

令和2年度千歳市市民生活安定審議会 開催結果（議事要旨）

開催日時： 令和2年7月15日（水） 10：30～12：00

会 場： 千歳市役所議会棟2階 大会議室

出席者： 8名（委員の名簿は別紙のとおり）

市： 澤田市民環境部長、小田市民環境部次長

事務局： 高本市民生活課長、松本市民生活係長、小林市民生活係員、綾部消費生活専門相談員

- 1 開会
- 2 各委員挨拶
- 3 審議

（1）消費者行政の取組について

事務局より、資料のとおり説明し了承された。

質疑応答

（委員）

消費生活センターへの問合せの中で、健康食品による健康被害の相談はあったか。

また、相談があった場合、保健所への連絡を案内しているか。

（事務局）

健康食品の摂取により腹が緩くなった等の相談はあったが、摂取をやめることで症状が治まっている場合は、保健所への連絡までは案内していない。

（委員）

保健所に連絡をしても、摂取をやめることと、症状によっては病院を受診することを案内するので、現在の対応で問題ないと考えている。

なお、食品衛生法が改正され、令和2年6月からは、厚生労働大臣が定める特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害が発生した場合は、事業者から行政へその情報を届け出ることが義務化された。

特定の食品による健康被害が複数件発生し、その食品に含まれる成分が特定された場合に、その成分を含んだ食品を国が届け出の対象として指定していくことになる。

もし何か相談内容で参考となる情報があれば、保健所に情報共有してほしい。

（委員）

食品以外のトラブルはどこに相談すればよいか。

知人が化粧品のサンプルを取り寄せて使用したところ、肌が荒れてひどいことになった。

（事務局）

その場合もまず消費生活センターに相談してもらいたい。

必要に応じて販売業者に連絡もさせてもらう。

（委員）

保健所は医薬部外品になると担当外になると思われる。

(委員)

損害保険の手続きの代行の話があったが、それは違法行為になるのか。

(事務局)

違法行為にはならないと思われる。

当事者間で契約が結ばれていたとしたら、クーリングオフの対象になる可能性はあるが、基本的には支払義務が発生すると思われる。

元々必要のない契約なので問題はあるが、違法行為にはならないと思われる。

地震によるひび割れで保険金が支給されると思っていなかった人が多く、勧誘の電話で支払われることを知ってつい契約を結んでしまうことがあるようだ。

(委員)

苦情相談の年代を見ると、各世代に及んでいるが、若い方が多い等の傾向はないのか。

(事務局)

架空請求のハガキによる詐欺が流行した際は50歳以上の女性に多く被害が見受けられたが、現在はそのような傾向はないと思われる。

(委員)

試買量目調査の誤差が前年よりも多いと見受けられるが、例年と何か違いはあったか。

(委員)

調査方法は例年通りであり、特段の変化はなかったと認識している。

誤差の範囲ではないかと考えている。

(委員)

物価調査でテッシュペーパーとトイレットペーパーが高騰しているが、新型コロナウイルスが原因で急に上がったわけではなく、以前から上がっていたことが確認できた。

その他物価に大きな変化はあったか。

(事務局)

特段大きな変化はなかったと認識している。

ただし、今年度の5月・6月は新型コロナウイルスの影響で食品・日用品の物価調査ができなかったため、来年の調査結果には影響が出てくると考えている。

(委員)

新型コロナウイルスの関係で通販をする機会が増え、自分の手元にも注文していない商品が届いた。配達してきた郵便局員にも、何かおかしいのではないかと言われた。

実際の送り主に電話すると、返さなくていいから引き取ってくれと言われた。

また、クレジットカードの情報を盗まれてしまい、60数万円の請求が来た。

カード会社側も、支払方法・金額が例月とあまりに違うので、おかしいのではないかとの話になり、調査をしてもらった結果、不正に使用されていたことが確認された。

もちろんお金は支払っていない。皆さんにもぜひ気を付けてもらいたい。

(委員)

昔と違って、物を買う際に生産者と消費者との間に問屋が入っていないことが多く、実際に消費者の手元に商品が届かないと商品の善し悪しを判断ができない時代になっており、社会問題となっているため、その点について啓発をお願いしたい。

(2) 新型コロナウイルス感染症に関連した被害等の情報提供について

事務局より、資料のとおり説明し了承された。

質疑応答

(委員)

直接商品を送りつけられて代金を請求された場合は、既に相手方に名前・住所・電話番号等を知られている状態だが、返品しようとするともたこちらの情報を書く必要があるため、送り返すことはしないほうがよいのか。

(事務局)

いわゆる「ネガティブ・オプション」と呼ばれるものだが、14日間商品を保管した後は、その商品は受け取った側でどのように扱っても良いと法律で決まっている。

ただし、請求書が入ってない場合は、ただ送りつけられただけの状態であり、場合によっては誰かが厚意で送ってくれた場合もある。家族が送っていた事例もあった。

通販で買い物をして商品が届いているが、同じ商品がもう一度届き、なぜ二度商品が届いたかわからない例もあった。

少なくとも、請求書が入った状態で送りつけられた商品の代金を支払う必要はなく、もし、相手方から電話が来ても、送り返す必要はなく、引き取ってくださいというスタンスで良いと思う。

(委員)

もし届いてしまった場合は、14日間は保管する必要があるなどの対処法を知っておく必要があることがわかった。困った際は、まず消費生活センターに連絡してほしい旨を啓発する必要がある。

(委員)

次亜塩素酸水について、当初、アルコールだと成分が強くて手が荒れるので、次亜塩素酸水を使ったほうが良いという情報があった。

しかし、途中で一度効果がないという報道が出て、その後また効果があるという報道がされているが、どこが検査を行っていたか。

(事務局)

経済産業省のNITE（製品評価技術基盤機構）で研究を行っている。

発表は数回に分けて行われており、中途の発表の時点では次亜塩素酸水の有効性は確認できていなかったため、消毒に有効な成分から外れていたが、最終発表で有効性が確認されたため、そのような報道になったと思われる。

(事務局)

次亜塩素酸水は手指の消毒には向かないが、物品の消毒には使い方によって効果があると言われている。NITEからは、物品を次亜塩素酸水で浸しておいて、しばらく放置してから乾いた布などでふき取る使い方をすると効果があると発表されている。

(委員)

塩素なので金属に使用する際も注意が必要であると思われる。

使用する際は用法をよく確認する必要がある。

(3) その他

事務局から、次回の審議会開催日程について、特別に審議する事案がなければ、来年度の同時期に開催することとして提案がなされ、了承された。

4 閉会