

北のくらし

きらめく

北海道立消費生活センター

主な内容

- リフォームで快適な住まい … 2、3
- 最近のリフォーム事情 …… 4
- 高額な学習教材の解約 …… 5
- 加熱式湯たんぽの性能 … 6、7
- 道の消費生活アンケートほか … 8



春近い赤井川村

深い雪に覆われていた赤井川村にも、雪解けの季節が訪れ、のどかな空気が漂ってきた。

(全道展会員 山下 脩馬)

〒060-0003
札幌市中央区北 3 条西 7 丁目道庁別館西棟
TEL (011) 221-0110
FAX (011) 221-4210
<http://www.do-syohi-c.jp/>

NO. 60 3月号



和室を改装した洋室

上手なリフォームで 快適な住まい

長引く不況のせいか、家を新築するよりも手ごろなリフォームに人気が集まっています。国が打ち出した「住宅版エコポイント制度」や減税なども追い風になりそうです。しかし、一方では意に添わないリフォームでトラブルも起きています。事前に計画を立て、信頼できる業者を選ぶことが大切。北海道住宅リフォーム推進協議会に上手なリフォームのコツについて聞きました。

目的をはっきり持つ

リフォームを思い立ったら、自分の考えを整理し、目的をはっきりさせましょう。以下のように不満と対応するリフォームが考えられます。

- ・狭い↓増築・間取りの変更
- ・寒い↓断熱改修
- ・汚い↓外壁などの塗り替え、クロスの張り替え
- ・使いにくい↓設備の更新、間取りの変更、収納の確保
- ・危ない↓落雪の対策、高齢化対応

応、耐震改修

目的が定まったら、業者選びの前におおよその計画を立てます。

- ・何年住むか
- ・予算と資金計画
- ・工事時期
- ・住みながら工事をするか、仮住まいするか
- ・設計や施工を誰に頼むか

登録業者を選ぶ

「信頼できる業者」であるかどうか業者選びのポイントです。以下の点について注意してください。

- ・北海道住宅リフォーム事業者登録制度に登録しているか
- ・建設業登録や建築士事務所登録をしているか
- ・リフォームの設計や施工実績があるか
- ・建築士等の資格者がいるか
- ・建築主の要望に耳を傾けてくれるか
- ・専門的なアドバイスをしてくれるか
- ・契約内容が明確に分かる図面や見積書を作成してくれるか
- ・北海道住宅リフォーム事業者登録制度とは、(社)北海道建築技術協会が昨年2月から実施しているもので、全道174社(2月1日現在)が登

録されており、事業者はホームページ (http://www.h-reformkyo.net/db/) から検索できます。①自宅から近いか②リフォーム実績は?③自分の希望するリフォームと近いかどうか④などの観点から、3社選び、なるべく詳細な見積書を複数の事業者から取り、内容や金額などを比較検討してください。

詐欺にご用心

突然訪問してくる事業者や、電話

で勧誘してくる事業者には注意しましょう。「無料で点検しますよ」と言いつつ近づいてくる事業者にも注意してください。特に以下のような「セールストーク」には惑わされないで。
 「近所で工事しているので、足場代が安く済む」
 「お宅をモデル工事現場にしたい」
 「今ならキャンペーン期間中。安く工事ができる」

マンション修繕は外断熱改修がおすすめ

道や(社)北海道建築技術協会は、マンションの大規模修繕に「外断熱改修」を推奨しています。

この方法は、建物の屋外側から断熱材と外装材を取り付け、耐久性や断熱性を高める方法です。入居者は住んだまま改修が可能。

メリットとして、①結露が減り、外気温や直射日光の影響が受けにくくなり、夏も冬も快適②脳梗塞などは、トイレや浴室の温度の低い所で起こしやすいといわれていますが、どちらも暖か。健康的に暮らせる③暖房エネルギーが少なくなる④一度実施すると30年以上は、大規模修繕工事が不要な



ので、長い目で見ると資金面からもお得ーなど。
 問い合わせは、道建築指導課(☎011・231・4111 内線29-470)か、(社)北海道建築技術協会(☎011・251・2794)へ。

支援制度を活用しては?

国は、平成21年度からバリアフリーや省エネなどに関するリフォーム工事に対して、減税する措置を始めました。補助や融資などの支援制度もあります。

また、国土交通省は「住宅版工コポイント」制度を導入します。例えば断熱性の高いガラスに交換したり、内窓を設置したり、外壁の断熱強化などの工事を行って、一定の省エネ基準をクリアした場合、ポイントが付与されます。ポイントは商品券などに交換できます。

減税や補助制度については道や市区町村へ、融資制度については金融機関へ、お問い合わせください。

北海道住宅リフォーム推進協議会

道や、(財)北海道建築指導センター、(社)北海道消費者協会などで構成されており、一般消費者に対してリフォームに関する情報を提供しているほか、リフォーム業者のレベルアップを図っています。
 同協議会の長谷川寿夫専務理事による

と「具体的な数字は把握していませんが、事業者から、リフォーム件数が増えていると聞きます。工費にもよりますが、技術的にはほとんどのことが可能」と、最近の状況について説明しています。
 来年度も事業者や一般消費者向けの講座を開く予定です。
 ホームページにはリフォーム関係の情報が満載 (http://www.h-reformkyo.net/index.html)。

〈主な相談窓口〉

(財)北海道建築指導センター

札幌市中央区北4西5 三井生命札幌共同ビル3階。☎011・222・6070。来訪する場合は、予約してください。

(社)北海道建築士事務所協会

札幌市中央区大通西5 大五ビル6階。☎011・232・2424 (電話相談はしていません。面談のみで事前予約が必要です)。

消臭、通気、抗菌… 最近のリフォーム事情は？



「ペットのにおいが気になるけれど、仕方がない」「部屋のかびを何とかしたいけれど、マンションだから…」一。以前ならちょっと難しいかな、と思えるリフォームも、最近ではさまざまな機能を備えた壁紙などにより、割と簡単にかなえられることがあります。最近のリフォーム事情について、「リフォームを考える女性達の会」の会員で、2級建築士の伊藤実枝子さんに教えてもらいました。

付加価値がついた壁紙

これまで壁紙は色やデザインで選ぶものでしたが、最近では「耐水性」「耐久性」「通気性」「防かび」「消臭」「抗菌」など、機能がプラスされています。通常のものとの価格差も少ないことから、取り入れる人が増えているようです。

耐水性のものはトイレに、消臭はベットやたばこの臭いが気になる部屋に、通気性は湿気がこもりがちな寝室に使用するなど、施工業者に希望を伝えると、ふさわしいものを探してくれます。

また、珪藻土（けいそうど）という土を練り込んだ壁紙は、冬は水分を出して乾燥を和らげ、夏は湿気を吸い取るとされています。珪藻土を壁に塗る作業は、これまで左官職人が行っていました。壁紙ですでに練り込んであるので、張るだけという手軽さです。

メーカーが開設しているホームページに消臭効果などのデータが公表されているので、参考にしてください。

バリアフリーや省エネも

高齢化が進み、そろそろバリアフリーにしたい、という要望のある人も多いはず。手すり一つとっても、より高齢者に優しいものが誕生しています。手



袖口などが引っかからないよう工夫されている手すり

すりの先端に洋服の袖口が引っかかるのを防ぐタイプや、ドアノブもハンドルトタイプで



出っ張りのないドアのハンドル

はなく、出っ張りがなく、袖口やバッグなどが引っかからないように工夫されています。

省エネリフォームとして、内窓を設置して断熱効果を高めることも可能です。国の「住宅版エコポイント制度」の対象になります。

リフォームを考える女性達の会

平成20年8月に「すべての人が安心な住まいづくりができるよう、また女性による女性のためのライフスタイルを応援しよう」というコンセプトの元、設立されました。代表は中野むつみさん（建物診断の株補償セミナー専務）。会では、女性の専門家を招いたセミナーを年4回開いており、これまで取り上げたテーマは「女性と家事」「収納とリフォーム業者

の見分け方」「住まいとお金と人生」など。

今回は4月14日午前10時から11時半まで、札幌市民ホール（札幌市中央区北一西一）で開かれ、テーマは「住宅版エコポイントってなあに？」。参加費5000円。問い合わせ、申し込みは、ファクス011・207・6178 / メール kyodobunkasha@word.co.jp



050-7505-0999

学力診断テストのはずが： 高額な学習教材の勧誘だった

Q 1週間ほど前、「中学生の学力診断テストをしませんか」と事業者が訪問してきた。3000円弱と手ごろな料金だったので、中学1年生の娘のテストを申し込んだ。後日、テストの結果報告と受験情報の説明に来るといので、承諾した。

テスト結果が送られてきて、昨日、事業者が訪問してきた。夫と娘と3人で、事業者の話聞いたが、いつのまにか学習教材の話になり、勧誘は約3時間にも及んだ。今日中に契約しよう強く勧められたが、急な話であり「もう少し考えたい」と伝えて、何とか帰ってもらった。

教材は「中学3年間分のまとめ販売しかしていない」と言い、現金一括払いで約70万円もする。また連絡が来るようになってくるが、このまま契約してよいか不安だ。

A この事例の場合、訪問販売に当たるので、特定商取引に関する法律（特商法）の規制を受けます。特商法では、訪問販売の際、はじめに「事業者名」「契約の勧誘目的であること」「販売している商品やサービスの種類」を告げることが義務付けられています。この事業者ははじめに本来の目的が学習教材の勧誘であることを告げておらず、問題があると考えられます。

また、約3時間にわたる長時間勧誘や、「今日中に契約を」と急がせ、「3年間分のまとめ販売しかしていない」という勧誘方法にも問題がある旨、相談者に説明し、慎重に考えるようアドバイスしました。
なお、万が一断りきれず契約してしまったら、契約書を受け取ってから



8日以内であれば、クーリング・オフができます。また、昨年12月に特商法が改正され、通常必要とされる量を著しく超える商品等を購入契約した場合（過量販売）、クーリング・オフの期間が過ぎてても、契約後1年間解約できることになりました。学習教材の場合、1年ごとに教科書や学習内容が変わる可能性があるため、3学年分を一度に購入させるのは過量販売に当たると考えられます。

新学期を迎えるこの季節は、このような学習教材をめぐるトラブルがおこりがちです。教材が必要かどうかを十分検討し、契約は慎重に行い

ましよう。困ったときは、当センターが最寄りの消費生活相談窓口へ。

【過量販売とは】

一度に通常では考えられない大量の商品を買わされたり、不本意な契約をしてしまった後に、別の業者が次々と入れ替わりやってくる被害が拡大したりするケースが少なくありません。その結果、気がつくまで生活を圧迫する高額な支払いを迫られることとなります。

そこで、改正法では、訪問販売で消費者がこのような契約を締結させられてしまった場合、消費者に特別な事情がある場合を除き、契約後1年間は契約の解除を主張できる制度を導入しました。なお、過量販売には2つのパターンがあります。
①1回の販売量が過量な場合
②過去に購入の累積があり、新たな販売行為によって過量となる場合（事業者が過量になることを知って販売した場合）

【訂正】「きらめっくNo.59」の5ページで紹介した、問い合わせ先の中で、「太陽光発電システムについて」の電話番号は、03・62206・1187（太陽光発電消費者相談センター）です。

テスト対象銘柄

加熱器具	No.	銘柄名	製造または販売者名	材質や内容物など	購入価格(税込)
電子レンジ	1	快温くん湯たんぼ	オカモト(株)	成分：水、CMC、色素 布カバー：ポリエステル100% 不織布：ポリエステル50%、ポリエチレン50%	798円
	2	湯たロン	三洋エンジニアリング(株)	本体：ポリエチレングリコール・天然増粘剤 本体袋：PET/ナイロン/PP カバー袋：ポリエステル	1,659円
	3	レンジでゆたぼん ゆたんぼタイプ	(株)白元	成分：ゲル化剤、色素 カバー素材：ポリエステル100%	648円
IHヒーター等	4	湯たんぼトタン 大型3.5L	岩谷マテリアル(株)	本体/亜鉛鉄板 口金/しんちゅう パッキン/天然ゴム	1,180円
	5	湯湯婆 (ゆたんぼ) 3.4型	土井金属化成(株)	本体：高耐腐食性メッキ鋼板 口栓：真鍮・亜鉛鉄線 (空気吸入弁付口栓) パッキン：合成ゴム	1,380円
	6	マルカ湯たんぼ 大型約3.5L	マルカ(株)	本体：亜鉛鉄板 口金/しんちゅう (空気調整弁付) パッキン/天然ゴム	1,575円

加熱後に口金を外す実験では、加熱を始めて約7分30秒後に口金と本体のすき間から水漏れが始まり、その2分30秒後に口金を外すと、60cm以上の高さまで勢いよく蒸気と熱湯が噴出し(約2秒間、水量約400ml)、危険な状態になりました。

3銘柄とも包装材には「口金をしたまま加熱しない」と記載されていました。このうち2銘柄(No.4、6)は本体にも注意表示のシールがありましたが、容易にはがれてしまうものでした。

消費者へのアドバイス

- 電子レンジで加熱するタイプは、オート加熱をすると加熱時間が長くなり、高温の内容物が外へ漏れ出たり、本体が高温になったり、やけどを負う恐れがあるので、加熱時間や出力を守って使用しましょう。
- IHヒーター等で直接加熱できるタイプは、間違えて口金をしたまま加熱すると、危険な状態になります。なるべく直接加熱は避け、やかんなどでお湯を沸かして湯たんぼに入れて使用した方がよいでしょう。万が一、

口金をしたまま加熱した場合は、途中で口金を外さず、火を止めて十分冷ましましょう。

＜業界への要望＞

- 電子レンジで加熱するタイプ ①過剰に加熱した場合でも、内容物が漏れ出ない構造にすること②経年劣化等による事故を防ぐため、使用可能な回数や年数を具体的に記載すること③オート加熱禁止について、本体に分かりやすく表示すること
- IHヒーター等で直接加熱できるタイプ ①口金をしたまま加熱しても、内部の圧力が異常に上昇しないよう、圧力を逃がす構造にすること②口金をしたまま直接加熱しない旨の注意表示は、本体に容易に消えない方法で表示すること。

◆テスト結果の詳細は、「月刊国民生活」2月号(国民生活センター発行)に掲載しています。

加熱しすぎで爆発するものも！

～加熱式湯たんぽの性能～

国民生活センターのテスト

湯たんぽは古くから手軽に使える暖房器具として、道内でも就寝時などに使われています。最近は電子レンジやIHヒーターで加熱してから使用するものもあります。それに伴い、加熱中の破裂事故などが相次いでいます。独立行政法人国民生活センターは、どのような使用状況で事故が発生するかなどについて調査しました。



電子レンジでの加熱のしすぎ

テスト品

インターネットのショッピングモールの中で「売れ筋」「おすすめ」の上位にあり、販売価格が2,000円以下のもののうち、電子レンジで加熱するもの3銘柄、IHヒーターでも直接加熱できるもの3銘柄の計6銘柄。

テスト結果

●電子レンジで加熱（袋入り）

表示された加熱時間で使用したところ、破裂や内容物が漏れ出ることとはなく、表面温度は約40～60℃でした。一方、オート加熱（電子レンジ固有のセンサーで適切な温度になると自動的に停止する）を行うと、加熱時間が表示の2倍以上にもなり、破裂するものはなかったものの、徐々に本体の袋が膨れ、外袋から内容物が外へ漏れ出るもの（No.2、3）がありました。漏れ出した内容物の温度は、No.2で約140℃、No.3は約80℃で、いずれも高温となっているので、やけどを負う恐れがあります。

3銘柄とも袋は二重構造でした。内容物が漏れ出なかったNo.1の袋は、内側の袋から内容物は漏れ出るものの、外側の袋が不織布に



IHヒーターで加熱中に口金をはずしたようす

なっており、小さなすき間から水蒸気が抜けやすくなっているせいも、内容物が外へ漏れ出ないようになっていました。

加熱時間や出力、追加加熱方法などの表示は、いずれにもありましたが、より目立つよう絵表示を記載しているのは、No.3の外箱のみでした。本体に記載されているものはありませんでした。使用期限や使用可能回数、使用できる年数の記載は、3銘柄ともにありませんでした。

●IHヒーター等で直接加熱できる（金属製）

水を入れた湯たんぽに口金をしたまま、IHヒーターで加熱し続けたところ、約15分後には、ごう音とともに爆発しました。湯たんぽは接合部から裂けて大きく変形し、IHヒーターは内部まで破壊されました。

9割以上の声「訪問販売やめて」 道の消費生活アンケート結果から

依然として訪問販売や電話勧誘による消費者被害が発生しており、当センターに寄せられる苦情相談も後を絶ちません。道くらし安全課では、消費者被害の防止策を検討するため、昨年7、8月にアンケート調査を実施しました。その結果、訪問販売を「やめてほしい」と回答した人が9割以上に上ることが分かりました。

調査対象は北海道消費生活センターの300人、回収数2882票。この1年間で訪問販売を受けたことがあると回答した人は79.4%。このうち販売員の対応などが「特に問題はなかった」と回答した人は33.1%。



1%でしたが、「断ってもしつこく勧誘された」(22.3%)、「ドアを開けたら販売員が勝手に中に入ってきた」(9.3%)、「夜に訪問された」(7.7%)など、多くの人が不快な経験をしています。(複数回答、%は実回答者数323に占める割合)。

「訪問販売についてどう思うか」という質問では「やめてほしい」(37.4%)、「要請したときだけ訪問するくらいよい」(35.6%)、「断ったら今後の訪問はやめてほしい」(19.6%)と、9割以上が「やめてほしい」と回答しています。

電話勧誘販売は、勧誘を受けた際「特に問題はなかった」と答えた人は18.3%でしたが、一方では「なかなか電話を切らせてもらえない」(31.4%)、「断ってもしつこく勧誘された」(21.5%)など、約7割が不快な経験をしています。(複数回答、%は実回答者数382に占める割合)。「消費者の意に反する勧誘」については、7割以上が「全面禁止にしてほしい」「行わないよう配慮すべ

クイズで省エネ学ぼう ～道がパンフ作成



省エネルギーや新エネルギーへの関心を高めてもらうと、道資源エネルギー課は、子供向けと大人向けの普及啓発用パンフレット「写真」を作成しました。同課のホームページに掲載しています。大人向けは「おとなのエネルギー検定」、子供向けは「エネルギークイズ」とそれぞれ題し、いずれもクイズ形式で楽しく「省エネ・新エネ」が学べるよう工夫されています。

ホームページ <http://www.pref.hokkaido.lg.jp/kz/sge/pamphlet/guide.htm>

き」と答えています。道くらし安全課では、これらの結果を踏まえ、今後の消費生活行政の施策に反映させていくとしています。

見学しませんか?!

北海道立消費生活センターには、商品テストの結果などを分かりやすく解説した展示室「くらしの広場」やテスト室があり、見学を受け付けています。平成20年度は52団体が訪れました。

見学のほかにも、消費生活講座や衣・食の体験学習なども可能です。

学校関係や福祉団体、町内会などの研修メニューに加えてみてはいかがでしょうか。問い合わせは、当センターの啓発部まで。

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2階
TEL 011・221・0110
FAX 011・221・4210

当センターは(社)北海道消費者協会の指定管理業務を行っています。

本紙の記事を転載する場合は編集部までご連絡ください。