

# くらしの広場

[広域版]

徳島市 石井町 神山町 佐那河内村の相談窓口

発行 徳島市消費生活センター

令和5年5月号(奇数月発行) No.257

主な  
内容

1P:もっと便利に「くらしのデジタル化」  
2P:スマホ決済サービス

3P:ご存じですか…消費者トラブルFAQサイトの開設  
相談窓口から…サブスクリプションで思わぬ請求  
4P:くらしの危険…放置しないで!窓・ドアの危険サイン

もっと  
便利に

## 「くらしのデジタル化」



総務省がまとめた「令和3年通信利用動向調査」によると、インターネット利用者の割合は、13～59歳の各年齢階層で9割を超えています。個人のインターネット利用機器は、スマートフォンがパソコンを上回り、20～49歳の各年齢階層で約9割が利用しています。また、スマートフォンの保有状況は、世帯の保有割合が88.6%、個人の保有割合が74.3%と堅調に伸びていますが、携帯電話の保有状況は減少傾向が続いています。

一方で、デジタル化に伴う新たな消費者トラブルが発生しています。さまざまな情報の正確さを見極める力や、適切に活用するための情報モラルなどを身につけることが大切です。

## デジタル化されたサービスの一例



### ●インターネットショッピング

店舗に出かけずに、パソコンやスマートフォンから商品を注文することができます。

### ●IoT家電(モノのインターネット)

家電にインターネットをつなげると洗濯機やエアコン、ロボット掃除機などを外出先から操作できるため、利便性の向上に役立ちます。

### ●SNS(ソーシャルネットワーキングサービス)

誰でもインターネットを通じて世界中の人が発信する文章や画像、動画、音楽などの情報を入手し、また、自分からも発信することができます。掲示板やブログ(日記)など方法はさまざまですが、情報交換を目的に人と人とがつながるための機能に特化したサービスです。

### ●主なキャッシュレス決済

#### デビットカード

ショッピングや飲食時の支払いに使えるカードで即座に銀行口座から引き落とされます。

#### 電子マネー

事前にチャージ(入金)することで現金を使わずに支払いができます。

#### スマホ決済

スマートフォンなどで商品代金の支払いができます。また、一部の電子決済サービスでは、税金の納付も可能になりました。

### ●オンライン授業

### ●WEB会議

### ●テレビ電話

離れた場所にいる人同士が、顔を見ながら会話ができます。



## スマホ決済サービス

スマホ決済は、スマートフォン1台あればキャッシュレスで買い物ができる便利なサービスです。一般的には、専用アプリをダウンロードし、クレジットカードや銀行口座を登録するほか、事前にコンビニ端末からチャージ(入金)するものがあります。支払いの際に、読み取り機にスマホをかざすもの、バーコードやQRコードを読み取るものがあります。主に、「〇〇Pay(ペイ)」と呼ばれて、ポイントやキャッシュバックによる還元などがあります。

財布を持ち歩く必要はなくなりますが、一方で、「スマホの充電が切れて使えなかった」「スマホを紛失したら入金していた残高が勝手に使われた」などの相談が寄せられています。トラブルにあわないためのポイントを理解し、上手に利用しましょう。

### トラブル防止のためのチェックポイント

- 第三者に悪用されないよう、スマホ端末のロック機能やアプリのパスワードを設定する。
- 決済額をその場で確認し、レシートや支払い完了メール、利用履歴を保管する。
- スマホ紛失時の利用停止方法を事前に確認しておく。
- 通信回線が止まっても決済アプリの多くは利用できるため、紛失に気づいたらアプリの運営会社や登録しているクレジットカード会社へ連絡する。
- 登録しているクレジットカードの利用明細をこまめに確認する。
- 中古スマホを売却する場合は、初期化やクレジットカード情報を削除する。
- 使用できる上限額を決めて使いすぎには注意する。

### スマホ決済のしくみ



#### スマホをかざす

スマホを読み取り機(リーダー)にかざして支払う



#### バーコード・QRコードを読み取る

スマホ画面に表示させたコードを店舗の端末に読み取らせて支払う



客側が店舗に設置されたQRコードをスマホで読み取って支払う



**5月は消費者月間です**

令和5年度全国統一テーマ

デジタルで快適、消費生活術 ~デジタル社会の進展と消費者のくらし~

ご存じ  
ですか

## 消費者トラブル FAQサイトの開設

国民生活センターは、4月に「消費者トラブルFAQサイト」を開設し、消費者トラブルにあわれた方に対して、FAQ(よくある質問)形式で、トラブル解決を支援する情報を提供しています。

サイトでは、「不審なメールや電話・覚えのない請求や荷物」「ネットでの取引」など、トラブルをカテゴリー分けし、時間や場所を問わず、ご自身で解決方法を調べられるようになっています。

消費者による自己解決を支援するための有効なツールになると考えられますので、是非ご活用ください。

### 消費者トラブルFAQサイト トップページ



相談窓口  
から

## サブスクリプションで 思わぬ請求

**Q** 数カ月前、インターネットで本を購入するために出版社のサイトに会員登録をして、クレジットカード情報を入力した。それ以降、出版社から毎月料金が引き落とされていることに気づいた。利用していないのに料金を請求されて納得がいかない。解約したいが、どうすればよいか。

(70歳代 男性)

**A** サブスクリプション(以下「サブスク」)とは、定められた料金を定期的に支払うことで、一定期間、商品やサービスを利用できるサービスです。契約内容を正しく理解しないで申し込み、予想せぬ請求を受けたという相談が寄せられています。サブスクは、トライアル(お試し)を申し込む際にクレジットカードの登録が必要で、トライアル期間内に解約しなければ、自動的に定額サービスに移行し、支払いが続きます。

トラブルにあわないためには、利用規約をよく確認しましょう。解約する際は、IDやパスワードなどが必要となるため、忘れないようにしましょう。また、不審な請求にすぐ気づけるよう、クレジットカードなどの明細は毎月確認しましょう。

## くらしの豆知識 省エネルギーラベル・統一省エネラベル

家電製品などのエネルギー消費機器を購入する際は、省エネ性能を表示している3つの省エネラベルを参考にして製品を選択することが家庭の省エネにつながります。

### 省エネルギーラベル



### 統一省エネラベル



### 簡易版 統一省エネラベル



一般財団法人 家電製品協会  
省エネ家電 de スマートライフ

## くらしの危険 放置しないで！ 窓・ドアの危険サイン

経年劣化で壊れた窓に指を挟まれたという事故が起きています。製品評価技術基盤機構(NITE)は、窓の劣化で重傷の恐れがあるとして、住宅設備機器・建材メーカーの株式会社LIXILと連携して注意を呼びかけています。

暖かくなり、窓を開ける機会が増えるこの時期に、点検ポイントを参考にして早めに窓・ドアを確認し、異常を感じたら工務店やメーカーに相談しましょう。

### 窓・ドアの点検ポイント

- がたつきがないか。
- スムーズに開閉せず、重たくなっているか。
- 開閉時に異音がしないか。
- 破損や変形がないか、さびている箇所はないか。

nite 製品安全 ▶



## 徳島市エシカル消費自主宣言

エシカル消費とは、人や社会・地域・環境に配慮した消費行動のことです。

### エシカル消費行動の一例

#### 人・社会への配慮

- ・フェアトレード認定商品を選ぶ
- ・障がい者支援につながる商品を購入
- ・売上金の一部が寄付につながる商品を購入

#### 地域への配慮

- ・地産地消
- ・被災地で作られた商品や伝統工芸品を購入

#### 環境への配慮

- ・エコ商品を選ぶ
- ・食品ロスを減らす

徳島市は、市民の皆様と手を取り合いながら、持続可能な、将来に希望が持てるまちづくりの取り組みとして、エシカル消費を積極的に推進していくことを宣言しています。

徳島市 石井町 神山町 佐那河内村にお住まいの方の  
相談窓口 **徳島市消費生活センター**  
〒770-0834 徳島市元町1丁目24番地  
アミコビル3階

## ご活用ください 移動消費者教室

消費生活センターでは悪質商法などの被害防止のために、自治会やPTA老人クラブなどが講座を実施する場合、講師を派遣します。

開催日の1か月前までに、電話かFAXでお問い合わせください。  
費用は無料です。

### 6月の【くらしの講座】

#### テーマ「相続税と贈与税について」

日時 6月26日(月) 13:30～14:30

場所 アミコビル4階 シビックセンター活動室3

講師 徳島県金融広報アドバイザー  
梅津 洋子さん

定員 28人(先着順) ☎625-2326

上記のテーマで講座を開催します。  
受講される方は、電話でお申し込みください。  
受講は無料です。

消費生活相談 ☎ 088-625-2326

FAX 088-625-2365

開館日 平日(火曜日除く)・土・日曜日

相談受付時間 午前10時～午後5時

閉館日 火曜日・祝日・年末年始