

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7年5月号(奇数月発行) No.269

主な内容

1P: 一人で悩まず、ご相談ください
2P: クーリング・オフってどんな制度？

3P: ご存じですか…健康食品を利用するとき確認したいポイント

相談窓口から…太陽光パネルの点検商法に注意！

4P: くらしの危険…個人輸入した医薬品等は要注意！

一人で悩まず、ご相談ください

徳島市消費生活センターでは、消費生活に関するさまざまな相談や苦情を受け付けています。消費者トラブルに巻き込まれたときはもちろん、トラブルになっていない場合でも、契約する前に分からないこと、不安なことがあれば、一人で悩まず、ご相談ください。また、寄せられた相談情報は、個人を特定できる情報を除いてデータ化され、統計処理を行ったうえで消費者への注意喚起や法改正の基礎資料に使われるなど、消費者被害の未然防止・拡大防止に大きな役割を果たしています。

今回は、消費生活センターがどのようなところかをご紹介します。



Q1 どんなことをしているところですか？

悪質商法による被害や製品事故の苦情など、消費生活に関する相談を受け付け、公平な立場に立って問題解決のための情報提供、助言、あっせんを行います。そのほか、情報紙「くらしの広場」や啓発パンフレットの発行、各種講座の開催、移動消費者教室への講師派遣など、消費者教育・啓発活動を行っています。

Q2 相談できるのはどんな場合ですか？

徳島市、石井町、神山町、佐那河内村にお住まいの消費者からの相談が対象です。事業者の事業に関する相談はお受けできません。相談内容としては、商品やサービスに関する苦情や事業者とのトラブルについての相談、消費生活に関する問合せに応じています。

Q3 受付体制はどのようなになっていますか？

相談は主に電話や来所で受け付けています。消費生活相談員などの資格を持った4名が対応しており、相談者のプライバシーを守ります。受付時間は、午前10時から午後5時までです(火曜日、祝日、年末年始は休館)。相談窓口は消費者のくらしを守るための行政サービス機関であり、費用は無料です。

クーリング・オフってどんな制度？

訪問販売や電話勧誘販売のように不意打ちで勧誘される場合や、マルチ商法や内職商法などの複雑な契約内容の場合は、冷静に判断できないまま契約してしまうことがあります。このため、特定の取引方法による契約については、消費者がいったん契約した場合でも、一定期間内であれば無条件で契約を解除することなどができる消費者保護制度です。

次に記載してある取引などが対象で、全ての契約に認められるわけではありません。

例えば、お店で商品を購入した場合や通信販売で商品を注文した場合は、この制度は利用できません。



●クーリング・オフが可能な取引と期間

8日間 訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法を含む）
電話勧誘販売 特定継続的役務提供（エステ、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス） 訪問購入

20日間 連鎖販売取引（マルチ商法） 業務提供誘引販売取引（内職・モニター商法）

注意事項 ・クーリング・オフの期間は、契約書面を受け取った日から起算します。
・事業者がクーリング・オフについて嘘を言って妨害した場合や、契約書面に不備がある場合は、期間が過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。

●クーリング・オフ通知の方法

クーリング・オフは、書面（はがき可）、または電子メール・FAX など電磁的記録で行います。また、クレジット契約をしている場合は販売会社とクレジット会社に同時に通知します。

はがきの場合は送る前に両面のコピーを取り、特定記録郵便や簡易書留などの発信の記録が残る方法で送ります。電子メールの場合は送信メールを保存し、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォームやSNSなどの場合は画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。



契約解除通知	
契約年月日	令和〇〇年〇月〇日
書面受領日	令和〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇〇〇円
販売会社名	〇〇株式会社 担当者〇〇〇〇氏
右記日付の契約は解除します。	
なお速やかに支払い済みの〇〇〇〇〇〇円を返金し、	
商品を引き取ってください。	
令和〇〇年〇月〇日	
〇〇市〇町〇丁目〇番地	氏名〇〇〇〇

000-0000	
〇〇市〇町〇丁目〇番地	〇〇〇〇株式会社
	代表者様
00000000	

はがきで行う場合の記載例

ご存じ
ですか

健康食品を 利用するとき 確認したいポイント

健康食品とは、一般的に、健康に良いことをうたった食品全般のことをいいます。本来、健康の維持・増進の基本は「栄養バランスのとれた食事、適度な運動、十分な休養」です。これらの質を高めるための補助的なものとして、健康食品を上手に利用しましょう。

●アドバイス

- ・ 広告のキャッチコピーや利用者の体験談のみを信用するのではなく、自分自身で製品に含まれている成分の安全性と有効性に関する情報を調べてみましょう。
- ・ 製品の品質等を確認するための、製品中の個別の含有量、製造者や問合せ先が明記してあることを確認しましょう。
- ・ 思わぬ健康被害を受けることがあるので、錠剤・カプセル状の製品を複数利用したり、医薬品的な効果を期待して利用しないようにしましょう。
- ・ 自己判断での医薬品との併用は避け、不調を感じたら必ず医師・薬剤師などの専門家に相談しましょう。

●安全性などを確認できるサイト

「健康食品」の安全性・有効性情報
国立研究開発法人 医薬基盤・健康・栄養研究所



健康食品に関する危害情報について
内閣府食品安全委員会



相談窓口
から

太陽光パネルの 点検商法に注意！

Q

業者が突然自宅に来て、「行政から依頼を受けており、太陽光パネルは法律で点検が義務化されている」「ドローンで調べるが費用は無料」と言われたため、すぐに依頼してしまった。

すると、「パネルが変色し、漏電のおそれがある」と診断され、太陽光パネルの洗浄とコーティングを勧められた。火災が心配になり、その場で工事費用35万円の契約をして、作業は1週間後になっている。しかし、家族に話すと反対されたので解約したい。

(70歳代 男性)

A

太陽光パネルの点検に関し、「行政から依頼を受けている」といった事業者の勧誘トークに疑問を感じたら、事実かどうか必ず確認しましょう。また、不安をあおる勧誘を受けたり契約を迫られても、すぐに契約をせず、他の業者からも見積りを取って比較検討することが大切です。

今回の契約は訪問販売に該当するため、クーリング・オフが適用されました。不安な場合は、消費生活センターにご相談ください。なお、太陽光発電システムの所有者には保守点検の義務がありますが、太陽光パネルは精密機械なので、点検を依頼する場合は、設置業者やメーカーなどの信頼できる専門業者に相談しましょう。



MSC「海のエコラベル」

海のエコラベルとは、水産資源と海洋の自然環境に配慮し、適切に管理された持続可能な漁業で獲られた天然の水産物であることを示す認証です。国際的な非営利団体である「Marine Stewardship Council: 海洋管理協議会」が認証を行っており、MSC 認証ともいわれます。



くらしの危険

個人輸入した医薬品等は要注意！

厚生労働省が、インターネット上で販売されている「海外製医薬品」と称する製品を購入・分析した結果、表示と異なる成分を含む「粗悪品」や「ニセモノ」の製品が数多く見つかっています。これらを使用すると重大な健康被害が生じるおそれがありますが、その場合、患者の救済を図る公的な制度（医薬品副作用被害救済制度）の対象になりません。個人輸入をする際は、十分な注意が必要です。

海外医薬品等の危険性を知る

- 日本の法律に基づく品質・有効性・安全性の確認がなされていない
- 虚偽または誇大な効能・効果、安全性などをうたっている
- 副作用や不具合などが起きた場合に、対処法が不明
- 正規メーカー品を偽った偽造製品の可能性、不衛生な場所や方法で製造

厚生労働省 Web サイト：「医薬品等を海外から購入しようとされる方へ」



5月は消費者月間です！

令和7年度消費者月間統一テーマ

明日の地球を救うため、消費者にできること
グリーン志向消費 ～どのグリーンにする？～

毎年のように記録的な大雨や高温など異常気象の影響による災害が発生しており、私たちは地球温暖化による気候変動の影響をひしひしと感じています。地球温暖化の責任は人類の活動にあるとされ、日々の行動を見直す必要があります。

しかし、環境問題に関心はあっても、実際の消費行動は必ずしも環境に配慮したグリーン志向の消費行動を選択していないという実態があります。

環境にやさしい選択について考え、地球を守る消費行動を始めましょう！

「消費者基本法」の前身である「消費者保護基本法」が昭和43年5月に施行されたことから、施行20周年を機に、昭和63年から毎年5月が「消費者月間」とされています。消費者・事業者・行政が一体となって、消費者問題に関する教育・啓発などの事業を集中的に行う期間です。

6月の【くらしの講座】

テーマ 「マイナ免許証について」

日時 6月23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） ☎625-2326



7月の【くらしの講座】

テーマ 「防災の基本講座 （家庭でできる防災対策）」

日時 7月14日（月）
13：30～14：30

場所 アミコビル4階
活動室3

講師 徳島県防災人材センター 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。

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