

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/>



働き方改革による「2024年問題」

-2
- SNS投資詐欺被害6億3千万円 ...2
- 2023年消費生活10大ニュース ...2
- 情報格差解消へ高齢者も学ぼう ...3
- 地域消費者協会 元気だより4
- 第2回リーダー研修講座開催5
- 54協会で牛乳・米料理講習会 ...5
- 各種講座・イベント案内5
- オイスターソースの品質6~7
- 消費生活相談（中古車を契約したら.../
引越し前日にキャンセル）8



さつまいもごはんなどをつくった大樹消費者協会の料理講習会



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**

社会を見るレンズ

平井初美さん。全国牛乳パックの再利用を考える連絡会（全国パック連）の初代表です。30数年前に山梨県大月市の自宅を訪ねたことがあります。

時は「飽食の時代」。平井さんは、おまけ欲しさに買った菓子を食えない子どもたちの姿に「大人が物を大切に作る姿を見せなくては」と痛感し、牛乳パックに目を付けました。

多くの家庭で毎日のように飲む牛乳。紙パックには良質なパルプ（植物繊維）が使われるのに、表面にフィルムが張られているため、使い捨てられていました。「捨てればごみ、生かせば資源」「洗って開いて乾かして」を標語に回収運動を始めました。

問題は、受け入れる製紙会社探し。回収した紙パックが積み上がっていく中、静岡県の製紙会社がフィルム処理をしてトイレトーパーを作っていることを知り、リサイクルの流れが固まりました。

活動が始まった1984年から今年40年になります。回収活動は、瞬く間に全国に広がり、85年には全国パック連が発足し、北海道紙パック会も参加しています。

平井さんは93年に59歳の若さで他界しました。お会いした時、「なぜ牛乳パックだったのですか」と聞いたところ、「社会を見るレンズだから」の答えが返ってきました。大人も子どもも手にする牛乳パックは、使い捨て社会を考える格好の素材でした。

循環型社会の構築は、随分進んだように見えます。しかし、紙パック回収率は最高の44.7%から38.7%に減り、通常の紙パックには混入できない、紙質が茶色の未ざらし紙パックが増えていると聞きます。メーカーにはリサイクル可能な素材を求め、消費者は賢い選択をしなければなりませんね。



買い物かご

協会名

働き方改革による「2024年問題」

消費者も理解し、行動を！

働き方改革による労働基準法の改正により2019年4月から時間外労働時間の上限規制などが義務化されました。トラック運転手やタクシードライバー、医師については猶予期間がありましたが、こちらも2024年4月から上限規制が適用されます。

これは「2024年問題」と呼ばれ、医療や物流などの分野で働く人の不足が予想され、サービスが従来のまま行われることが難しくなるとされています。消費者は、これまで得てきたサービスが変化することを理解しながら、行動を変えていくことが求められています。

物流では、トラック運転手の作業時間が減少します。国土交通省は「物流革新緊急パッケージ」を策定し、荷主や消費者が取り組むことを紹介しています。宅配を自宅などで確実に受け取ることで、再配達をなくし、ドライバーの作業負担を減らすことで配達時間の短縮につなげます。

また、デジタルを利用した「宅配受け取りスポット」の活用や、宅配業者が提供する「事前通知サービス」などの活用も効果的と言われています。

SNS 投資詐欺被害 6 億 3 千万円

SNS を利用した投資詐欺被害が広がっています。昨年の道内の被害額は合計 6 億 3000 万円（1～11月）を超え、1 億 5000 万円だまし取られる事例も報告されています。道警によると、SNS を利用した詐欺の認知件数は 40 件、うち不特定多数を対象にした特殊詐欺は 6 件となっています。

LINE などの SNS グループに招待され、投資アプリのダウンロードを勧められ、さらに現金を個人名義口座に振り込むと、アプリ上では利益が出ているように見えても、お金を引き出そうとするとアプリにログインができなくなります。

SNS を利用した詐欺被害に遭わないためには、投資に関する SNS グループへの招待を受けても参加せず、個人名義への現金振り込みを指示されたときは詐欺を疑いましょう。

また、道警公式防犯アプリ「ほくとポリス」でタイムリーに情報入手できます。下記の二次元コードからダウンロードできるので活用ください。



2023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2023年消費生活10大ニュースが決まりました（投票総数87）。1位は「食品価格が暴騰」と「灯油などエネルギー価格高騰」が並び、3位は「鳥インフルエンザの大流行で鶏卵価格高騰」でした。4位に「北電値上げ」が入り、物価高騰がいかにか家計を痛めつけているかが浮き彫りになりました。

- 1位（71票）食品価格が暴騰し年内3万品目、平均15%値上げ
- 1位（71票）灯油などエネルギー価格高騰。署名と要請活動も
- 3位（70票）鳥インフルエンザの大流行で鶏卵価格高騰
- 4位（61票）北海道電力が規制料金を23.2%値上げ
- 5位（60票）闇バイトで特殊詐欺や強盗事件が横行
- 6位（58票）記録的猛暑で道内連続真夏日44日、農水産物打撃
- 7位（50票）ヒグマやエゾシカによる人や農作物への被害拡大
- 8位（37票）日本産海産物の輸入規制でホタテ産地など苦境
- 9位（34票）国内の食品ロスは1万トンの増の523万トンに
- 10位（33票）クレジットカード不正利用は過去最悪の436億円
- 10位（33票）新型コロナ5類移行、マスク着用は個人判断に
- 10位（33票）定期購入、副業トラブルなど消費生活相談高止まり

情報格差解消へ高齢者も学ぼう

デジタル活用
推進事業報告

情報機器を使える人と使えない人との間に生じる格差をデジタルデバイドと呼びます。情報格差が広がると必要な情報やサービスを得られず、さまざまな問題が生じます。社会全体のデジタル化が進む中で、この格差を解消し、誰もがデジタル化の恩恵を受けられる環境を整備していくことが必要です。総務省は、高齢者・障害者を含めた人々が情報通信技術（ICT）を利活用し、その恩恵を享受できるように、情報バリアフリー関連施策を推進しています。

北海道消費者協会は2023年8月から12月まで、デジタル活用推進事業を総務省から受託し、9地域（倶知安町、天塩町、雄武町、美幌町、赤平市、士別市、東川町、東神楽町、中札内村）でスマートフォン講座を開催しました。いずれも各地域の消費者協会や自治体と連携し、参加者は延べ200人にもなりました。

スマホ講座、90歳の会員も

講座は、スマホを使った電話のかけ方から、交流サイト（SNS）や地図アプリの使い方まで基礎知識から学べる内容です。マイナンバーカードの利用方法や、デジタル技術の利用方法、その危険性についても幅広く取り上げました。

受講生は、隣の参加者とLINE（ライン）でメッセージや写真を交換して学習の成果を確認し、「とても勉強になって楽しかった」「もっとたくさん機能を知りたい」などの声が上がっていました。

倶知安町では、90歳の協会員が受講し、補聴器をつけながらアシスタントの補助を受けてスマホの操作を習いました。「携帯電話販売店（スマホショップ）の講座は進行が早く、難しい」との声がある中、「消費者協会の講座は一人ひとりにアシスタントが付き、分かりやすかった」と好評でした。

赤平市や東神楽町では申込人数が予定を大幅に上回り、スマホショップがない地域では、

こうした講座がいかに求められているかが分かりました。

中札内村では、学んだことをノートに書き、家に帰って復習する受講者や、「音声検索で情報を得ることができるようになり、すごくよかった」と感想を述べる受講者もいました。

消費者運動の一環として、スマホを通じたデジタル活用の学びの必要性が増していくのではないのでしょうか。



スマホ講座 ▲倶知安協会 ▼赤平協会



社会とつながる「道具」に

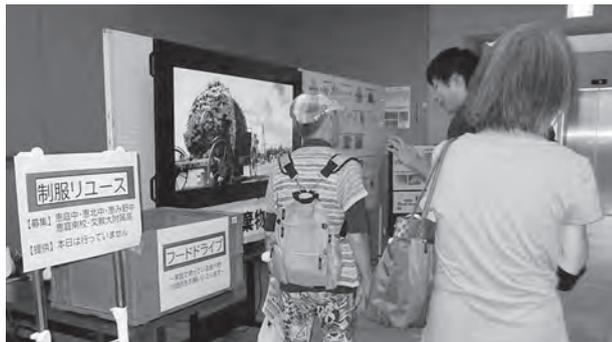
2022年度の北海道消費者大会で基調講演をいただいたICTエバンジェリスト（伝道者）の若宮正子さん（88）は「高齢者こそデジタル」と語りかけました。それは「社会から取り残されがちな高齢者こそ、より広く社会とつながる『道具』として、もっとデジタルを活用しませんか」というメッセージです。

今後は、デジタル技術が暮らしの中でより必要となりそうです。情報格差をなくすためのスマホ講座などの開催と、インターネット通販などのトラブルに遭わないための啓発活動を両輪として行っていくことが大切です。

地域消費者協会 元気だより

食品ロス削減など訴える 恵庭

恵庭消費者協会は昨年10月17～30日、恵庭市複合施設「えにあす」で食品ロス削減と消費者被害防止の啓発パネルを展示しました。



食料危機が間近に迫っており、まだ食べられるのに捨てられるフードロスについて考える機会となりました。昨年9月9日には消費生活展でフードドライブの取り組みを行い＝写真＝、寄贈された食品を恵庭市内のフードバンク「ワーカーズコープ」に届けています。また、毎年、恵庭市広報車による街頭啓発で食品ロス削減の呼びかけを行っています。

くらしを見直す生活展 深川

深川消費者協会は昨年5月28日に行われたスプリングフェスタで、消費生活展を開催しました。



豊かになりすぎた生活の見直しを狙いに昭和時代の生活用品を展示しました。レジ袋がない時代に夕食の食材を持ち運んだ買い物かご、冬の暖をとるための豆炭アンカ…。参加者からは「あら！懐かしい」との声が上がり、

昭和の良さや人との交流の温かさを語り合っていました。ベテラン会員が当時の生活を説明し、幅広い年代の来場者が聞き入っていました。会場では食品ロスのアンケートを実施し、ホクレンの協賛で牛乳の無料配布も行いました。小中学生を対象に「行動できる消費者」、一般参加者にはキャッシュレス決済や還付金詐欺注意のパンフレットも配布しました。

デジタル学ぶ消費者大会 江別

江別消費者協会は昨年12月21日に第50回江別消費者大会を開催しました。テーマは「みんなで学ぼうデジタル社会～気を付けようネットの落とし穴～」とし、デジタルに関する活動報告や寸劇を行いました。



活動報告では「スマホおしえやっこの会」を発足させた経緯と、スマートフォン操作を会員間で教えあう活動を紹介。無料公衆無線LANサービス「Wi-Fi（ワイファイ）」の表示がスマホ画面のどこにあるかなどを学んだことを説明しました。会員が参加する「しあわせ劇団」が寸劇を披露し、SNSによる劇場型投資詐欺について注意喚起しました。



基調講演では、道協会の道高真理総務調整部長が、インターネットの落とし穴やデジタルリテラシーについて解説。このほか「見直そうスマホの使い方」と題したパンフレットを配り、デジタルに関わる啓発活動のほかフードドライブにも積極的に取り組んでいます。

□

道協会のホームページでは、地域協会から届いた広報誌を随時掲載していますので、ご覧ください。

風評被害、消費拡大、流通問題…

第2回リーダー研修講座開催

北海道消費者協会は、昨年11月24日に今年度第2回リーダー研修講座を開催しました。会場とオンラインを合わせて20人が受講しました。午前は、「原発処理水と風評被害について考える」とし、水産政策論が専門の濱田武士北海学園大学経済学部教授が講演しました＝写真＝。



処理水が海洋放出に至った経緯を紹介したあと、ALPS（多核種除去設備）処理水放出を受け、中国・ロシアなどが日本産海産物の禁輸措置を打ち出したことで産地がどのような影響を受けているか、国などの風評被害対策について説明しました。

午後は2講座を行い、1講目はコープさっぽろの川崎正隆マーケティング部兼ギフト部部长が「値上げラッシュ！ ～スーパーマーケットでの物価高騰支援とは～」をテーマに、消費者に向けた小売店の施策を説明しました。働き方改革による「2024年問題」により、流通コストが上昇し、商品価格の割引はより難しくなると説明しました。今後は買い物の一助となるポイント付与に力を入れて取り組むことを紹介しました。

2講目は、北海道水産林務部水産経営課の稲川淳課長補佐が「水産物の消費拡大に向けた北海道の取り組み」と題し近年、漁獲量が増えているマイワシ、ブリ、ニシンの消費を促進するフェアを紹介しました。

次回は2月22日（木）開催予定です。参加希望の方は総務・組織連携グループ☎011-221-4217へ。

54協会で牛乳・米料理講習会

道協会は、ホクレンの牛乳・乳製品消費拡大事業と、北海道米販売委員会の北海道米消費拡大事業に取り組んできました。2023年度も各地域の消費者協会で牛乳・乳製品と米料理の講習会が開かれました＝写真＝。



今年度取り組んだ協会は、牛乳料理35、米料理19の延べ54協会となりました。

講座では、牛乳を使用したパンやプリンのほか、牛乳うどんなどのレシピが紹介され、米料理では米粉で作ったケーキや米粉を使用した鶏のから揚げなどの献立が紹介されました。

酪農家や米農家が飼料や肥料価格の高騰や消費の低迷により危機的状況である中、消費拡大をPRする活動は重要です。今後も継続して講習会に取り組みましょう。

3月8日「スタディ」スクーリング

道協会が毎年開催する通信講座「消費生活スタディ」の今年度のスクーリングは3月8日（金）に開催予定です。対象は「スタディ」の効果測定提出者です。問い合わせは総務・組織連携グループ☎011-221-4217へ。

3月9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9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。詳しくは相談・支援グループ☎011-221-0110へ。

オイスターソースの品質

商品テスト

オイスターソースは牡蠣^{カキ}を原料とし、濃厚なコクと旨みを有する調味料です。昨今では中華料理だけではなく、和食や洋食の隠し味としても幅広く用いられています。また、日本食品標準成分表（八訂）増補2023年によると、オイスターソースは他の調味料と比較して、うまみ成分である遊離アミノ酸（グルタミン酸）が多いとの報告があります。そこでオイスターソースの品質（グルタミン酸量、ナトリウム量、食塩相当量）を調べました。

試買品9銘柄



テスト品

- ・オイスターソース 9銘柄（No.1～9）

テスト方法

- ・グルタミン酸量：液体クロマトグラフ・タンデム質量分析計（LC/MS/MS）で測定しました。
- ・ナトリウム量：原子吸光光度計で測定しました。
- ・食塩相当量：得られたナトリウム量の測定値に2.54を乗じ、計算しました。

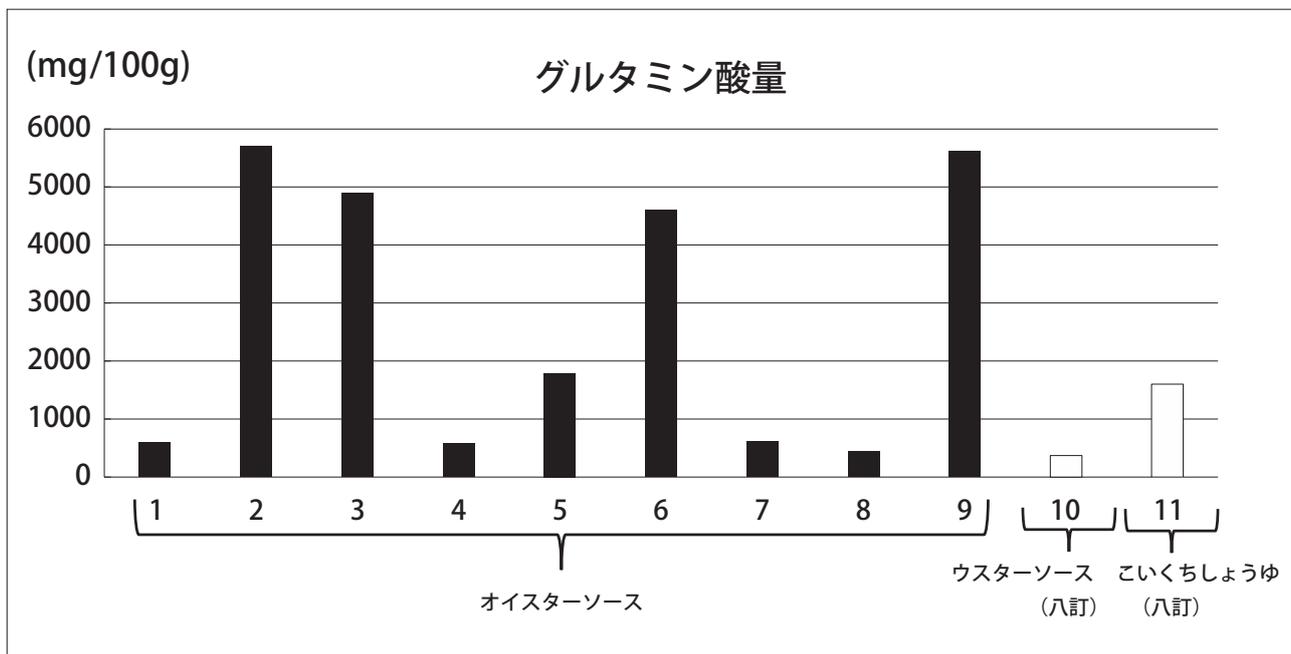
テスト結果

グルタミン酸量は銘柄間で顕著な差

●グルタミン酸量

グルタミン酸量は444（No.8）～5708（No.2）で、平均値は2760mg/100gでした。

オイスターソースの平均値と、参考として用いたウスターソース、こいくちしょうゆを比べると、オイスターソースのグルタミン酸量が多いことがわかりました。



テスト結果

No.	商品名 (販売者・製造者・輸入者等)	グルタミン酸量 (mg/100g)	ナトリウム量 (mg/100g)	食塩相当量 (g/100g)	食塩相当量 (表示値) (g/100g)	原産国	内容量 (g)	価格(税込) (円)
1	化学調味料無添加 オイスターソース (ユウキ食品株式会社)	598	4520	11.5	12.0	国内	145	486
2	李錦記 プレミアム オイスターソース (エスビー食品株式会社)	5708	4597	11.7	12.7	中国	255	626
3	李錦記 貝柱入りオイスターソース (エスビー食品株式会社)	4894	5935	15.1	13.5	中国	255	637
4	メガシェフ オイスターソース (株式会社オーバースーズ)	578	3370	8.6	9.3	タイ	230	298
5	炒め用 オイスターソース (ユウキ食品株式会社)	1790	3737	9.5	10.4	国内	135	324
6	オイスターソース (キッコーマン食品株式会社)	4602	4880	12.4	13.8	国内	120	232
7	吟醸酒入 オイスターソース (倉敷味工房倉敷鉦泉株式会社)	607	5688	14.4	14.5	国内	180	810
8	濃厚 オイスターソース (広島県漁業協同組合連合会)	444	2178	5.5	5.1	国内	120	1,296
9	カキの旨味がたっぷり オイスターソース (ユウキ食品株式会社)	5621	5916	15.0	16.8	国内	220	302
平均値		2760	4536	11.5	-	-	-	-
参考	(八訂) ウスターソース	370	3300	8.5	-	-	-	-
参考	(八訂) こいくちしょうゆ	1600	5700	14.5	-	-	-	-

参考として用いたウスターソース、こいくちしょうゆの値は、日本食品標準成分表（八訂）増補2023年における標準的な値を参照した。

また、オイスターソースは、銘柄間における差が大きく、食品添加物としてアミノ酸が添加されている銘柄（No.2、3、5、6、9）のグルタミン酸量が多いことが分かりました。

●ナトリウム量および食塩相当量

ナトリウム量は2178（No.8）～5935（No.3）、平均値は4536mg/100gでした。食塩相当量は、5.5（No.8）～15.1（No.3）、平均値は11.5g/100gでした。銘柄によっては、食塩相当量が多いと言われていたこいくちしょうゆより食塩相当量が多い銘柄もありました。（No.3、9）

表示

国内製造のものが6銘柄（No.1、5～9）確認されました。製造国別では、中国産が2銘柄（No.2、3）で、タイ産が1銘柄（No.4）でした。

消費者へのアドバイス

テストの結果、オイスターソースのグルタミン酸量には差があり、食品添加物としてアミノ酸が添加されている銘柄においてグルタミン酸量が多いことが分かりました。

また、食塩相当量において、ウスターソース、こいくちしょうゆより塩分量が多いものがありました。塩分が気になる方は、量を考慮して使用することが大切です。

中古車を契約したら… 自動車保険の変更が必要！？

問 中古車の契約時に自動車保険の保険会社の変更を勧められたが、現在の契約先のままで良いと思い、断ったら、「保険加入を前提に下取り価格を高く設定している、加入してもらわないと困る」と言われた。どうしたら良いか。（40代 男性）

答 自動車による人身事故の被害者を救済するために、自動車損害賠償保障法に基づき、全ての自動車には自賠責保険（または自賠責共済）を契約することが義務付けられています。これとは別に、自動車事故による損害を補償するために、任意で自動車保険（または共済）を契約することができ、契約者はさまざまなタイプの保険から



消費生活相談

自由に選択して契約することができます。

また、自動車を買替える場合は、所定の要件を満たせば、車の入替手続き（車両入替）をすることで、保険契約を継続することができます。

この事例で中古車販売店から勧められたのは任意保険でした。当センターで契約書面を確認しましたが、保険加入が必要な条件ではなかったため、加入する義務はないことを相談者に説明しました。

相談者が再度販売店に連絡したところ、保険は変更せず、契約書面に記載された条件で車を購入できることになったとのことでした。

保険の補償内容や特約にはさまざまなタイプがありますので、よく確認して自分にあったプランを選びましょう。

引っ越し前日にキャンセル申し出たら… 高額な解約料を請求された！

問 3か月前に引っ越し業者に見積もりを依頼し、28万円で契約した。先月末に引っ越し予定だったが、都合により前日にキャンセルの申し出をしたところ、24万円のキャンセル料を請求された。見積もり時に渡された標準引越運送約款には、前日キャンセルの場合の手数料は見積もり運賃等の30%と記載されているので、納得できない。（30代 女性）

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。同約款では解約料のほかに、提供されているサービスがある場合、見積書に明記されていれば、その費用を徴収できるとされています。



当センターで見積書を確認したところ、サービスに関する記載はなかったため、その旨を事業者伝えて交渉してみるよう助言しました。また引っ越しについては公益社団法人全日本トラック協会でも相談を受けていることを紹介しました。

同協会では、引っ越しの際に電話やインターネットだけの見積もりは避ける、複数の事業者から見積もりを取って比較するといった注意喚起をしたり、協会の認定を受けた事業者には「引越安心マーク」を交付したりしています。なお、例年3～4月にかけて引っ越しが集中しますが、最近の人手不足により希望に添えない場合もあるため、協会では混雑時期を外した引っ越しへの協力をお願いしています。

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。

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。