

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

- 多い携帯電話トラブル……………2
- 不審電話に注意 ……………3
- 街頭啓発に約1700人……………3
- 改正電気通信事業法、
改正保険業法施行……………4
- 通販の定期購入トラブル……………5
- 活性酸素を抑制する
水をつくる装置のテスト…6、7
- 7月22日はカルチャーナイト…8



小樽運河の初夏(小樽)

運河周辺に多くの観光客が訪れ、人力車をひく若者も元気いっぱい。そんな光景を古い倉庫群が温かく見守っている。

(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-syohi-c.jp/>

NO. 98 7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

多い携帯電話によるトラブル センターの27年度の相談

平成27年度に道立消費生活センターに寄せられた相談件数は5908件で、前年度より21件(0.4%)の微増でした。携帯電話を介したトラブルを含む「運輸・通信サービス」の相談が依然として多い傾向にあります。消費者庁も「消費者白書」を作成、インターネット関連のトラブルの増加を指摘しています。



架空請求や不当請求など

主な特徴として、商品部門では、架空請求などの商品特定できない「商品一般」が前年度比約2.7%減少、健康食品などの「食料品」や寝具、台所用品などの「住居品」のほか「光熱水品」「被服品」「教養娯楽品」「土地・建物・設備」も前年度比で減少しました。

一方、役務部門の総件数は前年度より増加。パソコンや携帯電話を介したサイトにかかわるワンクリック請求などの架空請求や不当請求、携

帯電話サービスやインターネット通信サービスを含む「運輸・通信サービス」が多く、役務部門の約45.5%を占めています。

年代別に見てもワンクリック請求等の架空請求や不当請求、インターネット通信サービスなどの「運輸・通信サービス」は、ほとんどの年代で最も多い相談となっています。

相談全体における「契約・購入金額」と「既支払金額」は、前年度と比べて減少していますが、それでも約18億4000万円、約9億1000万円と高額です。

中高年層もSNSトラブル

消費者庁は平成27年度の「消費者白書」をまとめました。それによると、相談件数は92万7000件で、前年度を下回ったものの高水準です。特にインターネット利用に関するものや通信機器・サービスの契約に関するトラブルなど、情報通信に関する相談が幅広い層で増加しています。

SNS(ソーシャル・ネットワークワーキング・サービス)が関連している相談は近年、中高年層にも拡大。27

江別に58番目の消費者被害防止ネットワーク

市や警察、消費者や福祉の団体などが連携して地域住民を悪質商法から守る「消費者被害防止ネットワーク」が江別に誕生しました。道内では58番目、石狩管内では4番目となります。

5月27日に設立総会が開かれ、規約などが承認されました。構成団体は江別消費者協会、江別警察署、江

年度の相談は約9000件で、22年度と比べると、60歳代で約13倍、70歳代以上で約23倍にも上っています。相談内容はSNSをきっかけに「アダルト情報サイトへつながってしまった」「表示広告をきっかけにサプリメントを試しに注文したところ、定期購入になっていた」など多種多様です。

特集は「地方消費者行政の充実・強化に向けて」がテーマで、地方公共団体の消費生活センターや消費生活相談窓口への信頼度が上昇傾向にあると分析しています。

別市社会福祉協議会、江別商工会議所など14団体。悪質商法等に関する情報を収集し、関係機関の会員に提供するほか、構成団体が行う消費者活動や啓発活動を支援していきます。

江別消費者協会がまとめた平成27年度の消費生活相談受付件数は509件で、前年度より23件減少していますが、契約金額は1億5200万円、前年度より1千万円ほど増加しているのが現状。ネットワークの活動に期待が寄せられています。

「ご注意くださいー!」 大手企業を名乗る不審電話

道内大手企業やその関連会社を名乗って信用させ、銀行口座などの個人情報を知りだそうとする不審電話の情報が北海道警察などに寄せられています。十分注意してください。

「ほくでん」や「ほくでんの関係会社」と名乗る事例では、過払いの電気料金の返金を装ってキャッシュカードの暗唱番号やクレジットカードの番号を聞き出します。その後、銀行員と名乗る者から「不正に口座が使われている。口座を止める必要があるので、キャッシュカードを取りに行く」と連絡があり、自宅に現れてキャッシュカードを持ち去り、現金を勝手に引き出されてしまうというものです。

一方、「NTT」を名乗る事例では、NTT社員を名乗る女性の音声ガイダンスで「電話番号が不正に使用されているので、回線が切断されます」などと伝える不審電話があり、ガイダンスの指示に従い電話を操作すると、NTT社員を名乗る男性につな

がり、「保険証、免許証をなくしていませんか。不正に利用されています」などと指摘され、その後、個人情報を聞き出すというものです。

大手企業を名乗っているからといって相手の言うことをうのみにせず、不審に思ったらいったん電話を

悪質業者に気をつけて くらしのセミナー

道立消費生活センター主催の5月の「くらしのセミナー」は、「消費者月間」に合わせてテーマを「あなたも狙われているかも?」最近の消費生活相談事例から」としたところ約70人が参加、関心の高さが伺えました。写真Ⅱ。



講師は坂井千映・主任相談員。架空請求の手口としては、現金

切り、最寄りの営業所に電話をかけるなどして確認しましょう。また、一人で考えず家族に相談するか、警察相談電話「#9110」に連絡することも被害防止につながります。

を口座に振り込ませたり、カード決済させたりするのに加え、最近パソコンでプリペイド型電子ギフト券を購入させる手口もあり、電子ギフト券を相手ですでに利用済みであれば解決は難しいので、「知らない」と

ころからのメールは開かず、サイトに連絡を取ったり、個人情報伝えたりしないこと。指示されても従わないで」と呼び掛けました。

また、通信販売のトラブルも相変わらず多く、1回きりだと思っていながら定期購入になっていた健康食品や、訪問販売では勧誘目的を告げずにやって来るリフォーム業者や強引な新聞勧誘などさまざまです。「おかしいと思ったらすぐに最寄りの消費生活相談窓口へ連絡を」と注意喚起しました。

街頭啓発に約1700人! 消費者月間で被害防止訴え



道立消費生活センターは、(一社)北海道消費者協会、(公社)札幌消費者協会、札幌市消費者センターとともに5月の「消費者月間」に合わせ、16日に「街頭啓発・特殊詐欺被害防止キャンペーン」を開催しました。高額なふとんを売りつける寸劇や悪質商法の手口を集めたかるた取りなどが行われたほか、さまざまな啓発グッズも配布しました。約1700人が立ち寄り、消費者被害の実態に関心を寄せていました=写真一。



(消費者庁イラスト集より)

携帯電話サービスの契約解除も可能に 改正電気通信事業法が施行

年々、インターネットや携帯電話などの契約に関するトラブルが増加していることから電気通信事業法が改正され、平成28年5月21日から施行されました。新たに事業者へ契約書面交付を義務づけることや電気通信サービスの契約解除が可能となることなど、消費者保護を手厚くしたルールになっています。

「契約後の書面交付義務」では、契約先事業者名、サービス内容のほか、複雑な料金割引の仕組みなどを図で示すこと、有料オプションサービスなどの記載が義務付けられました。

また、一定期間内に利用できる契約解除制度である「初期契約解除制度」を導入しました。対象となるのは携帯電話などの移動通信サービスや光回線によるインターネット接続などの固定通信サービスで、携帯電話やスマートフォン端末代金は対象外です。ただし、電波の状況が悪くて使えなかったり、事業者が契約内容をきちんと説明しなかったりした場合、端末も含めて契約を解除

できる「確認措置」が講じられることもあります。

解除までに利用した通話料金や工費、事務手数料などは利用者が支払うこととなりますが、事業者からの不当な請求を避けるため、総務省が上限額を定めました。

事業者は、特に高齢者など配慮が必要な利用者に対し、契約前に料金やサービス内容、解約条件などをより分かりやすく説明することが義務付けられました。

契約トラブルを避けるためには、消費者側も契約の際の説明をきちんと聞き、契約書面を必ず受け取って保管しておきましょう。

消費者へ情報提供して 改正保険業法が5月施行

スーパーなどの一角に開設されている、複数の保険会社の商品を扱う乗り合い代理店（いわゆる保険ショップ）が増加しています。「手数料の高い商品ばかり勧めているのでは」という疑念もあることから、消費者の判断に必要な情報を提供す

ることなどを義務づけた改正保険業法が5月29日に施行されました。

改正保険業法では代理店に対し、消費者の意向をしっかり把握することや、消費者が保険加入の適否を判断するのに必要な情報を提供することなどを義務づけており、規制が強化されました。

消費者としても保険ショップを利用する際は、初めにどこのショップを利用するかを検討してください。選ぶ商品についても、あれもこれも盛り込もうとすると月々支払う保険料が高くなるなどのデメリットもあるので、あらかじめライフプランと照らし合わせて加入目的や優先順位を決めておき、複数の見積もりをとるなど慎重に契約しましょう。

三菱自動車の相談窓口

燃費試験の不正行為が発覚した三菱自動車は、燃費値が異なることによって生じる追加納税義務や、燃料費の差額などについての問い合わせに応じる専用窓口を設けています。



フリーダイヤル
0120・100・223 (9時～17時、
土日は12～13時休み)



ネット通販での定期購入
トラブルにご注意！
契約条件をよく確認！

Q1 先月、ネットの広告を見て500円のダイエット用サプリメントを購入したところ、今月も同じ商品が届き、3900円の振込用紙が同封されていた。2回目は注文した覚えがない。どうしたらよいか。

(40代 女性)

A インターネットなどを利用して商品を購入する通信販売は、特定商取引法で広告規制があり、事業者の名称や住所、電話番号、商品の価格等、返品可否と返品期間や条件、申し込みの解除に関する事などを、消費者に分かりやすく表示するよう求められています。

(70代 女性)

Q2 ネット通販で白髪染めトリートメントを定期購入で注文した。使ってみたところ、頭皮が赤くなり、かゆみが出たので使用をやめた。未使用分がまだ1本残っている。事業者で電話で返品を申し出

ると、次回発送分からは止められるが、返品はできないと言われ、困っている。

Q1の販売サイトについて、センターで広告表示を確認すると「最低4回の購入が必要な定期購入契約であり、2回目からは通常価格より10%割引になる。自己都合による返品はできない」とありました。表示は画面の下部に小さい文字で記載されており、分かりにくく注文時に見落とす可能性があるように思われました。

相談者に確認すると、注文時には

定期購入契約と気づかなかったということだったため、センターからその旨を事業者に伝えたと、中途解約と2回目に届いた商品の返品に応じ、解決しました。

Q2の場合は、広告表示には商品到着後8日以上経過した場合は、返品できないと記載されていました。しかし、商品の説明書には異常が出たら直ちに使用を中止するようにと

通信販売はクーリング・オフはできません

定期購入は健康食品や化粧品などに多く、広告で「毎回注文する手間が省ける」「単品購入よりもお得」などのメリットを強調している場合があります。

しかし、今回の相談事例のような

の記載もありました。頭皮のトラブルなので再度事業者に事情を伝えて、話し合っではどうか、と助言しました。当センターからも事業者に連絡し、体質に問わず今後使用できないことを考慮し、未使用分の返品についても応じてほしいと伝えました。

後日、商品の返品に応じるとの回答があり、商品代金が返されました。

ケースや、「同じ健康食品が届いた際、請求書が入っていなかったの無料だと思い飲んでしまったら、後から請求書が届き、定期購入と分かった」「解約の電話をかけても混んでいてつながらない」などの相談もあります。

通信販売の場合、クーリング・オフは適用されません。商品を注文する前に、商品のイメージや価格ばかりでなく、広告をよく読んで契約内容、返品の可否や条件などをよく確認しましょう。

トラブルに遭ったら、最寄りの消費生活センターへ。



(消費者庁イラスト集より)

数値に惑わされないで

～活性酸素の一種を抑制する
水をつくるとうたった装置～

国民生活センター
のテストより

水道水を電気分解して水素を発生させることにより、活性酸素の一種であるヒドロキシラジカルを抑制する水ができるとうたった商品について、消費生活センターから独立行政法人 国民生活センターへ複数のテスト依頼がありました。このためヒドロキシラジカルを消去する能力(ヒドロキシラジカル消去能)などを調べました。

テスト品目

・水の中のヒドロキシラジカルを抑制する水ができるとうたった装置・・・2銘柄

<ヒドロキシラジカルとは?>

活性酸素は、他の物質と反応しやすく、生体防御や生体反応に機能する一方、動脈硬化や心筋梗塞、ガンのほか、老化や多くの生活習慣病に関わっているともいわれています。ヒドロキシラジカルは活性酸素の一種で短寿命ながら高い反応性があるとされています。

テスト結果

○ヒドロキシラジカル消去能

食品や飲料等のヒドロキシラジカル消去能を調べる公的な方法はありません。今回、ヒドロキシラジカル発生量や発生方法の異なる3通りのテスト(①～③)を実施しました。テストでは装置にかける前後の水について、その中でヒドロキシラジカルを発生させ、それぞれ観測されたヒドロキシラジカル量の値(A及びB)から算出したものをヒドロキシラジカル消去率(%)としました。

A:対照(装置にかける前の水)を入れたもの



B:調べたいもの(装置にかけた後の水)を入れたもの



● ヒドロキシラジカル

○ 消去されたヒドロキシラジカル

ヒドロキシラジカル消去率(%) = $\frac{A-B}{A} \times 100$

①事業者の検証方法

No.1の消去率は約70%と事業者の広告等に記載されている数値にはとどきませんでした。No.2では約90%と事業者の広告等のほぼ表示どおりでした。

②食品中成分の評価方法

消去率は、No.1で数%、No.2で20%弱となりました。この方法は①の方法よりもヒドロキシラジカルの発生量は多いと考えられます。

③飲料等の評価方法

2銘柄ともヒドロキシラジカルの消去能は検知できませんでした。この方法は①や②の方法よりもヒドロキシラジカルの発生量は多いと考えられます。

以上のことから各銘柄にかけた水のヒドロキシラジカル消去率は、ヒドロキシラジカルの発生量を多くすると低くなる傾向がみられました。

表示・広告

2銘柄とも事業者のホームページやパンフ

●テスト品一覧

	No.1	No.2
銘柄名	アクアクローバー	アクオリア
名称・型式	ミネラル交流還元水素水生成器 SIC-220	ミネラル還元水素水生成器 SWM300
寸法	巾266.5mm×高さ216mm×奥行165mm	直径143mm×高さ240mm (取っ手を含んだ幅192mm)
質量	約2.1kg(乾燥状態)	約1kg
電源	ACアダプター入力AC100V 50/60Hz 出力DC24V 1A	ACアダプター入力AC100V 50/60Hz 出力DC24V 0.35A
消費電力	16VA(水質により変動)	15VA(水質により変動)
還元方式	汲置型交流電解方式	汲置型交流電解方式
水量	1.3L	2.0L
総発売元	株式会社 インクローバー (法人番号:1120001132341)	(記載なし)
製造元	金澤工業株式会社 (法人番号:1050001018630)	株式会社ドレスイ (法人番号:8012701009609)
購入価格(税込)	224,000円	135,000円

※装置の仕様は、取扱説明書からの抜粋です。※このテスト結果は、テストのために購入した商品のみに関するものです。

レットには、装置にかけた水は、水の中のヒドロキシラジカルを抑制することと、示されている抑制率のデータは人体に対する効果・効能を表すものではない旨の記載がみられました。また、2銘柄とも装置の原理や効果、性能の検証方法は全く同じでした。

消費者へのアドバイス

- ・テスト対象銘柄の広告に記載されている「ヒドロキシラジカル抑制率」は、飲用による効果を表したものではありません。人体への効果と関連付けて考えないようにしましょう。
- ・ヒドロキシラジカル消去能の公的な評価方法や表示方法に関する基準はなく、試験方法や条件によって、大きくも小さくもなる数値が用いられていることがあります。広告中の数値に惑わされないようにしましょう。

※国民生活センターは事業者に対し、水の中のヒドロキシラジカルを抑制するという水に、どのような効果があるのかを明確にするよう要望しました。

※詳細は国民生活センターのホームページ「商品テスト・回収情報」でご確認ください。

【No.1】



【No.2】



※各部の名称は取扱説明書からの引用。容器に記された目安の水位まで水を入れ、通電するものでした

受講生募集!

(一社)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」の受講生を募集しています。締め切りは7月中旬。申し込み、問い合わせは道協会(☎011・221・4217)へ。

本年度の受講生は第53期生となります。講座は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、土日を除く計30日)、カリキュラムは衣食住、環境、経済、契約など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会員1万5千円、会員でない方は2万円。

この講座は道民カレッジ連携講座、修得単位は120です。

昨年はシャボン玉作りに挑戦



真夏の夜にテスト室開放!

7/22
17時から

当センターは今年も7月22日に開催される「カルチャーナイト2016」に参加、テスト室を一般開放します。この機会にぜひ、親子でご来場ください。

低温室でマイナス30度を体感できるほか、顕微鏡や軟X線機器(レントゲン)、蛍光X線機器などに触れることができます。ジュースの糖分を確かめる簡易実験なども予定しています。時間は午後5時から9時まで。当日、センターで受け付けますので、直接お越しください。

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

見学しませんか

日時	テーマと講師
7月6日(水) 申し込み受付中	「100万円を無理なく貯めるには?~知っておきたい家計簿のつけ方~」 北海道金融広報アドバイザー 岡嶋宏明氏
8月9日(火) 申し込み受付(7月6日) (15時以降)	「もっと知りたいエゾシカAtoZ~夏休み体験型講座~」北海道エゾシカ対策課、エコ・ネットワーク
9月14日(水) 申し込み受付(8月9日) (15時以降)	「知っておくとイイ!~広告から学ぶトラブル事例~」公正取引委員会事務総局北海道事務所 取引課長

当センターは、消費生活に役立つ無料のセミナー「くらしのセミナー」を開催しています。テーマや講師は表のとおり。いずれも午後1時から3時まで。電話、ファックス等による申し込みが必要です(8月は小学生と保護者が対象)。申し込み、問い合わせは教育啓発グループへ。

くらしのセミナー

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年度は大学や専門学校、町内会、自治会、消費者団体、自治体職員など約500人が訪れ、悪質商法や特殊詐欺の手法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。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。

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。

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-syouhi-c.jp/>