

令和4年度 第1回 北海道消費者苦情処理委員会

議事録

日時：令和5(2023)年3月23日(木) 10:00~11:30
場所：北海道立消費生活センター 暮らしの教室

令和4年度第1回北海道消費者苦情処理委員会議事録

日時：令和5年（2023年）3月23日（木） 10時00分～11時30分

場所：北海道立消費生活センター 暮らしの教室

出席者：別紙「出席者名簿」のとおり

議題：1 議事

委員長等の選出

2 説明事項

北海道消費者苦情処理委員会について

3 報告事項

(1) 令和4年度における消費生活相談の状況について

(2) 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について

4 その他

議事

（開会）

林課長補佐

若干、定刻より早いのですが皆さんお揃いになりましたので、委員会の方を進めさせていただきます。開会前にお願いが一つございます。新型コロナウイルス感染症対策のマスクの着用ですが、先週3月13日からマスクの着用については個人の自主的な判断によるものとなっておりますので、本日の会議もそのような取扱いにさせていただきますので、よろしく願いいたします。

それではただ今から、令和4年度第1回北海道消費者苦情処理委員会を開会いたします。私は、事務局を担当します、消費者安全課で表示適正化を担当しております林と申します、よろしく願いいたします。

（挨拶）

林課長補佐

それでは開会にあたりまして、北海道環境生活部暮らし安全局の田辺局長よりご挨拶を申し上げます。

田辺局長

おはようございます、北海道環境生活部暮らし安全局長をしております田辺と申します。本日は、皆様大変お忙しい中、ご出席を賜り、ありがとうございます。

北海道消費者苦情処理委員会の開催に当たりまして、私より一言、ご挨拶を申し上げたいと思います。

本委員会は、消費生活センターなどでの処理が困難となっております消費者被害事案について、あっせんや調停などを行うことにより、消費者被害の救済をしていただく機関でございまして、これまで3件の付託事案について処理をいただいたところでございます。

最近の消費者被害の状況につきましては、ご存じのとおりエステサービス契約に関する相談が大変多く寄せられておりますことに加えまして、健康食品や化粧品などのインターネット通販による定期購入契約のトラブルが増加してございます。

また、昨年4月に成年年齢が18歳に引き下げられまして、若年層が悪質業者のターゲットとなることが懸念されますことから、道としては、SNSを活用した啓発コンテンツの発信や大学生協などと連携をして周知するなど、若者により届きやすい方法での啓発に取り組んできたところでございます。

消費者を取り巻く環境は引き続き厳しさを増しておりますけれども、道といたし

ましては、今後とも、消費者の皆様からの相談内容や被害の状況を注視しつつ、より効果的な手法による啓発や、積極的なあっせんによる被害の確実な救済に努めますとともに、適正な法執行による消費者取引の適正化に取り組んでまいります。

本日は、改選後、最初の委員会の開催となるため、委員長などを選任いただきますほか、事務局より消費生活相談の状況や、法令に基づく行政措置の状況などについてご報告をさせていただく予定となっております。

結びになりますが、本道で発生する消費者苦情の適切かつ迅速な処置のために、本委員会の役割は、ますます重要となっていると考えておりますので、委員の皆様方におかれましては、一層のご指導、ご協力を賜りますようお願いを申し上げます。甚だ簡単ではございますが、開催に当たってのご挨拶とさせていただきます。

本日は、どうぞよろしくお願いいたします。

(定足数)
林課長補佐

本日は7名の委員にご出席いただき、委員の過半数が出席されておりますので、北海道消費生活条例施行規則第30条第2項の規定により、この会議が成立しておりますのでご報告を申し上げます。なお、規則等につきましては、お手元の資料1「北海道消費者苦情処理委員会の概要」の2ページ目に参考として記載しておりますので、必要に応じてご覧ください。なお、本日の委員会は道の条例により公開とさせていただいております。また、会議録につきましては、委員の皆様にあらかじめ内容の確認をいただいた上で、道のホームページに公表いたしますので、ご承知おき願います。また、議事録の作成のため、会議の内容を録音させていただきます。ご発言、ご意見、ご質問等につきましては、担当者がマイクをお持ちしますので、マイクを使用してお願いいたします。

それでは、資料の確認をさせていただきます。既に郵便でお送りしておりますが、会議次第、委員名簿、配席図、資料1から3までとなっておりますが、不足のものがございましたら、事務局の方にお申し付けください。

それでは、本日、先ほど局長のご挨拶にもありましたが、委員改選後の最初の会議となっております。委員7名中4名が改選となっております。このため、委員の皆様から自己紹介を一言ずつお願いできればと考えております。出席者名簿の順で、伊藤委員からお願いいたします。

(自己紹介)
伊藤委員

全国消費生活相談員協会北海道支部から参りました、伊藤美恵子と申します。よろしくお願いいたします。普段は、札幌市消費者センター相談室で相談員の業務をしております。全相協、いわゆる消費生活相談員協会北海道支部で、年間、週末相談で200件ほど、また、札幌市消費者センターでも年間9,500件ほどの相談を受けている状況です。こういった相談内容も参考にしながら、何かお話しさせていただくこともあるかもしれません。どうぞ、よろしくお願いいたします。

磯山委員

私、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会の北海道支部副支部長をしております磯山と申します、よろしくお願いいたします。普段は大丸百貨店でお客さま相談業務に携わっておりまして、皆様と違い、法律というより、若干お客さま対応の方がメインの仕事でございますので、法律には疎いところがあるかもしれませんが、お力になりますように努力いたします。よろしくお願いいたします。

遠藤委員

札幌弁護士会の弁護士の遠藤と申します、よろしくお願いいたします。弁護士登録は2020年で、そこから消費者保護委員会の方で消費者問題に携わらせていただいております。まだまだ、他の先生方に比べると経験は浅いのですが、精一杯やらさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

中川委員

北海道大学で経済法、主に独占禁止法を研究、教育しております中川と申しま

す。消費者苦情処理委員会については何年か携わっているのですが、あまり実務のことは分からず、どちらかというと理論的な観点から発言することになると思います。勉強させていただきたいと思います、よろしく願いいたします。

星原委員

札幌弁護士会消費者保護委員会所属で弁護士をしております星原と申します。北海道消費者苦情処理委員会の方は5期目で、今9年目になったところです。この中では長い方だと思いますので、いろいろと過去の議論にも参加しておりますけれども、経験を生かして、皆様と協力していけたらいいなと思いますので、よろしく願いいたします。

細井委員

札幌弁護士会の消費者保護委員会所属の弁護士の細井と申します。こちらの会議には2回目の出席となります。業務をやっている中、いろいろ消費者被害に遭遇することがあって、何とかしないと、と考えることが多々あるように感じます。ですので、いろいろな経験を生かして今後に結びつけたいと思いますので、どうぞよろしく願いいたします。

三原委員

北海道信用保証協会の三原と申します。私どもの組織は中小企業の事業者の方が金融機関さんから融資を受ける時に、公的な保証をする機関になっております。3年前、コロナが発生した時点ではゼロゼロ保証ということで、非常に多くの保証をさせていただきまして、約3年の返済猶予が設けられておりましたので、その返済がこの春から本格的に始まるという状況になっておまして、事業者さんからの今後支払を猶予して欲しいという希望に、組織をあげて頑張っているところです。今回初めて苦情処理の委員会のメンバーに入れていただきました。普段、実際に経験していないことを今回経験させていただくので、勉強させていただきながら、微力ですけれども力になれるように努力させていただきたいと思います。どうぞ、よろしく願いいたします。

林課長補佐

続きまして、事務局の方を紹介いたします。消費者安全課の石動課長です。

石動課長

改めまして、石動でございます。今年度から担当ということになっておりまして、不慣れな点もございますけれども、よろしく願いいたします。

林課長補佐

由水課長補佐です。

由水課長補佐

消費者安全課の課長補佐をしております由水です。私も昨年の4月から初めて消費者行政に携わっております、今勉強しております。不慣れでございますが、どうぞよろしく願いいたします。

林課長補佐

谷内課長補佐です。

谷内課長補佐

消費者安全課で取引適正化を担当しております谷内と言います。よろしく願いいたします。

林課長補佐

武者取引適正化係長です。

武者係長

谷内の下で取引適正化の担当の係長をしております武者と申します。よろしく願いいたします。

林課長補佐

佐賀主査です。

佐賀主査

消費者安全課取引適正化係の佐賀と申します。本日はよろしく願いいたします。

| | |
|-----------|--|
| 林課長補佐 | 北海道立消費生活センター相談・支援グループの田原主幹でございます。 |
| 田原主幹 | 田原でございます。皆様にはいつも、消費生活センターの業務にご協力いただきまして、ありがとうございます。本日は、よろしく願いいたします。 |
| 林課長補佐 | それでは、ただ今より議事に入らせていただきますが、委員長が決まっておりますので、委員長選出までの間、消費者安全課長の石動が進行を努めさせていただきます。 |
| (議事一役員選出) | |
| 石動課長 | 消費者安全課長の石動です。委員長選出までの間、進行役を務めさせていただきますので、よろしく願いいたします。それでは、まず委員長の選出を行います。当委員会の委員長は、北海道消費生活条例第46条第1項により、委員の互選により選出することとなっております。委員長の選出方法については、推薦により取り計らいたいと考えておりますが、よろしいでしょうか。 (異議なしの声) それでは、推薦の方法を取らせていただきます。どなたか推薦される方はありますか。はい、星原委員。(指名) |
| 星原委員 | 中川委員にお願いしたいと思います。 |
| 石動課長 | ただ今、中川委員を推薦する発言がありましたが、その他ご推薦などはありませんでしょうか。 他にないようですので、中川委員に委員長をお願いすることでご異議ありませんか。 (異議なしの声) 中川委員、お受けいただけますでしょうか。 |
| 中川委員 | (了承) |
| 石動課長 | それでは、委員長は中川委員に決定いたしました。中川委員、恐れ入りますが、委員長席にご着席のほど、お願いいたします。 |
| 中川委員長 | (委員長席に着席) |
| 石動課長 | それでは、委員長より一言ご挨拶をお願いします。 |
| 中川委員長 | 改めまして、中川です。よろしく願いいたします。 |
| 石動課長 | これからの会議の進行につきまして、中川委員長よろしく願いいたします。 なお、田辺局長につきましては、他の公務の予定があるため、ここで退席いたします。 |
| 田辺局長 | よろしく願いいたします。(退席) |
| 中川委員長 | それではまず、委員長代理の指名を行いたいと思います。資料1の2ページにあります、北海道消費生活条例第46条第3項では、「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」と規定されております。私の方から指名したいと思いますが。 委員長代理は、星原委員を指名したいと考えておりますが、星原委員、よろしいでしょうか。 |
| 星原委員 | (了承) |

中川委員長 ただ今、星原委員にご了承いただいたところですが、他の委員の皆様もよろしいでしょうか。

(異議なしの声)

それでは、委員長代理は星原委員に決定いたしました。星原委員、委員長代理席にご着席ください。

星原委員長代理 (着席)

中川委員長 では一言ご挨拶をお願いします。

星原委員長代理 ただいま、委員長代理に指名されました星原と申します。今年度から就任された委員の方が多く伺っておりますので、協力していければと思っています。よろしくをお願いします。

(説明事項)
中川委員長 このあと、次第に基づき、会議を進めます。
それでは、4 の説明事項の「北海道消費者苦情処理委員会について」、新しく就任された委員の方がおられますので、基本的なことについて、事務局より説明をお願いします。

由水課長補佐 それでは、消費者苦情処理委員会についてご説明申し上げます。

(資料1により説明)

中川委員長 ありがとうございます。資料1に基づいての説明でございました。ここ数年というか、私が委員会に入って以後は、苦情の付託はないということで、年1回集まって、会議で終わっているところです。
さて、以上の説明につきまして、委員の方から何かご質問、意見等はございませんか。星原委員。

星原委員長代理 状況をお聞きしたかったのですが、過去にはいくつか付託に回そうかという案件があって、それらは解決となって付託に回らなかったという話が聞いたことがあります。ここ数年の状況として、そもそも苦情処理委員会が知られていないということで付託されていないのか、付託までなりそうな案件がそもそも無いということで付託されていないのか、その辺りをお伺いしたいのですが。

中川委員長 事務局より回答をお願いします。

由水課長補佐 ありがとうございます。付託案件にするかどうかは道立消費生活センターで検討している事項でして、昨年は1件、付託を検討した案件がございました。無いわけではございませんが、付託まで行く案件は今のところ無い、ということです。

星原委員長代理 ありがとうございます。

中川委員長 では付託にまで行かなかったけれど、検討はしていて、だけれども結局解決したということだったのでしょうか。

由水課長補佐 はい。昨年の苦情処理委員会でご説明したところです。

中川委員長 では、付託に行くまで検討したのが1件だとすると、入口で受け付けた件数とい

うのはもっと多かったのでしょうか。

由水課長補佐 流れとしましては、道立消費生活センターと私ども行政とで調整会議を開いて、その案件を審議、協議することになっておりまして、その中での案件は、今のところここしばらくは無い、多くはない、という状況です。

星原委員長代理 苦情処理委員会が入って解決するのは、そもそも話し合いなどできないような業者なのだけれど、話し合いができて解決できたということなのか、付託に回す要件を満たさないということであきらめたということなのか、どちらの傾向が強いですでしょうか。

田原主幹 道立消費生活センターの田原です。前回検討した、調整会議まで行った案件については、数か月にわたってセンターであっせん交渉を進めていました。相手事業者は訪問販売のクーリング・オフを認めない、という立場で、ずっと同じような強硬な姿勢だった案件になります。私たちとしてはハッキリと、クーリング・オフが適用される案件だと考えておりましたので、相談員も退かずに交渉していたのですが、事業者が応じないと。そこで私たちとしては整理が付かないということで、さてどうしようか、という時に、北海道内の事業者だったということと、こういうまま放置しておく被害が広がるおそれがあることと、先ほどの説明にありました要件に合致するだろうということで、道のほうに諮りました。最終的に、付託する直前に、事業者の方でクーリング・オフに応じるということになり、結果的に付託に至らなかったということになりました。

道立センターでは、案件の処理が困難になった時に「あっせん不調」とするのですが、その時に選択肢となるのは、苦情処理委員会、若しくは弁護士、あるいは札幌弁護士会に設置されている消費者被害弁護団です。それで、どの解決方法が相談者にとって良いのか、相談者とも調整しながら、意思確認をし、もし苦情処理委員会に付託する意思があれば、検討に入るという流れになっていきます。

星原委員長代理 ありがとうございます。

中川委員長 最後におっしゃった手続の流れですけれども、たぶん過去の委員会で資料として出てこなかったのですが、私が入る前の委員会ででしょうか、要件とか、弁護士会のルートもあるといったフローチャートがあって、改選後初回の委員会では資料として付けていたのを見たことがあります。来年以降の話になりますが、そのような全体がわかる資料があるとわかりやすいのではないかと思います。

さて、ほかには、いかがでしょうか。

(報告事項)

中川委員長 次に、5の報告事項の(1)「令和4年度における消費生活相談の状況について」、事務局よりご説明をお願いします。

由水課長補佐 それでは、令和4年度における消費生活相談の状況について、ご説明させていただきます。

(資料2により説明)

中川委員長 ただ今の説明につきまして、何かご質問等はございませんか。

星原委員長代理 定期購入トラブルで、特定商取引法の詐欺的な定期購入に規制が入ったかと思えますけれども、その後もトラブルは増えている状況でしょうか。実際、交渉、あっせんに支障が出てきてしまうということでしょうか。私どもでも、改正の申入れ、見直しの関係で関心があります。特定商取引法については、消費者庁は改正が終わったという立場でして、もう見直す必要は無いだろうという姿勢を示すことがある

ので、実際の現場でご苦労されているのであれば、トラブルが続いていることを伝えていかなければならないと思っています。

中川委員長 ちょっとですね、特商法の改正について、初歩的なことではありますが、お話し願えるでしょうか。前提知識として共有しておきたいと思いますので、概要についても説明いただければ。

谷内課長補佐 特定商取引法は、通信販売で、詐欺的な定期購入商法がまん延したということで、昨年6月1日から法改正が施行されています。主な改正内容としましては、最終確認画面で消費者に誤解を与えないで欲しい、定期購入であることをきちんと示すなど、しっかりした判断ができるよう情報を表示することが盛り込まれています。だいたい、関係する特定商取引法の改正についてはこのようなところかと思えます。

中川委員長 それは通信販売についての改正内容ということですね。全体としては、通信販売だけの改正ではない。

谷内課長補佐 そうですね。今のは定期購入の話でしたけれども、通信販売の部分の改正内容です。

中川委員長 最終的に確認する画面での表示。

星原委員長代理 あと確か、各回の支払金額や、総額でいくらになるのか、何回購入しなければならないのかといった表示が必要ですね。
最終の確認画面には表示しなければならないとは入っているんですけども、実際ですとポチポチと2回押してしまう例も聞いているので、そもそもの現状のところから指摘しなければいけないと思っています。

谷内課長補佐 アフィリエイト広告といいますが、私どもも動画など見ている途中でスッと出てくる広告があります。そこに定期購入とは書いていなくて、そこをクリックしたら定期購入を申し込んだことになっていまして、苦情相談が増えています。
あとは、連絡を取って解約しようと思った時に、事業者側に連絡が付かない。電話回線がパンクしている状態で連絡が付かないということがあります。苦情相談のうち大きなものとしてはそういう内容です。「連絡が全然付かないけど、どうしたらいいですか。」というような。

中川委員長 最初の広告で、定期購入と気づかないというのはどういう状況ですか。そういうふうには書いていない、ということでしょうか。

谷内課長補佐 事業者のホームページに行けば、定期購入とは小さいながらもちゃんと書かれています。わかりにくいこともあるかもしれませんが、書いてあります。でもアフィリエイト広告というのは、簡単に「今だったら安い値段で買えます。」ということのを広告代理店が広告にする。消費者は誤解をして、定期購入でないからと思い込んで、読まないというか確認しないまま契約してしまう、というのが苦情相談の原因です。

中川委員長 その場合、アフィリエイト広告をクリックした時に、それはどこで取引をするわけでしょうか。

谷内課長補佐 消費者庁のほうでは、アフィリエイト広告について検討会を開いていまして、その中でどういうふうに扱っていくべきか、報告書をまとめているところです。

星原委員長代理 アフィリエイト広告は、業者の販売ページに消費者を直接導くんです。その業者

の販売ページの方には定期購入、何日前まででないとは解約できない、そういったことが書いてあるんですけども、見つけにくかったりすることもあります。初回というよりもその金額で買えると消費者が思い込んでいるので、特に画面を確認しないでそのまま購入に進んでしまうことが多いです。それなので、結果的に契約したら定期購入だったということになるのです。たぶん、契約しているのは業者のサイトです。

中川委員長 それは、特商法違反になるんですか。その場合。

谷内課長補佐 はい。法律違反になるかどうかを見極めて、申込み画面に最終的に必要事項を書いていなければ、私どものほうで行政指導や処分をしていきます。あとは誇大広告、さも効果があるような広告をしている業者に対しても、誇大広告禁止違反ということで、行政指導していく形になりますね。あと、連絡が付かないというのも、広告を表示する際の必要事項が決められているんですが、その中で連絡先も書かなければいけないとされています。必ず連絡がつながる、連絡が取れる連絡先を書くようになっているわけですが、結局は人員の問題などで回線がパンクしてしまい、つながらない状態が続くというのが、事案としてあります。

伊藤委員 一点、補足を。

中川委員長 伊藤委員、どうぞ。(指名)

伊藤委員 星原委員長代理の質問に対してですけども、法改正は昨年6月に施行されました。最終の確認画面で必要事項として、送られる商品の個数や、解約の意思表示、いつからいつまで解約を申し出なければならぬか、それらを明確にするために発送期間なども含まれていて、かなりわかりやすい表示を必要としています。事業者も巧くそういう構成にしているんですけども、最近の相談の内容というのが、「定期縛りなし」。結局「定期縛りなし」と書いてあるから、定期購入の縛りはないんだ、1回限りで買えるんだ、と思いこんでしまったという相談が非常に多いです。「回数縛りなし」ではなく「定期縛りなし」と書いてあるので、定期の「回数」の縛りがないと事業者は考えていて、消費者の誤解と言えれば誤解なんですけども、そういう相談が非常に多い傾向があります。

星原委員長代理 「定期縛りなし」と書いてあって、回数は縛っていないのだけれど…。

伊藤委員 回数の縛りはたいてい無いんです。回数縛りは無くて、いつでも止められると書いてあるのです。「定期縛りなし」とすると、いつでも止められるので、1回でやめられるんだと思う方が非常に多い。

星原委員長代理 回数の縛りはあるんですか。

伊藤委員 回数の縛りは無いんです。

星原委員長代理 1回で止められる。

伊藤委員 1回で止められますけども、まず1回で止めるなら、納品書と商品、使っていないから、商品を返送してください、というふうに言うてる。でも、1回で止めるのに納品書や商品を返送しなければならないということが、細かく書いてあるんですけども、消費者はそこまで読み込んでいないんですね。また、1回で止めるなら、通常価格との差額を支払わなければならない、1回目500円なんですけど、1回で止めたら、通常価格との差額、例えば9,500円を支払うようにとする場合もあるんです。それと、総額表示をしなければならないことになっているんですけども、通常価格であれば500円でいいけれども、1回で止めて通常価格との差額を支

払うんだったら、通常価格を総額表示に載せて欲しいんですね。そういう主張はあるんですけども、基本的には定期購入なので、総額表示に差額は入れる必要はありませんという主張なのです。さらにもう1つあるのが、1回目と2回目の商品発送間隔が短い。一方、2回目と3回目の間は長い。そして2回目に複数の商品が届くシステムになっているので、2回目が高い。なのでどうしても2回目を取っていただきたいという作りになっている。でもこれらは最終確認画面に書いていないと、なかなか交渉が難しい。法律でどういうふうに書いてもらえばいいのか。こちらも主張するのが難しいですし、先方も「法律に基づいた記載をしています。」と主張するのです。2回目は早めに届いてしまうので、解約する期間を逸してしまうわけです。結果的に、このデータにあるように、本来であれば2022年のデータが法律改正によってもっと件数下がるはずなのに、逆にまったく変わらない、それより増えていく状況だと言えます。

磯山委員

質問、といたしますか…。

中川委員長

磯山委員、どうぞ。(指名)

磯山委員

磯山です。特商法の通信販売の規制では、本当に電話が混み合っていてつながらないというのが、本当につながらないのか、あえて事業者が出ないようにしているのかわかりません。本当に電話が通じない場合でも、違法となるのでしょうか。

谷内課長補佐

まず、事業者に行行政指導するにあたって、特商法や条例の違法の疑いがあるということで、事情を聴きます。いろいろ聴いた中で、こちらとして強調するのは、解約などの問い合わせを受けるために、絶対つながるような連絡先を載せていないと違法になるということです。これは事業者の言い分なのですが、当初ここまで問い合わせが来るとは予想できなくて、体制が整っていなかったというわけです。今後は体制を整えてやります、という改善報告を事業者から出させて、指導は終わりとなります。事業者の中には、行政向けの連絡先を設けている企業もあるので、だいたい東京、大阪などの事業者なので電話で事情聴取をするわけですが、その電話も通じないとなれば、書面での報告要求を行い、文書でこういう違法行為が疑われることに見解を求めて、その回答内容を含めて行政指導する流れになることもあります。

磯山委員

ありがとうございます。

中川委員長

ほかには。星原委員、どうぞ。(指名)

星原委員長代理

そうすると、最終確認画面の下に記載すべき事項があっても、それをかいくぐるような条件を付けられて、一応は解約できるけど定期購入になってしまう、というような事案が多いということなのですね。

伊藤委員

ええ、解約できる期間も決められています。

星原委員長代理

そうすると、規制する有効な手立て、必要な措置があったら、積極的に改正しようという動きが出ていますけれども、最終確認画面のついての改正後にはまだ条文規定がないので、どのような改正案が提案できるかということですね。
定期購入で、1回目、2回目のそれぞれの価格を支払うか、1回目で定価を支払うか、どちらかということになってしまうことが問題だと。

伊藤委員

そうなんですよ。

2回目を仕方ないとして解約できるとして、1回目で通常価格の差額を払ってください、という場合、そのことが最終確認画面に書いてあるか、広告の記載事項をもっと少しわかりやすくしなければ、1回目で差額を払うことがなかなか伝わらないと

| | |
|---------|--|
| | <p>思います。</p> |
| 星原委員長代理 | <p>解約の条件については、見やすいところに書いてあるものですか。それとも、注意しないと見えないものですか。</p> |
| 伊藤委員 | <p>かなり長々と書いてある下の方に小さく書かれていますね。</p> |
| 中川委員長 | <p>いろいろ問題が残っているというわけなのですが、そもそも「定期縛りなし」という表示の仕方は欺瞞的なものですので、景表法などの規制を消費者庁含めて検討していただいて良いかもしれませんね。 連絡を取れない場合のあり方も、解約の意思表示ですけども、書面で行うなどの対処法も考えられます。 なにか、ほかにご意見あるでしょうか。（指名）</p> |
| 磯山委員 | <p>先ほどの説明の中で、件数が増えている要因として札幌市民からの相談が増えているのがあったのですけれども、なぜ、札幌市からの相談が増えているのでしょうか。札幌市の対応が間に合わなくてそちらへ流れてきた、ということでしょうか。別に札幌市民の方々が道立消費生活センターに相談していけないということはありませんけれども、これは何か原因があるのでしょうか。</p> |
| 田原主幹 | <p>はっきりとした要因分析はできないのですが、2020年7月から、札幌市消費者センターも道立消費生活センターもですが、結構電話が繋がらないという事態が発生した時期があります。札幌市のほうでは、取りこぼしがあっては消費者を救済できないということから、ガイダンスを流して、話し中の場合は道立消費生活センターと国民生活センターの番号を知らせるようになったんですね。 それまではただ通話中だったんですけども、ガイダンスが流れるようになって、札幌市に電話すると道立センターの電話番号が案内されるようになったので、こちらの方に札幌市のセンターに相談できなかった人たちが掛けてくるようになったという感じがしています。</p> |
| 磯山委員 | <p>かなり影響がありますか。ものすごく増えているとか。</p> |
| 田原主幹 | <p>センターの相談件数のうち、例年およそ40%台が札幌市民からの相談でしたが、2020年からは60%ほどに増えています。増加率がそのまま札幌市からの相談だとしても十分説明できるかと思います。 札幌市のほうがどうなったかまではちょっとわかりませんが。</p> |
| 伊藤委員 | <p>札幌市は本当に相談が多くて、かかってくる電話にかなり対応しきれていない状況だと思います。道立センターの田原様がおっしゃっていましたが、協力していただいで大変助かります。</p> |
| 中川委員長 | <p>では私のほうから一点。令和4年において、これは新しい、今までなかったタイプの相談などはあるでしょうか。</p> |
| 田原主幹 | <p>先ほど道のほうから説明がありましたが、副業・もうけ話関係で最近消費者金融からの借入れを指南される事案が発生してまして、これは結構悪質です。同じ日に3件ぐらい消費者金融を回られる、あるいは、通信アプリをダウンロードさせられ、消費者金融アプリを操作するよう指示させられている。若年者の場合は収入が少ないので、信用調査に引っ掛かってきますけれども、同日に借入れをすると信用情報に反映されないということがありますので、それを全てわかった上で同日中に借入れをさせて、普通なら借りられないような金額を消費者金融から借りさせてしまう。で、それを事業者に支払ってしまうと、クレジットが入っていれば三者契約で解決のしようがあるのですが、二者契約だと解決が難しい。そういう事案が最近</p> |

出ています。

あと札幌市のセンターもそうなのですが、名義冒用案件が非常に増えています。定期購入の商品を、化粧品とか健康食品とかなのですが、そういった商品を見知らぬ第三者に名義を使われて、だいたいはポストに入る商品なので抜き取られる。そこに本当は請求書が入っているのですが、商品ごと抜き取られているので本人は気づかない。最終的には回収の委任を受けた弁護士などから督促状が来る。こういった事案がここ2年ぐらいで急増しています。推測になりますが、抜き取られた商品は転売されているのではないかと思います。

あとは昨年夏ぐらいから、高額なロードサービスの請求が問題になっています。複数件相談が寄せられていますけれども、全国的に見ますと結構件数を受けていまして、バッテリーが上がってしまった場合などに、鍵とか水道と同じで、ネットで検索してプラットフォームみたいな事業者のところを見つけ、基本料金3,980円からというような表示を見て、呼んでみると、作業後に5~6万円、相場より高いという金額を請求される。そういう事案が多く発生しています。北海道内ではまだ高く9万円程度ですが、それでも相場の3倍以上します。全国ではこれが40~50万円請求されたりするという話になったりしています。これから、新型コロナへの規制が緩和されて、出歩く機会、道内をドライブする機会が増えて行くと思いますので、これから注意が必要かと思っています。国民生活センターと損害保険協会と共同で、今注意喚起を行っているところです。

新しい事案というと、そういうところかなと思います。

中川委員長

ありがとうございます。星原委員、どうぞ。(指名)

星原委員長代理

今聞いた話で、消費者金融を同じ日に3件回る、今はアプリなどでしょうか、という話ですけども、一気に借りると全部借りられるんですかね。システムのことがわからないんですけども、それは信用情報に変更されるまでにタイムラグがあるから、可能なわけでしょうか。貸し付ける側にも何らかの義務が発生するのではないのでしょうか。

田原主幹

貸金業関係との意見交換をすることがあるのですが、借入れの情報が反映されるのは翌日らしいのです。ですので、貸金業者の側も信用情報を確認した上で資金を貸し付けるわけですが、信用情報には借りた形跡がないものですから、貸しますね。審査は通ってしまうということです。問題提起はしているんですが、システムの改修にもお金がかかることですし、難しいようです。大手の消費者金融などは注意しているようですが。

星原委員長代理

ありがとうございます。

中川委員長

それでは次に、5の報告事項の(2)「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について」、事務局より説明をお願いします。

林課長補佐

それでは、資料3のうち食品表示法、景品表示法の関係について説明させていただきます。

(資料3により説明)

谷内課長補佐

続きまして、特定商取引法及び消費生活条例について説明させていただきます。

(引き続き資料3により説明)

中川委員長

ただ今の説明につきまして、何かご質問等はございませんか。磯山委員、どうぞ。(指名)

磯山委員 こういった事案というのは、どういうきっかけから発覚するのですか。消費者からの苦情とか。

谷内課長補佐 私ども「PIO-NET」（パイオ・ネット）という情報ネットワークを使いまして、消費者から各地の消費生活センターに入る苦情相談を検索して、半月ごとに速報を整理しまして、苦情のうち件数が多いものや悪質なものを整理します。これが1つめの方法です。あとは毎月、経済産業局、道立消費生活センターと情報交換会をしまして、そこで気になる事業者の情報を得るとというのが2つめの方法です。そのほかに、市町村の消費生活センターから悪質な業者について情報提供を受けることがあります。これが3つめの方法です。

その上で、まず予備調査に入って、これとは決めた事業者の本調査に入って、最終的には法律の違反、条例の違反といったことを整理した上で、事業者のほうから事情聴取を行って、指導を行うという形になります。

さらに、最初は指導ですけれども、指導だけでは改善されなかった場合には、文書指導。それでも改善されない場合は、法に基づく指示、条例に基づく勧告、さらに法に基づく行政処分ということになってきます。悪質な場合はすぐに指示などをする場合もありますけれども、だいたいは順に段階を踏んで行っています。

道立消費生活センターからは常にいろいろな情報をいただいています。それをもとに指導できるかどうかを検討してやっております。

磯山委員 あの、追加なのですが。景品表示法の優良誤認、有利誤認に関してですけれども、これは食品が多いのでしょうか。それともほかの商品が多いのでしょうか。

林課長補佐 食品表示法にも優良誤認、消費者を誤認させてはいけないという規定はありますが、景品表示法で指導ないし処分を行う場合というのは、主に食品表示法で対応できないものです。食品表示法では、加工食品の場合に、容器包装に必要事項を表示しなさいとされているのですが、例えばホームページ上で原材料を表示する場合は食品表示法の網からは外れてしまいます。そういう場合は、食品であっても景品表示法の対象ということになります。飲食店のメニューであったり、健康増進法が適用となる健康食品や健康器具、そのようなものも情報として入ってきます。先ほど令和4年の景品表示法4件、4事業者というお話をしましたのは、いずれも食品関連でございまして、1つが全国チェーンの居酒屋、メニューに「北海道産」と表示がありながら、よく調べたら北海道産でなかった事案です。このような飲食店のホームページ、ほかには牛乳、生がき。生がきはホームページでの販売で、かきをむいた時に、衛生面もあって、産地のほかに採取した水域というものも表示しなければなりません。九州でアサリの産地、外国産を九州産と偽っていた関係がありまして、原産地表示に注目が集まるようになったのです。おおよそ北海道のかきも、稚貝、種は宮城県などから来ていて、一定期間北海道の海で育てて出荷するというわけなのですが、原産地となると生育期間の長い所を書かなければなりません。この事案はちょっと現場に混乱が起きていたこともありまして、通信販売では、生産業者はむき身のかきの原産地を宮城県、採取水域を北海道と書いていたのですが、ネットの販売業者が対応できずにどちらも北海道と書いていた、という事案です。現在の状況はそのようなところですよ。

磯山委員 ありがとうございます。

中川委員長 (指名)

遠藤委員 遠藤です。「北海道ダウンファニシング」ですけれども、行政処分をして公表したその後に、相談件数が減ったということはあるのでしょうか。また始めるということもあるのでしょうか。

谷内課長補佐 この事案では、事業者名を公表した後ももう事業者が廃業しています。また、私ども PIO-NET を見て、指導などをした事業者が活動を再開するのではないかを確認しておりますので、それは大丈夫です。今のところ当該事業者についての苦情相談は無かったようです。
なお、行政指導をした事業者へも、同様に確認しています。

遠藤委員 ありがとうございます。

中川委員長 ほかにご意見などありませんか。
(発言無し)
無いようですので、以上で、事務局からの報告事項の説明は終了といたします。
その他、委員の皆様からご発言はございませんか。
(発言無し)
事務局から何かございませんか。

林課長補佐 特にありません。

中川委員長 それでは、本日予定された議事につきましては、すべて終了いたしましたので、事務局にお返しいたします。

林課長補佐 中川委員長、ありがとうございました。
本日、委員の皆様には、ご多忙の中ご出席いただき、また、活発なご議論をいただき、感謝申し上げます。
以上をもちまして、令和4年度第1回北海道消費者苦情処理委員会を閉会いたします。本日は、ありがとうございました。