

令和5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すとともに、食の安全を求める	---	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
省エネ・省資源と循環型社会の推進など		
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	-----	9
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
IV デジタル活用推進事業	-----	1 8

■ はじめに

令和5年度は「今こそ『行動変容』のとき」をテーマとし、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、食の安全を求める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取り組みの重点に掲げました。

3年余に及んだコロナ禍は、感染症法の5類に移行し、暮らしは明るさを取り戻しつつあります。一方で、ロシアによるウクライナ侵攻は2年目に入り、パレスチナでの戦闘が10月に勃発し、世界はさらに不安定となりました。

国内では、エネルギーや食料価格が高騰し、2023年の消費者物価は道内で3.4%上昇し、家計は深刻な打撃を受けました。毎月の石油製品価格調査で灯油は9月に1ℓ126円とリーマンショック以来の高値となり、物価対策を求める署名1.5万筆を首相に送付し、国や北海道にも緊急要請しました。北海道電力の規制料金値上げに際しては、公聴会や直接要請において、さらなる経営努力を強く求めました。

食料確保の危うさも露呈しました。第60回北海道消費者大会は「北海道発 国消国産と地産地消」をテーマに、カロリーベースで38%に落ちた食料自給率の向上について論議を深め、食品ロス削減についても話し合いました。

急進展したデジタル技術は、使いこなせなければ、生活格差となります。消費者問題実態調査でデジタルの「光と影」を探り、総務省のデジタル活用推進事業を受託して活用講座を開催し、多くの地域協会も同様の講座に取り組みました。ネットを介した消費者被害が続伸し、若者や高齢者を狙った悪質商法の啓発に努めました。

SDGsや脱炭素社会の実現に向け、徹底した省エネや温室効果ガスの排出削減の必要性を学び、北海道が開発したスマホ用環境アプリ「ゼロチャレ！家計簿」などの紹介に努め、消費者自身の行動変容を呼びかけました。

道立消費生活センター事業と道からの受託事業では、コロナ禍の制約を受けつつも市町村の相談支援や消費者教育・啓発講座を実施しました。消費生活相談は本年度も年間7千件を上回りました。

以下、組織の概要と令和5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 (R5. 12)	前期比増減 (対R4. 12)
正 会 員 (正会員構成の会員数)	64団体 (8,175人)	△ 2 (△401人 、△4.7%)
賛 助 会 員	39団体	△ 1 団体

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

(R6. 3. 31)

役 職	氏 名	常勤・非常勤の別	現 職
会 長	長 島 博 子	非常勤	北広島消費者協会会長
副 会 長	佐 藤 秀 臣	非常勤	NPO法人函館消費者協会理事長
副 会 長	村 上 早 苗	非常勤	一般社団法人帯広消費者協会会長
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	大 友 敏 幸	非常勤	岩見沢消費者協会顧問
理 事	渡 邊 眞知子	非常勤	一般社団法人旭川消費者協会会長
理 事	菅 原 貴	非常勤	稚内消費者協会会長
理 事	土 田 晃 子	非常勤	北見消費者協会会長
理 事	安 部 益 美	非常勤	室蘭消費者協会会長
理 事	仲 沢 才 子	非常勤	中札内消費者協会会長
理 事	山 崎 達 生	非常勤	鶴居村消費者協会会長
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 (R6.3.31)	前期末比増減	参 考
男 (うち非常勤)	14人 (3人)	3人(1人)	11人 (2人)
女 (うち非常勤)	16人 (8人)	△3人(△2人)	19人 (10人)
男女合計	30人 (11人)	0人(△1人)	30人 (12人)

8 役員会等に関する事項 (総会、理事会)

(1) 定時総会

定款の定めにより、5月31日(水)に64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4年度事業報告、決算報告、監査報告、令和5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) 理事会

5月10日(水)、7月13日(木)、11月10日(金)、3月22日(金)に開催しました。11月はリモートのみ、その他はリモート併用で開催しました。3月は、令和6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)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度
経常収益合計	188,109	181,794	185,031
経常費用合計	191,101	180,267	180,621
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	△2,992	1,526	4,410
一般正味財産期首残高	17,963	14,971	16,498
一般正味財産期末残高	14,971	16,498	20,908
資産合計	29,247	23,665	30,427
負債合計	14,276	7,167	9,519

注) 令和5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5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 ④総務省補助事業であるデジタル活用推進事業があり、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5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、国や道などに対し意見を8件（4件は関連）提出したほか、各種会議に出席し、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「北海道電力の規制料金値上げ認可に対する意見表明」を提出（3件）

北海道電力が規制料金を平均23.22%（託送料金を含む）値上げすると、標準世帯（30A、230kwh/月）では月額料金は1万円を超し、物価高騰の中で食費を切り詰めざるを得ない道民さえいる中で、深刻な事態となる。会員協会の思いとともに、北電、国、北海道に対し、次のことを要望した。①北電は、経営努力を重ね、道民の負担軽減に積極的、継続的に取り組む②北電は、大幅値上げを招いたエネルギーの海外依存から脱却すべく、再生可能エネルギーの拡大に迅速・果敢に取り組む③国は、輸入原料の価格が落ち着くまで、電気料金の激変緩和対策を継続する④北海道は、激変緩和対策の継続、再エネ拡大を国に強く働きかける一など（6月）

②「物価高騰対策の継続・拡大を求める要請書」を提出

ガソリン・灯油等に対する燃料油価格激変緩和対策事業や電気・ガス価格激変緩和対策事業などの継続は、くらしの維持に欠かせないことから、全道46地域協会とともに署名活動に取り組み、1万4800筆の署名を添えて、政府の物価・賃金・生活総合対策本部本部長である岸田文雄首相あてに要請書を送った（9月）

③「物価高騰対策の拡大を求める要請」を提出（3件）

消費者物価が上昇を続け、9月の道内は3.3%、27カ月連続で上昇し、3%超えは16カ月連続となった。特に、冬の本格需要期を迎える暖房用灯油と食品の値上がりは家計を直撃していることから、内閣総理大臣、道経済産業局長、道知事あてに45地域協会と連名で提出した。政府あての要請は①暖房用灯油は、道民の命綱であり、安定供給を図り、燃料油価格激変緩和対策事業を継続・拡大する②電気・ガス価格の激変緩和対策を継続・拡大する③福祉灯油等の社会的弱者対策に向けて地方交付金を継続・拡大し、地方自治体が福祉灯油等の生活支援を実施するよう周知と要請を行う④福祉灯油等の対象世帯に加え、給与所得が年間300万円前後の低所得世帯の生活支援策を講じる⑤エネルギーや食料自給率の向上を図る⑥食料支援を求める道民は増えており、フードバンク、フードドライブ、子ども食堂などの活動を民間団体とともに広げる一など（11月）

④「第5次北海道食の安全・安心基本計画（素案）」への意見を提出

食の安全・安心に関する施策を総合的・計画的に推進するための「第5次北海道食の安全・安心基本計画」の策定にあたり、道民意見（パブリックコメント）の募集があり、7項目の配慮を求めた。主な内容は、①食の安全・安心は量の確保も重要であり、食料自給率の向上という視点を盛り込むこと②クリーン農業及び有機農業の推進は公共調達のカギであり、学校給食への活用を進めること③GM条例のなし崩し的な運用を危惧する④農林水産省が進める「みどりの食料システム戦略」も踏まえ、農薬使用量の削減や使用の厳格化を求める⑤ゲノム編集技術応用食品の適切な表示を求める一など（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）安心してくらす社会保障制度、税制の確立

北海道総医協地域医療専門委員会在宅医療小委員会や北海道医療費適正化計画検討協議会、観光新税懇談会など医療、薬事、国保、税制に関する各種の審議会、委員会などに消費者委員として積極的に参加し、社会的弱者への配慮を求めました。

（2）情報社会の進展に応じた対応

デジタル技術が急速に浸透し、使いこなせなければ格差を生じ、新たな消費者問題になりかねないことから、前年度に続き、消費者問題実態調査ではデジタルの「光と影」を探りました。総務省のデジタル活用推進事業を受託し、9協会と連携してスマホ活用講座を開催し、多くの地域協会も同様の講座に取り組みました。消費者運動代表者会議や消費者問題学習会でも「スマホを使った消費者運動」「デジタル時代をどう過ごすか」などをテーマにしました。主催する講座やセミナーでは、遠隔地からも参加できるオンライン型や、週末や夜間に受講できるオンデマンド型を拡大しています。

一方で、インターネットを介した消費者被害が続伸したことから、若者や高齢者を狙った悪質商法の啓発に努めました。

（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、消費者協会所在市町村の小売店を対象に月次調査（4月～8月は任意）を実施し、結果を各協会、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、詳細な報道にもつながりました。データを活用し、コロナ禍前との比較や、家計負担の推移などを適宜、広報しました。

（調査店舗数：灯油560店、ガソリン428店、LPガス318店＝3月実績）

② 物価抑制と生活支援を求める緊急要請など

エネルギーや食料価格が高騰し、2023年の消費者物価は道内で3.4%上昇し、家計は深刻な打撃を受けました。このため「物価高騰対策の継続・拡大を求める」署名活動に取り組み、1カ月間で1万4800筆の賛同を得て9月に岸田文雄首相に送付しました。11

月には、多くの協会の賛同を得て、再度の要請書を首相あてに送付し、道経済産業局長、道知事あてには直接要請しました。

北海道電力が、道内の4分の3の世帯が契約する規制料金の値上げを表明した際は、同社への直接要請のほか、経済産業省の公聴会、内閣府消費者委員会意見交換などを通じ、さらなる経営努力や再生可能エネルギーの拡大を強く求め、6月実施の値上げでは当初申請の平均34.87%から23.22%（託送料金を含む）に圧縮されました。

このほか、北海道地域灯油意見交換会（11月）、北海道地方LPガス懇談会（9月）などで価格抑制を要請しました。LPガス問題を考える会の一員として強く求めてきたLPガス料金の適正化、透明化は経産省が「液石法」の改正に踏み出しました。

（４）電力改革や新エネルギーの動向を注視

北海道環境審議会、同地球温暖化対策部会、ゼロカーボン北海道推進協議会、北海道エネルギー基本問題懇談会などに参加し、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

北海道新幹線の札幌延伸に伴い、並行在来線として存廃が論議される函館―長万部間の「鉄道物流のあり方に関する有識者検討会議」に参加し、消費者の立場から、鉄道輸送は①低コスト②食料輸送に貢献③低炭素型④危機対応―に優位性があることを指摘しました。「2040年問題」とインバウンド拡大により、トラック、バス輸送の維持が懸念されており、北海道貨物自動車運送適正化事業実施機関評議委員及び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。

2 北海道の豊かな食や自然を生かすとともに、食の安全を求める

（１）食料自給率を高め、食品ロスを減らす

- ① コロナ禍とウクライナ侵攻により、食料をはじめとする海外依存の危うさが露呈しました。安全・安心な食を求めるには、食料自給率の向上が欠かせず、各種会合や広報誌などを通じて強く訴えました。
- ② 第60回北海道消費者大会は、メインテーマを「北海道発 国産国消と地産地消」とし、食料自給率の向上に向けた消費者の役割を論議しました。
- ③ 家庭に眠っている食品を、必要とする人たちに届ける「フードドライブ」に取り組みました。各地の消費者協会にも実践を呼びかけ、賛同の輪が広がっています。

（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などに合わせ、広報誌などで啓発し、適正な表示を注視しました。

（３）食の安全を求める

- ① 北海道食といのちの会の一員として、同会が主催した講演会「子どもの健康は守られているか」に参加し、子どもを脅かす化学物質について知見を広めました。
- ② 安全性が懸念されるゲノム編集技術応用食品を2019年に国が解禁し、高ギャバ・トマト、成長の早いマダイやトラフグ、子実トウモロコシなどが次々承認されてい

ることに対し「いのちの会」の一員として危惧を表明し、表示の義務化を求めました。

(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、食生活改善の啓発に努めました。コロナ禍で自粛していた人数や会食制限をなくし、ほとんどが従前の形式で開催しました。

(実施協会35地域消費者協会、実施回数 37回、延べ参加人数 892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、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。コロナ禍で自粛していた人数や会食制限をなくし、ほとんどが従前の形式で開催しました。

(実施協会19地域消費者協会、実施回数 20回、延べ参加人数 478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

北海道電力の料金値上げとその後の意見交換に際し、北電の再エネ拡大が遅れたことを重ねて指摘し、これまで道民は節電に努め、原発なしに12年間、電力需要期を乗り越えてきたことから、脱原発への道筋を求めました。

(2) 再生可能エネルギーの推進

北海道環境審議会、ゼロカーボン北海道推進協議会、北海道エネルギー基本問題懇談会などに参加し、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 2050年の脱炭素社会の実現、2030年の温室効果ガス48%削減(13年度比)を目指すには家庭の役割が大きいことから、消費者自身の「行動変容」を訴えました。
- ② 北海道容器包装の簡素化を進める連絡会に参加し、展示会(7月)や勉強会に参加しました。
- ③ 北海道が開発した家庭のエネルギー使用を見える化する環境アプリ「やってみよう! スマホで簡単CO₂測定」の啓発に協力しました。

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

時々のテーマを選び、学習を深め、消費者運動の推進に寄与することを目的にした本年度の消費者問題学習会は「デジタル時代をどう過ごすか」や「地域でできる食品ロス削減運動」などをテーマに3地域(天塩・江差・浦河)で開催しました。

(2) 協会会報「北の暮らし」の発行

「北の暮らし」(No. 515~520号)を隔月(偶数月)で各14,000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とSNSによる情報発信

- 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。
- 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）、消費生活情報を発信しました。

(4) 消費者月間に啓発事業を展開

- ① 5月の消費者月間は、全国統一テーマに基づき、消費者が快適にデジタル社会をくらすよう情報リテラシーの向上に努めました。
- ② 5月19日（10時～16時）に札幌エルプラザで北海道警察や報道機関等と連携して、デジタル社会の進展と消費者の暮らしについて講演を行い、各団体ブースでポスターの掲示とリーフレットの配布を行いました。

・全国統一テーマ「デジタルで快適、消費者生活術
～デジタル社会の進展と消費者の暮らし」

（参加者 171人）

主催 （一社）北海道消費者協会、北海道立消費生活センター、北海道、
北海道警察、（公社）札幌消費者協会、札幌市消費者センター、
北海道消費生活コンサルタントクラブ

協力 ㈱F F

(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などをプレスリリースしました。このほか物価高騰や悪質商法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 23回）

(6) 特定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、特定適格消費者団体の認定を得たことで集団的被害回復が可能になり、団体正会員として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、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しています。北海道教育委員会、北海道金融広報委員会、道立消費生活センターとの共催で、会場とオンラインによるハイブリッド型で1月10日に開催しました。

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。

オイスターソースの品質、血液汚れの効果的な落とし方、防臭・消臭袋の品質、MC Tオイルの脂肪酸組成、食品しみ汚れの付着時間の違いによる洗浄性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」を重点事項に掲げました。しかし、コロナ禍の余波により、地域協会によっては活動がまだ難しく、会員数は令和5年12月1日現在、新規入会は391人を得たものの退会者が上回り、64協会合計は8,175人(前年比401人、4.7%減)となりました。

(2) 地域協会・ブロック連合会への支援と連携

地域協会・ブロック連合会(協議会)などと連携して学習会、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に助成をしました。コロナ禍の余波で事業が縮小・変更となる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

賛助会員は1団体が加入したものの、1団体が退会し39団体となりました。10月に9団体の出席を得て、物価高騰による業界動向やデジタルを活用した顧客対応、道協会への質問・要望について懇談しました。

(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

コロナ感染症が5類に移行したことで、行動制限がない形で第60回北海道消費者大会を9月29日に開催し、41協会173人が参加しました。

大会テーマは「北海道発 国産国産と地産地消～誰ひとり取り残さない食の未来～」とし、食を通じて北海道農業の可能性や課題を知り、生産者とより強くつながり、食料自給率向上に向けた消費者の役割について考えました。収録動画をDVDに納め、全地域協会と関係団体に配付しました。

(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「日本の農業基地・北海道を考える～生産現場の現状と課題～」 「食料自給率と食料の安定供給強化に向けた北海道の対応とは」、11月に「やってみよう！スマホで簡単CO₂測定」「スマホを使った消費者運動～スマホ教室の実践と地域の協会活動から」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. 131～136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60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ため、7月から9月に前・後期各10日間、計20日間実施しました。全講座をオンラインとし、全日程9人、前期のみ3人が受講しました。その後、初の試みとして主要講座をオンデマンドで提供したところ、前期のみの日中受講者が後期分をオンデマンドで受講するなど4人が修了し、本年度の修了者は計13人となりました。

(第60期 修了9人、オンデマンド修了4人、総数 1,590人)

(9) 通信講座消費生活スタディの実施(第37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37期 受講者25人、修了25人、修了総数 2,979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6月23日、11月24日、2月22日の3回開催しました。

(参加延べ人数 1回目24人、2回目20人、3回目35人、計79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５年度は消費生活相談を7,335件受け付けました。前年度(8,607件)比85.2%と1,272件の減少でした。うち苦情は6,433件（前年度比82.1%）で1,400件の減少、問い合わせ・要望は902件（前年度比116.5%）で128件の増加でした。

○ 令和５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			
		件 数		う ち 苦 情 件 数	
		(件)	(%)	(件)	(%)
商 品	商 品 一 般	462	6.3	385	6.0
	食 料 品	583	7.9	493	7.7
	住 居 品	309	4.2	270	4.2
	光 熱 水 品	134	1.8	115	1.8
	被 服 品	350	4.8	319	5.0
	保 健 衛 生 品	695	9.5	661	10.3
	教 養 娛 楽 品	601	8.2	535	8.3
	車 両 ・ 乗 り 物	259	3.5	238	3.7
	土 地 ・ 建 築 ・ 設 備	133	1.8	106	1.6
	他 の 商 品	13	0.2	10	0.2
(小 計)		3,539	48.2	3,132	48.7
役 務	ク リ ー ニ ン グ	15	0.2	14	0.2
	レンタル・リース・貸借	663	9.0	613	9.5
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	181	2.5	163	2.5
	修 理 ・ 補 修	90	1.2	78	1.2
	管 理 ・ 保 管	12	0.2	10	0.2
	役 務 一 般	83	1.1	75	1.2
	金 融 ・ 保 険 サービス	385	5.2	325	5.1
	運 輸 ・ 通 信 サービス	589	8.0	522	8.1
	教 育 サ ー ビ ス	21	0.3	19	0.3
	教 養 ・ 娛 楽 サービス	590	8.0	547	8.5
	保 健 ・ 福 祉 サービス	349	4.8	325	5.1
	他 の 役 務	572	7.8	524	8.1
	内職・副業・ねずみ講	39	0.5	38	0.6
	他 の 行 政 サービス	56	0.8	32	0.5
(小 計)		3,645	49.7	3,285	51.1
他 の 相 談		151	2.1	16	0.2
合 計		7,335	100.0	6,433	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5年度は172件（前年度223件）でした。

(3) 市町村からの経由相談

令和5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570件（前年度562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。

(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5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9人が参加し、関係行政機関等が実施する会議等には37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、30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5年度は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28日（土）及び3月9日（土）の2回実施しました。

① 第1回目 「消費者トラブル110番」

（相談件数 23件）

② 第2回目 「消費者トラブル110番」

（相談件数 13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）39,000部発行し、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 20団体）

② カルチャーナイト2023への参加

公共・文化施設や民間施設を夜間開放し、地域の文化を楽しむ「カルチャーナイト」は、コロナ禍のため、従来の来場型のほか、動画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約10分間の動画を作成しました。YouTube上の公式チャンネルにおいて、他の施設とともに7月22日に公開されました。

(3) パネルの作成及び貸し出し

消費者関連のパネルを新たに34種類作成しました。交流サイト（SNS）を介した詐欺被害が多発していることから、2月に「SNSを悪用した投資詐欺被害急増！パネル貸出」と題したキャンペーンを行い、既存パネルとあわせて市町村、団体等に延べ54回、358枚の貸し出しを行いました。

(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7種、合計13,300枚作成しました。

(5) くらしの教室の活用

コロナ禍の緩和から、年度途中で定員を40人から60人へ引き上げるなど利便性の向上を図りました。コロナ禍前の状況には至りませんでしたが、施設内や職員の感染防止策は継続しました。

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11,168人）

② 「くらしのセミナー」の開催（道民カレッジ）

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、「キャッシュレス社会の広がり」「自立した生活を続けよう」「冬の防災」「エシカル消費」など7講座を開催しました。本年度も会場開催とオンライン配信のハイブリットで実施し、アーカイブ配信も行いました。

（参加者数 延べ339人）

(6) 親子体験学習講座の実施（道民カレッジ）

児童・保護者を対象に、学校の休暇時期の体験型講座として「親子で学ぶ？みんなといっしょにカードゲームで体感！」を開催しました。（参加者数 延べ8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役職員及び非常勤講師を派遣しました。(派遣回数 延べ20回、参加者延べ245人)

(8) 北海道消費者被害防止ネットワーク会議

コロナ禍後、書面で開催されていた定例会議を集合形式とオンラインのハイブリッド形式で開催しました。各団体報告を事前配付資料とし、協議時間を確保しました。コロナ禍により活動できない組織が多い中、今後の活動強化に向けた意見や提案が複数寄せられました。道内の消費者安全確保地域協議会は現在、北海道消費者被害防止ネットワークを含め15カ所です。

(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. 115～No. 120)

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 5～6月を消費者トラブルを防止するための「悪質商法被害防キャンペーン」として、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の各地域と高校に配布し、公共施設やスーパーなどにも掲示しました。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防止に取り組みました。

- ・作成 北海道消費者被害防止ネットワーク
(ネットワーク事務局：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1,400枚 計2,800枚
リーフレット1種類 2,500枚
- ・掲示期間 5月～6月(延長可)
- ・バナー掲載期間 5月～6月

※キャンペーン以降も「悪質商法被害防止関連リンク等」としてHPピックアップ欄に表示。

(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卒の悪質商法等の情報を88回提供しました。

(11) ホームページの運営

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。

(閲覧数13,466件)

3 商 品 テ ス ト

(1) 依頼テスト

令和5年度の依頼テストの受付件数は291件で、前年度(265件)に比べ9.8%増加しました。うち、テストは157件(54.0%)、専門技術相談は134件(46.0%)でした。分類別では食料品91件(31.3%)、教養娯楽品71件(24.4%)、住居品62件(21.3%)の順に多く、苦情と問い合わせでは苦情の件数が270件と92.8%を占めました。また、問題提起につながるものが1件、危害・危険及び拡大損害につながるものが6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	66	19	2	18	8	44	0	0	0	157
	問 合	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	小 計	66	19	2	18	8	44	0	0	0	157
専門技術相談	苦 情	21	34	2	18	5	21	7	5	0	113
	問 合	4	9	0	0	0	6	0	2	0	21
	小 計	25	43	2	18	5	27	7	7	0	134
合 計		91	62	4	36	13	71	7	7	0	291

② 違反品・問題提起品の状況

	違反品	問題提起品	商 品 名
被服品	1	1	長袖Tシャツ
合 計	1	1	

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	自転車
危 険	4	ソーラーランタン、電気ファンヒーター、玩具、ヘアードライヤー
合 計	6	

(2) 試買テスト

食品中のメラミン、吸水速乾スポーツタオル、ブルートゥーススピーカー、ハンディファン・ネックファンの品質について、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

市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、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10月23日（月）に集会型とオンライン型を組み合わせたハイブリッド形式で実施し、2回目の2月7日（水）はオンラインのみで実施、いずれもアーカイブ配信（1カ月間）を実施しました。

（参加者 延べ 116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5月16日（火）にオンライン（同時配信）でセミナーを開催しました。

（参加者 42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。週末から1カ月はアーカイブ配信を実施しました。（参加者 延べ 202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、集合型またはオンライン型（同時配信）で開催しました。

（参加者 延べ37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、より実践的な研修を12回実施しました。

（参加者 延べ 33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6回実施しました。（参加者 延べ8人）

（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33回、集合型またはオンライン型（同時配信）で実施しました。（参加者 延べ 152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73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 2,733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。

IV デジタル活用推進事業

「オンラインによる行政手続き等のスマートフォンの利用方法に対する説明・相談等を身近な場所で開催し、国民のデジタル活用の支援をすることによりデジタル格差の解消を図り、誰もがデジタル化の恩恵を受けられる社会を実現する」ことを目的として、総務省から補助を受け、次の事業を実施しました。

1 デジタル活用支援推進事業

高齢者等のデジタル活用の不安解消に向けて、携帯ショップがない市町村の地域消費者協会と連携して、電源の入れ方などの基本的な操作やインターネットやSNSの使用法について9市町において講座を開催しました。