

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

- 振り込め詐欺に注意! …… 2
- 「消費者の日」で街頭啓発 …… 3
- 民法改正へ …… 4
- 家庭用品品質表示法が改正 …… 4
- 配置薬のトラブル …… 5
- くらしの疑問 …… 6、7
- 養成講座の受講生募集中! …… 8



石狩燈台(石狩)

まだ海水浴客は少なく、静かな浜辺
に心地よい風が吹く。

(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.

104

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

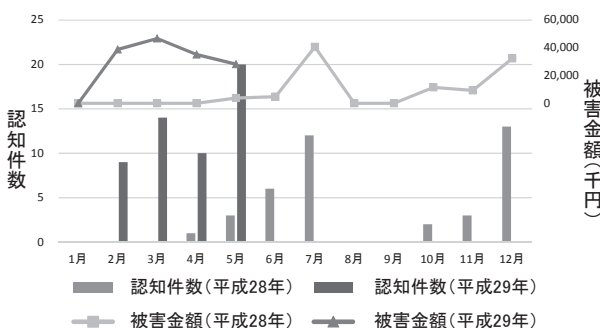
春先から道内では、振り込め詐欺の中でもオレオレ詐欺の被害が多発し、北海道警察は警報を発令しました。1月～5月末で認知件数は53件、被害総額は約1億5千万円で、前年(40件、約1億200万円)をすでに大きく上回っています。道警は引き続き注意を呼び掛けています。息子や孫を装って「のどにポリープができた」「病院でカバンを盗まれた」「株取引で会社の金に手をつ

ご注意ください

振り込め詐欺が多発!



平成28・29年 オレオレ詐欺事件の月別対比



けた」などと言って現金を要求してきます。最近では現金の受け取り場所

28年度は5900件 センターの消費生活相談

道立消費生活センターが平成28年度に受け付けた相談件数は前年度より8件減少し、5900件とほぼ横ばいでした。

28年度の特徴としては、ダイエツ

として駅や自宅の周辺に呼び出されるケースが多いようです。

金融機関の職員の声掛けと機転で未然防止につながった例もあることから、道警は引き続き、窓口での高額現金引き出し、解約手続きの取り扱いの際には積極的な声掛けをお願いしています。

被害を防ぐためには、家族間では「家族だとわかる合言葉を決めておく」「普段から相談する人を決めておく」「詐欺の手口に関心を持ち、大切な人に伝える」とこととし、地域では、「近所の高齢者と普段からあいさつなど声を掛け合う」「町内会などの活動を通して話しやすい関係をつくっておく」などとアドバイスしています。

ト食品や青汁など、健康食品や飲料の定期購入による通信販売の契約・解約や販売方法に関する相談の増加が目立ちました。スマートフォンなど移動通信サービスの契約・解約、光転用によるインターネット通信サービスの契約・解約、販売方法に関する相談も引き続き寄せられています。アダルトサイトや出会い系サイト

など多様なデジタルコンテンツにかかわる不当請求や架空請求、スマートフォンなどのアプリを利用したフリーマーケットでのトラブル、SNSから誘導されての副業・内職などの相談も寄せられました。被害回復を無料で行うかのようにうたう興信所等による二次的被害も多数ありました。

また、ガスや石油など光熱水品に関する相談も寄せられています。

架空請求に気を付けて 被害防止のセミナー

道立消費生活センターは、5月の消費者月間に合わせ、最近の消費者被害の事例と未然防止をテーマとした「くらしのセミナー」を開催したところ、約40人が訪れ、熱心に耳を傾けました。

講師は当センターの坂井千映主任消費生活相談員。

身に覚えのない請求はがきやメールが届く架空請求のトラブルは以前からありましたが、コンビニで電子ギフト券を購入させ、券面にある㊦

道立消費生活センターと(一社)北海道消費者協会は、5月30日の「消費者の日」に合わせ、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・特殊詐欺防止キャンペーン」を開催、約



**悪質商法、
詐欺に
気を付けて！**
「消費者の日」に
街頭啓発

1500人が訪れ、盛況でした。共催は札幌市消費者センターと(公社)札幌消費者協会、協力は北海道警察、HTB、(一社)日本損害保険協会。キャンペーンでは詐欺犯の肉声電話が聞けるコーナーや、振り込め詐欺が防止できる電話のコーナー、当

通行者に被害防止の呼び掛け(写真上)、札幌市消費者センターによる寸劇(写真右)



また、5月11、12の両日には道庁のロビーで消費者月間「消費生活パネル展」を開催しました。約300人が訪れ、悪質商法の手口を紹介したパネルを熱心に見入っていました。

センターの商品テストの結果を展示したコーナーなどが設けられたほか、札幌市消費者センターによる貴金属買い取りをテーマにした寸劇や、悪質商法かるたなど、さまざまな手法で消費者被害防止を訴えました。

☑番号を写真で撮って送信させるなど新たな支払い手段を悪用する手口があります。すでに相手が電子ギフト券を利用していれば解決は難しいため、被害を防ぐためには「知らないところからのメールは開かない」「電話やメールで連絡しない」など、自己防衛が重要です。

インターネット関連トラブルでは、定期購入とは気づかず健康食品を申し込んでしまったり、意図せず別の通信会社と光回線を契約するなどの被害が報告されています。また、インターネット関連トラブルは、平成29年度も「くらしのセミナー」をセンター2階の「くらしの教室」で開催しています。受講無料。各月のテーマと講師は表をご参照ください。申し込み、問い合わせは教育啓発グループ(☎011・221・0110)へ。

ご参加ください！

くらしのセミナー

月 日	テーマ	講 師
7月5日(水) 13:00~15:00 受付中	AIってなに?IoTってなに?~最新技術でこれからの暮らしはどう変わる?~	パナソニック株式会社
8月9日(水) 13:00~15:00 7月5日から受付	楽しいコミュニケーションを考えよう~LINEから学ぶ~	LINE株式会社
9月13日(水) 13:00~15:00 8月9日から受付	家計管理と財テクについて学ぼう~あらたな個人型確定拠出年金など~	(株)マイエスピー代表 横山光昭氏

契約ルールなど見直し 民法改正へ



お金の貸し借りなど契約のルールを定めた民法の規定(債権法)が、約120年ぶりに見直しされることになりました。社会やくらしが大きく変化したことを受けての改正で、消費者保護も手厚くなります。公布日(6月3日)から3年以内に施行の予定です。

新たにできるルールとして、これまでお金の支払いを請求できる期間は、飲食代が1年、弁護士の報酬は2年、個人の貸し借りは10年とまちまちでしたが、5年に統一されることになりました。

インターネット通販などで示す「約款」において、消費者側が一方的に不利益となる内容は無効になるとし、消費者保護の規定も盛り込まれました。

欠陥商品を購入してしまった場合、これまで契約解除が損害賠償しか求められませんでした。改正後は修理や交換を求めることもできる

ようになります。

これまで判例によってすでに定着している「認知症などで判断能力の欠如した状態で結んだ契約は無効にできる」「賃貸住宅の敷金は部屋明け渡しとともに原則として借り手に返還する」「賃貸物件の年月を経ることによる劣化については貸し主側の負担となる」などは、条文で明文化されました。

家庭用品 品質表示法が改正

マフラーや帽子にも拡大

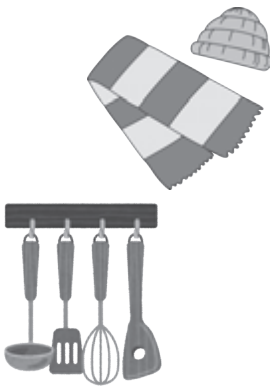
ライフスタイルの多様化やグローバルな商品が販売されていることから、消費者に分かりやすい表示が求められているため、家庭用品品質表示法が改正され、今年4月1日と、平成30年4月1日からの2段階に分けて施行されます。購入の際の参考にしてください。

◆今年4月1日施行(1年間の経過措置の間は改正前の表示も可能なので、平成30年3月31日以降もしばらくは改正前の表示事項の付いた商品が流通している場合があります)

・強化ガラス製器具について、今回の改正で取り扱い上の注意として新たに「耐熱ガラスではない旨」及び「急激な温度変化を避ける旨」の表示/マフラー、スカーフ及びショールの洗濯表示(取り扱い表示)/ズボンの裏生地について、繊維の組成表示/家具について、取り扱い上の注意は本体の特定部分に容易に離れない方法で表示することとしているが、表示可能な場所を拡大

◆来年4月1日施行(経過措置はありません)

・帽子の繊維の組成と洗濯表示(取り扱い表示)/シリコンゴム製を



含む合成ゴム製の食器用、食卓用または台所用の器具の使用材料、耐熱温度など/ステンレス製卓上用魔法瓶の容量、保温効力など

若者のきっかけはSNS 相談件数は減少

「消費者白書」

消費者庁は平成29年版「消費者白書」をまとめました。

特集では「若者の消費行動」を取り上げています。10歳代後半から20歳代後半までの若者の相談件数は減少傾向ですが、SNSをきっかけとするトラブルは増加傾向にありまします。トラブルにあってもインターネット検索で参考になる情報を自ら収集してトラブルを回避している可能性があるため、相談件数の減少につながっていると分析しています。

平成28年に全国の消費生活センターなどが受けた相談件数は約88万7000件で、前年を下回ったものの依然として高水準であり、特にインターネット利用の情報通信に関する相談が増加しています。

相談専用電話



050-7505-0999

Q 配置薬業者から薬の点検の度に、ひざや腰が楽になる、体に良い、元気が出るからと勧誘され、さまざまな健康食品を購入した。事業者にその場で開封されたこともあり、最初は飲んでいたが変化はなかった。まだたくさん残っているからいいと言ってもしつこく勧められて、断り切れずに購入し、1年ほどの間に健康食品だけで15万円以上の契約をした。年金生活で一度に払えないため、分割で払っている。先月の点検時にも勧誘され、断つたのに家上がって座り込み、さらに勧誘を続けた。何とか帰っても戻ったが、また来るのかと思うと恐

配置薬の点検のはずが…

健康食品を次々と勧誘

ろしくなったので配置薬も健康食品も返品したい。
(80代女性)

A

配置薬業者が配置薬を置くときや健康食品などを訪問販売する場合、特定商取引法(特商法)で規制されます。事業者には法律で定められた内容を記載した契約書面の交付が義務付けられており、消費者は書面を受領した日から8日間はクーリング・オフが可能です。

健康食品など消耗品の場合、書面に「購入した商品を使用するとクーリング・オフできない」旨の記載があり、消費者自身の判断で使用した場合はクーリング・オフできませんが、事業者が開封したり、使用するよう誘導したりした場合は、クーリング・オフができることとされています。また、勧誘目的を告げずに勧誘することや、断つた人にさらに勧誘を続けることも禁止されています。相談者には、契約に至った経緯と解約したいことや、今後の勧誘を断

ることを書面にして事業者へ送るよう助言しました。

その後、センターからも事業者に連絡し、健康食品を勧誘すると告げずに訪問していること、商品を開封して相談者に飲むよう誘導していること、断っている人へ勧誘を続けるなどの問題を伝えて対応を求めました。事業者からは、相談者宅に残っている健康食品や飲むように誘導した分の返品解約に応じ、8万円を返金し、配置薬を引き上げるとの回答がありました。相談者が早期解決を………

強引な勧誘、返品に応じない…

このほか、健康食品に関しては「お金がないので断つたのに、強引に契約させられ、車で銀行に連れて行かれた」「健康食品を1年分勧められ断り切れずに購入した。返品を申



【消費者庁イラスト集より】

希望しこれに合意し、後日、返品と返金、薬箱の引き取りを確認したので終了しました。

健康食品は医薬品ではなくあくまでも食品です。「体に良い」などと言って効能効果があるように告げて勧誘することは、医薬品医療機器等法にも抵触するおそれがあります。持病がある場合は、薬との飲み合わせによつて健康被害が生じる可能性があるため、医師に相談したうえで慎重に判断しましょう。

し出たが応じてくれない」などのトラブルが寄せられています。

北海道消費生活条例では、消費者の収入に照らしてふさわしくない内容の契約や、日常生活に通常必要とされる分量を超える契約など、過大な販売をすることを不当な取引方法として禁止しています。「訪問販売お断り」のステッカーをはっている場合、事業者が訪問販売することも禁止しているので、ステッカーの活用も検討しましょう。

トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

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グループには、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400件以上寄せられます。その中からくらしに役立ちそうな話題を紹介します。



しまっておいた風呂敷がボロボロに…

Q. 4年くらい前に購入して使わずにしまっておいた風呂敷を取り出したところ、ボロボロに劣化していた。表示にはポリ乳酸繊維100%と書かれている。原因を知りたい。



未使用なのに劣化し、折り目が破れ、4分割になってしまった風呂敷

とうもろこしでできた新合成繊維

A. メーカーに確認したところ、当該品の素材であるポリ乳酸繊維とは、とうもろこしのでんぷんから作られる新しい合成繊維で、生分解性があるため環境に優しいことをうたって2007年ごろに販売していました。しかし、使用・保管状況によっては、数年で劣化する場合があります。苦情が多いことから、返品、回収した経緯がありました。相談者に対しても、別の素材でできた同等品との交換に応じるということでした。

充電式電池は経済的？

Q. 充電式電池を使用しているが、持続時間

が表示より短いような気がする。本当に経済的なのかも知りたい。



充電器と充電電池

使い捨て電池より経済的

A. 電池をテストしたところ、表示とはほぼ同じ持続時間でした。また、充電時間も表示どおりで問題がないことを伝えました。当該電池はニッケル水素電池なので、使い捨てのアルカリ電池より持続時間は短いですが、繰り返し使用できるので、使い捨て電池よりもかなり経済的です。

緑に変色したジャガイモ。食べても大丈夫？



Q. いただいたジャガイモを保存していたら、全体が緑色になっていた。食べても大丈夫？

食中毒のおそれ。
緑の部分は食べないで

A. ジャガイモに光が当たるとクロロフィル

色素が合成され、緑色に変色します。この部分には毒性のあるソラニンなどが蓄積され、食べると食中毒のおそれがあります。ジャガイモに芽や緑色の部分があったら皮を厚めにむき、芽や緑色の部分だけでなく、そのまわりの部分也多めに取り除きましょう。

ジャガイモは、風通しのよい光の当たらない冷暗所で保存しましょう。

アイロンから火花、原因は？



Q. スチームアイロンのコードの付け根から火花が出た。原因を調べてほしい。また、火花が出たことにより、壁の中の電気配線などへの影響はないのか。

使用すると危険。やけどのおそれも

A. 苦情品をエックス線装置（レントゲン）で調べたところ、電源コードと本体の付け根部分で短絡（ショート）していました。原因は長年使用によるコード付け根部分の屈曲などの機械的ストレスの繰り返しだと推測されます。

同じような事故はヘアドライヤーや掃除

機、こたつなどで発生していて、経済産業省などでも注意を呼び掛けています。

なお、この短絡により、壁の中の配線やブレーカー、ほかの電気製品への影響はないと考えられます。

電波時計が受信せず。なぜ？

Q. 電波時計なのに1カ月たつと正確な時間から数秒ずれる。商品に問題があるのか？



道内では南に向けて設置を

A. 当センターで強制受信したところ、正常に受信しました。相談者に設置場所などを聞いたところ、マンションの陰でさらに北方向に向けているとのことでした。北海道の場合、福島県に電波塔があるため、南向きに設置するのが理想です。また、マンションなど鉄筋・鉄骨コンクリート構造の中では受信できないこともあります。

調べてほしいことはありませんか？

今回紹介した事例以外にも、食品の塩分量や成分検査、繊維の色落ちのテスト、金属類の材質調査なども可能です。

ご希望の方は商品テストグループ（相談専用電話 ☎050・7505・0999）へお問い合わせください。

なお、テストは無料ですが、テスト品の送料はご負担ください。



テスト室など開放!

7月21日、カルチャーナイト

7月21日に「カルチャーナイト2017」(実行委主催)が開催されます。当センターも参加し、商品テスト室などを開放しますので、この機会にぜひお立ち寄りください。カルチャーナイトとは、地域の文化に親しむ機会をつくろうと、公共文化施設や民間施設を夜間開放するイベントです。

当日は、赤外線カメラや実体顕微鏡、軟X線機器などのテスト機器に触れることができます。清涼飲料水



昨年のカルチャーナイトで実験に取り組む子どもたち

の甘さをチェックする簡易実験も行う予定。2階の「くらしの教室」では、「不思議なシャボン玉」を手作りします。時間は午後5時30分から9時まで。当日直接ご来所ください。

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

受講生募集中!

(一社)北海道消費者協会は、平成29年度「消費生活リーダー養成講座」の受講生を募集しています(道民カレッジ連携講座)。

29年度から従来の30日間から20日間に変更、より受講しやすくなりました。1日2科目から3科目とし、1科目90分間とします。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。



た展示ホールがあり、随時、見学を受け付けています。

カリキュラムは衣食住、環境、エネルギー、農業、経済、契約など消費生活全般。消費生活相談のケーススタディや、繊維や食品の簡易実験にも取り組めます。

開催場所は当センター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。申し込み、問い合わせは教育啓発グループ(☎011・221・4217)へ。

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。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。ご活用ください。

<http://www.do-syohi-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。