

消費者行政この1年

—令和5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、高齢化率の上昇や高度情報化の進展を背景に、インターネットを通じた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る消費者被害の拡大に対する対応も必要となるなど、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。

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。

令和5年度に受け付けた相談総件数は503件で、前年度の518件から微減しました。相談内容の傾向としては、4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。

また、消費者問題の解決や消費者被害の防止に向けて、消費者セミナーの開催や講師派遣、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1年」は、生活情報センターが令和5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6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. 消費者セミナーの開催事業	13
2. 講師派遣事業（出前講座）	15
3. 各種情報提供事業	15
III 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】	17
【生活情報センターだより発行】	23
【消費者教育小冊子、啓発グッズ】	26
IV 消費者保護の取組	
1. 家庭用品品質表示法	27
2. 消費生活用製品安全法	27
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	28

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、現在の男山中央センターに移転し、名称を「八幡市生活情報センター」に改め、府下市町村で初めての“消費生活センター”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、消費生活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では、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受け、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 5 年度に受け付けた相談総件数は 503 件と、幾分減少したもののほぼ前年度並みでした。相談内容の傾向としては、ネット通販の利用による相談件数 198 件と全体の約 4 割を占めています。令和 4 年 6 月に特定商取引法における表示の規制強化がなされたにもかかわらず、相談件数は高止まり傾向にあります。

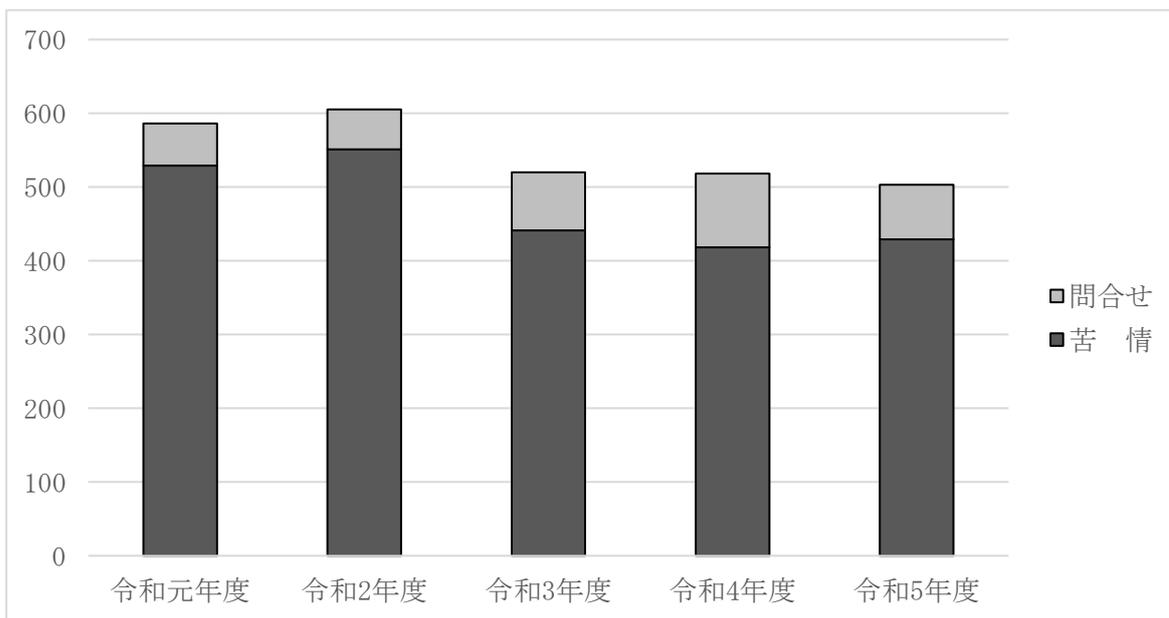
(2) 相談件数の推移

(単位：件，%)

年 度		令和5年度		令和4年度		令和3年度		令和2年度		令和元年度	
総 数		503		518		520		605		586	
区 分		件数	比率								
相談種別	苦 情	429	85.3	418	80.7	441	84.8	551	91.1	529	90.3
	問合せ	74	14.7	100	19.3	79	15.2	54	8.9	57	9.7
	要 望	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
相談方法	来 庁	168	33.4	171	33.0	144	27.7	163	26.9	210	35.8
	電 話	327	65.0	347	67.0	376	72.3	442	73.1	376	64.2
	文 書	8	1.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0

※令和5年度より市のホームページの問い合わせフォームでの相談受付を開始。
 問い合わせフォームでの相談を文書による相談方法としています。

(単位：件)



上位	商品・役務別相談内容	令和5年度	令和4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）	68件	75件	90.7%
2	化粧品（通信販売、定期購入、解約など）	29件	39件	74.4%
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）	20件	26件	76.9%
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）	19件	18件	105.6%
5	他の教養・娯楽（オンラインゲーム、スマホアプリなど）	18件	9件	200.0%
6	電気（小売り電力契約、電気料金の架空請求など）	17件	8件	212.5%
7	移動通信サービス（携帯回線契約、解約など）	16件	15件	106.7%
8	医療（インプラント治療、医療脱毛など）	13件	5件	260.0%
9	修理・補修（屋根修理、配管詰まりなど）	12件	11件	109.1%
10	インターネット通信サービス（回線契約、料金請求など）	12件	18件	66.7%

(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） 68件

- ① 取引のない銀行から「お客様の口座に異常な取引が発覚し、凍結されました。連絡いただけない場合、法的措置を講じます。」というメールが届いた。無視して大丈夫か。
- ② 携帯電話に、荷物の不在通知や電話番号の先頭に+がついた不審な番号の着信がある。詐欺電話ではないかと思うが心配だ。
- ③ 大手携帯電話事業者を騙り、「1年前のアプリの利用料金30万円が未納のため民事裁判をする。今なら3万円を取り下げる」という電話があった。怪しいと思い電話を切った。
- ④ 海外から覚えのない配達物が届いた。受け取り拒否をしたいが、私の住所氏名がわかる状態で相手に返すのが不安だ。

化粧品（通信販売、定期購入、解約など） 29件

- ① 夫がスマホで男性の頭部を映した育毛剤の広告を見て注文した。届いた商品は女性用で「回数しぱりなし」と大きく表示してあったのに5回しぱりだった。どうしたらいいのか。
- ② テレビCMを見て、定期購入の美容液を電話で注文した。しかし、肌に合わず解約の連絡をすると5回しぱりだといわれた。注文時に聞いていない。
- ③ SNSの広告を見て歯を白くする歯磨き粉を購入したが、定期購入になっていたみたいだ。次回発送の7日前までに解約の連絡が必要と書いてあるが、電話をしても繋がらない。
- ④ SNSの広告で美容パッチをみて注文した。1回だけのつもりだったが2回目が届いた。解約フォームに入力したが完了できない。

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）

20 件

- ① パソコンのインターネットで、広告枠の「続ける」をクリックしたらセキュリティ警告が表示され、ロックされたような状態になった。ウイルスに感染していないか心配だ。
- ② パソコンを利用していると突然セキュリティブロックされていると警告表示が出た。4 か所の電話番号と大手の OS のロゴが表示されている。電話すべきなのか。
- ③ 多機能プリンターの使用方法を調べるため、質問サイトに入った。メールアドレス、クレジットカードナンバーを入力。500 円を支払ったがまともな回答を得られない。解約したい。
- ④ 駐車場でタイヤがパンクしたので、ネットで見つけたロードサービスに対応してもらった。スペアタイヤは空気が減っているので使えないといわれ、新品を購入。基本料金 3,280 円からと記載があったのに、タイヤ交換作業だけで 94,000 円請求された。クーリング・オフができるのか。

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）

19 件

- ① 以前、屋根工事をした大手企業から依頼されたといつて、業者が屋根点検に来た。何カ所か損傷があるとされた。翌日に、材料を購入したので内金を支払ってほしいと言われ 1 万円支払った。見積書も契約書もないので心配だ。
- ② 一人暮らしの母が外壁塗装の契約をし、頭金 80 万円を支払ってしまった。6 日前に契約をしたようだ。クーリング・オフは可能なのか。
- ③ サンプルを建てるため 185 万円の契約をした。頭金 100 万円支払ったが、きっちりとした契約を交わしていない。工事職人の体調不良で未着工だが材料は手配済みになっている。解約はできるだろうか。
- ④ 浴室とトイレの改装後、排水が詰まるようになった。排水管洗浄を何回かしたが改善せず、他社に調べてもらったら、地中の配管がずれていた。改装会社に今までかかった費用を負担してもらえるか。

他の教養・娯楽（オンラインゲーム、スマホアプリなど）

18 件

- ① 未成年の息子が、親のクレジットカードを盗みオンラインゲームで課金し 100 万円の高額請求通知が来た。何をどうしたらいいのかわからない。
- ② 小学校低学年の孫が遊びに来た際、私のスマホでオンラインゲームをして 13 万円もの高額課金をした。携帯ショップに相談すると生活情報センターに相談するように言われた。
- ③ スマホのアプリを解約したはずなのにクレジットカードに請求が来る。
- ④ 有料ネット競馬情報サイトのサブスクリプションを解約したが、毎月引き落としがある。サイトにメールで問い合わせたら、契約当時の履歴情報を求められた。しかし、当時のスマホを初期化したため情報が残っていない。どうしたらいいのか。

電気（小売り電力契約、電気料金の架空請求など）

17 件

- ① 訪問販売で、電気料金が安くなるといわれ、電力小売事業者と契約した。一人暮らしなのに、通常の 4 倍の料金請求が来た。
- ② 電気料金が高くなった。海外の戦争や円安のほかに、数年前に電気の契約先をガス会社に変更したのが影響しているのか。
- ③ 固定電話に自動音声アナウンスでの着信で、2 時間後に停電する旨のアナウンスがあった。不審に思い電話を切った。詐欺だと思う。
- ④ 「電気代未払いで電気を止める。」と電話があり、「1 を押すと解決する。」と言われたが、先に電話が切れた。放置してよいか。

移動通信サービス（携帯回線契約、解約など） 16件

- ① 携帯ショップでスマホを購入した。機種代を一括払いにしたのに口座から引き落としされた。
- ② 携帯電話の契約をしたが支払いは毎月総額1,433円と言われていたのに2,000円を超えている。話が違う。
- ③ スマホの通信料が安くなるといわれて乗り換えたら、通信が悪くなり、解約したが請求書が何度も来る。
- 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、毎月1,080円引き落とされている。事業者にお問い合わせたら、オプションだといわれた。理解できない。

医療（インプラント治療、医療脱毛など） 13件

- ① インプラントの契約をした際、事前の見積りより高額な治療を勧められ不信感を覚えた。解約を申し出ると、多額の解約手数料を請求された。
- ② 4年前にインプラントした4本と前歯6本が抜けた。10年保証なのに、歯周病のせいにされ一部しか返金されない。納得できない。
- ③ 契約した脱毛クリニックが倒産したようだ。30万円のクレジット契約をした。10回中3回通っただけなので返金してほしい。
- ④ 産婦人科医院で、ある検査を受けるかどうか医師と相談してから決める予定だったのに、相談前に検査されたうえ、自費支払いになっていた。納得できない。

修理・補修（屋根の修理、配管詰まりなど） 12件

- ① 隣家の工事業者だと騙る人に、「屋根が壊れているのが見えたので3,000円で点検する。」と言われて、見てもらうことにしたが、隣家の工事業者ではないことが分かった。断り方がわからない。
- ② 太陽光パネルの無料点検をしてもらったら、電気系統に問題はないがパネルの洗浄が必要と言われ30万円で契約した。洗浄は1人で、1時間程度で終了した。費用が高額すぎるように思う。
- ③ 配管の洗浄をしないかと訪問勧誘を受け、書類をもらったが契約はしていないと思う。来週初めに工事をする予定だが、やめたいと思う。どう対処すればよいか。
- ④ トイレの水を流すと、排水が便器内に浮き上がり、トイレが詰まりかけているがどうしたらよいか。

インターネット通信サービス（回線契約、料金請求など） 12件

- ① インターネット回線契約をA社からB社に乗り換えた。その際工事費用等がキャッシュバックされる契約なのに、3ヵ月たっても戻ってこない。
- ② 契約した覚えのないインターネット関連事業者に、毎月990円口座から引き落としされている。解約を申し出ると2年しぼりになっているので、違約金が発生すると言われた。支払い続けないといけないのか。
- ③ 毎月、カード利用明細に身に覚えのない引き落としがある。カード会社に連絡したら、通信キャリアに関係するものようだ。電話で解約を申し出るとネットでしか受け付けないと言われた。5ヵ月前にインターネットの利用を解約しているのでネット環境がない。どうしたらいいか。
- ④ 身に覚えのない23,232円の請求書が届いた。何かパソコンの更新ソフトのようなものだ。事業者にも電話しても英語のメッセージが流れるだけだ。支払う必要はあるのか。

(4) 消費生活相談の傾向と特徴

◆令和5年度の傾向と特徴

令和5年度の相談総件数は503件で、契約当事者の年齢別では60歳以上の相談が288件で全体の約57.3%もありました。

販売購入形態別では、通信販売に関する相談が全体の約4割を占めています。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多く寄せられました。

◆特に多かった相談内容

① インターネット通販

これまでと同様「お試しと思って安い価格で購入したら、実際は定期購入であった」という相談が多く寄せられました。

令和4年6月に特定商取引法における表示の規制強化がなされたにもかかわらず、相談件数は高止まりの傾向にあります。

② 偽サイト

「購入した商品が届かない」などの大手事業者を模した偽サイトの注文事例に関する相談が昨年度並みに寄せられました。

③ 迷惑メール

宅配業者と騙り、偽のURLが載ったSMSが届いたという相談も多く寄せられました。

④ 自動音声による電話

大手通信事業者や電力会社を騙る電話で自動音声ガイダンスによる「料金未納」「番号を押して」という案内で誘導されたとの相談が急増しました。

⑤ オンラインゲーム

保護者から「子どもが無断でオンラインゲームに課金してしまった」という相談が多く寄せられました。契約当事者は小中高生で「課金額が10万円を超えている」という相談が多く、中には100万円を超える相談もありました。

⑥ 理美容関係や劇場型詐欺

倒産した美容エステ業者との解約相談、建設会社やハウスメーカーを騙り、介護施設の入居権利を巡った劇場型詐欺の相談も増えています。

⑦ その他

身に覚えのない荷物が届いたという相談や、レスキュー商法といわれるトイレのつまりやロードサービスで、高額な契約をさせられたとの相談もありました。

また、令和4年4月から成年年齢が18歳に引き下げられましたが、中には若者を狙った悪質な事業者もいます。

(5) 契約当事者性別・年代別

(単位:件)

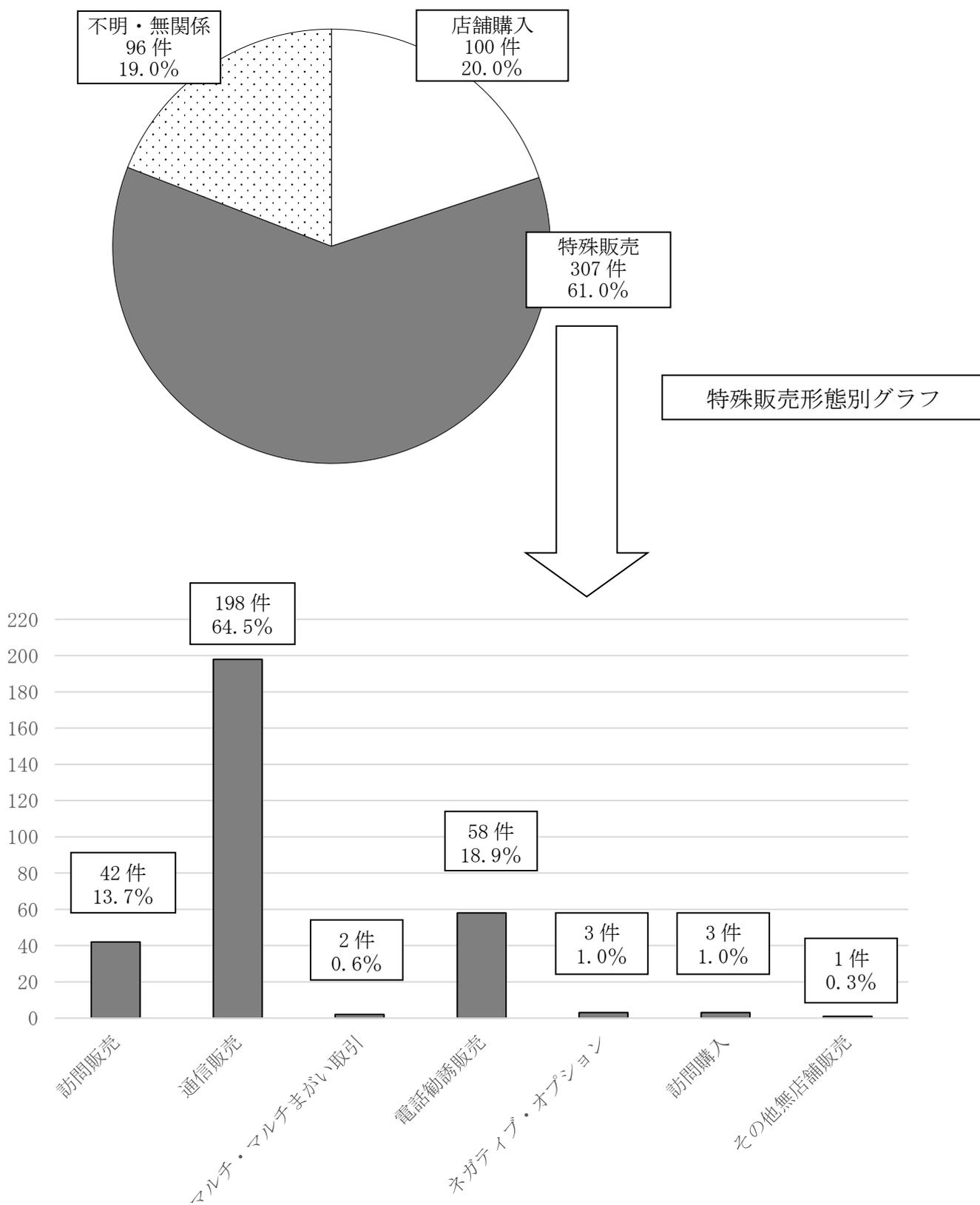
年代 区分	未20 満歳	20 歳代	30 歳代	40 歳代	50 歳代	60 歳代	以70 上歳	不 明	合 計
4年度計	7	26	27	52	63	73	216	54	518
5年度計	12	30	26	47	54	68	220	46	503
男 性	7	13	13	21	27	26	94	15	216
女 性	4	17	13	26	27	42	124	23	276
団 体									
不 明	1						2	8	11

(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			3	5	6	6	43	5
化粧品	1			1	5	13	9	
役務その他		1		2	2	2	12	
工事・建築・加工			2	1	3	2	11	
他の教養・娯楽	6	1		3	3	5		
電気		1				2	13	1
移動通信サービス			1			3	8	2
医療		1	1			3	5	2
修理・補修		1				2	9	
インターネット通信サービス		2			2		6	
健康食品			2		3		6	
理美容	1	7	3					
他の金融関連サービス			1	2		2	5	
融資サービス			1	5				3
履物		1			2		3	1
家具・寝具				1		1	5	
自動車		1	1		3	2		
内職・副業		1	2	3				
魚介類				2			4	
乳卵類				1	1		4	
他の保健・福祉							4	2
相談その他				2			4	
音響・映像製品			1				4	
医薬品							3	1
娯楽等情報配信サービス	3		1					
相隣関係								4
教室・講座		2		2				
電報・固定電話							4	
洋服一般					1			2
外食・食事宅配			1			2		
玩具・遊具		2			1			
紳士・婦人洋服				1	1			1
空調・冷暖房・給湯設備		1		1				1
レンタル・リース・貸借		1	1					
観覧・鑑賞	1	1						
菓子類				1		1		
油脂・調味料				1				1

(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		5		4	5	5	21	2	42
通信販売	11	8	9	17	31	31	77	14	198
マルチ・マルチまがい取引							2		2
電話勧誘販売		5	3	2	2	6	37	3	58
ネガティブ・オプション (送り付け商法)				1	1			1	3
訪問購入						1	2		3
その他無店舗販売							1		1
合計	11	18	12	24	39	43	140	20	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	5年度	4年度	相談内容	年度	5年度	4年度
	工事・建築・加工		10		9	化粧品	
修理・補修		7	5	商品一般		26	32
書籍・印刷物		4	0	他の教養・娯楽		13	7
乳卵類		3	0	役務その他		11	13
インターネット通信サービス		2	3	健康食品		8	12
衛生サービス		2	7	内職・副業		7	7
役務その他		2	3	家具・寝具		6	8
商品一般		1	0	履物		6	2
飲料		1	0	他の教養娯楽品		6	6
洗濯・裁縫用具		1	1	インターネット通信サービス		5	5

(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	5年度	4年度	相談内容	年度	5年度	4年度
健康食品		1	0	商品一般		15	12
移動通信サービス		1	0	電気		12	5
				老人福祉・サービス		4	3
				他の保健・福祉		3	4
				魚介類		2	2
				乳卵類		2	0
				他の金融関連サービス		2	1
				電報・固定電話		2	2
				インターネット通信サービス		2	2
				教室・講座		2	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	5年度	4年度	相談内容	年度	5年度	4年度
商品一般		1	0	商品一般		2	0
魚介類		1	0	履物		1	0
他の教養娯楽品		1	0				

(単位：件)

その他無店舗販売			
相談内容	年度	5年度	4年度
理美容器具・用品		1	0



(10) 処理結果別件数

(単位：件，%)

年 度	令和5年度		令和4年度	
	件 数	構成比	件 数	構成比
他 機 関 紹 介	34	6.8	34	6.6
助 言	398	79.1	382	73.7
そ の 他 情 報 提 供	11	2.2	10	1.9
幹 旋 解 決	44	8.7	67	12.9
幹 旋 不 調	6	1.2	6	1.2
処 理 不 能	2	0.4	6	1.2
処 理 不 要	8	1.6	13	2.5
継 続 処 理	0	0	0	0
合 計	503	100.0	518	100.0

(11) 販売購入形態別件数の推移

(単位：件)

区分 \ 年度	令和5年度	令和4年度	令和3年度	令和2年度	令和元年度
訪問販売	42	44	51	65	69
通信販売	198	220	188	197	172
マルチ・マルチまがい取引	2	1	4	5	2
電話勧誘販売	58	45	23	30	32
ネガティブ・オプション (送り付け商法)	3	0	2	4	3
訪問購入	3	5	3	3	6
その他無店舗販売	1	1	0	3	2
特殊販売のみの合計	307	316	271	307	286
店舗購入	100	93	103	103	103
不明・無関係	96	109	146	195	197
総合計	503	518	520	605	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、消費者セミナーの開催事業、講師派遣事業、各種情報提供事業を実施しています。

1. 消費者セミナーの開催事業

【令和5年度八幡市生活情報センター寄席】

令和4年度に、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。好評でしたので、5年度も開催しました。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える落語会とトークショー（法解説）を開催しました。



月 日	内容及びテーマ	出演者	会場	受講人数
3/20 (水・祝)	令和5年度八幡市生活情報センター寄席	桂 南光 桂 米二 桂 弥壺 中井 雅之 二之宮 義人弁護士	八幡市文化センター 小ホール	参加数 300人

市長挨拶



会場風景

【夏休み子どもセミナー】

お菓子の賞味期限、消費期限、原材料名、栄養成分表示についての説明を受け、ポテトチップスの生産工場のDVDを鑑賞しました。生産工程で生じる、じゃがいもの皮などの肥料化や排水の浄化など廃棄物の削減、再資源化の取組を知るとともに、ゲームなどを通して楽しく学びました。



実施日	テーマ	講師	会場	受講人数
8/18 (金)	夏休み子どもセミナー ～おやつについて学ぼう～	カルビー株式会社 管理栄養士	八幡市文化センター 講習室5	19 人

【くらしのセミナー】

消費生活トラブルへの対策や、関心の高いテーマのセミナーを開催しました。

実施日	テーマ	講師	会場	受講人数
10/19 (木)	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！ 偽サイト・詐欺サイト－	京都府警察サイバー 犯罪対策課	八幡市 文化センター 講習室5	11 人
11/7 (火)	民法改正と相続の基礎知識 －相続登記申請の義務化を踏まえて－	京都司法書士会	八幡市 文化センター 第3会議室	30 人
11/16 (木)	フリマアプリって何なん？ －不用品を安全に出品・購入する方法－	西宮市消費生活 関連登録講師 マクヒュー英美氏	八幡市 文化センター 講習室5	11 人

【セミナー風景】



2. 講師派遣事業（出前講座）

団体からの依頼により、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
7/20 (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)	安居塚老人会	安居塚 きつつき集会所	23 人
7/28 (金)	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)	安居塚老人会	安居塚 きつつき集会所	20 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4年度 消費者行政この1年」作成 150部

(4) 市内小中学校へ情報提供

「消費者行政この1年」「センターだよりの58号～63号」の配布、随時要望に対して情報提供を行いました。

(5) 街頭啓発

① 消費者月間街頭啓発 5月27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、エコバッグ等を配布し、注意喚起を行いました。

【啓発風景】



② 防犯啓発 6月9日(金)

八幡警察署と防犯協会が主催の街頭啓発に参加しました。

③ 府民防犯旬間街頭啓発 7月11日(月)

7月1日から19日は「府民防犯旬間」です。本市では、八幡警察署と危機管理課が合同で実施する街頭啓発に参加しました。

④二十歳のつどい 啓発 1月8日（月・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。

⑤ 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。

(6) 「くらしの情報板」の設置（常設）

生活情報センター内に「くらしの情報板」を設置し、くらしに役立つ情報を掲示しています。

(7) 「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、来庁者が自由に資料を閲覧・入手できるよう、ライブラリーを設けています。

(8) 「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。

(9) 公共施設での啓発資料の配架（常設）

市役所本庁、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。

(10) 啓発展示 第51回市民文化祭 10月28日（土）

文化センター前広場で啓発活動とともに、啓発パネル展示と啓発グッズの配布を行いました。



Ⅲ 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】

生活情報センターだより

「デジタル遺品」で トラブルにならないために



令和5年4月号

スマホの中にある写真、家族や友人とのメッセージのやりとり、電子マネーや金融機関情報、自動引き落としの有料アプリなど、それらデジタルの持ち物は、持ち主が亡くなるとデジタル遺品となり、他者からは見えにくく、遺族が困る事態も発生しています。

【事例1】 亡父が契約していた通販サイトの有料会員を解約したいが、IDやパスワードが分からず、手続きできない。(50歳代・女性)

【事例2】 亡夫が利用していた決済アプリの残高が10万円あることが分かったが、スマホのロックが解除できず詳細がわからない。(60歳代・女性)

【アドバイス】 デジタルの持ち物をリストにして死後に見つかるよ

うにしておくのが一番ですが、時間がかかる場合は、最低限、家族などがスマホやパソコンを調べられるように備えておきましょう。例えば、名刺大の紙にスマホ等の特徴とパスワードを記入し、年金手帳などと一緒に保管しておきます。パスワード部分に修正テープを重ね塗りしておけば盗み見を防ぐことができ、もしものときには見つけてもらえるでしょう。スマホ等を開けて利用している金融機関やサービスが分かれば、問い合わせで対応していくことができます。最低限の対策を講じた後、デジタルの持ち物の整理、リストアップを進めましょう。

☎生活情報センター（☎983-8400、FAX983-8401）

生活情報センターだより

スマホ決済の注意点 偽サイトに誘導されないで！



令和5年5月号

スマホ決済は「〇〇ペイ」などの名称で提供されているキャッシュレス決済手段のひとつです。利用に応じたポイント付与などが魅力的ですが、継続的に使わなければ、残高など管理の手間がかかる一方で、ポイント等のメリットは少なくなります。普段からよく利用する店舗で、そのスマホ決済が使えるかどうか確認しましょう。

スマホ決済を不正利用されるケースが目立つのが、偽のSMSやメールから偽サイトに誘導され、情報を盗まれる「フィッシング詐欺」によるものです。スマホ決済事業者から「パスワードの変更が必要です」と連絡があり、そこに書かれていたリンク先のサイトに個人情報やパスワード、電話番号

や認証コードを入力したところ、勝手に買い物されてしまったなどの被害がみられます。メール等のリンク先はクリックせず、公式のサイトからログインして確認しましょう。不正な請求があった場合はすぐにスマホ決済事業者に連絡して利用を止め、補償の有無を確認しましょう。

スマホ決済では、突然のシステム障害で決済できないというケースがあります。復旧に時間がかかることも想定しましょう。また停電時にもスマホ決済が使えなくなります。日ごろから、ある程度の現金も用意しておきましょう。

*

☎生活情報センター（☎983-8400、FAX983-8401）

生活情報センターだより

中古車の強引な買い取りに注意！ 口約束でも契約になります



令和5年6月号

ここ数年の半導体不足の影響による新車販売台数の減少から、新車への買い替えが減り、中古車の登録台数も減少しています。そのため、事業者は中古車の買い取りに力を入れており、強引な勧誘やキャンセル料に関する相談が寄せられています。

【事例1】車の査定を3社に依頼した。1社目から約320万円が提示され、「他社の査定額を聞いてから決めたい」と伝えたが、強引な態度で居座られ、やむなく契約した。その当日、他社の査定額のほうが高かったため、1社目に断りを入れたところ、解約できないと言われた。(20歳代・男性)

【事例2】査定サイトに登録後、事業者が来て「15万円で買い取る」と言われた。「少し考えたい」と伝えると、「特別に50万円で買い

取る」と言うので契約した。その後、別の事業者から「70万円で買い取る」と言われ、最初の事業者にキャンセルを伝えると、キャンセル料10万円を請求された。(20歳代・男性)

【アドバイス】車の売却はクーリング・オフの対象外です。口約束でも契約は成立し、一方的な解約はできません。複数の事業者からの査定額が出そろうまで売却先を決めないようにしましょう。また、キャンセル料が事業者の平均的損害額を超えると判断される場合は、消費者契約法により無効となる可能性があります。困ったときは生活情報センターまでご相談ください。

◆
☎生活情報センター (☎983-8400、FAX983-8401)

生活情報センターだより

葬儀サービスのトラブルを防ぐには



令和5年7月号

最近では自宅で葬儀を行うことは少なくなりつつあり、葬儀社などの斎場やサービスが多く利用されているようです。葬儀サービスは契約までに、検討・準備の時間が十分でないことなどもあり、料金やサービスの内容をめぐるトラブルになる場合があります。

【事例】一人暮らしの姉が危篤になり、葬儀社に費用を問い合わせたところ「40万円台から」と言われ、その程度のもつもりでいた。しかし、亡くなったあとでほかの兄弟が葬儀の打ち合わせに行くと、200万円以上のパックプランだけ見せられて契約してしまい、あとで変更することができず困った。(60歳代・女性)

【アドバイス】 親しい人との死別

の悲しみを抱えての冷静な対応や慎重な判断は難しく、葬儀社から説明された内容を十分に理解できないことがあります。もしものときに備えて情報収集し、可能であれば、親族でどのような葬儀を希望するか相談しておきましょう。葬儀社を選ぶ際は、予算や希望をはっきりと伝えましょう。できれば複数社に見積もりを依頼し、内容について丁寧で納得のいく説明を求め、特に追加サービスや参列者の人数によって増減する項目をよく確認しましょう。葬儀社との打ち合わせは親族や第三者など複数で行い、説明の聞き漏らしや確認忘れを防ぎましょう。

☎生活情報センター (☎983-8400、FAX983-8401)

生活情報センターだより



お墓の引っ越しと墓じまい

生まれ育った場所で一生を終える人が少なくなり、遠い場所に先祖のお墓だけがあるということも珍しくありません。お墓参りになかなか行けない、お墓を継ぐ子どもがいないなどの理由でお墓の引っ越し（改葬）や墓じまいをする人が増えています。

改葬にあたっては、現在のお墓の墓地管理者に埋蔵証明書を発行してもらい、現在のお墓がある市区町村の役所で改葬許可申請を行うことが必要です。墓石は撤去し、更地にして墓地管理者に返還しますが、その際に墓地管理者から永代使用料が返還されることはありません。改葬では遺骨だけを移動するのが一般的です。改葬先の墓地が新しい墓石を建てることを条件にしていることが少なくないことや、墓石を改葬先に運搬する費用のほうが高くつくケースがあるからです。また、墓じまいとして、納骨堂や合葬墓に遺骨を移す人もいます。

法律では墓地以外での遺骨の埋蔵を禁じていますが、海などへの散骨は規制対象外です。ただし、一部の自治体では条例で散骨を規制しています。自宅での遺骨安置は法律上問題がありません。

一般社団法人日本石材産業協会
(☎0120-411479、月曜・木曜〈祝日を除く〉、午前10時30分～正午、午後1時～3時30分)では、お墓に関する相談を受け付けています。
☎生活情報センター (☎983-8400、FAX983-8401)

多重債務法律相談【無料】

京都弁護士会より派遣された弁護士が相談に応じます。1人30分。
日時 9月5日(火)午後2時～3時30分、生活情報センター
定員 3人※先着順。
☎・☎8月1日(火)～9月4日(月)までに要予約。詳しくは生活情報センター (☎983-8400、FAX983-8401) へ

令和5年8月号

生活情報センターだより



まだ使える？商品券、電子マネー 払い戻し情報は 金融庁ウェブサイトで



商品券、電子マネー、プリペイドカードなどのように、あらかじめお金を支払って、実際に買い物をするときに決済する仕組みを「前払式支払手段」といいます。有効期限が6か月を超えているなど一定の要件を満たす場合、「資金決済に関する法律」の適用を受けます。発行者は有効期限を自由に決めることができ、有効期限が過ぎた商品券等は使えなくなり、原則として払い戻しすることはできません。

発行者が商品券等の発行・利用を廃止した場合には、有効期限内であったとしても利用できなくなる場合があります。その場合は資

金決済法の規定によって、発行者は一定の申出期間（60日以上）を設ける必要があります。利用者は申出期間内に未使用分の払い戻しを受けることができます。払い戻しに関する情報は、発行者の店頭やウェブサイト、日刊紙などで告知されます。また、使えなくなる商品券等については、上記QRコードから金融庁のウェブサイトで確認できます。不明な点は発行者に確認し、払い戻しの期間内に手続きしましょう。

*

☎生活情報センター (☎983-8400、FAX983-8401)

令和5年9月号

生活情報センターだより



やめられない占いサイトに注意！

【事例】 占いサイトの広告を見て、無料で鑑定してくれるというのでサイトに登録した。占い師から「あなたには強い守護霊がいる」というメッセージをもらい、信用してしまった。そして特定の言葉を毎日唱えてメールで返信するよう指示され、返信し続けた。送受信には有料のポイントが必要で、「今やめたら幸せは来ない」と引き止められ、気が付いたら120万円も支払っていた。(60歳代・女性)

【アドバイス】 一度占いサイトを利用すると、占い師や鑑定士を名乗る者から「あなたには特別な運勢がある」など、自分だけに向けられたと思わせるメッセージが届くことがあります。実際には同様

のメッセージが多数の消費者に届いており、占いや鑑定と称したやりとりを通じて有料のポイントを消費させる手口となっています。また、「このことを誰かに話すと運気が下がる」などと、占いについて誰にも相談させないように仕向けられることもあります。おかしいと思ったら返信をやめ、生活情報センターにご相談ください。お金を一部でも取り戻せる場合があります。占い師とのやりとりをスクリーンショットで保存し、支払いに使った電子マネーやクレジットカード、銀行振込みの控えも保管して相談にお越しください。

☎生活情報センター（☎983-8400、FAX983-8401）へ

令和5年10月号

生活情報センターだより



インターネットバンキングによる預金の不正送金被害が増加しています！

【事例】 警察官や市役所職員を名乗る者から「逮捕した暴力団組員の住宅の電気契約者があなたになっており、調査のため銀行口座や暗証番号が必要」や「保険料の還付があり、ネットバンキングなら電話で手続可能。銀行口座を教えてください」などと電話があり、インターネットバンキング利用者のID・パスワードなどが聞き取られ、利用者の口座から数千万円を騙し取られた。

【アドバイス】 最近、市内でインターネットバンキングから預金を騙し取られる事案が多発しています。事例のような電話による手口のほか、SMS等を通じてインターネットバンキング利用者を銀行

の偽サイトに誘導し、IDやパスワードなどを窃取して預金を騙し取る手口もあります。警察官や市役所などが銀行の暗証番号やID・パスワードなどを聞き出すことはありません。日頃から、こまめに口座残高や入出金明細を確認し、身に覚えのない不審な取引があれば、速やかに金融機関に確認するようにしましょう。また、心当たりのないSMS等は開かないことも大切です。少しでも怪しいと感じたら、八幡警察署または生活情報センターにご相談ください。

*

☎生活情報センター（☎983-8400、FAX983-8401）

令和5年11月号

生活情報センターだより

新手の詐欺

「〇〇ペイで返金します」に注意！
返金するふりをして送金させる手口



【事例1】 ネット通販で7千円のアクセサリを購入した。支払い方法は銀行振込で、事業者に振込完了メールを送った後、「在庫が欠品しているため、注文をキャンセルします」というメールが届いた。「払い戻しは〇〇ペイで行います」との内容で、LINEの友達登録をするよう指示があり、ビデオ通話で指示されるまま〇〇ペイに数字を入力した。何度か相手から「失敗している」と言われ、入力を繰り返した結果、約10万円送金したことが分かった。(50歳代・男性)

【事例2】 美容機器をネット通販で注文し、個人名義の銀行口座に代金を振り込んだ。商品到着予定日になっても届かず、電話やメールをしても連絡がつかなかった。

ところが、外国人と思われる男性から「注文品の件で」と電話があり、「商品が準備できないので返金する」と言われ、LINEでの友達登録を求められた。理由を尋ねると、「〇〇ペイでしか返金対応していない」と言われた。怪しい。(40歳代・女性)

【アドバイス】 ネットショッピングの代金を銀行振込しているにもかかわらず、返金を「〇〇ペイ」で行うのは極めて不自然です。「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑い、相手の指示に従ってスマホを操作することはせず、生活情報センターや警察に相談してください。

*

☎生活情報センター（☎983-8400、FAX983-8401）

令和5年12月号

生活情報センターだより

消費者庁「健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」

健康食品の広告って本当？
詳しくは
消費者庁ウェブサイトへ



健康食品はあくまでも食品であり、医薬品・医薬部外品のように効能・効果をうたうことは原則として認められていません。しかし、健康食品には大げさな広告も多いため、虚偽誇大広告は健康増進法により禁止され、実際よりも著しく優良であると誤認される表示は景品表示法で禁止されています。以下のように内容が著しく事実と相違する場合は不当表示に該当する可能性があります。例えば、「〇〇が治る」「〇〇症に効果あり」「〇〇病予防に」「アレルギーを緩和する」「疲労回復」「老化防止」「脂肪燃焼を促進」「血液サラサラ」「〇〇に効くと言われています」

「即効性」「万能」など。

健康食品の中でも、「保健機能食品」は、一定の根拠をもとに法律によって機能性を表示できます。これは「特定保健用食品」「栄養機能食品」「機能性表示食品」の総称で、「おなかの調子を整えます」など機能を表示できます。しかし、時にその範囲を超えて誇大な表現になることもあり、法律違反になった事例もあります。保健機能食品も含めて、私たち自身が健康食品に過度な期待を持たず広告にだまされないよう気をつけましょう。

☎生活情報センター（☎983-8400、FAX983-8401）

令和6年1月号

生活情報センターだより



健康食品で体調不良？ 医師などに相談しましょう

【事例】健康食品を購入し、数日食べたところ激しい腹痛と下痢を繰り返した。かかりつけ医に相談すると健康食品が原因ではないかと言われ、食べるのをやめると腹痛も下痢もおさまった。販売店は「下痢を起こすような材料は入っていない。悪いものが身体から出て行っただけ」と言う。(70歳代)

【アドバイス】健康の維持・増進の基本は、「栄養バランスのとれた食事、適度な運動、十分な休養」です。健康食品を摂る選択をする前に、今の自分にとって本当に必要かよく考えましょう。そして、健康食品を複数利用したり、医薬品的な効果を期待して利用したりしないようにしましょう。自己判断での医薬品との併用は避け、不

調を感じたら必ず医師や薬剤師に相談しましょう。

一般的に「好転反応」と呼ばれるような、体調が良くなる過程で不調の症状が出たり、体調が悪くなったりする現象は、科学的に存在しません。体調が悪くなるのはその健康食品が身体にあっていない証拠です。体調に異変を感じたらすぐに使用を中止しましょう。

健康食品についての安全性・有効性情報は、国立研究開発法人医薬基盤・健康・栄養研究所のウェブサイト詳しく掲載されています。気になる素材があれば調べてみましょう。

*

☎生活情報センター (☎983-8400、FAX 983-8401)

令和6年2月号

生活情報センターだより



ダイエット薬は糖尿病薬？ オンライン診療に注意！

【事例】SNSにダイエットのオンライン診療の広告が出てきた。オンライン診療を受ければダイエット薬を自宅に届けるという内容だった。診療予約はネットでいい、氏名、電話番号、生年月日、身長、体重、最近の入院歴を問われた。昨年入院したが、最近ではないので入院歴は入力しなかった。予約日時にオンラインで受診すると、医師から糖尿病治療薬を強く勧められた。既往症や飲んでいる薬についての確認はなかった。3カ月分8万円のコースを選び、支払った。昨年入院しており、主治医にオンライン診療で処方された薬のことを相談したら止められた。そこで薬のキャンセルを申し出たが、「キャンセルできない」と言われた。(50歳代・女性)

【アドバイス】糖尿病治療薬（GLP-1受容体作動薬およびGIP/GLP-1受容体作動薬）が瘦身目的で使われていることがありますが、これらの薬に関する瘦身等を目的とする不適正使用については安全性と有効性は確認されていません。薬の副作用などについて説明を求め、慎重に検討しましょう。また、数カ月分の薬を契約して途中でやめたくなくても中途解約することは難しいと考えられます。契約に不安を感じたり、トラブルになったりした場合は、生活情報センターにご相談ください。もし副作用等の症状が出た場合には、すぐに医療機関を受診してください。

☎生活情報センター (☎983-8400、FAX 983-8401)

令和6年3月号

八幡市生活情報センターだより

令和5年5・6月 第58号



健康食品 気になるあれこれ

健康に良いことをうたった食品全般のことを一般的に健康食品といいますが、日頃の食事のほかに本当に必要かどうか、安全性や効果についても理解した上で利用するようにしましょう。

健康食品で元気になる？

健康食品は、薬のように痛みの症状を軽くしたり、病気を治したりする効果が期待できるものではありません。逆に健康を害する事例があります（参照：厚生労働省ウェブサイト・「いわゆる健康食品」による健康被害速報）。健康維持の基本は「栄養バランスの取れた食事、適度な運動、十分な休養」です。健康や食生活については、医師や薬剤師、市役所の健康推進課（075-983-1117）に相談しましょう。

ダイエット効果は？ 天然・自然なら安心？

やせる効果を表示しているのに合理的な根拠が示されなければ、優良表示として行政処分の対象になります（参照：消費者庁ウェブサイト・「表示」）。一時的に体重が減少する効果が高い製品には、下剤や肝機能障害を引き起こすような医薬品成分が違法に入っている悪質な商品もあります。

天然・自然由来だから安全とは言えません。食品として食べられているものでも、一般的でない食べ方をしたり、特定の成分だけ取り過ぎたりすると、体に悪い影響が出る可能性があります。アレルギーの原因になる場合もあります。

信頼できる情報源 国立健康・栄養研究所 / 「健康食品」の安全性・有効性情報 <https://hfnet.nibiohn.go.jp>

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 八幡市男山八幡3-1 B51棟

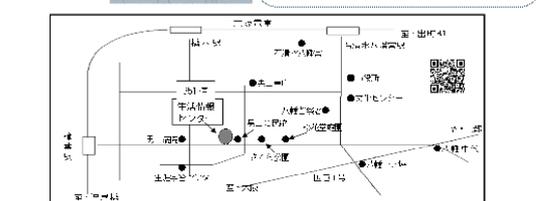
健康食品とは？

一般的に健康食品とは、健康に良いことをうたった食品全般のことです。それらは、国の制度に基づき、3種類の保健機能食品と、それ以外の「その他健康食品」に分類されます。



原則として、食品に「治る」など医薬品的な効果を表示することはできません。「その他健康食品」は、機能性を表示することはできません。「利用者の体験談」などで機能性を暗示していても、効果や安全性が保証されているわけではなく、慎重に選ぶ必要があります。

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、住宅リフォーム、投資、副業、各種解約など、内容はご希望に応じます。自治会などの団体・グループでお申し込みください。講師料や資料代はかかりません。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 八幡市男山八幡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7・8月 第59号



1回使っただけで、毎月支払い？ サブスクリプション(定額サービス)に注意！

1か月無料体験

申し込み

クレジットカード番号

無料体験期間後は、月●●●円。いつでもキャンセルできます。利用規約を確認してください。無料体験期間が終わると、毎月自動的に課金されます。

ココを読む！

質問し放題

マンガ読み放題

解約しないとカード払いが続く！

サブスクリプションとは、「1か月いくら」といった、決まった金額を払えば、モノやサービスを繰り返し利用できるサービスのことで、一般的に、一度契約をすると、解約しない限り、利用しなくても、支払いが継続されます。どこと契約したかを忘れた、解約の仕方がわからない、そんなときは、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) **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 八幡市男山八幡3-1 B51棟

ネット通販 1回だけのつもりが定期購入？！

お試して買った化粧品等が、高価格になってまた届く定期購入に注意しましょう

☆☆スキんケア☆☆

初回500円

お届け回数しぼりなし
 いつでも解約OK

割引クーポンを使う

☆☆スキんケア○○コース☆☆
 ・初回 500円、送料無料
 ・2回目以降は 30%オフ
 ・30日毎にお届け
 ・いつでも休止OK

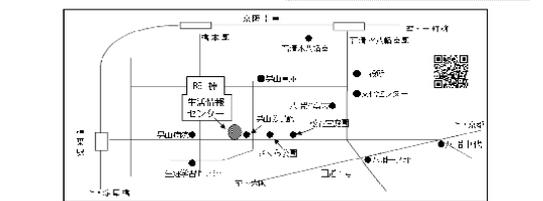
「初回○○円」は、定期購入が大半！

誤解させるような表示で消費者が申し込みをした場合は、契約を取り消すことができます。ご相談ください。

「いつでも解約OK」のはずが・・・
 ▼業者に電話しても混んでいてつながらない。
 解約できないうちに2回目が届いた。
 ▼電話すると自動音声で「ショートメッセージを送る」と言われ、どうしていいのかわからない。

下へスクロールしないと見えない内容！
 ・初回で解約すると、定価の1万円になる
 ・割引クーポンを使うと最低5回購入のコースに変更
 ・初回で解約するときは、納品書の返送が必要

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、住宅リフォーム、投資、副業、各種解約など、内容はご希望に応じます。自治会などの団体・グループでお申し込みください。講師料や資料代はかかりません。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 八幡市男山八幡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9・10月 第60号



代引き配達でニセ物が届く？

ネット通販トラブルに注意！

少しでも怪しいと感じたら、注文しない！

店じまいセール
 ☆高級ブランド☆ ~~¥160,000~~
 ☆ニセカー☆
 ¥30,000
 代金引換

大幅値引き
 代引き配達のみ
 ニセ物

日本語がおかしい
 販売者の住所がない
 あっても虚偽の表示

全ての商品が送料無料サービスを提供します。品質問題でない場合返品不可。早く売り切れる可能。ごショッピングをお楽しみに。
 東京都〇〇区...

“公式通販サイト”“正規品”と見て申し込んだのですが、届いた商品はニセ物だったという相談が多く寄せられています。代引き配達の場合、宅配業者に返金を求めても返金されません。販売業者や送り状に記載の依頼主（発送業者など）に連絡し、返品、返金を求めることになります。困ったときは、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) **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

ニセ物が届く通販サイトの特徴



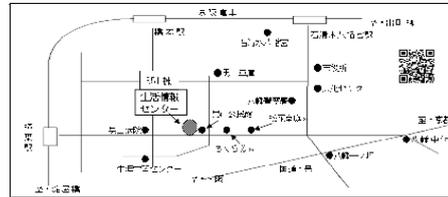
- 販売価格が大幅に値引きされている。
 - 通販サイトに記載されている日本語がおかしい。通常使わない漢字が使われている。
 - 販売業者の名称(会社名)、住所、電話番号などの情報が通販サイトに表示されていない。表示されていても虚偽や無関係の情報である。
 - 通販サイトで支払い方法が“代引き配達”しか選択できない。
 - クレジットカード支払いで注文したのに、“代引き配達”に一方的に変更される。
 - “代引き配達”の送り状(宅配荷物に貼られたもの)に記載の「依頼主」が、販売業者の名称(会社名、サイト名)と異なっている。
- ⇒送り状に記載の「依頼主」に覚えがなければ受け取りを拒否できます。荷物の宛名の本人が不在で家族が代理で受け取る場合、いったん受け取りを保留して宅配業者に持ち帰ってもらい、本人に確認してから受け取るようにしましょう。

注文する前に、トラブル情報をチェック！

～国民生活センターから情報発信中～

LINE Facebook 消費者トラブルFAQ(よくある質問)

国民生活センターは、法律によってつくられた消費者庁所轄の独立行政法人です。消費生活センター等が行う相談業務を支援するとともに、裁判外紛争手続き(ADR)や相談解決のための商品テストなどを行っています。



京阪電車「榑葉駅」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・祝日除く)

八幡市生活情報センターだより

令和5年11・12月 第61号



住宅用火災警報器の点検を！

警報器の寿命は10年が目安です



住宅用火災警報器は、消防法により設置が義務付けられています。住宅用火災警報器が設置されている場合は、設置されていない場合に比べ、死者数と損害額は半減、焼損床面積は6割減(消防庁)となっています。住宅用火災警報器は常にセンサーが作動しています。故障や電池切れをしていないか、定期的に点検し、10年を目安に本体を交換しましょう。

<住宅用火災警報器 Q&A(詳しくは、消防庁ホームページをご覧ください)>

- 住宅用火災警報器の設置場所は？
 基本的には寝室と寝室がある階の階段上部です。八幡市では条例により台所にも設置義務があります。詳しくは八幡市消防本部☎075-981-0304または市ホームページにて。
- どこで買えるの？
 ホームセンターや電器店などで購入できます。悪質な訪問販売にご注意ください。
- 設置しないと罰せられる？
 罰則はありません。しかし、火災から命を守るため設置と点検を行きましょう。

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 ◆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

消火器の悪質な訪問販売に注意！

一般の住宅には、消火器の設置義務も、点検の決まりも、ありません



- 「消火器の交換時期だ」、「消火器の点検をする」などと言われて、高額な消火器を契約させられるトラブルが発生しています。すぐに契約する必要はありません。
- 訪問販売で消火器を契約した場合は、クーリング・オフ(8日以内)の対象になります。ご相談ください。
- 消火器は、ホームセンターなどの店で購入でき、多くの場合、購入本数に応じて古い消火器を無料で引き取ってもらえます(一部除外品あり)。
- 消火器の設置や交換は自分でよく考えて行いましょう。

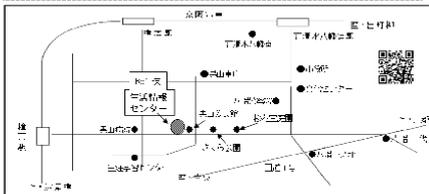
- 古い消火器を処分したいときは？
 ①ホームセンターなどで新しい物を購入したときに古い物を引き取ってもらう。
 ②リサイクルシールが貼られた物(2010以降に製造)は、指定取付場所(QRコードから検索できます)へ持ち込めば無料。
 ③八幡市役所別館環境事務所へ持ち込む(手数料1本1000円)一部除外品あり。

注文する前に、トラブル情報をチェック！

～国民生活センターから情報発信中～

LINE Facebook 消費者トラブルFAQ(よくある質問)

国民生活センターは、法律によってつくられた消費者庁所轄の独立行政法人です。消費生活センター等が行う相談業務を支援するとともに、裁判外紛争手続き(ADR)や相談解決のための商品テストなどを行っています。



京阪電車「榑葉駅」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・祝日除く)

八幡市生活情報センターだより

令和6年1・2月 第62号

賃貸住宅 どっちが払う？ 修繕費用

賃主の負担(例)
通常損耗・経年変化

- ▼畳やクロスの色、フローリングの色落ち(日照などの自然現象によるもの)
- ▼家具による床、カーペットのへこみ
- ▼冷蔵庫の後ろの壁にできる黒ずみ
- ▼壁に貼ったポスターの跡、画紙等の穴
- ▼エアコン設置による壁のビス穴、跡

借り主の負担(例)
通常の使用方法を超える使い方によるもの

- ▼結露を放置して拡大したカビ、シミなど
- ▼掃除や手入れを怠ってきた汚損
- ▼引っ越し作業で付いた傷
- ▼タバコなどのヤニの汚れ
- ▼ペットによる汚れや傷
- ▼壁などの落書き

ガイドラインでは、ハウスクリーニングは、借り主が通常の掃除をしている場合は賃主の負担となりますが、契約書の特約で借り主負担になっていると、特約が有効です。契約前によく確認しましょう。

- 契約前に、借り主負担になることを確認し、納得してから契約しましょう。
- 入居・退去の際、賃主や仲介業者と一緒に住宅の現状を確認して、写真や記録を残しましょう。
- 入居中に設備の故障や損傷があれば、すぐに賃主に相談しましょう。
- 修繕費用を請求されたら、納得できない点は賃主に説明を求めましょう。
- 困ったときは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(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

月~金曜日(年末年始・祝日除く) 月~金曜日(年末年始・祝日除く)

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

令和5年度消費者啓発事業 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！

消費者被害の未然防止をテーマに、生活情報センター寄席を開催します。

日時：令和6年3月20日(水・祝)
会場：八幡市文化センター 小ホール
開場：午後1時
開演：午後1時30分(4時終演予定)
定員：300名(応募多数の場合は抽選)
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。

【制作協力】株式会社米朝事務所

桂南光(かつらなんこう)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

参加ご希望の方は、往復はがきに必要事項をご記入の上お申し込みください。
申込資格は、**八幡市在住の中学生以上**です。はがき1枚につき2名まで申し込みができます。【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)

郵便番号はがき 〒614-8373

住所 八幡市男山八幡3-1 B51棟

八幡市生活情報センター宛

往復面(裏)

入居整理等に
なりましますので
何も記入しないで
ください

往復面(裏)

郵便番号はがき 自分のお名前

寄席 入場希望

申込人数()名 (年齢)

1氏名 住所・電話番号

2氏名 住所・電話番号

締め切り 令和6年2月13日(火) 必着。応募多数の場合は抽選のうえ、決定。返信はがきが入場整理券となります。令和6年3月上旬にはがきを発送します。

※ご来場には、公共交通機関をご利用ください。

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)

八幡市生活情報センターだより

令和6年3・4月 第63号

自転車に乗るとき、ヘルメット着用が努力義務になりました(令和5年4月~)

ヘルメットは、**安全性を示すマーク**があるものを選びましょう

※CPSS マークなど、下記のほかにも安全基準が存在します

ヘルメットは、頭に合う大きさ・形状のものを、正しく着用しましょう

ヘルメットがななめにならないよう深くかぶる。あごひもをしっかりと締める。

【国民生活センターで調査】テスト方法：自転車専用ヘルメットのSG基準(CPSA0056)(一般社団法人製品安全協会)

マーク表示のないヘルメットは、安全性が劣っていました

安全性に関する規格等の適合マークが表示されていない自転車用ヘルメット9銘柄を調査した結果

- 衝撃吸収性(転倒時に頭部に受ける衝撃をヘルメットが正しく吸収できるかどうか)
 - 銘柄すべてが基準を満たしていませんでした。
- 締結具を含むあごひもの強さ(事故時にあごひもが切れる可能性がないか)
 - 銘柄中8銘柄が基準を満たしていませんでした。バックルが破損したものもありました。
- ヘルメットの脱落しにくさ(事故時にヘルメットが脱げる可能性がないか)
 - 銘柄中6銘柄が基準を満たしていませんでした。

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

月~金曜日(年末年始・祝日除く) 月~金曜日(年末年始・祝日除く)

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

子どもを抱っこして 自転車に乗ることは危険です

抱っこひもで子どもを抱っこして自転車で行き中に起きた事故事例

【事例1】 走行中に転倒し頭部を打撲、顔骨骨折により入院(7か月・男児)

【事例2】 走行中に抱っこひもから転落、頭頂骨骨折、硬膜外血腫、顔骨骨折により入院(5か月・女児)

《国民生活センターで再現テスト》

腰ベルト付き抱っこひもで子どものダミー人形(3か月児相当・身長60cm・体重4kg)を抱っこして自転車を乗りました。

結果として、この人形が転落するなどのリスクが確認されました。

抱っこひもから子どもが転落してけがをするおそれがあります。

- 子どもを抱っこして自転車を運転すると、転倒したり、子どもが落下した場合、子どもの頭部などに重傷なけがを負う恐れがあり、危険です。道路交通関係法令にも違反します。
- おんぶして自転車に乗ることは法令上認められていますが、おんぶできる首すわり後でも、1歳未満の子どもを対象としたヘルメットは市販されておらず(令和6年2月現在)、安全に同乗させることは困難です。自転車乗車時のおんぶを禁止している抱っこひもや自転車もあります。よく確認しましょう。

出前講座 受け付け中!

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、住宅リフォーム、投資、副業、各種解約など、内容はご希望に依ります。自治会などの団体・グループでお申し込みください。講師料や資料代はかかりません。詳しくは生活情報センターへお問い合わせください。

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)

【 消費者教育小冊子 】

(くらしの豆知識) 【 300 部 】



啓発グッズ

(エコバッグ) 【 2,500 個 】



(クリアファイル) 【 4,000 枚 】



(二十歳のつどい 啓発リーフレット) 【 650 部 】



IV 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…………… シャツ、ズボン、スカート、布団、カーテンなど。

合成樹脂加工品… ごみ容器、皿、コップ、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

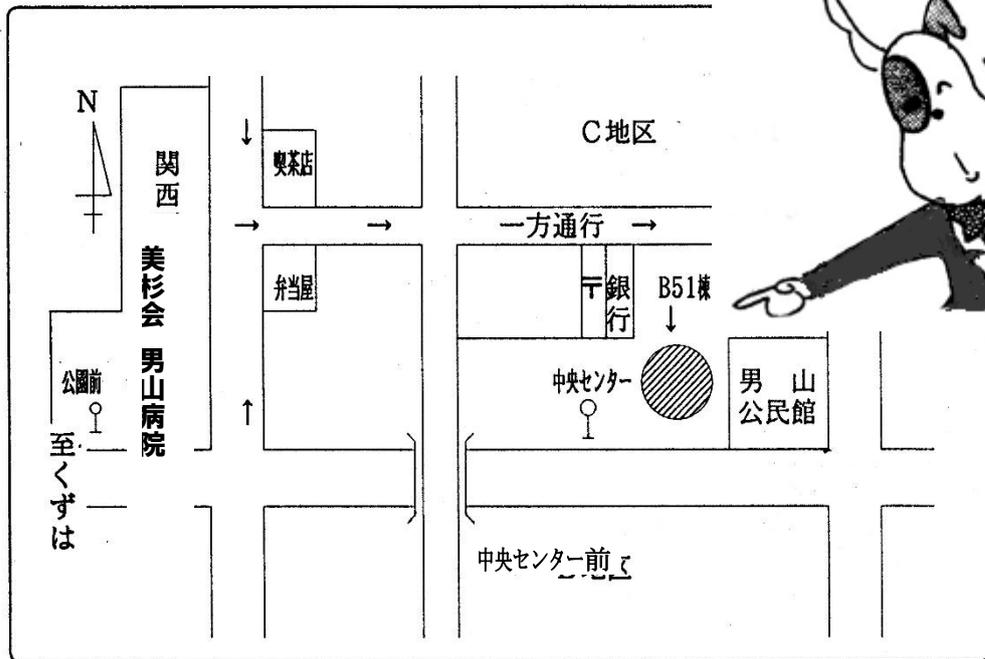
八幡市では、京都府からの権限移譲に伴い、平成 24 年度から市内事業所への立入検査を実施しています。検査店舗は年度ごとに市内事業所から選定しています。

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 5 年度	—	—	4	2
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

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

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」下車徒歩約1~3分