



平成 2 6 年度
消費生活関連施策推進状況等に
関する年次報告書

平成 2 7 年 9 月
北 海 道

目 次

第1章 消費者の権利の尊重	
第1 消費生活施策の総合調整	1
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	
第2 消費者苦情等の処理及び消費者被害の救済	1
1 道における苦情相談処理体制の充実	
2 市町村における苦情相談処理への支援	
3 相談等の処理に当たって取り組む事項	
4 消費者被害の救済	
5 多重債務対策の推進	
第3 公正な消費者取引の確保	6
1 商品等の表示等の適正化	
2 不当な取引方法の禁止	
第4 消費者の安全・安心の確保	8
1 消費者事故情報等の収集・共有・周知	
2 食の安全・安心の確保	
3 価格安定対策	
第5 消費者意見の反映	13
1 消費生活モニターの配置	
2 消費生活地域協議会の開催	
3 道立消費生活センターの利用者満足度調査の実施	
第2章 消費者の自立の支援	
第1 消費者教育の推進	14
1 学校における消費者教育	
2 地域における消費者教育	
3 消費者教育の担い手の育成等	
第2 消費者啓発・情報提供の推進	15
1 消費生活に関する啓発・情報提供	
第3 消費者団体との連携、活動の促進	16
1 消費者団体の活動への支援	
2 消費生活協同組合の活動の促進	
指標項目別施策推進状況	17
資料	22

第1章 消費者の権利の尊重

消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行や高度情報通信社会の進展、ライフスタイルの多様化などにより大きく変化してきており、それに伴い、高齢者等を狙った悪質商法や、インターネットトラブル、食の安全・安心を揺るがすような事案の発生など、消費者トラブルや消費者被害の内容も多様化・複雑化しています。

このような中、道では、消費者の権利の尊重と自立の支援を基本理念とする北海道消費生活条例に基づき、道民の消費生活の安定及び向上に努めてきましたが、平成26年10月に本条例の一部を改正し、訪問購入（いわゆる「押し買い」）が条例の対象となる取引に含まれることを明確にし、公正な消費者取引のより一層の確保に努めるなど、消費者の利益の擁護・増進を図ってきました。

また、平成27年3月には、関係法令の制定・改正や消費者を取り巻く環境の変化を考慮し、消費者教育の推進や深刻化している高齢者等の消費者被害の防止などを盛り込んだ第2次北海道消費生活基本計画を策定しました。

このほか、国からの交付金を積み立てて創設した「北海道消費者行政活性化基金」を活用し、道内の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の向上など、道内全体の消費生活相談窓口の機能強化に取り組み、整備された相談体制を維持・向上し、適切に機能させるため、道立消費生活センターが中心となって市町村のバックアップを行っています。

第1 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（条例第37条）

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、平成26年度は、知事より「北海道消費生活基本計画」について諮問があり、これを受け「北海道消費生活基本計画改定検討部会」を設置し審議した結果、平成27年2月9日に答申を行いました。

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・機関からな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、北海道東北ブロック会議及び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。

第2 消費者苦情等の処理及び消費者被害の救済

1 道における苦情相談処理体制の充実（条例第23条、第24条、第33条、第34条、第35条）

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消費生活専門相談員（（独法）国民生活センター認定）等の資格を有する相談員を12名配置し、電話、面談及び電子メールによる相談に対応するとともに被害の回復に努めました。

高度な専門的知識を必要とする苦情相談には、弁護士、建築士、臨床心理士などの専門家の助言を受けて適切に対応しました。

また、(独法) 国民生活センターが実施する研修に相談員を派遣し、資質向上に努めました。

なお、道立消費生活センターの管理を地方自治法の規定に基づく指定管理により実施しており、平成26年度からの4年間は、指定管理者である(一社) 北海道消費者協会が、消費者からの苦情相談等に迅速かつ適切に対応します。

2 市町村における苦情相談処理への支援

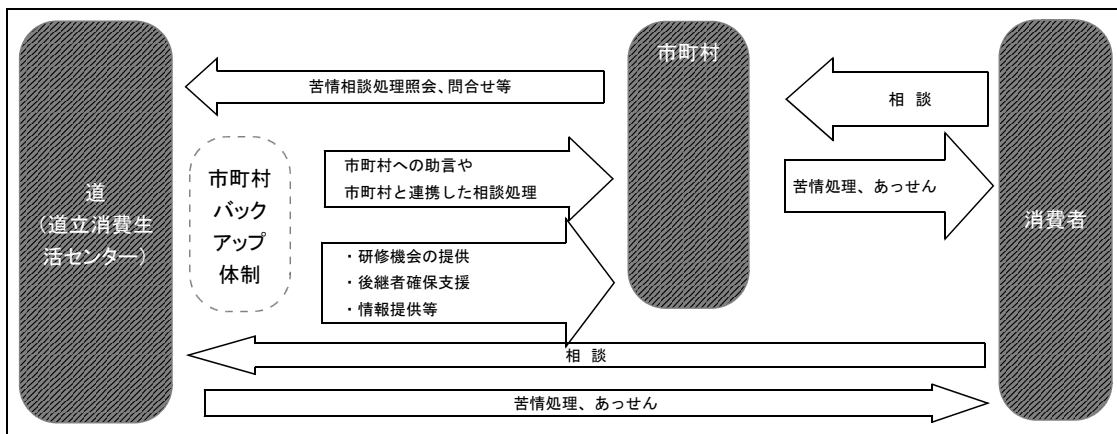
市町村からの苦情相談処理に関する照会や問合せに対応するため、道立消費生活センターに市町村専用電話を2回線設置するとともに、地域の実情を踏まえたきめ細やかな対応をするため、相談員の地区別担当制を導入しています。

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、道立消費生活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、注意喚起情報や消費生活行政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」を運営し、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の職員間で、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)



○広域相談体制の整備状況

実施年月日	地区名	参加市町村	
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	5
	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
津別町と美幌町は美幌消費者協会に、月形町と岩見沢市は岩見沢消費者協会に、新篠津村と江別市は江別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			97

3 相談等の処理に当たって取り組む事項

(1) 取組事項

(独法) 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、平日や相談受付時間内に相談することが困難な消費者のために、24時間受付可能な電子メールによる相談に194件対応するとともに、土曜日に「美容医療・審美歯科契約トラブル」、「住宅トラブル」をテーマとした特別相談を各1回実施しました。

さらに、高齢者や障がい者等の消費生活相談に当たっては、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化を図りました。

(2) 苦情相談内容

平成26年度において、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、5,887件となっており、このうち苦情相談が5,366件 (全体の91.1%) となっています。

これは、平成25年度と比べ、受付件数は31件 (0.5%)、苦情相談は21件 (0.4%) 減少しました。

平成26年度の特徴として、消費税や事業者による個人情報流出に関する相談、インターネット通信サービスではプロバイダや光回線等の契約・解約、販売方法に関する相談が増加しました。また、インターネットによる通信販売、投資商品等の被害回復や個人情報に係る情報の取消しを謳う二次被害のほか、引き続き、アダルト

サイトの不当請求等の相談も多く寄せられました。

苦情相談の内容を商品・役務別で見ると「商品」に関するものでは、健康食品や野菜・海藻、穀類、魚介類、パソコン・パソコン関連用品、他の教養娯楽品、書籍・印刷物、寝具の購入、更にアクセサリーや中古自動車の売却に関する契約・解約等の相談等が寄せられました。

「役務」に関するものでは、携帯電話・パソコンを用いたアダルト情報サイト等の情報提供サービスに係る不当請求、インターネット通信サービスの契約・解約、販売方法、集合住宅の退去時のトラブル、金融保険サービスでは、フリーローンやサラ金、ヤミ金等の融資サービス、生命保険、社債や投資商品などを名目にした劇場型勧誘などを含む預貯金・証券等やファンド型投資商品、一度被害にあった消費者に対し被害回復を謳う被害回復サービス、戸建住宅の新築工事や住宅リフォームに関する相談等が寄せられました。

別表1

平成26年度消費生活相談受付件数

項目	区分	受付件数		うち苦情件数	
		件数	構成比	件数	構成比
商品	食料品	426件	7.2%	369件	6.9%
	教養娯楽品	421件	7.2%	402件	7.5%
	住居品	273件	4.6%	246件	4.6%
	被服品	262件	4.5%	254件	4.7%
	車両・乗り物	224件	3.8%	213件	4.0%
	その他	642件	10.9%	559件	10.4%
	小計	2,248件	38.2%	2,043件	38.1%
役務	運輸・通信サービス	1,547件	26.3%	1,528件	28.5%
	レンタル・リース・貸借	456件	7.7%	425件	7.9%
	金融・保険サービス	389件	6.6%	339件	6.3%
	他の役務	320件	5.4%	292件	5.4%
	工事・建築・加工	210件	3.6%	198件	3.7%
	その他	547件	9.3%	480件	9.0%
	小計	3,469件	58.9%	3,262件	60.8%
その他	170件	2.9%	61件	1.1%	
合計		5,887件	100.0%	5,366件	100.0%

別表2

主な苦情相談内容

項目	主な内容
商品	食料品 健康食品の契約・解約や販売方法、野菜・海藻、穀物、魚介類などの安全・衛生、品質・機能、販売方法
	教養娯楽品 パソコン・パソコン関連商品等の契約・解除、販売方法、品質・機能、新聞等の書籍・印刷物、他の教養娯楽品等の契約・解約や販売方法
	住居品 布団類、食器・台所用品等の契約・解約、販売方法
役務	運輸・通信サービス 携帯電話等の契約・解約、携帯電話・パソコンを用いた有料サイトなど情報提供サービスに係る不当請求等の契約・解約、販売方法、インターネット通信サービスの契約・解約、販売方法等
	レンタル・リース・貸借 賃貸アパート等集合住宅や戸建住宅、自動車、電話機リースの契約・解約、価格・料金
	金融・保険サービス 金融関連商品(未公開株、公社債等の預貯金・証券等、ファンド型投資商品、生命保険等)、フリーローンやサラ金等の融資サービスの契約・解約、販売方法

(3) 商品テスト

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も対応するとともに、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上げ、安全性や品質、性能など試

買テスト（買い上げ試験）を実施しています。

平成26年度の相談受付件数462件のうちテスト依頼は196件（42.4%）、専門技術相談は266件（57.6%）でした。

依頼テストの実施状況を品目別で見ると、食料品115件（24.9%）、被服品91件（19.7%）、住居品84件（18.2%）、教養娯楽品62件（13.4%）でした。

危害・危険及び拡大損害に関するものは12件で、住居品が6件、保健衛生品と被服品が各2件、教養娯楽品と土地・建物・設備が各1件でした。住居品では、照明器具の焼損、マットレスによる湿疹、脚立の破損による骨折、二重構造鍋の破裂、オーブンレンジからの発煙、カセットボンベ式ストーブからの発火に関するものでした。保健衛生品は2件ともヘアアイロンによる発煙、毛髪の焦げに関するもの、被服品は2件ともピアスによる皮膚障害でした。教養娯楽品はデジタル音楽プレーヤーの異常加熱、土地・建物・設備は床暖房システムからの発火に関するものでした。

なお、製品に起因する事故や問題のあった商品については、事業者に対し改善の申し入れを行いました。

また、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、テストを実施しました。

平成26年度 商品別依頼テストの実施状況

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・乗物	土地建物設備	他の商品	合計
テスト	66	26	10	51	25	12	1	5	0	196
専門技術相談	49	58	3	40	16	50	28	14	8	266
件数	115	84	13	91	41	62	29	19	8	462
(%)	(24.9)	(18.2)	(2.8)	(19.7)	(8.9)	(13.4)	(6.3)	(4.1)	(1.7)	(100)

平成26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
電気製品	除湿機の性能	3	除湿量、消費電力、表示	H26.7~H26.11
食料品	養殖えびの抗生物質	16	抗生物質、表示	H26.7~H26.9
家庭雑貨	マイクロファイバースマット	13	吸水量、構造、モニターテスト、表示	H26.8~H27.2
食料品	スポーツドリンクの品質	18	糖組成、人工甘味料、ミネラル、塩分、表示	H26.10~H27.1

(4) 消費者被害防止のためのネットワークづくり

近年、社会経済情勢の変化に伴い、販売方法や契約方法が複雑・多様化し、消費者がトラブルに巻き込まれるケースが大変多くなってきています。

このような消費者被害を未然に防止するため、消費者被害情報の速やかな提供を目的とし、北海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た「北海道消費者被害防止ネットワーク」を平成15年12月に設立し、「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ます。

また、地域における消費者被害の未然防止と、消費者被害情報の円滑な伝達などを主な活動とする、地域版ネットワークの設立を働きかけており、平成27年3月末現在、52地域に設立されています。

(5) 北海道警察における相談

平成26年は、北海道警察本部及び各方面本部（函館・旭川・釧路・北見）の相談センターや全道の警察署などに、振り込め詐欺や、ヤミ金、悪質商法など消費者が不安に感じる相談が、9,726件ありました。そのうち、振り込め詐欺の相談は2,563件で、

前年に比べると、1,167件増加し、ヤミ金、悪質商法などの相談は3,066件で、前年に比べると、112件増加しました。

4 消費者被害の救済

(1) 北海道苦情処理委員会の運営（条例第43条）

北海道消費者苦情処理委員会は、消費者の苦情を適切・迅速に処理するため、あつせん又は調停を行う機関として設置されていますが、付託案件はありませんでした。

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。

(2) 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、適格消費者団体である「特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道」及び「公益社団法人 全国消費生活相談員協会」との間で覚書を締結しており、適格消費者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。

5 多重債務対策の推進

(1) 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

道に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を設置し、消費者等からの貸金業者の業務方法等に係る苦情相談や債務整理に係る相談等に対応しました。平成26年度の受付件数は407件（苦情対応件数:3件、相談・照会対応件数:404件）でした。

(2) 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」を踏まえて、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、平成26年度は、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の情報共有や多重債務相談強化キャンペーン等の取組みについて協議を行いました。

第3 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（条例第13条）

食品表示に対する消費者の関心が高まっていることから、道では、JAS法に基づく食品表示の一層の適正化を図るため、平成14年から食品表示に関する各種情報の受付窓口（食品表示110番）を開設して広く情報を受け付けており、平成26年度は、40件の情報等が寄せられ、JAS法に関する問合せなどに対応しました。

また、JAS法に基づき、食品の表示に関して149件の調査を実施し、2事業者に対し指示を行い、120事業者については指導を行いました。

さらに、道内の小売店舗等に対する生鮮食品等の表示実態調査の実施を通じ、法の遵守状況等の把握に努めました。

(2) 適正な規格、表示等の基準等の施行（条例第14条）

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、平成26年度は、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236）

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 (条例第15条の2)

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に、景品表示法に基づき、調査・指導を行っています。平成26年度は、道民などから提供を受けた情報を基に調査を実施し、10事業者に対し注意を行ったほか、平成25年10月以降に発覚したメニュー表示問題を受け、食品表示監視員を設置し、ホテル・旅館や百貨店等のレストランにおけるメニュー表示の調査を実施し、59事業者に対して注意を行いました。

また、適正な食品表示に向け、事業者の相談等に迅速・適切に対応するため、「景品表示法ホットライン」を開設しました。(相談件数40件)

さらに、景品表示法とJAS法における食品表示制度と事業者の責務をテーマとして札幌市ほか計8カ所で「食の安全・安心セミナー」を開催し、食品表示に係る制度の普及啓発に努めました。

2 不当な取引方法の禁止

(1) 特定商取引法、条例 (条例第16条、第17条、第17条の2、第51条) 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、特定商取引法の厳正な執行を図るとともに、条例で、64項目の「不当な取引方法」を禁止し、消費者被害の拡大防止に向けて厳正な措置を行っています。

平成26年度は、特定商取引法に基づき、4事業者に対して業務停止命令、1事業者に対して業務改善指示を行うとともに、事業者名等を公表しました。

また、条例に基づき、5事業者に対して勧告を行うとともに、その内容を情報提供しました。更に1事業者について重大被害防止措置として事業者名等の情報を提供し、勧告に従わなかった1事業者や道の調査を妨害した4事業者についてもその旨や事業者名等を公表しました。

このほか、57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。

平成26年度に行った行政措置事案

事業者名等	業種等	措 置
「ネコミ屋」こと猫宮稔英	訪問販売(寝具)	業務停止命令6か月・公表、勧告・情報提供
(株)日本総合投資	訪問販売(寝具)	業務停止命令3か月・公表、勧告・情報提供
「全日本健康寝具」こと漆戸雅彦	訪問販売(寝具)	業務停止命令9か月・公表、勧告に従わない旨の公表
(株)セレクト	訪問販売(住宅リフォーム、寝具)	業務停止命令3か月・公表、勧告・情報提供
「メガネサロンフレンズ」こと佐藤浩紀	訪問販売(眼鏡、補聴器等)	業務改善指示・公表、勧告・情報提供、調査妨害公表
「アクティー急送」こと竹田昭彦	引越運送	勧告・情報提供、調査妨害公表
「住宅設備」こと堀野政吉	訪問販売(灯油タンク洗浄、修理)	重大被害防止措置
(有)フィールドアタッチ	訪問販売(照明器具)	調査妨害公表
(株)ノースプロダクツ	店舗販売・買取(オーディオ機器)	調査妨害公表

注:「業務停止命令・公表」及び「業務改善指示・公表」は特定商取引法に基づく措置、「勧告・情報提供」「重大被害防止措置」「勧告に従わない旨の公表」及び「調査妨害公表」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。平成26年度は業務改善命令や業務停止等の行政処分件数は0件でした。平成27年3月31日現在、北海道知事登録貸金業者数は47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、宅建業者及び取引主任者に対する指導監督等を行っています。平成26年度は、行政措置として、7事業者に対して免許取消、3事業者に対して業務停止を行いました。

第4 消費者の安全・安心の確保

1 消費者事故情報等の収集・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の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・局のそれぞれの管下において、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、現に、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場合には、速やかに当課に連絡することとしており、平成26年度においては、16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) インターネット及びホームページ等を活用した情報の提供及び共有

道では、行政や警察、消費生活センター等の関係機関の間において、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を図るための様々な情報を共有するため、インターネットを活用した消費者行政メーリングリストを運用しています。

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、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。

平成26年度は、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332件の情報交換を行いました。

2 食の安全・安心の確保

(1) 食品衛生法に基づいた監視指導

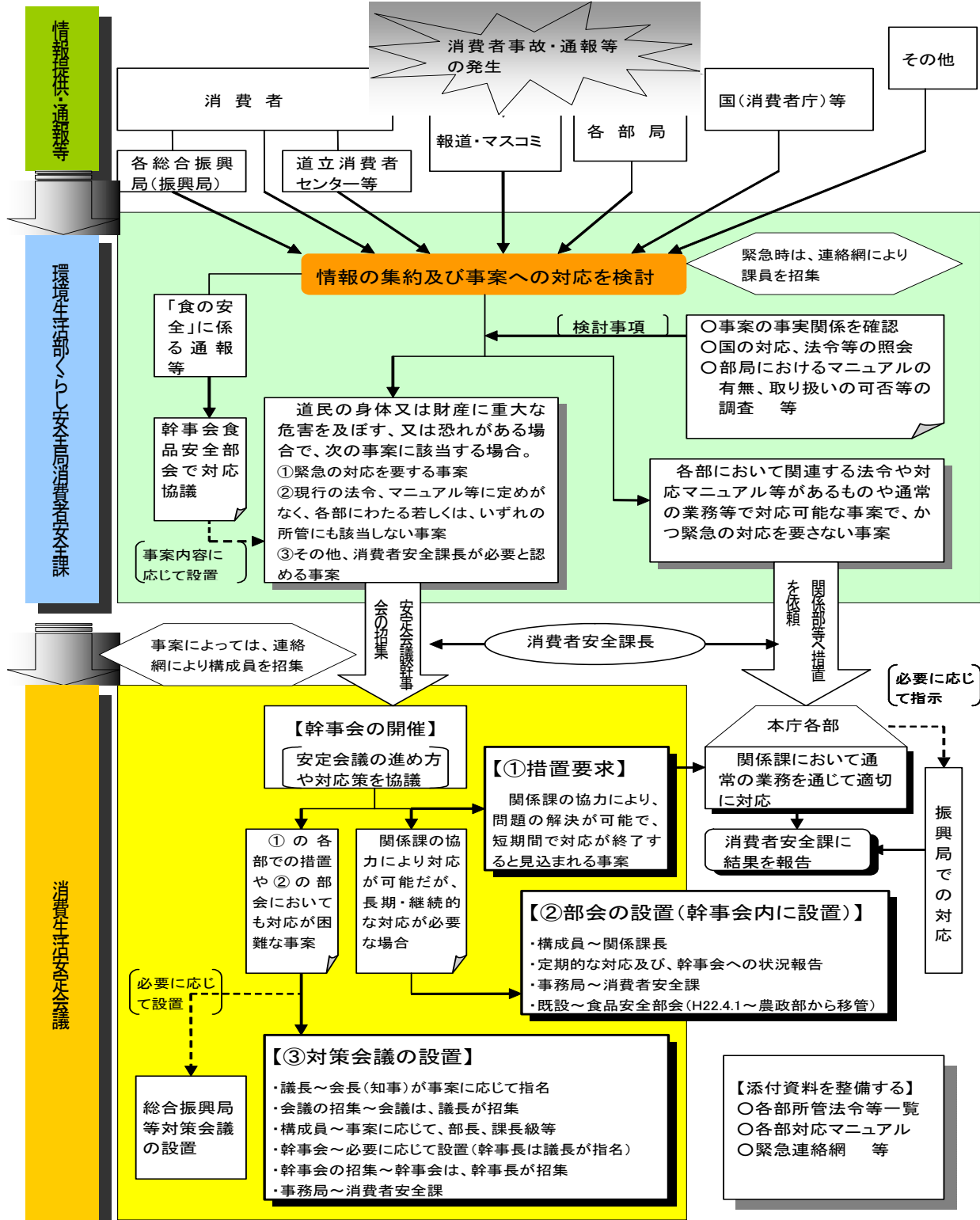
食品衛生法等に基づき、食品の製造施設、販売施設への立入検査を実施するとともに、食品及び添加物の試験検査等を行い、食品衛生上の危害発生の防止に努めました。

(2) トレーサビリティ制度の導入・促進

米トレーサビリティ制度について事業者等への周知を図るため、道のホームページ

での情報提供やパンフレットの配布などを通じて本制度の普及・啓発に努めました。
 また、北海道農政事務所と連携し、取引等の記録の作成・保存や産地情報伝達の履行状況を確認するための巡回調査を実施しました。
 さらに、北海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トレーサビリティ導入の手引き等の情報を提供し、トレーサビリティシステムの普及に努めました。

道民の消費生活の安全確保に係る緊急事態への対処フローチャート



- (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
GM条例等に関する地域意見交換会	北見市
GM条例等に関する地域意見交換会	室蘭市
GM条例等に関する関係機関・団体との意見交換会	札幌市

- (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の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の共有化と一元的な管理を行うとともに、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、道民が気軽に相談や申出、通報等ができるよう、窓口を明確にし、その周知を図るとともに、問合せの内容やその回答についての情報を提供することとし、年4回、申出や通報等に関する措置の状況について、道のホームページで公表しました。

ア 食品表示110番の運営

食品表示110番の専用電話により、食品表示に関する違反情報を受け付け、JAS法、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についてホームページにQ&Aの形で掲載しました。

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ています。

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があった場合、関係部局や関係団体等が連携・協力して、速やかに対処するため、関係者間で取組状況等に係る情報の共有に努め、内容に応じて関係法令等に基づき、適切な措置を講じています。

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し、一元的に管理するとともに、国等の関係機関と定期的に情報交換を行ってきました。

○ 情報の共有・一元管理体制(平成26年度)

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
- ・食品安全相談ダイヤル
- ・各保健所等



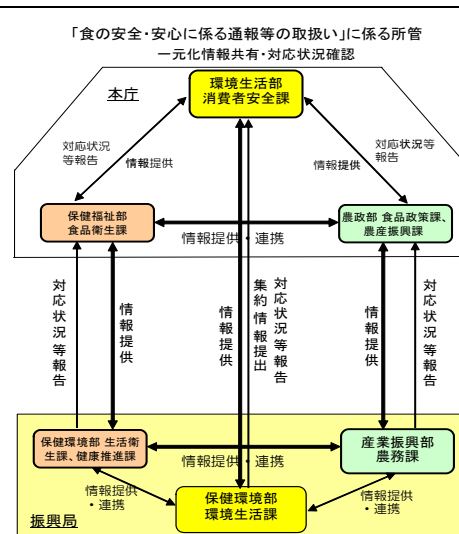
②環境生活部消費者安全課で集約。
 (振興局の通報等は、各々の環境生活課で集約)



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。(一元化)道のホームページで公表。



(※)＜参考＞食の安全・安心に係る通報等の状況について(平成26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	米トサ法	そ の 他
4～6月	241	76	26	59	30	74	7
7～9月	260	78	34	59	20	82	14
10～12月	211	56	17	62	13	67	7
1～3月	294	112	35	44	24	103	12
合 計	1,006	322	112	224	87	326	40

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
 米トサ法: 米及び米加工品の産地情報の消費者への伝達漏れ等
 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	241	123	118
7～9月	260	129	131
10～12月	211	104	107
1～3月	294	168	126
合 計	1,006	524	482

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	立入調査	他機関へ回付	その他	調査中
4～6月	241	138	11	118	0
7～9月	260	144	13	122	1
10～12月	211	105	24	104	5
1～3月	294	141	22	149	6
合 計	1,006	528	70	493	12

注: 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	241	1	71	107	62	0
7～9月	260	1	75	114	69	1
10～12月	211	0	65	78	63	5
1～3月	294	0	104	98	86	6
合 計	1,006	2	315	397	280	12

注: その他は、措置の必要がないもの

3 価格安定対策

平成26年平均の北海道の消費者物価指数は、平成22年を100とした総合指数で104.2となりました。

これは、光熱・水道、教養娯楽、家具・家事用品、食料など、全ての項目が上昇したことによるものです。（※平成26年4月に消費税率が5%から8%に改定された影響が含まれます。）

消費者物価指数及び上昇率の推移（平成22年＝100）

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(%)
平成23年	100.2	0.2	99.7	▲0.3
平成24年	100.3	0.0	99.7	0.0
平成25年	101.2	0.9	100.0	0.4
平成26年	104.2	3.0	102.8	2.7

(1) 物価に関する情報収集・提供、啓発（条例第18条、第20条）

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52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

区分	品目	
生活関連重要商品等（52品目）	米 穀（1品目）	うるち米
	野 菜（8品目）	はくさい、きゃべつ、ほうれん草、だいこん、たまねぎ、ばれいしょ、きゅうり、トマト
	魚 介（8品目）	かれい、さんま、ほっけ、まぐろ、いか、さけ、塩さけ、たらこ
	乳肉製品等（7品目）	牛肉、豚肉、鶏肉、ハム、ソーセージ、鶏卵、牛乳
	油脂・調味料（6品目）	みそ、しょうゆ、砂糖、食用油、マヨネーズ、マーガリン
	加工食品（8品目）	水産缶詰、食パン、即席めん、乾めん、豆腐、かまぼこ、納豆、こんにやく
	日用雑貨（7品目）	ティッシュペーパー、トイレットペーパー、ラップ、歯みがき、シャンプー、洗濯洗剤、台所洗剤
	衣 料（3品目）	半そで肌着、婦人用靴下、トレーニングウェア
	家庭用燃料等（3品目）	家庭用灯油、家庭用液化石油ガス、ガソリン
	サービス（1品目）	クリーニング料金

(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、家計に与える影響が大きいため、価格の安定と量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8卸売市場や一部本州の市況など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リットル当たり全道平均価格（消費生活モニター調べ）は、平成25年度の100.3円から、平成26年度は99.7円に下落しました。

家庭用液化石油ガスの5立方メートル当たり全道平均価格(消費生活モニター調べ)は、平成25年度の5,939円から、平成26年度は6,069円に上昇しました。

平成26年度は、冬期間の本格的な需要期を迎える11月頃から世界的な原油価格の下落により家庭用灯油価格が大きく値下がりしましたが、上昇に転じた場合には、道民生活に大きな影響が出るの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。

併せて、灯油等を節約するくらしの工夫やエネルギー価格等について、道のホームページにより、啓発と情報提供に努めました。

また、液化石油(プロパン)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(プロパン)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)や「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、平成26年度年末年始の物価及び消費者保護に対する取り組みを取りまとめの上、次の対策を実施しました。

ア 生鮮食品などの量の確保と価格の安定

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、量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 主要な食料品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り組み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5 消費者意見の反映

1 消費生活モニターの配置(条例第31条)

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、消費生活行政に対する意見をいただきました。

2 消費生活地域協議会の開催(条例第32条)

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、平成26年度は日高、檜山、留萌、十勝の4振興局で開催しました。

平成26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	26.11.12	食品の表示について「レストラン等のメニュー表示をめぐる現状について」
檜山	26.10.16	知っておきたいインターネットトラブル
留萌	26. 8.28	食品表示について
十勝	26.11.27	北海道消費者行政活性化事業等の進め方について

3 道立消費生活センターの利用者満足度調査の実施

道立消費生活センターの管理運営に関する協定書第20条に基づき、同センターが、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に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

	第1回	第2回
実施時期	平成26年7月	平成26年11月
回答者数	253名	219名
回答者の居住地	札幌市以外63%、札幌市31%、無回答6%	札幌市以外54%、札幌市43%、無回答3%
回答者の性別	女性74%、男性20%、無回答6%	女性65%、男性32%、無回答3%
来所目的	施設見学45%、セミナー参加17% 等	セミナー参加39%、施設見学10% 等
職員の対応	満足81%、ほぼ満足18% 等	満足69%、ほぼ満足28% 等
施設・設備	満足68%、ほぼ満足30% 等	満足40%、ほぼ満足46% 等
総合的印象	満足65%、ほぼ満足27% 等	満足45%、ほぼ満足46% 等

第2章 消費者の自立の支援

消費者を取り巻く環境は、社会経済状況の変化により大きく変わるほか、技術革新による商品等の変化や新たな商品・サービスの登場により、消費者と事業者との間に情報の量・質、交渉力などに格差が生じ、新たな消費者問題が生じます。

このような状況に適切に対応するため、消費者が、勧誘を受けるかどうか、どの商品・サービスを消費するかなどについて、自主的・合理的に選択できる環境を整備することが必要となっています。また、消費者は、自らの消費行動が社会経済や地球環境に影響を及ぼしているものであることを自覚し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画することが求められています。

このため、消費者教育（消費生活に関する教育及び啓発活動）の充実強化を図るとともに、インターネットやパンフレットなど各種広報媒体を効果的に活用した広報啓発活動の積極的な推進や、消費者団体などの自主的な活動の促進など、自立した消費者の育成を図っています。

第1 消費者教育の推進

1 学校における消費者教育

道教委が作成、配付している平成26年度「高等学校教育課程編成・実施の手引」において、学校における「消費者教育の全体計画」の具体例を示し、さまざまな教育活動

と関連付けながら、効率的、効果的に消費者教育が実践されるよう指導を行いました。また、国の「消費者教育推進のための調査研究事業」指定校における成果等について普及及び活用の促進を図りました。

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。

平成26年度の実施状況

※全道46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	16	11	36	3		3
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	3,385	430	2,198	94	111	6,218

3 消費者教育の担い手の育成等

消費者教育の現状や課題等について理解を深めるとともに、消費者教育に携わる者としての実践的な指導力の向上を図るために、小中高等学校等の指導者を対象とした「平成26年度消費者教育指導者養成講座」を開催し、弁護士による「消費者教育の推進に関する法律の趣旨や方向性」の講演や消費生活センター職員等によるワークショップ等を行い、37名の教員や消費者行政職員が参加しました。

第2 消費者啓発・情報提供の推進（条例第26条、第27条）

1 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

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、道民ホールにおける消費生活展の開催や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ています。

また、北海道立消費生活センターでは、広報誌「きらめつく」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」を開催したほか、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。

平成26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、15,957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、クレジットの知識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、啓発ビデオ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。

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。

(2) 消費者教育の普及啓発

若年者向けの啓発リーフレット「消費者トラブルガードBOOK」を作成し、全道の高校に1学年分ずつ配布、大学には大学生協に5千部を送付し、道内の14大学で入学ガイダンス等の機会に配布しました。

また、昨年度誕生した北海道の消費者教育PRキャラクターを広く知ってもらいた

め、クリアファイルを作成し、消費者団体が開催する消費者教育啓発講座等において配布しました。

(3) 資源リサイクルの推進

3 R 推進に向けた取組がライフスタイルに定着するように、平成26年度は、市町やNPO等と連携して3 R 推進フェア（1 振興局）・3 R キャンペーン（各振興局ごと）等による普及啓発に取り組むとともに、「ビジネスEXPO（第28回北海道技術ビジネス交流会）」において、資源リサイクルフォーラム、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、3 R に取り組む上で参考となるような先進事例を盛り込んだ「3 R ハンドブック」や、ポスター等の啓発資材の作成・配付を行うとともに、各種リサイクル法による制度等をホームページで情報提供しました。

(4) 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進めています。

平成26年度は「広めようお金の知恵 ～ 生きる力、自立する力を高めるために」を基本活動指針として、一般の方々へ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。

また、株式会社日本政策金融公庫との連携協定（経済部）に基づき、道立高等技術専門学院において金融講習会を開催し、悪質金融業者からの被害防止等について講義を行いました。（平成26年度実施校 2校）

(5) 愛食運動

北のめぐみ愛食フェアの支援などを通じて、「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。

第3 消費者団体との連携、活動の促進（条例第28条）

1 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、平成26年度末における地域消費者協会数は74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	30	修了者 18名	札幌市
消費者問題学習会	3	参加者 178名	釧路市・旭川市・室蘭市
北海道消費者大会	1	参加者 約400名	札幌市

2 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・指導を行ったほか、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。