

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

- 高橋知事年頭あいさつ…………… 2
- センターを活用して…………… 2
- TPP大筋合意…………… 3
- マイナンバー制度悪用の
不審電話に注意… 3
- ネットワークが道内57カ所に… 4
- 札幌で消費者フォーラム……… 4
- 配置薬事業者とのトラブル… 5
- 柔軟剤吸水性テスト……………6、7
- 今冬も節電…………… 8



S. YAMA

雪の北大正門前（札幌市）

雪のしんと降る北大正門前。
人通りも少なく、静かな冬の日
である。

（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/>



道立消費生活センターを騙る投資勧誘などにご注意を！
ご相談は ☎ 050・7505・0999 へ

年頭にあたって



高橋 はるみ 知事

新年明けましておめでとうございます。
皆様には、平素から道政の推進にご理解とご協力を賜り、心から感謝を申し上げます。

さて、昨年を振り返りますと、北海道博物館のオープンやアポイ岳の世界ジオパーク認定など、自然や文化をはじめとした本道の魅力を積極的に発信するとともに、本道の最大の強みである食と観光の分野においては、高い目標を掲げた上で、ミラノ国際博覧会をはじめ国内外での北海道ブランドの積極的なPRや新千歳空港の深夜・早朝時間帯の発着枠拡大など、全庁を挙げて取り組んできたところであり、将来に向けて力強く歩みを進めることのできた一年であったと考えています。

消費生活の分野では、「第2次北海道消費生活基本計画」を策定し、

消費者教育の推進と高齢者等の被害の防止について、重点的に取り組むこととしたところです。また、商品等の表示の適正化や悪質事業者に対して厳正に行政措置を行う等、今後ともより一層、消費者の皆様視点に立った消費者行政を推進し、道民の皆様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ます。

本年三月二十六日、ついに道民の夢・北海道新幹線が開業します。私は、北海道新幹線の開業を大きな盛り上がりの中で迎え、子どもたちをはじめ道民の皆様にとって輝かしい記憶に残る一年とするため、全力を尽くしてまいりますので、皆様の一層のお力添えを賜りますようお願い申し上げます。

本年が、皆様にとりまして、希望に満ちた年となりますよう、心からお祈り申し上げます。新年のご挨拶といたします。



センターをご活用ください!

橋本智子所長



新年、あけましておめでとうございます。
当センターは「よりよい暮らし」のためにさまざまな講座を開催したり、啓発活動を行ったりしています。一方で消費生活トラブルの相談窓口を設け、道民の皆さまからのご相談・お問い合わせに応じています。平成27年度上半期の相談件数は2906件(速報値)でした。前年同期に比べ減少したとはいえほぼ横ばいで、依然として特殊詐欺などの被害は深刻です。引き続き被害撲滅に取り組んで参ります。
ぜひ、当センターをご活用いただき、日々の生活にお役立てください。

● 体験学習講座 ●

「親子でエソシカ学習」など

実践を通して消費生活の知識を深める当センター主催の「体験学習講座」を1、2月に開催します。対象者は、1月は道内に居住している小学3年生から中学生までの子どもと保護者で定員は各回15組30名、2月は道内に居住している消費者で、各回15名。いずれも先着順です。テーマと講師は下表を参照してください。申し込み、問い合わせは当センターの教育啓発グループ(☎

011-221-0110)へ。

回数	日付	開催時間	テーマと講師
1	平成28年 1月6日 (水)	10:00 ~12:00	「親と子でエソシカ学習」 環境工務局(1・2共通)
2		13:30 ~15:30	「親と子でエソシカ学習」 環境工務局(1・2共通)
3	平成28年 2月16日 (火)	10:00 ~12:00	「家庭実践講座」 家庭実践講座(1・2共通)
4		13:30 ~15:30	「家庭実践講座」 家庭実践講座(1・2共通)

TPP大筋合意

札幌で説明会、道は要請文

大筋合意した環太平洋経済連携協定（TPP）に関する説明会が昨年11月20日、札幌市内で開催されました。会場が満員となる約500人の道民が詰めかけ、関心の高さがうかがえました。

内閣官房、農水省、経産省のそれぞれの担当者が資料にもとづき、TPPの意義や交渉の経緯、参加各国の関税撤廃率や重要5品目の交渉結果などについて淡々と説明。懸念されていた食の安全については「表示など日本の制度変更が必要となる規定は設けられていない」と答えるにとどまりました。

会場からは「重要5品目の関税が守られなかったが、国会決議と異なるのでは」「TPP発効後の食料自給率は」などの質問があり、「関税撤廃されたほとんどは輸入されているなかつたり、輸入依存度が高かつたりで、影響がない」「まだ試算を出していない」とそれぞれ回答がありました。

また、道は大筋合意を受け、地域の農林水産業などへ長期にわたるさまざまな影響が懸念されることから「再生産可能」となる対策を恒久化するための法制化や、経営安定対策などに関する安定財源の確保、基金など弾力的な執行が可能となる仕組みを構築すること」などを求める要請書を森山裕農水大臣に提出しました。

政府は11月25日、コメなど重要農産物を保護する対策をまとめたTPP政策大綱を決定し発表しました。



マイナンバー制度運用開始

不審電話に注意!

役所の者です
マイナンバーの件で



日本に住民票がある一人ひとりに12ケタのマイナンバー（社会保障・税番号）が割り振られるマイナンバー制度の運用が1月からスタートしました。制度を悪用した詐欺事件などがすでに発生しています。番号や個人情報、漏れないよう十分気をつけましょう。

国の関係省庁や地方自治体などが、電話や自宅を訪問して直接、口座番号や口座の暗証番号、所得や資産の情報、家族構成や年金・保険の情報などを聞いたり、お金やキャッ

相談窓口

※マイナンバー制度全般の相談

☎0120・95・0178

（無料、平日9時30分～22時、土日祝日は17時30分まで、年末年始を除く）

※当センターの相談窓口でも受け付けています

☎050・7505・0999

（平日のみ9時～16時30分、年末年始を除く）

シユカードを要求したりすることは一切ありません。電話、メール、訪問などにより、マイナンバーの安全管理対応の困難などを過度に強調した商品販売や不正な勧誘などには十分注意してください。

マイナンバーの関連であることがかたつたメールが送られてきた場合、自分の勤務先など送付者が明らかかなものを除き、安易に開封しないよう、注意してください。「なりすまし」の郵便物にも注意してください。不審に思ったら相談窓口へ。



当別町の設立会議

消費者被害防止ネットワーク 続々誕生！ 道内57カ所に

振り込め詐欺など、主に高齢者を狙う悪質な詐欺は後を絶ちません。被害防止に有効なのは地域住民が連携しての「見守り」です。そこで道は、自治体ごとにネットワークの設置を勧めています。昨年11月26日には当別町に、12月18日には幕別町に

誕生、道内57カ所（本年度5カ所目）となりました。

当別町の構成団体は町に加え、交番や社会福祉協議会、地域包括支援センター、防犯協会の計5団体。主な活動は悪質商法の情報の収集・提供、啓発活動で、通報用の連絡シートも作成し、速やかに対処できる体制を整えています。一方、幕別町の構成団体は、福祉や消費者団体に加え、金融機関など計20団体です。両ネットワークの今後の活躍を期待します。

なお、「消費者被害防止地域ネット

電気事業者 4月から選べます 札幌の説明会に200人

今年4月から電力小売りが全面自由化されることに先立ち、北海道経済産業局が昨年12月9日、消費者対象の説明会を札幌市内で開催したと

「トワーク設置促進事業」は、道から（一社）北海道消費者協会が受託し、未設置市町村を訪問しています。お気軽にお問い合わせください。北海道消費者協会 教育啓発グループ（☎011・221・4217）へ。

**地域で安心して
くらすには？**
札幌でフォーラム

「地方消費者グループフォーラム in 北海道」（消費者庁、実行委主催）が昨年12月8日、札幌市内で開催されました。参加した約100人が、テーマである「地域で安心して住み続けるために」私たちが出来ること」を考える一日となりました。NPO法人北海道子育て支援ワー

ころ、約200人が訪れました。

自由化により電気事業者を自由に選べるほか、料金メニューも選択できます。説明会では事業者を選ぶポイントとして、国の登録を受けた「小売電気事業者」であるかを確認、契約の際の注意点として、契約内容や期間などを確認することを挙げまし

カーズの岡田光子さんは「子育て世代に限らず、地域の人が集って交流できる場をつくりたい」、消費者被害防止の実践活動を行った札幌丘珠高校家庭クラブの高橋遙さんは「見守る側になることで、自分が被害にあっていないかを確認できた。共助やコミュニケーションの育成が消費者トラブル防止に生かせる」、地域の消費者被害防止に取り組んでいる一般社団法人北海道消費者協会の田原太志さんは「周囲の人による目ごりの見守りが被害の未然防止、早期発見、早期救済につながる。ぜひ、地域にネットワークを設立して」とそれぞれ発表しました。

午後からは、午前の発表事例を基にグループワーク方式で参加者が意見を交換しました。

た。

どこの事業者から供給を受けても電気の質に変わりはなく、発電所の事故で止まった場合でも補給する制度があるなどの説明がありました。また、電気の供給元を切り換えなかった場合は、引き続き北海道電力から供給されることとなります。



050-7505-0999



配置薬事業者からビタミン剤1年分 過量なので解約したい！

Q.

母が配置薬事業者に薬や健康食品などを勧められて契約していたことがわかった。半年前に1年分のビタミン剤約5万円を6回の分割払いで契約し、2カ月に1回、年金支給日に事業者が集金に来ているようだ。高額なので支払いも大変な上、必要ないものなので数年

前に置いていった配置薬も含め引き上げてほしいと事業者に言ったが、聞き入れてくれなかったと言う。契約書はもらっている。未開封分だけでも解約したい。(50代女性)

A.

特定商取引法(特商法)では、訪問販売の場合、法律で定められた内容を記載した契約書面の交付をしなければなりません。法定書面を受領した日から8日間はクーリング・オフも可能です。ただし、健康食品など消耗品の場合、書面に「購入した商品を使用するとクーリング・オフできない」旨の記載があり、消費者が自らの判断で使った場合、クーリング・オフができません。

また、特商法では同種の商品やサービスについて日常生活において通常必要とされる分量・回数・期間を著しく超える契約を「過量販売」とし、契約した日から1年間は契約

を解除できると定めています。北海道消費生活条例でも、過量販売は不当な取引方法として禁止しています。相談者には、訪問販売で契約したときは、商品を開封・使用したとしても、過量の場合は契約解除が可能なる場合もあることを助言しました。

配置薬も特商法適用 書面の交付も必要

「配置薬」とは、医薬品医療機器等法に基づいて配置薬販売業の許可を受けた事業者が行う、配置薬として認められた商品を販売するものです。消費者が事業者から薬を預かり、消費者にはその薬を保管する義務が生じ、次の来訪時に使った分だけ支払う仕組みです。このため、消費者が開封して使用した時点で売買契約が成立し、代金支払い義務が発生します。薬を使っていなければ代金を支払う必要はありません。

以前は配置薬を訪問販売で契約した場合、特商法の適用を受けませんでした。平成21年12月1日以降は適用対象となりました。配置薬の場合、書面の交付は最初に薬を配置し

相談者は「すでに飲んでしまった分については支払うので、未開封分のみを解約したい。自分で交渉する」とのことでした。自主交渉の結果、事業者が未開封分の返品に応じ、開封分の残金を精算、合わせて配置薬も引き取り、終了しました。

たときとされています。

健康食品や医薬品は、本来に必要なかどつかをよく考え、持病の薬との飲み合わせもありますので、購入の際は医師や薬剤師に相談した方がよいでしょう。

消費者が断っているのに勝手に薬箱を置いていく場合もあり、必要のないときはきっぱりと断りましょう。トラブルに遭ったら最寄りの消費生活相談窓口へ。



多めに入れると吸水性低下 ～柔軟剤のテスト～

洗濯のとき、多くの家庭で柔軟剤が使用されていますが、柔らかな風合いを得る一方で、吸水性が下がるというデメリットもあります。しかし最近、「吸水性にも優れる」ことを強調した柔軟剤も登場しています。そこで、現在市販されている柔軟剤の吸水性や柔軟性を調べてみました。



テスト品目

- 吸水性に優れる旨うたっている銘柄 (以下、「吸水タイプ」) …3銘柄 (No1～3)
- 吸水性に関する記載がない銘柄 (以下、従来タイプ) …10銘柄 (No4～13)

テスト結果

日本石鹼洗剤工業会が2010年に行った調査では、約3割の消費者が「柔軟剤を使用量の目安より多めに入れる」と回答していることから、パッケージにある標準使用量と2倍量でテストしてみました。

○吸水性

柔軟剤処理を行ったフェイスタオル (綿100%) の下端を水に浸し、10分後に吸い上げた水の高さを測定しました。

標準使用量では、未処理タオル130mmと比較するといずれの銘柄も吸水性は低い結果

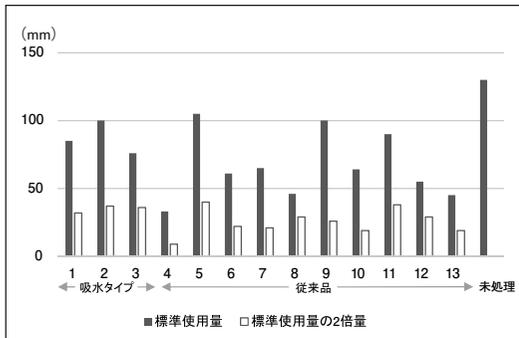
となりました。吸水タイプは76～100mm、平均87mm、従来タイプは33～105mm、平均66mmでした。従来タイプでは銘柄によるばらつきが多く、最大と最小の差は72mmでした。吸水タイプはばらつきは少なく、いずれの銘柄も70mm以上の吸水性が認められました。

2倍量では、吸水タイプは32～38mm、平均35mm、従来タイプは9～40mm、平均26mmでした。平均値で比較すると吸水タイプが若干高い結果でした。

使用量を2倍にすると、吸水タイプ、従来タイプいずれの銘柄も著しく吸水性が減少しました。過剰に吸着した柔軟成分が繊維表面の水を弾いたためと思われます。

(グラフ1参照)

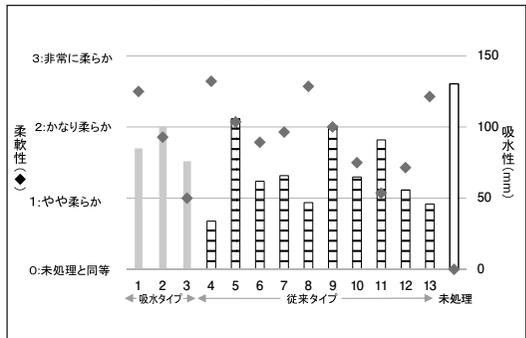
グラフ1 吸水性



○柔軟性

男女14名 (20～60代) のモニターが、実

グラフ2 吸水性と柔軟性



●テスト品一覧とテスト結果

タイプ	No.	商品名	購入価格 (円)	正味量 (ml)	使用量の 目安 (抜粋)	表示者名 及び連絡先	吸水性 (mm)		柔軟性 評点の 平均*
							標準使 用量	2 倍量	
吸水タイプ	1	new ハミング	203	600	30ml / 55L (洗濯物量の目安 4.5kg)	花王株式会社	85	32	2.5
	2	しわスッカリ ソフラン	429	720	30ml / 60L (洗濯物量の目安 4.5kg)	ライオン株式会社	100	38	1.9
	3	ファーファ吸水力に 優れた柔軟剤	375	570	30ml / 55L (洗濯物量の目安 4.5kg)	NSファーファジャパン 株式会社	76	36	1.0
従来タイプ	4	ハミング	306	2,500	60ml / 60L (洗濯物量の目安 4.5kg)	花王株式会社	33	9	2.6
	5	ハミングneo	257	400	12ml / 55L (洗濯物量の目安 4.5kg)		105	40	2.1
	6	フレア フレグランス	307	570	30ml / 55L (洗濯物量の目安 4.5kg)		61	22	1.8
	7	ソフラン アロマリッチ	306	620	30ml / 55L (洗濯物量の目安 4.5kg)	ライオン株式会社	65	27	1.9
	8	ソフラン アロマナチュラル	306	650	30ml / 55L (洗濯物量の目安 4.5kg)		47	29	2.6
	9	さらさ柔軟剤	410	600	30ml / 55L (洗濯物量の目安 4～6kg)	プロクター・アンド・ ギャンブル・ジャパン 株式会社	100	26	2.0
	10	レノアプラス	203	480	30ml / 55L (洗濯物量の目安 4～6kg)		64	20	1.5
	11	ファーファ 柔軟仕上げ剤	266	2,000	60ml / 60L (洗濯物量の目安 4.5kg)	NSファーファジャパン 株式会社	90	38	1.1
	12	ファーファ ファインフレグランス	802	600	30ml / 55L (洗濯物量の目安 4.5kg)		55	29	1.4
	13	ダウニー	615	1,890	90ml / 65L (洗濯物量の目安 6.0kg)	株式会社シービック	45	19	2.4

※評点…3：非常に柔らかい 2：かなり柔らかい 1：やや柔らかい 0：未処理と同等 -1：未処理の方が柔らかい

際に触って官能評価しました。

標準使用量の場合、いずれの銘柄も未処理のタオルよりも柔軟性が認められました。柔軟度合については、吸水タイプ、従来タイプいずれも評価にばらつきがありました。

2倍量の場合、いずれの銘柄も8割以上のモニターが標準使用量と「同等」と答えており、柔軟性の著しい向上は見られませんでした。

従来、柔軟性と吸水性は相反する性質とされていますが吸水性と柔軟性が伴う銘柄が従来品の中にもありました。(グラフ2参照)

まとめ

- 吸水性は、平均値で比較すると吸水タイプが従来タイプより高かったが、従来タイプでも吸水性がよい銘柄もありました。
- 未処理のタオルと比較して、いずれの銘柄も柔軟性が認められました。

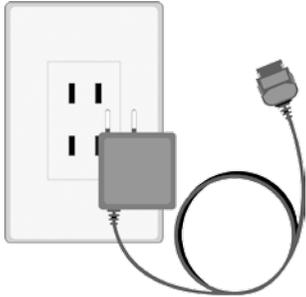
• 使用量を2倍にしても柔軟性の向上はなく、吸水性が減少しました。

• 柔軟性と吸水性は相反する性質とされてきましたが、吸水性と柔軟性が伴う銘柄は、吸水、従来タイプいずれにもあり、明確な相関性は認められませんでした。

消費者へのアドバイス

新しい製法や技術により、吸水性に優れ、柔軟性も兼ね備えた商品も販売されています。テストの結果から、パッケージにある使用量を多くしても柔軟性の効果が上がらないことが分かりました。逆に多めに使うと吸水性が大きく下がるほか、洗濯液中の汚れを吸着して再汚染が起こることも指摘されています。さらに、香りの強さで気分が悪くなる事例も報告されています。適正な使用量を心がけましょう。

今冬も節電!



国は今冬も「数値目標のない節電」を要請しています。期間は今年3月31日までの平日、午前8時から午後9時まで。節電要請は今年で5季目となりますが、体調に注意して無理のない節電を心掛けましょう。

1階展示コーナーにある商品テストの結果に見入る見学者たち



見学しませんか

当センターには食品の成分や製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。

平成27年度はすでに大学や専門学校、町内会、自治会、消費者団体、長寿大学、自治体職員など約500人が訪れ、悪質商法や特殊詐欺の手法を知るミニ講座に耳を傾け、食品の着色料や糖分などの簡易実験に取り組みました。「とてもためになりました」「悪質商法の手法が分かり、今

後気をつけたい」などと好評です。研修メニューに加えてみてはいかがでしょうか。

利用は無料、2名以上は要予約。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へ。

くらしに役立つ国センの「豆知識」

独立行政法人 国民生活センターは、くらしに役立つ幅広い分野の知識や情報をコンパクトにまとめた小冊子「くらしの豆知識2016」Ⅱ写真Ⅱを発行しました。

今年の特集は「身近にひそむ危険を防ぐ」。高齢者や子どもに多い事故の予防と対策、家電製品や電池、コンタクトレンズの安全な使い方



製品事故に遭ったときの対処法などが分かりやすく説明されています。

このほかネット生活の安全対策や契約トラブル事例、食生活の知識、介護保険制度やマイナンバー制度など各種制度の概要や変更点などの解説もあります。

B6判、264ページ。514円。大手書店や官報販売所（札幌市中央区大通西11丁目、大通パークビル、011・231・0975）で扱っています。

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製品事故情報、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-syouthi-c.jp/>

北海道立消費生活センター
 札幌市中央区北3西7
 北海道庁別館西棟
 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。

本紙の記事を転載する場合はセンターまでご連絡ください。