

令和元年度 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	都市戦略本部	情報政策部	統計情報担当	●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。 (参考) 今年度実施予定の調査 (一般世帯向け) ① 全国家計構造調査 2019年8月～12月 ② 農林業センサス 2019年12月～2020年2月 ③ 国勢調査3次試験調査 2019年5月～7月	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。(電話による調査は実施していない) (3) 不審な点があれば、情報政策部(統計情報担当)または、各区役所総務課に問い合わせる。
2	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。
3	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。
4			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。
5	スポーツ文化局	オリンピック・パラリンピック部	事業調整担当	●オリンピック・パラリンピックに関する偽造品や詐欺	1 オークションサイトでの偽造品の出品 2 チケット購入に関する特殊詐欺被害 3 東京2020観戦チケットの販売や抽選結果を騙る不正なサイト	1 東京2020公式ライセンス商品は、下げ札、ヘッダー、パッケージ等に偽造防止措置として、シリアル番号の付されたホログラム証紙が貼付されています。また、東京2020公式ライセンス商品は、東京2020オフィシャルオンラインショップで販売しているほか、東京2020公式ライセンス商品取り扱い店舗でも販売しています。 ※ 東京2020大会公式エンブレム等のオリンピック・パラリンピックに関するエンブレム、ロゴ、用語、名称をはじめとする知的財産等の無断使用および不正使用ないし流用は法的にも罰せられます。組織委員会の許可無くに商品を作成、販売することはできません。また、転売目的で偽造品を購入し、所持や販売をおこなった場合も罰せられる可能性があります。 2 東京2020観戦チケットは、公式チケット販売チャネルからご購入ください。犯罪被害等に遭う恐れがありますので、公式チケット販売チャネル(公式チケット販売サイト、公式チケット販売所、公式チケット販売事業者)以外から、絶対にチケットを購入しないでください。オークションサイトなどの非公式チャネルには、無効なチケットや偽チケットが出品される恐れがあります。また「東京2020チケット購入・利用規約」等の定めにより非公式チャネルで購入されたチケットでは、会場に入場いただけません。不正転売や詐欺行為等の被害にあわないよう、十分ご注意ください。 3 メールやSNS、広告など、巧みにリンクをクリックさせ、フィッシング等の不正なサイトに誘導する手口が増えています。 東京2020公式サイト (https://tokyo2020.org/jp/) からアクセスするか、あらかじめ公式チケット販売サイト (https://tokyo2020.org/jp/games/ticket/) をブックマークしてアクセスしていただくことをお勧めいたします。 不審に思われたときは、東京2020(電話:0570-00-2020)までご連絡ください。 引用元 https://tokyo2020.org/jp/other/attention.html
6	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封筒にも記載する。
7			●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。	4月に全戸配布する『国民健康保険のしおり』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。	
8	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を売りつける事例	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を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。

令和元年度 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
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り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窓口（環境創造政策課）に相談して欲しい。
10			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るようにする。 (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。
11			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。
12			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。
13	資源循環推進部	産業廃棄物指導課	●PCB安定器の保有状況調査に関連し、これに便乗した消費者トラブルの発生事例の増加	PCB廃棄物の期限内処理を目指し、PCB含有蛍光灯安定器等の掘り起こし調査を令和元年秋ごろに市内の昭和52年以前の建物所有者（居宅を除く。）に対して調査票を送付予定。 これに便乗した消費者トラブルが増加することが想定される。 ・「蛍光灯をLEDに替えると市から補助金が出る」などの電話・訪問勧誘販売。 ・「蛍光灯はすべて替える法律があるので、代行して交換・処分をする」といって高額費用をだまし取る手口。 ・実際はPCBを含有していない機器に対して、PCBを含有していると言い、処分費をだまし取る手口。	次のことを注意喚起する。 ・補助金があるからと執拗に勧誘されるケースが見られます。市では事業者を対象とした補助制度は行っていないため、「必要ありません」、「興味がありません」ときっぱり伝えましょう。 ・さいたま市の職員及び委託業者をかたつて、建築物内に侵入しようとする手口が見られます。本調査では戸別訪問は行っていません。おかしいと思うことがあったら、本調査のコールセンターか消費生活センターに相談しましょう。	
14	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。
15			●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。		

令和元年度 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
16	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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
17	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	<p>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> <p>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。</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。</p> <p>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"> (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。
18				●住宅用火災警報器の悪質な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。</p>	<p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> (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。
19	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、不適切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"> (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。 <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>