

北のくらし

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/>

北海道カスハラ防止条例制定	2
SNS 型投資詐欺で2億4千万円 ..	2
2024年消費生活10大ニュース ..	2
米価高騰対策の緊急要請	3
ダークパターンに注意	3
地域消費者協会 元気だより	4
第2回消費生活リーダー研修講座	5
各協会でも牛乳・米料理講習会	5
子どものボタン電池の誤飲事故に注意	6～7
消費生活相談（引っ越しキャンセル後に段ボール返送料の支払い請求／銀行を装ったフィッシングメール）	8



農林水産大臣あての米価対策緊急要請文を坂本里美次長に手渡す長島博子会長（右）＝昨年12月25日、北海道農政事務所



協会ホームページ



協会フェイスブック

会員募集中！申し込みは
お近くの消費者協会へ

買い物かごの中身は…

この表紙コラム「買い物かご」が登場したのはいつだろうか。そう思い立ち、調べてみました。何と1998年6月号（355号）からで、四半世紀を超える歴史がありました。24年間会長を務めた三宅嘉子さんが退任、辻富美子新会長誕生に合わせ「紙面を少し変えた」と説明文が載っていましたが、なぜ新コラムのタイトルを「買い物かご」としたのか、説明はありませんでした。

買い物かごといえば、昭和を長く生きた方なら籐編みのものを思い出すことでしょう。買い物から帰ってきた母親が手にしたかごをのぞき込み、晩ご飯を楽しみにしたものです。もし、中にアイスやお菓子を見つけたらもう大騒ぎです。このころ、消費の象徴が買い物かごだったかもしれません。

レジ袋の生産が本格的に始まったのは1970年代。じわりと買い物かごを駆逐し始めます。さらに時代が進むと、今度は環境問題からエコバッグ運動が広がり、2020年には全国でレジ袋が有料化されます。今やエコバッグ、マイバッグは半ば常識となりました。ただ、かつての「買い物かご」は復権できないままです。若い世代は、買い物かごといえば店内で使うアレをまず思い浮かべるはずず。

いま、消費者運動はこれまで以上に「未来」を見つめることが求められる時代になりました。例えば人や地域、社会、環境に配慮したエシカル消費です。買い物を通して課題を解決していこうという取り組みでもあります。

未来の子供たちが、私たちの買い物かごをのぞき込む時、そこに何を見つけるのか。買い物をする私たちが問われています。



買い物かご

協会名

北海道カスハラ防止条例制定

議員提案による「北海道カスタマーハラスメント防止条例」が昨年11月26日、道議会で可決、制定されました。今年7月に施行されます＝写真＝は条例をPRするポスター＝。

カスタマーハラスメントは小売り、サービス業だけではなく、医療や学校、公共サービスでも問題となっています。

従業者に対する顧客からのハラスメントに該当する

のは、暴行などの身体的な攻撃、脅迫などの精神的な攻撃や威圧的な言動や要求などです。このような迷惑行為により働く人の心身に重大な影響を及ぼし、業務への支障や離職・発病にもつながっています。

この防止条例はハラスメントに苦しむ人を保護すると同時に職場環境を守ること雇用における人手不足問題の解決につなげることが狙いです。働く人も消費者もお互いに思いやりをもった社会を実現しましょう。



投資詐欺 2億4千万円被害

SNS型、道内過去最高額

昨年12月、70代男性が約2億4千万円をだまし取られるSNS（交流サイト）型投資詐欺被害が発生しました。道内で過去最高被害額です。

被害者がインターネットで自身が保有する株式の売買に関する情報を集めていたところ、株の無料相談ができるサイトを見つけ、同サイト内を閲覧中、株投資の勉強会と称するSNSのグループに誘導されました。

その後、証券会社のアナリストを名乗る者などから「優良銘柄の情報をお知らせします」などと言われ、被害者は株式に投資する名目で複数回にわたり、指定された口座にお金を振り込み、だまし取られました。

北海道警察によると、昨年1月から12月末まで、95件のSNS型投資詐欺が発生しています。SNSなどで知り合った人からお金の話が出たら、警察に相談しましょう。道警公式防犯アプリ「ほくとボリス」も活用ください。



2024年消費生活10大ニュース

- 1 位（79票）コメ品薄で令和の米騒動、新米価格が一時76% 高
- 2 位（72票）食品など高騰、消費者物価は31カ月連続2%超
- 3 位（69票）小林製薬の紅麹サプリで健康被害が多発
- 4 位（68票）SNS型投資詐欺急増、1～10月で被害747億円
- 5 位（62票）能登半島地震発生、南海トラフなど不安広がる
- 6 位（56票）郵便料金30年ぶり改定、はがき63円から85円
- 7 位（46票）2024年問題、運転手らの残業規制で人手不足に
- 8 位（44票）クレジットカード不正利用、過去最悪541億円
- 9 位（40票）灯油1ℓ 120円超え11カ月、エネルギー価格高騰
- 10 位（38票）円安が加速し、一時161円超え。輸入品高騰

全道の消費者協会と道協会職員が選んだ2024年消費生活10大ニュースが決まりました（投票総数86）。1位は「令和の米騒動」、2位は「消費者物価31カ月連続2%超上昇」と家計が打撃をうけた話題が挙げられました。3位は「紅麹サプリで健康被害が多発」でした。機能性食品に対する制度のもろさが大きな問題となりました。

米価高騰で緊急要請

道、国に安定供給策など求める

昨年を振り返ると、不作でもないのに秋に米が高騰、店頭から消え、いまでも高値が続いています。年末に行った「2024年消費生活10大ニュース」の投票でも、米価高騰は1位でした（投票結果は2面）。



このため、北海道消費者協会と道内62の地域協会は昨年12月25日、北海道知事と農林水産大臣に対し、高騰する米価対策の強化を求める緊急要請を行いました＝写真＝は道庁への

要請＝。

要請では、主食である米価格の抑制と安定供給、価格の高騰の痛手が大きい低所得者層への手厚い対策、なぜ深刻な米不足が起きたのかを検証し未来を見据えた米の安定供給策の構築—などを訴えました。

道庁で応対した道環境生活部の佐藤圭子くらし安全局長は「消費者の声を聞き、情報発信の仕方も大事だと考える。国にも報告し所管部としっかり対応する」と答えました。

農林水産大臣あての要請は北海道農政事務所の坂本里美次長に手渡しました。坂本次長は「生産コストが上がっている。これを機会に農家の状況を消費者に伝える方法を丁寧に考えなければならない」と回答しました。

長島会長は「このままでは米離れが起きるのではないかと。消費者の切実な声を聞いてほしい。農家と消費者の双方が納得のいく政策をきちんと立ててほしい」と強く要望しました。同日、内閣総理大臣に対しても同様の緊急要請書を郵送しました。

ダークパターンに注意を！

判断誤らせるウェブ表示

「ダークパターン」という言葉を最近メディアで見聞きするようになりました。

インターネットサイトで買い物をしようとして、「残りわずか」「今だけ！残り10分」などと表示され慌てて購入した経験はありませんか。あたかも期間限定で適用されるお得な取引条件であるかのように表示するものがありますが、実際には常に同じ取引条件が適用されているものがあります。

このように、消費者が気付かないうちに不利な判断や意思決定をしてしまうようなウェブデザインが「ダークパターン」と呼ばれています。

例えば、大きく目立つ文字で「定期便で購入」と書かれていたために、ついそのバナーをクリックしてしまい、ひとつだけ買うつもりが定期購入で買ってしまった—など、その手口は多様です。

ほかにも、①「〇人が閲覧中」、「〇人が購入済み」などと表示されて焦ってしまった②解約までの手続きやページがわかりにくい③商品閲覧したいだけなのに、会員登録を求められ個人情報の入力をさせられた—といった例もあります。

消費者がその仕組みに気付きにくいこと、不特定多数への影響が大きいことなどが問題視されています。このようなダークパターンにだまされないためには、まず「ダークパターンが存在することを知る」ことと、購入前に「ひと呼吸置く」ことが重要です。

消費者庁が作成した「令和6年度消費者白書」P.73に、ダークパターンJPの「ダークパターンを回避するチェックリスト」が掲載されています。左が二次元バーコード、下はURLです。



URL:<https://darkpatterns.jp/types-of-dark-pattern/>

地域消費者協会 元気だより

暮らしのフェスティバル 富良野

富良野協会は昨年10月19日、複合庁舎1階会議室 AB で「暮らしのフェスティバル」を開催しました。会場入口でパネル展を行い、食品ロス・冷蔵庫の整理方法のパネルを見た



来場者は「日頃から気をつけるようにしていたが、改めて確認できた」と話していました。フリーマーケットでは、洗剤やハンカチ、防寒グッズが人気でした。野菜の直売コーナー＝写真＝では、黒豆、ゆり根、大根が好評で、2時間で70人が来場しました。

しゃりみんなの消費生活展 斜里

斜里協会は昨年11月16日、5年ぶりにゆめホール知床で「しゃりみんなの消費生活展」を開催しました。着物寄附交換会と「きものカフェ」を行い、タンスに眠っている着物を処分したい人と着物が欲しい人との交換会と着物リメイク展示会をしました＝写真＝。農民同盟青年部がぶた汁を、斜里協会がおにぎりとコーヒーを無料提供し、会場に赤い羽根共同募金箱を設置しました。25,749円の寄付が集まり、斜里町社会福祉協議会へ寄付しました。来場者は230人でした。



消費生活展で餅つき 美唄

美唄協会は昨年10月5日、「消費生活展」を主催し、130人が来場しました。来場者に乳製品、協会の活動記録集、先着65人に新米を配布しました。餅つき機で2臼の餅をついて来場者に配り、みたらし味やきな粉餅に「おいしい」の声が続出しました。フリーマーケット＝写真＝では手編みの帽子、靴下などが人気でした。物価高の昨今、フリーマーケットは売り手と買い手の実利になる一石二鳥と実感しました。



協会設立50周年記念講演会 浜中

浜中協会は昨年11月14日、「浜中消費者協会50周年記念講演会」を開催し、その後庁舎の見学会を行いました。釧根管内消費者協会員、斉藤清隆 浜中町長、町議、浜中女性協議会のメンバーなど60人が集いました。記念講演会は「地球と暮らしを守るために消費者は何ができるのか」と題し、北海道消費者協会の武野伸二専務理事が講演し、その後に記念撮影をしました＝写真＝。参加者からは「わかりやすい講演だった」と大変好評でした。



カスハラ、物流・バス問題…

第 2 回消費生活リーダー研修講座

北海道消費者協会は、昨年11月22日、本年度第2回の消費生活リーダー研修講座を道立消費生活センターで開催しました。受講者はリモートを含め26人でした。

午前は北海道議会事務局政策調査課課長補佐の佐渡学氏が「北海道カスタマーハラスメント防止条例案」、厚労省北海道働き方改革推進支援センター長の本間創氏が「カスタマーハラスメント」をテーマに講演しました。

午後は、公益社団法人北海道トラック協会常務理事の木野博之氏と課長代理の継岩俊明氏が「物流の2024年問題について」と題し講演しました＝写真＝。



トラックドライバーの人手不足が深刻なため、消費者ができることとして、「宅配ボックスの利用や日時指定をして再配達を防ぐこと」「引っ越しは毎年3月中旬から4月初旬にピーク期間となるので早目の準備を」と受講者に呼びかけました。

バスの課題と現状をテーマに講演したのは一般社団法人北海道バス協会常務理事の今武氏です。運転手の人員不足に加えて燃料価格の高騰で、バス業界は未曾有の危機的状況にあることを踏まえ、各バス会社の路線減便に対する理解を求めました。

次回は2月21日（金）開催予定です。参加希望の方は総務・組織連携グループ Tel011-221-4217へ。

55協会で牛乳・米料理講習会

道協会は、ホクレンの牛乳・乳製品消費拡大事業と、北海道米販売委員会の北海道米消費拡大事業に取り組んできました。2024年度は35協会が牛乳・乳製品料理、20協会が米料理の講習会を開催しました＝写真＝美幌協会＝。



牛乳料理の講習会では、牛乳を使用したパングラタンやチーズケーキのほか、牛乳味噌汁などが、米料理では昆布でだしをとった枝豆ごはんやイタリア風ライスコロッケ「アランチーニ」などの献立がそれぞれ紹介されました。

酪農家、米農家が飼料や光熱費の高騰、消費の低迷で危機的状況の中、消費拡大をPRする活動は重要です。今後も生産者と連携する活動に力を入れていきましょう。

3月7日「スタディ」スクーリング

道協会が毎年開催する通信講座「消費生活スタディ」の本年度のスクーリングは3月7日（金）に開催予定です。対象は「スタディ」の効果測定提出者です。問い合わせは総務・組織連携グループ Tel011-221-4217へ。

3月8日に消費者トラブル110番

道立消費生活センターと札幌弁護士会は3月8日（土）午前10時～午後3時に特別相談「消費者トラブル110番」を実施します。電話相談のほか、来所（要事前予約）による相談にも対応します。詳しくは道センター相談支援グループ Tel011-221-0110へ。

子どものボタン電池の誤飲事故に気をつけましょう！



—電池の放電によるアルカリで消化管が損傷します—

国民生活センター
のテスト（抜粋）

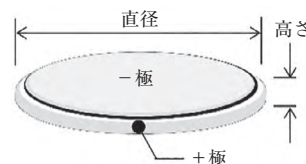
コイン形リチウム電池やボタン形アルカリ電池などを誤飲した場合、電池の放電により作り出されたアルカリによって、食道や胃などの消化管を損傷（化学やけど）する危険性があり、過去には死亡事故も発生しています。

ボタン電池の誤飲防止に関しては、2014年に消費者庁や国民生活センターが注意喚起を行い、18年には国内の電池業界で乳幼児は開封できない誤飲防止パッケージが採用されるなど、さまざまな事故防止の取り組みが行われてきましたが、「医療機関ネットワーク」や「医師からの事故情報受付窓口」には現在も事故情報が寄せられています。事故情報の中には入院を必要としたケースも見られ、さらに処置が遅れれば重篤な事故につながる恐れがあります。ボタン電池の誤飲が極めて危険であることに変わりはないことから、子どものボタン電池の誤飲事故の未然防止・拡大防止のため、国民生活センターが消費者へ注意喚起を行っています。

ボタン電池について

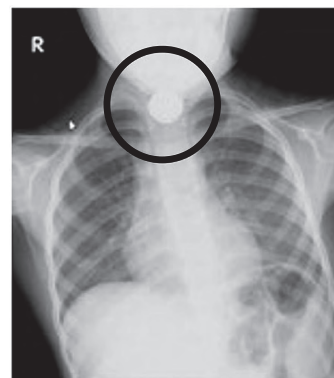
ボタン電池は、高さが直径未満の円形の電池です。プラス（+）極やマイナス（-）極等の材料の組み合わせによって電圧が異な

り、コイン形リチウム電池（CR）、ボタン形アルカリ電池（LR）、酸化銀電池（SR）、空気電池（PR）（表参照）などの種類があります。



〔医療機関ネットワークにおける事故事例〕

子どもがコイン状のものを手に持っていた。その直後より10回嘔吐あり。口に入れる瞬間は見ておらず、電池がどこにあったか、どこから持ってきたのかも不明。誤飲から1時間ほど経過したところでX線検査により直径2 cm 程度のリチウム電池1個を確認。上部消化管内視鏡検査にてリチウム電池を取り出した。



（写真は医療機関提供）

（事故発生年月：2023年10月、3歳7カ月・女兒）

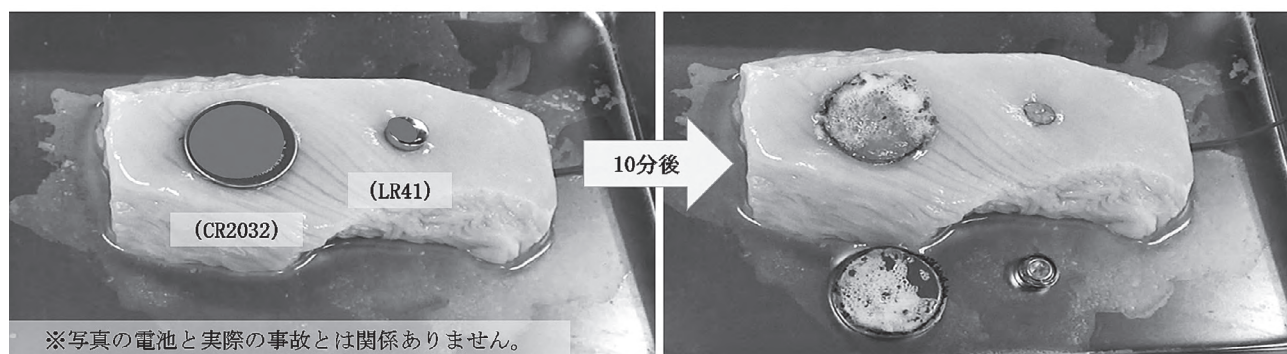
表：ボタン電池の種類等

電池の種類	記号	製品の例	電圧（※）	使用機器の例	外観イメージ
コイン形リチウム電池	CR	CR2032、CR2025	3.0V	LED ライト、体温計、歩数計、温湿度計、リモコン、キーレスエントリ、腕時計	
酸化銀電池	SR	SR44	1.55V	腕時計	
ボタン形アルカリ電池	LR	LR44、LR41、LR1130	1.5V	電子玩具、キッチンタイマー、LED ライト、体温計、防犯ブザー、小型ゲーム機	
空気電池（空気亜鉛電池）	PR	PR48、PR41	1.4V 1.45V	補聴器	

（※）数値は、JIS C 8500：2022「一次電池通則」による公称電圧。

鶏肉によるテスト

ボタン電池がタンパク質に与える影響を見るため、生理食塩水に浸した鶏肉にボタン電池を接触させて（写真左）接触部付近の損傷具合を10分後に確認しました。その結果、鶏肉にはボタン電池との接触部に沿って損傷が見られ（写真右）、損傷部位付近の pH を測ったところ、13を超える強アルカリ性の状態でした。



写真：ボタン電池が接触した鶏肉の損傷状態

	スライド式	ねじ込み式	キャップ式	つまみ式
工具等不要				
工具等使用	コイン使用	ねじ止め式	ペン先使用	マイナスドライバー使用

図：機器のボタン電池収納部のふたのタイプ

機器のボタン電池の収納部

ボタン電池は、玩具、時計、タイマー、LED ライト、体温計、補聴器、リモコンなど、身近でさまざまな機器に使われており、電池収納部のふたには図のようなタイプがあります。

ふたのタイプのうち、特に道具を必要とせず1つの動作で開けられるスライド式やキャップ式は子どもにとっても比較的開けやすいので、機器自体を子どもが不用意に触ることができない場所に置く、保管する、といった措置が必要です。

また、2014年に実施したボタン電池使用機器の落下試験では、キッチンタイマー等が落下した時に電池収納部のふたが外れて電池が飛び出す状況が確認されました。現在も同様の現象が生じる商品が存在する可能性があると考えられます。そのため、子どもの手の届かないところに設置していても、落下でふたが外れてボタン電池が飛び出すこともあるので注意が必要です。

消費者へのアドバイス

●誤飲事故を防ぐ

- ・子どもの手の届かないところに置きましょう。
- ・ボタン電池使用機器の状態にも気を配りましょう。
- ・玩具は「ST マーク」付きの商品を選びましょう。
- ・子どもが訪問する先でもボタン電池等の管理をしっかりしましょう。

●誤飲事故が発生したら

- ・誤飲したところを発見しても急に声をかけないようにしましょう。驚いた拍子に吸い込んだり、飲み込んでしまうことがあります。
- ・口の中のものはすぐ取り除き、飲み込んだものは無理に吐かせないようにしましょう。
- ・ボタン電池の誤飲が疑われる場合は速やかに医療機関を受診しましょう。

〈訂正〉令和 5 年 6 月掲載の「冷凍食品の残留農薬」の中でテスト商品の価格に誤りがありました。「No.7」の購入価格195円とあるのは395円、「No.8」の395円とあるのは195円でした。お詫びして訂正します。

引っ越しをキャンセル 段ボール返送料の支払いは必要!?

問 1 ヶ月後に引っ越しする予定で、引っ越し業者紹介サイトに登録した。事業者から電話が来て、電話で荷物の概要を伝えて見積書もらい、申し込みした。引っ越しを延期することにしたため、キャンセルを申し出たら、段ボールを発送済みなので返送料4,000円を請求されたが、見積書には記載がなく、事前説明もなかったため、納得できない。（60代 女性）

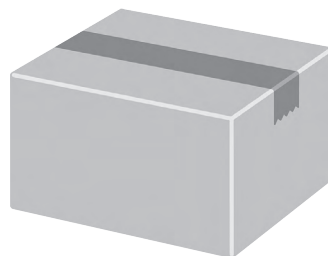
答 運送業者は国土交通省が定めた「標準引越運送約款」に基づくルールにより引っ越しを行います。同約款では解約料のほかに、提供されているサービスがある場合、見積書に明記されていれば、その費用を徴収できるとされています。

段ボールの返送に関して、見積書に記載されていない旨を伝えて、事業者と話し合う方

消費生活相談

法があることを助言しました。また北海道トラック協会でも相談を受けていることを伝え、同協会が事業者と交渉してくれて、請求が取り下げられたと報告がありました。

引っ越しの見積りは無料ですが、電話やインターネットだけの見積りは避けて、複数の事業者から見積りをもらって比較しましょう。例年3～4月にかけて引っ越しが集中し



ますが、人手不足などにより希望に添えない場合もあるので、早めの準備を心がけましょう。

銀行からの調査と思ったら… フィッシングメールでカードが悪用された

問 昨日、銀行口座の利用目的に関する照会メールが届いたので、サイトにアクセスして銀行のキャッシュカードやクレジットカードの番号などを入力した。その後、海外経由でクレジットカード決済されたとの通知が届いたため、カード会社に連絡して利用した覚えがないことを伝えたが、請求が確定する前



なので何もできないと言われ困っている。（40代 女性）

答 クレジットカード会社や金融機関など、実在する企業をかたったメールを送り付け、カード番号やパスワード、アカウント ID などの情報を詐取するフィッシング詐欺の相談が依然として多く寄せられています。メール本文に記載されている住所や電話番号が正規のものと同じ場合もあり、手口も巧妙化しています。

相談者には、今後の悪用を防ぐためにカード会社に連絡してカード番号の変更手続きをするよう助言しました。また請求が確定した場合には、カード会社に利用の覚えがないことを伝えて、請求を取り下げてもらえないか話し合ってみよう助言しました。

不審なメールが届いた場合は、事業者の公式サイトなどで、本物かどうかを確認しましょう。

トラブルに遭ったら、早急に最寄りの消費生活相談窓口相談を。

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…

TEL 050-7505-0999