

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 5803-1105 FAX 5803-1342

もくじ

水回りの修理で高額請求に……………1
インターネットのセキュリティ対策……………2
消費生活出前講座のお知らせほか……………4

水回りの修理で 高額請求に ～あわてて契約しないで!～



事例1 トイレが詰まったので、「トイレの詰まり5,000円～。広告特典3,000円引き」というマグネット広告*¹を見て事業者に電話をした。「基本料は5,000円だが、現場を見なければわからない」と言われ、来てもらうことにした。担当者は来てすぐに作業を始め、「ラバーカップ*²や薬剤では解消しなかった。便器を外して作業するので80,000円掛かる」と言われた。高すぎると作業を断ったが「よそより安い。今やらないと大変なことになる」と言われ、早く解決したかったのでやってもらった。当日現金がなく後日支払う約束をしたがやはり高額すぎる。相場を知りたい。

事例2 台所の蛇口からポタポタと水漏れするようになり、インターネットで「パッキン交換1,000円～」と広告している修理業者に電話をして、パッキン交換を依頼した。担当者が来て蛇口を見たら「蛇口全体を交換する必要がある。50,000円だ」と言った。パッキン交換だけでよいと話したが「水漏れがもっとひどくなる」と強く言われ、必要なら仕方ないと思いを承した。修理後代金を支払ったが、後で蛇口の部品代は8,000円程度だと分かった。差額を返金してほしい。

水回りのトラブルが起きると、だれでも慌ててしまいます。すぐ来るという修理業者を呼んでしま

い、広告と異なる高額な代金を提示されても、直したい気持ちが先立って事業者の言うままに契約してしまいがちです。作業内容や金額が妥当だったかの検証は難しく、提示された金額を支払ってれば契約を認めたことになり返金交渉は困難となります。来訪前に依頼していない工事をされた場合はクーリング・オフが出来ますが、事業者が返金に応じず解決に至らないケースもあります。契約を迫られても、その場で承諾せず、故障の原因や作業内容の説明を求めて見積もりをもらい、検討することを伝えましょう。

修理契約に当たっては、複数の事業者から見積もりを取ることが大事です。見積もりに料金がかかる場合がありますので事前に確認してください。それぞれの作業内容や金額などを比較検討して、慎重に事業者を選びましょう。

緊急時にも慌てず落ち着いて対処するため、応急処置を知っておくとよいでしょう。水漏れは止水栓や給水バルブで水を止めること、トイレの詰まりはラバーカップをまず試してみることなど、手順を確認しておきましょう。

※1 マグネットシートに印刷された広告。冷蔵庫などに貼れる。

※2 ゴム製吸引用具

困ったときは消費生活センターへ
TEL 5803-1106

インターネットのセキュリティ対策

～ネットリテラシーを向上させよう～

一般社団法人ECネットワーク 理事 原田 由里

● セキュリティ対策ってなぜ必要？

たくさんの情報が手に入るインターネット(ネット)は、いまや、生活の一部になりつつありますが、そこにある全ての情報が正しいとは限らず、また、全ての人が善意とも限りません。リアルの世界と同じように、鍵をかけなければ泥棒に入られたり、無防備でウイルスに感染すれば他の人にも被害が広がっていきます。ボートと歩いていれば事故に…。

ネットでも、情報漏えいや情報の悪用、詐欺などの被害にあわないためには、セキュリティ対策と、情報に対する意識の向上が必然となっています。

セキュリティ対策を含め、正しい情報を選択し使いこなす能力のことを「ネットリテラシー」と呼んでいます。ネットリテラシーが向上することで、ネット上でのトラブルを避け、自分が被害にあわないだけでなく、他の人にも迷惑をかけないように出来ます。

● メールに注意！

〈事例〉 スマホに宅配業者からSMS(ショートメール)の不在通知が届き、リンク先にアクセスし個人情報とパスワードを入力したら情報が盗まれてしまった。その後、次々となりすまし被害に遭ってしまった。

情報を盗む手口を「フィッシング」と呼んでいます。宅配業者や大手サイト、金融機関を騙ったメールで「不在通知」「不正アクセスの確認」「決済情報の更新」などと言ってリンク先にアクセス、個人情報などを入力させようとします。

フィッシング被害にあうとアカウントが乗っ取られて更に情報が盗まれる、勝手に買物をされたり、同じパスワードを使用した別アカウントも乗っ取られていきます。更に不正アプリをインストールさせて詐欺メールをばらまき、その罪をなすりつけられます。

メールの手口が多いので、書かれたリンク先にアクセスをしないことで防げます。本物のサイトを予めブックマークに登録しておき、そこからログインする癖をつけましょう。

パスワードは、いわば「家の鍵」です。きちんと管理してサイトごとに異なるものを用意、入力先の安全性を都度確認し、もし漏えいの可能性があればすぐに変更しましょう。



ショートメールの例

● 個人間取引の落とし穴？

〈事例〉 SNSでタレントの写真集を個人間取引で購入、コンビニで売られているプリペイドカードを削った番号を伝えた。でも、配送会社の追跡番号を送ってと伝えても無視され、1ヶ月過ぎても届かず、そのうちブロックされた。

SNSで知り合った人と個人間取引をして、代金を先払いしてしまい商品が届かない、相手の連絡先が分からないなどにより被害にあったという相談が増えています。特にプリペイドカードの番号を相手に伝えると、その残高がソックリ相手に渡りますので、悪意があれば盗み取ることができます。高齢者の特殊詐欺でも用いられる手口なので、プリペイドカードの番号を相手から要求されたら詐欺を疑いましょう。

フリマアプリを利用すれば、代金はアプリ会社を經由し、商品が届いてから支払われますので、匿名でも被害にあわずに済みます。ただ、フリマ外での直接取引を持ち掛けられて前段のような被害にあうことも。フリマアプリのルールは必ず守った上で取引しましょう。

「高額収入バイトあり」なんて書込みは、詐欺の片棒担ぎの誘いかも知れません。

● 広告って全て信用できるの？

〈事例〉 ダイエットサプリの300円のモニターコースを申し込んだ。1回目が届いた後に、実は5回の定期購入が条件と気づき、解約を申し出たら1回目の正規料金15,000円を支払うよう言われた。クーリングオフは出来ないという。

何気なく目にするネット上の広告。「1ヶ月で10キロ痩せる」「シミがポロッと取れた」「3段腹が6つに割れた」「芸能人もこぞって使用」なんて見かけませんか？体験談や良い口コミも書かれていて、おなじコンプレックスを抱えていると、つい信用して「ぼちっ」としたくなりますが、ちょっと冷静になりましょう。

これらネットの広告は、その人の過去の閲覧履歴、性別や年齢などを基にして表示され、見た人が購入したら広告料がもらえるアフィリエイトというしくみで構成されています。中には虚偽や過激な表現を用いて集客していたり、実際の広告でも契約に不利益な条件は小さく表示していることもあり、解約時のトラブルに巻き込まれることがあります。ネット通販にクーリングオフはありません。

ネット上の広告には信用できないものが紛れているということを認識して、困ったことがあれば消費生活センターに相談しましょう。

広告の例

特典

モニター価格
300円
(税別)

いつでも
周期変更
休止・再開 OK

初回 **300円**
今すぐお申込みください！

定期コースの休止について
定期コースの休止は、次回発送の〇〇日前までにお電話のみで受け付けます。休止は最大〇日、●回までとなります。
定期コースは、△回以上継続…

～「消費生活出前講座」皆さんの地域に伺います！～

「高齢者が巻き込まれやすい消費者トラブルを知りたい。」
 「子どもにお金や携帯電話トラブルの話をしてほしい。」などのご要望を受け、10人以上のグループ・団体の集まり※に、講師を派遣し出前講座を行っています。

DVDやパンフレットを用い、わかりやすく説明します。

※高齢者クラブや会合、町会や自治会の集まり、PTA活動、新入社員研修など

講義テーマ ご相談に応じます。例えば…

- ①「文京区に多い相談事例」
- ②「高齢者が被害にあう悪質商法対処法」
- ③「振り込め詐欺・架空請求」
- ④「携帯電話とインターネットトラブル」 など

講義時間 10分～1時間程度でご都合に合わせてご指定可能です。

費用 無料

依頼受付 希望日の4週間前までを目安に、文京区消費生活センターまでご相談ください。



消費者庁 新型コロナ関連消費者向け情報 LINEアカウント

「消費者庁 新型コロナ関連消費者向け情報」公式LINEアカウントを友だち追加すると、新型コロナウイルスに関する最近の情報にアクセスできるほか、消費者庁から定期的に注意喚起メッセージを受け取れるようになります。また、最寄りの消費生活センター等に相談できるよう、消費者ホットライン188へ連絡できる機能がついています。

【LINE友だち登録方法】

- ①アカウント名：消費者庁 新型コロナ関連消費者向け情報
LINE ID : @line_caa
- ②「友だち登録」方法
LINEアプリから以下の方法で「友だち」に登録
 - ・URL: 右記リンクから登録 <https://lin.ee/d57rXBD>
 - ・QRコード: 右記のQRコードを読み取り、友だち登録



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 5803-1105 / FAX 5803-1342

相談専用 TEL 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

