資 料 4

「平成２９年度消費生活関連施策推進状況等に関する年次報告書」概要

この報告書は、北海道消費生活条例第７条の規定に基づき、道民の消費生活に関して講じた施策の状況等について報告するもの。

第１章　消費者の権利の尊重

第１　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

・　道立消費生活センターに有資格相談員を12名配置し、消費者の苦情相談等に対応

・　相談件数（道立消費生活センター受付）

区　　分	２９年度	前年度比
相談受付件数	６，０８３	＋　183
うち苦情件数	５，０８５	＋　50

・　主な相談内容

項　　目		件数 H28	件数 H29	主　な　内　容
商品	商品一般	219件	744件	公的機関等を騙った架空請求に係る契約・解約、販売方法等
	食料品	474件	464件	健康食品の契約・解約や販売方法、野菜・海藻等の安全・衛生等
	教養娯楽品	428件	434件	電話機、新聞等の書籍、パソコン等の契約・解約、品質・機能等
役務	運輸・通信サービス	1,585件	1,496件	ｽﾏｰﾄﾌｫﾝや携帯電話、有料ｻｲﾄなど情報提供ｻｰﾋﾞｽに係る不当請求及びｲﾝﾀｰﾈｯﾄ通信ｻｰﾋﾞｽ等の契約・解約、販売方法等
	レンタル・リース・貸借	478件	422件	賃貸アパート等集合住宅や戸建住宅などの契約・解約等
	金融・保険サービス	345件	294件	レンタル商品や仮想通貨、サラ金、生命保険等の契約・解約等

２　市町村における苦情相談処理への支援

・　道立消費生活センターに市町村から寄せられた苦情処理の照会等への助言

・　各種研修等の実施による市町村の消費生活相談員の人材育成等

３　相談等の処理に当たって取り組んだ事項

・　電子メールでの24時間相談受付や年齢や障がいなどの特性に応じた関係機関との連携強化

・　商品テストを実施し、製品に起因する事故等の事業者等への改善の申し入れ

商品の安全性・性能に関する相談件数	３５３	改善申し入れ件数
うち商品テスト実施数	１７５	５

・　消費者被害の未然防止に向け、被害情報等の伝達などを行う地域消費者被害防止ネットワーク設立の市町村等への働きかけ
（平成29年度：３地域に設立、計68地域に設立）

４　消費者被害の救済

・　消費者からの苦情の解決に向けて、１件を北海道消費者苦情処理委員会へ付託し、あっせん等に向けた調査等を実施

・　適格消費者団体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実施

５　多重債務対策の推進

・　専門の貸金業相談員の配置、苦情相談専用フリーダイヤル等に寄せられた相談への対応
（受付件数　189件）

第２　公正な消費者取引の確保

１　商品等の表示等の適正化

・　関係法令等に基づく調査、指導等による表示の適正化の推進

・　関係事業者・団体等を対象とした「食の安全・安心セミナー」の開催による普及啓発

区　　分	H28	H29
食品表示法に基づく指導	132件	108件
景品表示法に基づく措置命令	0件	1件
景品表示法に基づく指導	23件	17件
「食の安全・安心セミナー」の開催	8カ所	8カ所

２　不当な取引方法の禁止

・　関係法令の厳正な執行など不当な取引方法の規制による消費者取引の適正化

区　　分	H28	H29
特定商取引法に基づく業務停止命令・指示等	1件	4件
条例に基づく勧告・事業者名等の公表	0件	5件
特定商取引法及び条例に基づく行政指導	21件	30件

第３　消費者の安全・安心の確保

・　生活用品事故等の情報をメーリングリスト等により提供し、関係者間での情報共有を促進

・　生活関連商品の価格動向調査等を毎月行い、結果を道のホームページ等で公表

第４　消費者意見の反映

・　消費生活地域協議会を開催し、地域の消費者団体等から意見聴取

第２章　消費者の自立の支援

第１　消費者教育の推進

・　児童・生徒から高齢者まで、様々な年齢層を対象に生活に必要な知識の普及や最新情報を提供するセミナー・講座を開催

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	消費者教育ｻﾎﾟｰﾄｾﾐﾅｰ	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		25	8	49	1	4	87
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	―
	延人数	2,249	221	2,635	20	60	5,185

第２　消費者啓発・情報提供の推進

・　ホームページやメールマガジン等による消費生活に関する情報提供

・　未成年者や高齢者など消費者の特性に応じた啓発資料の作成・配布

・　３Ｒ推進フェア、３Ｒキャンペーン等の普及啓発を通した資源リサイクルの推進

・　「地産地消」、「食育」等を総合的に推進する愛食運動の展開

第３　消費者団体との連携、活動の促進

・　㈱北海道消費者協会の事業に対して助成し、消費者の自主的な活動を促進

組織活動の核となる消費生活リーダーの養成講座	２０日間　修了者　１０名
消費者問題学習会	３回　参加者　１５３名

第３章　消費生活施策の総合調整

・　北海道消費生活審議会において、消費生活関連施策の推進状況などについて意見交換