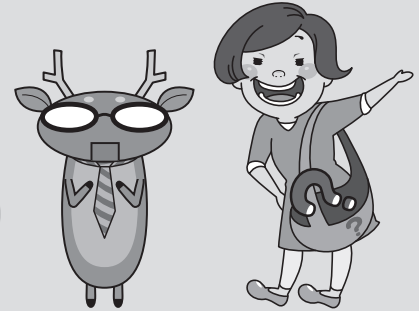


暮らしに役立つ生活情報
センターニュース

北海道立 消費生活センター

きらめく

NO. **139** 5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



初夏の訪れを告げる黄菖蒲（札幌・中島公園、昨年）

主な内容

消費者月間「デジタルで快適、消費生活術」 札幌で講演、フードライブなど……………2	悪質なロードサービス業者にご用心……………4
北海道消費者被害防止ネットワーク会議 ……………3	〈相談事例〉脱毛エステ会社が事業譲渡、 新たな契約は必要？……………5
消費者トラブル110番に相談15件……………3	〈商品テスト〉低温調理器の品質……………6、7
若者向け啓発用のリーフレットや動画……………4	5月24日に暮らしのセミナー……………8
	施設見学をご利用ください……………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

<https://www.do-syouhi-c.jp/>

5月は消費者月間

5月は消費者月間です。今年の全国統一テーマは「デジタルで快適、消費生活術～デジタル社会の進展と消費者の暮らし～」。当センターは北海道消費者協会、北海道などと連携し5月19日、デジタルをテーマに講演を中心にしたイベントを開催します。



消費者月間は、1988年に制定され、毎年5月に実施してきました。第1回テーマは「消費者の主体性の確立を目指して」でした。以来、くらしの安全・安心を守り、消費者が主役の社会の実現を目指し集中的に啓発活動などを展開しています。



今年の消費者月間のポスター

リスク理解し活用を

36回目となる今年は、急速に進むデジタル社会における消費生活について考えます。デジタル化により多様なコミュニケーションやサービスの利用が可能となったことで、SNSなどによる情報収集・発信やオンライン消費など、私たちの生活は非常に便利になり、楽しみ方の幅は拡大しています。

一方で、デジタル化に伴う新たな消費者トラブルも発生し、デジタルサービスの仕組みやそのリスクの理解、情報の正確さを見極める力や、適切に活用するための情報モラルを身に付けることが必要です。

消費者が行政や事業者等から得た情報を使って、自分の生活に必要なデジタル技術の

ノウハウを蓄え、活用していくことで、トラブルを避けながら、デジタル社会の恩恵を享受し、より豊かな消費生活を安全・安心に営むことができます。

統一テーマ

デジタルで快適、消費生活術～デジタル社会の進展と消費者の暮らし～

スマホやDX講座の報告も

19日にイベント開催

2020年以降、コロナ禍により対面型イベントを自粛してきましたが、今年は消費者月間の行事として3年ぶりのイベントを開催します。合わせて悪質商法や消費者トラブルのポスター及びリーフレットを作成し、本イベントでも配布予定。また、昨年度作成した約3分の短編動画（定期購入、儲け話）を上映予定。

イベントは以下の要領で実施します。

<主催> 道立消費生活センター、北海道消費者協会、北海道、札幌市消費者センター、札幌消費者協会、北海道警察、北海道消費生活コンサルタントクラブ

<日時・場所> 5月19日（金）10：30～16：00 札幌エルプラザ（札幌市北区北8条西3丁目）3階ホール。参加無料。定員は会場参加100人、オンライン参加200人。

<内容>

・**講演** ①ネットリテラシー 消費者トラブル事例（予定）11：00～12：00 ②サイバー空間に潜む脅威と被害の防止 13：00～13：50 ③DXが目指す社会（予定）14：00～14：50 ④スマホ・DX講座実践報告 15：00～15：50

・**特別イベント** 株式会社FFの協力によるフードドライブ（賞味期限内の食料品を回収し配布）。子ども用の警察官の制服で記念撮影。札幌市の消費生活キャラクター「しろくま」、道警のキャラクター「ほくとくん」登場。

<申し込み、問い合わせ> 会場参加 ☎011-728-8300（札幌消費者協会）、オンライン参加 ☎011-221-4217（北海道消費者協会）へ。

悪質商法、特殊詐欺撲滅を

消費者被害防止ネットワーク会議

北海道消費者被害防止ネットワーク定例会議が3月13日、道立消費生活センターで開かれました。会場8、リモート19の計27団体と、オブザーバーの公正取引委員会北海道事務所が参加しました。急増するネット通販の定期購入トラブルや過去最悪に並ぶ特殊詐欺被害などが報告され、今後の取り組みについて意見交換しました＝写真＝。



会議では、参加団体に取組状況報告書を提出いただいた上で、幹事団体が報告しました。当センターは、①相談件数は年間6千件台から2020年度以降は8千件台に増加した②定期購入トラブルが多い③2022年度の情報商材トラブルは20代以下が47%を占め、必要な資金は消費者金融から同一日に多額の借入れを行わせる手口が目立つーなどと報告。

道警の警察相談課は、①昨年は14,371件の相談があり、高止まりしている②SMS（ショートメッセージ）によるフィッシング詐欺の相談は331件ーなど。生活安全企画課は、①昨年の特殊詐欺被害額は12億4千万円となり、過去最悪と同規模②オレオレ詐欺、還付金詐欺、架空料金請求詐欺が多い③「詐欺電話がきたら#9110」と警察への相談を周知しているーなど。

道環境生活部消費者安全課は、①直近2カ年度の食品表示法の指導87件、景品表示法の指導11件②特定商取引法と道消費生活条例では行政指導52件。開錠や水回り修理事業者など4社に業務禁止命令などの措置を講じたー

などと説明しました。

引き続き、地域のネットワーク設置状況などが報告されました。現在、道内には70ネットワークがあり、うち14は消費者安全法の消費者安全確保地域協議会となっています。

意見交換では、道ろうあ連盟が「聞こえない人にもSNSによる詐欺被害が増えている。手話を採り入れた啓発動画を」、道老人クラブ連合会は「新年度は見守りサポーター養成事業を検討している」などの要望・意見がありました。道弁護士会連合会は「道内4弁護士会は、3回まで無料で法律相談を行っており、活用を」と提案。消費者支援ネット北海道は、被害回復の集団訴訟を提起できる資格を得たことを報告し、ネットワークの機能を生かすためメーリングリストの活用や情報発信による連携を呼びかけました。

消費者トラブル110番に相談15件

道立消費生活センターと札幌弁護士会は3月4日（土）、「消費者トラブル110番」を当センターで開催し、電話11件、面談4件の計15件の相談がありました＝写真＝。



センター受付時間（平日9:00～16:30）には相談しにくい方らを対象に年2回、土曜日に開催し、相談員と弁護士が二人一組で対応しました。

今回は20代から80代まで幅広い年代から相談があり、「雪害のため保険金で屋根修理等を行う予定だったが、契約書面を交わす前に勝手に工事し高額請求された。納得できない」、「ネットで知り合った友人に暗号資産への投資を勧誘され、サイトに登録した。やめたいが、個人情報の悪用が心配」などの事例がありました。

若者向け啓発リーフレットや動画

トラブル防止に活用を

当センターは、社会経験の浅い若年者を悪質商法などのトラブルから守るため、各種リーフレット＝写真、いずれもA4判＝を作成し、消費者庁など関係機関の発行する資料を取りそろえています。短編動画も制作しました。場面に応じて活用ください。



<リーフレット> 成年年齢の引き下げを受け、当センターで受けた相談事例を基に改訂したのが「狙われる若者」（8頁）。「副業などの儲け話トラブル」「転売チケットの購入トラブル」「実在する事業者名・公共機関名をかたるフィッシングメールやSMS」など最新事例を取り入れ、アドバイスも更新しました。このリーフレットは今春、全道の全ての高校1年生に配布しました。

「知っておきたいキャッシュレス決済」（8頁）と「消費者ホットライン188」（表裏）は、北海道が作成しました。キャッシュレス決済は手軽ですが、悪質商法に利用されたり、複雑な仕組みを理解しないまま支払ったりするとトラブルになりがち。しっかり理解しましょう。「188（いやや）」は、全国一律の電話番号で、最寄りの消費生活センターなどに案内します。

<動画> 制作した動画は「定期購入トラブル」と「SNSを介した儲け話トラブル」の2編。当センターホームペー



ジの「北海道の消費者教育」のページで視聴できます（二次元コード参照）。ともに3分程度で、分かりやすい内容です。詳しくは当センター教育啓発グループ（☎011-221-0110）へ。



度で、分かりやすい内容です。詳しくは当センター教育啓発グループ（☎011-221-0110）へ。

<DVD やパネル> DVD やパネルの貸し出しも行っています。トラブル事例のほか、金融教育やSDGsをテーマにしたパネルもあります。パネルは多くがB1判です。データのダウンロードも可能なので、集客イベントの際はポスターとして活用できます。出前講座やイベントの空き時間にDVDやポスターを活用ください。

悪質ロードサービスにご用心！

損保協会が注意喚起のチラシ

出先で車が動かなくなったら？ ネットで検索し「格安」だったのに、実際は高額な代金が請求されるトラブルが全国的に相次いでいます。日本損害保険協会道支部（委員長・山下敦志損保ジャパン札幌支店長）は注意喚起のチラシを作成し3月15日、道立消費生活センターに寄贈し、各地の消費者協会や消費生活センターにも送付いただきました。

悪質な事業者が「基本料金3980円」などと広告でうたいながら、レッカー代のほか高速料金や緊急料金などとして10万円を越す請求をし、持ち合わせがないとATMまで連れて行かれ、取り立てられたという相談が同支部に寄せられています。山下委員長は「自動車保険の多くはロードサービスが付帯されています。付帯がない場合もJAF（日本自動車連盟）など信頼できる業者の利用を」と呼びかけています。

当センターへの相談では、ネット広告を見て依頼し現場で見積もり、高額な料金が提示された事例では訪問販売に該当すると考えられ、クーリング・オフで解決したものがあります。

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。

エステの運営会社に変更に…

新たな脱毛コースの契約が必要？

Q 2年前に脱毛エステの18回コースを契約した。3日前に、予約をしてから店に行ったところ、運営会社が変わったので、今回は無料で施術をするが、残りの3回分を受けるためには追加料金を支払ってもらう必要があると言われた。脱毛器とセットのコースで、脱毛器は半額にすると説明され、クレジットカードで10万円

を決済したが、契約書面やカードの利用控えをもらっていない。脱毛器は必要ないし、高額なコースの契約に納得できないので、解約したい。

(30代 女性)



※消費者庁イラスト集より

A この事例のように、事業譲渡によりエステの運営会社が変わり、元の契約条件では施術が受けられなくなり、新たな契約を求められることがあります。

特定商取引法では、契約金額が5万円を超え、サービス提供期間が1カ月を超えるエステ契約について、特定継続的役務提供として規制しています。事業者には、契約締結までにサービス内容や料金等を記載した概要書面と、契約締結後は速やかに契約書面を交付する義務があります。

一方、消費者は契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。クーリング・オフ期間経過後も、利用済みのサービス料金と一定額以内の違約金を支払えば中途解約が可能です。エステの効果を高めるために契約した脱毛器は、関連商品として解約の対象となります。

契約書面等が渡されていなかったため、相談者にエステサロンのサイトで契約内容を確認してもらったところ、エステは3回分で6万円となっていました。脱毛器については記載されていませんでした。

相談者にクーリング・オフ通知を送付してもらい、センターから事業者に連絡をしたところ、店舗で契約した脱毛器は解約できないとの主張でした。脱毛エステと脱毛器をセットで勧誘しているの、関連商品としてクー

リング・オフの対象になるのではないかと交渉したところ、事業者がこれを認め、後日、クレジットカードの売り上げがキャンセルになったことを確認し、相談を終了しました。

脱毛エステに関する相談が急増!!

脱毛エステに関する相談が、若年者を中心に増えています。「2年間通い放題」などと勧誘され、長期間にわたる高額なコースを契約すると、この事例のように運営会社が変わったり、事業者が倒産したりして施術が受けられなくなったり、未施術分の返金を求めるのが難しくなることがあります。

通い放題のコースと説明されていても、契約書面には施術期間や回数に記載されていて所定の回数以降は無料のアフターサービスとなっていることもあります。途中で解約しようとしても、所定の回数を消費していることを理由に返金されないといった相談も寄せられています。

エステの契約は比較的長期にわたることがありますので、契約する際は、施術内容だけでなく、施術期間や回数、1回あたりの料金、途中で解約する際の条件などをよく確認しましょう。

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へ連絡を。



低温調理器の品質

商品
テスト

高温で加熱すると硬くなりがちな肉や魚を柔らかく調理できるとして低温調理器が人気です。水を張った鍋に取り付け、フリーザーバッグなどに入れた食材を湯せんで加熱します。湯を循環させ、食材を均一に加熱するのが特徴です。しかし低温での調理は食中毒の危険もあり、設定温度の正確性などが求められます。そこで低温調理器をテストしました。

テスト品目

低温調理器 5 銘柄



テスト方法

- 消費電力 室温20℃において水温25℃、5Lの水（以下すべての試験において同条件）を温めたときの消費電力を測定しました。
- 温度 低温調理器の設定温度を60℃、調理時間30分（以下すべての試験において同条件）にして設定温度になるまでの各水温（中間深さ、水面、鍋底）を測定しました。
- 立ち上がり時間、調理時間、リカバリ時間※ 温め始めてから設定温度までの立ち上がり時間、調理開始から終了までの調理時間、設定温度到達後20℃200ccの水を注いだ後に再度設定温度になるまでのリカバリ時間をそれぞれ測定しました。

※リカバリ時間とは、食材を入れた際に水温が下がり再度設定温度になるまでの時間。

銘柄間でほぼ差なし

テスト結果

<消費電力>

792.9 (No.4) ~1196.3W (No.2) でした。

<温度>

設定温度到達時の水温は58.4 (No.4) ~59.9℃ (No.2) でした。調理時間の平均温度は59.7 (No.4) ~60.4℃ (No.1) でした。

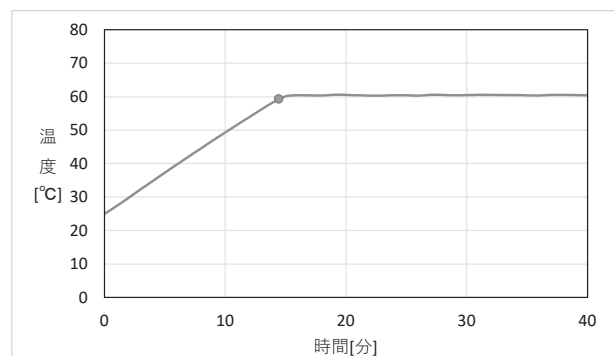
中間深さ59.5 (No.4) ~60.3℃ (No.1)、水面59.7 (No.4) ~60.4℃ (No.1、3)、鍋底59.9 (No.4) ~60.6℃ (No.1) で、各部の最大温度差は0.2 (No.2) ~0.4℃ (No.4) でほぼ均一となり、すべての銘柄でかくはん能力が確認できました。

<立ち上がり時間、調理時間、リカバリ時間>

立ち上がり時間は14分2秒 (No.2) ~17分6秒 (No.5) で、消費電力が多い銘柄ほど立ち上がりが早い傾向にありました。

調理時間（30分）に対し、29分34秒 (No.4) ~30分29秒 (No.2) でほぼ正確でした。

リカバリ時間は1分12秒 (No.2) ~3分29秒 (No.4) で、消費電力が多い銘柄ほどリカバリが早い傾向にありました。



経過時間と温度 (No.1)

テスト結果

No.	商品名	型式	メーカー等	立ち上がり時間	調理時間	リカバリ時間	質量 (kg)	高さ (cm)	購入価格 (税込み) (円)
				設定60℃	設定30分				
1	低温調理器 BONIQ2.0	BNQ-10	(株)葉山社中	14分16秒	30分5秒	1分47秒	1.1	31.4	22,000
2	GLUDIA 低温調理器	GLU-INM01	(株)STYLUX	14分2秒	30分29秒	1分12秒	0.9	46.0	20,900
3	低温調理器	GH-SVMA	(株)グリーンハウス	14分13秒	29分58秒	1分44秒	1.1	31.0	16,280
4	低温調理器	LTC-02	アイリスオーヤマ(株)	17分1秒	29分34秒	3分29秒	1.2	33.4	13,290
5	低温調理器	PRD180710	(株)ヒロ・コーポレーション	17分6秒	30分3秒	2分55秒	1.1	32.0	8,390

No.	設定温度 到達時温度 (℃)	調理中 温度 (℃)	調理中温度 (℃)			消費電力 (W)		消費電力量 (Wh)			電気代* (円)	
			中間深	水面	鍋底	実測	表示	設定温度 まで	調理時間	リカバリ	設定温度 まで	調理時間
1	59.0	60.4	60.3	60.4	60.6	963.7	1000	229.8	87.6	13.8	6.9	2.6
2	59.9	60.2	60.2	60.2	60.4	1196.3	1200	236.7	72.3	11.5	7.1	2.2
3	59.5	60.3	60.3	60.4	60.5	963.7	1000	227.5	88.8	12.7	6.8	2.7
4	58.4	59.7	59.5	59.7	59.9	792.9	800	225.7	87.9	17.9	6.8	2.6
5	58.7	60.2	60.1	60.3	60.4	801.8	800	229.0	85.0	16.6	6.9	2.6

※電気代は1 kWh 当たり30円として計算

<消費電力量及び電気代>

始動から設定温度到達までの消費電力量は225.7 (No.4) ~236.7Wh (No.2)、電気代は6.8 (No.3、4) ~7.1円 (No.2) でした。

調理時間(30分)の消費電力量は72.3 (No.2) ~88.8Wh (No.3)、電気代は2.2 (No.2) ~2.7円 (No.3) でした。

消費者へのアドバイス

- 実際の温度より低い温度で設定温度到達のお知らせがされた銘柄がありましたが、調理時間中にはほぼ設定温度となり、調理中の平均温度は0.4℃以内の誤差で、表示温度と実際の温度はほぼ一致していました。
- 低温調理器にはかくはん機能があり、すべての銘柄で鍋全体の水温はほぼ均一でし

た。

- 消費電力の多いものほど設定温度になるまでの時間は早くなりますが、調理終了までの電気代は、銘柄による差はほとんどありませんでした。
- 調理を開始する水の温度によって立ち上がり時間や電気代は変わります。
- 食中毒防止のための加熱条件として、中心部を75℃で1分間加熱することが必要とされています。それと同等な加熱条件として、中心部を「70℃・3分」、「65℃・15分」というように、温度を低くすると加熱時間を長くする必要があります。
- 各銘柄でレシピが公開されています。食材の厚みや機器に合わせた調理温度、時間が設定されていますので、使用している機器のレシピを参考にするようにしましょう。

5月24日にくらしのセミナー

道立消費生活センターは、本年度も「くらしのセミナー」を5月から月1回で計7回開催します。専門家を講師に招き、旬の話題を分かりやすく解説します。受講無料。

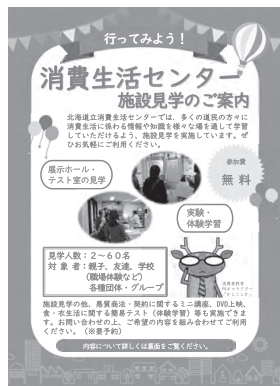
消費者月間の5月は、24日（水）に当センターの前田麻子主任消費生活相談員が「知って防ごう！ 消費者トラブル～最近の消費生活相談より」と題し、最新の相談事例やトラブルに巻き込まれない注意事項を解説します。会場定員60人。昨年同様にオンラインでのライブ配信や週末のアーカイブ配信も実施します。6月以降の日程はセンターのホームページに随時掲載します。問い合わせは教育啓発グループ（☎011-221-0110）へ。

施設見学をご利用ください

当センターは、引き続き新型コロナウイルス感染防止対策を講じつつ、施設見学などの利用を歓迎しています。

施設見学は、コロナ禍前と同じ最大60人まで受け付けます。ミニ講座やDVDの上映、簡易実験なども実施できます（要予約）。

展示ホールは、食品ロス削減、エシカル消



費、成年年齢の引き下げをテーマにした展示や、商品テスト結果があり、定期的に模様替えを行っています。ガラス張りの側面を利用し、外からも見えるように工夫しています。ぜひ、お立ち寄りください。内容はチラシ=写真=と上記二次元コードから参照ください。問い合わせは教育啓発グループ（☎011-221-0110）へ。



【施設見学に関わる感染防止対策】

- 所定の申込書にて事前予約が必要です。
- 1度の利用人数は最大60人です。
- 当日は、2階のくらしの教室で職員が施設利用について説明します。
- 入口や施設内に手指用消毒液を設置します。
- 施設内の座席や器具、展示物等は定期的に消毒しています。
- ミニ講座や簡易実験を行う際は、途中休憩時等に換気を行います。
- 職員は、マスク着用、手洗いや手指消毒の励行、咳エチケットを遵守します。

【利用者へのお願い】

- 手洗いや手指消毒に協力を願います。
- 受付での非接触型体温計などによる検温に協力願います。

37.5度以上の方や自身の平熱比+1度以上の方、感冒症状などがあり体調が優れない方は利用いただけません。ご了承ください。

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。
<https://www.do-syohi-c.jp/>



北海道立消費生活センター

検索

