

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11月号(奇数月発行) No.260

主な
内容

1P:インターネットで予約した
ホテルや航空券のトラブル
2P:冬場に多い製品事故

3P:ご存じですか…ステルスマーケティングの法的規制
相談窓口から…「〇〇ペイで返金します」に注意!
4P:くらしの危険…健康食品で体調不良

インターネットで予約したホテルや航空券のトラブル



ホテルや航空券を予約する際にインターネットは大変便利ですが、キャンセル料などの条件を確認せずに申し込むと思わぬトラブルに巻き込まれることがあります。また、日本語表示のサイトでも運営が海外の事業者だった場合、問い合わせは英語対応になる可能性もあります。

インターネットで予約するときは、申込完了前に契約内容や事業者の顧客対応窓口を自分自身でしっかり確認してから利用するようにしましょう。

主な相談事例

事例 1 旅行予約サイトで購入した航空券の申込内容を訂正したいが、「キャンセルして取り直す必要がある。キャンセル分の航空券の代金は返金しない」と言われた。

事例 2 クレジットカードで決済したホテルをキャンセルしたので、代金の返金を求めて旅行予約サイトにメールをしたが、「24時間以内に返答する」という返信しか来ない。

事例 3 旅行予約サイトから予約したホテルと航空券をキャンセルしたところ、ホテルは無料でキャンセルできたが、航空券はキャンセル料がかかった。

トラブルを防ぐためのチェックポイント

【サイト利用時】

- 日本の事業者か海外事業者なのか
- 旅行業法上の登録があるか
- カスタマー対応窓口への連絡手段(電話、メール、チャットなど)

【申込完了前】

- キャンセルの可否、キャンセル無料期間
- 日程やプラン内容
- 氏名などに誤りがないか
- 旅行の総額費用

【申込後の予約内容】

- 予約確認メールやマイページ上の記載内容に誤りがないか
- 誤りがある場合は、すぐに事業者に連絡
- 旅行の資料は、旅行が終わるまで保管

冬場に多い製品事故

～取扱説明書をよく読んで正しく使いましょう～



暖房器具や調理器具は、熱を作り出すために火や電気ヒーターを使っているため、多少なりとも発火や火災、やけどなどの危険性があります。このような事故は、製品自体が原因で起こる事故以外に、使用者の誤った使い方（誤使用）や不注意によって起こる事故も多数発生しています。普段何気なく使用している製品でも、使い方を誤れば危険だということを改めて認識し、正しく安全な使用を心がけましょう。

石油ストーブ（こぼれた灯油に引火）

事例

カートリッジタンクに給油後、給油口キャップを斜めに締めたため、石油ストーブに戻す際に灯油がこぼれた。拭き取りが不十分な状態で点火したのでこぼれた灯油に引火し、燃え広がった。



- 必ず火を消してから給油する。
- カートリッジタンクの蓋が確実に締まっているかを確認する。

電気こたつで発煙

事例

やぐらの中にこたつ布団を押し込んだため、布団がヒーターの保護カバーと接触し、焦げて発煙した。



- こたつの中にこたつ布団や座いす、座布団などを押し込まない。
- 洗濯物を乾かさない。
- 電源コードは踏まない、引っ張らない、折り曲げない。
- 就寝時や外出時に電源プラグをコンセントから抜いておく。

ガスこんろ（着衣着火）

事例

ガスこんろで調理中、衣類に火が燃え移り、こんろとその周辺が焼け、1人が死亡する火災が発生した。

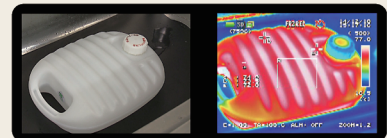


- 衣類やエプロンと熱源との距離を意識し、近づき過ぎない。
- 火を扱う際は、裾や袖が広がったモフモフの衣服や紐付きの衣服は避ける。

ゆたんぽ（低温やけど）

事例

ゆたんぽを長時間脚に接触させて使用したため低温やけどを負った。



- 同じ部位を長時間温めない。
- 違和感や熱いと感じたら、直ちに使用を中止する。
- 厚手のタオルや専用カバーなどで包んでも低温やけどを負うことがあるため、就寝前に布団の中に入れて、暖まったら出すようにする。

ご存じ
ですか

ステルスマーケティング の法的規制

本年10月1日からステルスマーケティング(以下、ステマ)は、景品表示法に基づく規制対象となりました。

ステマとは、実際は事業者の広告であるにもかかわらず、広告であることを隠す表示であり、体験談や口コミを装って一般消費者を誤認させる行為です。

近年のスマートフォンやSNSの利用率向上にともなってソーシャルメディアが台頭し、インターネット上にはインフルエンサーの投稿や不正レビューなどが年々増加する傾向にありました。

ステマに関する規制は、欧米では存在していましたが、日本では広告だということ隠すだけでは、違法にはなりません。しかし、昨年末、消費者庁の有識者検討会が「ステマを規制する必要がある」との報告書を公表しました。

これを踏まえ、本年3月、消費者庁は、景品表示法に基づく告示に「一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難である表示」を不当表示として新たに追加し、今回の施行となりました。

消費者は、口コミや有名人のSNSなどでも、事業者から報酬をもらって宣伝している広告があることを常に意識する必要があります。そして、今後は「広告」表示の有無について注意すると共に、表示がない場合でもその内容を鵜呑みにせず、慎重に判断することが大切です。

相談窓口
から

新手の詐欺「〇〇ペイで返金します」に注意!

Q ネット通販で格安のバッグを注文した。支払い方法は銀行振込のみだったので、個人名義の口座に振込んだ。後日、業者から「商品が発送できないため決済アプリ(〇〇ペイ)で返金する」と連絡があった。LINEでURLが届き、電話で指示されるままにスマホ画面を操作した結果、10万円を業者に送金していることが分かった。騙されたので返金してほしい。(20歳代 女性)

A ネットショッピングで商品を購入した消費者が、販売業者から「決済アプリを使って返金する」と言われ、スマートフォンで返金手続きを誘導されているうちに、「返金」してもらはずがいつの間にか「送金」していた、という新手の詐欺に関する相談が寄せられています。通販サイト自体が、詐欺を目的に開設されたものであるとみられ、大幅な値引きをうたい、支払い方法が銀行振込に限定されるなどの共通点があります。

代金を銀行振込しているにもかかわらず、返金は決済アプリで行うのは極めて不自然です。「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑い、相手の指示に従ってスマートフォンなどを操作することはせず、消費生活センターに相談してください。

くらしの豆知識

Sマーク (標準営業約款制度)

Sマークは、衛生基準や設備基準を満たし、各都道府県の(公財)生活衛生営業指導センターで登録した店舗に付与されています。現在、理容業、美容業、クリーニング業、めん類飲食店営業、一般飲食店営業の5業種が対象となっています。



くらしの危険

健康食品で体調不良

健康志向の高まりからテレビや新聞、SNSなどで、さまざまな健康食品の広告を見かけます。

一方、全国の消費生活センターには、健康食品に関する被害情報が寄せられています。特に、「インターネットで申し込んだサプリメントを摂取して体調不良となり、解約を申し出たが拒否された」という相談が多く、摂取後の消化器障害、皮膚障害などの健康被害も報告されています。

健康食品を摂取するときは、今の自分にとって本当に必要かをよく考えましょう。また、複数利用したり、医薬品的な効果を期待して利用しないようにし、自己判断での医薬品との併用は避けましょう。そして、体調に異変を感じたらすぐに使用を中止して医師や薬剤師などに相談しましょう。

国民生活センター
見守り新鮮情報▶



多重債務は早めに相談を！

消費者金融やクレジットカードでのキャッシングは、簡単に借りることができ便利です。しかし、返済が行き詰まると利息が利息を生み、借金が膨らみます。

返済が困難な状態になった場合の対策として、「任意整理」「特定調停」「個人再生手続」「自己破産」などがあります。

一人で悩まず、早めに下記の窓口へ相談しましょう。

主な相談窓口

- 徳島市暮らしの相談（弁護士相談）
*徳島市在住の方 ☎ 088-621-5200
- 徳島弁護士会 借金問題無料法律相談
☎ 088-652-5768
- 法テラス徳島（収入・資産に条件あり）
☎ 050-3383-5575
- 司法書士総合相談センター
☎ 088-657-7191
- 四国財務局 多重債務者相談窓口
☎ 087-811-7801

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

11月の【くらしの講座】

テーマ

「直下型地震への備えについて」

日時 11月20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 徳島県防災センター 担当者

定員 28人(先着順) ☎625-2326

12月の【くらしの講座】

テーマ

「栄養成分表示について」

日時 12月18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 徳島県栄養士会 担当者

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