

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/



北海道家庭用エネルギー消費実態調査結果 2

牛乳・乳製品、道産米消費拡大を ... 3

改正食品表示基準が4月完全実施 ... 3

令和4年度「消費者月間」統一テーマ 3

消費生活リーダー研修講座
／消費者教育支援セミナー 4

元気だより（栗山、上砂川、恵庭、登別） 5

飲料のカフェイン含有量テスト
（国民生活センター） ... 6～7

消費生活相談 8



青い池 美瑛町



協会ホームページ



協会フェイスブック

チャットボットの夜明け？

鉄腕アトム世代としては、ロボットと言えば、人間に似たヒト型をつい連想します。しかし、ロボットとは「人の代わりに何らかの作業を自律的に行う機械」を意味するので、人工知能（AI）も広い意味ではロボットなのでしょう。

こうした機能を消費生活相談に活用できないか検討が始まっています。「チャットボット」と呼ばれ、インターネットなど通信回線上で交わす「おしゃべり」を指すチャットと、ロボットの造語です。

膨大な相談事例を人工知能に蓄積し、相談があれば、例えば「定期購入」「健康食品」「解約」といったカギとなる言葉を自動検索し、最もふさわしい回答を示します。相談方法は当面、文字入力ですが、やがて音声や動画にも対応できるようになるでしょう。

これで相談が完結するとは思いません。しかし、ロボットなので24時間、土日・祝日も稼働し、初期対応としては頼もしい存在になりそうです。

コロナ禍で相談が増えています。当協会が管理運営する道立消費生活センターでは2020年度は前年度比38%増の8873件の相談を受け、本年度も似た状況です。悪質商法が年々、複雑化するのも悩みの種です。4月から成年年齢の引き下げがあり、若い世代が手軽に相談できるデジタル的進化も求められています。

こうした時代背景からチャットボットなどの研究が進んでいます。とはいえ、悪質商法に戸惑う相談者に親身に対応できるのは、相談員の「人間力」です。アナログ対応もしっかり続けます。ご安心ください。



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

2021エコファミリー省エネアンケート結果

灯油、ガス、電気ともに消費量増加

北海道消費者協会と石油連盟が連携して毎年実施している「北海道家庭用エネルギー消費実態調査（2021エコファミリー省エネアンケート）」がまとまりました。2020年度の灯油消費量は、戸建て、集合住宅を合わせた全世帯平均年間1,466ℓで、前年比49ℓ増でした。

調査は、各消費者協会の協力を得て全道300世帯（戸建：256世帯、集合：44世帯）の2020年4月～2021年3月の灯油、ガス（LP、都市）、電気の消費量を調べました。

灯油消費量は、戸建世帯が59ℓ増の1,540ℓ、集合世帯で10ℓ減の582ℓ。10～3月の平均外気温、平均灯油単価とのそれぞれの相関関係を見ると、外気温は2.5度で前年より0.05度高く、灯油単価は82.9円で前年より13.1円安いことから、灯油の消費量は外気温よりも価格に影響される傾向でした。

LPガスの消費量は、戸建が7.2㎡増の40.3㎡、集合が33㎡減の106.7㎡、全世帯平均5.1㎡増の47㎡でした。

都市ガスは戸建が9.9㎡増の292.5㎡、集合が34.9㎡増の515.4㎡となり、全世帯平均は19.5㎡増の354.9㎡でした。

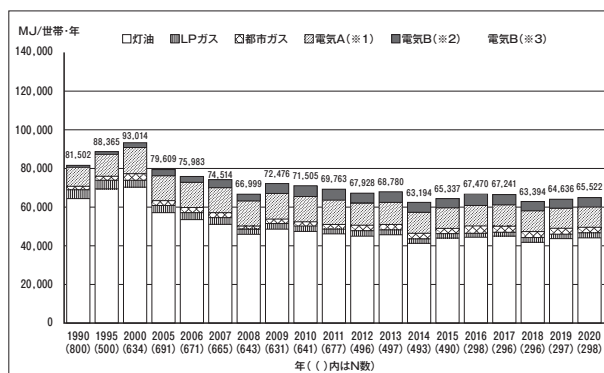
電気消費量（時間帯別及び深夜電力除く）は、戸建が42kWh増の3,392kWh、集合が148kWh減の2,518kWh、全世帯平均が15kWh増の3,266kWhでした。

エネルギー消費量増もCO₂排出量は減少

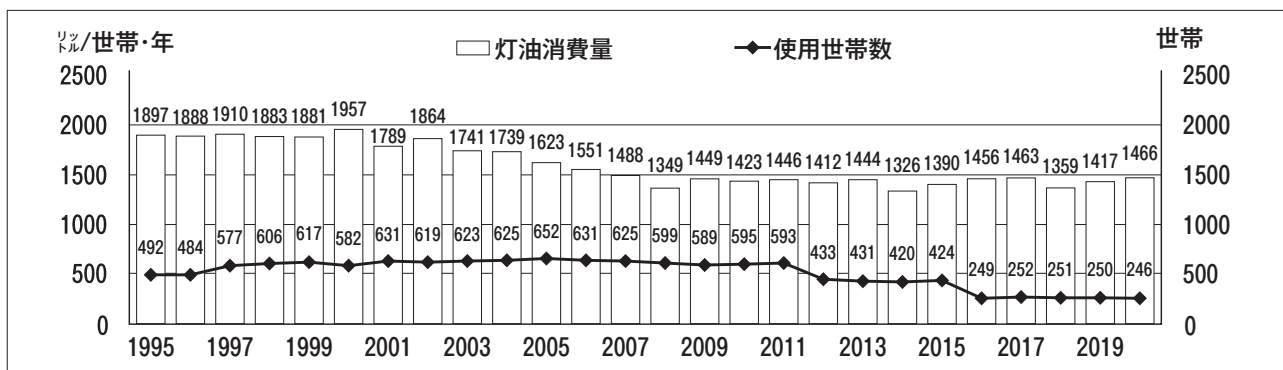
灯油、LPガス、都市ガス、電気消費量を

熱量換算した年間エネルギー消費量は、戸建世帯で71,021MJ（メガ・ジュール）、集合世帯で35,327MJ、全世帯平均で前年度比886MJ増の65,522MJとなりました。戸建と集合世帯のエネルギー消費量を、総務省の住宅・土地統計調査を用いて加重平均した北海道平均では前年度比981MJ減の53,765MJとなり、環境省の令和2年度家庭部門のCO₂排出実態統計調査（速報値）よりも1.8%高い値となりました。

エネルギー消費を二酸化炭素排出量に換算すると、戸建が6,128kgCO₂、集合が2,843kgCO₂、全世帯平均が74kgCO₂減の5,626kgCO₂でした。エネルギー消費量が増えているのにCO₂排出量が減少した要因は、太陽光や風力発電などが拡大した電気のCO₂排出係数が引き下げられたためです。集合と戸建一世帯当たりのCO₂排出量を加重平均した北海道平均値は237kgCO₂減の4,542kgCO₂で、環境省の速報値4,770kgCO₂よりも4.8%少ない結果となりました。



エネルギー消費量の推移



灯油年間消費量の推移(全世帯)

牛乳・乳製品、道産米の消費拡大にご協力を！

牛乳・乳製品の原料となる生乳と北海道米が供給過多で廃棄や減産の危機に直面しています。生乳も道産米も北海道ブランドを代表する道産食品に成長しました。牛乳・乳製品、道産米を積極的に消費しましょう。

酪農生産者や乳業メーカーなどで構成する業界団体「ミルク」によると、生乳の生産量が増えた一方で、新型コロナウイルスの影響を受け外食やお土産用などの業務用需要の低迷が続く、例年以上に国内における生乳生産量が需要を上回る傾向にあります。通常は、需要が少ない時期はバターや脱脂粉乳を多く製造して需給バランスを調整しています。



ですが、飲用不需用期となる年末年始は、学校給食が休止になるなど、年間で最も牛乳の消費量が落ち込む時期になることもあり、生乳供給

量が一時的に全国の乳製品工場の処理能力を超える状況にありました。

道産米に関してもコロナ禍による外食需要の減少な



どで在庫が膨らんだため、2022年度の「生産の目安」は前年度比12%の大幅削減がすでに決まっています。作付面積の削減は米農家の離農につながりかねず、道産米の将来的な安定供給に大きく影響していきます。

北海道消費者協会はこれまでも各消費者協会と連携して、ホクレン農業協同組合連合会の牛乳・乳製品の消費拡大事業と、北海道米販売拡大委員会の北海道米の消費拡大事業に取り組んできました。こうした状況を踏まえ、あらためて、牛乳・乳製品、道産米の消費拡大を推進しています。各消費者協会でも取り組みを推し進めていきましょう。

改正食品表示基準が4月から完全実施

食品表示基準の改正に伴い、食品添加物、精米年月日、加工食品の原料原産地にかかる新たな表示基準が4月から完全実施されます。

食品添加物に関しては、「人工」「合成」を冠した食品添加物の用途名（甘味料、着色料、保存料）及び一括名（香料）に「人工」「合成」が表示できなくなります。例えば「人工甘味料」や「合成着色料」と表示されていたものが「甘味料」「着色料」のみになります。

精米年月日は、表示の古いものが売れ残ることを回避するため、「精米時期」として「年月旬」でも表示が可能になります。

加工食品の原料原産地表示は、輸入品を除くすべての加工食品の重量割合が最も高い原材料の原産地を表示しなければなりません。具体的には、対象の原材料が生鮮食品の場合はその産地、加工食品の場合は製造地を表示しなければなりません。

買い物の際などに確認してみましょう。

令和4年度「消費者月間」統一テーマ「考えよう！大人になるとできること、気を付けること～18歳から大人に～」

消費者庁は令和4年度の消費者月間統一テーマを「考えよう！大人になるとできること、気を付けること～18歳から大人に～」に決めました。

今年4月1日から成年年齢が18歳になります。賃貸住宅やクレジットカードなどの契約が自分名義でできるようになる一方、責任も生じるため、トラブルに巻き込まれない「だまされない消費者」になることが重要です。また、人や社会、地域などにも配慮した「自分で考える消費者」になることが求められています。

こうしたことから、今年の消費者月間では周囲の大人も含めて自分事として考え、実践につなげるきっかけにもらうことを目的にテーマが設定されています。

消費生活リーダー研修講座 核のごみ問題、ゲノム編集食品を学ぶ

北海道消費者協会は昨年11月26日に第2回消費生活リーダー研修講座を道立消費生活センターでオンラインで開催しました。北海道新聞編集委員の関口裕士氏が「核のごみ～考えるヒント」、北海道食といのちの会会長の久田徳二氏が「イチからわかるゲノム編集」をテーマに講演しました。



長年にわたって原子力問題を取材してきた関口氏は、道内で文献調査が始まっている核のごみの最終処分場について解説しました。

原子力発電所の運転に伴って出る核のごみから1500シーベルトもの放射能が出ており「核のごみに人が近づいても大丈夫なくらいの放射線量まで減るには10万年かかる」とその危険性を強調。また、人口密度も低く、再処理工場のある青森県六ヶ所村からも近い北海道が、核のごみ最終処分場の適地とされる背景や歴史的経過を説明しました。その上で関口氏は、「人が住んでいるところの地下に核のごみが埋められることは民主主義ではない」

としつつ、問題が長期化することで国民の関心が薄れてしまうことを懸念し「ずっと関心を持ち続けてほしい」と呼びかけました。



久田氏は、昨年から国内でも流通の始まったゲノム編集技術応用食品について説明しました。ゲノム編集技術を「新たな遺伝子操作の一つ。手法はノーベル賞を受賞したが、未完の技術」と強調した上で、狙った箇所以外の遺伝子も壊れる「オフターゲット」が起きていること、遺伝子を破壊することで発がん性につながる変異が見つかったこと、ゲノム編集の過程で抗生物質耐性が残ってしまうことなど、危険性について解説しました。

国内ではすでに流通が始まっていますが、表示義務がないため、ゲノム編集を行っているか否かの判断は事業者頼みの状態です。久田氏は「消費者の選択する権利が侵害されている」とし、「非ゲノム」を表示する「OKシードプロジェクト」について紹介しました。

消費者教育支援セミナー 成年年齢引き下げ、学校における消費者教育学ぶ

北海道消費者協会、北海道金融広報委員会などは1月7日、消費者教育支援セミナー（オンライン）を行いました。弁護士の小林由紀氏が成年年齢引き下げに伴う留意点、札幌市立発寒南小学校教頭の朝倉一民氏が学校現場における消費者教育について語りました。

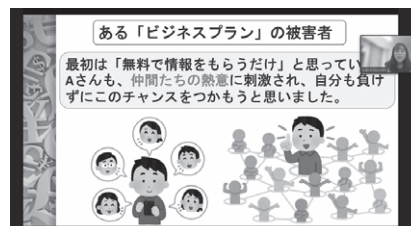
小林氏は「成年年齢引き下げが迫っています！大切な生徒たちに、今、伝えたいこと」をテーマに、一人で契約できるようになることで生じる責任、若者が巻き込まれやすいトラブル事例について紹介しました。若者の消費者トラブルとしてマルチ商法が多く、小林氏は「ネットワークビジネスと呼ばれることが多いが、名前を変えたマルチ商法。人を誘って被害を広げており、被害者が被害者を生む」と述べ、若者がターゲットにされ、被害が広がっている現状を訴えました。

また、成年年齢が18歳に引き下げられるこ

とで、学校内に被害者と加害者が混在したり、未成年取消権で保護される生徒と成年として保護されない生徒が混在することから「危機意識を持ってほしい」と呼びかけました。

小林氏は最後に「契約とは簡単に取り消せないもの。先生の被害者も多く、まずは先生方が騙されない消費者になることが大事」と話しました。

朝倉氏は「GIGA時代での学校における消費者教育」をテーマに、現代社会の消費行動の実態を紹介しながら、学校現場における消費者教育の実践例として地産地消やプログラミング、ポイントカードなどをテーマにした授業事例を紹介しました。



オンラインで実施したセミナー

元気だより

【 祝！ 創立50周年記念式典 】

栗山消費者協会

栗山消費者協会（佐々木愛子会長）は、昨年10月17日に創立50周年記念式典を行いました。来賓など関係者約60人が出席。佐々木会長は、少子高齢化や人口減少、社会構造の変化などが「ふるさとの人々の行動意識やくらしを大きく変えつつあります」との認識を示した上で、「町民皆さんに愛され、親しまれる学習運動や諸行事の開催に努力してまいります」と決意を述べました。式典では、長く役員を務めた会員に表彰状が贈呈されたほか、記念講話も行われました。



上砂川消費者協会

上砂川消費者協会（吉田智恵子会長）は昨年11月12日に創立50周年記念式典を執り行いました。式典には関係者約40人が出席。吉田会長は半世紀にわたる歴史を振り返り、関係者の協力に感謝の意を伝えた上で、「これからも皆様の役に立つ情報を伝えていくことができる会でありたいと思っています」と力強く語りました。式典では、長く役員や連絡員を務めた14人に感謝状が手渡されました。式典後には、アンサンブルグループ奏楽（そら）を招き、50周年感謝コンサートが行われました。



【 牛乳・乳製品、道産米消費拡大！ 】

恵庭消費者協会

恵庭消費者協会（戸花小夜子会長）は昨年11月3日、北海道米消費拡大事業として「お米料理と講話」を行いました。参加者たちは、講師の北海道文教大学の小塚美由記准教授が考案したライスコロケや米粉のポップオーバーなどのメニューに挑戦。同大学の学生が助手として参加者をサポートし、料理を通して交流を楽しみました。

料理講習後には、小塚准教授がお米の栄養と食生活について講話し、ご飯にはビタミンB1やB2など豊富な栄養素が含まれていることなどのメリットが紹介され、参加者たちは熱心に聞き入っていました。



登別消費者協会

登別消費者協会（安達陽子会長）は昨年11月15日、牛乳・乳製品消費拡大事業料理講習会を行いました。安達会長が講師を務め、牛乳・乳製品をつかった6種類のメニューを調理しました。中でも「ミルクいなり寿司」は調味液に牛乳が入ることでもろやかな味になったり、「ゴボウとアーモンドのきんぴら」もヨーグルト、スキムミルクを入れてひと味違ったきんぴらに仕上がりに、参加者たちは、牛乳・乳製品を使った“おしゃれなメニュー”の出来具合に大満足の様子でした。



飲料のカフェイン含有量に関する調査

～知らずに多く摂取していることも！？～

国民生活センター
のテスト（抜粋）

緑茶飲料、紅茶飲料、コーヒー飲料等の飲料には原材料に由来するカフェインが含まれています。カフェインは、適量を摂取すれば頭が冴え、眠気を覚ます効果があるとされていますが、過剰に摂取すると、めまい、心拍数の増加等の健康被害をもたらすことが知られています。飲料等へのカフェイン含有量の表示は義務ではなく、表示されていない商品も多く販売されていることから、消費者が意図せず多量のカフェインを摂取する場合もあると考えられます。そこで、独立行政法人国民生活センターでは市販されている飲料を対象にカフェインの含有量を調査し、消費者に情報提供しています。

テスト対象銘柄

飲料78銘柄

ペットボトルの茶系飲料32銘柄、紅茶飲料9銘柄、炭酸飲料9銘柄と、ペットボトルまたは蓋付きの缶入りや、ポーション、希釈、スティックタイプ等のコーヒー28銘柄。

テスト結果

○茶系飲料（図1）

カフェインを含まないとうたった銘柄を除

く、茶系飲料のすべての銘柄にカフェインが含まれており、その量は日本食品標準成分表2020年版（八訂）（以下、「成分表」とします。）における「コーヒー浸出液」（100g当たり60mg）の5～40％程度でした。カフェインが少ないとうたった銘柄のカフェイン含有量は、同じ分類の他の銘柄よりも少ないわけではありませんでした。

○紅茶飲料（図2）

紅茶飲料のカフェインは、成分表の「コーヒー浸出液」の10～30％程度で、ミルクティーにはストレートティーやレモン・フルーツティーよりも多く含まれていました。

○コーヒー（図3、図4）

ペットボトルまたは蓋付きの缶入りタイプ

品名や名称が「コーヒー」と表示のある銘柄は、「コーヒー飲料」や「液体コーヒー」と表示のある銘柄よりもカフェイン含有量が多く、成分表の「コーヒー浸出液」よりも20～40％程度多く含まれている銘柄もありました。

スティック、ポーション等

表示どおりに希釈等した場合のカフェイン含有量は、成分表の「コーヒー浸出液」より少ない量でした。

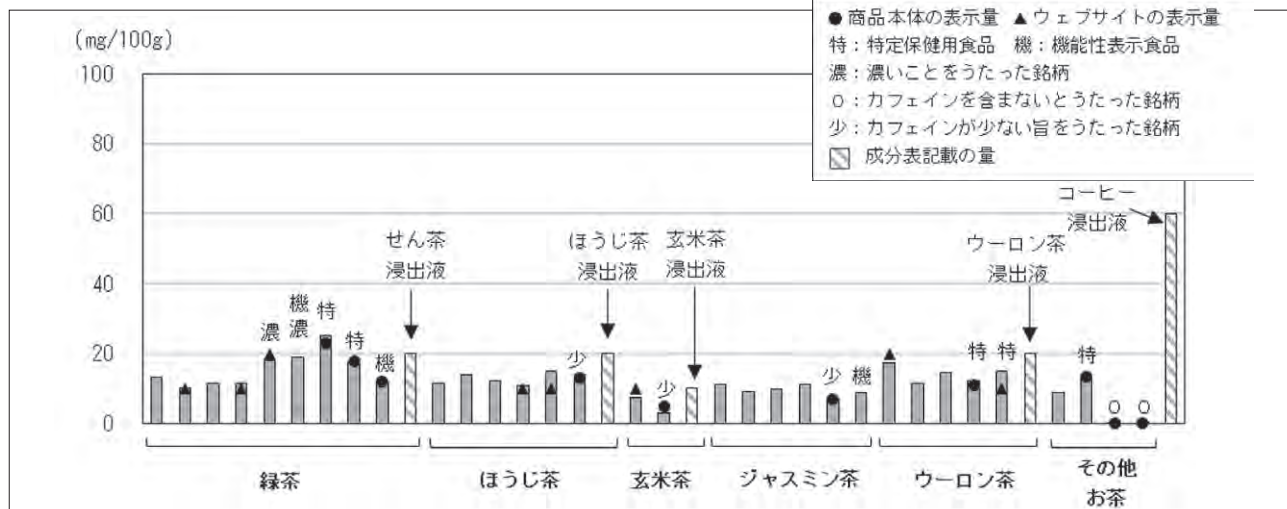


図1. 茶系飲料のカフェイン含有量

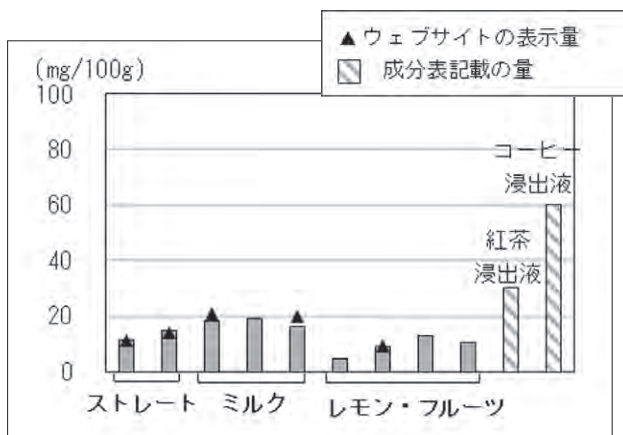


図2. 紅茶飲料のカフェイン含有量

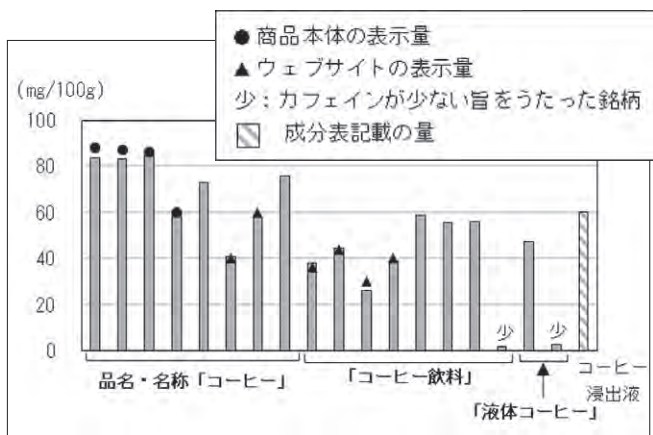


図3. コーヒーのカフェイン含有量
(ペットボトルまたは蓋つきの缶入りタイプ)

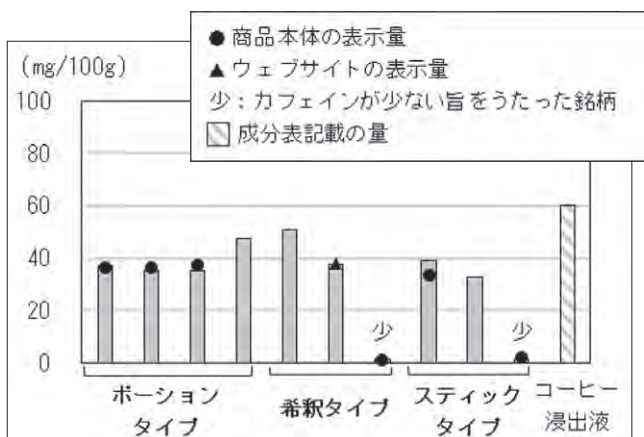


図4. コーヒーのカフェイン含有量
(スティック、ポーション等)

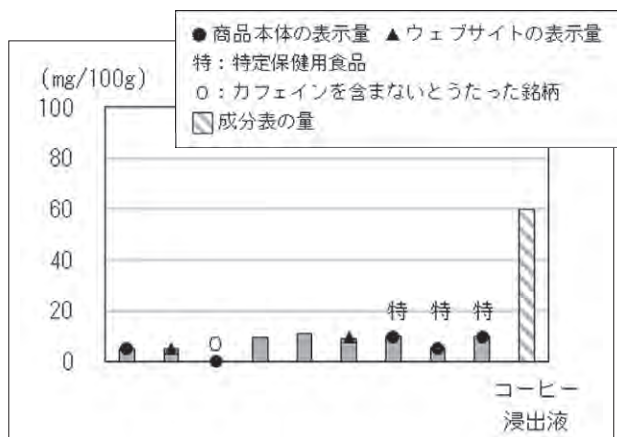


図5. 炭酸飲料のカフェイン含有量

○炭酸飲料 (図5)

炭酸飲料のうち、商品本体の原材料表示に「カフェイン」との記載がある銘柄のカフェイン含有量は、成分表の「コーヒー浸出液」の10～20%程度でした。

表示の調査

○カフェインの含有に関する表示

商品本体にカフェイン含有量が表示されていたのは、茶系飲料32銘柄中10銘柄、コーヒー28銘柄中10銘柄、炭酸飲料9銘柄中5銘柄で、紅茶飲料9銘柄ではいずれも表示はありませんでした。商品本体にカフェイン含有量の表示がなかった銘柄の中には、販売者等のウェブサイトには含有量が記載されている銘柄もありました。

○カフェインが少ない、含まないことに関する表示

カフェインが少ない旨をうたった銘柄には、商品中のカフェイン含有量までは分からないものもありました。

消費者へのアドバイス

- ・カフェインが含まれているコーヒーをはじめ、茶系飲料、紅茶飲料や一部の炭酸飲料を多く摂り、めまい、心拍数の増加、震え等の体調の異変を感じたら、カフェインの摂取に注意し、カフェインを含まない、もしくは、少ない飲料に置き換えるようにしましょう。
 - ・商品のカフェイン含有量を確認する際は、商品本体だけでなく、販売者等のウェブサイトでも情報を得られることがあります。
- ※詳細は国民生活センターホームページをご参照ください。

引越してテレビが壊れた 弁償額に納得できない

問 昨日、引っ越しをした後で、テレビの電源が入らないことに気付いた。引越業者から「弁償するが、同等の中古品か現金1万円での補償になる」と言われ、納得できない。（40代 男性）

答 運送業者は、国土交通省が定めた「標準引越運送約款」に基づくルールにより引っ越しを行います。事業者が荷物を破損・紛失させたり、家屋等に傷を付けたりした場合は、見積時に渡された約款に基づき、引っ越しから3カ月以内であれば補償を求めることができます。その場合、修理が原則ですが、修理できない場合は購入時からの経過期間をもとに賠償額を算出するのが一般的です。

この事例もテレビの購入時から年数が経過していたため、相談者には時価での補償になると考えられることを説明し、事業者と話し

消費生活相談

合ってみよう助言しました。
引っ越しをめぐっては、電話のみの見積や一括見積サイトで事業者を選び、トラブルになるケースが増えています。このため、事業者を選ぶ際は、直接訪問をしてもらった上で見積を出してもらい、信頼できる事業者を選ぶようにしましょう。また、公益社団法人全日本トラック協会の情報を参考にしたり、同協会が認定する「引越安心マーク」の事業者を利用するのも一つの方法です。



トラブルに遭ったら、速やかに最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

電子マネーで当選金詐欺に… 支払った20万円を返金してほしい

問 スマートフォンに「高額当選しました。受け取り手続きをしてください」とメールが届き、相手に連絡したら、コンビニでプリペイド型電子マネーを購入するよう指示された。「あなたが受け取らないと他の人にも迷惑がかかる」などと言われ、合計20万円以上支払ったが、当選金は受け取れなかった。警察に相談したら詐欺だと言われた。返金してほしい。（60代 男性）

答 プリペイド型電子マネーは資金決済法で規制されており、原則、払い戻しが認められていませんが、発行者の判断により例外的に払い戻しされる場合があります。センターから電子マネー発行会社に連絡し

たところ、やり取りした相手の連絡先はわかりませんでした。決済代行会社が介在していることがわかりました。決済代行会社に連絡し、取引内容に問題があると考えられること、警察にも相談していることなどを伝え交渉したところ、14万円を返金するとの提案があり、相談者と合意しました。

このほかにも「遺産の分配金がもらえる」「支援金を渡したい」などとメールやSMS（ショートメッセージサービス）が届き、金銭を請求されたり、個人情報聞き出されたりしたとの相談も寄せられています。都合の良い儲け話はありませぬ。そのようなメール等が届いても無視しましょう。



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

「消費生活相談」の記事は道立消費生活センターの提供によります。本紙の記事を転載する場合は総務・組織連携グループまでご連絡ください。