

7 / 22 (水) の発表



ウポポイ  
NATIONAL ASHIKAGA HERITAGE MUSEUM  
民族共生象徴空間

北海道白老町に2020 OPEN!

報道発表資料の配付日時 7月22日(水) 15時00分

発表項目 (行事名)	北海道苦情審査委員の活動状況報告(令和2年度第1四半期)について		
記者レクチャー のお知らせ	(実施日時)	発表者	
		発表場所	
概要	<p>北海道苦情審査委員に関する条例第18条に基づき、令和2年4月1日から6月30日までの苦情審査委員の活動状況報告がありましたので、お知らせします。</p> <p>【概要】</p> <p>1 苦情申立ての状況(3件) 知事部局3件(総務部1件、環境生活部1件、経済部1件)</p> <p>2 苦情申立ての処理状況(3件)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・審査を終えた事案 0件</li> <li>・審査をすることができない事案 1件</li> <li>・審査中の事案 2件</li> <li>・制度の対象外となった事案 0件</li> <li>・申立ての内容を検討中の事案 0件</li> </ul>		
参考			

報道(取材)に当たってのお願い			
他のクラブとの関係	同時配付	(場所)	
	同時レク		

担当 (連絡先)	総合政策部知事室道政相談センター 相談苦情審査グループ 主幹 中島 浩昭 TEL ダイヤルイン 011-204-5523、内線21-702		
-------------	---	--	--

# 北海道苦情審査委員の活動状況報告

北海道苦情審査委員に関する条例（平成10年条例第45号）第18条第2項に基づき、令和2年4月1日から令和2年6月30日までの北海道苦情審査委員の活動状況を、次のとおり公表します。

令和2年7月22日

北海道知事 鈴木直道

## 1 苦情申立ての状況

令和2年4月1日から令和2年6月30日までの苦情申立ては3件となっており、表1及び表2のとおりである。

表1 対象機関別の苦情申立ての状況 (単位：件、人)

対 象 機 関	苦 情 件 数	申 立 人	
		個 人	法 人 等
知 事	3	2	1
総 務 部	1	1	0
総 合 政 策 部	0	0	0
環 境 生 活 部	1	1	0
保 健 福 祉 部	0	0	0
経 済 部	1	0	1
農 政 部	0	0	0
水 産 林 務 部	0	0	0
建 設 部	0	0	0
出 納 局	0	0	0
教 育 委 員 会	0	0	0
選 挙 管 理 委 員 会	0	0	0
連 合 海 区 漁 業 調 整 委 員 会	0	0	0
海 区 漁 業 調 整 委 員 会	0	0	0
内 水 面 漁 場 管 理 委 員 会	0	0	0
公 営 企 業 管 理 者	0	0	0
病 院 事 業 管 理 者	0	0	0
小 計	3	2	1
道 の 機 関 以 外	0	0	0
合 計	0	0	0

(注) 知事部局の所管部(局)別内訳には、振興局等出先機関に係るものを含む。

表2 申立事項

区 分	件 数	申 立 事 項
総 務 部	1	道職員のマスクの着用等について
環 境 生 活 部	1	北海道立消費生活センターの対応について
経 済 部	1	道産品消費回復事業に係るプロポーザルについて

- 2 苦情申立ての処理状況  
苦情申立ての処理の内訳は、表3のとおりである。

表3 苦情の処理状況

区 分	件 数
審 査 を 終 え た 事 案	0
審査をすることができない事案	1
審 査 を 中 止 し た 事 案	0
審 査 中 の 事 案	2
制度の対象外となった事案	0
審査することが適切か申立ての内容を検討中の事案	0
合 計	3

- 3 苦情審査結果の内訳  
審査を終えた事案はない。
- 4 勧告及び意見表明の状況  
勧告及び意見表明したものはない。

## 令和2年度第1四半期 苦情審査事案の概要

令和2年6月30日現在

区分	申立事項	審査結果等
総務部	<p><b>道職員のマスクの着用等について</b>                      申立人は、新型コロナウイルス感染拡大が深刻な折、知事が、不要不急の行動、業務縮小を訴え、出勤制限などを提案しても、〇〇総合振興局において職員がマスクを着用せずに職場で業務をすることは、新型コロナウイルス感染の発生源になりかねないことについての認識の甘さであり、誠に遺憾であるとして、</p> <p>(1) 知事がマスク着用の必要性を行動で示し、道職員も道民に対し指導する側であることから、率先して感染リスク回避へ細心の注意を払うべきではないか。</p> <p>(2) 〇〇総合振興局の単身赴任者が、毎週末札幌と〇〇を往来していることの自棄を求める。                      と苦情を申し立てたものである。</p>	<p><b>審査をすることができない事案(自己の利害にかかわらない)</b>                      申立人による苦情は、「自己の利害にかかわらない」ものであり、本条例に基づく苦情審査の対象とはならない(条例第12条第1項第8号)。</p> <p>申立人は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、感染回避のために細心の注意を払わなければならない中、道民に対して指導すべき〇〇総合振興局の職員が、マスクを着用せずに業務を行っている状況や単身赴任者の毎週末の札幌・〇〇間の移動について、適切な対応を求めている。                      申立ての趣旨は、適切な対応がされないことによる、新型コロナウイルスの感染拡大の危険等への懸念そのものであり、申立人自身の利益が侵害された、あるいは侵害される危険にあるということの主張ではなく、自己の利害にかかわるものとは言えないので、苦情審査の対象とはならない。</p>
環境生活部	<p><b>北海道立消費生活センターの対応について</b>                      申立人は、転居に伴うインターネットの回線移転の遅れに関する事業者との問題の解決を期待して、北海道立消費生活センター(以下「消費生活センター」という。)に相談をしたところ、消費生活センターは、</p> <p>(1) 消費生活センターから事業者に問合せをしても回答は同じであるとして、事実上、対応を忌避し、</p> <p>(2) 申立人が消費者ではないとして、法令解釈について虚偽の説明を行い、</p> <p>(3) 当該地域唯一の事業者との契約であるのに、安易に解約を促すなど、地方蔑視・地方切り捨てとなる対応</p> <p>をしたため、消費生活センターが正しい職務を果たし、北海道の地域情勢を理解して北海道全域の生活向上に資する姿勢を有するようになることを希望し、本件において、消費生活センターは、相談受付の意思がなく、その機能への信頼を強く疑わざるを得ない状況があるとして、状況の是正を求めて苦情を申し立てたものである。</p>	審査中
経済部	<p><b>道産品消費回復事業に係るプロポーザルについて</b>                      申立人は、令和2年〇月に公告のあった道産品消費回復事業に係る公募型プロポーザルについて、</p> <p>(1) 審査会では、申立人による説明を聞いている様子はなく、持ち時間終了の30秒前に説明を打ち切られた。</p> <p>(2) 審査会の翌日、審査結果の通知前に、知り合いの事業者から連絡があり、本事業と酷似した内容で、運営を行う企業名などの詳細の情報を聞いた。</p> <p>といった状況から、本件公募型プロポーザルによる事業者の選定は予め決まっていたのではないかと疑念を持つに至り、道に対して説明を求めるため、苦情を申し立てたものである。</p>	審査中