

令和3年度 事業報告書

一般社団法人 北海道消費者協会

目 次

は じ め に		1
第 1 法人の概要		2
	}	
1 設立年月日、 2 定款に定める目的、 3 定款に定める事業の内容		
4 会員の状況、 5 主たる事務所の状況、 6 役員等に関する事項		
7 職員に関する事項、 8 役員会等に関する事項		
9 正味財産増減の状況及び財産状況		
第 2 事業等の実施状況		4
I 一般社団法人北海道消費者協会事業		4
《意見書等の提出》		4
《事業等の実施状況》		
1 くらしを守り、安全で住みよい地域社会をつくる		5
石油製品の価格動向調査など		
2 北海道の豊かな食や自然を生かし、食の安全を監視する		6
牛乳・乳製品、北海道産米の消費拡大事業など		
3 地球環境を保全し、原発に依存しない社会を目指す		7
エコファミリー省エネ調査など		
4 「消費者力」「見守り力」を高め、被害やトラブルを防止する		7
消費者問題学習懇談会、会報「北のくらし」の発行など		
5 生活に役立つ商品情報や正しい知識をタイムリーに発信する		8
試買テストの実施など		
6 持続的に活動できる組織の基盤を確立し、消費者運動の輪を広げる		9
消費者大会、代表者会議、消費生活リーダー養成講座の開催など		
II 北海道立消費生活センター事業		1 1
1 消費生活相談		1 1
2 消費者教育・啓発		1 2
3 商品テスト		1 5
III 消費者行政推進受託事業		1 6
1 地方消費者行政担い手育成事業		1 6
2 消費者教育啓発セミナー開催事業		1 7
3 消費者教育推進事業		1 7
4 地域消費者被害防止ネットワーク設置促進事業		1 7
5 消費生活相談専門員配置事業		1 7

■ はじめに

北海道消費者協会は令和3年度、①暮らしを守り、安全で住みよい地域社会をつくる ②北海道の豊かな食や自然を生かし、食の安全を監視する ③地球環境を保全し、原発に依存しない社会を目指す ④「消費者力」「見守り力」を高め、被害やトラブルを防止する ⑤生活に役立つ商品情報や正しい知識をタイムリーに発信する ⑥持続的に活動できる組織の基盤を確立し、消費者運動の輪を広げる一を重点に掲げました。

新型コロナウイルス感染症は引き続き世界を覆い、社会、経済に大きな影響を及ぼしました。人流が制限され、指定管理を受ける道立消費生活センターの事業も大きく制約を受けました。「巣ごもり」需要によるインターネットを介した消費者被害は続伸し、高齢者や若者を狙った悪質商法はさらに巧妙化しました。一方、情報通信技術（ICT）が急拡大し、リモート形式の講座や会議の活用が進みました。

世界経済の回復基調から原油価格が高騰し、北国の暮らしに欠かせない灯油やガソリン価格が急騰しました。国や道に価格抑制と安定供給、社会的弱者対策を緊急要請し、月次の石油製品価格動向調査を活用し家計負担に及ぼす影響を訴えました。しかし、ロシアによるウクライナ侵攻が加わり、エネルギーだけでなく、食料市況にも暗い影を落としました。

国や道が掲げる2050年の「脱炭素社会の実現」に向け、第58回北海道消費者大会では「SDGsと私たちにできること」をテーマに食品ロス削減や衣料リサイクル、プラスチックごみ削減などを話し合いました。各種審議会では、脱炭素社会の実現には消費者の行動変容が不可欠であることを強調しました。2022年4月からの成年年齢の引き下げ、ゲノム編集食品の表示問題にも取り組みました。

道立消費生活センター事業と道からの受託事業では、ネット関連の消費者被害の急増を受け、消費生活相談は2年続けて年間8千件を超える8,791件となりました。商品テストは325件を受け付け、コロナ禍で制約を受けつつも市町村の相談支援や各種の消費者教育・啓発講座を実施しました。また、消費者安全確保地域協議会は、現在14市町村地域となっています。

以下、組織の概要と令和3年度事業の実施状況を報告します。

第1 法人の概要

1 設立年月日

昭和36年11月30日に北海道消費者協会として設立後、昭和44年6月2日に社団法人化し、平成24年4月1日に一般社団法人となりました。

2 定款に定める目的

一般社団法人北海道消費者協会は、消費者基本法の精神に則り、消費者の利益擁護と増進に努め、もって消費生活の安定向上を図ることを目的としています。

3 定款に定める事業の内容

- (1) 消費生活に関する知識の啓発普及
- (2) 消費生活指導者の育成
- (3) 消費生活に関する広報活動
- (4) 消費生活に関する資料及び図書の刊行
- (5) 商品テスト
- (6) 消費生活相談
- (7) 消費経済に関する調査及び対策
- (8) 消費慣行の改善
- (9) 消費者組織の拡充強化
- (10) 北海道立消費生活センターの指定管理事業
- (11) その他当協会の目的を達成するために必要な事業

4 会員の状況

種 類	当期会員数 (R3.12)	前期比増減 (対R2.12)
正 会 員 (正会員構成の会員数)	66団体 (9,047人)	△1団体 (△589人、△6.1%)
賛 助 会 員	39団体	0

5 主たる事務所の状況

主たる事務所 札幌市中央区北3条西7丁目10番 北海道庁別館西棟2階

6 役員等に関する事項

(R4.3.31)

役 職	氏 名	常勤・非常勤の別	現 職
会 長	島 山 京 子	非常勤	釧路消費者協会会長
副 会 長	佐 藤 秀 臣	非常勤	NPO函館消費者協会理事長
副 会 長	長 島 博 子	非常勤	北広島消費者協会会長
専務理事	武 野 伸 二	常 勤	一般社団法人北海道消費者協会理事
理 事	小 野 幸 子	非常勤	倶知安消費者協会会長
理 事	坂 本 忠 幸	非常勤	美唄消費者協会会長
理 事	座 間 悦 子	非常勤	富良野消費者協会会長
理 事	白 石 さ よ	非常勤	美幌消費者協会会長
理 事	菅 原 貴	非常勤	稚内消費者協会会長
理 事	仲 沢 才 子	非常勤	中札内消費者協会会長
理 事	村 上 早 苗	非常勤	一般社団法人帯広消費者協会会長
理 事	山 本 孝 子	非常勤	室蘭消費者協会会長
監 事	中 村 泰 道	非常勤	公認会計士
監 事	高 田 安 春	非常勤	公益社団法人札幌消費者協会会長

7 職員に関する事項

	職員数 (R4. 3. 31)	前期末比増減	参 考
男 (うち非常勤)	10人 (1人)	0人 (0人)	
女 (うち非常勤)	23人 (13人)	0人 (0人)	
男女合計	33人 (14人)	0人 (0人)	

8 役員会等に関する事項 (総会、理事会)

(1) 定時総会

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、定款の定めより遅れ、6月18日(金)に66協会(委任状・議決権行使書を含む)の出席のもと開催しました。

令和2年度事業報告、決算報告、監査報告、令和3年度事業計画、収支予算などについて審議等が行われ、議決・承認されました。

(2) 臨時総会

11月11日(木)に66協会(委任状を含む)の出席のもと、臨時総会を開催しました。地域消費者組織活動促進費助成事業について審議が行われました。

(3) 理事会

5月20日(書面決議)、7月13日(火)、11月11日(木)、3月25日(金)に開催しました。新型コロナウイルス感染拡大に伴い、5月は書面決議を行い、7月、11月、3月はリモート併用で開催しました。3月は、令和4年度事業計画・予算などについて審議等がなされました。

9 正味財産増減の状況及び財産の状況

(単位：千円)

	平成元年度	令和2年度	令和3年度
経常収益合計	186,544	186,991	188,109
経常費用合計	187,399	185,379	191,101
経常外収益合計	0	0	0
経常外費用合計	0	0	0
当期一般正味財産増減額	△855	1,612	△2,992
一般正味財産期首残高	17,206	16,351	17,963
一般正味財産期末残高	16,351	17,963	14,971
資産合計	24,525	27,358	29,247
負債合計	8,174	9,394	14,276

注) 令和3年度の状況は、理事会・総会における承認前の決算見込み額で表記しています。

千円未満四捨五入により表示しており、突合しないところがあります。

第2 事業等の実施状況

令和3年度の実施事業等は、①一般社団法人北海道消費者協会事業、②北海道から指定管理者の指定を受けた道立消費生活センターに関する事業、③北海道から受託した消費者行政推進受託事業があり、以下のとおり実施しました。

I 一般社団法人北海道消費者協会事業

《意見書等の提出》

「令和3年度取り組みの重点」及び「協会事業計画」に基づき、協会活動や事業の実施に努めました。特に消費者問題対策では、国や道に対し意見を6件提出したほか、各種会議などに出席し、情報収集や意見交換・要望などを行いました。主な意見書等の提出は、次のとおりです。

(意見の詳細は、道協会のホームページに掲載しています)

① 北海道SDGs未来都市計画(2021~2023)(素案)に対する意見提出

2018年に国の「SDGs未来都市」に選定された道は「北海道価値を活かした広域SDGsモデルの構築」を掲げている。2021~2023年の計画に対し、8項目の意見を提出した。主な意見は(1)サーキュラー・エコノミー(循環経済)を推進し、持続可能で競争力のある経済への転換をはかる(2)誰もが支え合う「地域共生づくり」の支援(3)食品ロス削減を道民運動として位置づけ(4)衣服の環境負荷減少の推進一など(5月)

② 北海道総合計画【2021改訂版】(素案)に対する意見提出

北海道の最も基本となる「北海道総合計画」は、現計画が2016~25年度の対象期間であるが、コロナ禍により社会が大きく変わることを受け、改訂を行うこととなった。5項目で意見を提出し、(1)安全・安心な食の一翼を担う有機農業の拡大(2)観光立国北海道の再構築に盛り込まれたIR(統合型リゾート)の削除(3)ICT推進に伴う高齢者らへの配慮一などを求めた(7月)

③ 第5期北海道観光のくにつくり行動計画(素案)に対する意見提出

IR(統合型リゾート)は、カジノとともに会議場、レクリエーション施設、展示施設、宿泊施設などが一体となっているが、収益はカジノに大きく依存する。IR構想が浮上した際は、ギャンブル依存症や、それに伴う多重債務の拡大、ひいては家庭崩壊などを懸念する道民世論が巻き起こった。主な施策として記載する「北海道らしいIRコンセプトの構築」に強く反対し削除を求めた(7月)

④及び⑤ 灯油価格の抑制と安定供給を求める緊急要請

本格的な冬の需要期を前に灯油価格が高騰した状況から北海道経産局と北海道に対し緊急要請を行った。要請は(1)灯油が適正な価格で安定供給されるよう必要な施策を実施するほか、元売り・販売事業者への要請を行うこと(2)灯油価格の高騰により日常生活に支障をきたす年金生活者、低所得者、母子家庭などの社会的弱者や、コロナ禍による生活困窮者に対し、支援策の強化に努めること一など(10月)

⑥ 北海道森林づくり基本計画（素案）に対する意見提出

脱炭素社会の実現では、森林等による温室効果ガスの吸収が大きな要素となる。広大な森林面積を有する北海道の役割は極めて重要であり、計画の目標に森林吸収量を明記すべきことを提言した（12月）

《事業等の実施状況》

1 くらしを守り、安全で住みよい地域社会をつくる

(1) 安心してくらする社会保障制度、税制の確立

北海道総合開発委員会等に委員として参加し、消費者（住民）の立場で意見を述べ、社会的弱者への配慮を訴えました。また、広報誌やSNSを通じて消費税の総額表示の義務化の動きなどを紹介しました。

(2) マイナンバー制度の運用を注視

マイナンバーを含めた個人情報の漏洩の懸念が増大しており、情報通信技術（ICT）の利用に伴う危険性や習熟機会の拡大などを注意喚起しました。

(3) 石油製品など生活必需品の価格抑制

① 石油製品の価格動向調査の実施

地域消費者協会の協力のもと、令和3年4月～令和4年3月の間（4月～8月は任意調査）、消費者協会所在市町村の小売店を対象に小売価格を調査し、調査結果を各地域消費者協会、関係機関、報道機関に情報提供しました。価格高騰を受け、家計負担の増加額などを付記したところ、詳細な報道につながりました。

（調査店舗数：灯油約580店、ガソリン約460店、LPガス約350店）

② 石油製品の価格高騰を受け北海道経産局と北海道に対し緊急要請を行った（10月）ほか、北海道LPガスお客様相談所委員会（7月）、北海道地方LPガス懇談会（9月）、LPガス販売若手経営者懇談会（11月）、北海道地域灯油意見交換会（11月）などで灯油・ガソリン・LPガスの価格抑制を要請し、業界を取り巻く諸課題等について情報交換しました。このほか北海道LPガス問題を考える会の一員として北海道経産局などと協議を重ねました。

(4) 電力改革や新エネルギーの動向を注視

北海道環境基本計画、北海道地球温暖化対策推進計画の見直しに参画し、北海道省エネ・新エネ促進行動計画有識者検討会議やゼロカーボン北海道推進協議会では、太陽光発電や洋上風力発電など再生可能エネルギーの最新情報を入手し、情報発信しました。

(5) 公共交通の充実と安全運行の確立

コロナ禍で価格競争が激化する貸切バス事業に対しては、北海道貸切バス適正化センター諮問委員として適正な料金と安全な運行管理を求めました。2030年の札幌延伸が予

定される北海道新幹線は、並行在来線として函館―長万部間の経営分離が見込まれ、物流の維持が懸念されることから「北海道の物流の重要性を考えるセミナー」（3月）に参加しました。

2 北海道の豊かな食や自然を生かし、食の安全を監視する

(1) 食料自給率を高め、食品ロスを減らす

- ① 北海道食の安全安心委員会の委員として北海道有機農業推進計画（第4期）の策定に参加しました。
- ② 第58回北海道消費者大会は「SDGsと私たちができること」をテーマに各協会の「フードドライブ」の取り組みなどを紹介しました。
- ③ 第1回消費者運動代表者会議は「食品ロス削減」をテーマに「地域でできるフードドライブ」の実践例を紹介しました。

(2) 「食品表示法」等に基づく厳正な表示の確保

食品表示基準の改正について広報誌などで啓発するとともに、適正な表示を注視しました。

(3) 食の安全を求める

- ① 2019年9月に国がゲノム編集技術応用食品を解禁し、高ギャバ・トマト、成長の早いマダイ、トラフグを承認したことに対し、北海道食といのちの会の一員として、ゲノム編集食品への危惧を表明し、表示の義務化を求めました。
- ② 第2回消費者運動代表者会議は「ゲノム編集食品」をテーマに、安全性の問題点を示し、非ゲノムを表示する「OKシードプロジェクト」を紹介しました。

(4) 牛乳・乳製品の消費拡大事業の実施〔受託事業〕

ホクレン農業協同組合連合会が実施している牛乳・乳製品料理講習会を受託し、地域消費者協会と連携をとりながら、食生活改善の啓発に努めました。コロナ禍のため参加者を縮小し、調理実習は行わず献立の講習にとどめたり、料理の外注や調理をしても会食は行わず持ち帰るなどもしました。

(実施協会 28地域消費者協会、実施回数 30回、延べ参加人数 629人)

(5) 北海道米の消費拡大事業の実施〔受託事業〕

北海道米販売拡大委員会が実施している北海道米料理講習会を受託し、地域消費者協会と連携をとりながら、ご飯食の健康性とご飯を中心とした日本型食生活の良さを啓発し、道産米の消費拡大に努めました。コロナ禍のため会場を使用できない協会については、お米と資料を配付したり、米料理を持ち帰ったりもしました。

(実施協会 17地域消費者協会、実施回数 17回、延べ参加人数 404人)

3 地球環境を保全し、原発に依存しない社会を目指す

(1) 脱原発の推進と核ごみ処分場問題の注視

高レベル放射性廃棄物問題を知るため第2回消費生活リーダー研修講座に北海道新聞記者を招き「核のごみ～考えるヒント」を開催しました。

(2) 再生可能エネルギーの推進

北海道環境審議会、北海道省エネ・新エネ促進行動計画有識者検討会議、ゼロカーボン北海道推進会議に参加し、再生可能エネルギーの最新情報を得るとともに、施策に消費者の声を反映すべく努めました。

(3) 省エネ・省資源と循環型社会の推進

- ① 北海道環境審議会の委員として見直しに参加した北海道地球温暖化対策推進計画は2050年までに脱炭素社会を実現し、2030年に13年度比で温室効果ガス48%削減を目指すもので、家庭の果たす役割が大きいことを訴え、啓発に努めました。
- ② 第58回北海道消費者大会で衣料リサイクルの活動を紹介するとともに、マイバッグ・マイボトル運動の普及に努めました。
- ③ 省エネルギー型の暮らしを提案するため、家庭用エネルギー消費実態調査（エコファミリー省エネ調査）を実施し（1）用途別使用燃料（2）エネルギー別年間消費量及び支払金額（3）給湯機器の使用状況（4）暖房器具の使用状況（5）家屋構造—などを調査しました。
- ④ 環境道民会議に参加し、北海道と共催で2月に開催した「ゼロカーボン北海道の今後の戦略（環境道民会議ウインターミーティング2020）」を企画しました。
- ⑤ 北海道容器包装の簡素化を進める連絡会に参加し、簡素化容器の展示事業（1回）や勉強会（7月）などを実施しました。

(4) エゾシカ問題への取り組み

エゾシカ問題を通じて、北海道特有の循環型社会、消費者市民社会の形成に取り組むため、例年、地域消費者協会等と連携して開催している「エゾシカフェスタin札幌」は、コロナ禍のため中止となりました。

4 「消費者力」「見守り力」を高め、被害やトラブルを防止する

(1) 学習会の開催

時々の消費者運動のテーマを選び、学習を深め、課題・問題点などを整理し、消費者運動の推進に寄与することを目的に、「成年年齢引き下げとは」をテーマに道内1地域（倶知安町）で開催しました。（参加者：倶知安町4人）

(2) 協会会報「北の暮らし」の発行

「北の暮らし」（No. 503～508号）を隔月（偶数月）で各15,000部発行し、地域消費者協会をはじめ関係機関・団体等に配布し、消費者活動の普及・啓発に努めました。

(3) ホームページの運営

- ① 協会活動への理解、消費者啓発等に寄与することを目的に消費者問題の最新情報などを掲載し、随時更新しました。昨年度から続く改修では、賛助会員ページに各団体のロゴを入れ、会員HPへリンクを貼り、賛助会員の特典としました。

- ② 若年者をはじめとする幅広い年齢層に働きかけるため、SNS（Facebook）を活用し、原則として週2回（火・木）、役にたつ消費生活情報を発信しています。

（4）消費者月間に悪質商法追放事業を展開

- ① 5月の「消費者月間」を「悪質商法追放強調月間」と位置づけ、消費者意識の向上と消費者被害防止ネットワークの拡充の必要性などについて啓発していましたが、昨年度に続き、本年度もコロナ禍により集客型の事業実施は見送りました。
- ② コロナ禍により、集客型の街頭啓発は実施が困難となり、「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」として、啓発ポスターを作成し、関係団体等を通じ道内各地域に配布し、公共施設やスーパーなどでの掲示により、消費者被害の未然防止に取り組みました。

作 成	北海道立消費生活センター
協 力	北海道警察、札幌市消費者センター、（公社）札幌消費者協会、（一社）北海道消費者協会
作成枚数	ポスター2種類 各800枚 計1,600枚 リーフレット 2,000枚
掲示期間	6月9日～6月30日まで（延長可）

（5）報道機関等との連携

毎月の「灯油・ガソリン・LPガス」の価格調査及び声明や消費者問題実態調査の結果などをプレスリリースしました。このほか成年年齢引き下げや詐欺的定期購入契約などの取材に積極的に対応し、北海道新聞「暮らし面」に毎月、消費者問題のコラムを提供しています。（プレスリリース回数 26回）

（6）適格消費者団体との連携強化

消費者支援ネット北海道（ホクネット）は、懸案の特定適格消費者団体の認定を得ることができました。団体正会員として運営に参画し、活動を支援しました。

（7）消費者被害防止ネットワークとの連携

北海道消費者被害防止ネットワークの構成員として、全道レベルでのネットワークの連携に努めました。

（8）消費者教育支援セミナーの開催

小中高、特別支援学校等の教員を対象に、近年の消費生活に関わる問題や、若年層に伝えるべき情報を提供し、学校における消費者教育に資することを目的に、北海道教育委員会、北海道金融広報委員会との共催で、オンライン配信によりセミナーを1月に開催しました。限定配信となりましたが、リアルタイム視聴が困難な方には週末のアーカイブ配信を行いました。

5 生活に役立つ商品情報や正しい知識をタイムリーに発信する

（1）試買テストを実施

消費者に関心の高い商品、日常生活に必要な商品等の安全性や品質、性能、表示状況

等について、テストや調査を行い、消費者に的確な商品情報や知識を提供し、商品選択の参考に資するよう努めました。

即席みそ汁（フリーズドライタイプ）の具の量、吸水型サニタリーショーツ、USB充電式コードレスヘアアイロンに関するテストを実施しました。

(2) テストに基づく商品改善の要請

テストの結果、安全性や品質、性能などの問題が判明したものについて、行政や業界団体、事業者の問題提起を行い、改善を求めました。

6 持続的に活動できる組織の基盤を確立し、消費者運動の輪を広げる

(1) 会員増強の取り組み

5月の「消費者月間」に合わせ「会員増強」を重点事項に位置づけましたが、コロナ禍により取り組みは難しく、会員数は令和3年12月1日現在、9,047人(対前年比589人、6.1%減)となりました。

(2) 地域協会・ブロック連合会(協議会)への支援と連携

地域協会・ブロック連合会(協議会)などと連携した学習会、講演会などに講師を派遣し、地域の消費者意識の向上と活動の活性化に努めました。また、地域協会等の主催する各種行事に講師の派遣や各種資料の提供、パネルの貸出などにより組織活動の強化を支援しました。

① 地域消費者組織活動促進への支援

56地域消費者協会に地域における消費者運動拡大のため助成をしました。コロナ禍のため事業実施ができない地域協会もありました。

② ブロック連合会(協議会)運営への支援

7ブロック連合会に運営費の助成をしました。

(3) 賛助会員との連携

賛助会員数は39団体で、10月22日に8団体の出席を得て、コロナ禍における各団体の最近の動向や道協会への質問・要望について情報交換・懇談を実施しました。

(4) 未組織市町村への設立支援

コロナ禍により地域消費者協会やブロック連合会などと連携しながらの働きかけを行うことができませんでした。

(5) 北海道消費者大会の開催

第58回北海道消費者大会は「60周年」を冠した記念大会でしたが、コロナ禍により今年度も集会型は取りやめ、参加協会をリモートでつなぐウェブ型開催(9月17日)とし、37協会168名が参加しました。

大会テーマは「SDGsと私たちにできること」とし、SDGs(持続可能な開発目標)は私たちの暮らしの中に、取組の芽は散りばめられていることを再確認しました。12月には収録動画とテキストをホームページに公開し、全地域協会と関係団体にDVDを配付しました。

(6) 消費者運動代表者会議の開催

当面する消費者問題として、7月に「食品ロス削減はなぜ必要か～SDGsと地域にでき

ること」、11月に「ゲノム編集食品は必要か～消費者の選択の権利は守られるのか～」をテーマに学習し、情報交換や今後の取り組み方針などを協議しました。

(7) 「事務局だより」の発行

「事務局だより」(No. 118～123号)を隔月で発行し、地域消費者協会に情報提供を行いました。

(8) 消費生活リーダー養成講座の開催(第58期)

地域における組織活動の核となるリーダーを養成することを目的に、7月から9月にかけて、前期、後期各10日間の計20日間の講座を実施しました。本年度はコロナ渦のため、全日程をオンライン配信により行いました。全日程は6人が受講、前期のみは1人、後期のみは1人(昨年度前期受講者)が受講しました。特定のカリキュラムを受講した聴講生はいませんでした。

(第58期修了者 7人、修了者総数 1,572人)

(9) 通信講座消費生活スタディの実施(第34期)

長期の講座に出席できない人を対象に、地域における消費者運動の核として活動する人材の育成を目的に、10月から3月の間にテキストによる学習、効果測定を行い、疑問点などの質問に対応しました。

(第35期受講者 44人、修了者 44人、修了者総数 2,954人)

(10) 消費生活リーダー研修講座の開催

地域で活躍する消費者運動のリーダー、地域消費者協会の会員や役職員などを対象に最新の消費生活情報の提供、各地の情報交換など、消費者運動の活性化に寄与することを目的に、7月2日、11月26日、2月22日の3回開催しました。

(参加者延べ人数 1回目 19人、2回目 22人、3回目 42人、計 83人)

II 北海道立消費生活センター事業

1 消費生活相談

(1) 消費生活相談

令和3年度は消費生活相談8,791件を受付けました。前年度(8,873件)比99.1%と82件の減少でした。うち、苦情は7,825件(前年度比100.9%)で67件の増加、問い合わせ・要望は966件(前年度比87.7%)で136件の減少でした。

○ 令和3年度 北海道立消費生活センター受付件数

受付別 商品別分類項目		受付			
		受付件数		うち苦情件数	
		(件)	(%)	(件)	(%)
商 品	商 品 一 般	656	7.5	579	7.4
	食 料 品	747	8.5	685	8.8
	住 居 品	406	4.6	371	4.7
	光 熱 水 品	177	2.0	156	2.0
	被 服 品	499	5.7	466	6.0
	保 健 衛 生 品	677	7.7	643	8.2
	教 養 娛 楽 品	711	8.1	654	8.4
	車 両 ・ 乗 り 物	264	3.0	244	3.1
	土 地 ・ 建 築 ・ 設 備	174	2.0	143	1.8
	他 の 商 品	11	0.1	11	0.1
(小 計)		4,322	49.2	3,952	50.5
役 務	ク リ ー ニ ン グ	18	0.2	18	0.2
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	732	8.3	672	8.6
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	248	2.8	232	3.0
	修 理 ・ 補 修	123	1.4	114	1.5
	管 理 ・ 保 管	15	0.2	13	0.2
	役 務 一 般	59	0.7	57	0.7
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	384	4.4	315	4.0
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	821	9.3	736	9.4
	教 育 サ ー ビ ス	28	0.3	24	0.3
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	744	8.5	721	9.2
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	324	3.7	267	3.4
	他 の 役 務	579	6.6	534	6.8
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	114	1.3	113	1.4
他 の 行 政 サ ー ビ ス	46	0.5	21	0.3	
(小 計)		4,235	48.2	3,837	49.0
他 の 相 談		234	2.7	36	0.5
合 計		8,791	100.0	7,825	100.0

※「商品別分類項目」ごとの件数は速報値であり、変動することがあります。

(2) 電子メール相談

平成18年度から、道立消費生活センターの消費生活相談受付時間内に相談できない消費者に対応するため、電子メールによる相談を受け付け、令和3年度の受付件数は198件（前年度228件）でした。

(3) 市町村からの経由相談

令和3年度に、道内の市町村消費生活相談窓口担当者から受け付けた経由相談の件数は489件（前年度578件）でした。

(4) 全国消費生活相談情報ネットワークシステムへの情報入力、管理等

独立行政法人国民生活センターの消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）への情報提供や苦情相談等の迅速な処理と被害発生情報等の的確な把握に努めました。

また、北海道におけるメインセンターとして市町村のセンターからのデータ承認等の業務や新システム使用に当たって助言等による支援を行いました。

なお、データ承認業務は、9月27日からのPIO-NET2020稼働により廃止となりました。（承認件数； 2, 248件）

(5) 苦情処理専門員の配置

弁護士や建築士、臨床心理士の専門家に苦情処理専門員を委嘱し、助言等を受けることにより、高度の専門性を必要とする苦情に迅速かつ的確に対応することとし、弁護士を36回、臨床心理士を4回の延べ40回配置し、相談の的確な処理にあたりました。

(6) 各種会議・研修などへの参加

複雑多様化する消費者問題や新たな法律の制定、改正に的確に対応するため、（独）国民生活センター等が主催する研修講座などに相談員等が参加し、資質向上や専門知識の習得や情報交換に努めました。令和3年度は計画に基づき（独）国民生活センターの研修講座には延べ14人が参加し、関係行政機関等が実施する会議等には28回出席しました。

(7) 市町村への情報提供数

道が運営するメーリングリストを活用して、市町村に対して、28回の情報提供を実施しました。

(8) 特別相談の実施

平成18年度から、道民の潜在的な消費者被害の掘り起こしを目的として、特別相談を実施し、令和3年度は北海道立消費生活センターと札幌弁護士会（消費者保護委員会）の共催で10月23日（土）及び3月5日（土）の2回実施しました。

① 第1回目 「消費者トラブルなんでも110番」

（相談件数 20件）

② 第2回目 「消費者トラブル110番」

（相談件数 20件）

2 消費者教育・啓発

(1) センターニュースの発行

センターニュース「きらめつく」を隔月（奇数月）41,000部を発行し、道内市町村や

地域消費生活センター、地域消費者協会、高等学校や大学、教育委員会、関連団体などへ送付し消費者啓発に努めました。

(2) 展示ホール・くらしの広場の活用

① 展示ホール・くらしの広場の利用

広報媒体（広報誌、ホームページ、マスコミ等）も活用して施設利用の啓発に努めました。一般消費者、消費者協会会員、女性団体、PTA及び各学校等の見学者に対し、商品知識、悪質商法の事例、食品ロスの現状、成年年齢の引き下げに関する情報及び消費者の苦情に係る商品テストの結果等を説明し、消費者の知識啓発に努めました。（見学団体数 29団体）

② カルチャーナイト2021への参加

7月に実施されていた公共・文化施設や民間施設の夜間開放により地域の文化を楽しむ「カルチャーナイト」は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、従来の参加者来場型のほか、動画配信によるオンライン開催を中心に実施されました。当センターでは、消費生活相談室、展示ホール、商品テスト室を案内し、それぞれの業務に関連するクイズを出題する内容で約10分の動画を作成しました。YouTube上に新設された「カルチャーナイト公式チャンネル」において、他の参加施設とともに、7月16日から一斉公開されました。

(3) パネルの作成及び貸出

消費者関連のパネルを新たに30種類作成し、既存パネルをあわせて各市町村、団体等からの依頼により、延べ21回、178枚の貸出を行いました。

(4) 各種啓発資料の作成

センター見学者、くらしの講座用、地域支援用に使われる啓発資材として、リーフレット等を8種、合計12,100枚を作成しました。

(5) くらしの教室の活用

令和3年度は、定員を20名と大幅に減員したため、利用者数は激減しましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止策を徹底して、研修等を行いました。

① くらしの教室等においては、懇談会や研修会の実施、DVDの上映による視聴覚を通じた研修を行いました。

（くらしの広場〔展示ホール〕・くらしの教室・小会議室・体験学習室の利用者 1,764人）

② 「くらしのセミナー」の開催（道民カレッジ連携講座）

道民一人ひとりが、豊かで健全な消費生活を営む上で必要な知識を得るための学習会や消費者被害情報を提供するため、「～もしも、の時に備える～人生会議を考えてみよう」や「HACCPと食品衛生法改正」、「東日本大震災から10年」、「アイヌの人たちの生活にならうエシカル消費」などをテーマとした講座を7回開催しました。本年度もコロナ禍により、第1回目は翌月に延期となり、オンライン配信で始まりしました。第5回目以降は会場参加も実施し、オンラインとのハイブリット開催となりました。セミナー実施日の夜間と週末にはアーカイブ配信を実施しました。（参加者数 延べ 280人）

また、自宅でインターネットの環境がなく、大きな画面で話を聞きたい等の強い要望

もあり、録画をくらしの教室で視聴する「上映会」も4回実施しました。

(6) 親子体験学習講座の実施（道民カレッジ連携講座）

児童・保護者を対象に、学校の休暇時期に体験型の講座として「親子で学ぶ！お金のかしこい使い方～こづかいゲームにチャレンジしてみよう」（金融）、「はじめてのSDGs～みんなが幸せになるおかいものをしよう！～」（SDGs）を開催しました。

（参加者数 延べ26人）

(7) 講師派遣の実施

諸団体が開催する消費者意識の啓発、消費生活の安定・向上等を目的とする講座に北海道消費者協会役職員及び非常勤講師を派遣しました。

（派遣回数 延べ2回、参加者 延べ24人）

(8) 北海道消費者被害防止ネットワーク会議

各構成団体全体で行う年1回の定例会議では、その年度の活動状況報告や情報交換を行っていましたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、昨年度に続き、本年度も書面会議により開催しました。書面会議では、どのようにすれば活動が活発化し、消費者被害の拡大防止や未然防止に繋がるのかについて、様々な意見や提案があり、今後の活動に活かしていけるよう検討します。

現在、道内の消費者安全確保地域協議会は14市町村地域となっています。

(9) 消費者被害防止の推進

① ネットワークニュースの発行

「北海道消費者被害防止ネットワークニュース」を隔月で発行し、構成団体などへ配布することにより消費者教育啓発とネットワークの普及啓発に努めました。

（6回発行：No. 103～No. 108）

② センターニュースに掲載の相談事例等を市町村広報紙に転載活用するよう働きかけました。

③ 「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」として、悪質商法や特殊詐欺被害を防止するため、啓発ポスターとリーフレットを作成し、関係団体等を通じ道内各地域に配布し、公共施設やスーパーなどへの掲示や北海道立消費生活センターのホームページにバナー（「5月は消費者月間」）を掲載し、各機関の公式動画チャンネルを視聴出来るようにするなど、消費者被害の未然防止に取り組みました。

- ・作成 北海道立消費生活センター
- ・協力 北海道警察、札幌市消費者センター、(公社)札幌消費者協会、(一社)北海道消費者協会
- ・作成枚数 ポスター2種類 各800枚 計1,600枚
リーフレット1種類 2000枚
- ・掲示期間 6月9日～6月30日（延長可）
- ・バナー掲載期間 5月31日～7月16日まで

(10) 広報媒体を通じた啓発活動

新聞、テレビ、ホームページなどの広報媒体に働きかけ、消費者被害の実態や悪質商法の手口、対処方法、緊急に知らせる必要のある新手の悪質商法等の情報を89回提供しま

した。

(11) ホームページの運営

北海道立消費生活センターの業務内容（くらしの広場、情報提供、消費生活相談、商品テスト、消費者啓発講座等）を道民に広く周知しました。（令和3年度閲覧数 25,185件）

3 商品テスト

(1) 依頼テスト

令和3年度の依頼テストの受付件数は325件で、前年度(381件)に比べ14.7%減少しました。うち、テストは133件(40.9%)、専門技術相談は192件(59.1%)でした。分類別では住居品82件(25.2%)、被服品71件(21.8%)、教養娯楽品55件(16.9%)の順に多く、苦情と問い合わせでは苦情の件数が303件と93.2%を占めました。また、問題提起につながるものが2件、危害・危険及び拡大損害につながるものが5件ありました。

① 依頼テストの概要

		食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地・建物・設備	他の商品	合計
テスト	苦情	16	33	2	47	7	27	0	0	0	132
	問合せ	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	小計	16	34	2	47	7	27	0	0	0	133
専門技術相談	苦情	21	39	3	22	15	23	32	16	0	171
	問合せ	1	9	1	2	1	5	0	2	0	21
	小計	22	48	4	24	16	28	32	18	0	192
合計		38	82	2	71	23	55	32	18	0	325

② 違反品・問題提起品の状況

	違反品	問題提起品	商品名
食料品	0	1	鯖缶詰
土地・建物・設備	0	1	ガス発電システム
合計	0	2	

③ 危害・危険及び拡大損害に関わる事案

	品数	商品名
危害	2	デスクチェア、ガス発電システム
危険	3	ワイヤレスイヤホン、洗面台、ホットサンドメーカー
合計	5	

(2) 試買テスト

白だしの品質、マスク類のUVカット効果、自動車用インバーター、醸造酢の酸度について、それぞれテストを実施しました。

Ⅲ 消費者行政推進受託事業

複雑・多様化する消費生活相談に対し全道で適切かつ迅速に対応するため、市町村の消費生活相談体制の整備や実務能力の向上、窓口の機能強化に向けた取組などを支援し、もって道民の消費生活の安定・向上を確保することを目的として、北海道からの委託を受け、以下の事業を実施しました。

1 地方消費者行政担い手育成事業

町村における住民の消費者力向上に向けた取組や消費生活相談体制の維持向上等の地域力強化に向けた取組を支援するため、市町村において消費者行政に従事する者や地域消費者被害防止ネットワークの構成団体の職員等を対象とした研修を開催するなど、市町村が実施する消費者施策の推進に資する担い手の育成に努めました。

(1) 全道研修（高度専門）

消費生活相談に係るより専門的な知識や最新の事例等の習得を目的として、例年2回、札幌市内で集会型で実施していましたが、本年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、10月18日（月）、2月28日（月）にオンライン（リアルタイム）で2回実施し、週末にはアーカイブ配信を実施しました。（参加者 延べ 109人）

(2) 全道研修（初任者）

初任者や経験の浅い相談員等を対象に、消費者行政の基本や消費生活関連業務の全般にわたり基礎的な知識や相談対応技法等の習得を目的に、8月10日（火）にオンラインでセミナーを開催しました。（参加者 56人）

(3) 地域研修（専門）

消費生活相談に係る専門的な知識、最新の被害事例及びあっせん実務等に必要な知識や技術の習得を目的に毎回テーマを変えてセミナーをオンライン（リアルタイム）で計5回開催しました。週末にはアーカイブ配信を実施しました。（参加者 延べ 225人）

(4) 地域研修（一般）

消費生活相談や高齢者等の見守り活動に必要な知識や対応手法、関係機関との連携手法、最新の消費生活関連情報等の習得を目的にセミナーを総合振興局・振興局管内で計8回、オンラインで開催しました。（参加者 延べ 57人）

(5) 実務研修

市町村職員や相談員等を対象として、実務に必要な知識や技術の習得、またP I O - N E T利用にあたっての知識や技術の習得・向上を目的として、より実践的な研修を12回実施しました。（参加者 延べ 20人）

(6) 随時研修

来札の機会にあわせ、相談対応に必要な基礎的な知識や技術習得等を目的とし、その市町村の実態や希望する研修内容に則した研修を案内しましたが、希望者はいませんでした。

(7) 現地研修

現地での支援が必要と認められる場合に、市町村に道立消費生活センターの消費生活相談員等を派遣し、解決困難事案対応への支援や相談体制の維持向上等を目的として市町村の実態や相談対応状況に応じた研修を延べ34回、オンラインまたは現地訪問により実施しました。(参加者 延べ161人)

2 消費者教育啓発セミナー開催事業

消費者被害の未然防止や地域における消費生活への意識向上を図り、消費者の安全と安心の確保に資するため、一般消費者や高齢者等を対象として、「くらしの安全・安心セミナー」「高齢者消費者被害防止セミナー」「消費者教育セミナー」「消費者被害防止ネットワーク促進セミナー」を延べ59回開催し、消費者被害の未然防止を図るとともに、地域における消費者問題への意識向上に努めました。(参加者 延べ2,456人)

3 消費者教育推進事業

市町村における消費者教育の推進を働きかけるとともに、消費者被害の防止やSDGsを念頭においたこれからの消費者教育の普及啓発を目的に、若者を対象としたリーフレット等の普及啓発資材を作成・配布しました。

4 地域消費者被害防止ネットワーク設置促進事業

高齢者等の消費者被害の未然防止や早期発見等、消費者の安全を確保するための取組をより一層推進するため、市町村の職員が来札した際の対面による説明や、定期的な架電により、市町村の状況などを情報交換し、地域レベルで市町村、関係機関・団体等で構成する「地域消費者被害防止ネットワーク」や「消費者安全確保地域協議会」の設置を促しました。現在、北海道内の消費者安全確保地域協議会は14市町村地域となっています。

なお、地域ネットワーク設置促進や消費者教育の推進を図るため、促進員1人を配置しました。

5 消費生活相談専門員配置事業

道立消費生活センターに消費生活相談専門員(常勤的任用)を1人配置するとともに、知識や経験、情報量等の豊富な消費生活相談員4人(各週1日)を配置し、複雑・多様化する消費者相談への対応及び事業の実施に必要な執行体制の確保に努めました。

