



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

令和 3 年 7 月  
北 海 道

# 目 次

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	7
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	12
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5	消費者教育の推進	13
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6	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7	消費者団体との連携、活動の促進	15
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8	消費生活施策の総合調整	15
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	17
	資料	25

## 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）

#### (1) 苦情相談処理体制の整備

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（独法）国民生活センター認定等の資格を有する消費生活相談員を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。

なお、消費生活相談員については、（独法）国民生活センターが実施する研修の受講により、資質の向上に努めました。

また、道立消費生活センターについては、地方自治法の規定に基づく指定管理者制度により、（一社）北海道消費者協会が指定管理者として管理を行っています（平成30年度から4年間）。

#### (2) 消費生活相談件数及び主な内容

令和2年度に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8,873件となっており、このうち苦情相談が7,758件（全体の87.4%）となっています。令和元年度と比べ、受付件数は2,462件（38.4%）増加、苦情相談は2,389件（44.5%）増加しました。

#### 令和2年度消費生活相談の主な内容

項目		件数(件)		主な内容
		R元	R2	
商品	食料品	676	1,008	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	773	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	653	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	1,732	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	717	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	420	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

## 2 市町村における苦情相談処理への支援

#### (1) 市町村からの相談処理に関する照会への対応

市町村からの苦情相談処理に関する照会や問合せに、地域の実情を踏まえきめ細やかに対応するため、道立消費生活センターに市町村専用電話を設置し、同センターの相談員が、それぞれ担当する地区の市町村からの照会等に応じることとしています。

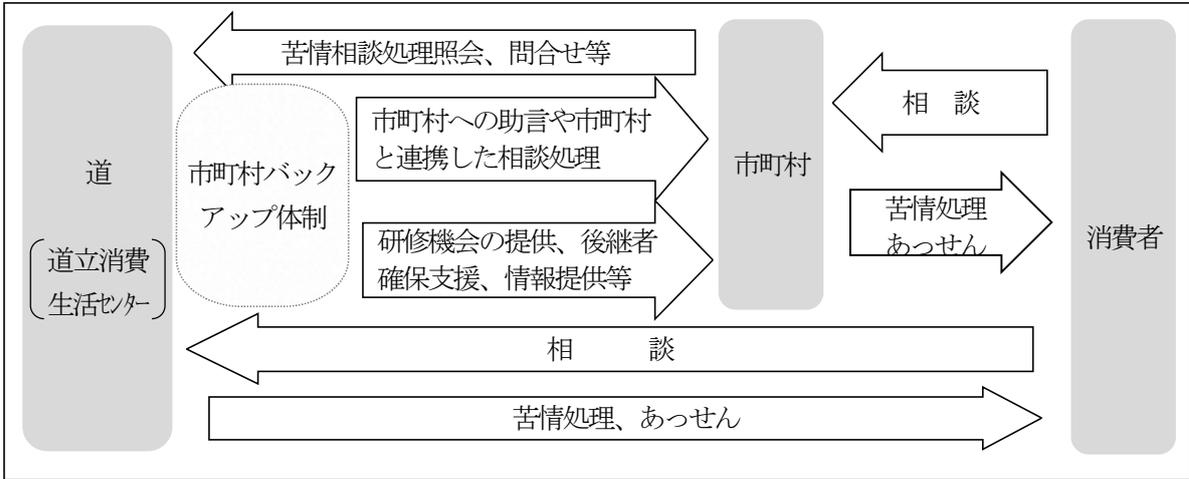
#### (2) 市町村における相談員等人材の育成・確保、消費者行政に関する情報交換

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、同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」を整備し、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において、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交換を行うシステム。

○ 道及び市町村の関係(概略図)



(3) 市町村における相談体制整備の取組

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ます。また、複数の市町村により広域相談体制を整備する動きも見られます。

○広域相談体制の整備状況

実施年月	地区名	参加市町村	市町村数
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、赤平市	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

独立行政法人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、令和2年度においては、24時間受付可能な電子メールによる相談228件に対応するとともに、休館日である土曜日に「消費者トラブルなんでも110番」をテーマとした特別相談を各2回実施しました。

さらに、高齢者や障がい者等からの消費生活相談には、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を図りました。

#### (2) 商品テスト

##### ア 実施概要

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）を実施しています。

##### イ 実施結果

令和2年度の相談受付件数381件のうちテストを実施したものは154件（40.4%）、専門・技術的な回答を行ったものは227件（59.6%）でした。

品目別の商品別のテストの実施状況は、住居品104件（27.3%）、教養娯楽品79件（20.7%）、食料品67件（17.6%）、被服品51件（13.4%）となっています。

また、上記相談受付件数381件のうち、危害・危険及び拡大損害に関するものは7件うち住居品が4件、教養娯楽品と車両・乗り物と土地・建物・設備が各1件でした。住居品では、タイヤ付きガーデンチェア転倒による怪我、両手鍋の持ち手が加熱されたことによるやけど、USB電気アンカのスイッチ部の溶融、丸形LEDランプの溶融、教養娯楽品では、スマートフォンの発火、車両・乗り物では、電動キックボードの車輪ロックによる転倒及び怪我、土地・建物・設備では、温水洗浄便座の溶融でした。なお、製品に起因する事故や問題はありませんでした。

##### ウ 放射性物質スクリーニング検査の実施

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ておりますが、依頼はありませんでした。

#### 令和2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	35	38	2	26	18	32	1	2	0	154
専門技術相談	32	66	0	25	20	47	31	6	0	227
件数	67	104	2	51	38	79	32	8	0	381
(%)	(17.6)	(27.3)	(0.5)	(13.4)	(10.0)	(20.7)	(8.4)	(2.1)	(0.0)	(100)

## 令和2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	ビタミンC含有量表示のある飴の品質	10	ビタミンC含有量、糖類含有量、重量、表示	R2.5～R2.10
雑貨	スマートフォン用ワイヤレス充電器	6	使用方法、充電効率、温度、認証の有無など	R2.6～R2.11
繊維	光と汗の複合作用による変色に関するテスト	20	繊維組成、光照射量、汗液の種類(人工汗液3種)、洗濯の有無の影響	R2.7～R2.11
雑貨	非接触式温度計・体温計	4	測定精度、使用方法など	R2.11～R3.2

### (3) 消費者被害防止のためのネットワーク設置促進

#### ア 北海道消費者被害防止ネットワーク

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、平成15年12月に設立された「北海道消費者被害防止ネットワーク」では、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。

なお、平成28年4月より同ネットワークを消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会と位置付けています。

#### イ 各地域におけるネットワーク設置促進

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、令和2年度は、鷹栖町が地域ネットワークから消費者安全確保地域協議会として新たに発足され、令和3年3月末現在、北海道において15の消費者安全確保地域協議会、56の地域ネットワークが設立されています。

### (4) 北海道警察における相談対応

令和2年においては、北海道警察本部及び各方面本部（函館・旭川・釧路・北見）の相談センター並びに全道の警察署などに、消費者が不安に感じる特殊詐欺やヤミ金融、悪質商法等の相談が5,055件ありました。そのうち、特殊詐欺の相談は3,355件で、前年に比べると4,251件減少し、ヤミ金融、悪質商法などの相談は1,700件で、前年に比べると300件増加しました。

## 4 消費者被害の救済

### (1) 北海道消費者苦情処理委員会の運営（条例第43条）

消費者の苦情を適切・迅速に処理するためにあっせん又は調停を行う機関として、北海道消費者苦情処理委員会を設置しています。令和2年度においては、付託された事案はありませんでしたが、消費者被害の救済に向けて意見交換を行いました。

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、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。

令和2年度の相談等受付件数は195件（貸金業登録確認照会:121件、苦情対応:16件、その他:58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、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、広く道民に対して新聞広告（道内版2回）、地上デジタルデータ放送（1回 21日間）、啓発リーフレットの作成・配付（20,000部 配付先：市町村等246機関）による啓発を実施しました。

## 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）

##### ア 食品表示に関する各種情報の受付

食品表示法に基づく食品表示の一層の適正化を図るため、食品表示に関する各種情報の受付窓口（食品表示110番）において広く情報を受け付けるとともに、食品表示法に関する問合せなどに対応しました。

##### イ 食品表示に関する調査・指導

また、食品表示法や条例に基づき、食品の表示に関して令和2年度は85件の調査を実施し、2事業者について指示・公表を行い、75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るとともに、札幌市ほか5カ所で、食品表示に係るセミナーを開催し、制度の普及啓発に努めました。

#### (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、令和2年度に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 208）

### 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、景品表示法や条例に基づき調査・指導を行っています。令和 2 年度においては、道民からの情報提供などに基づき調査を実施し、9 事業者に対し指導を行っています。

## 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、事業者情報の収集調査を行い、消費者被害の拡大防止に向けた厳正な措置を実施しています。

令和 2 年度には、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、1 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。さらに、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 2 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、28 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。

#### 令和 2 年度に行った行政措置事案

事業者名等	業種等	措 置
「トータルケアサポートぬくもり」こと猫宮稔英	訪問販売(寝具販売、布団リフォーム及び布団クリーニング)	業務停止命令(3か月)・指示・公表、勧告・勧告に従わなかった旨の公表
T'sグループ	訪問販売(水回り修理サービス)	重大被害防止措置
株式会社住幸	訪問販売(住宅リフォーム)	道からの報告の求めに応じなかった旨の公表
「ライフライン申請」こと小澤諒雅	訪問販売(保険金申請の支援サービス)	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」、「重大被害防止措置」、「勧告に従わなかった旨の公表」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。令和 2 年度においては、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。令和 3 年 3 月 31 日現在、北海道知事登録貸金業者は 38 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 143

業者になります。

### (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、宅建業者及び取引士に対する指導監督等を行っています。令和2年度においては行政措置として、3事業者に対して業務停止、2事業者に対して指示処分を行いました。

## 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・局がそれぞれの分掌事務において、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、消費者の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ことを把握した場合には、速やかに当課に連絡することとしており、この連絡体制に基づき、令和2年度においては、7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) インターネット等を活用した情報の提供及び共有

道では、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に資する様々な情報を行政や警察、消費生活センター等の関係機関で共有するため、消費者行政メーリングリストを運用しています。

また、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、上記の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。

令和2年度においては、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207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、国と連携して、パンフレットの配布などによる米トレーサビリティ制度についての普及啓発や飲食店等への巡回調査等を行いました。

また、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
食品衛生に関する各種講習会	道内各地
食品表示制度セミナー	札幌市、旭川市、函館市、釧路市、帯広市、北見市
一般的衛生管理講習会	紋別市、釧路市、函館市
食品表示に関する意見交換会	札幌市
ゲノム編集に関する意見交換会	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共有や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、道民の相談や申出、通報等を促進するため、相談等窓口の周知を図るとともに、申出や通報等に関する措置の状況について、年4回、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

食品表示に関する違反情報を電話（食品表示110番）で受け付け、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と回答について、道のホームページに掲載しました。

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。

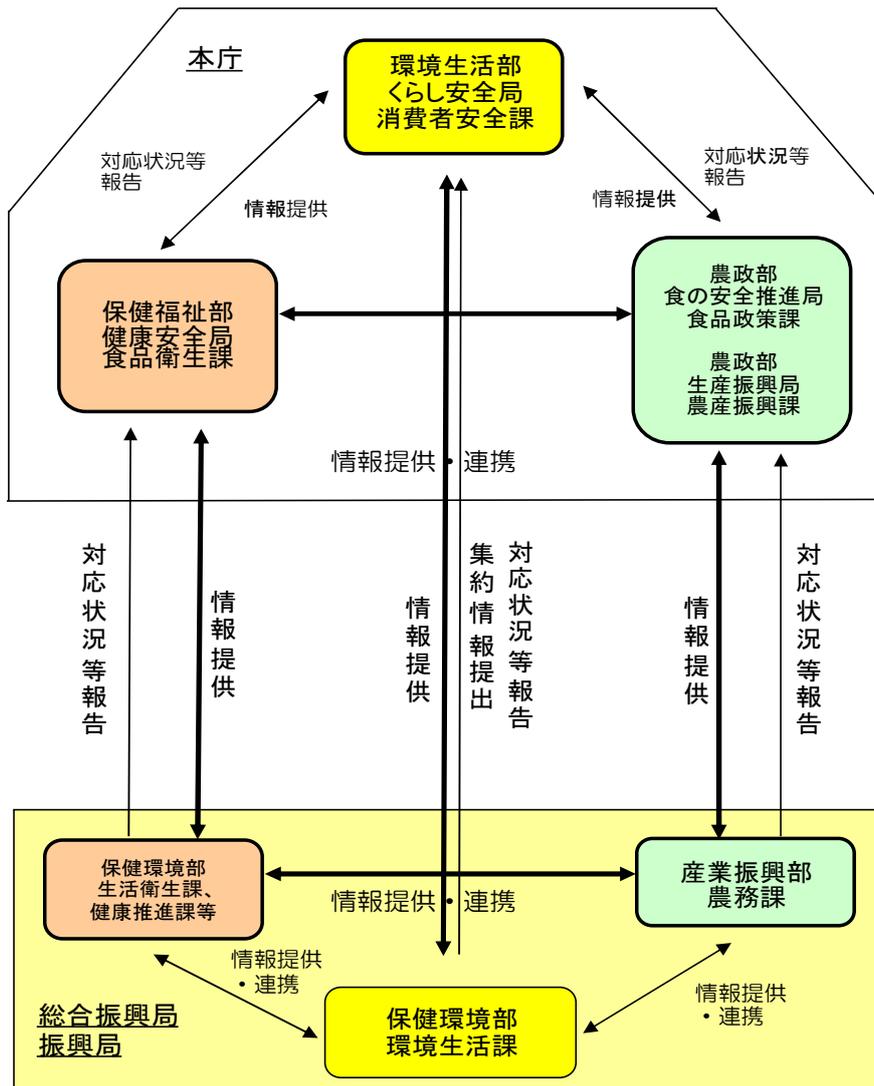
エ 申出や通報等に対する的確かつ迅速な対応

道民からの申出や通報等に対しては、関係部局や関係団体等において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、適切な措置を講じることで、相互に連携・協力して速やかに対処しています。

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、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いました。

○ 情報の共有・一元管理体制(令和2年度)

「食の安全・安心に係る通報等の取扱い」に係る所管  
一元化情報共有・対応状況確認



- 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(令和2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	100	42	20	22	18	18
7～9月	105	44	25	30	15	19
10～12月	75	30	17	25	13	14
1～3月	50	18	13	15	10	6
合 計	330	134	75	92	56	57

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	100	96	4
7～9月	105	102	3
10～12月	75	64	11
1～3月	50	41	9
合 計	330	303	27

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	100	67	15	28	1
7～9月	105	70	11	29	0
10～12月	75	54	8	18	0
1～3月	50	27	6	14	2
合 計	330	218	40	89	3

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	100	1	2	55	41	1
7～9月	105	0	3	56	46	0
10～12月	75	0	0	50	25	0
1～3月	50	0	1	20	27	2
合 計	330	1	6	181	139	3

注:その他は、措置の必要がないもの

### 3 価格安定対策

北海道の消費者物価指数の令和2年平均値は、平成27年を100とした総合指数で102.9となりました。

これは、家具・家事用品、被服及び履き物、食料、住居が上昇した一方、教育、光熱・水道、雑諸費、交通・通信、教養娯楽、保健医療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
令和元年		103.0	0.5	101.8	0.5
令和2年		102.9	-0.1	101.8	0.0

#### (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49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(49品目)

区 分	品 目	
生活 関連 重要 商品 等	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
	家庭用燃料等(3品目)	家庭用灯油、家庭用液化石油ガス、ガolin
	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、その価格動向が家計に大きな影響を与えるため、価格の安定と供給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、令和2年度平均で77.7円となり令和元年度の94円から下落しました。（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、令和2年度平均で6,242円となり、令和元年度の6,133円から上昇しました（消費生活モニター調べ）。

令和2年度の灯油価格は、令和元年度に比べ安値で推移しましたが、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」（10月）に出席したほか、「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、令和2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。

## 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、令和2年度においては「定期購入型インターネット通信販売／価格調査の対象品目の購入頻度・規格について」及び「最近の消費者問題について」の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、令和2年度においては空知、釧路、留萌、檜山の4振興局で開催しました。

#### 令和2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
空知	R2.9.16	管内の消費者行政の現状と課題について 消費生活用製品安全法及び家庭用品品質表示法について
釧路	R2.10.2	管内の消費者行政の現状と課題について
留萌	R2.10.15	管内の消費者行政の現状と課題について 他
檜山	R2.10.26	管内の消費者行政の現状と課題について

### 3 道立消費生活センターの利用者満足度調査の実施

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	令和2年7月1日～令和3年1月5日(約6ヶ月間) 1回	
回答者数	223名	
回答者の居住地	札幌市内 62.8%、札幌市以外道内 33.2%、無回答 4.0%	
回答者の性別	※本年度より回答者属性から性別は削除した。	
来所目的	セミナー参加 48.0%、施設見学 7.6%、その他 43.5% 等	
満足度	職員の対応	満足 71.3%、ほぼ満足 26.5% 等
	施設・設備	満足 46.6%、ほぼ満足 46.6% 等
	総合的感想	満足 49.8%、ほぼ満足 45.3% 等

※ 令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、これまで2回実施していたアンケート調査を1回とした。

## 第5 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、配付している令和2年度「高等学校教育課程編成・実施の手引」において、「持続可能な消費生活・環境」について取り上げ、成年年齢が18歳に引き下げられ、18歳から一人で有効な契約をすることができるようになる一方、保護者の同意を得ずに締結した契約を取り消すことができる年齢が18歳未満までとなることから、自主的かつ合理的に社会の一員として行動できる自立した消費者の育成のため、また、若年者の消費者被害の防止・救済のため、消費生活に関わる内容について、各学校において一層の指導の充実を図ることとしています。

### 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。

#### 令和2年度の実施状況 ※全道22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	5	3	41	2	1	52
参加者	対象	高齢者	児童・生徒・学生	教員	ネットワーク構成団体等	—
	人数	106	48	1,571	28	110

### 3 消費者教育の担い手の育成等

教員を対象に、若年者の消費者被害の実態や対策等を情報提供し、学校教育における消費者教育への意識向上を図ることを目的として、「教員サポートセミナー」を開催しました。

## 第6 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

#### ア 様々な広報媒体による情報提供等

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、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ました。令和2年度については、新型コロナウイルス感染症対策のため、街頭啓発は実施せず、各関係機関の協力を得て啓発ポスターを道内各地のスーパーなどに掲出しました。

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。

#### イ 消費生活に関する学習機会の提供等

また、道立消費生活センターでは、広報誌「きらめっく」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。

令和2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、2,319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。

#### (2) 啓発資料の作成・配布

消費者被害を防止するための「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」や、持続可能な消費社会を目指す「SDGs達成のための未来を変えるエシカル消費」などのリーフレット等を作成し、道内全市町村及び道内の地域消費者協会に配布しました。

#### (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、令和2年度においては、市町やNPO等と連携して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34回北海道技術ビジネス交流会）」において、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、道内でのリサイクル等に係る取組状況を記載した「3Rハンドブック」やポスター等の啓発資料の作成・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。

令和2年度には「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、一般の方々への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。

#### (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7 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、令和2年度末における地域消費者協会数は66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(57期)	20	修了者 8名	札幌市
消費者問題学習会	2	参加者 32名	室蘭市、登別市

### 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や措置命令等を行ったほか、消費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8 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、令和2年度においては、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・機関で構成す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

## 1 指標項目

目標値を設定し、計画の推進管理において成果を検証する際に用いる項目

区分	指標の名称	当初値 (年度)	令和元 年度	令和2 年度	目標値 (年度)	指標の説明
<b>施策1 消費者被害の救済</b>						
(1) 道による消費者被害の救済						
	「消費者ホットライン188」を知っていると答えた消費者の割合	27.9% (H30)	28.0%	37.4%	70.0% (R6)	消費生活モニターのうち、「消費者ホットライン188」を知っていると答えた人数の割合
	道の消費生活相談員研修参加割合	100% (H30)	75.0%	33.3%	100% (毎年度)	道立消費生活センターの消費生活相談員のうち研修を受講した相談員の割合
(2) 市町村の消費生活相談処理に対する支援						
	消費生活センター人口カバー率	91.2% (H30)	91.3%	91.5%	90.0% (R6)	全道人口に対する市町村の消費生活センターがカバーする地域人口の割合（人口は各年1月1日現在住民基本台帳登録者数）
	消費生活相談員資格保有率	43.1% (H30)	45.4%	調査中	60.0% (R6)	道内の消費生活相談員のうち、消費生活相談関係の資格を保有している人数の割合
	市町村の消費生活相談員一人当たり平均研修参加回数	3.35 (H29)	3.23	3.03	3.5 (R6)	市町村の消費生活相談員一人当たりの研修会等を受講した回数
	市町村職員一人当たりの平均研修参加回数	0.63 (H29)	0.35	0.35	1.0 (R6)	消費生活相談に従事する市町村（兼務）職員一人当たりの研修会等を受講した回数
<b>施策2 消費者教育の推進</b>						
(1) 消費者教育の推進						
	「社会への扉」等を利用した授業実施学校割合	100% (H30)	91.8%	100%	100% (R6)	道内の国公立高校のうち、「社会への扉」を利用した授業を実施した学校の割合
	関係機関と連携した消費者教育実施学校割合	64.8% (H30)	63.6%	67.7%	70.0% (R6)	道立高校のうち、消費者教育に関する取組を実施している団体等と連携し、生徒が体験的に事例等を学ぶ消費者教育を実施した学校の割合
	高齢者消費者被害防止セミナー開催回数	10回 (H30)	5回	3回	10回 (R6)	道が実施する、高齢者消費者被害防止セミナーの開催回数
(2) 消費生活に関する啓発・情報提供						
	メールマガジン「消費者ほっとメール」登録者数	1,065 (H30)	1,131	1,177	1,500 (R6)	メールマガジン「消費者ほっとメール」の登録者数（各年3月31日現在）
	センターニュース「きらめっく」発行	6 (H30)	6	6	6 (毎年度)	道立消費生活センターの広報誌「きらめっく」の発行回数

(3) 消費者市民社会の形成					
「エンカル消費」の言葉及び内容を知っていると回答した消費者の割合	8.6% (H30)	8.6%	11.4%	50.0% (R6)	消費生活モニターのうち、「エンカル消費」の言葉及び内容を知っていると回答した人数の割合
<b>施策3 見守りネットワークの推進と消費者団体との連携</b>					
(1) 地域における消費者被害防止に向けた連携体制の構築					
地域消費者被害防止ネットワークに関する活動状況実態調査の実施回数	0 (H30)	1	1	1 (毎年度)	地域消費者被害防止ネットワークに関する活動状況実態調査の実施回数
地域消費者被害防止ネットワーク市町村人口カバー率	86.8% (H30)	85.1%	86.6%	90.0% (R6)	全道人口に対する地域消費者被害防止ネットワークを組織している市町村の人口の割合(人口は各年1月1日現在の住民基本台帳登録者数)
北海道消費者被害防止ネットワークニュース発行回数	6 (H30)	6	6	6 (毎年度)	北海道消費者被害防止ネットワークニュースを発行した回数
地域消費者被害防止ネットワーク活動休止組織数	12 (H28)	12	10	0 (R6)	地域消費者被害防止ネットワークの活動を休止している組織の数(各年4月1日現在)
(2) 消費者意見の反映と消費者団体との連携・活動促進					
消費生活モニター調査の実施回数及び	1 (H30)	2	2	2 (毎年度)	消費生活モニターアンケート調査の実施回数
消費生活地域協議会の開催回数	3 (H30)	5	4	4 (R6)	消費生活地域協議会の開催回数
<b>施策5 消費者の安全・安心の確保</b>					
(2) 食品の安全性の確保					
食品衛生監視指導計画に基づく立入検査実施率	113% (H30)	106%	68%	100% (毎年度)	食品衛生法に基づき、道が毎年度策定する監視指導計画の立入検査予定数に対する実施件数の割合
HACCPによる自主衛生管理の導入施設数	1,480 (H30)	1,583	2,888	2,250 (R5)	食品等事業者のうち、HACCPによる自主衛生管理手法を導入した施設の数
(3) 価格安定対策					
価格動向調査実施回数	12 (H30)	12	12	12 (毎年度)	消費生活モニターによる価格動向や需給状況の調査の実施回数
年末年始における物価等対策	1 (H30)	1	1	1 (毎年度)	消費生活モニターによる年末年始における価格動向や需給状況の調査の実施回数

## 2 参考項目

目標値を設定するものではないが、年度ごとの状況把握のため参考とする項目

区分	指標の名称	当初値 (年度)	令和元 年度	令和2 年度	指標の説明
<b>施策1 消費者被害の救済</b>					
<b>(1) 道による消費者被害の救済</b>					
	消費生活相談件数 (道立消費生活センター)	6,188 (H30)	6,411	8,873	道立消費生活センターで受け付けた消費生活相談の件数
	うち契約当事者 65歳以上の消費生活相談件数	1,940 (H30)	2,089	2,284	道立消費生活センターで受け付けた消費生活相談のうち、契約当事者が65歳以上の相談の件数
	うち契約当事者 29歳以下の消費生活相談件数	496 (H30)	565	1,040	道立消費生活センターで受け付けた消費生活相談のうち、契約当事者が29歳以下の相談の件数
	うち電子メールによる消費生活相談件数	152 (H30)	161	228	道立消費生活センターで受け付けた消費生活相談のうち、電子メールにより受け付けた相談の件数
	あっせん率	7.3% (H30)	9.7%	9.1%	道立消費生活センターで受け付けた消費生活相談のうち、あっせんを行った相談の割合
	市町村からの経由相談件数	455 (H30)	503	578	道立消費生活センターで受け付けた市町村からの経由相談件数
	専門家の助言等依頼回数	40 (H30)	40	40	道民からの相談に対応するため、道立消費生活センターが弁護士、建築士等の専門家に助言等を依頼した回数
	北海道消費者苦情処理委員会処理係属件数	1 (H30)	0	0	北海道消費者苦情処理委員会において、あっせん・調停に係属している事件の件数
	警察相談における消費者関係相談件数	12,439 (H30)	9,006	5,055	警察相談で受け付けた「消費者が不安を感じる犯罪被害等」(特殊詐欺、契約取引関係、悪質商法、ヤミ金融など)に関する相談の件数
	貸金業苦情相談窓口での相談受付件数	218 (H30)	179	195	道環境生活部くらし安全局消費者安全課及び(総合)振興局で受け付けた貸金業に関する苦情相談の件数
<b>(2) 市町村の消費生活相談処理に対する支援</b>					
	消費生活相談件数 (道内市町村)	32,891 (H30)	32,800	調査中	市町村で受け付けた消費生活相談の件数
	市町村の消費生活相談員研修参加人数	595 (H30)	574	336	市町村の消費生活相談員等が、道が実施する研修会等を受講した延べ人数
	消費生活相談員資格試験対策講座受講者数	34 (H30)	34	30	道が実施する、消費生活相談員資格試験対策講座を受講した人数

市町村からの経由相談件数（再掲）	455 (H30)	503	578	道立消費生活センターで受け付けた市町村からの経由相談件数
広域相談体制実施市町村数	103 (H30)	103	104	消費生活相談について広域的な相談体制を実施している市町村の数
単独処理かつ専門的な相談員不在の市町村数	34 (H30)	35	36	消費生活相談について市町村単独で相談を受け付け、かつ相談員を設置していない市町村の数
市町村の消費生活相談員数	234 (H30)	227	228	市町村の消費生活相談員の人数
<b>施策 2 消費者教育の推進</b>				
<b>(1) 消費者教育の推進</b>				
消費者教育に係る講座等の開催実績（回数及び参加教員数）	1回 36名 (H30)	1回 52名	コロナにより中止	道教育委員会が実施する、消費者教育に係る講座等の開催数及び参加教員数
学校訪問講座開催実績（回数・参加人数）	41回 2,744人 (H30)	45回 2,901人	41回 1,571人	道が実施する、学校訪問講座の開催回数及び参加人数
くらしの安全・安心セミナー開催実績（回数、参加人数）	18回 1,259人 (H30)	9回 1,091人	5回 106人	道が実施する、くらしの安全・安心セミナーの開催回数及び参加人数
講師派遣（消費者教育啓発セミナーを除く）実施回数	19 (H30)	22	5	道が実施する、講師派遣事業（消費者教育啓発セミナーを除く）の実施回数
教員向け講座「消費者教育サポートセミナー」の受講者数	148 (H30)	71	28	道が実施する、学校教員向け講座を受講した延べ人数
消費者教育支援セミナー受講者数	45 (H30)	54	コロナにより中止	消費者教育支援セミナーを受講した延べ人数
高齢者消費者被害防止セミナー受講者数	484人 (H30)	203人	48人	道が実施する、高齢者向けの消費者被害防止セミナーを受講した延べ人数
消費者被害防止ネットワーク促進セミナー開催実績（回数及び参加者数）	3回 34人 (H30)	2回 25人	1回 110人	消費者被害防止ネットワーク促進セミナーの開催回数及び参加人数
消費生活リーダー養成講座受講者数	16 (H30)	10	8	北海道消費者協会が実施する、消費生活リーダー養成講座の受講者数
消費生活相談員資格試験対策講座受講者数（再掲）	34 (H30)	34	30	道が実施する、消費生活相談員資格試験対策講座を受講した人数

(2) 消費生活に関する啓発・情報提供

啓発資材貸出回数	124 (H30)	107	35	道立消費生活センターから消費者啓発用パネル(7)やDVD(28)などの啓発資材を関係団体等に貸し出した回数
くらしの教室等利用者数	16,946 (H30)	16,876	2,319	道立消費生活センターのくらしの教室等を利用した延べ人数
施設見学団体数	53 (H30)	41	30	道立消費生活センターの施設を見学した団体等の数
ホームページアクセス数(道立消費生活センター)	29,363 (H30)	27,852	24,595	道立消費生活センターのホームページのうちトップページへのアクセス数
ホームページアクセス数(道環境生活部消費者安全課)	21,210 (H30)	25,373	27,931	道環境生活部くらし安全局消費者安全課のホームページのうちトップページへのアクセス数
悪質商法事例に関する情報提供件数	12 (H30)	19	21	道のホームページにより悪質商法事例に関する注意喚起等の情報を提供した件数
「消費者の日」普及啓発イベント来場者数	1,623 (H30)	1,740	コロナにより中止	「消費者の日」に関連した普及啓発イベントへの来場者数
消費者啓発リーフレット配布数	23,000 (H30)	21,000	8,600	道立消費生活センターにおいて、消費者啓発用リーフレットを消費者や市町村、関係団体に配布した枚数(概数)

(3) 消費者市民社会の形成

エシカル消費に関連する消費者教育講座、フォーラム等の開催回数	9 (H30)	6	4	道が実施する、エシカル消費に関連する消費者教育講座、フォーラム等の開催回数
エシカル消費に関連する展示やイベント等での普及啓発活動の実施回数	1 (H30)	1	1	道が実施する、エシカル消費に関連する展示やイベント等での普及啓発活動の実施回数

**施策3 見守りネットワークの推進と消費者団体との連携**

(1) 地域における消費者被害防止に向けた連携体制の構築

地域消費者被害防止ネットワーク組織数	69 (H30)	70	70	地域消費者被害防止ネットワークを組織している地域の数(4月1日現在)
地域消費者被害防止ネットワーク組織に含まれている市町村数	88 (H30)	89	89	地域消費者被害防止ネットワークを組織している地域に含まれている市町村数(4月1日現在)
消費者安全確保地域協議会設置市町村人口カバー率	11.5% (H30)	10.4%	11.8%	全道人口に対する消費者安全確保地域協議会設置市町村の人口の割合(人口は1月1日現在の住民基本台帳登録者数)

(2) 消費者意見の反映と消費者団体との連携・活動促進				
消費者協会数	70 (H30)	70	66	道内の消費者協会の数
<b>施策4 公正な消費者取引の確保</b>				
(1) 商品等の表示等の適正化				
食品表示法に基づく措置命令・指示の件数	0 (H30)	0	2	食品表示法に基づく措置命令・指示の件数
食品表示法に基づく行政指導の件数（指示を除く）	117 (H30)	106	75	食品表示法に基づく行政指導の件数（指示を除く）
食品表示110番受付実績	17 (H30)	14	22	食品表示110番にあった電話の受付件数
景品表示法に基づく措置命令の件数	0 (H30)	0	0	景品表示法に基づく措置命令の件数
景品表示法に基づく指導の件数	20 (H30)	11	9	景品表示法に基づく指導の件数
食品表示セミナー（食の安全安心セミナー）開催回数	6 (H30)	6	6	食品表示セミナー（食の安全安心セミナー）の開催回数
(2) 消費者取引の適正化				
特定商取引法に基づく業務停止命令、業務禁止命令、指示の件数	3 (H30)	2	2	特定商取引法に基づく業務停止命令、業務禁止命令及び指示の件数
北海道消費生活条例に基づく勧告、重大被害防止措置及び公表に係る措置件数	7 (H30)	1	5	北海道消費生活条例に基づく勧告、重大被害防止措置（架空・不当請求案件を除く）及び公表を行った件数
特定商取引法又は北海道消費生活条例違反疑義により行政指導を行った件数	37 (H30)	28	28	特定商取引法又は北海道消費生活条例違反疑義により行政指導を行った件数
適格消費者団体への情報提供件数	3 (H30)	2	1	覚書に基づき適格消費者団体への情報提供を行った件数
架空・不当請求案件に係る重大被害防止措置の件数	4 (H30)	4	1	架空・不当請求案件に係り、北海道消費生活条例に基づき重大被害防止措置を行った件数
<b>施策5 消費者の安全・安心の確保</b>				
(1) 消費者事故情報の収集・共有・周知				
消費者事故情報通知件数	11 (H30)	5	7	消費者安全法に基づき道から消費者庁へ通知した事案の数

消費者行政メーリングリストによる情報発信数	249 (H30)	197	207	消費者行政メーリングリストにより、市町村等へ情報提供した回数
消費生活用製品安全法、消費者安全法及び北海道消費生活条例（危害の防止）に基づく行政措置件数	0 (H30)	0	0	消費生活用製品安全法、消費者安全法及び北海道消費生活条例（危害の防止）に基づく行政措置を行った件数
消費生活に関する緊急事態発生時に開催した会議の開催回数	0 (H30)	0	0	消費生活に関する緊急事態発生時に開催した会議の開催した回数
道立消費生活センターにおける商品の安全性や性能に関する相談受理件数	382 (H30)	367	381	道立消費生活センターにおいて、商品の安全性や性能に関する相談を受理した件数
商品テスト実施件数	180 (H30)	176	154	道立消費生活センターが消費者からの依頼や寄せられた苦情、危害情報に基づき実施した商品テストの件数
<b>(2) 食品の安全性の確保</b>				
食の安全・安心に関する通報受理件数	455 (H30)	365	330	食品表示 110 番、食品安全ダイヤル、各保健所の相談窓口等で受け付けた食に関する通報の件数
行政処分件数（食品衛生法及び食品表示法（業務停止命令のほか指示を含む））	18 (H30)	11	6	食品表示法に基づき実施した命令・指示及び食品衛生法に基づき実施した営業停止命令等の件数
行政指導件数（食品衛生法及び食品表示法違反疑義による指導。指示を除く）	2,767 (H30)	2,406	1,309	食品表示法及び食品衛生法等に基づき実施した指導の件数
食品トレーサビリティの取組事例数	42 (H30)	42	42	食品のトレーサビリティの取組を行っている事例数
リスクコミュニケーション開催テーマ数	6 (H30)	5	5	食の安全・安心に関するリスクコミュニケーションの開催テーマ数
<b>その他</b>				
消費者行政担当職員の研修参加率	26.3% (H30)	30.0%	65.0%	道環境生活部くらし安全局消費者安全課職員のうち、消費者行政に関する研修を受講した職員の割合

# 資 料

## 目 次

資料 1	令和 2 年度北海道消費生活審議会開催状況	2 7
資料 2	令和 2 年度消費生活相談の項目別・内容別件数	2 8
資料 3	条例第 14 条及び第 16 条の規定による消費者保護のための基準等	3 0
資料 4	令和 2 年平均消費者物価指数	3 8
資料 5	条例第 18 条の規定による選定商品等の価格動向	4 0
資料 6	条例第 20 条の規定による指定商品等の需給及び価格動向	4 2
資料 7	北海道消費生活審議会委員名簿	4 3
資料 8	北海道消費者苦情処理委員会委員名簿	4 3
資料 9	北海道消費生活条例	4 4

資料 1

令和 2 年度北海道消費生活審議会開催状況

年 月 日	区 分	審 議 事 項
R2. 11. 19	令和 2 年度第 1 回 北海道消費生活審議会	(議題) ○ 議事 ・ 会長等の選出について ○ 説明 ・ 北海道消費生活審議会について ○ 報告 ・ 第 3 次北海道消費生活基本計画について ・ 消費生活関連施策推進状況等に関する年次報告について ・ 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
R3. 3. 25	令和 2 年度第 2 回 北海道消費生活審議会	(議事) ○ 報告 ・ 道内の消費生活相談状況について ・ 市町村の消費者行政の現状について ・ 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 ○ その他 ・ 令和 2 年度消費生活モニターアンケート調査結果について

内容別 目別		受付件数 (苦情件数)	内 容				
			安 全 衛 生	品質・ 機 能 役務品質	法 規 基 準	価 格 料 金	計 量 量 目
商 品	商 品 計 ①	4,406 ( 3,957 )	285	830	92	240	8
	A 商 品 一 般	651 ( 566 )	2	6	17	19	0
	B 食 料 品	1,008 ( 918 )	104	177	19	51	2
	C 住 居 品	399 ( 350 )	74	158	6	19	0
	D 光 熱 水 品	127 ( 103 )	2	11	4	36	1
	E 被 服 品	408 ( 380 )	2	64	2	11	1
	F 保 健 衛 生 品	773 ( 687 )	70	120	25	25	4
	G 教 養 娛 楽 品	653 ( 607 )	9	161	8	35	0
	H 車 両 ・ 乗 り 物	252 ( 236 )	18	96	5	29	0
	I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	117 ( 94 )	3	32	6	14	0
	J 他 の 商 品	18 ( 16 )	1	5	0	1	0
0	役 務 計 ②	4,229 ( 3,732 )	51	488	90	583	0
	K ク リ ー ニ ン グ	22 ( 21 )	1	17	0	0	0
	L レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	717 ( 653 )	11	147	11	191	0
	M 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	215 ( 189 )	3	87	2	48	0
	N 修 理 ・ 補 修	80 ( 75 )	1	24	1	28	0
	O 管 理 ・ 保 管	9 ( 8 )	0	0	0	1	0
	P 役 務 一 般	4 ( 4 )	0	0	1	1	0
	Q 金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	339 ( 268 )	0	4	8	19	0
	R 運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,732 ( 1,615 )	2	94	22	181	0
	S 教 育 サ ー ビ ス	24 ( 22 )	0	2	1	5	0
	T 教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	232 ( 214 )	6	23	2	27	0
	U 保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	273 ( 212 )	19	40	9	30	0
	V 他 の 役 務	420 ( 365 )	5	34	7	51	0
	W 内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	19 ( 19 )	0	0	0	0	0
X 他 の 行 政 サ ー ビ ス	143 ( 67 )	3	16	26	1	0	
他 の 相 談 ③		238 ( 69 )	0	0	0	0	0
合 計 (①+②+③)		8,873 ( 7,758 )	336	1,318	182	823	8
参 考	( 元 年 度 )	6,411 ( 5,369 )	260	1,036	152	559	8
	( 30 年 度 )	6,188 ( 5,183 )	299	894	120	507	5
	( 29 年 度 )	6,083 ( 5,085 )	243	859	117	552	5
	( 28 年 度 )	5,900 ( 5,035 )	272	982	192	811	8
	( 27 年 度 )	5,908 ( 5,292 )	270	1,007	234	1,195	12

注) 受付件数、苦情件数は実数であり、内容別相談件数は複数の内容となる場合、それぞれ計上していることから、合計数とは一致しない。

の項目別・内容別件数

(北海道立消費生活センター)

別 相 談 件 数									
表示 広告	販売 方法	契約 解約	接客 対応	包装 容器	施設 設備	買物 相談	生活 知識	その他	内容別 計
449	1,425	3,145	557	13	4	37	15	55	7,155
48	195	412	64	1	4	1	0	25	794
175	389	776	133	4	0	2	5	4	1,841
37	117	226	43	1	0	5	7	2	695
4	28	67	24	0	0	3	0	1	181
42	152	332	41	0	0	4	0	4	655
73	274	594	80	5	0	11	2	9	1,292
45	212	483	100	1	0	4	0	6	1,064
15	30	181	55	0	0	2	0	1	432
9	20	61	15	0	0	5	1	3	169
1	8	13	2	1	0	0	0	0	32
167	1,167	3,156	702	0	8	39	14	123	6,588
2	0	9	8	0	0	0	0	0	37
2	43	566	133	0	2	1	0	1	1,108
7	51	148	37	0	0	7	0	1	391
2	16	50	21	0	0	4	0	0	147
2	0	6	1	0	0	0	0	1	11
0	1	4	0	0	0	0	0	0	7
10	72	253	55	0	3	4	5	6	439
84	752	1,434	216	0	0	4	1	14	2,804
1	2	21	7	0	0	0	0	0	39
17	45	185	52	0	2	5	0	3	367
13	22	151	74	0	0	2	4	31	395
24	140	303	62	0	1	12	0	10	649
0	14	16	1	0	0	0	0	0	31
3	9	10	35	0	0	0	4	56	163
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
616	2,592	6,301	1,259	13	12	76	29	178	13,743
485	1,985	4,182	838	9	16	84	29	116	9,759
373	1,961	4,230	857	6	9	56	15	132	9,464
374	2,213	4,065	835	4	9	61	27	142	9,506
484	2,362	3,795	962	8	3	56	24	107	10,066
643	2,452	3,906	971	10	12	48	16	67	10,843

## 資料 3

## 条例第 14 条及び第 16 条の規定による消費者保護のための基準等

## (1) 表示の基準等 (条例第 14 条)

名 称	適用の範囲	表示等の基準	適用の期日
美容料金の店頭表示基準 (S50.11.5 北海道告示第 3461 号・H11.3.30 北海道告示第 504 号一部改正)	美容業者	○美容料金の店頭表示 ・表示品目……パーマネット・ウェーブ、シャンプー、カット、セット又はブロー ヘア・ダイ又はヘアカラー	H11. 7. 1
クリーニング料金の店頭表示基準 (S50.11.5 北海道告示第 3462 号・H11.3.30 北海道告示第 505 号一部改正)	クリーニング業者	○クリーニング料金の店頭表示 ・表示品目……ワイシャツ 背広上下 (シングル、ダブル) ズボン、婦人服上着、スカート、ブラウス	H11. 7. 1
商品の単位価格等の表示に関する標準 (H13.7.23 北海道告示第 1246 号)	小売業を営むもの ・売場面積が 1,000 ㎡以上の小売店舗 ・大規模小売店舗立地法 2-2 に規定する大規模小売店舗 ・売り場面積 1,000 ㎡以上の生協・農協・漁協の店舗等	○日用品、加工食品、生鮮食品の 26 品目に対して次の事項とともに単位価格を表示 ・商品名・内容量・基準単位量・販売価格 [注：面前計量販売の場合は、商品名、基準単位量及び単位価格の 3 項目を表示]	H13. 7. 23

## (2) 不当な取引方法 (条例第 16 条)

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
北海道消費生活条例施行規則 (平成 22 年 2 月 26 日規則第 8 号) 別表 (第 3 条の 2 関係)	事業者が消費者との間で行う取引	1 条例第 16 条第 1 項第 1 号の規定に該当する不当な取引方法 (1) 契約の勧誘の意図を明らかにせず、又は契約の勧誘以外のこと若しくは主な契約以外の契約の締結が主な目的であるかのように告げて、若しくはそのような表示をして、消費者に接近し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (2) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居若しくは業務を行っている場所 (以下「住居等」という。) を訪問し、又は住居等に電話をかけることにより、消費者の意に反して、又は消費者に対し勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (3) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、ファクシミリ装置その他の通信機器又は情報処理の用に供する機器を利用して、契約の勧誘に係る表示を送信することにより、消費者の意に反して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 2 条例第 16 条第 1 項第 2 号の規定に該当する不当な取引方法 (1) 消費者の知識、経験、財産、収入、職業、身体、家族構成、住居等の状況に照らして不相当と認められる商品若しくは役務 (以下「商品等」という。) の供給を内容とする契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	H22. 4. 1

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
		<p>(2) 年齢その他の要因による消費者の判断力の不足に乗じて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>3 条例第16条第1項第3号の規定に該当する不当な取引方法</p> <p>(1) 供給する商品等の品質、安全性及び内容、取引の条件その他の取引に関する事項その他の消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な事項（以下「商品等に関する重要事項」という。）に関する情報であって、事業者が保有し、又は保有すべきものを消費者に提供せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(2) 商品等に関する重要事項について、実際の商品等又は他の事業者により供給される商品等よりも著しく優良又は有利であると消費者を誤認させる言動又は表示（以下「言動等」という。）を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(3) 商品を設置し、若しくは利用すること又は役務の提供を受けることが法令、条例若しくは規則又は消費者の所属する団体の規約等により義務づけられていると消費者を誤認させる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(4) 国、地方公共団体その他の公共団体若しくは著名な法人若しくは団体（以下「国等」という。）の職員である、又は国等の許可、認可、後援、委託等の関与を得ていると消費者を誤認させる言動等を用いて契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(5) 消費者が過去に締結した契約関係を利用して、当該消費者に対して、当該契約を継続し、又は新たな契約を締結する義務があると誤認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(6) 消費者若しくはその関係人の情報又はそれらの者が過去にかかわった取引における情報を利用して、当該消費者に対して、過去の不利益を回復し、又は現在被っている不利益の拡大若しくは新たな不利益の発生を防止すると誤認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(7) 契約の申込み又は承諾（以下「契約の申込み等」という。）となる行為について、当該行為が契約の申込み等にならないと誤認させる情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(8) 商品等に関する重要事項であって将来において不確実な事項について断定的判断を消費者に提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(9) 第1号から前号までに掲げるもののほか、消費者に対し、商品等に関する重要事項に係る情報を提供せず、事実と異なる情報その他の誤認させる情報を提供し、又は将来において不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p>	

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
		<p>4 条例第16条第1項第4号の規定に該当する不当な取引方法</p> <p>(1) 消費者を威迫して困惑させる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(2) 消費者の不幸を予言し、又は示唆し、消費者の不安をあおる言動その他の消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等をみだりに用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(3) 主な契約対象以外の商品等は無償又は著しい廉価で供給することにより、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、主な契約対象の商品等について契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(4) 恋愛感情を利用し、又は親切を装うことにより生じた消費者の心理的な負担を利用して、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(5) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、長時間にわたって当該消費者の住居等にとどまり、若しくは当該消費者を拘束し、又は執ように反復して説得することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(6) 正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の消費者の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他私生活若しくは業務の平穩を害する方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(7) 消費者が勧誘を受けることを拒絶し、又は契約を締結しない旨の意思を示しているにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(8) 消費者が事業者に対し消費者の住居等から退去すべき旨の意思を示しているにもかかわらず、当該住居等から退去せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(9) 消費者が勧誘を受けている場所から退去する旨の意思を示しているにもかかわらず、当該場所からの消費者の退去を妨げることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(10) 消費者の意に反して、検討する時間又は関係人に相談する機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(11) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、商品を送付し、又は商品の供給等を行い、代金その他の名目による対価を請求することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(12) 前号に掲げるもののほか、消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、調査、情報の提供、物品の調達その他の事業活動を実施し、損失の補償その他の名目による負担を求めることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p>	

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
		<p>(13) 消費者の意に反して、執ように資金の借入れその他の資金の調達を勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(14) 消費者の同意なく入手した当該消費者の個人情報又は過去の取引に関する情報を利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(15) 第1号から前号までに掲げるもののほか、消費者を威迫して困惑させ、不安にさせ、若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、又は消費者に迷惑を覚えさせるような方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>5 条例第16条第1項第5号の規定に該当する不当な取引方法</p> <p>(1) 消費者の年齢、職業、収入その他の事項について、契約に関する書面又はこれに付随する書面（以下「契約書面等」という。）に虚偽の記載をし、又は消費者に虚偽の記載をさせることにより、当該消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。</p> <p>(2) 契約書面等に消費者が行った意思表示と異なる内容を記載して、消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。</p> <p>(3) 事業者の氏名若しくは名称又は住所その他の連絡先について、消費者に対して明らかにせず、又は虚偽の内容を告げることにより、消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。</p> <p>(4) 消費者に対し名義の貸与を求め、又は消費者の同意なく名義を使用して、当該消費者の意に反する債務を負担させる契約を締結させること。</p> <p>(5) 消費者にとって過大な量の又は不当に長期にわたる商品等の供給を内容とする契約を締結させること。</p> <p>(6) 消費者の返済する能力を超えることが明らかでない信用の供与を伴う契約を締結させること。</p> <p>(7) 商品等の価値に比して著しく高額な価格を定める内容の契約を締結させること。</p> <p>(8) 契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額な又は高率な負担を求める内容の契約を締結させること。</p> <p>(9) 債務不履行若しくは債務履行に伴う不法行為により生じた事業者の損害賠償の責任（以下この号において「損害賠償責任」という。）の全部若しくは一部を不当に免除し、若しくは事業者にその損害賠償責任の有無若しくは限度を決定する権限を付与し、又は引き渡された目的物が種類若しくは品質に関して契約の内容に適合しないときに事業者が履行の追完をする責任を一方的に免除する内容の契約を締結させること。</p> <p>(10) 商品等の供給を受ける際に必要なクレジットカード、会員証その他の資格を証するものが第三者によって不正に使用された場合に、消費者に不当に責任を負わせる内容の契約を締結させること。</p>	

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
		<p>(11) 消費者による契約の解除若しくは取消しの申出、契約の無効の主張若しくは代金若しくは報酬の減額の請求をすることができる権利（以下この号において「契約解除等の権利」という。）を不当に制限し、若しくは放棄させ、又は事業者に契約解除等の権利の有無を決定する権限を付与する内容の契約を締結させること。</p> <p>(11)の2 事業者に対し、消費者が後見開始、保佐開始又は補助開始の審判を受けたことのみを理由として契約の解除若しくは取消しの申出又は契約の無効の主張をすることができる権利を付与する内容の契約を締結させること。</p> <p>(12) 消費者に不当に不利な裁判管轄を定める内容の契約を締結させること。</p> <p>(13) 第1号から前号までに掲げるもののほか、法令の規定に比べて消費者の権利を制限し、又は義務を加重する等信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益を与えることとなる内容の契約を締結させること。</p> <p>6 条例第16条第1項第6号の規定に該当する不当な取引方法</p> <p>(1) 正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の消費者等（消費者及びその債務を原因として法律上の支払義務を負う者をいう。以下同じ。）の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他の私生活若しくは業務の平穩を害するような方法を用いて、当該消費者等に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。以下この項において同じ。）に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。</p> <p>(2) 消費者等を欺き、威迫して困惑させる等の不当な手段を用いて、消費者等に金融機関、事業者若しくは消費者の関係人から預貯金の払戻し若しくは借入れをさせ、又は生命保険契約の解約その他の資産の現金化をさせることにより、当該消費者等に金銭を調達させて契約に基づく債務の履行を強要し、又は当該債務を履行させること。</p> <p>(3) 正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関（割賦販売法（昭和36年法律第159号）第38条に規定する信用情報機関、貸金業法（昭和58年法律第32号）第2条第15項に規定する信用情報提供等業務を行う者その他これらに類する者で購入者の支払能力に関する情報の収集及び与信業者等に対する当該情報の提供を業とするものをいう）若しくは消費者等の関係人に通知し、又は不特定多数の者に流布する旨の言動等を用いることにより、当該消費者等を心理的に圧迫して、契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。</p> <p>(4) 契約の成立若しくは有効性又は債務の履行を請求するための前提となる事項について当事者間に争いがあるにもかかわらず、契約の成立若しくは有効性又は債務の履行の請求の正当性を一方的に主張して、消費者等に契約</p>	

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
		<p>に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。</p> <p>(5) 事業者を特定する情報又は請求の根拠について明らかにせず、又は偽って、消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。</p> <p>(6) 消費者等の関係人で法律上の支払義務のない者に対して、正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他の私生活若しくは業務の平穩を害するような方法を用いて、当該消費者等の債務の履行に協力するよう要求し、又は協力させることにより、当該消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。</p> <p>(7) 第1号から前号までに掲げるもののほか、消費者等を欺き、若しくは威迫して困惑させ、又は消費者等の意に反して、長時間にわたり執ように反復する方法その他の不当な手段を用いて、当該消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は当該債務を履行させること。</p> <p>7 条例第16条第1項第7号の規定に該当する不当な取引方法</p> <p>(1) 契約に基づく債務について、履行期限が過ぎているにもかかわらず、消費者からの履行の督促に対して適切に対応せず、又は正当な理由なく履行を拒否し、若しくは不当に遅延させること。</p> <p>(2) 契約に基づく債務について、履行期限前において、直ちに履行に着手しなければ期限内に履行されないことが明らかであるにもかかわらず、正当な理由なく債務の履行に着手しないこと。</p> <p>(3) 継続的に商品等を供給する契約を締結した場合又は取引関係が反復し実質的に継続していると認められる場合において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は適切に事前の通知をすることなく債務の履行を中止すること。</p> <p>8 条例第16条第1項第8号の規定に該当する不当な取引方法</p> <p>(1) 消費者のクーリング・オフの権利（特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）第9条第1項に規定する申込みの撤回等を行う権利その他これに類する法令の規定又は契約により認められた権利をいう。以下同じ。）の行使に際して、当該消費者の当該申込みの撤回等を拒否し、若しくは無視し、消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又はその他の不当な方法を用いて、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。</p> <p>(2) 消費者の口頭によるクーリング・オフの権利の行使の意思表示に対し、書面により行使すべきことを告げず、又は口頭により行使することを認めたにもかかわらず、後に書面によらないことを理由として、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。</p>	

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
		<p>(3) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、手数料、送料、役務の対価又は商品の使用により得られた利益の請求その他の法令上根拠のない要求をして、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。</p> <p>(4) 法令において使用又は消費により消費者がクーリング・オフの権利を行使することができないこととなる商品を、消費者の自発的意思を持つことなく、使用させ、又は消費させることにより、当該消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げること。</p> <p>(5) 継続的に商品等を供給する契約について、消費者の正当な根拠に基づく解除の申出を拒否し、若しくは無視し、若しくは解除に伴う不当な違約金若しくは損害賠償金の請求その他の法令上根拠のない要求をし又は当該消費者を欺き、威迫し、困惑させ若しくは執ように翻意を求める方法その他の不当な方法を用いて当該契約の解除を妨げること。</p> <p>(6) 申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、法令又は契約に基づく返金、原状回復又は損害賠償に係る債務について、正当な理由なく完全な履行を拒否し、又は不当に遅延させること。</p> <p>(7) 第1号から前号までに掲げるもののほか、消費者が申込みの撤回等を行うことを妨げ、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。</p> <p>9 条例第16条第1項第9号の規定に該当する不当な取引方法</p> <p>(1) 信用の供与に係る債権及び債務について、消費者に対して自ら若しくは販売業者等（商品等の供給を行う事業者及びその取次店、代理店その他の実質的な商品等の供給を行うものをいう。以下同じ。）を通じて重要な情報を提供せず、又は消費者を誤認させるような情報を提供して、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させること。</p> <p>(2) 与信契約等による信用の供与が消費者の返済能力を超えることが明らかであるにもかかわらず、当該与信契約等の締結を勧誘し、又は当該与信契約等を締結させること。</p> <p>(3) 個別信用購入あっせん関係受領契約（割賦販売法第35条の3の3第1項に規定する個別信用購入あっせん関係受領契約をいう。）を締結しようとする場合に、当該消費者が当該個別信用購入あっせん関係受領契約に係る取引の内容を理解していることについて適切に確認することなく、当該契約を締結させること。</p> <p>(4) 販売業者等の行為が条例第16条第1項第1号から第8号までに規定する不当な取引方法のいずれかに該当することを知りながら、又は加盟店契約に基づく関係その他の提携関係にある販売業者等の行為に関し適切に調査していればそのことを知ることができたにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させること。</p>	

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
		<p>(5) 与信契約等において、消費者が販売業者等に対して生じている事由をもって正当な根拠に基づき債務の履行を拒絶しているにもかかわらず、消費者等に当該債務の履行を要求し、又は当該債務を履行させること。</p>	

## 資料4

## 令和2年平均消費者物価指数

(平成27年=100)

費目	北海道					全国				
	平30年平均	成元年平均	令和元年平均	令和2年平均	対前年上昇率(%)	平30年平均	成元年平均	令和元年平均	令和2年平均	対前年上昇率(%)
総合	102.5		103.0	102.9	0.0	101.3		101.8	101.8	0.0
食料	104.9		105.4	107.6	2.1	103.9		104.3	105.8	1.4
穀類	105.4		106.3	107.7	1.3	104.9		105.9	106.0	0.1
魚介類	110.0		111.8	114.1	2.1	110.6		112.1	111.7	▲0.4
生鮮魚介	112.7		113.9	117.4	3.0	111.4		111.9	110.8	▲1.0
肉類	100.6		101.0	104.1	3.0	103.4		104.3	105.3	1.0
乳卵類	101.7		105.9	106.6	0.7	101.9		104.1	104.4	0.3
野菜・海藻	109.4		103.2	106.0	2.6	106.4		101.1	104.6	3.5
生鮮野菜	109.0		99.0	102.6	3.7	105.8		97.5	102.1	4.7
果物	110.4		110.4	117.5	6.5	109.0		110.6	117.2	6.0
生鮮果物	110.5		110.3	117.9	6.9	109.2		110.6	117.7	6.4
油脂・調味料	102.6		102.9	103.9	0.9	101.0		100.8	100.3	▲0.6
菓子類	104.9		106.9	109.1	2.1	103.1		105.1	107.3	2.1
調理食品	105.1		107.0	107.7	0.7	102.3		103.2	104.0	0.7
飲料	101.5		101.8	99.2	▲2.6	100.5		100.7	100.2	▲0.5
酒類	105.1		104.9	106.4	1.4	103.1		102.6	103.3	0.7
外食	102.1		104.1	108.0	3.8	102.0		103.5	105.7	2.1
住居	100.0		100.8	102.1	1.3	99.6		99.8	100.4	0.6
家賃	99.3		99.5	99.7	0.3	99.2		99.2	99.3	0.1
設備修繕・維持	104.3		109.4	117.1	7.0	101.7		103.6	107.1	3.4
光熱・水道	106.6		107.7	103.1	▲4.3	99.0		101.3	98.8	▲2.4
電気代	104.6		106.7	102.9	▲3.5	99.3		102.2	98.6	▲3.5
ガス代	96.1		97.3	97.9	0.6	93.1		96.0	94.4	▲1.7
他の光熱(灯油)	122.5		122.1	106.2	▲13.0	113.2		113.2	102.9	▲9.1
上下水道料	100.9		101.6	104.0	2.4	101.4		102.1	103.0	0.9
家具・家事用品	97.2		99.3	102.8	3.5	98.0		100.2	102.5	2.3
家庭用耐久財	88.4		89.7	92.4	3.0	93.8		98.4	99.9	1.6
室内装備品	83.6		85.8	90.3	5.3	91.0		92.4	95.2	3.0
寝具類	110.4		112.2	114.5	2.0	101.5		103.3	105.8	2.3
家事雑貨	108.5		109.8	113.7	3.6	105.8		105.5	108.5	2.9
家事用消耗品	98.5		102.0	106.7	4.6	97.4		98.9	101.5	2.7
家事サ一ビス	99.8		101.5	104.0	2.4	100.1		101.4	103.5	2.1

費目	北海道					全国						
	平 3 0 平	成 年 均	令 元 平	和 年 均	令 2 年 均	対 前 年 上 昇 率 ( %)	平 3 0 平	成 年 均	令 元 平	和 年 均	令 2 年 均	対 前 年 上 昇 率 ( %)
被服及び履物	101.9		103.1		105.4	2.2	102.2		102.6		103.7	1.1
衣料	102.3		103.6		105.4	1.7	101.6		101.5		102.6	1.1
和服	99.0		93.0		102.6	10.2	99.9		100.9		102.6	1.6
洋服	102.3		103.7		105.4	1.6	101.7		101.5		102.6	1.1
シャツ・セーター・下着類	105.2		106.0		110.2	4.0	101.6		102.1		102.7	0.7
シャツ・セーター類	105.7		105.5		110.9	5.1	100.7		101.1		101.5	0.4
下着類	104.1		107.2		108.4	1.1	103.7		104.4		105.7	1.2
履物類	95.7		95.9		96.3	0.4	105.4		106.7		108.4	1.6
他の被服類	98.6		101.9		102.5	0.6	101.0		101.4		101.9	0.5
被服関連サービス	101.8		103.6		106.6	2.9	102.9		105.3		108.3	2.8
保健医療	103.5		104.4		104.4	▲ 0.1	103.3		104.0		104.3	0.3
医薬品・健康保持用摂取品	99.7		99.8		100.5	0.7	99.5		99.4		100.3	0.9
保健医療用品・器具	104.5		106.8		105.6	▲ 1.0	101.5		102.1		103.0	0.8
保健医療サービス	105.6		106.6		106.4	▲ 0.2	105.9		106.9		106.8	▲ 0.1
交通・通信	100.3		99.4		98.8	▲ 0.6	99.6		99.0		98.8	▲ 0.2
交通	98.9		100.2		105.1	4.8	100.0		100.6		102.5	1.9
自動車等関係費	104.2		103.8		101.6	▲ 2.1	102.5		102.6		101.6	▲ 1.0
通信	93.9		91.0		91.3	0.3	93.7		90.9		91.1	0.2
教育	104.2		101.2		86.7	▲ 14.3	102.7		101.1		93.2	▲ 7.8
授業料等	105.5		100.1		77.6	▲ 22.5	102.7		99.9		87.6	▲ 12.4
教科書・学習参考教材	101.1		101.4		102.7	1.3	101.0		101.4		102.7	1.3
補習教育	101.7		103.3		104.1	0.8	102.6		103.8		105.6	1.7
教養娯楽	101.5		102.9		102.5	▲ 0.3	102.1		103.8		103.1	▲ 0.6
教養娯楽用耐久財	96.0		99.6		104.2	4.6	96.3		96.4		98.2	1.9
教養娯楽用品	96.5		98.4		100.7	2.3	100.7		102.1		104.6	2.4
書籍・他の印刷物	101.2		102.4		104.5	2.1	101.7		104.5		106.2	1.7
教養娯楽サービス	104.2		105.2		102.6	▲ 2.5	103.4		104.9		102.4	▲ 2.4
諸雑費	101.3		101.6		99.4	▲ 2.2	101.4		101.4		99.3	▲ 2.0
理美容サービス	99.5		101.0		102.6	1.5	100.7		101.5		103.3	1.7
理美容用品	98.2		98.2		100.0	1.8	99.3		99.3		100.5	1.2
身の回り用品	106.5		110.9		115.5	4.2	102.4		104.3		107.1	2.7
たばこ	105.4		112.1		116.2	3.7	105.4		112.1		116.2	3.7
他の諸雑費	101.9		98.9		88.2	▲ 10.8	102.1		99.5		89.9	▲ 9.6
生鮮食品を除く総合	102.1		102.8		102.6	▲ 0.2	101.0		101.7		101.5	▲ 0.2

(注) 総務省統計局調

## 資料5

## 条例第18条の規定による選定商品等の価格動向

品 目	規 格 等	元年度平均	2年度平均	上昇率
		円	円	%
はくさい	100g	23.1	27.9	20.8
きゃべつ	100g	20.5	24.2	18.0
だいこん	100g	18.8	20.8	10.6
たまねぎ	100g	24.8	23.6	▲ 4.8
きゅうり	100g	71.5	66.6	▲ 6.9
ほうれん草	100g	114.4	118.7	3.8
ばれいしょ	100g	32.0	35.4	10.6
トマト	100g	77.1	75.0	▲ 2.7
かれい	まがれい(まがれいがない場合、他のかれい)100g	100.3	103.4	3.1
さんま	100g	91.6	115.8	26.4
ほっけ	開き100g	150.3	142.3	▲ 5.3
まぐろ	「めばち」又は「きはだ」の赤身 100g	370.4	350.4	▲ 5.4
いか	するめいか100g	155.3	166.4	7.1
さけ	切身100g	207.0	200.3	▲ 3.2
紅さけ	切身100g	241.4	233.6	▲ 3.2
たらこ	100g	349.5	336.5	▲ 3.7
牛肉	国産切り落とし100g	374	365	▲ 2.4
豚肉	肩ローススライス100g	221	221	0.0
鶏肉	若鶏もも肉骨なし100g	127	125	▲ 1.6
ハム	ロースハムスライス100g	224	218	▲ 2.7
ソーセージ	ウインナーソーセージ100g	172	170	▲ 1.2
鶏卵	M玉10個入り、又はサイズ指定なし10個入り	187	184	▲ 1.6
牛乳	紙容器入り1000ml	218	217	▲ 0.5
みそ	普通品 750g	278	277	▲ 0.4
しょうゆ	濃口ホリ容器入り1ℓ	306	306	0.0
上白糖	1kg袋入り	215	212	▲ 1.4
サラダ油	ペットボトル1000g程度	306	302	▲ 1.3
マヨネーズ	ポリ容器入り350g	252	248	▲ 1.6

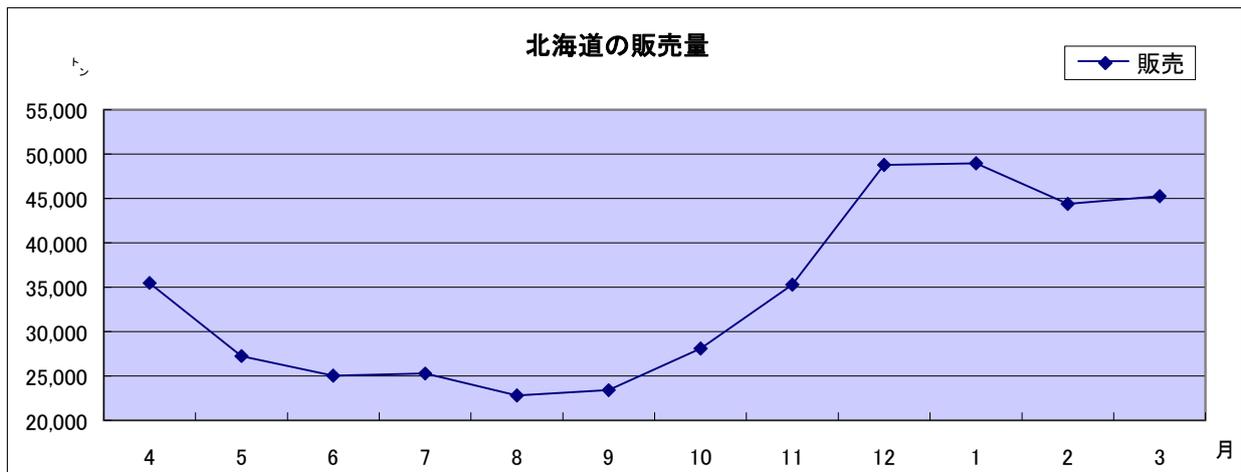
品 目	規 格 等	元年度平均	2年度平均	上昇率
マーガリン	ポリ容器入り180g程度	174 <sup>円</sup>	177 <sup>円</sup>	1.7 <sup>%</sup>
缶詰(水産)	まぐろサラダ油漬けフレークタイプ70g程度	151	152	0.7
食パン	普通品6枚スライス1袋	165	165	0.0
即席ラーメン	普通品100g程度5袋入りパック	388	390	0.5
干うどん	普通品250g程度1袋	115	113	▲ 1.7
豆腐	もめん300g～400g程度1丁	105	103	▲ 1.9
かまぼこ	板つき100g程度	175	171	▲ 2.3
納豆	普通品 40～50g×3個パック	107	104	▲ 2.8
こんにゃく	板 250g程度1丁	95	93	▲ 2.1
ティッシュペーパー	320枚入り5箱組	309	321	3.9
トイレットペーパー	12ロール1組	387	395	2.1
ラップ	ポリ塩化ビニレン製(幅30cm×長さ20m)	170	173	1.8
歯みがき	練りはみがき140g程度	225	232	3.1
シャンプー	詰替用(袋入り) 380ml程度	407	410	0.7
洗濯用合成洗剤	液体洗剤詰替用800g程度	268	274	2.2
台所用合成洗剤	ポリ容器入り300ml	161	161	0.0
灯油	配達料込み 1ℓ	94.0	77.7	▲ 17.3
	配達料込み 18ℓ	1,701	1,408	▲ 17.2
プロパンガス	体積買い 5m <sup>3</sup>	6,133	6,242	1.8
	体積買い 10m <sup>3</sup>	10,090	10,205	1.1
ガソリン	レギュラー 1ℓ 現金売り	145	130	▲ 10.3
クリーニング	ワイシャツ 1枚	180	181	0.6
うるち米	ななつぼし 10kg	4,070	4,011	▲ 1.4
	コシヒカリ 10kg	4,421	4,395	▲ 0.6

- (注)1. 消費生活モニターが毎月10日(一部品目は隔月)に調査したもの。  
2. 全品目とも通常小売価格で、消費税込みの価格。

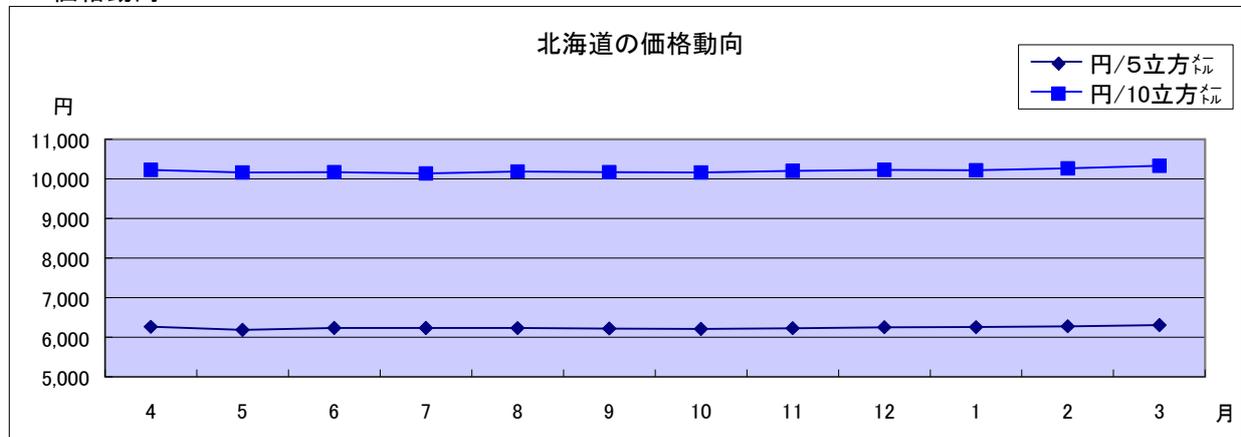
資料6

○液化石油ガス

1 需給動向



2 価格動向



3 需給及び価格動向 (月別表)

年 月	価格動向		需給動向(単位:トン)			
	消費生活モニター調査		北海道	全 国		
	円/5立方メートル	円/10立方メートル	販売量	供給量	需要量	月末在庫量
2年 4 月	6,264	10,228	35,480	1,088,165	1,058,537	1,403,663
5 月	6,187	10,161	27,241	1,268,342	683,049	1,895,953
6 月	6,234	10,170	25,025	842,166	693,841	1,895,127
7 月	6,234	10,139	25,268	990,599	726,763	1,974,655
8 月	6,231	10,189	22,812	1,074,207	720,787	2,106,577
9 月	6,222	10,171	23,398	958,386	757,140	2,092,364
10 月	6,211	10,163	28,084	903,715	728,822	1,959,022
11 月	6,230	10,204	35,285	1,049,960	864,572	1,835,986
12 月	6,254	10,227	48,781	1,009,266	1,072,121	1,455,614
3年 1 月	6,256	10,216	48,957	1,458,524	1,124,145	1,500,504
2 月	6,278	10,266	44,392	1,361,303	992,415	1,613,171
3 月	6,306	10,331	45,238	1,242,982	1,029,350	1,566,112
2年度平均	6,242	10,205	409,961	13,247,615	10,451,542	—
前年度平均	6,133	10,090	438,613	14,775,307	12,062,233	—

- (注) 1 需給動向の「全国」は、「石油統計」(経済産業省)による。  
 「北海道」は、日本LPガス協会調べによる。  
 2. 北海道の需給動向は元売りの計数  
 3. 需給動向は、産業用燃料を含む。  
 4. 「価格」は、消費税込みの価格で調査されている。

## 資料 7

### 北海道消費生活審議会委員名簿（第 2 3 期）

（役職は令和 2 年 11 月現在）

五十音順：敬称略

	井上 明子	北海道札幌厚別高等学校校長
	岩淵 重広	北海学園大学法学部専任講師
	川邊 淳子	北海道教育大学旭川校教授
	小森 公一	公募委員
	里村 喜江	税理士
会長	鈴木 賢治	弁護士
	平 照治	北海道生活協同組合連合会専務理事
	番井 菊世	消費者支援ネット北海道理事・検討委員
	中畑 雅幸	北海道商工会連合会総務部長
	畠山 京子	（一社）北海道消費者協会会長
	細谷 佳世美	公募委員
	水野 博喜	（株）ニッセンレンエスコート取締役副社長
	武藤 修	（一社）北海道市場協会理事副会長
	村木 仁美	公募委員
会長代理	山本 哲生	北海道大学大学院法学研究科教授

## 資料 8

### 北海道消費者苦情処理委員会委員名簿

（役職は令和 3 年 2 月現在）

五十音順：敬称略

	高橋 義典	北海道信用保証協会常務理事
委員長	中川 晶比兒	北海道大学大学院法学研究科教授
	西 博和	弁護士
	西出 真理子	（公社）全国消費生活相談員協会北海道支部会員
委員長代理	星原 直子	弁護士
	細井 三輪	弁護士
	村上 早苗	（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 北海道支部財政長

## 資料 9

### 北海道消費生活条例

平成 11 年 10 月 15 日条例第 43 号  
最終改正 平成 28 年 3 月 31 日条例第 34 号

#### 目次

- 第 1 章 総則（第 1 条—第 7 条）
  - 第 2 章 危害の防止、規格等の適正化等
    - 第 1 節 危害の防止（第 8 条—第 9 条の 2）
    - 第 2 節 規格、表示等の適正化（第 10 条—第 15 条の 2）
    - 第 3 節 不当な取引方法の禁止（第 16 条—第 17 条の 2）
  - 第 2 章の 2 価格安定対策等（第 18 条—第 22 条）
  - 第 2 章の 3 苦情等の処理体制及び消費者被害の救済（第 23 条—第 25 条）
  - 第 3 章 情報提供、教育等の推進等（第 26 条—第 32 条）
  - 第 4 章 北海道立消費生活センター（第 33 条—第 36 条の 8）
  - 第 5 章 北海道消費生活審議会（第 37 条—第 42 条）
  - 第 6 章 北海道消費者苦情処理委員会（第 43 条—第 49 条）
  - 第 7 章 雑則（第 50 条—第 53 条）
  - 第 8 章 罰則（第 54 条）
- 附則

#### 第 1 章 総則

##### （目的）

第 1 条 この条例は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、基本理念を定め、並びに道、事業者及び事業者団体の責務並びに消費者及び消費者団体の役割を明らかにするとともに、道の施策の基本となる事項を定めることにより、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進し、もって道民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的とする。

##### （基本理念）

第 2 条 消費者の利益の擁護及び増進は、道民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、次に掲げる消費者の権利が尊重されるとともに、消費者が自主的かつ合理的に行動することができるよう地域の状況に応じて消費者の自立が支援されることを旨として、行われなければならない。

- (1) 商品又は役務により生命、身体又は財産が侵されないこと。
- (2) 商品又は役務について、適正な表示等に基づいて選択すること。
- (3) 商品又は役務の取引（事業者の物品購入等（事業者が消費者との間で行う、物品、権利その他のものの購入及び交換をいう。以下同じ。）を含む。）について、不当な取引方法から保護され、及び不当な条件を強制されないこと。
- (4) 商品若しくは役務又は事業者の物品購入等により不当に受けた被害から公正かつ速やかに救済されること。

- (5) 消費生活を営むために必要な情報を速やかに提供されること。
  - (6) 消費生活において、必要な知識及び判断力を習得し、主体的に行動するため、消費者教育を受けること。
  - (7) 消費者の意見が道の施策及び事業者の事業活動に適切に反映されること。
- 2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
  - 3 消費者の自立の支援に当たっては、高度情報通信社会の進展及び国際化の進展に的確に対応するよう配慮されなければならない。

(道の責務)

第3条 道は、前条に定める基本理念（以下「基本理念」という。）にのっとり、道民の消費生活に関する総合的かつ計画的な施策を策定し、及び実施する責務を有する。

- 2 道は、道民の消費生活に関する施策の策定に当たっては消費者の意見を反映することができるよう必要な措置を講ずるとともに、施策の実施について道民の協力を得るよう努めるものとする。
- 3 道は、道民の消費生活に関する施策について、国、独立行政法人国民生活センター、市町村、消費者団体その他の関係者と緊密に連携して、その推進に努めるものとする。
- 4 道は、市町村が消費生活に関する施策を策定し、及び実施しようとする場合には、市町村が果たす役割の重要性にかんがみ、助言その他の必要な支援を行うものとする。

(事業者の責務)

第4条 事業者は、基本理念にのっとり、次に掲げる責務を有する。

- (1) 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
  - (2) 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
  - (3) 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験、財産等の状況に配慮すること。
  - (4) 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
  - (5) 消費者の意見を事業活動に適切に反映するよう努めること。
  - (6) 道が実施する道民の消費生活に関する施策に協力すること。
- 2 事業者は、その供給する商品及び役務並びに事業者の物品購入等について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

(事業者団体の責務)

第4条の2 事業者団体は、基本理念にのっとり、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動を行う責務を有する。

(消費者の役割)

第5条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を習得し、必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

- 2 消費者は、消費生活に関し、知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければ

ならない。

(消費者団体の役割)

第5条の2 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動を行うものとする。

(環境への配慮)

第6条 道は、道民の消費生活に関する施策の策定及び実施に当たっては、消費生活が環境に及ぼす影響に配慮するものとする。

2 事業者は、商品又は役務の供給に当たっては、環境の保全に資するため、再商品化が容易な容器及び包装の使用その他必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

3 消費者は、商品の選択、使用及び廃棄並びに役務の選択及び利用に当たっては、環境に及ぼす影響に配慮するよう努めなければならない。

(基本計画)

第6条の2 知事は、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するための基本的な計画(以下「基本計画」という。)を定めなければならない。

2 基本計画は、次に掲げる事項を定めるものとする。

(1) 道民の消費生活に関する施策についての基本的な方針

(2) 道民の消費生活に関し、道が総合的かつ計画的に講ずべき施策

(3) 前2号に掲げるもののほか、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するために必要な事項

3 知事は、基本計画を定めるに当たっては、あらかじめ、道民の意見を反映することができるよう必要な措置を講じなければならない。

4 知事は、基本計画を定めるに当たっては、あらかじめ、北海道消費生活審議会の意見を聴かななければならない。

5 知事は、基本計画を定めたときは、遅滞なく、これを公表しなければならない。

6 前3項の規定は、基本計画の変更について準用する。

(財政上の措置)

第6条の3 道は、道民の消費生活に関する施策を推進するため、必要な財政上の措置を講ずるよう努めるものとする。

(年次報告)

第7条 知事は、毎年、議会に、道民の消費生活に関して講じた施策に関する報告を提出しなければならない。

## 第2章 危害の防止、規格等の適正化等

### 第1節 危害の防止

(商品及び役務による危害の防止)

第8条 事業者は、その供給する商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼすことのないよう必要な措置を講じなければならない。

第9条 知事は、商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼす疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

- 2 知事は、前項の調査を行うに当たり、必要があると認めるときは、当該商品又は役務を提供する事業者に対し、期間を定めて、当該商品又は役務が当該危害を及ぼすものでないことの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。
- 3 知事は、商品又は役務が消費者の生命、身体又は財産に危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該危害の発生又は拡大を防止するために必要な措置を講ずるよう勧告することができる。
- 4 知事は、前項の規定による勧告をした場合であつて、商品又は役務による消費者の生命、身体又は財産に対する危害を防止するため必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに、第1項の調査の経過及び結果、当該勧告の内容その他の必要な情報を提供するものとする。

(緊急危害防止措置)

第9条の2 知事は、商品又は役務が消費者の生命又は身体に重大な危害を及ぼし、又は及ぼすおそれがある場合において、当該危害の発生又は拡大を防止するため緊急の必要があると認めるときは、消費者に対し、直ちに次に掲げる情報を提供するものとする。

- (1) 当該商品又は役務の名称
- (2) 当該商品又は役務を供給する事業者の氏名又は名称及び住所
- (3) その他必要な情報

## 第2節 規格、表示等の適正化

(規格、表示等の適正化)

第10条 事業者は、その供給する商品又は役務について、消費生活の安定及び向上に資するよう、次に掲げる事項を実施するよう努めなければならない。

- (1) 適正な規格を定めること。
- (2) 品質、機能、価格、量目その他の必要な事項を適正に表示すること。
- (3) 広告を行うに当たっては、適正な情報を提供すること。
- (4) 過大又は過剰な容器又は包装を用いないこと。

第11条及び第12条 削除

(適正化の推進)

第13条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、事業者がその供給する商品及び役務について規格、表示(広告を含む。以下同じ。)並びに容器及び包装の適正化の推進を図るため、必要な指導に努めなければならない。

(基準等の策定)

第14条 知事は、法令に特別の定めがある場合を除き、道民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、事業者が供給する商品及び役務に係る適正な規格、表示等の基準又は標準を定めることができる。

- 2 知事は、前項の基準又は標準を定めるに当たっては、あらかじめ、北海道消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

(基準の遵守義務)

第15条 事業者は、前条第1項の規定により定められた基準を遵守しなければならない。

2 知事は、商品又は役務が前条第1項の規定により定められた基準に適合していないと認めるときは、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、当該基準を遵守するよう勧告することができる。

(不当な表示の禁止等)

第15条の2 事業者は、その供給する商品又は役務について、虚偽の若しくは誇大な又は消費者を誤認させる表示(以下この条において「不当な表示」という。)をしてはならない。

2 知事は、不当な表示が行われている疑いがあると認めるときは、速やかに必要な調査を行うものとする。

3 知事は、不当な表示が行われていると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該商品又は役務を供給する事業者に対し、必要な措置を講ずるよう勧告することができる。

### 第3節 不当な取引方法の禁止

(不当な取引方法の禁止)

第16条 事業者は、消費者との間で行う取引に関し、次の各号のいずれかに該当する行為であって規則で定めるもの(以下「不当な取引方法」という。)を行ってはならない。

(1) 消費者に対し、契約の勧誘の意図を示さずに接近して、又は消費者を訪問し、若しくは電話機、ファクシミリ装置その他の通信機器若しくは情報処理の用に供する機器を利用することにより、消費者の意に反して、若しくは消費者に勧誘を拒絶する意思表示の機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(2) 消費者の知識、経験、財産等の状況に照らして不適當な契約と認められるにもかかわらず、又は消費者の判断力の不足に乗ずることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(3) 消費者に対し、商品若しくは役務若しくは事業者の物品購入等について品質、安全性、内容その他の消費者の判断に影響を及ぼすこととなる重要な情報を提供せず、誤認させる情報を提供し、又は将来において不確実な事項について断定的判断を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(4) 消費者を威迫して困惑させ、不安にさせ、若しくは正常な判断ができない状態に陥らせ、又は消費者に迷惑を覚えさせるような方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。

(5) 信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益を与えることとなる内容の契約を締結させること。

(6) 消費者又はその関係人を欺き、威迫して困惑させる等不当な手段を用いて、消費者又はその関係人に契約(契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。)に基づく債務の履行を強要し、又は当該債務を履行させること。

(7) 契約に基づく債務の完全な履行がない旨の消費者からの苦情を適切に処理せず、当該履行を不当に拒否し、若しくは遅延させ、又は継続的取引において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、若しくは消費者への事前の通知をすることなく債務の履行を中止すること。

(8) 消費者が正当な根拠に基づく契約の申込みの撤回、契約の解除若しくは取消しの申出若しくは契約の無効の主張（以下この号において「申込みの撤回等」という。）を行うことを妨げ、又は申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、当該申込みの撤回等によって生じた債務の履行を不当に拒否し、若しくは遅延させること。

(9) 商品若しくは役務を供給する事業者又はその取次店等実質的な供給を行う者からの商品又は役務の取引を条件又は原因として信用の供与をする契約又は保証を受託する契約（以下この号において「与信契約等」という。）が、消費者の利益を不当に害することが明白であるにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、若しくは与信契約等を締結させ、又は消費者の利益を不当に害する方法で与信契約等に基づく債務の履行を強要し、若しくは当該債務を履行させること。

2 知事は、前項の規定に基づき不当な取引方法を定めようとするときは、北海道消費生活審議会の意見を聴かなければならない。

（不当な取引方法による被害の防止）

第 17 条 知事は、不当な取引方法が用いられている疑いがあると認めるときは、速やかにその取引の実態等につき必要な調査を行うものとする。

2 知事は、前項の調査を行うに当たり、前条第 1 項第 3 号に規定する行為を行ったかどうかを判断するため必要があると認めるときは、当該事業者に対し、期間を定めて、消費者に対し正確かつ適切な情報を提供したことの裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。この場合において、当該事業者が当該資料を提出しないときは、次項及び次条の規定の適用については、当該事業者は同号に規定する行為を行ったものとみなす。

3 知事は、事業者が不当な取引方法を用いていると認めるときは、法令に特別の定めがある場合を除き、当該事業者に対し、当該取引方法を用いないよう勧告することができる。

4 知事は、前項の規定による勧告をした場合であって、不当な取引方法による消費者の被害の発生及び拡大を防止するため必要があると認めるときは、消費者に対し、速やかに当該勧告の内容その他の必要な情報を提供するものとする。

（重大被害防止措置）

第 17 条の 2 知事は、事業者が不当な取引方法を用いていると認め、かつ、当該不当な取引方法により消費者に重大な被害が生じ、又は生ずるおそれがあると認めるときは、消費者に対し、速やかに次に掲げる情報を提供するものとする。

- (1) 当該事業者に係る不当な取引方法
- (2) 当該事業者に係る商品又は役務の種類
- (3) 当該事業者の氏名又は名称及び住所
- (4) その他必要な情報

## 第 2 章の 2 価格安定対策等

（価格動向の調査等）

第 18 条 知事は、常に、物価の動向について明らかにするため、道民の消費生活に関連性の高い商品及び役務を選定し、その価格等及び需給の動向を調査するとともに、正確な

情報を道民に提供しなければならない。

(買占め及び売惜しみに対する措置)

第 19 条 知事は、前条の規定により選定された商品又は役務(以下「生活関連重要商品等」という。)の価格が著しく上昇し又は上昇するおそれがある場合において、当該生活関連重要商品等の買占め又は売惜しみが行われ又は行われるおそれがあるときは、当該生活関連重要商品等を特に買占め等を防止すべき商品として指定することができる。

2 知事は、前項の規定により指定された商品の生産、輸入又は販売を行う事業者が買占め又は売惜しみにより当該商品を多量に保有していると認めるときは、その者に対し、当該商品の売渡しをすべきことを勧告しなければならない。

(価格等の引下げの措置)

第 20 条 知事は、物価が高騰し又は高騰するおそれがある場合において、生活関連重要商品等の価格等が著しく上昇し又は上昇するおそれがあるときは、当該生活関連重要商品等を特に価格等の安定を図るべき商品等として指定することができる。

2 知事は、前項の規定により指定された商品等の価格等が著しく不当であると認めるときは、その商品等を供給する事業者に対し、価格等を引き下げるよう勧告しなければならない。

(商品の供給等の協力の要請)

第 21 条 知事は、道民に対する生活関連重要商品等の円滑な供給を確保するため必要があると認めるときは、当該生活関連重要商品等を供給する事業者又はその組織する事業者団体に対し、当該生活関連重要商品等の供給又は供給のあっせんをするよう協力を求めなければならない。

(北海道価格の解消)

第 22 条 知事は、北海道内における価格が北海道以外の地域における価格に比較して著しく高い商品を調査し、その実態を把握して、その価格差が不合理であると認めるときは、その価格差の解消について関係行政機関の長又は関係する事業者若しくはその組織する事業者団体に要請する等必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

### 第 2 章の 3 苦情等の処理体制及び消費者被害の救済

(苦情等の処理体制の整備)

第 23 条 道は、市町村との連携を図りつつ、主として専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情に係る相談(以下この条において「苦情等」という。)の処理を行うとともに、多様な苦情等に柔軟かつ弾力的に対応するため、消費者からの苦情等を専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理する体制の整備に努めなければならない。

(消費者の苦情の処理)

第 24 条 知事は、事業者が供給する商品若しくは役務又は事業者の物品購入等に関して生じた消費者の苦情(以下「消費者の苦情」という。)の申出があったときは、その内容を調査し、当該苦情を解決するため必要な措置を講じなければならない。

2 知事は、前項の措置を講ずるため必要があると認めるときは、事業者その他の関係者に対し、資料の提出を求めることができる。

3 知事は、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するため特に必要があると認めるときは、

当該苦情を北海道消費者苦情処理委員会のあっせん又は調停に付するものとする。

(訴訟の援助)

第 25 条 知事は、事業者の供給する商品若しくは役務若しくは事業者の物品購入等によって被害を受けた消費者が当該事業者を相手として提起する訴訟（民事訴訟法（平成 8 年法律第 109 号）第 275 条の訴え提起前の和解及び民事調停法（昭和 26 年法律第 222 号）による調停を含む。）又は当該事業者から提起された訴訟が次に掲げる要件に該当する場合は、当該訴訟を提起し、又は提起された消費者に対し、当該訴訟に要する費用に充てる資金（以下「資金」という。）の貸付けその他必要な援助を行うことができる。

(1) 事業者の協力が得られないため、北海道消費者苦情処理委員会の調停によっても解決されない消費者の苦情に係るものであること。

(2) 当該訴訟を提起し、又は提起された消費者が受けた被害と同様の被害が多数発生し、又は発生するおそれがある商品若しくは役務又は事業者の物品購入等に係るものであること。

2 知事は、前項の規定により資金の貸付けをしようとするときは、あらかじめ、北海道消費者苦情処理委員会の意見を聴かなければならない。

3 知事は、資金の貸付けを受けた者がやむを得ない事情により当該資金の返還が困難であると認められるときは、規則で定めるところにより、当該資金の返還の債務の全部又は一部を免除することができる。

4 前 3 項に定めるもののほか、資金の貸付けの手続、貸付けの条件、返還の手続、返還の猶予その他資金の貸付けに関し必要な事項は、規則で定める。

### 第 3 章 情報提供、教育等の推進等

(情報の提供)

第 26 条 知事は、この条例の他の規定に定めるもののほか、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費生活に関する情報を収集し、消費者に必要な情報を提供するものとする。

(啓発活動及び教育の推進)

第 27 条 道は、地域の社会的及び経済的状况に応じ、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及その他の消費者に対する啓発活動及び学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じた消費生活に関する教育の推進に努めるものとする。

(消費者の組織化の促進等)

第 28 条 道は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者の自主的な組織活動及び消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(試験、検査等の実施)

第 29 条 道は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、商品等の試験、検査等の実施体制の整備に努めるとともに、当該試験、検査等の結果についての情報を消費者に提供する等の必要な措置を講ずるものとする。

(知事への申出)

第 30 条 消費者は、この条例の定めに違反する事業活動により、消費者の利益が害されて

いる疑いがあるときは、知事に対してその旨を申し出て、適切な措置を講ずべきことを求めることができる。

2 知事は、前項の規定による申出があったときは必要な調査を行い、その申出の内容が事実であると認めるときはこの条例に基づく措置その他適切な措置を講ずるものとする。

3 知事は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、第1項の規定による申出の内容並びにその処理の経過及び結果の概要を公表するものとする。

(消費生活モニター)

第31条 知事は、消費生活に関する情報及び意見を収集するため、消費生活モニターを置くものとする。

2 消費生活モニターに関し必要な事項は、知事が定める。

(地域協議会)

第32条 知事は、必要に応じ地域協議会を開催して消費者、学識経験のある者等の意見を聴取し、道民の消費生活に関する施策を適正に行うよう努めなければならない。

#### 第4章 北海道立消費生活センター

(設置)

第33条 道民の自主的かつ合理的な消費行動を促すため、消費者安全法（平成21年法律第50号。第35条第1号及び第36条の3第2号において「法」という。）第10条第1項の規定により、北海道立消費生活センター（以下「消費生活センター」という。）を設置する。

(名称及び位置)

第34条 消費生活センターの名称及び位置は、次のとおりとする。

名称	位置
北海道立消費生活センター	札幌市

(事業)

第35条 消費生活センターは、次の事業を行う。

(1) 法第8条第1項各号に掲げる事務（第36条の3及び第36条の7において「消費生活相談等の事務」という。）を行うこと。

(2) その他設置の目的を達成するため必要な事業

(指定管理者による管理)

第36条 消費生活センターの管理は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項の規定による指定を受けた法人その他の団体（以下「指定管理者」という。）に行わせるものとする。

(指定管理者が行う業務の範囲)

第36条の2 指定管理者が行う業務は、次のとおりとする。

(1) 第35条各号に掲げる事業に関すること。

(2) 施設及び設備（以下「施設等」という。）の維持管理に関すること。

(3) その他知事が定める業務

(組織及び運営並びに情報の安全管理に関する基準)

第 36 条の 3 消費生活センターの組織及び運営並びに情報の安全管理に関する基準は、次のとおりとする。

- (1) 消費生活センターの事務を掌理する者及び当該事務を行うために必要な従業員を置くこと。
- (2) 法第 10 条の 3 第 1 項に規定する消費生活相談員資格試験に合格した者(不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律(平成 26 年法律第 71 号)附則第 3 条の規定により合格した者とみなされた者を含む。)を消費生活相談員として置くこと。
- (3) 消費生活相談員が実務の経験を通じて専門的な知識及び技術を体得していることに十分配慮し、任期ごとに客観的な能力実証を行った結果として同一の者を再度任用することは排除されないことその他の消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずること。
- (4) 消費生活相談等の事務に従事する者に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保すること。
- (5) 消費生活相談等の事務の実施により得られた情報の漏えい、滅失又は毀損の防止その他の当該情報の適切な管理のために必要な措置を講ずること。

(開館時間等)

第 36 条の 4 消費生活センターの開館時間は、午前 9 時から午後 5 時までとする。ただし、消費生活に関する相談は、午前 9 時から午後 4 時 30 分までとする。

2 前項の規定にかかわらず、指定管理者は、特に必要があると認めるときは、知事の承認を得て、臨時に開館時間等を変更することができる。

(休館日)

第 36 条の 5 消費生活センターの休館日は、次のとおりとする。ただし、指定管理者は、消費生活センターの管理運営上必要があるときその他特に必要があると認めるときは、知事の承認を得て、休館日に開館し、又は臨時に休館することができる。

- (1) 日曜日及び土曜日
- (2) 国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日
- (3) 1 月 2 日、同月 3 日及び 12 月 29 日から同月 31 日まで

(指定管理者の指示等)

第 36 条の 6 指定管理者は、消費生活センターの秩序の維持及び施設等の管理運営上必要があると認めるときは、施設等を使用する者に対しその使用に関し指示をし、又は使用中の場所に従業員を立ち入らせ、使用の状況を調査させることができる。

(秘密保持義務)

第 36 条の 7 指定管理者の役員(法人でない指定管理者にあつては、その構成員)若しくは従業員又はこれらの者であった者は、消費生活相談等の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(知事による管理)

第 36 条の 8 第 36 条の規定にかかわらず、知事は、やむを得ない事情があると認めるときは、消費生活センターの管理に係る業務を行うことができる。

2 前項の規定により知事が消費生活センターの管理に係る業務を行う場合においては、第 36 条の 3 第 1 号中「従業員」とあるのは「職員」と、同条第 2 号中「を消費生活相談員」とあるのは「又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると知事が認める者を消費生活相談員」と、第 36 条の 4 第 2 項及び第 36 条の 5 ただし書中「指定管理者」とあるのは「知事」と、「ときは、知事の承認を得て」とあるのは「ときは」と、第 36 条の 6 中「指定管理者」とあるのは「知事」と、「従業員」とあるのは「職員」とし、前条の規定は、適用しない。

## 第 5 章 北海道消費生活審議会

(設置)

第 37 条 道民の消費生活の安定及び向上を図るため、知事の附属機関として、北海道消費生活審議会（以下この章において「審議会」という。）を置く。

(所掌事項)

第 38 条 審議会は、知事の諮問に応じ、道民の消費生活に関する事項その他この条例の運用に関する重要事項を調査審議する。

2 審議会は、前項に規定する事項に関し、知事に建議することができる。

(組織)

第 39 条 審議会は、委員 15 人以内で組織する。

2 審議会に、特別の事項を調査審議させるため必要があるときは、特別委員を置くことができる。

(委員及び特別委員)

第 40 条 委員及び特別委員は、次に掲げる者のうちから、知事が任命する。

- (1) 学識経験のある者
- (2) 消費者を代表する者
- (3) 事業者を代表する者

2 委員の任期は、2 年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 委員は、再任されることができる。

4 特別委員は、当該特別の事項に関する調査審議が終了したときは、解任されるものとする。

(会長)

第 41 条 審議会に会長を置き、委員の互選によってこれを定める。

2 会長は、審議会を代表し、会務を総理する。

3 会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。

(部会)

第 42 条 審議会に、必要に応じ、部会を置くことができる。

## 第 6 章 北海道消費者苦情処理委員会

(設置)

第 43 条 第 24 条第 3 項及び第 25 条第 2 項の規定によりその権限に属させられた事項を行

わせるため、知事の附属機関として、北海道消費者苦情処理委員会（以下この章において「委員会」という。）を置く。

（組織）

第44条 委員会は、委員7人以内で組織する。

2 委員会に、特別の事項を調査させるため必要があるときは、特別委員を置くことができる。

（委員及び特別委員）

第45条 委員及び特別委員は、学識経験のある者のうちから、知事が任命する。

2 委員の任期は、2年とする。ただし、委員が欠けた場合における補欠の委員の任期は、前任者の残任期間とする。

3 委員は、再任されることができる。

4 特別委員は、当該特別の事項に関する調査が終了したときは、解任されるものとする。

（委員長）

第46条 委員会に委員長を置き、委員の互選によってこれを定める。

2 委員長は、委員会を代表し、会務を総理する。

3 委員長に事故があるときは、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。

（あっせん又は調停を行う委員の指名）

第47条 委員会によるあっせん又は調停は、事件ごとに、委員長が指名する委員がこれを行う。

（当事者の意見聴取等）

第48条 あっせん又は調停を行う委員は、あっせん又は調停のため必要があると認めるときは、当事者その他の関係者に対し、出席を求め、意見を聴き、又は必要な資料の提出を求めることができる。

（処理事案の公表）

第49条 知事は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、委員会において処理した事案の経過及び結果の概要を公表するものとする。

## 第7章 雑則

（立入調査等）

第50条 知事は、第9条、第15条、第15条の2、第17条、第19条及び第20条の規定の施行に必要な限度において、事業者その他当該事業者と密接な関係を有するものとして規則で定めるもの（以下この項において「事業者等」という。）に対し、その業務に関して報告若しくは資料の提出を求め、又はその職員に、当該事業者等の営業所、事務所等に立ち入り、書類その他の物件を調査させ、若しくは当該事業者等の関係者に質問させることができる。

2 前項の規定により立入調査又は質問をする職員は、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示しなければならない。

3 第1項の規定による立入調査又は質問の権限は、犯罪捜査のために認められたものと解釈してはならない。

(公表)

第 51 条 知事は、第 9 条第 3 項、第 15 条第 2 項、第 15 条の 2 第 3 項、第 17 条第 3 項、第 19 条第 2 項若しくは第 20 条第 2 項の規定による勧告に従わない者、第 48 条に規定する出席の要求を正当な理由がなく拒み、若しくは資料の提出をしなかった者又は前条第 1 項の規定による報告若しくは資料の提出をせず、立入調査を拒み、若しくは質問に対し答弁しなかったものがあるときは、その旨を公表することができる。

2 知事は、前項の規定により公表しようとするときは、あらかじめ、当該公表しようとするものに弁明の機会を与えなければならない。

(国等に対する措置要請)

第 52 条 知事は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため必要があると認めるときは、国及び独立行政法人国民生活センターに対し、必要な措置を講ずるよう要請するものとする。

(規則への委任)

第 53 条 この条例の施行に関し必要な事項は、規則で定める。

## 第 8 章 罰則

第 54 条 第 36 条の 7 の規定に違反して秘密を漏らした者は、1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処する。

## 附 則

1 この条例は、平成 12 年 4 月 1 日から施行する。

2 この条例の施行の際現にこの条例による改正前の北海道道民生活安定条例（以下「改正前の条例」という。）第 10 条第 1 項の規定により指定されている物資は、この条例による改正後の北海道消費生活条例（以下「改正後の条例」という。）第 20 条第 1 項の規定により指定された商品とみなす。

3 この条例の施行の際現に改正前の条例第 25 条の規定により定められている基準は、改正後の条例第 14 条第 1 項の規定により定められた基準とみなす。

4 この条例の施行の際現に改正前の条例第 29 条の規定により置かれている北海道道民生活安定審議会は、改正後の条例第 37 条の規定により置かれた北海道消費生活審議会とみなす。

5 この条例の施行の際現に改正前の条例第 32 条第 1 項の規定により北海道道民生活安定審議会の委員に任命されている者は、改正後の条例第 40 条第 1 項の規定により北海道消費生活審議会の委員として任命されたものとみなす。この場合において、委員の任期については、その者が改正前の条例第 32 条第 1 項の規定により任命された日から起算する。

6 この条例の施行の際現に改正前の条例第 35 条の 2 の規定により置かれている北海道消費者苦情処理委員会は、改正後の条例第 43 条の規定により置かれた北海道消費者苦情処理委員会とみなす。

7 この条例の施行の際現に改正前の条例第 35 条の 4 第 1 項の規定により北海道消費者苦情処理委員会の委員に任命されている者は、改正後の条例第 45 条第 1 項の規定により

北海道消費者苦情処理委員会の委員として任命されたものとみなす。この場合において、委員の任期については、その者が改正前の条例第 35 条の 4 第 1 項の規定により任命された日から起算する。

- 8 知事は、平成 21 年 4 月 1 日から起算して 5 年を経過するごとに、社会経済情勢の変化等を勘案し、この条例の施行の状況等について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとする。

附 則（平成 15 年 3 月 14 日条例第 5 号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成 17 年 10 月 18 日条例第 96 号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

この条例は、平成 18 年 4 月 1 日から施行する。

附 則（平成 21 年 3 月 31 日条例第 15 号抄）

〔北海道条例の整備に関する条例の附則〕

- 1 この条例は、公布の日から施行する。（後略）

附 則（平成 21 年 10 月 16 日条例第 89 号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

- 1 この条例は、公布の日から施行する。ただし、第 9 条の改正規定、第 2 章第 1 節中同条の次に 1 条を加える改正規定、第 10 条から第 13 条までの改正規定、第 2 章第 2 節中第 15 条の次に 1 条を加える改正規定、第 16 条の前の見出しを削る改正規定並びに同条、第 17 条（見出しを含む。）、第 17 条の 2（見出しを含む。）、第 50 条第 1 項及び第 51 条の改正規定並びに次項及び附則第 3 項の規定は、平成 22 年 4 月 1 日から施行する。
- 2 前項ただし書に規定する規定の施行の日（以下「一部施行日」という。）前にこの条例による改正前の北海道消費生活条例第 9 条第 2 項の規定によりされた勧告は、この条例による改正後の北海道消費生活条例（以下「改正後の条例」という。）第 9 条第 3 項の規定によりされた勧告とみなす。
- 3 改正後の条例第 16 条、第 17 条、第 17 条の 2、第 50 条及び第 51 条の規定は、一部施行日以後にした改正後の条例第 16 条第 1 項各号に掲げる行為について適用し、一部施行日前にした行為については、なお従前の例による。
- 4 改正後の条例第 16 条第 2 項の規定による北海道消費生活審議会の意見の聴取及び当該意見の聴取に関し必要な手続その他の行為は、一部施行日前においても行うことができる。

附 則（平成 26 年 10 月 14 日条例第 94 号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

この条例は、公布の日から施行する。

附 則（平成 28 年 3 月 31 日条例第 34 号）

〔北海道消費生活条例の一部を改正する条例の附則〕

この条例は、平成 28 年 4 月 1 日から施行する。

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

令和3年7月発行

**編集・発行** 北海道環境生活部くらし安全局  
消費者安全課消費者安全係  
札幌市中央区北3条西6丁目  
TEL : 011-231-4111 FAX : 011-232-3640  
URL : <http://www.pref.hokkaido.lg.jp/ks/sak/index.htm>