

暮らしに役立つ生活情報
センターニュース

北海道立 消費生活センター

きらめく

NO. **128** 7月号



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



菜の花畑 (安平町)

主な内容

| | |
|-----------------------|-----------------------|
| 来年4月から18歳成年……………2 | 「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」 |
| 夏本番！食中毒、熱中症に注意……………3 | ポスター・リーフレット……………4 |
| 今年もカルチャーナイト……………3 | 〈相談事例〉新聞購読の訪問販売……………5 |
| 新型コロナワクチン接種詐欺注意……………3 | 光と汗の複合作用による変色テスト…6、7 |
| 第1回暮らしのセミナー……………4 | 暮らしのセミナー等告知……………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/>

来年4月 18歳で成年へ

若者からの相談件数が急増中 被害に遭わないために消費者教育を

来年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられます。これまで20歳になるとさまざまな消費者トラブルが増加傾向にありましたが、18歳で成年になることで、20歳よりもさらに社会経験が乏しい18歳、19歳の消費者トラブルが増加することが危惧されており、道立消費生活センターは成年年齢を迎える若者への消費者教育にさらに力を入れて取り組んでいきます。

センターへの若者の相談件数

当センターに寄せられた若者（16～23歳）の相談件数の推移（下記グラフ）をみると、年齢が上がるにつれ相談件数は増加傾向にあります。特に、18歳以上の若者からの相談件数が多く、SNSを利用する中で画面に表示される広告からサプリメントなどの詐欺的な定期購入契約をしてしまったケースが急増しています。また、18歳からは、大学生や社会人としてアルバイトや就職などで一定の収入があることから、自由に買い物をする機会が増えることも要因の一つと考えられます。

年度別では、ここ数年、300件以下で推移していましたが、2020年度は前年度の約2倍となる511件に上りました。全体の相談件数

の伸びもありますが、全体に占める若者の割合が増えています。

あらゆる場面で消費者教育を

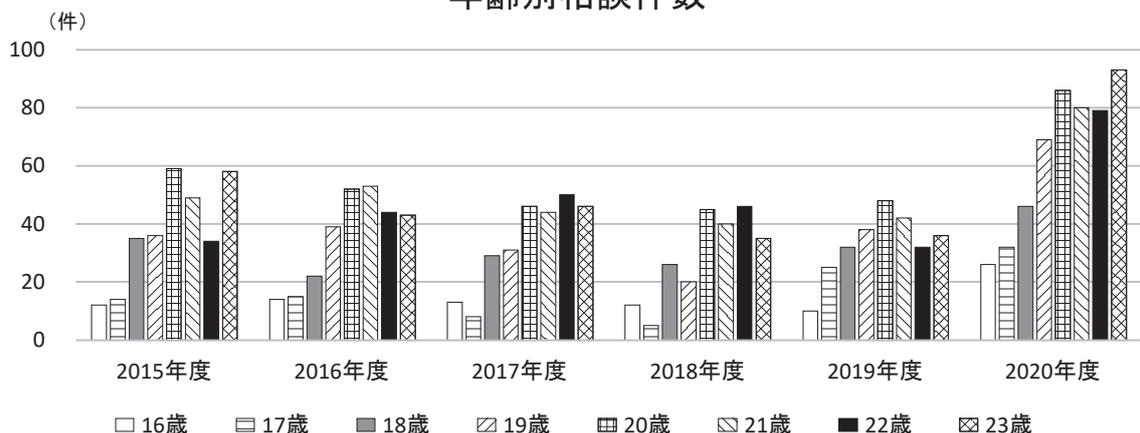
これまでは未成年の若者が消費者トラブルに巻き込まれても、未成年者取消権を使って契約を取り消すことができましたが、来年4月からは18歳、19歳は未成年者ではなく



なり、契約を簡単に取り消すことができなくなります。成年年齢に達したばかりの若者は、社会経験が浅く、判断力も未熟でありがちなことから、悪質業者に狙われやすく、トラブルに巻き込まれるケースが後を絶ちません。

こうしたことから、高校生はもとより、小中学生など、より低年齢のうちから消費生活に係る知識などの消費者教育に取り組む必要があります。道立消費生活センターは、それぞれの年代に応じた消費者教育を提供していきます。学校への訪問講座のほか、教職員向けセミナー、また、小学生や中学生、高校生など年齢層に応じたリーフレットの作成、配布を行っています。こうしたものを有効に活用しながら、若者が被害に遭わないための消費者教育を進めていきましょう。

年齢別相談件数



夏本番！食中毒に注意しましょう マスク着用中の熱中症にも注意



今年も蒸し暑い夏がやってきました。北海道も近年、高温多湿な期間が多く、食中毒や熱中症に注意が必要です。

気象庁が発表している3カ月予報では、今年の7～8月の平均気温は「平年並みか高い見込み」です。

食中毒を予防するには、以下の予防3原則を徹底しましょう。合わせて、食品を購入する際には肉や魚は汁がもれないようにビニール袋などにそれぞれ分けて包み、持ち帰るようにしたり、冷蔵や冷凍が必要な食品は購入後、早く持ち帰りましょう。また、調理の下準備をするときや調理を始める前、食事をする際には手洗いをしっかり行いましょう。

食中毒予防3原則

- 1, 細菌をつけない（清潔）
- 2, 細菌を増やさない（迅速・冷却）
- 3, 細菌をやっつける（加熱）

マスク着用時の熱中症に注意



新型コロナ感染防止対策として、今夏もマスクを着用して生活しなければなりません。こまめに水分を補給するとともに、屋外などで人との距離が十分に取れる場合にはマスクを外して休憩時間をこまめにとりましょう。また、マスクを着用しながらの運動や負荷のかかる作業は避けましょう。

今年もカルチャーナイト

「カルチャーナイト2021」が7月16～20日に開催されます。実行委員会がYouTubeに開設する専用チャンネルで一斉配信します。当センターも動画をアップします。

今年で19回目を迎える地域文化活動「カルチャーナイト」は、公共・文化施設や企業施設等の夜間開放と文化活動の発信を通して、市民の地域文化への関心を高め、新しい地域文化の創造と発展につなげていくことを目的としていますが、昨年度に続き今年度も新型コロナの影響によりオンライン開催のみとなります。

当センターは、館内の展示ホール、商品テスト室、相談室、くらしの広場を紹介するとともに、消費生活にかかわるクイズなどの動画をアップする予定です。ぜひ親子で閲覧ください。

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、次いで高齢者に行われています。今後、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、行政機関等をかたつた“なりすまし”や、「予約代行」などの便乗する手口に注意を呼びかけています。



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予防接種が優先的に打てる」といった内容のSMS（※）が届いたり、「ワクチン接種の予約を代行する」「ワクチン接種の説明に行く」といった電話がかかり、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るため無料です。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

くらしのセミナーをオンライン配信

道立消費生活センターは6月9日、第1回くらしのセミナーを実施しました。新型コロナウイルス感染防止対策のため、オンライン配信を行い、当センターの前田麻子主任消費生活相談員が「知っておきたい消費者トラブル」と題し最近の相談事例を通して注意ポイントをわかりやすく解説しました。

昨今多い消費者トラブルのうち、「通信販売で買った商品が届かない」という事例では、偽サイトで正規の販売価格よりも大幅に値下げされていたり、販売店の住所や電話番号が記載されていないといった手口が見受けられ、支払い方法が銀行振込みのみだった場合は、被害回復が難しいこと、クレジットカード決済でもカード情報が悪用される可能性があります。このため、前田主任相談員は「価格だけでなく、サイトに不審な点がないかしっかりと確認しましょう」と呼びかけました。

ほかにも定期購入トラブルや電力の訪問販売など、相談の多い事例を取り上げ、トラブルに巻き込まれないための注意点を解説しました。



「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」でポスター・リーフレット作成・配布

道立消費生活センターは、「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」の一環として、道警や札幌市消費生活センター等の協力を得て啓発ポスター・リーフレットを作成し道内各所に配布しました。

いずれにも「新型コロナウイルスワクチン詐欺に注意!」と「定期購入トラブルに注意!」を記載。事例を紹介しながら、そ

新型コロナウイルスワクチン詐欺に注意!

- 新型コロナウイルスワクチンの接種は無料です。ワクチン接種に際しては接種券を大切に保管し、大切に保管してください。
- 偽造されたワクチン接種券や接種券を偽造した接種券で接種を受けることはできません。接種券を偽造することは犯罪です。見つかる可能性があります。

定期購入トラブルに注意!

- 1冊だけのつもりで申し込んだが、健康食品や化粧品などが定期購入になってしまったという相談が多発されています。
- 詳細な契約内容が「Aオプ」などの目立つ表示と隠れた場所に表示されていたり、小さい文字で書かれていたりすることがあるので、両方よく見るように注意が必要です。

不安な時は、ぜひ相談を!
道立消費生活センター
電話 011-839-0999
FAX 011-839-0999

道立消費生活センター
札幌市消費生活センター
電話 011-839-0999

このポスターは道立消費生活センター(道庁)、「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」の一環として作成されています。また、道立消費生活センター(道庁)、「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」の一環として作成されています。

協力: 道立消費生活センター、札幌市消費生活センター、(公財)札幌消費者協会、(一財)北海道消費者協会

れぞれのトラブルに関する「ひとこと助言」を掲載しています。

電話リレーサービスをご利用ください

総務省は、7月1日から聴覚や発話に困難がある人と、聞こえる人を、通訳オペレータが手話・文字と音声とで通訳する新たな「電話リレーサービス」をスタートさせます。

サービス提供機関となる(一財)日本財団電話リレーサービスのホームページから事前に利用登録を行うと、110番などの緊急通報や病院への連絡、仕事のやりとりなどの場面で、通訳オペレータが手話や文字などを使って双方向の通訳を行ってくれる公共サービスです。

利用方法など詳しくは、日本財団電話リレーサービス(<https://nftrs.or.jp/>)を参照ください。

大手電話会社の子会社名乗る不審電話に注意

国民生活センターは、大手電話会社の子会社を名乗る事業者から「アナログ回線が廃止される。今の電話が使えなくなるので光回線に切り替えないか」という不審電話への注意を呼びかけています。

N T T東日本とN T T西日本は、2024年1月以降に固定電話をインターネット通信に利用されているI P網に移行させますが、あくまでもN T T局内の設備の切り替えであり、利用者側が手続きや回線工事をする必要はなく、そのまま利用中の電話機を使用することができます。しかし、全国の消費生活センターには、I P網への移行に便乗し、大手電話会社の子会社を騙った悪質な販売行為に関する相談が寄せられています。

「利用中の固定電話が使えなくなる」といった勧誘には注意するとともに、よくわからなければその場で返事をせず、家族や周囲の人、また最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

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** (「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。

認知症の叔父が新聞購読契約

解約したいのに販売店が応じてくれない

Q 独居の叔父を訪ねると、新聞が3紙も配達されていたので、事情を聞いたところ、2紙は長年購読しているものだが、1紙は訪問販売で契約したとのことだった。契約書は見当たらず、「ご挨拶」と書かれた書面には契約日が今から7カ月前、契約期間が契約日の翌月から1年間、朝刊のみと記載されていたが、夕刊も配達されていた。叔父は数年前から物忘れがひ

どく、判断力が低下しており、契約した月に認知症と診断されている。叔父が「解約したい」と言うので、私が販売店に連絡したところ「1年契約のため途中解約はできない。夕刊は本人からの申し出で配達している」と言われたが解約できないだろうか。
(60代 女性)



A 新聞公正取引協議会と日本新聞協会が策定した新聞購読契約に関するガイドラインでは、「相手方の判断力が不足している状態（認知症など）で契約したとき」は、不適切な契約として解約に応じるべきと定めています。

契約当事者の叔父に話を聞いたところ、「昨年、販売店の担当者がきて、契約してほしいと凄まれたが契約書は書いていない」とのこと、詳しいことは覚えていませんでした。

センターから販売店に連絡し、当事者が解約を希望していることを伝え、ガイドラインに則った対応をしてほしいと伝えたと、販売店は即答せず「適正な対応を検討する」と回答しました。

後日、販売店から「集金員に確認したところ、当事者は認知症ではないかと昨年から気づいていたことがわかったので、解約に応じ、明日から新聞を止める」と連絡があり、相談者にその旨を伝え相談を終了しました。

訪問販売による契約は慎重に

新聞購読の契約をめぐるのは、「販売員に6カ月実質無料、米10kgと洗剤をプレゼント

すると強引に勧誘された」、「未成年者が断りきれずに契約してしまった」などの相談が寄せられています。

訪問販売による新聞購読の契約は、特定商取引法が適用されるため、法律で定められた事項を記載した書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフできます。

また、新聞購読契約に関するガイドラインでは、「未成年者との契約であったとき」「新聞公正競争規約の上限を超える景品類の提供など、同規約に沿わない販売方法を行ったとき」なども販売店は解約に応じるべきと定めています。

なお、来年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられ、18～19歳でも親権者の同意なしに契約などができる半面、未成年者取消権が認められなくなります。訪問販売で勧誘された際には、本当に必要なものか慎重に検討して判断しましょう。

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。

光と汗の複合作用による変色



夏になると日光と汗の複合作用による変色の苦情が多くなります。中には製造前の品質検査で問題なしと判断された商品に生じるケースや、クリーニング後に変色が明瞭化し、業者とトラブルになるケースもあります。

そこで発生しやすい繊維素材、汗の成分や濃度、光の照射量、洗濯の有無などが変色にどのような影響を及ぼすのかをテストし、トラブルを防止するための取り扱い方を情報提供します。

テスト品

綿や麻など植物セルロース系繊維40%以上の繊維素材15銘柄、ポリエステル素材100% 5銘柄の合計20銘柄のポロシャツ、開襟シャツ、Tシャツ。

テスト項目及び結果

JISに規程されている5種類（表参照）の人工汗液にテスト品の生地5cm×5cmを30分間浸漬させたのち、耐光試験機で光を照射して染色堅ろう度（※）を調べました。

※ JISに規程されている色の変わりにくさ（変退色）を調べる指標。5～1級で評価し数値が高いほど優れている。

人工汗液の組成表（g/L）

| | JIS | | ATTS | | ISO |
|-----------------|----------|----------|------|----------|---------|
| | 酸性 | アルカリ性 | 酸性 | アルカリ性 | 酸性1 |
| L-ヒスチジン塩酸塩水和物 | 0.5 | 0.5 | 0.5 | 0.5 | 0.25 |
| 塩化ナトリウム | 5.0 | 5.0 | 5.0 | 5.0 | 10.0 |
| リン酸二水素ナトリウム二水和物 | 2.2 | — | — | — | 1.0 |
| リン酸水素二ナトリウム・12水 | — | 5.0 | 5.0 | 5.0 | — |
| DL-アスパラギン酸 | — | — | 0.5 | 0.5 | — |
| D-パントテン酸ナトリウム | — | — | 5.0 | 5.0 | — |
| D(+)-グルコース | — | — | 5.0 | 5.0 | — |
| 85%乳酸 | — | — | 5.0 | 5.0 | 1.0 |
| pH | 5.5 | 8.0 | 3.5 | 8.0 | 4.3±0.2 |
| pH調整剤 | 水酸化ナトリウム | 水酸化ナトリウム | 酢酸 | 水酸化ナトリウム | — |

【一般的性能】

JISの試験方法で一般的に望ましいとされている染色堅ろう度は光のみの場合4級以上、光と汗の複合作用の場合は3級以上とされています。今回の20銘柄はいずれも、問題ない結果でした。

【光の照射量の違い】

JISの試験方法よりも光の照射量を増やした場合、セルロース系繊維素材は変色が進むことが認められました。したがって、製造前の試験で問題がないと判定された場合でも光の照射条件が過酷になった場合などは変色の進むケースが考えられます。

【繊維素材による違い】

セルロース系繊維40%以上の素材は変色が発生しやすい傾向にありました。一方、ポリエステル100%は光の照射量を増やし、過酷な条件にしても全銘柄5級であり、変色が発生しませんでした。

【汗の成分や濃度の違い】

5種類の人工汗液のうち最も変色が発生したのはATTSアルカリ性であり、次いで、ATTS酸性、ISO酸性1、JISアルカリ性、JIS

| No. | 組成 | 光のみ (汗なし) | 光+汗 (ATTSアルカリ性) |
|-----|------------|--|---|
| 3 | 綿100% |  |  |
| 16 | ポリエステル100% |  |  |

変色なし (Cotton sample)

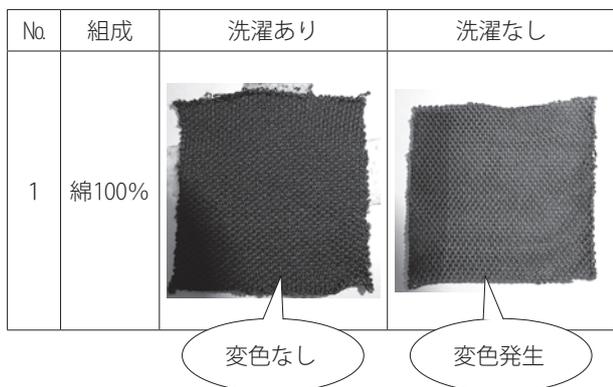
変色発生 (Cotton sample)

変色なし (Polyester sample)

酸性の順でした。以上の結果から、汗の成分が異なる場合、素材や光の条件が同じであっても変色が発生する場合としない場合が考えられます。

【洗濯による違い】

人工汗液に生地を浸した後、洗濯を行ってから光を照射した場合、変色は発生しませんでした。洗濯により汗成分を除去することにより変色の発生を防げると考えられます。



消費者へのアドバイス

○ポリエステル100%の素材は光と汗の複合作用による変色が発生しにくいことがわかりました。一方、綿、麻、レーヨンなどセルロース系素材は光のみでは問題ない製品でも、光と汗の複合作用による変色が発生する場合があります。

○テストの結果から汗の成分、光の照射量などの条件によって変色の進み方に差が認められました。汗成分には個人差があり、光の条件などもさまざまなことから、同じ商品でも変色が生じる場合と生じない場合が想定されることを理解しましょう。

○汗成分が付着してもすぐ洗濯することにより変退色は発生しにくくなります。変色を防止するためには汗をかいた着用後の長時間放置は避け、すみやかに洗濯し汗汚れを除去しましょう。また、日光に当てて干す場合は裏返して干すことも有効です。

テスト結果 光と汗の複合作用による染色堅ろう度（級） 光の照射量を増やした場合

| No. | 繊維素材 | ブランド | 汗の種類 | | | | | |
|-----|----------------|-------------|------|----------|-------------|-----------|--------------|-----------|
| | | | 汗なし | JIS (酸性) | JIS (アルカリ性) | ATTS (酸性) | ATTS (アルカリ性) | ISO (酸性1) |
| 1 | 綿100% | Kent | 4-5 | 4 | 3-4 | 2-3 | 2 | 3-4 |
| 2 | 綿100% | new balance | 4-5 | 4-5 | 4 | 3-4 | 3 | 3-4 |
| 3 | 綿100% | Champion | 4-5 | 4 | 3-4 | 2 | 2 | 3 |
| 4 | 綿100% | NIKE | 4-5 | 4 | 3-4 | 2-3 | 2-3 | 3-4 |
| 5 | 綿100% | NEW ERA | 4-5 | 5 | 5 | 4-5 | 4 | 4-5 |
| 6 | 綿100% | new balance | 4-5 | 4-5 | 4 | 4 | 3-4 | 4 |
| 7 | 綿100% | adidas | 4-5 | 3-4 | 3 | 2-3 | 2-3 | 3 |
| 8 | 綿100% | PUMA | 4-5 | 3-4 | 3 | 3-4 | 3 | 4 |
| 9 | 綿100% | adidas | 4-5 | 4 | 4 | 3-4 | 2-3 | 3 |
| 10 | 麻57% 綿43% | GU | 5 | 5 | 5 | 4-5 | 4-5 | 4-5 |
| 11 | 麻55% レーヨン45% | ELKEX | 4 | 3-4 | 3 | 2-3 | 2 | 3 |
| 12 | 綿95% ポリウレタン5% | ELKEX | 4-5 | 4-5 | 4-5 | 3-4 | 3 | 3-4 |
| 13 | 綿70% ポリエステル30% | adidas | 5 | 4-5 | 4-5 | 3 | 2 | 4 |
| 14 | 綿57% ポリエステル43% | NIKE | 4-5 | 4 | 3-4 | 3 | 2 | 3 |
| 15 | ポリエステル58% 綿42% | GU | 4-5 | 4-5 | 4-5 | 4 | 3-4 | 3-4 |
| 16 | ポリエステル100% | adidas | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 17 | ポリエステル100% | PUMA | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 18 | ポリエステル100% | TIGORA | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 19 | ポリエステル100% | HEAD | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 20 | ポリエステル100% | GU | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

※ 5～1級で評価し、数値が高いほど変色が発生していない。

くらしのセミナーご案内

道立消費生活センターは、9月8日午後1時から第4回くらしのセミナーを開催します。テーマは、「東日本大震災から10年 2011.3.11あのをときを忘れない」で、宮城県南三陸町体験学習プログラムオンライン震災語り部の方が講師を務めます。申し込みは8月23日から受け付けます。問い合わせは、当センタ

ー教育啓発グループ（電話011-221-0110）へ。

通信講座消費生活スタディ受講者募集中

（一社）北海道消費者協会は10月から始まる「通信講座消費生活スタディ」の受講者を7月5日から募集します。

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 新型コロナウイルス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。休館の場合もありますので、来館の際は事前に電話もしくはホームページ等でご確認ください。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。ご利用ください。
<http://www.do-syouhi-c.jp/>



北海道立消費生活センター

検索

