

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

- 推進しよう! 消費者教育 …… 2
- 石油燃焼機器の点検を …… 2
- 12月に消費者フォーラム …… 3
- “放射能と食品” セミナー …… 3
- 住宅リフォーム被害急増中 …… 4
- 火災保険で工事できる? …… 5
- ロボット掃除機の性能 …… 6、7
- くらしのセミナー …… 8



小さな床屋さん

家庭的雰囲気の小さな床屋さんが昔風のままで営業を続けている。根強いファンがいて、楽しい空間がいつ行っても存在しているのが心強い。(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-syouthi-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

推進しよう！消費者教育

道内各地でキャンペーンも

昨年「消費者教育推進に関する法律」が施行され、消費者教育の重要性が再認識されています。消費者庁は今年を「消費者教育元年」と位置づけ、力をそそいでいます。12月には消費者庁などが主催のフォーラムが札幌市内で開かれるほか、道内21カ所です。この機会に消費者教育のあり方について考えてみませんか。



道内では（一社）北海道消費者協会などが、高校を中心に契約や悪質商法などをテーマに学校訪問講座を開催しています。新学習指導要領の改定を機に、小中学校へと対象を拡大しています。

9月に釧路で開催された「釧根地域消費者問題懇談会」では、「地域で学校教育をどのように進めるか」

道内各地で開かれている消費生活展の様子（写真右は滝川）とキャラクターののほり



がテーマでした。寄せられた報告によると釧根地域でも若者や高齢者を狙った消費者被害が後を絶たないことから、消

石油燃焼機器の点検を忘れずに

本格的な冬の到来も間近です。寒い季節に活躍する暖房機器類の準備はできましたか？

例えば石油燃焼機器類の中でもFF式石油温風暖房機や石油給湯器、石油風呂がまは、消費生活用製品安全法（平成21年4月施行）により、特定保守製品に指定されています。設計標準使用期間にもとづく点検時期を迎えたら所有者はメーカーに点検を依頼し、点検を受ける義務があるとされています。ご確認ください。長期間使用（おおむね6年以上）されている場合も、点検を受けましょう。

また、今年2月に加湿器が原因の可能性が高いとされる火災が発生しました。該当製品は回収中です。

この加湿器のほかに、報道されていないものでも、身の周りの家電製品にはリコール製品がたくさんあります。消費者庁が「リコール情報サイト」を開設していますので、この機会に一度、確認してみましょう。もし、該当品がありましたら、速やかに使用を中止し、最寄りの販売店やメーカーに連絡してください。



今冬も節電！

今年の冬も節電する必要があります。積雪寒冷地である道内では暖房器具は欠かせないので無理をせず、体調を崩すことのないよう、節電を心がけてください。



▼費者教育・啓発の一層の充実が不可欠という意見が出されました。そのような中で釧路消費者協会は小中学校への出前講座を実施し、成果を挙げています。清涼飲料水を

実際に子どもたちに作ってもらい糖分の多さを周知し、カロリーの取り過ぎやバランスのよい食生活のことを考えさせるきっかけとしています。

懇談会では学校へのアプローチの方法について質問が寄せられ、「学校現場と消費者団体などを結び付けるコーディネーターの役割が重要」との出席者からのアドバイスがありました。また、「地元の教育委員会との社会教育主事らとの連携もポイント」

ト」という意見もあり、消費者教育の取り組みを一層推進させるためには、各方面の結び付きの必要性が感じられます。

一方、消費者教育の重要性をアピールする消費者教育啓発キャンペーンが、道内各地で開催中の消費生活展などの会場で行われています。消費者教育PRキャラクターの「ちえ子さん」や「かしこしか」がプリントされたティッシュペーパーやクリアファイルなどの啓発グッズが、消費生活展の会場などで配布されています。キャラクターの使用などについては、北海道消費者協会の教育啓発グループ（☎011・221・4217）へお問い合わせください。

テーマは「消費者市民社会に向けて」

12月に札幌でフォーラム

平成25年度地方消費者グループ・フォーラムin北海道（主催：北海道ブロック実行委員会、消費者庁）が、12月5日に札幌市内で開催されます。テーマは「消費者市民社会に向けて〜安心して住み続けるために〜」で

フォーラムは3部構成で、第一部は午前10時から、消費者教育推進会議委員より「消費者教育の推進に関する法律」の趣旨や目的、目指す方向についての報告があり、いかにし

て消費者教育を推進していくのか、事例を紹介しながらパネルディスカッションを展開します。第2部は午後1時から、旭川消費者協会の劇団「風」による寸劇披露の後、地域での消費者被害防止の取り組みなどが報告されます。第3部は午後2時25分から

”放射能と食品”セミナー

旭川など3カ所です

「放射能と食品を考える」をテーマとしたセミナーと、食に関するパネル展示や、糖度や着色料などの簡易実験コーナーなどからなる「食の安全安心キャンペーン」（主催：道、受託：北海道消費者協会）を開催中です。いずれも午後1時（セミナーは1時半）から。参加無料。日程などは次のとおり。申し込み、問い合わせは北海道消費者協会（☎011・221・4217）へ。

▽11月14日「フィール旭川（1条通8丁目）「くらしにおける放射線」福田一義氏（北海道薬剤師会公衆衛生検査センター技術顧問）▽11月21日「北農健保会館（札幌市中央区北4条西7丁目）、「福島県民の食卓の

小グループに分かれて消費者教育について討論します。

参加は無料、場所は北海道建設会館（中央区北4西3）です。内容などの問い合わせは、消費者支援ネットワーク北海道（☎011・221・5884）へ。

実態調査からみえたこと」佐藤理氏（福島大学特任教授）▽12月4日「函館市勤労者総合福祉センター（サンリフレ函館、大森町2）「放射能が測定されたら？ それの意味する不安と安心」小林淳哉氏（函館工業高専教授）

食品の放射能検査受付中！

道立消費生活センター

道は昨年12月から簡易型放射性物質検査機器を道立消費生活センターに設置し、消費者からの依頼による食品の無料検査（送料は消費者負担）を受け付けています。

検査の対象外となるものもありますので、詳しいことは、センターの商品テストグループ（☎011・221・0110）へお問い合わせください。

住宅リフォーム工事や 排水管洗浄の被害急増中

積雪前は特に注意！

訪問販売の住宅リフォームに関するトラブルが急増しています。例年だと相談件数は50～60件で推移していますが、2012年度は84件と急増し、今年度も4月からの5カ月間で30件を超えています。これから初冬にかけては「降雪前に工事しませんか」という誘い文句で契約を急がせることもあります。特に最近はその場で工事が完了する排水管の洗浄サービスによるトラブルが増えていますので、ご注意ください。

● 手口あれこれ（排水管洗浄） ●

- ・「周辺にあいさつに来た」といって玄関を開けさせてから「ついでに見てあげる」といって家に上がり込む
- ・「役場から来ました」と公的機関を名乗って安心させる
- ・その日のうちに工事を終わらせて現金で支払わせ、クーリング・オフをしづらくする（工事済みでもクーリング・オフが可能）
- ・「近所に来たついでなので、今なら半額で」といって工事を急がせる
- ・法定書面を渡さないケースが多い

※塗装や屋根、壁などの工事の場合、全額前払いさせて、事業者と連絡が取れなくなるケースや、ずさんな工事をして終わるケースもあります



● 予防策は… ●

- ・本当に必要な工事なのかどうかを考え、必要のない工事の勧誘はきっぱり断る
- ・複数の事業者から見積もりを取って比較する。見積書を渡すのを拒む事業者には要注意。見積もりに関する質問や相談は、住宅リフォーム紛争処理支援センターの「住まいのダイヤル」（☎0570・016・100）で受け付けている
- ・修理の着工前に全額前払いするのは避ける
- ・道の消費生活条例では、「訪問販売お断り」のステッカーは訪問を拒否している意思表示と見なされ、そこへの勧誘はできませんので、玄関に貼っておくのも有効

● トラブルに遭ったら… ●

- ・訪問販売で工事が終了していても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・オフが可能。消費者が店舗に出向いたり、チラシを見て自ら事業者を呼んだりした場合はできません
- ・契約書面を渡されない場合は、8日を過ぎていてもクーリング・オフが可能
- ・不審に思ったら、最寄りの消費生活センターなどの相談窓口へ

健康食品よりも

生活習慣の改善を！

道立消費生活センターは9月の「くらしのセミナー」で健康食品をテーマに取り上げたところ60人を超える参加があり、関心の高さがうかがえました。講師は独立行政法人国立健康・栄養研究所情報センター長の梅垣敬三氏。

梅垣氏は「いわゆる健康食品には問題のある製品も見られる」とし、摂取の際は「薬のように病気の治療・治療はできないので、薬のような使い方ではないこと。いくつもの製品を同時にとったり、薬と併用したりしないこと。アレルギーにも注意が必要」と述べました。また、体調に異常を感じたらすぐに使用をやめ、医療機関で診てもらうことをすすめています。

健康食品の利用において最も考慮すべき点は「生活習慣の改善」であり、健康な毎日を過ごすために必要なのは「バランスのとれた食生活と適度な運動、睡眠」であることをあらためて強調しました。

壁と屋根の工事— 火災保険で直せるの？

Q 自宅を訪問してきた事業者に、火災保険を利用して壁と屋根の修理工事ができると勧誘を受けた。自然災害といえれば自己負担がないと言われたが、このような修理は可能か。
(60代 男性)

A 住居として使用される建物や家財が、雪害などの自然災害によって損害を受けた場合、火災保険等の保険金が支払われることはあります。しかし、保険商品により時価額で支払われるものや、損害額が一定額以上の場合に支払われるもの、損害額を新品価額で算出して支払われるものなどさまざまです。



050-7505-0999

また、自然の消耗や劣化で生じた損害は自然災害とはいええず、保険金は支払われません。消費者が経年劣化と知りながら、事業者の指示で自然災害だと偽って保険金の請求をするなど保険契約を解除されたり、保険契約者自身が保険金詐欺に関与していると思われる可能性があります。いずれにしても事業者の説明をうのみにせず、保険会社に保険

解約に高額違約金？

実際に「火災保険で自宅の雪害修理ができる」と訪問勧誘があり、保険請求と車庫と壁修理を依頼した。実際に下りた保険金額は、請求金額より少額だったため、壁の修理を見直したいと伝えたとこ、違約金を請求された」との相談も寄せられています。この相談のように「保険金の請求申請を代行する」というセールストークが使われている場合が多いですが、実際に申請するのは消費

内容や対象範囲などを確認する必要があります。
火災保険を使って無料で修理できると持ちかける修理事業者について、消費生活センターや（一社）日本損害保険協会には、「ずさんな工事だった」「工事代を水増し請求された」などのトラブルが寄せられています。

相談者にはこれらのことを伝え、修理工事が必要なときは複数の事業者から見積もりを取るなどして、金額や契約内容をよく確認するように助言しました。

者です。事業者は、保険会社などに提出する写真撮影や見積書を作成することが主ですが、中には消費者になりすまして請求を行い、トラブルになるケースもあります。

このほかにも不審に思い断ると、根拠のない「違約金」や「解約金」「見積もり調査費」などの名目で保険金の数十％を請求してくる事業者もいます。

訪問販売で契約した場合、法律で定められたことが記載された書面を交付されてから8日以内であれば、

クーリング・オフができます。書面不交付や記載内容に不備があるときは、8日間を過ぎていても可能な場合があります。クーリング・オフをした場合は、事業者は違約金等の請求はできません。

また、「保険金を先払いしたが、一向に着工されず、連絡不能となった」「希望箇所の工事がされず、3カ月後に雨漏りが発生した」との相談も寄せられています。

火災保険が使えるとあって、勧誘する事業者が訪れた場合には、必ず損害保険会社や代理店に相談しましょう。

雪の降る前に工事を終わらせた方がよい、などといって契約を急がせる事業者にも注意が必要です。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活センターへ。



使用前に部屋の片付けを…

～ロボット掃除機の性能～

留守中やテレビを見ている時間に部屋を掃除してくれるロボット掃除機が、単身者や子育て中の主婦などに人気が高まっています。また、一般的な掃除機を使うのがつらい高齢者などにも購入を検討する人が増えています。そこでロボット掃除機の性能をテストしました。

テスト品目

・ロボット掃除機4銘柄（1銘柄は1万円以下の廉価タイプ）

テスト結果

○ゴミの種類による除去率

約6畳のプラスチックタイル（Pタイル）とじゅうたんの上で、糸（しつけ糸・たこ糸）、砂ゴミ、紙ゴミを一定の重量を均等にばらまき除去率を調べました。

糸ゴミと紙ゴミは全銘柄、Pタイル、じゅうたんとも95%以上の除去率でした。ただし、No.1～3は、長い糸（15、20cm）がブラシに絡まりました。No.4はブラシが無いのでタイヤなどに付着しました。砂ゴミに関しては、No.4にはブラシが無く吸引のみなので吸い込みが弱く、除去率がPタイルで73%と他銘柄に比べ悪い結果でした。

○コーナーのゴミの除去率

丸い構造上、壁際のゴミを除去するにはサイドブラシによるゴミのかき寄せが必要です。全銘柄サイドブラシがあり、壁際のゴミの除去は問題ありません。ただし、四隅にはブラシが届かず取り残しがありました。

○段差性能

No.1～3は2.4cmの段差を乗り越えることができたのに対し、No.4は1.2cmの段差を乗

り越えることはできませんでした。

○電気代

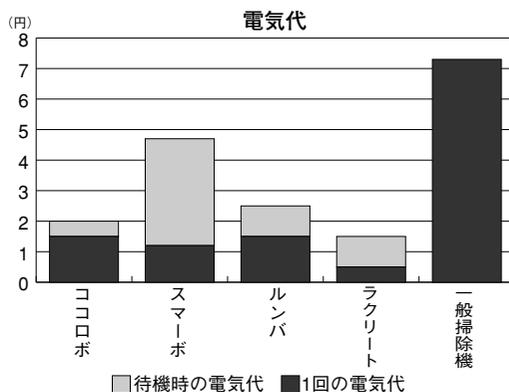
1回にかかる電気代は0.6～1.5円でした。一般の掃除機（1,000Wを20分使用した場合）は約7.3円なので、掃除の電気代は安くなります。ただし、ロボット掃除機は充電した後、待機時に電気代がかかるので、この待機時の電気代は0.5～3.5円と大きな差がありました。特にNo.3の待機時の電気代が高い傾向にありました。

○騒音

一般掃除機を含めPタイルよりじゅうたんの方が、音が小さい傾向にありました。また、ロボット掃除機は一般掃除機よりかなり静かで、特にNo.2が一番静かでした。

○安全性

全銘柄、本体下部に段差センサーがあり、階段などで本体が落下しないようになっています。また、No.1～3は本体を持ち上げるとすぐに停止する構造になっています。No.4は停止するまで約8秒かかりました。No.2とNo.3にはバーチャルウォール（偽の壁）と呼ばれる付属品がありこれを利用すると赤外線でその先に本体が入ってこないようにもできます。



■テスト品一覧

※平成24年11月購入

No.	銘柄	型式	製造又は販売者名	電池	大きさ直径(mm)	本体質量(kg)	充電時間	最長運転時間	主な付属品	購入価格 [※] (円)
1	ココロボ	RX-V80	シャープ(株)	リチウム	346	約3.3	約4時間	約1時間	リモコン・交換用サイドブラシ	65,100
2	スマーボ	VC-RB7000	東芝ホームアプライアンス(株)	リチウム	350	約3.2	約3時間	約60分	リモコン・バーチャルガード・モップ(2)	56,700
3	ルンバ	R620	アイロボット社	ニッケル水素	340	約3.7	約3時間	最大90~120分	リモコン・バーチャルウォール・クッションラバー	47,000
4	ラクリート	CZ-860	(株)シーシーピー	ニカド	270	約1.5	約4時間	約50分	回転ブラシ(1セット)	9,240



No.1 ココロボ



No.2 スマーボ



No.3 ルンバ



No.4 ラクリート

○使用性

全銘柄ダストボックスを外し、ゴミ捨てが容易です。ゴミの量にもよりますが、使い始めにダストボックスのゴミを捨てる手間がかかります。ダストボックスのフィルターなどの掃除には一般の掃除機を使うと便利です。

個々の評価

No.1 (ココロボ) ゴミの除去率は良かった。壁にぶつかったときやスタートするときにしゃべるので遊び感覚で使用できるのが特徴。他銘柄に比べ、毛足の長いじゅうたんなど絡まりやすい。

No.2 (スマーボ) 一番薄型で静か。壁や家具にぶつかる率が他銘柄に比べ少なく、同じ広さの部屋を掃除した場合、他銘柄に比べ運転時間(掃除の時間)が短い傾向にあり、ゴミの除去率も比例して少ない傾向にありました。また、待機時の電気代が高い。

No.3 (ルンバ) ゴミの除去率を含め総合的に良かった。一番重く、厚さもあるので重厚感があります。本体に取っ手が付いているので持ち運びに便利。

No.4 (ラクリート) 廉価タイプ。掃除した後充電台に戻らない、重いゴミは吸えないなど欠点がありますが、日常出るほこりなどの

除去には問題なく使用できます。

消費者へのアドバイス

・ロボット掃除機の使用前には、床の上にコードや書類などがあると絡まってしまうので、整理する必要があります。水分を吸い取ると故障の原因になるので、飲み残しのペットボトルなども片付けましょう。

・本体と同じくらいの高さの隙間に潜り込んで停止したり、じゅうたんがめくれてしまったりすることがあるので、両面テープで抑えるなどの工夫が必要な場合もあります。

・掃除の手間は大幅に軽減できますが、コーナーやロボット掃除機の入れない所は普通の掃除機を使用しましょう。

・No.1～3は掃除が終わると自動で充電台に戻りますが、充電台の周りに障害物があると戻れないのでスペースの確保が必要です。

・一般的な掃除機よりかなり静かですが、テレビなどを見ていると気になる大きさです。

・バッテリー交換時期は1～3年とさまざまで、自分でできるものとできないものがあります。また、ブラシなどの消耗品の価格にも違いがあるので、購入の際はよく確かめましょう。



当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

見学しませんか

当センターなどが10月19日に行った特別相談「訪問販売・買い取りトラブル110番」に5件の相談が寄せられました。相談者の年齢層は30～50代。「隣人が火災保険の給付金

特別相談に不審な

リフォームなど

でリフォームしたと言っが、不審「玄関に『訪問販売お断り』の紙を貼っているのに訪問予定日が記載されたパンフレットが投函された」使用中の車を下取りして新車を購入する予定だが、納車日が契約書に記載されていない。代金を一括で支払うよう言われ不審」などの相談が寄せられました。

付けています。見学のほかにも消費生活講座や衣・食の簡易実験などにも対応できますので、研修等にご活用ください。利用は無料、2名以上で要予約。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。

また、消費生活にかかわるDVD上映や展示ホール、テスト室見学からなるフリー見学云（申し込み不要）も月に1回、午後1時半から開催しています。

DVDの上映作品は、11月13日（水）「悪質業者の視点」（消費者庁）、12月4日（水）「気になる食品の安全性〜みんなで学ぼう。リスク分析〜」（内閣府食品安全委員会事務局）を予定しています。

11月に消費生活の研修講座

（一社）北海道消費者協会は、平成25年度第2回消費生活リーダー研修講座を11月28、29の両日、道立消費生活センターで開きます。受講料は1日千円。テーマと講師は左表をご参照ください。問い合わせ、申し込みは教育啓発グループ（☎011・221・4217）へ。

日時	テーマと講師
11月28日（木） 10:00～12:00	「最近の消費者被害と事業者に対する行政措置状況について」道消費者安全課取引適正化グループ
13:00～15:00	「遺伝子組換え作物をめぐる海外規制政策の動向～アメリカ、EU、中国を中心に～」立川雅司氏（茨城大教授）
11月29日（金） 10:00～12:00	「消費者白書を解説する」消費者庁消費者政策課
13:00～15:00	「警察における最近の消費者被害と取締状況について」道警生活経済課

くらしのセミナー

当センターは、一般消費者を対象に消費生活にかかわる話題を取り上

げるセミナーを開催しています。無料。11、12月の日程は次のとおりで、いずれも午後1時から3時まで。申し込み、問い合わせ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-syouchi-c.jp/>

マ11月20日（水）自然エネルギーで地域を活性化！～北海道で活きる『木質バイオマス』とは～（株）NERC（自然エネルギー研究センター）マ12月11日（水）「超高齢未来に向けて」知っていますか？老年学（ジェントロジー）～特定非営利活動法人北海道ジェントロジー推進協会

北海道立消費生活センター
札幌市中央区北3西7
TEL 011・221・0110
FAX 011・221・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。

各 位

訂正とお詫びについて

商品テスト結果「ロボット掃除機の性能」の記載に誤りがありました。

読者の皆さま、ならびに関係各位にご迷惑をおかけしましたこととお詫びするとともに訂正させていただきます。

正 誤 表

訂正箇所	誤	正
7ページ右段9行目	「No.3の待機時の電気代…」	「No.2の待機時の電気代…」