

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

- 特殊詐欺増加、ご注意ください…… 2
- 住宅トラブル110番 …………… 2
- 防災教育セミナー…………… 3
- 塩分実験講座…………… 4
- 30年度も養成講座、
スタディ開講…………… 4
- 高額な工事契約のトラブル… 5
- 形態安定加工ワイシャツの
洗濯方法…………… 6、7
- 5月は消費者月間…………… 8



旧百十三銀行 小樽支店（小樽市）

小樽市堺町にある旧百十三銀行小樽支店。建物はいろいろな使い方がされてきたが、現在はいくつかのケーキ店が入り、観光客でにぎわっている。

（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. **108** 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

特殊詐欺増加 注意して!

家族や警察、相談窓口へ

平成29年のオレオレ詐欺や還付金詐欺、架空請求詐欺などの振り込め詐欺を含む特殊詐欺は、北海道警察の調べでは認知件数307件(前年比約1.6倍)、被害金額は約6億6000万円(同1.5倍)に上ります。中でもオレオレ詐欺は136件(同3.4倍)、被害金額は約3億6700万円(同3.6倍)と深刻な状況にあります。十分ご注意ください。

電話でお金のお話は要注意

子どもや孫を装う「オレオレ詐欺」のほかに、最近多いのは金融機関職員を名乗り、「詐欺事件が多発しているので、キャッシュカードを交換する必要があるので、これから取りに行く」という電話があり、自宅を訪れた男にキャッシュカードをだまし取られ、「新しいカードを作るために暗証番号が必要だ」と言われて暗証番号も教えてしまいうケースです。

お金やキャッシュカード

著作権侵害訴訟最終通知書

著作権侵害訴訟最終通知書

最終期日 平成29年12月22日までに

訴訟受付記号 事件コード

つ858

訴訟受付記号 事件コード

つ858

問い合わせ窓口 ☎00-0000-0000

【架空請求はがきの一例】

身に関わる電話があったらすぐに家族や警察へ相談してください。

身に覚えのない請求は無視

身に覚えのない請求がはがきや

メールで届き、お金を支払わせるよう誘導する「架空請求」も横行しています。

北海道は不当請求事業者名等の情報をホームページ上で公開しています。最近では「一般社団法人 日本著作権保護協会」名で「著作権侵害訴訟最終通知書」が届いたり、「法務省管轄支局民事訴訟告知センター」名で「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」という文面のはがきが届いたりする事例もあり、いずれも「最終期日」を明記して焦らせます。無視して様子をみるか、不安に思ったら、当センターの相談窓口(☎050-7505-0999)や消費者ホットライン(☎1188)、最寄

住宅トラブル

110番

道立消費生活センターと札幌弁護士会は3月10日(土)、「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。

「住宅」に関する相談は例年多数寄せられており、春先にかけては住

りの消費生活相談窓口へ連絡してください。

また、携帯電話等に通販サイト大手の「アマゾン」や「アマゾンジャパン相談係」「アマゾンサポートセンター」など「アマゾン〇〇」、インターネットの情報サービス「ヤフー」や「ヤフーサポートセンター」「ヤフージャパン」など「ヤフー〇〇」を名乗って金銭を支払わせようとする架空請求も発生しています。

消費者庁は「金銭の要求には絶対に応じない。『本日中に連絡がなければ法的手続きに移行します』『ギフト券を購入してその番号を連絡して』というのは典型的な詐欺の手口」などと注意を呼び掛けている。

宅への入退去が多いため、原状回復の相談や、点検と偽って訪問し、高額なリフォーム工事の契約をさせるトラブルも寄せられています。

電話相談は ☎011-21187133(10時〜15時、当日のみ)、当日の来所相談も受け付けており、事前電話予約が必要です。申し込みは当センター(☎011-221-0110)へ。

備えあれば… 防災教育セミナー

「消費者のための防災教育セミナー」が2月9日、道立消費生活センターで開催され、約40人が参加しました。(一社)北海道消費者協会と(二社)日本損害保険協会の主催。初めに防災教育アドバイザーで気象予報士の加藤眞奈美氏が屋根に積もった雪の重量などの情報を提供した後、災害時や避難所生活等で役立ちそうなキッチンペーパーを利用したマスク、新聞紙を利用したスリッパの作り方を実演、参加者も作成しました。



→新聞紙を折ってスリッパを作成

続いて(一社)日本損害保険協会専任講師の上木英正氏は「地震による火災は火災保険では補償されない。地震保険は単独ではなく、火災保険とセットで契約する」など保険について分かりやすく解説しました。

高齢者等の被害を防ぐ ネットワークが定例会議

平成29年度北海道消費者被害ネットワーク定例会議が2月19日、道立消費生活センターで開かれ、42の構成団体のうち21団体、オブザーバー1団体、計33人の参加がありました。各団体から活動報告があった後、

北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課が高齢者等の被害防止策として「受話器にはる注意喚起の飛び出す手型ポップ」「契約時に必要な印鑑や筆記具の保管グッズに家族の同意や連絡カードを貼付」などのアイデアを提案。出席者からの意見を取り入れ、今後、地域における取り組みの参考として情報提供することになりました。

ジャパンライフ被害者多数 道内でも弁護士結成

昨年末に銀行取引が停止され、事実上倒産したとみられる健康器具等販売の「ジャパンライフ株式会社」は、破産手続き等はせず、新会社を設立して顧客に商品購入などを持ちかけています。しかし、2月9日に東京地裁から資産保全命令が出されたため、今後、破産手続きに移行する

る可能性が高まっています。一方、相談者の大半は高齢者で契約金額が多額なことから、2月5日には道内でも弁護士が結成されました。

同社は債務超過であることを告げずに契約したり、「無料でマッサージを受けられる」などとして勧誘目的を伏せて誘い出し、商品販売したりするなど、消費者庁から特定商取引法などに違反する行為だと判断され、4回も業務停止などの処分を下されています。

「飲むだけで痩せる」はダメ! 機能性表示食品が違反

消費者庁は昨年11月、葛(くず)の花由来のイソフラボンを機能性関連とした機能性表示食品を販売する事業者16社に対し、「飲むだけで痩せる」とした広告には根拠がないことから、景品表示法(優良誤認)に違反する行為として措置命令を出しました。機能性表示食品を巡る措置命令は初めてです。

対象商品は葛の花由来のイソフラボンが含有されたお茶や青汁、サプ

リメントなど。あたかも対象商品を摂取するだけで、誰もが容易に痩身効果が得られるかのように表示していました。各社は消費者庁に当該表示の裏付けとなる資料を提出しましたが、消費者庁は、合理的根拠は認められないと判断しました。「食品を摂取するだけで痩せるのはあり得ない」と注意を呼び掛けています。



「意外としよっぱい？」 子どもたち塩分チェック

道立消費生活センターは、子どものころから健康や食品表示に興味を持つてもらおうと「冬休みに④簡単！塩分実験講座」を1月19日に開催しました。

塩の製造方法や役割を学んだ後、試験したみそ汁の塩分濃度の測定や市販されているスナック菓子の表示



→みそ汁を試飲。塩いろいろ(写真右下)

を見て塩分量を確認するなど、日ごろから塩分の摂り過ぎに注意しながら生活することを学びました。

また、海外や日本各地で塩が造られていることを知り、味見しながらその特徴などを体感しました。

火災発生！

ボイラー確認して

札幌市消防局は、ドイツのラング社製小型電気ボイラー(以下「ボイ

ラー」)から出火する火災が平成26年から29年にかけて札幌市内で3件発生しており、同種のボイラーは札幌以外でも設置されていることから広く注意を呼び掛けています。

火災は、ボイラー本体の空焚きにより高温となり、ボイラー周辺にある可燃物が発火に至るというものです。同種のボイラーは札幌市内に390基のほか、江別市1基、千歳市10基、苫小牧市9基、登別市6基、帯広市18基、函館市4基が設置されているようです。ラング社はすでに

廃業したという情報がありますが、ボイラーを施工した企業が交換や安全装置の追加措置などを行い、出火防止対策に取り組んでいるとのこと

です。
ボイラーはセントラルヒーティングシステム内のもので、型式「EH2.3KRE」「EH2.9KR」「EH3.3KRE」の3機種。心当たりの方は建築メーカーやボイラー点検業者、管理会社等に問い合わせてください。

「養成講座」「スタディ」30年度も開講

(一社)北海道消費者協会は、平成30年度も「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」を開講します。

「養成講座」は道立消費生活センターに通いながら学ぶもので、カリキュラムは衣食住や契約、環境、エネルギー、経済、農業など多岐にわたります。2期に分かれており、期間は7月から8月にかけて各2週間です。受講料は、地

域消費者協会の会員は1万5千円、会員でない方は2万円。

「スタディ」は1冊のテキストを自宅学習した後、効果測定を提出すると修了です。3月に参加自由のスクーリングを予定しています。地域消費者協会の会員は5千円、会員でない方は6千円。

両講座とも道民カレッジ連携講座です。



→昨年の養成講座閉講式の様子

相談専用電話



050-7505-0999

Q 判断力が不十分な私の会社の従業員が、訪問販売で自宅の屋根改修工事の契約をしたようである。すでに工事が始まっているというので、取り急ぎ書面と一緒に確認すると、2週間前の日付で240万円の見積書と契約書を同時にもらっていた。ほかにも6日前に同じ事業者と100万円の外壁工事の契約もしていた。15年払いのクレジット契約で月々の支払いや総額も高額なため、支払いは難しいと思う。本人は、契約内容をよく分かっておらず、男性2人が来て、屋根が古くて取り替え時だと言われ、断れなかったとのこと。

(30代男性)

内容が分からないのに： 高額な工事契約、解約したい

A

契約当事者からも聞き取りをしたところ、屋根工事では、見積書を持ってきた事業者がその日のうちに契約させていること、外壁工事は2年前にも行っていることが分かりました。クレジットの書面に、担当者から言われるままに実際よりも多い年収額を記載したことも分かりました。

訪問販売での契約は特定商取引法(特商法)で規制されており、事業者には勧誘に先立って勧誘目的や事業者名を告げること、法律に定められた事項を記載した書面を交付することなどが義務づけられています。消費者は書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフが可能です。また、北海道消費生活条例では、消費者の知識や財産などの状況に適合しない勧誘を行うことや、契約書等へ虚偽の記載をさせることなども禁止されています。

外壁工事はクーリング・オフ期間内だったため相談者に手伝ってもら

い、当事者からクーリング・オフのはがきを事業者とクレジット会社に送付しました。当センターからも事業者に連絡し、外壁工事はクーリング・オフすることを伝え、了承されました。



【消費者庁イラスト集より】

「見守り、変化を察知しよう」

障がいのある方や判断力が不十分な方は、突然の勧誘に対しその場での確かな判断が難しいこともあるため、悪質な訪問販売などの被害に遭いやすい傾向にあります。

被害の早期発見や被害を繰り返さないためには、家族や周囲の方が日ごろから「元気がなくなっていない

屋根工事については工事をいったん止めてもらい、当事者の判断力が不十分で契約内容をよく理解していないことや、冷静な検討をする時間を与えずに勧誘したことなどの問題点を指摘し、対応を求めました。

当初、事業者からは、すでに材料を発注し、工事を始めているので解約ではなく減額の提案がありました。が、重ねて交渉した結果、「当事者の負担なく解約し、屋根は当社の負担で原状回復する」との回答があり、当事者も了承して解決しました。

クーリング・オフ期間が過ぎていても、今回の事例のように勧誘方法に問題があれば事業者と交渉し、解約できることがあります。

「など本人の様子を気にかける「見守り」が大切です。「不審な封筒や請求書等の書類がないか」「見慣れない段ボールや商品が置かれていないか」「居室や住宅が改修されていないか」などの変化をなるべく早く察知する「気づき」も重要です。

家族や周囲の方が、消費者トラブルで困っている様子に気づいたら、最寄りの消費生活相談窓口へ。

長時間の脱水、放置はしわの要因に ～形態安定加工ワイシャツの洗濯方法～

近年、ワイシャツは形態安定加工が主流となり、アイロンの手間が軽減されています。しかし、洗濯の仕方によってはしわの発生に差があり、特に綿100%の場合はしわが発生しやすく、形態安定加工が施されていてもアイロン仕上げを行う消費者が多いようです。

そこで、脱水や干し方などの洗濯工程の条件がしわ発生にどのように影響するかを検証しました。

テスト方法

綿100%のワイシャツ3銘柄（未加工1銘柄、形態安定加工2銘柄）を洗濯し、次のA～Cの方法で仕上げ、それぞれ「しわの評価」「アイロンの必要性」について官能評価しました。また、形態安定加工ワイシャツは洗濯を繰り返していくうちに、しわが発生しやすくなるという声があることから、洗濯10回後と30回後の検体を用いてテストしました。

A. ぬれ干し

すすぎが終わった後、脱水せず、そのままハンガーにかけて吊り干し

I. タオルドライ

すすぎが終わった後、脱水せずバスタオルで挟み、しずくがしたり落ちない程度の水分を取り吊り干し

U. 脱水15秒

15秒脱水後、ただちに取出して吊り干し

E. 脱水12分

12分脱水後、ただちに取出して吊り干し

O. 脱水15秒後放置

15秒脱水後そのままの状態でも1時間放置、その後取り出して吊り干し

K. 脱水7分後放置

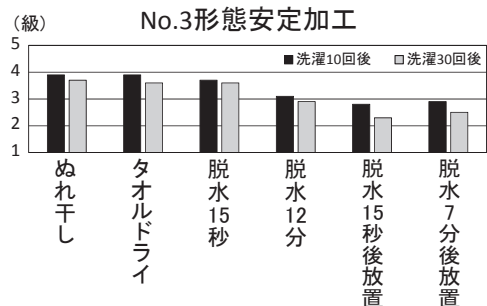
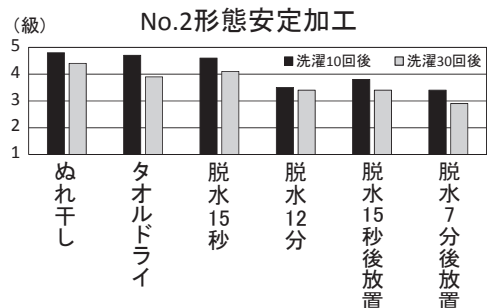
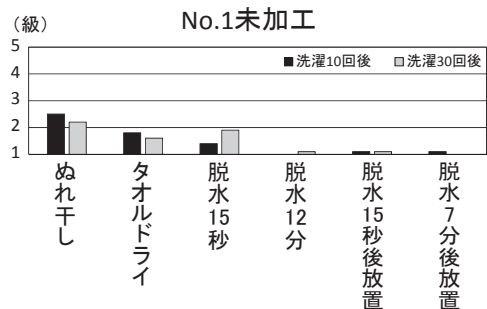
脱水7分後そのままの状態でも1時間放置、その後取り出して吊り干し

テスト結果

〇しわの評価

アパレル製品等品質性能対策協議会（以下、アパ対協）で作成された形態安定加工ワイシャツの基準で評価しました。

洗濯後にできたしわを5～1級のしわのレプリカ（複製）と比較して評価するもので、数値が大きいほどしわが少ないと評価されます。基準では洗濯10回後の評価を3.2級以上、洗濯20回後の評価を3.0級以上としています。



○アイロンがけの必要性

洗濯後のしわの状態を観察して、モニター 8 名でアイロンがけが必要かどうか判定しました。

アイロンがけは必要ないと答えた人数

No.	加工	洗濯	ぬれ干し	タオルドライ	脱水15秒	脱水12分	脱水15秒後放置	脱水7分後放置
1	未加工	10回後	0	0	0	0	0	0
		30回後	0	0	0	0	0	0
2	形態安定	10回後	8	8	8	7	8	6
		30回後	8	8	8	4	5	3
3	形態安定	10回後	7	8	7	4	3	3
		30回後	8	8	8	4	0	0

・洗濯10回後と30回後を比較すると、30回後にしわの発生が認められる傾向がみられ、アイロンがけが必要と回答するモニターが増える傾向にありました。

・No.1は未加工のため、最も評価の高かった「ぬれ干し」でも2.5級と低く、全体的にこじわが残りました。アイロンがけの必要性についてもモニター全員が全ての条件で「アイロンがけが必要」と回答しました。

・形態安定加工のNo.2は「ぬれ干し」「タオルドライ」「脱水15秒」のしわの評価が高く、全てアパ対協の基準以上であり、ほとんどしわが発生しませんでした。アイロンについてもモニター全員がアイロンがけは必要ないと



回答しました。No.2は形態安定性能が高いと考えられますが、「脱水12分」「脱水15秒後放置」「脱水7分後放置」ではしわの評価が下がり、アイロンがけが必要と回答するモニターも増える傾向が認められました。

・形態安定加工のNo.3は「ぬれ干し」「タオルドライ」「脱水15秒」のしわの評価は3.6級以上と高く、全てアパ対協の基準を満たしていました。アイロンの必要性についても9割以上のモニターがアイロンがけは必要ないと回答しましたが、「脱水12分」「脱水15秒後放置」「脱水7分後放置」ではしわの評価が下がり、いずれもアパ対協の基準に満たない数値となりました。アイロンについても洗濯30回後の「脱水15秒後放置」「脱水7分後放置」ではモニター 8 名全員がアイロンがけが必要と回答しました。

消費者へのアドバイス

・テストの結果から、形態安定加工があっても脱水時間が長い、脱水後の放置時間が長いなどの処理でしわが固着し形態安定性能を保持できなくなる場合があることが分かりました。一方、水分を多く含んだ状態ですばやく仕上げる「ぬれ干し」「タオルドライ」「脱水15秒」はしわの発生を抑え、アイロンの手間を省くのに効果的でした。

・「ぬれ干し」は水がしたたるので、干す場所の制約や乾く時間がかかるデメリットはあ

ります。その場合、バスタオルに挟んで水分が落ちない程度にして干す「タオルドライ」や脱水機で15秒程度の短時間で仕上げる方法も有効です。なお、脱水後の放置時間が長いとしわが固着してしまうので、脱水が終わったらすぐに洗濯機から取り出し、形を整えて吊り干しにしましょう。また、他の洗濯物と絡むことで発生するしわを防ぐため、洗濯ネットに入れましょう。

5月は「消費者月間」 各地でイベント

5月は消費者月間。消費者庁は統一テーマを「ともに築こう 豊かな消費社会〜誰一人取り残さない〜」としました。国連で採択された持続可能な開発目標(SDGs)は「誰一人取り残さない」世界の実現を目指す国際社会共通の目標です。このような社会の実現のため、消費者庁も「エシカル消費」の普及・啓発な



→ 昨年の街頭啓発の様子

どに取り組み、さまざまな主体が当事者としてそれぞれの役割について考え、行動するためのきっかけとなるよう、統一テーマに掲げました。

当センターと札幌市消費者センター、(一社)北海道消費者協会は、北海道警察などの協力を得て、30日の「消費者の日」に合わせ、今年も札幌駅前通地下広場北3条交差点広場で街頭啓発を行います。悪質商法や特殊詐欺などに関するパネル展示や各種催し物、啓発グッズの配布を予定しています。時間は午前10時から午後3時までの予定。

全道の消費生活センターや消費者協会も各地でイベントを予定しています。ぜひお立ち寄りください。

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た展示ホールがあり、随時、見学を受け付けています。写真。II。

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

次号からリニューアル!

「きらめつく」はNo.109よりリニューアルします。ひと回り大きいA4判とし、文字は少し大きくなって読みやすくなり、レイアウトは数字やアルファベットに対応しやすい横組みとします。長年、表紙のイラストを飾っていただいた山下脩馬氏のイラストは今号が最後です。



山下氏

山下脩馬氏の言葉「No.37(2006年5月号)からNo.108まで休まず72回担当しました。長い間のお付き合いに感謝いたします」

た。

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

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。



北海道立消費生活センター

札幌市中央区北3西7

TEL 011・2211・0110

FAX 011・2211・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-syouchi-c.jp/>