

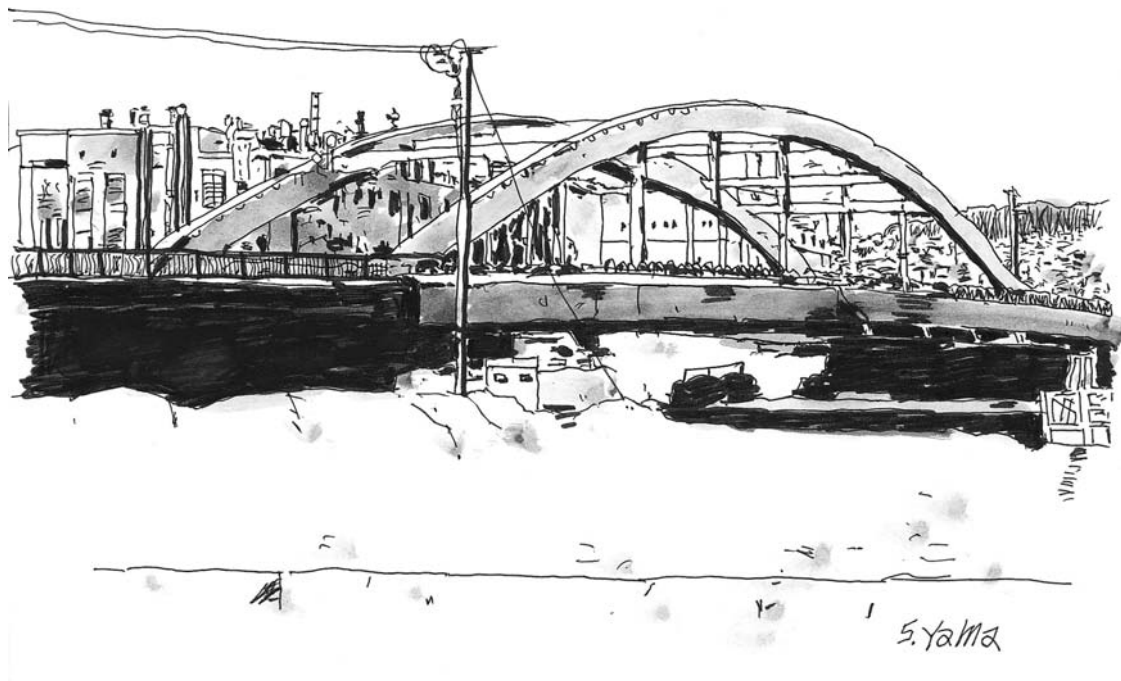
北の暮らし

# きらめく

北海道立消費生活センター

主な内容

- 賢い引っ越しをしよう … 2、3
- 払い戻し商品券 …………… 4
- 太陽光発電買取制度と電気代 … 4
- 灯油価格高騰 …………… 4
- ご注意！貴金属の訪問買い取り … 5
- 手作りだしの …………… 6、7
- 抽出方法テスト
- 22年度上半期の相談件数 …… 8



### 春近い港の一隅

雪解けが進むにつれ、雪に覆われていた橋や倉庫もその本来のカラフルな姿を現し、にぎわいのある光景を映し出す。春ももうすぐ。

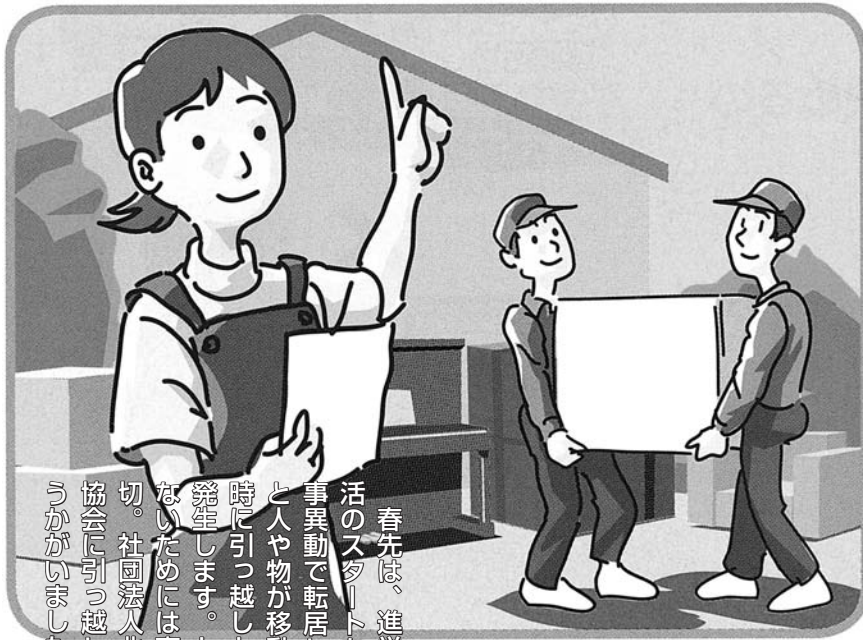
(全道展会員 山下 脩馬)

〒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-syouchi-c.jp/>



# 賢い引っ越しをしよう！

## 事前の準備を万全に



春先は、進学や就職で新生活のスタートを切ったり、人事異動で転居したりと、何かと人や物が移動する季節。同時に引っ越しトラブルも多く発生します。トラブルに遭わないためには事前の準備が大切。社団法人北海道トラック協会に引っ越しのポイントをうかがいました。

### 派手な広告には要注意！ よい事業者を選ぼう



社団法人北海道トラック協会  
岡本秀太郎業務部長

事業者選びのポイントは、電話帳などの派手な広告につられないことです

ね。不自然に安い価格のところも要注意。安すぎると

いうことは一日に何件もの仕事をこなし、その結果、到着時間が遅れる

などの悪循環に陥り、トラブルの元になります。

契約前に段ボールを置いていく事業者がいますが、消費者にプレッシャーを与えないように

ることになり、よいことではありません。さらに悪質な事業者となると、契約に至らなかつた際、段ボールの回収料金を取ろうとするところもあります。

協会会員の事業者には協会としていろいろと指導していますが、非会員についてはその限りではありません。

よい事業者は、何かトラブルが発生しても対応がきちんとしています。

トラック協会では会員を対象とした「引越管理者講習」を行っており、講習修了者のいる事業者は安心してお勧めできます。

全道7カ所に地区協会があります。北海道トラック協会にお問い合わせいただくと、お近くの地区協会を紹介しますので、ご連絡ください。 ☎011・511・784

については「標準引越運送約款」で次のように定められています。

- ・見積もりは無料
- ・内金や手付金は一切不要

### 見積もりをとろう

複数社から見積書を取り、じっくり比較してみましょう。見積もり

- ・「約款」を消費者へ提示する
- ・作業内容、作業分担を決める
- ・運送事業者は引越しの2日前までに見積書の記載内容に変更がないか必ず確認する

さて、実際の見積もり時に注意することは。以下の点について十分確認を。

- ・現金や通帳、貴金属類などの貴重品は自分で運ぶが、困難な場合は運送事業者と相談

- ・高価な美術品や大型荷物の保険料
- ・ペットの輸送や植木の移植、エアコンの取り外し、取り付けなどの附帯サービスの料金
- ・パソコンなどの電子機器の取り扱い

### 解約するときは…

「約款」では、解約・延期手数料は引越し荷物の受取日の前日までに賃の10%以内、当日で20%以内で

### 荷物が増えちゃった！

すでに実施・着手した附帯サービスにかかった費用は、見積もりに明記した金額を支払わなければなりません。

引越し作業の途中で荷物の個数が増えたり、追加サービスを頼んだりした場合は当然、追加料金が発生します。引越し日が平日から休日に振り変わった場合も費用が加算さ

れます。

引越し荷物を運び終わったら、運送事業者と一緒に荷物が残っていないか、壁や床にキズがないか確認することも忘れずに。

なお、事業者の責任は3カ月以内です。荷物の引き渡しが終わってからすく、破損や紛失について確認し、何かあれば連絡しましょう。

（資料提供：社団法人全日本トラック協会「かしこい引越」）

# 原状回復って？ 賃貸住居入居時に確認を

賃貸住宅退去時の原状回復費用をめぐるとトラブルも依然として多いようです。賃借人（入居者）と貸し主双方の見解の相違がトラブルを引き起こしています。

国土交通省の「原状回復をめぐるとトラブルとガイドライン」によると、「退去時に借主が負担すべき費

用は、借主の故意・過失、注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による損耗等」とあります。原状回復とは、借りた当時の状態に戻すことではありません。社団法人北海道宅地建物取引業協会発行の「原状回復のてびき」によると「

### 〈主な貸し主負担の例〉

- ・次の入居者確保のために行う畳の裏返し、表替え
  - ・家具を設置したことだけによる床・カーペットのへこみ、跡
  - ・壁にはったポスターや絵画の跡（日照などの自然現象による変色）
- ※一般的な事例。損耗の程度によつては異なるケースもあります。

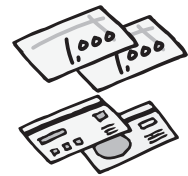
トラブルを防ぐためには、入居時に損耗などの物件の状況をよく確認しましょう。契約を結ぶ際も、原状



回復などの契約条件を当事者双方でよく確認し、納得した上で契約を結びましょう。

# その商品券、

## まだ使えますか？



文具券や音楽ギフトカードなどの払い戻し手続きがとられ、使えなくなる商品券（プリペイドカード）が増えています。独立行政法人国民生活センターは、対象となる商品券などの払い戻し期限を確認するとともに、

速やかに手続きをするよう注意を呼び掛けています。このような払い戻しの背景には、昨年4月に「資金決済法」が施行され、これまでよりも商品券などの撤退や廃業が容易にできるようになっ

## 4月から、太陽光発電買取で電気代に2円上乘せ！

北海道電力は1月26日、国の太陽光発電の余剰電力買取制度にもとづき、平成23年度の「太陽光発電促進付加金」として、標準家庭（契約30アンペア、月間使用電力量260kWh）において、月額2円の上乗せとなることを発表しました。

同制度とは、太陽光発電システムによって作られた電力のうち、使われずに余った電力（余剰電力）を、法令に基づいて電力会社が買い取るもので、平成21年11月から始まりました。買い取る際に要した費用は低炭素社会の実現という観点から、付加金として電気を使っすべての消費者が負担することになりました。

消費者団体などから「太陽光発電システムを設置できない集合住宅などに住んでいる人も一律に負担するのは問題がある」という反対の声も挙がっています。

たことが挙げられます。

同センターによると、全国の消費生活センターには、昨年12月に入ってから「払い戻しのためにはどうすればよいか」などの相談件数が急増しているとのこと。

同センターは、使えなくなる商品

券やギフト券などを金融庁や国民生活センターのホームページで確認し、不明な点や詳細は商品券やギフト券などの発行先に問い合わせ、払い戻しの期間を確認し、なるべく速やかに手続きを済ませるようアドバイスしています。

## 知事「監視を強化」 灯油価格高騰で

需要期のピークを迎えているにもかかわらず、灯油価格の高騰が続いています。

1月19日に道庁で開かれた定例記者会見で高橋はるみ知事は、「円高なのになぜ高いのかという疑問も感じる」と懸念を示し、「毎月1回行っている消費生活モニター調査に加え、本日以降、毎週水曜日、道内60店舗で灯油価格調査を実施し、公表する。少なくとも3月末まで継続したい」と述べ、あらためて監視を強め、便乗値上げなどが起きないように指導していくことを明らかにしました。

道の2月16日の価格調査では、1リットル当たりの全道平均（配達）価格は89円70銭で、1月19日の調査に比べ、2円80銭上昇しています。

社団法人北海道消費者協会の2月初旬の調査でも、全道758店舗で調べた1リットル当たりの平均価格は87円91銭で、前月比6円55銭も上昇しています。

不適正な価格形成や便乗値上げなどの疑いがあった場合は、道立消費生活センターの相談窓口（☎050・7505・0999）へご連絡ください。

ご注意ください！

# 貴金属等の訪問買い取り すでに転売？返品困難

Q

「リサイクルショップを開業するので、不要な物を買収する」という電話があった。衣類や除雪機等を処分したいと思っていたので2日前に来てもらった。訪れた事業者は「貴金属もあれば引き取りたい」と言い出したので、「うちには大した物はない」と断ったが、とにかく出すよう強引だった。ネックレスを見せたところ、契約書に1万円を挟んで渡された。サインすれば衣類などの不用品も含め、即刻引き取ると言われた。とにかく不用品を



050-7505-0999

処分したかったのでサインをしたが、契約書の控えはもらっていない。冷静になって考えてみると、貴金属の買い取り価格は安すぎると思う。1万円は返金するので、ネックレスだけでも返してほしい。どうすればよいか。(70代、女性)

A

貴金属等の買い取りサービスは、消費者が事業者に代金を支払ってサービスの提供を受けるわけではないため、事業者が消費者の自宅を訪問して契約をした場合でも特定商取引法(特商法)の規制を受けないと考えられます。従ってクーリング・オフは適用されませんが、相談者にはまずはすぐに返品してほしいと申し出るよう助言しました。

後日、相談者は自主交渉しましたが、すでに貴金属は他社に転売されており、取り戻すのは難しいことが



ら、今回はあきらめるといふ報告がありました。

この事例のように、不意打ち的に買い取りを勧誘され、買い取り価格が妥当かどうか比較できないなど、冷静に判断できないまま契約させられてしまうケースが目立っています。

中には電話もなく突然訪問してきたり、執拗で強引に勧誘されたり、買い取った物品の種類や価格等の明細が記載された書面が渡されていないこともあるようです。

消費者が困惑して契約したならば、消費者契約法で取り消しを主張でき、不当な取引方法として北海道消費生活条例の適用を受ける場合もあります。しかし、いったん事業者に引き渡した品物はすでに転売などされており、取り戻せることはほとんどありません。

買い取りサービスを行う事業者は、古物営業法の規制を受け、買い取りを行う際には「古物商許可証」または「古物行商従業員証」を携帯しなければなりません。

また、買い取り業者が1万円以上の買い受け時に、相手方の住所、氏名、職業及び年齢を確認することが義務づけられています。相談者の中には、健康保険証や免許証等に記載された個人情報を知られてしまい、悪用されるのではないかと不安に思う人も多いようです。

買い取りを依頼する場合は、古物商許可証等の提示を求めたり、個人情報取り扱いについて説明を求めたりして、訪問相手がどのような事業者か確認することが肝要です。一人で事業者に対応することは避け、家族や近所の人に立ち会ってもらわなければなりません。

買い取ってもらうつもりがなければ毅然と断ることです。もし、自宅に居座られたり、強く迫られたりした場合は、警察へ連絡しましょう。なお、トラブルにあったら最寄りの消費生活センターへ。

# 浸漬も加熱も遊離アミノ酸は大差なし ～昆布、煮干しの手作りだし～

家庭でみそ汁などのだしをとる際、煮干しや昆布をひと晩浸して置く方法と、そのまま沸騰させる方法とがあります。それぞれの方法によって遊離アミノ酸やミネラルの量に差はあるのかという質問が、消費者から寄せられています。そこで、かつお削り節や市販の風味調味料を使った場合も含めてテストしました。

## テスト品目

- 昆布 3 銘柄、煮干し 4 銘柄、かつお削り節 3 銘柄
- 風味調味料 3 銘柄

## テスト結果

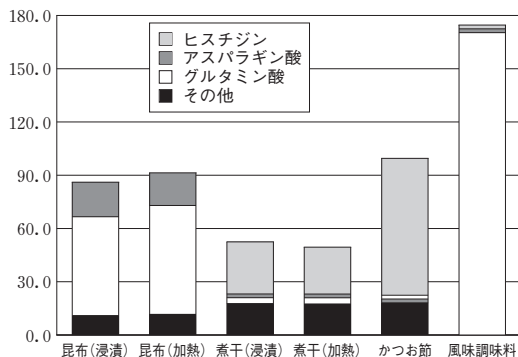
### ○遊離アミノ酸量

- 昆布だし

ひと晩漬けておく浸漬法と、30分浸した後5分沸騰させた加熱法とで比較しました。浸漬法では3銘柄の平均は、グルタミン酸が55.7mg（だし100g中、以下同じ）で、総遊離アミノ酸の約65%でした。次いでアスパラギン酸が20.2mg（総遊離アミノ酸量の約23%）でした。その他少量検出されたものも含め計86.1mgでした。

一方、加熱法における3銘柄の平均は、グ

### 原料による遊離アミノ酸の比較(mg/100g)



煮干しを加熱して遊離アミノ酸量をテスト

ルタミン酸62.0mg（同約68%）で、次いでアスパラギン酸が18.2mg（同20%）、その他少量検出されたアミノ酸も合わせて91.0mgでした。

2つの方法を比較するとグルタミン酸については加熱法が若干多い傾向でしたが、総量に大きな差はありませんでした。

- 煮干しだし

浸漬法では、4銘柄ともヒスチジンが最も多く検出され、平均は30.6mg（同約58%）でした。ほかに少量検出されたアミノ酸も合わせ、計52.8mgでした。

加熱法でもヒスチジンが最も多く検出され、4銘柄平均は27.8mg（同約56%）でした。ほかに少量検出されたアミノ酸も合わせ、計49.4mgでした。

2つの方法に大きな差はありませんでした。

- かつお節だし（湯に入れ、1～2分沸騰）

3銘柄ともヒスチジンが最も多く、平均79.4mg（同約80%）。ほかに少量検出されたアミノ酸も合わせ、計99.3mgでした。

- 風味調味料（湯に入れ、5分間攪拌）

3銘柄とも検出されたのはほとんどがグル

## テスト結果

	抽出法	遊離アミノ酸量 (mg/100g)				合計
		アスパラギン酸	グルタミン酸	ヒスチジン	その他	
昆布	浸漬法	20.2	55.7	—	10.2	86.1
	加熱法	18.2	62.0	—	10.8	91.0
煮干し	浸漬法	0.6	3.2	30.6	18.4	52.8
	加熱法	0.8	3.3	27.8	17.5	49.4
かつお節	加熱法	0.3	1.1	79.4	18.5	99.3
風味調味料	湯に溶かす	—	172.6	1.5	—	174.1

※—は不検出 (0.1mg/100g未満)

	抽出法	ミネラル量 (mg/100g)						
		カリウム	カルシウム	マグネシウム	ナトリウム	亜鉛	鉄	銅
昆布	浸漬法	176.7	2.3	6.7	78.6	—	—	—
	加熱法	200.3	3.1	8.1	95.7	0.01	0.01	—
煮干し	浸漬法	58.9	0.7	3.5	64.2	0.02	0.01	—
	加熱法	54.1	1.1	3.6	65.9	0.04	0.02	0.01
かつお節	加熱法	38.4	0.4	—	29.3	0.15	0.17	0.01
風味調味料	湯に溶かす	1.5	0.6	1.7	94.0	—	—	—

※—は不検出 (0.01mg/100g未満)

タミン酸で、平均は172.6mg (同約99%)。ほかのアミノ酸も合わせ、計174.1mgでした。

## ○ミネラル量

## ●昆布だし

浸漬法では、3銘柄ともカリウム、ナトリウムが多く、それぞれ平均は176.7mg、78.6mgでした。カルシウム、マグネシウムは少なく、亜鉛、鉄、銅については不検出でした。

加熱法は浸漬法と同様の傾向で、平均はカリウム200.3mg、ナトリウムが95.7mg、亜鉛、鉄が微量検出され、加熱法の方が若干多い傾向にありました。

## ●煮干しだし

浸漬法では、4銘柄ともカリウム、ナトリウムが多く、平均はそれぞれ58.9mg、64.2mgで、カルシウム、マグネシウムは少なく、亜鉛、鉄は微量でした。

加熱法もカリウム、ナトリウムが多く、平均はそれぞれ54.1mg、65.9mgで、カルシウム、マグネシウムは少なく、亜鉛、鉄、銅は微量検出されました。

2つの方法でミネラル量に大きな差は認められず、亜鉛、鉄、銅についてはわずかに加熱法の方が多い傾向にありました。

## ●かつお節だし

3銘柄ともカリウム、ナトリウムが多く、平均はそれぞれ38.4mg、29.3mgでした。亜鉛、鉄、銅は微量検出され、昆布だし、煮干しだしと比較すると多い数値でした。

## ●風味調味料

3銘柄ともナトリウムが多く、平均94.0mg、カリウム、カルシウム、マグネシウムは少量で、亜鉛、鉄、銅は不検出でした。

## 消費者へのアドバイス

●昆布と煮干しの浸漬法と加熱法では、遊離アミノ酸の溶出量に大きな差はありませんでした。ひと晩漬け置きしなくても短時間の加熱でアミノ酸が溶出します。また、ミネラル溶出量については、加熱法が若干多い傾向にありました。

●風味調味料の遊離アミノ酸はグルタミン酸に特化され、ミネラルはナトリウムが多い特徴がありました。

●だしを取った後の昆布、煮干し等にはカルシウムやマグネシウム、鉄、亜鉛などのミネラルが残っているので、煮物やふりかけなどにして有効に利用するとよいでしょう。

# センターの相談件数は約7%減

## 22年度上半期

平成22年度上半期（4～9月）に道立消費生活センターに寄せられた相談件数は、前年同期よりも277件少ない3547件（速報値、前年同期比7.2%減）にとどまることになりました。

相談内容で一番多いのは「運輸・通信サービス」で817件。平成14年から続けてトップで、携帯電話やパソコンを介したトラブルが多く、

主な事例としては「アダルトサイトをクリックしたら、自動登録になり、料金をメールで請求された」「携帯電話の出会い系サイトを退会しようとしたら高額な解約料を請求された」など。

次いで「金融・保険サービス」の459件、「教養娯楽品」の297件の順でした。

### 見学しませんか？!

北海道立消費生活センターには、商品テスト室や、その結果を分かりやすく紹介している展示室「くらしの広場」があり、見学を受け付けています。平成21年度は48団体が訪れました。

見学のほかに、消費生活講座や衣・食の体験学習なども実施可能です。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、申し込みは当センターの啓発部まで。

### ネットワークセミナーを北見と稚内で

北海道消費者協会は、全道各地で「消費者被害防止ネットワークセミナー」を開催しています。3月は北見市と稚内市で開きますので、ネットワークのない地域の方もご参加ください。

ネットワークとは、地域のさまざまな団体が連携して消費者被害を未

### 教えて！ネットワーク vol.1

Q 「消費者被害防止ネットワーク」とは何ですか？ その目的は？

A 地域ぐるみで悪質商法などの消費者被害から住民を守る目的で設立されており、現在、道内41地域にあります。構成団体は市町村や警察、消費者団体、町内会、社会福祉団体、老人クラブなどです。

地域によって名称は「消費者被害防止情報連絡会議」「安全・安心まちづくり会議」などさまざまです。

然に防ぐために作っています（右の囲み記事参照）。

セミナーでは今後の活動の参考に

するため、それぞれのネットワークが事例を発表します。すでにネットワークを設立している地域の方は、幅広い活動を展開していくために活用を、「これから作ろう」とお考えの地域の方たちは、設立手順などを参考にしてください。参加無料。

▽網走管内 3月9日(水)、ホテル黒部（北見市北7西1）  
▽宗谷管内 3月25日(金)、稚内総合文化センター（稚内市中央3丁目13-23）

時間はいずれも午後1時から3時半まで。申し込みは道協会の啓発部まで。

### 北海道立消費生活センター 札幌市中央区北3西7

TEL 011・221・0110  
TEL 011・221・0110  
FAX 011・221・4210

当センターは社北海道消費者協会が指定管理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、悪質商法の事例や商品事故情報、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/>