

消費者行政この一年

—令和 3 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、高齢化率の上昇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感染症の感染拡大に関連した相談が継続して寄せられています。加えて、令和4年4月からの成年年齢の18歳引き下げにより未成年者取消が出来なくなることによる消費者被害の拡大が懸念されるなど、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3年度に受け付けた相談総件数は520件で、前年度の605件から85件減少しました。相談内容の傾向としては、新型コロナウイルス感染症の影響で、自宅で過ごす時間が増えたためか、ネット通販トラブルに関する相談が増えました。

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3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に存じます。

令和4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（出前講座）	1 4
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
【関連記事】	2 7
V 消費者保護の取組	
1. 家庭用品品質表示法	2 8
2. 消費生活用製品安全法.....	2 8
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 9

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、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 3 年度に受け付けた相談総件数は 520 件で、前年度の 605 件から 85 件減少しましたが、高水準で推移しています。

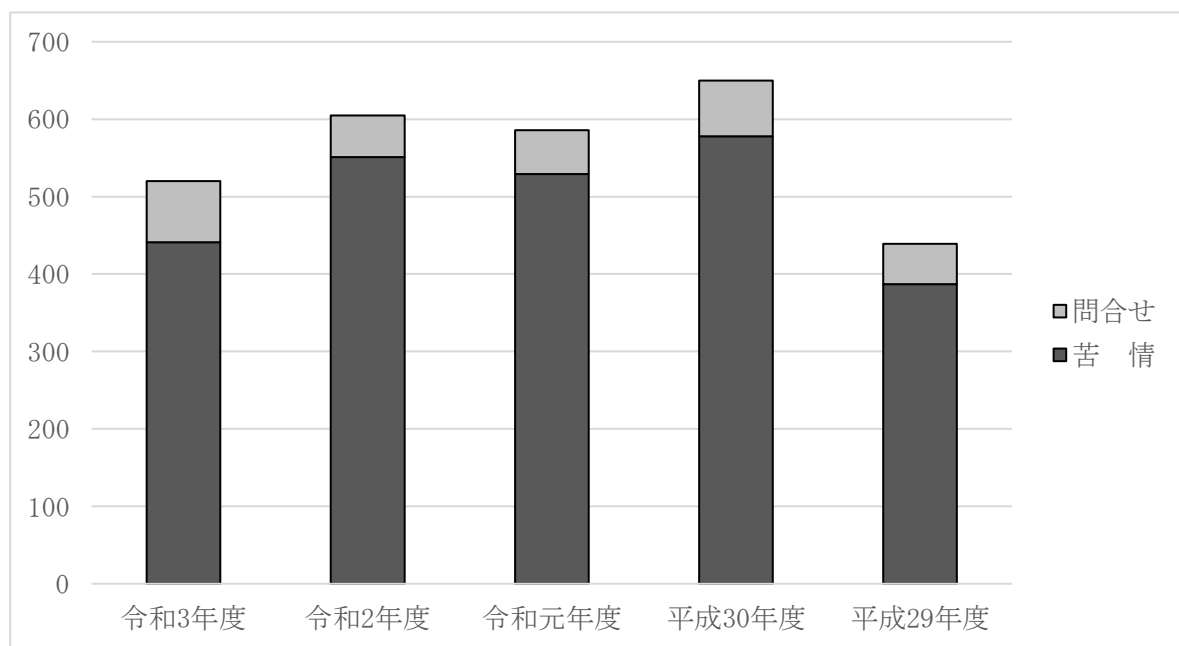
相談内容の傾向としては、新型コロナウイルス感染症の影響で、自宅で過ごす時間が増えたためか、ネット通販トラブルに関する相談が増えました。また、宅配業者を装った偽の URL が記載されたメールや、大手通信事業者を騙った不審な料金請求についての相談が多く寄せられました。

(2) 相談件数の推移

(単位：件，％)

年 度		令和 3 年度		令和 2 年度		令和元年度		平成 30 年度		平成 29 年度	
総 数		520		605		586		650		439	
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	441	84.8	551	91.1	529	90.3	578	88.9	387	88.2
	問合せ	79	15.2	54	8.9	57	9.7	72	11.1	52	11.8
	要 望	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
相談方法	来 庁	144	27.7	163	26.9	210	35.8	229	35.2	123	28.0
	電 話	376	72.3	442	73.1	376	64.2	421	64.8	316	72.0
	文 書	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

(単位：件)



順位	相 談 内 容	3 年 度	2 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）	70	81	86.4
2	化粧品（通信販売、定期購入、解約など）	29	17	170.6
3	工事・建築・加工（屋根・外壁・住宅リフォーム、トイレ衛生設備など）	27	21	128.6
4	役務その他（フリマサービス、質問サイト、地震保険申請など）	27	38	71.1
5	移動通信サービス（契約・解約、高価格・料金、説明不足など）	18	13	138.5
6	健康食品（通信販売、定期購入、解約など）	13	23	56.5
7	電話機・電話機用品（スマートフォン、機能性能、故障など）	13	10	130.0
8	相談その他（騒音、交通事故、借金など）	13	17	76.5
9	修理・補修（配管詰まり、取付け不良など）	11	10	110.0
10	融資サービス（ヤミ金融、不当請求、時効、債権回収など）	11	9	122.2

(3) 相談件数トップ 10 項目

(単位：件，％)

・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） 70 件

- ① スマホに「高額当選しました」と何度もメールが届く。無視して削除すればいいか。
- ② 大手宅配業者名で携帯に SMS 通知が届き、「荷物を届けたが宛先不明で持ち帰った」となっている。身に覚えがないがどうすればいいか。
- ③ SMS で大手携帯電話会社から「未払い料金支払いのお願い」というメールが届いた。URL をタップすると ID 番号を入力する画面が表示され、とても不審だ。
- ④ 大手通販事業者から宅配便で荷物が届いた。家族が受け取りをしたが、だれも頼んだ覚えがない。どう対処したらいいのか。

化粧品（通信販売、定期購入、解約など） 29 件

- ① いつでも解約 OK との広告を見て、シミ取り液を注文した。初回分を支払い、解約を申し出たら、4,000 円払うよう言われた。仕方なく支払ったが、その後連絡が取れず解約手続きができない。
- ② ネット通販で化粧品を購入したが、商品が届かない。支払いは現金で個人名義の口座に振り込んだ。詐欺サイトのような。どうしたらいいのか。
- ③ ネット通販でまつげ美容液を定期購入した。目がかゆくなり、解約の電話をしたが繋がらない。解約方法は電話しかなく、期間も限られており解約できない。
- ④ スマホに出た化粧品を注文した。肌に合わなかったこともあり「初回解約 OK」とあったので指定期間内に解約手続きをしたが、解約できないと返信が届いた。

工事・建築・加工（屋根・外壁・住宅リフォーム、トイレ衛生設備など）

27 件

- ① 市内を回る業者が、「近隣で屋根修理をしている。3 千円で見てあげる。」というので見てもらった。瓦や漆喰に傷みがあると言われ、見積を置いて行った。他の業者の見積もりも取るべきか。
- ② 自宅の外壁塗装などのリフォームを電気屋の紹介で依頼した。まだ何も工事が始まっていない状態で、工事費の約半額 100 万円を支払うよう言われた。どう対処すべきか。
- ③ 夜 9 時ごろトイレが詰まってしまい、ネットで料金数千円と表示のある業者に修理を依頼した。1 時間弱の作業で 15 万円請求され支払った。高額すぎるのではないか。
- ④ 隣家で害虫駆除をしている業者が来て、「薬剤を散布したので、お宅も無料で撒きます」と言われた。同時に下水まわりも見てくれるというので頼んだ。配水管に穴が開いていると言われ、契約してしまった。

役務その他（フリマサービス、質問サイト、地震保険申請など）

27 件

- ① 2 年位利用しているフリマで突然利用制限を受け、指示通り免許証の画像を送り、理由を問い合わせたが、回答がなくお金を出せない。
- ② インターネットの有料質問サイトを利用した。疑問が解決せず、未解決と伝えたのに、質問 1 回分 500 円の他に 4,500 円がカード決済された。
- ③ 火災保険を使って、2018 年の地震被害の修理ができるという業者が来た。説明を受け契約したが、なんだか変だと思う。クーリング・オフをしたい。
- ④ パソコンを使用していると突然警告音が鳴り画面に警告表示が出て、電話をかけるようにと番号が表示されている。どう対処したらいいのか。

移动通信サービス（契約・解約、高価格・料金、説明不足など）

18 件

- ① 昨年、携帯電話の契約をした。その後、説明を受けていないオプション契約がなされていることに気が付いた。電気、ガスの契約もその際になされていた。
- ② スマホの設定変更をするため、店舗に行った時、通信会社系列の銀行口座とクレジットカードを作り、カード払いにするとポイントがたまると言われ、断り切れずに作った。利点がないので解約したい。
- ③ ガラケーの携帯電話契約をした。インターネットを利用しないので一番安いプランで契約をしたが、毎月高額な請求が来る。余計な契約や不審な利用があるのではと心配だ。
- ④ 今まで書面で利用通知が届いていたが、来なくなり、電話すると Web で見るように言われた。書面発行には手数料がかかるので不満だ。

健康食品（通信販売、定期購入、解約など）

13 件

- ① 通販でダイエットサプリを注文した。1 回だけのつもりだったのに同じものが何度も届いた。毎回受け取りを拒否していたら督促状が届いて困惑している。
- ② 一人で住む高齢の母が、電話勧誘でサプリの定期購入を申し込んだ。本人が不要だということで解約を申し出たら、4 回分を支払うように言われた。
- ③ 定期購入の解約連絡を指定どおり Web で行ったが事業者からの連絡がない。電話すると自動音声の後勝手に切れる。解約は受けてもらえたのだろうか。
- ④ スマホでサプリの広告が出て注文した。定期購入でないはずなのに、2 回目の商品を送るとメールが来た。2 回目は届いていないがキャンセルしたい。

電話機・電話機用品（スマートフォン、機能性能、故障など）**13 件**

- ① 父のカードのポイントを利用してスマホをネット注文したが、名義人相違によりシステム上中断した。キャンセル処理がされなかったため、ポイントが失効してしまった。事業者側のミスなのにポイントは還らないと言われた。
- ② 携帯電話契約の乗り換えをしようとしたら、機種変更を勧められた。それに従ったら、以前のアプリが使えなくなった。元の機種に戻したいと伝えたと、できないと言われた。
- ③ 携帯ショップでスマホ 2 台が無料で家族割引があると強引に勧誘され計 4 台契約した。後で 6,600 円の請求があった。
- ④ スマホの契約時、店員に言われるまま Wi-Fi ルーターも契約したが、すでに自宅にあるので解約したい。

相談その他（騒音、交通事故、借金など）**13 件**

- ① 最近 1 ヶ月位、ほぼ毎日上空を小型飛行機が低空飛行して騒音を出し迷惑だ。どこへ言えばいいのか。
- ② 単車で通勤する途上に交通事故に遭い入院していた。相手側の損保会社に弁護士から連絡すると言われたが連絡がない。勤務先からの労災申請もできず、病院から多額の請求が来ている。
- ③ 以前勤めていた会社で、日常の費用は会社で出すと言われ、社長のカード情報を渡され使用した。退職時に全額返せと言われた。どう対処すればいいのか。
- ④ 個人事業主だが、A 社と業務委託契約をしており、契約解除の旨を伝えと、A 社で立て替えていた費用を全額返金しろと言われた。どこに相談したらいいのか教えてほしい。

修理・補修（配管詰まり、取付け不良など）**11 件**

- ① 近くの自転車店でパンク修理に 1,500 円払っていたが、通りがかりの人に同店のパンク修理は 1,000 円だと言われた。不当だ。
- ② 洗面台の鏡が外れ、業者につけてもらったが鏡にひびが入った。業者は将来リフォームする際に値引きするといい、鏡を交換してくれない。納得できない。
- ③ 車を車検に出した後、エンジンがかかりにくくなった。ロードサービス業者に見てもらったら、バッテリーの取り付けがきちんできていないせいだと言われた。どうしたらいいのか。
- ④ 訪問販売でやってきた業者と、蓄電池と電気給湯器の契約をした。その業者の名前にはなっているが、契約した覚えのない金額が銀行口座から引き落とされている。

融資サービス（ヤミ金融、不当請求、時効、債権回収など）**11 件**

- ① SMS でお金を貸しますと案内があり、5 万円借り入れしたが、高金利で返済が遅れたため勤務先まで電話がかかり、迷惑をかけている。対処方法を知りたい。
- ② 5 年ほど前にネットで消費者金融の申込みを行ったが、融資は断った。今日、取引約束が不履行になっている、約束を守れと電話があった。業者名もわからない。どうしたらいいのか。
- ③ 昨年夫が急死した。生前夫から負債などは一切ないと聞いていたが、債権回収会社から 70 万円以上の未返済の書面が届き困惑している。
- ④ 実家に債権回収業者から封書が届いた。クレジットカードの未払金のようなのだが、全く身に覚えがない。無視しても大丈夫か。

(4) 消費生活相談の傾向と特徴

◆相談件数は前年度より減少するも、ネット通販トラブルに関する相談が増加

令和3年度に受け付けた相談総件数は520件で、前年度から85件減少しましたが、新型コロナウイルス感染症の影響で、自宅で過ごす時間が増えたためか、ネット通販トラブルに関する相談が増えました。

具体的には「化粧品や健康食品、サプリメントなどをお試し価格で購入したら、実際は定期契約であった」という相談や「購入した商品が届かない」といった大手事業者を模した偽サイトでの注文に関する相談、「パソコンの動作不良を500円で解決するという質問サイトを利用したら、定期契約になっていた」という相談です。

また、昨年度に続いて「宅配業者を装った偽のURLが記載されたメールが届いた」という相談のほか「身に覚えのない荷物が届いた」、「料金未納があると大手通信事業者を騙った不審な請求通知が届いた」、アダルトサイトを經由した「ワンクリック詐欺」に関する相談も多く寄せられました。

◆契約当事者の年齢別件数の半数以上が60歳以上

契約当事者の年代別では、60歳以上が270件で、総件数の約51.9%と約半数を占めています。

◆販売購入形態別にみた相談割合もネット通販トラブルの多い状況が継続

販売購入形態別の相談割合のうち、通信販売相談が依然として高い状況で推移しています。その中でも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相談が大半を占めています。

◆依然として、火災保険申請などの点検商法や借金に関する相談が増加

昨年度に続き、大阪府北部地震による建物等の被害に便乗して「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やヤミ金融からの借金に関する相談、スマートフォンのトラブルに関する相談も寄せられました。

(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
2年度計	10	29	54	64	85	83	200	80	605
3年度計	3	20	38	58	73	71	199	58	520
男 性	0	10	17	18	36	31	81	22	215
女 性	1	10	21	40	36	39	117	15	279
団 体								2	2
不 明	2				1	1	1	19	24

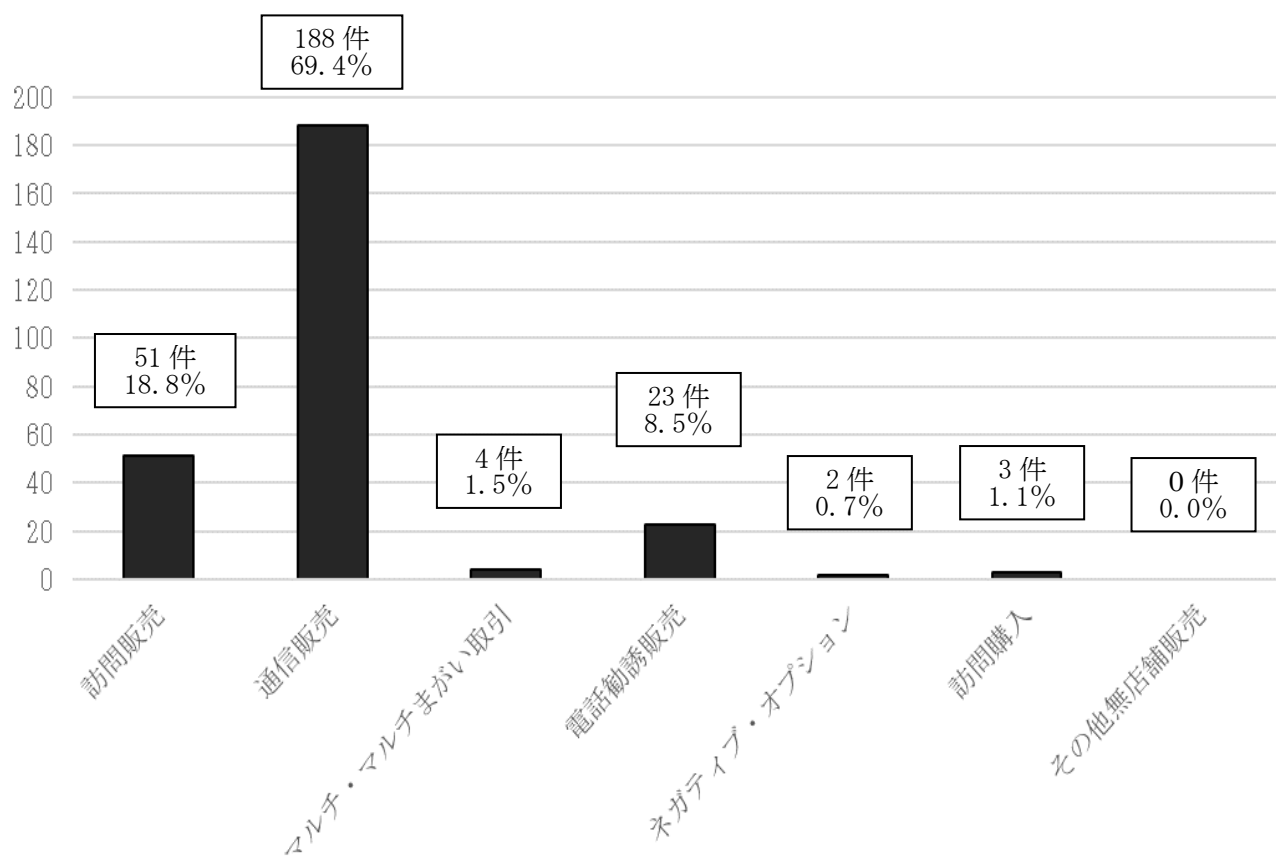
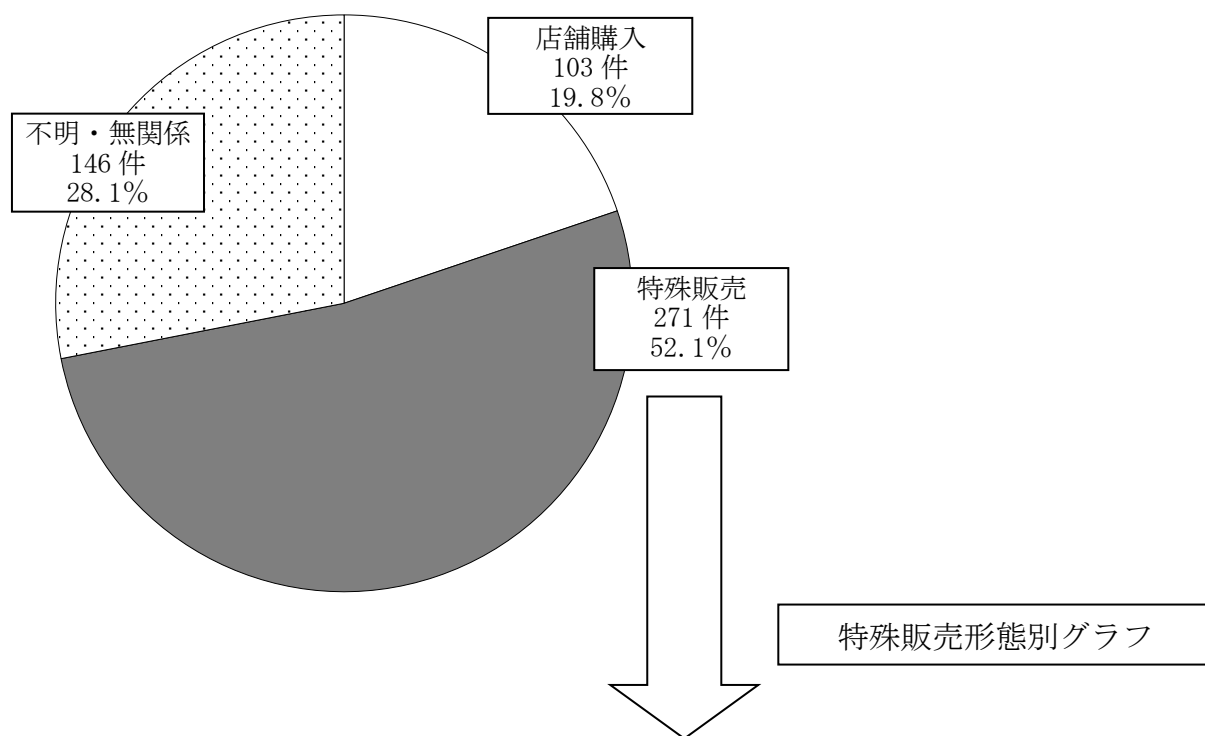
(6) 契約当事者年代別 上位相談内容

(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		1	2	5	10	10	36	6
化粧品		1		4	9	7	8	
工事・建築・加工			1			5	16	3
役務その他			4	2	5	4	8	4
移動通信サービス				4		5	7	
健康食品	1		3	4		1	3	1
電話機・電話機用品					2		8	2
相談その他		1	3				5	2
修理・補修					3	2	3	2
融資サービス		1	4					
相隣関係							4	5
娯楽等情報配信サービス	1	1			2	3		
他の教養・娯楽	1				2			2
書籍・印刷物						2	4	
レンタル・リース・貸借		1	3		2			
他の保健・福祉						3		5
電気				1	1		4	1
家具・寝具			1	2		1	3	
魚介類							6	
医療用具				1		1	4	
医療					2		4	
紳士・婦人洋服		1	1	4				
飲料				1		1	3	
他の金融関連サービス			1	4				
自動車		1			2	2		
パソコン・パソコン関連用品							3	1
学習教材			1	3				
かばん				1		1		1
食生活機器			1		2			
食器・台所用品		1		2				
インターネット通信サービス		1			2			
玩具・遊具			1	2				
音響・映像製品			1					2
内職・副業		3						

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に関すること
役務その他 …… フリマサービス、質問サイト、地震保険申請などに関すること

(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)

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	0	0	1	5	4	9	28	4	51
通 信 販 売	3	5	16	34	34	32	56	8	188
マルチ・マルチまがい 取 引	0	4	0	0	0	0	0	0	4
電 話 勧 誘 販 売	0	1	1	1	2	2	12	4	23
ネガティブ・オプション (送り付け商法)	0	0	0	0	0	0	2	0	2
訪 問 購 入	0	0	0	0	3	0	0	0	3
そ の 他 無 店 舗 販 売	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合 計	3	10	18	40	43	43	98	16	271

(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	3 年 度	2 年 度	相談内容 年度	3 年 度	2 年 度
工事・建築・加工	16	11	商品一般	29	14
役務その他	7	19	化粧品	28	16
書籍・印刷物	4	6	健康食品	11	21
衛生サービス	4	2	娯楽等情報配信サービス	9	0
食器・台所用品	3	1	他の教養・娯楽	7	0
商品一般	2	1	家具・寝具	6	3
医療用具	2	0	紳士・婦人洋服	6	9
空調・冷暖房・給湯設備	2	3	役務その他	6	3
電気	1	1	ソフトウェアライセンス	5	0
医薬品	1	0	飲料	4	4

(単位：件)

マルチ・マルチまがい取引			電話勧誘販売		
相談内容 \ 年度	3 年度	2 年度	相談内容 \ 年度	3 年度	2 年度
化粧品	1	1	商品一般	3	3
役務一般	1	0	電気	3	1
デリバティブ取引	1	0	食料品一般	2	0
内職・副業	1	1	魚介類	2	1
			ガス	2	0
			他の金融関連サービス	2	0
			インターネット通信サービス	2	7
			健康食品	1	0
			空調・冷暖房・給湯設備	1	0
			工事・建築・加工	1	1

(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	3 年度	2 年度	相談内容 \ 年度	3 年度	2 年度
魚介類	2	0	商品一般	2	1
			アクセサリー	1	1

(単位：件)

その他無店舗販売			
相談内容 \ 年度	3 年度	2 年度	
医薬品	0	1	
工事・建築・加工	0	1	
役務その他	0	1	



(10) 処理結果別件数

(単位：件，％)

年 度	令和 3 年度		令和 2 年度	
処理結果	件 数	構成比	件 数	構成比
他 機 関 紹 介	37	7.1	29	4.8
助 言	381	73.3	480	79.3
そ の 他 情 報 提 供	8	1.5	6	1.0
幹 旋 解 決	63	12.1	66	10.9
幹 旋 不 調	14	2.7	11	1.8
処 理 不 能	4	0.8	1	0.2
処 理 不 要	13	2.5	11	1.8
継 続 処 理	0	0	1	0.2
合 計	520	100.0	605	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 3 年度	令和 2 年度	令和元年度	平成 30 年度	平成 29 年度
訪 問 販 売	51	65	69	43	47
通 信 販 売	188	197	172	138	136
マルチ・マルチまがい取引	4	5	2	3	6
電 話 勧 誘 販 売	23	30	32	32	28
ネガティブ・オプション (送り付け商法)	2	4	3	5	4
訪 問 購 入	3	3	6	7	9
そ の 他 無 店 舗 販 売	0	3	2	4	2
特殊販売のみの合計	271	307	286	232	232
店 舗 購 入	103	103	103	105	109
不 明 ・ 無 関 係	146	195	197	313	98
総 合 計	520	605	586	650	439

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 年度に引き続き、令和 3 年度も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 2 年度に引き続き、令和 3 年度も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 3 年度は小学校 3 校、中学校 1 校で消費者教育の授業を実施しました。

実施日	実施校	対象	テーマ	受講人数
11/25 (木)	くすのき小学校	5 年生 3 クラス	欲しいモノ じょうずに使おう お金	94 人
12/13 (月)	橋本小学校	5 年生 3 クラス	欲しいモノ じょうずに使おう お金	93 人
12/16 (木)	南山小学校	5 年生 2 クラス	欲しいモノ じょうずに使おう お金	43 人
3/4 (金)	男山第二中学校	1 年生 4 クラス	身近な消費生活 (オンライン授業)	127 人

【授業風景】

くすのき小学校



橋本小学校



南山小学校



男山第二中学校



2. 講師派遣事業（出前講座）

他機関からの依頼により、講師として相談員を派遣し、出前講座を実施しています。令和2年度は2回実施しましたが、令和3年度はコロナ禍の状況において未開催となりました。

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2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10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を配架しています。

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
3年度	47	22	46.8	4	1	25.0	51	23	45.1
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

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】

◆ 学生の不安につけ込む「就活サポート」などに注意！ ◆

(令和3年4月)

【事例1】ネット動画を見ていると、就職活動のサポートが受けられるという情報があった。相談のメールを送ると電話があり、私の就職活動が遅いと言われて焦ってしまった。サポートを受けようと思い、送られてきたURLから情報入力し、10万円をカード払いした。契約書はなく、スマホにサポート内容が届いた。無料ビデオ通話アプリで相談対応すると書いてあったが、参考にならないメールが届くだけだ。返金してほしい。(20歳代・女性)

【事例2】アルバイト先の先輩に就活の相談をすると、「今の世の中、就職しても収入は安定しない。今から投資が必要だ」と言われ、ビジネス教材を勧められた。代金32万円は学生ローンで借りるよう指示され、「自分で決められないのは自立が足りない」と、誰にも相談しないように仕向けられた。先輩が怖くて契約したが解約したい。(20歳代・男性)

【アドバイス】学生の就職不安が増す中、ネット情報や先輩からの誘いに惑わされる事例が増加しています。誰にも相談させないようにする手口は要注意です。契約する意思がなければハッキリと断りましょう。契約してしまっても、取り消しができる場合があります。

◆ 学生にもトラブルが多い「転売ビジネス」に注意！ ◆

(令和3年5月)

【事例1】SNS(交流サイト)で知り合った人から、「少しの時間で月2~3万円の収入になる仕事」を紹介された。「仕入れサイトで商品を選び、フリマサイトに出品し買い手がついたら、仕入れサイトから商品を発送する。仕入れと出品の差額が収入になる」と言われた。月会費5千円を支払って、出品を始めたが売れない。そもそも仕入れサイトの商品が少ない。

(20歳代・女性)

【事例2】友人からネットビジネスに誘われ、カフェで友人と一緒に転売ビジネスを教えるという男性に会った。ビジネスのノウハウを教わるために50万円請求され、消費者金融で借りてその場で男性に手渡したが、契約書などの書面は何も受け取らなかった。男性から稼ぐためのノウハウを聞いたが役に立たなかった。返金してほしいが、男性のSNSアカウントしかわからず、返信がなくなってしまった。(20歳代・女性)

【アドバイス】転売ビジネスに関する情報は、インターネット上にも多数見られますが、「稼げなかった」というトラブルが絶えません。「儲からなければ返金保証」とあっても、返金の条件をよく確かめましょう。契約してしまっても、取り消しができる場合があります。

◆ 「無料で洗浄します」、「無料で点検します」に注意！ ◆

(令和3年6月)

【事例1】「光回線の利用者に無料サービスをしている」と業者から電話があり、家の排水管を無料で洗浄してくれると言う。無料ならと依頼した。排水管の洗浄が終わると、排水ますの交換を勧められ、さらに床下の湿気対策も必要だと、次々に見積もりを見せられ、数百万円もの契約をしてしまった。
(70歳代・男性)

【事例2】「無料で排水管の点検をする」と業者が訪ねてきた。無料ならと見てもらったところ、排水管の一部が割れている写真を見せられたため、工事の契約をした。工事が始まると、「水漏れしていて隣の家まで水が漏れている。別の工事もしないと大変だ」と言われた。工事費が高額になり迷っていると、「特別に値引きする」と言われて契約してしまった。(60歳代・男性)

【アドバイス】排水管の無料洗浄や無料点検を糸口に、工事などの契約を結ばせる手口です。一度契約すると次々と別の契約を迫られるケースもあります。「特別に値引きする」と言われても、その場で契約せず、家族や周囲の人に相談しましょう。契約後や工事完了後でも、クーリング・オフや契約の取り消し等ができる場合があります。

◆ 未成年でなくなる18歳・19歳もうけ話やエステの誘いに注意！ ◆ (令和3年7月)

令和4年4月から、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。未成年者が親の同意を得ずに契約（一定金額以上の買い物や口約束を含む）した場合は、民法で定められた未成年者取消権によってその契約を取り消すことができますが、成年になって結んだ契約は未成年者取消権の行使ができなくなります。

現在、10歳代の相談で多いのは、インターネット通販（化粧品、サプリメント等）や有料サイトです。親の同意を得ずに申し込み、高額な請求が来て困ったというものです。

成年になると急に相談が増えるのが副業や投資といった「もうけ話」や、エステティックサービス（脱毛、痩身、美顔等）です。事業者は未成年者に対しては勧誘を控えていますが、成年に達したばかりの契約経験がほとんどない成年者には強引な勧誘が行われることがあります。特に、先輩や友人から誘われると断りにくいものですが、リスクを考え、必要がなければきっぱり断りましょう。契約後でも取り消し等ができる場合があります。

◆【未成年でなくなる 18 歳・19 歳「金」と「美」に注意！◆

(令和 3 年 8 月)

令和 4 年 4 月から、成年年齢が 20 歳から 18 歳に引き下げられます。成年または成年近くなると相談が増える「金」と「美」に関する事例を紹介します。

【事例 1】大学の先輩からバイナリーオプション（為替相場等を予想して行うリスクの高い取引）を勧められ、20 歳になってすぐ契約書に記入した。学生用ローンで 3 社から計 50 万円借りて投資用 USB を購入したが儲からない。
(20 歳代・男性)

【事例 2】包茎手術（美容医療の一種）の相談をしたいと思い、クリニックの無料相談に行った。「もうすぐ 20 歳になるから親の承諾なしでよい」と言われ、怖くて断ることができず、手術を受けてしまった。手術代金 50 万円のうち頭金 5 千円を支払った。
(10 歳代・男性)

【アドバイス】成年になると、もうけ話や、エステティックサービス、美容医療（脱毛、包茎手術等）の勧誘が増えます。「今だけ〇割引」と勧誘されてもすぐ契約せず、金融庁や国民生活センターのサイトを見てみましょう。「ご注意ください！」をタップすると多様なトラブル事例が出てきます。成年になることで未成年者取消が出来なくなりますので、十分考えてから契約するようにしましょう。契約後でも取り消し等ができる場合もあります。

◆注文した覚えのない商品が届いたら？「送り付け商法」に注意！◆

(令和 3 年 9 月)

特定商取引法の改正により、令和 3 年 7 月 6 日以降、注文や契約をしていないにもかかわらず、事業者から一方的に送り付けられた商品は直ちに処分できるようになりました。万一事業者から請求されても支払う必要はありません。誤って金銭を支払ってしまった場合は、事業者に返金を求めることができます。

カニなどの海産物やマスクなどを消費者に勝手に送りつけて金銭を請求する商法を「送り付け商法」と言います。「送り付け商法かわからない、もしかして誰かからのプレゼントかな」と思ったときは、受け取りを保留し、家族や発送元に確認しましょう。インターネットで注文した人が贈答の設定をしなかったために、荷物に注文者名が表示されなかったという事例がよくあります。また、忘れた頃に届いた懸賞の当選賞品だったという事例もあります。

◆ インターネットで1回質問しただけで毎月請求される有料サイトに注意！◆

(令和3年10月)

【事例1】プリンタが思うように動かなくなり、メーカーのサイトで調べようと、「〇〇〇（メーカー名）トラブル」で検索した。検索結果の最上位に、「〇〇〇相談 24 時間受付」と出て、そのサイトに質問を送った。質問1回 500 円のはずなのに、翌月クレジットカードに数千円も請求があった。

(70 歳代・女性)

【事例2】パソコンで困ったことがあり、システム会社の名前で検索したのだが、いつの間にか有料の質問サイトに入ってしまい、個人情報とクレジットカード番号も入れた。直後におかしいと気づき、質問をやめて、クレジットカードを解約したが、質問サイトからメールが何度も届く。

(70 歳代・女性)

【アドバイス】インターネット検索すると、有料質問サイトの「広告」が上位に出ることがあります。メーカー等の公式サイトと誤解させるような表示になっていることもあります。「広告」か、「公式」か、よく確認しましょう。質問サイトに個人情報とクレジットカード番号を入れると会員登録され、解約しない限り毎月会費がカード決済されることもあります。クレジットカードを解約しても請求は残ります。質問サイトの解約ができているかどうかを確認しましょう。

◆ 灯油が日光で変質、暖房機が故障して事故になることも！◆

(令和3年11月)

【事例1】購入後9カ月の石油ストーブに何カ月か保管していた灯油を入れたが点火しなかった。修理業者に灯油の置き場所を見せると、「灯油かんに日光が当たって灯油が変質したからだ」と言われた。芯と灯油を交換したら直った。

(70 歳代・女性)

【事例2】新品の石油ファンヒーターにエラー表示が出るので点検してもらったところ、「灯油に水が混じっていたからだ」と言われた。

(70 歳代・男性)

【アドバイス】灯油は、保管中に日光や熱により変質したり、水などが混入したりして「不良灯油」になることがあります。特に、日光の影響が大きいことが実験により確認されています。前シーズンの灯油を使ったストーブが消火ボタンを押しても消えなくなったという事例もあります。昨冬の灯油は販売店に相談して廃棄しましょう。灯油は灯油専用のポリ容器（灯油かん）に入れ、日光や雨の当たらない場所に保管しましょう。灯油かんは5年を目安に交換するよう推奨されており、製造年月が表示されています。不用になった灯油かんは燃やさないごみの日にお出しください。

◆ガラケーが使いえなくなる？スマホにしないとだめ？？◆

(令和3年12月)

【事例】携帯電話会社から2022年に「3G」回線サービスが終了する案内のDMが届いた。心配になり、今使っている携帯電話が今後どうなるか相談したら、ガラケーは使いえなくなるので、スマホに乗り換えるとお得ですと言われ、色々便利になりそうだから機種変更した。ところが機能が複雑すぎて、通話すらうまく出来なくなってしまった。
(70代・男性)

【アドバイス】「2022年ガラケーが使いえなくなる？」という噂が独り歩きしていますが、それは「3G」回線しか使えない古い機種のみです。今販売されているガラケーの多くは「4G」なのでまだまだ使えます。スマホはインターネットやキャッシュレス決済など色々なことが出来る反面、なじみの数字ボタンも電話を掛けたり切ったりするボタンがありません。タッチパネルを操作して画面を切り替えて色々な操作をするのは慣れるまで時間がかかります。スマホは操作の不慣れから思わぬ高額請求になることがあります。携帯電話で一番必要な機能をよく考えて、使いやすい機種を選びましょう。スマホが使いこなせないと思ったらすぐに携帯ショップに相談しましょう。スマホ教室などを開催している場合もありますので活用しながら操作になれるのも良いでしょう。

◆【フリマで買ったDVDがコピー品！トラブルは個人間で解決？◆

(令和4年1月)

【事例1】フリーマーケットサービス（フリマ）で新品未使用と記載のDVDを購入した。届いた物は透明シートで密封されていたので新品未使用と思い、すぐにフリマサイトに受取評価を入れた。あとで透明シートを開けると、付属のミニアルバムが粗悪なコピー品だった。フリマサイトに評価の取り消しと返金を求めたが、出品者と話し合うよう言われた。
(10歳代・女性)

【事例2】中古で買ったブランドバッグをフリマに出品し、匿名取引したところ、「バッグを買い取り店へ持って行ったら査定0円だった。偽物だ」と決めつけられた。返送先住所を問われたが個人情報を出したくない。フリマサイト経由での返送を希望したがだめだった。
(40歳代・女性)

【アドバイス】インターネット上で個人同士が商品等を売買できるフリーマーケットサービスは個人同士の取引です。運営会社は、基本的には取引に直接関与しませんが、取引相手と連絡が取れなかったり、悪質な取引相手だった場合は事情を伝え、協力を得られないか確認しましょう。

◆アナログ回線にすれば電話料金が安くなる？契約中の電話会社をかたる営業に注意！◆
(令和4年2月)

【事例】契約している電話会社（大手通信会社）の「サポートセンター」の職員を名乗る人物から電話があり、「光回線のインターネットを使っていないのなら、アナログ回線にすれば電話料金が安くなる」と言われた。今は誰もインターネットを使っていないので、ちょうどいいと思い依頼した。後日、知らない会社から書類が届き、手続き料 44,000 円のほか、頼んだ覚えのない毎月のサービス料が加算されていた。驚いて解約を申し出るとキャンセル料を請求された。（70 歳代・女性）

【アドバイス】いつも使っている電話会社（大手通信会社）の名前を出していても、実際は関係のない会社が勧誘をしている場合があります。高額な手続き料に加え、知らないうちに回線の切り替えには必要のないサービス料を請求されることもあります。契約後はすぐに契約書面を確認しましょう。契約後でも一定期間は無条件で解約できる場合があります。光回線をアナログ回線にする手続きは、第三者に依頼する必要はありません。自分で現在の契約先に問い合わせましょう。

◆ 子どものゲーム課金数十万円になることも！◆
(令和4年3月)

【事例1】5歳の孫にスマホの動画を見せたりしているうちに、孫が音声検索を覚え、ゲームで20万円以上キャリア決済していた。孫はお金を使った自覚がない。返金してほしい。（70歳代・女性）

【事例2】小学生の息子が親のアカウントで家庭用ゲーム機を使い、約7万円課金していた。息子は動画サイトでポイントの入手方法を見てその通りにやっただけと言いい、課金されているとは知らなかったようだ。

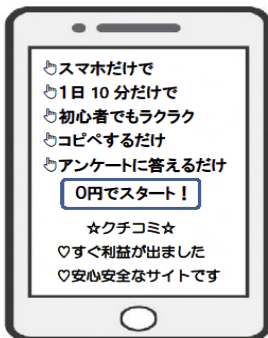
【アドバイス】スマホやゲーム機を保護者のアカウントで子どもに利用させる場合、子どもが課金できないようパスワードを設定するとともに、決済完了メールを確認しましょう。決済完了メールが迷惑メールに入っていたため気付かなかったという事例もあります。子どもにスマホを持たせる場合は、利用制限機能を活用しましょう。未成年者が親の同意を得ずに契約した場合、「未成年者取消権」によってその契約を取り消すことができます。しかし、オンラインゲームでは未成年者が契約したことを証明することが難しく、必ず取消しできるとは限りません。まずは課金を行ったアカウントからプラットフォーム事業者へ、未成年者契約の取消しを申請しましょう。

八幡市生活情報センターだより

令和3年5月 第46号



『副業で簡単にもうかる』に注意！



ケース①

コピー作業（コピー＆ペースト＝データの複製・転写）の副業を見つけて、スタートボタンを押した。すぐに支払い画面になり、マニュアル代金19,800円をカード払した。

スマホに届いたマニュアルの内容は、「使用済みの靴を集めてオークションで売る」というものだった。

ケース②

「病気の子どもを話し相手」という副業を見つけて申し込み、登録料2,000円を電子マネーで支払った。

さらに、連絡費用など次々請求され、20万円支払ったが、連絡が取れなくなった。

「副業やアルバイトの情報を得て登録料を支払ったが、収入が得られない」というトラブルが多発しています。良いクチコミがあっても、本当かどうか、事業者についてよく確かめましょう。困ったときは生活情報センターまたは消費者ホットラインへご相談ください。

困ったときはすぐ相談！

消費者ホットライン（局番なし）

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・祝休日除く）
〒614-8373 八幡市男山八望3-1 B51棟

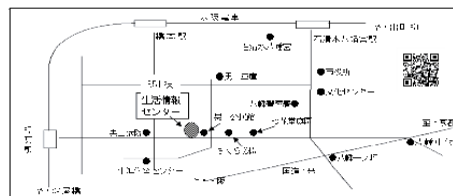
お金払って収入なし！ 副業トラブル続出中

副業のために、登録料やアプリ代金、マニュアル代金を支払っただけで、収入にならず、お金を取られただけというトラブルが続出しています。ご相談は生活情報センターまたは消費者ホットラインへお電話ください。

こんな もうけ話、うまい話は、危険です！

- スマホに「1日1通のメール送信で月50万円もうかる」とメッセージが来た。
30万円で教材を買ったがもうからず、お金が返らない。
- FXで1カ月20～30万円もうかるという動画を見てセミナーに行き、「今日ならコンサルティング料100万円が半額」と言われた。
情報教材をダウンロードし、助言を受けたがもうからない。
- 歌の動画の審査に合格し、マネージャー契約とボイストレーニング契約を勧められ、77万円のローン組んだ。
歌手になれると思ったら、実際の契約内容は「楽曲提供」だった。

お知らせ **Đề ý** Aviso prévio Notice **تقديم**
生活情報センターでは、外国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。翻訳できる外国語は75か国語です。



京阪電車「樺葉駅」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・祝休日除く）

令和3年7月

八幡市生活情報センターだより

令和3年7月 第47号

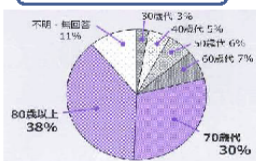


三輪自転車の転倒に注意しましょう 一高齢者が転倒し、骨折した事例も一



どんな人から相談が？

購入者の約7割が70歳以上



相談内容は？

グラグラして怖い、カーブで転倒した等
（詳しくは裏面をごらんください）

独立行政法人国民生活センター「らしの危険」№351より

三輪自転車は倒れなくて安全と思われがちですが、走行中の動きは二輪自転車と異なり、「グラグラして怖い」「カーブで転倒した」という相談が寄せられています。できるだけ試乗してから購入を考えましょう。購入後は、サドルの高さを調整の上、安全な場所で十分に練習してから公道で乗りましょう。

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

☎075-983-8400

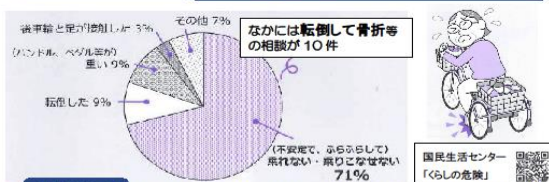
◆相談受付時間 9:00～12:00
13:00～16:30
月～金曜日（年末年始・祝休日除く）
〒614-8373 八幡市男山八望3-1 B51棟

三輪自転車に関する相談が寄せられています

全国の消費生活センターには、平成25年4月以降、138件の相談が寄せられています（平成31年1月15日までの登録分）。八幡市でも令和2年に相談がありました。

相談内容は？

「不安定で、ふらふらして乗れない、乗りこなせない」との相談が7割以上

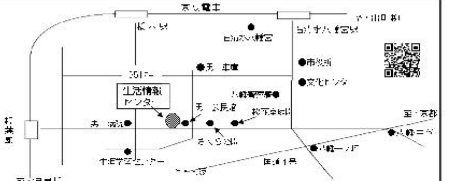


相談事例

- 三輪自転車に乗った初日に曲ろうとして転倒した。
- 三輪自転車スタートするときに地面につけていた足が後輪に巻き込まれた。
- 通信販売で三輪自転車を買ったが、二輪と感覚が違った。一度使ったので返せない。

できるだけ販売店で試乗してから購入するかどうか考えましょう。

お知らせ **Đề ý** Aviso prévio Notice **تقديم**
生活情報センターでは、外国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。翻訳できる外国語は75か国語です。



京阪電車「樺葉駅」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・祝休日除く）

令和3年9月

八幡市生活情報センターだより

令和3年 9月 第48号

住宅リフォームの悪質な「点検商法」に注意！

勧誘の手口は？

無料(特別価格)で点検に来ました。

点検した後…

〇〇の不具合が見つかりました。このまま放置していると大変なことになりますよ。

心配ですから、ほかのところで点検しますよ。

- 点検の後、実際には必要のない工事を勧められ、数百万円にも及ぶ工事になることがあります。契約する前に見積りの相談をしましょう。
- 見積りについての相談は、住まいのダイヤル ☎0570-016-100へ。住まいのダイヤルは、国土交通大臣から指定を受けた住宅専門の相談窓口です。契約前のリフォームの見積書を一般建築士がチェックしてアドバイスします。
- リフォーム事業者を探すときは、住宅リフォーム事業者団体のホームページを参考にするのも一法です。資料は生活情報センターにもあります。

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

☎075-983-8400 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

生活情報センターに「パンフレット」を置いてあります

各種資料を置いてあります。配布もしていますのでお越しください。

マイホームのもしもに備える事例BOOK

住まいに備えるための事例をまとめたパンフレットです。住まいのトラブルや災害に備えるための事例をまとめたパンフレットです。

知ってましたか？

数ある住宅リフォーム事業者のなかには「国が登録した団体」に所属している事業者があるんです！

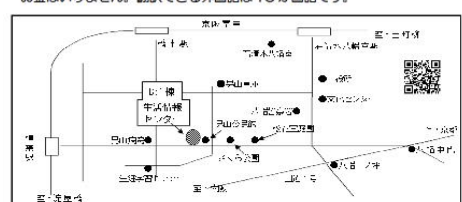
住宅リフォーム事業者団体 国土交通大臣登録

保険金を使えるという住宅修理サービスなどの「トラブル」に注意！

自己負担ゼロを謳うサービスですが、実際には保険金を使えない場合があります。詳しくはパンフレットをご覧ください。

おしらせ Dé y Aviso previo Notice

生活情報センターでは、外国語自動翻訳機を使って消費生活相談ができます。お金はいりません。翻訳できる外国語は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)

令和3年11月

八幡市生活情報センターだより

令和3年 11月 第49号

スマホ
ゲーム機
モバイルバッテリー
自転車

リチウムイオン電池の発煙・発火に注意！



独立行政法人国民生活センター「くらしの危険」№362より

事故を防ぐために

- 充電端子に発熱や異臭などを感知したら、すぐに使用を中止しましょう。
- リチウムイオン電池は膨張することがあります。膨張したら新品に交換しましょう。※
- 接続する機器の仕様に合った充電器を使いましょう。
- 熱がこもる環境に置かないようにしましょう。
- 製造販売元や型式・仕様が明示された商品を購入しましょう。

※使い終わったリチウムイオン電池は、家電店の回収ボックスへ持参してください。

困ったときはすぐ相談！

消費者ホットライン(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

☎075-983-8400 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

リコール製品を使っていませんか？

未回収のリコール製品で事故が発生しています

お持ちの製品がリコールに該当していないかNITEのホームページで確認してください。
<https://www.nite.go.jp/jiko/jiko-db/recall/search/>

- ・リコール製品をお持ちの場合は、すぐに使用を中止してください。現在は使用を続けても、使っているうちに不具合が生じることがあります。
- ・リコール製品が見つかった場合は、必ず事業者に連絡してください。
- ・事業者が関連などで連絡がとれない場合は、適切に処分をしてください。

独立行政法人製品評価技術基盤機構 製品安全センター (NITE) TEL06-6612-2066

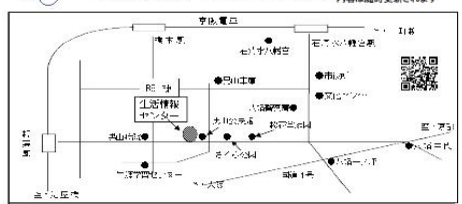
リコールとは、何らかの欠陥・不具合・事故の発生などにより安全上の問題が生じる可能性がある製品、消費者が製品を安全に使用するための予防的措置が必要な製品に対し、事業者が回収、修理などを行うものをいいます。消費者庁のリコール情報メールサービスを利用すると更新情報を受信できます。生活情報センターにも資料を置いてあります。製品に不具合を感じたらご相談ください。

18歳で成人 ～令和4年(2022年)4月から～

若者向け 消費者トラブル防止情報 発信中

消費者庁 LINE 公式アカウント

「消費者庁 若者ナビ！」 内容は随時更新されます



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4年 1月

第50号



従来型・進化型携帯

4Gなら、まだまだ

ガラケー・ガラホは、使えます！

「2022年でガラケーが使えなくなる？」というウソがひとり歩きしていますが、それは「3G」回線しか使えない古い機種のみです。いま販売されているガラケー、ガラホは「4G」なので、「4G」回線が終了するまで、あと十数年は使えます。【3G終了予定】KDDI(a.u.):2022年3月末(※4Gの一部機種も終了)、ソフトバンク:2024年1月下旬、NTTドコモ:2026年3月末
3G、4GのGとは、GenerationのGで、4Gは「第4世代移動通信システム」という意味です。

「スマホに替えたけど使えない」、「料金が高い」といった相談がよくあります。使用目的は何か、毎月払い続けられるか、ゆっくり考えてから選びましょう！

ガラケー・ガラホ派 (従来型・進化型携帯電話)	スマホ派 (スマートフォン)
①ボタン操作で使い慣れている ②通話やメールがほとんど ③多機能は要らない ④料金が安い ⑤小さくて軽い	①インターネットですぐ検索できる ②アプリなど多機能で便利 ③LINEやSNSをよく使う ④写真や動画を楽しむ ⑤機種が豊富

困ったときはすぐ相談！
消費者ホットライン(局番なし)

1 3 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

ガラケーからスマホに替えて困った！



ガラケーの3G回線サービスは2022年3月以降、通信会社ごとに順次終了します(2022年3月～2026年3月予定)。スマホは慣れれば便利ですが、ガラケー型の4Gもありますので、慎重に選びましょう。

【事例1】ガラケーにあるボタンがスマホにはない。通話すらできない。

スマホには数字ボタンも電話を架けたり切ったりするボタンもありません。タッチパネルを操作して画面を切り替えていろいろな操作をするのは、慣れるまでに時間がかかります。お店のスマホ教室などを利用しましょう。



【事例2】スマホの通話が切れておらず、料金が高額になった。

スマホは、ホームボタンやスワイプ、電源ボタンでは通話を切ることができません。相手も通話を切り忘れると料金が高額になります。かけ放題プランでも、対象外の電話番号もありますので注意しましょう。



【事例3】スマホにタブレットもセットで付いたが使えない。

スマホの写真は小さくて見づらからと、タブレットを勧められたり、「セットでお得」と光回線等を勧められたりしても、要らない物は断りましょう。あとで解約できないことがあります。



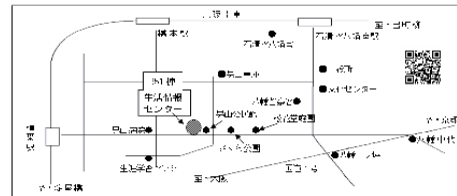
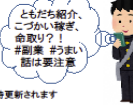
18歳で成人 ～令和4年(2022年)4月から～

若者向け 消費者トラブル防止情報 発信中

消費者庁 LINE 公式アカウント

「消費者庁 若者ナビ！」

内容は随時更新されます



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4年3月

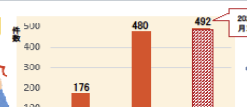
第51号



4月1日から18歳で 大人
若者を狙った勧誘に注意！

男性脱毛エステの相談は過去最多！
25歳以下の相談が半数を超えています

注意



2021年11月までのPO-NET(国民生活センターと全国の消費生活センター等が結び相談情報を蓄積しているデータベース)登録分、消費生活センター等からの報告相談は含まず(異議も同じ)。
※消費者がイラスト集のイラストを使用

脱毛エステの注意点

- ✓無料体験で勧誘されてもすぐ契約せず、途中でやめるとき条件を確認しましょう。
- ✓長期間の契約は慎重に！「月々〇千円」は月払いではなく、クレジットの分割払いかもしれません。続ける自信がないときは月払いを選びましょう。
- ✓例えば「5年間通い放題30万円コース」でも、契約書に「1年30万円」と書かれていると、2年目も施術は受けられますが、やめても分割払いが続きます。
- ✓契約してしまっても解約できる場合があります。すぐ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(局番なし)

1 3 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

SNS をきっかけとしたトラブルに注意！

【事例1】「稼げる」というSNS 広告を見て…

「定型文を送信するだけで月に100万円稼げる」というSNSの広告を見て副業サイトで情報商材を購入。するとサポートプランに勧誘され、指定の銀行に15万円を振り込んだが、仕事内容が広告と違った。



【事例2】SNS で知り合った相手から誘われて…

SNS で知り合った相手とやり取りしていたところ「別のサイトでもやり取りしよう」と言われて出会い系サイトに誘引された。するとサイトからチャットに入る費用などを次々請求されて合計16万円をカード決済したが、結局連絡が取れなくなった。



トラブル防止のポイント

- ☞「簡単にもうかる」という話は要注意。あやしい成功体験にまどわされないこと。
- ☞ SNS上では話の合う知り合いでも、お金を支払ったとたん連絡が取れなくなることがあります。お金の話に乗りませんこと。
- ☞ 学生証や運転免許証などの身分証明書の情報は絶対に送らないこと。



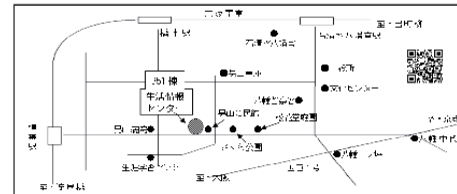
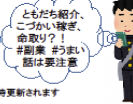
18歳で成人 ～令和4年(2022年)4月から～

若者向け 消費者トラブル防止情報 発信中

消費者庁 LINE 公式アカウント

「消費者庁 若者ナビ！」

内容は随時更新されます



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)【331 冊】



(くらしの豆知識)【300 部】



(わが家の悪質商法撃退マニュアル)【2,500 部】



啓発グッズ

(うちわ)【2,000 本】



(成人式 啓発リーフレット マスクケース)【650 個】



コロナ禍便乗被害目立つ

20年度消費者相談 八幡市センター

八幡市生活情報センター(男山)は、2020年度の消費者相談の概要をまとめた。相談件数は前年度比19件(3・2%)増の605件と高水準で推移し、20代からの相談が29件と約2倍に増えた。新型コロナウイルス禍に便乗した悪質商法や詐欺の被害が目立った。

相談のうち最多は、介した通信販売のトラブル。コロナ禍で広がった迷惑メールや架空請求、ブルが目立ち、コロナ「副業」に関連したトラブルも多かった。SNS(会員制交流サイト)や動画配信サイトで、短時間で高収入を得られるという誘いに、副業サイトや動画配信サイトの広告を見て申し込んだところ、マニュアル購入やセミナーの受講を勧められ、費用を請求されるといった例が多かった。総相談と定期購入契約になった件数の約半数が60歳以上だった。一般的に、ネットやテレビショッピングをする。

通販増加、副業関連も

20代からは倍増29件

があった。

2019年の大阪府北部地震の建物被害について、火災保険の申請代行を名目に高額の手数料を要求されるという相談もあった。

同センターは「若い人は危険性を認識しないままスマートフォンで気軽に契約する。相手方の会社の住所や電話番号がしつかり表記されているか、支払い方法が複数あるかなどを念入りに確認し、悪質商法や詐欺ではないか確かめてほしい」としている。

(近藤大介)

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

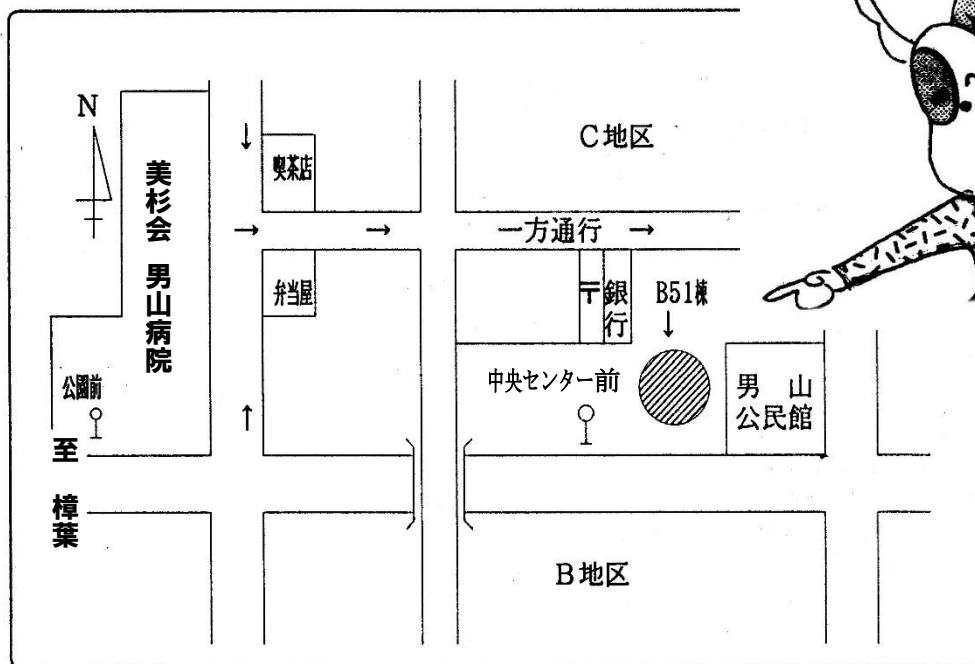
八幡市では、京都府からの権限移譲に伴い、平成 24 年度から市内事業所への立入検査を実施しています。検査店舗は年度ごとに市内事業所から選定しています。

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 3 年度	3	5	3	2
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

※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 1階

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