

北のくらし

# きらめく

北海道立消費生活センター

主な内容

- 地方消費者フォーラム… 2、3
- 展示ホールオープン… 3
- 灯油高騰、くらし直撃… 4
- 美容の即日手術、解約は?… 5
- 水電池の品質テスト… 6、7
- 3月にネットワーク会議ほか… 8



### 襟裳岬の春

襟裳岬の雪も解け、久しぶりの表土が姿を現す。吹く風は厳しいが、春の温もりが感じられるようになってくる。

(全道展会員 山下 脩馬)

〒060-0003  
札幌市中央区北3条西7丁目道庁別館西棟  
TEL (011)221-0110  
FAX (011)221-4210  
<http://www.do-syouhi-c.jp/>

NO. **78** 3月号

# 連携、情報交換密に

## 札幌で消費者フォーラム

「地方消費者グループ・フォーラム」が2月15日、札幌市内で開催されました。実行委員会と消費者庁の主催で、今年で3回目。約70人が参加し、消費者教育の重要性を学んだほか、三つの分科会では食やエネルギー、くらし支援に関して、活発に意見交換を行いました。

### 分科会

3.グループに分かれて討議しました。内容を紹介します。

#### ●地域で産み・育てる食

地産地消を推進していくためには、



「食」の分科会の様子

生産者と連携し、情報交換をして相互理解をしていく。時には生産地に出向き、直接生産物を購入するなどして、私たちが道内の農家を買って支えることです。  
企業からの情報に惑わされず、正しい情報を提示してもらうことも、よく考えて購入するためには食育も重要。子供には実際に食べ比べするなどの体験をさせることが有効で、季節感、旬の意味も伝えていくことも大切な食育です。

#### ●地域で産み・育てるエネルギー

道内は光、風、森、水があり、自然エネルギーの宝庫。風力や太陽光発電が盛んになってきているが、大会社に任せるのではなく、地域の中で知恵やお金を出し合い、新しい工

### 基調講演

## 消費者教育は生産から廃棄・再利用まで

静岡大学教授 色川 卓 男氏

分科会に先立ち、静岡大学教授で「消費者問題ネットワークしずおか」代表の色川卓男氏が「地域で育てる消費者教育」と題して基調講演を行いました。

\*

消費者教育の必要性は、1960年代から唱えられていたものの浸透しているとはいえません。家庭科教員に対するアンケート調査を見ると関心度が低く、「不得手」だと感じている人が多いのが現状で、それが浸透しない理由の一つに挙げられます。

しかし、今日の消費者問題は重層化・複雑化していることから、消費者教育の重要性が高まっています。このため昨年、消費者教育

推進法ができ、学校現場で本格的に授業として取り入れられることになっています。

消費者教育とは悪質商法やクーリング・オフといった購買場面がメインですが、広義では生産から購買、利用、廃棄・再利用について消費者の視点からとらえたもの。消費者教育を学ぶことで、消費者としての能力を高め、社会に対して要望したり、連携したりして、かわってください、ということ

地方に期待されている取り組みは、授業の充実や教材の作成などのほか、本当に意義のある研修を実施することではないでしょうか。

エネルギーを作っていくべき。そうなる、金、人、仕事がどこかへ流れていくのではなく、地域で循環していくことになりませう。

また、一自治体で取り組むのではなく、地域の連携も必要で、手を取り合って広げていくべきでしょう。

### ●地域で産み・育てるくらし支援

安心して住み続けるためには、人と人のつながり、つまり「向こう三軒両隣」の考えが必要です。地域づくりは近所づきあい。あいさつだけではなく、一歩踏み込んで「近気？」などと声掛けが大事です。見守られていない人、外に出ない人の被害が

## 「押し買い」規制 改正特商法施行

特定商取引法が改正され、2月21日から施行されました。事業者が訪問先で貴金属などを強引に安い価格で買い取り、返品に応じない「押し買い」が規制されることになりました。改正法では①頼んでいないのに勝手に勧誘に訪れる「不招請勧誘」を禁止②契約してから8日間はクーリング・オフが可能—などとしています。

国会の審議過程において、訪問購入規制の対象範囲を巡って、車なども含む全ての物品に拡大すべきという意見もあったため、総理が消費者委員会へ諮問しました。

深刻なので、いかにして引っ張るか。地域に気軽に参加できるような交流サロン、健康サロン、ふれあいサロンのようなものを作ってはどうか。いろいろな機関が一堂に集まり、情報を共有することも大切です。

その結果、消費者委員会は原案どおりと審判しました。理由として「貴金属をはじめとする訪問購入にかかわる消費者被害を防止するためには、できるだけ速やかに訪問購入規制を実施することが重要」としましたが、「(車など)適用除外となる取引態様を中心に、消費者被害の発生状況について定期的に当委員会に報告すること」「必要な見直しを機動的に行うこと」などについて、政府が着実に対応することを前提としています。



誤使用や不注意によって起こる事故の注意喚起を促す製品安全コーナー



携帯型ステンレスボトルや充電電池、洗えるスーツなど、これまで商品テスト室で性能や品質をテストしたものと、その結果が展示されているコーナー



悪質商法などを紹介するDVDが視聴できるブース

## 展示ホールオーフン!

### 道立消費生活センター1階

自由に関覧できますが、団体でのご利用等、問い合わせは、教育啓発グループへ。

# 灯油高騰、くらし直撃

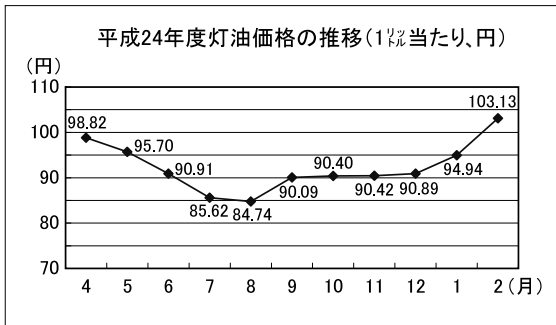
## 札幌で意見交換会

灯油価格の高騰が続いていることから、道と道経済産業局は2月7日、消費者団体や石油元売り会社、小売店などによる「臨時北海道地域灯油意見交換会」を開きました。写真。

この状況を受けて道は1月半ばから臨時価格調査を実施しているほか、国や元売り会社、業界団体などの関係機関に対し、灯油をはじめとした石油製品の安定供給や価格の安定について要請したり、福祉灯油事業を



す。需要期に入り、1000円を突破したのは最近では例がなく、積雪寒冷地に住む道民にとっては死活問題



実施予定の市町村へ助成したりするなど、対策を取っています。

この日の意見交換会では、元売り会社から「原油価格の値上がりや急速な円安、アジアでの需給ひっ迫、寒波の到来などで価格が高騰している」「追加輸入をしているほか、製油所をフル稼働して、十分な在庫を確保している」と説明がありました。

経産局からは「独占禁止法で価格に関しての行政指導はできない。消費者に不信や誤解を与えないよう、値上がりの背景を丁寧に説明するよ

う、業界への要請は引き続き行っていく」と答えるにとどまりました。

北海道消費者協会は「道民にとって灯油の価格は公共料金と同じ。これだけ値上がりしているのに、法律を持ち出すのは納得いかない。もう少し輸入を促して在庫を確保するなど、価格引き下げに貢献できたのではないか」、北海道生活協同組合連合会は「道路事情から配送が大変と聞く。道内各地に三三備蓄基地を作るなどの努力をすべき」などと指摘し、価格の抑制を強く求めました。

## 持っていませんか？

### 無償回収品

消費者庁は、製品の事故などにより無償で改修・回収が行われているものについて、リコール情報サイトを開設して情報を提供しています。家庭に該当製品があるかもしれないので、確認するよう呼び掛けています。

事故情報が寄せられた製品のうち主なものとして①株式会社ノーリツ、東陶ユプロ株式会社(現TOTO株

式会社)及び長州産業株式会社が製造した石油給湯機付き風呂がま及び石油給湯機②三菱電機株式会社、松下電器産業株式会社(現パナソニックアプライアンス株式会社)及びサンウエーブ工業株式会社(現株式会社リーール)等13社が製造した電気こんろ③有限会社アップルジャパンホールディングス(現Apple Japan合同会社)が輸入した携帯型音楽プレーヤーなど。

詳細は消費者庁のホームページ「リコール情報サイト」でご確認ください。



# 美容医療の即日手術

## 強引で高額！解約したい

**Q** 10万円くらいで包茎手術が受けられるとのインターネットの広告を見て、メールで無料カウンセリングを申し込んだ。クリニックを訪れたところ、カウンセリングの前に診察があり、「すでに炎症を起こしているから早く治療した方がいい」と医師にすすめられた。診察後、事務長から説明を受けたところ、「10万円の治療では術後の傷跡がどうなるかわからない。コラーゲンを注入しないと傷口が裂けるおそれがある」などと言われ、即日手術を受けてしまった。広告金額と全く違い、費用がクレジット手数料を

含めて100万円を超えた。強引で納得できないので解約したい。

(20代 男性)

**A** 医療サービスは、医師がその専門分野で通常期待される注意を尽くし、施術当時の医療水準にのっとって遂行していれば、契約は履行されたとみなされ、消費者は治療費を支払わなければなりません。美容医療とは、美容目的で行う医療サービスのことで、二重まぶたの施術や脂肪溶解注射、しみの除去など、健康上はする必要や急ぐ必要のない施術です。多くの場合が自由診療で、その内容や費用が医療機関ごとに大きく異なることもあります。そのため医師には治療の方法や施術結果の見通し、リスクなどを通常の疾病の場合よりも一層詳しく説明する必要がありますと考えられています。施術には危険が伴つことを十分に認識し、特に受診初日の施術は慎重に検討しましょう。中にはレーザー



相談専用電話

050-7505-0999



脱毛やアイトメイク、ケミカルピーリングなど、医療行為にもかかわらず、エステティシャンなど医師免許のない者が行っている場合もあり、医師法違反と思われる。今回のケースでは、相談者から契約の経緯を聞いたところ、高額な治療の写真ばかり見せられ、10万円の治療の写真を見たいと言っても見せ

### 広告の内容に注意

最近、美容医療機関のホームページの情報に契機とするトラブルが多発していることから、昨年9月、厚生労働省より「医療機関ホームページガイドライン」が示されました。

それによるとホームページに掲載すべきではない事項として、「日本一」「No.1」など自らの優位性を示すこととするもの「体験談の強調」

てもらえなかったとのこと。早く処置をした方がいいなどと不安をおおって即日手術を受けさせるのは問題があるため、当センターから事業者に指摘しました。

事業者は、「医師や事務長の説明は適切であり、手術を無理強いしていない」と主張しました。しかし、手術費用を15万円に減額するとの提案があり、相談者も承諾し、解決しました。

包茎の場合、保険診療で治療を受けられることもありますので、美容医療の前に泌尿器科などへの受診を検討してみてもよいでしょう。

「キャンペーンや割引など、早急な受診をおおるもの」などを挙げています。

今回は相談者の望む解決となりましたが、手術後に契約解除を求めたり、減額交渉したりすることは容易ではありません。

ネット検索結果の上位とクリニックの良さは無関係です。ホームページや広告の情報をうのみせず、日本美容医療協会や医療機関などからも情報を収集しましょう。

# 一般の乾電池よりも劣る性能 ～水電池の品質テスト～

震災後多くの人々が非常時の備えの重要性を再認識しました。中でも乾電池は需要が急増し、全国的に品切れになりました。電池には使用期限があり、非常用でもある程度新しいものにしておかなければなりません。そこで、長期間の保存が可能であり、災害時に水で使える非常用電池として注目されている水電池「NOPOPO」が、実際に非常用として使えるのか、性能をテストしました。

## テスト品

- 水電池「NOPOPO」(NWP-3-D、1.5V)／日本協能電子(株)製、200円／本  
※水電池とは＝水を注入することで電解液が生成され電気を発生するものであり、付属のスポイトで水を電池に注入します。未開封であれば、長期保存(20年未満)が可能といわれています。電力が弱まった場合は、再度注入することで数回(3～4回)使えるとされています。単3型のみ発売されています。
- 参考品＝パナソニック製アルカリ乾電池(70円／本)、マンガン乾電池(54円／本)、価格は購入時

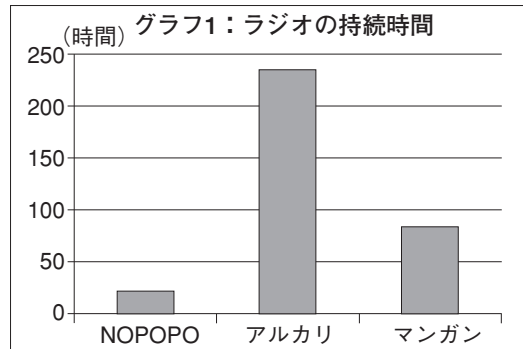
## テスト結果

○ラジオ連続持続時間(グラフ1)

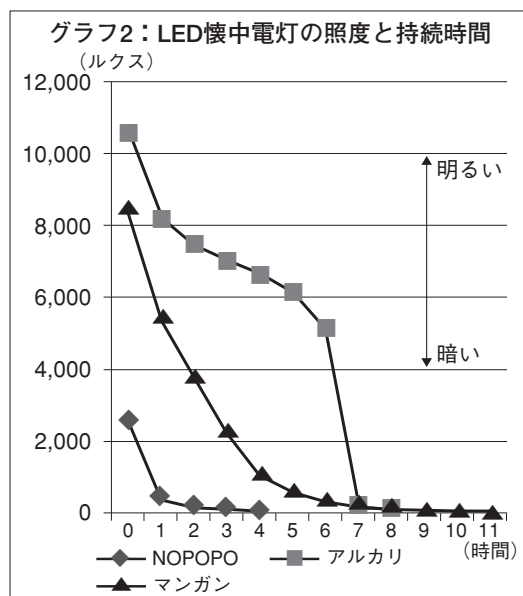
• AM放送が聞きとれなくなるまでの時間を測定しました。持続時間は約21時間で、アルカリ乾電池は約234時間、マンガン乾電池は約84時間であり、アルカリ乾電池の約10分の1、マンガン乾電池の約4分の1の持続時間でした。

○LED懐中電灯の照度と連続点灯時間(グラフ2)

• 照度が50ルクスに低下するまでの時間を測定しました。アルカリ乾電池やマンガン乾電



池に比べ、初期照度は約3分の1から4分の1であり、かなり暗く、連続点灯時間は1回の注水で4時間30分であり、アルカリ乾電池の8時間20分、マンガン乾電池の11時間に比べ、かなり短時間でした。なお、注水2回目は初期照度が1回目の半分以下で、連続点灯時間も3時間でした。



○水以外の性能

• 緊急時、水がない場合も使えると使用説明にあったため、どろ水、ジュース、日本酒、牛乳、しょうゆを注入したところ、どれも水と同程度の性能を示しました。

**消費者へのアドバイス**

- ラジオに使用した場合、持続時間が非常に短いので、アルカリ乾電池やマンガン乾電池よりも多く用意しておく必要があります。
- LED懐中電灯に使用した場合、初期照度が低く、連続点灯時間も短いので、緊急のときに慌てないように、性能を理解した上で準備しましょう。
- 水電池は電池容量が非常に小さいため消費電力の大きい機器（豆電球式の懐中電灯や携帯電話などの充電など）や電子機器には使えません。
- 付属のスポイトでの注水や注水後2分間待つなど、水電池ならではの使用方法があります。LED懐中電灯は暗くなるごとに数回注水を繰り返します。非常時には、暗い中、注水しな



水を注入して使用する水電池

くてはならない状況も考えられますので、事前に練習しておくで慌てないで済みます。

- 一本当たりの価格が高く、電池容量が小さいので、経済性はアルカリ乾電池やマンガン乾電池に比べかなり劣ります。

**防災用品、  
まだ使えますか？**  
～定期的に確認を～

防災用品は水や食品が古くなっていないかを定期的に見直すことが必要です。見直す際に乾電池も新しいものに取り替えるのであれば、20年もの長期保存ができる水電池を用意する必要はありません。

一般の乾電池は自然放電（使わなくても徐々に残量が減る）があり、アルカリ乾電池の使用推奨期限は3～5年ですが、期限が過ぎると電池が使用不能になってしまうわけではありません。



**●非常持ち出し品**

分類	品目
水	最低3日分を備蓄（1人1日3リットル）
安全具	ヘルメットなど保安帽
救急セット	傷薬、胃腸薬、目薬、脱脂綿、ほうたい、ばんそうこうなど
衣類	下着、タオル、軍手など ----- 冬期間は、厚手の下着、ジャンパー、スキーウエアなど防寒着、携帯用カイロなど
貴重品	現金、貯金通帳、キャッシュカード、印鑑など
その他	トランジスタラジオ、懐中電灯、マッチ、手袋など ----- ひも、ナイフ、缶切り、ビニール袋など
赤ちゃんのために	ミルク、ほ乳瓶、おむつなど
老人、身体の不自由な方のために	おぶいひも、常備薬（メモまたはお薬手帳）、おむつ、担架など

出典：札幌市危機管理対策室のHPより抜粋

# 見学しませんか

当センターには食品の成分や商品の性能などを調べる商品テスト室や、その結果を分かりやすく紹介した展示ホール（3ページ参照）があり、随時、見学を受け付けています。

見学のほかにも消費生活講座や衣・食の簡易実験などにも対応できます。学校や福祉団体、町内会などの研修にもお気軽にご活用ください。利用は無料で、団体の場合は予約が必要です。

## 住宅トラブル110番

当センターと札幌弁護士会は、3月2日（土）に特別電話相談「住宅トラブル110番」賃貸・リフォーム・修繕などを実施します。相談員と弁護士が対応しますので、お気軽にお電話ください。

近年、「賃貸アパート」に関する相談が増えており、ここ数年、当センターに寄せられた商品・役務別の相談件数でも2位となっています。内容としては、退去時の原状回復費



展示ホールで説明を聞く見学者たち

講座の内容等については相談に応じます。問い合わせ、申し込みは教育啓発グループまで。

用にかかわるトラブルが多い傾向にあります。ほかにも「保険金が使えないので自己負担はない」と勧誘し、解約を申し出ると違約金を支払わせようとする住宅修繕の相談や、悪質な勧誘によって高額なリフォーム契約をしてしまったというものもあります。

電話相談は無料、通話料はご負担ください。特設電話番号は011・233・0866（午前10時から午後3時まで。当口のみ）

## 道が布団訪問販売業者を業務一部停止に

道は1月8日付けで、訪問販売により布団の販売や打ち直しを行っている有限会社北海道エンゼル（藤森豊光社長、札幌市豊平区）に対し、特定商取引法における違反行為があったとして、業務の一部を6カ月間停止するよう命じました。

同社は訪問販売を行うときの勧誘に先立ち、目的を明らかにせず売買契約の締結を勧誘したり、消費者の承諾を得ず、勝手に布団を運び出したり、勧誘を断っているにもかかわらず、執ように勧誘を続けるなど、迷惑と感じさせる違反行為を行っていました。

道によると、道内の消費生活センターに多数の相談が寄せられているとのことです。

## 3月12日

### ネットワーク会議

北海道消費者被害防止ネットワーク（事務局・道立消費生活センター）は3月12日、36の構成団体による定例会議を当センターで開きます。

会議では、各団体の取り組みの報

告などを通じて情報交換をし、今後の活動の参考にします。

また、市町村等における消費者被害防止ネットワークの設立状況を見ると、平成24年度は清水町、白糠町、旭川市に設立され、計49カ所となりました。来年度は室蘭市に設立予定で、準備が進められています。

地域のネットワークは自治体や警察、福祉などの団体が手を結び、悪質商法から住民を守る組織です。

## 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商品事故情報、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  
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

当センターは（一社）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。