北海道

令和４年度
北 海 道 消 費 生 活 条 例
施 行 状 況 報 告 書

令和 ５ 年 ６ 月

北 海 道

はじめに

道では、道民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的として北海道消費生活条例を制定し、消費者の利益の擁護や消費者被害の発生・拡大の防止を図っています。

本条例は、消費者を取り巻く環境の変化等を踏まえ、自主的かつ合理的に行動する消費者の育成を目指すとともに、消費生活に関する情報収集・提供をはじめ、危害の防止、規格や表示等の適正化、不当な取引方法の禁止、消費者被害の救済、消費者教育の推進など、道の施策の基本となる事項を定めています。

この報告書は、本条例第７条の規定に基づき、道が道民の消費生活に関して講じた施策の令和４年度の施行状況について、報告を行うものです。

目　　次

第１　消費者被害の救済・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１
　１　道による消費者被害の救済
　２　市町村の消費生活相談処理に対する支援

第２　消費者教育の推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５
　１　消費者教育の推進
　２　消費生活に関する啓発・情報提供
　３　消費者市民社会の形成

第３　見守りネットワークの推進と消費者団体との連携・・・・・・・・・・・６
　１　消費者被害防止のためのネットワーク設置促進
　２　消費者意見の反映及び消費者団体との連携・活動促進

第４　公正な消費者取引の確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８
　１　商品等の表示等の適正化
　２　消費者取引等の適正化

第５　消費者の安全・安心の確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・９
　１　消費者事故情報の収集・共有・周知
　２　食の安全性の確保
　３　価格安定対策

第６　消費生活施策の総合調整・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１５
　１　北海道消費生活審議会の運営
　２　関係機関等との連絡会議の運営等

資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１７

第１　消費者被害の救済

１　道による消費者被害の救済

(1) 苦情相談処理体制の整備

多様化・複雑化する苦情相談に対応するため、道立消費生活センターに（独法）国民生活センター認定等の資格を有する消費生活相談員を11名配置し、電話、面談及び電子メール等による相談に対処するとともに、高度な専門的知識を必要とする苦情相談には、弁護士及び臨床心理士から助言を受け消費者被害の救済に努めました。

なお、消費生活相談員については、（独法）国民生活センターが実施する研修の受講により、資質の向上に努めました。

また、道立消費生活センターについては、地方自治法の規定に基づく指定管理者制度により、(一社) 北海道消費者協会が指定管理者として管理を行っています（令和４年度から令和８年度までの５年間）。

(2) 消費生活相談件数及び主な内容

令和４年度に道立消費生活センターが受け付けた消費生活相談件数は8,607件となっており、このうち苦情相談が7,833件（全体の91.0%）となっています。令和３年度と比べ、受付件数は184件（2.1%）減少、苦情相談は9件（0.1%）増加しました。

令和4年度消費生活相談の主な内容

項目		件数(件)		主な内容
		R3	R4	
商品	保健衛生品	676	945	通信販売による化粧品の契約・解約、販売方法等
	食料品	747	710	通信販売による健康食品の契約・解約、販売方法等
	教養娯楽品	710	706	スマートフォンや電子タバコ、新聞等の契約・解約、販売方法等
役務	教養・娯楽サービス	748	769	出会い系サイト、アダルト情報、インターネットゲームの契約・解約、販売方法等
	レンタル・リース・貸借	732	690	賃貸住宅(集合住宅や戸建住宅)等の契約・解約、品質・機能等
	運輸・通信サービス	822	648	インターネット通信サービス(光回線)や移動通信サービス(携帯電話)の契約・解約、販売方法等

(3) 北海道警察における相談対応

令和４年中に、北海道警察で受理した消費者が不安に感じる特殊詐欺、ヤミ金融、悪質商法などの相談は、3,531件でした。そのうち、特殊詐欺の相談は2,267件で、前年に比べて716件増加し、ヤミ金融、悪質商法などの相談は1,264件で、前年に比べて103件減少しました。

(4) 相談等の処理に当たって取り組んだ事項

ア　消費生活相談窓口での取組

独立行政法人国民生活センターが運営・管理する全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）に蓄積されている全国の消費生活相談情報を活用し、迅速かつ適切な相談業務を行いました。

また、相談受付時間内に相談することが困難な消費者のため、令和４年度においては、24時間受付可能な電子メールによる相談223件に対応するとともに、休館日である土曜

日に「消費者トラブル110番」として特別相談を２回実施しました。

さらに、高齢者や障がい者等からの消費生活相談には、市町村の地域包括支援センターや相談支援窓口などの関係機関と連携し、消費者の年齢や障がいの特性などに配慮した相談対応に努めるとともに、消費者被害の未然防止を図るため、関係機関との情報共有を図りました。

イ　商品テスト

(ｱ) 実施概要

道立消費生活センターにおいては、商品の安全や性能などに関する苦情や問合せに応じており、原因究明に必要なテストや専門技術相談に対応するとともに、消費生活相談で問合せの多い商品や関心の高い商品を買い上げ、安全性や品質、性能などの試買テスト（買い上げ試験）を実施しています。

(ｲ) 実施結果

令和４年度の依頼テスト受付件数265件のうち、テストを実施したものは137件（51.7%）、専門・技術的な回答を行ったものは128件（48.3%）でした。

品目別の商品別のテストの実施状況は、被服品88件（33.2%）、食料品53件（20.0%）、住居品52件（19.6%）、教養娯楽品35件（13.2%）となっています。

また、上記相談受付件数265件のうち、危害・危険及び拡大損害に関するものは4件、うち住居品が3件、保健衛生品が１件でした。

住居品では、電動工具の互換バッテリーの爆発による怪我、床用ワックスによる頭痛、空気清浄機のケーブルの発熱、保健衛生品では、ヘアオイルへの引火でした。

(ｳ) 放射性物質スクリーニング検査の実施

このほか、消費者の安全と安心をより一層確保するため、(独法) 国民生活センターから貸与された放射性物質のスクリーニング検査機器を道立消費生活センターに配置しておりますが、依頼はありませんでした。

令和4年度　商品別のテストの実施状況

区　分	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	30	14	1	63	3	22	1	0	0	137
専門技術相談	23	38	0	22	5	13	21	6	0	128
件　　数 (%)	53 (20.0)	52 (19.6)	1 (0.4)	88 (33.2)	8 (3.0)	35 (13.2)	22 (8.3)	6 (2.3)	0 (0.0)	265 (100)

令和4年度　試買テスト実施状況

商品別分類	品名等	銘柄数	テスト項目	実施期間
食料品	ウスターソース類の食塩相当量	20	ナトリウム量および食塩相当量等	R4.4～R4.6
住居品	炭酸ボトル(真空断熱)の品質	5	保冷効果、保温効果等	R4.5～R4.9
被服品	透湿防水ウエア	7	防水性、透湿性、耐洗濯性等	R4.5～R4.9
住居品	低温調理器の品質	5	設定温度の精度、電気代等	R4.9～R4.12

(5) 北海道消費者苦情処理委員会の運営

消費者の苦情を適切・迅速に処理するためにあっせん又は調停を行う機関として、北海道消費者苦情処理委員会を設置しています。令和４年度においては、付託された事案はあ

りませんでしたが、消費者被害の救済に向けて意見交換を行いました。
　また、被害を受けた消費者が訴訟を提起する場合、必要な資金の貸付に当たり、同委員会の意見を聴くこととされていますが、該当する事案はありませんでした。

(6) 適格消費者団体への情報提供
　消費者契約法に基づく適格消費者団体への情報提供について、特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道と消費者被害救済のための行政措置情報等について情報交換を行い、同団体が行う差止請求関係業務の効果的運用を通じ、消費者被害の救済に努めました。

(7) 多重債務対策の推進
ア　貸金業相談員の配置及び苦情相談専用フリーダイヤルの設置
　専門の貸金業相談員を配置するとともに、苦情相談専用フリーダイヤル等に寄せられた貸金業者の業務方法等に係る苦情や債務整理に係る相談等に対応しました。
　令和４年度の相談等受付件数は52件（貸金業登録確認照会:29件、苦情対応:４件、その他:19件）でした。

イ　北海道多重債務者対策協議会の開催
　内閣に設置された多重債務者対策本部が決定した「多重債務問題改善プログラム」を踏まえ、平成19年より北海道多重債務者対策協議会を設置しており、国・道の関係機関及び警察、弁護士会、司法書士会等の関係機関と多重債務相談強化キャンペーン等の取組について情報共有を行いました。

ウ　多重債務問題の啓発
　新たな多重債務者の発生を予防するとともに、相談窓口の情報を提供するため、広く道民に対して啓発リーフレットの作成・配付（20,000部　配付先：市町村等255機関）による啓発を実施しました。

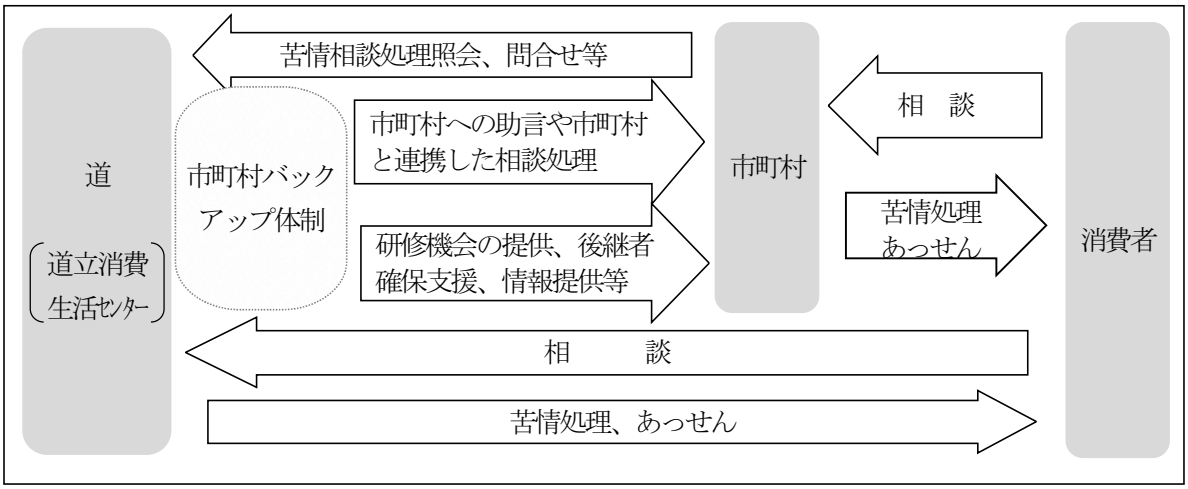
２　市町村の消費生活相談処理に対する支援

(1) 市町村からの相談処理に関する照会への対応
　市町村からの苦情相談処理に関する照会や問合せに、地域の実情を踏まえきめ細やかに対応するため、道立消費生活センターに市町村専用電話を設置し、同センターの相談員が、それぞれ担当する地区の市町村からの照会等に応じることとしています。

(2) 市町村における相談員等人材の育成・確保、消費者行政に関する情報交換
　市町村相談員等の人材育成については、経験別、地域別の研修を実施したほか、同センターの相談員を派遣し、市町村の苦情相談処理に関する現地支援や市町村の実情に沿った現地研修などを実施しました。
　また、消費者行政関係者による「消費者行政メーリングリスト」※により、注意喚起情報や行政措置等に関する情報などの各種情報交換を行ったほか、市町村における相談員を確保するため「消費生活相談員人材バンク」を整備し、人材情報の提供を行いました。

（※消費者行政メーリングリスト
　電子メールを活用し、行政や警察、消費生活センター等の関係機関において、消費生活相談窓口における消費者苦情や行政措置等に関する情報交換を行うシステム。）

○ 道及び市町村の関係（概略図）



(3) 市町村における相談体制整備の取組

道内の市町村は、国の交付金を活用し、消費生活センターの整備・拡充や消費生活相談員等の資質向上などに取り組んでいます。また、複数の市町村により広域相談体制を整備する動きも見られます。

○広域相談体制の整備状況

実施年月日	地区名	参加市町村	市町村数
H18.4.1	富良野地区	富良野市、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村	5
H20.3.31	釧路地区	釧路市、釧路町、厚岸町、浜中町、標茶町、弟子屈町、鶴居村、白糠町	8
H22.4.1	中空知地区	滝川市、奈井江町、浦臼町、新十津川町、雨竜町、歌志内市、赤平市	7
	岩内地区	岩内町、島牧村、寿都町、共和町、泊村、神恵内村	6
	ようてい地区	ニセコ町、黒松内町、蘭越町、真狩村、留寿都村、喜茂別町、京極町	7
H23.4.1	南空知地区	栗山町、南幌町、由仁町、長沼町	4
	小樽・北しりべし地区	小樽市、積丹町、古平町、仁木町、余市町、赤井川村	6
	上川中部地区	旭川市、鷹栖町、東神楽町、当麻町、比布町、愛別町、上川町、東川町	8
	上川北部(士別)地区	士別市、和寒町、剣淵町、幌加内町	4
	音更地区	音更町、士幌町	2
H23.9.1	北空知地区	深川市、秩父別町、妹背牛町、北竜町、沼田町	5
H24.4.1	渡島地区	函館市、北斗市、松前町、福島町、知内町、木古内町、七飯町、鹿部町、森町、八雲町、長万部町	11
	宗谷地区	稚内市、猿払村、浜頓別町、中頓別町、枝幸町、豊富町、礼文町、利尻町、利尻富士町、幌延町	10
	根室地区	根室市、別海町、中標津町、標津町、羅臼町	5
H25.4.1	名寄地区	名寄市、下川町、美深町、音威子府村、中川町	5
H28.4.1	美幌地区	美幌町、津別町	2
H29.4.1	北見地区	北見市、訓子府町、置戸町	3
岩見沢市と月形町は岩見沢消費者協会に、江別市と新篠津村は江別消費者協会に、中札内村と更別村は中札内消費者協会に相談業務を委託しており、実質的な広域連携体制により運用されている。			6
合　　計			104

第２　消費者教育の推進

１　消費者教育の推進

(1) 学校における消費者教育

北海道教育委員会が作成、配付している令和４年度「高等学校教育課程編成・実施の手引」において、「持続可能な消費生活・環境」について取り上げ、成年年齢が 18 歳に引き下げられ、18 歳から一人で有効な契約をすることができるようになる一方、保護者の同意を得ずに締結した契約を取り消すことができる年齢が 18 歳未満までとなることから、自主的かつ合理的に社会の一員として行動できる自立した消費者の育成のため、また、若年者の消費者被害の防止・救済のため、消費生活に関わる内容について、各学校において一層の指導の充実を図ることとしています。

(2) 地域における消費者教育

自立した消費者を育成するため、市町村、地域消費者協会等が開催するイベント等と連携して、消費生活に関する話題についての講義や若年者・高齢者を対象とした悪質商法の実態と対策についてのセミナー等を実施し、消費生活に必要な知識の普及や最新情報の提供などを行いました。

令和4年度の実施状況　　※全道 39 市町村において開催

区　分		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	学校訪問講座	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	合　計
講座等開催数		10	4	48	2	3	67
参加者	対象	一般住民	高齢者	児童・生徒・学生	教　員	ﾈｯﾄﾜｰｸ構成団体等	―
	人数	220	97	2,130	36	124	2,607

(3) 消費者教育の担い手の育成等

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・金銭教育に資することを目的として、北海道消費者協会と北海道金融広報委員会との共催で開催する「消費者教育支援セミナー」において、大学教授等による講演等を実施しました。

２　消費生活に関する啓発・情報提供

(1) 消費生活に関する情報提供

ア　様々な広報媒体による情報提供等

消費生活に係る最新情報などを道民に分かりやすく提供するため、トラブル事例や相談・問い合わせ先等を掲載した啓発用パンフレットの作成・配布、ホームページや新聞など様々な広報媒体による消費者啓発や情報提供に努めました。令和４年度については、５月の消費者月間では、新型コロナウイルス感染症対策のため、街頭啓発は実施せず、啓発ポスターとリーフレットを作成し、関係団体等を通じ道内の各地域及び道内高校に配布し、公共施設やスーパーなどに掲出しました。また、北海道立消費生活センターのホームページに消費者月間のバナーをおき、そこから各機関の公式動画等へリンクし視聴できるようにしました。

メールマガジン「消費者ほっとメール」を定期的に発行し、登録者に対し消費者トラブルの予防に関する情報等を提供しました。

イ　消費生活に関する学習機会の提供等

また、道立消費生活センターでは、広報誌「きらめっく」の発行（6 回）や、豊かで健全な消費生活を営むための「くらしのセミナー」（7 回）を開催したほか、学校の休

暇時期に、児童・生徒と保護者を対象とした「親子体験学習講座」（3回）実施しました。また、消費者関連法の解説や消費者被害防止のためのパネルを作成し、市町村や関係団体に貸し出しを行いました。

令和４年度における道立消費生活センターの「くらしの広場」や「くらしの教室」などの利用者数は、1,969人となっており、全道各地から訪れる見学者に対し、商品知識、悪質商法の事例などの啓発に努めるとともに、パソコンを常設し、見学者などの学習に活用したほか、「くらしの教室」においては、消費者（団体）の会合、啓発ＤＶＤの上映を通じた研修会など消費者（団体）の活動の援助、消費生活に関する学習機会の提供などを行いました。

⑵ 金融広報の推進

生活設計に必要な金融経済に関する情報提供や児童・生徒に対する金銭教育等の普及推進事業・広報活動を、北海道金融広報委員会とともに行っています。

令和４年度には「デジタル化の推進」、「金融教育の担い手に対するサポートの継続・強化」、「国民各層に向けた金融広報活動の展開」の３点を主要課題として、一般の方々への金融経済講演会や市民向け講座を通じて金融知識の普及に努め、児童・生徒、保護者、教員へ向け金銭教育の支援を行い、効率性を重視しながらも積極的な活動を展開しました。

⑶ 啓発資料の作成・配布

若年者の消費者被害を防止するための「知っておきたい キャッシュレス決済」や、持続可能な消費社会を目指す「はじめませんか？エシカル消費」のリーフレット等を作成し、道内全市町村及び道内の地域消費者協会に配布しました。

３　消費者市民社会の形成

⑴ 愛食運動

道産食材を積極的に使用している店舗の認定や、ＳＮＳによる北海道の食に関する情報発信など、様々な媒体を活用した道産食材の消費拡大に向けたＰＲを通じて、「地産地消」や「食育」など消費者と生産者等との結び付きを強化する「愛食運動」を総合的に進め、道民運動としての普及・定着を推進しました。

⑵ 資源リサイクルの推進

３Ｒ推進に向けた取組がライフスタイルに定着するよう、令和４年度においては、市町村や民間事業者・関係団体等と連携して振興局等において３Ｒキャンペーンや３Ｒフェア等による普及啓発に取り組むとともに、「ビジネスEXPO（第36回北海道技術ビジネス交流会）」において、北海道認定リサイクル製品の展示等を実施しました。また、３Ｒに取り組む上で参考となるよう、道内でのリサイクル等に係る取組状況を記載した「３Ｒハンドブック」やポスター等の啓発資材の作成・配付を行いました。

第３　見守りネットワークの推進と消費者団体との連携

１　消費者被害防止のためのネットワーク設置促進

⑴ 北海道消費者被害防止ネットワーク

道立消費生活センターを中心に社会福祉関係団体、学校関係団体などの各種関係団体及び関係行政機関を構成員として、平成15年12月に設立された「北海道消費者被害防止ネットワーク」では、消費者被害を未然に防止するため、「ネットワークニュース」などにより

消費者被害情報を随時提供しているほか、定例会議にて各構成機関・団体相互から取組事例について報告いただき、相互の情報共有を図っています。

なお、平成28年４月より同ネットワークを消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会と位置付けています。

(2) 各地域におけるネットワーク設置促進

また、地域における消費者被害の未然防止に向け、被害情報の共有等を主な活動とする地域消費者被害防止ネットワークの設立を市町村等に対し働きかけており、令和５年３月末現在、北海道において15の消費者安全確保地域協議会、56の地域ネットワークが設立されています。

２　消費者意見の反映及び消費者団体との連携・活動促進

(1) 消費生活モニターの配置

消費生活モニターには、道民の消費生活に関連性の高い商品・サービスの価格や需給動向等調査のほか、条例に基づく消費者保護基準や食品等の関係法令に基づく品質表示基準の遵守状況などの調査を依頼するとともに、随時、消費生活に関する意見・情報を提出いただき、令和４年度においては「最近の消費者問題に関する意識について」及び「ＬＰガス供給契約に関する意識について」の調査を実施しました。

(2) 消費生活地域協議会の開催

消費生活に関する諸問題について、地域の消費者や有識者、関係機関、団体などの意見を聴取するため、振興局ごとに地域協議会を開催しており、令和４年度においては日高、十勝、上川、渡島の４振興局で開催しました。

令和4年度消費生活地域協議会開催状況

振興局名	年月日	主　な　内　容
日高	R4.10.19	北海道の消費者行政の現状と課題について 消費者被害防止ネットワークに関する講話、意見交換
十勝	R4.10.24	北海道の消費者行政の現状と課題について 消費者被害防止ネットワークに関する講話、意見交換
上川	R4.10.31	北海道の消費者行政の現状と課題について 消費者被害防止ネットワークに関する講話 上川総合振興局の取組について、意見交換
渡島	R4.12.16	若年者の契約トラブルに関する講座 成年年齢引下げに伴う出前講座の紹介（函館地方法務局） 消費者被害防止ネットワークに関する講話及び意見交換

(3) 道立消費生活センターの利用者満足度調査の実施

施設利用者の意見を把握することにより、効果的なセンター運営とサービス向上につなげるためアンケート調査を実施しました。

道立消費生活センターの利用者満足度調査の結果概要

実　施　時　期		令和4年8月15日～令和4年12月28日　1回
回　答　者　数		149名
回答者の居住地		札幌市内63.8%、札幌市以外道内24.2%、無回答12.1%
来　所　目　的		セミナー参加65.8%、その他24.8%、施設見学6.7%　等
満足度	職員の対応	満足52.3%、ほぼ満足43.0%　等
	施設・設備	満足34.9%、ほぼ満足54.4%　等
	総合的感想	満足32.9%、ほぼ満足57.7%　等

※令和4年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、例年2回実施していたアンケート調査を1回とした。

(4) 消費者団体活動への支援

消費者の自主的な組織活動を促進するため、消費生活リーダー養成講座や消費者問題学習会などを開催する（一社）北海道消費者協会に対し助成しました。

なお、令和４年度末における地域消費者協会数は66 協会となっており、地域の消費者問題の解決に大きな役割を果たしています。

主な講座・大会

講座・大会名	日(回)数	人数	開催地
消費生活リーダー養成講座(59 期)	20	修了者　5 名	札幌市(オンライン配信)
消費者問題学習会	4	参加者　110 名	上砂川町、千歳市、深川市、美幌町（オンライン及び現地）
消費生活リーダー研修講座	3	83 名	札幌市(オンライン及び現地)
第 59 回北海道消費者大会	1	32 協会　187 名	札幌市

(5) 消費生活協同組合の活動の促進

消費生活協同組合法に基づく調査や措置命令等を行ったほか、消費生活協同組合の自主的活動や社会的役割を促進するための情報交換等を行いました。

第４　公正な消費者取引の確保

１　商品等の表示等の適正化

(1) 適正化の推進

ア　食品表示に関する各種情報の受付

食品表示法に基づく食品表示の一層の適正化を図るため、食品表示に関する各種情報の受付窓口（食品表示 110 番）において広く情報を受け付けるとともに、食品表示法に関する問合せなどに対応しました。

イ　食品表示に関する調査・指導

また、食品表示法や条例に基づき、食品の表示に関して令和４年度は 68 件の調査を実施し、58 事業者について指導を行いました。

さらに、道内の食品関連事業者に対する食品表示一斉調査の実施を通じ、法の遵守状況等の把握に努めるとともに、食品表示に係るセミナーを開催し、制度の普及啓発に努めました。

(2) 適正な規格、表示等の基準等の施行

消費者の商品選択の適正化を図るため、商品及び役務の表示について「美容料金の店頭表示基準」、「クリーニング料金の店頭表示基準」及び「商品の単位価格等の表示に関する標準」を定め、表示状況の監視等を行っています。

このうち、令和４年度にはクリーニング料金の店頭表示基準について、消費生活モニターによる表示状況の調査を実施しました。（調査店舗数 207）

条例第 14 条及び第 16 条に基づく消費者保護基準等

1　美容料金の店頭表示基準(第 14 条)
2　クリーニング料金の店頭表示基準(第 14 条)
3　商品の単位価格等の表示に関する標準(第 14 条)
4　商品及び役務に係る不当な取引方法(第 16 条)

(3) 不当な表示の禁止等

過大な景品類の提供や不当な表示による顧客の誘引を防止するため、景品表示法や条例に基づき調査･指導を行っています。令和４年度においては、道民からの情報提供などに基づき調査を実施し、７事業者に対し指導を行っています。

２　消費者取引等の適正化

(1) 特定商取引法、条例による不当な取引方法の規制

消費者取引の適正化を図るため、特定商取引法及び条例に基づき、事業者情報の収集調査を行い、消費者被害の拡大防止に向けた厳正な措置を実施しています。

令和４年度には、道からの報告の求めに応じなかった１事業者についてその旨や事業者名等を公表しました。

このほか、27 事業者に対して特定商取引法や条例に違反する行為を行わないよう行政指導を行いました。

令和4年度に行った行政措置事案

事業者名等	業種等	措　　置
北海道ダウンファニシングこと大谷恭広	訪問販売（寝具販売、布団リフォーム）	道からの報告の求めに応じなかった旨の公表

注:「道からの報告の求めに応じなかった旨の公表」は条例に基づく措置です。

(2) 貸金業者への指導監督

貸金業者の業務の適正な運営の確保及び資金需要者等の利益の保護を図るため、貸金業法等に基づく指導監督や立入検査を行っています。令和４年度においては、業務改善命令や業務停止等の行政処分はありませんでした。令和５年３月 31 日現在、北海道知事登録貸金業者は 34 業者、みなし貸金業者（廃業等以降も貸付債権が残っている事業者）は 139 業者です。

(3) 宅建業者への指導監督

宅地建物取引に関する消費者被害を防止するため、宅地建物取引業法に基づき、宅建業者及び取引士に対する指導監督等を行っています。令和４年度においては行政措置として、２事業者に対して免許取消、４事業者に対して業務停止、３事業者に対して指示処分を行いました。

第５　消費者の安全・安心の確保

１　消費者事故情報の収集・共有・周知

(1) 消費者事故対応及び情報収集体制等の整備

消費者を消費者事故から守り被害拡大を防止するため、事故情報の収集体制や注意喚起等の情報提供体制を整備し、重大事故が発生した場合には迅速に対応しています。

ア　消費者事故情報等の収集及び国への通知

道では、消費者安全法第 12 条に基づく消費者事故等の通知について、各部・局がそれぞれの分掌事務において、事業者が提供する商品・役務・施設、工作物等を使用するなどして、消費者の生命または身体等に被害が発生し、死亡等の重大事故等又は消費者事故等が発生したことを把握した場合には、速やかに当課に連絡することとしており、この連絡体制に基づき、令和４年度においては、４件の重大消費者事故等について国に通

知しました。

イ　消費者事故発生時の対処等

「道民の消費生活の安全確保に係る緊急事態への対処等の基本指針（H22.4.1 制定）」により、商品又は役務による道民の生命、身体又は財産に重大な危害を及ぼす緊急事態が発生した場合の対処のあり方を定め、関係部局と相互に十分な連絡及び連携を図りつつ、平時から危害情報の収集、分析、評価などを行い、緊急時対応に備えました。

(2) インターネット等を活用した情報の提供及び共有

道では、消費生活相談窓口における消費者苦情や消費生活行政情報のほか、消費者事故等による被害の拡大防止や同種・類似事故の未然防止に資する様々な情報を行政や警察、消費生活センター等の関係機関で共有するため、消費者行政メーリングリストを運用しています。

また、全国から寄せられた事故情報に基づき消費者庁から発表される消費者安全法の「重大事故情報」や消費生活用製品の「重大製品事故情報」などをホームページで周知しているほか、個別の「注意喚起」情報については、上記の消費者行政メーリングリストを活用し、速やかな情報の提供・共有を図っています。

令和４年度においては、消費者行政メーリングリストによって、注意喚起や消費生活行政情報など 158 件の情報交換を行いました。

２　食の安全性の確保

(1) 食品衛生法に基づいた監視指導

食品衛生法等に基づき、食品の製造施設、販売施設への立入検査を実施するとともに、食品及び添加物の試験検査等を行い、食品衛生上の危害発生の防止に努めました。

(2) トレーサビリティ制度の導入・促進

道では、食品としての安全性を欠く米・米加工品の流通を防止するとともに、産地情報の提供などを推進するため、米トレーサビリティ制度についてのパンフレットの配布などを行いました。

また、道のホームページにおいて、冷凍食品や製麺などの加工食品やきのこ、道産水産物に関する道独自のトレーサビリティ導入の手引き、国の食品トレーサビリティ実践的マニュアル等の情報を提供し、トレーサビリティシステムの普及に努めました。

(3) 食の安全に関するリスクコミュニケーション

関係機関・団体と連携しながら意見交換会を実施し、関係者による情報の共有や幅広い道民意見の把握に努めました。

食の安全に関するリスクコミュニケーション

事　　業　　名	実　施　場　所
食品衛生に関する各種講習会	道内各地
食品表示制度セミナー ～遺伝子組換え食品表示制度について等～	全道6か所及びオンライン開催
HACCP認定取得のための講習会	札幌市
消費生活リーダー養成講座	一般社団法人 北海道消費者協会
遺伝子組換え作物に係るリスクコミュニケーション	全道対象

(4) 食の安全・安心に係る道民からの申出等に関する措置及び情報の共有

北海道食の安全・安心条例第26条に定める食品の安全性又は食品の表示に関する道民から知事への対応の申出や食の安全・安心に係る通報等については、庁内関係課との情報共有を行うとともに、国等の関係機関と連携の上、適切な措置を講じています。

また、道民の相談や申出、通報等を促進するため、相談等窓口の周知を図るとともに、申出や通報等に関する措置の状況について、年４回、道のホームページで公表しました。

ア　食品表示に係る情報や問合せの受付

電話やウェブフォームにより食品表示に関する違反情報を受け付け、食品表示法や景品表示法等関係法令に照らした調査や措置を行いました。

イ　食品安全相談ダイヤルの運営

食品安全相談ダイヤルの専用電話を設置し、食品の安全・安心全般に関する情報提供、問合せ、意見等を受け付けました。また、食品安全相談ダイヤルに寄せられた主な質問と回答について、道のホームページに掲載しました。

ウ　保健所窓口での受付

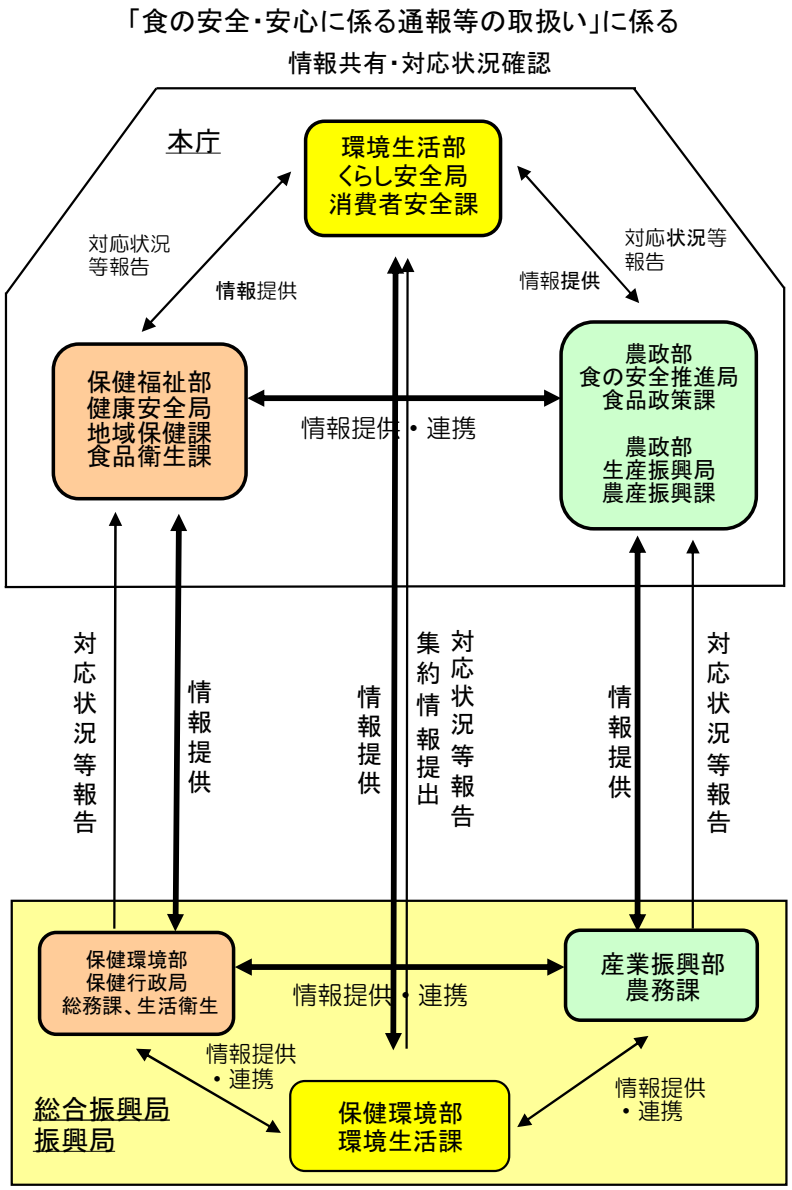
道内各保健所窓口で、食品衛生に関する違反情報や相談などを受け付けました。

エ　申出や通報等に対する的確かつ迅速な対応

道民からの申出や通報等に対しては、関係部局等において取組状況等に係る情報の共有に努め、相互に連携・協力して速やかに対処しました。

また、消費生活安定会議幹事会食品安全部会を毎月開催し、関係部局で情報を共有するとともに、国等の関係機関と定期的に情報交換を行いました。

○ 情報の共有体制



① 通報等の受理。関係部署への連絡及び所管法令に基づく措置。
- 食品表示 110 番（環境生活部消費者安全課及び各振興局環境生活課）
- 食品安全相談ダイヤル
- 各保健所等

⇩

② 環境生活部消費者安全課で集約。
（振興局の通報等は、各々の環境生活課で集約）

⇩

③ 庁内関係課により、情報の共有と対応状況を確認するため、消費生活安定会議幹事会食品安全部会を開催。対応状況のチェック及び検討。

⇩

④ 国との連絡協議会の開催。

＜参考＞食の安全・安心に係る通報等の状況について（令和4年度）

(1) 通報等の件数と内容の区分

受理期間	受理件数(件)	内　容(複数内容の通報があり、計は一致しない)				
		食　品	施　設	表　示	健康被害	その他
4～6月	71	32	21	20	14	2
7～9月	95	36	33	21	11	15
10～12 月	65	22	21	23	8	5
1～3月	65	29	19	21	10	3
合　計	296	119	94	85	43	25

注 ： 通報等の概要
食　　品 ： 異物混入、腐敗、カビ等
施　　設 ： 汚れ、周囲の悪臭等
表　　示 ： 期限切れ、貼り替え、欠落等
健康被害 ： 下痢、嘔吐等
そ の 他 ： 製品や店の対応への不満、無許可営業の疑い、道への意見等

(2) 通報者別件数

期　間	件　数	一般住民	他機関から
4～6月	71	62	9
7～9月	95	82	13
10～12 月	65	50	15
1～3月	65	54	11
合　計	296	248	48

注 ： 通報者区分
一般住民 ： 消費者、事業者
他 機 関 ： 国、都府県等

(3) 対応状況（複数対応の事案があり、計は一致しない）

期　間	件　数	立入検査等	他機関へ回付	その他
4～6月	71	49	4	19
7～9月	95	68	4	24
10～12 月	65	40	3	24
1～3月	65	38	5	17
合　計	296	195	16	84

注 ： 対応を終了した件数
他機関は、他法所管の部局を含む
その他は、他機関で調査済のものや、口頭・電話等で通報者の了解を得て終了したもの

(4) 措置状況

期　間	件　数	命令・指示	文書指導	口頭指導	その他	調査中
4～6月	71	0	3	36	32	0
7～9月	95	0	4	54	37	0
10～12 月	65	0	0	34	30	1
1～3月	65	0	2	26	28	9
合　計	296	0	9	150	127	10

注:その他は、措置の必要がないもの

３　価格安定対策

北海道の消費者物価指数の令和４年平均値は、令和２年を 100 とした総合指数で 104.2 となりました。

これは、すべての費目が上昇したことによるものです。

消費者物価指数及び上昇率の推移（令和２年＝100）

区分 年	北　海　道		全　国	
	消費者物価指数	対前年上昇率(%)	消費者物価指数	対前年上昇率(%)
令和2年	100.0	0.0	100.0	0.0
令和3年	100.0	0.0	99.8	−0.2
令和4年	104.2	3.9	103.2	3.2

(1) 物価に関する情報収集・提供、啓発

道民の消費生活に関連性の高い商品及び役務の価格等の安定を図るため、300 人の道民の方々を消費生活モニターとして委嘱し、条例第 18 条及び第 20 条の規定により選定又は指定を行っている商品及び役務（選定商品等：生活関連重要商品等 49 品目、指定商品：家庭用灯油及び家庭用液化石油ガス）について、それぞれ価格動向及び需給状況の調査･監視を行い、これらの調査結果を毎月とりまとめ、報道機関や道のホームページを通じ広く道民に公表しました。

条例第 18 条の規定による選定商品等（49 品目）

区分		品目
生活関連重要商品等	米　穀（1 品 目）	うるち米
	野　菜（8 品 目）	はくさい、きゃべつ、だいこん、たまねぎ、きゅうり、ほうれん草、ばれいしょ、ﾄﾏﾄ
	魚　介（8 品 目）	かれい、さんま、ほっけ、まぐろ、いか、さけ、紅さけ、たらこ
	乳肉製品等(7 品目)	牛肉、豚肉、鶏肉、ﾊﾑ、ｿｰｾｰｼﾞ、鶏卵、牛乳
	油脂･調味料(6 品目)	みそ、しょうゆ、上白糖、サラダ油、ﾏﾖﾈｰｽﾞ、ﾏｰｶﾞﾘﾝ
	加工食品（8 品 目）	缶詰(まぐろ)、食ﾊﾟﾝ、即席ﾗｰﾒﾝ、干うどん、豆腐、かまぼこ、納豆、こんにゃく
	日用雑貨（7 品 目）	ﾃｨｯｼｭﾍﾟｰﾊﾟｰ、ﾄｲﾚｯﾄﾍﾟｰﾊﾟｰ、ﾗｯﾌﾟ、歯みがき、ｼｬﾝﾌﾟｰ、洗濯洗剤、台所洗剤
	家庭用燃料等(3 品目)	家庭用灯油、ﾌﾟﾛﾊﾟﾝｶﾞｽ、ｶﾞｿﾘﾝ
	ｻｰﾋﾞｽ　（1 品 目）	ｸﾘｰﾆﾝｸﾞ料金

(2) 生鮮食品等の安定供給

道民の消費生活にとって重要な商品である生鮮食品、家庭用灯油及び家庭用液化石油ガスについては、その価格動向が家計に大きな影響を与えるため、価格の安定と供給の確保を図るために必要な施策を実施しました。

ア　生鮮食品

道内の主要卸売市場の生鮮食品の流通情報を収集し、これを生産者及び流通業者などに迅速に伝達するなど、生鮮食品の流通の円滑化と価格の安定等に努める（一社）北海道市場協会に対し、助成を行いました。

イ　家庭用灯油、家庭用液化石油ガス

家庭用灯油１リットル当たりの全道平均価格は、令和４年度平均で 118.2 円となり令和３年度の 102.5 円から上昇しました。（消費生活モニター調べ）。

家庭用液化石油ガスの５立方メートル当たりの全道平均価格は、令和４年度平均で 6,639 円となり、令和３年度の 6,391 円から上昇しました（消費生活モニター調べ）。

令和４年度の灯油価格は、令和３年度に比べ高値で推移しました。灯油価格の高騰は、道民生活に大きな影響を及ぼすことが懸念されることから、消費生活モニターによる価格等の監視を継続して行いました。

また、液化石油ガスや灯油の流通等に関する諸問題について、消費者団体、関係業界、学識経験者、行政機関等が一堂に会し、液化石油ガス産業の現状と課題、灯油を巡る国内外の情勢等について情報提供を行い、本道の地域事情、需要特性等について関係者相互の理解を深めるため、「北海道地方液化石油ガス懇談会」（８月）に出席したほか、「北海道地域灯油意見交換会」（11 月）を北海道経済産業局との共催により開催しました。

(3) 年末年始の物価等対策

年末年始には、生鮮食料品等の主要な食料品に対する需要が増加するため、供給の確保と価格の安定を図る必要があること、また、販売競争が激しくなることに伴う不当な取引方法の増加も懸念されることから、消費生活安定会議において、令和４年度年末年始の物価及び消費者保護に関する取組を取りまとめの上、次の対策を実施しました。

ア　生鮮食料品等の供給の確保及び価格の安定

青果物、水産物及び食肉など年末年始に需要が増加する食品について、農業協同組合、漁業協同組合、卸売市場及び関係業界に対し、供給の確保や価格の安定について要請しました。

また、輸送の円滑化などについて、関係機関に協力を要請しました。

イ　生鮮食料品等の需給や価格動向の把握

生鮮食料品等の需給や価格動向等を把握するとともに、市町村においても、地域の実情に即した取組を推進するよう要請しました。

ウ　誇大な表示、過大な景品付き販売や不良・違反食品の追放

景品表示法に基づき、誇大な表示や過大な景品付き販売に対する監視、指導を強化し、公正な競争の確保に努めました。また、食品衛生法などに基づき、食品の製造施設、販売施設への立入検査を実施するとともに、食品及び添加物の試験検査等を行い、食品衛生上の危害発生の防止に努めました。

第６　消費生活施策の総合調整

１　北海道消費生活審議会の運営

北海道消費生活審議会は、道民の消費生活の安定と向上を図るため、知事の附属機関として設置されており、令和４年度においては、消費生活関連施策推進状況や、食品表示法、景品表示法、特定商取引法及び消費生活条例に基づく行政措置状況などについて審議を行いました。

２　関係機関等との連絡会議の運営等

(1) 消費生活安定会議の運営

道民の消費生活の安定及び向上を図るために必要な対策を総合的・効果的に推進するため、関係部局・機関で構成する消費生活安定会議を設置しており、同会議幹事会食品安全部会において、道民からの食品表示や食品衛生の通報等に係る情報の共有を図りました。

(2) 国や他都府県との情報交換

国の関係省庁が開催する都道府県連絡会議や北海道東北ブロック会議、北海道食の安全及び食品表示監視等に関する協議会等において、消費者関係法令や地方消費者行政の活性化、消費生活協同組合、食の安全等に関する情報の収集及び意見交換等を行いました。

資　　料

目　　次

資料１　令和４年度北海道消費生活審議会開催状況・・・・・・・・・・・・・・・１９

資料２　令和４年度消費生活相談の項目別・内容別件数・・・・・・・・・・・・２０

資料３　条例第 14 条及び第 16 条の規定による消費者保護のための基準等・・・２２

資料４　令和４年平均消費者物価指数・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３０

資料５　条例第 18 条の規定による選定商品等の価格動向 ・・・・・・・・・・・３２

資料６　条例第 20 条の規定による指定商品等の需給及び価格動向 ・・・・・・３４

資料７　北海道消費生活審議会委員名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３６

資料８　北海道消費者苦情処理委員会委員名簿・・・・・・・・・・・・・・・・３６

資料９　北海道消費生活条例・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３７

資料１

令和４年度北海道消費生活審議会開催状況

年　月　日	区　　分	審　議　事　項
Ｒ５．３．１６	令和４年度第１回 北海道消費生活審議会	（議題） ○　議事 ・　会長等の選出について ○　説明 ・　北海道消費生活審議会について ○　報告 ・　第３次北海道消費生活基本計画について ・　消費生活関連施策推進状況等に関する年次報告について ・　食品表示法、景品表示法、特定商取引法及び北海道消費生活条例に基づく行政措置の状況について ○　その他（情報提供） ・　法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律の概要について

資料2

令和4年度　消費生活相談

内容別	目別	受付件数（苦情件数）	内容 安全・衛生	品質・機能 役務品質	法規・基準	価格・料金	計量・量目
商品	商品計 ①	4,353（ 4,096 ）	180	836	48	238	16
	A 商品一般	548（ 484 ）	2	7	13	16	1
	B 食料品	710（ 656 ）	49	125	13	19	7
	C 住居品	317（ 303 ）	22	134	0	18	1
	D 光熱水品	154（ 141 ）	1	8	4	65	5
	E 被服品	521（ 501 ）	21	131	2	12	0
	F 保健衛生品	945（ 931 ）	58	115	0	37	0
	G 教養娯楽品	706（ 664 ）	9	169	10	32	2
	H 車両・乗り物	265（ 254 ）	12	103	5	21	0
	I 土地・建物・設備	169（ 148 ）	5	39	1	18	0
	J 他の商品	18（ 14 ）	1	5	0	0	0
0	役務計 ②	4,034（ 3,703 ）	49	617	60	456	1
	K クリーニング	23（ 21 ）	0	16	1	0	0
	L レンタル・リース・貸借	690（ 645 ）	7	224	10	133	0
	M 工事・建築・加工	229（ 217 ）	5	93	2	37	0
	N 修理・補修	77（ 68 ）	1	21	0	15	0
	O 管理・保管	13（ 13 ）	0	1	1	2	0
	P 役務一般	67（ 64 ）	0	1	0	2	0
	Q 金融・保険サービス	409（ 357 ）	0	7	9	16	0
	R 運輸・通信サービス	648（ 595 ）	3	89	9	62	1
	S 教育サービス	22（ 21 ）	0	3	0	1	0
	T 教養・娯楽サービス	769（ 734 ）	7	37	8	81	0
	U 保健・福祉サービス	404（ 358 ）	23	77	10	33	0
	V 他の役務	565（ 511 ）	2	39	9	70	0
	W 内職・副業・ねずみ講	68（ 68 ）	0	1	1	3	0
	X 他の行政サービス	50（ 31 ）	1	8	0	1	0
他の相談 ③		220（ 34 ）	0	0	0	0	0
合計（①＋②＋③）		8,607（ 7,833 ）	229	1,453	108	694	17
参考	（ 3年度 ）	8,791（ 7,824 ）	254	1,543	167	878	13
	（ 2年度 ）	8,873（ 7,758 ）	336	1,318	182	823	8
	（ 元年度 ）	6,411（ 5,369 ）	260	1,036	152	559	8
	（ 30年度 ）	6,188（ 5,183 ）	299	894	120	507	5
	（ 29年度 ）	6,083（ 5,085 ）	243	859	117	552	5

注）　受付件数、苦情件数は実数であり、内容別相談件数は複数の内容となる場合、それぞれ計上していることから、合計数とは一致しない。

の項目別・内容別件数

（北海道立消費生活センター）

別	相	談	件	数					
表示・広告	販売方法	契約・解約	接客対応	包装・容器	施設・設備	買物相談	生活知識	その他	内容別計
245	1,808	3,420	467	4	4	24	4	24	7,318
54	156	347	43	0	2	0	0	13	654
45	278	544	75	2	1	1	1	3	1,163
19	105	221	46	0	0	3	1	0	570
1	26	93	19	0	0	1	0	2	225
37	243	414	51	1	0	2	0	0	914
41	601	903	96	0	0	2	0	1	1,854
28	305	554	77	1	0	5	0	4	1,196
17	48	214	41	0	0	2	0	0	463
3	39	118	18	0	1	6	2	1	251
0	7	12	1	0	0	2	0	0	28
106	1,219	3,185	573	1	7	32	8	46	6,360
0	1	15	6	0	0	0	0	0	39
2	22	542	128	0	3	0	1	0	1,072
4	55	176	40	0	0	3	0	2	417
2	23	54	12	0	0	3	1	1	133
1	0	7	4	0	0	0	0	0	16
2	23	64	2	0	0	0	0	0	94
6	154	335	52	0	0	3	1	2	585
10	209	497	117	0	0	4	0	6	1,007
0	8	21	1	0	0	0	0	0	34
37	372	689	57	0	2	1	0	2	1,293
8	81	283	64	1	2	2	3	16	603
32	208	433	76	0	0	16	0	2	887
2	60	61	1	0	0	0	0	0	129
0	3	8	13	0	0	0	2	15	51
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
351	3,027	6,605	1,040	5	11	56	12	70	13,678
516	2,652	6,401	1,176	10	8	68	25	91	13,802
616	2,592	6,301	1,259	13	12	76	29	178	13,743
485	1,985	4,182	838	9	16	84	29	116	9,759
373	1,961	4,230	857	6	9	56	15	132	9,464
374	2,213	4,065	835	4	9	61	27	142	9,506

資料３

条例第１４条及び第１６条の規定による消費者保護のための基準等

（１）表示の基準等（条例第１４条）

名　　称	適用の範囲	表示等の基準	適用の期日
美容料金の店頭表示基準（S50.11.5 北海道告示第 3461 号・H11.3.30 北海道告示第 504 号一部改正）	美容業者	○美容料金の店頭表示 ・表示品目‥‥‥ パーマネント・ウェーブ、シャンプー、カット、セット又はブロー ヘア・ダイ又はヘアカラー	H11. 7. 1
クリーニング料金の店頭表示基準（S50.11.5 北海道告示第 3462 号・H11.3.30 北海道告示第 505 号一部改正）	クリーニング業者	○クリーニング料金の店頭表示 ・表示品目‥‥‥ ワイシャツ 背広上下（シングル、ダブル） ズボン、婦人服上着、 スカート、ブラウス	H11. 7. 1
商品の単位価格等の表示に関する標準（H13.7.23 北海道告示第 1246 号）	小売業を営むもの ・売場面積が 1,000 ㎡以上の小売店舗 ・大規模小売店舗立地法２－２に規定する大規模小売店舗 ・売り場面積 1,000 ㎡以上の生協・農協・漁協の店舗　等	○日用品、加工食品、生鮮食品の 26 品目に対して次の事項とともに単位価格を表示 ・商品名・内容量・基準単位量・販売価格 ［注：面前計量販売の場合は、商品名、基準単位量及び単位価格の３項目を表示］	H13. 7.23

（２）不当な取引方法（条例第１６条）

名　　称	適用の範囲	概　　要	適用の期日
北海道消費生活条例施行規則（平成 22 年 2 月 26 日規則第 8 号） 別表（第 3 条の 2 関係）	事業者が消費者との間で行う取引	1　条例第 16 条第 1 項第 1 号の規定に該当する不当な取引方法 (1) 契約の勧誘の意図を明らかにせず、又は契約の勧誘以外のこと若しくは主な契約以外の契約の締結が主な目的であるかのように告げて、若しくはそのような表示をして、消費者に接近し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (2) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居若しくは業務を行っている場所（以下「住居等」という。）を訪問し、又は住居等に電話をかけることにより、消費者の意に反して、又は消費者に対し勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (3) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、ファクシミリ装置その他の通信機　器又は情報処理の用に供する機器を利用して、契約の勧誘に係る表示を送信することにより、消費者の意に反して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 2　条例第 16 条第 1 項第 2 号の規定に該当する不当な取引方法 (1) 消費者の知識、経験、財産、収入、職業、身体、家族構成、住居等の状況に照らして不適当と認められる商品若しくは役務（以下「商品等」という。）の供給を内容とする契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	R4. 6. 1

名　　称	適用の範囲	概　　要	適用の期日
		(2) 年齢その他の要因による消費者の判断力の不足に乗じて、契約の締結を勧誘し、又は契　　約を締結させること。 3　条例第16条第1項第3号の規定に該当する不当な取引方法 (1) 供給する商品等の品質、安全性及び内容、取引の条件その他の取引に関する事項その他の消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項（以下「商品等に関する重要事項」という。）に関する情報であって、事業者が保有し、又は保有すべきものを消費者に提供せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (2) 商品等に関する重要事項について、実際の商品等又は他の事業者により供給される商品等よりも著しく優良又は有利であると消費者を誤認させる言動又は表示（以下「言動等」という。）を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (3) 商品を設置し、若しくは利用すること又は役務の提供を受けることが法令、条例若しくは規則又は消費者の所属する団体の規約等により義務づけられていると消費者を誤認させる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (4) 国、地方公共団体その他の公共団体若しくは著名な法人若しくは団体（以下「国等」という。）の職員である、又は国等の許可、認可、後援、委託等の関与を得ていると消費者を誤認させる言動等を用いて契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (5) 消費者が過去に締結した契約関係を利用し　　て、当該消費者に対して、当該契約を継続し、　　又は新たな契約を締結する義務があると誤認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (6) 消費者若しくはその関係人の情報又はそれらの者が過去にかかわった取引における情報を利用して、当該消費者に対して、過去の不利益を回復し、又は現在被っている不利益の拡大若しくは新たな不利益の発生を防止すると誤認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (7) 契約の申込み又は承諾（以下「契約の申込み等」という。）となる行為について、当該行為が契約の申込み等にならないと誤認させる情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (8) 商品等に関する重要事項であって将来において不確実な事項について断定的判断を消費者に提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (9) 第1号から前号までに掲げるもののほか、消費者に対し、商品等に関する重要事項に係る情報を提供せず、事実と異なる情報その他の誤認させる情報を提供し、又は将来において不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	

名　　称	適用の範囲	概　　要	適用の期日
		4　条例第16条第1項第4号の規定に該当する不当な取引方法 (1) 消費者を威迫して困惑させる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結さ　せること。 (2) 消費者の不幸を予言し、又は示唆し、消費者の不安をあおる言動その他の消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等をみだりに用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (3) 主な契約対象以外の商品等を無償又は著しい廉価で供給することにより、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、主な契約対象の商品等について契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (4) 恋愛感情を利用し、又は親切を装うことにより生じた消費者の心理的な負担を利用して、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (5) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、長時間にわたって当該消費者の住居等にとどまり、若しくは当該消費者を拘束し、又は執ように反復して説得することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (6) 正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の消費者の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他私生活若しくは業務の平穏を害する方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (7) 消費者が勧誘を受けることを拒絶し、又は契約を締結しない旨の意思を示しているにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (8) 消費者が事業者に対し消費者の住居等から　退去すべき旨の意思を示しているにもかかわらず、当該住居等から退去せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (9) 消費者が勧誘を受けている場所から退去する旨の意思を示しているにもかかわらず、当該場所からの消費者の退去を妨げることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (10) 消費者の意に反して、検討する時間又は関係人に相談する機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (11) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、商品を送付し、又は商品の供給等を行い、代金その他の名目による対価を請求することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (12) 前号に掲げるもののほか、消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、調査、情報の提供、物品の調達その他の事業活動を実施し、損失の補償その他の名目による負担を求めることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	

名　　称	適用の範囲	概　　要	適用の期日
		(13) 消費者の意に反して、執ように資金の借入れその他の資金の調達を勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (14) 消費者の同意なく入手した当該消費者の個人情報又は過去の取引に関する情報を利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (15) 第１号から前号までに掲げるもののほか、消費者を威迫して困惑させ、不安にさせ、若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、又は消費者に迷惑を覚えさせるような方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 5 条例第 16 条第１項第５号の規定に該当する不当な取引方法 (1) 消費者の年齢、職業、収入その他の事項について、契約に関する書面又はこれに付随する書面（以下「契約書面等」という。）に虚偽の記載をし、又は消費者に虚偽の記載をさせることにより、当該消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。 (2) 契約書面等に消費者が行った意思表示と異なる内容を記載して、消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。 (3) 事業者の氏名若しくは名称又は住所その他の連絡先について、消費者に対して明らかにせず、又は虚偽の内容を告げることにより、消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。 (4) 消費者に対し名義の貸与を求め、又は消費者の同意なく名義を使用して、当該消費者の意に反する債務を負担させる契約を締結させること。 (5) 消費者にとって過大な量の又は不当に長期にわたる商品等の供給を内容とする契約を締結させること。 (6) 消費者の返済する能力を超えることが明らかな信用の供与を伴う契約を締結させること。 (7) 商品等の価値に比して著しく高額な価格を定める内容の契約を締結させること。 (8) 契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額な又は高率な負担を求める内容の契約を締結させること。 (9) 債務不履行若しくは債務履行に伴う不法行為により生じた事業者の損害賠償の責任（以下この号において「損害賠償責任」という。）の全部若しくは一部を不当に免除し、若しくは事業者にその損害賠償責任の有無若しくは限度を決定する権限を付与し、又は引き渡された目的物が種類若しくは品質に関して契約の内容に適合しないときに事業者が履行の追完をする責任を一方的に免除する内容の契約を締結させること。 (10) 商品等の供給を受ける際に必要なクレジットカード、会員証その他の資格を証するものが第三者によって不正に使用された場合に、消費者に不当に責任を負わせる内容の契約を締結させること。	

名　　称	適用の範囲	概　　要	適用の期日
		(11) 消費者による契約の解除若しくは取消しの申出、契約の無効の主張若しくは代金若しくは報酬の減額の請求をすることができる権利（以下この号において「契約解除等の権利」という。）を不当に制限し、若しくは放棄させ、又は事業者に契約解除等の権利の有無を決定する権限を付与する内容の契約を締結させること。 (11)の２　事業者に対し、消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたことのみを理由として契約の解除若しくは取消しの申出又は契約の無効の主張をすることができる権利を付与する内容の契約を締結させること。 (12) 消費者に不当に不利な裁判管轄を定める内容の契約を締結させること。 (13) 第１号から前号までに掲げるもののほか、法令の規定に比べて消費者の権利を制限し、又は義務を加重する等信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益を与えることとなる内容の契約を締結させること。 6　条例第 16 条第１項第６号の規定に該当する不当な取引方法 (1) 正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の消費者等（消費者及びその債務を原因として法律上の支払義務を負う者をいう。以下同じ。）の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他の私生活若しくは業務の平穏を害するような方法を用いて、当該消費者等に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。以下この項において同じ。）に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。 (2) 消費者等を欺き、威迫して困惑させる等の不当な手段を用いて、消費者等に金融機関、事業者若しくは消費者の関係人から預貯金の払戻し若しくは借入れをさせ、又は生命保険契約の解約その他の資産の現金化をさせることにより、当該消費者等に金銭を調達させて契約に基づく債務の履行を強要し、又は当該債務を履行させること。 (3) 正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関（割賦販売法（昭和 36 年法律第 159 号）第 38 条に規定する信用情報機関、貸金業法（昭和 58 年法律第 32 号）第２条第 15 項に規定する信用情報提供等業務を行う者その他これらに類する者で購入者の支払能力に関する情報の収集及び与信業者等に対する当該情報の提供を業とするものをいう。）若しくは消費者等の関係人に通知し、又は不特定多数の者に流布する旨の言動等を用いることにより、当該消費者等を心理的に圧迫して、契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。 (4) 契約の成立若しくは有効性又は債務の履行を請求するための前提となる事項について当事者間に争いがあるにもかかわらず、契約の成立若しくは有効性又は債務の履行の請求の正当性を一方的に主張して、消費者等に契約	

名　　称	適用の範囲	概　　要	適用の期日
		に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。 (5) 事業者を特定する情報又は請求の根拠について明らかにせず、又は偽って、消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。 (6) 消費者等の関係人で法律上の支払義務のない者に対して、正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他の私生活若しくは業務の平穏を害するような方法を用いて、当該消費者等の債務の履行に協力するよう要求し、又は協力させることにより、当該消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。 (7) 第１号から前号までに掲げるもののほか、消費者等を欺き、若しくは威迫して困惑させ、又は消費者等の意に反して、長時間にわたり執ように反復する方法その他の不当な手段を用いて、当該消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は当該債務を履行させること。 7　条例第 16 条第１項第７号の規定に該当する不当な取引方法 (1) 契約に基づく債務について、履行期限が過ぎているにもかかわらず、消費者からの履行の督促に対して適切に対応せず、又は正当な理由なく履行を拒否し、若しくは不当に遅延させること。 (2) 契約に基づく債務について、履行期限前において、直ちに履行に着手しなければ期限内に履行されないことが明らかであるにもかかわらず、正当な理由なく債務の履行に着手しないこと。 (3) 継続的に商品等を供給する契約を締結した場合又は取引関係が反復し実質的に継続していると認められる場合において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は適切に事前の通知をすることなく債務の履行を中止すること。 8　条例第 16 条第１項第８号の規定に該当する不当な取引方法 (1) 消費者のクーリング・オフの権利（特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号）第９条第１項に規定する申込みの撤回等を行う権利その他これに類する法令の規定又は契約により認められた権利をいう。以下同じ。）の行使に際して、当該消費者の当該申込みの撤回等を拒否し、若しくは無視し、消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又はその他の不当な方法を用いて、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。 (2) 消費者の口頭によるクーリング・オフの権利の行使の意思表示に対し、書面若しくは電磁的記録（電子計算機による情報処理の用に供されるものに限る。以下この号において同じ。）により行使すべきことを告げず、又は口頭により行使することを認めたにもかか	

名　　称	適用の範囲	概　　要	適用の期日
		わらず、後に書面若しくは電磁的記録によらないことを理由として、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。 (3) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、手数料、送料、役務の対価又は商品の使用により得られた利益の請求その他の法令上根拠のない要求をして、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。 (4) 法令において使用又は消費により消費者がクーリング・オフの権利を行使することができないこととなる商品を、消費者の自発的意思を持つことなく、使用させ、又は消費させることにより、当該消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げること。 (5) 継続的に商品等を供給する契約について、消費者の正当な根拠に基づく解除の申出を拒否し、若しくは無視し、若しくは解除に伴う不当な違約金若しくは損害賠償金の請求その他の法令上根拠のない要求をし、又は当該消費者を欺き、威迫し、困惑させ、若しくは執ように翻意を求める方法その他の不当な方法を用いて、当該契約の解除を妨げること。 (6) 申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、法令又は契約に基づく返金、原状回復又は損害賠償に係る債務について、正当な理由なく完全な履行を拒否し、又は不当に遅延させること。 (7) 第１号から前号までに掲げるもののほか、消費者が申込みの撤回等を行うことを妨げ、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。 9　条例第 16 条第１項第９号の規定に該当する不当な取引方法 (1) 信用の供与に係る債権及び債務について、消費者に対して自ら若しくは販売業者等（商品等の供給を行う事業者及びその取次店、代理店その他の実質的な商品等の供給を行うものをいう。以下同じ。）を通じて重要な情報を提供せず、又は消費者を誤認させるような情報を提供して、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させること。 (2) 与信契約等による信用の供与が消費者の返済能力を超えることが明らかであるにもかかわらず、当該与信契約等の締結を勧誘し、又は当該与信契約等を締結させること。 (3) 個別信用購入あっせん関係受領契約（割賦販売法第 35 条の３の３第１項に規定する個別信用購入あっせん関係受領契約をいう。）を締結しようとする場合に、当該消費者が当該個別信用購入あっせん関係受領契約に係る取引の内容を理解していることについて適切に確認することなく、当該契約を締結させること。 (4) 販売業者等の行為が条例第 16 条第１項第１号から第８号までに規定する不当な取引方法のいずれかに該当することを知りながら、又は加盟店契約に基づく関係その他の提携関係にある販売業者等の行為に関し適切	

名　　称	適用の範囲	概　　要	適用の期日
		に調査していればそのことを知ることができたにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させること。 (5) 与信契約等において、消費者が販売業者等に対して生じている事由をもって正当な根拠に基づき債務の履行を拒絶しているにもかかわらず、消費者等に当該債務の履行を要求し、又は当該債務を履行させること。	

資料４

令和４年平均消費者物価指数

（令和2年＝100）

費目	北海道				全国			
	令和２年平均	令和３年平均	令和４年平均	対前年上昇率（％）	令和２年平均	令和３年平均	令和４年平均	対前年上昇率（％）
総合	100.0	100.3	104.2	3.9	100.0	100.0	103.2	3.2
食料	100.0	100.8	107.6	6.8	100.0	100.7	106.4	5.7
穀類	100.0	99.1	106.6	7.6	100.0	99.1	105.6	6.5
魚介類	100.0	104.4	121.6	16.5	100.0	103.1	116.4	12.8
生鮮魚介	100.0	104.5	125.6	20.2	100.0	104.6	120.1	14.8
肉類	100.0	100.2	107.0	6.8	100.0	101.5	106.8	5.2
乳卵類	100.0	101.5	106.6	5.0	100.0	100.0	105.1	5.1
野菜・海藻	100.0	100.8	106.1	5.2	100.0	99.4	102.9	3.5
生鮮野菜	100.0	100.9	106.8	5.8	100.0	98.7	102.5	3.8
果物	100.0	101.8	105.9	4.0	100.0	100.8	105.2	4.4
生鮮果物	100.0	102.5	106.9	4.3	100.0	101.4	106.1	4.6
油脂・調味料	100.0	99.7	109.7	10.1	100.0	101.1	109.5	8.3
菓子類	100.0	100.6	108.3	7.6	100.0	101.4	107.3	5.8
調理食品	100.0	102.2	108.8	6.5	100.0	100.8	106.9	6.0
飲料	100.0	98.5	102.4	3.9	100.0	100.9	104.8	3.9
酒類	100.0	99.2	101.5	2.3	100.0	99.6	102.5	2.8
外食	100.0	100.2	105.1	4.8	100.0	100.6	105.0	4.4
住居	100.0	100.4	102.2	1.8	100.0	100.7	101.6	0.9
家賃	100.0	99.8	100.3	0.5	100.0	100.1	100.1	0.0
設備修繕・維持	100.0	103.6	111.7	7.9	100.0	104.0	109.9	5.7
光熱・水道	100.0	108.8	119.5	9.9	100.0	104.8	117.3	11.9
電気代	100.0	105.2	116.4	10.7	100.0	104.5	120.6	15.3
ガス代	100.0	102.9	114.8	11.6	100.0	103.2	121.9	18.2
他の光熱（灯油）	100.0	127.2	147.5	15.9	100.0	122.7	137.7	12.2
上下水道料	100.0	100.2	97.6	▲ 2.6	100.0	102.9	101.5	▲ 1.3
家具・家事用品	100.0	102.0	107.8	5.6	100.0	101.6	107.7	6.0
家庭用耐久財	100.0	100.2	108.3	8.1	100.0	101.5	110.6	8.9
室内装備品	100.0	102.3	114.1	11.5	100.0	101.2	105.2	3.9
寝具類	100.0	102.8	106.1	3.2	100.0	99.9	103.7	3.8
家事雑貨	100.0	101.9	107.2	5.2	100.0	101.0	107.9	6.8
家事用消耗品	100.0	104.1	108.4	4.1	100.0	102.9	107.0	4.1
家事サービス	100.0	100.1	101.6	1.6	100.0	100.1	101.3	1.2

費目	北海道				全国			
	令和2年平均	令和3年平均	令和4年平均	対前年上昇率(%)	令和2年平均	令和3年平均	令和4年平均	対前年上昇率(%)
被服及び履物	100.0	101.4	104.5	3.0	100.0	100.7	102.9	2.2
衣料	100.0	101.6	106.0	4.3	100.0	101.8	103.8	2.0
和服	100.0	112.6	113.6	0.8	100.0	99.8	101.1	1.4
洋服	100.0	101.3	105.8	4.4	100.0	101.9	103.9	2.0
シャツ・セーター・下着類	100.0	101.3	102.6	1.3	100.0	100.0	102.3	2.2
シャツ・セーター類	100.0	102.9	103.2	0.3	100.0	100.1	102.0	1.9
下着類	100.0	97.7	101.3	3.7	100.0	99.9	102.7	2.8
履物類	100.0	102.0	106.7	4.5	100.0	99.1	101.5	2.4
他の被服類	100.0	100.1	100.6	0.6	100.0	99.3	100.6	1.3
被服関連サービス	100.0	100.9	103.3	2.4	100.0	101.5	105.9	4.3
保健医療	100.0	98.5	98.7	0.3	100.0	99.5	99.5	0.0
医薬品・健康保持用摂取品	100.0	101.1	103.0	1.9	100.0	100.6	102.0	1.4
保健医療用品・器具	100.0	92.2	93.7	1.6	100.0	98.7	99.4	0.7
保健医療サービス	100.0	99.4	98.3	▲ 1.0	100.0	99.3	98.3	▲ 1.0
交通・通信	100.0	93.3	94.4	1.1	100.0	93.2	94.0	0.8
交通	100.0	100.8	101.9	1.0	100.0	100.6	101.1	0.5
自動車等関係費	100.0	103.6	105.4	1.8	100.0	103.3	104.8	1.5
通信	100.0	71.0	70.5	▲ 0.8	100.0	70.1	69.6	▲ 0.8
教育	100.0	99.4	99.6	0.1	100.0	100.3	101.1	0.7
授業料等	100.0	98.7	98.6	▲ 0.1	100.0	99.6	100.0	0.4
教科書・学習参考教材	100.0	100.3	104.1	3.7	100.0	100.3	104.1	3.8
補習教育	100.0	101.6	101.9	0.3	100.0	102.2	103.6	1.4
教養娯楽	100.0	101.5	103.2	1.6	100.0	101.9	103.2	1.3
教養娯楽用耐久財	100.0	99.2	103.4	4.3	100.0	99.2	103.3	4.1
教養娯楽用品	100.0	96.1	97.6	1.7	100.0	98.9	102.1	3.3
書籍・他の印刷物	100.0	105.0	105.8	0.8	100.0	103.0	104.2	1.1
教養娯楽サービス	100.0	103.6	105.1	1.5	100.0	103.3	103.4	0.1
諸雑費	100.0	102.0	103.5	1.5	100.0	101.4	102.6	1.2
理美容サービス	100.0	101.0	104.5	3.5	100.0	100.2	101.5	1.3
理美容用品	100.0	99.2	99.7	0.5	100.0	99.7	100.4	0.7
身の回り用品	100.0	104.7	108.2	3.4	100.0	102.0	106.3	4.2
たばこ	100.0	110.2	113.8	3.3	100.0	110.2	113.8	3.3
他の諸雑費	100.0	101.6	101.8	0.1	100.0	101.5	101.7	0.2
生鮮食品を除く総合	100.0	100.2	103.9	3.6	100.0	99.9	103.0	3.0

（注） 総務省統計局調

資料５

条例第１８条の規定による選定商品等の価格動向

品　　目	規　格　等	３年度平均	４年度平均	上昇率
		円	円	%
はくさい	100g	23.2	25.3	9.1
きゃべつ	100g	21.9	24.9	13.7
だいこん	100g	19.6	22.5	14.8
たまねぎ	100g	28.4	37.8	33.1
きゅうり	100g	63.7	68.9	8.2
ほうれん草	100g	116.5	120.8	3.7
ばれいしょ	100g	40.7	38.5	▲ 5.4
トマト	100g	76.1	78.1	2.6
かれい	まがれい（まがれいがない場合、他のかれい）100g	103.3	113.8	10.2
さんま	100g	125.8	151.0	20.0
ほっけ	開き100g	140.2	145.5	3.8
まぐろ	「めばち」又は「きはだ」の赤身 100g	371.4	419.4	12.9
いか	するめいか100g	171.8	188.0	9.4
さけ	切身100g	202.3	233.6	15.5
紅さけ	切身100g	239.1	265.6	11.1
たらこ	100g	328.9	357.3	8.6
牛肉	国産切り落とし100g	360	380	5.6
豚肉	肩ロースススライス100g	221	235	6.3
鶏肉	若鶏もも肉骨なし100g	127	133	4.7
ハム	ロースハムスライス100g	220	227	3.2
ソーセージ	ウィンナーソーセージ100g	169	179	5.9
鶏卵	Ｍ玉10個入り、又はサイズ指定なし10個入り	198	216	9.1
牛乳	紙容器入り1000ml	217	222	2.3
みそ	普通品　７５０g	280	294	5.0
しょうゆ	濃口ﾎﾟﾘ容器入り１ ℓ	309	335	8.4
上白糖	1kg袋入り	219	237	8.2
サラダ油	ペットボトル1000g程度	339	460	35.7

品　　目	規　格　等	3年度平均	4年度平均	上昇率
		円	円	%
マヨネーズ	ポリ容器入り350g	256	291	13.7
マーガリン	ポリ容器入り180g程度	182	202	11.0
缶詰（水産）	まぐろサラダ油漬けフレークタイプ70g程度	153	159	3.9
食パン	普通品6枚スライス1袋	165	186	12.7
即席ラーメン	普通品100g程度5袋入りパック	381	420	10.2
干うどん	普通品250g程度1袋	114	124	8.8
豆腐	もめん300g～400g程度1丁	103	109	5.8
かまぼこ	板つき100g程度	172	184	7.0
納豆	普通品　40～50g×3個パック	106	107	0.9
こんにゃく	板 250g程度1丁	93	94	1.1
ティッシュペーパー	320枚入り5箱組	319	331	3.8
トイレットペーパー	12ロール1組	393	409	4.1
ラップ	ﾎﾟﾘ塩化ﾋﾞﾆﾘﾃﾞﾝ製（幅30㎝×長さ20m）	176	190	8.0
歯みがき	練りはみがき140g程度	235	245	4.3
シャンプー	詰替用（袋入り）　380ml程度	410	419	2.2
洗濯用合成洗剤	液体洗剤詰替用800g程度	275	308	12.0
台所用合成洗剤	ポリ容器入り300ml	161	164	1.9
灯油	配達料込み　1ℓ	102.0	118.2	15.9
	配達料込み　18ℓ	1,853	2,147	15.9
プロパンガス	体積買い　5㎥	6,391	6,638	3.9
	体積買い　10㎥	10,514	11,061	5.2
ガソリン	レギュラー　1ℓ　現金売り	158	165	4.4
クリーニング	ワイシャツ　1枚	183	188	2.7
うるち米	ななつぼし　10kg	3,823	3,667	▲ 4.1
	コシヒカリ　10kg	4,226	4,163	▲ 1.5

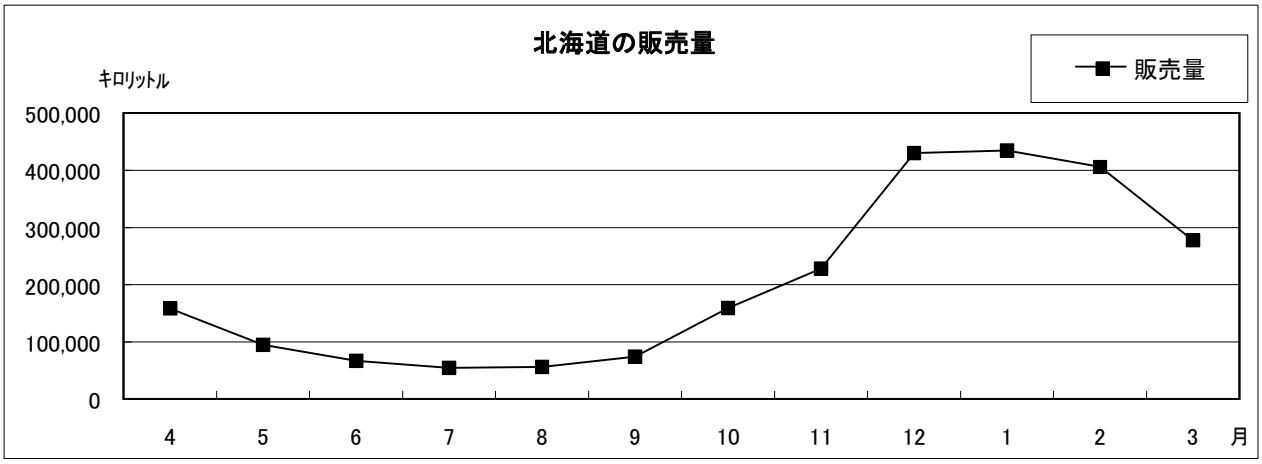
（注）1.　消費生活モニターが毎月10日（一部品目は隔月）に調査したもの。
　　2.　全品目とも通常小売価格で、消費税込みの価格。

資料６

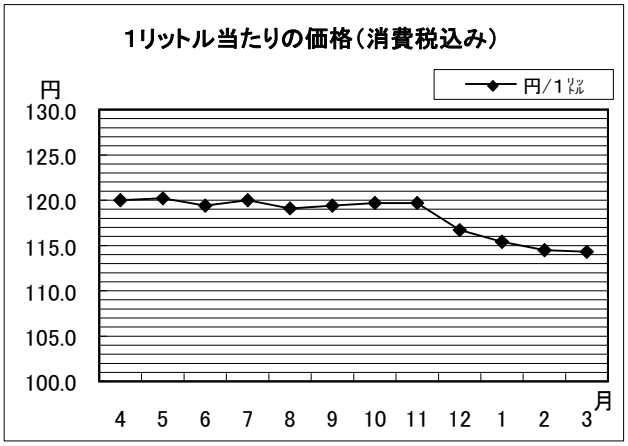
条例第２０条の規定による指定商品等の需給及び価格動向

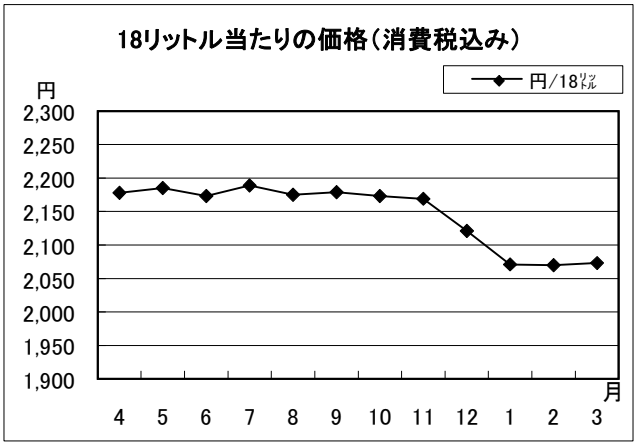
○灯油

１　需給動向



２　価格動向





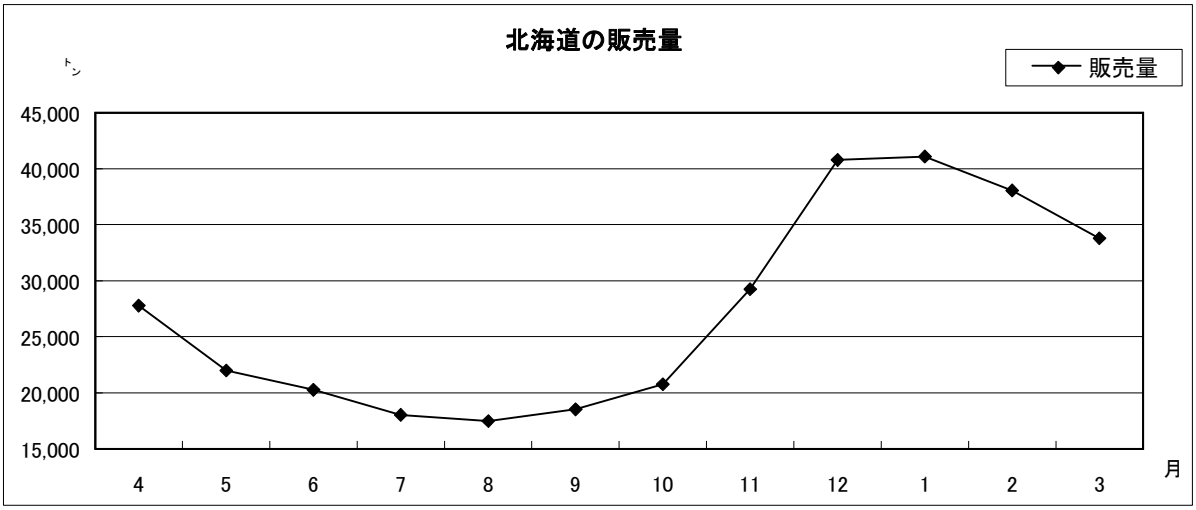
３　需給及び価格動向（月別表）

年　月	価格動向		需給動向（単位：キロリットル）			
	消費生活モニター調査		北海道	全国		
	円/1リットル	円/18リットル	販売量	供給量	需要量	月末在庫量
4年 4 月	120.0	2,178	158,274	793,236	712,817	1,210,137
5 月	120.2	2,185	94,806	684,938	535,724	1,364,082
6 月	119.4	2,173	66,614	522,232	392,384	1,441,833
7 月	120.0	2,189	54,273	567,751	426,677	1,653,712
8 月	119.1	2,175	56,115	737,633	452,504	1,892,764
9 月	119.4	2,179	74,111	822,361	518,498	2,189,961
10 月	119.7	2,173	159,315	1,285,603	1,032,679	2,439,861
11 月	119.7	2,169	228,081	1,517,630	1,252,951	2,714,762
12 月	116.7	2,121	430,143	1,857,883	2,467,226	2,120,399
5年 1 月	115.4	2,071	434,669	2,138,929	2,224,766	2,034,988
2 月	114.5	2,070	405,912	1,436,828	2,149,691	1,292,152
3 月	114.3	2,073	277,590	1,169,358	1,206,114	1,273,195
4年度平均	118.2	2,146	203,325	1,127,865	1,114,336	―
前年度平均	102.5	1,854	197,880	1,133,910	1,158,606	―

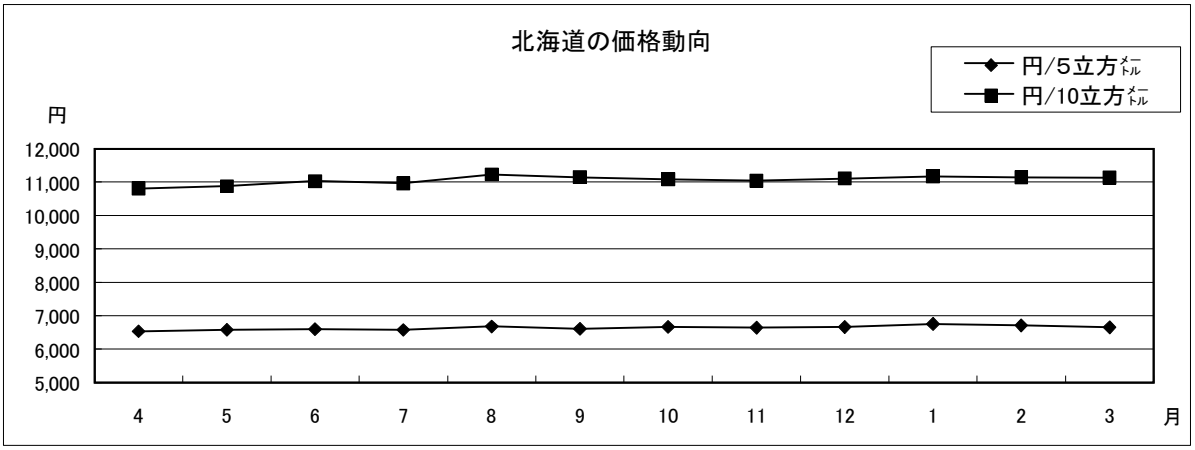
（注）1. 需給動向の「全国」は、「石油統計」（経済産業省）による。
「北海道」は、石油連盟調べによる。
2. 北海道の需給動向は元売りの計数
3. 需給動向は、産業用燃料を含む。
4. 「価格」は、消費税込みの価格で調査されている。

○液化石油ガス

1　需給動向



2　価格動向



3　需給及び価格動向（月別表）

年　月	価格動向		需給動向（単位：トン）			
	消費生活モニター調査		北海道	全　　国		
	円/5立方メートル	円/10立方メートル	販売量	供給量	需要量	月末在庫量
4年 4 月	6,536	10,805	27,773	1,154,874	1,084,671	1,609,842
5 月	6,577	10,877	21,979	1,139,596	1,011,557	1,687,154
6 月	6,598	11,026	20,261	988,561	914,840	1,722,248
7 月	6,575	10,963	18,020	1,070,112	885,745	1,806,070
8 月	6,678	11,229	17,476	1,139,120	981,161	1,987,530
9 月	6,607	11,145	18,511	1,090,959	959,869	2,082,525
10 月	6,666	11,083	20,753	1,046,961	950,901	2,098,216
11 月	6,645	11,042	29,236	1,125,312	1,106,925	2,015,641
12 月	6,663	11,109	40,768	1,179,638	1,295,949	1,793,484
5年 1 月	6,754	11,172	41,083	1,198,896	1,300,345	1,630,474
2 月	6,711	11,142	38,053	1,174,762	1,270,246	1,479,439
3 月	6,655	11,135	33,787	1,544,614	1,231,758	1,736,640
4年度平均	6,639	11,061	27,308	1,154,450	1,082,831	―
前年度平均	6,391	10,514	26,767	1,114,320	1,011,883	―

（注）　1　需給動向の「全国」は、「石油統計」（経済産業省）による。
　　「北海道」は、日本LPガス協会調べによる。
　　2. 北海道の需給動向は元売りの計数
　　3. 需給動向は、産業用燃料を含む。
　　4. 「価格」は、消費税込みの価格で調査されている。

資料７

北海道消費生活審議会委員名簿（第２４期）

（役職は令和５年３月現在）

五十音順：敬称略

	岩野　知子	公募委員
	岩淵　重広	北海学園大学法学部専任講師
	緒方　恵美	生活協同組合コープさっぽろ組織本部広報部長
	川邊　淳子	北海道教育大学旭川校教授
	吉川　尚登	（株）ニッセンレンエスコート取締役副社長
	里村　喜江	税理士
会長	鈴木　賢治	弁護士
	番井　菊世	特定適格消費者団体消費者支援ネット北海道理事
	中井　悦子	公募委員
	長島　博子	（一社）北海道消費者協会会長
	中畑　雅幸	北海道商工会連合会総務部長
会長代理	山本　哲生	北海道大学大学院法学研究科教授
	勇﨑　恒宏	（一社）北海道市場協会理事副会長
	葭内　充保子	公募委員
	渡邉　祐美子	北海道石狩翔陽高等学校長

資料８

北海道消費者苦情処理委員会委員名簿

（役職は令和５年３月現在）

五十音順：敬称略

	伊藤　美恵子	（公社）全国消費生活相談員協会北海道支部会員
	磯山　利英	（公社）日本消費生活ｱﾄﾞﾊﾞｲｻﾞｰ･ｺﾝｻﾙﾀﾝﾄ・相談員協会 北海道支部副支部長
	遠藤　正大	弁護士
委員長	中川　晶比兒	北海道大学大学院法学研究科教授
委員長代理	星原　直子	弁護士
	細井　三輪	弁護士
	三原　雄一	北海道信用保証協会常務理事

資料 9

北海道消費生活条例

平成 11 年 10 月 15 日条例第 43 号

最終改正　平成 28 年３月 31 日条例第 34 号

目次

第１章　総則（第１条―第７条）
第２章　危害の防止、規格等の適正化等
　第１節　危害の防止（第８条―第９条の２）
　第２節　規格、表示等の適正化（第 10 条―第 15 条の２）
　第３節　不当な取引方法の禁止（第 16 条―第 17 条の２）
第２章の２　価格安定対策等（第 18 条―第 22 条）
第２章の３　苦情等の処理体制及び消費者被害の救済（第 23 条―第 25 条）
第３章　情報提供、教育等の推進等（第 26 条―第 32 条）
第４章　北海道立消費生活センター（第 33 条―第 36 条の８）
第５章　北海道消費生活審議会（第 37 条―第 42 条）
第６章　北海道消費者苦情処理委員会（第 43 条―第 49 条）
第７章　雑則（第 50 条―第 53 条）
第８章　罰則（第 54 条）
附則

第１章　総則

（目的）

第１条　この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、基本理念を定め、並びに道、事業者及び事業者団体の責務並びに消費者及び消費者団体の役割を明らかにするとともに、道の施策の基本となる事項を定めることにより、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって道民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

（基本理念）

第２条　消費者の利益の擁護及び増進は、道民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利が尊重されるとともに、消費者が自主的かつ合理的に行動することができるよう地域の状況に応じて消費者の自立が支援されることを旨として、行われなければならない。

(1) 商品又は役務により生命、身体又は財産が侵されないこと。

(2) 商品又は役務について、適正な表示等に基づいて選択すること。

(3) 商品又は役務の取引（事業者の物品購入等（事業者が消費者との間で行う、物品、権利その他のものの購入及び交換をいう。以下同じ。）を含む。）について、不当な取引方法から保護され、及び不当な条件を強制されないこと。

(4) 商品若しくは役務又は事業者の物品購入等により不当に受けた被害から公正かつ速やかに救済されること。

(5) 消費生活を営むために必要な情報を速やかに提供されること。
(6) 消費生活において、必要な知識及び判断力を習得し、主体的に行動するため、消費者教育を受けること。
(7) 消費者の意見が道の施策及び事業者の事業活動に適切に反映されること。

2　消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。

3　消費者の自立の支援に当たっては、高度情報通信社会の進展及び国際化の進展に的確に対応するよう配慮されなければならない。

（道の責務）

第３条　道は、前条に定める基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、道民の消費生活に関する総合的かつ計画的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

2　道は、道民の消費生活に関する施策の策定に当たっては消費者の意見を反映することができるよう必要な措置を講ずるとともに、施策の実施について道民の協力を得るよう努めるものとする。

3　道は、道民の消費生活に関する施策について、国、独立行政法人国民生活センター、市町村、消費者団体その他の関係者と緊密に連携して、その推進に努めるものとする。

4　道は、市町村が消費生活に関する施策を策定し、及び実施しようとする場合には、市町村が果たす役割の重要性にかんがみ、助言その他の必要な支援を行うものとする。

（事業者の責務）

第４条　事業者は、基本理念にのっとり、次に掲げる責務を有する。
(1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
(2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
(3) 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験、財産等の状況に配慮すること。
(4) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
(5) 消費者の意見を事業活動に適切に反映するよう努めること。
(6) 道が実施する道民の消費生活に関する施策に協力すること。

2　事業者は、その供給する商品及び役務並びに事業者の物品購入等について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

（事業者団体の責務）

第４条の２　事業者団体は、基本理念にのっとり、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動を行う責務を有する。

（消費者の役割）

第５条　消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を習得し、必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

2　消費者は、消費生活に関し、知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければ

ならない。

（消費者団体の役割）

第５条の２　消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動を行うものとする。

（環境への配慮）

第６条　道は、道民の消費生活に関する施策の策定及び実施に当たっては、消費生活が環境に及ぼす影響に配慮するものとする。

２　事業者は、商品又は役務の供給に当たっては、環境の保全に資するため、再商品化が容易な容器及び包装の使用その他必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

３　消費者は、商品の選択、使用及び廃棄並びに役務の選択及び利用に当たっては、環境に及ぼす影響に配慮するよう努めなければならない。

（基本計画）

第６条の２　知事は、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するための基本的な計画（以下「基本計画」という。）を定めなければならない。

２　基本計画は、次に掲げる事項を定めるものとする。

(1) 道民の消費生活に関する施策についての基本的な方針

(2) 道民の消費生活に関し、道が総合的かつ計画的に講ずべき施策

(3) 前２号に掲げるもののほか、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するために必要な事項

３　知事は、基本計画を定めるに当たっては、あらかじめ、道民の意見を反映することができるよう必要な措置を講じなければならない。

４　知事は、基本計画を定めるに当たっては、あらかじめ、北海道消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

５　知事は、基本計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

６　前３項の規定は、基本計画の変更について準用する。

（財政上の措置）

第６条の３　道は、道民の消費生活に関する施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

（年次報告）

第７条　知事は、毎年、議会に、道民の消費生活に関して講じた施策に関する報告を提出しなければならない。

第２章　危害の防止、規格等の適正化等

第１節　危害の防止

（商品及び役務による危害の防止）

第８条　事業者は、その供給する商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすことのないよう必要な措置を講じなければならない。

第９条　知事は、商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼす疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

２　知事は、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該商品又は役務を提供する事業者に対し、期間を定めて、当該商品又は役務が当該危害を及ぼすものでないことの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

３　知事は、商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該危害の発生又は拡大を防止するために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

４　知事は、前項の規定による勧告をした場合であって、商品又は役務による消費者の生命、身体又は財産に対する危害を防止するため必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに、第１項の調査の経過及び結果、当該勧告の内容その他の必要な情報を提供するものとする。

（緊急危害防止措置）

第９条の２　知事は、商品又は役務が消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合において、当該危害の発生又は拡大を防止するため緊急の必要があると認めるときは、消費者に対し、直ちに次に掲げる情報を提供するものとする。

(1) 当該商品又は役務の名称

(2) 当該商品又は役務を供給する事業者の氏名又は名称及び住所

(3) その他必要な情報

第２節　規格、表示等の適正化

（規格、表示等の適正化）

第 10 条　事業者は、その供給する商品又は役務について、消費生活の安定及び向上に資するよう、次に掲げる事項を実施するよう努めなければならない。

（１）　適正な規格を定めること。

（２）　品質、機能、価格、量目その他の必要な事項を適正に表示すること。

（３）　広告を行うに当たっては、適正な情報を提供すること。

（４）　過大又は過剰な容器又は包装を用いないこと。

第 11 条及び第 12 条　削除

（適正化の推進）

第 13 条　知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者がその供給する商品及び役務について規格、表示（広告を含む。以下同じ。）並びに容器及び包装の適正化の推進を図るため、必要な指導に努めなければならない。

（基準等の策定）

第 14 条　知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、道民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、事業者が供給する商品及び役務に係る適正な規格、表示等の基準又は標準を定めることができる。

２　知事は、前項の基準又は標準を定めるに当たっては、あらかじめ、北海道消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

（基準の遵守義務）

第 15 条　事業者は、前条第１項の規定により定められた基準を遵守しなければならない。

２　知事は、商品又は役務が前条第１項の規定により定められた基準に適合していないと認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該基準を遵守するよう勧告することができる。

（不当な表示の禁止等）

第 15 条の２　事業者は、その供給する商品又は役務について、虚偽の若しくは誇大な又は消費者を誤認させる表示（以下この条において「不当な表示」という。）をしてはならない。

２　知事は、不当な表示が行われている疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

３　知事は、不当な表示が行われていると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

第３節　不当な取引方法の禁止

（不当な取引方法の禁止）

第 16 条　事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であって規則で定めるもの（以下「不当な取引方法」という。）を行ってはならない。

(1) 消費者に対し、契約の勧誘の意図を示さずに接近して、又は消費者を訪問し、若しくは電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用することにより、消費者の意に反して、若しくは消費者に勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 消費者の知識、経験、財産等の状況に照らして不適当な契約と認められるにもかかわらず、又は消費者の判断力の不足に乗ずることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(3) 消費者に対し、商品若しくは役務若しくは事業者の物品購入等について品質、安全性、内容その他の消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な情報を提供せず、誤認させる情報を提供し、又は将来において不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(4) 消費者を威迫して困惑させ、不安にさせ、若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、又は消費者に迷惑を覚えさせるような方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(5) 信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益を与えることとなる内容の契約を締結させること。

(6) 消費者又はその関係人を欺き、威迫して困惑させる等不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。）に基づく債務の履行を強要し、又は当該債務を履行させること。

(7) 契約に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情を適切に処理せず、当該履行を不当に拒否し、若しくは遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく債務の履行を中止すること。

(8) 消費者が正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張（以下この号において「申込みの撤回等」という。）を行うことを妨げ、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。

(9) 商品若しくは役務を供給する事業者又はその取次店等実質的な供給を行う者からの商品又は役務の取引を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約（以下この号において「与信契約等」という。）が、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは与信契約等を締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を強要し、若しくは当該債務を履行させること。

２　知事は、前項の規定に基づき不当な取引方法を定めようとするときは、北海道消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

（不当な取引方法による被害の防止）

第 17 条　知事は、不当な取引方法が用いられている疑いがあると認めるときは、速やかにその取引の実態等につき必要な調査を行うものとする。

２　知事は、前項の調査を行うに当たり、前条第１項第３号に規定する行為を行ったかどうかを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、消費者に対し正確かつ適切な情報を提供したことの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、次項及び次条の規定の適用については、当該事業者は同号に規定する行為を行ったものとみなす。

３　知事は、事業者が不当な取引方法を用いていると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、当該取引方法を用いないよう勧告することができる。

４　知事は、前項の規定による勧告をした場合であって、不当な取引方法による消費者の被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに当該勧告の内容その他の必要な情報を提供するものとする。

（重大被害防止措置）

第 17 条の２　知事は、事業者が不当な取引方法を用いていると認め、かつ、当該不当な取引方法により消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、消費者に対し、速やかに次に掲げる情報を提供するものとする。

(1) 当該事業者に係る不当な取引方法

(2) 当該事業者に係る商品又は役務の種類

(3) 当該事業者の氏名又は名称及び住所

(4) その他必要な情報

第２章の２　価格安定対策等

（価格動向の調査等）

第 18 条　知事は、常に、物価の動向について明らかにするため、道民の消費生活に関連性の高い商品及び役務を選定し、その価格等及び需給の動向を調査するとともに、正確な

情報を道民に提供しなければならない。

（買占め及び売惜しみに対する措置）

第19条　知事は、前条の規定により選定された商品又は役務（以下「生活関連重要商品等」という。）の価格が著しく上昇し又は上昇するおそれがある場合において、当該生活関連重要商品等の買占め又は売惜しみが行われ又は行われるおそれがあるときは、当該生活関連重要商品等を特に買占め等を防止すべき商品として指定することができる。

２　知事は、前項の規定により指定された商品の生産、輸入又は販売を行う事業者が買占め又は売惜しみにより当該商品を多量に保有していると認めるときは、その者に対し、当該商品の売渡しをすべきことを勧告しなければならない。

（価格等の引下げの措置）

第20条　知事は、物価が高騰し又は高騰するおそれがある場合において、生活関連重要商品等の価格等が著しく上昇し又は上昇するおそれがあるときは、当該生活関連重要商品等を特に価格等の安定を図るべき商品等として指定することができる。

２　知事は、前項の規定により指定された商品等の価格等が著しく不当であると認めるときは、その商品等を供給する事業者に対し、価格等を引き下げるよう勧告しなければならない。

（商品の供給等の協力の要請）

第21条　知事は、道民に対する生活関連重要商品等の円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、当該生活関連重要商品等を供給する事業者又はその組織する事業者団体に対し、当該生活関連重要商品等の供給又は供給のあっせんをするよう協力を求めなければならない。

（北海道価格の解消）

第22条　知事は、北海道内における価格が北海道以外の地域における価格に比較して著しく高い商品を調査し、その実態を把握して、その価格差が不合理であると認めるときは、その価格差の解消について関係行政機関の長又は関係する事業者若しくはその組織する事業者団体に要請する等必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

第２章の３　苦情等の処理体制及び消費者被害の救済

（苦情等の処理体制の整備）

第23条　道は、市町村との連携を図りつつ、主として専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情に係る相談（以下この条において「苦情等」という。）の処理を行うとともに、多様な苦情等に柔軟かつ弾力的に対応するため、消費者からの苦情等を専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理する体制の整備に努めなければならない。

（消費者の苦情の処理）

第24条　知事は、事業者が供給する商品若しくは役務又は事業者の物品購入等に関して生じた消費者の苦情（以下「消費者の苦情」という。）の申出があったときは、その内容を調査し、当該苦情を解決するため必要な措置を講じなければならない。

２　知事は、前項の措置を講ずるため必要があると認めるときは、事業者その他の関係者に対し、資料の提出を求めることができる。

３　知事は、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するため特に必要があると認めたときは、

当該苦情を北海道消費者苦情処理委員会のあっせん又は調停に付するものとする。

（訴訟の援助）

第25条　知事は、事業者の供給する商品若しくは役務若しくは事業者の物品購入等によって被害を受けた消費者が当該事業者を相手として提起する訴訟（民事訴訟法（平成８年法律第109号）第275条の訴え提起前の和解及び民事調停法（昭和26年法律第222号）による調停を含む。）又は当該事業者から提起された訴訟が次に掲げる要件に該当する場合は、当該訴訟を提起し、又は提起された消費者に対し、当該訴訟に要する費用に充てる資金（以下「資金」という。）の貸付けその他必要な援助を行うことができる。

(1) 事業者の協力が得られないため、北海道消費者苦情処理委員会の調停によっても解決されない消費者の苦情に係るものであること。

(2) 当該訴訟を提起し、又は提起された消費者が受けた被害と同様の被害が多数発生し、又は発生するおそれがある商品若しくは役務又は事業者の物品購入等に係るものであること。

２　知事は、前項の規定により資金の貸付けをしようとするときは、あらかじめ、北海道消費者苦情処理委員会の意見を聴かなければならない。

３　知事は、資金の貸付けを受けた者がやむを得ない事情により当該資金の返還が困難であると認められるときは、規則で定めるところにより、当該資金の返還の債務の全部又は一部を免除することができる。

４　前３項に定めるもののほか、資金の貸付けの手続、貸付けの条件、返還の手続、返還の猶予その他資金の貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

第３章　情報提供、教育等の推進等

（情報の提供）

第26条　知事は、この条例の他の規定に定めるもののほか、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活に関する情報を収集し、消費者に必要な情報を提供するものとする。

（啓発活動及び教育の推進）

第27条　道は、地域の社会的及び経済的状況に応じ、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及その他の消費者に対する啓発活動及び学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じた消費生活に関する教育の推進に努めるものとする。

（消費者の組織化の促進等）

第28条　道は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者の自主的な組織活動及び消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

（試験、検査等の実施）

第29条　道は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、商品等の試験、検査等の実施体制の整備に努めるとともに、当該試験、検査等の結果についての情報を消費者に提供する等の必要な措置を講ずるものとする。

（知事への申出）

第30条　消費者は、この条例の定めに違反する事業活動により、消費者の利益が害されて

いる疑いがあるときは、知事に対してその旨を申し出て、適当な措置を講ずべきことを求めることができる。

２　知事は、前項の規定による申出があったときは必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときはこの条例に基づく措置その他適当な措置を講ずるものとする。

３　知事は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、第１項の規定による申出の内容並びにその処理の経過及び結果の概要を公表するものとする。

（消費生活モニター）

第 31 条　知事は、消費生活に関する情報及び意見を収集するため、消費生活モニターを置くものとする。

２　消費生活モニターに関し必要な事項は、知事が定める。

（地域協議会）

第 32 条　知事は、必要に応じ地域協議会を開催して消費者、学識経験のある者等の意見を聴取し、道民の消費生活に関する施策を適正に行うよう努めなければならない。

第４章　北海道立消費生活センター

（設置）

第 33 条　道民の自主的かつ合理的な消費行動を促すため、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号。第 35 条第１号及び第 36 条の３第２号において「法」という。）第 10 条第１項の規定により、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。）を設置する。

（名称及び位置）

第 34 条　消費生活センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

名称	位置
北海道立消費生活センター	札幌市

（事業）

第 35 条　消費生活センターは、次の事業を行う。

(1) 法第８条第１項各号に掲げる事務（第 36 条の３及び第 36 条の７において「消費生活相談等の事務」という。）を行うこと。

(2) その他設置の目的を達成するため必要な事業

（指定管理者による管理）

第 36 条　消費生活センターの管理は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 244 条の２第３項の規定による指定を受けた法人その他の団体（以下「指定管理者」という。）に行わせるものとする。

（指定管理者が行う業務の範囲）

第 36 条の２　指定管理者が行う業務は、次のとおりとする。

(1) 第 35 条各号に掲げる事業に関すること。

(2) 施設及び設備（以下「施設等」という。）の維持管理に関すること。

(3) その他知事が定める業務

（組織及び運営並びに情報の安全管理に関する基準）

第36条の３　消費生活センターの組織及び運営並びに情報の安全管理に関する基準は、次のとおりとする。

(1) 消費生活センターの事務を掌理する者及び当該事務を行うために必要な従業員を置くこと。

(2) 法第10条の３第１項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）附則第３条の規定により合格した者とみなされた者を含む。）を消費生活相談員として置くこと。

(3) 消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずること。

(4) 消費生活相談等の事務に従事する者に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保すること。

(5) 消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずること。

（開館時間等）

第36条の４　消費生活センターの開館時間は、午前９時から午後５時までとする。ただし、消費生活に関する相談は、午前９時から午後４時30分までとする。

２　前項の規定にかかわらず、指定管理者は、特に必要があると認めるときは、知事の承認を得て、臨時に開館時間等を変更することができる。

（休館日）

第36条の５　消費生活センターの休館日は、次のとおりとする。ただし、指定管理者は、消費生活センターの管理運営上必要があるときその他特に必要があると認めるときは、知事の承認を得て、休館日に開館し、又は臨時に休館することができる。

(1) 日曜日及び土曜日

(2) 国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日

(3) １月２日、同月３日及び12月29日から同月31日まで

（指定管理者の指示等）

第36条の６　指定管理者は、消費生活センターの秩序の維持及び施設等の管理運営上必要があると認めるときは、施設等を使用する者に対しその使用に関し指示をし、又は使用中の場所に従業員を立ち入らせ、使用の状況を調査させることができる。

（秘密保持義務）

第36条の７　指定管理者の役員（法人でない指定管理者にあっては、その構成員）若しくは従業員又はこれらの者であった者は、消費生活相談等の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（知事による管理）

第36条の８　第36条の規定にかかわらず、知事は、やむを得ない事情があると認めるときは、消費生活センターの管理に係る業務を行うことができる。

２　前項の規定により知事が消費生活センターの管理に係る業務を行う場合においては、第 36 条の３第１号中「従業員」とあるのは「職員」と、同条第２号中「を消費生活相談員」とあるのは「又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると知事が認める者を消費生活相談員」と、第 36 条の４第２項及び第 36 条の５ただし書中「指定管理者」とあるのは「知事」と、「ときは、知事の承認を得て」とあるのは「ときは」と、第 36 条の６中「指定管理者」とあるのは「知事」と、「従業員」とあるのは「職員」とし、前条の規定は、適用しない。

第５章　北海道消費生活審議会

（設置）

第 37 条　道民の消費生活の安定及び向上を図るため、知事の附属機関として、北海道消費生活審議会（以下この章において「審議会」という。）を置く。

（所掌事項）

第 38 条　審議会は、知事の諮問に応じ、道民の消費生活に関する事項その他この条例の運用に関する重要事項を調査審議する。

２　審議会は、前項に規定する事項に関し、知事に建議することができる。

（組織）

第 39 条　審議会は、委員 15 人以内で組織する。

２　審議会に、特別の事項を調査審議させるため必要があるときは、特別委員を置くことができる。

（委員及び特別委員）

第 40 条　委員及び特別委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。

(1) 学識経験のある者

(2) 消費者を代表する者

(3) 事業者を代表する者

２　委員の任期は、２年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

３　委員は、再任されることができる。

４　特別委員は、当該特別の事項に関する調査審議が終了したときは、解任されるものとする。

（会長）

第 41 条　審議会に会長を置き、委員の互選によってこれを定める。

２　会長は、審議会を代表し、会務を総理する。

３　会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。

（部会）

第 42 条　審議会に、必要に応じ、部会を置くことができる。

第６章　北海道消費者苦情処理委員会

（設置）

第 43 条　第 24 条第３項及び第 25 条第２項の規定によりその権限に属させられた事項を行

わせるため、知事の附属機関として、北海道消費者苦情処理委員会（以下この章において「委員会」という。）を置く。

（組織）

第44条　委員会は、委員7人以内で組織する。

2　委員会に、特別の事項を調査させるため必要があるときは、特別委員を置くことができる。

（委員及び特別委員）

第45条　委員及び特別委員は、学識経験のある者のうちから、知事が任命する。

2　委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3　委員は、再任されることができる。

4　特別委員は、当該特別の事項に関する調査が終了したときは、解任されるものとする。

（委員長）

第46条　委員会に委員長を置き、委員の互選によってこれを定める。

2　委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

3　委員長に事故があるときは、委員長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。

（あっせん又は調停を行う委員の指名）

第47条　委員会によるあっせん又は調停は、事件ごとに、委員長が指名する委員がこれを行う。

（当事者の意見聴取等）

第48条　あっせん又は調停を行う委員は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当事者その他の関係者に対し、出席を求め、意見を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

（処理事案の公表）

第49条　知事は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、委員会において処理した事案の経過及び結果の概要を公表するものとする。

第7章　雑則

（立入調査等）

第50条　知事は、第9条、第15条、第15条の2、第17条、第19条及び第20条の規定の施行に必要な限度において、事業者その他当該事業者と密接な関係を有するものとして規則で定めるもの（以下この項において「事業者等」という。）に対し、その業務に関して報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、当該事業者等の営業所、事務所等に立ち入り、書類その他の物件を調査させ、若しくは当該事業者等の関係者に質問させることができる。

2　前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

3　第1項の規定による立入調査又は質問の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

（公表）

第51条　知事は、第9条第3項、第15条第2項、第15条の2第3項、第17条第3項、第19条第2項若しくは第20条第2項の規定による勧告に従わない者、第48条に規定する出席の要求を正当な理由がなく拒み、若しくは資料の提出をしなかった者又は前条第1項の規定による報告若しくは資料の提出をせず、立入調査を拒み、若しくは質問に対し答弁しなかったものがあるときは、その旨を公表することができる。

2　知事は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ、当該公表しようとするものに弁明の機会を与えなければならない。

（国等に対する措置要請）

第52条　知事は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、国及び独立行政法人国民生活センターに対し、必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

（規則への委任）

第53条　この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

第8章　罰則

第54条　第36条の7の規定に違反して秘密を漏らした者は、1年以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

附　則

1　この条例は、平成12年4月1日から施行する。

2　この条例の施行の際現にこの条例による改正前の北海道道民生活安定条例（以下「改正前の条例」という。）第10条第1項の規定により指定されている物資は、この条例による改正後の北海道消費生活条例（以下「改正後の条例」という。）第20条第1項の規定により指定された商品とみなす。

3　この条例の施行の際現に改正前の条例第25条の規定により定められている基準は、改正後の条例第14条第1項の規定により定められた基準とみなす。

4　この条例の施行の際現に改正前の条例第29条の規定により置かれている北海道道民生活安定審議会は、改正後の条例第37条の規定により置かれた北海道消費生活審議会とみなす。

5　この条例の施行の際現に改正前の条例第32条第1項の規定により北海道道民生活安定審議会の委員に任命されている者は、改正後の条例第40条第1項の規定により北海道消費生活審議会の委員として任命されたものとみなす。この場合において、委員の任期については、その者が改正前の条例第32条第1項の規定により任命された日から起算する。

6　この条例の施行の際現に改正前の条例第35条の2の規定により置かれている北海道消費者苦情処理委員会は、改正後の条例第43条の規定により置かれた北海道消費者苦情処理委員会とみなす。

7　この条例の施行の際現に改正前の条例第35条の4第1項の規定により北海道消費者苦情処理委員会の委員に任命されている者は、改正後の条例第45条第1項の規定により北

海道消費者苦情処理委員会の委員として任命されたものとみなす。この場合において、委員の任期については、その者が改正前の条例第35条の４第１項の規定により任命された日から起算する。

8　知事は、平成21年４月１日から起算して５年を経過するごとに、社会経済情勢の変化等を勘案し、この条例の施行の状況等について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

附　則（平成15年３月14日条例第５号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

この条例は、公布の日から施行する。

附　則（平成17年10月18日条例第96号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

この条例は、平成18年４月１日から施行する。

附　則（平成21年３月31日条例第15号抄）

〔北海道条例の整備に関する条例の附則〕

1　この条例は、公布の日から施行する。（後略）

附　則（平成21年10月16日条例第89号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

1　この条例は、公布の日から施行する。ただし、第９条の改正規定、第２章第１節中同条の次に１条を加える改正規定、第10条から第13条までの改正規定、第２章第２節中第15条の次に１条を加える改正規定、第16条の前の見出しを削る改正規定並びに同条、第17条（見出しを含む。）、第17条の２（見出しを含む。）、第50条第１項及び第51条の改正規定並びに次項及び附則第３項の規定は、平成22年４月１日から施行する。

2　前項ただし書に規定する規定の施行の日（以下「一部施行日」という。）前にこの条例による改正前の北海道消費生活条例第９条第２項の規定によりされた勧告は、この条例による改正後の北海道消費生活条例（以下「改正後の条例」という。）第９条第３項の規定によりされた勧告とみなす。

3　改正後の条例第16条、第17条、第17条の２、第50条及び第51条の規定は、一部施行日以後にした改正後の条例第16条第１項各号に掲げる行為について適用し、一部施行日前にした行為については、なお従前の例による。

4　改正後の条例第16条第２項の規定による北海道消費生活審議会の意見の聴取及び当該意見の聴取に関し必要な手続その他の行為は、一部施行日前においても行うことができる。

附　則（平成26年10月14日条例第94号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

この条例は、公布の日から施行する。

附　則（平成28年３月31日条例第34号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

この条例は、平成28年４月１日から施行する。

令和４年度北海道消費生活条例施行状況報告書

令和５年６月発行

編集・発行　北海道環境生活部くらし安全局
消費者安全課消費者安全係
札幌市中央区北３条西６丁目
TEL：011-231-4111　FAX：011-232-3640
URL：http://www.pref.hokkaido.lg.jp/ks/sak/index.htm