

センターニュース きらめく

NO. 125 1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

鈴木知事 年頭ごあいさつ……………2	エゾシカとの衝突事故に注意……………4
センター所長あいさつ……………2	強引な訪問販売……………5
訪問販売事業者への勧告……………3	除菌、消毒等アルコールのエタノール濃度……………6、7
新型コロナ感染防止対策を……………3	「くらしの豆知識」2021年版……………8
くらしのセミナー……………4	センター利用時の注意点……………8
食品ロスでシンポジウム……………4	

年頭ごあいさつ



北海道知事

鈴木 直道

新年明けましておめでとうございます。皆様と共に新しい年を迎えられたことを大変うれしく思います。

昨年を振り返りますと、新型コロナウイルス感染症が国内外で大きな影響を及ぼした1年でした。

本道においても、多くの尊い命が失われ、道民の皆様の暮らしや社会経済にも大きな影響が生じるなど今なお厳しい状況が続いています。この間、道では、道民の皆様に多くのご理解とご協力をいただきながら、感染拡大の防止と社会経済活動の両立に取り組んでまいりました。

こうした中、空港一括民間委託のスタートや民族共生象徴空間「ウポポイ」のオープンなどの新たな動きは、本道の更なる発展につながっていくものと考えております。

道としては、新型コロナウイルス感染症への対応はもとより、産業の活性化や安全・安心な暮らしを支える基盤づくりを進めながら、東京オリンピックのマラソン、競歩、サッカー競技の札幌開催といったチャンスを活かし、本道の魅力と価値を世界に発信してまいります。

消費生活の分野では、昨年4月に改訂した新しい消費生活基本計画のもと、高齢者の消費者被害防止、若年者への消費者教育、さらにはSDGsの達成に向けた取組の推進による、誰一人取り残さない持続可能な社会、「消費者市民社会」の実現など、より一層消費者の視点に立った施策に取り組んでまいります。

この1年が、皆様にとりまして、希望に満ちた年となりますよう心からお祈り申し上げ、新年のご挨拶といたします。

消費者市民社会の構築を



北海道立消費生活センター

所長 畠山 京子

新年おめでとうございます。とうとうコロナ禍で新年を迎えることになりました。今年こそは終息をとの願いを込めてのご挨拶にしたいと思います。

昨年は「詐欺的な定期購入商法」の相談が多く入りました。初回は無料または格安な価格を示し、うっかり契約すると翌月から高額な定期購入になります。勧誘は巧妙化しています。消費者庁の検討委員会は、消費者の弱さにつけ込む詐欺的商法の規制を強化する法改正を答申しました。ぜひ実現しましょう。

消費者庁は昨年、食品ロス削減シンポジウムを全国で開き、札幌をメインに釧路、名古屋を結ぶオンライン開催もありました。食品ロス削減推進法は「世界には栄養不足の人々が多数存在する。大量の食料輸入に依存している我が国は真摯に取り組むべき」と行動を促します。「買いすぎない」「作りすぎない」「冷蔵庫を過信しない」。誰でも分かることなので意識をより高めることが求められます。

レジ袋の有料化は、定着してきたように思います。リサイクルできるから良しとせず、使い捨てになるものは買わない習慣を身につけたいものです。

一人ひとりの消費行動が社会や地球に影響を与えることを念頭に置く「消費者市民社会の構築」を本年も目指していきます。暫くコロナ生活が続きますが、皆様がお元気で過ごされますことを願ってご挨拶といたします。

「訪問販売お断り」ステッカーあるのに勧誘 消費生活条例違反で全国初の勧告

北海道は2020年11月11日、訪問販売事業者「トータルケアサポートぬくもり」こと猫宮稔英（札幌市・寝具販売・布団リフォーム等）に対し、特定商取引法に基づき3か月間の業務停止命令及び指示を行いました。同時に「訪問販売お断り！」と訪問勧誘を拒絶する意思表示したステッカーを玄関に貼付していた消費者宅を訪問し勧誘したとして北海道消費生活条例に基づき不当な取引方法（勧誘拒絶後の勧誘）を用いないよう勧告し、2014年に行った勧告（勧誘拒絶の意思表示の機会を与えない勧誘）に従っていないことが併せて公表しました。「訪問販売お断りステッカー」を貼付した消費者宅への訪問勧誘を行わない旨の勧告は全国で初めてです。

事業者は、同ステッカーを貼付していた消費者宅などを訪問し「布団を見せてほしい」などと告げ、事業者の氏名や契約の締結について勧誘する目的であることを告げずに、また勧誘拒絶の意思表示の機会を与えずに勧誘を行い、消費者が「お金がない、買えない」などと何度も断っているにもかかわらず勧誘

を続けて契約を締結するなど、法令に違反する行為を繰り返していました。

同条例施行規則では、不当な取引方法の一つとして「勧誘拒絶後の勧誘」を禁止しています。「訪問販売お断り」などと書かれたステッカーや貼り紙を掲出することも勧誘を拒絶する意思表示に当たり、ステッカー等が貼付された家を事業者が訪問して勧誘することは、条例に違反する行為です。各地の消費生活センターなどで配付しているステッカーのほか、市販のものや自分で書いた貼り紙でも効果は同じです。高齢の方など、事業者の訪問勧誘を望まない方は有効に活用してください。

（道環境生活部消費者安全課）



（ステッカー例）

新型コロナ猛威 手洗い、換気、感染リスク回避の徹底を

新型コロナウイルス感染症が猛威をふるっています。道内では昨年10月以降、感染者数が急増しており、こまめな手洗い、換気など、改めて感染防止策を徹底しましょう。

また、感染リスクが高くなる場面として、飲食を伴う懇親会やマスクなしでの近距離・長時間の会話、大人数や長時間での飲食、狭い空間での共同生活などが挙げられます。日常生活では極力こうした場所を避け、感染リスクを回避しましょう。



また、昨年11月から相談先が変更になりました。発

熱がある場合の医療機関の受診は、かかりつけ医に連絡し、かかりつけ医がいない場合は以下の受診・相談センターにまず電話して指示を仰ぎましょう。

- 北海道新型コロナウイルス感染症
健康相談センター（24時間・フリーコール）
0800-222-0018
- 札幌市救急安心センターさっぽろ
（24時間）
#7119または011-272-7119
- 旭川市健康相談窓口（24時間）
0166-25-1201
- 函館市受診・相談センター
（24時間・フリーコール）
0120-568-019
- 小樽市発熱者相談センター（24時間）
0570-080185

くらしのセミナー「終末への備え」 生前整理や遺産相続学ぶ

道立消費生活センターは昨年11月4日、同センターで第5回くらしのセミナーを開催しました。今回は終活カウンセラー・ファイナンシャルプランナーの武田佳世子氏が「終末への備え～遺された家族のためにしておくこと～」をテーマに、生前整理や遺産相続のポイントなどを解説しました。

武田氏は、核家族化、高齢社会が進む中、年間の孤独死の件数が全国で約32,000件に上り、身元確認や親族への連絡、遺体の引き取り拒否、賃貸住宅の場合には部屋の原状回復に莫大な費用が発生するといった、社会問題について説明しました。その上で「ノートに緊急時の連絡先や資産、葬儀などについて希望を書いておいてほしい。例えば延命措置はどうするのか、保険はどういったものに入っているのか、年金はどうなっているのか。人生で一番忙しいのは死ぬときなんですよ」と話しました。

また遺産相続については「どんなに金額が少なくても相続でもめます。そうならないために、生前に遺言書をしっかり書いておきましょう」と強調しました。その上で相続権がどこまで及ぶのか、遺言書の種類について説明しました。



食品ロス削減で消費者庁シンポジウム 北海道開催

内閣府、消費者庁主催のオンラインシンポジウム「みんなで知ろう！取り組もう！食品ロス削減」



が昨年11月17日に行われました。札幌市と釧路市、名古屋市をオンラインでつなぎ、行政や消費者団体、事業者、有識者が食品ロス削減に関する取り組みなどを報告しました。

3部構成で行われたシンポジウムのうち、第2部のパネルディスカッションでは、5人のパネリストが、それぞれの取り組みを発表しました。

道農政部食品政策課長の丸子剛史氏は、「どさんこ愛食運動」について、（一社）北海道消費者協会の完戸雅美氏は、同協会が2019年度に実施した食品ロス削減に関するアンケート結果について、道立消費生活センターの畠山京子所長は、自身が会長を務める釧路消費者協会が取り組むフードドライブについて紹介しました。また、（株）アレフエコチームリーダーの渡邊大介氏は、子どもイベントやフードバンクとの連携、愛知工業大学教授の小林富雄氏はドギーバッグ普及委員会の活動を報告しました。

シンポジウムは「政府広報」公式 YouTube チャンネル (https://www.youtube.com/watch?v=ruO_9AMlH-kk&feature=youtu.be) をご覧ください。

エゾシカとの衝突事故に注意 車両保険の適用確認を

道内では、エゾシカと車の衝突事故は毎年2,000件を超えます。シカなどの野生動物との衝突事故が発生した場合に自動車保険で車両補償を受けるには、単独事故を補償するタイプの車両保険でないと適用されないため、一般社団法人日本損害保険協会北海



道支部などは注意を呼びかけています。

野生動物との衝突事故では特にシカが目立ちます。シカは群れで移動するため道路に複数頭が連続して飛び出してきたり、車のライトなどに反応して道路で立ち止まるなどの習性があります。冬は路面が凍結するため、飛び出したシカをよけきれず、事故が発生しやすくなります。運転に注意するとともに、衝突事故に備え、今一度、自動車保険の契約内容を確認しておきましょう。

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 ☎ 188 ^{いやや}（「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。強引な訪問販売で布団リフォームを契約
クーリング・オフを申し出たが…

Q 昨日、80代の母親の家に布団業者が訪問し、強引に家に上がり込んで押し入れから布団を出してリフォームを勧誘された。断ったが業者がしつこいので、仕方なく契約したようだ。20万円もするので解約したいと母が言うので、私から業者に電話でクーリング・オフする旨を伝えたら、預かった布団を3日後に返しに行くと言われた。今後、どのように対応すべきか知りたい。（50代 女性）



A 訪問販売による契約は、特定商取引法（特商法）で規制されており、事業者は勧誘に先立ち、販売目的を告げることや、同法で定められた内容を記載した契約書面を交付する義務があります。また、消費者は書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフすることができます。

契約当事者である相談者の母親に話を聞いたところ、事業者に覚えはなかったが、「以前、布団を買ってもらった。布団が湿気るという苦情があるので見せてほしい」と訪問してきた。押し入れから勝手に布団を出してきて「リフォームする」と言われ、何度も断ったがあまりにもしつこいので、仕方なく契約書に署名したとのことでした。また、リフォームは必要なく、持っていかれた布団を返してほしいとの意向でした。

すでに電話でクーリング・オフを申し出てはいましたが、念のため、はがきでも通知するよう助言しました。

契約当事者がクーリング・オフ通知を発送後、当センターから事業者に連絡して通知が届いたことを確認し、販売目的を告げずに訪

問していることや、断っているのに勧誘を続けるなど、勧誘方法に問題があることを指摘し、クーリング・オフする旨を伝えました。後日、契約当事者宅に布団が返却されたことを確認し、訪問販売お断りのステッカーを貼ることを助言して相談を終了しました。

特商法や北海道消費生活条例（道条例）では、販売目的を告げずに勧誘することや、断っている人への勧誘を継続すること（再勧誘）を禁止しています。また、道条例では、訪問販売お断りのステッカーを貼っている家に訪問することを禁止しています。

訪問販売による被害を防ぐには、「訪問販売お断り」のステッカーを貼ることも一つの方法です。また、クーリング・オフ期間が過ぎていても、販売方法等に問題があれば、事業者と交渉し、解約できることがあります。

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。

※この事例の事業者は2020年11月11日に北海道から特商法の違反行為および道条例に基づく不当な取引方法が認定され、業務停止命令等の行政処分を受けています。（3頁参照）

液体とジェルタイプの除菌・消毒・手指洗淨用 アルコールのエタノール濃度

国民生活センター
のテスト（抜粋）

新型コロナウイルスの感染拡大により、除菌や消毒等を目的として使用するアルコールの需要が増え、ドラッグストア等の店頭では一時品薄となりましたが、現在は様々な商品がみられるようになりました。手指の除菌には、流水と石けんでの手洗いが有効ですが、それができない場合にアルコール消毒液が有効です。除菌や消毒等を目的とするアルコール含有商品の安全・品質や表示に関する相談情報が多いことから、独立行政法人国民生活センターでは、現在販売されている除菌・消毒・手指洗淨用アルコール30銘柄（医薬部外品3銘柄、化粧品18銘柄、雑品9銘柄）を対象に、エタノール濃度や表示等を調べ、消費者に情報提供しています。

テスト結果

【エタノール濃度】

テスト対象銘柄のエタノール濃度は、20容量%台から80容量%（＊）台でした。

（＊）容量%：溶液100mlに溶質（ここではエタノール）が何ml含まれているか表すもの。

ール）が何ml含まれているか表すもの。

【エタノール以外の成分】

30銘柄中「雑品」の1銘柄において、わずかにイソプロパノールやメタノールを含むものがありました。イソプロパノールは消毒用にも使用されるアルコールです。一方、メタノールは吸入した場合や飲み込んだ場合は人体への毒性が高いものです。検出されたメタノールの濃度は低いため、使用に際し、誤って摂取や蒸気を吸入しない限り、健康に影響を及ぼす可能性は低いと考えられました。

【表示、広告】

・商品本体と、製造販売元等が運営するウェブサイトのアルコール濃度に関する記載に差異がみられたものがありました。

・アルコール濃度の表示が商品本体ではなく、製造販売元等が運営するウェブサイトのみみられたものが6銘柄（「化粧品」3銘柄、「雑品」3銘柄）あり、今回調べたエタノール濃度と比較したところ、表示濃度より1割以上低いものはほぼありませんでした。

エタノール濃度（容量%）

◆本体表示濃度※

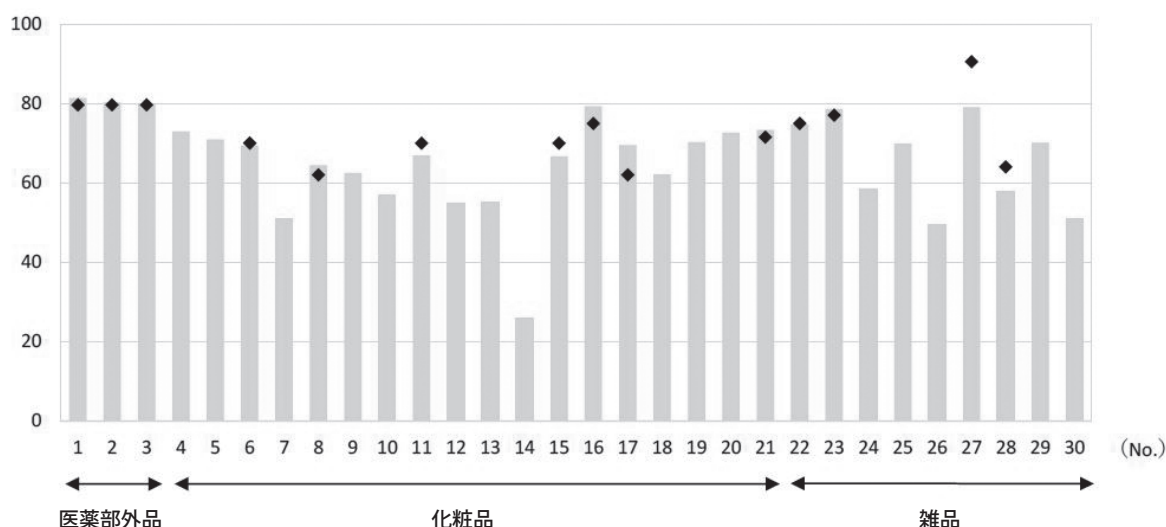


図1. エタノール濃度（容量%）分析結果

※ 本体表示濃度に幅のある場合には、最低濃度で示しています。

※ No.27については、重量%による表示であったことから、比重を測定し、容量%に換算しました。
なお、2020年9月時点では、容量%による濃度表示のある商品が販売されています。

・「化粧品」、「雑品」に分類される銘柄で、商品本体に「消毒」と表示されているものはありませんでした。

・製造販売元等が運営するウェブサイトにおいて、「消毒」など、医薬品、医薬部外品以外には表示してはならない効能効果に関する記載が「化粧品」の4銘柄でみられました。（＊）

・消防法上「火気厳禁」等の表示が必要と考えられるものが30銘柄中15銘柄ありましたが、そのうち1銘柄において、これらの表示が不十分と考えられました。（＊）

（＊）公表時点ではすでに関係行政機関から製造販売業者に指導等がなされています。

消費者へのアドバイス

○流水と石けんでの手洗いができないときの

○テスト対象銘柄一覧

医薬部外品（注1）

No.	タイプ	銘柄名	製造販売元等	製造国
1	ジェル	薬用アルコールジェル CB	製造販売元：株式会社コスモビューティー	ベトナム
2		薬用アルコールジェル CB	製造販売元：株式会社コスモビューティー 発売元：有限会社リマックス京都販売	日本
3		薬用アルコールジェル CB	製造販売元：株式会社コスモビューティー 発売元：レキットベンキナー・ジャパン株式会社	ベトナム

化粧品

No.	タイプ	銘柄名	製造販売元等	製造国
4	ジェル	クリーンジェルアルファ	製造販売元：クレンシア株式会社 発売元：株式会社クレア	韓国
5		CハンドジェルS	販売元：株式会社 KI 製造販売元：株式会社新路	韓国
6		P クリーンハンドジェル	製造販売元：株式会社ケーススタイル	韓国
7		ハンドジェル DX	製造販売元：株式会社コスメインターナショナル	日本
8		シンビハンドジェル	輸入製造販売元：株式会社シンビジャパン	韓国
9		Fハンドクリーナー	製造販売元：株式会社 SEKAIE	韓国
10		ハンドジェル EA01	武内製薬株式会社	日本
11		ハンドジェル プラス	販売元：株式会社 Dears 製造販売元：株式会社エムビーエス	韓国
12		オーガニックハンドジェル UC	製造販売元：株式会社東亜産業	中国
13		ハンドジェル TMN	製造販売元：株式会社東亜産業	中国
14		ハンドジェル T	製造販売元：東和化粧品株式会社	日本
15		ハンドCジェルウィルクリア	販売元：株式会社 nanairo 製造販売元：株式会社エムビーエス	韓国

化粧品

No.	タイプ	銘柄名	製造販売元等	製造国
16	ジェル	ハンズガード（アルコール洗浄ジェル）	製造販売元：株式会社日健薬品	日本
17		P ハンドジェル	販売元：B&G 商事株式会社 製造販売元：株式会社ワールドふれんど	韓国
18		ハンドクリアジェル M	松山油脂株式会社	日本
19		エスケーカラハンドジェル	製造販売元：株式会社洋光	韓国
20		レシビハンドジェル L	製造販売元：株式会社洋光	韓国
21	液体	ハンドサニブプロ	販売元：株式会社 STELLA 製造販売元：株式会社ベル・クール研究所	日本

雑品

No.	タイプ	銘柄名	製造販売元等	製造国
22	ジェル	アルコール除菌ジェル（注2）	発売元：株式会社ビトウコーポレーション	中国
23		アルコール除菌ジェル	発売元：株式会社ヒロ・コーポレーション	日本
24		アルコールジェル 60ml	販売元：株式会社ヒロ・コーポレーション	中国
25		SARARITO アルコールジェル	株式会社レッドスパイス	中国
26		私と家族の除菌生活スプレー	販売元：株式会社シャクレイ	日本
27	液体	アルコール除菌液	販売元：株式会社ディアーズ	韓国
28		アルジョキ	発売元：株式会社ディエイアイコーポレーション	記載なし
29		アルコール除菌スプレー	輸入販売元：デジタルランド株式会社	中国
30		エタノール除菌スプレー	製造販売元：株式会社東亜産業	中国

※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。

（注1）有効成分がエタノールとされている銘柄を選定しました。表示上はすべて「指定医薬部外品」です。

（注2）商品本体に「本製品は医薬品や医薬部外品ではありませんが、消毒用エタノールの代替品として、手指消毒に使用することが可能です。」との記載がありました。

「くらしの豆知識」2021年版

国民生活センターが毎年発行している「くらしの豆知識」2021年版（A 5判、176頁）が出版されました。

消費者トラブルの対策に役立つ情報や日常生活にかかわりの深いテーマを幅広く取り上げ、まとめた冊子で、毎年1回発行しています。

49冊目となる新版では、将来に向けたマネープランの立て方や金融商品を契約するとき

の注意点など、お金に関する知識やトラブル対策をまとめた「トラブル回避！ お金の智恵袋」、これから自立する若者が生活する上で気をつけたいポイントを紹介する「18歳からの消費生活」について、特集を掲載しています。

価格は523円（税込み）。



センターで利用の際は 新型コロナ感染防止対策にご協力を

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