

令和4年度 消費者問題調査結果

	局等	部等	課等	懸案事項	想定消費者問題	想定対処方法
1	財政局	税務部	収納対策課	●市税等の還付金に便乗した消費者トラブル	さいたま市の税務職員などを名乗る不審電話が消費者にかかってくる。 具体的には、さいたま市の組織や区役所を名乗り「税金の還付がある」など電話があり、「銀行、郵便局などの現金自動預け払い機（ATM）へ行って電話をしてください」というような手口が想定される。	さいたま市ホームページで市税の還付にあたり、ATMでの操作を求めることはないこと、不審な電話があった際はさいたま市に問い合わせるよう注意喚起を呼び掛ける。
2	市民局	市民生活部	コミュニティ推進課	●自治会費と称して金銭を騙し取る詐欺行為	自治会役員を装い自治会費と称して金銭を騙し取るなどの被害が考えられる。	市のホームページを通じ、注意喚起を行う。
3			人権政策・男女共同参画課	●成年年齢引下げに伴う性暴力被害の予防について	成年年齢引き下げによる消費者トラブルが増加することが想定されるなか、性的な行為の撮影をするという認識がないまま契約し、撮影を強要される問題等について、より一層の注意が必要となる。	市ホームページにより、次のことを周知する。 (1) 成年年齢引き下げにともない、性犯罪に巻き込まれないよう、契約は慎重に行うよう注意喚起する。 (2) 性暴力の悩みについての相談窓口を案内する。
4	保健福祉局	福祉部	国民健康保険課	●国民健康保険税・高額療養費等の還付を装い、口座情報等個人情報を聞き出す事例	区役所職員を装い高齢者に電話をかけ、国民健康保険税・高額療養費等の還付、傷病手当金の支給があると言い、口座情報等個人情報を聞き出し、ATMで操作をさせる等の振り込み詐欺。 ※新型コロナウイルス感染症の影響による国民健康保険税の減免や傷病手当金の支給が実際にある制度のため、その制度情報を悪用され消費者トラブルを発生させる恐れがある。	不審な点がある場合は、お住いの区の保険年金課や警察相談専用電話（#9110）へ問い合わせをするようホームページで周知。 国民健康保険のしおりや納税通知書の封筒裏面にも注意喚起を掲載。
5				●マイナンバーカードの保険証利用登録の補助を装い、マイナンバー等個人情報を聞き出す事例	区役所職員を装い高齢者に電話をかけ、マイナンバーカードの保険証登録をすればポイント支給があることから手続きの補助をすと言い、マイナンバー等個人情報を預かり悪用する詐欺。 ※実際にポイント支給が開始される予定のため、制度情報を悪用され消費者トラブルを発生させる恐れがある。	不審な点がある場合は、お住いの区の保険年金課や警察相談専用電話（#9110）へ問い合わせをするようホームページで周知。
6	保健福祉局	長寿応援部	介護保険課	●有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅における景品表示法違反の恐れのある内容を端に発するトラブルの事例	・有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅の契約に際し、施設から提供されたパンフレットと重要事項説明書に記載されている内容と、入居後の状況に齟齬があった。 そのことを施設に訴え、説明及び改善を求めても、「契約したのはあなたでしょう。」と応じる姿勢が見られない。	・立入検査を実施し、懸案事項に該当する内容を含むパンフレット等の書類がないか確認。適宜、修正及び改善を求める。 ・有料老人ホーム及びサービス付き高齢者向け住宅を対象とした集団指導実施時に事例等を紹介し、啓発を行う。
7				●介護保険料還付を装い口座情報を聞き出す事例	・区役所職員を装い高齢者に電話をかけ、介護保険料還付があると言い、口座情報を聞き出す。 ・区役所職員を装い高齢者に電話をかけ、介護保険料還付があると言い、ATMで操作させる振り込み詐欺。	・不審な点がある場合は、お住いの区の高齢介護課に問い合わせるよう市報、ホームページで周知する。
8	保健所	保健所	新型コロナウイルスワクチン対策室	●新型コロナウイルスワクチンに便乗した消費者トラブル	新型コロナワクチンに便乗した消費者トラブル増加することが想定される。 ・市職員を名乗り、ワクチンを優先して接種するために料金がかかるとかたり、銀行等で振り込ませる。 ・新型コロナワクチン接種のために必要とかたり、金銭や個人情報をだましとろうとする。	次のことを注意喚起し、ホームページ等で周知する。 ・新型コロナワクチンは無料であること。 ・市区町村等が、ワクチン接種のために金銭や個人情報を電話やメールで求めることはないこと。
9	環境局	環境共生部	環境創造政策課	●空家等対策の推進に関する特別措置法（空家特措法）において、倒壊等の恐れがあるなどの状態にあって近隣住民へ影響が及ぶ恐れのある空き家等の所有者等に対し、勧告や命令等の厳しい行政措置が規定されていることから、空き家の売却処分やリフォームを持ち掛ける業者が出現し、空き家所有者等からの問い合わせも増加している。	「空家特措法により、空き家の所有者に対する処分が大変厳しくなった。行政から処分を受ける前に、空き家を売却するか大掛かりなリフォーム工事をしておかないといけない。」などと言って危機感をあおり、家屋や土地を早く売却するよう迫ったり、必要のないリフォーム工事を強要する事案が想定される。	次のことを伝達して注意喚起する。 ・空き家の売却処分や特別なリフォームをしなくても、近隣に危害が及んだり迷惑がかかったりしないよう適切に管理されていれば、厳しい行政措置をうけることはない。 ・空き家に関して、不審な勧誘を受けたり、疑問な点がある場合は行政窓口（環境創造政策課）に相談してほしい。
10			環境対策課	●雨水貯留タンク設置補助金を口実にした設置工事の押し売り	「補助金で雨水貯留タンクが設置できて、支払った分が戻ってくる」などと言って、金銭を騙し取るケースが考えられる。	次のことを注意喚起する。 1. 補助金の内容、交付要件など、自分でも情報収集をする。 2. 不審な点があれば、消費生活総合センターまたは、市役所環境対策課に問い合わせる。
11			環境対策課	●浄化槽設置補助金を口実にした設備工事の押し売り	「補助金で浄化槽は設置できるから、支払った分は戻ってくる」などと言って、金銭を騙し取るケースが考えられる。	次のことを注意喚起する。 1. 工事の勧誘を受けても即決せず、必ず複数の業者に見積もりを取るなどして、慎重に契約をする。 2. 補助金の内容、交付要件など、自分でも情報収集をする。 3. 不審な点があれば、消費生活総合センターまたは、市役所環境対策課に問い合わせる。

令和4年度 消費者問題調査結果

	局等	部等	課等	懸案事項	想定消費者問題	想定対処方法
12		資源循環推進部	廃棄物対策課	●不用品回収業者による金銭等トラブル	「不用品、粗大ごみ、電化製品を無料で引き取ります。壊れた電化製品でも引き取ります」とアナウンスしながら、市内を軽トラック等で巡回する不用品回収業者がいる。無料と謳いながらも、不用品を回収後に言葉巧みに金銭を請求する詐欺が想定される。 ・無料と言われて品物を引き渡したところ、後日高額な費用を請求され、料金を払うよう高圧的に迫られ支払ってしまった。(他自治体での事例) ・威圧的に『不用品がないか』と言われたため怖くなって、家の中の不用品を引き渡したところ、その場で高額な費用を請求された。キャンセルすると言ったところ、キャンセル不可と言われてしまい、仕方なく金銭を支払った。後で調べたところ、支払った費用は市で規定する処理料金よりもかなり高額であった。(本市での事例)	不用品回収業者は廃棄物処理法違反に該当する可能性があるため、下記の対応により注意喚起を行う。 ・環境省で作成したチラシは、下部に自治体名を入れることができるものとなっている。それを活用して当市独自のチラシを作成し、全戸配布・自治会回覧・HPに掲載する等といった方法で市民に周知する。
13	建設局	建築部	建築総務課	●民間事業者及び民間団体による耐震診断等のチラシ配布及び勧誘	市民に「耐震診断を無料で行う」などといった内容のチラシの配布や勧誘を行うことで、市の無料耐震診断制度と混同されてしまうおそれがある。	次のことを注意喚起する。 民間事業者及び民間団体が実施している耐震診断と市の無料耐震診断制度とは何の関係もなく、民間事業者及び民間団体が独自で行っているものです。 民間事業者及び民間団体が耐震診断を無料で行う場合は、その先(耐震設計、耐震改修、建替え工事)を見据えての場合も想定されますので、事前によく確認しましょう。
14	消防局	予防部	予防課	●消火器や住宅用火災警報器等の悪質な点検及び販売等	消防職員や消防団員等を装い、消防法で消火器等の設置義務がある等の言葉で不安をあおり、不適正価格で販売等を行う業者が現れることが想定される。実際に県内他市において、同様の事案が発生している。 また、防災グッズを無料で配布する等の巧みな言葉で接触を試みる業者が現れることが想定される。	一般住宅に消火器の点検、設置の義務は無く、消防職員や消防団員が訪問し、消火器の点検、販売、交換、処分を行うことはありません。 一方で、住宅用火災警報器は一般住宅に設置義務があります。住宅用火災警報器をはじめとした防火対策普及のための防火訪問事業において、消防職員が訪問することはありますが、必ず身分証を携帯しています。 これらのことから以下のことを注意喚起します。 (1) 相手の身分をしっかりと確認する。 (2) 安易に家の中に入れない。 (3) その場で書類(契約書等)にサインしない。 (4) 毅然とした態度で断る。 (5) 消費生活総合センターまたは最寄りの消防署に問い合わせる。
15	水道局	業務部	営業課	●水道局を装った水道料金の支払い等に関する不審なメール	水道局を装った悪質なメールが市民に届くことが想定される。 (例) (他都市水道事業の会員サイトを装っています。) 件名 「〇〇水道〇〇会員の方」 本文 クレジットカード支払いを申し込めば、月額〇〇〇円の割引を適用します。詳しくは当社のウェブサイトをご覧ください。 →リンク先URL:http://※※※※ (例) 本文 水道料金を支払わなければ断水します。リンクをクリックしてお支払いください。等 →リンク先URL:http://※※※※	市のホームページを通じて、以下の内容について注意喚起を行う。 水道局では、直接お客様へメールによる料金支払等のお知らせは行っておりません。不審なメールが届いた場合はリンクされたURLをクリックせず、メールは削除してください。