

北の暮らし

きらめく

北海道立消費生活センター

主な内容

- 新部長ご挨拶 2
- あなたも学びませんか 3
- 5月は消費者月間 4
- クリーニングの賠償 5
- 重曹で洗濯、洗浄率は? ... 6、7
- 見学しませんか 8



お地藏さん

お寺の敷地の一角にお地藏さんをまつている光景を見かける。幼くして命を終えた子供たちへの鎮魂の意味があるのではないか。

(全道展会員 山下 脩馬)

〒060-0003
 札幌市中央区北3条西7丁目道庁別館西棟
 TEL (011)221-0110
 FAX (011)221-4210
<http://www.do-syouhi-c.jp/>

ご挨拶



北海道環境生活部長 竹谷 千里

健全で豊かなくらし目指して

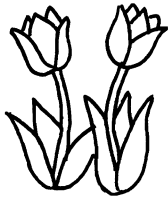
この4月から道民の皆様は日常生活に関わりの深い環境生活行政を担うこととなりました。竹谷千里です。どうぞよろしくお願いたします。

最近の消費者相談の状況を見ますと、悪質な投資商品や未公開株の購入勧誘、また、強引な貴金属の訪問購入（いわゆる「押し買い」）などの相談が増加しているなど、依然として、消費者の安全・安心を脅かす悪質な商法が後を絶ちません。

このように、ますます多様化する昨今の消費者問題を背景に、国では

昨年8月には消費者教育を総合的、一体的に推進する「消費者教育の推進に関する法律」を制定し、また、訪問購入を規制するため「特定商取引に関する法律」を改正したところ

です。道といたしましては、これまで、北海道消費生活条例や北海道消費生活基本計画に沿って、消費者の利益の擁護及び増進に努めてきたところですが、これらの法の整備等の情勢変化を踏まえ、幼児期から高齢期までの消費者教育の充実や悪質事業者に対する指導・処分の徹底など、より一層、消費者の視点に立った消費者行政を推進し、道民の皆さんとともに健全で豊かな消費生活の実現を目指してまいりたいと考えております。よろしくお願ひ申し上げます。



値上げの春?!

家計に負担

政府が民間へ小麦を売り渡す価格が4月から引き上げられたことから、パンや中華めん、うどん、菓子などの食品の値上がりが始まっています。国民年金保険料の負担増もあり、家計に負担がかかります。

PM2.5対策

高濃度時は外出控えて

春先の風の強い季節には、中国大陸からの黄砂が北海道にも飛来してきます。加えて、微小粒子状物質「PM2.5」が黄砂に付着して運ばれると指摘されています。高濃度の際は、道から注意喚起の報道等がありますのでご注意ください。

PM2.5とは、毛髪の太さの30分の1程度と非常に小さいため、肺の奥深くまで入りやすく、肺や呼吸器系、循環器系への影響が懸念されています。深刻化する中国の環境汚染でクロスアップされていますが、焼却炉などの煤煙発生施設や土壌、海洋、火山などの

道内では大型連休前後も暖房を使う家庭が多いため、灯油価格の高騰も家計への痛手です。灯油価格は4月に入り下落傾向にありますが、それでも1ℓ98円台、ガソリンも1ℓ156円台（いずれも一社）北海道消費者協会調べと高値。なお一層の節約に励むしかありません。

自然起源のものもあるようです。

道は、注意喚起のための暫定的な指針を定めています。それによると、札幌市内7カ所と6市にある大気測定局が測定を行い、必要性があれば住民に注意喚起を行った上で道へ通報し、道が全道民に報道等を通して情報提供する、とのこと。

注意喚起の内容としては「屋外での長時間の激しい運動や外出をできるだけ減らすこと」「屋内においても換気や窓の開閉を必要最小限にすること」「呼吸器系や循環器系に疾患を抱える人、小児、高齢者等の高感受性者においては、体調に応じてより慎重に行動すること」としています。

あなたも学びませんか

各種講座スタート

道や道立消費生活センターは、平成25年度も全道各地でさまざまな講座やセミナーを開催します。新規事業として「食の安全・安心キャンペーン事業」「消費者教育啓発キャンペーン」を展開していきます。昨年12月に消費者教育推進法が施行され、幅広い世代に対する消費者教育の必要性が唱えられています。また、生涯学習の手助けになればと思います。ぜひ、ご参加ください。



「食の安全・安心キャンペーン事業」は、放射能と食などに関するセミナーやパネル展の開催、簡易実験などからなる事業です。「消費者教育啓発キャンペーン」は、消費者参加型の事業で、イメージキャラクターを公募し、キャラクターを用いてキャンペーンを展開します。詳細が決まり次第、お知らせします。

ほかにも老人クラブや民生委員、ケアマネージャーなど、高齢者に接する機会が多い関係者を対象とする「高齢者消費者被害防止セミナー」や、小中高校教員対象の「消費者教育サポートセミナー」、消費者被害防止に有効なネットワーク設置を手

助けする「消費者被害防止ネットワーク促進セミナー」など多彩なメニューを用意しています。詳しくは道からの受託先である(一社)北海道消費者協会教育啓発グループ(☎011・221・4217)へ。

【くらしのセミナー】

その時々々の消費生活に関する問題や話題を取り上げます。年7回以上開催の予定です。今年度第1回は5月22日(水)午後1時から。テーマは5月の消費者月間に合わせ、「あなたも狙われているかも?最近の悪質商法の実態」で、講師は当センタ

ーの主任相談員の坂井千映。以降、6月19日(水)、7月10日(水)を予定しています(内容未定)。なお、8月は小学生を対象に、食品

(一社)北海道消費者協会は平成25年度に実施する次の講座の受講生を募集しています。いずれも道の後援。問い合わせは教育啓発グループ(☎011・221・4217)へ。

【消費生活リーダー養成講座】

地域における消費生活のリーダーを養成するためのもので、今年で50回目を迎える伝統ある講座です。カリキュラムは衣食住、契約、農業、環境など、あらゆる分野を網羅して



昨年度のリーダー養成講座の修了式

に対する理解と関心を深めるための「親子実験教室」を開く予定です。問い合わせは、当センター(☎011・221・0110)へ。

います。当センターを会場に、期間は7月から10月まで、前期、中期、後期の3期に分かれ、計30日間にわたって学びます。受講料は1万8000円(地域消費者協会会員は1万5000円)。

【通信講座消費生活スタディ】

長期間の連続受講が難しい人には、通信講座もあります。衣、食、環境、契約、インターネット関連、社会保障などをテーマとする8冊のテキストをもとに自宅学習した後、来年3月に札幌で開かれるスクーリング(参加は自由)で修了します。受講料は1万8000円(地域消費者協会会員は1万5000円)。

なお、主に消費生活リーダー養成講座や通信講座消費生活スタディ修了者を対象とした、研修講座も年3回計6日間、当センターで開催し、新たな消費者問題にかかわる情報を提供していきます。

学ぶことからはじめよう

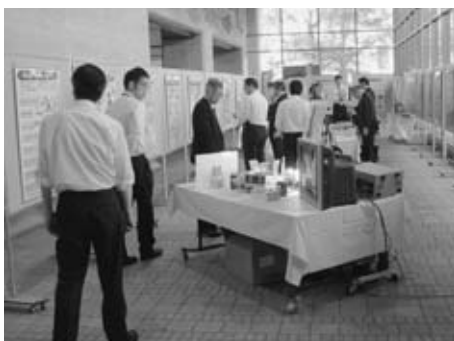
統一テーマ

「自立した消費者に向けて」

消費者庁

5月は消費者月間

5月は「消費者月間」。消費者庁は左記のような統一テーマを掲げています。昨年12月から消費者教育推進法が施行され、各地域で消費者教育をさらに充実したものにしていこうための取り組みが展開されています。特に近年、消費者トラブルは多様化・深刻化している中、消費者は被害や事故に遭わないよう、自ら進んで知識を習得し、情報を収集することが不可欠となっていることから、このようなテーマになりました。道内の主なイベントを紹介します。



テスト結果などが展示された、昨年の道庁の消費生活パネル展

道庁ロビーで啓発

5月9、10日に

毎年恒例の道庁ロビーでの消費生活パネル展は、5月9、10日の両日開催されます。道と道立消費生活センターの共催です。

高齢者や若者向けの悪質商法被害防止のリーフレット配布、製品事故の情報提供、商品テストの結果、容

器包装簡素化のパネル展示などを行いますので、お近くにお越しの際は、どうぞお立ち寄りください。

食の簡易実験も

30日、チカホで啓発

昨年、札幌駅前地下歩行空間（チカホ）で「消費者被害防止啓発キャンペーン」を行い、好評だったため、今年も趣向を凝らし、5月30日に開

催します。主催は（一社）北海道消費者協会、（一社）札幌消費者協会が協力します。

場所は、昨年とはやや異なり、チカホの大通駅寄りの東側です。内容は食の簡易実験や商品テスト結果の紹介、悪質商法被害防止のためのリーフレット、ティッシュペーパーの配布などを行う予定です。ぜひ、お立ち寄りください。



クイズで盛り上がった昨年の啓発キャンペーン

地域でも多彩に

全道に74ある地域消費者協会でも消費者月間に合わせ、さまざまな活動を展開します。悪質商法被害防止のリーフレットやチラシを配布して被害に遭わないよう呼び掛けたり、一人ぐらしの高齢者宅を訪問して注意を促したりするなど、会員の方々が未然防止にひと役買います。

クリーニングの賠償 購入価格全額は可能?基準は?

Q1 5年前、8千円で買ったコートドライクリーニングに出したところ、全体にかけてシミが広がり、着用不能になった。クリーニング事業者は同じコートは入手不能のため、金銭賠償すると言って、当初2千円ほどの賠償額を提示してきたが、思い入れのあるコートなので納得できない。(30代 女性)

Q2 リーニングに出した。仕上がりに後、自宅に持ち帰り、確認したところ、自分のものではないことに気づいた。クリーニング店に連絡し、探してもらったが見つからなかった。



050-7505-0999

A スカート代を賠償してもらうことになったが、スーツとして購入したので、スカートがなければスーツとして着用できない。スーツ分の金額を賠償してほしい。(30代 女性)

いずれの場合も、全国クリーニング生活衛生同業組合が作成した「クリーニング事故賠償基準」で賠償額などが定められており、事業者はその基準に基づいて賠償額を提示していると思われる。

Q1の場合、賠償額は、原則損害が発生したものと同一品質のものを購入する価格をもとに、その品目(この場合は「コート」)の平均使用年数と、実際に購入してからの経過月数により、設定された補償割合で算定されます。今回の場合、5年前に購入していることから、新品交換や購入時の価格全額を求めることは難しいと思われるので、納得のいく説明を求めて話し合うよう助言しました。劣化しやすい素材や加工の製品は、

平均使用年数が短く設定されており、例えば一般的なコートは4年ですが、ポリウレタンコーティング製品となると2年と短く、その分、賠償額も低くなります。また、賠償金を受け取った場合、その品物の所有者は消費者から事業者に移り、返品してもらえません。返してほしい場合は、事業者と話し合うことになりませんが、賠償額は減額されます。



賠償されるのは品物を受け取ってから6カ月以内です。なお、賠償額の特約を事業者が定めている場合は、それに従うこととなります。

一般的にスーツなど2点以上を一对とした製品の賠償額は全体を考慮して算定されますが、Q2の場合はスーツのスカートと伝えていなかったため、スーツとして賠償されるかどうかは、事業者との話し合いになることを伝えました。

賠償額のことだけではなく、上下の色や風合いに差を生じさせないためにもスーツなどはセットで出した方がよいでしょう。

預ける前、受け取り後にチェックしましょう

クリーニングに預ける前は、ポケットの中や、シミや汚れの場所、ほつれや破れがないかを確認しましょう。預ける際は、シミや汚れの場所や原因、ベルトやフードの有無などを受付時に伝え、洗濯物の預かり証に品物の特徴や注意事項の記載があるかどうかを確認しましょう。

品物を受け取る際は、預けた物や数をその場で確認し、カバーを外してシミや汚れの落ち具合をチェックした方がよいでしょう。

ビニールカバーは汚れやキズがつかないための運搬用で、入れたままにしておくとおくと変色やかびの原因になります。自宅で収納する際はすぐにカバーから出して陰干しした後、収納します。

重曹で洗濯、洗浄率は？

～液体石けん以外との併用は効果なし～

近年、環境意識の高まりから重曹による洗濯が注目されています。重曹は界面活性剤を使用しない、洗剤の減量化ができるなど環境にやさしく、また食品にも使用されることから安全なイメージがあります。しかし、重曹洗濯による洗浄効果については科学的なデータは少ないことから、石けんや合成洗剤などと比較し、洗浄効果が認められるかどうかをテストしました。

重曹とは

化学名は炭酸水素ナトリウム、別名で重炭酸ソーダ、重炭酸ナトリウムなどと呼ばれています。食品ではベーキングパウダーなどに使用されています。

テスト方法

洗浄力試験機を用いて人工汚染布（※）を洗濯。洗濯前、洗濯後の表面反射率を測定し白度がどの程度が上がったかで洗浄率を求めました。弱アルカリ性合成洗剤（液体・粉末）、中性液体合成洗剤、液体石けん、粉石けんも同様にテストし重曹と洗浄効果を比較しました。

※たんぱく質やオレイン酸、カーボンブラックなどの汚れを一定量付着させたもの。天然汚れと拳動が似ており、比較的強い汚れとして扱われている。

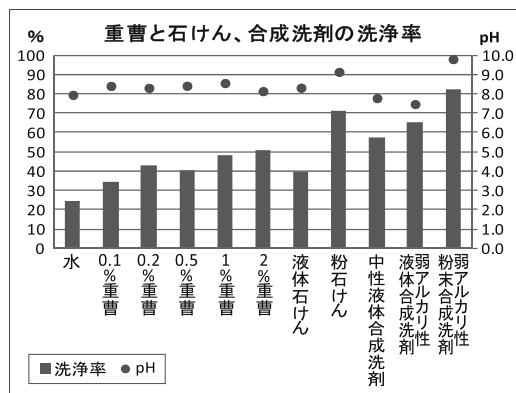


洗浄力試験機と人工汚染布

テスト結果

●重曹と石けん、合成洗剤の洗浄率

重曹は濃度を高くするほど洗浄率が上がる傾向にありました。水より洗浄率が高く、0.2%以上の濃度では液体石けんよりも洗浄率が高くなりました。しかし、その他の合成洗剤や粉石けんより低い結果でした。（グラフ1参照）



グラフ1

●石けんと重曹を併用した場合

重曹を併用することで石けんの減量化ができるとする情報も多いため、石けんの標準使用量の半量と重曹を併用した場合の洗浄効果をテストしました。

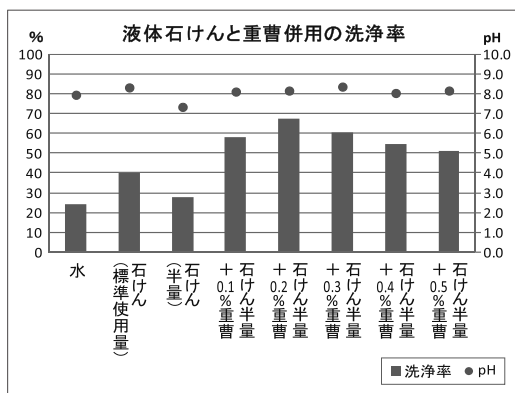
液体石けんの半量に重曹を併用した場合、液体石けん標準使用量よりも洗浄率が高くなり、洗浄効果が認められました。しかし、重曹の濃度が0.2%を超えると洗浄率が低下する傾向が認められました。（グラフ2参照）

粉石けんの半量に重曹を併用した場合、洗浄率が低くなり、洗浄効果が認められませんでした。（グラフ3参照）

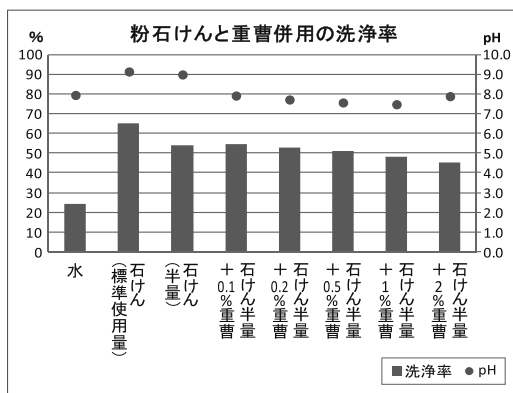
重曹との併用は液体石けんで効果があり、粉石けんでは認められませんでした。その理由として、粉石けんの場合重曹を添加することによりpHが低下したことが予想されます。

●洗剤の種類

	商品名	液性	成分	表示者	標準使用量
液体石けん	衣類のせっけん	弱アルカリ性	純石けん分 (30%脂肪酸カリウム)	ミヨシ石鹸株式会社	50mℓ/30ℓ
粉石けん	衣類のせっけん	弱アルカリ性	純石けん分 (98%脂肪酸ナトリウム)	ミヨシ石鹸株式会社	30g/30ℓ
中性液体合成洗剤	エマール	中性	界面活性剤(18%ポリオキシエチレンアルキルエーテル)、安定化剤、分散剤	花王株式会社	40mℓ/30ℓ
弱アルカリ性液体合成洗剤	液体アタック	弱アルカリ性	界面活性剤(44%ポリオキシエチレンアルキルエーテル)、安定化剤、分散剤、アルカリ剤、pH調整剤、酵素	花王株式会社	20mℓ/30ℓ
弱アルカリ性粉末合成洗剤	アタック	弱アルカリ性	界面活性剤(25%直鎖アルキルベンゼンスルホン酸ナトリウム、ポリオキシエチレンアルキルエーテル)、水軟化剤(アルミノけい酸塩)、アルカリ剤(炭酸塩)、工程剤(硫酸塩)、分散剤、蛍光増白剤、酵素	花王株式会社	20g/30ℓ



グラフ2



グラフ3

消費者へのアドバイス

- 重曹を単体で利用した場合、粉石けんや合成洗剤と比較すると洗浄率が低く、洗浄効果は期待できないと考えられます。
- 液体石けん以外の洗剤は単体で使用しても洗浄率が高く重曹を併用しても洗浄効果は上がりませんでした。
- 洗浄率の低かった液体石けんに併用すると洗浄率は上がり、石けん使用量の減量ができます。ただし重曹の濃度を高めると、洗浄率が下がる傾向にあり、濃度0.2%程度(30ℓの

洗濯機の場合は60g=大きじ4杯程度)を併用するとよいでしょう。油分や色素が含まれる食品しみや子どもの泥汚れなどの強固な汚れの場合は、洗浄率の高い弱アルカリ性合成洗剤、粉石けんの単体使用をすすめます。

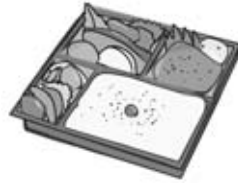
- 粉石けんの場合併用することでpHが下がり逆に洗浄率が下がりました。併用は効果ありません。
- 重曹を使うと洗濯機によっては不具合の原因となる場合もあるので洗濯機の取扱説明書の注意表示を確認しましょう。

ご注意ください

アレルギー物質表示のない

食品、回収中

菓子や弁当、総菜などにアレルギーを発症する恐れのある物質が混入しているにもかかわらず、表示がな



見学しませんか

当センターには食品の成分や商品の性能などを調べる商品テスト室や、その結果を分かりやすく紹介した展示ホールがあり、随時、見学を受け付けています。

見学のほかにも消費生活講座や衣・食の簡易実験などにも対応できます。学校や福祉団体、町内会などの研修にお気軽にご活用ください。利用は無料で、団体の場合は予約が必要です。

い商品に対して、消費者庁は回収をするよう指示しています。消費者庁のホームページの「食品表示」のところをご参照ください。回収情報が提示されています。

危険な加湿器、回収中

今年2月に発生した長崎市のグループホームの火災死「事故の原因が、TDK株式会社が発元の可能性が高い」と同社から発表があったため、消費者庁はあらためて使用を中止するよう注意を促しています。

講座の内容等については相談に応じます。問い合わせ、申し込みは教育啓発グループまで。

また、消費生活にかかわるDVD上映や展示、テスト室見学からなるフリー見学会（申し込み不要）も5月から翌年2月まで、月1回開催しています。

5月は20日午後1時半からの予定で、DVDは「悪質商法捕物帳」を上映します。

リコール製品を使い続けると大変危険です。当該品であるかどうかを確認し、交換、点検、修理等の確認をしてください。なお、事業者への問い合わせについては、消費者庁のホームページの「リコール情報サイト」からも検索できます。

50番目は室蘭に

消費者被害防止ネットワーク

全道で50番目となる「室蘭市消費者被害防止ネットワーク」が4月1日に設立されました。構成団体は室蘭消費者協会をはじめとする町内会

や金融機関、商業施設など125団体に上ります。

今後、特にターゲットになりやすい高齢者や若者を守っていくため、さまざま

な企業や団体、個人に悪質業者の窓口などの情報を提供し、市民が情報を手にする機会を増やすことで被害の未然防止に役立てたいとしています。

事務局は市生活環境部地域生活課生活安全係です。



展示ホールで説明を聞く見学者たち

ホームページのご案内

当センターのホームページでは、悪質商法の最新事例や商品事故情報、商品テストの結果などを紹介しています。ご活用ください。
<http://www.do-syouhi-c.jp/>

北海道立消費生活センター
 札幌市中央区北3西7
 TEL 011・221・0110
 FAX 011・221・4210
 相談専用電話 050・7505・0999
 当センターは（一社）北海道消費者協会が指定管理者として業務を行っています。