

「平成30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、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	30年度	前年度比
相談受付件数	6, 188	+ 105
うち苦情件数	5, 183	+ 98

- 主な相談内容

項 目	件数		主 な 内 容	
	H29	H30		
商 品 役	商品一般	744件	800件	公的機関と誤認させる架空請求、販売方法等
	食料品	464件	429件	健康食品の契約・解約、菓子類等の品質の安全・衛生等
	教養娯楽品	434件	415件	新聞の契約・解約、電話機等の品質・機能や契約・解約等
務	運輸・通信サービス	1,496件	1,320件	有料サイト等に係る不当請求、移动通信サービスや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	422件	469件	集合住宅等の契約・解約や価格・料金等
	金融・保険サービス	294件	377件	サラ金や投資商品、生命保険等の契約・解約や販売方法等

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	382	改善申し入れ件数
うち商品テスト実施数	180	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30年度：1地域に設立、計69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 218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	H29	H30
食品表示法に基づく指導	108件	117件
景品表示法に基づく措置命令	1件	0件
景品表示法に基づく指導	17件	20件
「食の安全・安心セミナー」の開催	8カ所	6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	H29	H30
特定商取引法に基づく業務停止命令・指示等	4件	3件
条例に基づく勧告・事業者名等の公表	5件	6件
特定商取引法及び条例に基づく行政指導	30件	37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	18	10	41	5	3	77	
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	1,259	484	2,744	148	34	4,669

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じ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

- (一社)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	2回	参加者	69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



平成 3 0 年度
消費生活関連施策推進状況等に
関する年次況報告書

令和 元 年 1 0 月
北 海 道

目 次

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
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んだ事項	
4	消費者被害の救済	
5	多重債務対策の推進	
第2	公正な消費者取引の確保	5
1	商品等の表示等の適正化	
2	不当な取引方法の禁止	
第3	消費者の安全・安心の確保	6
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4	消費者意見の反映	11
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	12
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	13
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	14
1	消費者団体活動への支援	
2	消費生活協同組合の活動の促進	

第3章 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
- 2 関係機関等との連絡会議の運営等

指標項目別施策推進状況	15
-------------	----

資料	20
----	----

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（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、建築士、臨床心理士などの専門家から助言を受け消費者被害の救済に努めました。

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

なお、道立消費生活センターの管理は地方自治法の規定に基づく指定管理者制度により実施しており、平成30年度からの4年間は、（一社）北海道消費者協会が、指定管理者となっています。

平成30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、6,188件となっており、このうち苦情相談が5,183件（全体の83.8%）となっています。

これは、平成29年度と比べ、受付件数は105件（1.7%）増加、苦情相談は98件（1.9%）増加しました。

平成30年度消費生活相談の主な内容

項 目		件 数		主 な 内 容
		H29	H30	
商 品	商品一般	744件	800件	公的機関と誤認させる架空請求、販売方法等
	食料品	464件	429件	健康食品の契約・解約、菓子類等の品質の安全・衛生等
	教養娯楽品	434件	415件	新聞の契約・解約、電話機等の品質・機能や契約・解約等
役	運輸・通信サービス	1,496件	1,320件	有料サイト等に係る不当請求、移動通信サービスや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	422件	469件	集合住宅等の契約・解約や価格・料金等
務	金融・保険サービス	294件	377件	サラ金や投資商品、生命保険等の契約・解約や販売方法等

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専用電話を2回線設置し、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。

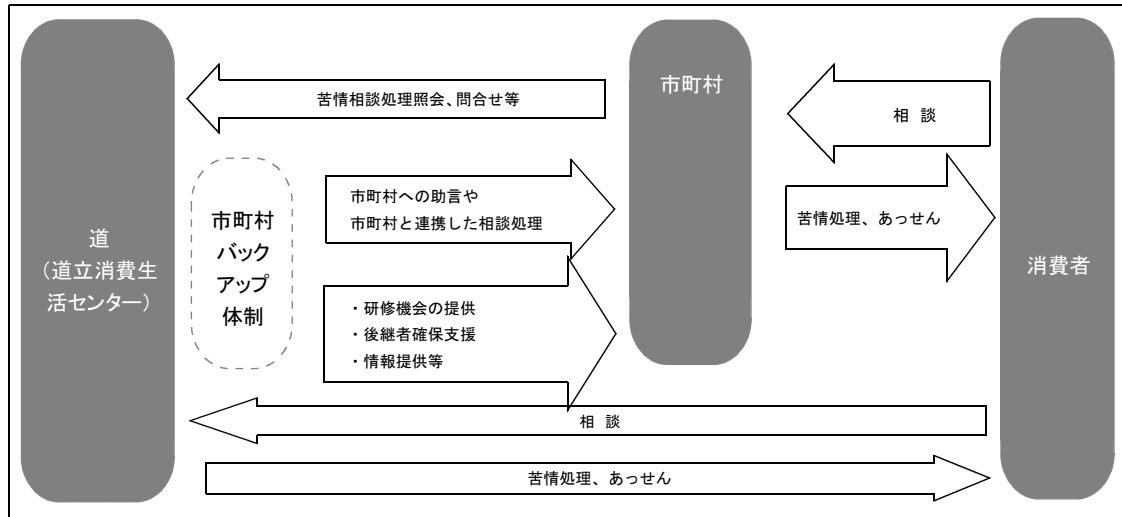
市町村相談員等の人材育成については、経験別、地域別の研修を実施したほか、道立消費生活センターの相談員を派遣し、市町村の苦情相談処理に関する現地支援や市町村の実情に沿った現地研修などを実施しました。

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「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」を活用し、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行政措置等に関する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)



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るほか、複数の市町村による広域相談体制を整備する動きが見られています。

○ 広域相談体制の整備状況

実施年月日	地区名	参加市町村	
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	6
	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、土幌町	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			103

3 相談等の処理に当たって取り組んだ事項

(1) 消費生活相談窓口での取組

(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、相談受付時間内に相談することが困難な消費者のため、24時間受付可能な電子メールによる相談に平成30年度は152件対応するとともに、休館日である土曜日に「儲け話トラブル (投資・ネットビジネス・仮想通貨)」、「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) 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、性能などの試買テスト (買上げ試験) をしています。

平成30年度の相談受付件数382件のうちテストを実施したものは180件 (47.1%)、専門・技術的な回答を行ったものが202件 (52.9%) でした。

商品別のテストの実施状況を品目別で見ると、食料品86件 (22.5%)、教養娯楽品82件 (21.5%)、被服品75件 (19.6%)、住居品67件 (17.5%) の順となっています。

また、受け付けた相談382件のうち、危害・危険及び拡大損害に関するものは8件で、うち教養娯楽品が4件、住居品が2件、車両・乗り物が1件、土地・建物・設備が1件でした。教養娯楽品は芝刈り機の発火による火災、スマートフォンの発火によるやけど、ポータブルオーディオの爆発、EMSベルトによるやけど、住居品では、スライサーの刃欠け、水素水生成器のタンクの破裂、車両・乗り物では、中古自動車の炎上、設備では、電気温水器の焼損でした。

なお、製品に起因する事故や問題のあった5件の商品については、事業者に対し改善の申し入れを行いました。

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、依頼のあった食料品のテストを実施しました。

平成30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	49	22	4	50	17	35	1	2	1	180
専門技術相談	37	45	4	25	7	47	20	15	2	202
件数	86	67	8	75	24	82	21	17	2	382
(%)	(22.5)	(17.5)	(2.1)	(19.6)	(6.3)	(21.5)	(5.5)	(4.5)	(0.5)	(100)

平成30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	炭酸飲料のカフェイン	17	カフェイン、表示	H30.4~H30.6
繊維	はっ水加工繊維製品	11	はっ水性、繊維側面形状、表示	H30.5~H30.8
雑貨	自動車用ライトの品質	11	照度、照射範囲、照度保持時間、 照度変化、充電容量・時間	H30.6~H30.8
家庭機器	加湿器のタイプ別特性	7	加湿量、消費電力、加湿効率、表示	H30.10~H31.3

(3) 消費者被害防止のためのネットワークづくり

平成15年12月に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設立された「北海道消費者被害防止ネットワーク」を、平成28年4月より消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会として位置付けました。

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。

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、平成30年度は新たに恵庭市で設立され、平成31年3月末現在では69地域に設立されています。

(4) 北海道警察における相談

平成30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、12,439件ありました。そのうち、振り込め詐欺の相談は11,013件で、前年に比べると、3,663件増加し、ヤミ金、悪質商法などの相談は1,426件で、前年に比べると、486件減少しました。

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、あっせん又は調停を行う機関として設置しており、平成30年度は、昨年度に知事が付託をした1件の苦情事案について、調停が行われ解決されました。

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。

(2) 適格消費者団体との情報提供

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。

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

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。

平成30年度の受付件数は218件（貸金業登録確認照会:111件、多重債務整理等相談:7件、苦情対応:28件、その他:72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、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みについて情報共有を行いました。

(3) 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事業を実施しました。

新聞広告（道内版1回）、ラジオCM（道内3局 5日間のべ45回）、啓発リーフレットの作成・配付（25,000部 配付先：市町村等251機関）

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

(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、食品表示法（平成26年度まではJAS法、以下同じ）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30年度は、17件の情報等が寄せられ、食品表示法に関する問合せなどに対応しました。

また、食品表示法に基づき、食品の表示に関して139件の調査を実施し、117事業者について指導を行いました。

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30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200）

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30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、15事業者に対し指導を行ったほか、ホテルのメニュー表示調査を実施し、5事業者に対して指導を行いました。

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。

札幌市ほか5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、特定商取引法及び条例に基づき、事業者情報の受け付け、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行っています。

平成30年度は、特定商取引法に基づき、1事業者に対して業務停止命令及び指示、1事業者に対して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、2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事業者及び道からの報告の求めに応じなかった3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、37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30年度に行った行政措置事案

事業者名等	業種等	措置
「スマイル」こと 漆戸雅彦	訪問販売（寝具、布団リフォーム）	業務停止命令（9か月）・指示・公表 勧告に従わなかった旨の公表
「郷土新報社」こと 山口勲	訪問販売（郷土誌）	指示・公表・勧告・情報提供
「大洋商会」こと 佐藤洋一	訪問販売（消火器）	重大被害防止措置・勧告・情報提供
「リバイバル」こと 山本博隆	訪問販売（寝具）	道からの報告の求めに応じなかった旨の公表
「ジャストメガネ」こと 植田昭二	訪問販売（メガネ）	道からの報告の求めに応じなかった旨の公表
合同会社鷺田商事	訪問販売（排水管洗浄、修理）	道からの報告の求めに応じなかった旨の公表

注：「業務停止命令・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」及び「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。平成30年度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。平成31年3月31日現在、北海道知事登録貸金業者は42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148業者になります。

また、無登録で貸金業を営む者に係る関係機関への情報提供を行いました。

他行政庁の登録を詐称する者に関する情報提供（消費者行政メーリングリスト及び道内商工会・商工会議所メーリングリスト）5回、6業者

- (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。平成30年度は、行政措置として、1事業者に対して業務停止を行いました。

第3 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30年度においては、11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30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249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

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、産地情報の提供等を促進するため、パンフレットの配布などにより、米トレーサビリティ制度についての普及に努めるとともに、国と連携して、飲食店等への巡回調査等を行いました。

また、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

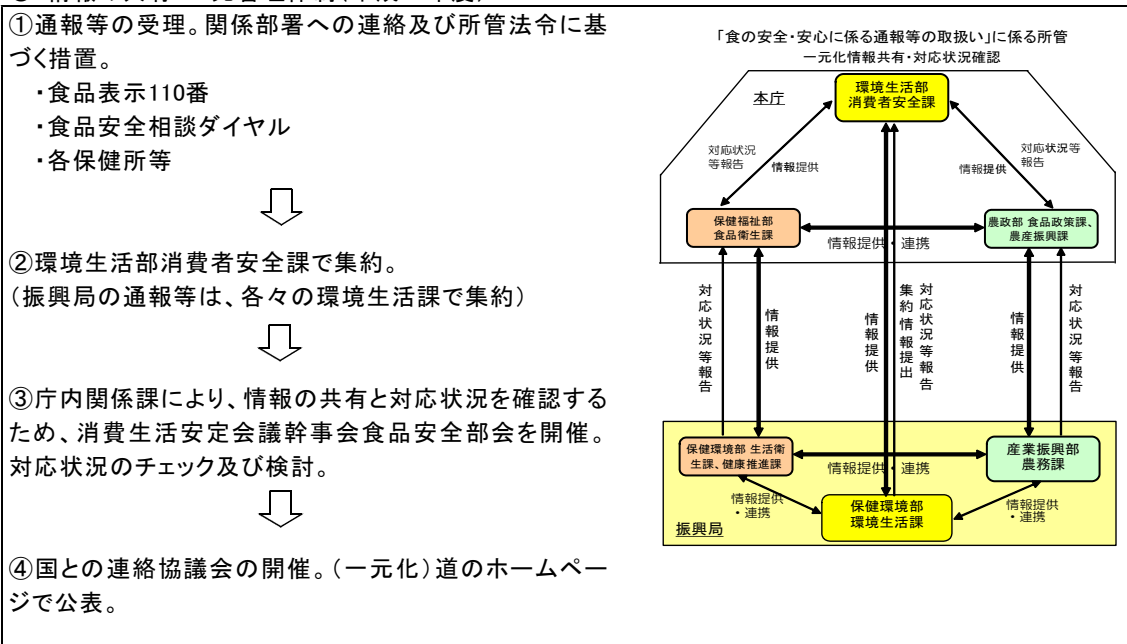
関係機関・団体と連携しながら意見交換会を実施し、関係者による情報の共有や幅広い道民意見の把握に努めました。

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
「食の安全見えてみ隊、学び隊」	滝川市・北斗市
食品衛生に関する各種講習会	道内各地
GAP導入推進セミナー	札幌市
「HACCP認定取得促進のための講習会」(水産関係)	網走市
食の安全・安心及び食育に関する地域意見交換会	札幌市ほか(道内7ヶ所)

- (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、食品表示法、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30年度)



＜参考＞食の安全・安心に係る通報等の状況について(平成30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	113	53	22	19	26	6
7～9月	146	70	34	39	23	6
10～12月	109	53	25	29	27	5
1～3月	87	49	11	23	10	7
合 計	455	225	92	110	86	24

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	113	108	5
7～9月	146	134	12
10～12月	109	100	9
1～3月	87	82	5
合 計	455	424	31

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	調査中
4～6月	113	78	18	32	0
7～9月	146	120	31	21	0
10～12月	109	86	22	16	0
1～3月	87	65	17	15	8
合 計	455	349	88	84	8

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	113	0	7	49	57	0
7～9月	146	1	2	95	48	0
10～12月	109	0	2	67	40	0
1～3月	87	0	3	49	27	8
合 計	455	1	14	260	172	8

注: その他は、措置の必要がないもの

3 価格安定対策

平成30年平均の北海道の消費者物価指数は、平成27年を100とした総合指数で102.5となりました。

これは、光熱・水道、交通・通信、教育、食料などが上昇した一方、家具・家事用品が下落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（平成27年=100）

年	区分	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27年		100.0	0.4	100.0	0.8
平成28年		99.6	-0.4	99.9	-0.1
平成29年		100.8	1.2	100.4	0.5
平成30年		102.5	1.7	101.3	1.0

(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リットル当たりの全道平均価格は、平成30年度平均で94.0円となり、平成29年度の80.4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、平成30年度平均で6,044円となり、平成29年度の6,028円から上昇しました。（消費生活モニター調べ）

平成30年度の灯油価格は、平成29年度から引き続き高値で推移しましたが、暖房用燃料の本格的な需要期となる12月頃から、原油価格の下落により値下がりしました。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)に出席するほか、「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、平成29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。

(4) 災害時における生活必需物資の需給、価格の調査監視

平成30年9月6日の北海道胆振東部地震の発生に伴い、道民の消費生活に関わる冷静な行動の助長や不安感の払拭を図ることを目的として、道民の消費生活に関連性の高い商品等について、道職員による緊急価格調査を行い、調査結果を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。

第4 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、消費生活に関する意見・情報を提出いただき、平成30年度は液化石油ガスに関する意識調査を実施しました。

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30年度は胆振、日高、宗谷の3振興局で開催しました。

平成30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
胆振	30.11.27	新たな加工食品の原料原産地表示について 他
日高	30.11.11	食品の品質表示の見方について 他
宗谷	30. 9.27	新たな原料原産地表示制度のポイント 他

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

実施時期	平成30年7月、11月(2ヶ月間)	
回答者数	329名	
回答者の居住地	札幌市42%、札幌市以外53%、無回答5%	
回答者の性別	女性59%、男性36%、無回答5%	
来所目的	セミナー参加37%、施設見学22% 等	
満足度	職員の対応	満足71%、ほぼ満足25% 等
	施設・設備	満足51%、ほぼ満足39% 等
	総合的感想	満足54%、ほぼ満足40% 等

第2章 消費者の自立の支援

第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、配付している平成30年度「高等学校教育課程編成・実施の手引」において、生徒が、成年年齢の引き下げと関連付けて消費者支援の諸制度について学びを深め、自立した主体として契約を考えることや、消費生活の現状と課題について考え、消費者としての権利と責任を自覚し行動することの重要性を理解することができるよう、高等学校家庭科の科目「家庭総合」において、消費者庁が作成した教材「社会への扉」を活用した教科横断的な視点による学習の取組例を取り上げました。

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30年度の実施状況

※全道45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	18	10	41	5	3	77	
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	1,259	484	2,744	148	34	4,669

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、北海道金融広報委員会と共催で「消費者教育支援セミナー」を開催し、大学教授等による講演や金融教育研究校の取組についての実践報告を行い、45名の教員等が参加しました。

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、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30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、16,946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。

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) 啓発資料の作成・配布

若年者向けのリーフレット「狙われる若者」を作成し、全道の高校に1学年分ずつ配布し、さらに、若年者向けのクリアファイルを作成し、道内全市町村に配布しました。

(3) 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に、平成30年度は、市町やNPO等と連携して3R推進フェア（1振興局）・3R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32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、3R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「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。

(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行っています。

平成30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30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30年度末における地域消費者協会数は70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	20	修了者 10名	札幌市
消費者問題学習会	2	参加者 69名	釧路町、雄武町

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。

第3章 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30年度は、北海道消費生活条例の見直しについて検討をしたほか、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、第2次北海道消費生活基本計画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。

指標項目別施策推進状況

... ..

“ ” / f i f l k l ž ž ! " # \$ % & ' () * ! + , - . / % 0 ' . ° " 1

2	ž 45	67	: ;	"	ž < =
3		891	891	891	
<p>> ? @ A B C ł ł Ž Ž C % D E F G H I ž J K L M</p> <p>N > O P Q R C % S T U V H I W</p> <p>O X Y Z [\ ž ! "</p> <p>] ^ _ % & ` . X Y Z [\</p>					
	<p>abc def flg X Y Z [\ ž</p> <p>S U ; h</p>	<p>60_</p> <p>H27i 1</p>	<p>129_</p> <p>H301</p>	<p>50_</p> <p>H301</p>	<p>j k l _ % & ' (ł X Y Z [\ % a - . S U</p> <p>i m H f l (' . n o p d e f l ł q r s o t</p> <p>C % u v p i ^ w X Y Z [\ i m H f l ('</p> <p>. ^ _ ž x</p>
<p>y l z Z p ž { ž } ~</p>					
	<p>X Y Z { } ~ € , f , ... t † ^</p> <p>U % x</p>	<p>50</p> <p>H251</p>	<p>69</p> <p>H301</p>	<p>60</p> <p>H301</p>	<p>X Y Z { } ~ € , f , ... t † ^ i U % f l</p> <p>(' . € , ž x (Š 8 9 4 < 1 € : ' 1</p>
<p>N > y P ' " C " J K L M W</p> <p>O X Y Z ž • - ž — Q</p> <p>(3) X Y Z ž ~ ™ š ~ > ž œ Ě</p> <p>i Ć ž ~ ™ š ~ > ž œ Ě</p>					
	<p>€ £ ¤ q ¥ ~ § ł Ž % ' " © k</p> <p>ª + « m H ¬</p>	<p>99%</p> <p>H251</p>	<p>113-</p> <p>H301</p>	<p>100%</p> <p>® 8 9 1</p>	<p>€ £ ¤ q ~ % ' " G Ł j s ® 8 9 1 f i - . ¥</p> <p> ~ § ł Ž ž k ª + « ° f i x % ± - . m H</p> <p>² x ž ³ B</p>
	<p>HACCP % ´ . µ ¶ ¤ q # \$ ž § ª</p> <p>H / x</p>	<p>354</p> <p>(H25)</p>	<p>1,480</p> <p>H301</p>	<p>600</p> <p>(H29)</p>	<p>€ £ p u · Z ž , ¹ Ł HACCP % ´ . µ ¶ ¤ q</p> <p># \$ ° ´ i § ª f l g H / ž x</p>
<p>y X Y Z ž µ k ž » ¼</p> <p>(2) X Y Z ½ ¾ š Ć Ā Ā ž ! "</p> <p>] X Y q Ā % a - . ½ ¾ š Ć Ā Ā</p>					
	<p>Ā Ā ž Æ Ç È , 1 É 1 Ć 6 g T ž Ā</p> <p>Ā ž Æ Ç È 1</p>	<p>1,004</p> <p>Ê / É Ě Ć</p> <p>Ĭ Í</p> <p>H241</p>	<p>961</p> <p>Ê / É Ě Ć</p> <p>Ĭ Í</p> <p>H241</p>	<p>940</p> <p>Ê / É Ě Ć</p> <p>Ĭ Í</p> <p>H311</p>	<p>j Ĭ 1 É 1 Ć 6 g T ž Ā Ā ž</p> <p>Æ Ç È</p>

