

平成30年度第1回

北海道消費者苦情処理委員会

議事録

日時：平成30年11月14日（水）14:00～

場所：道庁別館 8階会議室

平成 30 年度第 1 回北海道消費苦情処理委員会議事録

日時：平成 30 年 11 月 14 日（水）14:00～

会場：道庁別館 8 階会議室

1 開会

2 挨拶

北海道環境生活部くらし安全局長

3 議事

(2) 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

會澤委員長 ○ それでは、ただ今より議事に入ります。次第 3 議事（1）については、非公開となりますことから、最後にすることといたしまして、まず 3 議題（2）「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」、事務局より説明をお願いします。

朝倉主査 ○ それでは、資料 2 により、御説明いたします。
【資料 2 に基づき説明】

會澤委員長 ○ ただ今の説明につきまして、何か御質問等はございませんか。

西委員 ○ 消費者教育の推進ということについて質問させていただきたいのですが、これはどういった方々が担われていて、どういったところにアプローチされているのか。例えば、学生向けであれば高校等の北海道が所管される部署にアプローチされているのか、それとももっと広く違った手段でアプローチされているのか。

蝦名主幹 ○ 消費者教育の推進に当たりまして、一般社団法人北海道消費者協会に事業を委託させていただいているところです。

ただ今、西委員からお話がありました若年者の消費者教育という観点から、学校への訪問講座について取り組んでいるところです。北海道教育委員会の協力を得ながら、全道の学校にこのような取組があるのだけれども、それについての希望はないかということを確認した上で、年間 50 校ほどの小中高校にお邪魔して、消費者教育を進めているという状況です。

そのほか、北海道立消費生活センターの機能として、消費者教育における来所者の要望による消費者教育や年 8 回程度セミナーの開催を予定しており、参加者を募っているという状況にあります。

- 西委員 ○ ありがとうございます。
- 會澤委員長 ○ よろしいでしょうか。
- 小林委員 ○ 資料2「年次報告書の概要」1ページ、3相談等の処理に当たって取り組んだ事項として、地域消費者被害防止ネットワーク設立の市町村等への働きかけ（平成29年度は3地域に設立し、計68地域に設立した）とありますが、設立後に休眠状態に陥っていないか、実際にどのような活動をされているのかといったフォローアップはどのようにされているのでしょうか。
- 蝦名主幹 ○ 小林委員から御指摘のとおり、平成28年度の調査において休眠状態に陥っているネットワークが存在していることを確認しております。その休眠しているネットワークの活動が活発化するよう、特に活動が活性化しているネットワークの事例等の情報等を得ながら、休眠ネットワークに情報提供をするほか、直接お邪魔して呼びかけをしているという状況です。
- このネットワークの設置促進につきましても、消費者協会に委託をしておりますが、本年度につきましても、私ども消費者安全課も一緒になりまして、先般北広島市役所にお邪魔して、ネットワークの設置促進について、働きかけをさせていただいているところです。今年度にあっては、残念ながら設立が決まっているところまでは至ってない状況ですが、今後も2町ほど私どもも一緒になって働きかけを行うということを予定しているところであります。
- 會澤委員長 ○ よろしいでしょうか。ほかにいかがでしょうか。
- 星原委員 ○ 2ページ目の第2、不当な取引方法の禁止のところ、平成28年から平成29年にかけて、件数がかなり増えているのですがこの増えた要因は何でしょうか。規制について、かなり厳しく取り組まれたというような事情があるのでしょうか。
- 嶋本主幹 ○ 平成28年から平成29年にかけて、行政処分の件数が1件から4件になっていますが、これは業務停止命令と指示を同時に行なっておりますので、実質的には2事業者でございます。行政指導に関しましては、21件から30件と約1.5倍となりましたが、何が大きく変わったのかと申しますと、法律が何か変わったというよりも職員の経験値が上がりました、スムーズな行政指導なり処分ができるようになった、

というのが一番大きなところだと思います。

- 星原委員 ○ 経験を積まれたということですがけれども、担当された事例について、引き継げるような体制などはございますか。
- 嶋本主幹 ○ 私は前職が消費者庁の取引対策課でして、まさに特定商取引法の事務を経験しておりました。当グループには、私の前にも消費者庁に行っていた者が在籍しておりまして、平成 29 年度は私も含め、二人になったということでございます。調査は担当してすぐできるかといふとなかなか難しいところがございます。特に処分に至っては、細かい調査が必要なものですから、経験が大事というふうに考えております。
- 現在も消費者庁の取引対策課には一人派遣しておりまして、その者もいずれ戻ってくるだろうということで、体制は維持できるものと考えております。
- 星原委員 ○ 経験値のあることは、慣れている方が経験・業務を引き継がないと、その人が外れた途端に件数が減ってしまうということもございます。引き継ぐ体制を作っていただければと思います。
- 會澤委員長 ○ よろしいでしょうか
- 小林委員 ○ 今の質問に関連して、どうしてお二人の体制が整っていたのに、その一人の方は異動になってしまわれたのでしょうか。というのも、星原委員がおっしゃったように空白期間が怖いのです。新しい方が消費者庁から戻ってくるまで、ずっと嶋本さんにいていただけののでしょうか。
- 嶋本主幹 ○ 道では、消費者庁の取引対策課に継続して職員を派遣しておりまして、戻ってきた職員が私どものグループに配属されることが続いておりますが、今後どうなるかということについては不明な点もございます。
- 小林委員 ○ そのためにも、マニュアルなどを作って、引き継げるような体制といふのはできているのでしょうか
- 嶋本主幹 ○ 特定商取引法の執行のマニュアルというものはございません。例えば、消費者や事業者から話を聞くといふのは、マニュアルのとおりには聞けば話してくれるものでもないもので、たくさん事業者と話したり、

対応したりして経験を積むということが重要になってきます。

ただ、マニュアル化して何らかの知識をつなげていくということは考えており、作業はさせていただいております。

- 小林委員 ○ マニュアル化が難しければ難しいほど、人が異動することによって能率が、がたっと落ちてしまいます。そうなると、何の意味もなくなってしまいます。是非、本日の議事録に残していただきたいのですが、経験値のある方を綺麗に配置していただいて、絶対に切れ目のないようにしていただきたいです。
- 會澤委員長 ○ 他にいかがでしょうか
- 高橋委員 ○ 今のことに関連してですが、2年ほど前でしょうか、道による消費者被害防止のための調査結果をお聞きした時に、市町村の消費者行政担当部門の実態は芳しくなかったと記憶しています。消費者問題にきっちりと対策を取っていく上で、やはり適材適所、そして、何と言っても情熱だと当時の発表者の方はおっしゃっておりました。先ほど、消費者教育のお話もありましたけれども、「消費生活相談員・見守り関係者双方が互いの職務に関する知識を習得する研修等機会の提供」の質問項目で、「そのような研修等の機会はいずれも提供されておらず、今後ともそのような機会の提供予定はない」と半数以上が答えていたと思います。なぜ必要だと思わないのか、非常に疑問だったのです。そういう部署にいるからには、必要だと考えるのが普通なのではないかと思うのですが。北海道内の消費者行政を担う方々のそういった意識というのが、非常に低かったのが印象的でした。
- 戻りますと、不当な取引方法の禁止について、平成28年度と平成29年度を比較して、というお話がありましたけれども、最近はインターネットを通じての被害や苦情も非常に多くなっています。インターネットと特定商取引法、これは密接な関係がございます。景品表示法の適正化ということでも色々出てきますけれども、公正取引委員会と道の消費者安全課で、それぞれの情報を密に交換していないと、なかなか消費者施策が取れないと思うのですけれども、その辺りの関連・連携というのは、どうなっているのでしょうか。
- 嶋本主幹 ○ 道のセンターを含め、市町村のセンターから、このような相談があった、このような違反が疑われる事業者があった、あるいは全く交渉にも応じてくれない事業者がいるとの相談がありましたという情報提供は常にいただいております。それに基づいて、私どもは何らかの法律・条例に基づいて措置・指導可能な事業者を見極めて、調査を行う

という対応を取らせていただいております。

また、警察からも情報提供はございまして、警察は刑事事件の捜査をするのですけれども、そこに至らないような、警察では捜査が難しいケースなどについて、情報交換を頻繁に行っております。

このほか、北海道経済産業局も特商法の調査権限を持っておりますので、そちらと道と道立のセンターとの間で、定期的に会合を開き、調査の対象となる事業者の掘り起こしについて、情報交換をさせていただいております。

札幌市につきましても、定期的ではないのですけれども、個別に情報交換を行っております。

地方の小さいセンターについては、なかなか苦情件数が蓄積されない、札幌まで遠いということもございまして、情報提供は確かに少ないということはあるかもしれません。ただ、釧路や帯広といった主要な都市については、情報提供は比較的あるものと考えております。

高橋委員

○ どういった事業者に頼もうかというときに、インターネットを利用する方が増えていますよね。紹介サイトを見て、消費者が非常に有利だと思って申し込む、景品表示法の優良誤認に該当することも多いと思うのです。

そこで、公正取引委員会との情報交換がどうなっているのかという部分が気になる場所ですけれどもどうでしょうか。

早川主幹

○ 公正取引委員会とは、定期的ではないですけれども、頻繁に電話あるいは事務所の方を直接訪問いたしまして、今このような事案を抱えているというようなことを情報交換しています。あるいは、法令の解釈の部分についても、個人的な見解でいいのでお聞かせ願いたい、といったやりとりはかねてから継続して行っているところです。

高橋委員

○ ありがとうございます

會澤委員長

○ ほかに何かございませんか。

西委員

○ 先ほど高橋委員から、消費者行政の意識という観点からお話があったので、私からも付言させていただきます。消費者教育については、成年年齢の引下げが問題になっていると思います。是非とも、そういったところを踏まえて、学校教育の現場での消費者教育を推進していただきたいと思います。

(2) 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

- 會澤委員長 ○ よろしければ、議題の(2)については以上にさせていただきます、引き続き3議事の(3)「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」、事務局より説明をお願いします。
- 早川主幹 ○ それでは、資料3により、御説明します。
嶋本主幹 【資料3に基づき説明】
- 會澤委員長 ○ ありがとうございます。ただ今の報告につきまして、何か御質問等はありませんか。
- 北條委員 ○ 資料4ページの〈平成29年度における法又は条例に基づく措置〉の中で、3の株式会社エベレストと4の東洋設備の所在地が同じように見えるのですけれども、両者の関係はどうなのでしょう。
- 嶋本主幹 ○ 仲間ではないかという疑いがあり、調査しておりました。ただ、明確に証拠があるわけではないので、それぞれ別の事業体として公表しております。
- 會澤委員長 ○ ほかはいかがでしょうか。
- 小林委員 ○ 特定商取引法・北海道消費生活条例に基づく措置について、昨年と数字的には同じでも、HOME配管と株式会社エベレストと東洋設備という仲間グループがメインかな、という印象を少し受けてしまったのです。
指示とか業務停止命令とか、措置に踏み出すにはそれなりの証拠もなければならぬし、その前にはまず調査もしなければならぬ。段取りがあるのは分かるのですけれども、もっといろいろな被害があるとの情報は入っております、まず、どういう観点でそういった情報が取捨選択されて、行政が動けるのか動けないのか、そういった辺りを教えていただければと思います。こういうところがあれば、自分達も動きやすいし処分もできるのに、という改善点等ございましたら教えてください。
- 嶋本主幹 ○ 調査対象をどのように選んでいるか、ということについてはなかなかお伝えできない部分でございます、回答を控えさせていただきます。いろいろな苦情相談がセンター等に入りますことを承知しておりますし、もちろん全ての悪質業者を処分できればよろしいのかもしれ

ませんが、なかなか人員の問題もごございますので、全部処分できるわけではありません。

苦勞するといいますか、例えば、認知症の方の苦情相談は、相談があったとしても具体的なお話ができない、被害に遭われても自らそれを証明することのできない方もいらっしゃるって、苦情があったとしてもそういうケースはなかなか調査が難しいというのが現実にごございます。また、相談者にお話を聞かせて欲しいという協力をお願いをしても断られるというケースはかなりありまして、事業者から嫌がらせを受けるのではないか、あるいは思い出したくない、面倒くさい、そういった事情から被害者からの協力も得られないということがございます。逆に言うと、そういうものが全て得られたものが処分として出てくるということでごございます。

小林委員

○ もう1点、警察で逮捕されているという事例を御紹介していただいて、そういえばこれは新聞記事で見たなと思い出していたところなのですけれども、これ以外のケース、先ほどHOME配管と株式会社エベレストと東洋設備について、実は仲間なんじゃないかという話がありました。それが証拠で立証できるレベルと、常識的に明らかであるというレベルは違いますが、私たちからすれば明らかですよ。やはり、これは道庁だけでなく警察ともきちんとタイアップをして、特商法違反は刑事罰も入ることが多いので、警察で調査・捜査をすればもっと分かることもあると思うのですが、警察との連携はいかがなさっておりますでしょうか。

嶋本主幹

○ 特定の事案とは限らず、警察とは署レベルを含めまして、情報交換して連携をとっているところでごございます。

あと、個別の事案に関しまして、警察の捜査があるのかないのかということにはついては、大変申し訳ないのですけれども、ここではお答えできないものでございます。警察でも私どもの調査と並行して行っているというケースもございまして、そこはお互いに干渉しないように、警察と調整が必要な場合もあります。

小林委員

○ 干渉しないようにではなくて、連携するようにはしていただければと思います。特に、先ほどお話のあった認知症の方々の事案はこれからもっともっと増えていくと思います。被害に気づいたときには、もう取り返しがつかないぐらい財産を奪われているケースが多いです。先ほどのネットワークの設立や維持とも、これは関連してくることで、一人暮らしの方をいきなり知らない人が訪ねて行って、被害についてお話聞かせてくださいと言っても無理な話です。それが、普段から地

域のネットワークができていれば、すぐに被害に気づいて聞き取ってあげられて、行政処分にもつながっていきます。まさに今のお話を聞けば聞くほど、連携が大事であると思います。

しかも今、署レベルでというお話がありましたけれども、署レベルで連携ができていても現場で連携ができていなければ、なかなかスムーズに話がいきません。省庁間で縦割りになるのはどこの組織も同じなので、いきなりというのは難しいというのは分かります。そこで、せっかく北海道には安全確保地域協議会があって、もちろん警察もメンバーとして入っているのですから、そういった組織をもっと利用してほしいと思います。その中で、現場レベル担当者レベルで意思疎通がスムーズにできていれば、認知症のおじいちゃんおばあちゃんのケースでも、もっともっと行政処分につながるのではないかと思いますので、どうぞこれからも頑張ってください。よろしくお願いします。

會澤委員長 ○ ほかはいかがでしょうか。

それでは議事（３）は以上とさせていただきます、議事（１）に戻りたいと思います。

（１）「シロアリ駆除契約に係る苦情事案」処理結果報告書について

會澤委員長 ○ 本年２月２１日付けで当委員会に付託されました「シロアリ駆除契約に係る苦情事案」について、担当委員において、あっせん・調停を行いましたので、その処理した経過及び結果につきまして、私から御説明させていただきたいと思います。

なお、この報告事項に係る説明及び質疑につきましては、北海道消費者苦情処理委員会運営要領第３の規定によりまして、非公開とさせていただきます。

「この部分は、苦情事案の付託案件の内容に係る部分であることから、北海道消費者苦情処理委員会運営要領第３に基づき非公開とする。」

４ その他

會澤委員長 ○ 本日用意しました議題は以上ですけれども、ほかに何かこの場で議論する点はございますか。

會澤委員長 ○ よろしいでしょうか。

よろしければ、以上で、本日予定された議事につきましては全て終了したということで、事務局にお返ししたいと思います。

5 閉 会
蝦名主幹

- それでは、以上をもちまして、平成 30 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。どうもありがとうございました。