

平成26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～

【構成】

第1章 消費者の権利の尊重	第1 消費生活施策の総合調整
	第2 消費者苦情等の処理及び消費者被害の救済
	第3 公正な消費者取引の確保
	第4 消費者の安全・安心の確保
	第5 消費者意見の反映
第2章 消費者の自立の支援	第1 消費者教育の推進
	第2 消費者啓発・情報提供の推進
	第3 消費者団体との連携、活動の促進

第1章 消費者の権利の尊重

第1 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）

- 平成26年6月 「北海道消費生活基本計画」の改定について諮問、計画改定検討部会を設置
消費生活関連施策推進状況等年次報告
- 平成27年2月 答申案についての部会報告
「北海道消費生活基本計画」について答申

2 関係機関等との連絡会議の運営等

- 庁内関係部局等で構成する消費生活安定会議幹事会の食品安全部会において、食品表示や食品衛生の通報等に関する情報の共有

第2 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の充実（条例第24条）

- 有資格相談員を道立消費生活センターに12名配置
- 高度な専門的知識を要する苦情相談に弁護士等の専門家の助言を受けて適切に対応

2 市町村における苦情相談処理への支援

- 苦情相談対応支援（市町村からの相談に応じる専用電話回線の設置等）
- 相談員の人材育成（各種研修等）
- 消費生活に係る情報提供（注意喚起情報や消費者事故情報等）

3 相談等の処理に当たって取り組む事項

(1) 取組事項

- 全国消費生活情報ネットワーク・システムに蓄積されている消費生活相談情報を活用し、迅速かつ適切な相談業務を実施
- 24時間受付可能な電子メールによる相談及び土曜日に特別相談を実施

(2) 苦情相談内容

ア 消費生活相談件数（北海道立消費生活センター受付）

区 分	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
相談受付件数	7,819	7,305	6,596	5,680	5,918	5,887
うち苦情件数	6,856	6,423	5,843	5,159	5,387	5,366

イ 主な苦情相談内容

項 目	件数		主 な 内 容	
	H26	H25		
商 品 役 務	食料品	426件	555件	健康食品の契約・解約や販売方法、野菜・海藻等の安全・衛生
	教養・娯楽品	421件	417件	PC・PC関連商品等の契約・解約、品質・機能、
	住居品	273件	286件	布団類、食器・台所用品などに係る契約・解約、販売方法
	運輸・通信サービス	1,547件	1,289件	携帯電話等の契約・解約、携帯・PCを用いた有料サイトなど情報提供サービスに係る不当請求等の契約・解約、販売方法
	レンタル・リース・貸借	456件	500件	賃貸アパート等集合住宅や戸建住宅などの契約・解約
金融・保険サービス	389件	454件	未公開株等の金融関連商品に係る契約・解約	

(3) 商品テスト

区 分	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
相談受付件数(苦情・問合せ)	560	551	462	431	394	462
うち商品テスト件数	217	224	192	204	196	196

(4) 消費者被害防止のためのネットワークづくり

- ・北海道消費者被害防止ネットワーク

構成員：道立消費生活センター、社会福祉関係団体、学校関係団体、関係行政機関等

(5) 北海道警察における相談

- ・北海道警察本部及び各方面本部（函館・旭川・釧路・北見）に相談センターを設置

4 消費者被害の救済

(1) 北海道苦情処理委員会の運営

(2) 適格消費者団体への情報提供

特定非営利法人消費者支援ネット北海道、公益社団法人全国消費生活相談員協会との覚書に基づき、消費者被害救済のための相談情報を提供

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

庁内の苦情相談専用フリーダイヤルにて、専門の貸金業相談員で対応

- ・受付件数407件

（貸金業登録確認照会127件、多重債務整理等相談18件、苦情3件、その他259件）

第3 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
- (2) 適正な規格、表示等の基準等の施行
- (3) 不当な表示の禁止等

1 商品等の表示等の適正化	
JAS法に基づく指示	2件
JAS法に基づく指導	120件
景品表示法に基づく注意 (うち食品表示監視員の調査対象)	69件 (59件)

2 不当な取引方法の禁止

- (1) 特定商取引法の執行、
不当な取引方法に関する規制
- (2) 貸金業者への規制
- (3) 宅建業者への監督指導

2 不当な取引方法の禁止	
特定商取引法に基づく業務停止命令・公表	4件
” 業務改善指示・公表	1件
特定商取引法及び条例に基づく行政指導	57件
条例に基づく勧告・情報提供	5件
条例に基づく事業者名等の情報提供(重大被害防止措置)	1件
” (勧告に従わなかった事業者)	1件
” (道の調査妨害)	4件

第4 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
- (2) インターネット及びホームページ等を活用した情報の提供及び共有

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
- (2) トレーサビリティ制度の導入・促進
- (3) 食の安全に関するリスクコミュニケーション
- (4) 食の安全安心に係る道民からの申出に関する措置及び情報の共有

3 価格安定対策（条例第18条、第20条）

※平成26年消費者物価指数：104.2（H22=100）

〔上昇率の高い品目：生鮮魚介(12.9%)、電気代(10.9%)〕

- (1) 物価に関する情報収集・提供、啓発
 - ・消費生活モニター（委嘱人数：300人）により、選定商品等（52品目）について、価格動向や需給状況の調査・監視を毎月実施・情報提供
- (2) 生鮮食料品等の安定供給
 - ・生鮮食品の流通の円滑化と価格の安定等を図る（一社）北海道市場協会に対する助成
 - ・家庭用灯油、家庭用液化石油ガスについて価格動向調査を実施
- (3) 年末年始の物価等対策
 - ・生鮮食品等の量の確保と価格の安定について、関係業界へ要請

第5 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）
- 2 消費生活地域協議会の開催（条例第32条）
 - ・4 振興局で開催
- 3 道立消費生活センターの施設利用アンケートの実施

〈消費生活地域協議会〉

振興局	主な内容
日高	食品の表示について
檜山	インターネットトラブル
留萌	食品表示について
十勝	消費者行政活性化事業等の進め方

第2章 消費者の自立の支援

第1 消費者教育の推進

- 1 学校における消費者教育
 - ・効率的・効果的な消費者教育を実践するための教員指導
 - ・「消費者教育推進のための調査研究事業(国)」指定校の成果について普及・活用促進

2 地域における消費者教育

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		16	11	36	3	3	69
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	—
	人数	3,385	430	2,198	94	111	6,218

第2 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
 - (2) 消費者教育の普及啓発（若年者向けの啓発リーフレットの作成及び配布）
 - (3) 資源リサイクルの推進（3R推進フェア、3Rキャンペーン等による普及啓発）
 - (4) 金融広報の推進（悪質金融業者からの被害防止等について金融講習会で講義）
 - (5) 愛食運動（「地産地消」、「食育」を総合的に推進する運動）

第3 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

消費生活リーダー養成講座等を実施する（一社）北海道消費者協会に助成

 - ・消費者の自主的な組織活動の核となるリーダー養成講座（30日間、修了者数：18名）
- 2 消費生活協同組合の活動の促進