

暮らしに役立つ生活情報
センターニュース

北海道立
消費生活センター

きらめく

NO. 131 1月号



かしこしか ちえ子さん

北海道消費者教育
PR キャラクター



ジュエリーアイス（むかわ町）

主な内容

| | |
|-------------------|--------------------|
| 鈴木知事年頭ごあいさつ……………2 | 暮らしのセミナー……………4 |
| センター所長あいさつ……………2 | 〈相談事例〉電話勧誘販売……………5 |
| 着衣発火事故に注意……………3 | 〈商品テスト〉 |
| 還付金詐欺が多発中……………3 | リチウムイオン電池・充電器の使用 |
| フリマアプリでの架空取引を | ……………6、7 |
| 持ちかける手口に注意……………3 | リーフレット紹介……………8 |

年頭ごあいさつ



北海道知事

鈴木 直道

新年明けましておめでとうございます。皆様と共に新しい年を迎えられたことを大変うれしく思います。

昨年を振り返りますと、「北海道・北東北の縄文遺跡群」が世界文化遺産に登録されたほか、東京オリンピックのマラソン・競歩競技に先立ってアイヌ舞踊が披露され世界に発信されるなど、本道が有する価値が国内外で大きな注目を集めた年となりました。

一方、新型コロナウイルス感染者数が増減を繰り返す予断を許さない状況が続く中、道では、何よりも道民の皆様の命と暮らしを守ることを最優先に、感染症への対応に最善を

尽くしてきました。皆様には、長期にわたり多大なるご理解とご協力をいただいていることに、改めて感謝申し上げます。

消費生活の分野では、本年4月からの民法改正による成年年齢引き下げに伴い、進学や就職など生活環境が大きく変わる時期である18歳と19歳の年齢層における消費者被害の拡大と深刻化が懸念されるなど、消費者保護の取組は一層重要となっています。

道としては、今後とも、様々な消費者問題に関する情報を道民の皆様に適時適切に提供するとともに、「第3次北海道消費生活基本計画」に基づき、消費者被害の未然防止や救済、消費者教育の推進や見守りネットワークの構築、公正な消費者取引に向けた行政措置などを着実に実施してまいります。

この一年が、皆様にとりまして、希望にあふれるすばらしい年になりますよう心からお祈り申し上げ、新年のご挨拶といたします。



北海道立消費生活センター

所長 畠山 京子

新年明けましておめでとうございます。

11月、12月とコロナウイルスの感染者数が減少して、少し気分が和らいでおりますが、ワクチンの効果は減衰していきますので、まだまだ感染防止対策は必要です。本年も気を緩めず業務に励む所存です。

近年急増している詐欺的な定期購入商法の2020年度当センター受理件数は2019年度の1.5倍の607件となりました。今年度も同程度の件数になりそうです。特商法が昨年6月に改正され、定期購入になることが認識しづらい表示には刑事罰が導入されました。また、誤認に気付き解約を申し出ることも可能とな

りました。施行は本年の予定です。消費生活相談員は道民の皆様の“虎の子”とも言える財産を守るべく日々奮闘しております。

また、商品の欠陥を消費者個人が事業者と話し合う場合、科学的な検証データがあると説得力が増します。テスト室では個人や組織からの依頼や自らの試買テストを通して、商品の改善を事業者に申し入れをします。多種多様な商品が出回る中で、テスト結果を社会に伝え、消費者の適切な商品選択につなげる重要な役割を担っています。

他にも「消費者力」を養う消費者教育として、セミナーや出前講座も開催しております。

本年もどうぞセンターをご活用ください。皆様のご健勝を祈念して年頭のご挨拶と致します。

着衣発火事故に注意 服装に気を付け火に 近づき過ぎないで！

毎年、着衣着火による事故が発生し、全国で約100人もの方が亡くなっています。うち8割以上が65歳以上の高齢者で、特に冬場は火を扱う機会が増え、空気も乾燥していることから火災が発生しやすい季節のため、注意が必要です。

消費者庁によると、着衣着火による事故は、ガスコンロの火や仏壇のろうそくの火が、衣類の袖口やマフラーなどに燃え移ったり、衣類の生地の上に細かい繊維が毛羽立ったものを身に付けていたことで、わずかな炎が一気に衣類上に広がる「表面フラッシュ」などによる事例が報告されています。

ガスコンロを使用する際は、袖口が広がった衣類は避けるとともに、鍋底から炎がはみ

出ないように適切な火力に調整しましょう。また、仏壇まわりの掃除や供え物の入れ替えなどを行う際は、ろうそくの火は消しましょう。

表面フラッシュは、約1秒で服全体に火が燃え広がるなど炎の速度が速いため、パイル地やモヘアなど表面が起毛した生地、着古して表面が毛羽立っている衣類を着用の際は、火に近づき過ぎないように注意が必要です。

このほか、新型コロナウイルスの拡大に伴い、手指消毒などで使用頻度が高くなっている消毒用アルコールは火気に引火しやすいた

め、衣服に液体が付着した状態で火のそばに近づいたり、ライターなどで暖房器具に着火したりしないようにしましょう。



消費者庁イラスト集より

還付金詐欺に注意

道内で還付金詐欺被害が多発しています。道警本部によると、2020年は還付金詐欺被害の認知件数は0件だったのに対し、2021年は10月末時点で28件と多発しています。道内全域に特殊詐欺警報発令中にもかかわらず、市役所職員を名乗る人物から電話があり、ATMに誘導され、携帯電話越しに指示を受けてATMを操作したところ被害に遭ったといった事件です。

「ATMでお金が戻る」といった電話や、「通話しながらATMを操作」するよう求めることも詐欺とみてよいでしょう。こうした電話を受けたらすぐに警察に通報しましょう。



フリマアプリでの架空取引を 持ちかける手口に注意

オンライン上で個人間売買の場を提供するフリーマーケットアプリ（フリマアプリ）で

架空取引を持ちかけられたという相談が全国の消費生活センターなどに相次いで寄せられています。

国民生活センターによると、もうけ話の取引ツールを買わないかと勧誘し、その代金の支払いをフリマアプリの架空取引で支払わせる手口です。

架空取引はフリマアプリ運営事業者から規約違反を問われる恐れもあり、架空取引を持ちかけられても絶対に応じないようにしましょう。

不審な点があった場合は、すぐに最寄りの消費生活相談窓口にご相談してください。

1月12日に親子体験学習講座

道立消費生活センターは1月12日午後1時から当センターで親子体験学習講座を開催します。JICA 北海道の山中卓也さんを講師に迎え、「はじめてのSDGs」をテーマに体験学習を通して消費生活にかかわる知識や行動を学びます。

参加無料。申し込みは、当センター教育啓発グループ（電話011-221-0110）へ。

くらしのセミナー開催 長寿社会に備えて

道立消費生活センターは昨年11月10日、同センターで第6回くらしのセミナーを開催しました。道保健福祉部高齢者保健福祉課主任技師の高橋収氏が「長寿社会に備えて～フレイルを知る～」と題し講演しました。

フレイルとは、“虚弱”という意味で、高橋氏は、フレイルの状態について、経済的困窮や独居など本人を取り巻く環境による社会的フレイル、軽度の認知機能の低下など精神・心理的フレイル、筋肉の減少や持久力の低下といった身体的フレイルの三つを説明しました。ただ、健康状態と要介護状態の中間時期に位置するため、健康な状態に戻れる

可能性があることを強調し、「いかにフレイルを予防するかが大事です」と呼びかけました。



当センターは、収録した「くらしのセミナー」の会场上映会を行っています。1月19日午後2時から、昨年7月に開催した第3回の「食品の安全～HACCPと食品衛生法改正から～」の上映会を行います。申し込みは1月11日から。2月2日午後2時から、昨年12月に開催した第7回の「アイヌの人たちの生活に習うエシカル消費」を上映します。申し込みは1月17日から。希望者は同センター教育啓発グループ（電話011-221-0110）へ。

10月の特別相談に20件

道立消費生活センターと札幌弁護士会は昨年10月23日に特別相談「消費者トラブルなんでも110番」を行いました。電話と来所を合わせ20件（電話14件、来所6件）の相談が寄せられました。

相談内容は「ネット通販で電動自転車を購

入しクレジット決済したが、商品が届かない。解約したいのに業者にメールをしても返信がない」「簡単にもうかるとのネット広告を見てサイトに登録しFX取引運用資金を支払ったのに、全くもうからずだまされたと気付いた」などのトラブルが寄せられました。また、「数年前に床下工事をしたが、実際には工事されていないことが分かったので返金してもらいたい」「スマホから間違ってアダルトサイトにアクセスすると突然、「登録完了、40万円請求」という画面になった。登録の申し込みはしていないので支払いたくない」との相談もありました。

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。



消費生活パネル展で トラブル防止を啓発

道消費者安全課は昨年10月28、29日に道庁1階で消費生活パネル展を開催しました。

会場では、クーリング・オフや悪質商法規制、不当取引など、トラブルを回避するためのさまざまな法規制などについて紹介しました。また、この4月から成年年齢が18歳に引き下げられることに伴い、若者が巻き込まれやすい美容医療サービスやモデル・タレント契約、アフィリエイト内職、フリマアプリ、定期購入をめぐるトラブル事例を紹介しました。

このほか、エシカル消費や食品ロス削減などのパネルを展示し、啓発活動を行いました。



消費生活相談

北海道立消費生活センター相談専用電話
☎ 050-7505-0999

消費者ホットライン ☎^{いやや いや}188（「嫌や」泣き寝入り）
※お住まいの市町村など最寄りの消費生活相談窓口をご案内します。

光回線をアナログ回線に戻すはずが…

説明されていないサポート契約も

Q 10日ほど前、「モデムはついてるか。モデムを外して光回線をアナログ回線に戻せば電話代金が安くなる。キャンペーン中なのでキャッシュバックもある」と電話で勧誘を受けた。インターネットを利用しておらず、光回線をやめても良いと思ったので、アナログ回線に戻すことを承諾した。今日、事業者から届いた書面を見ると、アナログ戻し手続き代行料として約4万円の他に、機器補償サービスと

電話安心サポートがそれぞれ月額900円と書かれていた。しかし、これらのサービスと料金については説明されておらず、納得できない。書面にクーリング・オフの記載があるが、クーリング・オフはできるか。
(60代 女性)



A 特定商取引法（特商法）では、事業者が電話で商品やサービスの勧誘を行う場合、勧誘前に事業者名や販売目的を告げることが義務付けられています。同法では、事業者には法律で定められた事項を記載した契約書面の交付が義務づけられており、消費者は書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。また、北海道消費生活条例では、事業者が料金や契約内容などに関する重要な情報を消費者に伝えず勧誘することを禁止しています。

相談者には、特商法の電話勧誘販売に該当するため、クーリング・オフが可能であることと、クーリング・オフ通知の方法について説明しました。また、センターから事業者に連絡を取り、勧誘時にサービス内容や料金についての説明が不足していたこと、今後の勧誘は断るとの相談者の意向を伝えました。事業者からは「クーリング・オフ通知はまだ確認していないが速やかに処理する」との回答があり、相談者にはその旨を伝えて終了となりました。

アナログ戻しは自分で手続きが可能！

光回線の利用者がアナログ回線への移行（以下、アナログ戻し）を勧められ高額な手数料を請求されたとの相談が寄せられています。その際、知らないうちに、アナログ戻しには必要がないサポート契約を結んでいることもあり、国民生活センターや総務省でも注意喚起をしています。

光回線をアナログ回線に移行する手続きは、第三者に依頼する必要はなく、自分で簡単にNTT 東日本／西日本に申し込むことができます。費用や条件等は「116」に問い合わせるか、各社ホームページを確認しましょう。

なお、アナログ戻しを行う際は、現在契約中の回線事業者等の解約手続きが必要な場合もありますので、直接問い合わせ確認しましょう。また、アナログ戻しの勧誘を受けた場合は、必要がなければきっぱりと断りましょう。

トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

国民生活センター
テスト（抜粋）

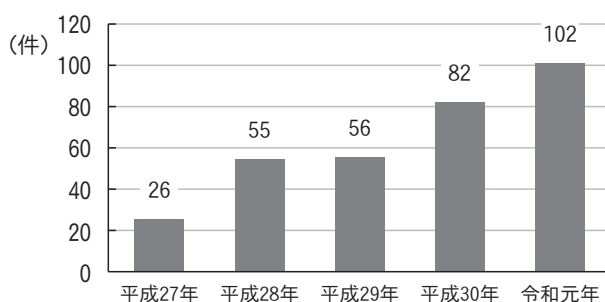
リチウムイオン電池・充電器の使用について

充電することにより繰り返し使用できるリチウムイオン電池は、高容量化、小型化、そして安全性の確保によって利便性が向上し、さまざまな商品に使用されるようになっていきます。日常の生活に身近な商品であるスマートフォンやタブレット端末をはじめ、モバイルルーター、モバイルバッテリーといった機器にもリチウムイオン電池が使用されています。

リチウムイオン電池は多くのエネルギーを蓄えられる一方で、近年、電車内などで鞆に入れていたモバイルバッテリー等からの発煙、発火といった事故がしばしば報道され、それらは機器に内蔵されたリチウムイオン電池が出火元とされています。また、東京消防庁の「令和2年版 火災の実態」（令和2年9月発行）では、リチウムイオン電池関連の製品からの火災は年々増加していると報告されています。

PIO-NETにも「充電端子が発熱、発煙した」「リチウムイオン電池が膨張した」「スマートフォン本体が発熱した」といったリチウムイオン電池や充電の際の危害や危険に係る相談が継続的に寄せられており、中には充電中に爆発し火災になったという事例もみられました。

そこで、国民生活センターでは依頼をもとにテストを実施した事例を紹介するとともに、事故の再現テスト等を実施し、消費者へ情報提供しています。

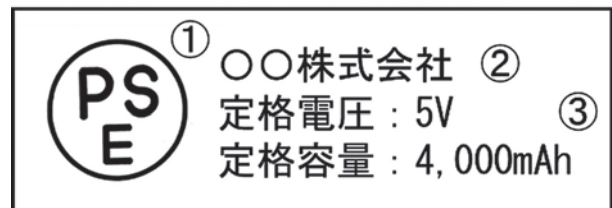


※「令和2年版 火災の実態」東京消防庁データより

関連法令・表示

電気用品安全法の対象となる品目について、法令に定められた技術基準適合などの義務を届出事業者が果たした証として、PSEマーク等を商品に表示することができます。

PSEマーク（モバイルバッテリー）の例



このPSEマーク及び定められた表示がされている電気用品でなければ、販売、または販売のための陳列を行うことが禁止されています。なお、インターネット通販サイトなどで「PSE認証済み」などと謳い販売されている商品が見られますが、PSEマークは、事業者が電気用品安全法に定められた義務を履行していることを自ら証明するもので、「国から取得」したり、「PSE認証取得」するようなものではありません。

発熱及び焼損に関わる再現テスト事例

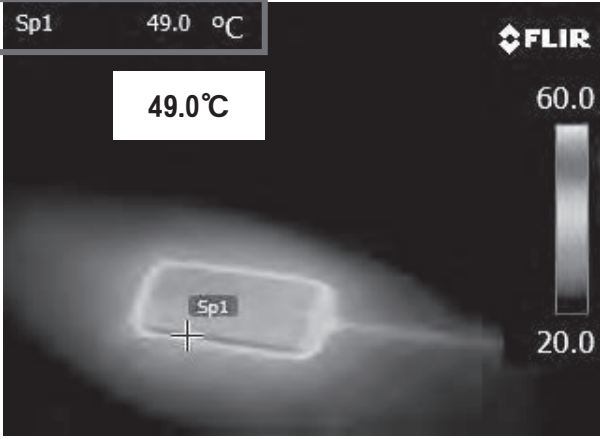
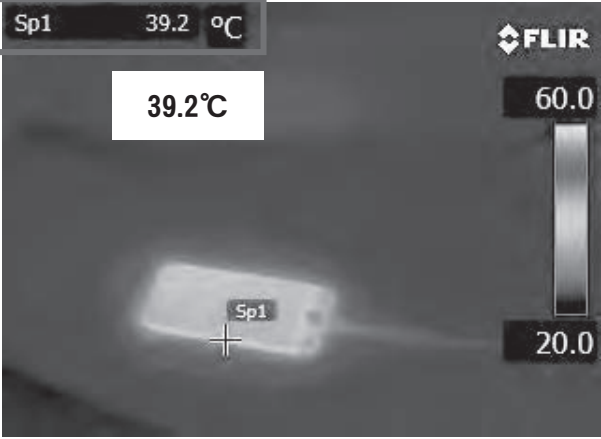
【充電端子に異物が混入した際の発熱】

充電端子内に導電性の異物が混入した状態でモバイルバッテリーを充電すると、充電端子が発熱・発煙し、樹脂部分の溶融がみられました。

【充電器の出力電流による発熱の違い】

外観に違いはみられなくても、充電器の出力電流によって表面温度に差がみられました。

1時間後のスマートフォンの発熱の様子

| 掛け布団あり | 掛け布団なし |
|---|--|
|  <p data-bbox="188 808 762 902">1時間経過後に 掛け布団をめくった直後の画像</p> |  |

【充電及び動作中のスマートフォンの発熱】

スマートフォンを充電しながら動画を連続再生すると、表面温度が上昇したほか、放熱が妨げられるとさらに温度が上昇しました。

テスト概要（上記写真参照）

スマートフォン本体の発熱について、就寝する際の使用を想定したテストを行いました。テストは室温25度の環境で、布団の上に置いたスマートフォンに掛け布団がかけられた状態と、かけられていない状態で、充電をしながら動画を連続再生した際の、スマートフォンの表面温度をサーモグラフィーにより観察しました。

その結果、掛け布団をかけられた状態の温度の方が、かけられていない状態より約10度高くなり、50度近くになりました。

就寝時など、発熱したスマートフォンに長時間、意図せず肌が接触してしまうと、低温やけどを負う可能性も考えられました。

【モバイルバッテリーの異常による事故を想定したテスト】

リチウムイオン電池が熱暴走すると急激に温度が上昇して勢いよく発煙し、周辺物が焼損する様子がみられました。

消費者へのアドバイス

- ・充電端子が熱くなったり、異臭がするなど異常を感じた場合は直ちに使用を中止しましょう。
- ・リチウムイオン電池に膨張がみられたら使用を控え、交換または適切に廃棄しましょう。
- ・充電器の定格出力を確認し、接続するスマートフォンやモバイルバッテリーなどの仕様に応じて適切な充電器を使うようにしましょう。
- ・リチウムイオン電池を搭載した機器や充電器を放熱が妨げられる環境下で使用すると高温になるおそれがあります。使用中や充電中は発熱することを認識しておきましょう。
- ・製造・販売元や型式が明示されていない商品や、仕様が不明確な商品を購入するのは避けましょう。

商品の問題により事故が発生するケースも考えられます。使用中の商品について、リコール情報サイトや事業者ホームページ、インターネット上の情報なども併せて確認するようにしましょう。

SDGsなどのリーフレットで活用を

道立消費生活センターは、リーフレット3種を新たに作成しました。

「みんなで考えよう！SDGs」は、SDGsが目指す世界とその実現に向けた17の目標、私たちが未来を変えるために取り組めることを紹介しています。「はじめませんか？エシカル消費」は、人や社会、環境に配慮した消費

行動を促す内容です。「減らそう！食品ロス」では、買い物をするとき、収納するとき、料理するとき、保存するときの過程でできる食品ロス削減策を紹介しています。



希望者は当センター教育啓発グループ（電話011-221-0110）へ。

センターご利用の際は 新型コロナウイルス感染防止対策にご理解を

道立消費生活センターは、新型コロナウイルス感染防止対策を講じています。見学を含めた入館者には、以下のとおり、検温、マスク着用や連絡先の記入などをお願いしています。休館の場合もありますので、来館の際は事前に電話もしくはホームページ等でご確認ください。ご理解とご協力をお願いします。

問い合わせは当センター教育啓発グループ（☎011-221-0110）へ。



- ① 出入り口などに手指消毒用アルコールを設置していますのでご利用ください。
- ② 各受付で必ず検温を行います。37.5度以上の発熱、もしくは平熱+1度以上の超過が認められた場合は入館をお控えください。
- ③ マスクの着用をお願いします。お持ちでない方は、職員にお申し出ください。
- ④ 新型コロナウイルス感染が発生した場合、その事実を皆様にお伝えすることに備えて、入館される方の連絡先（氏名、住所、電話番号）を所定の用紙へご記入いただきます。
- ⑤ 「北海道コロナ通知システム」を導入しています。入館の際にQRコードからメールアドレスを登録していただくと、同じ日に当センター利用者の中から感染者が確認された場合に北海道からメールでお知らせします。

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。ご利用ください。
<http://www.do-syouhi-c.jp/>



北海道立消費生活センター

検索

