

センターニュース きらめく

NO. 127 5月号

暮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
春が訪れた支笏湖

主な内容

5月は消費者月間……………2	消費者トラブル110番に12件の相談……4
新型コロナワクチン接種なりすまし注意 ……………2	トイレの詰まりの工事に55万円……………5
来年4月から成年年齢18歳へ……………3	非接触式温度計・体温計って正確なの？ ……………6、7
“消費者”を学ぶリーフレット……………3	今年も暮らしのセミナー開催……………8
新型コロナ感染者等への差別をなくそう ……………4	センター利用時の注意点……………8

**5月は
消費者月間**

全国統一テーマ 「“消費”で築く新しい日常」

今年も「消費者月間」を迎えました。令和3年度の全国共通テーマは「“消費”で築く新しい日常」です。

新型コロナウイルス感染拡大により、マスクなどの生活用品の買い占めや新たな悪質商法による消費者被害が発生しています。「今だけ」「ここだけ」「自分だけ」の消費行動を控え、社会全体のことを考えた消費行動が求められています。また、デジタル化の進展などによる新たな消費者被害を防止するには、行政の正確な情報発信はもとより、消費者の自立と事業者の自主的な取組も必要です。

こうしたことから、コロナ禍という新しい日常において、消費者一人ひとりがより良い消費行動とは何かを考え、社会情勢の変化に適切に対応できるきっかけになるよう、今年度の消費者月間全国統一テーマが設定されました。

消費者月間に合わせ、各地域の消費者協会や



消費生活センター、行政機関が啓発活動を行います。ぜひ参考にしてください。

消費者が意見を伝えるポイント

購入した商品やサービスに不満がある場合は、消費者の意見を適正に事業者伝えることが必要ですが、最近は、消費者がお店の従業員などへの暴言によって名誉を傷つけたり、過剰な要求をするなどの事例が発生しています。消費者の意見を適正に事業者に伝えることは商品やサービスの改善につながり、多くの消費者や社会の利益となります。

消費者月間を機に、今一度、消費者と事業者との適切なコミュニケーションについて考えてみましょう。

消費者庁が公表している「消費者が意見を伝える際のポイント」

- ①ひと呼吸、置こう
- ②言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう
- ③事業者の説明を聞きましょう

新型コロナワクチン接種スタート なりすましなどに注意！

新型コロナウイルス感染予防のワクチン接種が医療従事者から始まりました。今後、高齢者や基礎疾患のある人、一般の順に接種が拡大しますが、消費者庁などは、行政機関等をかたった“なりすまし”の電話やメールに注意するよう呼びかけています。

国民生活センターによると、公的機関を名乗り「新型コロナウイルスのワクチンが接種できる。キャッシュバックされるので10万円を振り込むように」との電話や、「新型コロナウイルス予防接種が優先的に打てる」とい

った内容のSMS^(※)が届き、不審に思った消費者から相談が寄せられています。

新型コロナワクチンの接種は全額公費が充てられ、無料です。また、市区町村から接種券や接種のお知らせが届くため、電話やメールで個人情報を求めることはありません。

不審に思ったり、トラブルにあった場合は、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

※ SMS（ショートメッセージサービス）：携帯電話番号を宛先にして送受信するメッセージサービス



来年4月から成年年齢18歳へ 若者への消費者教育を

2022年4月に現在20歳としている成年年齢が18歳に引き下げられます。このため、18歳になると父母の親権に服さなくてよくなり、親権者の同意なく携帯電話やクレジットカードなどの契約を締結できるようになる一方、「未成年者取消権」を行使できなくなります。昨今は、10代の若者からの消費生活相談件数が増えており、トラブル防止に向けて若者への消費者教育が不可欠です。

来年4月からは、18歳になると、親の同意なく契約を締結できるほか、司法書士や薬剤師などの国家資格に基づく職業に就くことが可能になります。ただし、飲酒や喫煙、国民年金加入義務は20歳からのままです。



成年年齢に達し自由度が増す一方で、成年としての社会的責任も生じます。最近では、スマートフォンの普及により未成年者が親に無断で安価な「お試し」商品を定期購入と知らずに契約し、後

日、高額な支払いを請求されるなどのトラブルが増加しています。

このため、若者、特に成年年齢を目前にした高校生への消費者教育が急務です。この4月から高校の「公民科」の新必修科目となった「公共」の授業でも多様な契約や消費者の権利と責任などを学びますが、若者が消費者トラブルに巻き込まれないためにも、さまざまな場面を通して消費者教育を進めていく必要があります。

消費者庁は特設ページを開設

消費者庁は、特設ページ「18歳から大人」を開設しています。お笑い芸人のラップ動画を交えて、世界各国の成年年齢の設定状況、成年年齢が18歳に引き下げられることで変わることなどがわかりやすく紹介されているので参照してください。

詳しくはこちらへ (https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/consumer_education/lower_the_age_of_adulthood/)

「エシカル消費」を実践しよう “消費者”を学ぶリーフレット

道立消費生活センターは、SDGs（持続可能な開発目標）の達成に向けてリーフレット「未来を変えるエシカル消費」と、小中学生向けのリーフレット「めざせ！行動できる消費者」「めざせ！社会を変える消費者市民」を作成しました。

子どもから大人まで幅広い世代を対象にした「未来を変えるエシカル消費」には、エシカル消費を実践してもらうためのチェックリストを掲載。「もったいない編」では、「マイボトルを持ち歩く」「冷蔵庫の中を確認してから買い物に行く」など限りある資源を大切に使うための行動を例示しています。「買い物編」では、「地産地消、旬のものを選ぶ」「フェアトレードの商品を選ぶ」など。「社会参

画編」では「まわりの人にエシカル消費を広める」など、身近なところから社会全体を考える情報が掲載されています。

小学生向けの「めざせ！行動できる消費者」では、「ほしいものがある！どうする？」「消費者には、どんな役割がある？」など四つのステージに分けて、行動できる消費者としての知識を学びます。中学生向けの「めざせ！社会を変える消費者市民」もお金とのつきあい方、消費者行動の意義など四つのステージを通して消費者市民を目指します。

リーフレットの問い合わせは、同センター教育啓発グループへ（電話 011-221-0110）



新型コロナ感染者や家族、医療従事者への差別・偏見をなくそう 正しく理解し、思いやりのある行動を



新型コロナウイルス感染者やその家族、また医療・介護従事者への差別や偏見、いじめをなくそうと今年2月に新型インフルエンザ等対策特別措置法が改正されました。新型コロナは誰もが感染する可能性のある病気であり、感染者は非難される対象ではありません。感染症を正しく理解し、思いやりのある行動を心がけましょう。

新型コロナウイルス感染症の収束がなかなか見えない中、感染者やその家族、さらには治療・対応に当たる医療・介護従事者やその家族にいわれのない偏見や心ない誹謗中傷が散見されます。例えば、「職場がクラスターになったことで子どもの保育園への登園を拒否された」「同居する家族が通う学校の教員が感染し、それを知った隣人から“菌をまき散らすな”などと差別的な言動を受けた」などの相談が、北海道が設置している新型コロナウイルス人権相談窓口（電話011-206-0497）に寄せられています。

「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、「消費者トラブルなんでも110番」を実施しました。来所、特設電話を合わせ12件（来所2件、電話10件）の相談が寄せられました。

寄せられた相談は「半年前から住んでいる賃貸マンションの結露がひどく、床が水浸しになる。違約金を払わず退去するが、引っ越し代を求めることは可能か」「賃貸アパートに住んでいるが、トイレが詰まりネットで検索した業者に電話し訪問を依頼した。高圧洗浄で直らず、さらに修理工事をしたが高額で不満」といった賃貸住宅をめぐるトラブルなど。また、「先輩に投資をやらないかと誘われ、海外に拠点があるF×自動売買ツールのマルチ商法の組織に入会したが、怪しいので解約

こうした偏見や中傷は決して許されるものではありません。正しく情報を理解し、冷静かつ思いやりのある行動を心がけましょう。

万が一、差別的な言動などを受けた場合は、道の人権専門相談窓口（電話011-206-0497）へ。

シトラスリボンプロジェクトを ご存じですか？

コロナ禍で生まれた差別や偏見をなくし、暮らしやすいまちをめざす「シトラスリボンプロジェクト」が全国各地に広がっています。

同プロジェクトは、愛媛県の有志が立ち上げたもので、新型コロナ感染者やその家族、医療従事者が安心して地域に戻れるよう、「ただいま」「おかえり」の気持ちを表す活動です。柑橘をイメージしたシトラス色のリボンを結んだ三つの輪で、地域、家庭、職場（もしくは学校）を表現しています。感染拡大を防止するとともに、感染者等への差別や偏見をなくし、心からくらしやすい社会を目指す運動はインターネットなどで全国各地に広がり、道内でも道立高校などで取り組みが進んでいるので、関心のある方はサイト（<https://citrus-ribbon.com/>）を参照ください。

したい」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。

水回り修理サービスで北海道が 事業者情報公開

北海道は3月24日、消費者からのクーリング・オフに応じなかったとして、北海道消費生活条例に基づき、水回り修理工事を行う事業者を公表しました。事業者は、札幌市中央区南1条西16丁目の「T'sグループ」（代表者：畠山太一）です。

同事業者をめぐるのは、今年1月下旬ころからクーリング・オフを通知しても応じてもらえないなどの相談が道立消費生活センターに寄せられ、当センターからも全額返金のあっせんを行いました。拒否をしたり、一部しか返金しませんでした。

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。

トイレの詰まりに55万円！？

高額で納得できず全額返金してほしい

Q 昨日、自宅のトイレが詰まったので、インターネットで検索し一番上に表示された事業者に電話したところ、「高圧洗浄なら3万円以下だが実際に見なければわからない」と言われた。すぐに事業者が来訪して30分程度、高圧洗浄を行っていたようだが、詰まりは解消せず、「床下の工事になり30万円から40万円かかる。専門の職人2人で行う」と言われて、急いでいたので断りきれず翌日、修理工事を行った。その際に「トイレの中だけなら

30万円だが、他の管も見るのでさらに20万円かかる」「今日現金で支払うなら割引率が高く10%引きになる」等と言われて、結局修理代金の総額は55万円だった。35万円を現金で支払い、残金は振り込むことになった。工事終了後、一旦は水が流れたがまた詰まり、状況は改善していないので、全額返金してほしい。（50代 女性）



A この事例で契約した修理工事は、消費者の自宅で勧誘しているため、特定商取引法の訪問販売に該当すると考えられます。この場合、事業者は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・オフをすることができます。

相談者には、クーリング・オフ通知を発信するよう助言し、当センターから事業者に連絡をしたところ、「工事は行ったので一部しか返金しない」と主張されました。このため、センターからは、クーリング・オフは無条件解約であり、全額返金するよう繰り返し説明しました。また行われた工事について自治体の担当に確認したところ、自治体の指定事業者以外に行えない工事だったことがわかり、その旨も指摘しましたが交渉は難航しました。最終的に事業者から33万円の返金を提案され、全額ではないものの早期解決のために相談者は了承し返金されたことを確認し、相談を終了しました。なお、後日、別の事業者

に高圧洗浄を依頼したところ異物が原因だったことがわかり、詰まりは解消されたと報告がありました。

契約する場合は十分に検討しましょう

トイレの詰まりなど水回りのトラブルは早く解決したいため、慌てて事業者を探して呼んでしまいがちですが、広告表示をうのみにせず、複数の事業者から見積もりをとり、作業前に作業内容や料金の書面提出と説明を求めて、よく確認することが大切です。万が一、事業者に修理を急かされても納得できなければその場で契約せず、はっきり断りましょう。また、日頃から家の施工業者など困った時に修理依頼できる事業者を確認し、集合住宅の場合には、まず管理会社などに相談してみよう。なお、自治体では修繕工事や凍結修理などを行う給水装置や、排出設備工事事業者を指定しており、自治体のホームページで確認できる場合もあります。

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。

非接触式温度計・体温計って正確なの？



新型コロナウイルス感染症の流行により、商業施設などで検温する際、従来の脇下など皮膚に接触させて検温する方法（接触式）ではなく、額などから発せられる熱（赤外線）を検知し体に接触させずに検温する方法（非接触式）が用いられています。非接触式での検温は短時間で測定できることから、一般家庭でも使用される機会が増えてきました。そこで非接触式温度計・体温計と従来の実体温との差や使用方法をモニター5人でテストしました。

テスト品（表1）

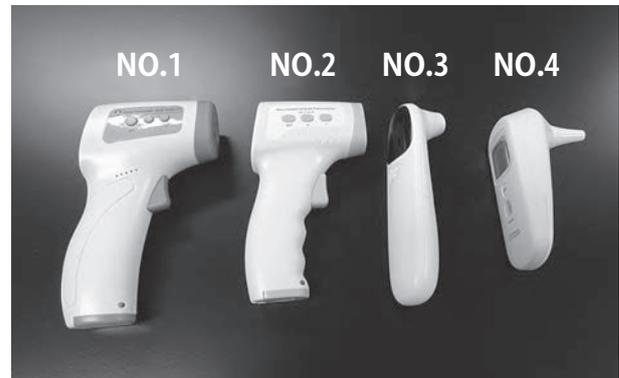
- ・非接触式温度計（体温測定モードあり）
3 銘柄 No. 1～3
- ・非接触式体温計
1 銘柄 No. 4

※体温計：「医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律（薬機法）」で規定された管理医療機器で、製造・品質管理の規格を満たして国の認証を受ける必要があり、販売には法律上の許可または届出が必要。温度計は同法の対象外。

テスト結果

【体温測定】

室温約25度に温度計・体温計（以下測定機器）とモニターを10分待機させた後、体温を額で測定し、電子体温計（（株）タニタ製、BT-471）で約10分測定した実体温と比較したところ、全銘柄で実体温と同程度になりました。（表2）



【モニターが低温下にいた場合】（表3）

モニターにコートのみ着用し、マフラーや手袋はせずに日中約マイナス10度の屋外（曇天）を5分間歩いてもらい、約25度の室内に入った直後から10分までの体温を額で測定し、実体温と比較したところ、10分程度で実体温と同程度になりました。

【測定機器が低温下にあり、モニターが暖かい環境にいた場合】

測定環境温度範囲以下では、測定できない銘柄がありました。また、測定できた銘柄でも測定結果は実体温よりも高くなる傾向にありました。

【指定測定距離範囲外における体温測定】

測定部位から大きく離して測定した場合、実体温に対して1度以上低い値となる場合や、測定できない場合があります。

【測定部位を変えた場合の体温測定】

首では一部を除いて額と同程度が高めにでる傾向にありました。手首では額よりも低く

表1 テスト品一覧

No.	メーカー等	型式	指定測定部位	測定温度範囲 [°C]	測定環境温度範囲 [°C]	指定測定距離範囲 [cm]	購入価格 (税込み) [円]	
温度計	1	(株) ユアーショップ	TG8818N	記載なし	34.0～43.0	10～40	1～5	4,980
	2	(株) アーテック	TM-T1601	記載なし	32.0～42.9	5～40	1～5	7,000
	3	(株) レッドスパイス	RS-E1384	記載なし	32.0～42.9	記載なし	3～5	6,570
体温計	4	シチズン・システムズ(株)	CTD711	額・耳	34.0～42.2	15～40 (額測定の場合)	1	5,940

する傾向にあり、測定できない銘柄もありました。

【連続測定にかかる時間】

非接触式温度計では1秒以下で連続測定できましたが、非接触式体温計では次の測定まで7秒かかりました。

消費者へのアドバイス

○正しい測定距離・使用環境温度を守ることではほぼ正確な体温を測定することができます。銘柄によって測定距離、使用環境温度が異なるので、使用前に取扱説明書で確認しましょう。

○屋外から室内へ移動した場合など周囲の温度が大きく変動する場合は測定機器と測定対

象者が同じ温度の場所で10分程度経過してから測定するようにしましょう。

○測定機器の使用環境（室温が低い場合や冬の屋外）温度が低い場合、測定ができない場合があります。その場合は測定できる温度まで部屋を暖めたり、温かい屋内に移動しましょう。

○測定部位によって測定結果が異なります。指定がない場合は、額を測定すると良いでしょう。

○非接触式温度計は医療用の体温計ではないため、体温の測定結果は目安となります。まずは電子体温計の測定結果と比較してどの程度差があるかを確認した上で使用すると良いでしょう。

表2 体温測定結果 [°C]

No.	モニター	実体温	測定値
1	A	36.4	36.3
	B	36.4	36.4
	C	36.7	36.4
	D	36.9	36.3
	E	36.9	36.5
2	A	36.4	36.4
	B	36.4	36.4
	C	36.7	36.5
	D	36.9	36.3
	E	36.9	36.6
3	A	36.4	36.4
	B	36.4	36.4
	C	36.7	36.5
	D	36.9	36.4
	E	36.9	36.6
4	A	36.4	36.2
	B	36.4	36.3
	C	36.7	36.6
	D	36.9	36.0
	E	36.9	36.8

表3 モニターが屋外 (-10±2°C) にいた場合の測定結果 [°C]

No.	モニター	実体温	経過時間				
			0分	3分	5分	7分	10分
1	A	36.4	×	×	36.0	36.2	36.3
	B	36.4	×	35.2	36.0	36.2	36.4
	C	36.7	×	35.2	36.3	36.3	36.4
	D	36.9	×	×	35.0	36.1	36.3
	E	36.9	×	36.1	36.5	36.5	36.5
2	A	36.4	×	×	36.2	36.2	36.4
	B	36.4	×	35.6	36.1	36.3	36.4
	C	36.7	×	36.2	36.3	36.5	36.5
	D	36.9	×	×	35.4	36.1	36.3
	E	36.9	×	36.3	36.4	36.6	36.6
3	A	36.4	32.1	35.5	36.2	36.3	36.4
	B	36.4	32.2	35.8	36.1	36.3	36.4
	C	36.7	34.2	36.2	36.3	36.5	36.5
	D	36.9	×	35.0	35.9	36.1	36.4
	E	36.9	33.6	36.1	36.4	36.5	36.6
4	A	36.4	×	×	34.6	35.8	36.2
	B	36.4	×	×	35.6	36.1	36.3
	C	36.7	×	34.5	36.2	36.3	36.6
	D	36.9	×	×	34.2	34.9	36.0
	E	36.9	×	34.7	35.9	36.4	36.8

今年も「くらしのセミナー」開催

道立消費生活センターは今年度も5月からくらしのセミナーを実施します。専門家を講師に招き、その時々タイムリーな話題をテーマに取り上げ、わかりやすく解説します。受講は無料です。開催日時やテーマなどの詳細は決まり次第、ホームページなどでお知らせします。同セミナーは、道民カレッジ連携講座です。問い合わせは、同センター教育啓発グループ（電話011-221-0110）へ。

養成講座、スタディも開講します

（一社）北海道消費者協会は今年度も「消費生活リーダー養成講座」「通信講座消費生活スタディ」を実施します。

養成講座は7月下旬スタート、スタディは10月スタートで、事前申し込みが必要です。日程や申し込み開始日・締め切りなど、詳細が決まりましたら、道協会ホームページや各消費者協会を通じてお知らせします。問い合わせは道協会（電話011-221-4217）へ。

センターご利用の際は 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、検温、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、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、同じ日に当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