

# 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 8 年 3 月号 (奇数月発行) No.274

主な  
内容

1 P : 高齢者の消費者被害防止のための見守り  
ネットワーク  
2 P : 引越トラブルにご注意

3 P : ご存じですか… 4 月は再配達削減 PR 月間  
相談窓口から…携帯電話での不要なオプション契約  
4 P : くらしの危険…地震や台風… 停電復旧後の通  
電火災に注意

## 高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワーク

見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）とは、高齢者や障がい者などの「消費生活上特に配慮を要する消費者」を見守るためのネットワークです。徳島市・石井町・神山町・佐那河内村には、それぞれ見守りネットワークが設置され、構成員として、福祉部局やその関係組織だけでなく、民間の金融機関などの事業者や弁護士、警察も参画しており、相互に情報提供を行うなど、悪質商法などによる被害の未然防止・拡大防止・早期発見・早期解決のための事業を実施しています。

### ■ 高齢者・障がい者の消費者被害の特徴

高齢者は「3つの不安」（お金、孤独、健康）につけ込まれて被害にあいやすく、障がい者は消費者トラブルの知識不足から被害にあう傾向にあります。また、自分が被害にあっていることに気づきにくい、あるいは、被害にあっても「恥ずかしい」「だまされた自分が悪い」と思い誰にも相談しないことから、契約を繰り返して被害が深刻化することがあります。

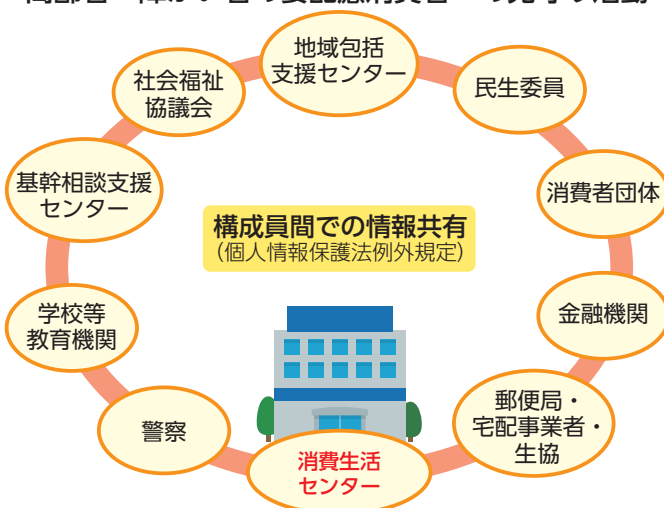
消費者被害の未然防止・早期解決を図るためには、取り巻く周囲の人が、日頃から悪質商法などに関する注意喚起や見守りを行い、異変や被害に気づいたときは迅速・確実に消費生活センターにつなぐしぐみを構築することが大切です。このしぐみとして見守りネットワークがあります。

### ■ 見守りネットワーク3つの主な機能

- 1 消費者に情報を届け、注意を呼びかける
- 2 それぞれの活動の中で、消費者の異変に気づき、
- 3 異変に気づいた場合は、  
専門相談窓口(消費生活センター)につなぐ

※更に、福祉などの他分野と有機的に連携することで消費者被害の発見を契機とした、生活保護・成年後見・障がい者支援の福祉的な手当てへつながることも期待される。

### 高齢者・障がい者の要配慮消費者への見守り活動



出所：消費者庁ホームページ



# 引越トラブルにご注意

新生活を迎える3月から4月は、引越トラブルの相談が増加する傾向にあります。相談事例をみると「壁や家具に傷をつけられた」など、傷や荷物の紛失、その補償に関するものが多く寄せられています。なかには「オンライン上で見積りを取って契約したが、荷物がトラックに乗りきれず積み残された」「見積り後に契約しないと伝えたら、引越事業者が置いていった段ボールの返送料を請求された」といった見積りに関する相談もみられます。

## 相談事例

- 事例1** 引越事業者が養生せず荷物を運び出したため、廊下や階段のクロス、床やドアに多数の傷が入ったが、担当者は覚えがないと言う。
- 事例2** 見積り時、エアコンの脱着作業に関する当日費用や高所作業に伴う追加費用の説明がなく、引越当日になって請求された。仕方なく支払ったが、納得できない。
- 事例3** オンライン上で見積りを取り契約したが、荷物がトラックに乗りきれず積み残された。
- 事例4** 複数の引越事業者から見積りを取った際、段ボールを置いていった事業者がいた。その事業者と契約しなかったところ、段ボールをこちらの費用負担で返送するよう言われた。



## 相談事例からみる問題点

- ① 引越後に傷や故障に気づいても、それが引越に起因するものであることを特定しづらい。
- ② 追加料金など、契約内容の確認や理解が十分にできていないことがある。
- ③ オンラインの見積りの場合、消費者自身が荷物量などの引越に必要な情報を全て把握して引越事業者伝えることが難しい場合がある。
- ④ 契約前で見積りの時点で段ボールを置いていき、返送費を負担させるケースがみられる。

## 消費者へのアドバイス

- 引越の見積りは依頼内容や自分に合った方法で依頼しましょう。とくにオンライン上や電話などで見積りでは、消費者が荷物量や搬入経路など、引越に必要な情報を正しく引越事業者へ申告する必要があります。
- 引越事業者から渡される約款や見積書などの関係書類をしっかりと読み、疑問点や不明な点は必ず事前に確認するようにしましょう。また、エアコンの脱着やピアノの運送などの「附带サービス」は外部の事業者へ委託することが多くあります。作業内容や費用、追加料金について引越事業者へ確認しましょう。
- 契約締結前に段ボールなど、資材の提供を受ける際は、契約に至らなかったときの返却方法や費用について事前に確認しましょう。
- 傷や故障のトラブルに備えて引越前後の状況を、写真や動画で記録しておきましょう。また、問題に気づいたら、出来るだけ早く申し出ましょう。
- 不安なときや困ったときは、一人で悩まずに、消費生活センターへご相談ください。

ご存じ  
ですか

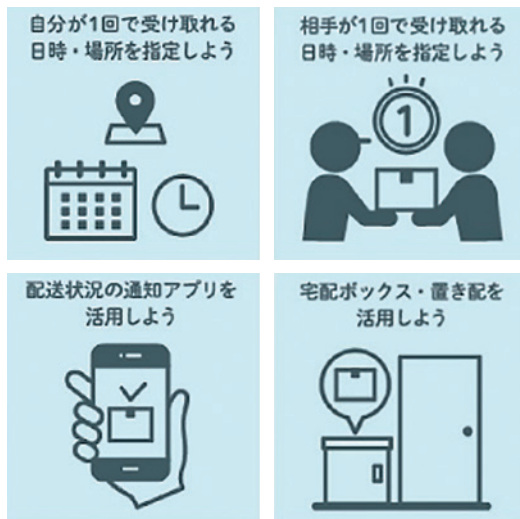
## 4月は 再配達削減PR月間

現在の形態の宅配便サービスが開始されて約50年が経過すると言われています。近年、多様化するライフスタイルとともにインターネットを利用した電子商取引（EC）が急速に拡大し、令和6年度には宅配便の取扱個数は約50億個と増加しています。国土交通省の調査（令和7年10月）によると、宅配便の約8.3%が再配達となっており、トラックなどを使って配達されるためCO<sub>2</sub>排出量の増加やドライバー不足を深刻化させるなど、重大な社会問題となっています。

そこで、国土交通省では4月を「再配達削減PR月間」と位置づけ、関係省庁や地方自治体、宅配事業者、EC事業者など150団体以上と連携して再配達削減を推進しています。

消費者も送る立場・受け取る立場としてできることがあります。

### ～宅配便を利用するときのアクション例～



相談窓口  
から

## 携帯電話での不要な オプション契約

**Q** 機種変更のために携帯電話ショップに出かけ、同系列のキャリアが提供する端末を熱心に勧められ契約した。その後、契約書を確認したところ、断ったはずのオプションが付けられているうえ、セキュリティソフトも契約させられていた。納得できない。  
(60歳代 女性)

**A** 消費生活センターには、携帯電話の買い替えなどの際、不要なオプションを付けられたといった相談が寄せられています。また、特典で「有料オプションが1か月間無料」と勧められ加入したが、その後解約するのを忘れ、長期間料金が引き落とされていたなどの相談もあります。

### 【消費者へのアドバイス】

- 契約の際には、契約内容をよく確認し、よく分からない場合は契約しないようにしましょう。オプションなどを勧められた際も、必要ない場合はきっぱり断りましょう。
- 契約書もその場でよく確認し、不要な契約がないか、月々の支払額はいくらになるかなどを確認しましょう。
- 不要なオプションを契約させられている場合は、すぐにショップに解約を申し出ましょう。困ったときは、消費生活センターにご相談ください。

くらしの豆知識

## SGEC ロゴマーク

SGEC（エスジェック）森林認証とは、一般社団法人緑の循環認証会議が運営する識別表示制度です。持続可能に管理された森林から伐採された木材であることを証明する仕組みです。製品が消費者に届くまで原材料の認証情報を追跡することにより、認証の連鎖を確認し、商品にロゴマークをつけることができます。



## くらしの危険

# 地震や台風・・・ 停電復旧後の通電火災に注意

通電火災とは、地震や台風などの自然災害による停電後、電気の復旧時に電気ストーブなどの電熱器具が意図せず作動し、可燃物と接触して起こる火災のほか、水没や損傷した電気機器に電気が流れることで発生する火災をさします。

通電火災を防ぐためには、日頃から電熱器具の周辺に可燃物を置かないようにし、地震発生時に可燃物が散乱しないよう家具は固定しましょう。

### 【災害による停電が発生したとき】

- ヒーターを内蔵した電気ストーブなどの電熱器具は、電源プラグをコンセントから抜く
- 避難する際は、分電盤のブレーカーを切る

### 【停電復旧時】

- 機器の外観に異常がないか、電源プラグやコードに損傷はないかなどを確認してから分電盤のブレーカーを入れ、電源プラグを1台ずつコンセントに差し、様子を確認しながら使用する
- 浸水した電気機器は使用しない

## 消費者ニュース

### 4月から自転車の交通違反に「青切符」が導入されます！

令和8年4月1日から、道路交通法の改正による自転車の交通違反に対し、交通反則通告制度「青切符」の導入が開始されます。自転車は歩行者ではなく、車やバイクの仲間になる軽車両です。交通ルールを守って安全運転を心がけましょう。



#### ●交通反則通告制度「青切符」とは？

一定の交通違反（ながらスマホ、並進、一時不停止など）について、警察官が違反者に反則金の支払いを求める制度です。青切符とは、違反があった場合に警察から手渡される通知書のこと、青い紙であることから青切符と呼ばれています。反則金を納付しない場合は、刑事処分の対象になる場合があります。

自転車の青切符制度は、16歳以上の違反者が対象となり、16歳未満の利用者が違反をした際には青切符は切られず、指導や警告といった対応が行われます。

## 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 「ウソつき広告にご注意

～安心なお買い物のための取組～

日時 3月23日(月)  
13:30～14:30

場所 アミコビル 4階  
活動室3

講師 公正取引委員会四国支所取引課  
高橋昌宏さん

定員 28人(先着順)  
☎088-625-2326



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。

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

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