

11 自然災害に関連した消費者トラブル

地震や台風、豪雨などの自然災害が毎年のように全国各地で発生しており、これらに関連した消費者トラブルの相談も寄せられています。いざというときに冷静に対応できるよう、どのようなトラブルが起こり得るのかを事前に知っておくことが大切です。

屋根瓦がずれていると事業者と言われ契約したが…

事例 地震後、屋根瓦の状態を心配していたところ、近くで屋根工事をしているという事業者が「お宅の屋根の瓦がずれている」と訪問してきたので、見積もりをお願いした。金額が高かったため、高額すぎると伝え、少し値引きされたため契約した。その後、工事が始まったが、見積もりの内容より作業範囲が狭くなっていたり、通常より高額な工法が採用されていたことが分かった。家を建てた事業者に相談したところ、怪しい点が複数あると指摘された。



豪雨で賃貸住宅が床上浸水に！

事例 賃貸アパートが豪雨で床上浸水し、壁や床から水がしみ出て、家具やクローゼット内の衣服がぬれた。管理会社へ連絡したところ、

「排水設備の能力を超える被害であり、天災が原因の場合は補償できない。賃貸借契約時に契約した火災保険で給付があるか、内容を確認するように」と言われた。

支援物資を装った不審な電話

事例 市役所の窓口を名乗る電話があり「支援物資が不足している。使っていない皿などはないか」と聞かれ、その後指輪や着物も譲ってほしいと言い出した。貴金属の買い取り業者からの電話ではないか。

！トラブルにあわないために

- ▶ 工事や修理の必要性や、費用の妥当性などを消費者がその場で判断することは難しく、事業者と言われるがまま高額な契約や不要な契約をしてしまうおそれがあります。勧誘を受けても**すぐに契約せず**、複数の見積もりを比較したり、周囲の人に相談するなど**慎重に検討**しましょう。
- ▶ 家電や家具、寝具や衣類などが被害を受けた際に補償対象となるかどうか、**加入している火災保険の契約内容**を、平常時に確認しておくことが大切です。不明点があれば保険会社に問い合わせておきましょう。
- ▶ **自然災害を口実にしたトラブルは、被災地に限らず離れた地域でも発生**しています。「被災地へ支援物資を送るため、不用品を譲ってほしい」などと電話があったが、実際は貴金属の買い取り業者だったという相談も寄せられており、被災者への親切心に付け込んだ悪質な手口もみられます。不審だと感じたら、話に耳を傾けず、周囲の人に相談するなど、話に乗らないように気をつけましょう。

参考 1



参考 1 「自然災害に関連する消費者トラブルを未然に防ぐためにー熊本地震から10年・東日本大震災から15年ー」(国民生活センター)

参考 2 「ご用心 災害に便乗した悪質商法」(国民生活センター)

参考 2



8

ネットトラブルから
身を守ろう

身近に起きているネットトラブル

ネットでのやり取りでは、日常生活にかかわる様々なトラブルが発生しています。例えば、金融機関や宅配業者を装ったメールやSMS^{*1}から偽サイトへ誘導し、IDやパスワードを入力させる「フィッシング」があります。推測されやすいパスワードを使い回すことで、不正アクセスの被害にあうケースもみられます。

さらに、不正なアプリや添付ファイルをきっかけにウイルスに感染し、個人情報が外部に送信されたり、スマホ内のデータが無断で利用されることもあります。フリーWi-Fiに安易に接続した結果、通信内容を盗み見られるおそれもあります。

このほか、偽の警告画面で利用者の不安をあおり、料金を請求する手口や、ネット通販の商品未着など、身近な場面でのトラブルも多く報告されています。これらは特別な知識の有無にかかわらず、誰でも巻き込まれる可能性があります。

リスクを減らすための対策は…

こうしたトラブルの多くは、3つの対策で軽減することができます。

まず、ウイルス対策です。ウイルス対策ソフトを導入し、常に最新の状態に保つことで、不正アクセスやウイルス感染などのリスクを低減することができます。

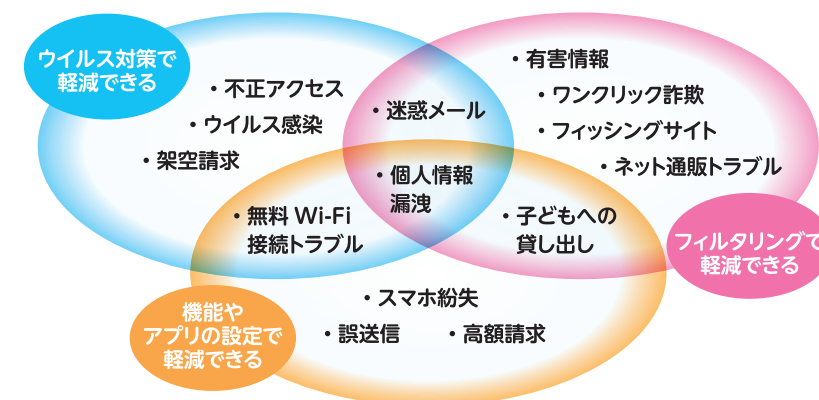
次に、フィルタリングです。有害なサイトや偽サイトへのアクセスを制限することで、フィッシングや悪質な情報に触れる機会を減らすことができます。

そして、機能やアプリの設定です。パスワードの使い回しを避け、二段階認証や多要素認証^{*2}を設定する、スマホの画面ロックを有効にするなど、日常的な設定の見直しも重要です。

技術やしくみを組み合わせて身を守ることが重要

図に示すように、「個人情報漏洩^{ろうえい}」や「迷惑メール」などの被害は、複数の対策を重ねることで防ぐ効果が高まります。例えば、ウイルス対策によって不正な動作を抑え、フィルタリングによって危険なサイトへのアクセスを防ぐといった方法も有効です。

ネットの安全対策に「これだけで十分」というものではありません。3つの対策を組み合わせることで、トラブルのリスクを大きく下げることができます。日頃から設定やソフトの更新状況を確認し、安全にネットを利用しましょう。

図 ネットトラブルを軽減する3つの対策^{*3}

参考



参考 「上手にネットと付き合おう! 安心・安全なインターネット利用ガイド」(総務省ウェブサイト)
*1 ショートメッセージサービス

*3



*2 認証の際、複数の要素(知識情報、所持情報、生体情報のうち2つ以上)を用いた方式
*3 「トラブルの多くは技術や仕組みで軽減できる」(総務省ウェブサイト)より作成

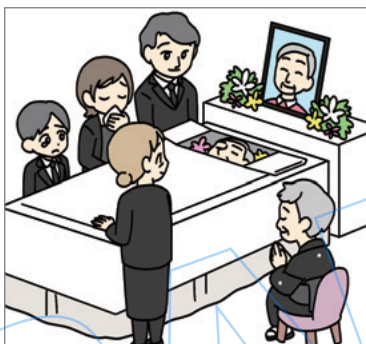
6 変化するお葬式と注意点

死亡年齢が高齢化し、社会や価値観の変化により家族や親族だけでの別れを望む人が増え、お葬式の規模は縮小しています。

お葬式のイメージも変化

家族葬、一日葬、直葬^{ちよくそう}など、規模が小さなお葬式を表す言葉が数多く用いられるようになりました。注意しなければならないのは、**参列者が少ないお葬式でも、葬儀費用が必ずしも安いとは限らない**という点です。胡蝶蘭やユリなど豪華な花を多用した祭壇もありますし、思い出話しながら、故人の好物などのごちそうを食べる「お別れ会」を行う場合もあります。一般的な葬儀は、お通夜、葬儀、告別式があり、誰でも参列できます。家族葬は、家族・親族を中心としますが、故人と親しかった人が参列することもあります。一日葬は、お通夜を行わず、葬儀・告別式のみを行い、一日で火葬まですべてを終えるため、高齢者や遠方に住む親族の負担を軽減できるという利点があります。家族葬を一日葬として執り行うこともできます。

遺族が数人しかいない場合、自宅または葬儀社の施設に遺体を安置し、遺族だけで火葬までの時間を過ごす「直葬」も増えています。直



葬は、コロナ禍以前から珍しいものではありませんでした。法律では、原則、「死後24時間以内の火葬や土葬の禁止^{*1}」と「死亡を知った日から7日以内の死亡届提出^{*2}」が定められています。

戒名の意味

仏教のお葬式では、戒名（日蓮宗では「法号」、浄土真宗では「法名」）をつけます。戒名とは、仏教徒になった証しの名前で、本来は生前に授かる宗教上の正式名でした。戒名は2文字ですが、長い戒名が立派と思われるようになった歴史的な背景により、「院号・道号・戒名・位号」がついた長い戒名を望む遺族もいます。しかし、戒名をつけるかどうかは個人の自由です。近年では、家族だけでお葬式を行う人が増え、「戒名はいらない」「短い戒名でよい」と考える人も増えています。

後悔しないお葬式にするための準備

お葬式を執り行うときには、遺族は短時間で様々な判断をしなければなりません。場合によっては、葬儀社と十分な話し合いができないこともあります。そのため、自身の**もしものときに備え、お葬式の希望やイメージを考えて事前に情報収集をしておくことが大切です**。質問にも丁寧に答えてくれる葬儀社を選びましょう。しかし、どのようなお葬式をしてほしいかを生前に考えていても、執り行うのは本人ではありません。できれば、**元気なうちに費用や希望をかなえてくれる葬儀社から見積もりを取り、家族と共有**しておくといよいでしょう。

冠婚葬祭互助会などに加入し、掛け金を積み立てている場合には、家族に伝えておきましょう。預貯金と異なり、互助会の掛け金には利息がつかないほか、サービスを一度も利用しなくても、解約時には手数料を差し引かれることが一般的です。

参考



参考 「依然として多い葬儀サービスの料金トラブル『家族葬だから安い』と思っていませんか？」（国民生活センター）

^{*1} 墓地、埋葬等に関する法律3条
^{*2} 戸籍法86条