

# 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3月号（奇数月発行）No.268

主な  
内容

1P：暗号資産のもうけ話に注意！  
SNSやマッチングアプリをきっかけにトラブルが多発  
2P：事業者に苦情や意見を伝えるときは

3P：ご存じですか…住宅の省エネ性能ラベル  
相談窓口から…デジタル遺品のトラブル  
4P：くらしの危険…毛染めによるアレルギーに注意



## 暗号資産のもうけ話に注意！

### SNSやマッチングアプリをきっかけにトラブルが多発

暗号資産は、インターネットの中だけでやりとりされる、通貨のような機能を持つ電子データです。代表的なものとしては、ビットコインやイーサリアムなどがありますが、その種類は数千以上とされています。紙幣や硬貨などの実態は存在しません。また、日本円やドルなどのように、国がその価値を保証している法定通貨ではありません。そうしたことから、取引における需給関係によって価格が決まる傾向が強く、価格が大きく変動することが多いため注意が必要です。

トラブルにならないために

注意しよう！



#### ■ 暗号資産の投資を勧める相手からの勧誘をうのみにしない

SNSやマッチングアプリなどで知り合った、面識のない相手から暗号資産の投資を勧められた際は、詐欺的な投資話を疑ってください。相手の素性やもうけ話の真偽を確認することは難しく、連絡が取れなくなる可能性もあり、被害を回復することは極めて困難です。友人や知人から投資を勧められた際は、断りにくいと思っても必要のない契約はきっぱりと断りましょう。人間関係と投資を切り分けて冷静に判断してください。

#### ■ 暗号資産交換業の登録業者か確認し、無登録業者とは取引しない

暗号資産交換業者は金融庁・財務局への登録が必要です。取引を始める前に登録業者かどうかを必ず確認してください。

#### ■ 取引内容やリスクが十分に理解できなければ契約しない

取引相手が登録業者でも、暗号資産は価格が急落して損をする可能性があります。こうしたリスクと取引や契約の内容を十分に理解できなければ、取引や契約をしないでください。

## 事業者に苦情や意見を伝えるときは

近年、カスタマーハラスメント(カスハラ)といわれる言動が問題となっています。事業者に対して消費者が「謝罪しろ」「SNSにアップしてやる」「土下座しろ」「お客様は神様じゃないのか」など、行きすぎたクレームを主張する行為です。消費者からの苦情や意見が正当な場合は、業務の改善につながるなど、事業者のメリットになることもあります。しかし、消費者からの申し出が感情的になると正しく意見が伝わらないばかりか、対応する人の働く環境を害してしまう可能性もあります。

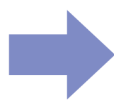
### どんなことがカスハラになるの？

- 過大な要求や不当な言いがかりなど、主張内容等に問題があるもの  
例) 事業者が提供する商品・サービスに瑕疵・過失が認められない場合  
要求の内容が、事業者の商品・サービスの内容とは関係がない場合
- 主張する内容には正当性があるが、主張方法に問題があるもの  
例) 暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、性的な言動、差別的な言動
- 長時間の拘束や同じ内容の電話を繰り返す
- 過剰なサービスの要求など著しく不当な要求
- 大声や乱暴と感じる発言  
例) 店内で大声をあげて秩序を乱す、土下座の強要
- SNS / ネット上での誹謗中傷行為  
\*これらは暴力行為を始め、なかには犯罪につながる可能性のあるものも含まれます。



### 苦情や意見を伝える際のポイント

「感情的」になると  
伝えたいことが  
正確に相手に伝わりにくい

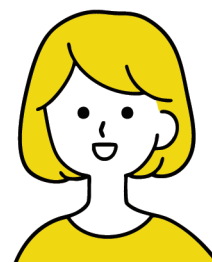


「冷静」かつ「丁寧」に  
苦情を伝えよう

注文した品物が届いて、すぐに箱を開けたんだけど壊れていた! いったいどうゆうことか!



注文した品物が届きましたが、箱を開けた時点で壊れていました。出来るだけ早く交換してほしいのですが…。



苦情や意見がきちんと事業者に伝わるように、苦情を言う前に一呼吸おきましょう。言いたいこと、要求したいことを明確に、そして理由を丁寧に伝え、事業者の説明もよく聞きましょう。

ご存じ  
ですか

## 住宅の 省エネ性能ラベル

「省エネ性能ラベル」とは、事業者が住宅の省エネ性能を広告などに表示する制度です。省エネ性能の高い住宅は、高断熱・高気密のため、常に快適です。また、冷暖房効率があがるので光熱費削減に貢献します。

### 省エネ性能ラベル(イメージ)



- ① エネルギー消費性能  
星のマークが増えるほど、省エネ性能が高い
- ② 断熱性能  
家のマークが増えるほど、断熱性能が高い
- ③ 目安光熱費(任意項目)  
年間にかかる光熱費の目安を記載
- ④ 第三者評価BELS(ベルス)  
第三者機関が、エネルギー消費性能や断熱性能を評価・表示する制度で、審査後、評価書等が交付される
- ⑤ ZEH(ゼッチ)水準  
エネルギー消費性能が星3つ、かつ断熱性能が家5つ以上を達成すると、レ点が入る
- ⑥ ネット・ゼロ・エネルギー  
ZEH水準を達成し、太陽光発電の売電分も含めて年間のエネルギー収支が一定の基準以下になると、レ点が入る

相談窓口  
から

## デジタル遺品の トラブル

Q

**事例1** 夫が、生前に利用していたインターネット関連の有料会員サービスを解約したい。毎月の料金がクレジットカードから引き落とされているが、IDやパスワードが分からないので手続きができない。(80歳代 女性)

**事例2** 亡くなった兄のスマートフォンのロック解除ができないので開けない。ネット銀行の口座を開設していたようだが、契約先が分からない。どうしたらよいか。(70歳代 女性)

**A** パソコンやスマートフォンなど、デジタル機器に保存されたデータやインターネットサービスのアカウントといった「デジタル遺品」に関する相談が、遺族から寄せられています。相談事例をみると、遺族が契約内容の確認や解約をしたくても、IDやパスワードの手がかりがないため手続きに困るケースが多く見られます。

万が一に備えて、デジタル遺品の生前対策をしておきましょう。なかでも、セキュリティを確保し、デジタル遺品を「見える化」することがポイントです。インターネット上の契約は、サービス名・ID・パスワードなどをリスト化し、記録としてエンディングノートに残しておきましょう。

### くらしの豆知識

### 自転車用ヘルメットの安全性を示すマーク

自転車用ヘルメットには、民間機関・団体による安全規格や安全基準が存在します。購入する際は、マークが表示されているものを選びましょう。

規格等への  
適合を示す  
マーク(例)



SGマーク



JCF公認マーク



JCF推奨マーク

【SGマーク】 …………… (一財)製品安全協会 <https://www.sg-mark.org/mark/>  
 【JCF公認マーク/推奨マーク】 …… (公財)日本自転車競技連盟 <https://jcf.or.jp>

## くらしの危険 毛染めによるアレルギーに注意

ヘアカラーリング剤の中でも酸化染毛剤(ヘアカラー、ヘアダイなどと呼ばれる)は、アレルギー性接触皮膚炎を起こしやすい傾向があります。また、急性のアレルギーであるアナフィラキシーが起ることもあります。これまで異常を感じたことがなくても、継続的に毛染めをするうちにアレルギーになることがあるので、酸化染毛剤を使用する際は、必ずパッチテストをしましょう。美容院などで行う

際も注意が必要です。

酸化染毛剤により、一度でも、かゆみ、赤み、痛みなどの異常があった人は、以後の使用は絶対にやめてください。パッチテストもしないでください。一度目のアレルギー症状が軽くても、使用し続けるとしだいに症状が重くなる場合があります。

異常を感じた場合は、使用を止めて、医療機関を受診しましょう。



### 古いカセットボンベの取扱いに注意

- カセットボンベは、使用していなくても製造から長期間経過したり、保管環境が適切ではなかったりすると、内部パッキンの劣化によりガス漏れする危険があります。
- カセットボンベの使用の目安は製造後約7年です。製造年月日を確認するとともに、表示のないものや、変形・さびのあるものは使わないようにしましょう。
- 災害用に備蓄しているものは、経年に応じて使い切り、新しいものを補充しましょう。
- 空になったカセットボンベは、お住まいの自治体ルールに従って廃棄しましょう。ガスが残っていたり処分方法が分からない場合は、製造事業者もしくは、(一社)日本ガス石油機器工業会のカセットボンベお客様センター(0120-14-9996)へ確認しましょう。

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

「くらしの中の身近な製品事故について」

日時 3月24日(月) 13:30~14:30

場所 アミコビル4階 活動室3

講師 独立行政法人 製品評価技術基盤機構  
佐藤芳彦さん

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