

センターニュース きらめく

NO. **115** 5月号

くらしに役立つ生活情報
北海道立消費生活センター



主な内容

5月は消費者月間	急速に広がる「新型たばこ」…………… 4
今年も街頭啓発！…………… 2	くらしのセミナーにご参加ください………… 4
道内の主な消費生活センターの	このままだと電話が使えなくなる？………… 5
月間行事…………… 2	くらしの疑問…………… 6、7
その電話、「アポ電」かも…………… 3	今年も開講！「養成講座」「スタディ」…… 8
禁煙場所が広がります！…………… 4	

〒060-0003
札幌市中央区北3条西7丁目 北海道庁別館西棟

TEL (011)221-0110 FAX (011)221-4210
<http://www.do-syouhi-c.jp/>



**5月は
消費者月間**

**今年も街頭啓発！
「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」**

消費者月間とは

5月は「消費者月間」です。毎年、全国各地で消費者と事業者、行政が一体となって消費者問題に関する啓発や教育などの事業を集中して行っています。道内各地でさまざまなイベントが開催されます。ぜひ、ご来場ください。

5月30日は「チ・カ・ホ」へ！

消費者庁は今年の消費者月間全国共通テーマを「ともに築こう 豊かな消費社会 ～誰一人取り残さない2019～」としました。

2015年9月に国連の持続可能な開発サミットで「持続可能な開発目標（SDGs）」が採択されました。日本政府もSDGs推進本部を立ち上げ、企業、地方公共団体、NGO、消費者などと連携し、「豊かで活力ある未来像」をつくるため、具体的な施策に取り組んでいます。誰にとっても等しく豊かな消費社会を構築するためには、今後も継続的な取り組みが必要です。そのため引き続き平成31年度の消費者月間も前年度と同様のテーマを統一テーマとして掲げます。

【悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン】

スタンプラリー	決められた展示コーナーを回るとティッシュやステッカー、クリアファイルなどがもらえる
ステージ	寸劇など
展示等	今ここにある詐欺コーナー（犯人の肉声電話など）／振り込め詐欺防止電話コーナー／道警サイバーセキュリティ対策課の映像コーナー／ちびっ子ミニ制服着用体験など

道立消費生活センターは北海道消費者協会、札幌市消費者センター、札幌消費者協会、北海道警察などと協力し、5月30日（消費者の日）にチ・カ・ホ（札幌駅前通地下広場北3条交差点広場 西）で「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」を行います（表参照）。時間は午前10時30分から午後3時まで。

【道内の主な消費生活センターの月間行事】

センター名	内 容
札幌市消費者センター (北区北8条西3丁目札幌エルプラザ2階)	特別講座「海洋プラスチック問題への取り組みとプラスチック資源循環戦略」（講師：日本プラスチック工業連盟専務理事 岸村小太郎氏）～25日13:30から、無料。13日から受付 ☎011-728-3131）／特別展示「消費生活とSDGs」（17～31日）
旭川市消費生活センター (1条通8丁目 フィール旭川7階)	パネル展～悪質商法の啓発パネルや各種リーフレットの展示（イトーヨーカドー旭川店、5月31日まで）
釧路市消費生活センター (黒金町7丁目 市役所2階)	街頭啓発～6日イオン釧路昭和店、16日ホームック星が浦店、コープさっぽろ中央店。両日も午前11時から／体験講座「初めての家庭菜園」～22日午前10時から／バス研修～25日製紙工場見学など。講座、研修ともに7日から受付（☎0154-24-2037）
帯広市消費生活 アドバイスセンター (西4条南13丁目 とかちプラザ1階)	街頭啓発～30日藤丸前、長崎屋前、正午から。啓発グッズ配布／移動パネル展示～悪質商法パネルや消費者川柳コンクール入賞作品、アクリルたわし、新聞エコバッグなど（帯広市図書館1階展示コーナー、14～19日）

その電話、「アポ電」かも

～知らない番号には慎重に!～

独立行政法人国民生活センター（国セン）は、公的機関や実在する企業名、家族をかたり、家族構成や資産状況を聞きだそうとするいわゆる「アポ電」と思われる不審な電話に注意するよう呼び掛けています。

事例としては「テレビの制作会社を名乗る人から所得を聞く電話があり、後日警察の協力団体を名乗る人から『一週間前にテレビ番組に関して電話がなかったか。捜査で押収した名簿に名前が登録されているが…』」「市役所の職員を名乗る人から電話があり、『還付金があるので手続きをする。取引銀行と口座番号を教えてください…』」など。

国センは、「知らない電話番号からの電話に出るのは慎重に。着信番号通知や録音機能を活用する」「会話から個人情報知られるので、家族構成や資産状況を聞かれたらすぐに電話を切る。家族を名乗る電話も一度切っかけて直すことでトラブルを避けられる」「特に高齢者には日ごろから家族や身近な人による見守りが大切」などとアドバイス、警察や最寄りの消費生活相談窓口（「消費者ホット

ライン」全国共通電話番号188）などで相談するよう呼び掛けています。



改元便乗詐欺にも注意して!

元号が5月1日から「令和」に改まりました。新元号発表時から大手電話会社をかたった「なりすましメール」が送り付けられるなどのトラブルが発生しています。

なりすましメールは新元号に合わせて新しい契約プランに移行するなど虚偽の情報を伝え、リンク先にアクセスさせようとするものです。

また、銀行等を名乗り、「元号が変わるのでキャッシュカードを交換する必要がある」などとだます特殊詐欺事件も発生しました。独立行政法人国民生活センターなどは、「金融機関等が暗証番号を聞き出したり、カードの返還を要求したりすることはない」として、注意を呼び掛けています。

住宅トラブル110番に相談12件



【消費者庁イラスト集より】

「住宅」に関する相談が例年多数寄せられていることから3月2日、道立消費生活センターは札幌弁護士会とともに「住宅トラブル110番～賃貸・リフォーム・

修繕など～」を実施したところ、12件の相談が寄せられました。

寄せられた相談事例は「自宅のリフォーム工事の際、水道工事業者の施工した床下の配管工事が適切でなく、業者の対応を求めたが

返答がなく不満」「入居前に貸主から許可を得て、賃貸アパートで犬を飼っていた。退去時に業者による消臭も含めた犬のにおいの除去作業費用を負担するよう貸主に言われたが、必要性はあるか」など。

トラブルに遭ったら、最寄りの消費生活相談窓口をご利用ください。

恵庭市に69番目のネットワーク

恵庭市は3月26日、消費者被害防止ネットワーク「恵庭市安全で安心なまちづくり実行委員会」を設置しました。道内69番目となります。今後、悪質商法や特殊詐欺などの被害から地域住民を守るための活動を展開していきます。

禁煙場所が広がります！ 「改正健康増進法」来年4月から全面施行

受動喫煙対策の強化のため、今夏から学校や病院などの敷地内が全面禁煙となります。昨年夏に成立した「改正健康増進法」の一部が施行されるもので、東京五輪・パラリンピックを控えた来年4月には全面施行されます。

改正健康増進法の基本的な考え方は「望まない受動喫煙をなくす」「受動喫煙による健康被害が大きい子ども、患者などに特に配慮」「施設の類型・場所ごとに対策を実施」の3点です。

対策は3段階からなり、すでに国や都道府県などが受動喫煙防止の周知や啓発を行い、北海道は道内主要都市で説明会を開催しました。

続いて今年夏ごろから、学校や病院、児童福祉施設、行政機関などは原則施設内禁煙となります。ただし、受動喫煙を防止するための必要な措置がとられた場所に喫煙所を設置することは可能です。

事務所や飲食店なども禁煙となる全面施行は来年4月1日からです。ただし、既存の飲食店のうち、経営規模の小さい店舗（個人または資本金5000万円以下、かつ客席面積100平方メートル以下で店頭には「喫煙可」と掲示）は除外されます。

加熱式たばこも規制の対象となりますが、加熱式たばこ専用の喫煙室を設置すると、その中では飲食も可能とされています。

違反した個人や、喫煙が禁止された場所に喫煙器具や灰皿などを設置した施設管理者には罰金が科せられます。

急速に広がる「新型たばこ」

最近、一般的なたばこに代わる、新型たばこと呼ばれる「加熱式たばこ」の販売数が急増しています。

紙巻きたばこは、タバコの葉に火を付け燃焼させて使用しますが、加熱式たばこは火を付けないでタバコの葉を加熱してニコチンを吸引するものです。

特徴としては煙が少なく、発がん性物質のターゲルの発生が低いことや、紙巻きたばこよりも温度が低いのでやけどの危険性が低いことなどが挙げられます。

加熱式たばこは煙が出ないため、紙巻きたばこと違う扱いと考えている人もいますが、

現在のところ法律上の扱いは、紙巻きたばこも加熱式たばこも同じ扱いです。

日本呼吸器学会は「新型タバコの受動喫煙による健康リスクについて科学的証拠を得るにはかなりの時間を要します。有意な健康リスクではないとの主張もありますが、根拠はありません」としており、推奨できないとする立場を表明しています。



くらしのセミナーにご参加ください

道立消費生活センターは、今年も5月から12月にかけて月1回、その時々々のタイムリーなテーマを取り上げ、分かりやすく解説する「くらしのセミナー」を開催します。ご参加ください。受講無料。道民カレッジ連携講座です。申し込み、問い合わせは、教育啓発グループ（☎011-221-0110）へ。

日時	テーマと講師
5月22日(水) 13:00~15:00 (受付中)	あなたも狙われているかも！？ ～最近の悪質商法の実態～ 北海道立消費生活センター 主任消費生活相談員 前田麻子
6月19日(水) 13:00~15:00 (5月22日から受付)	それって大丈夫!?情報社会の落とし穴～ 情報セキュリティ対策のあり方を学ぶ～ 北海道警察 サイバーセキュリティ対策本部

消費生活相談

困ったときは…相談専用電話へ
☎050-7505-0999

このままだと電話が使えなくなる？

切り替え工事が必要なの？

Q 契約中の大手電話会社を名乗って、固定電話がアナログ回線から光回線になるので、2週間後に切り替え工事に行くと電話がきた。工事費はかからないが基本料金が上がるとのことだった。生年月日を聞かれたので答えたところ、家族の承諾が必要なので連絡先を教えてください

と言われた。おかしいと思って電話を切ったが必要な工事なのか。

（70代 女性）



A 東日本電信電話株式会社（NTT 東日本）は2024年1月以降、固定電話網を、インターネットで利用されるIP技術を利用した音声電話サービス（IP網）へ移行するとしていますが、固定電話を引き続き利用する場合、移行に伴う手続きや消費者宅内の回線の切り替え工事は不要で、利用中の電話機等はそのまま使えと説明しています。また、IP網に移行後も基本料金は現在と同額の予定と公表されています。

この事例は、大手電話会社の代理店による光回線と付加サービスであるIP電話の勧誘と考えられます。相談者には、電話は今のまま使い続けることができるので、光回線に変更する必要はないことを説明しました。

当センターから代理店に連絡したところ、古い線を新しい線にしてもらうお願いをしたが、高齢なのでご家族の承諾を得る必要があった、とのことでした。そのため電話回線の切り替え工事が必要とだけ告げて、インターネットを利用しない高齢者に十分な説明を行わずに光回線を勧めるのは問題ではないかと指摘しました。また、契約には至っていないことを確認し、相談者は今後の勧誘を断っていることも伝えました。

契約中の大手電話会社にも連絡し、勧誘の

問題点を伝えたところ、代理店を指導することでした。

通信の契約は慎重に！

このほかにも「アナログ回線やISDN回線の電話が使えなくなる」「電話代が安くなる」などとうたって、光回線やIP電話を勧誘されたという相談が増えています。

これらの電気通信サービスの勧誘には、電気通信事業法の消費者保護ルールが適用されます。事業者は契約前に事業者の名称や料金、提供条件等を説明しなければなりません。契約が成立したときは、契約内容を明らかにした書面を速やかに交付する義務があります。

また「電話が使えなくなる」などと事実と異なることを告げたり、断った人に勧誘を続けたりすることは禁止されています。

なお、一定の範囲の電気通信サービス契約は、書面を受領してから8日間は、契約解除できる場合があります。

固定電話のIP網移行に便乗した、電話や訪問での悪質な勧誘が今後も増える可能性があります。不要な勧誘はきっぱりと断り、トラブルに遭った場合は最寄りの消費生活相談窓口へ。

くらしの 疑問??

～テスト室への問い合わせから～

道立消費生活センターの商品テストグループには、道民の皆さんから衣食住に関するさまざまな問い合わせや苦情が、年間約400件寄せられます。その中からくらしに役立つ話題を紹介します。



ストッキングから白い粉！

Q. タンスにしまっておいた黒いストッキングをはいたところ、白い粉が大量に出てきた。表面や裏面にも白い粉が大量に付着し、色むらになっている。身体に害はないだろうか。



劣化したポリウレタン

A. 苦情品を観察したところ、表面や裏面に白い粉状のものが大量に付着し、手で払うとぱらぱらと粉になって落ちてきました。

実体顕微鏡で拡大観察したところ、ストレッチ性を持たせるために使用されているポリウレタンが劣化し、切れたものが表面に飛び出して、粉状になっていることが確認できました。ポリウレタンは使用頻度に関係なく、一定期間が経過すると加水分解（空気中の水分や汚れの付着で分解する反応）する性質があります。耐用年数は、一般的に製造から2～3年と言われています。白い粉はポリウレタンが劣化したものなので、身体に影響はない旨、回答しました。

食品なのに、なぜ賞味期限がないの？



Q. 清酒を購入したところ、賞味期限の表示がなかった。問題ではないか。

省略できるものもある

A. 食品表示法では、加工食品には消費期限が賞味期限を、容器や包装に見やすく表示することとされていますが、清酒（日本酒）を含む酒類は長期的に保存しても品質が劣化しないので、賞味期限の表示を省略できることになっています。ただし、清酒の場合は、清酒の製法品質表示基準で製造月日の表示が義務付けられています。この場合、いわゆる「仕込み」の時期ではなく、原則として「販売のため容器に充てんし密封した時期」を指します。

酒類以外にもでん粉やチューインガム、冷菓、砂糖、食塩など、品質劣化が少ないものには賞味期限の表示を省略できます。

このように賞味期限の表示がない場合、見た目やにおい等により、五感で食べられるか判断しましょう。

蛍光灯の光で充電できない腕時計

Q. しばらく使用していなかったソーラー電池の腕時計が止まっていたので、蛍光灯で充電しようとしたが、全く動かない。故障だろうか。



まず直射日光で充電を

A. 蛍光灯は太陽光に比べると非常に弱く、充電に時間がかかります。まずは時計が熱くなりすぎないように注意しながら直射日光で充電させてみて、それでも動かないようであれば、故障の可能性があります。そのときは販売店に見てもらいましょう。

使用しないときは電池切れを防ぐために明るい場所で保管しましょう。

覚えのないアイコン。PCの故障か？

Q. インストールした覚えのないソフトのアイコンがデスクトップにあり、インターネットを立ち上げようとするとエラーメッセージが出て煩わしい。パソコンが故障したのか。



ニセ警告に注意！

A. インストールした覚えがないというソフトやインターネットを立ち上げた際に出るエラーメッセージは、ウイルス感染の誘導ソフトだったのでアンインストールしました。また、ウイルス対策ソフトが機能無効になっていたので有効にし、スキャンを実行してウイルスを駆除しました。

この事例のほかにも、「ウイルスを検出しました」というニセの警告文や、「ビーッ」という警告音の後、「パソコンからウイルスが検出されました」などという画面が出現し、不安をあおって電話をかけるよう仕向け、その結果、サポート契約やソフトウェアを購入させるアプリへ誘導してインストールさせる詐欺があります。

警告画面を閉じようとしても繰り返し同じ画面が出るなど、パソコンがコントロールできなくなったように思わせますが、実際にはパソコンはウイルスに感染していません。

このような警告が表示されても慌てず、まずはブラウザを閉じましょう。閉じることができない場合、パソコンを再起動すればブラウザを閉じることができます。

モバイルバッテリーは安全か？

Q. モバイルバッテリーを購入しようと思っているが、度々事故が起きているので不安だ。品質や安全性を見極める方法はないか。



2月からPSEマーク義務化

A. モバイルバッテリーはリチウムイオン電池を使った充電器で、小型でポケットなどに入れて持ち歩くことができることから人気を集めています。一方、列車の中でモバイルバッテリーから煙が出て列車が緊急停止したトラブルや、発火や破裂によるけがなどの事故が急増しています。

リチウムイオン電池はほかの電池よりも電圧が高く、容量は倍以上あります。異物が混入して電極同士がショートすると、発火事故につながりやすいといわれています。

そこで、国はモバイルバッテリーを法令の規制対象にし、電気製品安全法に適合した証のPSEマークがついていないものは、2月から輸入・製造・販売を禁止しています。

購入の際はマークの確認をし、2月以前に購入したマークのない製品については、消費者庁のリコール情報サイト等でリコール対象となっていないか確認してください。



PSEマーク

調べてほしいことはありませんか？

今回掲載した事例以外にも食品の塩分量や成分検査、繊維の色落ちのテスト、金属類の材質調査なども可能です。

ご希望の方は北海道立消費生活センターへお問い合わせください(相談専用電話050-

7505-0999)。

なお、テストは無料ですが、テスト品の送料はご負担ください。



今年も開講！養成講座、スタディ

北海道消費者協会は、本年度も「消費生活リーダー養成講座」と「通信講座消費生活スタディ」を開催します。いずれも道民カレッジ連携講座です。問い合わせは、北海道消費者協会（☎011-221-4217）へ。

◆消費生活リーダー養成講座

「養成講座」は道立消費生活センターに通いながら学ぶもので、本年度は56期生となります。衣食住や環境、経済、契約、農業など

多彩なカリキュラム。期間は7月22日から8月2日までの前期と8月19日から30日までの後期に分かれています（土日を除く計20日間）。1科目90分で1日3科目。

申し込みは6月末日まで。受講料は、地域消費者協会会員は1万5000円、会員でない方は2万円。



北海道消費者教育PRキャラクター「ちえ子さん」

◆通信講座消費生活スタディ

「スタディ」は、衣食住や環境、契約など消費生活全般を一冊にまとめた、（一財）日本消費者協会発行のテキストをもとに自宅学習した後、効果測定を提出して修了です。来年3月に道立消費生活センターでスクーリングを開催する予定です（参加は自由）。受講料は、地域消費者協会会員は5000円、会員でない方は6000円。

地域消費者協会には準備ができ次第、受講案内を送付します。会員でない方は7月1日から受け付けますが、定員になり次第締め切ります。



昨年度のスクーリングの様子

見学しませんか

当センターには食品の成分や製品の性能などを調べる商品テスト室や、その結果を分かりやすく紹介した展示ホールがあり、随時、見学を受け付けています。

平成30年度は大学や専門学校、町内会、自治会、消費者団体、自治体職員など53団体548人が訪れ、悪質商法や特殊詐欺の手法を知るミニ講座に耳を傾け、食品の着色料や

糖分、繊維などの簡易実験に取り組みました。

利用は無料、2名以上で要予約。講座の内容等については相談に応じます。

申し込み、問い合わせは教育啓発グループへ。



展示ホールを見学する学生たち

北海道立消費生活センター

札幌市中央区北3西7 北海道庁別館西棟

TEL 011-221-0110

FAX 011-221-4210

相談専用電話 050-7505-0999

（相談受付時間：平日／午前9時～午後4時30分）

当センターは一般社団法人北海道消費者協会が指定管理者として業務を行っています。

ホームページのご案内

当センターのホームページでは、悪質商法の最新事例や製品事故情報、商品テストの結果などを紹介しています。ご活用ください。
<http://www.do-syouhi-c.jp/>



北海道立消費生活センター

検索