

北の暮らし
きらめく

北海道立消費生活センター

主な内容

- 5月は消費者月間……………2、3
- 消費生活パネル展など……………4
- 悪質なマルチ商法にご注意…5
- 薄型テレビの転倒防止対策…6、7
- 受講生募集ほか……………8



出番待つヨット

やっと暖かい風が吹くようになり、ヨットの活動する季節となった。塗装を終えたヨットが出航を待っている。

(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-syouhi-c.jp/>

NO. 73 5月号

5月は消費者月間

悪質商法にご注意を！

国は昭和63年に5月を「消費者月間」と定め、消費者、事業者、行政が一体となって消費生活に関する知識や情報の普及啓発等の事業を集中的に行っています。道や北海道消費者協会も月間に合わせてトラブル未然防止を呼び掛ける街頭啓発などを実施しています（今年の取り組みは4ページ参照）。最近問題となっている悪質商法の手口を、道と道立消費生活センターが作成したリーフレット「こんなトラブル注意報！ 事例集平成24年北海道版」を基にいくつか紹介します。トラブルに遭わないようご注意ください。

事例1

貴金属の押し買い

「近々リサイクルショップを開くので、家に不用品があったら売ってほしい」と電話が。訪れた事業者は「バッグなどの不用品は買い取れない」

と言い、ネックレス数点のみを買い取って行った。その後、買い取り金額があまりにも安いので納得がいかず、担当者に返却を求めたが、すでに溶かしたといっただけでくれない。

アドバイス

◆「押し買い」の場合、消費者が売り手なので、訪問販売のクーリング・オフは適用されません（法律の改正案が今国会に提出され、審議中



消費者庁は今年度の月間統一テーマを「安全・安心 いま新たなステージへ」と決めました。

食の安全・安心においては、原子力発電所の事故を踏まえ、消費者にとつて最も重要な課題

「安全・安心 いま新たなステージへ」

の一つです。食品と放射性物質について理解を深めるため、消費者、専門家、行政が対話を通じて正確な情報を共有しつつ、相互に意思疎通を図ることが大切です。また、

製品事故等の再発・拡大防止のため事故調査機関の設置、集団的消費者被害を回復するための訴訟制度の導入など、消費者の安全・安心は、今新しいステージを迎えつつあります。今こそ、国、地方自治体、消費者団体をはじめ多様な団体が連携・協力して消費者主役の社会づくりを前進させてい—このような願いを込めて統一テーマを掲げています。

事例2

劇場型の投資勧誘

ある日、業者から「老人ホームへ入れる権利を買わないか」と電話があり、もうけ話で失敗したことがあったので断った。しかし、別の複数の事業者から電話で「その権利を高く買い取る」「うちはもっと高く買

う」などと言われたこともあり、やはり買うことにした。お金を用意するため郵便局へ行ったところ局員に止められ、消費生活センターへ相談するよう勧められた。

です。

◆一度買い取られると、取り戻すことは難しいでしょう。必要がなければきっぱりと断ることが大切です。

◆事業者が居座られたり、怖い思いをしたりすることがあれば警察に連絡しましょう。

アドバイス

◆あたかもその権利がもうかるかのよう
に錯覚させるため、複数の事業者を登場させるなどして、権利の購入をおおる劇場型投資勧誘のトラブルは、未公開株や社債、ファンドなどでも問題となっています。

◆実際に買い取りが行われたケースは確認されておらず、契約後、事業者と連絡が取れなくなることが多く、

事例3

継続注文になっていた健康食品

新聞広告を見て、健康食品をとりあえず1回限りで注文した。体に合えば継続注文するということを確認して申し込んだ。1カ月飲んでみたが飲む前と変化がなかったため、翌月の注文をしなかったが、商品が代引配達で届き、受け取ってしまった。返品・返金を求めたい。

アドバイス

◆通信販売で健康食品等を注文する際、定期購入なのか1回だけの購入

詐欺的な勧誘が行われていることが推測されます。

◆一度被害に遭った消費者を狙って「以前の損失を取り戻せる」などという、二次被害と思われる手口も多くなっています。

◆うまい話は絶対信じないことです。事業者の話や安易に信用せず、周囲の人などに相談しましょう。

なか、契約内容の十分な確認が必要で

◆通信販売の場合、クーリング・オフ制度はありませんが、返品特約の有無など契約条件を広告に表示することになっています。

◆広告をよく見て慎重に契約することが大切です。



事例4

当せんした？ 海外宝くじ

海外から「当せん金を受け取る権利がある」という手紙が届いた。当せん金をもらう手数料が8000円のところ、10日以内なら2000円になるとあり、郵便為替で送金するか、クレジットカードの番号、有効期限を記入して返送とあった。信用できるか。

アドバイス

◆まるで当せんしたかのような通知で錯覚させ、手数料や個人情報を手に入れるのが目的です。

◆申し込んでもない宝くじに当せんすることはありませぬ。覚えがなければ無視して放っておきましょう。

◆安易にクレジットカードの番号や有効期限を教えることは、悪用される危険性があります。

◆海外宝くじを日本国内で買うことは、法律で禁じられています。絶対には買わないようにしましょう。

☎050・7505・0999

専門の消費生活相談員が対応します。この電話はIP電話で全道どこから掛けても距離にかかわらず一律の料金設定です。

受付時間

月～金曜日、午前9時～午後4時半



相談専用電話

■詳細はリーフレット「こんなトラブル注意報！」をご覧ください。当センターのホームページからもダウンロードできます。

5月は消費者月間

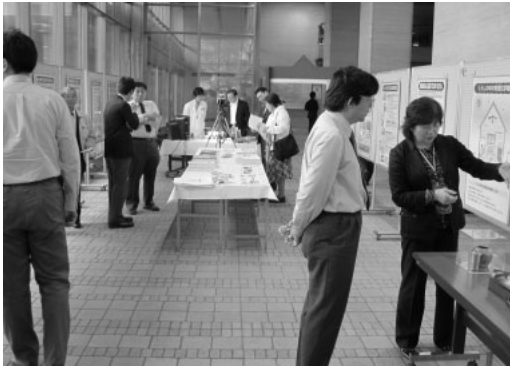
学びましょう！

トラブルに遭わないために

北海道（道立消費生活センター）と（一社）北海道消費者協会は、5月の消費者月間に合わせ、消費生活におけるトラブル防止を呼び掛ける3つのイベントを開催します。お近くまでお越しの際はどうぞお気軽にお立ち寄りください。

5月10、11日はパネル展

道庁（札幌市中央区北3西6）の1階ロビーで「消費生活パネル展」を開きます。



昨年のパネル展の様子

契約に関するパネル展示や啓発用DVDの上映、商品テストコーナーや簡素化容器の展示などを予定しているほか、消費者教育や金融、食品などに関するリーフレットを展示、配布します。

両日とも午前9時からで、10日は

5月23日はインターネットトラブルのセミナー

道立消費生活センターは5月23日午後1時から「くらしのセミナー」を開きます。テーマは「最近のインターネットトラブル事例〜携帯電話やスマートフォンなどの事例から〜」。講師は同センター相談支援グループの主任消費生活相談員、坂井千映。無料。

午後5時まで、11日は午後4時までです。

5月30日は街頭啓発

5月30日には、地下鉄さっぽろ駅と大通駅を地下で結んでいる札幌駅地下歩行空間の北3条交差点広場（西）で「消費者被害防止啓発キャンペーン」を行います。

衣食住や環境などに関するクイズコーナーや悪質商法の変遷をあらわしたパネル展、LED電球などの商品テストの結果などを分かりやすく展示します。

時間は午前10時から午後4時まで。

申し込み、問い合わせは同センター教育啓発グループへ。

☎011-221-0110
0110
FAX 011-221-4210



原状回復

ガイドライン

再改定く国交省

国土交通省は昨年8月、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」の普及促進などを図るため再改定を行いました。主な内容は次の通り。

- トラブル未然防止のため、賃貸住宅標準契約書との連動を意識した原状回復条件（賃貸人・賃借人の改善負担分担、賃借人の負担範囲など）に関するひな型の様式を追加しました。
- 経過年数や入居年数により建物や設備の価値は減少し、賃借人の負担割合も減少します。これまで10%が下限でしたが、税法改正により1円が下限となりました。

ガイドラインとは、賃貸住宅を退去するときに住宅の内装や設備等の修復をだれが、どの程度まで行うか、その一般的なルールを具体的に例示したもので平成10年3月、建設省（当時）が取りまとめました。

カンタンにもうかるの？

悪質なマルチ商法にご注意！

Q 4日前、SNSで知り合った女性と会った。ビルの一室へ連れて行かれ、「この会社は、化粧品や健康食品を売っていて私も会員。私が誰かを紹介すると収入になる」と言われた。その後、男性も来て「彼女もうちの化粧品を使って肌がきれいになった。配合されている成分は細胞を生き返らせ、遺伝子にもよく、癌も抑制する。7人勧誘し、その人たちが会員を増やせば、たった3カ月で月収10万円くらいになる」と言われた。良い話だと思い、翌日印鑑を持参して1本90000円の健康ドリンク2本の契約をし、現金で

1万8000円を支払った。このことを友人に話したら反対された。クーリング・オフできるか。

(20代 男性)

A 「会員を増やせば収入になる」等の誘い文句で個人を販売員として勧誘し、誘われた人が販売員となってさらに次の人を勧誘していく—このようなかたちで、販売組織を連鎖的に拡大していく商品・

役員(サービス)取引のことを連鎖販売取引といい、「マルチ商法」と呼ばれることが多いものです。連鎖販売取引は特定商取引法(特商法)で規制されており、概要書面や契約書面など書面の交付義務、勧誘に関するさまざまな禁止行為、中途解約返品制度などの規制を設けており、事業者だけではなく、末端の販売者にも規制が及びます。

連鎖販売取引では、契約書面受領日、または商品の受領日のどちらから遅い方から起算して20日間クー

リング・オフが可能です。

この事例は、連鎖販売取引だと考えられますので、相談者にクーリング・オフの仕方を説明し、事業者に通知するよう助言しました。書面を

まだまだ横行！

きっぱりと断ろう

事例のように化粧品や健康食品などの商品を買って組織の会員になり、友人等を紹介し、加入者を増やすことで簡単に大きな利益を得られると勧誘するのが典型例です。

しかし、仕組みが分かりにくい取引であり、実際にもうかるのはほんの一握りの組織の上位者だけで、購入した商品と借金だけが残る場合が多いと考えられます。悪質な勧誘による苦情は、一時期減少したかに見えましたが、「ネットワークビジネス」などといういろいろな名称が使われており、当センターに相談が寄せられるのはごく一部と

送付した後、当センターから当該事業者へ確認したところ、商品が届き次第、返金するということでした。相談者へその旨伝え、返金を確認し、終了しました。

考えられます。「絶対にもうかる」「簡単に月収100万円になる」などという甘い言葉に惑わされないようにしましょう。

最近、事例のようにSNS(友人を紹介し合い登録していく「コミュニティ」型のウェブサイトで)で知り合った人から誘導される場合や、「出資による配当金のほかに、人を紹介して契約に結び付けば紹介料がもらえる」などといった「マルチ商法型」の「出資」「勧誘」の事例も見受けられます。勧誘者が無登録で勧誘を行った場合は、出資法や金融商品取引法等に抵触し、刑事罰の対象になる恐れもありますので注意しましょう。

マルチ商法は、家族や友人、知人を巻き込んで人間関係を壊してしまいう危険性もあります。契約するつもりがなければ、勇気を持ってきっぱりと断ることが大切です。



相談専用
電話

050-7505-0999



薄型テレビの 転倒対策は重要

国民生活センターの
テストより

地上デジタル放送を受信できるテレビの多くは薄型で、販売台数の増加に伴い低価格化が進み、46V型以上の大型のものも普及が進んでいます。これらのテレビの説明書には、転倒防止対策として本体やスタンドに丈夫なひもやロープを取り付けるように記載されているものが多いです。

独立行政法人 国民生活センターなどには、地震でテレビが転倒したとの相談事例が、特に東日本大震災以降、多数寄せられています。そこで国民生活センターは、テレビの地震対策の有無がどのような違いにつながるのかを調べるとともに、アンケートを実施して地震対策の実態を明らかにしました。

テスト品目

32V型（液晶）、42V型（液晶）、50V型（プラズマ）の3銘柄

テスト結果

テレビの取扱説明書等に記載された転倒防止対策や市販のマットの効果を確認するため、震度5弱から6強に相当する地震波で加振し、加振中及び加振後のテレビの状態を調べました。



台に固定し震度6強相当でスタンド部付近が損傷して前に落下した50V型テレビ

●**転倒防止対策なし**＝震度5弱相当ではテレビに大きな揺れは見られませんでした。震度5強相当では大きな揺れが見られ、震度6弱相当ではすべてのテレビが転倒し、テレビ台から落下しました。

●**粘着マット**＝50V型を除き震度6強相当でも大きな揺れは見られませんでした。50V型は震度6弱相当までは大きな揺れは見られませんでした。震度6強相当で転倒はしなかったもののスタンドとテレビ本体をつなぐ部品が破損しました。

●**テレビ台に固定**＝50V型は震度6弱相当で移動が見られましたが、後方への移動であり、危険性は小さいものと考えられます。震度6強相当では32V型は大きな揺れが見られましたが移動や転倒はありませんでした。42V型はスタンドをテレビ台に固定していたネジが抜けたため転倒し落下しました。50V型はスタンドの首振り機構の回転軸が折損し、テレビ本体が前方に落下しました。

●**壁にひもで固定**＝震度5強相当で、42V型と50V型で大きな揺れが見られ、震度6弱相当では42V型や50V型に後方への転倒が見られましたが、前方に落下する危険性は見られませんでした。震度6強相当では32V型に移動が見られました。


震度と揺れ等の状況(概要)

震度階級	計測震度	人の体感・行動
5弱	4.5～4.9	大半の人が恐怖を覚え、物につかまりたいと感じる。
5強	5.0～5.4	大半の人が、物につかまらなさと歩くことが難しいなど、行動に支障を感じる。
6弱	5.5～5.9	立っていることが困難になる。
6強	6.0～6.4	立っていることができず、はわないと動くことができない。揺れにほんろうされ、動くこともできず、飛ばされることもある。
7	6.5以上	

●テスト結果

震度	画面サイズ	対策なし	粘着マット	台に固定	壁にひもで固定
5弱相当	32V型	揺れ	揺れ	揺れ	揺れ
	42V型	揺れ	揺れ	揺れ	揺れ
	50V型	揺れ	揺れ	揺れ	大きな揺れ
5強相当	32V型	大きな揺れ	揺れ	大きな揺れ	揺れ
	42V型	大きな揺れ	揺れ	大きな揺れ	大きな揺れ
	50V型	大きな揺れ	揺れ	大きな揺れ	大きな揺れ
6弱相当	32V型	転倒、前方に落下	揺れ	大きな揺れ	揺れ
	42V型	転倒、前方に落下	揺れ	大きな揺れ	台上で転倒、落下せず
	50V型	転倒、前方に落下	揺れ	大きな揺れ、後方に移動	後方の壁に寄り掛かる※3
6強相当	32V型	—	揺れ	大きな揺れ	後方に移動※3
	42V型	—	揺れ	転倒、前方に落下	—
	50V型	—	スタンド付近が損傷、落下せず※1	スタンド付近が損傷、前方に落下※2	—

—：実施せず
 ※1：本体とスタンドを接続する部品（スタンドボール）が折損
 ※2：本体とスタンドの首振り機構部が破損
 ※3：テレビは壁のすぐ手前にあるため、後方への移動や寄りかかりは危険性が低い


 ↑ 小
 危険性
 ↓ 大

表示

取扱説明書等に転倒防止に関する警告や注意書きが見られました。しかし、転倒防止対策で使用される部品が添付されていない銘柄もありました。

アンケート調査

●一般消費者2000人＝「転倒防止対策があることをどのように知ったか」を聞いたところ、「転倒防止対策があることを知らなかった」が37.8%と最も多く、次いで「テレビ購入前から知っていた」が35.1%でした。実施の実態は「転倒防止対策を知らない、実施していない（32.7%）」との回答を合わせると約7割（70.5%）あり、「実施している」との回答は約3割（29.6%）でした。また、必要性を感じながら「実施していない」という回答も15.2%ありました。

●製造事業者主要6社＝転倒防止対策は用意されていますが、必要となる部品などが同梱されているとは限らないことが分かりました。

●家電量販店主要7社＝購入時には転倒防止対策の必要性を伝え、設置時には要望に応じて転倒防止対策を実施するとの回答が多かったのですが、内容により別料金が必要であっ

たり、「事前の申し込みがないと対応できない場合もある」との回答もありました。

消費者へのアドバイス

●転倒防止対策は有効であるため、特に転倒したときの危険性の高い大型テレビは確実に実施しましょう。

●テレビの設置を販売店に依頼する場合、転倒防止対策についても相談しましょう。

事業者への要望

●製造者、販売店ともに、消費者へ転倒防止対策の重要性について周知徹底するよう要望しました。

●転倒防止対策に必要なネジなどの標準添付、または使用する用具の目安を示すよう要望しました。

●テレビの設置の依頼を受けた際は、特に大型テレビは転倒防止対策も同時に実施するよう要望しました。

◆詳細は国民生活センターのホームページ（<http://www.kokusen.go.jp>）の「商品テスト・回収情報」のページを参照してください。

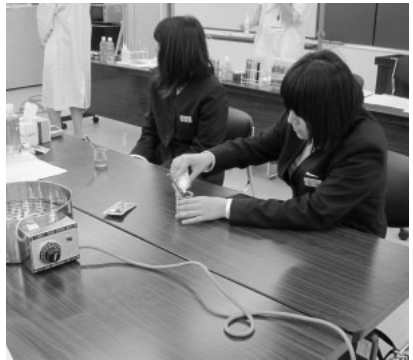
見学しませんか？

北海道立消費生活センターには、食品の成分や商品の性能などを調べる商品テスト室や、その結果などを分かりやすく展示した「くらしの広場」があり、随時見学を受け付けています。

見学のほかに消費生活講座や衣・食の体験学習の実施も可能です。学校や福祉団体、町内会などの研修メニューに加えてみては。内容等は相

45人が登録 道の相談員バンク

道は、市町村の消費生活相談員の人材確保を支援するため、「北海道消費生活相談員人材バンク」を1月から開設したところ、4月11日現在、45人が登録しました。引き続き登録を受け付けていますので、希望される人は、道のホームページから申請書をプリントし、必要事項を記入して、郵便かFAX、メール等で送ってください。



中学校の研修旅行でも活用

談に応じます。まずは電話でお問い合わせください。

問い合わせは、道消費者安全課消費調整グループ（☎011・204・5937 FAX011・232・3640）へ。

登録できるのは、消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントの資格を有している人、または独立行政法人 国民生活センターの「消費生活相談員養成研修」(一社)北海道消費者協会の「消費生活リーダー養成講座」、全国消費生活相談員協会の「消費生活専門相談員資格取得講座」のいずれかを修了された人です。

受講生募集中！

(一社)北海道消費者協会は、平成24年度の「消費生活リーダー養成講座」と「通信講座消費生活スタディ」の受講生を募集しています。いずれも締め切りは5月31日。申し込み、問い合わせは道協会事業部門教育啓発グループ（☎011・221・4217）へ。

◆リーダー養成講座Ⅱ地域における消費生活のリーダーを養成するための連続講座。今年度で49回目となる伝統ある講座です。プログラムは衣食住や契約に関する法律、環境、農業、経済など多岐にわたります。受講期間は3期に分かれ、計30日間(土日休み)。前期7月23日～8月3日、中期8月20日～8月31日、後期9月24日～10月5日。

会場は道立消費生活センターの「くらしの教室」。受講料は、地域消費者協会会員は1万5千円、会員以外の方は1万8千円。定員30人。

◆通信講座Ⅱ衣食住や環境、契約、インターネットなど消費生活に関する8冊のテキストを基に自宅学習し

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/>

その後、3月に2日間、札幌で開かれるスクーリング(参加自由)で修了します。

受講料は、地域消費者協会会員は1万5千円、会員以外の方は1万8千円。定員80人。

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

当センターは(一社)北海道消費者協会が指定管理業務を行っています。