

平成30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、受任や着手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。 ③ 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		情報政策部	統計情報室	●統計調査を装った「かたり調査」における個人情報の詐取	統計調査員を名乗り、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、統計情報室または、各区役所総務課に問い合わせる。
5	保健福祉局	福祉部	国民健康保険課	●市職員を装った国民健康保険税の還付金詐欺等	電話にて市職員を装い、還付金が発生していると言葉巧みに騙し、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。
6				●市職員を装った国民健康保険の保険証の詐欺	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	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等売りつける等の被害の発生が予想される。	・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。
8	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、倒壊等のおそれがあるなどの状態にあつて近隣住民へ影響が及ぶおそ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かける業者が出現し、空き家所有者等からの問合せも増加。	「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工事をしなくても、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、厳しい行政措置を受けることはない。 ・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の相談窓口（環境創造政策課）に相談してほしい。
9			環境創造政策課	●太陽光発電設備等の設置に関するトラブル	・「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。 ・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。	次のことを注意喚起する。 (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。 (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。 (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。 (4) 太陽光発電設備等の導入促進に関して、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したりすることはない。 (5) 本市の補助金制度については環境創造政策課へ、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ようにする。 (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。

平成30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
10	環境局	環境共生部	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				●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。
12	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	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の配布や勧誘を行い、市の無料耐震診断制度と混同し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。耐震診断の内容について、市の方で良し悪しを言えるものではありませんが、民間事業者及び民間団体が耐震診断を無料で行うのは、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。
13	大宮区	健康福祉部	高齢介護課	●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め詐欺。	・口座情報などは、その場で即答せずに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ように周知する。
14				●敬老祝金支給に伴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、敬老祝金の支給があると言い、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、敬老祝金の支給があると言い、ATMで操作させる振り込め詐欺。	
15	緑区	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	・区役所職員を装い高齢者に電話をかけ、敬老祝金の振り込みがあると言って、口座情報を聞き出す。 ・敬老祝金の支給に関し、振り込みがあると言ってATMで操作させる振込詐欺。	・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。
16	消防局	予防部	予防課	●消火器等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。 また、消防職員を装い、防災グッズを無料で配布するとして接触を試みる業者が現れている。	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、処分や防災グッズの無料配布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。 (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）にサインをしない。 (4) 断るときは、はっきり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。
17				●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。	消防職員や消防団員が訪問し、住宅用火災警報器の販売、交換、点検、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。 (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）にサインをしない。 (4) 断るときは、はっきり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。

平成30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	水道局	業務部	営業課	●水道局職員等を装った水道料金等の集金詐欺	水道局職員等を装い、お客様宅に訪問し水道料金等を不正に請求する。又、キャッシュカードやクレジットカードの個人情報を不正に聞き出すことが考えられる。	次のことについて市のホームページに掲載し、注意喚起を行う。 (1) 水道局では「使用水量等のお知らせ」で水道料金等の集金は行っていない。 (2) 水道局ではお客様宅に訪問し、キャッシュカードやクレジットカードをお預かりすることはない。 (3) 水道局職員等は訪問の際必ず身分証明書を携行しているため、不審な場合には身分証明書の提示を求める。 (4) 水道料金等の集金にあたり不審な点がある場合には、電話受付センターに連絡する。
19			●水道局を装った、メールによるフィッシング詐欺	水道局からのメールを装い、濁水や断水工事情報等を確認するためのURLを掲載し、別サイトへ誘導させる。別サイトにおいて、住所等の個人情報を取られてしまうことが考えられる。	次のことについて市のホームページに掲載し、注意喚起を行う。 (1) 水道局から直接個人のメールアドレスにお知らせをすることはしていない。 (2) メールが届いた場合はリンク先のURLはクリックせずにメールを削除する。	
20			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。	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。 (1) 修繕依頼は、修繕対応登録事業者から選ぶ。 (2) 必ず、複数業者から見積書をとる。 (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。 (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。 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。 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)