

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9月号(奇数月発行) No.271

主な
内容

1P: 緊急事態に備える!
消費者トラブルにご注意ください
2P: ダークパターンを知っていますか?

3P: ご存じですか…バーチャルウォーター
相談窓口から…海外OTAを利用した旅行予約トラブル
4P: くらしの危険…発泡ポリスチレン製容器の変質・
破損に注意



緊急事態に備える! 消費者トラブルにご注意ください

近年、大雨や台風、地震などによる自然災害が全国各地で発生しています。災害の後には、住宅などの修理、交通機関や旅行などのキャンセル、さらには、それに便乗した悪質商法など、自然災害に関連した消費者トラブルが起こる傾向があります。しかも、被災地やその周辺だけでなく、被災地から遠く離れた地域でも発生しています。また、緊急時には混乱に乗じたさまざまな情報があふれ、真偽が定かではないものも含まれることがあります。

トラブルに遭わないために、「正しい情報を適切に判断する能力」を身につけ、信ぴょう性の低い情報をうのみにしたり、むやみに拡散しないように注意しましょう。

相談事例

- ・屋根の無料点検後、「そのまま放置すると雨漏りがする」と言われ、高額な契約をさせられた。
- ・保険金申請代行業者が訪問し、「台風や大雨で被害を受けたことにして保険金を請求できる」と勧誘された。
- ・市役所の職員を名乗り、義援金の名目で金銭の振込みを依頼する電話があった。
- ・「カニを半額で買わないか。売上金の一部を義援金にする」という電話があった。

トラブルに遭わないためのポイント

●工事、建築

- ・契約を迫られても、その場では決めず、複数社から見積もりを取って比較検討しましょう。
- ・契約後でも、クーリング・オフができる場合があります。

●「保険金」を口実にした勧誘

- ・「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」と勧誘されてもすぐに契約せず、加入先の保険会社や保険代理店に相談しましょう。
- ・経年劣化による損傷と知りながら、自然災害による損傷と申請するなど、うその理由で保険金を請求することは絶対にやめましょう。

●義援金、寄付金

- ・不審な電話はすぐに切り、来訪の申し出があっても断りましょう。
- ・公的機関が、電話などで義援金を求めることはありません。
- ・寄付をする際は、募っている団体などの活動状況や用途をよく確認しましょう。



ダークパターンを知っていますか？

ダークパターンとは

ダークパターンは、ウェブサイトやアプリの「広告」「表記」「デザイン」などにより、消費者にとって不利な決定に誘導する手法のことです。

ウェブサイトやアプリを使っていて、意図せず商品を購入してしまった、退会しようと思ってもなかなかできなかった、などの経験はないでしょうか。こういったものがダークパターンと定義されています。人がついうっかりやってしまう行動の習性を悪用し、より多くの商品を買わせようとしたり、消費者の情報を取得するために用いられています。

ダークパターンの例

知らないうちに！

- 最初から「定期購入」が選択されていて、勝手に定期購入契約をしたことになっていた。
- 商品価格が安かったので注文したら、高額な送料が追加された。

焦らせる！

- 特別クーポンの利用可能時間がカウントダウンタイマーで、「残り〇分」などと表示され、購入を急かされた。
- 「期間限定」「先着何名様」「在庫残りわずか」などの表示があったが、2か月経っても同じ値段で注文できるようだ。

偽りの高評価レビュー！

- 実際には存在しないユーザー、いわゆる“サクラ”の高評価レビューをサイトや広告に載せる。
- 「現在5名のお客様が閲覧しています」などと表示しているが、実際にはその商品ページを誰も閲覧していない。

解約を妨害！

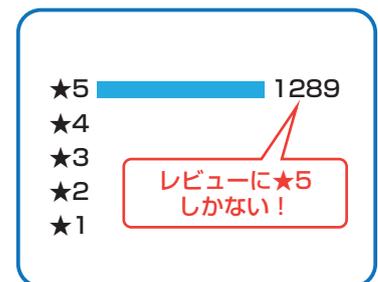
- 契約解除のページが見つからないなど、解約手続きが複雑で分かりにくい。
- 解約方法が電話しかないが、いつも混雑していて繋がらない。

無料期間終了後、自動的に有料に切り替わるサブスクリプション（サブスク）契約！

- 無料期間終了後、自動的に有料に切り替わる契約であることが分かりにくい。
- 有料契約に切り替わる際に、メールなどでの通知が何もない。

消費生活センターからのアドバイス

- ダークパターンの手口を知り、トラブルに巻き込まれないように気をつけましょう。
- 注文の最終確認画面に表示されている事項をよく確認し、スクリーンショットを撮って残しておくことが必要です。



ご存じ
ですか

バーチャルウォーター

バーチャルウォーターとは、「仮想水」とも呼ばれ、食料を輸入している国（消費国）において、もしその輸入食料を生産するとしたら、どの程度の水が必要かを推定したものです。例えば、1kgのトウモロコシを生産するには、灌漑用水として1,800リットルの水が必要です。また、牛はこうした穀物を大量に消費しながら育つため、牛肉1kgを生産するには、20,000リットルもの水が必要です。

つまり、食料の輸入は、形を変えて水を輸入していると考えることができます。

～身近な料理のバーチャルウォーター量の例～

※ペットボトルは500ml換算



ハンバーガー 999リットル
＝ペットボトル×2,000本



カレーライス 1,095リットル
＝ペットボトル×2,190本



牛丼 1,889リットル
＝ペットボトル×3,780本



Web 漫画 MOE カフェ
バーチャルウォーター量



バーチャルウォーター量の
計算ができる仮想水計算機

出典：環境省バーチャルウォーター

相談窓口
から

海外OTAを利用した 旅行予約トラブル

Q

3か月後に友人と旅行するため、海外のオンライン旅行予約サイト（OTA：オンライン・トラベル・エージェント）でホテルの予約をして、合計7万円をクレジットカードで決済した。しかし、翌日、都合が悪くなったためキャンセルしたところ、「キャンセル料7万円」と画面に表示されたので、全額返金されないことに驚いてしまった。

すぐに解約を申し出たにも関わらず、一方的な対応に納得できない。

（20歳代 女性）

A

インターネットでの旅行手配は便利ですが、「キャンセル料が100%かかる」との条件がついていたり、日本語表示のサイトでも海外事業者が運営している場合があります。利用時はトラブルに遭わないよう、次のことを確認しましょう。

サイト利用時：事業者の情報

○海外事業者の場合、英語対応となる可能性があります。

申込完了前：キャンセル条件など

○申込内容が確認できる画面をスクリーンショットで保存しましょう。

申込後：予約内容

○事業者とのやりとりは、送信日時がわかる形で保管しましょう。

困った場合は、早めに消費生活センターへご相談ください。

くらしの豆知識

植物油インキマーク

植物油を主原料とした印刷インキに表示されるマークです。

大豆油、亜麻仁油、菜種油など、さまざまな植物油が使用されています。石油系インキに比べて、CO₂排出量やVOC（揮発性有機化合物）排出量が少なく、生分解性もあるため、環境負荷低減に貢献できます。



くらしの危険 発泡ポリスチレン製容器の変質・破損に注意

発泡ポリスチレン製容器とは、ポリスチレンを発泡させて作られた容器です。

軽くて丈夫、熱を伝えにくく、食品の保存性に優れており、主に即席カップめんや総菜などの食品に使用されています。

しかし、この容器に入った即席カップめんを調理した際に、MCTオイル*などの食用油を加えたところ、容器が破損して湯が流出したという相談が寄せられています。

発泡ポリスチレン製容器の破損を防ぎ、安全に美味しく食事をするためには…

- MCTオイルやえごま油などを入れると容器が変質・破損する恐れがあります。添付以外の食用油は加えないようにしましょう。
- 添付以外の食用油を加えたい場合は、別の容器（陶磁器製など）に中身を移してから加えるようにしましょう。

* MCTオイルとは、ココナッツやアブラヤシの種子などから抽出された中鎖脂肪酸100%の食用油

お知らせ

「くらしの広場」定期購読者募集中

本誌は隔月発行し、市内の支所や公民館などで配布しています。

徳島市在住で、本誌の配布をご希望の方は、はがきか電話で下記までお申し込みください。(無料)

啓発パンフレット

消費生活センターでは、悪質商法の事例や対応方法、食品表示、金融・保険、住宅、防災などの各種パンフレットを差し上げています。お気軽にお立ち寄りください。なお、数に限りがありますので、なくなり次第終了となります。ご了承ください。

不用品の活用

家庭で不用になった物品の再利用を図ることを目的に、不用品活用銀行を開設し、「広報とくしま」毎月15日号で紹介しています。譲りたいもの、譲ってほしいものがある方はご連絡ください。

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。

10月の【くらしの講座】

テーマ 「栄養成分表示を活用して
～フレイル予防～」

日時 10月27日(月)
13:30～14:30

場所 アミコビル4階
活動室3

講師 徳島県栄養士会 担当者
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