

# くらしの広場

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5月号（奇数月発行）No.275

主な  
内容

1P：デジタル社会で求められる消費者力とは  
2P：資産の運用・処分に関するトラブルに注意

3P：ご存じですか…新たな防災気象情報  
相談窓口から…ネットで検索した  
ロードサービスのトラブルに注意

4P：くらしの危険…住宅用塩素系洗浄剤の使い方



## デジタル社会で求められる消費者力とは

近年、デジタル化や高齢化、国際化の進展によって、消費者を取り巻く取引環境は変化しています。その中でも、オンライン取引の増加やAI技術の普及といったデジタル化の進展は顕著です。デジタル化は、消費者がより多くの情報にアクセスすることを可能にし、商品やサービスの選択・購入も容易にするなど、多くの利便性向上をもたらしています。一方、インターネット上の取引などで用いられる一部の手法によって、消費者の合理的な意思決定が阻害されることで、誰しもがぜい弱な消費者になる可能性があり、ぜい弱性がより顕在化しやすくなると指摘されています。

そのため、消費者は、デジタルサービスの仕組みやリスクへの理解、情報に対する批判的思考力、適切に情報を収集・発信する力、などのアップデートを続けていくとともに、「気づく・断る・相談する」という、これまでも必要とされた基礎的な力も高めていくことが大切です。

### デジタル化に関わる消費生活相談事例

- 1 詐欺的な定期購入商法
- 2 SNSをきっかけにした問題 …………… 広告、勧誘など
- 3 携帯電話サービス …………… 携帯電話料金などを含む
- 4 インターネットオークションやフリマサービス
- 5 決済手段の多様化 …………… キャッシュレス決済の増加
- 6 詐欺的な手口 …………… 偽サイト、フィッシング、サポート詐欺など



### 消費者が有するぜい弱性

人は常に合理的な判断ができるとは限らず、様々な要因の影響を受ける可能性が指摘されています。



### デジタル化に伴う課題

消費者を意図しない行動に誘導する仕組み

解約を困難にする行為やカウントダウンタイマーなど

AI技術による情報の個別化

おすすめ表示やターゲティング広告など

消費者の行動の変化

フリマでの販売やクチコミを発信する消費者など

出典：消費者庁「令和6年版消費者白書概要」

## 資産の運用・処分に関するトラブルに注意

消費生活センターには、高齢の方などが、内容をよく理解できないままに投資や住宅の売却を契約するなどして、トラブルとなったケースの相談が寄せられています。お金の運用やマイホームの処分は、取引の仕組みや目的がきちんと納得できてから行うよう注意しましょう。



### お金の運用 投資

仕組みが複雑で難易度の高い商品もあります。「自分で理解できない」金融商品に投資するのは「危険」です。

⇒「商品の仕組みが理解できない」投資には気軽に手を出さない。

#### 投資のワンポイント

- 生活設計をしっかりと行い、運用するお金は「当面使う予定のないお金」で。
- 「お金に関して、うまい話はない」
- 「信頼できる業者からしか買わない」

### 自宅の売却処分 住宅のリースバック

自宅を売却しても、「家賃を支払って借りる」ことで、引越まで住み続けられる「自宅の処分の手段」です。

⇒「住み替える意向がない」なら  
安易に所有権を手放さない。



#### リースバックの留意点

- この先ずっと、家賃を払い続ける必要があります。
  - 貸主が、契約期間満了後、契約更新に応じなくてもよいタイプの借家契約（定期借家契約）もあります。
  - リフォームや修繕を自由に行うことはできません。
  - 買戻しは「当然に」できるものではありません。
- ▶▶ また、不動産を「売却」した場合は、クーリング・オフは適用されません！

## 資産の運用・処分 これだけは実践しましょう！



POINT  
1



「うまい話」に見えても、  
**一度立ち止まって  
考えて！**

- その場で「すぐに購入・契約」せず、考える時間をつくりましょう。
- 一人で抱え込まず、家族や専門家に相談するのもいいでしょう。
- 家族も見守りの目を持ちましょう。

POINT  
2

内容が理解できなかったり、  
ニーズに合わなければ、  
**きっぱり断る！**



- せかされたり、しつこかったりしたときこそ注意。
- 断る時は、「結構です」「大丈夫です」ではなく、しっかりと「いりません！」と伝えることが大切です。

POINT  
3



おかしいと思ったら  
**迷わず相談！**

- 契約する前に、気軽に**消費生活センター**へ相談を。専門的な相談員がサポートします。
- 契約してしまっても、不安に感じたら相談してください。
- 分野ごとの専門の窓口もご活用ください。

投資商品等の金融サービスに関するご質問・ご相談は

**金融庁 金融サービス利用者相談室**

0570-016811 / 03-5251-6811 (IP電話からの場合)  
10:00 ~ 17:00 (土日祝・年末年始除く)

お金に関する疑問やお悩みを無料で相談できます！

**J-FLECはじめてのマネープラン 電話相談**

0120-55-1209 (最大30分 予約不要)  
10:00 ~ 17:00 (土日祝・年末年始除く)

ご存じ  
ですか

## 新たな 防災気象情報

令和8年5月28日から防災気象情報が新しくなります。河川氾濫、大雨、土砂災害、高潮に関する情報などは、これまで警戒レベルとの対応が複雑でわかりにくい面がありましたが、今回、5段階すべての警戒レベルに対応した情報を改めて設定することで、避難の判断をしやすくなりました。

例えば、大雨警報は、「レベル3大雨警報」という名称に変更になり、レベルの数字と一緒に情報が伝えられます。レベル4やレベル3の情報が発表された場合には、キキクル\*や河川の水位情報などの情報を確認して早めの避難を心がけてください。

※キキクルは、大雨などによる災害の危険度を色分けされた地図で確認できるツールです。

	河川氾濫	大雨	土砂災害	高潮
警戒レベル 5相当	レベル5 氾濫 特別警報	レベル5 大雨 特別警報	レベル5 土砂災害 特別警報	レベル5 高潮 特別警報
警戒レベル 4相当	レベル4 氾濫 危険警報	レベル4 大雨 危険警報	レベル4 土砂災害 危険警報	レベル4 高潮 危険警報
警戒レベル 3相当	レベル3 氾濫 警報	レベル3 大雨 警報	レベル3 土砂災害 警報	レベル3 高潮 警報
警戒レベル 2	レベル2 氾濫 注意報	レベル2 大雨 注意報	レベル2 土砂災害 注意報	レベル2 高潮 注意報
警戒レベル 1	早期注意情報			

相談窓口  
から

## ネットで検索した/ ロードサービスの トラブルに注意

**Q** 車のバッテリーが上がって動かなくなっただけ、インターネットで検索し、「基本料金2,980円～」と表示があったサイトからロードサービスを申し込んだ。しかし、来訪した業者から6万6,000円の見積書を渡された。サイト上の表示と違い高額だと伝えると、「キャンセル料は3万5,000円」と言われた。納得できない。(40歳代 女性)

**A** 消費生活センターに寄せられている相談では、修理などを急ぐあまり、インターネットでロードサービス業者を検索しているケースが見受けられます。しかし、検索結果の上位に出たからといって、信用できる業者とは限らないため、注意が必要です。また、自動車の故障は、状況や内容がさまざまなので、必ずしもサイトの表示や説明通りの料金で依頼ができるとは限りません。作業内容や状況によってどの程度料金がかかるか、現場に来てもらった時のキャンセル料など、契約内容や料金を事前に必ず確認しましょう。

後で損害保険会社へ連絡しても保険が使えない場合があります。まずは、契約中の損害保険会社へ問い合わせましょう。

### < トラブルに備えるために >

自分が契約している自動車保険やロードサービスがあれば内容を確認し、連絡先を控えて車検証と一緒に保管しましょう。

## くらしの豆知識

## SEKマーク

SEKマークは、一般社団法人繊維評価技術協議会が実施する認証制度で、「S(清潔)、E(衛生)、K(快適)」の頭文字を取ったものです。「抗菌防臭加工」以外にも「制菌加工」「抗かび加工」「光触媒抗菌加工」「抗ウイルス加工」「消臭加工」「光触媒消臭加工」「防汚加工」など、さまざまな機能があり、マークの色によって、用途や性能・効果を表しています。



## くらしの危険

### 住宅用塩素系洗剤の使い方

～混ぜるな危険！浴室などで事故が発生しています～

住宅用塩素系洗剤を酸性洗剤などと一緒に使用すると、有害な塩素ガスが発生することが知られています。

#### ＜事事故例＞

- キッチンの排水口に塩素系洗剤を流すと、酸性の食器洗い機の洗剤と混ざって刺激臭のあるガスが発生し目が痛くなった。
- 浴室内で塩素系洗剤とクエン酸を含む製品を同時に使用したところ、1時間後におう吐の症状が出たため、救急要請した。

#### ＜アドバイス＞

- 住宅用塩素系洗剤は、必ず単独で使用する
- 使用する際には、換気を十分に行い、保護具を着用する
- 使用後は少なくともバケツ1杯分程度の水を流し、他の商品を続けて使用することは避ける
- 塩素ガスが発生したら、その場を離れ、吸い込んでしまったら、医師に相談する

#### 5月は消費者月間です！

令和8年度消費者月間統一テーマ

### 見える情報 見えない仕組み

～AI時代の消費者力を高めるために～



デジタル化の進展に伴い、AIなどに使われるアルゴリズムが発展するなど、インターネット上で消費者の嗜好を踏まえて情報が提供される「仕組み」も変化しており、消費者は商品やサービスに関する情報を容易に入手できるようになりました。

消費者がデジタルの利便性を最大限に享受しつつ、安全・安心な消費生活を営むためには、アルゴリズムが情報を届ける仕組みやリスクを理解するなど、デジタル社会に必要なリテラシーを高めることは重要です。

今回の月間を通じて、デジタル技術の活用や情報提供の仕組みに関する基本的な知識を得て、消費者力を高めていきましょう。

その結果、消費者一人一人の選択が「より納得感の高いもの」や、様々な社会課題の解決につながる「エシカルなもの」になっていくと、今よりも明るい消費者の未来につながると考えられます。

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。

### 6月の【くらしの講座】

#### テーマ「自転車の交通ルールと青切符」

日時 6月29日(月) 13:30～14:30

場所 アミコビル4階 活動室3

講師 市民生活相談課 主幹  
田代 彰輝さん

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