

道からの報告の求めに応じなかった事業者

令和3年（2021年）1月14日
北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

道内の消費者に対して、訪問販売で保険金申請の支援サービスを行う事業者が、北海道消費生活条例第50条第1項の規定に基づく報告の求めに応じなかったことから、その事業者名等を公表します。

1 経緯

道では、消費者からの苦情が寄せられている保険金申請の支援サービスの訪問販売を行う事業者に対して、北海道消費生活条例（平成11年北海道条例第43号。以下「条例」という。）第50条第1項の規定に基づき、令和2年（2020年）11月17日付けで同年12月1日を期限として報告を求めたが、事業者からは、期限までに報告がなかった。

このことから、事業者が道からの報告の求めに応じなかった旨のほか、事業者の概要、報告を求めた事項及び消費者苦情相談の概要を公表する。

2 公表する根拠

条例第51条第1項

3 事業者の概要

		おざわ りょうが
(1) 氏名		小澤 諒雅（個人事業者）
(2) 使用している名称		ライフライン申請
(3) 所在地		札幌市白石区米里1条4丁目
(4) 業態		訪問販売（保険金申請の支援サービス）

4 事業者に報告を求めた事項

- (1) 事業の概要（名称、所在地、法人格の有無、提供しているサービス、組織の概要など）
- (2) 法令遵守等（法令遵守に関する研修の状況、苦情の状況、クーリング・オフの状況など）
- (3) 営業の状況（訪問販売の勧誘の方法、パンフレット等の広告物など）

5 道内における消費者苦情相談の概要

「訪問販売の勧誘の目的で消費者宅を訪れた際に、勧誘に先だって勧誘の目的であることなどを告げなかった」、「訪問販売の契約書面に法定の記載事項が正しく記載されていないかった」、「訪問販売で、十分な理解を得ることなく、認知症が疑われる高齢者と契約を結んだ」などの苦情相談があります。

お問い合わせ先
北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課
取引適正化係
電話 011-204-5213

○北海道消費生活条例（平成 11 年北海道条例第 43 号）

（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つ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当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。
- （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。

（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られるときは、速やかにその取引実態等につき必要な調査を行うものとする。

（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。

（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。