

「令和 2 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

第 1 消費者苦情等の処理及び消費者被害の救済

- 道立消費生活センターに有資格相談員を 12 名配置

区 分	R2 年度	前年度比
相談受付件数	8,873	＋ 2,462
うち苦情件数	7,758	＋ 2,389

- 電子メールでの 24 時間相談受付
- 年齢や障がいなどの特性に応じ関係機関との連携
- 商品テストを実施、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	381	改善申し入れ件数
うち商品テスト実施数	154	0

- 地域消費者被害防止ネットワーク設立の働きかけ
(令和 2 年度：新規設立なし。計 70 地域で設立済み)
- 消費者被害の救済に向け、北海道消費者苦情処理委員会での意見交換、適格消費者団体への情報提供

第 2 公正な消費者取引の確保

- 関係法令等に基づく表示の適正化の推進
- セミナーの開催による普及啓発

区 分	R1	R2
食品表示法に基づく指導	106 件	75 件
食品表示法に基づく指示	0 件	2 件
景品表示法に基づく指導	11 件	9 件
「食品表示制度セミナー」の開催	6 カ所	6 カ所

- 不当な取引方法の規制、消費者取引適正化

区 分	R1	R2
特定商取引法に基づく業務停止命令・指示等	2 件	2 件
条例に基づく勧告・重大被害防止措置・事業者名等の公表	1 件	4 件
特定商取引法及び条例に基づく行政指導	28 件	28 件

(多重債務対策の推進)

- 貸金業相談員の配置、苦情相談専用フリーダイヤル等への対応 (受付件数 195 件)

(道立消費生活センターへの主な相談内容)

項 目		件数		主 な 内 容
		R1	R2	
商 品	食料品	676 件	1,008 件	通信販売による健康食品や飲料の契約・解約、販売方法等
	保健衛生品	396 件	773 件	商品未着や身に覚えのないマスクの受領、通信販売による化粧品の契約・解約、販売方法等
	教養娯楽品	443 件	653 件	スマホやモバイル専用端末機器、新聞等の契約・解約等
役 務	運輸・通信サービス	1,356 件	1,732 件	有料サイト等に係る不当請求、固定電話や移動通信サービス、インターネット通信サービス(光回線)の契約・解約、販売方法等
	レンタル・リース・貸借	423 件	717 件	賃貸住宅(集合住宅や戸建)等の契約・解約、価格・料金等
	他の役務	307 件	420 件	質問サイト、結婚式、保険申請代行等の契約・解約、販売方法等

(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

第 3 消費者の安全・安心の確保

- 消費者事故等の情報をメーリングリスト等により提供し、関係機関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の開催や消費生活モニターからの意見聴取

第 5 消費者教育の推進

- 児童・生徒から高齢者までを対象に講座等を開催

第 6 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、SNS 等による情報提供
- 消費者の特性に応じた啓発資料の作成・配布
- 3 R キャンペーン等の普及啓発による資源リサイクル推進
- 「食育」等を総合的に推進する愛食運動の展開

第 7 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、消費者の自主的な活動を促進

消費生活リーダー養成講座	20 日間	修了者	8 名
消費者問題学習会	2 回	参加者	32 名

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	消費者教育サポーターセミナー	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	5	3	41	2	1	52
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	106	48	1,571	28	110
						1,863

第 8 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や道内の消費生活相談状況、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などについて審議