

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

- 4月から電力小売自由化…2、3
- 住宅トラブル110番……………3
- 盛況！体験学習講座……………4
- 障害者差別解消法4月施行…4
- 賃貸住宅の修繕トラブル……5
- くらしの疑問……………6、7
- 受講生募集！……………8



雪解けの赤井川村

高地にある後志管内の赤井川村
に春の日差しが注いで、雪解け
が進む。花の便りも間もなくである。

(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-syouhi-c.jp/>

NO. **96** 3月号

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

4月からスタート――

電力の小売自由化

事業者選びは慎重に！

4月から電力の小売自由化がスタートします。これにより一般家庭でも電気事業者を選べるようになります。すでにガス会社や通信会社などが参入し、申し込みを受け付けています。契約の際は、料金体系や契約期間、解約時の違約金の有無などの内容をよく確認しましょう。

異業種が参入、値下がり？

電力小売の自由化によりさまざまな業種が参入し、競争が生まれることから料金の引き下げが期待されています。平成28年2月8日現在、道

内で電気の販売を予定している「事業者」は約10社。国の登録を受けた「小売電気事業者」でなければ供給

できませんので、経済産業省資源エネルギー庁のホームページにある「登録小売電気事業者一覧」で確認してください。

発電所のトラブルで電気が止まったときや、事業者が倒産した場合でも、今まで通りの電気事業者から供給されるようになっているので心配

はいりません。新たな事業者と契約

しない場合でも、今まで通りの電気事業者から供給されます。現在の一般的な料金メニューは、平成32年3月まで適用されます。

集合住宅でも切り替えは可能です。ただし、管理組合等が一括で契約している場合もあるので確認してください。

電源、メニューが選べる

「再生可能エネルギーを使いたい」「地産地消のメニューで」などの希望により電源や発電場所を選べるほか、電気の使用ピーク時だけ料金が高くなり、ほかの時間帯は安くなるなどの料金メニューを選ぶことも可



能です。事業者は消費者に説明する法的義務があります。切り替えの際はよく説明を聞きましょう。

なお、発電所で作られた電気は送電線の中でほかの電気と混ざり合うため、どんな電源であれ、届く電気の「質」は同じです。

スマートメーターが必要

事業者を切り替えたいときは、新しい事業者に申し込みが必要です。その際、これまで受け取っていた請求書などにある「お客様番号」が必要になります。

切り替える際、新たに電線を引くわけではありません。ただし、使用した電力量を通信で知らせる●



(イラスト提供:消費者庁)

改正消費者安全法

4月施行

消費生活相談の体制や相談員の資格試験などにかかわる消費者安全法が改正されました。施行は4月からです。

主な改正ポイントは「国や地方公共団体の機関、地域の関係機関、消費生活協力団体・協力員等で消費者安全確保地域協議会を組織することができる」「協力団体となり得る消費者・消費者団体を地方公共団体が継続的に育成・支援する」「現行3資格保有者について、また一定の要件を満たす場合、消費生活相談員資格試験合格者とみなす経過措置をとる」などです。

●「スマートメーター」に交換する必要があります。交換に個人負担

契約は内容をよく理解してから

独立行政法人国民生活センターは「料金が必要と安くなる」といった勧誘トークに気をつけ、自分で自由化に関する情報を収集しましょう」と注意を呼び掛けています。また、電力の小売自由化に便乗した太陽光発電システムの契約をはじめ、LP

ガスや蓄電池などの勧誘も同時に行われていることもあるようです。契約の際は、それらの必要性についてよく考えましょう。

「料金が安くなる」と勧誘された際は、どのような条件で安くなるのか、電力以外の商品やサービス契約との、セツト料金や値引きになっていないか、契約期間が長期なものになっていないか、解約時に違約金が発生するかなどについてもよく確認しましょう。事業者は契約内容について

はなく、作業は地域の電力会社が担っています。

書かれた契約書を交付する義務があります。停電など困ったときの連絡先も聞いておきましょう。特定商取引法の改正により、自由化後の電気を訪問販売や電話勧誘販売で小売供給契約を結んだ場合、クーリング・オフ制度が適用されるようになりました。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

相談窓口

●経済産業省 専用ナビダイヤル

☎0570・028・555

(受付時間：9:00～18:00、土日祝日、年末年始を除く)

●電力取引監視等委員会

☎03・3501・5725

(受付時間：9:30～12:00、13:00～18:30、土日祝日、年末年始を除く)

不当表示に課徴金

4月からスタート

商品やサービスを売る際に不当な表示をしていた事業者に対し、売上の3%の課徴金を納めさせる制度が4月1日からスタートします。景品表示法(景表法)の規制を強化するもので、あらゆる商品・サービスに適用されます。

制度は2013年にホテルや百貨

店で食材偽装が相次いだことを受けての措置。対象となる不当表示とは優良誤認と有利誤認の2種類。

・優良誤認の例↓レストランのメニューで本当はバナメイエビを使用しているにもかかわらず、芝エビと表記するなど。

・有利誤認の例↓通信講座の広告で、長期間ほぼ同じ値引きをしているにもかかわらず「今なら1万円割引」など。

住宅トラブル110番

3月5日、電話相談

道立消費生活センターと札幌弁護士会は3月5日(土)、特設電話を設置し、「住宅トラブル110番」(賃貸・リフォーム・修繕など)を実施します。

賃貸住宅に関する相談は多くの相談窓口にも例年多数寄せられています。中でも退去時の原状回復費用にかかわる相談が多い傾向にあります。また、経年変化などによる住宅の破損を、虚偽の理由(大雪などの自然災害)により損害保険の保険金を請求することで住宅

修繕を勧めト

ラブルになる

相談事例も見

受けられま

す。

相談は3月

5日午前10時

から午後3時

まで。特設電

話は ☎011・221・87015

(当日のみ)。当日は消費生活

相談員と弁護士が対応します。

あわせて事前予約のあった相

談者については当日の来所相談

も受け付けます。事前予約は ☎

011・221・0110へ。



盛況でした！

体験学習講座

当センター主催の「体験学習講座」が、1月6日と2月16日に開催され、多くの受講生でにぎわいました。



革製品も上手に洗う

2月16日のテーマは「革靴の洗い方としみ抜き」。参加した23人は、水と洗剤を利用して持参した靴を丁寧に洗いました＝写真②＝。

続いて、しょうゆなどのしみを上手に落とす方法を学びました。



親子でエゾシカ学習

1月6日は冬休みを利用した親子参加の講座で、テーマは「エゾシカと環境」。

参加した10組23人の親子は、初めにエゾシカによる環境破壊や交通への被害状況などを学んだ後、食肉の試食や角を利用した小物作りに親子で熱中しました＝写真①＝。

ご注意！ 携帯電話会社へ かたもメール

「高額賞金が当選したのですぐ手続きを」と、大手携帯電話会社名をかたててメールを送り付け、詳細不明なアドレスに接続させようとする事例が当センターなどに寄せられています。

そのサイトがどのようなサイトか

障害者への 差別なくそう

「解消法」4月施行

障害者への差別をなくすことを目的とする「障害者差別解消法」が4月から施行されます。

公的機関や民間企業で、障害者が不当な扱いを受けることは、法的な差別とみなし、これを禁じています。不当な扱いとは、例えば「障害を理由に窓口での対応を拒む」「必要ないにもかかわらず、付き添いの同行を求める」「付き添いの同行を拒む」など。不当行為があった場合、当事

分ならない上、後で迷惑メールが大量に送られてきたりする恐れもあります。また、「賞金を振り込む」といって、住所や氏名、口座番号などの個人情報をはきだそうとしたり、電話をかけさせようとするところとも考えられます。高額賞金が、応募していないのに当選することはありません。くれぐれも詳細不明のアドレスを開かないよう注意し、無視してください。

者や家族らが公的機関に相談し、解決に向けて話し合うことを想定しています。

また、スロープの設置や筆談、手話など差別解消のための「合理的配慮」について、公共機関は法的義務とし、民間は努力義務と定めています。

合理的配慮については、公共交通や医療、小売店などさまざまな場面で事例が挙げられています。北海道障がい者保健福祉課が作成した「障がいのある方へのよりよい対応ができるサポートブック」を参考にしてください（道庁ホームページより印刷可能）。

賃貸アパートのトラブル

修理代等の負担は？

Q1

賃貸アパートのストーブのタイマーが使えなくなったので、管理会社に連絡しようと思っているが、修理代は負担しなければならぬのか。
(30代 女性)

Q2

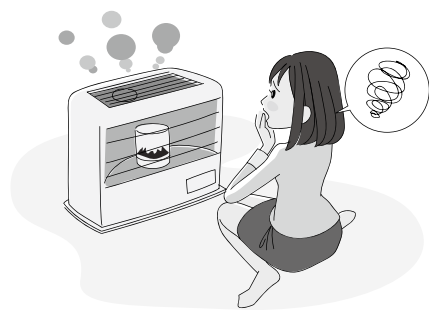
賃貸アパートに入居した数日後に部屋の電球が切れたので貸主に交換を依頼したところ、自己負担するように言われたが、納得できない。
(50代 女性)

A

借主の故意・過失による破損でない限りは、賃貸住宅の使用に支障がないように原則、貸主

相談専用
電話

050-7505-0999



に修繕する義務があります。ただし、賃貸借契約に「電球の取り替えやふすまの張り替えなどの軽微な修繕（小修繕）は借主が行う」旨の特約があれば、修理代は自己負担になることがあります。

Q1の場合、通常の使い方をしているで壊れたのであれば、貸主に修理代の負担を求められると考えられます。Q2の交換費用については、契約書の特約を確認するよう助言しました。

退去時の
建具の傷は？

入居中にストーブや給湯器等の設備に不具合が生じたら、速やかに貸主や管理会社に連絡しましょう。そのまま放置しておくと、退去時に修理代を請求されてトラブルになる可能性がありますので、注意が必要です。

退去時にも「賃貸アパートに備え付けのクローゼットの扉についた傷

の修理代を負担して」と言われた「子どもが壁紙の一部に落書きしたので、全面の張り替え費用を負担してほしい」と言われたが納得できない」などの相談が寄せられています。

賃貸住宅を退去する際の内装や設備等の修繕義務については、国土交通省が一般的考え方として「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン（再改訂版）」を定めていて、ホームページから確認できます。

ガイドラインによると、借主の故意・過失による破損の場合は借主負担になりますが、自然破損や経年変化によるものは、貸主負担と考えられます。借主の過失による破損で

特約の有無を含め修繕に関する内容を書面で確認し、負担する範囲や修繕費用などを双方で合意しておくことも大切です。
トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

あっても、修繕の義務があるのは破損した部分だけなので、例えば壁紙全体の色合わせのための補修費用は貸主の負担になります。

また、建物や設備の価値は時間とともに減少していくため経過年数を考慮して、負担割合の減額を求めることができる場合があります。なお、ガイドラインには、設備機器に関する耐用年数の目安が示されています。木製のクローゼットは8年、壁のクロスやクッションフロアは6年で残存価値が1円になると考えられています。

退去時のトラブルを防止するためには、入居時にチェックリストを作成し、貸主とともに物件の状態をよく確認するとよいでしょう。気になるところは写真を撮って添付しておくことより分かりやすいでしょう。

海道でもお好み焼き粉などの粉製品にダニが繁殖して、発疹やじんましんなどのアレルギーの原因になる場合があります。開封後は早めに使い切ることで、保存の際は密閉して湿度の低い冷蔵庫がよいでしょう。

スイッチ式コンセントから音が…

Q. スイッチ式コンセントを使用しています。

本体を振るとカラカラと音がします。このまま使用しても大丈夫ですか？



使用する危険。事故のおそれ

A. 本体を振って音がする場合、中の部品が外れていたり、異物が混入していたりする可能性があるため、使用は控えてください。発火や故障のおそれがあります。新しいものと交換しましょう。

白いカップに黒い筋が…

Q. 金属製のスプーンをホームセンターで購

入し、コーヒーカップに入れてかき混ぜたところ、白いカップの内側に黒色の筋ができました。スプーンのメッキがはがれたのでは？
今までプラスチック製のスプーンを使用していたときには発生しませんでした。体に有害ではないのでしょうか？



メタルマークと呼ばれる現象

A. 苦情状態の聞き取りから、陶器と金属製食器の接触によるメタルマークの可能性が考えられました。陶器の表面はセラミック質で非常に固く、スプーンなど金属製食器を強くこすりつけると金属の表面が食器に削られ、食器表面に線状の黒っぽい色がつくことがあります。

メーカーに問い合わせたところ、「メッキは施しておらず、メタルマークによるものと考えられる。付着した金属は微量の鉄、クロム、ニッケルなので万が一体内に入っても健康被害の心配はない」と回答がありました。

相談者にはクレンザーや専用洗剤で除去できることをアドバイスしました。



あなたの身近にもリコール品

テスト室にはちょっとしたトラブルから重大事故まで、さまざまな事例が持ち込まれます。中には以下のようにリコール品と知らずに使用していることがあります。

「流し台の下に戸棚に入れてあったエアゾール式簡易消火具が突然大きな音が出て爆発した。扉が開くほどだった」。メーカーに電話を入れたところ、この商品はリコール商品で、メーカーが廃棄処分をお願いしていた商品でした。

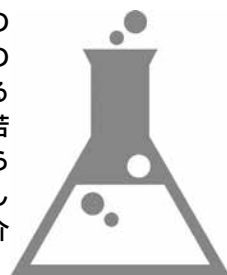
企業が回収・無償修理に応じるリコール品は、身近にたくさんあります。消費者庁の「リコール情報サイト」には、車から家電製品、食品、文具など約1600件ものリコール情報が紹介されています。時々チェックすることをおすすめします。



くらしの疑問?

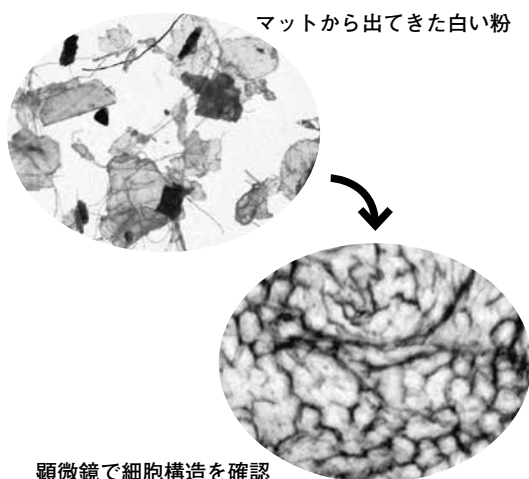
～テスト室への問い合わせから～

道立消費生活センターの商品テスト室には、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ような話題を紹介します。



ベッドマットの白い粉の正体は？

Q. 3年くらい前に購入したベッドマットから白い粉が出ます。メーカーに問い合わせると「マットの中のプラスチックが粉になって出てきているもので、安全上の問題はない」と言われましたが、本当に大丈夫ですか？



細胞構造とタンパク質を確認

A. 破片を光学顕微鏡で観察したところ、細胞構造が観察できました。赤外分光光度計と燃焼性からプラスチックではなく、タンパク質と似た特徴が確認され、タンパク質やアミノ酸の検出反応を行った結果、いずれも陽性でした。細胞構造を有し、タンパク質を主成分とする物質であることから、フケや垢など、人間の表皮・角質細胞が新陳代謝により古くなり、はがれ落ちたものの可能性が高いと考えられます。

色の濃いえごま油の品質

Q. テレビで体によいといっていたので、インターネットでえごま油を買いました。届いた商品を見ると外国産で色も濃いのですが、使っても大丈夫ですか？



色と品質は一致しない

A. えごま油はシソ科のえごまの種子から作られた油で α -リノレン酸が多く含まれているのが特徴です。えごま油はほぼ無色から褐色とばらつきがあり、品質とは一致しません。独立行政法人国民生活センターのテストでは、20銘柄中1銘柄で α -リノレン酸の割合が低いものがありました。見た目や表示等からは品質が分からないので注意が必要です。

お好み焼き粉のダニ、道内は大丈夫？

Q. テレビでお好み焼き粉にダニが繁殖すると言っていました。家にあるお好み焼き粉にダニがいないか心配です。



道内でも発生、保存に注意

A. 依頼品を実体顕微鏡で観察しましたが、ダニはいませんでした。しかし、寒冷地の北



昨年の街頭啓発の様子

5月は「消費者月間」 全道で多彩なイベント

5月は消費者月間。当センターと（一社）北海道消費者協会、札幌市消費者センターは5月16日、札幌駅前通地下広場北3条交差点広場（西）で、街頭啓発を開催します。時間は午前10時から午後3時まで。悪質商法や食の安全・安心、環境問題に関するパネル展示や各種催し物を予定しています。

また、全道の消費生活センターや消費者団体もイベントを開催する予定です。お近くにお越しの際は、ぜひお立ち寄りください。

くらしのセミナー

28年度は5月から

当センターは、消費生活に役立つ無料のセミナーを5月から12月まで計8回、「くらしの教室」で開催します。テーマや講師についてはホームページでもお知らせするのでご覧ください。電話、ファックス等による申し込みが必要です。申し込み、問い合わせは教育啓発グループへ。

受講生募集！

北海道消費者協会は平成28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」の受講生を募集します。

◆消費生活リーダー養成講座

来年度受講生は第53期生となります。3期に分かれており（7月25日～8月5日、8月22日～9月2日、9月26日～10月7日、計30日）、カリキュラムは衣食住、環境、経済、契約などで、くらしにかかわるさまざまなジャンルを網羅しています。場所は当センター2階の「くらしの教室」。受講料は地域消費者協会

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27年度はすでに大学や専門学校、町内会、自治会、消費者団体、長寿大学、自治体職員など約500人が訪れ、悪質商法や特殊詐欺の

会員1万5千円、会員でない方は2万円。申し込み、問い合わせは教育啓発グループへ。

◆通信講座消費生活スタディ

27年度同様、（一財）日本消費者協会が実施している消費者力検定のテキストを使い、衣食住や契約、環境などについて自宅学習後、効果測定を実施します。10月に当センターで開催予定のスクーリング（参加は自由）で修了します。

受講料は、地域消費者協会会員は5千円、会員でない方は6千円。申し込み、問い合わせは組織活性化グループ（北海道消費者協会 ☎ 011・221・4217）へ。

手口を知るミニ講

座に耳を傾け、食品の着色料や糖分などの簡易実験に取り組みました。

「とてもためになった」「悪質商法の手口が分かり、今後気をつけたい」などと好評でした。研修メニューに加えてみてはいかがでしょう。

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。

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-syouthi-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。