文京区 消費生活センター
●文京区消費生活センター発行●
2026年11月１日発行
NO. 231

くらしのパートナー

「トイレ修理 980 円～」のはずが…高額請求に！

ネット広告をむやみに信用すると思わぬトラブルに！

事　例 昨夜、自宅のトイレが詰まり、インターネット広告で「980円～」と表示されたサイトに電話した。料金を聞いたが「詰まりの状況を見ないとわからない」と言われた。作業員が到着し、料金の説明のないまま圧力ポンプで作業したが解消されず「便器を外して排水管を確認する。6万円だ」と言われ、やむを得ず承諾した。便器を外した後「長年の汚れが蓄積して詰まっている。通貫作業が必要だ。１メートルあたり約３万円だ」と説明をされ、仕方なく承諾した。作業が終わり詰まりも解消した。作業員から「25万円だ。現金で支払えば値引きする」と言われ、その場で全額支払った。冷静に考えるとあまりに高額だ。一部を返金してほしい。

インターネットで検索した修理業者にトイレの詰まりや修理を依頼したところ、**サイトに表示された料金よりも高額な修理代金を請求された**という相談が多く寄せられています。

来訪した作業員から「このまま放置すると大変なことになる」「排水管が劣化している」などと**不安をあおられ、十分な料金説明がないまま了承してしまい**、最終的に高額請求されたというケースもあります。

「〇〇円～」などと安い料金が表示されていても、その料金だけで作業が終わるとは限りません。電話で依頼する際は、作業内容だけではなく、追加料金やキャンセル料が発生するかどうかも確認しましょう。**作業前には必ず見積書を受け取り、内容に納得したうえで依頼することが大切**です。また、来訪後に広告表示とかけ離れた高額な契約をした場合は、特定商取引法の訪問販売に該当し、**クーリング・オフができる可能性があります。**料金や作業内容に納得できない場合は、その場での支払いをきっぱり断り、消費生活センターに相談してください。

賃貸住宅の場合は勝手に修理を依頼すると修理代が全額負担となる可能性があるため、緊急時の対応について貸主や管理会社に事前に確認しておくようにしましょう。日頃からラバーカップを試してみるのもよいでしょう。防災用の簡易トイレを準備しておくとさらに安心です。



イラスト：まつなが もえ

印刷物番号：C0226004

生成AIを使うとき、気をつけるべき3つのポイント

～聞けば答えてくれる便利なAIだけど～

法政大学 キャリアデザイン学部　　教授　坂本 旬

2025年度の総務省の調査によれば、すでに過半数の人が生成 AI を使った経験があると答えています。無料で使えることもあり、子どもから大人まで急速に普及が進みつつある生成 AI。どんな相談事でももたちどころに答えてくれる便利な存在ですが、見逃すことができないリスクもあります。リスクを知って、より良い使い方を身につけましょう。

●生成 AI の仕組み

生成 AI って何?と聞かれてあなたは答えられますか。生成 AI を使うと手紙やメールの下書きを作ったり、調べ物をしたり、外国語を日本語に訳すこともできます。画像や動画を作ることだってできます。さらには個人的な相談にまで答えてくれます。とても便利な生成 AI だけど、多くの人が生成 AI の仕組みを知らないままに使っています。

文章を作る生成 AI は、文字や音声で入力する「プロンプト」と呼ばれる指示をもとに、次に来る単語を予測して文章を作り出す予測装置です。例えば、「日本の首都は」と入力すると、過去に学習したデータから「東京」という単語がもっとも可能性が高いと予測します。過去に学習したデータが膨大で、学習の仕組みがとても優れているために、自然な文章をたちどころに作り出します。

画像を作る場合も基本的には同じです。最初は砂嵐のようなランダムな点の集まりの画像から「猫」、「桜」、「水彩画」などの入力単語を元に、学習した画像を何度も重ねて少しずつ形を整えていきます。

このように生成 AI は予測装置なので、人間のように考えているわけではありません。また、過去の膨大なデータの中には間違ったこともたくさん含まれているので、生成 AI はしばしば間違えます。おまけに、偏ったデータもたくさん含まれているために、生成 AI が作り出す答えも偏ってしまうことがよくあるのです。

生成AIはどうやって答えや絵を作るの?

たくさんの見本からパターンを学び、
あなたの指示に合う『次に来そうなもの』
を予測して作ります。

❶たくさんの見本から学ぶ
文章・画像・音などの
パターンを学ぶ



❷人がお願いする
言葉で指示を出す



❸次にきそうなものを予測
もっともらしい言葉や形を
少しずつ選ぶ



❹新しい答え・画像・動画ができる
予測を何度も重ねて形にする



大切なこと
生成 AI は『本当か』をいつも確認しているわけではありません。大事な情報は人が確かめよう。

使い方のコツ：指示は具体的に／答えは確認する

●気をつけるべき３つのリスク

❶ 個人情報を入れない

無料の生成 AI は、入力したデータを学習するかもしれません。だから個人情報を入力しないように気をつけましょう。特に、氏名や住所、写真、電話番号、パスワードなど、人には知られたくない情報の入力は避ける必要があります。迷ったら入力しないことです。



❷ 答えをうのみにしない



生成 AI は過去のデータから文章を作り出しているので、しばしば間違った答えを作ってしまいます。生成 AI は「本当か」をいつも確認しているわけではありません。特にあいまいな質問をすると、勝手な条件を作って回答を作ることもあります。もっともらしくても間違っているかもしれないと考えましょう。また、出力した文章や画像が特定の価値観に偏っていないか確かめましょう。

❸ 著作権に気をつける

生成 AI は過去の学習データから文章や画像を作り出すために、他の人が作った文章や画像と似てしまうことがあります。あまりにもよく似てしまうと著作権違反になる可能性もあります。生成 AI で作った文章や画像を外部に公開する場合は、著作権のある文章や画像に似ていないか見直しましょう。



生成 AI はとても便利ですが、決して利用者を否定することなく、寄り添うため、プラベートなことまで相談する人もいます。アメリカでは、自殺の仕方を生成 AI に相談して、本当に自殺をした若者がいました。そのため、その若者の保護者は生成 AI の企業を裁判に訴えています。生成 AI は利用者の意図とは異なる回答をすることもあれば、危険にさらす回答をすることもあります。

生成 AI は単なる道具でもなければ、倫理を持った人間でもありません。そのために、生成 AI の仕組みや特徴を理解し、利用する際にはリスクがあることをよく理解することが必要です。

笑って学ぼう! 消費生活出前講座



第３回

●日　時	令和８年12月５日（土）　午後２時から３時まで
●場　所	大原地域活動センター２階　多目的室Ｃ
●対　象	区内在住・在勤・在学の方
●定　員	30人（抽選）
●費　用	無料
●講　師	三遊亭 仁馬　氏
●申込方法	区ホームページまたは往復はがきで申込 往復はがきの場合は、氏名・住所・電話番号・年齢を明記のうえ下記問合せ先へ 〈郵便はがき（85円）を窓口に持参でも可〉
●申込期間	10月30日（金）から11月15日（日）まで（郵送は11月13日（金）必着）

詳細はこちらから▶

消費生活出前講座

消費生活センターでは、「消費者被害の未然防止」に役立つ、知識や情報を紹介する出前講座を実施しています。
出前講座は、皆様の集まる場所に出向いて、日ごろ消費者相談に応対している消費生活相談員が、事例を交え分かりやすくお話しします。

詳細はこちらから▶

●講座時間	10分～１時間まで（ご都合により相談可能）
●費　用	無料
●内容例	「文京区でよくある相談事例」 「高齢者の消費者トラブルと対処法」など
●申込方法	希望日の４週間前までに申込書をFAXいただくか、 区ホームページ上の申し込みフォームよりお申し込みください。



問合せ先　文京区消費生活センター
〒112－8555　文京区春日1－16－21 文京シビックセンター地下2階
電話 03－5803－1105　平日8：30～17：00

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 03-5803-1936
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
⇒後楽園 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

