

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

- 若者を狙う消費者トラブル … 2、3
- 賃貸住宅の退去時の原状回復 … 3
- 食品表示の考え方公表 …… 4
- ベビーカーに不備 …… 4
- プロバイダ契約のトラブル … 5
- くらしの疑問 …… 6、7
- 消費者月間統一テーマ …… 8



春の祝津漁港（小樽）

追分節で忍路、高島と歌われたニシン漁港。祝津は高島の一画として扱われていたとのこと。ここ何年か久しぶりに群来の現象が見られるようになった。今年の春のニシン漁が期待される。

（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. **84** 3月号

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

若者の消費者トラブル

あなたは

大丈夫？

進学や就職で親元を離れ、一人ぐらしを始める人が多い季節。気をつけたいのがインターネット通販や訪問販売による新聞購読などの消費者トラブルです。20歳を過ぎると未成年者を理由とする契約の取り消しができなくなることもあり、若者が被害に遭いやすくなっています。特に若者が陥りやすいトラブルを紹介します。「おかしいな」「だまされたかも」と思ったら、最寄りの消費生活相談窓口へお問い合わせください。

インターネット
通販トラブル

通販で注文したが「商品が届かない」「違う商品が届いた」「返品したい」→自由に買い物ができる反面、リスクがあることを認識した上で利用しましょう。通信販売ではクーリング・オフはできませんが、広告に事業者名や連絡先、返品特約の有無を記載することが義務づけられています。利用の前に確認しましょう。

ワンクリック
詐欺

アダルトサイトにアクセス。「20歳以上」を確認する画面をクリックするといきなり高額請求画面が出て…→サイトにアクセスしただけでは契約が成立しているとは言えないので、支払う必要はありません。仮に申し込みがあったと主張されても電子消費者契約法により、錯誤による無効を主張できるケースもあります。むやみにクリックせず、もし脅迫まがいのメールが来ても、こちらから連絡しないことです。

サラ金カードの
名義貸し

「カードを作ってくればアルバイト代を払う」と言われ、作成してサラ金からお金を借り、カードも渡してしまった→カードや名義を貸した場合、それによって生じた支払い責任は名義人にあります。絶対にしてはいけません。ほかにもヤミ金からお金を借りてしつこい取り立てにあたり、家族の借金の支払いを迫られたりするトラブルが起きています。違法な高金利による貸し付けは返済義務がありません。脅迫行為などがあれば警察に相談を。



道立消費生活センター

☎050・7505・0999

(相談専用電話)

専門の相談員が対応します
(午前9時から午後4時半まで、
土日、祝日、年末年始お休み)



しつこい新聞の勧誘

勧誘だとは知らずにドアを開けたら、景品の洗剤や米を渡された。しつこい勧誘に根負けし、半年後からの新聞購読を契約→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・オフが可能です。しかし、事例のように半年先に新聞が届いてから解約しようとしてもクーリング・オフの期間が過ぎていて、無条件での解約は難しくなります。契約は慎重に。業界団体が作成したガイドラインでは、新聞公正競争規約の上限を超える景品類を渡されて契約した場合、一定期間が過ぎても解約できるとしています。



知っていますか？

賃貸住宅退去時の原状回復

春先は引越しのシーズン。退去時に入居者（借主）と貸主との見解の違いからトラブルになることがあります。国土交通省が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を作成していますので、参考にしてみてください。

ガイドラインによると、「退去時に借主が負担すべき費用は、借主の故意・過失、注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使

用による損耗等」です。原状回復とは、借りた当時の状態に戻すことではありません。

公益社団法人北海道宅地建物取引業協会発行の「原状回復のてびき」によると、主な貸主負担の例として「次の入居者確保のために行う畳の裏返し、表替え」「家具を設置したことだけによる床やカーペットのへこみ、跡」「壁にはったポスターや絵画の跡（日照などの自然現象によ



る変色)」などを挙げています。トラブルを回避するためには、入居時に双方で物件の状態をよく確認し、チェックリストを作っておくことが大切です。特に契約書に「ハウスクリーニング」や「冬期特約」などの項目がある場合は、内容をよく確認しましょう。

車の購入トラブル

購入した中古車に不具合が見つかった→購入の際は日本中古自動車販売協会連合会への登録業者かを調べ、相場価格より不自然に安くないか、保証制度の有無などの情報を収集し、修復歴車の場合、修復の程度の説明を受けましょう。自動車はクーリング・オフはできませんが、契約成立前であればキャンセル可能ですので、契約の成立日(自動車登録された日など)を確認しておきましょう。すぐに契約せず、一旦注文書を持ち帰って熟読するなど時間をかけましょう。通信販売の場合、現物を確認できないので特に注意が必要です。



契約してしまったら...

契約するときは急がず、親や周囲の人たちに相談しましょう。しかし、断りきれずに契約してしまった場合、訪問販売などの特定の取引で商品やサービスを契約したときは、一定の期間であれば無条件で解約(クーリング・オフ)できます。

クーリング・オフ期間が過ぎても、長時間粘られ、強引に契約させられた場合や契約書面に不備があった場合など、解約できることもあります。「おかしいな」「だまされたかも」と思ったら、最寄りの消費生活相談窓口へお問い合わせください。

食品表示の考え方公表

消費者庁

相次ぐメニュー・料理の不適合な表示問題を受け、消費者庁は景品表示法のガイドラインを作成することとし、昨年12月、「メニュー・料理等の食品表示に係る景品表示法上の考え方(案)」を公表しました。

食品表示の問題が生じて以降、業界が適正化に向けて自主的な取り組みを進めていることから「考え方(案)」は、具体的な事例を示しています。

例えば「牛の成形肉を焼いた料理のことを『ビーフステーキ』『ステーキ』と表示してよいか」などの質問に答える形となっています。消費者庁の見解は「問題となる」ですが、「成形肉であることが明瞭に分かるよう併記する必要がある」としています。ほかに魚介類の名称や



「自家製パン」「フレッシュジュース」の表示についても言及しています。

消費者団体などからは「牛の成形肉の場合『ビーフステーキ』『ステーキ』表示は、『成形肉』等の併記があっても優良誤認」などの意見が出されています。

道が36事業者へ改善指示

不適正表示で

道は、メニュー等の不適正(優良誤認)表示があったとして、36事業者に対し、指示を行いました。

主な不適正表示は、「牛脂注入加工肉」や「成形肉」を「ステーキ」「牛肉」や「ステーキ」(25事業者)、「バナマイエビ」や「ホワイトタイガー」を「芝海老」や「大正海老」と表示(14事業者)など。36事業者において、適正表示への改善、再発防止に向けた取り組みの実施がなされたことを確認しています。

すでに道は、各地で景品表示法のガイドラインにもとづくセミナーを開催し、事業者の法令順守や食品の適正表示の意識を高めるとともに、新年度から食品表示監視員を配置し、ホテルやレストランを抜き打ち

で調べるなどのチェック体制を強化していく方針です。

消費生活審議会の

委員募集

道民の消費生活の安定や向上を図るための「北海道消費生活審議会」の委員を募集しています。

応募資格は道内に在住する20歳以上で、消費生活に関心を持ち、札幌市内で開催する審議会に出席できる

ベビーカーに不備、

無償部品交換

育児用品などを販売している「ンビ(株)」は、ベビーカー「F2 AB1240」「F2 ミッキーマウス」のアームレスト部分に不備があったとして、無償部品交換を実施しています。

問い合わせは専用フリーダイヤル ☎0120・055・051へ。

一方、同じく育児用品などを販売しているアプリカ・チルドレンズプロダクツ(株)のベビーカー「Airria(エアリア)」が、景品表示法に違反する行為(優良誤認)

方。任期は5月19日(予定)から2年間。応募方法は、所定の応募用紙(道のホームページからダウンロードできます)と作文を道庁担当課へ郵送、または持参してください。3月31日当日消印有効(持参の場合は午後5時半まで)。詳細は道のホームページをご覧ください。

問い合わせは ☎011・204・5212 (消費者安全課)



が認められるとして、消費者庁が措置命令を出しました。

対象商品のシート部分の通気性が、自社従来品よりも約1倍高いとリーフレットや雑誌に表示していましたが、実際は全く通気性が認められないことが判明しました。同社はすでに必要な措置を講じています。

問い合わせは専用フリーダイヤル ☎0120・033・010へ。

プロバイダ勧誘

遠隔操作で契約？

Q 「インターネットの利用料金が安くなる」と言われ、プロバイダの乗り換えを勧められた。安くなるならよいと思い、よくわからないまま事業者が「遠隔操作」でパソコンを設定した。後日、以前よりプロバイダ料金が高額になることが分かったので、解約を申し出たところ、違約金として2万円も請求された。違約金がかかることなどは説明されておらず、納得いかない。

(20代 女性)

A 相談者は契約内容や利用料金、解約条件等についての具



体的な説明を受けた覚えはないとのことでした。また、勧誘したのはプロバイダではなく、代理店であることがわかりました。

センターから契約先であるプロバイダに連絡を取り、実際には安くならないことや、契約内容について説明不足があること、代理店の勧誘に

クーリング・オフはできません！

最近、この事例のようにプロバイダの乗り換えを勧められ、よく分からないまま、事業者の遠隔操作によって契約し、トラブルにつながるケースが増えており、独立行政法人国民生活センターから注意喚起がなされています。

消費者の中には、事業者から書面が送られてきて、それを返送してから契約成立になると思っている人もいますが、「申し込みとそれに対する承諾」があれば口頭でも成

問題があることを伝えて交渉したところ、解約料については説明不足があったことを認め、無条件で解



約となりました。

この事例は解約に応じた例ですが、事業者が「契約内容について十分説明し、録音もある」「パソコンの画面上で契約条件などを提示して同意を得ている」などと主張し、交渉に応じないこともあります。

※遠隔操作：インターネットを使って、自分のパソコンの画面を離れた場所にいる事業者のパソコンに表示して、事業者が操作して設定すること

立するため、電話で承諾すれば契約が成立します。

プロバイダ契約については、電気通信事業法で規制されており、事業者は契約時に料金やサービス提供条件について、消費者に説明すること

が義務づけられています。しかし、特定商取引法が適用されないため、法的なクーリング・オフ制度はありません。

また、大手電話会社を名乗って信用させたり、ウイルス対策やサポー

ト料金等のオプション契約をさせられたりして、最終的に料金が以前よりも高額になるトラブルもありません。現在の利用状況を調べた上で、変更する必要があるかどうかを検討し、必要がなければきっぱり断りましょう。

事業者に自分のパソコンの遠隔操作をさせるということは、自分のパソコン内にある情報を知られたり、情報が外部に漏れたりするなど、危険性もありますので、注意が必要です。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。

くらしの 疑問?

～テスト室への問い合わせから～

道立消費生活センターの商品テストグループには、道民の皆さんからテスト依頼が年間400件以上(技術的な問い合わせも含む)、寄せられます。その中からくらしに身近な話題を紹介します。



衣類に毛玉。リュックのせい?

Q. リュックを毎日使用していたところ、衣類に次々と毛玉が発生しました。リュック背面についているラベルが原因と思い、取り外したところ問題は発生しなくなりました。製品に問題があるのでしょうか?



リュックとラベル



毛羽立ったズボン

ラベルにざらつき

A. ラベルの切り口をさわってみると、ざらつきが感じられました。実体顕微鏡で拡大観察したところ、ヒートカット(熱により繊維を溶かして切り口を固め、ほつれを抑える方法)による硬化、凹凸が認められました。

苦情品のズボンの裾裏で、当該ラベルをこすったところ、20回で毛羽立ちが再現できたことから、ラベルの切り口が連続的に衣類に当たり、毛羽立ち、毛玉を発生させたと推定されました。

メーカーに申し入れたところ、ラベルの位置の改善を検討するとの回答を得ました。相談者には衣類の賠償金が支払われました。

加湿器使用で白い粉

Q. インターネットで超音波式の加湿器を購入しました。使用してから間もなく、部屋にある家具などの上に白い粉があることに気がつきました。メーカーに苦情を申し入れたところ、それは水道水に含まれる残留物で問題はなく、もし嫌なら蒸留水を使ってくださいと言われました。

メーカーの表示不足

A. 超音波式に見える湯気は水蒸気ではなく、水の粒子を超音波で小さくして浮遊させたものです。そのため水道水に含まれるカルシウムやマグネシウムなどが白い粉として発生する場合があります。インターネットの表示事項を確認したところ、白い粉の説明はなく、メーカーに問い合わせたところ表示不足もあり、今回は購入金額を返金するとの回答を得ました。

<加湿器の主な方式と特性>

	湯気(水蒸気)		白い粉 (残留物)	電気代	手入れ
	可視	温度			
加熱式	見える	熱い	なし	高い	不要
気化式	見えない	冷たい	なし	安い	要
超音波式	見える	冷たい	あり	安い	不要

※最近のハイブリッド方式は上記の2方式以上を組み合わせた商品
※手入れとは、フィルターのそうじや交換

眼鏡チェーンでかゆみ

Q. 購入した眼鏡チェーンを使用していたところ、皮膚が赤くなり、かゆみが出てきまし

た。眼鏡チェーンはもともと銀色でしたが、赤茶色に変色してきました。何か怪しい成分でも入っているのでしょうか。

メッキで皮膚障害

A. 苦情品にはスチールと表示してありました。調べてみると表面が銀色の部分からは銅とニッケル、表面が変色した部分からは銅のみが検出されました。また、チェーン内部（素地）からは鉄が検出されました。このことから表面のメッキがはがれたことが変色の原因で、赤みやかゆみは金属アレルギーを起こしやすいニッケルが肌に合わなかった可能性があると思われます。

メーカーに問い合わせたところ、表示内容を改善するとのことでした。

さびのついたやかん。使っても大丈夫？

Q. ホーローのやかんを使用しているうちに、内側の底にさびのようなものが付着しているのに気づきました。このまま使用していても大丈夫ですか。

鉄なので害はなし

A. 観察の結果、ホーローの表面のガラス質にキズがついたことにより、素地の鉄がさびたものでした。鉄自体は体に害はありません。

調べてほしいことは ありませんか？

上記の事柄以外にも食品の塩分量や成分検査、電気製品の消費電力量や繊維の染色堅ろう度のテストなども可能です。ご希望の方は商品テストグループへお問い合わせください（相談専用電話050・7505・0999）。

なお、テストは無料ですが、テスト品の送料はご負担いただいています。



そば粉2割で、そばなのか？

Q. チラシを見ていたら、干しそばに「そば粉2割」と書いてありました。そば粉が2割で「そば」と表示してよいのでしょうか。



「そば」表示はOK

A. 干しそばの場合、そば粉の割合が30%未満の場合、そば粉の配合割合を表示することが義務づけられています。今回の場合、配合割合が表示してあるので問題ありません。

ちなみに原材料の表示は、原材料に占める割合が多いものから順に記載することになっているため、そば粉が最初に記載してあれば、おおよそ50%以上の配合割合であると推定されます。

形が違うのに同じ重さのカニ？

Q. 冷凍のカニを購入しようとしたところ、内容量の表示がすべて1個500gとなっていました。見たところ、形や大きさが違うと思うのですが、すべて500gというのはおかしいのではないかと。



重量表示は正確に

A. 該当商品の場合、計量法では個数や本数のみの表示でもよく、グラム（g）表示の義務はありません。しかし、グラム表示をした場合には正確に計量する必要があるため、実際の重量に大きな差があれば、店舗側は指導の対象になります。

<訂正とおわび>

「きらめっくNo.82」の「ロボット掃除機の性能」の中で、記載に誤りがありました。訂正しておわびします。

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…」



テスト室を見学する学生たち

26年度消費者月間統一テーマ

つながろう消費者

安全・安心なくらしのために

国は昭和63年から毎年5月を「消費者月間」と定め、全国で消費者、事業者、行政が一体となり、消費者問題に関する啓発や教育などの事業を集中的に行っています。

テーマの趣旨は、近年、高齢者の消費者被害の相談件数が、高齢者の人口の伸び以上に増加していることから、訪問支援等による積極的な見守り対策やサポートの必要性

があることを踏まえてのものです。

消費者庁は、被害に遭うリスクの高い高齢者や障害者の方々を、消費生活センターを中心とした地域の関係者が幅広く連携し、地域で見守る体制（消費者被害防止ネットワーク）の拡充を推進しています。

当センターも毎年、月間に合わせ、道庁ロビーで展示会を開いたり、街頭啓発を行ったりしています。

見学しませんか

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、見学を受け付けています。見学のほかに消費生活講座や衣・食の簡易実験な

どもに対応できますので、研修等にご活用ください。利用は無料、2名以上は要予約。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会（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。来年度は5月からスタートします。

登録しませんか？

消費者委員会がメルマガ

内閣府の消費者委員会は、メールアドレスの配信を始めました。内容は会議の開催案内や会議資料、議事録など。ホームページに登録画面があります。メルマガ送信アドレスは、cc_ernaga@cao.go.jp

3月26日に

ネットワーク会議

北海道消費者被害防止ネットワーク（事務局・道立消費生活センター）は3月26日午後1時半から、

当センターで36の構成団体による定例会議を開きます。会議では、各団体の取り組み報告などを通じて情報交換をし、活動の参考とします。
市町村等における消費者被害防止ネットワークは、今年度設立された室蘭を含め計5カ所となっております。消費者被害防止を目的に地域のさまざまな団体が連携するネットワークの重要性は、消費者庁も認めるところであり、拡充推進策を話し合うこととしています。

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。ご活用ください。
<http://www.do-syoyuhi-c.jp/>

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
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。