

令和2年度 第1回  
北海道消費者苦情処理委員会

議事録

日時：令和3(2021)年2月16日(火) 13:30~15:40  
場所：北海道立消費生活センター 暮らしの教室

## 令和2年度第1回北海道消費者苦情処理委員会議事録

日 時：令和3年（2021年）2月16日（火） 13時30分～15時40分

場 所：北海道立消費生活センター 暮らしの教室

出席者：別紙「出席者名簿」のとおり

- 議 題：
- 1 委員長等の選出
  - 2 説明事項  
北海道消費者苦情処理委員会について
  - 3 報告事項
    - (1) 令和2年度における消費生活相談の状況について
    - (2) 令和2年度における付託案件の検討状況について
    - (3) 第3次北海道消費生活基本計画について
    - (4) 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の状況について
  - 4 その他

議 事  
(開 会)

大谷課長補佐	それでは、定刻となりましたので、ただ今から、令和2年度第1回北海道消費者苦情処理委員会を開会いたします。 私は、事務局の消費者安全課の大谷です。よろしくお願いします。
--------	--

(挨 拶)

大谷課長補佐	開会に当たりまして、北海道環境生活部長の築地原康志から、ご挨拶申し上げます。
--------	--

築地原部長	北海道環境生活部長の築地原です。よろしくお願いします。北海道消費者苦情処理委員会の開催に当たり、一言、ご挨拶を申し上げます。
-------	--

本日は、大変お忙しい中、また、悪天候の中、ご出席を賜り厚く御礼申し上げます。また、皆様には、本委員会の委員就任を快くお引き受けいただき、重ねて御礼申し上げます。

本委員会は、消費生活センターなどでの処理が困難となっています消費者被害事案について、あっせんや調停を行うことにより消費者被害を救済していただく機関ということで、これまで3件の付託事案について処理をしていただけてきたところです。

本日は、委員改選後最初の委員会になります。委員長と委員長代理を選任していただきますほか、事務局から、最近の消費生活相談の状況や法令に基づく行政措置の状況などご報告をさせていただく予定となっていますので、よろしくお願いします。

さて、最近の消費者被害の発生状況ですが、昨年度以降、インターネット通販

での定期購入による消費者トラブルが急増しており、新型コロナウイルス感染症の拡大による社会不安につけこむようなマスク等の送り付け商法、本委員会でもあっせんを行っていただきましたような、いわゆる「くらしのレスキューサービス」に関連した消費者トラブルも拡大している状況です。

また、来年4月から民法の成年年齢が引き下げられますことに伴い、若年層の消費者被害防止も喫緊の課題となっているところです。

道では、昨年3月に策定しました「第3次北海道消費生活基本計画」に基づき、社会経済情勢の変化等を踏まえ、多様化する消費者の特性にも配慮したうえで、様々な主体との連携を深めながら、機動的かつきめ細かく、消費者施策を展開しているところですが、消費者被害事案につきましては、被害の態様が多様化、複雑化し、また、幅広い年齢層に及んでおりまして、こうした消費者被害を公正・迅速に救済していくことが、ますます重要になってくるものと思っています。

委員の皆様方には、消費者被害事案について必要な救済が講じられますようお力添えを賜りますとともに、道の消費者行政につきましても、ご指導、ご協力を賜りますよう、心からお願い申し上げます、簡単ではございますが、開会に当たってのご挨拶とさせていただきます。

本日は、よろしく願いいたします。

大谷課長補佐 本日は委員全員のご出席をいただいておりますので、北海道消費生活条例施行規則の規定により、会議が成立していることをご報告申し上げます。

なお、本日の委員会は公開とさせていただきますので、ご承知おき願います。

それでは、議事に入る前に、お配りしています資料の確認をお願いします。最初に会議次第、委員名簿、配席図、資料1-1、1-2、そして資料2から資料8まで、資料3につきましては、本日差し替え版ということでお配りしています。次に、第3次北海道消費生活基本計画の冊子になります。参考資料として、2枚で1セットのプレスリリース資料をお配りしています。

お手元におそろいでしょうか。

大谷課長補佐 それでは、本日は委員改選後、最初の委員会となりますので、委員の方々から一言ずつ自己紹介をお願いしたいと思います。

それでは、高橋委員からお願いします。

高橋委員 北海道信用保証協会の高橋です。今年度4月に三浦から替わり委員に就任しましたが、皆様方にご挨拶することができず、本日が初めての参加となります。よろしく願いします。

中川委員 北海道大学法学部で経済法を研究教育しています中川晶比兒と申します。よろしく願いします。

西 委員 札幌弁護士会所属の弁護士の西と申します。今期も引き続き委員に就任させていただくこととなりましたので、よろしく願いします。

西出委員 全国消費生活相談員協会北海道支部の西出と申します。引き続き就任することとなりました。札幌市消費者センターで相談員をしていますので、消費生活相談

に関する状況などについても、支障のない範囲でお話しすることもあるかもしれません。よろしくお願いします。

星原委員 札幌弁護士会消費者保護委員会の星原と申します。前回に引き続き委員に就任させていただいております。就任してから、これまでに2件の付託案件があり、活発に審議してきていますので、今後も、広く本委員会を知らしめ、付託案件を増やして消費者行政に力添えできればと考えています。よろしくお願いします。

細井委員 札幌弁護士会消費者保護委員会の細井と申します。今回初めての就任となります。至らない点もあるかと思いますが、一生懸命務めさせていただきますので、よろしくお願いします。

村上委員 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会北海道支部の村上と申します。よろしくお願いします。私も、埼玉県で消費生活相談員を長く務めていました。北海道に戻ってきて、消費生活相談にも関わっていますので、消費者苦情の状況についてよく分かっています。北海道の消費者が不利になることのないよう、委員の方々と一緒に考え、議論していきたいと思います。よろしくお願いします。

大谷課長補佐 ありがとうございました。続いて、事務局の紹介をいたします。

くらし安全局長の近藤です。よろしくお願いいたします。

(起立し一礼)

消費者安全課長の鶴ヶ崎です。よろしくお願いいたします。

(同上)

(以下、出席者順次挨拶)

## 1 委員長及び委員長代の選出

大谷課長補佐 それでは、ただいまより議事に入りますが、委員長がまだ決まっていないので、委員長選出までの間、消費者安全課長の鶴ヶ崎が進行を務めさせていただきます。

鶴ヶ崎課長 消費者安全課長の鶴ヶ崎です。委員長選出までの間、進行役を務めさせていただきますので、よろしくお願いします。

それでは、まず委員長の選出を行います。

鶴ヶ崎課長 当委員会の委員長は、北海道消費生活条例第 46 条第 1 項により、委員の互選により選出することとなっています。  
委員長の選出ですが、自薦又は推薦により行いたいと考えていますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

それでは、自薦又は推薦の方法により選出を行います。自薦の方、または推薦される方はありますでしょうか。

村上委員 私は中川委員にぜひお願いしたいと思います。

鶴ヶ崎課長 ただ今、中川委員を推薦するご発言がありましたが、その他、ご推薦などございますでしょうか。

他にないようですので、中川委員に委員長をお願いすることで、ご異議ありませんか。

(異議なし)

中川委員、お受けいただけますでしょうか。

中川委員 お引き受けいたします。

鶴ヶ崎課長 ありがとうございます。それでは、委員長は中川委員に決定しました。中川委員、委員長席にご着席のうえ、これからの会議の進行をよろしくお願いします。

(中川委員ご着席)

中川委員長 改めまして、北海道大学法学部の中川です。よろしく申し上げます。それでは、まず、委員長代理の指名を行いたいと思います。

北海道消費生活条例第 46 条第 3 項では「委員長に事故あるときは、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。」と規定されています。  
星原委員に、委員長代理をお願いしたいと考えていますが、星原委員、よろしいでしょうか。

星原委員 はい、大丈夫です。お引き受けします。

中川委員長 ありがとうございます。それでは、委員長代理は星原委員に決定しましたので、星原委員、委員長代理席にご着席ください。

(星原委員ご着席)

中川委員長 それでは、一言ご挨拶をお願いします。

星原委員長代理	改めまして、札幌弁護士会消費者保護委員会所属の星原と申します。拙いところもあるかと思いますが、よろしくお願いします。
中川委員長	それでは、次第に基づき議事を進めます。終了時刻は15:30を予定しています。
鶴ヶ崎課長	築地原部長につきましては、他の用務の予定がありますので、ここで退席いたします。
築地原部長	どうぞよろしくお願いいたします。  (築地原部長退席)

## 2 説明事項：北海道消費者苦情処理委員会について

中川委員長	それでは、次第4の説明事項「北海道消費者苦情処理委員会について」、事務局より説明をお願いします。
大谷課長補佐	【資料1-1及び資料1-2に基づき説明】
中川委員長	ただ今の説明について、委員の方々からご質問等ありますでしょうか。
西出委員	3番目の「シロアリ駆除契約に係る苦情事案」について質問です。あっせんを試みたが不調だった、とのことですが、調停とは、具体的にどのような内容で決着したのでしょうか。
鶴ヶ崎課長	最終的にはクーリング・オフを認めて返金する、という内容です。
西出委員	この事業者については、現在も、道や札幌市に苦情が入っているのですが、その後も苦情が続いていることに対して、道等は、何か対応しようというようなことはなかったのでしょうか。
鶴ヶ崎課長	それは行政措置ということでしょうか。
西出委員	はい。
鶴ヶ崎課長	この事業者に対する、行政措置、行政調査の内容については、行っているかどうかも含めて、個別の案件についてはこの場で申し上げることができませんので、ご容赦いただきたいと思います。
中川委員長	これも訪問販売の事案ということですね。
鶴ヶ崎課長	そうです。

中川委員長 | 他にはいかがでしょうか。  
(特になし)

### 3 報告事項

#### (1) 令和2年度における消費生活相談の状況について

中川委員長 | それでは、次第5「報告事項」に進みます。(1)「令和2年度における消費生活相談の状況について」、事務局より説明をお願いします。

鶴ヶ崎課長 | 【資料2及び資料8に基づき説明】

中川委員長 | ありがとうございます。以上の説明につきまして、ご意見、ご質問等ありましたらお願いします。

星原委員長代理 | 年齢別相談件数において、20歳代の相談が前年度比2倍近くになっているのですが、これは、ほぼデジタルコンテンツ関係の相談の増加によるものでしょうか、それとも、様々な分野において、全般的に20歳代の相談が増加しているという状況でしょうか。

鶴ヶ崎課長 | 今回の傾向は、申し上げましたとおり、定期購入関係の相談が非常に顕著に、あらゆる年齢層において増加しているということで、これほどの増加となっているのは、やはりその影響が最も大きいと考えております。

星原委員長代理 | 成年年齢引き下げも予定されているためお聞きしています。現在は20歳を超えると未成年者取消権を行使できなくなってしまうので、20歳になると同時に被害が集中、増加している、というより、体感としては、定期購入関係の相談の増加が20歳代の相談件数を増加させている、ということでしょうか。

鶴ヶ崎課長 | 確かに、20歳代の相談件数の増加率が最も大きいのですが、これを含めて、各年齢層における相談件数の増加の原因は定期購入関係の相談の増加ではないかと思えます。件数は、全体的には600件程度、その中にはいろいろな相談があり、デジタルコンテンツや情報商材の関係については、大学生からの相談も考えられるかもしれませんが、母数として大きいのは、繰り返しになりますが定期購入関係の相談なのではないかと思えます。

中川委員長 | 関連して質問です。定期購入については、消費者庁から注意喚起情報が公表されていると思いますが、道ではどのように対応されていますか。あっせんにより解決する事例が多いというご説明でした。北海道消費生活条例は特定商取引法より、かなり規制範囲が広いと思うのですが、具体的にどのように対応されていますか。

鶴ヶ崎課長 | 法執行関係となりますと、定期購入関係においては、事業者はインターネットで広告していて、広域に被害が発生していますので、行政処分と法執行は、ほとんど消費者庁によるものです。私どもが現在行っている対応は、どちらかというと啓発

がメインとなっており、トラブル事例等について、メールマガジン、ホームページでの注意喚起のほか、消費生活センターにおいてもセミナー等を開催する、ということを行っています。

特に定期購入関係については、契約当事者の属性として、若年者ではなく、それよりも中堅層、壮年層の方々が最も多い。しかも職業的には給与生活者である、ということ踏まえ、新しい試みとして、職域における消費者教育ということで、道内の事業者団体を訪問し、事業者や従業員の方々向けの情報提供を依頼する、あるいは北海道のツイッターなどでの注意喚起、呼びかけをしているということです。

中川委員長 よりお聞きしたかったのは、現行法なり条例で被害を救済することができないような事例があるのか、つまり未だ法的な不備があるのか、ということです。あっせん、ある程度解決できている、ということでしょうか。

鶴ヶ崎課長 他の事例と比較するとあっせん率は高いと言えますが、だからといって、相談者が全員返金されている、救済されている、というわけではありませんので、相談員の方々はなかなか厳しい交渉を強いられている、というところですか。

村上委員 相談者は、定期購入であるという広告を私は絶対に見ていないと主張します。相談員が事業者のホームページをよく見てみると、最後の方に定期購入であることが掲載されているのですが、お話を聞いていると、相談者は、アフェリエイト、誰かが「その会社がいいよ」ということで掲載している広告を見て、その広告には定期購入である旨など掲載されていないのですが、そこから飛び越えて申し込んでしまうのです。ですので、ご本人の主張は本当で、定期購入の意思はないのですが、会社側は定期購入である旨を表示している、ということで、あっせんに入るときも、表示を見ていないのは本当だけれども、会社側が建前論を主張する、ということで救済されないケース、救済できないというのは変なのですが、本来、相談者が500円で済むと思っていたところそうではなくなり、5回分払わなければならなくなったところ2回払いとすることで決着するようなケースが多いのではないかと、思います。

それで、アフェリエイトのような広告の規制のようなものについて、所管する行政機関等での検討が必要になってくるのではないかと、いう気がしています。

鶴ヶ崎課長 制度的な対応については、私どもでは如何ともしがたいところがあるのですが、消費者庁においてガイドラインの改正などが検討されているということを知っています。

星原委員長代理 特定商取引法やガイドラインの改正等により定期購入について規制をしなければならない、ということで、改正しようという動きはあるものの、すぐに改正ということにはなっていません。また、アフェリエイト広告の問題は定期購入の問題とは少々異なる側面もあると思います。事業者にアフェリエイト広告の内容についても責任を負わせるのか、アフェリエイト広告自体を規制しなければならないのか、ということもあります。お聞きしたいのは、定期購入にかかる相談の中で、アフェリエイト広告がネックになりあっせん不調となる相談の率は分かるものでしょうか。

鶴ヶ崎課長	<p>やはり、アフェリエイターは「私たちは通信販売業者ではない」という意識であり、通信販売業者からは「アフェリエイト広告は自社の広告ではない」とあっせん等において主張されることはよく見られるということです。</p> <p>だからといって相談員がそれで退くということではないのですが、厳しい交渉となるということではあると思います。</p>
星原委員長代理	<p>日本弁護士連合会において、電子商取引に関する議論があるのですが、アフェリエイトの規制が必要である、という提案はなかなか出てきません。何をどのように規制したらよいか分からないことが原因です。アフェリエイトが原因で消費者被害が救済されないということがあれば、被害事例として報告いただければ、この部分の規制についても気運が高まるのではないかと考えられるので、事業者の主張などもまとめて被害報告としていただければと思います。</p>
中川委員長	<p>他にはいかがでしょうか。</p>
西 委員	<p>先ほど、全道の相談件数と比較して、道への相談件数が突出して増加しているという分析があったと思いますが、原因は何でしょうか。</p>
鶴ヶ崎課長	<p>本年度の道立センターの相談件数は 12 月までで前年同期比で 37.5%増となっております。この間の全道の P10-NET に登録された相談件数は前年比 1.7%の減少ですから、全道の相談窓口の中で道立消費生活センターだけが突出して増加しております。</p> <p>このことについて相談者の属性を分析しますと、本年度に入り、札幌市民からの相談件数が前年比約 77.9%増と大幅に増加しております。全体の増加率 37.5%のうち、札幌市民からの相談件数の増加寄与度は 30.7%です。</p> <p>このように、道立センターの相談件数急増の要因は、札幌市民からの相談が急増したからであると言ってよいかと思います。</p> <p>なお、参考となるかどうか分かりませんが、札幌市消費者センターの上半期の相談件数がどのように推移したのか、ということについては公表されています。それによれば、上期の速報値では、前年度比約 16.5%の大幅な減少となっています。これをどのように解釈するか、他機関のことについては原因分析をしていませんが、相談者の相談傾向がこれほど短期的に変動するという点については、相談窓口や相談員の負担が大きく、相談窓口運営の持続性、安定性の観点からは好ましいこととは必ずしもいえないと思っています。ご質問に対する答になっておらず申し訳ありません。</p>
中川委員長	<p>全体の相談件数が増加したということですが、これは、例えば新型コロナウイルス感染拡大防止のために相談窓口を閉めていたということは特に影響していないのでしょうか。開設していればさらにもっと相談が多かったはず、ということになると思いますが、4月から相談体制には影響はなかったのでしょうか。</p>
鶴ヶ崎課長	<p>確かに、1年前にはなかったという意味では、新型コロナウイルス関連の相談ということでも相談件数は純増となっており、このようなことも増加要因にはなっていると思います。これは全国的に同様の状況であると思います。それで、この間、相談員数を増員するという対応はしておらず、むしろ在宅勤務をしたこともあ</p>

りましたので、相談窓口としては非常に大きな負担であったと思いますが、何とか乗り切ったということです。

中川委員長 過去の議事録を見ますと、「光卸」に関する相談件数が最も多かった時期もありますが、当該相談は大分減少しているということでしょうか。

鶴ヶ崎課長 光ファイバー関係の電話勧誘販売関係の相談については、減少はしていますが、未だ高い水準と言えると思います。

中川委員長 他にはいかがでしょうか。

西 委員 具体的に集計しているかどうかは分かりませんが、最近、新型コロナウイルス感染拡大防止のための在宅勤務等で、平日の日中も、比較的自由に行動できるサラリーマン等の方々は多いと思います。そこで相談の時間帯における傾向、今まで日中の相談は少なかったが増加したなど、そのような1日の中での相談時間帯の傾向というものはあるのでしょうか。

鶴ヶ崎課長 申し訳ありません。そのような観点からのデータ把握はしていませんので、給与生活者の相談件数は増加していますが、原因が在宅勤務によるものかどうかということまでは分かりません。先ほど申し上げましたとおり、相談件数増加の最大要因ですが、契約当事者としては給与生活者、40代、50代の方が非常に多かったということです。在宅勤務がかなり多くなったのだらうとは思いますが。

## (2) 令和2年度における付託案件の検討状況について

中川委員長 それでは、次の報告事項の(2)「令和2年度における付託事案の検討状況について」、事務局より説明をお願いします。

大谷課長補佐 【資料3に基づき説明】

中川委員長 ただ今のご説明に関して、ご質問等ありますでしょうか。

西 委員 昨年10月の案件ということで、3ヶ月ほど経過していますが、この間、他の案件でこの事業者の対応は変化してきているのでしょうか。

鶴ヶ崎課長 この事業者に関する新たな相談等の事案は、現状では発生していません。

中川委員長 これについては、付託を検討したということなので、道民の消費生活に広く影響を及ぼすおそれがあるということで、ある程度の苦情件数があったという理解でよろしいのでしょうか。

鶴ヶ崎課長 そのとおりです。これ1件ということではなく、同様の事案が他にもあるということです。

中川委員長 その場合、相談していない人も被害者として潜在していると思いますが、それについては把握できないということでしょうか。

鶴ヶ崎課長 相談がなければ把握できません。

西出委員 件数の目安はあるのでしょうか。

鶴ヶ崎課長 ありません。「何件以上であれば」というようなものはありません。

西出委員 現在、訪問販売でクーリング・オフに応じず返金しないという事案があり、多くの相談がある状況で、クーリング・オフで全額返金を求めたくても、多くの相談者が全員返金を主張すると、事業者はその資力があるのだろうか、そのようなことも想定して、少ない金額で和解に応じるべきではないか、というような議論をしている事例があります。対応のスピードが大切であると思うのですが、本件事例においては、調整会議における付託の決定まで7ヶ月経過しています。このように多くの相談が発生した場合、その増加のスピードとの関連で、もう少し待ってみようか、とか、徐々に攻めてみようかとか、そのように対応するのでしょうか。それともケースバイケースなのでしょうか。

鶴ヶ崎課長 制度的にご説明しますと、あっせん不調になる、あっせん不調となり得る、あるいは既にあっせん不調になってしまった、という事実があって、消費生活センターで、それは道立センターのみではなく道内の各消費生活センターで、これはADRに付託しよう、付託するべきだ、という判断があった時に、道に調整会議の開催依頼がなされます。消費生活センターにおいて、あっせん不調になった段階で、相談者に対して次のステージとしてどのようなことが考えられるか、ということを検討します。その中で、ADRが一つのオプション、あるいは弁護士に相談し解決してもらった方が良く、本委員会とは異なるADRに付託してみよう等、いろいろな方法があると思いますが、その中の一つとして、この案件では、道のADRが選ばれたということだと思います。

西出委員 そこに至るまでには、まず、不調で終わらせるかどうかの判断をしなければならぬということですね。

鶴ヶ崎課長 そうですね。

西出委員 特に、急激に相談が増加している事業者について、あくまでもクーリング・オフで対応していくのか、あっせん不調となったらどのような考え方で対応していくのか、というようなことの道と情報共有をできれば良いのではないかと思います。

鶴ヶ崎課長 そうですね。ADRに付託すべきと消費生活センターが判断されるのであれば、調整会議を開催するための窓口である道立消費生活センターにご相談いただくことになると思いますし、ADRを選択するかどうか、何れのADRを選択するか、札幌市のADRに付託するのか、国民生活センターのADRへの付託も考えられますし、いろいろな選択肢があると思います。

星原委員長代理 資料に掲載されているシロアリ駆除の案件については、道立消費生活センターの相談員が何度も事業者とやり取りをして、すぐには連絡をくれないものの協議はできているから、ということで、なかなか付託されなかったとお聞きしているので、事業者が対応しないということを繰り返すようであれば付託する、ということも考えられると思います。

また、どのような案件でどの程度の相談件数があれば付託する、という基準の作成は困難であると思います。付託の要件に関しては、基準が緩和されたということなので、事業者がなかなか対応してくれないということが繰り返されるのであれば、とりあえず消費者苦情処理委員会に付託してみる、ということも検討の一つとしてありうるのではないかと、ということで相談員に視野に入れていただく必要があるのではないかと思います。

ただ、本人の了解が必要ということもあり、メリット・デメリットもあると思いますので、事案によって付託するかどうかの判断は変わるのではないかと考えています。

西出委員 どのような選択をするのかは相談者次第です。想定されるリスクなど道筋を示して説明しますが、選択するのは相談者自身ではあります。

星原委員長代理 おそらく、相談件数など明確な基準を示すことはできないですし、付託するかどうかは事案にもよると思います。付託の要件は以前より緩和されたということですし、私が委員に就任してから、付託件数は2件、今回3件目が付託されそうだった、ということで増えてきており、本委員会が知られるようになってきているのではないかと考えています。積極的に相談者に付託を勧めてみてはどうか、ということもあるのではないかと考えています。

鶴ヶ崎課長 道としては、ADRを積極的に活用しようと考えています。

星原委員長代理 札幌市のADRに申し立てるには何か条件等はあるのですか。

鶴ヶ崎課長 札幌市のADRについては詳しくは分かりません。

西出委員 札幌市にも設置されていますが、最近開催されていません。

中川委員長 これまでの苦情処理事案では、あっせん不調になったということなのですが、例えば、多くの苦情が寄せられたという場合、どの時点であっせん不調と判断するのでしょうか。

西出委員 私が受けている相談ではないのですが、多くの相談があり、相談者全員がクーリング・オフを行うと大きな返金額になる、事業者はその資力はなさそうである、クーリング・オフにあたり、資金がないため減額を提案してきているのです。どのように対応するかを決めるのは相談者なのですが、多くの相談があり、全体的な方向性をどうするのか、という状況なのです。

中川委員長 それはどう判断するのか、あっせん不調にならないのでしょうか…。

西出委員	不調にも至ってないです。和解するのか、本当はクーリング・オフなのですが、全額返金できないと主張している、事務所にも資金はないようである、という状況なのです。
鶴ヶ崎課長	あっせんに入って、合意に至らない状態で終結せざるをえなければ、あっせん不調になります。消費者がクーリング・オフにより全額返金してほしい、ということであっせん不調となることもあれば、いろいろなケースが考えられます。
西出委員	ただ、少しでも被害回復を望むのであれば、返金額の減額で合意する、という考え方もあるようです。
鶴ヶ崎課長	それは、それぞれの相談事案の中での判断であらうと思います。
中川委員長	集団的な被害が発生していて、相談者それぞれの考え方が異なると円滑な処理ができない、という難しさがあるということでしょうか。
村上委員	ただ、全体的な方策を示す者がいないと、対応がそれぞれに異なることとなってしまいます。自分の相談者には多くのお金を返してほしいが、自分の相談者が多くの返金を受けてしまうと他の相談者への返金額が減少してしまいます。
西出委員	苦情処理委員会に付託する案件等ではないのですが、被害者が多くいる状況で、道にも情報が入っているのであれば、何か情報共有等のための会議等があればよいのではないかと、思います。
村上委員	自分の相談者を守ると他の相談者への返金額が減少するかもしれない、となると相談者も対応に苦慮するところですね。
西出委員	この件は、相談員内部で協議します。
中川委員長	非常に大きな問題があることがよく分かりました。 他にありますでしょうか。  (特になし)

### (3) 第3次北海道消費生活基本計画について

中川委員長	それでは、続きまして(3)「第3次北海道消費生活基本計画について」、事務局からご説明をお願いします。
小林係長	【資料4に基づき説明】
中川委員長	ただ今のご説明に関しまして、ご質問、ご意見等ありますでしょうか。
星原委員長代理	消費者教育の推進について質問です。来年の4月には成年年齢が引き下げら

れますので、今の高校生はすぐに成人となってしまいますが、カリキュラム等により消費者教育がなされているのでしょうか。

本日机上に配付されています「第3次北海道消費生活基本計画」の48ページには「第2学年までに消費生活に関わる内容を履修させ」とありますが、学校の先生が解説をして教育する、ということが一般的なののでしょうか。

鶴ヶ崎課長 48ページの記載ですが、学校における消費者教育とありますが、高校までの学習指導要領の改正があり、それに基づき学校における消費者教育が実施されています。道では、消費者庁作成の「社会への扉」を配付し、これによる授業の実施をお願いして、実際に行われているところです。

大学生以上に対しては、可能な限り大学等と連携して、情報が届くように努力していければと考えているところです。

星原委員長代理 特別に講師を招く、というよりは学校教育の中に組み込んで実施している、ということでしょうか。

鶴ヶ崎課長 道立消費生活センターでは学校訪問講座を年間数十件行っていますので、これにより対応していきたいと考えています。外部人材を活用した消費者教育の実施について「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に明記されておりますので、今後も推進していきたいと考えております。

星原委員長代理 道立消費生活センターの学校訪問講座は、何件くらい実施されているのでしょうか。

鶴ヶ崎課長 「第3次北海道消費生活基本計画」の45ページに、ここ数年の学校訪問講座の実績数と受講者数を掲載しています。45ページの図表5-1、平成30年度、古いのですが、41回ということで、概ね40回から50回程度を実施しています。

中川委員長 「社会への扉」ですが、中学高校では、1コマの授業で1回実施しているのでしょうか、それとも数回に分割して実施しているのでしょうか。

鶴ヶ崎課長 高校生向けとなっており、これを何コマの授業で実施するかというところまでは把握していません。ただ、10ページ程度と比較ボリュームのあるものですので、1コマで実施するところもあるかもしれませんが、分割して実施するところもあるかもしれません。

中川委員長 計画の80ページから指標項目や目標値が掲載されており、大学の場合はそれを達成しないと低い評価という結果になるのですが、この場合は道が評価されることはないのでしょうか。

鶴ヶ崎課長 この目標に向けて現在どのような状況になっているのか、82ページ以降に掲載しています参考項目についてはどのような現状値となっているのか、ということについては、毎年、消費生活審議会に報告することになっています。

近藤局長	道の行政計画においては、基本的には目標を達成することが前提となっていますので、当然ですが達成に向けて施策を推進します。もし達成しなければその理由を分析したうえで、次期に目標達成に向けて施策を推進しますが、基本的には目標達成に向けて取り組んでいくということであると思います。
中川委員長	現状で、消費者政策を進めるうえで課題と考えられること、進んでいないと考えられることはありますか。
鶴ヶ崎課長	<p>消費者行政の課題ですが、多くの項目があります。消費生活相談体制、あるいは見守りネットワーク、消費者教育、法執行、普及啓発、それぞれに課題があります。</p> <p>何より、地方消費者行政の大きな課題としては、やはり相談体制、相談員数が減少しているということです。特に小規模町村ほど相談体制が脆弱になってきているということが、まず最近の課題です。これは北海道に限ったことではありません。大きな問題であると思います。</p> <p>それから、相談員に占める有資格者の割合が、北海道は全国と比較して非常に低いという問題、あるいは見守りネットワークについて、北海道はかなり早い時期から設置に取り組んでいますが、情報共有に偏っており、見守り、アウトリーチ的に被害を見つけて、それを救済に結びつけていくという積極的な働きが弱い、という課題もあります。</p> <p>消費者教育では、市町村実施事業について、大きな都市と小規模町村で取組に大きな差があり、その差をどのようにして埋めていくか、フォローしていくかという課題があります。</p>

(4) 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の状況について

中川委員長	特にないようでしたら、次に、報告事項の(4)「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」、説明をお願いします。
鶴ヶ崎課長 古川課長補佐	【資料5及び参考資料に基づき説明】
中川委員長	<p>ただ今の事務局からの説明について、ご質問等ありますでしょうか。</p> <p>私の方から質問ですが、令和2年11月の行政措置について、一般的な話として、特定商取引法と北海道消費生活条例の関係性についてはどのようなスタンスを採られているのでしょうか。</p>
鶴ヶ崎課長	適用対象となる取引の範囲がまず異なります。北海道消費生活条例は、消費者と事業者との間のあらゆる取引について、事業者が行ってはならない行為を列記し、これを行った者に対して行政措置をする、特定商取引法は、ご存じのとおり、特定商取引に当たる類型、訪問販売ですとか、そういった業態の事業者に対して法的規制をかけるものです。

法と条例の関係ですが、法と条例が同時に適用される、同じ行為に対して行為規制がある場合には特商法が優先されることとなります。

中川委員長 私を感じた印象として、北海道消費生活条例は、不当な取引方法というものを、非常に明快に施行規則において、かなり網羅的に規定していて扱いやすいので、まず、条例を適用する。他方、それに違反しても、行政措置としては勧告までです。

それに対して、特定商取引法を適用した場合には、業務停止命令を出せる、ということが大きな差異であると思います。どのような場合に特定商取引法を適用するかというと、この事案に限れば、繰り返し条例に違反する行為をした、ということが基準になっているように見えますが、そのような使い分けという認識で良いでしょうか。

鶴ヶ崎課長 まず、行政指導も行政処分も、適用できる条項はすべて適用する、という考え方で運用しています。

例えば、事業者に来庁してもらい行政指導をする際にも、条例についても特商法についてもすべて指摘する、ということになります。

それで、どのような事業者に行行政処分をするかということについては、一般的には、行政指導をしても違反行為を止めないということであれば、行政処分をするということが、可能性としては高いのですが、それに限定するものではなく、直ちに行政処分ということもあるので、この判断は、かなりケースバイケースになります。どちらかと言えば、行政指導をしても違反行為を止めないということであれば行政処分をする、というケースが多いのですが、その場合でも、特商法の違反事実についてすべて処分の理由にしますし、条例の違反事実についてもすべて勧告の対象とします。

ただ、構成要件的に両者が一致するものもあり、その場合は法を優先する、そのような関係になります。

中川委員長 それでは、この調査妨害の事案については、特商法を適用するほどの事実認定はできなかったというか、まず調査できなかったということでしょうか。

鶴ヶ崎課長 調査妨害についてですが、法に基づいても報告を命じることができるのですが、条例に基づいても報告要求をします。訪問販売の場合など両者は同時に実施することが多いのですが、事業者がそれに応じなかった場合、「調査妨害」と表現していますが、法においては、報告命令という行政処分になりますので、これに応じない場合には刑事罰が科されることとなります。条例に基づく報告要求については、これに応じない場合には公表という措置が課されます。

本件については、行政措置としては、条例の規定によって報告要求をしたのに応じなかったため公表という措置を採った、ということです。

西出委員 例えば、2番の「住幸」のところで、相談概要に「契約書はなく領収書のみ受領した」とありますが、訪問販売ですので、書面不交付ですよ、これは特定商取引法が関係してくると思いますが、結果的に、条例を適用し、特商法は適用しなかったということですね。

鶴ヶ崎課長	これにつきましては、特商法に基づく行政措置をしています。
古川課長補佐	<p>経過をご説明しますと、資料に記載のような違反行為が認められるということになりますと、先ほど課長からご説明しましたとおり、違反行為と疑われるものに対して、特定商取引法であればこの条項、北海道消費生活条例であればこの条項が該当する、というように判断します。住幸の場合については、住幸に対して調査をするため、道の条例に基づく報告、そして法に基づく報告も求めていました。それでは、道が公表する権限を有するものは何かというと、道の条例に基づいて報告を求めたもの、こちらについて調査妨害ということで公表できますので、こちらで公表いたしました。</p> <p>国の特定商取引法に基づく報告命令につきましては、報告に応じなかった者について公表できる規定にはなっていないので、法に基づく報告命令に従わなかった者についての公表ということはしていません。</p> <p>ただ、この事業者が行っている疑いのある違反行為につきましては、当然、特定商取引法違反、今ご指摘をいただきましたとおり書面の不交付、若しくは、領収書にある程度の法定事項の記載がなければ記載不備、そのような違反があり、他にも法の適用可能な違反行為がありましたので、法と条例を併せて、この事業者に対して行政措置をしたという事案です。</p> <p>報告を求める権限は都道府県知事にもあるのですが、特定商取引法において、66条に基づき報告を求め、それに答えなかった者について公表するという規定がないため公表できなかった、ということです。</p>
中川委員長	<p>「訪問販売お断りステッカー」は、この事例については有効に活用できた、ということですが、事業者に「私が訪問した時にはステッカーを貼っていなかった」と主張された場合、どのように対応すれば良いのでしょうか。</p> <p>ステッカーを何時貼りました、ということを証言してもらえれば良いので、事業者の主張は通らず、杞憂に終わるかもしれませんが。</p>
鶴ヶ崎課長	個別の行政調査の内容については申し上げられませんが、行政調査において、ステッカーを何時貼ったか、どのように貼ったか、貼付状況についていろいろ確認をしていて、消費者聴取と事業者からの聴取を突き合わせたうえで、これは間違いなく事業者の訪問時には貼ってあり事業者が訪問した際に容易に認識できた、ということ客観的に裏付けた上で違反事実を認定しています。
中川委員長	<p>他にはありませんでしょうか。</p> <p>(特になし)</p>
6 その他	
中川委員長	<p>特にないようでしたら、以上で、事務局からの報告事項の説明は終了といたします。</p> <p>その他、委員の皆様から何かご発言、あるいは事務局から何かありませんか。</p>

鶴ヶ崎課長	事務局から1点説明がございます。
大谷課長補佐	【資料6及び資料7により説明】
中川委員長	事務局からの報告について、何か質問等がありますか。
星原委員長代理	訪問販売お断りステッカーについてですが、配付枚数については多い市町村と少ない市町村があると思いますが、実際に貼ってもらうための取組をしている市町村はどのくらいありますか。どのように貼ってもらうか、というところはいつも悩みどころではあるのですが。
鶴ヶ崎課長	これにつきましては、昨年も同様のご質問があり、同様の回答となってしまい申し訳ございませんが、貼ってもらう取組をしているかどうか、ということについては把握をしていません。市町村から直接住民に配付し「貼ってください」というケースもあるでしょうし、あるいは地域の消費者協会に交付し協会から配布するというケースもあるでしょうし、あるいは社会福祉協議会から、というケースもあるでしょうし、多様な配付ルートがあると思いますが、詳細に把握しているわけではありませんので、各市町村において、ステッカーの配付に当たってどのような説明をしているのか、ということについては把握できていません。貼られているかどうかも含めてです。申し訳ありません。
星原委員長代理	先ほど報告のあった事業者は、ステッカーを無視して訪問販売を行った、ということもあり、このステッカーに基づいて行政処分していただけるのであれば、ステッカーの効果が増していくと思いますので、これについては、聞く機会があったら聞いていただければと思っています。
村上委員	ステッカーをご覧になったことはありますか？  (見たことがない、との声あり)
村上委員	知らない方も多いのではないかと思います。
鶴ヶ崎課長	各市町村で作成してしまっていて、いろいろなステッカーがあります。「訪問販売お断り」と記載されているものが多いです。札幌市は非常に人口が多いので、見かける機会があまりない方も多いと思いますが、いろいろな市町村で作成しています。 平成28年に我々が2万4千枚ほど作成したものが、こちらになります。  (道作成「訪問販売お断りステッカー」を提示)  「訪問販売お断り」「これを無視して入った場合、条例違反になります」と記載されています。これは当課で作成したものです。 それから、北海道消費者協会ではこのような「訪問販売お断り」と記載されたこのステッカーを作成、協会で原版を保有し、各市町村に作成の斡旋をしています。

(北海道消費者協会作成「訪問販売お断りステッカー」を提示)

それから、北海道弁護士会連合会でも、このようなステッカーを作成しています。こちらには「訪問取引お断り」と記載されていまして、訪問購入も含まれている、というようなものになります。

(北海道弁護士会連合会作成ステッカーを提示)

近藤局長

先ほどご報告しました「トータルケアサポートぬくもり」の件ですが、本件においては、ステッカーを貼っていたにも拘わらず訪問した、ということでそれを指導していますが、条例の規定に基づいてこのような指導をしたのは全国で初めてであり、こういった取組をしているところでは結構話題にもなっている、ということで、道としては、これは効果があったということであると思っており、ステッカーを活用することが被害の防止や救済に繋がるということを、さらに啓発していく必要があると思っています。

中川委員長

それでは、あとは特にご意見ないでしょうか。

(特になし)

それでは、本日予定された議事につきましてはすべて終了いたしました。事務局にお返しします。

大谷課長補佐

委員長ありがとうございました。

本日、委員の皆様には、ご多忙の中ご出席いただきまして、また、活発なご議論をいただき、感謝申し上げます。

以上をもちまして、令和2年度第1回北海道消費者苦情処理委員会を閉会いたします。

本日は、ありがとうございました。

(3)