

消費者行政この一年

—令和4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するなど消費者被害の手口は悪質化・巧妙化しています。また、成年年齢の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、複雑かつ多様化しています。

令和4年度に受け付けた相談総件数は518件で、前年度の520件から微減しました。相談内容の傾向としては、3年度に引き続き、ネット通販トラブルに関する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4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5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. 講師派遣事業（出前講座）	16
3. 各種情報提供事業	16
III 不用品活用推進事業	
1. 不用品情報事業	18
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】	19
【生活情報センターだより発行】	25
【消費者教育小冊子、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、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 4 年度に受け付けた相談総件数は 518 件と、ほぼ前年度並みでしたが、昨年度に続き、コロナ禍に伴う外出自粛などでネット通販トラブルに関する相談が増えました。

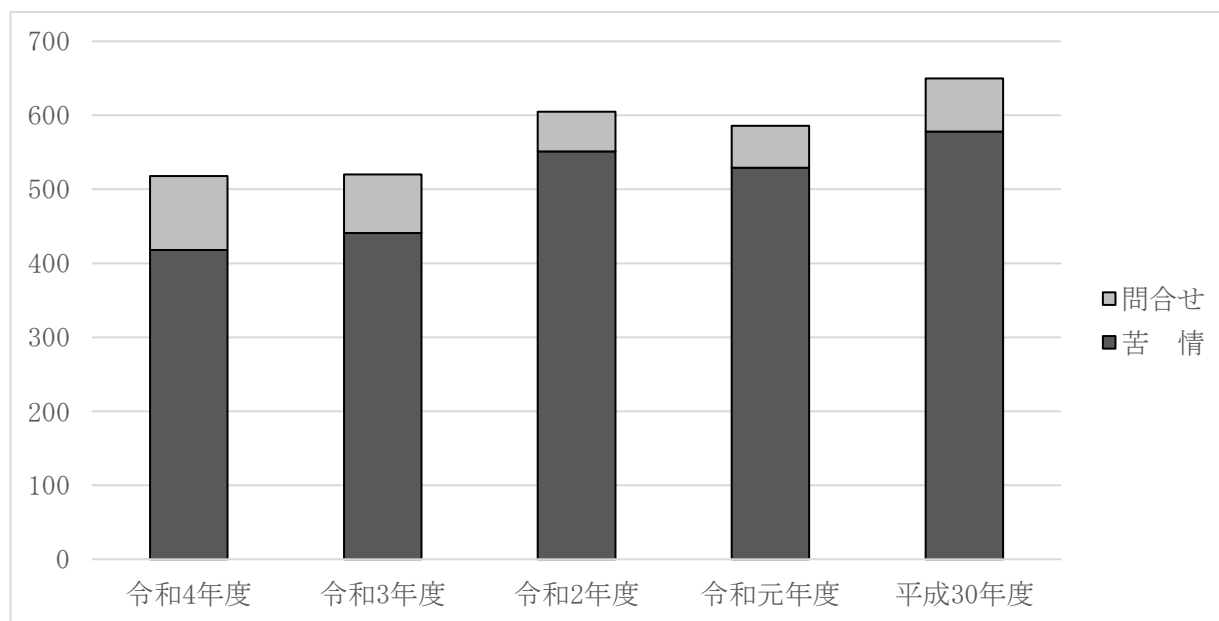
特に昨年 6 月に特定商取引法における表示の規制が強化されたにもかかわらず、「化粧品や健康食品、サプリメントなどをお試し価格で購入したら、実際は定期購入であった」という相談が前年度に続き多く寄せられました。

(2) 相談件数の推移

(単位：件，%)

年 度		令和4年度		令和3年度		令和2年度		令和元年度		平成30年度	
総 数		518		520		605		586		650	
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	418	80.7	441	84.8	551	91.1	529	90.3	578	88.9
	問合せ	100	19.3	79	15.2	54	8.9	57	9.7	72	11.1
	要 望	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
相談方法	来 庁	171	33.0	144	27.7	163	26.9	210	35.8	229	35.2
	電 話	347	67.0	376	72.3	442	73.1	376	64.2	421	64.8
	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，%)

上位	相談内容	4年度	3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）	75件	72件	104.2%
2	化粧品（通信販売、定期購入、解約など）	39件	29件	134.5%
3	役務その他（パソコンウイルス除去、質問サイト、ロードサービス請求費用など）	26件	25件	104.0%
4	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）	18件	27件	66.7%
4	インターネット通信サービス（回線契約、料金請求など）	18件	7件	257.1%
6	健康食品（通信販売、定期購入、解約など）	15件	13件	115.4%
6	移動通信サービス（携帯回線契約、解約など）	15件	18件	83.3%
8	内職・副業（ネットによるFX投資、物販販売などの情報商材）	13件	3件	433.3%
9	家具・寝具（商品未着、商品不良など）	11件	7件	157.1%
9	修理・補修（配管詰まり、取付不良など）	11件	11件	100.0%

・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） 75件**

- ① Eメールで支払期限が過ぎている旨の通知を受信したが、該当業者に身に覚えがない。購入した商品の記載もない。どうすればよいのか。
- ② 宅配業者名で携帯にSMS通知が届き、「荷物を届けたが留守だったので持ち帰った」となっている。身に覚えがないので無視をしているが、いいのか。
- ③ 携帯に「通知不可能」という表示で電話があり、「未納金があり裁判をする、解約手続きに299,600円いる」と言われた。全く心当たりがない。
- ④ 身に覚えのない荷物がポストに入っていた。配達元は大手宅配業者だが、送り主の住所に覚えはなく、名前は外国人のようだ。

化粧品（通信販売、定期購入、解約など） 39件

- ① ネット通販で回数縛りのない定期購入の化粧品を購入した。次回発送までにキャンセルするつもりだったが、2回目の商品が送られてきた。受け取り拒否をしたが、どうしたらいいか。
- ② 娘が通販で化粧品を購入した。定期購入とは知らず、送られてきた2回目以降の商品を返品した。その後、法律事務所から督促状が届いた。どうしたらいいのか。
- ③ スマホの広告を見て美容クリームを注文した。1回だけのつもりが定期購入になっていて2回目が届いた。広告には「〇〇コース」と書いてあったが定期購入と分かる記述はない。返品できるか。
- ④ 美容クリームを定期購入した。所定購入回数後解約しようとして業者に電話したが繋がらない。次の発送までに連絡しないと解約できず、商品が送られてきてしまう。どうしたらいいのか。

役務その他（パソコンウイルス除去、質問サイト、ロードサービス請求費用など）

26 件

- ① パソコンの画面に「ウイルスに感染」と出て、音が鳴った。表示された番号に電話すると、ウイルス対策のため年間契約するように言われ、コンビニの電子マネーで4万円支払った。
- ② 父が質問サイトのチャットを利用し、初回の500円を支払った。その後利用していないのに2回目3,200円が勝手に決済された。
- ③ プリンタを購入したが接続がうまくいかず、相談窓口にアクセスし、1週間500円で契約したが解決しなかった。対応を不審に思い、検索したら詐欺だという情報が見られた。解約の仕方が分からない。
- ④ 深夜、車の単独事故で、ネットで検索したロードサービスに来てもらった。価格表示が無かったため尋ねたら、作業員と交渉するよう言われた。ジャッキアップ、グレーチング設置、けん引作業で11万円要求された。高額すぎるのではないか。

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）

18 件

- ① 5日前に自宅を訪問した業者から、太陽光発電の営業勧誘を受け、屋根の修理などを44万円で契約した。値段が高いような気がして、業者に電話したら「お客様の都合でお繋ぎできません」のメッセージが流れる。不審だ。クーリングオフは可能か。
- ② 外壁塗装と屋根のリフォームを検討中だが、業者の見積もりの良し悪しが分からない。どうしたらよいか。
- ③ 両親の家の浴室を、介護保険を利用してバリアフリーのリフォームをした。ケアマネジャーの立会いのもと打合せしたが、脱衣所と浴室に5cmの段差がある。やり直してもらえないのか。
- ④ 来訪業者に排水口に穴が開いていると言われた。契約はしていないが気になる。どうしたらいいのか。

インターネット通信サービス（回線契約、料金請求など）

18 件

- ① 昨日、訪問販売で通信費用が安くなると言われ、光回線の申込みをした。現在より本当に安くなるのか検討したい。結果次第だが解約できるのか。
- ② 15年前に契約したプロバイダに解約を申し出たが、契約当時の私の電話番号が分からないと解約できないと言われた。過去の電話番号が分からない。どうしたらよいか。
- ③ 2年前に電話回線をA社からB社に変更した。しかし、その後もインターネットプロバイダらしいC社からの利用料金の請求が来る。何の請求かわからない。
- ④ 4年前から契約しているプロバイダ会社から4年前の1ヶ月分の料金の請求が来た。契約当初から口座振替で未払い請求が来たことがない。次月の振替時に合算すると一方的だ。納得できない。

健康食品（通信販売、定期購入、解約など）

15 件

- ① 健康食品を定期購入した。商品は2ヵ月に1回届くのに、支払を口座振替にしたら毎月引き落とされ、二重払いになっている。そのため先月解約し、業者にも了承を得たが今月また引き落とされた。
- ② ネット広告を見てダイエットサプリを注文した。1回だけのつもりが、2回目が届いたので問い合わせると5回縛りだった。定期購入だとわかる表示はなかったと思う。
- ③ 大手通販プラットフォーム経由でサプリメントを購入した。体に合わなかったのでキャンセルしようとしたが、販売業者にはプラットフォームに連絡するよう言われ、メールしたが応答がない。どうしたらいいのか。
- ④ ダイエット食品を回数縛りなし定期購入で申し込んだ。2回目以降解約する場合は、期日までに電話せよとのことだが、何度かけても、かけなおすよう自動音声が流れて切られてしまう。

移動通信サービス（携帯回線契約、解約など） 15 件

- ① 3年前に誕生日にポイント付与される特典付きだった携帯事業社と契約した。今年、ポイントが付いていないので問い合わせたら、一方的に特典付与が終了していた。
- ② 3G 携帯を使用しているが、スマホへの更新案内が来ている。購入にあたり、注意事項があれば教えてほしい。
- ③ 数日前に携帯ショップで携帯電話の契約をした。思うところがあり解約を申し出たが、できないと言われた。契約は2年縛りだが、本当に解約できないのか。
- ④ 夫が亡くなり、契約していた携帯電話の解約をショップで手続した。その後も請求書が届くので、事業者にお問い合わせたら、契約者が夫ではないので、教えられないと言われた。

内職・副業（ネットによるFX投資、物販販売などの情報商材） 13 件

- ① SNS で簡単に稼げるという副業サイトを見つけて電話した。必ずもうかると言われ、2社のカード情報を伝えたら、知らないうちに90万円引き落としされていた。
- ② 息子が「せどり」という副業商材に手を出し、80万円振り込んだ。こんなもので簡単に稼げるとは思えない。どういうものなのか、また、今後どう対処すればよいか。
- ③ 副業サイトを検索し登録をした。自分のサイトに業者が用意したテンプレートを貼り付けるだけで利益が出るというものだ。サポートコースを紹介され、30万円支払った。しかし難しそうなので解約したい。
- ④ メッセージアプリから副業教材を注文した。サポートするからと電話で勧誘を受けた。サポート料を払うお金がないと言うと、金融業者から借りるよう言われ、5社から50万円ずつ借りて振り込んだ。返済を考えると怖くなり、解約を希望したが半額しか返せないと言われた。

家具・寝具（商品未着、商品不良など） 11 件

- ① ネット広告を見て頸椎矯正枕を購入申し込みしたが、商品が届かない。販売業者にメール連絡したが応答がない。クレジット決済している。どう対処すればいいのか。
- ② ネットでクッションを購入したが商品が届かない。メールも電話もつながらない。カード決済したので、カード会社に連絡したところ、調査し、連絡すると言われた。他に何をしたらいいか。
- ③ 1年前にカタログ通販で購入した籐椅子の背もたれが外れたので修理した。あと同じ椅子が3脚ある。構造的に問題があるのではと心配だ。強度や品質のテストをしてもらえないか。
- ④ 大手通販サイトからエクササイズマットを注文したが、全く違う商品が届いた。業者にメールし返金を求めると、半額返金すると言われた。納得できない。今後の対応を教えてほしい。

修理・補修（配管詰まり、取付け不良など） 11 件

- ① 母が入居している施設の自室トイレがつまったので、施設に修理を依頼した。施設が手配した業者が修理したが、18万円請求された。高額すぎるのではないか。
- ② 自宅敷地内の排水管に竹の根が侵食している。詰まった場合どう対処すべきか。
- ③ 水道蛇口から水漏れするので業者に依頼しパッキンの交換をしてもらったが、栓が固くかなり力がある。直しに来てもらったが改善しない。
- ④ スマホのバッテリーが購入直後から熱くなったが異常なしと言われた。それが原因で、2ヵ月後電源が入らなくなり修理に出した。修理後、傷がついて戻ってきたが、そのことについては認めない。

(4) 消費生活相談の傾向と特徴

■相談件数は前年度並みであるが、定期購入、副業に関する相談が増加

令和4年度に受け付けた相談総件数は518件と、ほぼ前年度並みでしたが、昨年度に続き、コロナ禍に伴う外出自粛などでネット通販トラブルに関する相談が増えました。

特に昨年6月に特定商取引法における表示の規制が強化されたにもかかわらず、「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、実際は定期購入であった」という相談が前年度に続き多く寄せられました。

また、「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や、SMSを使って宅配業者のフリをした偽のURLが記載されたメールが届いたという相談、「身に覚えのない荷物が届いた」という相談も多く寄せられました。

このほか「FXや暗号資産の投資セミナーなどで簡単に月数十万円稼げる」をうたい文句にした副業サイトに関する相談が急増したほか、「料金未納がある」と大手通信事業者を騙った通知が届き、高額な料金を支払ったという相談、アダルト動画サイトを經由したワンクリック請求などの相談もありました。

■相談者の半数以上が60歳以上。

契約当事者の年代別では、60歳以上が289件と最も多く、総相談件数の約55.8%となり、前年度より増加しています。

■販売購入形態別に見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、通信販売に関する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の相談が大半を占めています。

■若年層の理美容関係の契約や劇場型詐欺に関する相談が増加

令和4年4月からの成年年齢18歳引き下げに伴い、若者を狙う悪質な事業者もいます。

若い年齢層で脱毛エステの契約に係る解約や返金トラブルが増えています。また大手百貨店や金融機関など、何人もの人間がさまざまな役割を演じる「劇場型詐欺」も増えていますので、十分ご注意ください。

(5) 契約当事者性別・年代別

(単位:件)

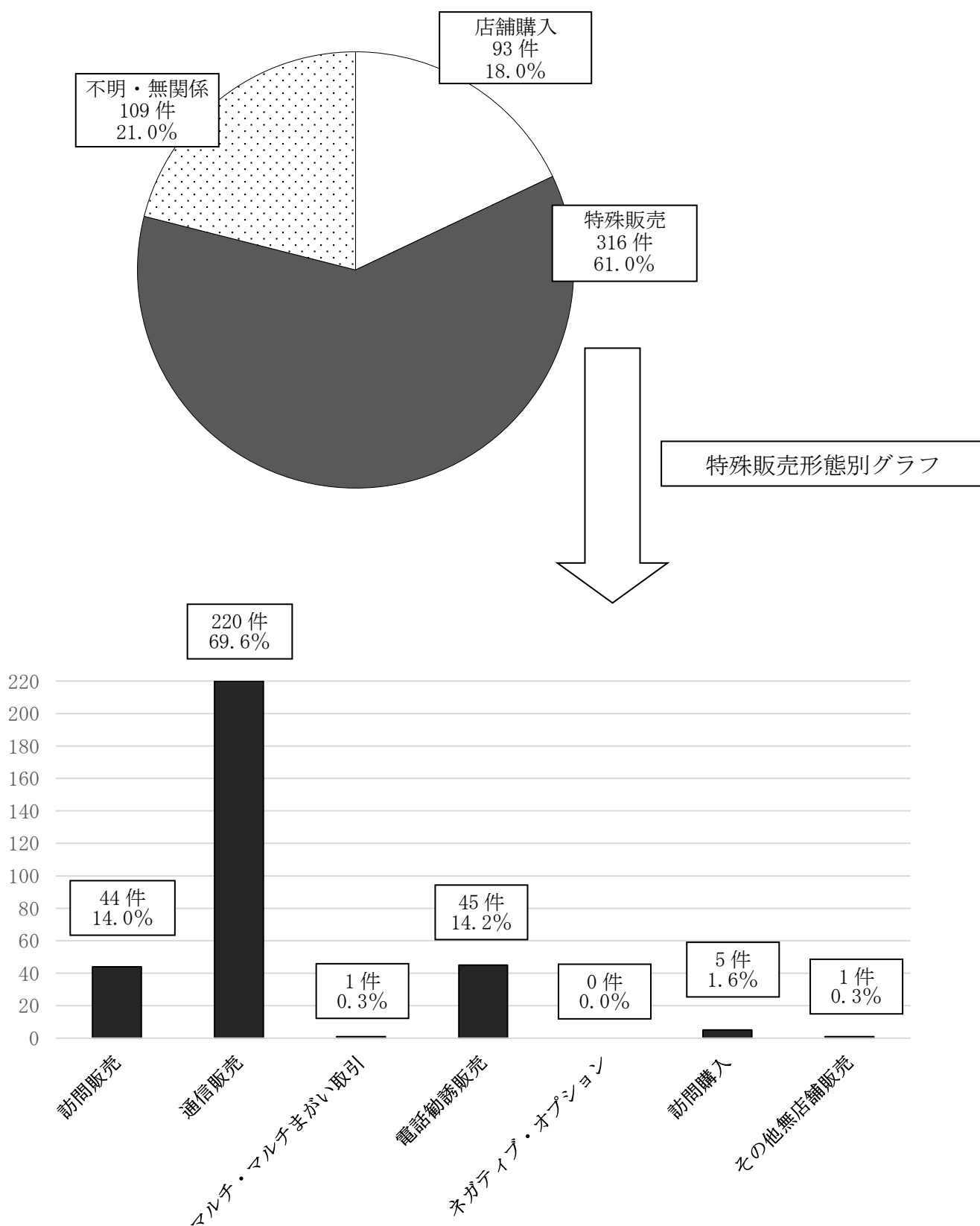
年代 区分	20 歳 未 満	20 歳 代	30 歳 代	40 歳 代	50 歳 代	60 歳 代	70 歳 以上	不 明	合 計
3年度計	3	20	38	58	73	71	199	58	520
4年度計	7	26	27	52	63	73	216	54	518
男 性	3	5	14	24	20	26	80	22	194
女 性	3	21	13	28	43	47	136	18	309
団 体									
不 明	1							14	15

(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	6	4	5	53	6
化粧品		1	2	4	12	9	9	2
役務その他	1	2			3	4	13	2
工事・建築・加工			1	3	3	3	7	
インターネット通信サービス		1			3	2	9	2
健康食品				2	1	2	10	
移動通信サービス			1				10	3
内職・副業		3	2	3	2			2
家具・寝具		1	2	1	2		4	1
修理・補修		2					6	
娯楽等情報配信サービス			2				7	
他の金融関連サービス			2		3		3	
相談その他		1					3	4
電気		1		2	1		3	1
他の教養・娯楽	4		1					2
理美容		4						2
衛生サービス			1				5	
融資サービス				2	2	2		
空調・冷暖房・給湯設備							4	1
洋装下着	1				2	2		
魚介類				1		2	2	
相隣関係						2		3
食器・台所用品					1		2	1
自動車		2	2					
菓子類			1				3	
アクセサリ	1			2	1			
医療用具				1		2		1
他の教養・娯楽品			1			2		
洗濯・裁縫用具			1			2		
紳士・婦人洋服			1	1				1
医療		1			2			
他の保健・福祉						3		
冠婚葬祭						3		
他の住居品				2				1
かばん					2			1
電報・固定電話							3	
他の行政サービス							3	

(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								
	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	3	1	3	1	7	24	4	44
通信販売	6	11	15	29	33	37	75	14	220
マルチ・マルチまがい 取引	0	0	0	0	0	0	1	0	1
電話勧誘販売	0	1	3	4	5	7	24	1	45
ネガティブ・オプション (送り付け商法)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
訪問購入	0	0	0	0	1	0	4	0	5
その他無店舗販売	0	0	0	0	0	0	0	1	1
合計	7	15	19	36	40	51	128	20	316

(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	4年度	3年度	相談内容	年度	4年度	3年度
工事・建築・加工		9	16	化粧品		39	28
衛生サービス		7	4	商品一般		32	31
修理・補修		5	1	役務その他		13	4
空調・冷暖房・給湯設備		4	2	健康食品		12	11
インターネット通信 サービス		3	0	娯楽等情報配信サービス		10	9
役務その他		3	7	家具・寝具		8	6
他の住居品		2	0	他の教養・娯楽		7	7
健康食品		1	0	内職・副業		7	2
洗濯・裁縫用具		1	0	他の教養娯楽品		6	4
電気		1	1	洋装下着		5	1

(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	4年度	3年度	相談内容	年度	4年度	3年度
デリバティブ取引		1	1	商品一般		12	3
				内職・副業		6	0
				電気		5	3
				他の保健・福祉		4	1
				老人福祉・サービス		3	0
				役務その他		3	0
				魚介類		2	2
				電報・固定電話		2	0
				インターネット通信サービス		2	2
				健康食品		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	4年度	3年度	相談内容	年度	4年度	3年度
				和服		2	0
				被服品一般		1	0
				自転車・用品		1	0
				役務その他		1	0

(単位：件)

その他無店舗販売			
相談内容	年度	4年度	3年度
医療用具		1	0



(10) 処理結果別件数

(単位：件，%)

年 度	令和4年度		令和3年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
他 機 関 紹 介	34	6.6	37	7.1
助 言	382	73.7	381	73.3
そ の 他 情 報 提 供	10	1.9	8	1.5
幹 旋 解 決	67	12.9	63	12.1
幹 旋 不 調	6	1.2	14	2.7
処 理 不 能	6	1.2	4	0.8
処 理 不 要	13	2.5	13	2.5
継 続 処 理	0	0	0	0
合 計	518	100.0	520	100.0

(11) 販売購入形態別件数の推移

(単位：件)

区分 \ 年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度	平成30年度
訪問販売	44	51	65	69	43
通信販売	220	188	197	172	138
マルチ・マルチまがい取引	1	4	5	2	3
電話勧誘販売	45	23	30	32	32
ネガティブ・オプション (送り付け商法)	0	2	4	3	5
訪問購入	5	3	3	6	7
その他無店舗販売	1	0	3	2	4
特殊販売のみの合計	316	271	307	286	232
店舗購入	93	103	103	103	105
不明・無関係	109	146	195	197	313
総合計	518	520	605	586	650

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3年度に引き続き、令和4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

【令和4年度八幡市生活情報センター寄席】

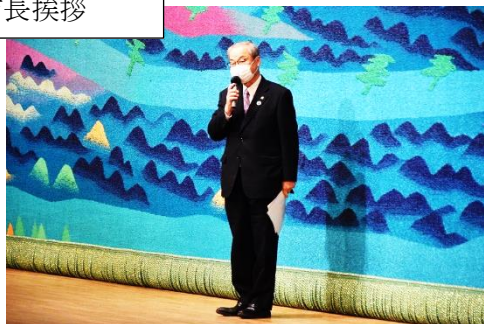
市制施行45周年記念事業の一つとして、6年ぶりに八幡市生活情報センター寄席を開催しました。古典落語の内容から、弁護士に現在の法律からみた契約に関する注意事項や特殊詐欺をはじめとする消費者被害の未然防止策などを解説してもらい、参加者に楽しみながら学んでもらう目的で落語会とトークショー（法解説）を開催しました。

（※新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を講じて開催しました。）



月 日	内容及びテーマ	出演者	会場	受講人数
12/10 (土)	令和4年度八幡市生活情報センター寄席	桂 南光 桂 米二 桂 二豆 中井 雅之 二之宮 義人弁護士	八幡市文化センター 大ホール	応募集 602人 参加数 461人

市長挨拶



啓発トークショー



会場風景



【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4年度は小学校3校、中学校3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
11/17 (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	87人
11/24 (木)	さくら小学校	5年生2クラス	欲しいモノ じょうずに使おう お金	57人
1/19 (木)	橋本小学校	5年生4クラス	欲しいモノ じょうずに使おう お金	108人
12/15 (木)	男山中学校	2年生3クラス	身近な消費生活	92人
2/28 (火)	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)	131人
3/7 (火)	男山東中学校	2年生4クラス	身近な消費生活	137人

【授業風景】

くすのき小学校



さくら小学校



橋本小学校



男山中学校



男山第二中学校



男山東中学校



2. 講師派遣事業（出前講座）

他機関からの依頼により、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
7/11 (月)	消費生活について (みんなで防ごう“消費者被害”)	福祉サロン	吉井松里公会堂	16 人
10/20 (木)	消費生活について (みんなで防ごう“消費者被害”)	はつらつ健康教室	有都福祉交流センター	6 人
3/15 (水)	消費生活について (みんなで防ごう“消費者被害”)	足立会 (西山足立シニアクラブ)	西山集会所	24 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 消費者月間街頭啓発 5月28日(土)

消費者被害を未然に防止するため、八幡警察署と連携して、市内大型店舗において街頭啓発を実施しました。啓発チラシ、うちわ、エコバック等を配布し、注意喚起を行いました。

② 府民防犯旬間街頭啓発 7月11日(月)

7月10日から19日は「府民防犯旬間」です。本市では、八幡警察署と防災安全課が合同で街頭啓発を実施しています。今年度は八幡警察署から案内があり、街頭啓発に参加しました。

③ 二十歳のつどい 啓発 1月9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。二十歳のつどい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（R4年12月まで）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で、来庁者が自由に閲覧できる消費生活に関する資料等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
4年度	48	19	39.6	3	2	66.7	51	21	41.2
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

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】

◆ 子どもの学習教材・学力テスト高額な契約に注意！ ◆

(令和4年4月)

【事例1】学習教材の電話勧誘があり、小学生の息子の成績が思わしくなかったので、つい話を聞くと行ってしまった。翌日、業者が来て「確実に成績が上がる」などと2時間も説明され、学習サポートもつくと言うので、3年分の教材とタブレット端末、計60万円の契約をした。しかし、実際はサポートがなく、息子も教材に興味を示さないので解約したい。

(当事者：小学生・男児)

【事例2】業者が家に来て、中学生の子どもの学力診断テストを勧められ、2時間ほど説明を聞いてテストの申込金1,500円を支払った。教材のチラシには「希望者のみ」と書いてあったが、テスト結果が出たらまた来ると言われて、教材も買わされるのではと心配になった。

(当事者：中学生・女子)

【アドバイス】学習教材は実際に使ってみないと本人に合っているかは分かりません。一度に何年分も契約するのは避けましょう。事実と違う説明や、「確実に成績が上がる」といった説明で契約した場合は取り消すことができます(消費者契約法)。また、断っているにもかかわらず、執拗に勧誘することは禁止されており(特定商取引法)、クーリング・オフできる場合があります。

◆ 知らないうちにリボ払い？ クレジットカードの利用に注意！ ◆

(令和4年5月)

クレジットカードのリボルビング払い(リボ払い)は、あらかじめ設定した一定額を毎月支払う方法です。「ミニマム〇〇」、「スマート〇〇」等と呼ばれることもあります。いくら買い物をして月々の支払いが一定額になる反面、手数料がかかり、支払いが長引きます。

【事例1】百貨店で作ったクレジットカードの銀行引き落としが毎月一定額あることに気づいた。百貨店に問い合わせると、数年前の約40万円分の支払いが今も続いていることがわかった。クレジットカードを利用するときにはいつも「翌月一括払い」と言っていたが、カードを契約したときに「リボ払い」にしていたらしい。

(60歳代・女性)

【事例2】リボ払いの設定を取り消したのに、クレジットカードの利用明細を見るとまだリボ払いになっている。

(20歳代・女性)

【アドバイス】クレジットカードを申し込む際は、リボ払い専用のカードである場合や、希望していないのに初期設定でリボ払いになっている場合があります。よく確認しましょう。リボ払いの設定を取り消しても、それ以前のリボ払い残高はそのまま残ります。リボ払いをすぐやめたい場合は、一括返済など繰り上げ返済を利用しましょう。利用明細の見方がわからないなど困ったときは生活情報センターへご相談ください。

◆ 10 歳代・20 歳代のトラブル多発タレント・モデルなどの勧誘に注意！ ◆

(令和4年6月)

【事例1】インターネットで芸能事務所の募集を見て応募し、面接を受けたら合格した。「うちに所属すればテレビに出られる。レッスンもあるし、仕事はたくさん紹介する。所属枠は残りわずかなので早く決めて」と急かされ、その場で契約した。その後仕事の話もレッスンもない。

(20 歳代・女性)

【事例2】求人サイトで声優のアルバイトに応募したが不合格だった。しかし「やる気があるなら新人枠で推薦する」と言われ、お願いしたら、出演の条件が約8万円のレッスン受講だった。親に反対され断ったが、「大学生のくせに親に相談するのか」と馬鹿にされた。解約したい。

(10 歳代・男性)

【アドバイス】悪質業者は芸能人にあこがれる気持ちにつけ込んで「才能がある」とおだてたり、「今決めないと合格を取り消す」などと急かしたりして、有料のレッスンやマネジメントの契約を勧めます。その場で契約せず冷静になって、仕事内容や芸能事務所のサポート体制、自分が負担する費用などを確認しましょう。そして家族や周囲の人に相談しましょう。契約を急かす相手、借金を勧める相手にきっぱり断れる大人になりましょう。

◆ 「モノなしマルチ商法」に注意！ 友人や先輩に誘われても冷静に◆

(令和4年7月)

「マルチ商法」は、「ネットワークビジネス」とも言われ、商品・サービスを契約して、次は自分がその組織の勧誘者となって報酬を得る商法です。近年、化粧品や健康食品等（モノ）よりも、サービス・副業等の「モノなしマルチ商法」の相談が多くなっており、その半数以上が10歳代・20歳代の若者です。

【事例1】友人にネットワークビジネスに誘われた。「会員になると、日常生活のサポートを受けられ、新会員を増やすと報酬がもらえる」と言われた。断りにくくて約10万円支払って会員契約したが、人を誘う自信がないのでやめたい。

(20 歳代・女性)

【事例2】SNSで副業に誘われた。私がSNSにゲームの広告（アフィリエイト）を出して会員を募り、入会があれば私の収入になる。約24万円支払って契約したが、なぜ先に支払うのかわからないし、元が取れるか不安だ。

(20 歳代・男性)

【アドバイス】「モノなしマルチ商法」では、具体的な商品がなく、セミナーでは人を勧誘して報酬を得ることばかり言われ、契約内容を十分理解できないまま契約させられるケースが多くあります。解約や返金を求めようとしても連絡が取れなくなることもあります。事業者の所在や契約内容を確認するとともに、自分が勧誘活動が続けられるか冷静に考えましょう。

◆ 「お試し」のつもりが定期購入！？政府インターネットテレビ3分動画で解説
～詐欺的商法への規制強化～ ◆

(令和4年8月)

スマートフォン(スマホ)を見ていたら、有名タレントが化粧品やダイエットサプリを持ってニコリ、「初回80%OFF!」につられて注文したら、2週間後に高額の商品が届いてびっくり・・・というような経験はありませんか？

1回だけのつもりで注文したら、実際には複数回の商品購入が条件になっている定期購入だった、という相談が近年急増しています。その原因は契約内容や条件に関する表示が分かりにくいことにあります。また、解約しようとする、「電話が繋がらない」、「追加支払いを求められた」といったトラブルも発生しています。

このような「詐欺的な定期購入商法」への規制が強化され、本年6月1日に改正特定商取引法が施行されました。ネット通販の最終確認画面で、定期購入の回数や各回の代金などをわかりやすく表示することが義務付けられ、消費者を誤認させるような表示も禁止されました。また、電話で解約を受け付ける場合は、確実に繋がる電話番号を表示することも義務付けられました。法に違反する表示によって消費者が誤認して申し込んだ場合、消費者は取り消すことができます。

ネット通販で申し込む際は、最終確認画面を最後まで読み、スクリーンショットを撮っておきましょう。

◆ 忘れていませんか？火災保険に付いている住まいの無料サービス ◆(令和4年9月)

火災保険、家財保険の多くに、住まいの応急処置をする無料サービスが付いていることをご存じですか？(会社によっては特約)

トイレが詰まった、排水があふれた、シャワーの水が止まらない、鍵を失くして家に入れない・・・突然そんなことが起きたら慌ててしまいますね。「慌ててスマホを見て業者を呼んだら何十万円も請求された」という相談が令和2年度以降、全国的に急増しています。ネット検索に頼りがちな消費者につけ込む悪質業者が後を絶たないのです。

そこで、今加入している火災保険、家財保険に付いているサービスを確認しておきましょう。ほとんどの場合、水まわりと鍵のトラブルについて24時間応急処置対応となっています。ほかに、ガラスやエアコン、給湯器などのトラブルにも対応している場合があります。応急処置のあと、落ち着いて修理の見積もりを取りましょう。同様のサービスは、電力・ガスの事業者や、通信事業者なども定額料金(月額数百円～)で提供しています。契約したまま忘れていませんか？ 必要なときにサービスを利用できるように、電話番号がわかるようにしておきましょう。

上水道、下水道の市指定業者については市役所上下水道部へお問い合わせください。

◆ 転売チケットでは入場不可！？SNSでの取引にも注意！◆ (令和4年10月)

【事例1】息子が夫と2人でコンサートに行くことになった。チケットは1枚1万2千円程度とのことだったが、購入後、息子から2枚で3万8千円だったと聞いて驚いた。確認すると、転売仲介サイトで購入したことがわかった。コンサートの公式サイトには「転売チケットでの入場不可」と書かれていた。入場できないならキャンセルしたい。(当事者：10歳代・男性)

【事例2】人気グループのライブチケットを入手しようとSNSで検索した。「1万5千円で譲る」という個人の投稿を見つけ、公式の値段より安かったので譲ってもらうことにした。相手がマイナンバーカードの画像を送ってきたので信用して指示された口座に振り込んだ。その後相手と連絡が取れなくなってしまった。(20歳代・女性)

【アドバイス】検索サイトで「〇〇コンサート」などと検索すると、検索結果の上部に転売仲介サイトの広告が表示されることがあります。検索ワードに関連して広告が表示される仕組みです。この広告を公式サイトと勘違いすると事例1のようなトラブルにつながります。SNSでは、相手が個人情報を示しても本物かどうかわかりません。チケットは、正規販売ルートから購入しましょう。定価で購入できるだけでなく、公演が延期や中止になったときは、払い戻しなどの補償も受けられます。

◆ インスタグラマーから副業に誘われて、お金をだまし取られた！◆ (令和4年11月)

スマートフォンの普及とともに利用が広がったSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)。SNSは情報を得たり、同じ趣味の人と交流したり、自分の映像作品を発信したりと便利な一方、匿名性を悪用した詐欺が多発しています。

【事例】数年フォローしているインスタグラマーが副業を紹介しており、LINEを通じて説明を受けた。アンケートに答えると月5万円位の収入になるというもので、堅実に思えた。個人情報を登録すると、消費者金融のURLを示され、心配になったが、指示された通りID・パスワードを入力し、受け取った認証コードを相手に送った。その後、消費者金融から50万円出金されたとメールがあり、私が借金したことになってしまった。インスタグラムアプリから当のインスタグラマーに問い合わせると、「副業の紹介はしたが、LINEからは関与していない」と返信された。警察では、金融機関の利用者情報を第三者に教えること自体、罪になると言われた。(40歳代・女性)

【アドバイス】インスタグラマーが副業などを紹介していても、内容を知ってのことかどうかはわかりません。SNS上の個人を特定するための法的手続きは費用も時間もかかる上、解決するかどうかわかりません。SNSでお金や個人情報の話が出たらすぐにやめ、生活情報センターにご相談ください。

◆お金が返ってこないことも！偽の通販サイトに注意！◆

(令和4年12月)

【事例1】有名メーカーの椅子をネット注文した。受付メールに「即日入金で送料無料」とあったので、指定口座に代金を振り込んだ。しかし商品が届かず、問い合わせ番号に電話すると、「それは偽サイトだ」と言われた。指定口座の名義は個人名で、メールアドレスはフリーメールだった。振り込み先の銀行に問い合わせたがお金は残っていなかった。(40歳代・男性)

【事例2】スマホで「高級ブランド腕時計が2万円」という広告が目にとまり、タップすると大手量販店の通販サイトにつながった。安いと思って注文したが、受付メールに住所・電話番号がなく、心配になって確認すると偽サイトだった。代引き配達だがキャンセルしたい。

(60歳代・男性)

【アドバイス】有名メーカー品等を格安で販売する偽(模倣)サイトによるトラブルが多発しています。正規のサイトと見分けがつかないほど似ている場合があります。支払い方法が先払いしかないサイトは避けたほうが賢明です。代引き配達で偽サイトとわかった場合はキャンセルの連絡をして受け取りを拒否しましょう。カード払いをした場合はカード会社へ連絡して支払いを止めましょう。

◆ネットバンキングを悪用した還付金詐欺に注意！◆

(令和5年1月)

【事例】市役所職員を名乗る男性から「健康保険料の払い戻しが約3万円ある」と電話があり、払い戻しをしてもらうことにした。その後、払い戻し先の口座がある金融機関を名乗った電話があり、暗証番号を聞かれた。教えたくなかったが「キャッシュカードや通帳がそちらにあるので大丈夫」と言われ、伝えてしまった。不安になり、その金融機関に確認すると、勝手にインターネットバンキングの申し込みがされていた。(60歳代・男性)

【アドバイス】還付金詐欺はこれまでATMで振り込ませる手口が主でしたが、最近はインターネットバンキングを悪用した還付金詐欺の相談が寄せられています。役所などの公的機関をかたり「保険料の還付がある」などと電話し、還付金を受け取るためと言って銀行口座の番号や暗証番号などを聞き出し、本人に成り済ましてインターネットバンキングの利用を申し込み、預金を他の口座に不正に送金する手口です。公的機関や金融機関などが、口座番号や暗証番号などを聞き出すことはありません。絶対に教えず、すぐに電話を切ってください。お金が返ってくるという電話は、詐欺の可能性がります。

◆リユース品（中古品）から出火！？事故を防ぐためのチェックポイント◆

（令和5年2月）

独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE（ナイト））の発表（令和4年10月）によると、リユース品（中古品）による事故が毎年発生し、そのうち約8割が火災の原因となっています。平成29年度から令和3年度までの5年間で、NITEに通知があった製品事故の情報では、リユース品の事故は合計279件発生（被害なしを含む）しています。

近年、リユース品は店頭販売だけではなく、フリマアプリやインターネットオークションといったサービスが充実し、時間や場所を問わず手軽に個人間で売買できるようになっています。

リユース市場の規模は、令和3年で約2.7兆円（前年比11.7%増）となるなど、今後も拡大が予測されています。

NITEは、スマートフォン向けフリマアプリを運営する株式会社メルカリと連携して、リユース品を安全に使用するためのチェックポイントを紹介しています。①リコール対象品ではないか。②古い製品ではないか。③取扱説明書はあるか。④改造されていないか。⑤非純正品の使用がないか（NITEのウェブサイトに詳細が掲載されています）。

リユース品の受け渡しにおいては、提供側が事故の危険性のある製品を提供しない配慮はもちろんのこと、入手側でも安全な製品かどうか見極めることが大切です。双方が気をつけるべきポイントを確認し、事故を未然に防ぎましょう。

◆18歳になれば契約できる賃貸住宅のトラブルに注意！◆

（令和5年3月）

住宅の賃貸借に関する消費者トラブルは、10～20歳代の若者にもみられます。特に、親元を離れて初めて契約する際には、後でトラブルにならないよう慎重に検討しましょう。

【事例1】賃貸マンションの契約をして仲介手数料、敷金、家賃1カ月分を支払った。鍵を受け取る前に解約を申し出たところ、ほとんど返金できないと言われた。（10歳代・女性）

【事例2】2年間居住した賃貸マンションを退去した後、ハウスクリーニングやクロス・天井の貼り換え等、高額の原状回復費用を請求された。経年劣化、自然損耗の範囲なのに納得できない。（20歳代・女性）

【アドバイス】契約前に、解約や修繕に関する事項、退去時の費用を確認しましょう。入居前に、できる限り貸主と一緒に物件の現状を確認しましょう。入居前からあったキズや汚れ等の写真を撮っておくと退去時のトラブル防止につながります。入居中に雨漏りや水漏れ等のトラブルが発生したらすぐに貸主に連絡しましょう。退去時に納得できない費用を請求された場合は、国土交通省が定めている「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に貸主に説明を求め、費用負担について話し合みましょう。その際、確認した内容を記録し、修繕箇所の写真を撮っておきましょう。

八幡市生活情報センターだより

令和4年5月 第52号



できる？ クーリング・オフ できない？

クーリング・オフ制度は、訪問販売など一定の取引について、消費者が契約したあとに冷静に考え直す時間を与え、一定の期間内であれば一方的に無条件で契約を解除できる制度です。（一部適用除外あり）

クーリング・オフ できる 〈事業者から勧誘された〉	クーリング・オフ できない 〈消費者から申し込んだ〉
訪問販売 （8日以内） 水のトラブル※ 新聞、飲料、教材 等	店舗販売 店舗販売、通信販売、どちらの商品の引き取り条件は事業者の規定によります。確認してから購入しましょう。
電話勧誘販売 （8日以内） カニなど魚介類、健康食品、インターネット関連、もうけ話 等	通信販売 （テレビ、インターネット、チラシなど）

※トイレの詰まりなどで消費者が業者を呼んだときには、クーリング・オフできない場合があります。しかし、広告の安価な代金を見て修理依頼したにもかかわらず、実際には高額な工事の勧誘を受けて契約した場合は、クーリング・オフが認められます。

困ったときはすぐ相談！
 消費者ホットライン（周音なし） **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

クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめないで、すぐに、ご相談ください！ 解約できる場合があります。

例えば、こんなとき

- 事実と違う説明をされた
- 強引に勧誘された
- 契約書を受け取っていない
- クーリング・オフの説明がなかった

クーリング・オフ制度のある主な取引（一部適用除外あり）
 訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供（エステティックサービス、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス）、連鎖販売取引（マルチ商法、ネットワークビジネス）、業務提供誘引販売取引（サイドビジネス、モニター商法）、訪問購入（不用品買取）、生命保険、損害保険 等

クーリング・オフはがきの記入例

宛名は、事業者の「代表者様」とします。宛名・通信面、両面を自分の控えとしてコピーを取り、郵便局の窓口から「特定記録郵便」など記録が残る方法で送ります。クレジットを利用した場合は、クレジット会社にも送ります。わかりにくいときはご相談ください。

<訪問会社宛へ> <クレジット会社宛へ>

通知書	通知書
次の契約を解除します。	次の契約を解除します。
契約年月日 ○○○○年○月○日	契約年月日 ○○○○年○月○日
商品名 ○○○○	商品名 ○○○○
契約金額 ○○○○○円	契約金額 ○○○○○円
販売会社 株式会社○○○○営業所	販売会社 株式会社○○○○営業所
支払へお送り	担当名 ○○○○氏
支払った代金○○○○○円を返金し	クレジット会社
商品名を訂正してください。	
○年○月○日	○年○月○日
京都府八幡市○○○○	京都府八幡市○○○○
氏名 ○○○○	氏名 ○○○○

※「訂正」欄は「訂正しなくていい」と記入してください。

八幡市生活情報センター 八幡市男山八望3-1 B51棟 TEL (075) 983-8400
 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
 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4年7月

八幡市生活情報センターだより

令和4年7月 第53号



「電気代が安くなる」に注意！

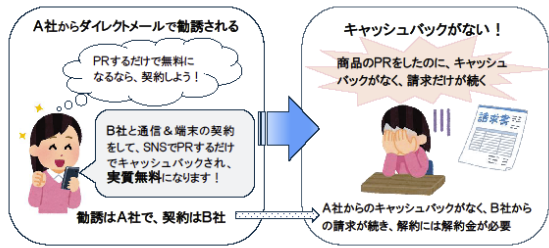


- ### こんな勧誘は要注意！
- 「大手電力会社の委託を受けている」
 ⇒実態は大手電力会社とは無関係の場合があります。会社の情報をよく確認しましょう。
 - 「検針票を見せて」
 ⇒業者が勝手に電気契約を切り替えた事例があります。すぐ見せるのは控えましょう。
 - 「電気代が安くなる」
 ⇒料金プランやオプションによっては高くなるかもしれません。比較検討しましょう。

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

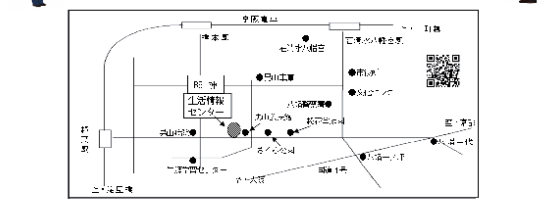
八幡市生活情報センター ◆相談受付時間 9:00～12:00 13:00～16:30
 ☎075-983-8400 月～金曜日（年末年始・祝日除く）
 〒614-8373 八幡市男山八望3-1 B51棟

「SNSでPRすればキャッシュバック」に注意！



「キャッシュバックで実質無料」「自己負担なし」と言われても安易に契約しないようにしましょう。「キャッシュバックが1回しかない」「請求代金と通信料の請求だけ来る」、「解約には解約金が必要と言われた」といった苦情が寄せられています。お金を取り戻すためには、勧誘してきたA社、お金を支払ったB社、クレジットカード会社等と時間をかけて交渉しなければならず、希望が叶うとは限りません。困ったときは生活情報センターにご相談ください。

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



八幡市生活情報センターだより

令和4年9月 第54号

暗号資産(仮想通貨)投資に注意!

暗号資産に関する相談件数

国民生活センター発表資料より(2022年2月28日までの登録分)

最近のサイトで利益が出ているのを見せ、実際に利用者の口座に少額を振り込み、借用させるとして、より多く投資をせよと勧める手口。

こんな勧誘は危険です!

- ❗ マッチングアプリで知り合った人に「もうかるよ」と誘われた
⇒ 個人の銀行口座に送金して運用をまかせたら、連絡が取れなくなった。
- ❗ 投資セミナーで「暗号資産の自動運用で毎月配当がある」と言われた
⇒ 配当は入らず、出金停止になり、残高が10分の1以下になった。
- ❗ 「自動売買ツールまかせで利益が出る」という動画を見せられた
⇒ 自動売買ツールを買ったが使えず、さらに有料サポートサービスを勧められた。

暗号資産は、インターネットの中だけで取引される電子データで、円やドルのような法定通貨ではなく、その価値も保証されていません。価値が大きく変動するなどのリスクがあります。正式な取引であっても仕組みをよく理解してから投資しましょう。金融庁の相談窓口TEL0570-016811

困ったときはすぐ相談! 消費者ホットライン(周音なし) **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 八幡市男山八里3-1 B51棟

市制施行45周年記念事業 生活情報センター寄席

落語家 桂南光さん 来る!

楽しく学ぼう、撃退! 悪質商法
だまされたらアカン!

予告

日時: 12月10日(土) 午後1時30分~
場所: 八幡市文化センター 大ホール

桂南光さん、桂米二さんほかによる落語会と、桂南光さん、二之宮義人弁護士ほかによるトークショーをお楽しみください。定員・応募方法など詳細は、八幡市生活情報センターだより11月号でお知らせします。

【制作協力】株式会社米朝事務所

桂南光(かつらなこう)さん
令和4年3月 芸術選奨 大衆芸能部門 文部科学大臣賞受賞

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!」

【モザイク加工】
「モデル契約」
「できる?」
「取りやめ?」
「どうする?」
「どうする?」
「どうする?」

ともだち紹介、
こづかい稼ぎ、
合取?!!
#詐欺 要注意

内容随時更新されます

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 八幡市男山八里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11月 第55号

国税庁をかたる 銀行・宅配・通販などを メールに注意!

詐欺メールの事例

国税庁からの【未払い税金のお知らせ】

2022/09/29 23:30

e-Taxをご利用いただきありがとうございます。あなたの所得税(または延滞金(法律により計算した客期)について、これまで滞りなく納付されてきたにもかかわらず、まだ納付されておりません。もし最終期限までに納付がないときは、税金のきめるところにより、不動産、自動車などの登記簿情報や納税、売却金などの債権などの強制執行に着手致します。

納税確認番号: ****9508
滞納金額: 50000円
納付期限: 2022/8/29
最終期限: 2022/8/29 (支払期日の延長不可)

お支払い先: magncp@www.na.go.jp/nax-payment
※本メールは、「国税電子申告・納税システム(e-Tax)」にメールアドレスを登録いただいた方へ配信しております。なお、本メールアドレスは送信専用のため、返信を受け付けておりません。ご了承ください。

発行元: 国税庁
Copyright(C) NATIONAL TAX AGENCY ALL Rights Reserved.

だまされない! 3つの基本

- ①ひらかない
心当たりのないメールは開かない。
- ②タップしない
URL・リンクをタップすると詐欺サイトへ誘導されるおそれがある。確認は、公式サイトやブックマーク、アプリから事業者サイトにアクセスする。
- ③入力しない
クレジットカード情報やID、パスワードなどを絶対に入力しない。

実際では「magazine@costocoojapan.jp」というアドレスから発信され、通常使わない漢字(税、勘、値、滞)が使われており、不自然です。最近では本物がセモノかを見分けることが難しくなっています。油断せず、きちんと確認しましょう。

困ったときはすぐ相談! 消費者ホットライン(周音なし) **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 八幡市男山八里3-1 B51棟

市制施行45周年記念事業 生活情報センター寄席

落語家 桂南光さん 来る!

楽しく学ぼう、撃退! 悪質商法
だまされたらアカン!

お楽しみは!

●開催日: 令和4年12月10日(土)
●開 場: 13時00分
●開 演: 13時30分(落語会・トークショー)
●終 演: 16時00分(予定)
●場 所: 八幡市文化センター 大ホール
●定 員: 500名(参加費無料)
●出演者: 桂 南光さん 桂 米二さん 桂 二豆さん 二之宮義人弁護士 ほか

桂南光(かつらなこう)さん
令和4年3月 芸術選奨 大衆芸能部門 文部科学大臣賞受賞

■注意事項
新型コロナウイルスの感染状況により、中止もしくは定員を減らす可能性があります。新型コロナウイルス感染拡大防止のため、保健所等の公的機関へ個人情報を提供する場合があります。

■申し込み方法
ご希望の方は、往復はがきに必要な事項をご記入の上お申し込みください。
申し込み資格は、八幡市在住の中学生以上です。当演者以外の入場は、かたお断りします。はがき1枚につき2名まで申し込みが可能です。
【お1人1回】の申し込みです。重複しての申し込みは【無効】となります。

往復面(表)	返復面(裏)	返復面(表)	往復面(裏)
郵便住所はがき 〒614-8373 八幡市男山八里3-1 B51棟 八幡市生活情報センター宛	何もしないでください	郵便住所はがき ご自分の〒 住所・電話番号	資産 入場希望 申し込み人数()名 1氏名 (年齢) 住所・電話番号 2氏名 (年齢) 住所・電話番号

【締め切り】 令和4年11月18日(金) 当日消印有効 (はがき持参は不可)
定員を超えた場合は抽選。はがきが入場整理券となります。11月28日頃に返信します。
※ご来場には、公共交通機関をご利用ください。
【制作協力】 株式会社 米朝事務所

八幡市生活情報センター ☎(075)983-8400 受付時間 9:00~12:00、13:00~16:30(年末年始・祝日除く)

2

八幡市生活情報センターだより

令和5年1月 第56号



不用品回収「定額パック料金」のほずが10倍に!?

見積金額をしっかりと確認してから契約を、トラブルになったらすぐ相談!



不用品回収を業者に頼むときは

- 不用品回収のネット広告やチラシに「定額」「追加費用(料金)なし」などと書かれていても、実際は様々な理由で追加料金を請求されることがあります。事前に複数の業者から見積もりを取り、作業内容や追加料金、キャンセル料などを比較検討しましょう。
- 不用品の収集・運搬業は、市町村による「一般廃棄物処理業」の許可が必要です。八幡市内の住宅の不用品処分の場合は市の環境業務課(☎075-983-5340)に相談していただくこともできます。
- 作業時は家族や信頼できる人に立ち会ってもらいましょう。
- 契約してしまってもクーリング・オフできる場合があります。すぐにご相談ください。

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

「不用品をなんでも買います」に注意!

売らないうちの貴金属を強引に買い取られるトラブルが多発

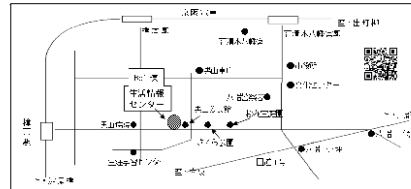


- 買い取り業者が、事前に買い取りを承諾していない物品を売るように要求することは禁止されています。貴金属などを見せるよう迫られても、きっぱり断りましょう。
- 買い取り条件などの書面や連絡先を残さない業者は一切断りましょう。
- 買い取り業者の訪問を受ける場合は、信頼できる人に同席してもらいましょう。
- 売ったあとでもクーリング・オフできる場合があります。すぐにご相談ください。



新たな手口の悪質商法に注意!

消費者トラブルの最新事例と防止策を、イラストや図を使ってわかりやすくお話しします。詐欺電話、迷惑メール、ネット通販、住みワオーム、投資、副業、各種解約など、内容はご希望に応じて。自治会などの団体・グループがお申し込みください。講師料や資料代は要りません。詳しくは生活情報センターへお問い合わせください。



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 八幡市男山八丁目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5年3月 第57号

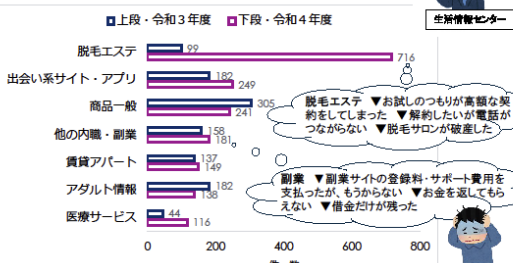


新成人18歳・19歳の消費者トラブル

令和4年4月1日の成年年齢引き下げから隔年なく1年です。契約当事者が18歳・19歳の相談件数上位ををご覧ください。契約は慎重に、困ったときはすぐにご相談しましょう!

ネット情報に頼らず すぐ相談を!

商品・役務別相談件数(契約当事者18歳・19歳)令和4年度上位7位 (各年度10月末時点)



令和3年度・4年度と比べ10月末までのPQ-NET(国民生活センターと全国の消費生活センター等を通じて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経由相談は含まない。真実のデータもデータベースより。

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) ☎075-983-8400 〒614-8373 八幡市男山八丁目3-1 B51棟

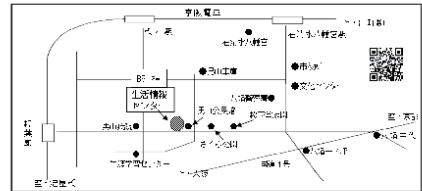
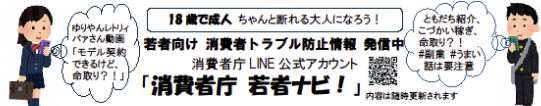
18歳・19歳の急増トラブル

令和4年度 相談増加率の高い商品・役務等(契約当事者18歳・19歳)上位5位 (各年度10月末時点の件数で比較)

順位	商品・役務等	対前年度比(倍)	令和4年度(件)	令和3年度(件)
1	痩身エステ	25.00	25	1
2	脱毛エステ	7.23	716	99
3	エステティックサービス	4.18	46	11
4	医療サービス	2.64	116	44
5	コンサート	2.47	94	38

トラブル防止のポイント

- 相談増加率1位から3位までが美容関連で、4位の医療サービスも脱毛が多です。途中でやめたくなくても、精算額に納得できないという相談が多発しています。途中でやめたらどうなるかも確認し、契約内容に不安なことがあればきっぱり断りましょう。
- 5位のコンサートは、転売チケットの購入に関する相談が多く、「転売のチケットでは入場できなかった」、「SNSで知り合った人に代金を振り込んだが連絡が取れない」という相談が目立ちます。チケットは公式の販売サイトから購入しましょう。



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 八幡市男山八丁目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)【 394 冊 】



(くらしの豆知識)【 300 部 】



啓発グッズ

(ポケットティッシュ)【 3,000 個 】



(ボールペン)【 3,000 本 】



(成人式 啓発リーフレット マスクケース)【 650 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

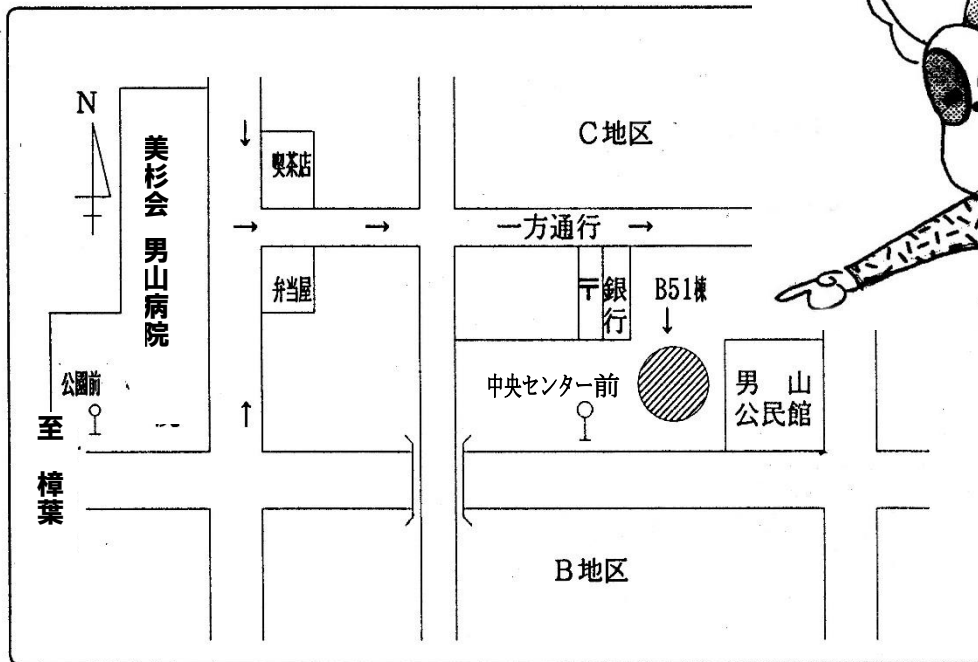
八幡市では、京都府からの権限移譲に伴い、平成 24 年度から市内事業所への立入検査を実施しています。検査店舗は年度ごとに市内事業所から選定しています。

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 4 年度	4	6	—	—
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	—	—

※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