

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

- 新環境生活部長ご挨拶 ……2
- 新エネ基本計画まとまる ……2
- 5月は消費者月間 ……3
- ネットワークを作ろう ……3
- その契約、大丈夫? ……4
- 中古車購入トラブル ……5
- 吸汗速乾肌着の性能 ……6、7
- 見学しませんか ……8



廃屋(石狩)

石狩平野のあちこちに無人となった集落がある。時々廃屋などが撤去されていて、昨年見かけた集落が姿を消していた。時代の移り変わりを実感させられる。

(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-syohui-c.jp/>



道立消費生活センターを騙る投資勧誘などにご注意を!
ご相談は☎050・7505・0999へ

ご挨拶

豊かなくらし目指して

北海道環境生活部長 川城 邦彦



このたび環境生活部長に就任した川城です。どうぞよろしく願います。

消費者行政は多岐にわたる当部の所管業務の中でも、私たちのくらしと関わりが深く、道民の皆さんの関心も高い分野です。

特に、この4月には17年ぶりに消費税が引き上げられ、生活への影響が懸念されますが、道としても、乗値上げや消費税に係る不当表示が行われることのないよう監視を続けて参ります。

また、昨秋来、レストラン等におけるメニューの不適切表示問題に関しては、景品表示法をテーマとしたセミナーを全道各地で開催したほか、今年度から不適切表示事案への迅速

な対応等に伴う体制強化を図るため、食品表示監視員を配置しました。

一方で、最近の消費生活相談の内容をみますと、高齢者の財産を狙ったエネルギーや資源開発への投資勧誘などでは、契約額が高額な事例も多くなっており、また、スマートフォンやタブレット機器の利用者をターゲットとした不正アプリのインストールなどの新たな手口も発生しているところです。

このように、ますます多様化する消費者問題を背景に、国では、消費生活相談員の資格の制度化や高齢者安全確保地域協議会の設置を盛り込んだ消費者安全法の改正を検討しているところです。

このような動向を踏まえ、道においても、消費者教育の推進に関する法律の趣旨に沿って、わかり易く実効性のある計画とするため、「北海道消費生活基本計画」を改定することとしております。

道民の皆さんとともに健全で豊かな消費生活の実現を目指し、消費者の視点に立った消費者行政を層推進して参りますので、御理解と御協力をよろしく申し上げます。

新工ネ電力量24倍に

道の計画まとめまる

道は「新エネルギー導入拡大に向けた基本計画」をまとめました。太陽光や風力、バイオマスなどの新エネルギーの電力量が平成24年度比約2・4倍とするなど、導入目標数値を明らかにしました。

同計画は、新エネルギーの導入を加速し道内の地域と経済の活性化を

図るとともに、わが国のエネルギー拠点として中長期的なエネルギーの多様化などに貢献することを趣旨としています。

新エネルギーの導入目標数値約2・4倍は明らかにしましたが、最終目標年次は明記せず、当面平成32年度までは平成24年度比約1・4倍以上としました。導入目標を達成させるためにはエネルギーの地産地消の取り組み拡大などの条件整備が前提としています。

信頼される食品表示へ

道の食の安全計画など

道は第3次の「北海道食の安全・安心基本計画」の概要をまとめました。期間は平成26年度から30年度までです。

昨年、不適切な食品表示が問題となったことを受け「小売店、飲食店等への調査や監視指導、食品の検査を行い、違反に対する必要な指導等を実施」「食品表示法に関する各種法令・制度について、食品の製造・販売事業者や消費者等に対する周知徹底と事業者等からの相談への対応や社内研修への協力などを実施」す

るなど、道民から信頼される表示及び認証の推進を施策としています。

このほか、放射線量や水産物等の放射性物質のモニタリング調査の実施や牛海綿状脳症の検査の確実な実施を指導することなども、基本施策として挙げられています。

また、「ごっこ食育推進プラン」の第3次概要もまとめました。食育の目標として「地域における多様な食育の継続的な実践」を掲げ、4つの基本方針に基づき「食と健康の関係を知る」「栄養バランスを改善する」「地産地消の理解を深め、実践する」など12本の柱を立てています。

5月は消費者月間です。消費者、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等の事業を集中的に行うもので、消費者庁は平成26年度の全国統一テーマを「つながろう消費者〜安全・安心なくらしのために〜」としました。

趣旨は被害に遭うリスクの高い高齢者や障がいのある方々を、消費生活センターを中心とした地域の関係



5月は消費者月間です! 各地で多彩なイベント

〈道内の主な消費生活センターの消費者月間（5月）行事〉

センター名	イベント等
札幌市消費者センター	17日特別講座「心理学から学ぶ〜だまされる心の法則〜」、13〜30日消費者月間特別展示（札幌エルプラザ）
旭川市消費生活センター	17、18日消費生活展（A.s.hアトリウム、リフォーム作品など展示）、26日〜6月6日パネル展示（旭川信用金庫）
釧路市消費生活センター	1日、11日街頭啓発（和商市場など4店舗前）、14日桜ヶ岡中央会館、20日武佐昭和会館、25日寿生活館で出前講座、28日バス研修
帯広市消費生活アドバイスセンター	13〜16日移動パネル展示（相談事例パネルなど。市役所1階）、27日街頭啓発（藤丸前ほか2カ所）
小樽・北しりべし消費者センター	19〜29日パネル展（市役所渡り廊下）、22、23日パネル展（長崎屋公共プラザ。「消費者力」クイズコーナーなど）
苫小牧市消費者センター	8日街頭啓発（市内大型店前など5カ所。記念品配布）

※地元の消費者協会等との共催の場合もあります

者が幅広く連携したネットワークを構築して見守る体制づくりを推進していくことが大切です。

ロビー展やセミナーにご参加ください

道立消費生活センターも月間に合わせ、イベントを開催しますので、ぜひお立ち寄りください。

5月8、9の両日、道庁1階ロビー（札幌市中央区北3西6）で「消費生活パネル展」を開きます。悪質商法の手口や啓発リーフレット等資料

の展示・配布、商品テスト結果の紹介などを予定しています。

年間を通して当センターで開催している「くらしのセミナー」を、5月21日は消費者月間連動講座として開催します。テーマは「知っておきたいインターネットトラブル〜最近の相談事例から〜」、講師は当センターの主任相談員が務めます。

また、30日に札幌駅前通地下広場「北大通交差点広場（西）」で行われる（一社）北海道消費者協会の「消費者安全・安心キャンペーン」では

STOP! 悪質商法 ネットワークを作ろう

道内には50の地域に「消費者被害防止ネットワーク」があり、福祉団体や学校、消費者団体などが連携して地域住民を消費者被害から守る活動を展開しています。消費者庁もネットワークの有効性を認めています。

設置を呼び掛けている「北海道消費者被害防止ネットワーク」の定例会議が3月に道立消費生活センターで開かれ情報交換を行いました。

定例会議には37の構成団体のうち1オプザーバーを含む19団体が出席しました。まず、当センターと道警が相談状況を報告した後、北海道からネットワークに関する国の動きなどについて説明がありました。

昨年度の取り組みとして「振り込め詐欺防止のポスター、リーフレットを全道の地区防犯協会へ配布」（北海道防犯協会連合会）、「市民向けセミナーや相談会の開催」（北海道プロテクト司法書士協議会）などの報告がありました。

プロバイダを乗り換えたが 安くなかった!

「インターネットの利用料金が安くなる」と電話で言われてプロバイダの乗り換えを勧められ、よく分からないまま契約したが、実際には安くならなかったため解約したいという事例です。プロバイダ契約などの電気通信サービスはクーリング・オフができないので、変更する必要があるかどうかを検討し、必要なればきっぱりと断りましょう。中には事業者がパソコンの遠隔操作をされた事例もあります。自分のパソコン内の情報が外部に漏れるという危険性があるので注意しましょう。

インターネット通販で 注文したが、商品が届かない!

注文する際は、事業者名や連絡先、返品特約の有無を確認し、イメージが異なるなどのリスクがあることを認識した上で利用しましょう。返品特約の記載がない場合は、消費者の負担で返品することができます。最近では振込先が中国人名の口座で商品が届かないなどの詐欺トラブルが多発しています。ご注意ください。



太陽光発電。 今ならモニター価格?

「補助金が出る」「売電収入で機器代がまかなえる」などメリットのみを強調したり、「モニター価格には数に限りがある」と言って契約を急がせたりするなど、悪質な太陽光発電システムの訪問販売が問題になっています。設置する際は、カタログなどで情報収集をし、複数の事業者から見積もりを取って検討しましょう。訪問販売の場合は期間内であればクーリング・オフができます。

「おかしい?」と思ったらすぐ相談!

北海道立消費生活センター
☎050・7505・0999
(相談専用電話)

専門の相談員が対応します。時間は午前9時から午後4時半まで(土日、祝日、年末年始休み)
※当センターを騙る投資勧誘にご注意ください。



ちょっと待って!

その契約、大丈夫?

平成25年度に道立消費生活センターに寄せられた相談件数は5,918件で、前年に比べ238件増加しました。特に最近では、インターネットショッピングや住居に関する工事やリフォーム、健康食品などのトラブルが多く寄せられています。事例をいくつか紹介します。

「今なら半額で工事できる」と せかされ、排水管洗浄をしたが…

「近所にあいさつに来た」などと言って家に上がり込み、不要な排水管工事を勧め、その日のうちに工事を終わらせて現金で支払わせました。訪問販売で工事が終了していても、クーリング・オフ期間であればクーリング・オフができます。契約書面を受け取っていなかったり、不備があったりした場合、期間(8日間)を過ぎていても解約できることもあります。また、高額なリフォーム工事を勧められ全額前払いしたところ、事業者と連絡が取れなくなったケースもあります。



申し込んでいない健康食品が 届いた。支払うの?

注文していない商品を勝手に送ってくる商法を「送り付け商法」として高齢者の被害が増えています。中には勧誘を断っても「申し込みの証拠が残っている」「払わないと裁判にする」など強硬な姿勢で購入を迫るケースもあります。脅し文句に屈せずきっぱり断り、送られてきても受け取りを拒否しましょう。万が一支払ってしまった場合、電話での勧誘であれば契約書の受領後8日間はクーリング・オフが可能です。悪質であればクーリング・オフの期間が過ぎていても解約可能なこともあります。



高額違約金、車体の説明不足…

中古車購入トラブルに注意

Q1 昨日の夕方、中古車販売店と中古車購入契約を交わした。自宅に戻ってから、注文した車は積雪寒冷地に向かないのではと考

え、本日開店時間に合わせて販売店に出向き、解約を申し出た。担当者からは「注文書に記載してあるとおり、解約をするなら違約金として契約金額の1割を支払って」と言われた。支払うべきなのか。

(60代 男性)

Q2 インターネット広告を見て軽自動車を購入しようと思



相談専用電話
050-7505-0999

に交換済みで、整備が必要な箇所はないと説明を受けたので、陸送代も含め55万円で契約し、全額振り込んだ。その後、車が届いたが、バンパーは明らかに新品ではなく塗り替えており、割れやさび、ブレーキオイルの漏れもあるなど、多数の不具合が見つかった。すぐに苦情を伝えしたが取り合ってもらえなかった。「現状渡し、保証なし」と契約書には書かれてあるが、このまま使用するの

A 特定商取引法のクーリ

(20代 男性)

れた日「車両の修理等に着手した日」「車両の引き渡しがおこなわれた日」のいずれか早い日としています。



者には契約成立時期や請求の内訳を確認するようアドバイスしました。「現状渡し、保証なし」で販売された中古車に不具合があったとしても購入時に説明を受けていない場合、無償修理などの主張ができると考えられます。

Q2の場合、間違った説明を受け、部品を新品交換するとの約束も守られていなかったことを指摘して、約束の履行を求めることは可能であると相談者にはアドバイスしました。今回のような主張をできる場合でも事業者が応じないときは交渉が難航することも考えられます。

ほかに中古車に関しては、販売店の倒産、税金や保険、買取業者への売却時等のトラブルもあります。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

しっかり確認、契約は慎重に

中古車の購入契約をするときは、整備内容や車両状態の確認、保証制度の有無など、下調べを万全に行いましょう。業界団体に入っている業者かどうか目安になります。

注文書に署名・押印する前に、契約成立時期や解約の要件など契約条項もしっかり確認し、焦って契約しないことです。維持費も含め、支払い可能かもよく検討しましょう。

綿100%より速乾性、吸水性良好 ～吸汗速乾肌着の性能～

環境省は温室効果ガス削減のため「クールビズ」をより進化させた「スーパークールビズ」を推奨し、更なる軽装を呼び掛けています。快適に過ごすため優れた吸汗速乾機能をうたった肌着が数多く売られています。そこでこれらの肌着の性能や加工を調べました。

テスト品

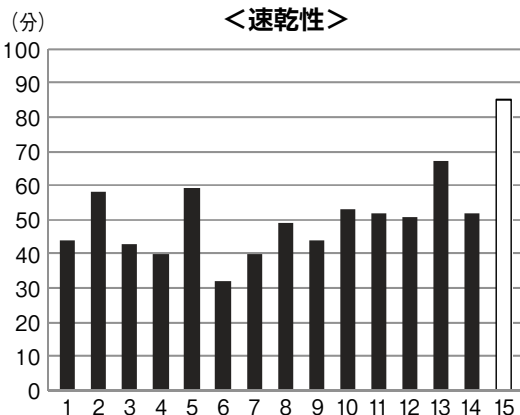
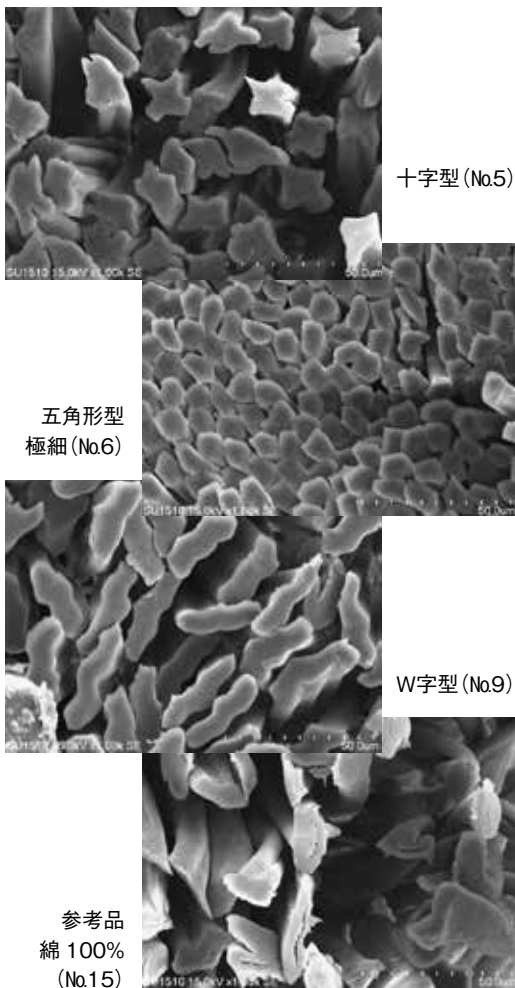
- 「吸汗速乾」「汗をかいてもすぐ乾く」「ドライ」等の表示のある紳士用肌着…14銘柄
- 参考品…1銘柄(綿100%)

テスト結果

○速乾性＝試験片に一定量の水をたらし、残量水分率が10%に至るまでの時間を測定したところ、32(No6)～67分(No13)、平均49分で、綿100%の参考品(No15)の85分と比較していずれも優れていました。

○吸汗(水)性＝試験片の下端に水を浸し、10分後に吸い上げた水の高さを測定したところ66(No5)～138mm(No8)、平均101mmでした。もともと吸水性の高い綿100%の参考品と比較しても同程度、もしくはそれ以上の吸水性を示す銘柄が多く、本来吸水性のないポリエ

<拡大した繊維の断面>



ステルやポリウレタン等合成繊維100%の銘柄にも参考品より高い数値の銘柄もあったことから、これらには吸水性を持たせる加工が施されていると考えられます。

○吸湿性＝乾燥させた試験片を室温20℃、湿度65%に24時間放置した後の吸湿率を測定したところ、0.7(No2)～7.2%(No14)、平均2.9%、参考品は6.7%でした。もともと吸湿性の高いレーヨン、キュブラ、綿を含む銘柄

●テスト品とテスト結果

	No.	銘柄名	表示者名	組成表示	購入価格 (円)	速乾性 (分)	吸水性 (mm)	吸湿性 (%)
吸汗速乾肌着	1	BROS	(株) ワコール	ポリエステル100%	1,890	44	85	1.7
	2	le coq sportif	アイリン (株)	ポリエステル100%	890	58	108	0.7
	3	クールワン	三和 (株)	ポリエステル100%	780	43	91	1.2
	4	Kaepa	オグランジャパン	ポリエステル100%	690	40	131	1.1
	5	クーリッシュタッチ	日本被服工業 組合連合会	ポリエステル100%	395 (2p790)	59	66	1.0
	6	エアリズム	(株) ユニクロ	ポリエステル87% ポリウレタン13%	990	32	89	1.3
	7	クーリッシュファクト	イオン (株)	ポリエステル65% 綿35%	780	40	106	2.4
	8	B.V.D (スピーディドライ)	富士紡 ホールディング(株)	綿50% ポリエステル50%	788 (2p1,575)	49	138	3.4
	9	アクアジョブ	(株) 新栄	綿60% ポリエステル40%	545 (2p1,090)	44	86	3.1
	10	ボディクーラー	(株) イトーヨーカ堂	綿65% ポリエステル35%	790	53	109	3.7
	11	エアロクール	アイリン (株)	綿65% ポリエステル35%	495 (2p990)	52	70	4.4
	12	吸汗速乾	イオン (株)	綿70% ポリエステル30%	390 (2p780)	51	125	4.2
	13	COOLMAGIC	ゲンゼ (株)	ポリエステル50% キュブラ50%	2,625	67	78	4.7
	14	COOLMAGIC	ゲンゼ (株)	レーヨン65% ポリエステル35%	1,680	52	130	7.2
		平均			981	49	101	2.9
参考品	15	やわらか加工 GQ 1	ゲンゼ (株)	綿100%	861	85	83	6.7

ほど吸湿性が高くなる傾向があり、合成繊維100%の銘柄の吸湿性は低い結果でした。

○耐洗濯性=洗濯10回後、寸法の変化や外観の縫製などに問題はありませんでした。

繊維の断面

繊維の断面を走査型電子顕微鏡で1000倍に拡大観察したところ、いずれのポリエステル繊維にも五角形型や十字型、W字型などの異型断面が確認できました。速乾性が最も高かったNo6は極細繊維を使用している旨の表示があり、ほかよりも細い繊維が確認できました。

吸汗速乾肌着はこのように繊維の表面積を増やすことで無数の隙間ができて毛細管現象が発生し、本来吸水性のない合成繊維にも高

い吸水性や蒸散性が備わったと考えられます。

消費者へのアドバイス

- 従来肌着に用いられる綿は吸水、吸湿性に優れていますが、速乾性や蒸散性(蒸れにくさ)に劣るので汗をかくと生地がぬれたままで不快感や汗冷えがあり、洗濯後の乾燥にも時間がかかります。
- 吸汗速乾肌着は綿の肌着と比較し、速乾性、吸水性ともに良好ですが、吸湿性は合成繊維100%のものには認められず、レーヨン、キュブラ、綿の混用品が優れていました。
- スポーツ時など多量の汗をかき、水分を素早く拡散・蒸散させたい場合は合成繊維100%のものを、吸湿性も欲しい場合は綿、レーヨン、キュブラの混用品がよいでしょう。

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。写真。

見学のほかにも悪質商法の手口などを学ぶ消費生活講座や、衣・食の体験講座、簡易実験などにも対応できますので、学校や町内会、福祉団体などの研修メニューに加えてみてはいかがでしょうか。利用は無料、2名以上は要予約。講座の内容等については相談に応じます。問い合わせ、申し込みは教育啓発グループへ。

セミナー「介護保険」

くらしのセミナーの第2回は6月18日(水)午後1時からで、テーマは「知っておきたい介護保険制度」(予定)。無料。問い合わせ、申し込みは教育啓発グループへ。

道に2人の食品表示監視員

昨年、不適切な食品表示問題が多発したことから、4月から道消費者安全課内に2人の食品表示監視員が配置されました。道内のホテルや旅館、百貨店、レストランなどを訪問し

あなたも学びませんか？

受講生募集中

北海道消費者協会は平成26年度の「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」の受講生を募集しています。いずれも締め切りは6月中旬。申し込み、問い合わせは道協会(☎011・221・4217)へ。

◆消費生活リーダー養成講座

目。内容は食や農業、契約、環境、製品安全など多岐にわたります。
・受講期間 計30日(土日除く)
前期 7月28日～8月8日
中期 8月25日～9月5日
後期 9月29日～10月10日
会場 道立消費生活センター(札幌市中央区北3西7、道庁別館西棟)
・受講料 11万5千円(会員でない方は1万8千円)

◆通信講座消費生活スタディ

衣、食や契約など消費生活を網羅した8冊のテキストをもとに自宅学習後、3月に札幌で開かれるスクーリング(参加は自由)で修了します。
・受講料 11万5千円(会員でない方は1万8千円)

※2講座は「道民カレッジ連携講座」です。コースは「環境生活」。認定単位は養成講座が120、通信講座は未定です。

て表示をチェックし、問題があれば改善を促します。

また、道は「景品表示法ホットライン」を設置しました。メニュー表示に関する相談や問い合わせを受け付けています。ご利用ください。専用ダイヤル ☎011・204・1015 (平日午前8時45分から午後5時30分まで)

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-syouchi-c.jp/>

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
当センターは(一社)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。

※平成26年度からの道立消費生活センターの業務を、一般社団法人北海道消費者協会が指定管理者として行うことになりました。期間は29年度までの4年間です。