

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6年3月号（奇数月発行）No.262

主な
内容

1P: スポーツジムなどの
契約トラブルにあわないために
2P: 「デジタル遺品」の生前整理

3P: ご存じですか…物流の2024年問題と送料無料表示
相談窓口から…フィッシング詐欺の相談が依然高水準
4P: くらしの危険…有毒植物による食中毒に注意



スポーツジムなどの契約トラブルにあわないために

— 契約・解約時に確認したいポイント —

健康な身体作りのためにスポーツジムやフィットネスクラブ、ヨガ教室などに通う人が増えています。最近では、店舗でスタッフやトレーナーと対面することのない無人のスポーツジムやオンラインレッスンなど、新しいサービスも提供されるようになりました。

しかし、このようなサービスはインターネットだけで手続きが完了し、比較的安価で気軽に利用できますが、「サイト上で解約の手続きがうまくできない」「問い合わせをしたいが事業者の電話が繋がらない」などのトラブルが発生しています。契約する前に契約内容や解約の手続き方法を確認し、トラブルを未然に防ぐことが大切です。

事例
1

オンラインヨガ教室の広告を見て、無料お試しキャンペーンを申し込んだら、通常プランに自動更新され、月会費が引き落とされていた。無料登録のみのつもりだったので返金してほしい。

事例
2

無人スポーツジムのサイトに、入会するとスターターキットが受け取れるとあったので申し込んだ。しかし、2か月が経過しても店舗にキットの在庫はなく、業者に電話をかけても繋がらない。

契約・解約時に確認したいポイント



契約する前に規約などを確認

- ☑ 契約は当事者間の合意や規約の内容に従うこととなります。解約時（休会時・退会時）の連絡先や精算方法、プランの期間などについて事前に確認しましょう。
- ☑ 割引や特典がつくキャンペーンの契約によっては、一定期間の継続が条件となっている場合があります。途中で解約すると違約金が発生することもあるので、注意してください。

解約するとき

- ☑ 消費者が解約したつもりでも、正式な解約手続きが済んでおらず、利用料金の引き落としが続いていたケースがあります。規約で解約手続きを確認し、事業者とのやり取りは記録に残しておきましょう。

事業者と連絡が取れない場合

- ☑ 電話・メール・サイト上のフォームなど、複数の手段で問い合わせましょう。また、事業者のホームページ上に消費者対応のお知らせが出ていることもあるため、適宜確認しましょう。

「デジタル遺品」の生前整理



デジタル遺品とは、スマートフォンやパソコンの中に保存されている写真や文書ファイル、SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)のアカウント、ネット銀行の口座情報など、ログインしてデジタル環境の中に入らないと確認できないデータを指します。

近年、財産価値のあるデジタル資産の多くは、スマートフォンで使うことを前提に設計されています。スマートフォンはセキュリティが非常に強固な一面があり、契約者が登録したパスワードや生体認証の「鍵」がなければ開きません。また、通信キャリアや端末メーカーがロック解除に応じることも原則ありません。突然、契約者が亡くなった場合に遺族が困らないためにも、契約者自身がデジタル遺品の生前整理を行うことが大切です。

写真や動画は定期的に断捨離する

同じ写真や失敗した写真などは削除することが生前整理の一步です。また、無制限に写真や動画をバックアップできるクラウドサービスを利用している場合は、本人以外のログインが規約違反になる可能性があるため注意が必要です。

見られたくないものはロックをかける

遺族を含め、他人には見られたくないデータがある場合は、アプリやフォルダに複雑なパスワードを設定して開かないようにしましょう。さらに、「ロックしてあるフォルダやファイルは見ないで削除してほしい」と家族に伝えておきましょう。

問題になるアカウントやデジタルデータ

SNSやメールのアカウント、通販サイトのアカウント、ネット契約したサブスクリプション(利用料定額払いサービス)、ネット銀行やオンライン取引のある証券口座、QRコード決済サービス、電子マネー、運営しているブログやサイトのページ、サーバーやドメイン契約などです。

エンディングノートに書く

エンディングノートは、自分に万が一のことがあった場合、家族や友人に伝えておきたい事柄が分かりやすく書けるようになっています。その中に、IDやアカウント情報、契約中のサービス、銀行口座情報などを記入し、毎年の誕生日や記念日にアップデートするようにしましょう。



遺族が行う手続き

解約手続き

サブスクリプションやサプリメントなどの定期購入は、解約しなければ支払いが続くため、迅速に手続きを行いましょう。SNSや各種サービスの解約・退会は、ログイン方法がわかればマイページから退会手続きができます。本人以外しかアクセスできないサービスは、運営事業者に相談しましょう。すべての解約手続きが完了してから携帯電話サービスを解約してください。

スマートフォンやパソコンを売却する場合

端末を売却する場合は、持ち主が必ず全てのデータを削除し、初期化してください。ただし、端末を初期化してもインターネット上の契約は継続しており、端末を処分することで、それらのアカウントやIDを知る手がかりを失うこととなります。端末のデータ削除と売却のタイミングには注意が必要です。

ご存じ
ですか

物流の2024年問題と 送料無料表示

物流の「2024年問題」とは、働き方改革でトラックドライバーの時間外労働について、2024年4月より、年960時間の上限規制が適用され、対策を講じなければ輸送力が不足する可能性があることです。

将来の物流を支えるため、事業者や政府の取組は進められています。私たち消費者にもできることがあります。例えば、利用が増えているネット通販で、①その商品が明日どうしても必要なのかを考える、②配達日時には確実に荷物を受け取るなど、意識や行動を変えることで、物流に大きく負荷がかかる状況を改善できます。

また、販売方法として消費者に定着している「送料無料」表示は、「配送にコストがかからない」との誤解を与えて、物流業界を不当に圧迫しているとして、見直しを求める声があがっていました。

そのため、消費者庁では「送料無料」表示について、ネット通販事業者などの団体に自主的な見直しを要請しています。具体的には、「送料当社負担」や「送料込み」など送料負担の仕組みを表示するほか、送料無料表示をする場合は、送料を誰が負担しているか、配送事業者に適正運賃を支払っているのか、などを分かりやすく説明するように求めています。

そして、私たち消費者も、持続可能な物流が実現するために、何ができるかを一人ひとりが考え、実践することが必要です。

相談窓口
から

フィッシング詐欺の 相談が依然高水準

Q 取引銀行からスマホに「あなたの口座のアカウントを停止した」とメールが届いた。驚いてフィッシングメールとは気づかずに記載されたURLをタップし、契約者番号やパスワードを入力した。後日、出金しようとしたら不正な送金がされていて、残高が0円になっていた。

(60歳代 男性)

A フィッシング詐欺とは、事業者や公的機関などの実在する組織をかたりSMSやメールを送信し、パスワードやID、暗証番号、クレジットカード番号などの個人情報にアクセスし、個人の情報を入力してしまうと、クレジットカードや個人情報を不正利用されるおそれがあります。

フィッシングサイトに個人情報を入力してしまった場合は、同じID・パスワードを使い回しているサービスを含め、すぐに変更し、クレジットカード会社や金融機関などにも連絡しましょう。

日ごろからの事前対策

- セキュリティソフトや携帯電話会社の対策サービスを活用する。
- クレジットカードやキャリア決済、インターネットバンキングの利用明細はこまめに確認し、利用限度額は必要最低限の金額に設定する。

くらしの豆知識

障害者に関するマーク

オストメイトマーク

人工肛門・人工膀胱を造設した方を示すシンボルマーク。



ハート・プラスマーク

身体内部に障害があることを表すマーク。



ヘルプマーク

援助や配慮を必要としている方々が、周囲の方にそのことを知らせるマーク。



くらしの危険

有毒植物による食中毒に注意

春は、山菜や野草が芽吹く季節です。一方、毎年この時期になると有毒植物の誤食による食中毒事故が発生しています。過去10年間(平成25年～令和4年)に全国で213件発生し、患者数は821人(食中毒全体の約0.5%)、死者数は17人(食中毒全体の約39.5%)であり、近年増加傾向にあります。

有毒植物には身近な野菜と似ているものがあり、区別するのが難しいものもたく

さんあります。食用と確実に判断できない植物は、絶対に採らない、食べない、売らない、人にあげないようにしましょう。また、いつもと香りが違う、強い苦みやえぐみなど、味がおかしいと感じたときは、すぐに食べるのをやめましょう。食べて体調が悪くなったら、医師の診察を受けましょう。



厚生労働省HP ▶

国民生活センター公式
YouTubeチャンネル

啓発アニメの配信

複雑な消費者トラブルを未然に防ぐためには、消費者が主体的に情報を集め、合理的な判断・行動する能力を高める必要があるとして、国民生活センター公式YouTubeチャンネルでは、消費者の味方「パンダマン」を主人公とした悪質商法に関する啓発アニメを公開しています。ぜひ、ご視聴ください。



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。

3月の【くらしの講座】

テーマ「包括支援センターについて」

日時 3月25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 徳島市包括支援センター 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