

センターニュース きらめく

NO. 124 11月号

くらしに役立つ生活情報
北海道立消費生活センター



かしこしか

ちえ子さん

北海道消費者教育 PR キャラクター

主な内容

- | | |
|-----------------------|----------------------|
| 冬の備えは万全ですか？……………2 | 借金無料相談会の開催について……………4 |
| 暖房機器を点検しましょう | エシカル消費アンケート実施中……………4 |
| 除雪サービス、除雪機事故等に注意 | 定期購入に気付かずサブリ購入……………5 |
| 新型コロナでネット通販トラブル増加……3 | 緑茶のカテキン類含有量……………6、7 |
| 消毒・除菌商品購入の注意点……………3 | 12月・1月にくらしのセミナー開催……8 |
| 消費者トラブルなんでも110番……………3 | センター利用時の注意点……………8 |
| くらしのセミナー……………4 | |

〒060-0003

札幌市中央区北3条西7丁目 北海道庁別館西棟

TEL (011)221-0110 FAX (011)221-4210

<http://www.do-syouhi-c.jp/>

冬の備えは万全ですか？

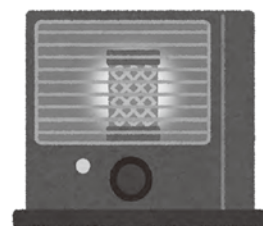
使用前に暖房機器を点検しましょう

今年も冬の季節が到来しました。すでにストーブなど暖房器具を使用している家庭もありますが、厳寒期を迎える前に、今一度、安全点検が重要です。

ストーブ本体の給油口やコンセントの破損などを点検し、背面などにある空気取入口と給油フィルターの清掃を行いましょう。

電気ストーブや電気こたつといった電気暖房機も含めた暖房機器による火災にも注意が必要です。暖房機器の近くに洗濯物を干さない、カーテンや壁から離して使用する、スプレー缶やライターを置かない、ヒーター部分にたまったホコリやごみをそのままにしないなどの点に注意しましょう。電気こたつの場合は、ヒーターにこたつ布団や座椅子、座

布団が接触して火災が起きないように、こたつの中に押し込まないようにしましょう。



冬の防災対策も重要です。停電時には、暖房機器が使えない場合がほとんどです。万一、胆振東部地震発生時のようなブラックアウトが厳冬期に発生した場合、暖を取ることが困難になります。毛布や風を通さないシートなど、防寒用品を防災備品に加えておきましょう。

今冬は、新型コロナウイルス感染防止対策として消毒剤やマスクなどの衛生用品も備えておく必要があります。冬を見据えて防災備品を確認しておきましょう。

除雪サービス、除雪機事故等に注意！



降雪期を迎えるにあたり、除排雪サービスの契約を検討している方は、契約トラブルに注意が必要です。

例年、除排雪サービスに関するトラブルが多発しています。例えば「契約内容どおりの除排雪が行われない」「除排雪作業時に器物が破損した」「料金を前払いしたのに大雪のときに来ない」「電話しても連絡が取れない」などの相談があります。

こうした料金前払いの契約トラブルを防止するには、事前に契約内容を確認し、書面として残すことが大切です。特に、大雪で現場に来ることができない場合や、降雪量が少なく契約した回数の除排雪を実施しない場合の対応、除排雪の範囲や具体的な作業内容などは十分に確認し書面に残しましょう。

除雪機の事故にも注意が必要です。毎年、投雪口に手を入れて指を切断したり、安全装置を勝手に解除したために機械に巻き込まれたりして死亡・重傷事故が発生しており、消費者庁は注意を呼び掛けています。

除雪機を使用する際は、安全装置が正常に作動するかなど定期点検を十分に行う、安全装置を解除しない、エンジンをかけたまま投雪口に手足を近づけないといった取り扱いの注意事項を守り、特に後進する際には注意しましょう。



併せて屋根の雪下ろし中の転落事故も毎年発生しており、作業前は家族に声を掛けてから行うこと、命綱やヘルメットの装着、見守る人と2人以上で作業を行うなど、安全対策を講じた上で慎重に行いましょう。

新型コロナで増加 ネット通販トラブル

新型コロナの影響により在宅時間が増えたことで、インターネット通信販売、特に定期購入をめぐるトラブルが増えています。

道立消費生活センターには、今年4月から8月末までに3,217件の相談が寄せられています。うち、ネット通販（定期購入）に関する相談は250件で、全体に占める割合は約8%。前年同期比118件増で、今年度に入ってから急増しています。若年層から高齢者まで幅広い年齢層から相談が寄せられているようです。

国民生活センターでもネット通販のトラブルが全国的に急増していることから注意を呼び掛けています。例えば「お試し〇円」など、通常よりも低価格で購入できることを



を広告する一方で、複数回の購入が条件になっていたなどのトラブルが多く、未成年者のトラブルも目立っているようです。

新型コロナの影響による新しい生活様式では、ネット通販も一つの方法として示されていますが、契約内容を慎重に検討した上で利用しましょう。＝5面、消費生活相談参照

消毒・除菌商品購入の注意点

前号でもお伝えしていますが、新型コロナウイルスの消毒・除菌対策として重要なことなのであらためてご紹介します。アルコールや次亜塩素酸水の消毒・除菌商品を購入する際は、国が示す効果のある濃度商品を選ぶことが大切です。

厚生労働省、経済産業省、消費者庁の新型コロナ関連の特設ページによると、手指の消毒には医薬品・医薬部外品、もしくはアルコール濃度60%以上（火気厳禁と表示）のものを選ぶことを推奨しています。ただし、人がいる空間やマスクに噴霧することは避けましょう。

次亜塩素酸水は、有効塩素濃度35ppm以上で効果があるとされていますが、使用状況によって効果のある濃度が異なります。例えば、ドアノブやテーブルなどの拭き掃除には、有効塩素濃度80ppm以上のものを選びましょう。ただし、アルコールのように少量を



かけるだけでは効果がなく、十分な量の次亜塩素酸水で表面をひたひたにぬらし、20秒以上時間をおいてから布などで拭き取る

必要があります。

詳しくは、厚労省、経産省、消費者庁のホームページの特設ページを参照してください。

「消費者トラブルなんでも110番」 電話・来所で21件の相談

道立消費生活センターと札幌弁護士会は10月3日、「消費者トラブルなんでも110番」を実施しました。電話と来所を合わせ、21件の相談が寄せられました。



寄せられた相談は、「注文した覚えのない商品が何度か届き、受け取りを拒否しているが、法律事務所の名前で請求書が届いた。どう対処したらよいか」「大手通信業者の代理店を名乗る事業者が来訪し、光回線が安くなると説明されたので契約した。工事予定日を過ぎても連絡がないので解約したい」など。中には「新型コロナウイルスの流行による持続化給付金の申請を持ちかけられ、個人情報やSNSに入力して受け取った。給付金詐欺だと気付いたがどう対処したらよいか」との相談もありました。

トラブルに遭ったら、最寄りの消費生活相談窓口をご利用ください。

くらしのセミナー 5G／洗濯のコツを学ぶ

道立消費生活センターは9月16日と10月7日、同センターでくらしのセミナーを開催しました。9月は、総務省北海道総合通信局上席電波検査官の田巻賢一氏が「5Gで変わる未来～5Gとは何かから超高速・リアルタイムにモノとつながるインターネット～」、10月はライオン株式会社お洗濯マイスターの大貫和泉氏が「知って得する！ 目からウロコのお洗濯のコツ～洗濯・洗剤の基礎知識、汚れをしっかりと落とすコツ～」と題し、新型コロナウイルス感染防止対策のため東京からリモート講演しました。



田巻氏は、今年春から商用サービスが開始された第5世代移動通信システム（5G）に関し、①2時間の映画を3秒でダウンロードできるなどの超高速②遠隔地操作が可能な超



低遅延③スマートフォンやパソコンなど身の回りのあらゆる機器をネットに接続できる多数同時接続の3点

を説明しました。

また、5Gの実証試験の事例を紹介するとともに、5Gの活用によって例えば救急搬送時のドクターヘリの中で遠隔操作による緊急手術を行えるようになったり、建設現場でドローンを導入し高精度な測量や建設機械の遠隔操作が可能になるなど、社会が大きく変わることを説明しました。



洗濯のコツについて講演した大貫氏は、頑固な汚れは高濃度液体洗剤を塗布して一晩放置してから洗濯機で



洗う、靴下は裏返しで洗うと汚れが落ちやすい、洗剤の入った水に30分つけ置きしてから洗濯機で洗うと匂いがとれやすく、「洗濯前に一手間かけることできれいに仕上がります」と紹介しました。

部屋干しの早く乾かすポイントとして、①タオルは振りさばいてから干す②風通しの良いところに干す③干し方を工夫する一の3点を挙げ、中でも家電の利用では、下から扇風機を当てたり、除湿機を使う場合は洗濯物の下に置くなどのコツを紹介しました。

借金無料相談会の開催について

北海道は、北海道財務局とともに、道内の司法書士会及び弁護士会の協力を得て、札幌、旭川、函館、釧路などで借金無料相談会を開催します。

借金無料相談会は、国が多重債務者相談窓口の認知度の向上や潜在的な相談者の掘り起こし等を目的として平成20年度から実施している「多重債務者相談強化キャンペーン」（9月1日～12月31日）の一環として実施します。



今年度の実施時期や場所等について、詳しくは北海道環境生活部消費者安全課のホームページ「北海道の多重債務

者対策」（<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/ks/sak/tajusaimutaisaku.htm> またはQRコード）を参照してください。

エシカル消費アンケート実施中

北海道は、今後のエシカル消費（倫理的消費）の推進施策を検討するため、道民の意識や行動に関するアンケートを実施しています。

地域や人、社会・環境に配慮した消費行動を指すエシカル消費は、持続可能な社会のために誰もが実践できる消費活動です。



左のQRコードを読み取って回答にご協力ください。

問い合わせは道消費者安全課（☎011-204-5212）へ。

消費生活相談

北海道立消費生活センター相談専用電話

☎ 050-7505-0999

消費者ホットライン ^{いやや} **☎188** ^{いや}（「嫌や」泣き寝入り）
※お住まいの市町村など最寄りの消費生活相談窓口をご案内します。

定期購入に気付かずサプリメントを購入 解約したいが連絡がつかない

Q 今日、スマートフォンで動画サイトの広告を見て、初回10円のバスタップに効果があるというサプリメントをクレジットカード決済で注文した。1回限りのサンプルだと思っていたが、注文確認メールが届き最低6回、合計金額25,000円の定期購入であることに気が驚いた。10日間の返金保証制度があるようだったので解約しようと電話したがつながら

ず、Webフォームからも連絡したが返信がない。どうしたらよいか。
（20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、返品可否や返品できる場合の条件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。また、定期購入契約の場合には、申し込み画面や確認画面に定期購入である旨や、商品の引き渡し回数、1回あたりの商品代金や総額等の条件を記載しなければなりません。

当センターで事業者のホームページを確認しました。広告には大きく「10円」と赤字で表示され、定期購入であることや総額については画面の一番下の方に小さく書かれていて、何度もスクロールしなければ見られず、大変分かりにくいと考えられました。

当センターから事業者に連絡したところ、発送完了メール送付日から10日以内であれば、返金保証制度を利用できるが、返品送料と返金手数料は契約者負担になると説明があ

りました。センターから、相談者が注文後すぐにキャンセルを申し出ているので発送を止めてほしいことや広告が分かりにくいことを伝えて交渉したところ、事業者から初回分の10円を支払ってもらえれば、2回目以降の分は解約手続きを行うと提案がありました。

相談者は、返金保証制度を利用するよりも負担が少ないので、この条件で解約したいとの意向でした。提案に合意する旨を伝え、事業者が解約手続きをしたことを確認し終了しました。

インターネットなどの通信販売では定期購入と気付かず契約してしまい、後日、トラブルになるケースが後を絶ちません。商品注文の際は、定期購入が条件となっていないかなど契約内容についてしっかり確認しましょう。通信販売の場合、クーリング・オフはありませんので、返品可否、解約できる期間や条件、事業者への連絡方法もよく確認し、広告や申し込みの確認画面などを印刷したり、スクリーンショットで保存するなどして契約内容を記録しておきましょう。

トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。



ペットボトルに入った

緑茶のカテキン類含有量



緑茶と言えば昔は急須で入れて飲むことがほとんどでしたが、今はペットボトルに入った緑茶がスーパーやコンビニで販売されており手軽に飲むことができます。また、近年は緑茶の渋みのもとであるカテキン類の機能性が注目されています。そのため脂肪の吸収を抑えるなどとうたった特定保健用食品（トクホ）や機能性表示食品も販売されています。そこで日ごろから飲む機会が多いペットボトルの緑茶のカテキン類含有量についてテストしました。

テ ス ト 品

- ・緑茶（ペットボトル） 13銘柄（No.1～13）
- ・参考品
緑茶（茶葉抽出） 2銘柄（No.14、15）
※茶葉4g、湯量200mL、お湯75度、1分間抽出

テ ス ト 結 果

○カテキン類含有量（100mL あたり）

最小が32mg（No.1、2）、最大が164mg（No.13）、平均53mg でした。カテキン類が関与したトクホや機能性表示食品（No.11～13）は

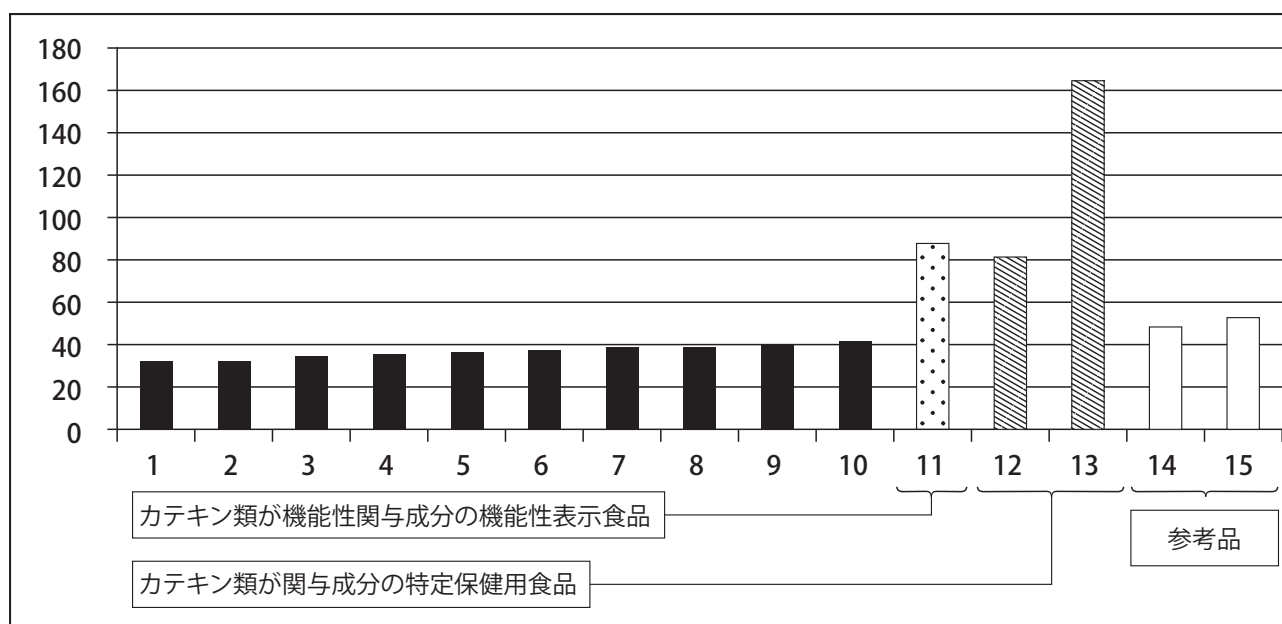


80mg 以上で、他の緑茶よりも高い値でした。それ以外の緑茶は約30～40mg でした。また、参考品は48mg（No.14）と53mg（No.15）でした。

○カテキン類含有量の表示

カテキン類含有量は栄養成分表示の対象外なので任意表示です。ただし、トクホの関与成分と機能性表示食品の機能性関与成分である場合は含有量の表示が必要となります。カテキン類含有量の表示が6銘柄（No.4～6、No.11～13）にありました。このうちカテキン類が関与成分のトクホが2銘柄（No.12、13）、カテキン類が機能性関与成分の機能性表示食品が1銘柄（No.11）でした。

○カテキン類含有量（mg/100mL）



○テスト結果

No.	商品名	販売者等	内容量 (mL)	カテキン 類含有量 (mg /100mL)	No.	商品名	販売者等	内容量 (mL)	カテキン 類含有量 (mg /100mL)
1	おいしいお茶	(株) シジシー ジャパン	500	32	9	TOPVALU 緑茶	イオン (株)	525	39
2	生茶	麒麟 ビバレッジ (株)	525	32	10	SEVEN&i PREMIUM 一番摘み玉露入り 緑茶	ニッソー ビバレッジ (株)	550	41
3	綾鷹 特選茶	日本コカ・コーラ (株)	500	34	11	おーいお茶 濃い茶	(株) 伊藤園	525	87
4	伊右衛門 特茶	サントリー食品 インターナショ ナル (株)	500	35	12	2つの働き カテキン緑茶	(株) 伊藤園	350	81
5	おーいお茶	(株) 伊藤園	525	36	13	ヘルシア 緑茶α	花王 (株)	350	164
6	伊右衛門 香る秋寝かせ 茶葉入り	サントリー フーズ (株)	525	37	平均				53
7	綾鷹	コカ・コーラ カスタマー マーケティング (株)	525	38	最小				32
8	国産素材 緑茶	日本生活協同 組合連合会	525	38	最大				164
参考品	14	うまい煎茶	(株) 宇治園		48				
	15	玉露入り うまい緑茶	(株) 宇治園		53				

ま と め

・多くのペットボトルに入った緑茶のカテキン含有量は約30～40mg/100mLでした。カテキン類が関与した特定保健用食品や機能性表示食品ではカテキン類含有量は80mg/100mL以上で一般的なペットボトルの緑茶よりも高い値でした。

・カテキン類が関与成分や機能性関与成分である特定保健用食品や機能性表示食品には「体脂肪を減らす」、「脂肪の吸収を抑える」、「内臓脂肪を減らすのを助ける」などの表示がありました。

・特定保健用食品は健康の維持増進に役立つことが科学的根拠に基づいて認められ、「コレステロールの吸収を抑える」などの表示が許可されている食品です。表示されている効果や安全性については国が審査を行い、食品ごとに消費者庁長官が許可しています。一方、機能性表示食品は事業者の責任において、科学的根拠に基づいた機能性を表示した食品です。販売前に安全性及び機能性の根拠に関する情報などが消費者庁長官へ届け出られたものです。ただし、特定保健用食品とは異なり、消費者庁長官の個別の許可を受けたものではありません。

12月9日・1月20日くらしのセミナー

道立消費生活センターが主催する令和2年度くらしのセミナーも残すところ、2回となりました。

第6回目の12月9日は、北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課から講師を招き「根拠のない商品にご注意ください～SNSで広がるネット広告の不当表示～」をテーマに講義を行います。

最終回となる第7回目は来年1月20日で、

北海道医療大学看護福祉学部臨床看護学講座教授の塚本容子氏が「新型コロナウイルスから身を守るために～正しく恐れるとは？～」と題し新型コロナに関する正しい知識について話していただきます。

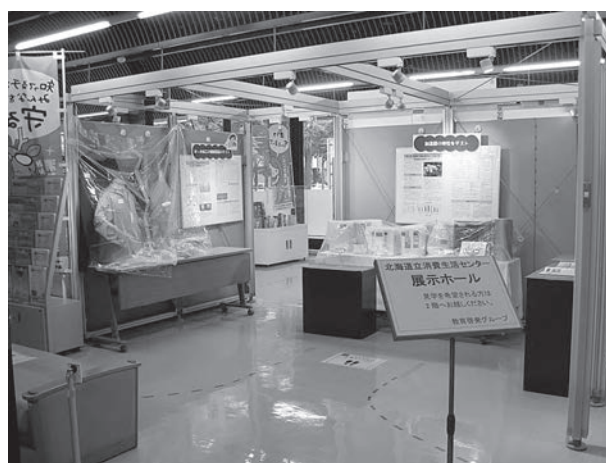
定員は、いずれも40人（先着順）を予定しています。受講無料。申し込みは、12月9日が11月24日から、1月20日が1月4日から受け付けます。問い合わせは、同センター教育啓発グループ（☎011-221-0110）へ。



センター見学をご利用ください！ 新型コロナ感染防止対策にご理解を

道立消費生活センターは、新型コロナウイルス感染防止対策を講じた上でセンター見学を行っています。見学を含めた入館者には、以下のとおり、マスク着用や連絡先の記入などをお願いしています。ご理解とご協力をお願いします。

問い合わせは同センター教育啓発グループ（☎011-221-0110）へ。



- ① 出入り口などに手指消毒用アルコールを設置していますのでご利用ください。
- ② 各受付で必ず検温を行います。37.5度以上の発熱、もしくは平熱+1度以上の超過が認められた場合には入館をお控えください。
- ③ マスクの着用をお願いします。お持ちでない方は、咳エチケットをお守りいただき、職員にお申し出ください。
- ④ 新型コロナウイルス感染が発生した場合、その事実を皆様にお伝えすることに備えて、入館される方の連絡先（氏名、住所、電話番号）を所定の用紙へご記入いただきます。
- ⑤ 「北海道コロナ通知システム」を導入しています。入館の際にQRコードからメールアドレスを登録していただくと、同じ日に同センター利用者の中から感染者が確認された場合に北海道からメールでお知らせします。

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

（相談受付時間：平日／午前9時～午後4時30分）

当センターは一般社団法人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/>



北海道立消費生活センター

検索