

# 平成27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	債権整理推進部	収納対策課	●市職員を装った市税等の還付金詐欺	さいたま市職員を装い、電話等にて市税等の還付金が発生しているため手続きが必要であると騙して、取引のある銀行や口座番号等の個人情報を聴取したり、ATMを操作させて振込みをさせようとする還付金詐欺が想定される。	市税等の還付にあたってはATMでの操作を求めることは絶対になく、不審な電話だと疑われる場合はさいたま市役所まで問い合わせよう市報や市ホームページに掲載し、注意喚起する。
2	市民・スポーツ文化局	市民生活部	市民総務課	●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手料等のトラブル	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、今後も受任や着手料の徴収等のトラブルの発生防止を徹底する必要がある。	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	保護課	●家計相談支援事業の受託者を装った家計に関する個人情報の不正取得	平成27年度から生活困窮者自立支援法が施行されることに伴い、本市でも「家計相談支援事業」を実施する。同事業は、業務委託により実施する予定であるが、市から同事業の委託を受けた者を装い、「家計診断を実施するので家計収支の内容を教えてください」などと家計（負債の状況も含む。）に関する個人情報を不正に取得し、問題のある営業活動に利用されるおそれがある。	次のことを注意喚起する。 （1）家計相談支援事業は、生活困窮者のための相談窓口（生活自立・仕事相談センター）の利用を申し込んだ方のうち、同事業の利用を希望する方に対し支援を実施するものです。 （2）家計相談支援事業の受託者が電話や訪問などで一方的に家計に関する質問をすることはありません。
5			障害福祉課	●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多く発生している。	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。
6				●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。
7			国民健康保険課	●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。
8			年金医療課	●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。
9				●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。
10	●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。		次のことを市報やホームページ等で注意喚起する。 （1）市職員から電話等でATMに出向かせる連絡は行わない。 （2）不審な電話や訪問と疑われる場合は、区役所保険年金課等に相談する。		
11	●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。			
12	子ども未来局	子ども育成部	子育て支援課	●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を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27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
13	環境局	環境共生部	地球温暖化対策課	●太陽光発電設備等、再生可能エネルギー機器設置に関するトラブル	<ul style="list-style-type: none"> <li>「必ず補助金がもらえるから」などと偽り、再生可能エネルギー機器の押し売りや、ずさんな工事施工が想定される。</li> </ul> <p>【26年度に問い合わせがあった事例】 訪問時には、「補助金の申請が可能か確認する」と言っていたが、実際には本人に確認を取らずに業者が勝手に申請の手続きを進めていた。</p>	<p>次のことを注意喚起する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>設置する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。</li> <li>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。</li> <li>再生可能エネルギーの導入推進に関して、市役所が個別訪問で設置を求めたり、業者委託による勧誘等を行っている事実はない。</li> <li>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。</li> </ol>
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> <ol style="list-style-type: none"> <li>工事の勧誘を受けても即決せずに、必ず複数の業者に見積もりを取るなどして、慎重に契約する。</li> <li>補助金の内容、交付要件など、自分でも情報収集をする。</li> <li>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。</li> </ol>
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	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>次のことを注意喚起する。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>
16	大宮区	健康福祉部	高齢介護課	●保険適用外の介護保険の福祉用具購入・住宅改修の勧誘	<p>補助が受けられると勧誘し、介護保険適用外の福祉用具の購入や、住宅改修の工事等を行う被害の発生が考えられる。</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>福祉用具の購入については、指定業者からの購入に限られるが、それ以外の業者が商品を売りつける。</li> <li>住宅改修の工事については事前申請が必要になるが、手続きもせず工事を行う。</li> </ul>	<p>介護保険制度の適切な利用方法を知ること、未然に消費を防いでいく。要介護度の認定調査の結果通知に各サービスはケアマネージャーと相談して利用するように記載する。また、直接問い合わせがあった際には以下のとおり伝える。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>介護保険の福祉用具購入は、市の指定を受けた特定業者から購入しなければならない旨を伝える。</li> <li>介護保険の住宅改修では、介護認定を持っていること、市役所に工事前の申請が必要である旨を説明し、その他の工事は給付対象にならないことを伝える。</li> </ul>
17				●介護保険申請手続き、徴収等を装った詐欺行為	<p>介護保険の徴収員や事業所を装って自宅に訪問し、介護保険料や手続き費用を騙し取る被害の発生が考えられる。</p> <p>(例)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>被保険者に対し、未納があると騙し保険料を取る。</li> <li>保険料が安くなる方法があると説明し、その手続きの代行料を騙し取る。</li> <li>保険料の上乗せで介護度が上がると騙す。</li> <li>口座振替の手続きを装い、通帳や印鑑を盗む。</li> <li>介護保険更新手続きに費用が発生すると説明し、騙し取る。</li> </ul>	<p>介護保険制度を理解してもらい、自身の保険料や手続きについてしっかり把握してもらう必要がある。また、自宅を訪れた人物を安易に信用せず、金銭を渡すときは以下のことに注意して支払うことが大切である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>徴収員証の身分証で名前や顔写真を確認する。</li> <li>不審な点があれば、金銭を支払う前に高齢介護課に電話で確認を取る。</li> <li>怪しい人物の場合、その場で口座振替の手続きや判を押すことはしない。</li> </ul>

# 平成27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	●敬老祝金の支給に係る口座情報を聞き出す事例	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>敬老祝金の入金があると偽り、高齢者にATMを操作させる。</li> </ul>	<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> <li>区役所の連絡先は、公的に配布されている市報や郵便封筒を参考に正しいものを選ぶ。</li> <li>区役所では口座情報を電話口では確認しない・直接ATMを操作させることはない等の予防策を周知しておく。</li> </ul>
19				●介護保険料の還付に係る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「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。</li> <li>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。</li> </ul>	
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言って口座情報を聞き出す。</li> <li>敬老祝金の支給に関し、振込があると言ってATMで操作させる振込詐欺。</li> </ul>	<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といった予防策を周知する。</p>
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言って口座情報を聞き出す。</li> <li>介護保険料の還付を装い、振込があると言って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	<p>消防職員・消防団員を装い、消防法で消火器の点検等の義務がある等の言葉で市民や事業所の不安をあおり、不適正な価格で点検、販売、交換、処分を行う業者が年間を通じて現れている。</p>	<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、消火器を点検、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>相手の身分をしっかりと確認する。</li> <li>安易に家の中に入れない。</li> <li>その場で書類（契約書）に押印やサインをしない。</li> <li>断るときは、はっきり毅然とした態度で断る。</li> <li>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訪問販売及び点検について	<p>住宅用火災警報器の設置が全国で義務化となり、消防職員や消防団員等を装い、不適正な価格で販売・点検を行う業者が現れている。</p>	
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	<p>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。</p> <p>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>	<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>修繕依頼は、修繕対応登録事業者から選ぶ。</li> <li>必ず、複数業者から見積書をとる。</li> <li>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>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。</p>