

東京くらしねっと

今月の話題

身近にあるフェイクニュース、誰もがだまされる!?

読者レポート

消費者の強い味方、NITE(ナイト) ～製品事故から守ります～

安全シグナル

危ない! 調理中の着衣着火

相談の窓口から

トイレ詰まりの解消修理に関する相談が急増 突発的な水回りのトラブルに備えて連絡先の確認を!



人力車と浅草

東京都消費生活総合センター
相談窓口のご案内

☎ 03-3235-1155

受付時間 月曜～土曜
9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)

〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階 ●JR・東京メトロ・都営地下鉄「飯田橋」駅すぐ

お近くの消費生活相談窓口につながります
消費者ホットライン 局番なし188

東京の消費生活に関する情報サイト 東京くらしWEB
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>

検索Q



身近にある フェイクニュース、 誰もがだまされる!?

今月の
話題

国際大学グローバル・コミュニケーション・センター
准教授 ^{やま ぐち しん いち} 山口 真一

インターネットが普及して、私たちはこれまでよりはるかに多くの情報に接するようになりました。しかし、その中にはフェイクニュースといわれるうその情報もあります。

実はフェイクニュースは私たちの身近に存在しており、75%以上の人のだまされるといふ調査結果もあります。そのような中で何に気を付けて情報に接すればよいのか、そのポイントをご紹介します。



身近にある フェイクニュース

「深く息を吸って10秒我慢できれば、新型コロナウイルスに感染していない」「新型コロナウイルス感染症は26度のお湯を飲むと予防できる」：コロナ禍において、こういった情報が、SNSやメッセージアプリ、直接の会話を介して駆け巡りました。これは世界中で起こった現象であり、「メタノールを飲めば治る」などの危険な情報を信じた人が、実際に飲んで亡くなったというケースが、少なくとも800件以上確認されています。

これらは全て、フェイクニュースといわれるものです。フェイクニュースとは、文字や映像などの誤った情報で、公共に害を与えられるもの全般のことを指します。

フェイクニュースは、新型コロナウイルス関連のものだけではなく、政治的なものもあれば、私たちの生活を混乱させるようなものもあります。例えば、2016年の熊本地震では、動物園からライオンが逃げたという投稿がSNSでなされました。投稿は瞬く間に拡散され、地域の人々は動揺し、動物園には電話が殺到

して混乱をもたらしました。しかしこれは全くのうそで、投稿者は悪ふざけで投稿しただけだったのです。

また、2020年2月には、「トイレットペーパー生産の多くは中国で行われており、新型コロナウイルスの影響で輸入が止まって在庫が無くなる」というフェイクニュースが出ました。マスメディアがこの情報が誤っていることを報じ、買い占めをしないよう注意喚起をしました。が、スーパーで商品棚が空になっていく映像も相まって、人々の不安を駆り立てました。その結果、「無くなる前に買おう」と思う人が増え、結局トイレットペーパー不足による社会の混乱が2カ月ほど続きました。

このように、フェイクニュースは大きな社会的影響をもたらします。災害時のもの、医療健康系のもの、企業に対するものは、生活や経済の混乱をもたらします。また、政治的なものは、社会の分断を加速させ、選挙結果に影響を及ぼすこともあります。さらに、フェイクニュースが一部にあることで、世の中の情報全般に対する信頼が失われ、私たちは常にその情報が本当かどうか検証する必要があります。

真実よりうその方が 広まる

米国の研究では、フェイクニュースの方が普通のニュースよりも拡散スピードが速く、その範囲も広いということが明らかになっています。

10万件以上のツイッターの投稿データを分析した当該研究では、真実が1500名に到達するには、フェイクニュースよりも6倍の時間がかかっていました。また、フェイクニュースの方が、真実よりも70%も多く拡散されやすいことも明らかになりました。

なぜフェイクニュースの方が広く拡散されてしまうのでしょうか。その理由には、次の二つがあります。

第一に、目新しいためです。人は目新しいものが好きで、目新しいニュースの方が拡散されやすい傾向にあることが分かっています。そして、フェイクニュースと真実について分析したところ、目新しさに関するどんな指標と照らし合わせても、フェイクニュースが真実を上回っていたのです。

これは考えてみれば当然の話です。真実というのは、地味で地に足のついたものです。一方で、フェイクニュースは言ってしまうと創作な

ので、いくらでも目新しい内容にできます。あまりに奇抜であればうそと見抜かれてしまいが、真実味を混ぜたうえで、目新しくセンセーショナルにすることはたやすいというわけです。

第二に、怒りや不安は拡散されやすいからです。SNS上では、人の感情の中で、怒りや不安の感情が最も拡散されやすい一方で、安心や好きといったポジティブな感情は拡散しづらいことが分かっています。そして、フェイクニュースは怒りや不安をおおるような内容が多いです。

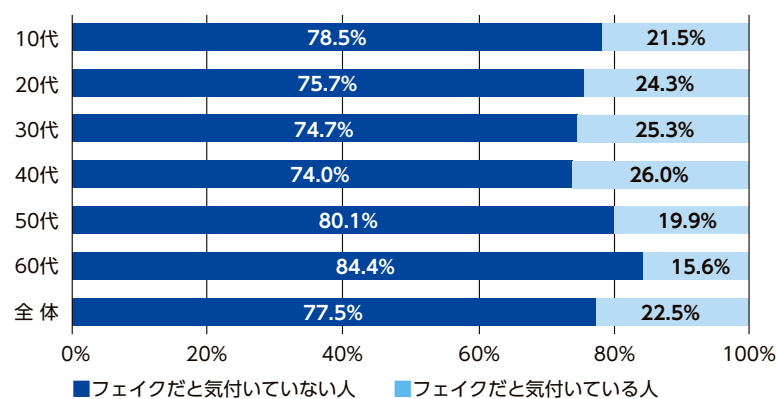
実際、私の研究では、フェイクニュース拡散の動機として「怒りを感じたから」「不安を感じたから」といったものが多くなっていました。

フェイクニュース、 誰もがだまされる!?

フェイクニュースなんかには自分ではだまされない、そう思っている人も少なくないかもしれません。しかし、私が2020年に調査した結果、フェイクニュースを知った後にそれをうそだと見抜けていない人は、なんと75%以上に上ることが分かりました(図1)。4人に3人以上の人は、フェイクニュースにだまされ

れているといえます。さらに、その傾向は年齢によってほとんど変わらなかったのです。つまり、フェイクニュースは若い人だけの問題ではなく、老若男女問わず皆に関わる問題といえます。

■図1 フェイクニュースをうそだと見抜けていない人の割合



また、最近米国で発表された研究では、大半の人は、ニュースが本当かどうか判断する自分の能力について、実際の能力よりも高く考えていることが明らかになりました。加え

て、そのように自分を過信している人は、むしろフェイクニュースにだまされやすい傾向が見られたのです。フェイクニュースに「私はだまされない」はありません。一人一人が自分もだまされる可能性があることを認識して、気を付けていくことが大切です。

私たちにできること

では、どのように気を付ければよいのでしょうか。気を付けるべきポイントとして、次の3点があります。

①投稿・拡散する前に一呼吸おいて
いろいろな情報に当たってみる

私たちは目の前のスマートフォンを使って、一瞬で情報を投稿したり拡散したりできるようになりました。これはとても便利ですが、同時に、「自分で考える」ということをつい忘れがちです。

何か情報を知ったとき、それについて投稿・拡散する前に、一度それが本当かどうか考える癖をつけましょう。ネットで他の情報源に当たただけで十分に情報検証は可能です。例えば、新型コロナウイルスに

ついてであれば、厚生労働省のウェブサイトをj見るだけでさまざまな情報j得られます。その他にも、マスメディアのウェブサイトをj見たり、専門家の発信をj見たり、SNSの検索で他の人の反応をjいろいろ読んだりするだけでも効果があります。

自分で考え、自分で疑問を持ち、自分で情報を取得しながら考えることが大切です。特に、怒りや不安を感じて思わず拡散したくなったときほど要注意です。

②家族・友人・知人からの情報も注意 私の研究では、フェイクニュースの拡散手段として最も多いのが「家族・友人・知人への直接の会話」で、次点が「家族・友人・知人へのメッセージアプリでの伝達」でした。フェイクニュースはSNSだけの問題ではありません。

コミュニケーション研究では、「近しい人の話は、専門家よりも信じやすい」という結果が出ています。つまり、私たちは家族・友人・知人の話を信じやすいわけです。

しかし実際には、近しい人だって間違えることはあります。言われた情報をすぐのみにするのはなく、自分でも調べるjことが重要です。

③真偽が分からなかったら拡散しない いろいろな情報源に当たっても、結局正しいのか間違っているのか分からないことは少なくありません。特に、新型コロナウイルスのように未知のウイルスが到来したときなどは、専門家ですら見解が異なることがあります。

そういった場合に私たちがjできることは一つです。その情報を拡散しないことです。フェイクニュースの真偽判断がj確実にできるとは言えませんが、拡散しないことは誰もがj確実にできます。例えば「2020年4月1日に東京でロックダウンが起きる」というフェイクニュースがメッセージアプリを中心にj拡散されましたが、このような真偽のほどをj確かめようがない情報が来た場合は、自分jでとめておけばよいわけです。

以上三つを一人一人がj守るだけで、フェイクニュースのj拡散力は弱まります。そう、まさに各人がjマスクをするなどでウイルスのj拡散を防ぐjように、情報に対してjてもjそのようにj気をj付けることで、フェイクニュースというjウイルスのj拡散をj抑え込むjことができるわけです。

次号の今月jのj話題は「成年年齢引下げ」についてです。

お知らせ

東京都消費者被害救済委員会報告

東京都消費者被害救済委員会は、消費生活総合センター等の相談機関に寄せられた苦情・相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、または及ぼすおそれのある紛争について、「東京都消費生活条例」に基づき「あっせん」や「調停」を行う知事の附属機関です。令和3年1月から12月までの間に東京都消費者被害救済委員会に処理を付託した案件及び委員会から知事へ審議の経過と結果について報告があった案件は、次のとおりです。

7月7日	報告	SNS広告で知ったオーディションの合格を契機に締結したレッスン契約に係る紛争	あっせん・調停不調
10月15日	報告	トイレの詰まりをきっかけとした高額な修理契約に係る紛争	あっせん解決
10月28日	付託	SNSで知った「投資で稼げる」というオンラインサロンの契約に係る紛争	審議中
11月30日	付託	全身脱毛エステティックサービス契約に係る紛争	審議中

報告案件の一例 SNS広告で知ったオーディションの合格を契機に締結したレッスン契約に係る紛争

SNS広告で知ったオーディションを受けに事務所に行った。合格した後に突然、高額なレッスン契約を勧められて、断り切れずに契約し、頭金を支払ってしまった。オーディションだけのつもりが、高額な契約をしてしまったと後悔して、クーリング・オフを申し出たが、事業者は返金に応じない。【→本件はアポイントメントセールス（訪問販売）に該当し、クーリング・オフが成立するとしてあっせん・調停を行った。】

消費者への アドバイス

- SNSなどの広告によりモデル・タレント志望者を募り、オーディション後に高額なレッスン契約を勧誘する事業者に注意してください。
- 契約書などの書面は、署名・押印する前に、よく読みましょう。記載されている内容や意味が分からなければ、その場で契約せず持ち帰り、慎重に検討しましょう。

他の案件も含めた各案件の詳細については、「東京くらしWEB」東京都消費者被害救済委員会の実績でご覧いただけます。

■東京くらしWEB 相談したい 東京都消費者被害救済委員会

https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kyusai/funsoushori_3.html

問い合わせ

東京都消費者被害救済委員会事務局 ☎03-3235-4155



危ない! 調理中の着衣着火



東京消防庁によると、死傷者が発生した着衣着火による住宅火災は、2018～2020年の3年間に133件起こっています。出火原因の大半はこんろで107件、その死傷者は111人でした。着衣着火によるけがの程度は重く、入院が必要な中等症以上が半数以上となっています。なかでも、65歳以上の高齢者では素早い消火ができず重症化する場合が多くあります。調理中は火に近づきすぎないように注意し、もし着衣に火がついてしまったら、脱ぐ、たたく、水をかけるなどして直ちに消火しましょう!

こんな事故が起きています!※1

- 90代女性は、自宅の台所で調理をしていた際に、エプロンの袖がこんろの火に接触して着火し、受傷した(中等症)。
- 60代女性は、台所の棚にある食料を取ろうとした際に、こんろの火が着ていたブラウスの右腰部分に着火し、受傷した(軽症)。

事故防止のポイント※2

- 調理中は、ストールなどは外し、服のすそや袖が炎に接しないよう、特に注意しましょう。
- 鍋などの近くでは、炎が見えなくても着火の危険があります。鍋などの底から炎がはみ出さないよう、火力を調節しましょう。
- ガスコンロの上や奥の物を取るときなど、こまめに火を消し、衣服の袖や裾に燃え移らないよう注意しましょう。

[参考HP]※1 東京消防庁 STOP! 着衣着火

<https://www.tfd.metro.tokyo.lg.jp/life/topics/bouka/data/tyakuityakka.pdf>

※2 東京くらしWEB 見えない炎で着火!? ～ガスコンロの近くには、燃えやすい物を近づけないで!～

https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/anzen/test/gaskonro_press.html

問い合わせ 東京都生活文化局 消費生活部 生活安全課 ☎03-5388-3082

講座案内

受講
無料

- 対象は都内在住または在勤、在学の方 ●応募者多数の場合は抽選
- 当日の参加申し込み不可 ●定員に満たない場合は締切日以降も受付

実験実習講座

講座	講師	会場・日時	
変化するファッション・ 多様化する洗濯事情 ～伝統の技から学びみ抜き法～	東京都消費生活 総合センター 技術担当職員	飯田橋会場(消費生活総合センター)	立川会場(多摩消費生活センター)
		2月18日(金) 13:30～16:00 ●定員 32名 ●会場受講 ●申込締切 2月4日(金) 受信有効 2/14(月)までに、メールにて 抽選結果を通知	2月10日(木) 13:30～16:00 ●定員 16名 ●会場受講 ●申込締切 1月27日(木) 受信有効 2/7(月)までに、メールにて 抽選結果を通知
LED照明の基礎知識 ～安全・快適に～	東京都消費生活 総合センター 技術担当職員	3月17日(木) 13:30～16:00 ●定員 32名 ●会場受講 ●申込締切 3月3日(木) 受信有効 3/14(月)までに、メールにて 抽選結果を通知	3月8日(火) 13:30～16:00 ●定員 16名 ●会場受講 ●申込締切 2月22日(火) 受信有効 3/4(金)までに、メールにて 抽選結果を通知

申込方法 電子申請 東京都 募集中の講座 検索Q <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabитай/koza/info.html>

食育講座

講座	講師	開催方法・日時
子どもと一緒にTRY! ～五感で味わう地産地消～	学校法人みんなのひろば 理事長 ふじうちえん 園長 加藤 積一 氏	3月10日(木) 14:00～15:30 ●定員 50名 ●オンライン受講 ●申込締切 2月17日(木) 受信有効 2/28(月)までに、メールにて抽選結果を通知

申込方法 電子申請 東京都 募集中の講座 検索Q <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/manabитай/koza/info.html>

実験実習講座(飯田橋会場) 問い合わせ
東京都消費生活総合センター 実験実習講座担当
新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階 ☎03-3235-1157

実験実習講座(立川会場)・食育講座 問い合わせ
東京都多摩消費生活センター 実験実習講座担当または食育講座担当
立川市柴崎町2-15-19 東京都北多摩北部建設事務所3階 ☎042-522-5119

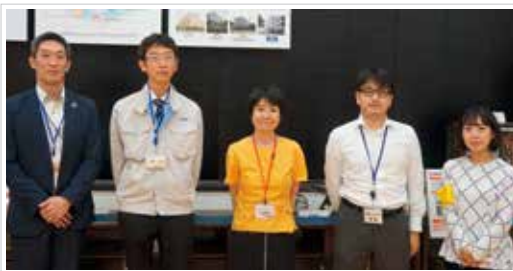
※電子申請が困難な場合はご相談ください。 ※新型コロナウイルス感染症の感染状況により、講座が中止・変更(オンライン開催)になる場合があります。
※オンライン開催の場合はMicrosoft Teamsを利用します。

消費者の強い味方、NITE(ナイト) ～製品事故から守ります～

読者委員 藤田 朋子

読者
レポート

消費者を支えてくれる機関といえば消費生活センターや消費者庁、国民生活センターなどが思い浮かびますが、他にも紹介したい重要な組織が存在します。その名はNITE（ナイト）。消費者からの相談には直接対応していませんが、製品安全の面から私たちの暮らしを支えています。一体どのような機関なのでしょう。取材に伺いました。



藤田委員(中央)と(左から)NITE製品安全センターの岩井田課長、高橋主任、広報室の田邊主任、相田さん

NITEとは

独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）は経済産業省のもとに設置された行政執行法人※で、製品安全、化学物質管理、バイオテクノロジー、適合性認定、国際評価技術の5分野において、技術的な評価や法執行支援などを実施し、日本の産業を支えています。

今回は、主に製品安全の分野についてNITEに取材しました。

※独立行政法人の中でも国と密接に関連した事業を確実に執行することを目的とした法人

事故情報の収集と原因の究明

NITEでは、消費生活用製品安全法に基づき、私たち消費者が日常的に使用する家庭用電気製品や身の回り品などを対象に、暮らしの中で起こった事故情報を収集しています（図1）。事故情報は、製造・輸入事業者からの報告、消費生活センター、消防・警察などからの通知で、最近では年に約2千件の情報が寄せられています。

収集した全ての事故情報について、公平かつ中立な立場で調査・分析して原因究明を行っています。原

因究明調査の結果は公表され、製品事故の再発・未然防止に役立てられています。

■図1 事故情報の流れ（出典：NITE）



※「重大製品事故」は、死亡事故のほか、治療に要する期間が30日以上を負傷・疾病、後遺障害事故、一酸化炭素中毒事故及び火災事故と政令で定められています。

立入検査の実施

NITEでは、法を着実に執行するための支援を行っています。その中の一つにPSマークを表示している事業者に対しての、製品安全4法に基づく立入検査があります※。立

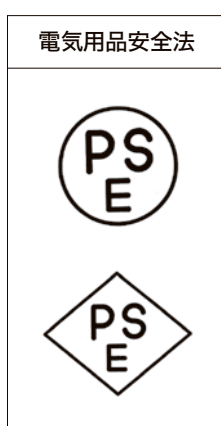
なお、輸入製品については、海外のリコール情報を収集し、国内で同様の製品が流通していないか確認して、関係機関に情報提供しています。

例えば、エアコン洗浄液が原因とみられる火災が発生したとします。まず下準備として、現場の状況、日頃の使われ方などを確認。過去にエアコンクリーニングをしたことがあったか、それは事業者がやったのか、聞き取り調査をします。続いて、焼けた端子部に洗浄液の影響があったのかなど、化学分析専門の担当者とも協力して丹念に調べます。NITE、消防、事業者の三者で集まって合同調査することもあり、事業者の協力を得て入手したエアコンの構造等技術資料と比較、観察しますが、激しく焼けて原因究明が困難な場合はX線で調べたりするため、一日がかりになることもあるそうです。

入検査では技術基準が守られているか、自主検査の体制が備わっているかなど遵守状況を細かく確認しています。結果は国に報告されます。

※製品安全4法（消費生活用製品安全法、電気用品安全法、ガス事業法、液化石油ガス法）で指定された品目は、国が定めた技術基準適合義務を履行していることを示すPSEマークの表示がないと、販売することができない。

■図2 PSEマーク



消費者への情報提供

NITEでは、消費者の方々への情報提供にも力を入れています。

●注意喚起動画

NITEでは、さまざまな注意喚起動画を作成しています。報道番組などで、その動画をご覧になった方も多いのではないのでしょうか。

動画を作成する際は、消費者への分かりやすさ、自分のこととして捉えてもらうために身近な製品を選ぶこと、印象に残りやすい動画を撮

ることの3点を心掛けているそうです。

いざ撮影してみると、想定と違うこともしばしば。携帯用扇風機（ハンディファン）から出火する動画を撮影した時は思うように発火せず、9回撮り直したそうです。

子どもが被害者となる事故の再現動画は、どういう状況で事故が起きたのか本人からの聞き取りが難しいので、子どもの行動様式を念頭に試行錯誤しながら作成するそうです。撮影ではさまざまな製品を使うので、製品を借りるなどメーカーの協力が不可欠のことでした。

●事故品の展示

NITEには、一酸化炭素中毒を引き起こした石油温風暖房機やエスケーターに巻き込まれたサンダルなどの事故品とその事故原因などの解説を見ることができるNITEスクエア（東京都渋谷区）があります。

中でも衝撃を受けたのは、幼児が指9本を失ったシュレッダー。投入口が広いため指が入ってしまうことと、投入口から細断刃までの距離が短いことが原因でした。

展示されている事故品には、NITEが消費者のために全力で原因究

明した歴史が詰まっていて胸が熱くなりました。

NITEでは情報発信にも力を入れています



Twitter : @NITE_JP



YouTube 〈注意喚起動画以外にも動画を多数アップ〉

- ・「秘密結社 鷹の爪団」：NITEを分かりやすく紹介
- ・「せいあんちゃんねる」：NITE初のユーチューバーが身近な製品を使って防衛策を紹介



SAFE - Lite 〈製品安全に特化したウェブ検索ツール〉:

<https://safe-lite.nite.go.jp/>

- ・NITEがこれまでに蓄積した約6万件の事故情報を手軽に検索できます。

取材を終えて

今回、普段は非公開の再現テスト室を特別に見せていただきました。コンクリートむき出しの部屋にー



取材の様子（再現テスト室）

製品安全の面から私たちの暮らしを支えているNITE。取材して、NITEをもっと多くの方に知って欲しい気持ちになると同時に、私たち消費者は製品を正しく使うこと、そして日頃から製品事故の情報に関心を持たなければいけないと強く思いました。

Hコンロが一台あり、壁に触れるとすすがきます。ここで撮影された動画には、天ぷら油から勢いよく上がった炎に防火服を着た人が慎重に近づき、蓋をして消火するまでが映っていました。

消費者向けに危険を訴える動画を撮るといったことは危険を伴いますが、NITEの方が入念な防護のうえ撮影に臨んだ現場を拝見して、その苦勞に頭が下がりました。

相談の
窓口から

トイレ詰まりの解消修理に関する相談が急増 突発的な水回りのトラブルに備えて連絡先の確認を!



昨夜、トイレトーパーが便器に詰まり、インターネットで検索して上位にあった「24時間対応・380円～」の事業者へ、電話で修理をお願いしました。作業を始めた事業者が「ラバーカップでは詰まりが解消しない、便器を取り外して配管に工具を通して詰まった物を粉砕する。念のため高圧洗浄もしたほうがいい」と言われ承諾したところ、修理後に35万円の請求書を渡されました。高額な請求に納得ができません。



「巣ごもり」「テレワーク」の影響があるのか、2020年4月以降、トイレの詰まりをはじめとする水回りの修理トラブルが急増しています。

トイレが詰まると、慌ててインターネットで検索した事業者と連絡をしてしまいがちですが、広告に掲載されている安価な金額で修理してもらえないとは限りません。電話で修理を依頼するときは、どのくらい経費がかかるか確認するなど、慎重な対応が必要です。

また、日頃から、突発的な水回りのトラブルに対応できるように、近所の水道事業者など信用できる店を探しておきましょう。

賃貸住宅や集合住宅などの場合は、管理人や管理会

社に相談したり、入居の際に、困ったときのサポートサービスに入会している場合がありますので、困ったときの修理依頼先を確認したりしておくとうまいでしょう。また、市販のラバーカップで詰まりが解消することもあります。**自分で解消できるかどうか、事業者を呼ぶ前に試してみましょう。**

東京都下水道局の協力店では「排水なんでも相談所」を設け、工事等に関する相談を受け付けています。(点検や調査には費用がかかる場合があります)

お困りの際は、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

【参考】東京都下水道局・下水道なんでもガイド (<https://www.gesui.metro.tokyo.lg.jp/business/b1/guide/>)
東京都下水道局・排水なんでも相談所 (<https://www.gesui.metro.tokyo.lg.jp/living/a4/list/index.html>)

相談窓口のご案内… ☎03-3235-1155

お知らせ 『出前寄席』新作演目のご案内

東京都消費生活総合センターでは、消費者被害の未然防止を図るために、都内大学の落語研究会及び社会人ボランティアのご協力のもと、悪質商法の手口とその対応策を落語・漫才・コントで分かりやすく伝える「出前寄席」を実施しています。令和4年度の新しい演目ができるので、ご案内します。



新作演目 ●サブスクって? 1人で決めると落とし穴 ●「SDGs」って何? 私たちにできること
●リフォーム詐欺には御用心 ほかに5作品

やさしい日本語演目 ●身近なネット通販の落とし穴
今年度は、初めての試みとして、「やさしい日本語」(日本語に慣れない外国人などにも分かるように配慮して、簡単にした日本語)版の台本を作成しました。
この演目は、外国人だけでなく、子どもや高齢者など多様な方々に向けて、分かりやすい内容となっています。消費者トラブルの被害防止のため、ぜひ、ご活用ください。

新作発表会 3月にオンラインで開催(1月下旬に東京くらしWEBでお知らせ) 予定



問い合わせ 東京都消費生活総合センター 活動推進課 協働連携事業担当 ☎03-3235-4167

