



NO. 154 (通号 245 号)  
令和 3 年 1 月号

# くらしのフレッシュ便

相談ファイル

(ここに紹介する相談事例は一つの参考例です。同じような商品・サービスに関するトラブルであっても、個々の契約等の状況等が異なれば、解決内容も違ってきます。)

## 宅配業者を装った不在通知の偽 SMS に注意！

### 《相談内容》

宅配業者から不在通知の SMS が届き、リンク先にアクセスした。すると画面が真っ白になったので、すぐに画面を消した。自分のカード情報等は入力しておらず、身に覚えのない請求等もまだ受けていない。どうしたらよいか。



(20 歳代 男性)

### 《アドバイス》

利用している携帯電話会社に身に覚えのないキャリア決済（通話料金と一緒にネットショッピング等の代金を支払うことができるサービス）が発生していないかを確認し、キャリア決済ができないように設定をしてはどうかとお伝えしました。また、不審なメールは URL を開かず削除するよう助言しました。

不在通知を装い、URL をクリックさせて偽サイトに誘導する手口にご注意ください。偽サイトに誘導後、不正なアプリをインストールさせたり、ID やパスワード等を入力させたりして、身に覚えのない請求をする悪質な手口の相談が増加しています。

SMS やメールで不在通知が届いても、身に覚えのない場合は、URL に安易にアクセスしないようにしましょう。もし URL にアクセスした場合でも、提供元不明のアプリをインストールしたり、ID やパスワード等を入力したりしないようにしましょう。

迷惑 SMS やメール、ID・パスワード等の不正利用への事前対策をしておきましょう。携帯電話会社の対策サービスやセキュリティソフト等を活用しましょう。また、ID やパスワード等の使い回しはしないようにしましょう。

不安に思ったり、トラブルに遭ったりした場合はすぐに ☎ 188 にご相談ください。

## 生活情報ファイル

### 低温やけどにご注意ください！

低温やけどは、比較的温度が低く、長時間にわたって直接皮膚に触れる、電気毛布、電気あんか、湯たんぽ等で起きています。次の点にご注意ください。



体の同じ場所を、長時間温めないようにしましょう。

心地よく感じる程度の温度でも皮膚の同じ部分に長時間接触し続けると、低温やけどを負うおそれがあります。また、低温やけどは見た目より重症の場合があります。痛みや違和感がある場合は、早めに医療機関を受診しましょう。

就寝時は特に注意をしましょう。

電気毛布は就寝前に温めて就寝中は高温で使用しない、布団が温まったら電気あんかや、湯たんぽは布団から出す、睡眠中はカイロを使用しないなど注意しましょう。

## 試してみよう、消費者力！第10回（令和2年度）

Q クリーニング事故賠償基準について述べた文のうち適切なものを選びなさい。

1. 「賠償額」＝「物品の再取得価格」×「物品購入からの経年月数に対応した補償割合」である。
2. 利用者が洗濯物を受け取った日から、1年を経過したときは賠償を求めることができない。
3. 預かり品を紛失した場合は、クリーニング料金の10倍を補償額とする。
4. クリーニング業者が洗濯物を受け取った時から2年を経過したときは補償額の支払いを免れる。

【第16回消費者力検定（令和元年度実施）応用コースから】

## くらしのまめちしき

### サイト閲覧中の偽セキュリティ警告表示に注意！



インターネットを使用中に警告画面を表示して、不要なセキュリティソフト等を契約させる悪質な手口にご注意ください。

#### 事例

パソコンでインターネットを使用中に、突然大きな警告音が鳴り、画面にウイルス感染の表示が出た。驚いて表示されている電話番号に連絡すると、「ウイルスに感染している。3年間のサポート契約が必要」と片言の日本語で言われ、約5万円をクレジットカードで決済した。遠隔操作で作業をされ、不審な気がしたので解約したいとメールで連絡したが、返信がない。

慌てて事業者に連絡をしないようにしましょう。

事業者へ電話をし、有償ソフト等をインストールしてしまうと、パソコンの中のクレジットカード情報や個人情報を盗み取られ、さらなる被害を受ける可能性があります。

表示された警告画面が偽の表示と考えられる場合は画面を閉じましょう。

多くの場合、画面を閉じてパソコンを再起動させれば、偽の警告画面を閉じることができます。画面が消せない場合は、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のホームページで対処法を案内していますので、参考にしてください。

解約しようとしても、手続きがスムーズに進まないケースも見られます。お困りの際には、すぐに消費者ホットライン（☎188）にご相談ください。

「試してみよう、消費者力！第10回解答と解説⇒（正解ー1）」

利用者が洗濯物を受け取った日から6か月を経過したときは賠償を求めることができない。クリーニング店が預かり品を紛失した場合で、「物品の再取得価格」が不明の場合、ドライクリーニングの場合は料金の40倍、ランドリーの場合は料金の20倍で賠償額を算出する。クリーニング業者が洗濯物を受け取った時から1年を経過したときは賠償額の支払いを免れる。

発行元：広島県生活センター（環境県民局 消費生活課）

〒730-8511 広島市中区基町10-52 県庁農林庁舎1階 TEL 082-513-2730

●●市（町）消費生活センター（受信先で御自由に変えていただいて構いません）

〒73X-XXXX ●●市（町） ●●市役所（町役場）〇階 TEL 08XX-XXXX-XXXX

この媒体は、市町広報紙用原稿として発行していますが、チラシ（A4判）としても使用できます。