

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

- 北海道消費生活条例改正 … 2、3
- 地デジ放送のダビング …… 4
- 太陽光発電は本当にお得? … 5
- センター依頼テストより … 6、7
- 特商法改正ほか …… 8



雪の高島漁港

江差追分で「忍路、高島…」と歌われた高島漁港。周辺の漁家もすっかり近代化され、カラフルなトタンぶきの屋根が目立っている。

(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-syohi-c.jp/>

NO. 59 1冊

# 消費生活に関する施策を総合的、計画的に推進 消費者被害の発生・拡大を防止

## 「北海道消費生活条例」一部改正

「北海道消費生活条例」の一部が改正され、平成21年10月16日に施行されました（一部は、平成22年4月1日から施行）。今回の改正の趣旨は、地域の状況に応じて道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するよう基本計画等について定めるとともに、消費者問題の複雑化・多様化による消費者被害の発生・拡大の防止を図るよう緊急危害防止措置等について定めることなどです。

主な改正内容は、次のとおりです。

### 【基本理念】

①消費者の利益の擁護及び増進は、道民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の権利が尊重されるとともに、消費者が自主的かつ合理的に行動することができるよう地域の状況に応じて消費者の自立が支援されることを旨として、行われなければならない。②消費者の自立の支援に当たっては、消費者

的に推進するよう基本計画等について定めるとともに、消費者問題の複雑化・多様化による消費者被害の発生・拡大の防止を図るよう緊急危害防止措置等について定めることなどです。

の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。③消費者の自立の支援に当たっては、高度情報通信社会の進展及び国際化の進展に的確に対応するよう配慮されなければならない。

### 【道の責務】

①道民の消費生活に関する施策について、国や市町村、消費者団体などの関係者と緊密に連携して、その推進に努める。②市町村が消費生活に

## こんな取引はNG！

改正された条例の中で、不当な取引方法として、9つの類型を規定しています（平成22年4月1日施行）。不当な取引をされて困ったり、被害を受けたりしたときは、最寄りの消費生活相談窓口へ。



①契約の意図を示さずに接近すること、勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えない勧誘



③商品などの重要な情報を提供せず、誤認させる情報で契約



②消費者の知識、経験、財産等の状況に照らして不適当な契約

関する施策を策定・実施しようとする場合には、市町村が果たす役割の重要性にかんがみ、助言その他の必要な支援を行う。

【事業者の責務】

①消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保する。②消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供する。③消費者との取引に際して、消費者の知識、経験、財産等の状況に配慮する。④消費者の信頼を確保するよう努める。

【事業者団体の責務】

・消費者の信頼を確保するための自主的な活動を行う。

【消費者の役割】

・自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を習得し、必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努める。

【消費者団体の役割】

・消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動を行う。

【基本計画】

・知事は、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するための基本的な計画を定めなければ

ならない。

【緊急危害防止措置】

・知事は、商品等が消費者に重大な危害を及ぼすおそれがある場合に、危害の発生・拡大を防止するため緊急の必要があるときは、商品等の名称や事業者の名称などの情報を直ちに提供する。

【不当な表示の禁止】

・知事は、不当な表示が行われていてる疑いがある場合は調査を行い、必要な措置を勧告することができる。

【合理的根拠の提出要求】

・事業者が消費者を誤認させる行為を行っている疑いがある場合には、知事は事業者に合理的な根拠を提出させることができる。

【勧告内容の情報提供】

・知事は、危害や不当な取引方法に関して勧告を行った場合には、必要に応じて勧告の内容を消費者に情報提供することができる。

【苦情等の処理体制の整備】

・道は、市町村との連携を図りつつ、主として専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情に係る相談の処理を行うとともに、多様な苦情等に柔軟かつ弾力的に対応するた



④消費者を威迫して、正常な判断ができない状態で契約



⑤消費者からの契約の撤回、解除の申し出を妨げる

※イラストで紹介した取引のほか、「消費者に不当な不利益を与える内容の契約」「消費者を欺くなど不当な手段での債務履行の強要」「契約に基づく債務の履行を不当に拒否、または遅

延させる」「消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、与信契約を締結させる」以上の項目が盛り込まれています。(文言は一部省略しています)

め、消費者からの苦情等を専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理する体制の整備に努めなければならない。

【情報提供、教育等の推進等】

①道は、地域の社会的及び経済的状况に応じ、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及その他の消費者に対する啓発活動及び学校、地域、家庭、職域その他の

様々な場を通じた消費生活に関する教育の推進に努める。②道は、消費者の自主的な組織活動及び消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずる。

【立入調査等】

・立入調査等の対象に、事業者と密接な関係を有するものとして規則で定めるものを加える。(文言は一部省略しています)

# 知っていますか？

## 地デジ放送のダビングに制約あり



さまざまな録画用媒体が並ぶ電気店の売り場

地デジ放送の普及に伴い、ダビングにかかわるトラブルが発生しています。先日も「地デジ放送の番組をDVDに録画し、地方にいる妹に送ったのですが、『映らない』と言われました。どうしてですか」との相談がありました。

◇ 地デジ放送をただ単に録画して後で視聴する場合は、地デジ対応のレコーダーやテレビ内蔵のHDD（ハードディスクドライブ）に録画し、再生すると視聴できます。

この録画したものを、相談者のように別のレコーダーで再生して視聴する場合、基本的にはCPRM（シー・ピー・アール・エム）対応のレコーダーと、CPRM対応のDVD（ディーブイディー）か、BD（ブルーレイディスク）が必要になります。相談者の妹さんのDVDプレーヤーはCPRMに対応していなかったため再生できなかったと思われます。

デジタル放送は画像が鮮明で、何度コピーをしても品質の劣化がなく、大量にコピーしたものが出回る恐れがあることから、著作権が保護されています。このためCPRMと



古いDVDレコーダー ※CPRM非対応

CPRM対応レコーダー

いう著作権保護技術が使われていす。DVDもBDどちらもレーザー光を当てて記録します。円盤状で、大きさ（直径12㎝）や外観はまったく同じです。BDはDVDに比べ容量が約5倍あり、高画質で録画できるのが特徴です。BDに録画したものをDVDレコーダーでは再生できません。その逆はOKです。

◇ 2004年4月からCPRMが採用され、当初は「コピーワンス」方式といって、「コピーは1回のみと制限されていました。しかし、2008年7月から緩和され、10回のコピーが可能だ（ダビング10（テン）方式が採用されています（BSやCS放送の一部の有料番組などを除く）。

◇ DVDもBDも購入する際、パッケージに「○○R」「○○RW」など、アルファベットが付いていることに気づくと思います。「R」は、一度だけデータを書き込みますが、消去はできません。「RW」は、何度も書き換えが可能なのに、価格は「R」よりも高いようです。



050-7505-0999

**Q** 5日前に自宅に事業者が訪れ、「太陽光パネルを設置してオール電化にしないか」と勧められた。話を聞くと、「国から補助金が出るようになったので、今なら通常よりも安くできる。早い者勝ち」「電力会社に売電できるので、月々の支払いも現在の光熱費と実質変わらないので大丈夫」と、説明を受けた。工事費は約380万円、15年のクレジット契約を結んだ。後でよく確認すると、手数料を含めた総額は

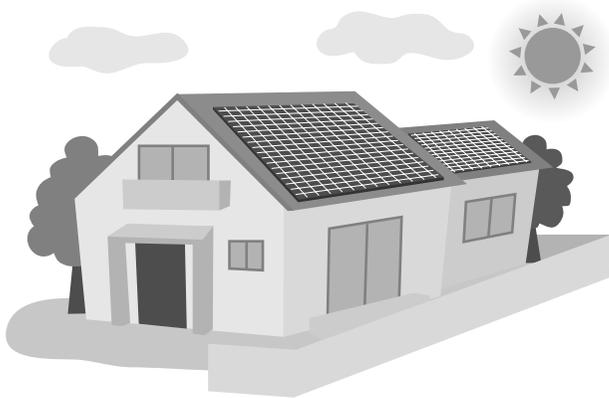
# 太陽光発電システム 本当にお得？

約500万円と高額で、本当にメリットがあるのか疑問。解約したい。  
(50代 男性)

**A** この事例は特定商取引法(特商法)の訪問販売に該当します。訪問販売の場合、契約書面を受け取ってから8日以内であればクーリング・オフができる旨、相談者へ伝え、書面で通知するようアドバイスしました。

なお、「今なら通常より安くなる」「早い者勝ち」など、契約を急がせるような説明や、クレジットの支払いが売電収入でまかなえるかなのような過剰なセールストークに問題があるので、クーリング・オフ期間を過ぎた場合には、このような点について話し合い、解約を求めていくこととなります。

一般住宅の太陽光発電システム設



置については、国が補助金を出すなど普及拡充が進められています。しかし、この事例のように問題のある販売方法による被害が、最近増えてきました。この事例の事業者は問題点を指摘され、北海道から12カ月間の業務停止の行政処分を受けています。

太陽光発電システム設置にかかる費用は高額で、ソーラーパネルを設

置する建物の耐久性など建築上の注意も必要です。

また、国の補助金を利用して設置すると、一定の期間は売却など自由に処分することはできません。

設置する場合は、売電のシステムや自分の家の電気料なども含め、事業者の話を鵜呑みにせず、十分情報収集をして、複数社から見積もりを取るなど、慎重に検討しましょう。

## 〈問い合わせ先〉

- ・ 太陽光発電導入支援対策費(補助金)について  
→ 太陽光発電普及拡大センター  
☎043・239・6200
- ・ 太陽光発電システムについて  
→ 一般社団法人 太陽光発電協会  
☎03・3459・6351

した。断面を見たところ、虫のような生物ではないと考えられます。燃焼試験では可燃性であり、臭いは玄米とは異なりしました。これらの結果から、物質を特定することはできませんでしたが、農業関連機関の情報から、外観や断面の構造が稲麴（いなこうじ）菌と類似していました。従って、この菌の可能性が考えられる旨、回答しました。ちなみに稲麴菌は通常、精米の際に除去されます。

### 日本酒が白濁したが…

**内容** 購入した紙パック入りの日本酒を飲用したところ、白濁していることに気がつきました。原因を知りたい。

**結果** 日本酒が白く濁る原因の一つとして、火落（ひおち）菌が考えられます。同種の日本酒を購入し、苦情品を数滴入れ、常温で放置して観察したところ、1週間ほどで苦情品同様の白濁が確認されました。このため何かのきっかけで火落菌が混入してしまい、繁殖したものと考えられます。メーカーにも苦情品をテストしてもらったところ、同じ結果になりました。メーカーによるとこの菌は、乳酸菌の一種で、人体に影響はないとのことですが、香りや味が劣るため、飲用は控えましょう。

### 牛乳の味がおかしい

**内容** スーパーでいつものメーカーとは違う牛乳を購入して飲んだところ、濃さが違いました。表示通りに乳脂肪が含まれていますか。



**結果** 乳脂肪分をテストしたところ3.8%ありました。従って表示（3.7%以上）通りでした。牛乳の味は、乳脂肪のほかに、乳タンパク質や乳糖の量も関与しているの

で、メーカーが変わると味も微妙に変わることを助言しました。

### ニンニクは本物？

**内容** 富良野の市場でニンニクを購入しましたが、形が大きく、ニンニク臭もしない。本当にニンニクなのでしょうか。



バラバラにしたニンニク。一片だけでも相当大きい

**結果** 形状や臭いからでは、ニンニクかどうかの確認はできませんでした。北海道立花・野菜技術センターに写真を送り、問い合わせたところ、食用のニンニクであることは間違いなく、「ジャンボニンニク」、あるいは「エレファントニンニク」という種類であることが判明しました。

### 手作りせっけんの白い粉は？

**内容** 廃油を利用してせっけんを作ったところ、せっけんの表面に白い粉が吹き出してきました。この粉は何ですか。

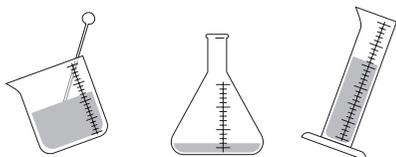
**結果** テストの結果、白い結晶はデンプン反応、ニンヒドリン反応とも陰性であったため、デンプンでもタンパク質でもありませんでした。水に溶けてアルカリ性を示し、エタノールには溶けなかったことから、手作りせっけんによく見られる炭酸ナトリウム（ソーダ灰）と考えられます。従って、そのまませっけんとして使用しても問題ないと思われます。

### <テストを受け付けています>

テスト品目は、食品、繊維、家電、生活用品など。希望される方は、商品テスト部へお問い合わせください。なお、テストは無料ですが、テスト品の送料はご負担ください。

# センターへの テスト依頼から ～商品テスト部

道立消費生活センターでは、道民の皆さんからテストの依頼を受け付けています。最近、寄せられた事例から、いくつか報告します。



## ダウンコートの品質

**内容** 4年前に購入したダウンコートを4回目のドライクリーニングに出したら、トリミング部分が全体的にはがれてきました。クリーニング業者がメーカーに問い合わせたところ、「使用している合成皮革の劣化なのではないか」という回答でした。表示には「部分牛革」となっています。納得いかないで調べてほしい。



ダウンコートののはがれた部分

**結果** トリミング部分の素材をテストしたところ、ポリウレタンを使った合成皮革でした。販売店を通じ、メーカーに見解を求めたところ、輸入先のイタリアからの仕様書が間違っており、そのまま日本語の表示を付けてしまったとのこと。この商品は日本国内で130点流通しているため、ホームページにおわびとお知らせを掲載し、返金にも応じる姿勢。今後このような表示の間違いがないよう、日本支社でもチェック体制を厳しくしたいとの回答でした。

## 赤ちゃんの帽子からホルムアルデヒド。大丈夫？

**内容** 6カ月の赤ちゃん用の帽子（44㌢）を購入した店舗から、「帽子からホルムアルデヒドが200ppm 検出されたため、回収・返金する」との通知がきました。どうしたらいいでしょうか。

**結果** ホルムアルデヒドは衣料品の接着剤やプリント加工などに使われることがありますが、残留すると皮膚障害等を起こすことがあります。このため「有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律」で、24カ月以下の乳幼児の繊維製品は16ppm以下にするよう、基準値が定められています。返金してもらうよう助言しました。

なお、水洗いでホルムアルデヒドはかなり低減するので、乳幼児衣料品は購入後、洗濯してから使用すると安心でしょう。

## お米に黒い物が…

**内容** 昨年秋に親戚から秋田産の玄米30kgを送ってもらいました。直射日光の当たらない室内で保管しておき、最近、食べようとしたら、黒い物が入っていたので、何か調べてほしい。

**結果** 黒い物は玄米70g中12粒あり、実体顕微鏡で観察した結果、すべて同じ形状をしていま



黒い物が混じった玄米

## クーリング・オフ制度が変わりました!

特商法の一部改正で

特定商取引法(特商法)の改正に伴い、クーリング・オフ制度が変わり、原則としてすべての商品・役務



(サービス)が対象となりました。

これまでの特商法では電話勧誘販売や訪問販売の場合、クーリング・オフできる商品・役務を指定していました。しかし、今回の改正で、原則として指定制を廃止し、すべての商品・役務でクーリング・オフが可能になりました。ただし、自動車や葬儀、消耗品(化粧品や健康食品など)の消費した分、3000円未満の現金取引などは、クーリング・オフができないとしています。

道立消費生活センターでは、悪質

商法の被害防止を呼び掛けるリーフレットと、そのまま使えるクーリング・オフはがきを作成しました。写真。希望者はセンターへ。

## ビデオ上映と見学会

道立消費生活センターは、2月16日(火)午後1時30分からフリー見学会を開きます。ビデオは「それでもお金を借りますか? 多重債務の落とし穴」(27分、東京都消費生活総合センター製作)を上映した後、2時からくらしの広場(展示室)と商品テスト室を見学します。当日直接会場へ。

## 食品表示を学びませんか

2月19、25の両日、釧路と函館で「食品表示を学ぶセミナー」を開きます。(社)北海道消費者協会の主催で、「平成21年度消費者行政活性化事業」の一環。

2月19日のセミナーは、釧路キャッスルホテルで、テーマは「食品の問題と表示」、講師は安田節子さん(食政策センター・ビジョン21

代表)。2月25日は、ロフジールホテル函館で、テーマは「健康食品を正しく知ろう」、講師は梅垣敬三さん(独立行政法人国立健康・栄養研究所情報センター長)。

時間はいずれも午前10時から正午まで、参加無料。申し込みはファックス(011・2008・0125)で。住所、氏名、連絡先、希望する講座を明記。定員(各50人)になり次第締め切ります。



昨年11月に開かれた札幌でのセミナー

## テーマはリサイクル、食品、住宅、食育 消費生活リリーダ―研修講座

(社)北海道消費者協会は、2月24、25の両日、平成21年度第3回消費生活リリーダ―研修講座を開きます。内容は左表を参照してください。受講料1日4000円(1講座のみの受講でも同額)。申し込み、問い合わせは同協会(☎011・221・4217、FAX011・221・4219)へ。2月18日締め切り。

日時	講座内容(講師)
2月24日(水) 10:00~12:00	「資源のリサイクル(レアメタル含む)について」(北大大学院工学研究科・恒川昌美教授)
13:00~15:00	「最近の消費者ニーズと食品のトラブルについて」(株)消費科学研究所 札幌駐在員事務所・諏佐恵子所長
2月25日(木) 10:00~12:00	「最近の住宅に係わる消費者トラブルについて」弁護士・石川和弘氏
13:00~15:00	「北海道ブランドの意義と食育の必要性」江別製粉(株)常務取締役・安孫子俊之氏

## 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2階  
TEL 011・221・0110  
FAX 011・221・4210

当センターは(社)北海道消費者協会が指定管理業務を行っています。