

## 北海道消費者苦情処理委員会の概要

### 1 根拠法令等について

#### 【消費者基本法】

第19条第3項 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的見地に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

#### 【北海道消費生活条例】

第24条第3項 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るときは、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。

第25条第2項 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なければならない。

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を置く。

#### 【北海道消費生活条例施行規則】

第5条 知事は、条例第24条第3項の規定により、消費者の苦情の処理について、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ときは、あらかじめ当該事件に係る消費者の同意を得るものとする。

第31条 委員長は、条例第24条第3項の規定により、消費者の苦情について、知事から委員会のあっせん又は調停に付された場合において、あっせん又は調停を開始しようとするときは、当該苦情に係る事業者及び消費者にその旨を通知しなければならない。

#### 【北海道消費者苦情処理委員会運営要領】

第1 北海道消費者苦情処理委員会は、その権限に属する事案が発生のつど開催する。なお、特に事案がない場合であっては、年に1回程度開催する。

第4 委員会は、条例第24条第3項の規定により、知事からあっせん又は調停に付されたときは速やかに当該苦情を解決するために、あっせん又は調停を開始するものとする。

### 2 これまでの付託案件について

#### (1) 訪問販売における宝石類の購入契約に係る苦情事案

##### [処理経過]

- 平成16年2月 苦情処理委員会へ付託
- 平成17年2月 和解の成立、事案の公表

#### (2) 訪問販売による家庭用医療機器等の購入契約に係る苦情事案

##### [処理経過]

- 平成28年2月 苦情処理委員会へ付託、相手方が全額返金
- 平成28年3月 事案の公表

#### (3) シロアリ駆除契約に係る苦情事案

##### [処理経過]

- 平成30年2月 苦情処理委員会へ付託
- 平成30年7月 調停成立
- 平成30年8月 調停条項の履行を確認
- 平成30年11月 事案の公表