

センターニュース きらめく

NO. 126 3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

北海道消費者教育
PR キャラクター

ちえ子さん

エゾシカ（苫小牧市）

主な内容

新生活スタートの春

引っ越し・賃貸住宅のトラブル注意・・・2
3月13日に消費者トラブルなんでも110番・・・2
海の日・スポーツの日・山の日が変更・・・2
今年度のくらしのセミナー終了・・・3
食品ロスをテーマに親子体験学習・・・3
日本食品標準成分表改訂・・・4

「保険金が使える」住宅修理トラブル・・・4
2020年道内特殊詐欺は183件・・・4
強引なエステ勧誘・・・5
物のウイルス対策等をうたう「次亜塩素酸水」・・・6、7
「誌上法学講座」改訂第2版発売中・・・8
センター利用時の注意点・・・8

〒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/>

新生活スタートの季節 引っ越しや賃貸住宅の契約トラブルに注意

進学や就職、転勤などの節目となる春は、引っ越しや賃貸住宅の契約などをめぐるトラブルが多く発生します。トラブルに遭わないためにも、サービス内容や約款など契約内容を示す書類を十分に確認しましょう。

引っ越しサービスに関して道立消費生活センターに寄せられた相談件数は、2017年度11件、18年度18件、19年度17件、20年度は12月末時点で15件となっており、例年3～4月に発生しやすくなっています。

引っ越し事業者との契約に当たっては、事前に複数社から見積もりを取るとともに、荷物の量を直接確認してもらうなど、慎重に対応しましょう。



また、引っ越し後はすぐに荷物を確認し、破損や紛失などがあれば速やかに事業者と連絡をしましょう。

退去時の原状回復でトラブル

賃貸住宅をめぐるのは、同センターに寄せられた相談件数は17年度327件、18年度383件、

19年度344件、20年度（12月末時点）393件となっています。特に退去時の原状回復義務の範囲や負担金額などでトラブルが発生しています。



国土交通省は「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」で、日焼けなどによる壁紙の変色や家具の設置による床やカーペットのへこみや設置後などの経年変化・通常損耗は原状回復義務の対象外であること、不注意や故意の破損は借主負担で原状回復することを定めています。トラブルを避けるためには、入居時に貸主と借主の双方で室内の汚れや破損などを確認し、写真をとるなど証拠を残しておくとともに、契約時点で負担範囲、費用の目安など原状回復の条件を双方で合意しておきましょう。

万が一、トラブルになった場合は、最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

3月13日に「消費者トラブルなんでも110番」

道立消費生活センターと札幌弁護士会は3月13日（土）、午前10時～午後3時まで特別相談「消費者トラブルなんでも110番」を実施します。

当日は、電話相談のほか、来所（事前予約が必要）による相談にも対応します。相談内容は、消費生活に関するトラブルであれば、分野は問いません。

特設電話番号は、011-221-0109（当日のみ）。

来所予約などの問い合わせは、同センター相談支援グループ（電話011-221-0110）へ。

今年は「海の日」「スポーツの日」「山の日」変更 カレンダーに注意

東京オリンピック・パラリンピックの開催に合わせ、今年の「海の日」「スポーツの日」「山の日」－3つの国民の祝日が、変更になります。

期間中の混雑緩和などのため、昨年に続き特例で3つの祝日が移動します。「海の日」は五輪開会式前日の7月22日、「スポーツの日」は開会式当日の7月23日、「山の日」は閉会式当日の8月8日（8月9日は振替休日）となります。

特例措置が決定する前に印刷されたカレンダーは、例年通りに表記されているものがあり、今のうちにカレンダーを修正するなどしておきましょう。

12月と1月にくらしのセミナー

道立消費生活センターは2020年12月9日と今年1月20日にくらしのセミナーを開催しました。同センターにも相談の多いネット広告をめぐるトラブルや新型コロナウイルス感染対策をテーマとし、今年度のくらしのセミナーはこれで終了です。



12月は、道消費者安全課主査の遠藤健志氏が「ネット広告にご注意ください～SNSなどで広がるインターネット上の不当表示～」をテーマに、トラブルが発生しやすいネット広告などを紹介しながら、ネット通販利用の際の注意点などについて解説しました。

スマートフォンとSNSの利用率が高まったことなどから、ネット広告、ネット契約をめぐるトラブルが急増しています。中でもネット通販で「商品が届かない」「偽物が届いた」「ダイエット食品のお試しを注文したら、2回目の商品も届いた」などの相談が増えており、遠藤氏はアクセスするページによってサイトが異なるような仕掛けをしている事業者がいる事例を紹介。その上で、「消費者の視点でネットに載っている情報が



正しいか見極める力を付けてほしい」と呼びかけました。



最終回となった1月は、北海道医療大学看護福祉学部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、新型コロナの感染力や症状、感染防止のための留意点などについて解説しました。

塚本氏はウイルスによる感染症について「新型コロナは1,000個のウイルスが体内に入ると感染すると言われているが、免疫力を高めることで、もしウイルスが2,000個入っても免疫力でやっつけることができる」と話し、睡眠をしっかりとること、タンパク質の摂取、1日30分の運動を呼びかけました。また、発熱などの症状が出る2日前から人に感染させ、無症状者から無症状者へ感染し経路が追えないケースが多い現状を報告しました。

塚本氏は、感染防止策として「マスクと手指消毒を」と呼びかけ、「新しい情報が次々出てくるので、今日の情報が3カ月後に正しいとは限らない。常に新しい情報を取り入れながら対策を取ってほしい」と話しました。

「全部たべて“もったいない”をなくそう」 冬休み親子体験学習講座

道立消費生活センターは1月6日、同センターで冬休み親子体験学習講座「全部たべて“もったいない”をなくそう～知ってなるほど！食べ物のひみつ～」を開催しました。親子10人が参加し、食品ロスの現状と対策を学びました。



講師は、全国でハンバーグレストランを展開する(株)アレフのエコチームリーダー渡邊大介氏

と、葛西渚氏。最初に渡邊氏が食品ロスについて動画を用いながら説明。その後の〇×クイズでは、「長持ちするように期限の長いものを棚の奥から取る」「野菜の皮をむくときは包丁ではなくピーラーを使う」「おやつのお賞味期限が昨日だったので開けずにそのまま捨てる」などの問題が出されました。子どもたちは悩む場面もありましたが、前半で学んだ食品ロスに関する情報を思い返し全問正解していました。

最後に子どもたちは「嫌いなものを一つでも多く食べる」「安さに負けない」「食材を腐らせない」など食品ロス削減の宣言を行いました。

日本食品標準成分表が改訂されました

文部科学省は昨年12月、食品の炭水化物やビタミンなどの標準的な成分値をまとめた「日本食品標準成分表」を5年ぶりに改訂しました。

2020年版（八訂）では、新たに「調理済み流通食品」の食品群を設け、個人の食生活や施設給食の変化から需要が増えている冷凍・チルド・レトルト食品の成分値などの情報を収録しました。また、糖質・エネルギー（カロリー）による食事管理に対応するため、炭水化物を「利用可能炭水化物（でん粉と単糖・二糖類）」「食物繊維・糖アルコール」に分けて示しています。収録食品数は2,478食品となりました。

詳しくは文科省ホームページ（https://www.mext.go.jp/a_menu/syokuhinseibun/mext_01110.html）へ。

「保険金が使える」という住宅修理トラブルに注意

「保険金を使って自己負担なしで住宅修理ができます」などと勧誘する住宅修理サービ

スによるトラブルが後を絶ちません。一般社団法人日本損害保険協会は、こうした勧誘があった場合はすぐに契約せず、加入先の損害保険会社に相談するよう呼びかけています。

独立行政法人国民生活センターのまとめによると、全国の消費生活センター等には「保険金が使える」と勧誘する住宅修理サービスに関する相談が多く寄せられており、2018年度は1,759件だった相談件数は、19年度には2,684件に急増。10年前の10年度（110件）に比べ約24倍に上ります。

道内でもこうしたトラブルが発生しており、（一社）日本損害保険協会は「火災保険、地震保険が使える」「保険金請求代行」という勧誘があった場合はすぐに契約せず、加入先の損害保険会社や代理店に相談するよう呼びかけています。

なお、損害保険全般に関する相談は、日本損害保険協会内の「そんぽADRセンター」（ナビダイヤル0570-022080）へ。



2020年特殊詐欺 23件増の183件

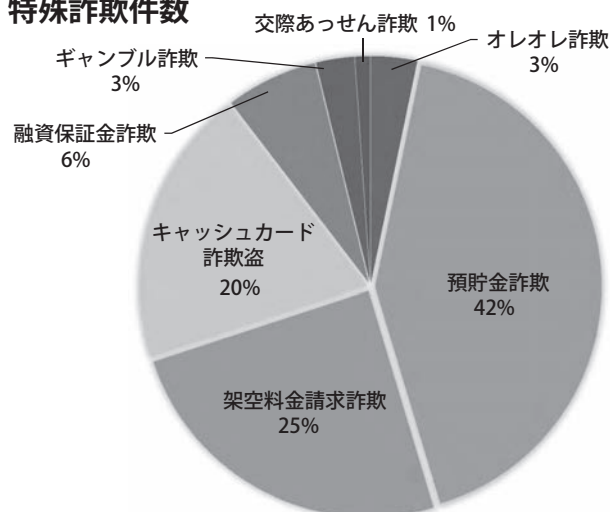
北海道警察本部がまとめた2020年に道内で発生した特殊詐欺件数は、前年比23件増の183件、被害金額は前年比7,690万円増の4億9,340万円でした。最も多かったのは、2020年から新たに類型に追加された「預貯金詐欺」77件で、全体の42%を占めました。

次いで多かったのは「架空料金請求詐欺」の45件（1億6,526万円）、3番目が「キャッシュカード詐欺盗」の36件（8,440万円）でした。このほか、「融資保証金詐欺」12件（1,837万円）、「オレオレ詐欺」6件（4,469万円）、「ギャンブル詐欺」5件（460万円）、「交際あっせん詐欺」2件（924万円）でした。

道立消費生活センターにも、「法務省から

未納料金に関する提訴の封書が届いた」「大手通販サイト名で身に覚えのない高額請求のメールが届いた」といった架空請求の相談が寄せられており、注意を呼びかけています。

特殊詐欺件数



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}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。

「バイト代の収入を多めに書いて」と言われ…

ローンを組んだエステを解約したい

Q 昨日、お試しクーポンで痩身エステを利用したら、1年間の痩身コースの契約を勧められた。「今なら痩身効果のあるサプリメントをプレゼントする」「ローンが組める」と言われ、断り切れず70万円の契約をした。その際に店員の指示で、ローンの審査が通りやすくなるよ

うアルバイトの収入額を多く書いた。帰宅後、契約書をよく読んだら、契約金額にサプリメントの代金が含まれていた。学生で、就職先もまだ決まっていないし、高額なので解約したい。（20代 女性）



A 特定商取引法では、契約金額が5万円を超え、契約（サービス提供）期間が1カ月を超えるエステ契約については、特定継続的役務提供として規制されています。事業者には、契約締結までにサービス内容や料金等を記載した概要書面と、契約締結後は速やかに契約書面を交付する義務があります。

一方、消費者は法律で定められたことが書かれた契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。クーリング・オフ期間経過後も、利用済みのサービスの料金と一定額以内の違約金を支払えば中途解約が可能です。エステの効果を高めるために必要と言われて契約したサプリメント等は、関連商品として解約の対象となります。

なお、クレジットを規制する割賦販売法では、契約の都度、書面で申込をするいわゆるショッピングクレジットの場合、信販会社は販売業者の勧誘行為を調査する義務があり、不適正な勧誘があったときには契約できないとされています。

相談者には、エステ店にクーリング・オフを書面で通知すること、信販会社から内容確認の連絡がきた場合には、クーリング・オフする旨を伝えておくよう助言しました。

センターからエステ店に連絡し、クーリング・オフすること、相談者に対して信販会社に収入を虚偽申告するよう指示しており勧誘方法に問題があることを伝えました。

エステ店からは、クーリング・オフの手続きをする、信販会社にキャンセル処理の連絡をしておくとの回答があり、相談者にその旨を伝え、終了しました。

高額な施術を急かされることも

お試しのつもりで体験エステを受けたら、「今すぐ始めた方がいい」「今日なら割引価格」などと高額なエステの契約を急かされたり、早く痩せると勧められてサプリメントや家庭用痩身機器などを一緒に契約させられたりして、トラブルになるケースが発生しています。また、サービスの提供期間中に、新たな契約を勧められて次々と契約し、サービス終了後に支払いが何年も残ったという相談も寄せられています。

エステは契約期間が長期に及び、料金が高額な場合があるため、契約の際は、概要書面で施術の内容や解約等について確認した上で慎重に判断しましょう。

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。

物のウイルス対策等をうたう「次亜塩素酸水」

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、除菌や消毒をうたう商品の需要が高まり、店頭にはさまざまな商品が販売されています。そのような中、ウイルス対策等をうたい次亜塩素酸水として販売されている商品（以下、「次亜塩素酸水」とします）が多数みられます。独立行政法人国民生活センターでは、市販されている「次亜塩素酸水」15銘柄について、有効塩素濃度や pH、表示等について調べ、消費者に情報提供しています。

テスト品

○次亜塩素酸水 15銘柄（No. 1～15）

テスト結果

○有効塩素濃度

全ての銘柄について時期を変えて 2 回購入し、テストしました。有効塩素濃度は、数 ppm から 500ppm を超えるものまで幅広いものがありました。15 銘柄中 14 銘柄（No. 1～8、10～15）は、商品本体、取扱説明書等に有効塩素濃度の表示がみられ、そのうち 8 銘柄（No. 1、3、7、8、10～12、15）は、

購入時期によっては有効塩素濃度が表示の 9 割以下の場合があり、中には 2 割以下のもの（No. 8、12）もありました。

○液性（pH）

液性は弱酸性から中性であり、商品本体、取扱説明書等や販売者等のウェブサイトにて pH の表示がみられた13銘柄（No. 1、2、4～8、10～15）中 2 銘柄（No. 7、12）は pH が表示と異なっていました。

○表示・広告の調査

- ・ 15銘柄中 5 銘柄（No. 7、9、11、12、14）は、商品本体や取扱説明書等に有効塩素濃度に関する表示がみられませんでした。
- ・ 9 銘柄（No. 1～4、7、9、10、14、15）は、商品本体、取扱説明書等や販売者等のウェブサイトに、対象となる物の汚れを落としてから使用する旨の表示がありませんでした。
- ・ 5 銘柄（No. 2、9、11、12、15）には、商品本体、取扱説明書等や販売者等のウェブサイトに、手指や口腔の洗浄等、化粧品に酷似した効果等に関する表示がみられ、消費者に誤認を与えるおそれがありました。

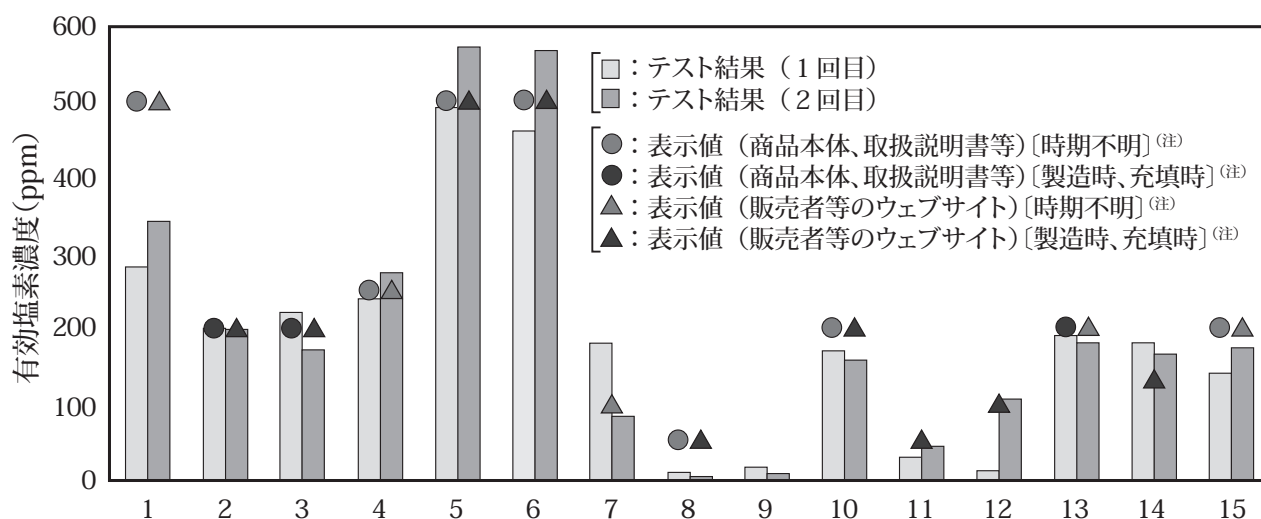


図. 有効塩素濃度の表示と測定結果

（注）表示濃度に幅のある場合は、最低濃度を示しています。

〇テスト品

No.	銘柄名	販売者名等	本体表示（抜粋）	
			有効塩素濃度	液性（pH）
1	あっ！とクリア	製造者：株式会社 流行人	濃度 500ppm	pH5.5～6.5
2	バイオチャレンジ	販売元：株式会社今人 製造元：株式会社ピーシーエス・ジャパン	200ppm ※製造時	pH6.0 ※製造時
3	ノロキラー S	インターコスメ株式会社	有効塩素濃度 200ppm（充填時）	弱酸性
4	スーパー次亜水	製造元：株式会社 エイチ・エス・ピー	有効塩素濃度 250ppm	pH6.0～6.5
5	Byebyekin	株式会社エクセレントメディカル	500ppm	微酸性
6	ジアニスト	お問合せ先：エスエーシーラボ株式会社	高濃度 500ppm	微酸性
7	vires seven × &NE	販売元：株式会社エヌ・エレファント 製造元：一般社団法人 環境技術普及機構	表示なし	弱酸性
8	OX MIST	発売元：株式会社 OTOGINO	塩素濃度：約 50ppm	微酸性（pH5.2～5.8）
9	Antivirus MIST SHOWER	製造販売元：株式会社 cocoage 発売元：株式会社 ETERNAL BEAUTY	表示なし	弱酸性
10	ZIA200	販売・製造：株式会社こもれび	有効塩素濃度： 約200ppm（±10%）	弱酸性 （pH6.5～pH3.0）
11	Clean Water CELA	販売元：株式会社 SANRI	表示なし	pH 値が 6.5 付近の弱酸性領域で、±0.05 の範囲内
12	ジアット X キレイ空間	販売元：株式会社 パワーサポート 製造元：株式会社 光と風の研究所	表示なし ^{☆1}	pH6.0±0.5
13	SALAMORE	販売元：PIA 株式会社	塩素濃度 200ppm 【塩素濃度】 200～250ppm（製造時）	微酸性 （pH5.5～6.5） （製造時）
14	ジアのチカラ Light	製造元：株式会社ピュアソン	表示なし ^{☆2}	弱酸性 ^{☆2}
15	キエルキン	製造・販売元：株式会社ラジカルラボ	濃度 200ppm	弱酸性（pH6.8 前後）

★ 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。

★ 本体表示は、検体購入期間（2020 年 8 月～10 月）に購入したものについて、製造時期が分かるものは製造時期が新しいものを、分からないものについては購入時期が新しいものを調査し記載しました。

☆1 2020 年 12 月現在、本体に「有効塩素濃度：100ppm」と表示された商品が販売されています。

☆2 2020 年 12 月現在、本体に有効塩素濃度が「次亜塩素酸（製造時 130-150mg/L）」、液性が「微酸性（pH:5.0-6.0）」と表示された商品が販売されています。

・商品本体及び取扱説明書等から使用期限が分からない銘柄が 5 銘柄（No. 3、7、9、11、14）ありました。

消費者へのアドバイス

・「次亜塩素酸水」は、有効塩素濃度が購入時点で表示の濃度と大きく異なる場合があることを知っておきましょう。

・「次亜塩素酸水」を購入、使用する際には、

有効塩素濃度や pH、使用期限、使用方法などの表示をよく確認するようにしましょう。

・物に付着した新型コロナウイルスの消毒や除菌には「次亜塩素酸水」や一定濃度のアルコール、界面活性剤等、さまざまな選択肢があります。目的に合ったものを適切に使いましょう。

※詳細は国民生活センターホームページを参照してください。

「誌上法学講座 改訂第2版」発売中

国民生活センターはこのほど、「誌上法学講座—特定商取引法を学ぶ— 改訂第2版」（東京経済大学現代法学部教授・弁護士 村千鶴子著、B5判、126ページ）を出版しました。

2016年に出版された改訂版に2017年の政省令の改正を盛り込むとともに、民法や消費者契約法の改正内容を反映しています。

消費生活相談業務に携わる方はもちろん、

消費生活相談員の資格取得を目指す方、特定商取引法の入門書として学ぶ方に最適です。

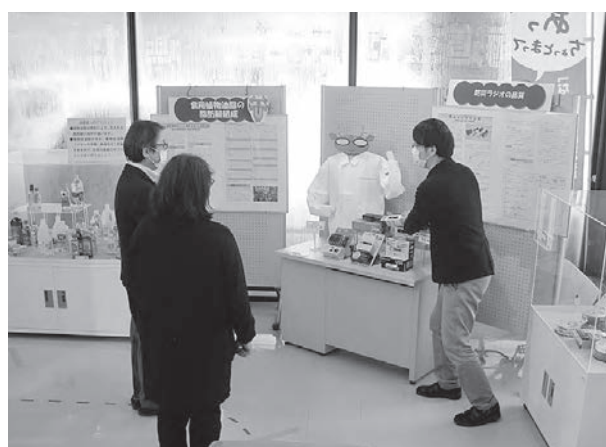
価格は550円（税込）です。



センターで利用の際は 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