

「令和3年度消費生活関連施策推進状況等に関する年次報告書」の概要

第1 消費者被害の救済

(道による消費者被害の救済)

- 道立消費生活センターに有資格相談員を12名配置

区分	R3年度	前年度比
相談受付件数	8,791	- 82
うち苦情件数	7,824	+ 66

- 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

商品の安全性・性能に関する相談件数	325
うち商品テスト実施数	133

- 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、適格消費者団体へ情報提供
- 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 154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	
	R2	R3		
商品	食料品	1,008件	747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
	教養娯楽品	653件	711件	スマートフォンや電子タバコ、新聞等の契約・解約、販売方法等
	保健衛生品	773件	677件	通信販売による化粧品の契約・解約、販売方法等
業務	運輸・通信サービス	1,732件	822件	インターネット通信サービス(光回線)や移動通信サービス(携帯電話)の契約・解約、販売方法等
	教養・娯楽サービス	232件	747件	出会い系サイト、アダルト情報、インターネットゲームの契約・解約、販売方法等
	レンタル・リース・賃借	717件	732件	賃貸住宅(集合住宅や戸建)等の契約・解約、品質・機能等

(市町村消費生活相談処理に対する支援)

- 道立消費生活センターに市町村専用電話を設置し、市町村からの照会等に対して助言
- 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2 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
- 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
- (講座等開催状況)
- 「食育」等を総合的に推進する愛食運動の展開
- 3Rキャンペーン等の普及啓発による資源リサイクル推進

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	消費者被害防止初めぐり促進セミナー	合計	
講座等開催数	3	2	51	2	1	59	
参加者	対象	一般住民	高齢者	児童・生徒・学生	教員	初めぐり構成団体	-
	延人数	69	72	2,208	90	17	2,456

第3 見守りネットワークの推進と消費者団体との連携

- 道は全道を一つの地域と見立てた消費者安全確保地域協議会を設置
- 地域消費者被害防止ネットワーク設立の働きかけ(令和3年度：新規設立なし。計70地域で設立済み)
- 消費生活モニターの配置や消費生活地域協議会の開催により消費者意見を聴取
- (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

消費生活リーダー養成講座	20日間	修了者	7名
消費者問題学習会	1回	参加者	7名

- 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を実施

第4 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	R2	R3
食品表示法に基づく指導	75件	38件
食品表示法に基づく指示	2件	0件
景品表示法に基づく指導	9件	7件
「食品表示制度セミナー」の開催	6カ所	1カ所

- 不当な取引方法の規制、消費者取引適正化

区分	R2	R3
特定商取引法に基づく業務停止命令・指示等	2件	4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	4件	2件
特定商取引法及び条例に基づく行政指導	28件	29件

第5 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
- 食の安全・安心に係る通報等について、関係機関との情報共有・一元管理体制を構築し、適切に措置
- 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6 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