

北の暮らし

一般社団法人 北海道消費者協会

札幌市中央区北3条西7丁目 道庁別館西棟 TEL(011)221-4217
http://www.syouhisya.or.jp/



道協会定時総会2~3

新型コロナで影響調査4

今年も9月から灯油等価格調査
.....5

くらしのセミナー5

柔軟仕上げ剤のにおい
(国民生活センター)6、7

カードが不正利用された
／プリペイドカード残金の返金
.....8



「惑星ソラリアとコロナ」

SF作家アイザック・アシモフに「はだかの太陽」という作品があります。地球人が宇宙に進出して何世代もたち、さまざまな星で暮らします。その一つ、ソラリアで殺人事件が起きるのですが、住人は他人との接触を極端に嫌い、ロボットに囲まれながら広大な土地に離れて暮らします。夫婦でさえ会うのは立体映像だけで人工生殖とロボット保育に頼る世界…。

新型コロナウイルスの感染拡大で「巣ごもり生活」が話題となり、この作品を思い出しました。ソラリアも大きな感染症に見舞われ、生活様式を変えたのでしよう。

コロナによって社会はどう変わるのか。さまざまな予測が出ていますが、いまだ決定版は見当たりません。言えるのは①トレンドが加速するもの②減速するもの③新しい需要一が少しずつ見えてきたこと。

IT化は加速するでしょう。在宅勤務、Web会議、教育現場にタブレット端末が普及し在宅医療…ときたら非接触世界のソラリアも絵空事ではないような。レンタルやシェアといった「所有より利用」の流れは減速しそう。オンライン飲み会など「おうち時間」を楽しむ新たなモノやサービスは掘り起こされるはず。

コロナとの闘いは長くなるでしょう。となれば「ウイズ・コロナ」の生活様式を模索するしかありません。

という訳で今年の北海道消費者大会は、テーマを「コロナ時代の暮らし方」(仮称)とし準備を進めています。「三密回避」のため非集会型となり、参加を楽しみにしていた皆さんには申し訳ありません。お許してください。



買い物かご

会員募集中！申し込みはお近くの消費者協会へ

協会名

（一社）北海道消費者協会 定時総会開催 消費者大会は11月に初 Web 開催

（一社）北海道消費者協会は7月10日、札幌市内のビルで令和2年度定時総会を開きました。令和2年度の事業計画、予算が報告されたほか、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、今年度の消費者大会を初めてウェブを活用しての開催とすることを承認しました。

新型コロナの影響に伴い、例年よりも2カ月遅れの総会開催となりました。総会は、67地域協会のうち、委任状30、議決権行使24を含む66協会の出席により成立。

議事では、令和元年度事業報告、令和2年度事業計画・予算が報告されたほか、令和元年度決算報告が承認されました。また、やむを得ない事情等で理事会が招集できない場合に書面等による理事会の開催が可能とする定款の一部改正を可決しました。

例年9月に開催している北海道消費者大会に関し、事務局から新型コロナ感染拡大防止



対策のため、今年度の第57回大会をインターネットやホームページを最大限活用した形で11月中旬（予定）に開催することが提案され承認されました。大会のメインテーマを「コロナ時代の暮らし方」（仮）として、基調講演とパネルディスカッションを予定しており、今後、インターネット環境のない地域協会への対応を検討しながら準備を進めていきます。

富山会長あいさつ



新型コロナウイルスのために総会がこのような形になってしまいました。開催することができ、ホッとしています。

各協会に新型コロナによる影響調査をさせていただきましたが、やはりほとんどの協会が活動に支障をきたしているとの結果が出ました。しかし、コロナに乗じて詐欺やヤミ金など悪質業者が暗躍しています。悪質商法による被害防止の啓発をすることは、消費者協会にとって重要な啓発事項です。

そしてこの7月1日よりレジ袋の有料化が始まりました。かねてより、消費者協会はマイバッグやマイボトルの持参を呼び掛

け、プラスチックを減らす運動に取り組んできましたが、なお一層、プラスチック削減運動を進めていくべきところに差し掛かっています。

また、昨年は食品ロス削減推進法が施行され、「食品ロス削減！世界の飢餓を救おう」ということで各国が動いています。世界一の食料輸入国である日本も真摯に食品ロス削減に取り組まなければなりません。国内でも食品事業者等が動き出していますが、家庭での削減も進める必要があります。

SDGsについても、昨年は国内でも大いに関心が高まったと思います。これも目標達成に向け世界各国が動いています。

新型コロナで活動しにくい環境ではありますが、できる範囲でこのような啓発活動を進めていきたいと思っています。

役員改選

任期満了に伴う役員改選が行われました。新たに室蘭消費者協会の山本孝子会長、富良野消費者協会の座間悦子会長、中札内消費者協会の仲沢才子会長、道協会の武野伸二事務局長が理事に選任されました。

総会後に行われた理事会で、畠山会長、佐藤、長島両副会長を再任するとともに、武野理事を専務理事に選任しました。

【新役員体制】（任期は2年、敬称略）

（）内は所属協会、再は再任

- ▽会 長 = 畠山京子（釧路、再）
- ▽副 会 長 = 佐藤秀臣（函館、再）
長島博子（北広島、再）
- ▽理 事 = 坂本忠幸（美唄、再）
小野幸子（倶知安、再）
山本孝子（室蘭）
村上早苗（帯広、再）
座間悦子（富良野）
菅原貴（稚内、再）
白石さよ（美幌、再）
仲沢才子（中札内）
- ▽専務理事 = 武野伸二
- ▽監 事 = 高田安春（札幌、再）
中村泰道（公認会計士、再）

菅原理事、館会長、佐々木会長に 全消協功労者表彰伝達

全国消費者協会連合会功労者表彰に道協会理事で稚内消費者協会の菅原貴会長、弟子屈消費者協会の館忠良会長、栗山消費者協会の佐々木愛子会長の3人が受賞されました。

菅原理事は2010年から道協会の理事を務めるとともに、稚内協会では08年から会長として消費者利益の保護、各種講習会などを通して消費者教育を行ってきました。

館会長は、03年から弟子屈協会の会長を務め、レジ袋削減やマイバッグ携帯の普及啓発に大きく貢献するとともに、消費者相談活動の担い手としても活躍されてきました。

佐々木会長は、1979年に副会長、2019年から会長を務め、長きにわたって衣類を中心と



したりフォームや悪質商法に対する活動に大きな成果を上げてきました。

総会の席で、畠山会長から表彰状を伝達された菅原理事は「ありがとうございました。これからも消費者運動にまい進していきたいと思えます」と受賞の喜びを語りました。

館会長、佐々木会長には後日、表彰状をお送りします。

武野伸三○新専務理事

第8代専務理事となりました。5月から事務局長として見習いをしていましたが、あらためてよろしくお願ひします（協会との関わりは「事務局だより」111号をご覧ください）。



札幌生まれ、小樽育ち。道内で他に住んだのは紋別、函館、芦別、北見、釧路。好んで使う言葉は「明けない夜はない」「傍観者は敗者にすらなれない」「後ろの声は神の声」。

時代とともにさまざまな波が押し寄せています。コロナ禍も新たな大波の一つでしょう。消費者協会として何ができるか、何をすべきか。身を引き締めて職務に当たります。ともに歩んでまいりましょう。

事業は9割に打撃、財政は小幅 新型コロナ地域協会影響調査

各消費者協会の新型コロナウイルス感染症による影響調査を6月下旬に実施しました。書面アンケート方式で、回答は63協会（回答率94.0%）から寄せられ、事業実施で9割が中止や延期など大きな影響を受けていました。一方、財政運営では大半が小幅な影響にとどまっています。

総会は「通常」6、「書面」41

総会は、通常開催できたのは6協会（9.5%）、書面開催は41協会（65.1%）、その他の方法は16協会（25.4%）でした。その他では「参加者を縮小」「時間短縮」（札幌、美唄、旭川、東川、北見、帯広）しても開催した協会が6ある一方、「議案を会員に送付し意見集約後に理事会で承認」（士別）など理事会・役員会で議案承認した協会が8、「議案を会員に送付」「未開催」も各1ありました。

総会開催



その他の内訳



事業面では「消費者大会の中止・延期」（小樽、音更、中標津）、「フリーマーケットの中止」（岩内、伊達）など59協会（93.7%）に影響が及びました。通年事業は春の募集ができず断念したり、見通しが立たないため10月の事業まで中止したりするなど甚大な影響を受けています。

事業実施



全体収支への影響は限定的

財政面では、5協会（7.9%）が影響内容を

に記載し、「消費者大学休講に伴う学生会員の会費大幅減」（函館）のほか「事業中止による収益減」（三笠、旭川、留萌）を訴えています。他の協会も影響は及んでいるでしょうが、全体収支にさほどの余波はなく、限定的なようでした。

財政運営



会員数は、消費者大学休講に伴う学生会員75人の休会・退会がある函館のほか、3協会（美唄、北見、釧路町）が、それぞれ2、3人のコロナ関連退会がありました。

事業中止で意識低下を懸念

その他では、「相談窓口の休止」（札幌）、「指定管理の女性センターの休館」（富良野）のほか、「事業が実施できないことによる会員・役員の意識低下」を指摘する協会もありました。

道協会への要望は6件ありました。「講演会・料理講習会などのコロナ感染防止対策マニュアルを提示してほしい」（江別、恵庭）、「米、牛乳消費拡大事業の早期募集、開催規模に応じた精算方式の採用」（美唄、稚内）など。

道協会、可能な支援速やかに

調査は、総会の開催状況や事業実施、財政運営などへのコロナの影響を把握するため緊急実施しました。事業面で多くの協会が打撃を受け、一部協会は財政面にも及んでいることが分かりました。道協会として対応できることは速やかに取り組みます。米、牛乳消費拡大事業は、募集要項をすでにお知らせしました。従来の規模にこだわらない開催とし、新たに事業実施後の精算方式も採ります。コロナ対策マニュアルは、道立消費生活センターで採用しているものであれば、参考用に送ることは可能です。お問い合わせください。

**今年も灯油等価格調査を実施します
客観的なデータ収集にご協力を…**

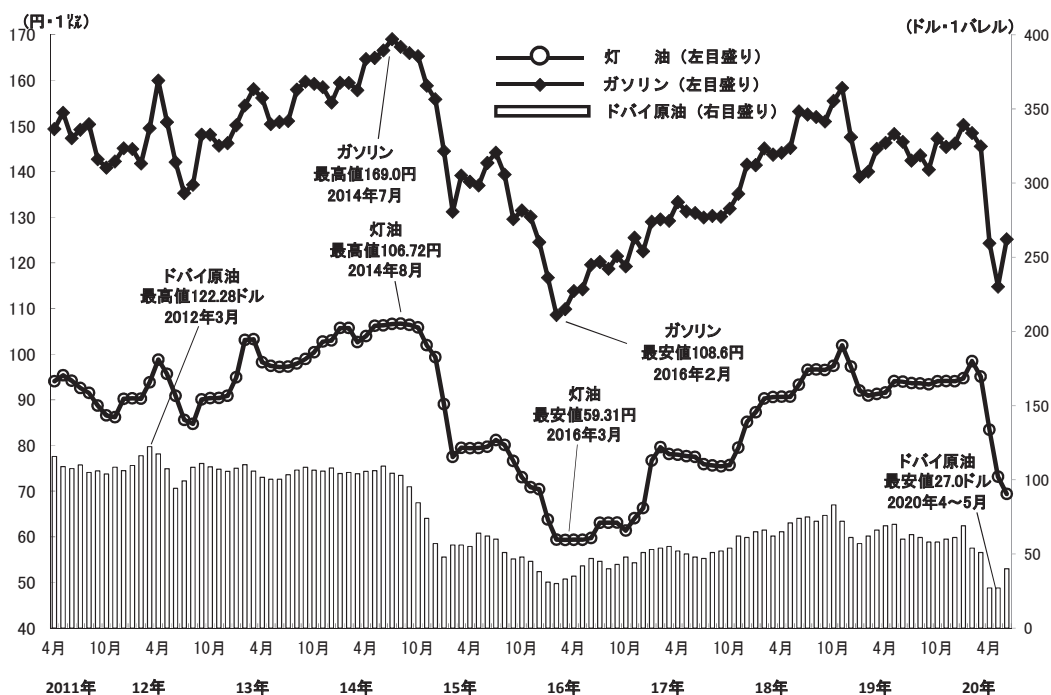
厳しい寒さをしのぐ灯油、広大な北海道を車で結ぶガソリン。ともに道民の必需品です。不当な価格変動に立ち向かう「武器」として活用してきたのが石油製品の価格動向調査です。

記録によれば、北海道消費者協会は1972年（昭和47年）10月から全道的な灯油価格調査を始めています。こうしたデータを基に同年12月には「灯油値上げ反対全道決起集会」を開催し、第一次（74年）と第二次（79年）の石油ショックでは値上げ反対の先頭に立ちました。

当初は秋冬の月例調査が75年から通年となり、2000年から10年まで再び秋冬調査となっ

たのが、11年から今のような形になっています。この10年間の灯油とガソリン、アジア市場の原油指標となる中東産ドバイ原油の価格を記したのがグラフです。こうして振り返ると、原油価格に連動しながら灯油やガソリン価格も大きく上下していることが分かります。

不当な価格調整に対抗するには、客観的なデータが不可欠です。このため、道協会は毎年、各消費者協会の協力のもと、灯油、ガソリン、LPガスの価格調査を行っています。4～8月は調査可能な協会のみ、灯油需要期となる9月から翌年3月までは全協会に価格データの提供をお願いしています。今年も9月から来年3月まで全協会による調査を実施しますので、ご協力をお願いします。



**こんなトラブルに注意！！
第1回くらしのセミナー開催**

北海道立消費生活センターは6月17日、札幌市内の同センター内で第1回くらしのセミナーを開催しました。同センター主任消費生活相談員の前田麻子氏が講師を務め、「こんなトラブルに注意！！～不安につけ込む悪質商法とくらしに役立つ契約知識～」をテーマに講義を行いました。

前田氏は、2019年度に同センターに寄せら

れた相談件数は前年度より200件以上多い6,411件に上り、「健康食品とインターネット通信サービスに関する相談が増えています」と説明しました。中でも新型コロナウイルス関連の相談では、定額給付金の申請代行サービスや注文したマスクが届かないなどの事案が多く寄せられたことを紹介しました。



柔軟仕上げ剤のにおい

国民生活センター
のテスト（抜粋）

柔軟仕上げ剤は、衣類の風合いを柔らかく保つことと静電防止効果を持ちます。2000年代後半から香りの強い海外製の柔軟仕上げ剤がブームになったのをきっかけに、芳香性を工夫した商品の品ぞろえが増え、現在は消費者が香りの強さや種類を選択できるよう、さまざまな商品が販売されています。

独立行政法人国民生活センターでは、2013年にPIO-NETに寄せられる「柔軟仕上げ剤のにおい」に関する相談件数が増加傾向にあるとして情報提供を行いました。それ以降も「柔軟仕上げ剤のにおいがきつくて頭が痛くなる」などの相談情報が毎年一定程度（年間130～250件程度）寄せられています。

また、2013年に実施したテストでは、強い芳香のある柔軟仕上げ剤を使用した洗濯物を室内に干した場合に、においのある成分もにおいのない成分も含んだ、揮発しやすい成分が多く放散されることも確認されました。

相談情報の内容を分析し、併せて現在販売されている柔軟仕上げ剤を使用した洗濯物から放散される、揮発しやすい成分の総量（総揮発性有機化合物（TVOC））やにおいの強さ（臭気強度）、現在販売されている商品の表示を調べ、商品選択や使用に当たっての注意点等を消費者に情報提供します。

相談情報の概要

○柔軟仕上げ剤のにおいに関する相談情報は、2014年度以降、928件寄せられ、うち594件（64%）が危害があったというものでした。（2020年1月31日時点）

○相談情報を相談受付月別に集計すると、6月から9月にかけて比較的多く寄せられていました。また、商品の購入者と相談者が異なっているものが全体の71%を占めていました。

○危害があったという申し出情報の内訳をみると、性別・年代は、30歳代～60歳代の女性

が78%と大半を占めていました。また、その発生場所は「家庭」が81%を占めていました。

テスト結果

○無香性や微香タイプの柔軟仕上げ剤を表示の2倍量使用した場合には、表示量通りに使用した場合と比較して、TVOCの上昇はみられませんでした。香りの強いタイプの柔軟仕上げ剤を表示の2倍量使用すると、表示量通りに使用した場合と比較して、TVOCは顕著に上昇しました。

○微香タイプと香りの強いタイプの柔軟仕上げ剤を表示の2倍量使用した場合には、柔軟仕上げ剤を表示量通りに使用した場合と比較して、臭気判定士が感じるにおいの強さに明らかな差は認められませんでした。また、無香性の柔軟仕上げ剤を表示量通りに使用した場合には、柔軟仕上げ剤を使用しない場合と比較して、感じるにおいの強さはわずかに弱くなりました。

表示の調査

○6銘柄中4銘柄では、自社の評価方法で評価した「香りの強さの目安」が商品のパッケージに表示されていました。

○いずれの銘柄も、業界の自主基準に準じた成分表示がされていました。なお、香料等に関する詳細な情報については、記載がありませんでした。

○いずれの銘柄にも「香りに関する注意喚起」として周囲への配慮と適正使用量を守る旨の表示がありました。

消費者へのアドバイス

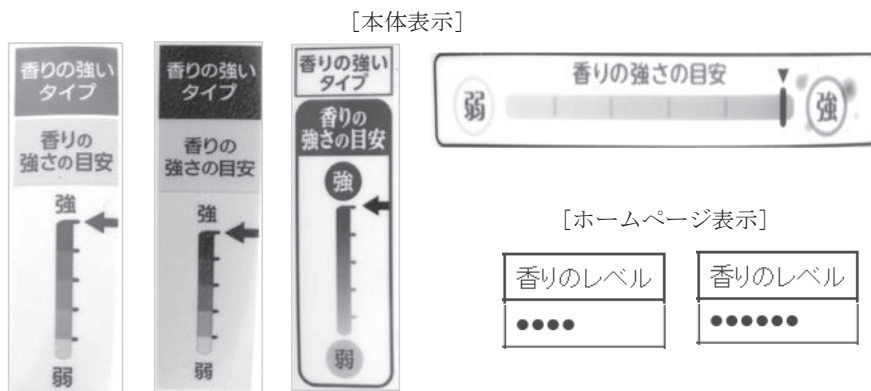
○自分にとっては快適なおいでも、他人は不快に感じ、中には体調を崩すという申し出もあるということをお認識しておきましょう。

○香りの強いタイプの柔軟仕上げ剤を表示の

2倍量使用すると、総揮発性有機化合物（TVOC）は顕著に上昇しましたが、臭気判定士により調べたにおいの強さに明らかな差は認められませんでした。使用量の目安を参考に、過度な使用は避けましょう。

○商品を選択する際は、商品のパッケージ等に記載されている「香りの強さの目安」を参考にしましょう。

「香りの強さの目安」に関する表示（抜粋）



出典「国民生活センター」

専門家のコメント

公益社団法人におい・かおり環境協会 副会長 岩橋 尊嗣

○「におい」について

「においがする」ということは、呼吸時の空気中に存在する化学物質（分子）が、鼻の奥にあるセンサー部に捕捉され、その情報が電気信号に変換されて脳に伝わり、捕捉した分子情報を元に、最終的に脳が「におい」を識別することです。人は空気中に漂う「におい分子」の種類及び数によって「におう、におわない」、「においの強弱」、「好き、嫌い」、「快適、不快」などを判断しています。この判断は、人それぞれが生活の中で培ってきた「におい」に関わる経験によって成されるものです。従って、においの感じ方は千差万別であり、特に好き嫌い、快不快性等については嗜好性が強く反映される傾向になります。

○柔軟仕上げ剤のにおいについて

現在販売されている柔軟仕上げ剤は、各メーカーが製品の特徴として芳香性を工夫し、他社製品との差別化を図っています。それにとともに、消費者は柔軟仕上げ剤の本来の効果である柔軟効果や静電気防止効果よりも香りに着目して商品を選択していることが多いのが現状です。香りの選択は嗜好性によるものであるため、法律による規制は容易ではないと思われます。柔軟仕上げ剤のにおいについて、業界団体等で「香りの強さの目安」に関する表示の在り方を検討されることが期待されます。香りの害に苦しむ人がいる中で、本人だけでは解決できないところもあり、非

常に難しい問題となっています。しかも、最近では柔軟仕上げ剤の香りを長持ちさせる工夫として、香りをマイクロカプセル化したものをメーカーが採用し始めています。この方式ですと、一定レベルの香りが長い時間、環境中に存在し続けることとなります。

○柔軟仕上げ剤のにおいと揮発性有機化合物の関係について

柔軟仕上げ剤を使用した洗濯物を干した際に揮発性有機化合物が放散されると考えられますが、放散される揮発性有機化合物の中にはにおいのある成分のほか、においのない成分（もしくは極めて弱い成分）も含まれます。従って、においを強く感じるからと言って揮発性有機化合物が多く発生しているとも限りません。

○柔軟仕上げ剤を使用する際に気をつけるべきことについて

私たちは、自分が慣れたにおいは感じにくくなる傾向にあるため、においを強くしようと使用量が徐々に増えてしまうことがあります。また、自分にとっては快適なにおいでも、他人は不快に感じていることもあることを認識して、使用にあたっては、使用量が過度にならないようにするなどの配慮が必要だと考えられます。

※詳細は国民生活センターのホームページを参照してください。

詐欺メールかと思ったら… カードが不正利用されていた

問 大手通販サイトからメールが届いたが、最初はよくある詐欺メールかと思い無視していた。しかし、改めて内容を確認すると「モニタリング調査でお客様のアカウントが無断でアクセスされた可能性がある」とあり、決済されたクレジットカード会社名とカードの末尾番号が記載されており、私のクレジットカードのものと一致していた。そこで、クレジットカードのWeb請求明細を確認すると確かに大手通販サイトでオンラインゲーム利用券を複数回購入されており、金額もメールの記載と一致していた。不正ログインされ、実際にクレジットカードで決済されたようだ。どうしたらよいか。

（40代 男性）

答 今回、相談者に届いたメールは相談者のカード情報やカード会社の請求明細と一致するため詐欺などではなく、本物と考えられました。そこで相談者には早急に、

消費生活相談

カードの裏面に記載されたカード発行会社に連絡し、経緯を説明して、カード番号の変更と、不正利用分のキャンセル処理を依頼するよう助言しました。その後、相談者から「カード会社から調査した上で不正利用が確認でき次第、キャンセル処理すると回答があった。併せてカード番号の変更手続き中である」と報告がありました。後日、Web明細から通販サイトの請求分が取り消されたことを確認し相談を終了しました。

今回のメールは本物でしたが、大手通販サイトなど実在の事業者名を騙って、カード情報やサイトのID・パスワードなどをだまし取ろうとする詐欺メールに関する苦情が全国の消費生活センターに寄せられています。本物か詐欺メールか判別が難しい場合もあります。通販サイトのホームページやカード会社の請求明細をこまめに確認するなど慎重に対応しましょう。



プリペイドカードに利用期限？ 残高を返金してほしい

問 ガソリンスタンドの代金をプリペイドカードで支払っていた。その後、そのスタンドを3年以上使っていなかったため、カード発行会社に残高の返金を求めたが、期限が切れてしまったので応じられないと断られた。期限があるとは知らなかったので納得できない。

（40代 男性）

答 プリペイドカードや、商品券等は前払式支払手段として資金決済法の規制を受け、発行者名、支払い可能金額、有効期限、問い合わせ先、利用上の注意などを周知することとされています。サービスの提供を

終了する場合など特別な場合を除いて原則払い戻し（換金）はできません。

当該プリペイドカード発行事業者の利用規約には「チャージ金額は原則換金しない。最終利用日より1年間でカードは失効し、残高はその後2年間、経費を引いて換金できる」と明記されていました。

相談者が所持しているプリペイドカードは規約に定められた期間を経過しているため、払い戻しを求めるのは難しいと伝えました。プリペイドカードや商品券の券面に記載されている有効期限や注意書きをよく確認しましょう。

トラブルに遭ったら、早急に最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

協会名

北海道立消費生活センター
相談専用電話

一人で悩むより…

☎ 050-7505-0999