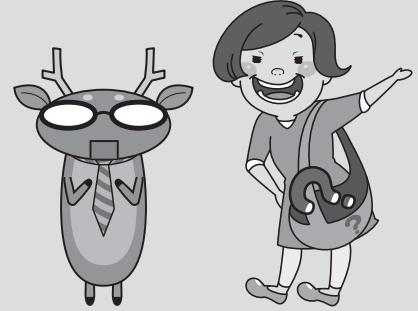


くらしに役立つ生活情報
センターニュース

きらめく

NO. 140 7月号

北海道立
消費生活センター



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



盛夏の水遊び（札幌・旭山公園、昨年）

主な内容

定期購入トラブルが急増	カルチャーナイト、4年ぶりに施設開放…4
2022年度消費生活相談まとめ……………2	〈相談事例〉高齢の祖母が高額な屋根塗装
ネットリテラシーなど学ぶ	工事を契約……………5
消費者月間で多彩な取り組み……………3	〈商品テスト〉透湿防水ウエア……………6、7
第1回くらしのセミナー開催……………3	貸出パネル、新たに34種類……………8
消費生活相談員の国家資格に挑戦を……………4	展示ホールに「エシカル消費」……………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

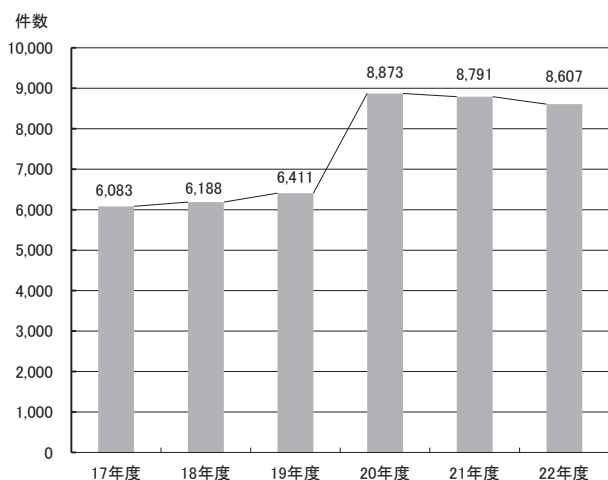
<https://www.do-syouhi-c.jp/>

2022年度消費生活相談

定期購入トラブルが急増！

2022年度に当センターで受け付けた消費生活相談件数は8,607件でした。前年度比97.9%と微減となりましたが、2020年度から年間8千件台で推移しており、依然として高水準となっています（**グラフ参照**）。相談全体のうち、苦情は7,833件と91.0%を占めています。

消費生活相談件数の推移



化粧品など保健衛生品が最多

商品・役務（サービス）別に相談の傾向を見ると、商品では化粧品などの「保健衛生品」が945件と最も多く、次いで健康食品などの「食料品」が710件、電子タバコなどの「教養娯楽品」が706件の順となっています。

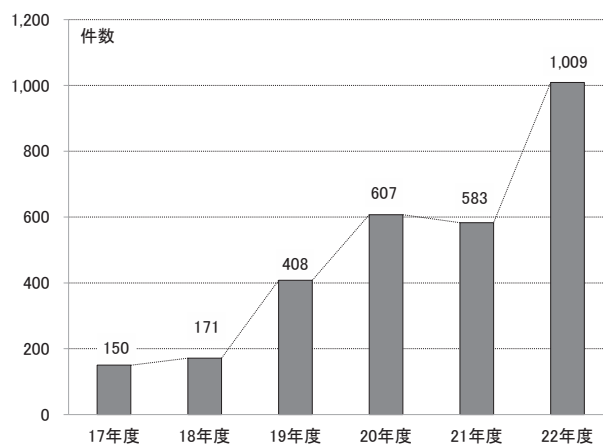
役務では出会い系サイトなどの「教養・娯楽サービス」が769件と最も多く、次いで賃貸アパートなどの「レンタル・リース・貸借」が690件、光回線などの「運輸・通信サービス」が648件の順となっています。

定期購入規制強化後も苦情増加

近年、化粧品や健康食品、電子タバコなどのインターネット通販における詐欺的な定期購入についての苦情が全国の消費生活センターに多く寄せられています。このような状況を受けて、規制強化のため特定商取引法が改正され、22年6月1日に施行されました。

しかし、相談件数を見ると22年度は1,009件となり、減少するどころか前年度比173.1%と急増しています（**グラフ参照**）。手口が悪質巧妙化しており、SNSや動画共有アプリの広告がきっかけとなっているケースが多いため、引き続き注意が必要です。

定期購入に関する消費生活相談件数の推移



契約時に借金を誘導する例も

若年層を中心に、内職・副業に関する相談が多く寄せられました。契約の際に「お金がない」と言うと、消費者金融からの借入を誘導される悪質な事例も増加しています。

インターネット通販における詐欺サイトの被害も後を絶ちません。前払いの場合は、事業者と連絡が取れなくなると、被害の回復が極めて難しいため注意が必要です。

脱毛エステについての相談が多く寄せられたのも22年度の特徴の一つです。倒産や経営難による事業譲渡などにより、当初の契約内容で施術を受けることができないといった苦情が目立ちました。

契約者の年齢を見ると、例年同様70歳以上の相談が最も多くなりました。成年年齢が18歳に引き下げられて1年が過ぎました。未成年者の相談は多くはありませんが、引き続き注視が必要です。

ネットリテラシーなど学ぶ

消費者月間 取り組み多彩

今年度の消費者月間（5月）は、道立消費生活センター、札幌市消費者センター、北海道警察、北海道消費者協会、札幌消費者協会、北海道消費生活コンサルタントクラブが共催し、5月19日に全国統一テーマ「デジタルで快適、消費生活術」にちなんだ講座型イベントを開催し171人が参加しました。

4つの講座では、デジタル社会の進展と身に着けたいネットリテラシーを学習しました。イベントでは、体験型のサイバーセキュリティコーナーを設け、札幌市の消費者教育キャラクター「しろくま」=写真=や道警の「ほくとくん」も登場しました。



消費者月間に合わせ、5～6月は「悪質商法被害防止キャンペーン」として北海道や道警などで構成する北海道消費者被害防止ネットワーク（事務局・当センター）が、最新事例を反映したポスターやリーフレットを作成し、配布しました。詐欺的な定期購入やうまい儲け話、脱毛エステなどのトラブルを掲載しています。作成資料は当センターのホームページ（右の二次元コード）からダウンロードできます。センターHPでは、関係機関が制作した動画も紹介しています。



知って防ごう！消費者トラブル

第1回くらしのセミナー開催

本年度1回目の「くらしのセミナー」を5月24日に当センターで開催し会場22人にオンラインを加えた計52人が参加。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」と題し、相談の傾向、悪質商法の手口や注意点、トラブルに巻き込まれない要点を解説しました=写真=。

「通販サイトをかたったメール」や「定期

購入だったサプリメント」「偽サイトで購入したバッグ」など身近に潜む消費者トラブルについて、相談事例をもとに説明。消費者庁や国民生活センターなどの関連情報についても、どのように入手できるか分かりやすく紹介しました。講座の様子は夜間や週末にアーカイブ配信もしました。



くらしに必要な基礎知識や最新の情報を提供する「くらしのセミナー」は12月まで、ほぼ毎月1回の全7回開催します。

次回7月5日の第3回は「鳥インフルエンザと私たちのくらし」、9月6日の第4回は「自立した生活を続けよう！～そのための住宅改修と介護用品を学ぶ」の予定です。

13時～15時に開講し、定員は会場60人、オンライン100人です。オンライン申し込みをすると、開講時間に視聴できなくても夜間や週末のアーカイブ配信で受講できます。受講無料。会場は当センター。問い合わせは、教育啓発グループ☎011-221-0110へ。

ナンバー・ディスプレイなど無償化

NTT、特殊詐欺被害対策で

特殊詐欺の多くは自宅の固定電話にかかってくることから、NTTは70歳以上の契約者らを対象に、相手の電話番号が表示される「ナンバー・ディスプレイ」や、非通知の相手に電話番号を通知してかけ直すよう自動応答する「ナンバー・リクエスト」サービスを5月から一定条件で無償化しています。70歳以上と同居する契約者も同様で、月額利用料と工事費が対象です。問い合わせはNTT東日本特殊詐欺対策ダイヤル☎0120-722-455へ。

あなたも挑戦してみませんか

くらしを支える消費生活相談員の国家資格に、あなたも挑戦してみませんか。

国家資格試験は2種類あり、国民生活センターが実施する消費生活専門相談員資格試験と、日本産業協会が実施する消費生活アドバイザー試験です。

消費生活専門相談員試験は、マークシート式と論文の一次（10月21日）と、面接の二次（12月16日か17日）があり、道内では一、二次とも札幌会場のみ。受験手数料14,300円。申し込みは7月末まで。問い合わせは国民生活センター ☎03-3443-7855へ。

消費生活アドバイザー試験は、コンピュー



ターを使う選択式の一次（10月14、15、21、22日のうち1日）と、論文・面接の二次（12月10日）からなります。道内での一次試験は、札幌、函館、旭川など8市、二次は札幌での開催です。受験料16,500円（前年一次合格者13,200円）。申し込みは8月末まで。問い合わせは日本産業協会 ☎03-3256-7731へ。

消費者庁が2つの講座で支援

消費生活相談員のなり手を拡大するため、消費者庁は本年度の先進的モデル事業として2つの講座を開催します。

国家資格の消費生活相談員を目指す人向けの試験対策講座は、7月～12月にeラーニング形式で全34コマ（計35時間程度）あり、関連法規や金融商品、消費者教育のほか、論文の書き方や面接対策が含まれます。受講無料。定員1200人。受け付けは始まっており先着順。詳しくはNTTデータ経営研究所 ☎03-6261-4629へ。

消費生活相談員養成講座は、7～12月にeラーニングやオンライン講座などで開催されます（受付終了）。

4年ぶり施設を開放!

21日にカルチャーナイト

夏の一夜、札幌市内の施設を市民に開放する「カルチャーナイト」。コロナ禍により、当センターはウェブ対応となっていました。今年、4年ぶりに施設を開放します。

今年の「カルチャーナイト2023」は7月21日の開催が決まり、当センターは「集まれ!! 未来のテスター」と題し、商品テスト室を特別開放します。マイナス30℃の世界を体感したり、エックス線で物の内部を観察したり、実際に使っているテスト機器を操作できます。

消費生活に関する情報や知識を学ぶことができ、子ども用の白衣を試着し実験道具と一緒に写真撮影を行うコーナーも予定。子どもから大人まで楽しめる内容ですので、ぜひお



立ち寄りください。

開放は午後5時30分から8時30分まで。直接会場にお越しください。詳細はカルチャーナイトのホームページ（右の二次元コード）から確認を。



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 ^{いやや} ^{いや}（「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。

テーブル修理のために呼んだのに…

高齢の祖母が高額な屋根塗装工事を契約させられた！

Q 90代の祖母が利用している介護事業所から「ヘルパーが訪問した際にリフォーム事業者の封筒を発見し高額な契約をしていた」と連絡を受けた。祖母に確認すると、8日前に住宅の困り事を解決するとのチラシを見て、電話でテーブルの修理を依頼していたとのこと。その日のうちに事業者が来訪し修理することになったが、勝手に屋根に上がり「塗装が剥げていてこのままだと雨漏りするので工事が必

要」と言われたらしい。さらに、玄関ドアの傷みも指摘されて断り切れず、屋根の塗装工事と玄関ドアの交換で総額100万円を超える契約をしていたことがわかった。

昨日、娘である母が事業者に電話で解約を申し出たところ、クーリング・オフの手続きをするようにと言われた。手続き方法を知りたい。
(40代 男性)



A 訪問販売による契約は特定商取引法で規制されており、事業者は勧誘に先立ち事業者名や販売目的を告げなければならず、同法で定められた内容を記した契約書面を交付する義務もあります。消費者は書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフをすることができます。

相談者にはクーリング・オフは書面で通知するほかにメール等による申し出もできると説明したところ、書面での通知を希望したため、コピーを取った上で配達記録付きの郵便で通知するよう助言をしました。契約当事者からも話を聴くと「塗装をしないと雨水が漏れると言われて不安になった。玄関ドアは交換するほどではないと思っていた。テーブルの修理を依頼しただけで、他の契約をするつもりはなかった」ということでした。

当センターから事業者に連絡して、不安をおおるなどの勧誘の問題点とクーリング・オフをする旨を伝えたところ、「屋根には本人に断ってから上がった。家族に相談しなくて良いと本人が言っていた。クーリング・オフの手続きは済んでいる」との回答でした。相

談者にはその旨を伝えるとともに、北海道消費生活条例では「訪問販売お断りステッカー」を貼っている家に訪問することを禁止しているため、ステッカーを玄関に貼るよう勧めて、相談を終了しました。

悪質住宅リフォーム業者に北海道が勧告

北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課は2023年4月28日、訪問販売による住宅リフォーム契約に際し、重要事項を十分説明しない、冷静に考える時間を与えない、クーリング・オフを妨害するなどの不当な取引方法を用いた事業者（株）テーオーハウジング）に対して北海道消費生活条例に基づく勧告を行い、5月2日に事業者名を公表しました。

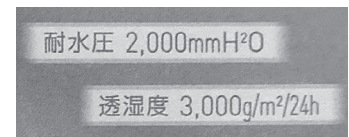
住宅リフォームに関しては、事業者から不安をおおられたり、契約をせかされたりするなどの相談があります。勧誘を受けてもその場ですぐに契約せず、複数の事業者から見積もりをとるなど慎重に対応し、家族や周囲の人にも相談しましょう。

困ったときには一人で悩まず、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

透湿防水ウエア

商品
テスト

透湿性と防水性を兼ね備えた透湿防水ウエアが販売されています。雨や水は通さず、身体から出る蒸気は逃がし、衣服内にこもらないため快適に着用できることから、山登りやキャンプなどのアウトドアにも広く利用されています。中には「耐水圧〇〇〇mm、透湿度×××g/m²/24h」など数値で性能を表示している商品もありますが、消費者がその数値の意味や性能を理解するのは難しい部分もあります。そこで、「透湿防水」をうたったウエアを購入し、その性能や表示をテストし消費者に情報提供します。



透湿防水の性能表示

テスト品目

- ・透湿防水ウエア
1万円以下の「透湿性」及び「防水性」の性能を表示しているウエア…7銘柄
- ・参考品
透湿性のない一般的なレインウエア…2銘柄

テスト結果

○透湿性（蒸れにくさ）

透湿性とは生地1m²あたりに24時間で何gの水分が透過したかを透湿度で表す性能数値で、数値が高いほど透湿性が高いことを示します。透湿防水ウエアの透湿度は1,108 (No.5) ~ 5,650g/m²/24h (No.3)、平均2,816g/m²/24hでした。洗濯3回後の透湿度は1,101 (No.5) ~ 5,095g/m²/24h (No.3)、平均2,727g/m²/24hでいずれも透湿性が認められました。参考品 (No.8, 9) の一般的なレインウエアに透湿性はありませんでした。

※当センターで測定可能なJIS（日本産業規格）の透湿性試験A-1法で試験を行いました。製品の性能表示とテスト方法が異なるため、数値に差があります。

○防水性

防水性とは、生地にしみこもうとする水の圧力をどれくらい耐えられるかの耐水圧で表します。数値が高いほど防水性が高いことを示します。

透湿防水ウエア、参考品いずれの銘柄も耐水圧1,500mm以上であり、一定の防水性能が認められました。

※当センターで測定可能なJISの防水性試験低水圧法で試験を行ったため、いずれも測定限界値の1,500mm以上となりました。製品の性能表示とはテスト方法が異なります。

○防風性（風の通りにくさ）

この試験は125Pa（パスカル）の圧力（およそ風速15m/秒に相当）を生地にかき、通過空気量を求める試験です。すべての銘柄が測定限界値以下で、通気しませんでした。

したがって風速15m/秒（歩きにくくなる程度の強い風：気象庁）の風は防げられると思われれます。

○耐洗濯性

洗濯前と比較して、洗濯3回後に透湿性、

防水性、防風性にほぼ変化はなく、性能を維持していました。

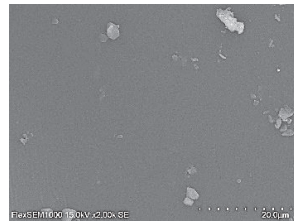
○電子顕微鏡による観察

透湿防水層にはポリウレタンが使用されていて①多孔質タイプは雨の水滴（100～3,000 μm）よりも小さく、水蒸気（約0.0004μm）よりも大きい微細な孔（あな）（0.1～10μm程度）が多数あり、外からの水は通さず、体内から出た水蒸気は放出される原理です。※1 μm = 1/1000mm②無孔質タイプに孔はありませんが、ポリウレタンが親水性であり、この親水基が水分を取り込み蒸気濃度の低い外部へ気化して移行させる原理です。

電子顕微鏡で生地裏面を2,000倍に拡大観察したところ、7銘柄中2銘柄（No.3, 4）に多孔質構造が確認できました。その他の銘柄は無孔質タイプと考えられます。



No.3 多孔質



No.2 無孔質

○表示

「透湿防水」の性能を示す具体的な数値表示が6銘柄（No.1～6）にありました。

天候や運動量に応じ選択を

消費者へのアドバイス

- 今回テストした透湿防水ウェアには透湿性と防水性があり、洗濯後も性能の低下がないことがわかりました。性能表示の透湿性は、軽い運動時に着用するなら透湿度5,000g/m²/24h以上、激しい運動の場合は透湿度10,000g/m²/24h以上を目安にしましょう。防水性については、耐水圧1,500～3,000mm程度のもを選べば、雨の日の通勤や外出に対応できるでしょう。また、アウトドアなどでは10,000mm以上、登山などでは20,000mm以上の耐水圧を目安に選択するとよいでしょう。
- 透湿防水素材はポリウレタンが使用され、コーティングやラミネートが施されている商品が多い傾向にあります。ポリウレタンは経年劣化する素材であることを理解した上で購入しましょう。また、汚れをそのままにしておくと、湿気を逃すための孔がふさがれることで透湿度の低下や生地の劣化などにつながります。使用した後は必ず洗濯しましょう。高温多湿や直射日光の環境は避け、洗濯後はしっかり乾燥させてから保管しましょう。

テスト結果

テスト品	No.	商品名	表示者名	価格(円)	性能表示		テスト結果					
					透湿度(g/m ² /24h)	耐水圧(mm)	透湿度(g/m ² /24h)		耐水圧(mm)		防風性(cm ³ /cm ² ・秒)	
							洗濯前	洗濯3回後	洗濯前	洗濯3回後	洗濯前	洗濯3回後
透湿防水ウェア	1	INAREM ストレッチ レインスーツ	株式会社ワークマン	4,900	25,000	20,000	2,334	2,652	1,500以上	1,500以上	通気せず	通気せず
	2	マルチブロック マウンテン パーカー	株式会社ジーユー	3,990	10,000	20,000	2,402	2,574	1,500以上	1,500以上	通気せず	通気せず
	3	プロノ透湿防水 クールレイン ジャケット	ハミューレ株式会社	3,839	10,000	10,000以上	5,650	5,095	1,500以上	1,500以上	通気せず	通気せず
	4	レインハイカー	株式会社モンベル	8,470	8,000	20,000以上	2,745	2,546	1,500以上	1,500以上	通気せず	通気せず
	5	アジャスト マックライト	株式会社マック	3,289	5,000	10,000	1,108	1,101	1,500以上	1,500以上	通気せず	通気せず
	6	エアシエル ジャケット	株式会社ワークマン	1,900	3,000	2,000	1,491	1,494	1,500以上	1,500以上	通気せず	通気せず
	7	ブロックテック パーカー	株式会社ユニクロ	5,990	数値なし	数値なし	3,984	3,628	1,500以上	1,500以上	通気せず	通気せず
参考品	8	レインスーツ	株式会社ワークマン	1,900	—	10,000	0	0	1,500以上	1,500以上	通気せず	通気せず
	9	レインスーツ	株式会社カジメック	769	—	—	0	0	1,500以上	1,500以上	通気せず	通気せず

啓発用貸し出しパネル

新たに34種類を作製！

道立消費生活センターは、消費生活展やイベントに利用できる啓発用パネルを貸し出しています。大きさはB1判（73cm×103cm）**＝写真＝**。画像データをダウンロードすればA3判などでも印刷可能です

パネルは「悪質商法」「環境」「食品」などのテーマごとに計219種類あり、「見抜く力、断る勇気を！」「知っていますか？ 消費者契約法」など新たに34種類を加えました。

貸出対象は、道内の消費者団体や市町村など。コロナ禍の規制が緩和され、5月の消費者月間にパネル展等に活用されるなど、本年度の利用は6月5日現在で7件、74枚となっています。

貸し出し及びデータのダウンロードに関しては教育啓発グループ☎011-221-0110へ。



エシカル消費を学ぼう

展示ホールに新設しました

当センターは、1階の展示ホールを随時改装しており、今回は「エシカル消費」のコーナーを新設しました。

英語の「エシカル」は、和訳すると「倫理的な」「道徳的な」という意味になり、エシカル消費は環境や人権に配慮した商品やサービスを選択し購入することをあらわします。

新コーナーでは「エシカル消費とは？」「エシカル消費の実践」を解説したパネルやリーフレットを備え、エシカル消費を基礎から学ぶことができます。

展示ホールは、新型コロナウイルス感染防止対策を講じた上で開放しています。一人で自由に見学でき、団体見学も可能です。団体の場合は事前に申し込みを。問い合わせは教育啓発グループ☎011-221-0110へ。

センターHPのブックマークを

当センターのホームページ（HP）が、スマートフォンでも見やすくなりました。下段の二次元コードを読み取り、出てきたリンクをタップする（軽くたたく）と、センターのトップページが開きます。「お気に入り」登録したり、ホーム画面に表示したりすることで、より簡単に接続できます。ご利用ください。

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）

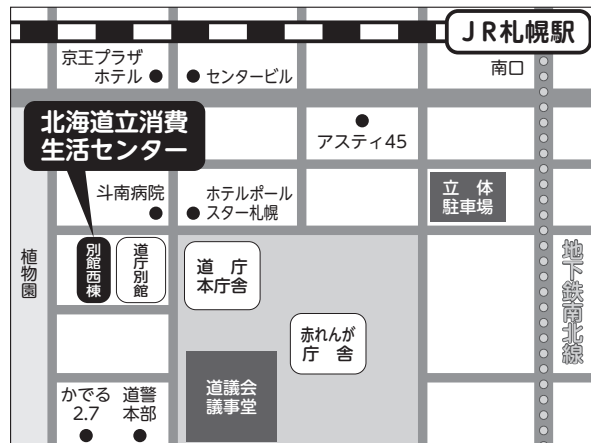
当センターは一般社団法人北海道消費者協会が指定管理者として業務を行っています。

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-syouchi-c.jp/>

北海道立消費生活センター

検索



本紙の記事を転載する場合はセンターまでご連絡ください。