

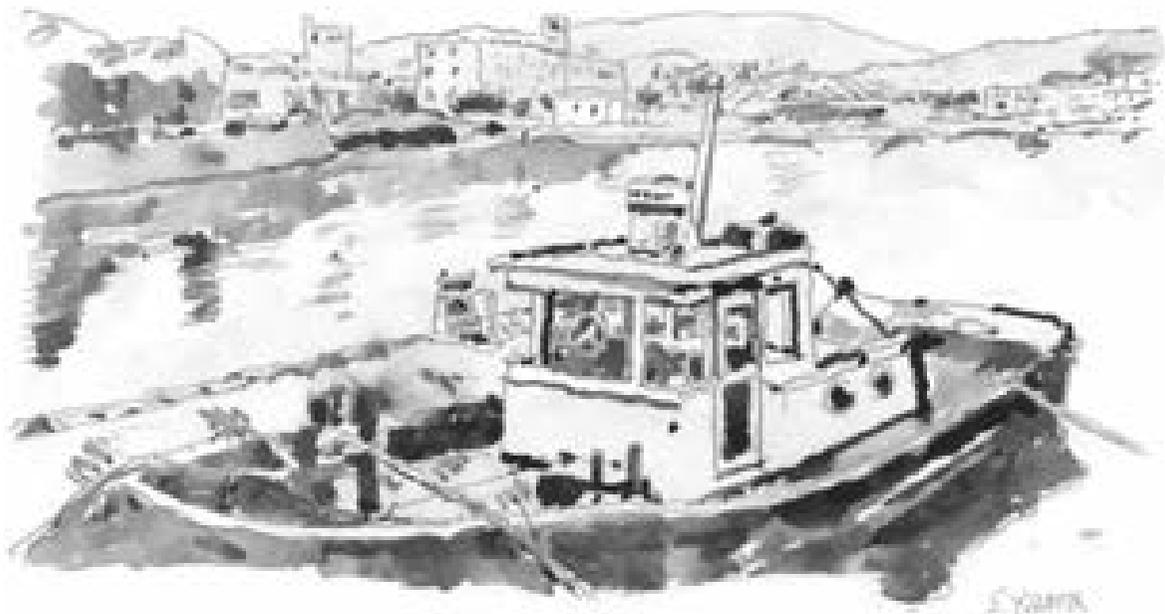
北のくらし

きらめく

北海道立消費生活センター

主な内容

- 新環境生活部長あいさつ…… 2
- 消費者月間イベント……… 2
- クリーニング事故賠償基準改正… 3
- 不審電話に注意……… 3
- 食品表示の新制度……… 4
- マイナンバー制度スタートへ… 4
- 健康講習会？ 次々販売でトラブル… 5
- 除湿機の方式別性能テスト…6、7
- くらしのセミナーほか……… 8



小樽港一隅（小樽）

初夏の風の吹く小樽港は多くの
観光客でにぎわっていた

（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/>



道立消費生活センターを騙る投資勧誘などにご注意を！
ご相談は ☎ 050・7505・0999 へ

ごあいさつ

健全で豊かな

消費生活目指して



北海道環境生活部長
宮川 秀明

6月から、消費者行政をはじめ道民の皆様
の日常生活に関わりの
深い環境生活行政を担
うこととなりました宮
川です。どうぞよろし
くお願いいたします。

近年、私たちをとり
まく環境はめまぐるし
く変化し、高度情報通
信社会や技術革新、規
制緩和等の進展によ
り、消費生活は多彩なものになりま
したが、その一方で商品や取引方法
の多様化・複雑化に伴って、消費者
の知識・経験不足につけ込む多種多
様な悪質商法による被害が後を絶ち
ません。
未公開株など金融商品の取引を持
ちかける詐欺商法や、インターネッ
ト上の架空請求といった特殊詐欺の
道内の被害額は、昨年過去最大の約

12億5千万円にのぼり、とりわけ高
齢者の被害が深刻化しています。
このようなことから、道といたし
ましては、今年3月に「第二次北海
道消費生活基本計画」を策定し、消
費者教育の推進と高齢者等の被害の
防止について、重点的に取り組むこ
ととしたところです。

幼児期から高齢期まで生涯を通じ
て、様々な場において消費者教育を
受けることができるように、効果的
な消費者教育を推進するとともに、
各地域における消費者被害防止ネッ
トワークづくりを進め、高齢者や障
がい者等の被害の未然防止と早期発
見に努めてまいります。

また、引き続き、商品等の表示の
適正化や悪質事業者に対して厳正に
行政措置を行う等、今後ともより一
層、消費者の視点に立った消費者行
政を推進し、道民の皆さんとともに
健全で豊かな消費生活の実現を目指
してまいりますと考えておりますの
で、ご理解と
ご協力を賜り
ますようお願い
いたします。



消費者月間イベント

5月は消費者月間、30日は「消費者の
日」でした。当センターはさまざまなイ
ベントを展開し、消費者被害
防止を訴えました。



④



①

写真①道民に特殊詐欺被害の
撲滅を訴え、啓発グッズなど
を配布②札幌市消費者センター
の劇団「来楽」が悪質商法の
手口を熟演③道警のマスコッ
ト・ほくとくんも被害防止に
一役 (①②③5月29日、札幌駅
前通地下広場) ④被害防止を
訴えるパネルや試買テストの
結果を紹介した消費生活展 (5
月8日、道庁ロビー)



③



②

■ クリーニング ■

事故賠償基準が変わります



クリーニング事故があった場合、賠償対応の基本となるのが「クリーニング事故賠償基準」です。昭和43年に制定され、2回の改訂を経てこの4月に16年ぶりに改訂、10月に施行されます。クリーニングトラブルをなくすためには利用する側も基準について理解しておきましょう。

クリーニング業者が扱った洗濯物に対して賠償責任を負う際、クリーニング店により自社の賠償基準を設けているところもありますが、一般的には全国クリーニング生活衛生同業組合連合会（全ク連）が中心となって作成した「クリーニング事故賠償基準」が適用されます。基準は公平・効率的に利用者の救済を図るためのもので、賠償額算定の基本方式や特例、賠償額の減額、支払い義務の解除の条件などが定められています。賠償額の算定は、賠償品の平均使用年数や購入時からの経過月数により求められます。

店頭でしっかり確認

このたびの改訂はクリーニングを取り巻く環境が大きく変化したことによるもの。クリーニングのトラブ

ルはさまざまありますが、これを防ぐためにはクリーニング店が利用者から洗濯物を受け取るときと、利用者へ引き渡すときの「洗濯物の説明責任・相互確認」が重要となることから基準にも明文化されました。

基準の第3条で「クリーニング業者が完全無過失責任を負う」と誤認を受けやすい構成であったことから、これを整理するとともに、標題も「過失の推定」から「クリーニング業者の責任」に改訂されました。

賠償額の算定基礎となる「商品別平均使用年数表」が見直され、これまで想定されていなかった靴、カバン、剣道防具、着ぐるみなどについてもクリーニングの需要が高まっていることから、新品目として追加されました。

また、劣化によるトラブルが多い、

ポリウレタン製品やゴムコーティング製品等の使用年数を分かりやすくしたほか、最長年数も「20年」を削除して「15年」とするなど、時代に即した内容となりました。

詳しくは全ク連のホームページ <http://www.zenkuren.or.jp/> 参照。

美幌市にネットワーク

道内で54番目となる地域消費者被害防止ネットワークが、美幌市に誕生しました。

従来からある「美幌市地域安全生活動推進協議会」が、特殊詐欺や悪質商法から住民を守るための活動も行うことを、5月25日に開かれた平成27年度の総会で承認され、地域消費者被害防止ネットワークとして位置づけられました。

不審電話に注意!

個人情報流出している…



6月に発覚した日本年金機構の個人情報流出問題の直後から、同機構の職員などを装った不審な電話が全国で相次いでいますので、十分ご注意ください。

不審電話の内容は「あなたの個人情報」が流出している。削除してあげ

る「あなたの年金番号」が流出した。このままでは口座が凍結される」などで、さまざまな理由をつけて金銭をだまし取られるおそれがあります。このような電話がきたら相手にせず、すぐに切り、家族や警察に相談しましょう。

ご存知ですか？

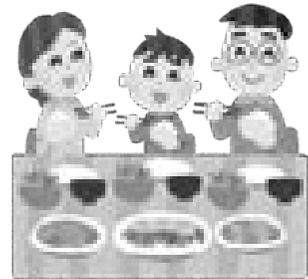
新しい食品表示制度

今年4月1日から食品表示法が施行され、新しい食品表示制度がスタートしました。加えて、事業者の責任において機能性をうたえる機能性表示食品制度も4月より始まりまし
た。どのような表示になるのか、概要を紹介いたします。

法律を一元化、分かりやすく

これまで食品表示は食品衛生法、JAS法、健康増進法など複数の法律により規定されてきましたが、一元化されて分かりやすくなりました。
主な変更点は次のとおりです。

- ① **アレルギー表示の見直し**（個々の原材料の直後にそれぞれに含まれるアレルギー物質を表示する個別表示と、すべての原材料を記載し、最後にまとめて表示する一括表示があり、新制度では個別表示が原則）
- ② **栄養成分表示の義務化**（加工食品に任意表示されていましたが、エネルギー、たんぱく質、脂質、炭水化物、食塩相当量の表示が義務化）
- ③ **原材料と添加物の区分を明確に**



（これまで原材料に続けて添加物の表示がありました）が、分かりづらいことから、別の欄を設けるか、「」などで明確に区分）

機能性を消費者庁に届け出

4月からスタートした「機能性食品表示制度」とは、事業者の責任において、科学的根拠に基づいた安全性や機能性に関する情報などを事前に消費者庁に届け出ると「機能性表示食品」と表示できるものです。
パッケージなどに「本品には◇◇が含まれるので、□□の機能があります」など、消費者庁に届け出た内容の表示が可能となります。

ただし、特定保健用食品（トクホ）とは異なり、消費者庁長官が個別の

許可を与えたものではなく、マークもありません。

道産「ヘルシーDO」

北海道独自の「北海道食品機能性表示制度（愛称：ヘルシーDO）」もありです。平成25年4月から始まったもので、加工食品に含まれる

成分の研究論文等について道が審査し、「健康でいられる体づくりに関する科学的な研究」が行われた事実を認定するものです。ただし、対象となるのは機能性の素材が道産、または製造所が道内であることです。認定マークがあります。



来年スタート！

マイナンバー制度 取り扱いにご注意！

国民一人ひとりに番号が割り当てられる「マイナンバー制度」の運用が来年1月から始まるのに先立ち、今年10月から12ヶ月の「マイナンバー（社会保障・税番号）」が簡易書留で各個人に通知されると「個人番号カード」を受け取ることができ、身分証明書として使えます。

国民一人ひとりに番号が割り当てられる「マイナンバー制度」の運用が来年1月から始まるのに先立ち、今年10月から12ヶ月の「マイナンバー（社会保障・税番号）」が簡易書留で各個人に通知されると「個人番号カード」を受け取ることができ、身分証明書として使えます。
マイナンバーは行政機関等での手続きのために勤務先などに届けるものであり、番号が他人に知られると悪用されるおそれがありますので、厳重な管理が必要です。

健康講習会のはずが：

高額治療器購入！解約は？

Q.

母が毎月、近所の集会所で行われている健康に関する講習会に通っていて、これまで健康食品を何度か購入したようだ。先日、「とても体によい」「37万円のを25万円に値引きする」と電位治療器を勧められ、契約した。商品は1週間後に届く予定で、そのときに全額を支払うつもりでいたようだが高額で払えず、困っている。解約できるか。

A.

（40代、女性）
独立行政法人国民生活センターでは、短期間のうちに閉鎖的な空間で日用品などをただ同然



050-7505-0999

で配って雰囲気盛り上げた後、商品説明を行い、最終的に高額な商品を契約させるSF商法（催眠商法）について注意を呼び掛けています。北海道消費生活条例では、SF商法は自由な意思の形成を妨害する行為に該当し、不当な取引方法として禁止しています。

また、集会所などで、格安で食料品や日用品などを販売するといった折り込みチラシやダイレクトメール（DM）で勧誘し、長期間通わせて健康に関する講習などを行った後で、健康食品や健康器具などを販売する方法を「宣伝講習販売」といいます。

この事例では、店舗以外の場所で事業者が消費者に対して高額な商品を不意打ち的に販売しているため、特定商取引法（特商法）の「訪問販売」に該当すると考えられます。法律で定められた契約書面を受け取ってから8日以内はクーリング・オフ

ができます。契約書面にもクーリング・オフができる旨、記載がありました。相談者にはクーリング・オフ

次々販売で

支払い困難に！

最近では数ヶ月にわたり、販売や講習が開催され、「商品を格安で買えたり、無料引換券がもらえたりする」「販売員のトークや健康に関する話がおもしろい」「担当者が自宅まで車で迎えに来てくれる」といった理由で、頻繁に通い続ける人もいます。

長期間通い続けることで販売員と

の通知を送付するよう助言し、後日、解約できたことを確認して解決しました。

の間に親しい関係性ができるため、「体によい」「特別に割引する」などと商品を勧められると断りにくくなり、高額な商品を購入してしまうこともあります。中には「病気が治る」など、医薬品医療機器等法（旧薬事法）違反が疑われるセールストークを行っている場合や、次々と勧められて総額数百万円に上り、生命保険を解約したり、借金をしたりして支払いをした事例もあります。

被害に遭わないためには、安易に会場に近づかないことです。勧誘されても不要な商品の購入はきっぱりと断りましょう。高齢者の中には家族に止められるから内緒で会場に通ったり、トラブルに遭っていることを隠したりすることもあります。被害に遭っていると感じていないこともありますので、気づいた場合には、当事者の気持ちに寄り添った話し合いをするよう心掛けてみましょう。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。



方式の違いで電気代に大差 ～除湿機の方式別性能～

除湿機は、梅雨や結露の時期に部屋の湿気を除去するためのものでしたが、最近は共働き世帯の増加で、洗濯物を昼間、室内干しするときにも使われており、年中使用する家電へと変化しています。除湿方法は従来からの「コンプレッサー方式」と「デシカント方式」に大別されますが、両方の機能を備えた「ハイブリッド方式」が近年発売されたこともあり、各方式の性能を比較してみました。

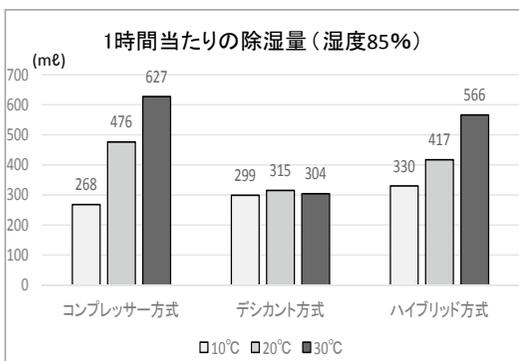
テスト品

・3品目（コンプレッサー方式、デシカント方式、ハイブリッド方式）

テスト結果

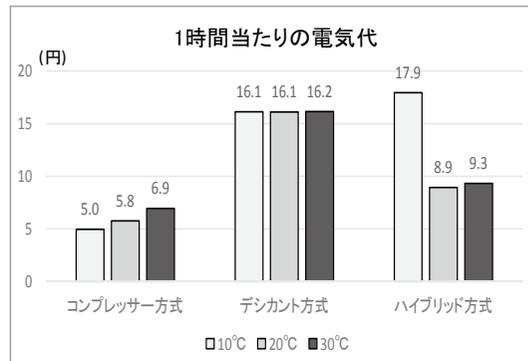
○除湿量（室温10℃、20℃、30℃）

コンプレッサー方式は、室温が低くなるほど除湿量は減少しました。デシカント方式は、室温の違いによる除湿量に差はありませんでした。ハイブリッド方式は、コンプレッサー方式ほどではないですが、室温が低くなると除湿量は減少しました。



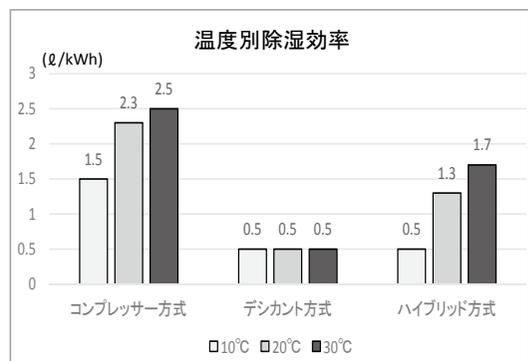
○電気代

コンプレッサー方式は、室温が上昇すると電気代も若干増加しました。デシカント方式は、室温の違いによる電気代の差は少ないですが、他方式に比べ、電気代がかかりました。ハイブリッド方式は、室温20℃、30℃に比べ、10℃になるとデシカント方式になるため約2倍の電気代がかかりました。



○除湿効率

1kWhの消費電力量で除湿できる水の量を除湿効率として求めました。コンプレッサー方式が各温度とも他方式に比べ除湿効率が大きく、デシカント方式は低い結果でした。ハイブリッド方式は、20℃と30℃に比べ、10℃では除湿効率が低い結果となりました。



●テスト品一覧

除湿方法	商品名	メーカー名	品番または形名	重量 (Kg)	購入価格 (円、税別)
コンプレッサー方式	除湿機(衣類乾燥)	三菱電機株	MJ100JX	12.4	28,800
デシカント方式	除湿乾燥機	パナソニック株	F-YC80ZKX	8.5	29,200
ハイブリッド方式	除湿乾燥機	パナソニック株	F-YC120HKX	13.9	41,800



タイプ別まとめ

<コンプレッサー方式>

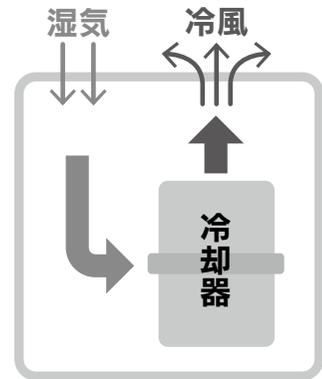
部屋の湿気を含んだ空気を吸い込み、冷却器で冷やして湿気を水滴に変え、除湿された空気は再熱器を通り、乾いた空気を放出する。コンプレッサーで冷媒を冷却する仕組みは、エアコンと同じ。

長所

除湿効率が優れており、電気代が安価である／稼働時の室温上昇が少ない

短所

低温の場合、除湿量が劣る／重量(12.4kg)が重い



<デシカント方式>

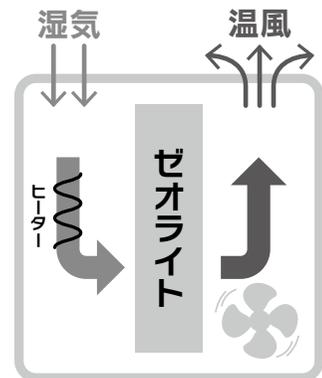
ゼオライト(水の吸脱着性に優れた乾燥剤)に水分を吸着させ、乾燥した空気を吹き出す。水分はヒーターの熱により、熱交換器内で水滴となり、タンク内にたまる。

長所

運転音が若干静か／重量(8.5kg)が軽いため移動しやすい／室温に左右されず一定の除湿量が得られる

短所

モーターが働いているので、消費電力が非常に大きく、電気代が高額になる／室温上昇が大きい／他方式に比べ除湿量が劣る



<ハイブリッド方式>

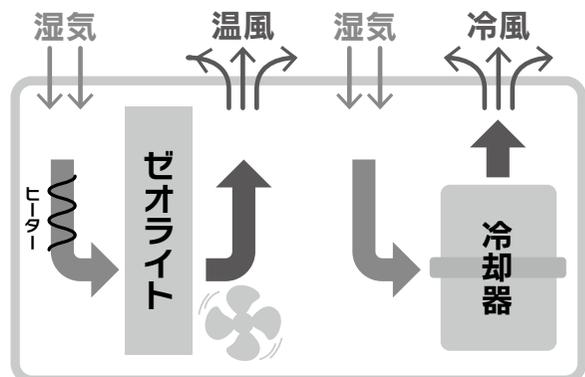
コンプレッサー方式とデシカント方式のメリットを1台にまとめた除湿方式。使用環境に応じて除湿方式を自動的に使い分ける。

長所

外気温状況に応じて除湿方式を切り換えられ、安定して除湿量が確保できる

短所

低温時は、デシカント方式であるため、消費電力が非常に大きく、電気代が高額になる／重量(13.9kg)が重い／価格が、他方式に比べ高価である





昨年のカルチャーナイトで簡易実験に参加した子どもたち

真夏の夜に テスト室を開放!

7月17日
17時から

当センターは、7月17日(金)に行われる「カルチャーナイト」(実行委主催)に参加、テスト室を特別開放します。この機会にさまざまなテスト機器の役割を知り、簡単な実験に参加してみませんか。

低温室でマイナス30度を体感できるほか、顕微鏡、軟X線機器(レントゲン)、蛍光X線機器などに触れることができます。ジュースの糖分を確かめる簡易実験なども予定しています。

時間は午後5時から9時まで。当日、センターで受け付けますので、直接お越しください。

見学しませんか

当センターには食品の成分や製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があり、随時、見学を受け付けています。平成26年度は53団体が見学に訪れました。

見学のほかにも悪質商法のノウハウなどを学ぶ消費生活講座や糖分や合成

着色料、ビタミンCに関する簡易実験などにも対応できます。学校や町内会、福祉団体などの研修メニューに加えてみてもいかがでしょうか。利用は無料、2名以上は要予約。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へ。

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-syouthi-c.jp/>

くらしのセミナー

平成27年度「くらしのセミナー」(道民カレッジ連携講座)の7月以降の内容は下表のとおりです。8月は小学生とその保護者が対象です。いずれも時間は午後1時から3時まで。会場は当センター「くらしの教室」。受講料無料。奮ってご参加ください。

問い合わせ、申し込みは教育啓発グループへ。

日時	テーマと講師
7月8日(水) [申し込み受付は7月3日まで]	「新しい食品表示制度～アレルギー表示から機能性表示まで～」 (一社)北海道消費者協会 非常勤講師 河道前伸子氏
8月11日(火) [申し込み受付7月8日15時以降]	「えっ!!本当?おやつのお菓子と色のひみつ～夏休み親子実験～」 道立消費生活センター教育啓発G
9月16日(水) [申し込み受付8月11日15時以降]	「超高齢社会をどう生きる?～福祉の現状と役割について考える～」 北星学園大学社会福祉学部福祉臨床学科専任講師 畑 亮輔氏

消費者ホットラインは「188」

消費生活相談窓口等を案内する消費者庁の「消費者ホットライン」が7月1日から局番なしで3ケタの「188」番になりました。「嫌や! (イヤヤ!)」と覚えてください。こちらにかけると、お住まいの地域の市区町村にある消費生活相談窓口案内されます。なお、今までの「0570・064・370」も引き続き利用できます。道立消費生活センターに直接電話相談をする場合は、これまでどおり050・7505・0999へ。

北海道立消費生活センター
札幌市中央区北3西7
TEL 011・2211・0110
FAX 011・2211・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。

※当センター指定管理者の(一社)北海道消費者協会は、平成27年度の消費者支援功労者として内閣総理大臣表彰を受章しました。