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
https://www.syouhisya.or.jp/

デジタル消費者教育授業 ……2
衆議院特別委員会が来所 ……3
３氏に全消協功労者表彰 ……3
11月に消費者運動代表者会義 …3
10月24日消費者トラブル110番 ……3
リーダー養成講座修了 ……4
多彩な講座で学ぶ ……4
地域消費者協会元気だより ……5
空調能力のないエアコンに注意 ……6～7
消費生活相談（ノートパソコン発火／海外アプリのサブスク契約解約） …8



全国消費者協会連合会から表彰された森田紀子相談員（左）＝７月７日、北海道立消費生活センターくらしの教室

協会ホームページ　協会フェイスブック

豪雨災害「対岸の火事ではない」
第63回北海道消費者大会に168人



北海道消費者協会は58地域消費者協会と共催し９月８日、札幌市中央区の札幌市教育文化会館で第63回北海道消費者大会を開きました＝**写真**＝。今回のメインテーマは「北海道から四季がなくなる？～気候の変化と私たちのくらし～」とし、前回を上回る168人が参加しました。

基調講演では、北大大学院地球環境科学研究院の佐藤友徳教授が、地球温暖化について①地球の気温上昇は20世紀後半から加速②2023年の猛暑は太平洋高気圧の張り出しと海洋熱波により北海道が熱帯のゾーンに突入していた―と解説。続いて札幌管区気象台の森田克也気象防災情報調整官が、気象庁の新たな５段階の警戒レベルなどを説明し「レベル４で避難を終えてほしい」と強調しました。

パネルディスカッションには佐藤、森田両氏に旭川協会の渡邊眞知子会長と釧路協会の武田和紗会長が加わりました。国内で多発する豪雨災害について渡邊氏は「旭川市は災害が少ないが、対岸の火事ではない」とし、市が今春発行した防災の総合的な冊子への市民の関心の低さを懸念しました。武田氏は温暖化対策に関し「（気温上昇を緩和するため）環境に配慮する企業の商品を買うなど、できることに取り組む」と述べました。今大会の詳細は次号に掲載します。

デジタル発　北海道消費者協会ホームページに、スマホ、SNS、ネット通販などデジタルに関わる最新情報やトラブル事例をお届けする新ページ「デジタル発」を作成しました。ぜひご覧ください。

会員募集中！申し込みはお近くの消費者協会へ

協会名

世代を超えて学ぶ「デジタル消費者教育授業」

道協会事業 地域の安全 中学生とシニアが共につくる

デジタル化が急速に進み便利さが広がる一方で、巧妙化する詐欺や悪質商法により、年齢や世代を問わず誰もが「脆弱な消費者」となり、被害に遭いやすい時代を迎えています。社会はこのようなパラダイムシフトの只中にいます。こうした中、北海道消費者協会は2025年から、中学生とシニア世代が対話を通じて地域の安全を共につくる「デジタル消費者教育授業」を、道内各地で展開しています。世代を超えて声をかけ合える関係こそが地域の安全の土台になるとの思いから、「自助」だけでなく、地域で支え合う「共助」を軸にした対話型の学びに取り組んでいます。

■被害急増、広がる実践

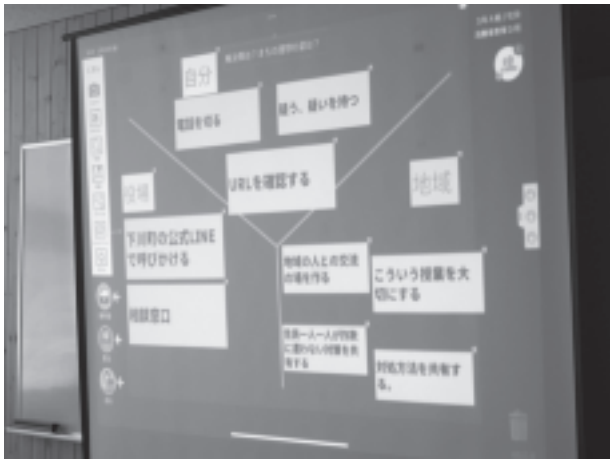
道内のSNSに関係する消費生活相談は増加が続き、23年度には過去最多の2,628件を記録。25年には特殊詐欺の被害額が前年比3.6倍の約27億６千万円に上りました。デジタルに不慣れな高齢者だけでなく、若い世代の悪質商法被害も増えており、世代を超えた学び合いの必要性が高まっています。

授業は、高齢者と中学生が数人ずつのグループに分かれて進みます。前半は双方向のICT教材で電子商取引や消費者トラブルの手口を学び、生徒はタブレットに意見を入力して共有。後半は世代を超えて話し合い、各グループが消費者被害に遭うことのない安全で安心な「理想のまちの姿」を発表します。

■対話通じ確かな手応え

これまで、中札内村、室蘭市、札幌市、鶴居村、下川町などで開催してきました。室蘭市では教育委員会が後押しして３校に拡大。下川町では警察官も見学に訪れるなど、学校、行政、地域の連携が生まれています。

振り返りでは、確かな手応えが見えています。中札内中学校のアンケートでは「契約知識が高まった」とする回答が100%、「デジタル被害を理解できた」が97%に達しました。



下川中生徒が学んだ結果を発表したスライド

札幌市では、オンラインゲームでの課金の失敗を語った生徒に、シニア世代の元校長が「お金はどうやって手に入ると思う」と語りかける場面も。電子商取引などについて知ってほしい内容は、高齢者と中学生でほぼ共通しており、会話も弾むということです。鶴居村では「身近に相談できる場所がほしい」との生徒の声が、26年５月の「鶴居村消費者被害防止ネットワーク」設立につながりました。

■コミュニティの基盤にも

住民同士の支え合い（共助）に、自治体、警察、教育委員会などの関与（公助）が加わることで、一人ひとりの気づき（自助）を地域全体で支える仕組みが立ち上がります。世代を超えたつながりを育てることは、人口減少時代の地域コミュニティの基盤づくりにも通じます。

◇　◇　◇

「デジタル消費者教育授業」の取り組みは、国民生活センターの広報誌・ウェブ版「国民生活」2026年７月号（No.167）の「消費者教育実践事例集」にも掲載されました（https://www.kokusen.go.jp/wko/）。この授業に興味のある地域協会は、デジタル推進・企画担当（道高）までご連絡ください。

衆院消費者問題特別委が来所

衆議院消費者問題に関する特別委員会（笠浩史委員長）が９月２日、道内実情調査のため道立消費生活センターを訪れました。

各党の委員10氏が、消費生活相談員が消費者からの相談に対応している様子を視察した後、くらしの教室で、長島博子所長らセンター職員と意見交換。「相談員１人当たりの負荷が重いのでは」との委員の質問に、相談員が「人手不足で相談を受けきれていないのではと心配だが、道民、国民のための仕事にやりがいがある」と答えていました。



その後、消費者教育PRキャラクターと一緒に写真撮影しました**＝写真＝**。

一行は道環境生活部くらし安全局から消費者行政について聴取したほか、特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道との懇談も行いました。

３氏に全消協功労者表彰

北海道消費者協会が加入している全国消費者協会連合会（村千鶴子会長）の本年度功労者表彰に、美深協会の清水節子会長、上富良野協会の水島睦子会長、道協会の森田紀子相談員が選ばれました。

７月７日の道協会代表者会議で、道協会の長島博子会長から森田相談員に表彰状が手渡されました**＝写真は１面＝**。清水会長と水島会長には郵送にてお届けしました。

３氏は長年、地域の消費者教育、消費生活相談などの幅広い活動に取り組み、消費者の権利擁護に尽力されたことが評価されました。

11月10日に消費者運動代表者会議

北海道消費者協会は本年度の第２回消費者運動代表者会議を11月10日（火）午後１時から、道立消費生活センターくらしの教室で開催します。

テーマなどは決定次第お知らせします。問合せは総務・組織連携グループ（電話011-221-4217）へ。

10月24日　消費者トラブル110番

来所相談も受け付けます

道協会が指定管理する道立消費生活センターと札幌弁護士会は、10月24日（土）午前10時～午後３時、特別相談「消費者トラブル110番」を実施します**＝写真は３月の特別相談＝**。



当日は、特設電話による電話相談のほか、来所による相談（事前予約が必要）も受け付け、札幌弁護士会の弁護士と同センター消費生活相談員が対応します。

相談内容は消費生活によるトラブルで、消費者からの相談であれば､分野は問いません。来所相談の予約は相談支援グループ（電話011-221-0110）へ。

10月24日（土）の特設電話番号

011-272-7007

20日間で54講座学ぶ

リーダー養成講座 ４人に修了証書

地域の消費者運動の担い手を育成する第63期消費生活リーダー養成講座が、７、８月の計20日間の日程で開催されました。道立消費生活センターくらしの教室の対面方式で全54講座を受講した４人が、８月28日の最終日、長島博子会長から修了証書を受け取りました**＝写真＝**。北海道消費者協会の主催で、歴代の修了生は1,613人となりました。



会員外の一般参加で受講した札幌市の當眞真澄さんは修了式で「充実したカリキュラムがとても勉強になり、視野が広がった」と感想を述べ、いずれ相談員を目指したいと意欲を見せてくれました。

７月中の前期は、国家資格「消費生活相談員」を取得する人向けの内容でした。８月からの後期は環境問題、SDGs、食品や栄養など多彩な内容を学びました。

このうち、「エシカル消費でつくる新たな日常」の講座は、身近なところで実践できる消費行動がテーマでした**＝写真＝**。



「エシカル消費」「ファシリテーション」など多彩に

講義は島田法律事務所の島田広弁護士がオンライン方式で担当し、「手にする商品の向こうを想像し」、「誰が作っているのかを考えて自分がつながる輪に気付き」、「いろいろな社会とのつながりや貢献ができること」とエシカル消費を説明。最近では、フェアトレード商品が身近な店でも売られており、近所の書店をどう守るかなど、地域に配慮した消費につなげることが大切と強調していました。

後期の８月24日は、道協会非常勤講師の山口博美氏が「人の力を引き出すファシリテーション～会議を円滑に！協働で問題を解決」と題して講義をしました。

「ファシリテーション」は「促進する」という意味で、米国から入ってきた、会議などを運営する際の考え方です。

講座では①ファシリテーションの基本的な考えができる②話し合いを円滑にするスキルに触れてみる―という２点を目指し、相手の紹介文を作成する「他己紹介」のペアワークを行いました**＝写真＝**。



受講者はペアになった相手に１分間のインタビューを行い、相手の魅力を発表しました。山口氏は、「相手の話を聞くときは身体を近づける姿勢も重要」とアドバイスしました。

道立消費生活センターの
相談専用電話番号が変わりました

011-271-1022

地域消費者協会 元気だより

終活学習会を開催　上砂川

８月19日に町民センターで「終活に向けて人生100年を元気に乗り切るために」と題し、道協会非常勤講師の佐藤美樹氏による学習会を行いました＝**写真**＝。

グループ発表のほか、残された人生でやるべきこと、やらなければならないことを再認識し、充実した学習会となりました。



夏の消費生活展　伊達

８月８日、９日の両日、「夏の消費生活展」を開催。高校生のグループがパネル展を見学し、「勉強になりました」と感想を寄せてくれました。

人気のフリーマーケットコーナーでは、衣類や瀬戸物を10円～500円で販売＝**写真**＝。参加者は宝探しのように品物を見つけていました。



リフォームの会　小樽

８月24日、紙バンドでかごやバッグを作る「リフォームの会」を実施しました＝**写真**＝。1992年から続いているリフォーム研究会の会員10人が参加しました。



参加者の中には健康のため、仲間の元気をもらおうと楽しみに通っている人もいます。

災害用携帯トイレ販売　釧路

2025年から、協会事務局で吸水ポリマー（凝固剤）入り携帯トイレの販売をしています＝**写真**＝。





10回分200円、20回分を450円で提供しています。いつ災害が起こるのかわからない中で、その備えは重要です。10回分は今年８月までに500個を超える注文がありました。



空調能力のない“エアコン”に注意！

―国民生活センターのテスト（抜粋）―



家庭で使用されるルームエアコンやポータブルエアコン、いわゆるエアコンは、室内の温度や湿度を調整する空調機器で、主に冷房・暖房・除湿機能を備えています。その種類には壁掛け型、天井埋込型、窓用、床置き型などがあり、設置場所や用途に応じて選ばれます。PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）にはインターネットショッピングで購入した、置くだけで空間の温度を上げたり下げたりする“エアコン”のような効果をうたう商品が広告のように冷えないといった相談や、「○○秒で△△℃上昇させる」や「○秒即暖」といった広告があるにも関わらず温風が出ないといった暖房機能に関する相談が継続的に寄せられています。そこで、国民生活センターは、これらの空間の温度を上げ下げする、“エアコン”のような性能をうたう商品について、広告の内容に対する機能や性能を調査し、消費者に注意喚起しました。

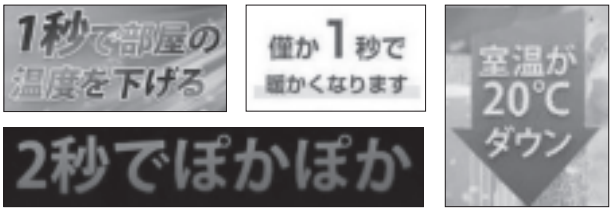
PIO-NETに寄せられた相談事例

・動画共有SNSの広告を見て、卓上ヒーターを購入した。「外は冬でも部屋の中は半袖」と書いてあるが、顔を近づけないと暖かさを感じない。温風が炎になって吹き出している広告に騙された。

・SNS閲覧中に室外機のいらない簡易エアコンの広告を見た。広告には日本の大手電機メーカーと共同開発のようなことが表示されていた。かなりの風量があり、３分で部屋中冷たくなるように見えた。商品が届き開封すると、広告とは違って弱い風がどうにか出る程度だった。

テスト対象銘柄

SNSや動画投稿サイト、インターネットショッピングモール等で販売されている商品について、商品ページに「冷房機能」「暖房機能」「○秒即（速）暖」「○秒で室温を△△℃下げる／上げる」などと空調機能や性能をうたう広告表示がされた、冷房、暖房、またはその両方の機能を有することをうたう商品10銘柄を無作為に抽出し、テスト対象としました。



広告内容（抜粋）

テスト結果

・冷房機能を有することをうたう６銘柄すべてが、冷房機能を有していませんでした（表１）。

・規定の時間で部屋を暖めることをうたう５銘柄すべてが、時間内に温度を上げることはできませんでした（表２）。

No.	室温	吹き出し口温度
1	28.6℃	28.9℃
2	28.7℃	29.0℃
3	28.5℃	28.9℃
4	28.7℃	29.1℃
5	28.6℃	29.0℃
8	28.4℃	29.0℃

No.	暖房前の室温	暖房開始から30分経過後の室温	上昇温度
2	13.1℃	14.8℃	1.7℃
6	13.5℃	16.2℃	2.7℃
7	15.2℃	16.3℃	1.1℃
9	16.0℃	19.7℃	3.7℃
10	16.4℃	18.0℃	1.6℃

表1：冷房機能の調査結果　表2：暖房機能の調査結果

・交流電源を使用する５銘柄すべてで、動作中の消費電力が表示消費電力を下回りました。

表示の調査

・取扱説明書の記載内容を確認したところ、10銘柄中７銘柄が英語または簡体中国語で記載されており、日本語での記載はありませんでした。

・販売サイト上の広告で冷房機能があることをうたうすべての銘柄で、取扱説明書に冷

房機能に関する記載がありませんでした。

消費者へのアドバイス

・USB電源や容量の小さいバッテリー等の少ない電力でエアコンのように部屋や空間の温度を上げたり下げたりすることはできません。
・「数秒で室温が変化する」「エアコン並み」等、冷暖房機能の性能を誇張する広告のある商品は、購入前に記載内容を十分に確認しましょう。
・消費電力や電圧の表示（数値）を確認しましょう。
・「どこから」「何を」を買おうとしているのか、購入する前に「特定商取引法に基づく表記」のページをよく確認したり、インターネット検索で調べたりするなどして確認しましょう。
※詳細は国民生活センターのホームページを参照ください。



写真：テスト対象銘柄

No.	銘柄名 または品番	製造または販売事業者	電源	消費電力	購入価格 （税込み）
1	扇風機	神長(gm. shop) (法人番号：なし)	USB バッテリー	5W	¥1,680
2	壁掛けヒーター KT001	株式会社コアメイトジャパン(COREzo) (法人番号:2012801018317)	AC100V	1500W	¥7,828
3	ポータブル冷風機 Z10	ALAS株式会社(ALASショップ) (法人番号:8140001133488)	USB バッテリー	9W	¥12,800
4	静音省エネ サーキュレーター XT-01	ZhengZhouXiZouDianZiShangWu YouXianGongSi (XiZou e-commerce) (法人番号:なし)	USB	5W	¥1,288
5	ポータブルエアコン CT-106	Okreform(ウィズレイ) (法人番号:なし)	USB バッテリー	7W	¥12,980
6	2026年改良モデル 暖房器具PTC2000	株式会社MediTrip(NOAHshop2号店) (法人番号:4290001086213)	AC110V～	2000W	¥6,580
7	家庭用ファンヒーター	鄭州クォーディオ・ネットワーク 技術有限公司 (法人番号:なし)	AC110V	400W	¥5,580
8	移動式小型エアコン M60-A	shanxi xiuyu maoyi youxiangongsi(XiuYuShop) (法人番号:なし)	USB バッテリー	3.3W	¥8,660
9	ファンヒーター NF-10	有限会社潮庭商事(ウシオノニワ) (法人番号:8021002069270)	AC100V	1200W	¥3,380
10	セラミックヒーター BGJR-BL	FIREWORKS（ハナビ） (法人番号:なし)	AC100V	600W	¥3,180

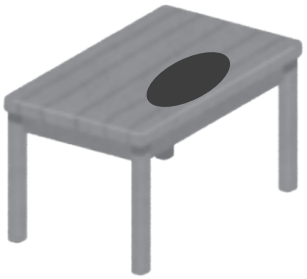
※このテスト結果は、テストのために購入した商品のみに関するものです。

表3：テスト対象銘柄

消費生活相談

ノートパソコンから発火…焦げたテーブルも補償してもらえる？

問　ノートパソコンを使用中に突然本体から発火し、置いていたテーブルが焦げてしまった。メーカーに連絡して調べてもらったところ、発火の原因がパソコンにあると認められ、製品自体は交換してもらった。焦げてしまったテーブルも補償してほしいが、折り合いがつかず困っている。



（30代男性）

答　製品の欠陥や不具合によってケガをしたり財産に被害を受けたりした場合、まずは、メーカーや販売店との話し合いで解決を目指すことになります。

この事例のように、事業者側が製品の不具合を認め、製品自体の交換に応じていても、テーブルの補償については、損害賠償の交渉になるため、提示額に納得できない場合は、弁護士会が設置している法律相談などを利用し、法的見地からの助言を得て交渉を進めるのも一つの方法です。

なお、ノートパソコンやスマートフォンなどに多く使われている「リチウムイオン電池」は、強い衝撃や劣化、不適切な使用により発火・発煙事故につながる恐れがあります。取り扱いの注意事項を守り、異常な発熱や膨らみを感じたらすぐに使用を中止しましょう。

アプリを試すつもりがサブスク契約に…海外事業者のアプリ 解約方法わからない

問　スマートフォンでトレーニング用のアプリを見つけ、ダウンロードして登録したところ、定期的に料金が発生するサブスクリプション契約になっていた。解約しようとしたが、海外の事業者が提供しているアプリのようで、解約の方法がわからない。

（60代女性）

答　通信販売は特定商取引法で規制されており、事業者は広告にサービスの内容や価格、解約条件などを表示する義務があります。

サブスクリプション契約については、スマートフォンのアプリを削除（アンインストール）しただけでは解約にはなりませんので注意が必要です。利用規約などに記載された方法で解約する必要がありますが、プラットフォーム（App Store や Google Play 等）のアカウント管理画面から解約手続きを行える場合があります。

事例のように、海外の事業者との契約でトラブルに遭った場合は、「独立行政法人国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」に相談する方法があることを伝えました。



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 011-271-1022

「消費生活相談」の記事は道立消費生活センターの提供によります。本紙の記事を転載する場合は総務･組織連携グループ011-221-4217までご連絡ください。