

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

- 5月は消費者月間…………… 2
- ご注意！旅行のネット予約… 3
- 消費者契約法改正…………… 3
- 道のLPガス意識調査………… 4
- 住宅トラブル110番…………… 4
- 中古車売買のトラブル………… 5
- 卓上型シュレッダーの品質
…………… 6、7
- 受講生募集中！
29年度養成講座、スタディ… 8



北大・古河講堂前（札幌）

札幌にも春が訪れ、心地よい風が吹く。新緑が美しい北大構内には観光客の姿が目立つようになった。

（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. **103** 5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

道立消費生活センターと（一社）北海道消費者協会は、札幌市消費者センターと共催し、北海道警察などの協力を得て5月30日の「消費者の日」に札幌駅前通地下広場北大通交差点広場（東）で、平成29年度消費者月間街頭啓発「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」を実施します。時間は午前10時から午後3時

被害防止訴え、街頭啓発

また、悪質商法の手口を紹介する寸劇を披露したり、オレオレ詐欺などの特殊詐欺防止を呼び掛けたりするほか、各種啓発グッズを配布する予定です。

また、全道各地の消費生活センターや地域の消費者協会でもさまざまなイベントを開催予定です。お近くにお越しの際は、ぜひお立ち寄りください。

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	24～31日特別展示「新しい決済手段（支払方法）を知ろう!」、28日特別講座「新しい支払方法を使いこなそう～電子マネー・仮想通貨を含めて～」(17日から受付、消費者センターへ)
釧路市消費生活センター	7日、11日市内3店舗前で街頭啓発。24日バス研修（浅野牧場ほか）、30日消費者セミナー「知っておきたい私達に身近な独占禁止法・景品表示法」※バス研修、セミナーの申し込みは8日から釧路消費者協会へ
帯広市消費生活アドバイスセンター	16～19日移動展示（市役所市民ホール）、30日街頭啓発（ティッシュなど各種啓発グッズを商業施設前など2カ所）
小樽・北しりべし消費者センター	15～31日パネル展示（テーマ「行動しよう 消費者の未来へ」市役所渡り廊下）、25～26日パネル展示（寸劇や消費者力クイズなども実施。長崎屋公共プラザ）
苫小牧市消費者センター	10日消費者被害防止の街頭啓発。各種啓発用リーフレットやティッシュ、ばんそうこうなど配布（市内の大型店など4カ所）

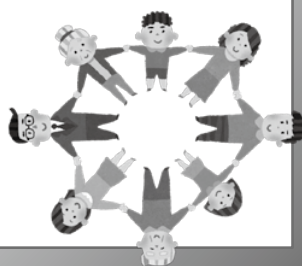
※市町村や地元の消費者協会が主催している場合もあります。

5月は消費者月間

統一テーマ

「行動しよう 消費者の未来へ」

5月は消費者月間です。消費者庁は平成29年度の月間統一テーマを「行動しよう 消費者の未来へ」としました。消費者被害の防止や消費者の自立支援に加え、公正で持続可能な社会の形成など、より良い社会に向けて、消費者の行動が重要となっていることから、このようなテーマが設定されました。



昨年のキャンペーンで披露された寸劇のひとコマ



格安でバック旅行を提供していた旅行会社が3月に倒産し、多くの消費者がトラブルに巻き込まれました。最近ではインターネットでの旅行予約のトラブルも発生しています。これから行楽シーズン本番。契約の際は十分注意しましょう。

消費者庁は、ネット予約の際に、トラブルに遭わないためのチェックポイントとして、①サイト運営事業者の名称、代表者や責任者の氏名、住所（日本国内か海外か）、日本の旅行業登録の有無（登録番号）の確認②サイト運営者の問い合わせ先などの確認（連絡先や受付時間、日本

語での対応か）③旅行の契約条件の確認（契約当事者、支払代金の内訳、支払方法、キャンセル条件、利用規約・約款に不都合な条項が入っていないか）——などを挙げています。

旅行会社の選択は難しいですが、「過剰に前払いを求める」「利用できないクレジットカードがある」「会社規模以上に広告が大々的」など、不審な点があるときは十分注意してください。

旅行会社の倒産ですでに支払った代金を取り戻そうとするとき、事業

6月から消費者契約法改正 過量販売取り消し可能に

消費者契約法の一部が改正され、6月3日から施行されます。近年の高齢化の進展など社会情勢の変化等により、高齢者の消費者被害が増加しており、より一層、消費者の被害救済を図るため、契約の取り消し対象範囲が拡大されます。

主な改正点は、高齢者の判断能力の低下などにつけ込み大量に商品

者が（一社）日本旅行業協会（JATA）か（二社）全国旅行業協会（ANTA）のいずれかに加盟している場合は、弁済業務保証金制度を利用できます。ただ、全額が戻るとは限りません。前述の倒産した旅行会社の場合も、利用客への弁済はごくわずかとの見通しです。この状況を受けて国土交通省は弁済制度の見直しを図るとともに、インターネットでの旅行販売が増えているという現状に応じて、旅行会社の監督の在り方の見直しも図るとしています。

購入させたり、次々と販売契約を結ばせたりする契約の取り消しが可能となります（過量契約）。例えば、一人暮らしのお年寄りに対し、その生活状況を知っていないながら大量の着物を購入させることなどです。

事実と異なることを告げて勧誘する行為、例えば「床下にシロアリがいて家が倒壊する」といった生命や財産など重要な利益について損害や危険などの事実と異なる説明（不実告知）があった場合も契約取り消しが可能になります。

また、消費者の解除権を放棄させ

るような契約条項、例えば「不具合があってもキャンセルは一切できない」などのような条項も無効となります。

「羽毛リフォームセンター」 12カ月の業務停止

北海道は、特定商取引法に違反する訪問販売を繰り返していた「羽毛リフォームセンター」こと片平義和（個人事業者、札幌市西区）に対し、3月29日から12カ月間、業務の一部を停止するよう命じました。

この事業者は訪問販売をする際、氏名や勧誘の目的などを告げずに勧誘したほか、契約書面の不備、「このままなら使用するのは無理」などの不実告知、消費者の承諾を得ずに勝手に布団を持ち出したり、断っているにもかかわらず執ように勧誘を続けたりする迷惑勧誘などの理由により処分を受けました。

道内の相談窓口には石狩、空知、釧路地域を中心に31件の相談が寄せられていました。

「合計料金のみ」 記載は55%

道のLPガス
意識調査



北海道消費者安全課は、消費生活モニターを対象に「LPガスに関する意識調査」を実施しました。

昨年、経済産業省のワーキンググループにおいてLPガス料金の透明性の促進に関して審議されたことを受け、道としてもLPガスに関する消費者意識を把握し、今後の消費者行政施策の基礎資料とするためのアンケート調査です。調査対象は消費生活モニター300人（回答者数254人）。

「灯油の価格は全国と北海道の差がほとんどない一方で、LPガスは

北海道の価格が全国の水準より高く推移している。このことについてどう思うか」という問いに対して、「業者から十分な説明があれば受け入れられる」とする回答は38%、「北海道のLPガス価格が全国の水準より高いことは問題である」が37%でした。

「LPガスの従量料金は業者により価格差があり、同一地域内の同一業者でも差がある」ことについては（複数回答）、「業者により異なるのは理解できるが、同一業者が同一地

賃貸住宅トラブル 「110番」に16件

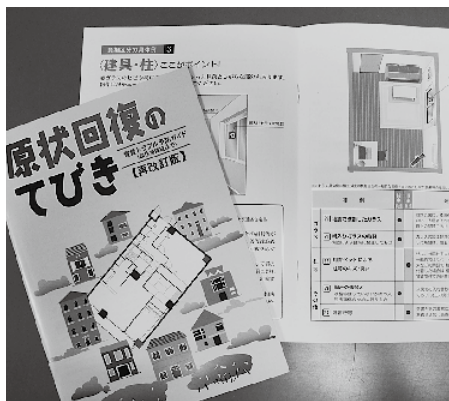
道立消費生活センターと札幌弁護士会が3月11日に実施した「住宅トラブル110番」賃貸・リフォーム・修繕など」に24件の相談が寄せられ、うち賃貸住宅に関するものは16件でした。

相談事例としては、「入居しているアパートの屋上壁が崩落した。退去を検討しているが、貸主に補償を求められるか」「賃貸マンションで、

域で供給しているのに違いがあるのは問題だ」43%、「ガス業者は統一的な料金体系を設定して契約前に消費者が比較できるよう公表してほしい」35%でした。

実際にLPガスを使用している人151人（59・4%）に対し「直近の請求書または領収書には基本料金などの内訳はあるか」を聞いたところ、「基本料金、従量料金、その他」23・8%、「基本料金、従量料金」13・9%、「合計料金のみ」55・0%でした。

階上の夜間の騒音がひどい。管理会社にいつても対処してくれない」な



どがありました。

また、「賃貸マンションの契約書を見ると、退去時の鍵のシリンダー交換料や、故障した場合の給湯ボイラーの修理代も負担することになっているが、貸主負担では」といった「原状回復」の考えの違いによるトラブルも見受けられます。

原状回復のルールを知るためには公益社団法人北海道宅建物取引業協会作成の小冊子「原状回復のてびき」Ⅱ写真Ⅱが役に立ちます。入手希望者は同協会（☎011・642・4422、FAX011・621・7855）へ。

石狩に消費生活センター

石狩市消費生活センターが4月3日、市役所庁舎（花川北6条1丁目）の1階にオープンしました。消費者安全法に基づくもので、消費生活相談を受け付けるほか、消費者被害の未然防止にも取り組みます。

相談窓口は午前10時から午後4時まで（土日、祝日および年末年始は休業）。電話でも受け付けます（☎0133・75・2282）。

相談専用電話



050-7505-0999

A

契約の成立には申し込みと承諾の意思の合致が必要とされていますが、中古車の場合は、契約の成立時期につ

Q

3日前に中古車販売店に行ったところ、気に入った車があったので購入の検討をしたいと伝えた。販売員から「今日契約したら35万円値引きして50万円にする。タイヤも付ける」などと言われた。ローンの審査だけというところで書面に名前を書いたが、値引き分が頭金として記載されていた。不審に思うので、キャンセルしたい。

(20代男性)

中古車のキャンセル 解約料がかかるの？

いては契約約款(契約の条項)の中で決めているのが一般的です。事業者団体が作成する標準約款では、契約の成立時期を「名義登録された日」「車両の修理等に着手した日」「車両の引き渡しされた日」のいずれか早い日としています。

今回のケースでは、特定商取引法のクーリング・オフは適用されませんので、解約を主張する際は、契約の成立時期等を確認する必要があります。

当センターで渡された書面を確認すると約款の記載があり、契約の成立時期は契約書面に署名した時となっていました。納車前であれば契約等にかかった実費分を負担し解約できる旨の記載がありました。

相談者には、まだ納車前だったため、まず解約の申し出をするよう助言したところ、販売店からすでに交換したタイヤ代や工賃など3万5000円の解約料を請求されたと報告がありました。

当センターから本社のお客様相談室に連絡し、相談者は契約の成立時期や解約料について説明されておらず、正式な契約をした覚えはなく、タイヤ代などを解約料として請求するのは問題があることを伝えました。また、頭金に値引き



【消費者庁イラスト集より】

強引な中古車買い取りにも注意！

インターネット広告を見て査定だけのつもりで申し込みをしたのに、その日のうちに業者が自宅に来て「明日になると価値が下がる」などと言われ、車を強引に買い取られたという事例があります。契約後に修復歴があるからと査定額を大幅に減額され、トラブルになったという相談もあります。

中古車の買い取り契約の成立時期

分が含まれているのは実態と違うのではないかと交渉したところ、今回は解約料については請求しないということで解決しました。

最近では、インターネット通販で中古車を購入する人も増えていますが、納車後に傷や不具合に気づいて苦情を伝えても「保証なし」の条件の場合、修理代が自己負担になることがあります。できる限り店舗で車の状態を見てから見積書を受け取り、諸費用や保証等についてもよく確認しましょう。「今日なら安く」と言っている契約を急がせる事業者には十分注意しましょう。

は、業界団体が作成した約款では、「売買に同意し、契約書面に署名、押印した時」とされています。強引に勧誘された場合は、目安を知りたかつただけなどとはつきり断り、その場で契約をしないことです。複数の業者に査定をしてもらい、比較検討しましょう。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

●テスト品一覧

	No.	メーカー 商品名(型番)	仕様				テスト結果			購入価格 (円)	
			裁断方式	定格枚数 (A4サイズ)	裁断可否			安全性	裁断時間(秒)		
					ホチキス	CD/DVD	カード		1枚		定格枚数
電動	1	ナカバヤシ株式会社 パーソナルシュレッダ(NSE-T06W)	クロス	2枚	○	○	○	○	12.2	12.6	4,150
	2	株式会社 オーム電機 静音卓上シュレッダー(SHR-SD01)	クロス	2枚	×	×	×	○	8.9	10.0	4,180
	3	アコ・プランズ・ジャパン株式会社 マイクロカットシュレッダ(GSHA07M-O)	クロス	1枚	○	×	×	○	8.2	-	5,210
	4	株式会社 アスカ クロスカットシュレッダー(S07)	クロス	2枚	×	×	×	○	8.7	11.0	5,410
	5	コクヨS&T株式会社 デスクトップシュレッダー(KPS-X20S)	クロス	2枚	×	×	×	○	6.7	7.6	7,330
	6	アコ・プランズ・ジャパン株式会社 マイクロカットシュレッダ(GSHA17M-GB)	クロス	6枚	○	○	○	○	6.4	10.5	9,980
手動	7	サンワサプライ株式会社 ハンドシュレッダー(PSD-12)	ストレート	1枚	×	×	×	○	-	-	715
	8	株式会社 オーム電機 ハンドクロスカットシュレッダー(HS-230)	クロス	2枚	×	○	○	○	-	-	1,210

※購入価格は税込。

クロスカットで定格枚数は A4用紙で1枚。今回テストした中で一番裁断紙片のサイズが小さい。ホチキスが付いたままの紙にも対応。

【No4】 A4用紙を折らずに裁断可能。クロスカットで定格枚数は A4用紙で2枚。

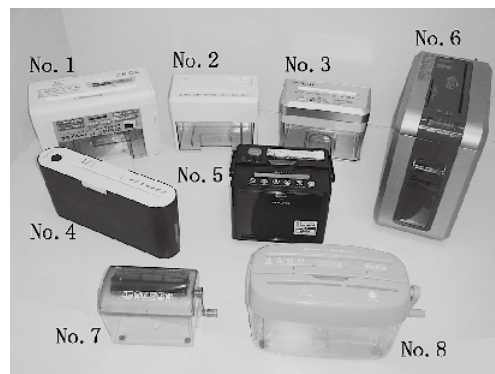
【No5】 A4用紙を縦半分に折って裁断する。クロスカットで定格枚数は A4用紙で2枚。今回テストした中で一番、裁断時の騒音が静かでした。

【No6】 A4用紙を折らずに裁断可能。クロスカットで定格枚数は A4用紙で6枚。ホチキスが付いたままの紙や CD、カードの裁断にも対応。今回テストした中で一番容量が大きく、重量が重い。

【No7】 手動式で、A4用紙を縦半分に折って

裁断する。ストレートカットで定格枚数は A4用紙で1枚。今回テストした中で一番容量が小さく、軽量。

【No8】 手動式で、A4用紙を折らずに裁断可能。クロスカットで定格枚数は A4用紙で2枚。CD、カードの裁断にも対応。

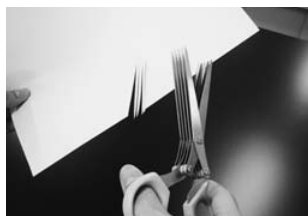


●個人情報保護グッズ

電動シュレッダーや手動シュレッダーの他に、手回しシュレッダーやシュレッダーハサミ、さらに個人情報の上にスタンプするものなどが販売されています。



【手回しシュレッダー】
片側のダイヤルを回すことによって裁断することができる。
カバンに入れて持ち運べる。



【シュレッダーハサミ】
はさみを重ねた形。
一回の動作ではさみの枚数だけ紙をカットできる。



【スタンプするタイプ】
黒のスタンプを押すことで、個人情報などを見えなくする。

移動、収納に便利

～卓上型シュレッター～

家庭でも個人情報の管理に注意が払われるようになりました。郵便物や書類などを簡単に裁断できる卓上型シュレッターが販売されているので、処理能力や使い勝手をテストしました。

テスト品目

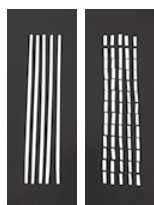
- ・電動シュレッター 6銘柄 (No1～6)
- ・手動シュレッター 2銘柄 (No7、8)

テスト結果

○裁断時間（電動式）

A4サイズのコピー用紙（以下コピー紙）1枚を裁断する時間は6.4～12.2秒で、銘柄によって約2倍の開きがありました。また、複数枚では負荷がかかる分、遅くなりました。

○裁断方式



写真の左は縦方向にのみ裁断するストレートカット (No7)、右は縦横両方に裁断するクロスカット (No1～6、8) で、クロスカットの方が

細かいため、裁断後の解読は困難になります。

○ダストボックスの容量

ダストボックスの容量はA4用紙10～70枚の裁断で満杯になり、銘柄によって大きな差がありました。

○安全装置の作動と復帰（電動式）

モーターに無理な負荷をかけたり長時間運転すると安全装置が働きストップします。全銘柄、正常に安全装置が働きました。

また、一度停止するとモーターの冷却などで再稼働まで時間がかかります。全銘柄、安

全装置作動後、休ませることにより正常に復帰しました。厚い紙や封筒などを処理する場合、連続ではなく、モーターに負荷をかけないように休ませながらの使用が効率的です。

○消費電力量（電気代）

コピー紙1枚を裁断するのに要する消費電力量は0.03～0.08kWhとわずかで、1,000枚裁断したとしても電気代は1～3円程度 (1kWh=30円として計算) でした。

○安全性（投入口の幅）

全銘柄、投入口の幅は子供の指が入らない4.0mm以下でしたが、作動中は子供を近づけないようにしましょう。

○モニター試験（手動式）

10名（男女各5名）のモニターに手動式の使用感を評価してもらいました。

「裁断中は本体をしっかり押さえていないとぐらつく」「思っていたよりも力が必要。電動式の方がよい」との意見がありました。

手動式は電気を使わずどこでも裁断できる利点がありますが、銘柄によってハンドルの回しやすさや裁断方式に違いがあるので、購入の際は店頭で商品の使い勝手を確認しましょう。

各銘柄の特徴

【No1】 A4用紙を折らずに裁断可能。クロスカットで定格枚数はA4用紙で2枚。ホチキスが付いたままの紙やCD、カードの裁断にも対応。

【No2】 A4用紙を横半分に折って裁断する。クロスカットで定格枚数はA4用紙で2枚。

【No3】 A4用紙を横半分に折って裁断する。



多くの受講生が詰めかけた昨年のくらしのセミナーの様子

日 時	テーマと講師
5月24日(水) 申し込み受付中	「あなたも狙われているかも?～最近の消費生活相談の事例から～」 道立消費生活センター 主任消費生活相談員 坂井千映
6月14日(水) 申し込み受付 [5月24日 15時以降]	「終活を考えよう!～エッセイをよむと終活が楽しくなる～」 武田佳世子氏

◎くらしのセミナー

当センターは、消費生活に役立つ講座「くらしのセミナー」を年間8回開催します。午後1時から3時まで。テーマや講師は表のとおりです。受講料無料。道民カレッジ連携講座です。振るってご参加ください。

受講生募集中!

(一社) 北海道消費者協会は平成29年度も「消費生活リダー養成講座」「通信講座消費生活スタディ」を実施、受講生を募集しています。
☎011・221・4217 (北海道消費者協会)。両講座とも道民カレッジ連携講座です。

◆消費生活リダー養成講座

29年度の受講生は第54期生です。本年度から従来の3期制を前後期制に変更、より受講しやすくなりました。1日2科目から3科目となります。前期は7月24日から8月4日、後期は8月21日から9月1日まで。開催場所は当センター2階の「くらしの教室」。

カリキュラムは衣食住、環境、エネルギー、農業、経済、契約など消

申し込み、問い合わせは教育啓発グループへ。

◎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

費生活全般。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。

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

28年度同様、(一財)日本消費者協会が作成している消費者力検定用のテキストを使用します。

衣食住や契約などについて自宅学習後、効果測定を提出してください。

参加自由のスクーリング(10月、当センターで開催)もあります。

受講料は地域消費者協会会員5千円、会員でない方は6千円。

申し込み、問い合わせは総務・組織連携グループへ。

受け付けています。

平成28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600人が訪れ、悪質商法や特殊詐欺の手口を知るミニ講座に耳を傾け、食品の着色料や糖分、繊維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。

申し込み、問い合わせ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
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。