

北の暮らし

紡ぐ つなぐ わくわく 未来

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/>



- 道協会60周年記念座談会 ……2～4
- 道協会定時総会 ……………5
- 全国消費者協会連合会功労者表彰
……………5
- 消費生活リーダー研修講座
／消費生活リーダー養成講座 ……5
- 電気ケトルの性能と安全性 ……6～7
- 消費生活相談 ……………8



ラベンダー畑（札幌）



協会ホームページ



協会フェイスブック

電子化の迷走

功罪相半ばする。

6月に参議院で成立した特定商取引法・預託法等一括改正法は、消費者保護に大きな前進となる「功」と、新たな消費者被害を生みかねない「罪」の面があり、優劣混ぜ合わせた内容となりました。

「功」の面では、大きく三つの前進がありました。

①販売預託の原則禁止②詐欺的な定期購入商法の規制強化③送り付け商法の規制強化—です。いずれも消費者団体が長年、要望してきたことでした。

中でも販売預託を「原則禁止」と断じたことは画期的です。契約していない商品が届く送り付け商法も、これまで14日間保管の必要がありましたが、7月6日以降は直ちに処分できるようになったのも朗報です。

「罪」は、書面交付の電子化。契約は紙の書面を残すことで後日、家族が確認もできます。しかし、今回の法改正は「消費者の承諾を得て」の条件付きながら訪問販売などで電子交付を可能にしたのです。

電子化条項は、今年に入り急浮上しました。推進側の訪販業界さえ「青天の霹靂（へきれき）」と驚いたほど。電子化が時代の流れだとしても、電子メールやウェブサイトの不慣れな人はいまだ多く、デジタルに習熟する若者は逆に契約に不慣れであり、家族が確認しやすい紙の書面は、当面は残すべきでしょう。

電子化条項は不備が多く、道消費者協会を含む多くの団体が反対表明しました。国会でも度々、「生煮え」部分が野党に追及され、「消費者の承諾は当面、紙で得る」と、なんとも非デジタル的迷走もありました。

結局、この条項だけ施行は2年先送りになりました。削除も含め熟慮がなされるよう見守りましょう。



買い物かご

※題字下の「紡ぐ つなぐ わくわく 未来」は60周年キャッチコピーです。

会員募集中！申し込みはお近くの消費者協会へ

協会名

道協会60周年記念座談会 今後の消費者協会の姿とは…

<出席者>

石原宏治さん(北海道新聞編集局くらし報道部長)

加茂有美さん(オフィスコンテ代表)

高山大祐さん(NPO法人北海道NPOファンド理事)

中谷通恵さん(NPO法人お助けネット代表、子どもとメディア北海道代表)

橋長真紀子さん(札幌学院大学経済経営学部教授)

札幌学院大学経営学部3年=三浦佑斗さん、三上みのりさん、古山晶子さん、笹耕睿さん

進行:武野伸二(道協会専務理事)

北海道消費者協会は、創立60周年を迎えました。キャッチコピーとして「紡ぐ つなぐ わくわく 未来」を定め、関わりの薄かった道民、特に若い世代と、より強く「つなぐ」ことを目指しています。その一環として座談会を企画しました。協会の課題や可能性を指摘いただき、次なる活動につなげたいと考えています。



武野 自己紹介とあわせ、消費者協会との関わりなどお話しください。

中谷 白老町で子育て支援に関わってきました。2010年に「子どもとメディア北海道」を立ち上げ、ゲームやネットとの上手なつきあい方について全道のPTAや学校で授業をしてきました。道内の小中学生がネットやゲームで生活リズムや心や学力、体験する時間がずいぶん奪われていることに危機感を覚えます。昨年度、消費生活相談員の国家資格に合格しました。深い問題に相談窓口に関わり、その支援を消費者協会がしていると実感しました。



高山 市民から寄付を集めてNPOに助成することを主な活動としています。同時にNP

Oの運営支援をする北海道NPOサポートセンターのスタッフも兼任しています。助成事業を担当する関係から社会的投資や社会的インパクトといったものにも取り組んでいます。一昨年、昨年と消費者支援ネット北海道(ホクネット)の社会的インパクト評価を行いました。

消費行動通し社会を豊かに

加茂 20年近く食品業界に勤め、地場産の小麦を使う地産地消にも関わりました。現在は、コーチング業をし、子ども向けのワークショップもしています。そこでSDGsに



ついて考える機会があります。「つくる責任 つかう責任」では、自分ができることは小さいけど、みんなで取り組めば社会が良くなり、未来が明るいものになると。

石原 記者としてのライフワークは国の安全保障と社会保障です。社会保障は介護中心に、戦後の日本を支えた高齢者が幸せにくらしていくすべを考えてきました。この春に「達人が教える 介護のコツ」という本を出版し7月に第2弾を出します。消費者協会との関わりは、初任地の旭川で叔母が消費者協会の副会長をしていた縁で牛乳パックの記事を書いたこと。

橋長 金融リテラシー(お金に関する知恵や能力)は、できるだけ若いうちに身につけた方が良いと考えてます。最近、FIRE(ファイヤー)といって経済的自立と早期退職を目標とするライフスタイルが若い世代の注目を集めています。生涯資金を早く貯め、経済的自由を得て人生を自由に生きる選択肢を得る生き方です。成功だけがゴールになりがちですが、何に投資するか、何を購入するかで社会が変わります。消費行動を通して社会を豊かにする。そういう若者の資質を育て



たい。協会とのお付き合いでは、講座やシンポジウムのお手伝いをしてきました。

古山(学生) 私たちは橋長ゼミに所属し、持続可能な生産と消費をテーマにフェアトレードやエシカル消費などを学んできました。ゼミをきっかけに環境問題や社会問題に目を向け、今の自分たちだからできることを意識して行動しています。学んできたことは消費者協会と共通点があると感じています。

武野 事業報告をお渡ししています。読む前後で協会の印象は変わりましたか。

高山 私たちの活動とも重なることが分かりました。私たちにもNPOから運営相談があり、「相談」は今を映し出しているように思います。



重点テーマ決め道民にPR

加茂 環境や食品から、暮らしをよくするという印象でした。報告書を読んで、こんなにたくさんやっているんだと驚きました。若い子は、身を守る知恵をもっているか、いなかでその後が大きく変わるから、若年層に興味を持ってもらうにはどうしたらいいか、考えました。

石原 最近、新聞では悪質商法の相談記事が目立ちますが、報告書を読んで昔を思い返しました。当時、牛乳パックの回収は最先端だったし、17年前のマイバッグの取り組みも最先端でした。今、そうした記事は見当たらず、落差があるように思います。

中谷 食の安全や原発に依存しない社会も打ち出し、協会がこうした活動をしていたと分かりました。コロナ禍の消費者被害防止など、すぐ必要なこともあり、持続可能な社会に貢献していると感じました。道民一人ひとりができる取り組みをもっとPRしたいですね。

加茂 テーマを決めて重点的に取り組むのはいいこと。めりはりは効果的だと思います。

石原 以前は協会が音頭をとって新たな分野に取り組むことが多かった。今は、協会が音頭をとらなくてもNPOなどがやっている。

武野 そういう団体との連携で何か知恵は。

高山 日ごろから、目的と少し外れた研修でも参加することでつながりができます。ウィークタイズ(緩いつながり)という考えがあり、互いの問題意識や課題を認識していれば、

必要になったとき新たなつながりができやすい。

三上(学生) SDGsやコロナ禍の注意喚起など協会の活動は多岐にわたりますね。未来をつくるのは消費者一人ひとりの責任ある消費行動であり、私たちは消費の大切さを伝えていく義務があると思いました。

三浦(学生) エシカル消費はいいことだと分かっていても行動に移すのは難しい。体によい食材でも価格が2~3倍だったら自分も購入は渋ると思います。学んできて行動しにくい。知らない人ならもっと行動しにくいのでは。

橋長 知識と、行動には大きな乖離があり、それは金融行動でも、消費行動でも同じ。理念に賛同しても、行動はそれぞれの価値観が影響を与えます。まだまだ、社会のため、人のため、環境のためが購入要因になる優先順位は低く、今すぐ取り組まないと回り巡って自身に被害が及ぶことを認識させることが大切です。理解すれば正しい消費につながり、消費が集まれば社会の変化につながるの、同時並行でやっていくことが重要です。

武野 次に、自身の活動や関心と消費者協会との関わりについてお聞きします。

子育て世代とのつながりを

加茂 小学生向けのコーチングとの関わりを考えました。コーチングは未来を考えてアプローチするので、自分がどうなりたかだけでなく、地球がどうなったらいいか、じゃあ日本は、地域は、私は、という大きな視点から考えるワークもやっています。消費者協会が取り組んでいることを子どもたちに伝え、世の中にどんな影響があるのか、世界情勢がどうなっているかを自分のこととして考えられるようになってくれたらと思います。特にSDGs。

石原 新聞社としては、協会は消費者の関心事を知るバロメーターです。そのためにも協会からどんどん情報発信してほしい。「不勉強な記者を救ってやろう」くらいの思いで。



中谷 協会の活動は、もっと子育て世代とつながると良いと思います。かつては中学校で

不登校になる例が多かったのに、今は小学3～4年生でもゲームが理由で不登校になったり、昼夜逆転で勉強できなくなる子が1校で1人、2人いると聞きます。昨年、相談員に挑戦したのは、ゲーム障害に対応するため消費者庁が消費生活センターの相談機能を充実させるという記事を見たから。何か関われないかと思ひ資格に挑戦しました。ぜひうちの団体とつながっていただけたら。

高山 私たちはNPOを支援していますが、社会課題に取り組む点は協会と共通するところが多く、連携できる部分もありそう。協力関係が継続すれば、社会課題の把握や対応の速度が上がっていくでしょう。例えば、協会がゲーム依存に取り組むとなったら他団体に呼びかけ活動の誘発につなげることもできそう。

橋長 大学教育は、社会とのつながりが重要になり、本学部も現場で学ぶ実践教育を重視しています。2019年10月に全国第2号(道内初)のフェアトレード大学に認定されました。社会を変えるには産官学民が連携して動かなければなりません。昨年、「北海道×フェアトレードプロジェクト」を立ち上げ、本大学のフェアトレードサークルを中心に「さっぽろゆめ結晶」というオリジナルスイーツを開発しました。このプロジェクトは行政、企業、教育機関、市民団体、専門店等との連携で実施しました。

三浦(学生) フェアトレードサークル代表として活動してきました。「さっぽろゆめ結晶」は札幌限定でしたが、北海道全体に活動を広げたいので道協会ともコラボできたらうれしい。

古山(学生) 環境問題にも関心を持っています。学校教育は重要であり、小学生が親に「こんなことも知らないの?」って発信すると効果は大きい。環境問題と食品ロスなど、教育につなぐ企画を考えてもらえたら参加したい。

武野 今後、消費者協会にどのような活動や連携を期待しますか。

石原 くらしに関わるすべての相談を消費者協会がワンストップで受ける存在になってほしい。世代や悩みの種類に関係なく、何はともあれ協会にかければ、対応しているところにつながっていくということが実現できれば。

中谷 子育てをして初めて社会問題に関心を持つ人がたくさんいます。特に乳幼児を育てる時は食の安全や環境問題、虐待や貧困などに関心を持つ親が多い。乳幼児の親をターゲットにした情報提供、学びの機会があるといい。SDGsに代表される世界的課題は、小中学生の意識が高く、学校教育ですっと入っていきます。先生の負担にならない形で学校教育に組み込むことができることを教育委員会や学校に示していくことも必要でしょう。

認知度向上は若者との協働

加茂 SNSで気になったことがあります。協会が使うフェイスブックは40代以上、若年層はツイッターやインスタグラム、もっと若いとティックトック。幅広く使い分けては。

三上(学生) 事業報告を読むと、灯油価格調査や若者向け教材開発など学生からみても面白い。インターンシップなど学生でも参加できることを考えてほしい。学生が、消費行動や協会に興味を持つ機会にもなるのでは。

橋長 昨年10月、本学が主催し英国のミドルセックス大学など4大学をつないだ「世界フェアトレード大学 Web シンポジウム」を開催しました。企画、運営、ウェブサイト作成も学生が担いました。ネットを活用した企画には、若者の力は不可欠です。協会の認知度を高めるには若者と協働で事業を運営するのが良いと思います。小中高校でも多岐にわたるSDGsの実践があります。そういう取組を表彰するのもいい。学生と一緒に事業を運営したり、学生の努力を周知し応援すると若者も協会の活動に親近感を持つでしょう。就職先として選ぶ学生も出てくるでしょう。学生のニーズと、協会が必要とする若者の能力を融合させ、協働で事業を行えば相乗効果が生まれると思います。

武野 「子育て世代への発信」「テーマを絞った活動」「緩いつながり」「メディア活用」「若い力との融合」。どれも貴重な提言です。一つずつ実現できればと思います。ありがとうございました。

(座談会はリモート形式で6月に2回に分けて行いました。詳細は協会ホームページをご覧ください)

道協会定時総会

北海道消費者協会は6月18日、札幌市内で令和3年度定時総会を開きました。

新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言の最中、昨年度と同様、最小限の出席者による小規模開催となりました。総会は66協会のうち、出席4協会、委任状・議決権行使62協会により成立。

畠山京子会長は道監査で改善を求められた各消費者協会への助成金の手続きについて「時間がない中、みなさんにご迷惑をおかけし、お詫びしたい。この件は今後、丁寧な説明を機会あるごとにしていきたい」と話しました。

議事では、令和2年度決算報告、役員報酬等について承認したほか、令和2年度事業報告、令和3年度事業計画、収支予算について

報告されました。また、60周年記念事業、地域協会会員数の減少について、事務局から報告がありました。

助成金の新たな手続きについて、本総会では実出席者が少なかったことから11月11日の第2回代表者会議に合わせて臨時総会を開催し、あらためて説明を行うことにします。



白鳥会長、増井会長、田原主幹に 全消協功労者表彰

全国消費者協会連合会功労者表彰に、留萌消費者協会の白鳥テツ子会長、砂川消費者協会の増井朋代会長、北海道消費者協会相談支援グループの田原太志主幹の3人が決まりました。白鳥会長と増井会長は長きにわたり協会のリーダーとして会員を牽引し、年間を通じて研修会や事業を展開し、協会活動の普及、消費者教育の啓発活動に尽力してきました。

消費生活リーダー研修講座 初のオンライン開催

北海道消費者協会は7月2日、第1回消費生活リーダー研修講座をオンラインで実施しました。



午前中は、道立消費生活センター相談支援Gの高橋紗智主査が「最近の消費

生活相談から」、同センター商品テストGの三田寿江主任技師が「商品テスト室から」をテーマに、最近特に目立つ消費生活相談の事例や、新型コロナに関連した各種商品の予防効果などについて説明しました。

午後からは、北海道消費生活コンサルタントクラブ食グループの竹田加代さんが「食品の安全について考える」、同家庭経営グループの棚川伊知郎さんが「成年後見、遺言書、死後事務委任契約制度の利用と将来への備え」をテーマ＝写真＝に、それぞれのグループで学習を重ねてきた知識を踏まえて講義を行いました。

第58期消費生活リーダー養成講座 スタート

北海道消費者協会主催の消費生活リーダー養成講座（第58期）が7月26日から始まりました。前期・後期合わせ9月3日までの計20日間の日程で消費者関連法から消費者教育など幅広い分野について学びます。今期は、新型コロナウイルス感染拡大により、初めて全期間オンラインで実施しています。

電気ケトルの性能と安全性



電気ケトルは、必要な時に必要な量だけ手軽に湯を沸かせ、自動でスイッチがオフになり消し忘れを防ぐことから若い世代から高齢世代まで幅広く利用されています。一方、電気ケトルの転倒による乳幼児のやけど事故、他の電気器具との同時使用によるブレーカー落ちといったトラブルも散見されます。

そこで定格容量1.0ℓで、スイッチを入れることで湯が沸き、沸騰後、自動で切れる電気ケトルについて性能、安全性、経済性等をテストしました。

テスト品

定格容量1.0ℓ 7銘柄（下記の表参照）

テスト結果

【基本性能】

①沸騰までの時間

定格容量（1.0ℓ）の水では、スイッチを入れたあと4分48秒～7分35秒で沸騰後自動停止しました。少量（0.2ℓ）ではスイッチを入れたあと1分6秒～1分55秒で沸騰後自動停止しました。

②沸騰までの消費電力量（電気代）



定格容量（1.0ℓ）の水では消費電力量101～113ℓ時（消費電力×使用時間）、電気代は3.0～3.4円でした。また、少量（0.2ℓ）の水では消費電力量23～35ℓ時、電気代は0.7～1.0円でした。

【安全性】

①外郭温度

本体側面温度は70度以上になるものが5銘柄あり、取っ手内側と沸騰スイッチではすべての銘柄でほぼ温度の上昇はありませんでした。上蓋中央は1銘柄のみ50度以上になりました。蒸気吐出口は、給湯ロックボタンのある3銘柄（No.1～3）は蒸気がほぼ出ない構造となっており、給湯ロックボタンのない4銘柄は蒸気が出るため70度以上になりました。電源プレートは30度未満でした。

テスト品

No.	商品名	型式	メーカー等	定格容量 (L)	定格消費電力 (W)	Sマーク (任意)	購入価格 (円)
1	ティファール 電気ケトル ジャスティン・プラスロック	KO4411JP	(株) グループセブジャパン	1.0	1250	○	4,090
2	電気ケトル	CK-AX10	象印マホービン (株)	1.0	1300	○	9,800
3	蒸気レス 電気ケトル わく子	PCJ-A101	タイガー魔法瓶 (株)	1.0	1300	○	6,180
4	ブラウンピュアアイズ 電気ケトル	WK3000	デロンギ・ジャパン (株)	1.0	1300	—	3,980
5	デロンギアクティブ 電気ケトル	KBLA1200J	デロンギ・ジャパン (株)	1.0	1200	—	3,680
6	ドリップケトル グレーブ	PO-350	(株) ドリテック	1.0	900	—	2,870
7	電気ケトル プライム アクアミニ	MEK18-1B	メリタジャパン (株)	1.0	1200	—	5,110

テスト結果

No.	沸騰時間		定格容量 (1.0L)		少量 (0.2L)	
	定格容量 (1.0L)	少量 (0.2L)	消費電力量	電気代	消費電力量	電気代
			[Wh]	[円]	[Wh]	[円]
1	5分33秒	1分33秒	111.4	3.3	30.8	0.9
2	4分52秒	1分19秒	103.0	3.1	24.9	0.7
3	4分48秒	1分06秒	100.9	3.0	22.8	0.7
4	5分24秒	1分40秒	113.1	3.4	34.6	1.0
5	5分28秒	1分30秒	111.6	3.3	30.8	0.9
6	7分35秒	1分55秒	106.7	3.2	26.9	0.8
7	5分41秒	1分34秒	110.8	3.3	30.2	0.9

沸騰後、湯を入れたまま放置するとすべての銘柄で各部温度が沸騰直後より上昇する傾向にありました。

②誤使用試験

○空だき防止機能

すべての銘柄で空だき防止機能があり、8 (No.3)～37秒 (No.6) で電源が切れました。

○定格容量以上に水を入れた場合

定格容量より20% (0.2ℓ) 多く水を入れた場合、湯が噴き出すことなく沸かすことができました。

○蓋が閉まっていない場合

蓋を完全に外した状態（蓋が取れないものは開けた状態）では、すべての銘柄で沸騰後、湯が噴出し自動停止もしませんでした。蓋を上にしただけの状態（蓋の取れる4銘柄 No.1～3、6）では、No.2、3、6は沸騰後自動停止しましたがNo.1は自動停止しませんでした。

③転倒流水試験

転倒角度はどの方向でも電気ポットの日本産業規格 (JIS) にある「10度の傾斜で転倒しないこと」を満たしていました。また、流出量は電気ケトルにおける日本電気工業会自主基準である50ℓ/minを大幅に超える流水が給水ロックボタンのない4銘柄 (No.4～7) でみられました。

消費者へのアドバイス

- 定格容量が1ℓで消費電力が900～1300Wの銘柄では、1ℓの水を沸騰させるまでの時間は約5～8分と銘柄によって差がありましたが、電気代は3.0～3.4円と差はほぼありませんでした。短時間で湯を沸かしたい場合は消費電力の大きなものを選ぶと良いでしょう。
- 蒸気口や電気ケトル本体が高温になる銘柄があります。取っ手以外に触れないようにするなど、やけどに注意しましょう。
- 蓋が閉まっていない場合、自動停止機能が働かないため沸騰し続け、湯も噴出します。スイッチを入れる前に蓋が確実に閉まっていることを確認しましょう。
- 本体が熱くなることもあり故障のおそれもあるため空だきをしないよう注意しましょう。
- 満水線より多く水を入れると湯が噴出しやけどの恐れがあります。規定量を守りましょう。
- 消費電力が大きいいため、他の器具と併用するとコンセント部が異常発熱するおそれがあります。定格15A以上のコンセントを単独で使用するようにしましょう。
- 安全面の基準を満たし、認証を受けた製品がSマークを取得できます。小さい子供がいる家庭などはやけど事故を防ぐためにもより安全なSマークのある製品を選ぶと良いでしょう。

小学生の息子が勝手にゲームで課金 20万円の請求を取り消してほしい

問 クレジットカードの請求明細書に、ゲーム配信会社名で20万円の請求があり、小学生の息子に確認すると、ゲーム機で有料アイテムを何度も購入していたことがわかった。以前、アイテムを買ってあげたときに入力した私のカード番号とセキュリティコードを覚えていたようで、親に無断で購入していた。私も息子も反省しているので、請求を取り消してほしい。（40代 女性）

答 民法では、未成年者が親権者等の法定代理人の同意を得ずに申し込んだ契約は、原則取り消すことができます。ただし、成年であると偽って申し込んだ場合などは取り消しは認められません。

当センターからゲーム配信会社に連絡し、親が承諾していないので未成年者契約の取り消しを求めました。配信会社から今回に限り取り消しに応じるが、条件として、カード会

消費生活相談

社にいったん料金を支払ってから、書面による手続と遠隔操作によるゲームデータの削除が必要と回答がありました。



相談者が配信会社の回答に応諾し、手続きを行いました。後日、相談者から支払った20万円が口座に返金されたと報告があり相談を終了しました。

子どもにゲーム機やスマートフォンでゲームを利用させる場合は使い方のルールを親子で話し合った上で、プレイ時間や有料アイテムの購入に制限をかけることができるペアレンタルコントロールを活用しましょう。また、クレジットカードはカード名義人に管理義務があるため、カード番号等が容易に知られることがないように慎重に扱きましょう。

ペットショップで購入した猫が先天性の病気を治療費を負担してほしい

問 2カ月前にペットショップで20万円の猫を購入。猫風邪をひいているので1週間後に引き渡しと言われた。その後も体調が優れず、動物病院を受診すると先天性の病気で重篤な症状になる可能性があり、治療に100万円以上かかると獣医師から説明された。ペットショップに治療費を負担してほしい。（30代 男性）

答 「動物の愛護及び管理に関する法律」では、販売業者はあらかじめ、動物を購入しようとする者に対して、動物を直接見せて病歴やワクチンの接種状況、適切な飼養方法などについて文書等を用いて対面で説明

することが義務付けられています。引き渡し前に罹患していた場合や、先天性の重篤な疾患であれば、契約の内容に適合しない（契約不適合）と考えられ、治療費の負担や解約返金を求めることは可能と考えられますが、契約書に治療費の上限や動物病院の指定など、特別な定め（特約）がある場合は、その特約に従うことになります。

相談者には、契約書を確認した上で獣医師の診断により引き渡し前にすでに病気だったことをペットショップに伝え、今後の治療費について話し合うよう助言しました。また、補償を求められる範囲等については、法律相談で見解を確認するよう伝えました。

ペットは命ある生き物です。契約前に健康状態などをよく確認し、心配な点があれば納得できる説明を求めましょう。

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… 受付時間 平日9:00~16:30
☎ 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。