

# 平成28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	総務局	総務部	総務課	統計調査を装った「かたり調査」における個人情報詐取	国勢調査等、行政機関が行う統計調査であるかのような、紛らわしい表示や説明を行い、世帯等から個人情報を不正に詐取する「かたり調査」被害の発生が考えられる。	市報や市ホームページを通じ、次のことを注意喚起する。 (1) 統計調査員を名乗る人物が訪問した場合、「調査員証」により、名前や顔写真を確認する。 (2) 電話による調査等の場合、即答しない。 (3) 不審な点があれば、総務局総務課または、各役所総務課に問い合わせる。
2	市民局	市民生活部	市民生活安全課	専門相談員等が相談中、当該相談内容について受任した際の着料等のトラブル	相談業務においては、専門相談員が相談室内で契約を結ぶことを禁止しているが、受任や着料の徴収等のトラブルが発生する恐れがある。	市民相談室内での受任はできない旨、相談員と相談者の両者へあらかじめ注意喚起する。  ① 相談員へは、相談団体へ相談日程を依頼する際の文書に記載している。 ② 相談者へは、事前に送付する相談用紙へ注意喚起文を記載している。  各区相談室内にも、注意喚起文を掲示している。
3			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。
4	保健福祉局	福祉部	障害支援課	判断能力の十分でない障害者に対する詐欺行為	契約内容を理解することの困難な障害者などが、架空請求や不必要なリフォームをさせられるなど、悪質な詐欺被害にあふ事例が想定される。	各区に配置している、障害者生活支援センターにおいて成年後見制度の利用を勧めたり、適切な相談支援が受けられるように各相談機関への結び付けを行う。
5				聴覚障害者に対して金銭を騙し取る詐欺行為	障害の特性を利用し、耳が聞こえるようになる製品があるなどと騙し高額な代金を請求する等の可能性が考えられる。	浦和ふれあい館に相談窓口として配置している聴覚障害者相談員より、聴覚障害者からの相談時にて注意喚起を行う。また、訪問による相談の際にも注意喚起を行う。
6			国民健康保険課	市職員を装った国民健康保険の保険証の詐取	市職員を装い、国民健康保険の保険証を詐取しようとする事例が発生している。保険証を詐取されると、証明書として不正に利用される恐れがある。	市のホームページを通じ、保険証は市役所や区役所以外へ送付を依頼することは無いことを記載し、注意喚起を行うと共に、4月に全戸配布する『国民健康保険のしおり』にも記載する。
7				市職員を装った国民健康保険税の還付金詐欺等	市職員を装い、自宅を訪問し、国民健康保険税を詐取しようとしたり、電話にて還付金が発生している旨を伝え、手続きが必要と言葉巧みに騙し、ATMを操作させ、振込みをさせようとする還付金詐欺が想定される。	市のホームページに、還付金の振込みでATMへ行くことや口座の暗証番号を確認することは無い旨を掲載し注意喚起を行うと共に、4月に全戸配布する『国民健康保険のしおり』及び7月に発送する納税通知書の同封チラシにも記載する。
8				福祉関係職員を装い医療費の還付金がある等の連絡をし、近所のATMに行かせ、現金を振り込ませる事例	平成26年度末(27年1月)に高額療養費の限度額が細分化されたことに伴い、引き続き、福祉関係職員を名乗り改正に伴う医療費等の還付金があるなどの電話連絡を行い、近所のATMへ行かせ、電話口の操作で、現金を振り込ませる被害が想定される。	次のことを注意喚起する。 (1) 高額療養費に該当している場合、受診月の3か月から4か月後に必ず書面にてお知らせをします。電話でのお知らせはしません。また、電話のみで処理することもありません。 (2) こちらから、キャッシュカード自体の持ち出しや暗証番号を聞くことはありません。 (3) 医療費等の手続きで電話連絡があった際、おかしいと思うことがありましたら、迷わずにけいさつ相談センターや消費生活センターに相談してほしい。
9				年金医療課	市職員を装った医療費や後期高齢者医療保険料の還付金詐欺	市職員を装い、電話や自宅に訪問するなどにより、架空の医療費及び保険料の還付金や未納金が発生している旨を伝え、口座情報を聞き取ったり、ATMに出向かせたりするなどの金銭を騙し取る詐欺行為が想定される。
10	市職員を装った後期高齢者医療被保険者証の詐取	市職員を装い、後期高齢者医療被保険者証を詐取しようとするのが想定される。被保険者証を詐取することにより、身分証明書として不正に利用される恐れがある。	期限切れ等により被保険者証を返還していただく場合、市役所や区役所以外に送付を依頼することは無い旨を、市報やホームページ等で注意喚起する。			
11	子ども未来局	子ども育成部	子育て支援政策課	ハローエンゼル訪問事業の訪問員を装って、子育て支援関連商品等売りつける事例	ハローエンゼル訪問事業の訪問員を装い、子育て支援関連商品売りつける等の被害の発生が想定される。	・対象家庭の訪問の際に事業の趣旨をしっかりと説明し、エンゼル訪問員証を提示するよう、訪問員に会議等で周知する。 ・ハローエンゼル訪問事業周知用チラシにおいて、にせ訪問員への注意喚起をする。

# 平成28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	環境局	環境共生部	地球温暖化対策課	●太陽光発電設備等の設置に関するトラブル	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「必ず元が取れるから」などのセールストークで、太陽光発電設備等の強引な契約や、契約後のずさんな施工が想定される。</li> <li>・市役所から依頼を受けたなどと偽り、太陽光発電設備等再生可能エネルギー機器の訪問販売を行うことが想定される。</li> </ul>	<p>次のことを注意喚起する。</p> <p>(1) 工事契約をする際は、必ず複数の業者に見積もりを取り、実績のある業者を選ぶなどして慎重に契約する。</p> <p>(2) 見積書の内容をよく見て、機器の性能や設置方法及び支払総額に関して、納得するまで業者に説明を求める。</p> <p>(3) 業者が作成する年間発電量の想定は、一定条件下での試算であり、必ずそうなるものではない。</p> <p>(4) 太陽光発電設備等の導入推進に関して、市役所が個別訪問をして設置を求めたり、事業者に勧誘を依頼することはない。</p> <p>(5) 本市の補助金制度については、地球温暖化対策課へ、それ以外の懸案事項については、消費生活センターへ問い合わせるようにする。</p> <p>(6) 補助金申請に関して、業者が代行することになっても、申請の内容や進捗状況について確認を怠らない。</p>
13			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。	<p>次のことを注意喚起する。</p> <p>1. 補助金の内容、交付要件など、自分でも情報収集をする。</p> <p>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。</p>
14			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。	<p>次のことを注意喚起する。</p> <p>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。</p> <p>2. 補助金の内容、交付要件など、自分でも情報収集をする。</p> <p>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。</p>
15	建設局	建築部	建築総務課	●日本木造住宅耐震補強事業者協同組合による耐震診断等のチラシ配布	<p>住民に「耐震診断を無料で行う」などといった内容のチラシを配布し、また、区役所において耐震相談会を開催している旨の内容も記載しており、市の無料耐震診断制度と混同してしまうおそれがある。</p>	<p>次のことを注意喚起する。</p> <p>(1) 組合が実施している耐震診断と市の無料耐震診断制度は何の関係もなく、組合が独自で行っているものです。耐震診断についても、市の方で良し悪しを言える立場ではありませんが、無料で行うのはその先(耐震改修)を見据えての場合も十分考えられますので、おかしい、と思うことがあれば事前によく確認しましょう。</p> <p>(2) 区役所での耐震相談会は、平成20年まで市が主催で一般社団法人埼玉県建築士事務所協会と契約して行ったものです。市は組合に対して依頼はいたしません。必要があれば市へ確認・相談しましょう。</p>
16	大宮区	健康福祉部	高齢介護課	●敬老祝金の支給に伴い口座情報を聞き出す事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所職員を装い高齢者に電話をかけ、敬老祝金の振込があると行って口座情報を聞き出す。</li> <li>・敬老祝金の支給に関し、振込があると行ってATMで操作させる振込詐欺。</li> </ul> <p>※制度の変更や法令等の改正時に消費者トラブルを発生させるおそれがあると思われます。</p>	<p>次のことを注意喚起する。</p> <p>口座情報などは、その場で即答せず、折り返しの連絡で対応する、不審な点がある場合は、高齢介護課に問い合わせる等の予防策を周知する。</p> <p>※市民が消費者トラブルに巻き込まれない、または被害に遭わないと思われる方法をお願いいたします。</p>
17				●介護保険料還付を装い口座情報を聞き出す事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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行って口座情報を聞き出す。</li> <li>・介護保険料の還付を装い、振込があると行ってATMで操作させる振込詐欺。</li> </ul> <p>※制度の変更や法令等の改正時に消費者トラブルを発生させるおそれがあると思われます。</p>	<p>次のことを注意喚起する。</p> <p>口座情報などは、その場で即答せず、折り返しの連絡で対応する、不審な点がある場合は、高齢介護課に問い合わせる等の予防策を周知する。</p> <p>※市民が消費者トラブルに巻き込まれない、または被害に遭わないと思われる方法をお願いいたします。</p>

# 平成28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
18	桜区	健康福祉部	高齢介護課	1. 敬老祝金の支給に係る口座情報を聞き出す事例	1. 区役所職員と偽り、「敬老祝金の支給がある。」と高齢者へ電話をし、口座情報を聞き出す。 ・敬老祝金の入金があると偽り、高齢者にATMを操作させる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口座情報等は電話口では回答せず、確認をしてから折り返し連絡をするなどして対応する。</li> <li>・不審な点がある場合は、区役所に問い合わせ確認をする。</li> </ul>
19				2. 介護保険料の還付に係る口座情報を聞き出す事例	2. 区役所職員を装い「介護保険料の還付が発生した。」と高齢者へ電話をし、口座情報を聞き出す。 ・介護保険料の還付が発生したと偽り、高齢者にATMを操作させる。	
20	浦和区	健康福祉部	高齢介護課	・敬老祝金の支給に伴い口座情報を聞き出す事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所職員を装い高齢者に電話をかけ、敬老祝金の振込があると行って口座情報を聞き出す。</li> <li>・敬老祝金の支給に関し、振込があると行ってATMで操作させる振込詐欺。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・口座情報などは、その場で即答せず、折り返しの連絡で対応する。不審な点がある場合は、高齢介護課に問い合わせる等といった予防策を周知する。</li> </ul>
21				・介護保険料還付を装い口座情報を聞き出す事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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行って口座情報を聞き出す。</li> <li>・介護保険料の還付を装い、振込があると行ってATMで操作させる振込詐欺。</li> </ul>	
22	消防局	予防部	予防課	消火器の悪質な点検及び販売等について	消防職員・消防団員を装い、消防法で消火器の点検義務がある等の言葉で市民や、事業所の不安をあおり、不適正価格で点検、販売、交換、処分を行う業者が現れている。	<p>一般家庭には消火器の点検、設置の義務はありません。また、消防職員が訪問し、消火器の点検、販売、交換、処分を行うことはありません。もし、不審に思ったら次のことに注意してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 相手の身分をしっかりと確認する。</li> <li>(2) 安易に家の中に入れない。</li> <li>(3) その場で書類（契約書）にサインをしない。</li> <li>(4) 断るときは、はっきり毅然とした態度で断る。</li> <li>(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。</li> </ol>
23				住宅用火災警報器の悪質な訪問販売及び点検について	住宅用火災警報器の設置が義務化し、消防職員や消防団員を装い、不適正な価格で販売、点検を行う業者が現れている。	
24	水道局	業務部	給水装置課	悪質な水道修繕工事及び訪問販売等について	本来不要な修繕工事や販売、点検、交換などを行い、不適正な代金を請求する業者がいる。 また、水道局職員を装ったり、水道局からの依頼などと巧みな言葉で市民を油断させるケースや勧誘ビラ等のポスティング、インターネットホームページによる宣伝等により手軽に依頼できるように仕向けているケースがある。	<p>平成22年8月より一定の登録要件を設けた「修繕工事対応指定給水装置工事事業者登録制度」を導入し、市民から業者紹介の依頼があった場合は、優先的に登録業者を紹介している。紹介に際しては次のように説明を行っている。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 修繕依頼は、修繕対応登録事業者から選ぶ。</li> <li>(2) 必ず、複数業者から見積書をとる。</li> <li>(3) 工事内容等の説明を十分に受け、納得した上で契約をする。</li> <li>(4) 追加工事などが発生する場合においても、上記(2)(3)を行う。</li> </ol> <p>修繕対応登録事業者の苦情に関しては、双方から話を聞き、必要に応じて事業者より報告書等の提出を義務付けており、苦情対応についても指導を行っている。金額面で双方折り合いがつかない場合は、消費生活センターに相談するよう説明を行っている。また、修繕対応登録事業者の紹介については、各区の情報公開コーナーに「漏水対応ハンドブック」を設置し情報提供を行うほか、水道局ホームページに掲載し、市民に利用するよう勧めている。</p> <p>また、「悪質商法の被害にあわないために。」という市民向けパンフレットを発行し、注意喚起を促している。(H26に対応追加)</p>