

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/>



- 北電料金値上げで意見表明2
- 消費生活スタディ修了2
- 消費者月間テーマは「デジタルで快適、消費生活術」2
- 特商法の抜本改正へ議会要請3
- 第3回リーダー研修講座を開催 ..3
- 協会公式フェイスブック活用を ..3
- 物価高騰とデジタルをテーマに消費者問題実態調査4~5
- マスクの構造と通気性をテスト6~7
- 消費生活相談（不動産リースバック／クリーニングのコートに破れ）8



北電料金値上げ問題で取材を受ける長島会長（2月28日、道立消費生活センターくらしの教室）



協会ホームページ



協会フェイスブック

会員募集中！申し込みはお近くの消費者協会へ

傍観者は敗者にすら…

「世の中全体がキレやすくなっている」と言われます。ささいなことで口論になり、命にかかわる事件に発展したり、店員に理不尽な要求を突き付けたり、難儀な時代です。

一方で「我慢強い」ということもあります。例えば、物価高や、賃金・年金が実質マイナスになっていること。「ウクライナでは、もっとひどいことになっている」「日本はまだ平和だから」と自らを納得させていないでしょうか。

北海道電力が規制料金を34.87%も大幅に値上げする申請を行いました。北海道消費者協会は、全道64地域消費者協会とともに、経営努力は十分か、値上げ幅の圧縮は図れないか、といった意見表明を行いました（2面参照）。各地の協会には「よくぞ言ってくれた」と多くの励ましが届いたようです。

しかし、今回の値上げに関連して北電に何かの要請をした他の団体は残念ながら耳にしません。燃料価格の高騰自体は北電に責任がないことは承知しています。それでも30%を越す値上げは異常です。当協会が実施した消費者問題実態調査では、物価高騰による家計の痛みは「限界を超えた」「限界を超えようとしている」が計3割を超えました。これに今回の値上げが加わるのです（4～5面参照）。

電気料金の値上げは、東北、北陸、中国など先行5社に北海道と東京が加わり、全国7電力会社が申請し審査中です。この間、公聴会や意見募集（国民の声）がありますが、公聴会の意見陳述は四国が0、東北も11人と低調でした。北海道は4月20日に開催されます。ぜひ、多くの意見を挙げたいものです。「傍観者は、敗者にすらなれない」の言葉もあります。



買い物かご

協会名

北電料金大幅値上げ 圧縮求め意見表明

北海道電力が、道内約240万世帯が契約する規制料金を平均34.87%値上げする申請を1月に行いました。月額2,838円、年額3万4千円を超す負担増となります。併せて低圧自由料金12.9%の値上げを表明しました。さまざまな物価が高騰する中でも北電の上げ幅は突出しており、北海道消費者協会は全道64の地域協会と共同で上げ幅の圧縮などを求める意見表明を行いました。

長島博子会長らが2月10日、北電本社を訪れ、鍋島芳弘常務執行役員（販売担当）に意見表明書を手渡しました。要旨は①経営努力は十分か②値上げ幅は実勢価格を反映すべき③再生可能エネルギー等への取り組みは十分か④原発稼働なしに11年間、電力需要期を乗り越えており脱原発の道筋を示すべき⑤消費者への丁寧な対応に努める—の5点です。長島会長は「高齢世帯からは『食費を減らすしかない』といった切実な声が上がっている」と訴えました＝写真＝。



これに対し、北電は2月28日に鍋島執行役員らが当協会を訪れ、回答書を長島会長に手渡しました。

その際、武野伸二専務理事が①人件費の水準には異論がある②値上げ後の早期の株式配当は妥当ではない③岸田文雄首相も「厳格・丁寧な審査」を求めており、燃料価格は直近の数字で試算し直すべき④水力と合わせた新エネ比率は前回値上げ時より2%しか増えていない⑤原発再稼働により値下げを図るとの

主張は容認しがたい⑥契約者説明会を全道で開催してはどうか—などと主張しました。

この際、北電は燃料価格などが落ち着きを見せた1月の貿易統計をもとに新たな試算を示しました。モデル世帯（従量電灯B契約30%、月230kWh）の上げ幅は32%から25%に下がり、国の激変緩和対策（1kWh7円）を含めると6.8%になるとのこと。ただし、緩和策は10月に半額になり、11月以降は未定です。

当協会は、引き続き北電に疑問点を伝えるとともに、4月20日の公聴会で意見陳述を予定しています。意見表明にあたり、参加いただいた64協会には、短期間の集約にもかかわらずご協力いただき、感謝申し上げます。

（意見表明及び回答書は道協会ホームページを参照ください）

消費生活スタディ 37人が修了

北海道消費者協会が毎年開催する通信講座「消費生活スタディ」のスクーリングが3月9日、道立消費生活センターくらしの教室で開かれ＝写真＝、会場15人、リモート参加7人を含む受講した全37人が修了しました。

スクーリングは、同センターの相談支援グループ田中希主査と、商品テストグループ三田寿江主任技師が、最近の相談事例



にみる消費生活のトラブルや、商品テスト室への相談事例、試買テスト結果などを解説しました。

引き続き猪野亭弁護士が「くらしと契約」と題して講義し「契約は公序良俗に反しない限り自由に決められる。口約束でも契約は成立するので慎重に」などと述べました。

令和5年度消費者月間全国統一テーマ

デジタルで快適、消費生活術
～デジタル社会の進展と消費者のくらし～

特商法の抜本改正求め 道議会に意見書要請へ

特定商取引法の抜本改正をめざし全国の消費者団体などは昨年10月、全国連絡会を結成し、北海道消費者協会も参画しました。同連絡会は、国への働きかけを強めるため、地方議会から意見書を国に提出するよう要請する活動を提起し、当協会は消費者支援ネット北海道、北海道生協連などと共同で6月の道議会に向けて採択を要請する予定です。地域協会にも市町村議会への要請を呼びかけます。

特商法は、訪問販売や電話勧誘販売、通信販売、連鎖販売取引（マルチ取引）など特定の取引類型を対象に、規制や民事ルールなどを定めた法律です。改正は度々行われましたが、インターネットネット通販トラブルや若者のマルチ被害など後を絶ちません。2016年改正法の附則で「5年後見直し」が規定されたことから新たな運動を展開しています。

具体的には、①訪問販売や電話勧誘販売について、事前拒否者への勧誘を禁止する制度の導入②SNS等を通じた勧誘を伴うネット通販について、クーリング・オフや勧誘規制などを導入するとともにSNS事業者等に対し、消費者トラブル発生時における通販業者・勧誘者に関する情報開示を義務付ける③マルチ取引について、開業規制を導入し、被害の予防・救済のため規制を強化する一などを求めています。

市町村議会への要請の文面や手順などは追って各協会にお知らせします。

「デジタル時代の消費者」学ぶ

第3回リーダー研修講座

北海道消費者協会は2月22日、第3回消費生活リーダー研修講座を開催しました。会場19人、オンライン35人の計54人がデジタル時代の消費者のあり方などについて学びました。

道協会の道高真理総務調整部長が「情報時代のインターネットリテラシーを考える」と題し、ID・パスワード管理の重要性を解説し、

交流サイト（SNS）は「安易な投稿が家族や職場にまで被害を及ぼす」と警鐘を鳴らしました。

道立消費生活センターの前田麻子主任相談員は、最近の相談事例から、個人売買サイトでのトラブルを解説。定期購入やサブスクリプション（定額利用）の相談が急増していることを説明しました。

北海道総合政策部次世代社会戦略局 DX 推進課の高松正裕課長補佐は、デジタル推進委員について説明。マイナンバーカードの利便性やデジタル技術を活用したスマート農業、ドローンによる配送例なども紹介しました。

上砂川消費者協会の宮本康子事務局長は、独自に企画したスマートフォン講座で分かったデジタル社会の消費者問題について報告

= 写真 =
初めてスマホで会話ができた参加者の喜ぶ姿が印象深く、その後、町内にサポート広場が開設されたそうです。



Facebook の活用を

北海道消費者協会は、インターネットを活用した情報発信の一環として公式 Facebook（フェイスブック）を開設しています。第1回は2020年10月1日、LED照明の耐久テストについて配信。テストは今も継続し、4月1日現在で11万8,368時間に達します。

このほか消費生活相談や教育啓発、商品テストなど週2回、お役立ち情報を発信しています。2020年10月20日のくらしのセミナーの報告は「靴下は裏返しで洗うのが効果的」という、目からウロコの話題でした。最近では、電子レンジの発火事故や引っ越し時期に多い賃貸住宅トラブルなど、身近で役立つ情報を提供しています。ぜひ「フォロー」登録をお願いします。



協会 Facebook
の二次元コード

コロナ、戦争…暮らし直撃

消費者問題実態調査

コロナ禍により傷ついた世界経済は、回復途上でロシアによるウクライナ侵攻が起き、さらに傷口を広げました。灯油、ガソリン、電気などのエネルギーに加え、食料品などの価格高騰を招いています。北海道消費者協会は毎年、消費者の意識を探り、活動に反映させるため、消費者問題実態調査を行っていますが、本年度は「物価高騰」と、コロナ禍により加速した「デジタル社会の進展」をテーマにしました。調査結果の要旨を報告します。

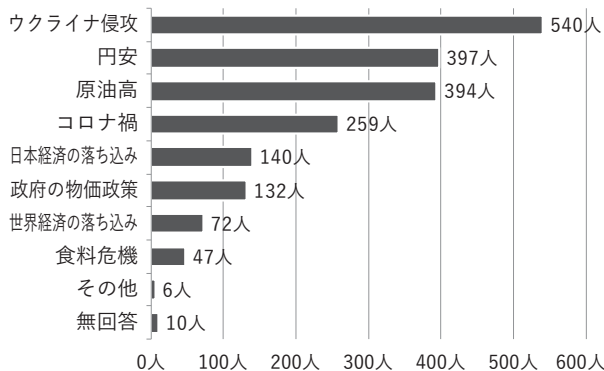
調査は昨年11～12月に全道66消費者協会の協力を得て実施。調査票配布数790枚、回収数729枚（会員399人、非会員319人、不明11人）、回収率91.4%でした。調査結果の詳細は各消費者協会に配布し、道協会のホームページにも掲載しています。

■物価高騰

食費、暖房費、電気代重く家計の痛み「限界」訴え

道内の消費者物価は昨年12月に4.5%上昇し、18カ月連続の上昇となりました。物価高騰の主な原因について聞いたところ、「ウクライナ侵攻」（74.1%）が一番多く、次いで「円安」「原油高」でした。遠く離れたウクライナでの戦争が、暮らしに深刻な影響を及ぼしていると感じている人が多いようです。

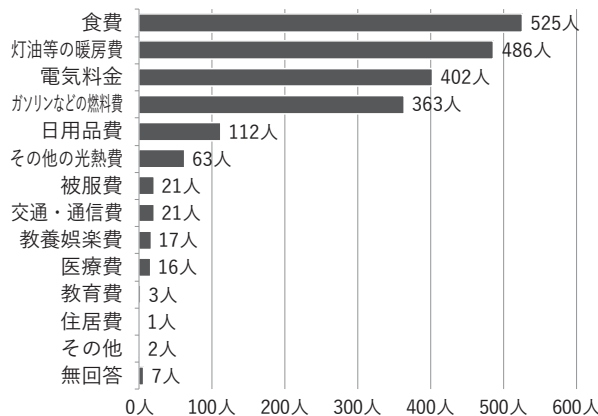
物価高騰の主な原因は何だと思いますか



日々の暮らしで物価上昇を感じるのは「店で価格を見たとき」（90.5%）が圧倒的に多く、

分野では食費（72.0%）、暖房費（66.7%）、電気料金（55.1%）が上位でした。食費は各年代に共通して高い一方、年齢が上がるほど灯油等の暖房費が、また若い世代ほどガソリンなどの燃料費の負担が大きいようです。

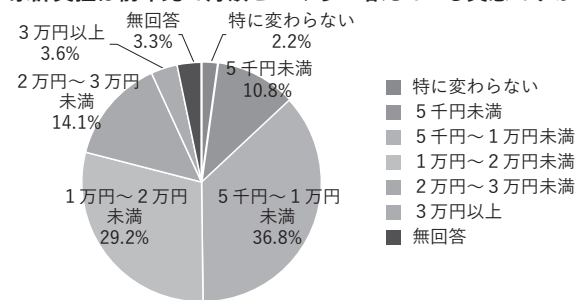
物価高騰の痛手は、家計の特にどの分野で響いていますか



月額の家計負担の増加額は、前年比で「5千円～1万円未満」（36.8%）が最も多く、次いで「1万円～2万円未満」「2万円～3万円未満」でした。「1万円以上」を合計すると46.9%になり、ほぼ半数が年額12万円以上の負担増を感じています。

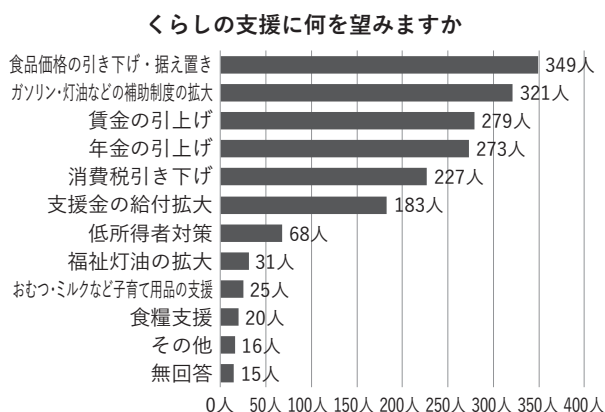
年代別では「3万円以上」が30・40代で多く、子育て世代が特に痛みを感じています。暮らしを守る工夫では、「節電」（63.8%）が最も多く、「灯油の節約」は高齢世代ほど高い一方、30・40代は「食」で節約する傾向が見られました。

家計負担は前年比で月額どのぐらい増えている実感ですか



暮らしへの支援策は「食品の価格引き下げ・据え置き」（47.9%）が最も多く、次いで「ガソリン・灯油などの補助制度の拡大」（44.0%）で、「賃金の引き上げ」「年金の引き上げ」「消

「費税の引き下げ」も3割台で続きます。



家計への痛みは「やがて限界を超える」が39.6%で一番多いものの、「すでに限界を超えた」と「限界を超えようとしている」を合わせると3割を超えました。調査後、電気料金の大幅値上げ表明があり、危機意識はさらに高まっていると思われます。

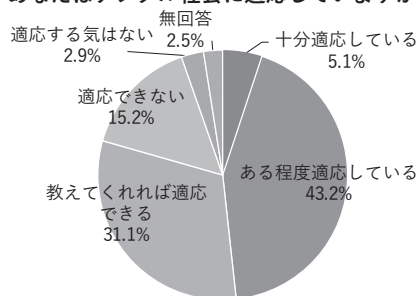
■ デジタル

情報流出や格差を懸念 人に優しいシステムを

コロナ禍は、社会の分断と孤立を招きましたが、一方で社会活動を維持するための情報通信技術（ICT）が進化し、社会のデジタル化が急速に進んでいます。しかし、高齢者を中心に適応が難しい人もいます。

「あなたはデジタル社会に適応していますか」という問いに、「ある程度適応している」(43.2%)が最も多く、「教えてくれれば適応できる」(31.1%)が続きました。「十分適応している」「ある程度適応している」の合計は10・20代(76.6%)に比べ、60代は5割、70代、80代は2割台に落ちます。

あなたはデジタル社会に適応していますか？

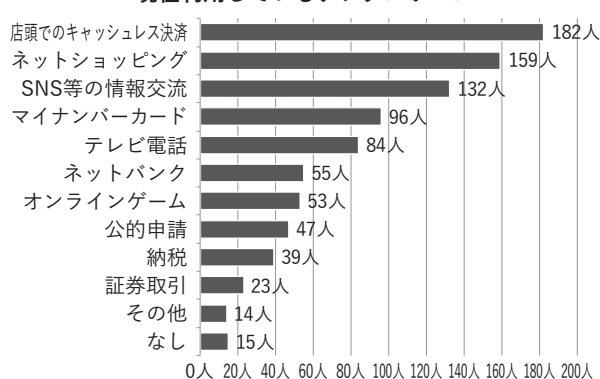


利用している通信機器は、全体で最も多いのはスマホ(85.5%)、次いでテレビ(70.2%)

ですが、男女別では男性の2位がパソコン(74.9%)、3位テレビ(63.0%)に対し、女性は2位がテレビ(73.9%)、3位パソコン(54.2%)と逆転しています。

年代別では、10代から60代までの1位がスマホ、2位はパソコンですが、70代以上は1位がテレビ、2位がスマホとなっています。

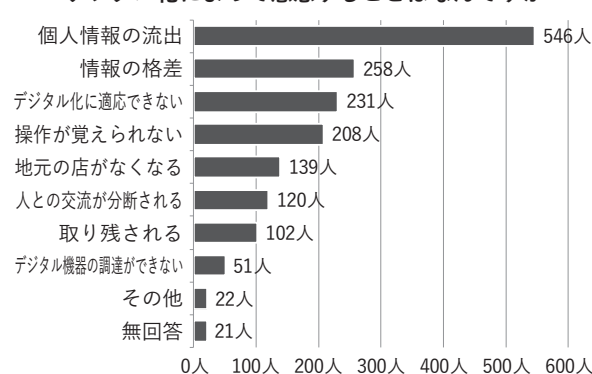
現在利用しているデジタルツール



デジタル化で懸念するのは「個人情報の流出」(74.9%)が圧倒的に多く、次いで「情報の格差」(35.4%)でした。70・80代は「デジタル化に適応できない」(42.3%)、「操作が覚えられない」(38.9%)など適応の壁は厚く、老若男女を問わず「わかりやすいシステム」(55.8%)を求める声が多く、人に優しいシステムや機器の登場が強く求められています。

支援策には、ほとんどの項目で女性が男性より必要とする回答が多く、積極的にデジタル化に適応しようとする意欲の裏返しとみられることもできます。70・80代は「教えてくれる支援者」や「スマホ講座」の要望が半数近くあり、こうした高齢者の声に寄り添わなくては真のデジタル社会は到来しないでしょう。

デジタル化によって懸念することはなんですか



マスクの構造と通気性

商品テスト

新型コロナウイルス対策のマスク着用ルールが緩和されましたが、感染防止や周りへの配慮のため、着用を続けている人も多いのが現状です。

マスクは不織布、ポリウレタン、布製などがあり、通気性はポリウレタンや布のほうが高く、ウイルス捕集効率（VFE）は不織布のほうが高いとされています。しかし最近では、通気性の良さなどをうたっている不織布マスクなども販売されています。そこで、販売されているマスクの構造、通気性、表示などを比較し、消費者に情報提供します。

テスト品目

種類別マスク14銘柄

- ・不織布（一般的な銘柄）
※以下（一般）：4銘柄
- ・不織布（息がしやすい、通気性の良さ等をうたっている銘柄）
※以下（高通気）：4銘柄
- ・ポリウレタン：2銘柄
- ・布…4銘柄

テスト方法及びテスト結果

○構造・電子顕微鏡による観察

不織布（一般）は全て3層で中間にフィルターとなる目の密な層がありました。電子顕微鏡で1,000倍に拡大観察すると細い繊維が何層にも重なって密集し、隙間がなく密な状態が確認できました（写真1）。

一方、不織布（高通気）のNo.5、8は2層で、繊維が太く、組織の隙間が大きい構造でした（写真2）。No.6、7はプリーツの中央にワイヤーが施されており、空間ができ息や

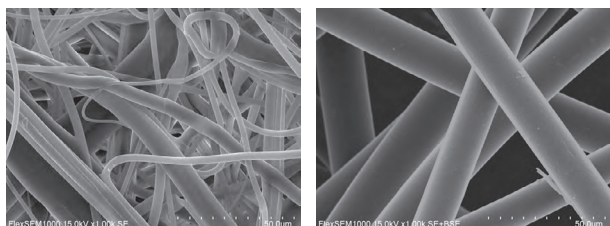
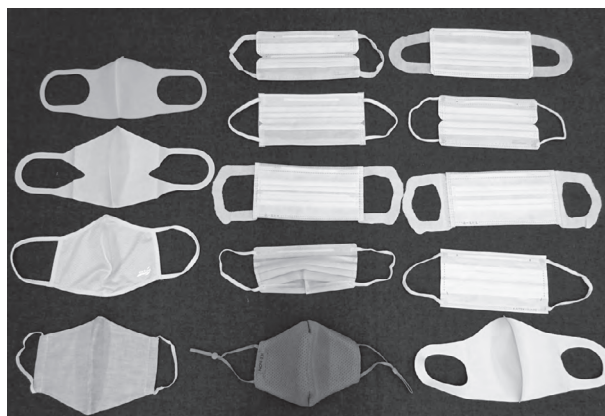


写真1 No.1 1,000倍

写真2 No.5 1,000倍



会話がしやすい構造になっていました。

ポリウレタンマスクのNo.9は発泡させたスポンジ構造で、孔が多く存在しました（写真3）。No.10は細いポリウレタン繊維を幾重にも重ねた不織布構造でした（写真4）。

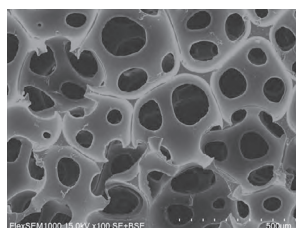


写真3 No.9 100倍

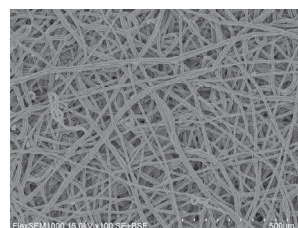


写真4 No.10 100倍

布マスクのNo.11、12、13は編物、No.14は織物構造であり、いずれも組織の隙間が大きい構造でした（写真5、6）。

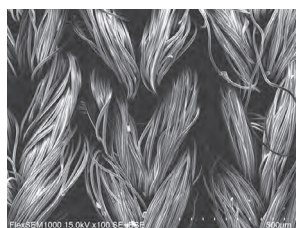


写真5 No.11 100倍

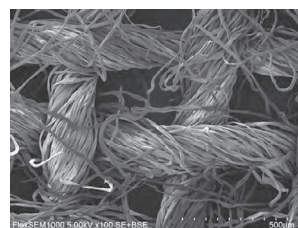


写真6 No.14 100倍

○通気性

1平方センチ当たりの毎秒の通気量を示す値は、不織布（一般）の平均 $36.5\text{cm}^3/\text{cm}^2\cdot\text{s}$ に対して、不織布（高通気）は平均 $109.6\text{cm}^3/\text{cm}^2\cdot\text{s}$ で、約3倍通気性が高い結果でした。ポリウレタンマスクのNo.9は最も通気性が高い結果でしたが、No.10は低く、同じポリウレタン素材でも構造が違っていると通気性に違いが出るわかりました。布マスクは全体的に通気性が高い結果でした。

○表示

4 銘柄に JIS（日本産業規格）による表示、11 銘柄に全国マスク工業会会員マークがありました。マスクの JIS は 2021 年 6 月に制定された規格で表 1 の項目を規定しています。家庭で用いられる一般用マスクは機能項目のいずれかひとつを 95% 以上遮断することを要件としています。

表 1

機能項目	安全・衛生項目
1 PFE(微粒子捕集効率) ≥ 95%	1 通気性に関する試験 < 60%
2 VFE(ウイルス捕集効率) ≥ 95%	2 遊離ホルムアルデヒド ≤ 75%
3 BFE(バクテリア飛沫捕集効率) ≥ 95%	3 アゾ化合物(着色の場合) ≤ 30%
4 花粉捕集効率試験 ≥ 95%	4 蛍光 → 認めず

全国マスク工業会会員マークは、同会が規定する「マスクの表示・広告自主基準」と「衛生マスクの安全・衛生自主基準」を遵守したマスクに付けられます。必要な項目事項、医薬品的な標榜の禁止、捕集効率の表示は実証されたデータに基づかななくてはならない - など細かい規定があります。 全国マスク工業会会員マーク



消費者へのアドバイス

- ・息がしやすい、通気性が良いなどの表示がある不織布マスクは構造が工夫され、一般的な不織布マスクよりも通気性が良い結果でした。しかし一般品より捕集効率が低いものもありました。表示をよく確認し、一般品と使い分けるとよいでしょう。
- ・スポンジ構造のポリウレタンマスクや布マスクは、組織の隙間があることから通気性が高い傾向が認められました。しかし、ウイルスなどの微粒子をカットしたい場合は避けたほうがよいでしょう。
- ・捕集効率の良い不織布マスクでも、顔とマスクの間にすき間があると十分な効果を得られません。顔にフィットするサイズを選び、ピッタリ装着しましょう。
- ・最近、JIS 表示や工業会マークの模倣表示、偽装表示などが発生しています。日本衛生材料工業連合会はホームページ上で JIS 適合番号の検索システムを開始しました。疑わしい場合は確認するようにしましょう。

テスト結果

種類	No.	商品名	表示者名等	材質 (本体・フィルタ部)	価格 (円)※	テスト結果		表示					
						通気性 (cm ³ /cm ² ・s)	構造	PFE	BFE	VFE	花粉	JIS	工業会 マーク
不織布(一般)	1	超快適	ユニ・チャーム(株)	ポリオレフィン	418/7枚	46.8	3層	99%	99%	99%	99%	○	○
	2	DISPOSABLE MASK フリース型マスク	アイリスオーヤマ(株)	ポリプロピレン	305/7枚	40.2	3層	99%	99%	99%	99%	-	○
	3	ハイパーブロックマスク	大王製紙(株)	ポリオレフィン	438/7枚	25.6	3層	99%	99%	99%	99%	-	○
	4	快適ガード	白元アース(株)	ポリプロピレン ポリエチレン	273/7枚	33.2	3層	99%	-	99%	99%	-	○
平均						36.5							
不織布(高通気)	5	超快適息ムレクリア	ユニ・チャーム(株)	ポリオレフィン 綿	339/6枚	126.8	2層	99%	96%	96%	99%	○	○
	6	ナノエアーマスク	アイリスオーヤマ(株)	ポリプロピレン ポリフッ化ビニリデン	437/7枚	59.8	3層	99%	99%	99%	99%	○	○
	7	ハイパーブロック マスクムレ爽快	大王製紙(株)	ポリオレフィン	394/7枚	31.0	3層	99%	99%	99%	99%	-	○
	8	涼やか心地	白元アース(株)	ポリプロピレン ポリエチレン ポリエステル	306/7枚	220.8	2層	-	-	-	98%	○	○
平均						109.6							
ポリウレタン	9	PITTA	(株)アラクス	ポリウレタン	498/3枚	250.0	1層	-	-	-	99%	-	○
	10	息がしやすく耳にやさしい 高性能マスク	KB セーレン(株)	ポリウレタン	770/1枚	54.3	1層				99%		○
平均						152.1							
布	11	SPORTS ACTIVE MASK	(株)アーケインターナショナル	ポリエステル95% ポリウレタン5%	770/1枚	141.7	1層	-	-	-	-	-	
	12	ふわマスク	(株)コックス	レーヨン75% ポリエステル20% ポリウレタン5%	550/1枚	142.4	1層	-	-	-	-	-	
	13	アイスノン冷涼感	白元アース(株)	ナイロン ポリエステル 綿	980/2枚	246.6	2層	-	-	-	-	-	○
	14	二重ガーゼマスク	(株)カイトックファミリー	綿100%	968/1枚	106.2	6層	-	-	-	-	-	
平均						159.2							

※令和4年10月試買時の価格

自宅を売却後もそのまま住むことができる？リースバックとは…

問 不動産会社に自宅を売却して賃貸借契約を交わすと、そのまま自宅に住み続けることができるリースバックという形態があるようだ。売却を検討中で賃貸借契約については決めかねているが、契約の際の留意点を教えてほしい。（60代 女性）

答 自宅のリースバックとは、事業者が自宅を売却して売却代金を受け取ると同時に賃貸借契約を交わして、家賃を支払いながら引き続き自宅に住む仕組みです。



リースバックのメリットとしては、売却した際にまとまったお金を得ることができるため、老後の生活資金等に充てられることが挙げられます。また、賃貸借契約になるため、住み続けても固定資産税や火災保険料、住宅の修繕費用などの負担は原則必要がなくなります。

一方で、注意点もあります。自宅は自分のものではなくなるため、事業者に承諾なく自

消費生活相談

由に設備を変えることはできません。また、引き続き自宅に住んでいても、設定した賃貸借期間の終了後に必ず契約が更新される保証はありません。売却した自宅の買い戻しが可能と説明を受けていても、さまざまな条件があったり、売却価格より買い戻し価格が高くなったりして、買い戻しができない可能性もあります。なお、自宅の売却は宅地建物取引業法に基づくクーリング・オフの適用はありません。

相談者には以上の点を説明して、慎重に検討するよう伝えました。

なお、リースバックと似たものとして、リバースモーゲージがあります。これは、自宅を担保に入れて融資を受けた契約者が死亡後、担保とした自宅を売却して債務を一括返済する仕組みです。ただし、契約内容によっては売却しても負債が残り、相続人に負担が発生する可能性もありますので、十分注意が必要です。

クリーニングで預けたコートが破れていた。受付の際に確認したはずなのに…

問 クリーニング店にコートを出す際に受付で状態を確認していたが、3日後にコートが破れているとの連絡を受けた。受付時に説明がなかったが、どうしたらよいか。（40代 女性）

答 全国クリーニング生活衛生同業組合連合会が作成したクリーニング事故賠償基準では、クリーニング事業者は、洗濯物の受け取りをしようとする時は洗濯物の状態を利用者とともに確認しなければならないと



されています。

当センターからクリーニング業者に連絡を取ったところ、この件は対応が保留となっていたので、責任者から至急連絡をさせるとのことでした。その後、相談者から、「責任者から連絡があり、コートの破れている部分の補修を行うとの提案があり、納得した」との報告を受け、相談を終了しました。

クリーニング品を預ける際には相互確認をしっかりと、トラブルを防ぎましょう。

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。

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。