサイトに誘導されることもありますので、インターネット通販を利用する際は、SNSの書き込みや広告の内容をうのみにせず、通販サイトの住所や電話番号表示、注文手続きに不審な点がないか慎重に確認しましょう。

特別定額給付金に関するお知らせ 給付金のサギに注意!!

絶対に教えない! 渡さない!

- 暗証番号●口座番号●通帳●キャッシュカード●マイナンバー

市役所や金融機関などが以下を行うことは絶対ありません

- × 受取口座で現金自動預払機 (ATM) の操作をお願いすること
- × メールを送り、URLをクリックして申請手続きを求めること
- × 受給にあたり、手数料の振込みを求めること
- × クレジットカードを預かること

注目情報

◎くらしの情報版：生活情報センターでは、国民生活センターが注意喚起して発行しているイラスト入りリーフレットの「見守り新鮮情報」や、「子どもサポート情報」をはじめ、最新の消費者トラブルに関する注意情報を掲載しています。また、市役所庁舎内掲示版にも掲示しておりますのでご確認ください。

◎不用品情報：生活情報センターでは、暮らしの中の無駄をなくし、品物の有効活用をはかるため、市民の皆様からの不用品情報を受け付けております。センター内の不用品情報版のほか、「広報やわた」や市ホームページでも情報提供しておりますのでご利用ください。

八幡市生活情報センターからのお願い
消費者相談の受け付けには、原則、円滑な相談処理を実施するために、氏名、住所、電話番号、性別、年齢、職業をお聞かせください。これら個人情報は、相談処理のみに利用し、本人の同意を得ずに他の目的で利用することはありません。ご協力お願いします。相談は電話か来所でお受けします。予約は不要ですが、相談中などによりお持ちいただく場合もあります。

困ったときはすぐ相談！
消費者ホットライン(聞きなし) 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 ◆相談受付時間 9:00～12:00 13:00～16:30
☎075-983-8400 月～金曜日(年末年始・祝日除く) 〒614-8373 八幡市男山/山3-1 B51 棟

八幡市生活情報センターだより

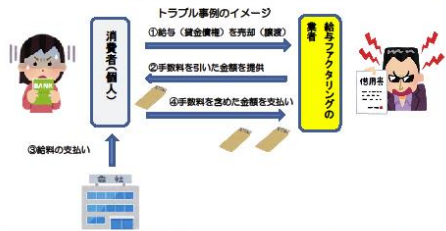
令和2年 9月 第42号



給与の買い取り(給与ファクタリング)をうたった違法なヤミ金融にご注意ください！

「給与の債権を売れば現金を受け取れる」と宣伝する、給与債権の買い取り「給与(給料)ファクタリング」に関する相談が全国の消費生活センター等に寄せられています。給与ファクタリングを行う業者(以下「給与ファクタリング業者」)は、「債権の買い取りなので現金の貸付ではない」とうたったっていますが、実際は貸金業であり借金と同じです。相談事例では、新型コロナウイルス感染症の影響で、勤務シフトが減り、生活困難に陥ったことなどから給与ファクタリングサービス(※)を利用し、高額な手数料を請求されたケースや、強引な取り立てを受けたり、勤務先に連絡されたりするケースなどがあります。その結果、精神的に追い込まれ、経済的にも影響を及ぼし、資金を提供してもらう前の生活よりも悪化してしまうなど、生活が破綻する恐れがあります。

「即日入金」「ブラックOK」「借金(貸付)ではありません」などの誘い文句には注意！



(※) 給与ファクタリングサービスとは、毎月支払われる給与を担保として、資金を提供して手数料を請求するサービスです。
 ファクタリングサービスを提供する事業者は、金融庁から貸金業の登録を受ける必要があります。
 登録を受けずに営業している事業者は、ヤミ金融事業者に該当します。

マイナンバーカードでマイナポイント付与に乗じた詐欺にご注意ください！

総務省の職員、市区町村の職員、その関係者などが、以下のことを行うことは絶対ありません！

- ① マイナンバーや金融機関の口座番号、口座の暗証番号、資産情報、家族構成などを伺うこと
- ② 通帳やキャッシュカードを預かったり、確認すること
- ③ 現金を要求したり、手数料の振込を求めること

怪しいな?と思ったら、遠慮なくご相談ください

相談専用電話 #9110又は最寄り の警察署	消費者ホットライン (局番なしの3桁) 188 (いやや)	マイナンバー総合フリーダイヤル (局番なしの3桁) 0120-95-0178 ダイヤル後、5番を選択してください
------------------------------	-------------------------------------	---

出前講座のご案内

③消費者トラブルを未然に防ぐには、悪質商法の手口を知ることが大切です。生活情報センターでは、みんなで防ごう「消費者被害」と題して消費生活についての「出前講座」を無料で行っています。消費生活相談員が、最新の消費生活情報と悪質商法の手口をわかりやすくお話しします。自治会や老人会、福祉関係団体など要望に合わせた内容で行いますので是非ご利用ください。本講座は八幡市出前講座の1つです。八幡市出前講座講師派遣要領により手続きを行ってください。なお、開催いただく場合は、3密回避など(換気、マスク着用、人数制限等)新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための対策を講じていただきますようお願いいたします。

八幡市生活情報センターからのお願い

消費者相談の受け付けには、原則、円滑な相談処理を実施するために、氏名、住所、電話番号、性別、年齢、職業をお聞きします。これら個人情報は、相談処理のみに利用し、本人の同意を得ずして他の目的で利用することはありません。ご協力をお願いいたします。相談は電話が来所でお受けします。予約は不要ですが、相談中などによりお待ちいただく場合もあります。

困ったときはすぐ相談！
 消費者ホットライン(局番なし) **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 ◆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) TEL (075) 983-8400
 〒614-8373 八幡市男山八丁目3-1 B51棟

八幡市生活情報センターだより

令和2年 11月 第43号



「ネットで見た！」でも、すぐに信じないで！

インターネットの普及により、トラブルも増加しており注意が必要です



お金を払わない! 電話をかけない!

- 年齢確認のクリックをただで、申し込み確認・訂正の画面がないまま「登録」となっても、契約は成立していません。無視しましょう。

「トラブル解決!」のはずがトラブルに!

- あわててネットで「トラブル解決! 相談無料」と出ているところに相談し、解決のためにお金を請求されたという二次被害も発生しています。
- 探偵や行政書士が、本人に代わって解約や返金の交渉をして報酬を得ることは認められていません。まずは「188」に電話しましょう。

出会い系 もうけ筋 高額チケット 乗取請求

困ったときはすぐ相談！
 消費者ホットライン(局番なし) **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 ◆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) TEL (075) 983-8400
 〒614-8373 八幡市男山八丁目3-1 B51棟

生活情報センターの情報を見に来てください!

各種冊子を置いています。配布もしていますのでお越しください。

マンガでわかる! ネットトラブル対策ガイド

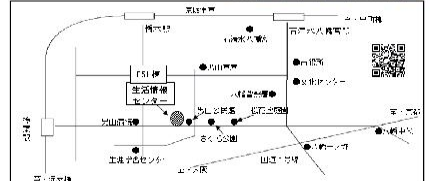
「怖かにもいっぱい情報があるよ、取りに来てね!」

1章 迷惑メール、詐欺メール徹底解剖
 偽のSMSで被害急増、対処法など
 2章 STOP! ネットトラブル
 狙われるスマートフォン個人情報
 安全に利用するには など

電気通信サービス Q&A

SNS スケジュール
 SIMカード
 インターネット

発行元 総務省
 発行元 総務省
 発行元 総務省



京阪電車「榊原駅」または「石清水/八幡宮駅」からバスで「中央センター前」下車徒歩1分
 八幡市男山八丁目3-1 B51棟(高層住宅1階) TEL (075) 983-8400
 相談受付時間 9:00~12:00, 13:00~16:30 (月~金) (年末年始・祝日除く)

八幡市生活情報センターだより

令和3年1月 第44号



住まいのトラブル 業者に頼の前にチェック!

「インターネットやチラシでの料金は安いのに、実際は違った」などの相談が多発しています

水もれ

排水詰まり

雨もり

スズメバチ

カギ紛失

ガラス割れ

インターネットでの業者選びは慎重に

水のトラブル
即解決!

1000円~

☎120-XXX-XXX

- インターネットやチラシですぐに業者を決めないで、複数見積もりを取って検討しましょう。
- 「火災保険を使って修理できる」と言われても、必ず保険会社に確認しましょう。
- 水道・排水関係は、市の指定業者にご依頼ください。(男山団地・府営住宅は各管理事務所等へ)詳しくは裏面をごらんください。
- 十分な説明なしに作業され、請求額に納得できない場合は、その場で支払わず、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(局番なし)

い や や

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 八幡市男山八望3-1 B51棟

全国的に排水管や排水ますの洗浄に関する相談が増えています

排水管高圧洗浄のお知らせ

自治体からの案内と誤解するような表現

低価格を強調

早くしないと大変なことになると急がすような表現

費用の詳細が目立たず小さな文字

水道・排水関係のトラブルは、以下へお問い合わせください。

<一般住宅> 器具を取り付けた業者または八幡市指定給水装置工事事業者・八幡市下水道排水設備指定工事業者(市ホームページに掲載。わからない場合は市役所上水道課(983-5328)、下水道課(983-5459)、休日夜間は美濃山浄水場(981-3255)へ)

<男山団地> (A~D棟) URコミュニティ京都住まいセンター(256-3663)

夜間・日・祝(06-6969-2151)

<男山団地> (分譲) それぞれの管理組合

<京都府営賃貸住宅> 京都府住宅供給公社山城府営住宅管理センター(0774-62-3507)

ハチの巣の駆除は、市役所環境保全課(983-2798)で防護服の無料貸し出しや、専門業者の紹介を行っています。

おしらせ Dé y Aviso prévio Notice


生活情報センターでは、外言語自動翻訳機を使って消費生活相談ができます。お金はかかりません。翻訳できる外言語は75か国語です。



京阪電車「榊原駅」または「石清水/八幡宮駅」からバスで「中央センター前」下車徒歩1分
〒614-8373 八幡市男山八望3-1 B51棟 TEL (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)

八幡市生活情報センターだより

令和3年3月 第45号



宅配業者のフリをしたニセのメールに注意!

〇月×日(月)10:00 お客様にお荷物のお届けがありましたがお不在のため持ち帰りました。下記よりご確認ください。
<http://●●●.com>

http://...をさわると...

ケース① ニセサイトに入って、不正なアプリをインストール

スマートフォンから同じ内容のニセメールが多数送信されて、身に覚えのない通信料が発生!

ケース② ニセサイトに入って、ID・パスワード等を入力

キャリア決済などを不正利用されて、身に覚えのない請求を受ける!

提供元不明のアプリを入れない設定にしておきましょう。お店や携帯電話会社にご相談ください。

メールやSMS(ショートメッセージサービス)が宅配業者からの正式なものかどうか見分けることは難しいです。http://...をさわらないで、宅配業者の電話番号を調べなどして確かめましょう。ご相談は下記の生活情報センターまたは消費者ホットラインへどうぞ。

困ったときはすぐ相談!

消費者ホットライン(局番なし)

い や や

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 八幡市男山八望3-1 B51棟

商品が届かない! ネット通販トラブル急増中

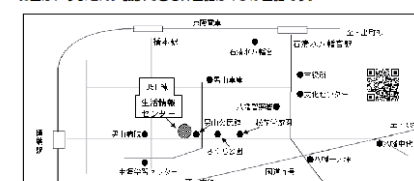
インターネット通販で「商品が届かない」「ニセモノが届いた」といった詐欺・模倣品サイトによるトラブルが急増しています。

こんなサイトで注文するのはやめましょう

- 日本語の字体、文章表現がおかしい。
- 販売価格が安すぎる。
- 事業者の住所がない。
- 住所があっても、調べると田舎、個人宅になっている。
- 事業者への連絡方法が、メールや問い合わせフォームだけである。
- 支払い方法が銀行振り込みだけである。
- 利用規約等におかしな記載・消費者に責任を押し付ける内容が目立つ。
- サイト内の接続先につながらない。
- サイトの個別の文字列(URL(http://...))の表記が、ブランドの正式な表記と少しだけ異なるなど、おかしい。

おしらせ Dé y Aviso prévio Notice

生活情報センターでは、外言語自動翻訳機を使って消費生活相談ができます。お金はかかりません。翻訳できる外言語は75か国語です。



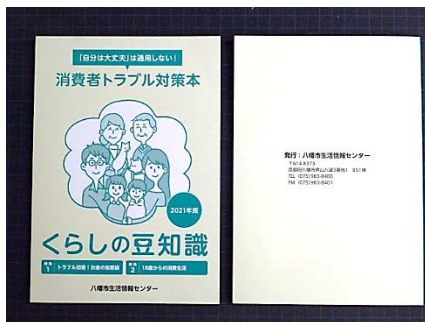
京阪電車「榊原駅」または「石清水/八幡宮駅」からバスで「中央センター前」下車徒歩1分
〒614-8373 八幡市男山八望3-1 B51棟 TEL (075) 983-8400
相談受付時間 9:00~12:00、13:00~16:30 (月~金曜日)(年末年始・祝日除く)

消費者教育小冊子

(中学生用消費者教育教材集) 【363冊】



(くらしの豆知識) 【300部】



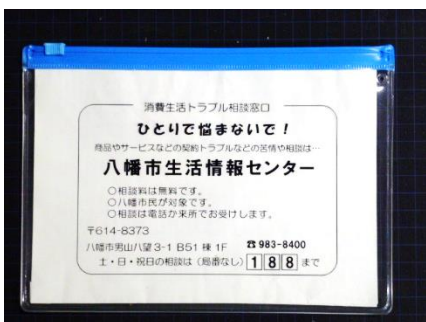
(「いろは」で防ごう身近な悪質商法) 【700冊】



啓発グッズ

(クリアケース) 【300個】

(クリアファイル) 【5,000枚】



(成人式 啓発配付セット 衛生多機能ボールペン)

【620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

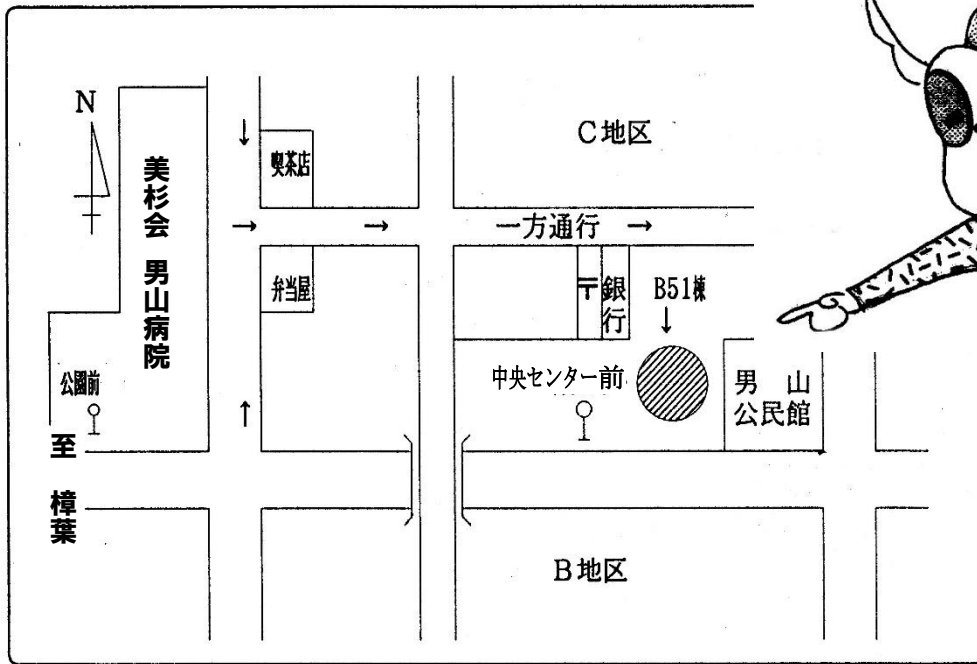
八幡市では、京都府からの権限移譲に伴い、平成 24 年度から市内事業所への立入検査を実施しています。検査店舗は年度ごとに市内事業所から選定しています。

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 2 年度	—	—	—	—
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	—	—

※令和 2 年度は、家庭用品の実施を予定していましたが、コロナ禍の状況で未実施としました。

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