

# 北の暮らし

成年年齢は18歳に

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/>



- 物価高で政府と道に緊急要請 ……2
- 北海道灯油意見交換会で要望 ……2
- 第2回代表者会議で脱プラ論議 ……2
- 特商法の抜本改正へ全国連絡会 ……3
- 賛助会員意見交換会を開催 ……3
- リーダー養成講座が修了 ……3
- 年末年始、高齢者への注意喚起 ……4
- プラ削減へ容器包装簡素化展 ……4
- 学校訪問講座と教員セミナー ……4
- 地域消費者協会 元気だより  
（砂川、小樽、網走、帯広） ……5
- テレビ画面の破損テスト  
（国民生活センター） ……6～7
- 消費生活相談（占いサイト／  
百貨店の偽サイト） ……8



物価対策を求めて北海道に行った緊急要請（奥中央は長島博子会長、左は大友敏幸岩見沢協会会長代理）



協会ホームページ



協会フェイスブック

## 特商法のチカラ

特定商取引法（特商法）は、違法・悪質な勧誘を規制し、消費者の利益を守る法律です。1976年に制定された訪問販売法が前身となります。60年代後半から悪質なマルチ商法が社会問題化したことも法制定の背景にあります。

新手の被害が拡大するたびに改正を重ね、2000年の大改正にあたり、現行の法律名となりました。現在は、トラブルの多い訪問販売、通信販売、電話勧誘販売など7類型を対象とし、事業者が守るべきルールと、クーリング・オフなどを定めています。

消費者にとって「守り刀」とも言える法律ですが、悪質商法は新たな手口で次々と襲ってきます。残念ながら規制が追いつかないのが現実です。

そのため全国の消費者団体などは「特商法の抜本的改正を求める全国連絡会」を結成し、北海道消費者協会も参加しました（3面参照）。3つの重点目標の中でも「不招請勧誘の規制強化」は欠かせません。突然の電話や来訪で、しつこく勧誘されると「やむなく契約」という事態になりかねないからです。

そこでDo-Not-Call（ドゥ・ノット・コール）と呼ばれる電話勧誘拒否登録制度や、Do-Not-Knock（ドゥ・ノット・ノック）と呼ばれる訪問勧誘拒否制度（「訪問お断りステッカー」など）の罰則付き法制化が必要です。「営業の自由を侵害する」との主張もありますが、消費者の不幸の上に営業の自由が無制限に許されるものではありません。消費者被害を劇的に減少させる抜本的改正に期待します。



買い物かご

会員募集中！申し込みは  
お近くの消費者協会へ

協会名

## 「物価抑制」国と道に緊急要請

灯油、食品などの物価高騰に対し、北海道消費者協会と地域協会は連名で「灯油をはじめとする物価抑制と生活支援を求める緊急要請」を10月11日に道経産局長、同18日に道知事あてに行い、政府の「物価・賃金・生活総合対策本部」（本部長・岸田文雄首相）にも送付しました。

### 重い家計の負担増

緊急要請は、道内の消費者物価が8月で14カ月連続上昇し、灯油は10月で1ℓ120円超えが連続7カ月となり、当協会試算でエネルギーと食品だけで1世帯年間15万円近くの負担増になることが背景にあります。知事には下記の事項（要旨）を要請しました。

①灯油は道民の「命綱」であり、安定供給と補助に上乗せした価格対策を要望する。

②道内の全自治体が福祉灯油等の生活支援を実施するよう強い働きかけを要望する。

③低所得世帯への支援策を講じてほしい。

④将来的な食料自給率向上につながる幅広い施策の実施を講じてほしい。

⑤食料支援を求める道民は多く、フードバンク、子ども食堂などの活動を広げてほしい。

緊急要請には、長島博子会長、札幌協会の高田安春会長、岩見沢協会の大友敏幸会長代理らが参加しました。道への要請＝表紙写真＝では、環境生活部の田辺きよみくらし安全局長が「消費者行政に関わる部分はしっかり検討し、他は関係部に伝えたい」と回答。



経産局への要請＝写真＝では、田口晴彦資源・燃料課長が「灯油価格については資源エネルギー庁

に伝えたい」と答えました。緊急要請にもかかわらず、道あてには40協会に賛同いただき、

連名で提出しました。

## 価格抑制と弱者支援を

### 灯油意見交換会

エネルギー価格が高騰する中、北海道経済産業局と北海道が主催する北海道地域灯油意見交換会が11月9日、道経産局で開かれました。

資源エネルギー庁などから石油流通政策や灯油需給の説明に続き、意見交換に入りました。道協会は①価格抑制②低所得者対策③脱炭素移行期の「エネルギー難民」対策を要望しました。エネ庁は「灯油が100円を下回る世界はもう来ない」「来年6月以降、現行の元売り補助は段階的に縮減する」との発言があり、道協会は原油増産や為替対策を含めた輸入価格の引き下げと、弱者対策の充実を強く求め、元売り補助も来年の需要期までに価格抑制できない場合の対応を要望しました。

## 第2回代表者会議開催

本年度の第2回消費者運動代表者会議を11月11日に道立消費生活センターで開催しました。37協会84人がリモートと会場参加の併用で参加し、プラスチックごみと衣類ロスについて考えました＝写真＝。

札幌市リサイクルプラザ統括の東飛郎さんは、暮らしの中のプラごみ問題を解説し「深刻さを理解するには、選別センターの見学や海岸漂着物の観察が一番」と語りました。北海道消費生活コンサルタントクラブ衣グループの井川ひで子さんは「衣類ロス～衣類の終活を考える」と題して講演。廃棄した衣類は



環境に大きな負荷を与えており、大量消費から循環型への暮らしの転換を提言しました。

意見交換では、遠軽協会が不用品を無料提供する「おさがりごっこ」事業、江差協会が江差町のまちづくりカフェを活用し世代を超えた交流をめざす例を紹介し標茶、伊達、美幌、東神楽などの協会が意見を述べました。

## 特商法の抜本改正を

### 全国連絡会が発足

特定商取引法（特商法）は2016年改正法の附則にある「5年後見直し規定」の時期を迎えることから、全国の消費者団体などが「特商法の抜本的改正を求める全国連絡会」を10月7日に結成し、当協会も参加しました。

全国の消費生活相談は、通信販売、訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引（マルチ取引）など特商法の対象取引が半数以上を占めます。消費者被害を劇的に減らすには抜本的

改正が必要です。

連絡会は、重点目標に①不招請勧誘の規制強化②SNS等のインターネット通販の規定整備③マルチ商法の規制強化一を掲げます。

不招請勧誘については、訪問販売や電話勧誘販売に対し、消費者があらかじめ拒絶の意思を表明した場合は勧誘してはならない制度とするなど規制を強化すること。SNS等のネット通販については、クーリング・オフや契約取消権、行政規制を導入し、悪質商法の被害を受けた場合は、販売業者等の情報開示を請求できる制度を導入すること。マルチ商法については、若者を狙い、投資話から仲間の勧誘に発展させる「後出しマルチ」の被害が急増しており、国による開業規制の導入など規制を強化すること一など。

連絡会は日本消費者協会、全国消費者団体連絡会など45団体が参加し、法改正に向けて調査研究や立法要請活動などを行います。

## 「物価高」「デジタル」テーマに 賛助会員との意見交換会開催

道協会は10月21日、道立消費生活センターで賛助会員との意見交換会を開催しました。9団体が出席し「デジタル活用」と「物価高騰」について情報交換しました＝写真＝。



長島博子会長が北海道消費者大会への協力に感謝し、担当者がこの1年の主な活動、同センターの相談状況などを説明しました。

デジタル活用では「購入履歴をもとにメール案内すると3～4割がアプリで宅配注文する」（道生協連）、「スマホでLINE登録する

とクリーニング代1,000円ごとに300円補助するキャンペーンが好評だった」（道クリーニング生活衛生同業組合）など各業界へのデジタルの浸透がうかがえました。

物価高騰では「洗剤、溶剤、包装資材は石油製品なので、価格転嫁すると客離れが起きる」（札幌クリーニング協同組合）、「（飼料価格の上昇で）国は価格に転嫁を、と言うが難しい」（道酪農協会）など悩みを共有しました。

## リーダー養成講座5人が修了

当協会が主催する第59期消費生活リーダー養成講座が全日程を終え、9月20日に修了式を行いました。

7月25日から前後期計20日間の長期日程を7人が受講し、5人が修了を迎えました。修了者は通算1,577人となります。

コロナ禍により全講座がリモート開催となり、後半の一部も順延となりましたが、消費者問題の歴史から消費者関連法令、食や製品の知識など計87講座で学びを深めました。

## 年末年始 高齢者の事故防ごう

年末年始は家族の帰省や年越しなど、いつもと違う行動を取る時期です。消費者庁は、この時期に起きやすい高齢者事故のポイントをまとめ、防止を呼びかけています。

**<餅による窒息>**死亡事故の4割は1月に発生しています。事故を防ぐには①餅は小さく切り、食べやすい大きさに②お茶や汁物などを飲み、喉を潤して食べる（よく噛まずにお茶などで流し込むのは危険）③一口の量は無理なく食べられる量に。



**<入浴中の溺水>**自宅浴槽での事故は冬に多く、

2020年の死者は4,724人（厚労省人口動態調査）で、交通事故死の約2倍になります。事故を防ぐには①入浴前に脱衣所や浴室を暖める②湯温は41度以下、湯につかるのは10分を目安に③浴槽から急に立ち上がらない④食後すぐの入浴や飲酒後、医薬品服用後の入浴は避ける。

**<掃除中の転落等>**大掃除を行う12月は、他の月の2倍近い事故が起きています。事故を防ぐには①脚立やはしごを使う作業は極力控え、安定した場所で無理なく行う②滑りやすい場所は転倒に注意し、足場が濡れている場合は拭き取る。

## 消費者教育を支援します

### 学校訪問講座と教員セミナー

北海道は、学校での消費者教育を支援するため学校訪問講座と教員サポートセミナーを開催しています。

学校訪問講座は、小・中学生向けと高校・大学生向けがあり、悪質商法、スマホやネット関連のトラブル、金融教育、SDGsなど幅広いテーマを用意し、簡易実験もあります。教員サポートセミナーは、研究会等において消費者教育の最新情報や消費生活トラブルの

現状と対策などを伝えます。当協会が受託し、来年2月まで実施します。問い合わせは教育啓発グループ（☎011-221-4217）へ。

### 容器包装の簡素化を

#### 道協会など参加し展示会

当協会も参加する北海道容器包装の簡素化を進める連絡会（27団体）は、プラスチックごみの削減に向けて10月13、14日に札幌市役所ロビー（写真）、15、16日にイオンモール札幌苗穂で展示を行いました。

プラスチックごみが及ぼす環境への影響や、プラごみ削減の取り組みなどをパネルや絵本などで紹介し、当協会はフードドライブをポスターで紹介しました。イオンでは紙芝居も行い、2会場で計683人が来場しました。



### 新入職員紹介

#### 総務・組織連携グループ 村井 希己子



7月1日付で配属となった村井希己子（むらい・きみこ）です。前職は旅行会社でした。趣味は硬式テニスを週1回楽しんでます。業務や知識を吸収しながら少しでも早く貢献できるように努めますので、どうぞよろしくをお願いします。

#### 商品テストグループ 小林 周平



9月1日付で配属となった小林周平（こばやし・しゅうへい）です。新潟県出身。大学時代を過ごした北海道が大好きです。おいしいものを見つけることを日課とし、趣味は写真。商品テストを通じ食の安全・安心をわかりやすく伝えていきます。

# 地域消費者協会 元気だより

## 創立20周年を祝う

### 砂川

砂川消費者協会（増井朋代会長）は10月22日に創立20周年記念式典を開催しました。道内77番目の協会として誕生し砂川市から相談業務を受託するとともに「物を大切にする運動」や寸劇を交えた悪質商法の啓発、町内会への出前講座などに取り組んできました。式典には、善岡雅文砂川市長や空知管内の協会役員を含む55人が出席。増井会長は「悪質業者には消費者協会があるだけで力になる、との声で協会が発足した」との思い出を披露。

初代会長の井上宏美さんら貢献があった9人を表彰しました。



## 2年ぶりに生活展

### 網走

網走消費者協会（本間公三会長）は、2年ぶりとなる「みんなの生活展」を10月23日に開催しました。コロナ対策に万全を期し、無事に終えました。例年は、市の環境展などとの併催ですが、今年は単独開催でした。地元産の牛乳、梨、ホタテやタマネギなどの販売と、日体大付属支援高校でとれた野菜の無料配布を含む18ブースを開設。今回初実施した建築技能士会と左官組合の体験コーナーは子どもたちに大人気でした。万能椅子の製作では、ノコを引くのに四苦八苦。完成品を持ち帰る姿が印象的でした。



## 3年ぶり消費者まつり

### 小樽

小樽消費者協会（星功会長）は10月1日に小樽都通り商店街で第30回おたる消費者まつりを実施しました。コロナ禍により3年ぶりの開催となりました。啓発パネルの展示やDVD放映コーナーのほか、産直野菜や果物、リフォーム作品の販売が人気を呼びました。このほかペットボトル風車の手作りコーナー、賛助会員の協力による手作りみそやドライフルーツ、米粉クッキーの販売、電気自動車で家電を動かしてみるコーナーなどに多くの人が訪れ、初の試みのフードドライブもまずまずの成果を収めました。



## 51回目の消費生活展

### 帯広

帯広消費者協会（村上早苗会長）は、10月1日に第51回みんなの消費生活展を開きました。開催は3年ぶり。パネル展示などにより、消費生活に関する耳寄りな情報の提供や消費者被害防止への注意喚起、協会活動の紹介などを行いました。来場者には、新聞紙のエコバッグやハンカチのネコキャップづくり体験、地元野菜が当たるスタンプラリーなどを楽しんでもらいました。東日本大震災を経験した徳本里栄氏による防災ワークショップと「家族みんなで考える我が家の防災」と題した講演会も実施しました。



# テレビ画面の破損や故障

## 高額な修理費用がかかることも

国民生活センター  
のテスト（抜粋）

テレビは一般家庭に広く普及し、国内では年間500万台以上が出荷されています。現在は液晶や有機ELを用いた薄型が主流となっています。画像の高精細化、画面の大型化および薄型化が進み、国内メーカーのみならず、海外メーカーも数多く参入しています。

そのような中、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）には、「テレビの液晶が留守中に割れていた。何かがぶつかったことが原因と言われたが思い当たらない」「テレビが映らなくなり、液晶画面が割れていることが分かった。外的要因のため保証できないと言われた」「購入したばかりのテレビに、子どもが何かをぶつけて壊した。保証対象外で修理代が高額」といったテレビ画面の破損や故障に関する相談が、過去5年あまり（2017年4月～2022年6月）で823件（破損：551件、故障：272件）寄せられています。

そこで、テレビ画面の破損に関し、国民生活センターで依頼をもとに実施したテスト事例を紹介するとともに、消費者へのアンケートによる実態調査を行い、情報提供します。

### テレビの構造について

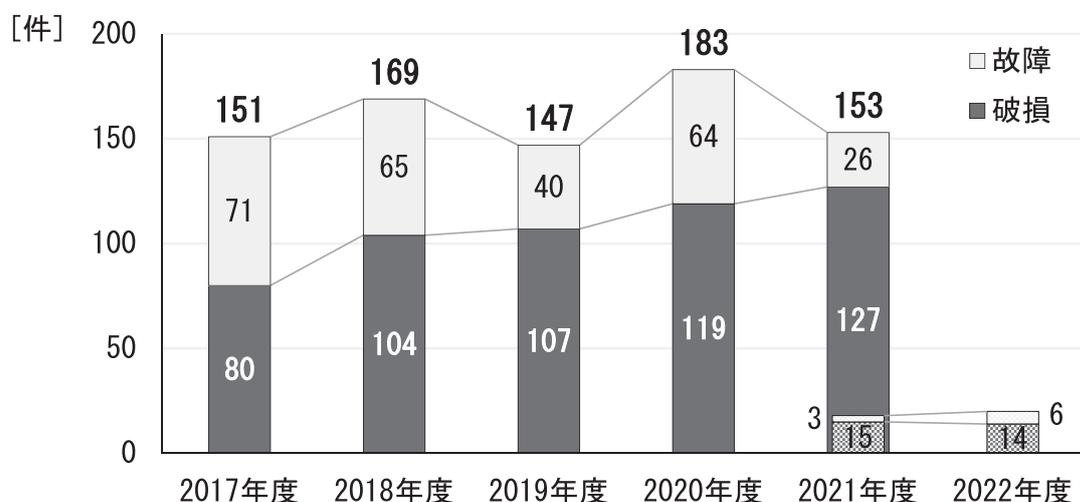
液晶テレビや普及が進んでいる有機ELテレビは大きく分けて、外枠、パネル（液晶、有機EL）、制御基板で構成されています。また、大型化によりパネル部分の価格がテレビ本体に占める割合は大きくなっています。液晶パネル、有機ELパネルはそれぞれ、液晶層および有機EL発光層をガラス基板で挟み込む構造をしており、重量の低減やより鮮明な映像を映すため、薄く精密なものが使用されています。

### アンケート調査結果とテスト事例

#### ○消費者へのアンケート調査

テレビ画面の破損や故障を経験した人に対し、アンケート調査を行いました。

- ・ 2割近くの人が、保証期間内であれば破損や故障の原因に関わらず、無償で修理されると考えていました。
- ・ 2割近くの人が、画面割れを経験したことがあると回答しました。



(※) 相談内容をもとに、本公表のために特別に精査・分類をしたものです。  
2022年6月30日までの登録分および2021年度同期件数。

図1. テレビ画面の破損や故障に関する年度別相談件数



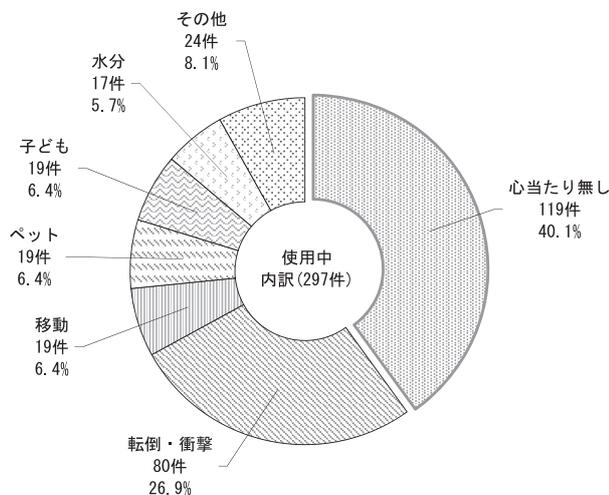
- ・ 8割の人は、破損や故障した原因に心当たりがありませんでした。
- ・ テレビの修理費用は、1万円～5万円が最も多く、中には20万円以上かかるケースもみられました。
- ・ 約半数の人が、取扱説明書等に記載された注意事項を確認していませんでした。
- ・ 約2割の人が、保証期間内であっても有償修理対応となる条件が保証書に記載されていることを知りませんでした。

○画面の破損や故障に関する調査

- ・ テレビ画面に衝撃が加わると、表面よりも内部が大きく破損することがあるほか電源を切った状態では破損を認識できませんでした。
- ・ 取扱説明書には、テレビの設置・移設の際、画面を持たない、握らないなどの注意書きがみられました。
- ・ テレビには放熱のための通風孔や隙間があり、異物や水分が内部に浸入する可能性があります。

○梱包箱や保証書の表示

- ・ テレビの梱包箱には、「ワレモノ」「天地無用」「衝撃厳禁」「横倒厳禁」などの表示のほか、画面に触れないように注意する表記やイラストがみられました。
- ・ 保証書には、使用上の誤りや移設、輸送、落下、火災や天災地変の場合の故障については有償修理になると記載されていました。また、画面破損について無償修理の対象外と明記しているものもありました。



心当たり無し	破損に心当たり無し
転倒・衝撃	転倒や衝撃を加えて破損
移動	模様替え等で移動した際に破損
ペット	ペットの尿やいたずらによる破損
子ども	子どもが倒れたり、物をぶつかったりしたことによる破損
水分	エアコンからの漏水など、水分による故障
その他	上記に該当しないもの

※相談内容をもとに、本公表のために特別に精査・分類をしたものです。

図2. テレビ画面の破損に関する相談のうち使用中の詳細内訳

消費者へのアドバイス

- ・ テレビの画面に衝撃が加わると表面に傷はなくても内部が割れることがあります。画面に衝撃を与えないよう十分注意しましょう。
- ・ 事業者に依頼して引っ越しやテレビを設置する場合は、事業者立ち会いの下、テレビの電源を入れて異常がないか確認しましょう。また、配送後はそのまま保管せずに、すぐに状態を確認しましょう。
- ・ テレビの通風孔や隙間に異物や水分が入らないよう注意しましょう。
- ・ 使用上の過失等による画面の破損は一般的な保証では対象に含まれません。テレビ購入の際は保証内容をよく確認し、必要に応じて物損に対応した保証や保険の加入を検討しましょう。

### 無料のはずがやめられず・・・ 高額な鑑定料をカード決済してしまった

**問** 半年前、古いサイトから、「あなただけ48時間以内は無料」との広告メールが届き、サイトに登録した。無料期間終了後、複数の鑑定士から「大どんでん返しの夢が叶う」「膨大な金運を呼び込んで」等と次々にメールが届くようになり、指定された文字を送信するためクレジットカードでポイントを購入した。その後も、「お金が入って幸福になる。体調も良くなる」等と言われ、体調や仕事に不安があり、幸福になりたいと思ったので鑑定を続けたが、裕福にならず体調も改善しない。クレジットカードで総額11万円を決済したが、だまされたと思うのでキャンセルしてほしい。（60代 女性）

**答** インターネットを通じて申し込む場合は特定商取引法に規定する通信販売に該当します。同法では広告規制があり、事業者はサービスの価格や解約の条件などを表示する義務があります。解約等については原則、表示されている条件に従いますが、サイトの内容に問題があるような場合は、解約や返金を求めて事業者と話し合うことになります。

この事例は、いわゆるサクラサイトと呼ば

## 消費生活相談

れる悪質なサイトの可能性が高く、古いや鑑定と称したやり取りを通じて有料のポイント消費させる手口と考えられました。

高額な利用料をクレジットカードで決済していたことから、センターであっせん交渉を行いました。決済代行会社に連絡し、問題点を指摘したところ、最終的に古いサイトから11万円全額を取り消す旨の提案がありました。相談者がこの提案に応じクレジットカード会社に取り消しが入ったことを確認して、相談を終了しました。

この事例のように、お金を多く支払っても運が開けたり、幸せになったりすることはありません。不安をあおるようなことを言われてもきっぱりと断りましょう。

古いサイト以外にも、副業サイトに登録したはずが実態は出会い系サイトで高額料金が発生したとのトラブルも寄せられていますので、十分注意しましょう。



### ブランド腕時計90万円が4万円？ 百貨店の偽サイトだった！

**問** インターネットで百貨店が閉店セール広告を出しているのを見た。海外高級ブランドの90万円の腕時計が約4万円だったため、安いと思い注文したが、注文後にあまりの安さにおかしいと思い百貨店に問い合わせたところ、百貨店をかたった偽サ



イトと判明した。代引き配達で受け取り予定だが、どうしたら良いか。（60代 男性）

**答** 百貨店の公式サイトには、名称をかたったサイトへの注意喚起が掲載されていきました。相談者には、万が一のトラブルに備えて広告の画像のスクリーンショットを撮り保存すること、また、商品が届いた場合には宅配業者に事情を伝えて送付状の写真を撮って保存しておき、受取拒否をするよう助言しました。

トラブルに遭ったら、早急に最寄りの消費生活相談窓口にご相談を。

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...

☎ 050-7505-0999