

## トピックス (主な内容)

- 特集記事：P1・2・3  
・インターネット被害に遭わないために!
- 消費生活関連情報：P3  
・老後の住宅資産活用と注意点  
リースバックについて
- 消費生活関連情報：P4  
・賃貸借契約(原状回復)  
・引っ越しの契約トラブル

## 特集記事


**インターネット被害に遭わないために!**


インターネットは私たちの暮らしにとっても便利な存在です。しかし、気づかぬうちにトラブルに巻き込まれたり、不適切なサイトなどにアクセスして被害に遭うケースも絶えません。

インターネット被害に遭わないために、身近で起こるトラブルや相談事例を紹介します。

## 事例① フィッシング

## ■通信販売サイトからの偽メール

大手通信販売サイトから「**支払方法に問題がある**」とのSMSがスマートフォンに届いた。疑うことなく指示どおりに添付のURLへアクセスし、**クレジットカード番号や住所を入力**した。その後、クレジットカードの請求明細に**身に覚えのない合計5万円の決済**があった。

## ■銀行を名のる偽メール

取引のある銀行名でスマートフォンにメールが届いた。**利用制限を告げる内容**で、制限解除のためのリンク先URLの記載があったのでアクセスし、**契約者番号やパスワード等を入力**した。

後日、銀行の**預金残高が0円**になっていたので銀行で調べてもらうと、他の銀行口座への送金履歴があると分かり、**偽メール**と知った。お金を返してほしい。

- 届いたメールのURLにはアクセスせず、**正規のURLやアプリ**からアクセスし、フィッシング等の情報を調べましょう。
- フィッシングの被害に遭わないためには、
  - ・URLをクリック、タップしない
  - ・添付ファイルを開かない
  - ・電話しない
  - ・返信しない
- フィッシングサイトにクレジットカード情報やID・パスワード、暗証番号等を入力した場合は、すぐに**ID・パスワード、暗証番号等は変更し、クレジットカード会社や携帯電話会社等にも連絡**をしましょう。

次ページにつづく▶▶▶

## 事例② 偽のセキュリティ警告(ウイルス感染)

### ■パソコンに警告音とウイルス感染の表示

インターネットを利用中に、突然、警告音が鳴り、画面に『ウイルスに感染』と表示された。慌てて画面のサポート窓口に電話をすると、ウイルスを除去するのでコンビニで5万円分のプリペイド型電子マネーを購入して番号を教えるように言われた。

指示どおり購入後に番号を伝えたが、番号が間違っているので再度5万円分を購入するように言われ、不審に思って電話を切った。



■偽りのサポート窓口に電話をさせ、高額の金銭をだまし取る『サポート詐欺』です。

警告画面に表示されているサポート窓口には、電話をしないうでください。

■パソコンに偽警告が表示されたら、インターネットブラウザを終了するか再起動をしてください。

【Windowsの場合】

- ・「Alt」+「F4」のキーを同時に押し、「このサイトを離れますか」などと表示されたら、「はい」をクリック。
- ・終了できない場合は、[Ctrl]+[Alt]+[Delete]の3つを同時に押し、画面右下の「電源ボタンアイコン」をクリックして「再起動」を選択。

【Macの場合】

- ・1つのウインドウを閉じる場合：左上隅にある赤い閉じるボタンをクリックするか、「Command」+「W」キーを押す。
- ・全てのウインドウを閉じる場合：「Option」+「Command」+「W」キーを押す。

※機種等により、操作が異なる場合があります。

……上記の方法で偽警告の表示が閉じない場合は、下記へ問い合わせてください。……

独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) の「情報セキュリティ安心相談窓口」

電話 03-5978-7509 (10:00~12:00、13:30~17:00、土日祝日・年末年始を除く)

【参考情報】 News Release (令和5年9月28日)：消費者庁ほか

## 事例③ 代引きで偽物が届くインターネット通販

### ■代引き配達で偽物が届く

SNSで「キャンペーン期間中、2足目は無料！」というブランド靴の広告が目に入った。

お得だと思い、ブランド靴2足(2万円)を代引き配達で注文した。

配達時に代金を支払い、箱を開けるとブランド靴ではなく偽物の靴が入っていた。

送り状に記載された業者に電話をしたが、荷物の問合せは受付けていないとの音声アナウンスが流れた。通販サイトに電話番号等の記載はない。商品を返すので、返金してほしい。



■「偽物」が届く通販サイトには、次のような特徴があります。怪しいと思ったら取引を控えましょう。

- ・大幅な値引き
- ・サイトの日本語表記や字体に違和感がある
- ・支払方法は代引きのみ
- ・電話番号の記載がない
- ・送り状の依頼人が販売業者の名称とは異なる など

■代金を宅配業者等に支払い商品を受け取ってしまうと、宅配業者からの返金は困難です。送り状を確認し、注文した販売業者と違う場合は、代金を支払わず、受取を拒否しましょう。また、身に覚えのない商品が代引きで届くこともあるので、十分に注意しましょう。

次ページにつづく▶▶▶



■高額当選を偽るメール

スマートフォンに『5億円当選!』とメールが届いた。そのお金を受け取るには手続きが必要との通知があり、様々な諸費用を電子マネーで請求された。総額200万円ほど支払ったが、当選金はいまだに振り込まれない。『騙された』と思った。

- 申し込んでいないのに、宝くじや懸賞などに当選はしません。心当たりのないメールやSMSが届いたら、すぐに削除し、連絡しないでください。
- 『当選金を受け取るため』といて、お金を請求されたら『当選商法』の詐欺と疑い、お金を支払わないでください。支払ってしまうと、取り戻すことはほぼできません。



消費生活関連情報①

老後の住宅資産活用と注意点 『リースバック』について

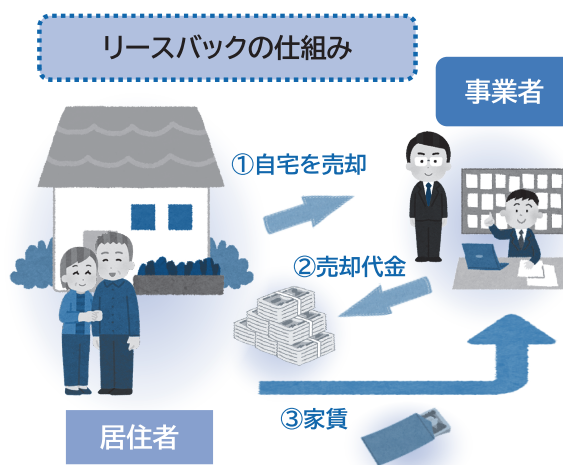
老後資金や介護資金が不足した際に、所有する自宅等の不動産を活用する主な例として、『リースバック』があります。取り扱う金融機関や事業者によって、内容や条件が異なるケースがあるため、契約に当たっては十分に注意してください。

■リースバックとは・・・

自宅をリースバック事業者に売却して、その売却代金で毎月賃料（家賃）をリースバック事業者に支払い、契約で定めた期間は売却した自宅に住み続けることができる仕組みです。

【注意点】

- 固定資産税等の支払は不要だが、家賃等の支払が生じる。
- 家賃は、買取り価格から算出されるため、周辺の家賃相場より高い場合がある。
- 『定期借家契約』の場合は、契約期間満了後に居住を継続できる保証はない。再契約ができなければ退去となる。
- リースバックでの売却額は、通常より低い設定が多い。
- 自由に改装や設備の変更はできない。 など



リースバックのトラブル事例

独居の母親の自宅に不動産業者が訪問し、「自宅を1200万円で購入する、その後は家賃12万円を払えば住み続けることができる。」と言われ、生活費に不安を抱いていた母親は契約をした。

しかし、今後の家賃の値上がりも考慮し、売却代金から月々の家賃を払い続けると8年もたないこともあった母親に伝え、業者に解約を申し出た。業者からは「違約金360万円払えば解約に応じる。」と言われ、困っている。

【アドバイス】

- 自宅の売却はクーリング・オフができず、契約が成立してしまうと無条件解除はできません。
- メリットだけでなくデメリットや注意点などを理解し、慎重に考えましょう。
- 国土交通省『住宅のリースバックに関するガイドブック』を参考にしましょう。 詳細はこちら▶▶▶



【参考情報】住宅のリースバックに関するガイドブック：国土交通省／ウェブ版 国民生活12 NO.124 (2022) 老後の住宅資産活用の注意点、等。

注意

高齢者の自宅売却等に関するトラブルが多く発生しています。不動産取引は手続きが複雑で契約内容が分かりにくいいため、一人では対応せず、契約前に信頼できる家族や知人に相談しましょう。

# 賃貸借契約(原状回復)・引っ越しの契約トラブル

進学・就職・転勤などで新たな生活を始める3月・4月は転居や引っ越しの多い時期です。そこで、この時期に多く発生するトラブルの事例を紹介します。トラブルを防ぐために、契約前には契約内容や特約などをしっかりと確認しましょう。



## 賃貸住宅の退去時のトラブル(原状回復)

築30年のアパートに2年間住んだ後、退去した。

管理会社から、床工事・壁クロスの張り替え・ハウスクリーニングの費用として約20万円の原状回復費を請求された。ハウスクリーニングの費用は契約書に記載があるので支払うが、床や壁は入居時から数か所にキズがあった。払う必要はあるのか？

■賃貸住宅を退去する際の原状回復については、年月の経過による損耗や通常的使用をして発生する汚れやキズなどの修繕費用は、借主が負担する必要はないとされています。国土交通省の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を参考に、話し合みましょう。

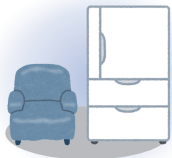
■退去時だけでなく入居時も、管理会社や貸主と一緒に部屋の状態を確認し、メモや写真を撮って記録に残し、お互いに共有しましょう。



## こんな場合は誰が負担？

### ■家主(貸主)の負担■

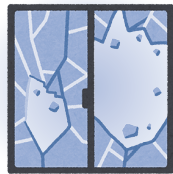
通常の損耗や経年変化によるもの



家具や冷蔵庫の設置による床のへこみ等



テレビの後ろの壁の黒ずみ



地震で破損した窓ガラス

### ■入居者(借主)の負担■

通常の使用を超える使い方によるもの



壁や柱への落書き



タバコのヤニ・臭い



ペットによる臭い・キズ

【参考情報】報道発表資料(令和5年2月1日)／賃貸住宅の退去トラブルに注意！(令和2年3月発行)：独立行政法人国民生活センター

## 引っ越しに関するトラブル事例



- ・引っ越しの当日に体調を崩し事業者キャンセルを伝えたら、キャンセル料として全額支払うように言われた。
- ・引っ越し後、家具のキズに気づき事業者修理代を請求したが、数週間経過していることを理由に断られた。

### 【注意点】

引っ越しの契約には、国が定めた標準約款か国土交通大臣の認可を得た事業者独自の約款が使用されます。荷物の破損やキャンセル料の対応を含め、契約内容は原則、契約をした際の約款の記載に従うことになるので、気になる費用負担などは、引っ越しの契約をする前に、必ず事業者を確認しましょう。

## 横浜市消費生活総合センター ホームページのご案内

消費生活に関わる相談事例、各区の消費生活相談情報、消費生活教室のご案内、動画ギャラリー、展示・情報資料室や貸会議室のご案内など、暮らしに役立つ情報を発信しています。

詳細はこちら ▶▶▶



### 横浜市消費生活総合センター

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西 1-6-1 ゆめおおおカオフィスタワー 4F・5F 電話:045-845-5640 FAX:045-845-7720  
作成：公益財団法人横浜市消費者協会(指定管理者) 発行日：令和6年2月25日