

# くらしのパートナー

■発行/文京区消費生活センター 〒112-8555 東京都文京区春日1-16-21  
文京シビックセンター地下2階 TEL 03-5803-1105 FAX 03-5803-1342

もくじ 賃貸住宅の入居中の修繕トラブル…1  
そのメール詐欺かも!?自分は大丈夫が一番危険…2  
引越事業者とのトラブルにご注意!…4

## 賃貸住宅の入居中の 修繕トラブル

～設備が壊れて使えない!  
どうしたらいいの?～



**事例1** 賃貸マンションの備え付けのエアコンが壊れた。管理会社に伝えたら、エアコンのメーカーが見に来てくれたが「ガスが全部抜けている。補充には貸主の承諾が必要だ」と言って帰ってしまった。管理会社が貸主に連絡を取り、メーカーを再度派遣してくれると思っていたが、1か月も放置されている。エアコンは2台あるが、室外機は1台なので2台とも使えない。どうしたらよいか。

**事例2** 賃貸アパートの給湯器が壊れ、お湯が出なくなった。給湯器メーカーに来てもらうと「部品を取り寄せて修理することになるが、12年も使っているので、新品と交換した方がよい。大家と相談してほしい」と言われた。管理会社に連絡して大家に伝えてもらったが2か月も無視されている。このまま対応してもらえないなら次の家賃を払わないつもりだ。

建物の賃貸借契約では、賃貸人(貸主、大家)は貸しているマンションやアパートを居住に適した状態にしておく必要があります。したがって、賃借人(入居者)自身が故意や過失によって壊した場合でなければ、原則は賃貸人が修理義務を負うとされています。

事例のように、いつまでも賃貸人が修理対応

をしないときは、まずは期限を定めて修理を依頼する書面を賃貸人に出しましょう。期限内に修理してもらえないときは、賃借人自身が修理業者を選んで直接修理依頼し、その修理代を請求する旨も書面に記載しておきましょう。

設備が壊れ、生活上の不便が著しい場合は、修理や交換が完了するまでの期間の家賃減額交渉ができる可能性があります。公益財団法人日本賃貸住宅管理協会では「貸室・設備等の不具合による賃料減額ガイドライン」を定めていますので参考にするとよいでしょう。事例2のように、一方的に家賃を払わないことは、契約違反とみなされることにもなりかねませんので避けてください。

また、賃貸借契約書に「修理は賃借人が行う」という特約が付いていることがあります。このような場合、「蛍光灯が切れた」などの軽微な修繕義務について、賃貸人の義務を免除したに過ぎないとされているので、エアコンや給湯器については該当しないと判断される可能性が高いでしょう。特約の有効性が問題となるケースであれば、専門機関に相談したり、民事調停を利用したりするのも一法です。

困ったときは消費生活センターへ  
TEL 5803-1106

# そのメール詐欺かも!?

## 自分は大丈夫が一番危険

～フィッシングメールによる消費者トラブル～

迷惑メール相談センター

あなたは普段、スマートフォンやパソコンで、メールやSNS、買い物などをしていませんか。わたしたちの暮らしがインターネットを利用して便利になる一方、実はメールやネット詐欺の被害も急増しています。今回は特に気をつけてほしいメールによる詐欺、フィッシングメールについて紹介します。手口を知って、身を守りましょう！

### ● 詐欺にあうのは他人事じゃない

電話やハガキ、メールなどでお金をだましとる振り込め詐欺。特に、「オレオレ詐欺」や「還付金詐欺」など、ニュースで耳にする機会が多いと思います。しかし、普段は他人事のように感じていませんか。「自分は気をつけているから大丈夫」と思っている人は要注意！愛知県警の詐欺被害者のアンケートでは、被害者の約84%が、だまされるまで自分は被害にあわないと思っていた人でした。(図1)

また、特殊詐欺の被害は年々増加していき、その被害者の9割が60歳代以上の高齢者でした。現在は手口も巧妙化しているため、すべての世代に注意と警戒が必要です。

図1 特殊詐欺被害にあう前の意識



出典：愛知県警「令和5年版 特殊詐欺被害防止マニュアル」より

### ● 詐欺にだまされる理由は？ 心の隙とだましのテクニック

なぜ、人は詐欺にだまされてしまうのでしょうか。それは、2つの理由が考えられます。1つめは、心の隙、「正常性バイアス」です。

「正常性バイアス」とは、普段と違うことがあっても、恐怖や不安を和らげるために、気のせい、気にしすぎと心の平穏を保つ特性のことです。

正常性バイアス自体は悪いものではありませんが、裏目に出ると、違和感があっても受け流してしまい、詐欺にだまされる心の隙に繋がるのです。

2つめは、不安と安心をセットに迫る「だましのテクニック」です。

まず犯罪者は、詐欺メールを送った相手を「不安」にさせます。未納料金があり、すぐに払わないと裁判にするなどと脅迫するのです。そして「不安」にさせた後に、オンラインで簡単手続きなど、すぐできる解決策を提示して「安心」させます。詐欺被害者の様々な感情をゆさぶるのです。不安と安心をセットにしただましのテクニックは巧妙でいろんなパターンがあるので、どんな時でも絶対にだまされない人はいません。油断禁物です！(図2)



#### ● 心の隙をつく

無警戒・正常性バイアス

「たぶん大丈夫だろう」



根拠のない  
思い込み

#### ● 不安と安心をセットで迫るだましのテクニック

(不安フレーズ)

「カード使用制限のお知らせ」

「未納料金があります」

「至急の振込・解約予告」

「裁判にする、会社に知らせる」

+

(安心フレーズ)

「24時間以内なら利息なし」

「でも、こうすれば助かります」

「今なら示談できます」

「今日なら〇万円で済みます」

図2

## ● 詐欺ワードに注意！ 手口を知って身を守る

詐欺へと誘い込むきっかけは、訪問、通信販売、ハガキ、メールなど様々にあります。ただし、どれも共通しているのは「あなたの情報・お金を狙っていること」です。以下のような「情報・お金を含む詐欺ワード」を見聞きしたら、まず詐欺かもしれないと注意しましょう。(図3)

### ●こんな言葉に要注意！「情報・お金を含む詐欺ワード」

- ・ 料金が未納です
- ・ 銀行口座を凍結
- ・ 税金、保険料の還付金
- ・ コンビニでプリペイド
- ・ 本人情報を確認して
- ・ キャッシュカードを
- カードで支払って
- ・ 荷物の再配達依頼
- 持ってすぐにATMへ



図3

## ● 対処法はすべて信用しないゼロトラストで！

こちらの受信メール一覧の画像をご覧ください。どれが詐欺メールわかりますか？

マイナポータル 住民税課税世帯等の皆さまへ	電力・ガス・食料品等価格高騰緊急支援給付金 (...)	2024/01/22 (月) 10:42	11 KB
株式会社NTTドコモ	【緊急】dカードが利用停止のお知らせ	2024/01/22 (月) 7:24	13 KB
【株式会社NTTドコモ】ご利用いただき、ありがとうございます。このたび、ご本人様のご利用かどうかを確認させていただきたいお取引がありま			
三井住友カード	三井住友カードからのお知らせ	2024/01/22 (月) 5:18	11 KB
三井住友カードからのお知らせ 敬愛するお客様へ、【三井住友カード】ご利用いただき、ありがとうございます。オンライン支払いサービスの有			
りそな銀行	【りそな銀行】【重要】お客様の口座が凍結されました。	2024/01/22 (月) 4:13	11 KB
いつもりそな銀行をご利用いただき、誠にありがとうございます。日本および国際社会が取り組まなければならない課題として、マネー・ローンダリ			

正解は、すべて**詐欺メール**(フィッシングメール)です。最近のフィッシングメールの特徴は、本物そっくりで作られているため、詐欺と見抜くのが難しい点にあります。送信者情報は簡単に改ざんされてしまうからです。それでは、どうすればいいのかと言うと、シンプルに「**メールやSMSのリンクや連絡先を信用しない**」ということに尽きます。全て信用しないこと＝ゼロトラストが肝心です。

フィッシングメールは、受信者をだましてお金や情報をだましとるため、サイトにアクセスさせて口座番号やクレジットカード番号などを入力させたり、電話させて個人情報を聞き出そうとします。そのため、ゼロトラストの3つの基本、①メールを開かない②サイトにアクセスしない③情報を入力しないを守れば、被害を未然に防ぐことができます。

迷惑メール相談センターの次のWebサイトでは、だまされないように注意すべきメールやよくある相談事例を随時掲載していますので、併せてご覧ください。

**【要注意メール】**<https://www.dekyo.or.jp/soudan/contents/news/alert.html>



もし詐欺と気づかないうちにだまされてしまったり、後になって不安に思うことがあれば、一人で悩まず、最寄りの消費生活センターや警察相談ダイヤル(#9110)など関係機関に相談してください。

また、迷惑メール相談センターでは、迷惑メール対策パンフレットを作成しておりますので、詳しくはこちらの資料もご覧ください。

**迷惑メール相談センター** <https://www.dekyo.or.jp/soudan/>

# 引越事業者とのトラブル にご注意ください!

春を迎え、引越しのシーズンになりました。

引越サービスを利用する際に、「事前の見積書・契約書に記載されていない費用を請求された」「キャンセルを申し出たら、高額の解約手数料を請求された」など、「おかしいな」と思った時は、消費者相談室にご相談ください。

## 契約する時に注意すること

- 引越事業者と、依頼内容について十分に打合せをする
- 見積書を取り、不要な作業や経費が計上されていないかを確認する
- 電気・ガス等のオプション契約を併せることで引越料金を割引する契約の場合は、本当に必要かよく考える
- 段ボール代金などについて見積書・契約書に記載されていたら、キャンセル時に代金を支払う必要がある

とらの子 {マモルくん} おとなりさん 現る!



## 文京区消費生活センター

〒112-8555  
東京都文京区春日1-16-21  
文京シビックセンター地下2階

TEL 03-5803-1105 / FAX 03-5803-1342

**相談専用 TEL 03-5803-1106**

受付時間 9:30~16:00 (月~金 ※祝日・年末年始を除く)

## 文京シビックセンター 最寄駅

- 地下鉄  
東京メトロ丸ノ内線・南北線  
→後樂園 下車  
都営三田線・大江戸線  
→春日 下車
- 都営バス  
→春日駅前 下車
- 文京区コミュニティバスB-ぐる  
→文京シビックセンター下車

