

北の暮らし

成年年齢は18歳に

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/>



- データで見る物価高騰2
- 道内特殊詐欺被害が12億円に ...3
- 消費生活10大ニュース3
- 3月に消費者トラブル110番 ...3
- リーダー研修講座でエネルギー危機と
省エネ住宅を学ぶ4
- 深川と美幌で消費者問題学習会 ...4
- 元気だより（音更、室蘭、士別、
伊達）5
- 電熱ウェアの異常発熱をテスト
（国民生活センター）6～7
- 消費生活相談（排水管の工事／
賃貸マンションの原状回復） ...8



深川消費者協会で行われた消費者問題学習会
（昨年11月17日）



協会ホームページ



協会フェイスブック

快適なキャッシュレス

プロ野球北海道日本ハムファイターズの新球場エスコンフィールド北海道（北広島市）が、いよいよ3月に開業します。米大リーグ流のボールパークをめざし、楽しさ満載の球場になるようです。

趣向の一つとして、完全キャッシュレス決済が導入されます。キャッシュレス決済とは、クレジットカードや交通系・流通系のプリペイドカード、スマートフォンなどによる現金を使わない決済を指します。

現金を使わないことでレジの混雑を減らし、来場者が快適に過ごせる空間にするのだと言います。確かに弁当を買うにしても店側はレジの打ち込みが要らず、客側はつり銭を待つ必要がなくなります。長蛇の列が解消されるなら悪くないでしょう。

デジタル化とともに、キャッシュレス化が急速に進んでいます。スマホ決済の最大手「PayPay（ペイペイ）」は昨年8月に登録者が5千万人を超えました。ソフトバンク系のペイペイと、電子商取引に強い楽天系の楽天ペイ、携帯電話系のd払い、auPAYなどが「今なら〇〇ポイント還元」と激しい顧客争奪戦を繰り広げています。

しかし、客席での販売はどうか。列の中ほどに座ったら売り子さんにスマホをどう見せるのか。使い過ぎたりしないのか。通信障害や停電になったらと…つい考えます。不安に思う人はまだまだ多いのではないのでしょうか。

新球場では、キャッシュレス決済初級者向けに支援窓口を設置するそうです。快適にうまいビールを飲むためにも支援は重要です。球場の外でもこうしたキャッシュレス決済の支援窓口がほしいものです。



買い物かご

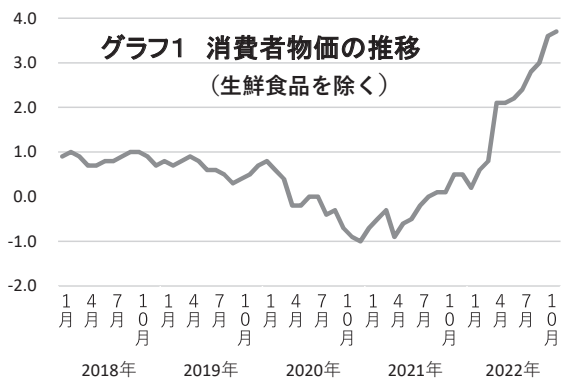
会員募集中！申し込みは
お近くの消費者協会へ

協会名

物価高騰、賃金は増えず

データで見るくらし

総務省によれば、前年同月比の消費者物価は昨年4月から2%を上回る上昇が続き、11月の3.7%は第二次石油危機の1981年12月以来の大幅な伸びでした＝**グラフ1**＝。くらしを直撃する物価高騰をデータで検証します（数値は1月10日までに公表のもの）。

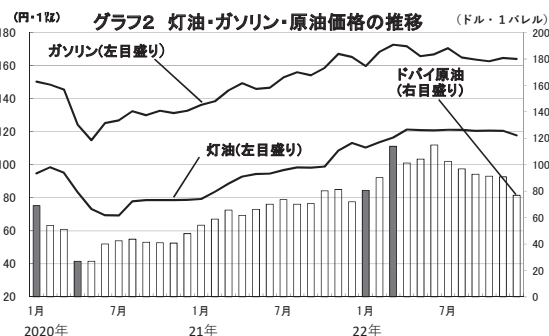


電気代12%、灯油は11%アップ

北海道の11月の物価上昇率は4.5%と全国10地域別で最高となり、中でも電気代12.3%、灯油代11.1%が数字を押し上げました。

政府・日銀は「物価上昇2%」を目標に掲げてきました。しかし、厚生労働省の毎月勤労統計調査によると、11月の実質賃金は前年同月比3.8%減で、8カ月連続マイナスです。欧米のように賃金上昇を伴わなければ「悪い物価上昇」と言わざるを得ません。

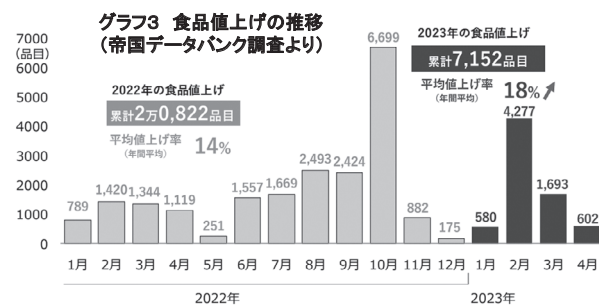
物価上昇の背景には、大きく3つの要素があります。まずエネルギーです。**グラフ2**は、毎月の石油製品価格動向調査を集約したものです。ドバイ産原油は、アジア圏の価格指標となり、1～2カ月遅れて灯油やガソリンの国内価格に反映されてきました。



コロナ禍前の2020年1月は1バレル69ドル。その後、コロナ禍で世界経済が停滞し、エネルギー使用が減少したことで4月に27ドルと半減しましたが、経済の回復とともに昨年1月に80ドルに達しました。さらにロシアのウクライナ侵攻により3月に113ドルに跳ね上がりました。12月は76ドルまで下がりましたが、それでもコロナ禍前よりまだ10ドル近く高い状況です。

食料品、今年は18%値上げ?

次に食料です。帝国データバンクが毎月、食品主要105社の調査を行っています＝**グラフ3**＝。昨年は平均14%の値上げがあり、今年は平均18%の値上げが見込まれています。総務省の全国家計構造調査では、北海道の食料品支出は月平均5万6117円なので、18%の値上げとなれば、家計の負担増は年額12万1200円にもなります。



急激な円安が追い打ち

3つ目は円安です。ウクライナ侵攻があった昨年2月24日は1ドル115円でした。3月に120円、4月に130円、9月に140円を突破し、10月に32年ぶりとなる一時151円の安値をつけました。11月には130円台まで戻りましたが、円安により輸入品は軒並み値上がり。原油価格が下がっても製品価格が下がらないのは円安もあります。

物価対策には、国際的なエネルギーや穀物の価格引き下げ、円安抑制、賃金上昇と、なにより平和の到来が必要です。

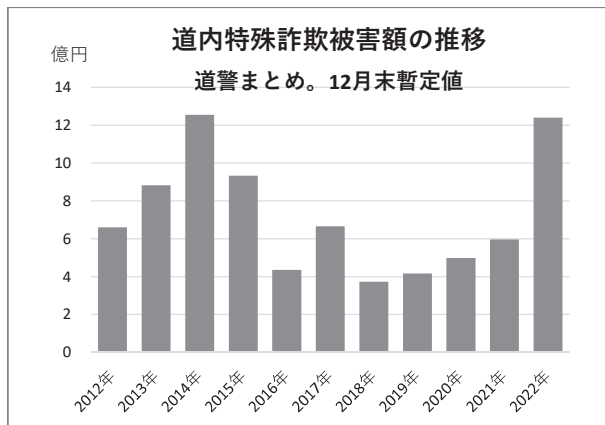
特殊詐欺被害額12億円

昨年の道内、過去2番目

道警によると、道内で発生した特殊詐欺の年間被害額が昨年は12億3970万円（暫定値）となり、過去最多だった2014年（12億5400万円）に次ぐ金額になりました。発生件数、被害額とも前年の2倍に達し、金額で多かったのは架空料金請求詐欺でした。

手口別の発生件数では、オレオレ詐欺31.2%、架空料金請求詐欺29.9%、還付金詐欺18.2%、キャッシュカード詐欺盗15.3%が上位を占めました。架空料金請求詐欺は1件の被害額が大きく、金額では全体の57.8%になりました。

高額被害では、70代女性が、不動産会社社員を名乗る男から「あなたが持っている老人



ホームの入居権を譲ってほしい」と電話で持ちかけられ、了承したところ、弁護士を名乗る男から「名義貸しは犯罪。資産を裁判所に預ける必要がある」などとして十数回にわたり計1億5千万円をだまし取られました。

道警は「電話相手から『名義貸しは犯罪』『宅配便で現金を送れ』と言われたら、それは詐欺」と注意を呼びかけています。

■消費者が選ぶ2022年消費生活10大ニュース■

全道の消費者協会と道協会職員が選んだ2022年消費生活10大ニュースは右のようになりました。投票者総数は81でした。

- 1位 (77票) 灯油、ガソリンなどエネルギー価格が高騰
- 2位 (69票) 消費者物価上昇。食料品は年内2万品目、平均14%値上げ
- 3位 (66票) 成年年齢を20歳から18歳に引き下げ
- 3位 (66票) ロシアがウクライナに侵攻しエネルギー、穀物市況に波及
- 5位 (62票) 霊感商法の旧統一教会による深刻な被害が明らかに
- 6位 (61票) 道内の特殊詐欺被害額が過去最悪ペース
- 7位 (54票) 円安加速、一時151円台。32年ぶりの低水準
- 8位 (46票) 特商法改正で定期購入など規制強化、メールで契約解除も
- 9位 (43票) コロナ禍第8波で道内は過去最多の1日1万人感染
- 10位 (31票) 食品ロス削減へフードドライブなどの取り組み拡大

3月4日に消費者トラブル110番

道立消費生活センターと札幌弁護士会は3月4日（土）午前10時～午後3時に特別相談「消費者トラブル110番」を実施します。

電話相談のほか、来所（事前予約が必要）による相談にも対応します。消費生活に関するトラブルで、消費者からの相談であれば、分野は問いません。来所予約は相談支援グループ（☎011-221-0110）へ。

3月4日の特設電話番号
011-221-3707

新入職員紹介

総務・組織連携グループ 水嶋 幸平



1月1日付で配属となった水嶋幸平（みずしま・こうへい）です。

前職は役場職員でした。趣味はスポーツをすること、楽器を弾くことです。

一人でも多くの方に安心して暮らしていただけるよう、身近な消費に関する問題の普及啓発や解決に向け、日々精進してまいりますので、どうぞよろしくお願ひします。

エネルギー危機と省エネ住宅

第2回リーダー研修講座

本年度第2回消費生活リーダー研修講座を昨年11月25日に道立消費生活センターで開催しました。会場とオンラインで計22人が参加し、価格が高騰するエネルギーと省エネ住宅について学びを深めました。



前半は、北海道新聞の宇野沢晋一郎デジタル委員が「エネルギー危機と北海道」と題して講義＝写真＝。海外依存を減らす地域戦略として①エネルギー使用量の少ない家づくり②新エネルギーの開発③捨てるエネルギーの利用一を訴えました。②では、洋上風力発電や地熱利用、海底に眠るメタンハイドレードの可能性について述べた上で、「好きなだけエネルギーを使い続ける生活はもう持続可能ではない」と、くらしの見直しを提言しました。

続いて、北方建築総合研究所の北谷幸恵主査が「住宅から省エネを考える」と題して講義。北海道は戸建て3人住まいなら年間平均6.7トンの二酸化炭素を排出しており、住宅性能が高まり1戸あたりの排出量が減少したのは2011年からと説明。新築するならZEH（ゼッチ）と呼ばれる住宅を推奨し、今ある家も太陽光パネル設置や窓ガラスの3層化のほか、「冬は光を採り入れるため不要な網戸は外す」といった助言もいただきました。

2月22日に第3回研修講座

第3回消費生活リーダー研修講座は2月22日（水）に開催します。テーマなど詳細は追って当協会ホームページなどでお知らせします。問い合わせは総務・組織連携G（☎011-221-4217）へ。

深川と美幌で消費者問題学習会

本年度の消費者問題学習会を深川消費者協会（中岡秀会長）と美幌消費者協会（白石さよ会長）で昨年11月に開催しました。

ともに第1部は「デジタル社会をどう過ごすか」と題し、道協会の道高真理総務調整部長が講演。デジタル社会は着実に進展し、「地域が抱える社会課題を解決していくにはデジタルを活用すべき」と指摘し、「敬遠していると本来、受けられる恩恵を逃がすかもしれない」「スマホの扱いに不慣れなことは消費者問題。前向きに楽しく協会の活動に取り入れたい」と提起しました。昨年の北海道消費者大会で基調講演した若宮正子さんの「人生に『もう遅い』はない」「70代、80代は伸び盛り」の言葉も引用し、デジタルへの適応を呼びかけました。

第2部は、道協会の武野伸二専務理事がオンラインで参加。深川は「これからの消費者運動の担い手」、美幌は「今こそ消費者協会の出番」と題し、物価高騰の背景から解き明かし、食品ロス削減やプラスチック社会からの転換を進めることは「消費者協会の本来の活動であり、自信をもって取り組みを」と訴えました＝写真は美幌協会＝。



深川では、新会員が入会しない悩みが取り上げられ、道協会は「地元の学生は地域振興に関心があり、連携は可能」などと提言しました。

美幌では、同日開催していた美幌消費生活展の「きもの」で作るリメイクバッグや親子教室の実践も報告され、「できることを、できるところからやっということ、前向きな気持ちになれた」（白石会長）との講評でした。

地域消費者協会 元気だより

くらしのサロン70回に 音更

音更町消費者協会（辻和義会長）は昨年11月17日に第70回くらしのサロンを開催しました。テーマは「イマドキの悪質商法・特殊詐欺」とし、会員や町民35人が参加しました。サロンは2009年から始まり、この回が70回記念でした。消費生活相談員が、陥りがちな相談事例を講話。会員でつくる「劇団あけび」が寸劇2本を披露し、弁護士の辻会長が専門家の立場から法的な解説をしました。参加者からは「楽しくてためになった」「わかりやすい解説で理解が深まった」との声が寄せられました。



スマホの使い方学ぶ 室蘭

室蘭消費者協会（安部益美会長）は、昨年11月と12月にスマホ講座を開催しました。携帯電話会社のKDDIの協力で、非会員を含む延べ33人が参加し、初回は電源の入れ方、電話のかけ方といった初歩から、2回目は写真撮影と送信、地図アプリなどを学びました。高齢の参加者は、家族から「スマホなんて無理」と言われた人も。しかし、直前の胆振消費者大会で「デジタル社会に取り残されないために」を学んだ会員の意欲は高く、「すごく良い企画と言われ、継続開催を検討しています」と安部会長は話しています。



会員特典の魅力アップ 士別

士別消費者協会（喜多武彦会長）は、会員の拡大事業に取り組んでいます。士別産や道産の食材を積極的に使用する飲食店や宿泊施設を「地産地消を進めるお店」として登録し、協会の会員カードを提示すると、特典として割引やポイントが得られる仕組みをつくりました。対象は現在10店舗となり、376人の会員が利用しています。そのほか安全安心な製品の普及のため、環境や肌に優しい植物性の石けんを共同購入しています。購入ごとにポイントを付与し、たまったポイントは商品券に換え、石けんの購入などに使用でき、好評です。

～地産地消を推進するお店～
地産地消をすすめる隊！（士別消費者協会）

このカードをお持ちの方は、以下の特典が受けられます！
※会員で持っていない方は、是非ご入会ください！

有効期限：2022年5月31日

営業時間	【夏季】 10:00～18:00 【冬季】 10:00～17:00
定休日	12月31日～1月3日
対象者	会員本人のみ有効（アンテナショップ利用時）
サービス内容	サマナーポイント2倍

フードドライブ始めました 伊達

伊達消費者協会（荻野久枝会長）は、昨年7月の夏の消費生活展からフードドライブを始めました。集めた食品を地元の子供食堂「いちごハウス」に届けています。イベントではもちろん、週2回の事務所開設日にフードドライブの看板を掲げます。会員への「お便り」や啓発活動に合わせて案内し、それを見た方から「子どもたちのお弁当に使って」と家庭菜園のカボチャやカブなどが持ち寄せられ、お寺の催事で余った食材も届きました。関心を持つ市民は多く、「消費者協会が窓口なら」と好意的な声が寄せられています。

フードドライブ
伊達消費者協会

・子供食堂へ配給します。
・消費期限2ヶ月以上の物や /
・瓶詰・箱詰・カップ麺・茶包等
・お菓子は、小袋に小分けしたものを
・野菜等も受け付けます。

お願したい食料品 食材（消費期限は必ず見てください）

- ・お米（白米・玄米・5kg袋・バリエーション）
- ・トシトシ食品
- ・ビスケット食品
- ・調味料（味噌・醤油・食塩油・
豆油・おんじり等）
- ・菓子類（小袋に小分けしたものを）

フードドライブ

電熱ウェアの異常発熱に注意

—衣服の焼損、やけどを負った事例も—

国民生活センター
のテスト（抜粋）

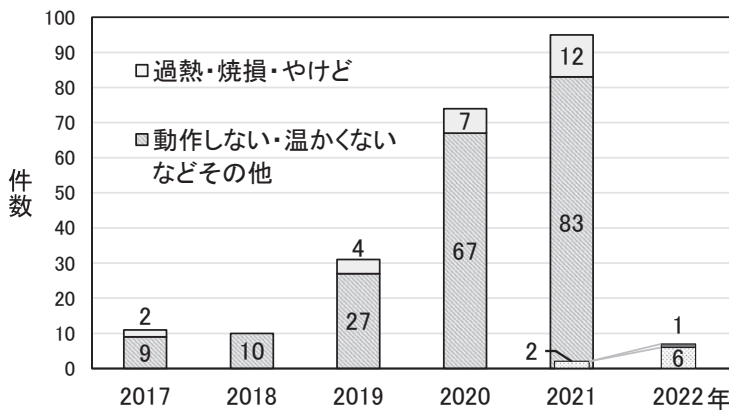
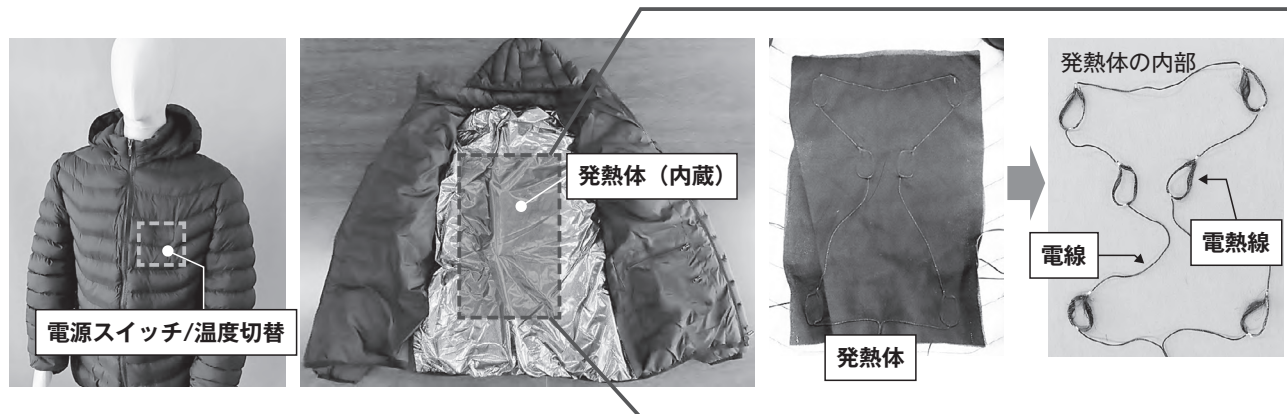
近年、モバイルバッテリーなどを用い、衣服に内蔵された電熱線を発熱させて温める防寒具が普及しています。ジャケット、ベスト、パンツをはじめ、グローブや靴下などもあり（以下、「電熱ウェア」とします）、テレビやインターネットの通信販売、ホームセンターなどで目にする機会が増えています。PIONET（全国消費生活情報ネットワークシステム）には、電熱ウェアについて、品質・機能にかかわるものや危害・危険に関する相談が2017年4月～2022年9月末の5年半に228件寄せられ、そのうち7割以上がジャケットやベストに関するものでした。

そこで国民生活センターは、電熱ウェアのジャケットやベストについて、危害・危険につながる異常発熱に関するテストをし、消費者への注意喚起を行いました。

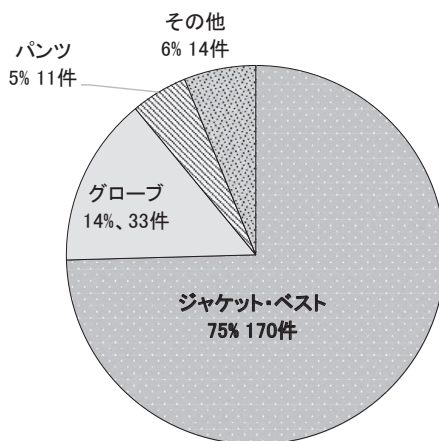
電熱ウェアとは

電熱ウェアは、ジャケットやベスト、ブルゾンなどの衣服に、電熱線による発熱体を内蔵させた商品です＝写真①＝。このほか着脱可能な発熱体を衣服の専用ポケットに入れるタイプもあります。商品ごとに発熱体の構造や大きさ、位置や数はさまざまですが、背中や襟などに配置され、胸元などにあるスイッチで電源のON/OFFや、温度を切り替えられるものが多くみられます。

写真① 電熱ウェアの構造（例）



※相談内容をもとに、本公表のために特別に精査・分類したものです。
2022年9月末までの登録分及び2021年同期件数。



電熱ウェアに関する相談件数

相談事例

○危害・危険に関する事例

- ・電熱ベストを使用していたら首元が焦げて穴が開いた。
- ・パジャマの上に着用したところパジャマが焦げた。

○品質・機能に関する事例

- ・加熱の具合が良くなく、いつまでたっても温かくならない。
- ・1週間前に通販で買った電熱ベストの電源がすぐに落ちて温かさが続かない。

商品テスト事例

各地の消費生活センターから依頼を受け、商品3件を調査したところ、いずれも異常発熱により商品が損傷したというものでした。

テスト結果

国民生活センターがある神奈川県相模原市内のホームセンター等の店舗及びインターネット通信販売にて販売されている電熱ウェアのうち、発熱体が衣服に内蔵されている12銘柄を入手し、発熱体の構造を調査しました。そのほか、使用中に異常に発熱する状況を模したテストや表示の調査を行いました。

○発熱体の構造調査

商品によって使用されている部品の構成や形状に違いはありましたが、発熱の仕組みに目立った差異はみられませんでした。

○異常に発熱する状況を模したテスト

- ・断線部同士が不安定に接触した状態で通電したところ、接触部分の温度が正常な場合の最高58℃に対し、200℃まで上昇することがありました＝写真②＝。
- ・発熱体周囲の温度が高いと、発熱体の温度も高くなる傾向があり、周囲温度20℃で最高68℃だったのが、周囲温度40℃で最高84℃になることがありました＝写真③＝。

○表示の調査

- ・折りたたまずに保管するなど、電熱線等に負荷をかけないようにする旨の記載がみられました。
- ・他の暖房機器の近くや布団の中など、高温になる環境では使用しない旨の記載がみられました。
- ・防水機能は有していないほか、濡れた状態での使用を禁止する旨の記載がみられました。

消費者へのアドバイス

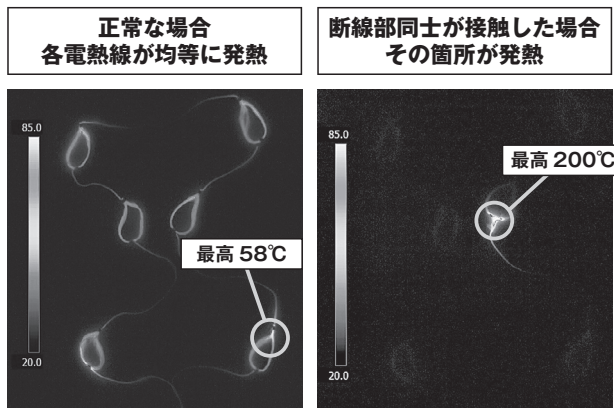
- ・電熱ウェアは衣服に暖房機能を持たせた電気製品です。丁寧に扱い、異常を感じたらすぐに使用を中止しましょう。
- ・取扱説明書及び本体の注意表示をよく読み、理解してから使用しましょう。
- ・製造元や販売元、仕様が明示された商品を購入しましょう。

事業者への要望

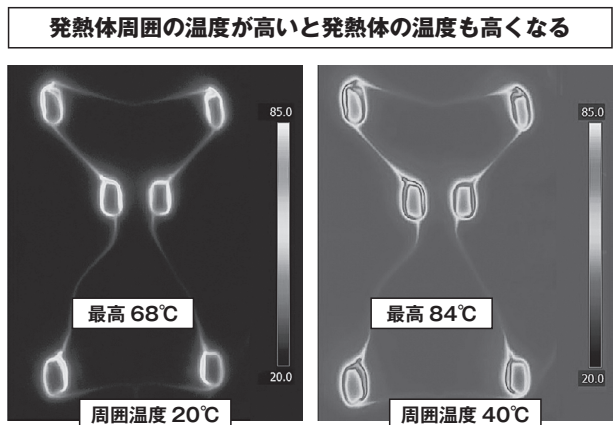
異常が生じた際に通電を停止する機能など安全に配慮した商品開発を要望します。

※詳細は国民生活センターホームページを参照ください。

写真②



写真③



排水管に穴！？ 高額な工事契約をやめたい

問 6日前に父が、自宅に来た事業者から排水管の高圧洗浄を勧められて1万円で契約。4日前に洗浄作業をしてもらった後、排水管に穴が開いているので工事が必要と言われ、15万円の工事を契約した。不審に思い、水道局に相談したら、「地盤沈下でも起こらない限り、穴が開くことは考えにくい」と言われた。工事を解約したい。(40代 女性)

答 訪問販売で排水管の洗浄や工事を契約した場合は、特定商取引法が適用されるため、法律で定められた事項を記載した書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができます。

契約当事者である父にその旨を説明し、洗浄作業もクーリング・オフできるので、書面

消費生活相談

で通知するよう助言しましたが、既に洗浄作業は終わっているため、排水管工事だけ解約したいとのことでした。書面を送付した後、センターからも連絡し、事業者がクーリング・オフに応じたことを確認しました。

このほか、最近では「水道局を名乗る電話でトイレの水漏れを指摘され、派遣された業者に修理代を支払ってしまったが不審」といった相談も寄せられています。自治体が特定の事業者を派遣したり、有料で点検や修理を行ったりすることは考えられません。水道関係で困った場合は、慌てず、自治体の指定工事事業者などを調べて工事の必要性などをよく確認した上で対応しましょう。



と考えられています。

ただし、ペットによる傷や汚れ、臭い等は通常の使い方を超えているとして、借主負担で修繕が必要になる場合があります。建物や設備等の価値は時間とともに減少しているため、経過年数を考慮した負担割合の減額について貸主と交渉することは可能と考えられます。

相談者には賃貸借契約書の原状回復に関する記載（ペット可の物件では特約で消毒料などの負担を求められる場合があります）を確認した上で、負担割合を減らしてもらえないか話し合っただけでなく、修繕に関する特約等の重要な事項も記載されていますので、契約前によく確認する必要があります。

なお、宅建業法の改正で2022年5月より、契約時の重要事項説明書は電子交付による提供が可能となりました。この書面には契約内容だけでなく、修繕に関する特約等の重要な事項も記載されていますので、契約前によく確認する必要があります。

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。

一人で悩むより…

賃貸マンションを退去 タバコとペットの臭いで高額な請求が…

問 6年間居住した賃貸マンションを退去した際、立ち会った管理会社からタバコとペットの犬による臭いや汚れがあるため修繕費を請求すると言われた。後日、壁と天井のクロス、タイルカーペットの貼り替え代など約40万円を請求されたが、高額で納得できない。(30代女性)



答 賃貸住宅を退去する際の内装や設備等の原状回復義務については、国土交通省が修繕費用の負担ルールとして「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を定めています。

ガイドラインによると、借主の故意・過失による破損の場合は借主負担になりますが、経年変化や通常損耗によるものは、貸主負担

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。