

平成29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
石油製品小売価格調査など		
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		6
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		9
試買テストの実施など		
6 変化に対応し、持続的に活動できる組織の基盤を確立する		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 4
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・地域消費者被害防止ネットワーク設置 促進事業		1 7
4 「消費者教育推進及び地域ネットワーク設置促進員」・ 「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平成29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変化に対応し、持続的に活動できる組織の基盤を確立する一を重点に掲げ、事業に取り組みました。

具体的には国際貿易交渉の行方や石油製品の高騰、公共交通機関の再編、食品の表示制度の変更、消費者被害などの諸問題に対し、学習会などを通して議論を深めつつ、関係機関に対し要請活動や意見提出を行いました。また、個々の取り組みにおいては、できる限り他団体との連携に努めました。

しかしながら、環太平洋経済連携協定（TPP）はアメリカの復帰が検討されるなど不透明で、引き続き北海道の食を守る観点から注視していきます。公共交通の再編の動きが加速し、地域の暮らしに及ぼす影響にも目を向ける必要があります。一方、高齢者などを狙った特殊詐欺や悪質商法、食の安全に関わる事件など、日々の暮らしを脅かす出来事も多発しました。これらの問題は、新年度においても引き続き大きな課題として取り組まなければなりません。

道立消費生活センター事業と道の受託事業では、消費生活相談 6,083件、商品テスト 353件を受け付けたほか、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。さらに、消費者被害防止ネットワークの拡大を図り、地域ネットワークを68カ所に増やすことができました。

以下、組織の概要と29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 (H29.12)	前期比増減 (対H28.12)
正 会 員 (正会員構成の会員数)	72団体 (うち会 2) (11, 440)	△ 1 (△ 398、△3.4%)
賛 助 会 員	41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

役 職	氏 名	常勤・非常勤の別	現 職
会 長	橋 本 智 子	非常勤	苫小牧消費者協会会長
副 会 長	佐 藤 秀 臣	非常勤	NPO函館消費者協会理事長
副 会 長	畠 山 京 子	非常勤	釧路消費者協会会長
専務理事	矢 島 收	常 勤	一般社団法人北海道消費者協会
理 事	垣 内 登 紀 子	非常勤	登別消費者協会会長
理 事	坂 本 忠 幸	非常勤	美唄消費者協会会長
理 事	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	坪 井 信 子	非常勤	千歳消費者協会会長
理 事	長 島 博 子	非常勤	北広島消費者協会会長
理 事	星 功	非常勤	小樽消費者協会会長
理 事	本 間 公 三	非常勤	網走消費者協会会長
理 事	松 尾 清 子	非常勤	一般社団法人旭川消費者協会顧問
理 事	丸 谷 誠	非常勤	一般社団法人帯広消費者協会会長
監 事	中 村 泰 道	非常勤	公認会計士
監 事	高 橋 幸 一	非常勤	公益社団法人札幌消費者協会会長
監 事	奈 良 初 枝	非常勤	岩内消費者協会会長

7 職員に関する事項

	職員数 (H30. 3. 31)	前期末比増減	参 考
男 (うち非常勤)	11人 (1人)	0人 (0人)	育休代替臨時1名廃止
女 (うち非常勤)	22人 (12人)	△ 1人 (△1人)	ネットワーク設置促進員1名女→男
男女合計	33人 (13人)	△ 1人 (△1人)	

8 役員会等に関する事項 (総会、理事会)

(1) 定時総会

5月18日(木)に69協会(委任状を含む)の出席のもと、定時総会を開催しました。平成28年度事業報告、決算報告、監査報告、平成29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18日及び7月14日、11月8日、3月27日に4回開催しました。3月の理事会では、定款に基づき会長及び専務理事からそれぞれの業務執行状況に関する報告が行われたほか、平成30年度事業計画・予算、総会の開催、最近の消費者問題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27年度	平成28年度	平成29年度
経常収益合計	183,485	182,904	182,496
経常費用合計	182,910	179,709	181,930
経常外収益合計	0	0	0
経常外費用合計	3	0	0
当期一般正味財産増減額	572	3,194	566
一般正味財産期首残高	11,925	12,497	15,692
一般正味財産期末残高	12,497	15,692	16,258
資産合計	19,586	22,621	22,258
負債合計	7,089	6,930	6,000

注) 29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

平成29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》

「平成29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3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おり、参照可能です。）

① 「原料原産地表示に係る食品表示改正（案）」に対する意見

加工食品の原料原産地表示は、消費者への適切な情報伝達の一つであり、かつ食品を選ぶ際の極めて重要な情報である。今まで制限されていた原料原産地表示の義務表示が全ての加工食品に拡大されることは消費者にとって有意義であると思われるが、今回の案では例外が多いので、例外を設けず国別重量順表示で行うことや中間加工原材料の製造地表示ではなく、生鮮原材料の原産地表示を要望することなどの意見を消費者庁へ提出（4月）

② 「消費者契約法の見直しに関する意見」

全ての規定案に加え、消費者の年齢または障がいによる判断力の不足に乗じた勧誘を行い、その勧誘により当該消費者契約の申し込み、またはその承諾の意思表示をしたときはこれを取り消すことができる規定を導入すべきなどの意見を消費者庁へ提出（9月）

③ 「灯油、ガソリン価格の抑制と安定供給を求める緊急要請」

灯油、ガソリン価格が適正な価格で安定的に供給されるよう必要な施策を講じ、消費者に対しては的確な情報を迅速に提供することや、灯油価格高騰により日常生活に支障を来す生活困窮者等に対する支援策強化に努めることなどを北海道、北海道経済産業局へ要請（12月）

④ 「ヒバクシャ国際署名」への協力

「ヒバクシャ国際署名を進める北海道民の会」の一員として、核兵器廃絶の署名を地域消費者協会に呼び掛けたところ699筆の（3月6日到着分まで）が集まり、事務局へ送付しました。30年度も引き続き署名活動を行います。

《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の確立

北海道総合保健医療協議会地域医療専門委員会や北海道医療費適正化検討協議会等に出席し、意見を述べたほか、会報「北のくらし」を通じて介護保険制度の改正の動きなどの情報を提供しました。

(2) 石油製品の価格抑制

① 石油製品小売価格調査の実施

地域消費者協会の協力のもと、平成29年4月～平成30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、報道機関などに情報提供しました。

（調査店舗数：灯油約 650店、ガソリン約 480店、LPガス約 390店）

② 「北海道地方液化石油ガス懇談会」（8月）、「北海道灯油有効利用研究会」（11月・3月）、「北海道地域灯油意見交換会」（11月）においてLPガス・灯油・ガソリンの安定供給や価格抑制を要請するとともに、業界を取り巻く諸課題等について情報交換を行いました。

また、12月には灯油、ガソリンの安定供給と価格抑制を求めて、北海道と北海道経済産業局に対して、要請文を提出しました（＜意見書等の提出＞を参照）。

(3) 電力やガスの小売自由化を注視

小売自由化後の意識調査として、地域消費者協会会員・非会員に対し自由化に対する認知度や事業者変更の有無等についてアンケートを実施しました。

(4) LPガス問題への取り組み

資源エネルギー庁によるLPガスの取引適正化指針の策定後に、地域消費者協会会員・非会員の協力を得て、事業者の請求書の内容等についてアンケート調査を実施しました。

(5) 生活必需品などの値上げ抑制

灯油やガソリン価格の高騰が続いたことから、北海道と北海道経済産業局に対し、安定供給と価格の抑制を求める要請文を提出しました（＜意見書等の提出＞を参照）。

(6) 公共交通の充実と安全運行の確立

鉄道をはじめとする地域の交通に関するシンポジウムやフォーラムに参加し、公共交通のあり方や自治体の考え方について学び、「事務局だより」等に掲載して情報提供しました。また、他団体と連携して公共交通に関する学習会を開き、今後の活動のあり方を模索しました。

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
国際貿易交渉を考える道民会議に参画したほか、北海道農業・農村会議や北のめぐみ愛食運動道民会議・どさんこ食育推進協議会合同会議に参加して情報収集しました。
第54回北海道消費者大会のパネルディスカッションの中でエンカル消費や食品ロス削減について取り上げ、情報提供しました。
- (2) 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。
(実施協会 45 地域消費者協会、実施回数 46回、延べ参加人数 1,530人)
- (3) 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。
(実施協会 20 地域消費者協会、実施回数 21回、延べ参加人数 701人)
- (4) 「食品表示法」等に基づく厳正な表示の確保
食品表示への厳正さを求めるための基礎資料とするため「加工食品の原料原産地表示制度に係る食品表示基準の一部改正（案）に関する説明会」（4月）、「新たな加工食品の原料原産地表示制度に関する説明会」（9月）に出席しました。
また、加工食品の原料原産地表示や保健機能食品制度などの問題点や食の安全性をテーマとした講座を開きました。
- (5) 遺伝子組換え食品の表示改正と安全性確保
消費者庁が遺伝子組換え食品の対象を拡大することを視野に検討会を立ち上げた情報等を「事務局だより」等で情報提供しました。

3 地球環境を保全し、原発に依存しない社会を目指す

- (1) 再生可能エネルギーの推進
北海道省エネルギー・新エネルギー推進会議に出席、意見交換をするとともに、情報収集をしました。また、地球温暖化や節電などの対策をテーマとした講座を開くなどして、情報提供しました。
- (2) 省エネ・省資源の推進
 - ① 今年度は、28年度に続き夏季及び冬季のいずれについても数値目標が伴わない節電の要請がありました。夏季は7月1日から9月30日、冬季は12月1日から3月31日までの期間について、無理のない範囲でできる限りの節電を呼びかけ、取り組みました。
また、24年度に設置された北海道、北海道経済産業局、北海道電力はじめ各種団体で構成される北海道地域電力需給連絡会の構成員として、2回の会議に参加し、電力見通しや節電メニュー、道民への啓発などについて協議を行いました。

② 省エネ・省資源を目指す

省エネルギー型のくらしを提案する目的で、地域消費者協会所在市町村の世帯を対象に、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）として、1)用途別使用燃料、2)平成28年度の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、などについて調査し、299世帯の回答を得ました。

(3) 環境循環型社会の推進

① 環境道民会議への参画

「環境道民会議」に参画し、環境に負荷の少ない持続的発展が可能な環境重視型の社会の形成を目的に、「環境道民会議ウィンターミーティング」（2月）や「参加団体の活動アンケート」などを実施しました。

② 北海道容器包装の簡素化を進める連絡会への参画

「北海道容器包装の簡素化を進める連絡会」に参画し、容器包装の簡素化を促進する事業として、「容器包装簡素化大賞の募集」（消費者部門新設）や容器包装簡素化容器の展示事業（5回）、勉強会（2月）などを実施しました。

③ ごみ減量活動の実践

ごみ減量を目的に、第54回北海道消費者大会で斡旋する昼食用弁当を再使用可能容器入りとしました。また、使用済み割り箸を回収し、千歳消費者協会を通じ再生紙の原料として活用するなど、ごみの減量に取り組みました。

(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、地域消費者協会等と連携して10月29日（日）に「エゾシカフェスタin札幌」を開催しました。また、「エゾシカ連続講座」を道内3ヵ所（下川町、池田町、苫小牧市）で開催しました。

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、「最近の消費者問題について」や「賢い消費者になるためには」、「消費者運動活性化のためには」をテーマに道内3地域（羽幌、別海、旭川）で消費者問題学習懇談会を開催しました。

（参加者：羽幌 23人、別海 約60人、旭川 約70人）

(2) 協会会報「北のくらし」の発行

「北のくらし」（No. 480～485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

ホームページには、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、さまざまな協会の取り組みや消費者問題の最新情報、相談事例などを掲載し、随時更新しました。(閲覧数 14,357件)

(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、啓発しました。

実施協会 50地域消費者協会 (83.3%)

実施事業数 地域消費者協会 約130事業

実施内容 街頭啓発、出前・派遣講座、パネル展、ミニ生活展、戸別訪問啓発等

- ② 5月30日に10時から15時の間、札幌駅前通地下広場(北大通交差点広場東)で道警や報道機関等と連携して、深刻化している特殊詐欺や悪質商法の被害防止について重点的に注意喚起するとともに、商品テスト結果の展示、パネル展などによる街頭啓発を実施しました。

- ・ 街頭啓発「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」(来場者数 1,497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

共 催 札幌市消費者センター、(公社)札幌消費者協会

協 力 北海道警察、HTB、(一社)日本損害保険協会

(5) 報道機関等との連携

毎月の「灯油・ガソリン・LPガス」の価格調査の情報提供をしました。年末の高騰時の折りには、北海道と北海道経済産業局に対して要請文を提出。その際の情報提供も行いました。

(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)が適格消費者団体として事業者への改善申し入れなどに取り組んでおり、道協会は幹事団体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るとともに、消費者被害未然防止ネットワークが未組織となっている市町村等に所在する地域消費者協会に組織化の呼びかけを行いました。

(8) 消費者教育支援セミナーの開催

小中高等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、セミナーを開催しました。

(実施時期：1月、参加者：56人)

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。

セスキ炭酸ナトリウムを用いた洗濯の洗浄効果、かんきつ類の残留農薬と防かび剤、低価格モバイルバッテリーの品質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 変化に対応し、持続的に活動できる組織の基盤を確立する

(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るなど、全道各地で組織強化に努めましたが、会員数は、平成29年12月1日現在、11,440人(対前年(398人)比、3.4%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等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

70の地域消費者協会に消費者の地域における組織活動促進のため助成をしました。

② ブロック連合会(協議会)運営への支援

10の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

賛助会員数は前年度と同じ41団体で、10月26日に12団体の出席を得て、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

地域消費者協会やブロック連合会などと連携しながら働きかけを行いました。

(5) 北海道消費者大会の開催

消費者主役の社会づくりを全道各地で広めていくことを目的に、メインテーマを「消費者力が社会を変える」として、9月7日(木)に第54回北海道消費者大会を札幌市(かでの2・7「かでのホール」)で開催しました。大会では、北海道社会貢献賞表彰、講演(講師:町村泰貴氏、テーマ「今、消費者運動に求められるもの」、パネルディスカッション(テーマ「消費者運動の最前線からの報告」)、大会宣言を行いました。

(参加者 332人)

(6) 消費者運動代表者会議の開催

当面する消費者問題に関する情報交換や学習、今後の取り組み方針の協議などを目的に、7月及び11月の2回、札幌市で開催しました。

(参加者：第1回 37協会 43人、第2回 39協会 47人)

① 第1回消費者運動代表者会議

1) 議題 第54回北海道消費者大会の開催について
最近の消費者問題について

2) 学習会 テーマ「民法と消費者契約法の改正について」

講師 北海学園大学大学院法務研究科長 教授、弁護士
松久 三四彦 氏

② 第2回消費者運動代表者会議

1) 議題 北海道消費者大会について
最近の消費者問題について

2) 学習会 テーマ「石油製品をめぐる情勢について」

講師 北海道経済産業局 資源エネルギー環境部
資源・燃料課 課長補佐 田口 晴彦 氏

(7) 「事務局だより」の発行

「事務局だより」(No. 92~97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54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、10人が受講しました。

また、特定のカリキュラムを受講した聴講生は延べ30人、公開講座を受講した人は29人でした。

(第54期修了者 10人、修了者総数 1,531人)

(9) 通信講座消費生活スタディの実施(第31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、7月から10月の間にテキストによる学習、効果測定、疑問点などの質問、スクーリング(10月17日)を実施しました。

(第31期受講者 56人、修了者 51人、修了者総数 2,732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22日、2月23日の3回、講座を開催しました。

(参加者延べ人数 1回目 42人、2回目 42人、3回目 61人、計 145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

平成29年度の消費生活相談6,083件を受付けました。前年度(5,900件)比で103.1%と183件の増加でした。うち、苦情は5,085件(前年度(5,037件)比で101.0%)で48件の増加、問合せ・要望は998件(前年度(863件)比115.6%)で135件の増加でした。

○ 平成29年度 北海道立消費生活センター受付件数

商品別分類項目		受付別			
		受 付 件 数		う ち 苦 情 件 数	
		(件)	(%)	(件)	(%)
商 品	商 品 一 般	744	12.2	664	13.1
	食 料 品	464	7.6	339	6.7
	住 居 品	181	3.0	144	2.8
	光 熱 水 品	69	1.1	58	1.1
	被 服 品	254	4.2	219	4.3
	保 健 衛 生 品	196	3.2	178	3.5
	教 養 娛 楽 品	434	7.1	391	7.7
	車 両 ・ 乗 り 物	251	4.1	226	4.4
	土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	120	2.0	77	1.5
	他 の 商 品	14	0.2	12	0.2
(小 計)		2,727	44.8	2,308	45.4
役 務	ク リ ー ニ ン グ	30	0.5	29	0.6
	レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	422	6.9	366	7.2
	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	130	2.1	106	2.1
	修 理 ・ 補 修	70	1.2	61	1.2
	管 理 ・ 保 管	8	0.1	7	0.1
	役 務 一 般	16	0.3	13	0.3
	金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	294	4.8	235	4.6
	運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,496	24.6	1,376	27.1
	教 育 サ ー ビ ス	14	0.2	10	0.2
	教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	138	2.3	123	2.4
	保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	216	3.6	161	3.2
	他 の 役 務	241	4.0	190	3.7
	内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	24	0.4	20	0.4
	他 の 行 政 サ ー ビ ス	60	1.0	31	0.6
(小 計)		3,159	51.9	2,728	53.6
他 の 相 談		197	3.2	49	1.0
合 計		6,083	100.0	5,085	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ていますが、平成29年度の受付件数は145件でした。

(3) 市町村からの経由相談

平成29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468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。
（承認件数； 3,973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34回、建築士を2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、独立行政法人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。平成29年度は計画に基づき主な研修等に延べ10人参加しました。
また、「消費者庁情報検討ネットワーク」に主任相談員が構成員として参画し、情報交換等を行い、被害の未然防止、拡大防止に努めました。
- (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、32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、特別相談を実施しており、平成29年度は北海道立消費生活センター・札幌弁護士会（消費者保護委員会）共催で9月30日（土）及び3月10日（土）の2回実施しました。
- ① 第1回目 「修繕・片付け・開錠契約トラブル110番」
（相談件数 4件）
 - ② 第2回目 「住宅トラブル110番 ～賃貸・リフォーム・修繕など～」
（相談件数 10件）

2 消費者教育・啓発

- (1) センターニュースの発行
センターニュース北の暮らし「きらめつく」を隔月（奇数月）44,000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、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、クレジットの知識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。また、パソコンを常設し、図書閲覧にも努め、見学者や団体の学習に対応しました。（見学団体数 54団体）

② 『カルチャーナイト2017』による施設開放の実施

7月21日（金）の夜間に実施された公共・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2017」に参加し、消費生活に関する情報を幅広く提供し、道民の消費者行政に対する関心を高めるとともに、消費者活動の健全な発展に寄与するように努めました。（参加者数 231人）

(3) パネルの作成及び貸出し

消費者関連のパネルを市町村、団体からの依頼により、延べ 55件、401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等として、リーフレット等を 7種、合計 57,000枚を作成しました。

(5) くらしの教室の活用

① くらしの教室においては、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・体験学習室への来場者 18,925人）

② くらしのセミナーの開催

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、「最近の消費生活相談の事例から」や「終活を考えよう」、「家計管理と財テクについて学ぼう」、「新洗濯絵表示とクリーニングトラブル」、「漢方薬から学ぶ病気予防の極意とは」などをテーマとした8回の講座を開催しました。

（参加者数 延べ 385人）

(6) 親子教室の実施

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「楽しいコミュニケーションを考えよう～LINEから学ぶ」、「冬休みに得簡単！塩分実験講座」を開催しました。（参加者数 32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 21回、参加者 延べ 956人）

(8) 北海道消費者被害防止ネットワーク会議

平成30年1月25日（水）に幹事会を開催するとともに、2月19日（月）に、北海道立消費生活センターくらしの教室において、22団体33名の参加のもと、最近の消費生活相談等の状況についての報告や、各構成機関・団体の取り組み状況や課題等について意見交換を行いました。

(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. 79～No. 84)

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を働きかけました。

③ 街頭啓発

5月の「消費者月間」の取り組みとして、5月30日に10時から15時の間、札幌駅前通地下広場（北大通交差点広場東）で道警や報道機関等と連携して、深刻化している特殊詐欺や悪質商法の被害防止について重点的に注意喚起するとともに、商品テスト結果の展示、パネル展などによる街頭啓発を実施しました。

- ・ 街頭啓発「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」 (来場者数 1,497人)

主 催 北海道立消費生活センター、(一社)北海道消費者協会

共 催 札幌市消費者センター、(公社)札幌消費者協会

協 力 北海道警察、HTB、(一社)日本損害保険協会

(10) 広報媒体を通じた啓発活動

新聞、テレビなどの広報媒体関係者に働きかけ、79回の広報・啓発活動を行いました。

(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。

(平成29年度閲覧数 30,782件)

3 商品テスト

(1) 依頼テスト

平成29年度の依頼テストの受付件数は353件で、前年度(448件)に比べ21.2%減少しました。うち、テストは175件(49.6%)、専門技術相談は178件(50.4%)でした。分類別では食料品118件(33.4%)、教養娯楽品74件(21.0%)、被服品69件(19.5%)の順に多く、苦情と問合せでは苦情の件数が341件と96.6%を占めました。

また、問題提起につながるものが5件、危害・危険及び拡大損害につながるものが11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	78	9	2	31	6	45	2	0	1	174
	問 合	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	小 計	78	10	2	31	6	45	2	0	1	175
専門技術相談	苦 情	37	29	0	38	9	27	19	8	0	167
	問 合	3	6	0	0	0	2	0	0	0	11
	小 計	40	35	0	38	9	29	19	8	0	178
合 計		118	45	2	69	15	74	21	8	1	353

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	ワイン
住居品	0	3	ホットプレート、卓上IHヒーター、石油ファンヒーター
教養娯楽品	0	1	デジタルプレイレコーダー
合 計	0	5	

③ 危害・危険及び拡大損害に関わる事案

	品 数	商 品 名
危 害	5	電気ストーブ、コンプレッサー、化粧品、角質取りクリーム、ライター
危 険	6	自動車（2件）、モバイルルーター、BSデジタルチューナー、灯油ボイラー、卓上用IHヒーター
合 計	11	

(2) 試買テスト

野菜系飲料（砂糖不使用・無添加）の糖組成、ワイシャツのしわに関するテスト、直飲み式の携帯用まほうびんの品質、食用植物油の脂肪酸組成、丸形LEDランプの品質について、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

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、札幌市においてセミナーを2回開催しました。テーマは、9月11日（月）は「決済サービスの概要～キャッシュレス決済を中心に」、「複雑多様化する決済手段の仕組みと相談対応のポイント」、11月28日（火）は「民法の成年年齢引き下げ問題を考える」、「苦情の心理学」でした。（参加者1回目 45人、2回目 77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、4月25日（火）に道立消費生活センターでセミナーを開催しました。（参加者 43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 9市町村で「消費生活相談に必要な民法の知識」をテーマにセミナーを開催しました。（参加者 延べ 85人）

(4) 地域研修（一般）

経験の浅い相談員等を対象に、消費生活関連業務の基礎的な知識や相談対応技術等の習得を目的にセミナーを各総合振興局・振興局管内で各1回、開催しました。

（参加者 延べ 107人）

(5) 実務研修

市町村職員や相談員等を対象として、その必要な知識や実践的な技術習得、またP I O－N E T利用にあたりその知識や技術の習得・向上を目的として、実務に関する研修を12回実施しました。（参加者 延べ 35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内容に対応した研修を6回実施しました。（参加者 延べ 11人）

(7) 現地研修

市町村に道立消費生活センターの消費生活相談員や担当職員及び地域の実情に通じた講師等を派遣し、市町村の実態や相談に応じた研修を延べ51回実施しました。

(参加者延べ 206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」・「消費者教育サポートセミナー」・「消費者被害防止ネットワーク促進セミナー」を延べ87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 5,185人)

3 消費者教育推進・地域消費者被害防止ネットワーク設置促進事業

消費者被害防止及び消費者教育推進の普及啓発のため、若者を対象としたリーフレット及び普及啓発資材を作成・配布するとともに、消費者被害の未然防止や被害の早期発見など、消費者の安全・安心を確保する取り組みを効果的に行う地域ネットワークの設置を市町村に働きかけました。その結果、今年度は3市町村で地域ネットワークが設立されました。

4 「消費者教育推進及び地域ネットワーク設置促進員」・「消費生活専門員」配置事業

消費者教育推進及び消費者被害防止地域ネットワーク設置促進に必要な執行体制の確保のため「促進員」を配置するとともに、近年、被害が深刻化している消費生活侵害事犯の事案の被害拡大防止等のため警察等との連携を図ることの必要性から「専門員」を配置しました。