

令和3年度

萩市消費生活モニター通信②



©萩市消費生活センター

萩市 消費生活センター

# 萩市消費生活モニター通信② 目次

還付金詐欺について .....	1~2
高齢者の電話詐欺事件について	
特殊詐欺の被害者について	
SMS（ショートメッセージサービス）について .....	3~4
コンビニでの電子マネー購入について .....	5
特殊詐欺について .....	5
夜に何度もかかるセールス電話について .....	6
地域の方への周知活動について .....	6
不燃ごみについて .....	7
水道水について .....	8
空き家と廃墟について .....	9
高齢化に対する不安 .....	9~10

## 還付金詐欺について

最近、テレビや防災メールなどで、介護保険料の還付金詐欺についてのニュースをよく目にします。

私は、40代ですが、実際のところ、月々給料から介護保険料が引かれているので、納付している自覚はあるものの、それに対する還付金が発生するのか、しないのか。そもそも介護保険というものをどの程度、詳しく知っているのか（私が無知なだけかもしれませんが…）聞かれても、きちんと説明出来る自信はありません。

詐欺被害を減らす為には、介護保険料の還付金と介護保険という制度について、たくさんの方がきちんと理解することが大切だと思うので、今一度詳しく教えてください。



（消費生活センター）

山口県では、昨年秋以降に「うそ電話詐欺」の被害が急増し、萩市内でも昨年10月に立て続けに還付金詐欺被害が2件発生しました。山口県では10日間に5件の被害を確認したことから10月末に「うそ電話警戒警報」を発令し、萩市でも防災メールで「還付金詐欺被害」について具体的な発生の手順を掲載しました。すると同じ手口で電話を受けた方から、消費生活センターに「市役所保険課のモリタを名乗った」「私のフルネーム・生年月日を知っていた」「詐欺の男性はとても感じがよく、礼儀正しく公務員のような感じだった」などと、多くの情報提供がありました。電話を受けた方は全て60代後半の女性で、平日の午後3時以降や休日など金融機関の窓口が閉まっている時間帯に集中していました。

実際にATMで還付金の払い戻しの手続きをすることはできません。「キャッシュカードと携帯電話を持ってATMへ行って」と言われた時点で「還付金詐欺」を疑わなければいけません。

※「特殊詐欺」：警察庁、「うそ電話詐欺」：山口県警察の特殊詐欺の呼称

（収納課） 一保険料・還付金について一  
介護保険料について

- ・40～65歳の方の介護保険料は、加入している健康保険の算定方式を基本として決まり、健康保険料と合わせて納めます。
- ・65歳以上の方は、萩市が通知する保険料額決定通知書により、原則、年金天引（年金天引されるまでは、納付書や口座振替）で納めることになります。

還付金について

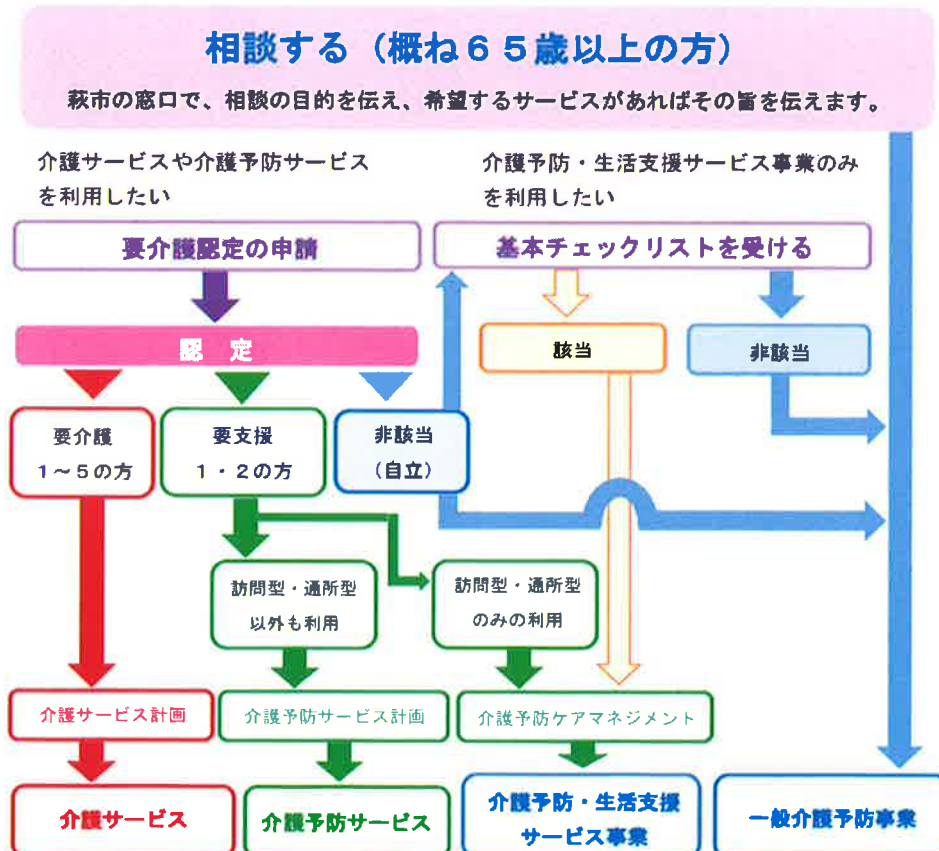
- ・介護保険の資格喪失（転出や死亡等）や所得更正等の理由で保険料額が減額となった場合や、二重納付した場合等で納めすぎた介護保険料は、本人（本人死亡の場合は相続人）へお返しすることになります。
- ・還付対象者には、必ず保険料を還付する理由や金額等を記載した還付通知書を送付します。
- ・必ず文書による通知を行い、電話のみでお知らせすることはありません。
- ・保険料の還付は、原則、還付対象者の口座へ振込みをしています。

- ・金融機関の口座がない場合などは、本人確認のうえ、窓口払いをしています。
- ・還付金詐欺であるような、金融機関やコンビニのATMで操作をお願いすることはありませんのでご注意ください。

(高齢者支援課) 一介護保険について一

- ・平成12年4月から始まった「介護保険制度」は、急速に高齢化が進み、介護を必要とする方が増加しているなかで、介護を必要とする状態になっても、安心して住み慣れた地域で生活できるように、高齢者等の介護を社会全体で支えていこうという制度です。
- ・40歳以上の全員が加入者（被保険者）となって納めていただく保険料と国・県・市の公費を財源として萩市が運営を行っています。
- ・介護が必要となったときは、申請をし、要介護認定を受けることにより介護サービスを利用できるしくみとなっています。
- ・介護サービスを利用するには、萩市高齢者支援課、各総合事務所、支所または出張所で介護保険の申請をします。
- ・介護が必要と認定を受けた場合、その認定結果をもとに、どのような介護サービスを利用するかケアプランを立てて、介護サービス（訪問介護、通所介護等）を利用していきます。
- ・また、市民への介護保険制度の周知については、萩市公式ホームページの高齢者支援課のサイト内において、パンフレット「みんなの介護保険」を掲載し、ダウンロードできるようにしています。

介護サービスを利用するには



### 高齢者の電話詐欺事件について

高齢者の電話詐欺事件が多発している件で、その都度、テレビ、チラシ等で注意喚起されていますが一向に減少しません。

見たり聞いた時点では、誰もが気をつけないと思い、又、自分の所へは電話はかかってこないだろうと思ってしまうのでは。そして、時が過ぎれば忘れてしまっただけで被害に遭ってしまうのでは。

注意喚起のシールを作成し、電話、パソコン、目の気付きやすい所に貼ってもらい、注意を促すというのはどうでしょうか。



### 特殊詐欺の被害者について

以前、特殊詐欺の被害者は、70代後半～80代の後期高齢者がほとんどでしたが、60代の被害者が出たというニュースに驚きました。自分と同じ世代だったからです。ATMへ行き、自らが操作しています。「還付金がある」という詐欺の手口に、疑問は持たなかったのでしょうか。それほど、誘導するのが上手いのでしょうか。

私のスマホにも、「3億当たりました」とか「振込完了お確かめ下さい」とか「私の遺産受け取りませんか？」という有り得ない内容のメールが届きます。

新手法の詐欺がどんどん出てくる中、早めに情報を公開してもらって、各自が気をつけ、周りの人にも情報を共有し、みんなが詐欺に遭わない様、気をつけていきたいと思えます。

### SMS（ショートメッセージサービス）について

最近、スマートフォンのSMSに、某ショッピングサイトからショートメールが届きました。内容は、購入した商品の代金が未払いのため、早急に支払ってほしいというものでした。某ショッピングサイトで物を買った覚えもないし、今まで某ショッピングサイトからはずっと登録したメールアドレスに通知メールが入っていたので、すぐにおかしいなと思いました。

今まで迷惑メールというものはよく受信していたので、メールの警戒はしていましたが、SMSでというのは初めてだったのでおどろきました。

ランダムな数字の組み合わせでたまたまだったのかもしれませんが、自分の電話番号が知られているようで怖くも思います。もし物を買ったタイミングで届いたら、信じてしまう可能性もあるなと感じました。

（消費生活センター）

「特殊詐欺」とは、「面識のない相手から電話やメールでお金をだまし取られる詐欺」です。詐欺業者は、事前に電話で「NHK」等を騙り、アンケートと称し個人情報（家族構成・年金情報など）を聞き出しています。詐欺電話は主に独居の高齢女性

宅にかかることが多いようです。

ご提案のように、注意喚起のシールを目につきやすいところに貼ることは、シールを貼ること自体が詐欺予防の一助になります。しかし、最近は電話を受けても「怪しい」と思わせないほど詐欺の手口は巧妙です。詐欺の電話を「直接受けない」、「直接話さない」ことが一番の予防法ですが、もし、電話を受けた時、「これは怪しいと思えること」「怪しい時に相談できる相手がいること」が大事です。これをどのように多くの人に周知していくかが、今後の大きな課題です。

また、スマホに届いた「大金が当選した」「未納料金の請求」「私の遺産を受け取って」等々の偽メール（SMSも含む）の相談が萩市内でも増加し、実際に被害に遭われた方もおられます。実在の「ドコモ」「KDDI」「NTTファイナンス」等を装った偽SMSや偽メールでの未納代金の請求や、宅配業者の不在通知を装った偽SMSは、無作為に送信される可能性も高いので、タブレット端末にも請求メールが届くことがあります。不審に思われたら、いつでもすぐに消費生活センターに相談してください。



#### 【通話録音装置】

萩市消費生活センターでは、平成27年より「通話録音装置」の貸し出しを開始しています。

実際に詐欺電話を受けて苦しんでいる相談者に、「通話録音装置」の設置を勧めると、詐欺業者からの電話がかからなくなったとのお声をいただいていますので、効果は絶大です。

センターでは40台の通話録音装置を有しています。

貸出期間は1年間で、対象者は「一人暮らしの高齢者、高齢者のみの世帯」です。

「通話録音装置」の使用方法は

- ① 家庭にある固定電話に設置
- ② 詐欺業者が電話をかけたら、「通話録音装置」から「被害防止のため会話内容を録音する」とメッセージが流れる（この時、呼び出し音はならない）
- ③ 詐欺業者は録音されると困るので電話を切ることが多い
- ④ 呼び出し音が鳴らないので、詐欺業者と電話で話さなくてよい

この電話は被害防止のため、  
会話内容を録音します。



## コンビニでの電子マネー購入について

コンビニでの電子マネー購入被害は、萩市でも発生しています。他県、他市では店員が気付いて警察に連絡して詐欺が防げた事例がありましたが、市内のコンビニにおいては、高齢者の方が高額な電子マネー購入に来店された場合、詐欺を疑っての防止対策は講じられているのでしょうか。

(消費生活センター)

高齢者に限らず、「電子マネー」をコンビニで買わせて、電子マネーの記号番号を伝えさせること自体は詐欺行為です。電子マネーはネット上で使われることが多く、電子マネーの番号を他者に伝えることは、購入額を相手に渡してしまうことと同じだからです。このような仕組みを知らないと、言われた通りに相手に番号を伝えた後も詐欺に遭ったことに気付きにくいのです。

コンビニが属するフランチャイズチェーン協会では、健全な発展を図るため、高齢の来店者には特殊詐欺被害防止のための声かけを行ったり、店舗内に注意喚起のポスター掲示を行うなど、特殊詐欺被害防止に向けた取り組みを行っておられるようです。



## 特殊詐欺について

特殊詐欺の被害報告が、連日のように報道されています。コロナ禍以降、家庭にとどまる時間が増えており、年齢を問わず、プロ集団の手口に引っかかります。相手はプロ、そうなってくると防ぐ方法も限られてしまう印象があります。

まずは、留守電機能を活かした「電話に出ない」という原始的ですが、すぐに実行できることを今一度、市民の皆様をお願いしたいです。

オミクロン株の流行など、新たな状況下、地域に根ざした活動ができないのか、とても悩ましいですが、広報を通じて改めて発信すること、次にいつでも相談に乗れる環境づくりを残し短い期間ですが、工夫したいと考えています。困ったら、まず、萩市市民活動推進課または消費生活センターに電話されて下さい。

年明けに、地域の皆様と直接対話する機会を願いつつ、年末年始を過ごしたいと考えています。ありがとうございました。

(消費生活センター)

啓発活動のご協力、まことにありがとうございます。消費生活センターとしまして、情報の発信等啓発に力を入れてまいります。

### 夜に何度もかかるセールス電話について

最近よく電話がかかりますが、時間は夜でもおかまいなく掛けてきます。基本留守電にしているため、留守電になると即切れます。電話番号をネット検索すると、太陽光発電のセールスらしく、口コミでは「太陽光発電を付けているか?」「風呂は電気か?」等、必要なことを質問し、必要な情報でない時は即切れるといった内容でした。しかも、夜9時前後の電話もあり非常に迷惑。

企業が、電話セールスする場合の時間は夜8時までと認識していますがどうなのでしょう?



(消費生活センター)

コールセンター協会の定める、コールセンター業務倫理ガイドラインによると、電話する時間は原則として9時から21時までとなっていますが、その際に事業者名・担当者名を名乗り、電話勧誘をする商品やサービスの目的を伝え、通話の了解を得た上で勧誘することが義務づけられています。今回のように、非常に迷惑と感じられる業者からの電話を受けられた場合は、まず消費生活センターまで、詳しい業者情報や勧誘内容の情報提供をお願いします。

### 地域の方への周知活動について

地域の広報誌に「消費生活モニター通信」として、11月号より消費生活に係わる問題を掲載し周知活動を始めました。11月号は「還付金詐欺・架空請求詐欺」について、12月号は「カセットボンベからのガス漏れ」について掲載しました。

その時々に応じた内容で、お知らせしていこうと思います。

(消費生活センター)

啓発活動のご協力、まことにありがとうございます。消費者トラブルの具体的な情報提供もできますので、消費生活センターまで気軽にお問合せください。



## 不燃ごみについて

普段、缶詰の蓋や缶ジュースの蓋などの不燃ごみは少量しか出ず、燃やせないごみ袋にごみ一杯たまることはめったにありません。ごみが少量しか入っていないのに、ごみを出してしまうのはもったいない気がして、いつまでもごみを家に置いたままにしています。もったいなさを感じることなく、少量のごみが出せる方法があるといいです。

私の周辺でも、同様の意見を聞きました。

(環境衛生課)

萩市の「燃やせないごみ」は、パソコンや金物の台所用品、小型家電製品など金属のついた物が対象になります。また、缶詰の蓋や缶ジュースの蓋などの金属製の蓋も対象であり、蓋類といった小さなごみしか出さない場合は「少量」しか出ず、ごみ袋一杯にたまることがあまりないとの声も聞いております。

同じ素材であるにもかかわらず、資源ごみとして出す缶とは違い、金属製の蓋を燃やせないごみとして出さなければいけない理由は、リサイクルセンターの機械の構造が影響しています。リサイクルセンターでは、コンベアで缶を搬送し選別しています。もし小さい蓋を搬送した場合、機械内に入り不具合が生じる可能性があるため燃やせないごみとして回収しています。

いただいたご意見を参考に、少量のごみである金属製の蓋類を「燃やせないごみ」袋を使用せずに、「資源ごみ」として回収できるか検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。



## 水道水について

お盆に入る前のことですが、全然雨が降らなくて水が変な水（塩水）になってしまい、地域で本当に困りました。

給水車はあるのですが、時間帯も決められていて、対応もいつ直るか分からないとしか言われなくて…。

水がないって、こんなに不便だと実感し、大切なんだなあと思いました。体の中に入る物なので、ちゃんと直してほしいです。

地域が田舎だからといって市の方々は他人事で、水道局に行ってもあいまいで本当に腹が立ちました。どこに話しに行ってもいいのか困りました。

塩水って本当に怖いんです…。直して欲しいです…。

（上下水道局 総務課）

このたび、田万川地域江崎地区の水道水において、塩化物イオン濃度が上昇したことにより、塩味を感じる状況となりましたこと、地域の皆様には、大変ご心配とご迷惑をおかけいたしました。

今回、このような状況となった要因は、次のようなことが考えられます。

- ・江崎地区の江崎水源（伏流水）は、田万川下流近くに位置しているため海水が上がりやすく、また、7月以降、雨が降らない日が続き、田万川が濁水となり、さらに満潮の時期とも重なるなど、江崎水源の塩化物イオン濃度が高い状態となったこと。
- ・夏場は、水道水の使用水量が多い時期であり、さらに、7月～8月にかけて、江崎地区において水道管の漏水が一度に多く発生したため、江崎水源からの取水量が多くなったこと。

萩市では、臨時の給水所を2カ所設置しましたが、設置場所と時間帯が限られるなど、十分な対応が出来ず、大変ご不便をおかけいたしました。

また、市民の皆様から、水道水の水質等に関して、総合事務所や上下水道局へお問い合わせをいただきましたが、丁寧な説明が出来ていなかったことについて、深くお詫びいたします。

現在は、江崎地区のもう一つの水源と江崎水源を併用しながら、定期的な水質検査を実施し、水質管理に努めています。

今後は、定期的な漏水調査の実施と漏水箇所の早期修繕を行うとともに、安全で安心な水道水の供給に努めてまいります。

注) 伏流水<sup>ふくりゅうすい</sup>：河川の河底や旧河道などに形成された砂利層を流れる浅い地下水。



## 空き家と廃墟について

私の住んでいる地域には、多くの空き家があります。その中には、とても人が住める状態でない廃墟と言えるような倒壊寸前の物もあります。現に自宅の横には、山からの土砂に押し流され、傾きかけている家があります。

空き家は、火事や事件、事故が発生する危険がある上に、人が近づかない為か、得体の知れない動物が住みついています。

この動物からの病原菌も心配ですし、自宅の敷地にも侵入してくる為、子どもや孫に危害を加えたら…という心配もあります。

市としては、このような廃墟をどの程度把握し、どのように考えているのでしょうか？今後、どのような対処を考えているのでしょうか？



(建築課)

萩市では「空家等対策の推進に関する特別措置法」に基づき、空き家の実態調査を行っています。しかし、外観目視による調査のため、すべての空き家を把握することが難しい状態です。

ご指摘のとおり、空き家を放置しておくとならば火災の発生や不法侵入などの事件が起こりやすく、野生動物や害虫の生息場所になる可能性もあります。空き家に関する問題について、個別にご相談いただくことで萩市が現地確認を行います。そこで危険性などの問題が確認できれば空き家の適切な管理は所有者の義務であることから、空き家所有者を調査した上で、適切な管理を促していきます。

まずは萩市建築課へ直接ご相談ください。

## 高齢化に対する不安

旧郡部で、最近よく耳にするのが、地域の散髪屋さんが次々とやめられて髪を切ってもらえる所がないという声です。

実際、亡くなられたり、施設に入られたりして、お店を閉められたりの状況です。土・日は、生活バス、デマンド便も休みの為、なかなか自由に動く事が難しくなっています。

交通の不便な所が、他の地域にもあるのではないかと考えていますが、車もない、家族も近くにいない人達にとって、年老いていくごとに不安は大きくなるのではと常日頃思っているところです。

(高齢者支援課)

・萩市では、高齢者一人ひとりが、住み慣れた地域で人と人とのつながりを通じ、いつまでも自分らしく、生きいきと暮らすことができるまちを目指しています。

- 高齢化、過疎化が進行する中、広大な中山間地域を有する萩市は、車の運転が困難な高齢者等の交通弱者に対する移動手段の確保が課題となっています。
- これに対応するため、70歳以上の高齢者を対象として、市内発着の路線バス運賃を一乗車当たり100円とする「高齢者移動支援助成事業（HAGICA）」を令和2年4月に開始し、多くの方に利用されています。
- また、住民主体による通院や買い物時の移動支援サービスを行っている地域もあります。
- 今後も公共交通担当部署と連携を取りながら、移動手段の確保を図っていきます。
- 萩市内にお住まいの概ね65歳以上で、寝たきり等により、自宅から理容院や美容院に行くことが困難な方が、自宅で手軽に理美容のサービスを受ける事が出来る「訪問理美容サービス」を行っています。年6回までの利用券を発行し、訪問にかかる経費を助成しています。※理美容代は自己負担となります。
- さらに、誰もが健康で安心して生きがいを持ち、高齢者自らが健康づくり・生きがい活動に取り組めるよう、各地域の高齢者サロンや老人クラブ、住民主体サービス等の「通いの場」へ出前講座も行っています。
- また、独居や高齢夫婦世帯等へは在宅介護支援センター相談員や民生委員等の定期的な訪問により、身近な地域の「通いの場」への参加勧奨、担い手についての紹介を行っています。

#### （商工振興課）

萩市では高齢化の進展が著しいことから、各地域でのきめ細かな移動手段を確保していくことが、今後ますます重要になると認識しております。

各総合事務所管内では、現在、地域内を運行区域とする地域巡回ぐるっとバスと、生活バスを運行し、各地域にお住まいの方が、地域内の買い物施設や医療機関、バス停をはじめとする交通結節点等までの移動手段として運行しているものです。

このうち、ぐるっとバスについては、各地域の実情に合わせ、運行方法をデマンド式へ移行する等、柔軟に対応できる運行方法への見直しを進めているところです。しかし、ぐるっとバスや生活バス、また、既存の交通手段のみでは、ご指摘の土・日曜日や夜間など、皆さんの移動ニーズに対応していくのが困難な状況です。

このため、地域内の住民の方々が主体となり、地域内の移動を支える「地域コミュニティ交通」への取り組みを推進し、行政・交通事業者・地域住民の協働による、皆さんの暮らしを支える、利用しやすく持続可能な移動手段を確保していきたいと考えております。



令和3年度萩市消費生活モニター

中本	真弓	(椿東)
福部	俊英	(三見)
田中	須美子	(大井)
藤原	由美子	(川上)
原川	郁子	(下田万)
金田	富子	(吉部下)
伊藤	忍	(須佐)
藤山	直美	(須佐)
藤本	明美	(明木)
吉村	亜美	(紫福)

# 萩市消費生活センター

0838-25-0999

訪問販売、架空請求、クーリング・オフなどの契約・  
解約に関する問題や、多重債務、商品の安全性・品質  
など消費生活全般の相談に応じます。

一人で悩まないで、お気軽にご相談ください。

