

「平成30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

この報告書は、道民の消費生活に関して講じた施策の状況等について報告するもの。

第1章 消費者の権利の尊重

第1 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

- 道立消費生活センターに有資格相談員を12名配置し、消費者の苦情相談等に対応
- 相談件数（道立消費生活センター受付）

区 分	30年度	前年度比
相談受付件数	6, 188	+ 105
うち苦情件数	5, 183	+ 98

- 主な相談内容

項 目	件数		主 な 内 容	
	H29	H30		
商 品 役	商品一般	744件	800件	公的機関と誤認させる架空請求、販売方法等
	食料品	464件	429件	健康食品の契約・解約、菓子類等の品質の安全・衛生等
	教養娯楽品	434件	415件	新聞の契約・解約、電話機等の品質・機能や契約・解約等
務	運輸・通信サービス	1,496件	1,320件	有料サイト等に係る不当請求、移动通信サービスやインターネット通信サービスの契約・解約、販売方法等
	レンタル・リース・貸借	422件	469件	集合住宅等の契約・解約や価格・料金等
	金融・保険サービス	294件	377件	サラ金や投資商品、生命保険等の契約・解約や販売方法等

2 市町村における苦情相談処理への支援

- 道立消費生活センターに市町村から寄せられた苦情処理の照会等への助言
- 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

3 相談等の処理に当たって取り組んだ事項

- 電子メールでの24時間相談受付や年齢や障がいなどの特性に応じた関係機関との連携強化
- 商品テストを実施し、製品に起因する事故等の事業者等への改善の申し入れ

商品の安全性・性能に関する相談件数	382	改善申し入れ件数
うち商品テスト実施数	180	5

- 消費者被害の未然防止に向け、被害情報等の伝達などを行う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30年度：1地域に設立、計69地域に設立)

4 消費者被害の救済

- 消費者からの苦情の解決に向けて、1件を北海道消費者苦情処理委員会へ付託し、あっせん等に向けた調査等を実施
- 適格消費者団体と消費者被害救済のための行政措置情報等について情報交換を実施

5 多重債務対策の推進

- 専門の貸金業相談員の配置、苦情相談専用フリーダイヤル等に寄せられた相談への対応
(受付件数 218件)

第2 公正な消費者取引の確保

1 商品等の表示等の適正化

- 関係法令等に基づく調査、指導等による表示の適正化の推進
- 関係事業者・団体等を対象とした「食の安全・安心セミナー」の開催による普及啓発

区 分	H29	H30
食品表示法に基づく指導	108件	117件
景品表示法に基づく措置命令	1件	0件
景品表示法に基づく指導	17件	20件
「食の安全・安心セミナー」の開催	8カ所	6カ所

2 不当な取引方法の禁止

- 関係法令の厳正な執行など不当な取引方法の規制による消費者取引の適正化

区 分	H29	H30
特定商取引法に基づく業務停止命令・指示等	4件	3件
条例に基づく勧告・事業者名等の公表	5件	6件
特定商取引法及び条例に基づく行政指導	30件	37件

第3 消費者の安全・安心の確保

- 生活用品事故等の情報をメーリングリスト等により提供し、関係者間での情報共有を促進
- 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4 消費者意見の反映

- 消費生活地域協議会を開催し、地域の消費者団体等から意見聴取

第2章 消費者の自立の支援

第1 消費者教育の推進

- 児童・生徒から高齢者まで、様々な年齢層を対象に生活に必要な知識の普及や最新情報を提供するセミナー・講座を開催

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	18	10	41	5	3	77	
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等	—
	人数	1,259	484	2,744	148	34	4,669

第2 消費者啓発・情報提供の推進

- ホームページやメールマガジン等による消費生活に関する情報提供
- 未成年者や高齢者など消費者の特性に応じた啓発資料の作成・配布
- 3R推進フェア、3Rキャンペーン等の普及啓発を通じた資源リサイクルの推進
- 「地産地消」、「食育」等を総合的に推進する愛食運動の展開

第3 消費者団体との連携、活動の促進

- (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

組織活動の核となる消費生活リーダーの養成講座	20日間	修了者	10名
消費者問題学習会	2回	参加者	69名

第3章 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などについて意見交換



平成 3 0 年度
消費生活関連施策推進状況等に
関する年次況報告書

令和 元 年 1 0 月
北 海 道

目 次

第1章 消費者の権利の尊重

第1	消費者苦情等の処理及び消費者被害の救済	1
1	道における苦情相談処理体制の充実	
2	市町村における苦情相談処理への支援	
3	相談等の処理に当たって取り組んだ事項	
4	消費者被害の救済	
5	多重債務対策の推進	
第2	公正な消費者取引の確保	5
1	商品等の表示等の適正化	
2	不当な取引方法の禁止	
第3	消費者の安全・安心の確保	6
1	消費者事故情報等の収集・共有・周知	
2	食の安全・安心の確保	
3	価格安定対策	
第4	消費者意見の反映	11
1	消費生活モニターの配置	
2	消費生活地域協議会の開催	
3	道立消費生活センターの利用者満足度調査の実施	

第2章 消費者の自立の支援

第1	消費者教育の推進	12
1	学校における消費者教育	
2	地域における消費者教育	
3	消費者教育の担い手の育成等	
第2	消費者啓発・情報提供の推進	13
1	消費生活に関する啓発・情報提供	
第3	消費者団体との連携、活動の促進	14
1	消費者団体活動への支援	
2	消費生活協同組合の活動の促進	

第3章 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
- 2 関係機関等との連絡会議の運営等

指標項目別施策推進状況	15
-------------	----

資料	20
----	----

第1章 消費者の権利の尊重

第1 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（条例第23条、第24条、第33条、第34条、第35条）

多様化・複雑化する苦情相談に対応するため、道立消費生活センターに消費生活専門相談員（（独法）国民生活センター認定）等の資格を有する相談員を12名配置し、電話、面談及び電子メール等による相談に対処するとともに、高度な専門的知識を必要とする苦情相談には、弁護士、建築士、臨床心理士などの専門家から助言を受け消費者被害の救済に努めました。

また、（独法）国民生活センターが実施する研修会に相談員を派遣し、資質の向上に努めました。

なお、道立消費生活センターの管理は地方自治法の規定に基づく指定管理者制度により実施しており、平成30年度からの4年間は、（一社）北海道消費者協会が、指定管理者となっています。

平成30年度において、道立消費生活センターが受け付けた消費生活相談件数は、6,188件となっており、このうち苦情相談が5,183件（全体の83.8%）となっています。

これは、平成29年度と比べ、受付件数は105件（1.7%）増加、苦情相談は98件（1.9%）増加しました。

平成30年度消費生活相談の主な内容

項 目	件 数		主 な 内 容	
	H29	H30		
商 品	商品一般	744件	800件	公的機関と誤認させる架空請求、販売方法等
	食料品	464件	429件	健康食品の契約・解約、菓子類等の品質の安全・衛生等
	教養娯楽品	434件	415件	新聞の契約・解約、電話機等の品質・機能や契約・解約等
役 務	運輸・通信サービス	1,496件	1,320件	有料サイト等に係る不当請求、移動通信サービスやインターネット通信サービスの契約・解約、販売方法等
	レンタル・リース・貸借	422件	469件	集合住宅等の契約・解約や価格・料金等
	金融・保険サービス	294件	377件	サラ金や投資商品、生命保険等の契約・解約や販売方法等

2 市町村における苦情相談処理への支援

道立消費生活センターに市町村専用電話を2回線設置し、市町村からの苦情相談処理に関する照会や問合せに対応するとともに、地域の実情を踏まえたきめ細やかな対応をするため、相談員の地区別担当制を導入しています。

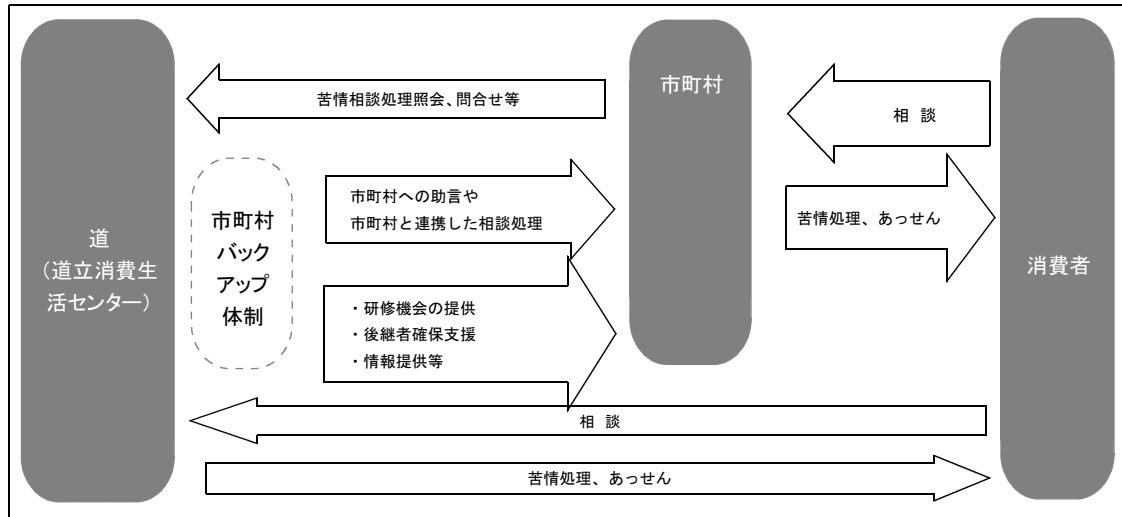
市町村相談員等の人材育成については、経験別、地域別の研修を実施したほか、道立消費生活センターの相談員を派遣し、市町村の苦情相談処理に関する現地支援や市町村の実情に沿った現地研修などを実施しました。

また、消費者行政関係者による「消費者行政メーリングリスト」（※）により、注意喚起情報や「行政措置等に関する情報」などの各種情報交換を行ったほか、市町村における相談員を確保するため「消費生活相談員人材バンク」を活用し、人材情報の提供を行いました。

※消費者行政メーリングリスト

電子メールを活用し、行政や警察、消費生活センター等の関係機関の職員間で、消費生活相談窓口における消費者苦情や行政措置等に関する情報等に関する情報交換を行うシステム。

○ 道及び市町村の関係(概略図)



道内の市町村は、国の交付金を活用し、消費生活センターの整備・拡充や消費生活相談員等の資質向上などに取り組んでいるほか、複数の市町村による広域相談体制を整備する動きが見られています。

○ 広域相談体制の整備状況

実施年月日	地区名	参加市町村	
H18.4.1	富良野地区	富良野市、上富良野町、中富良野町、南富良野町、占冠村	5
H20.3.31	釧路地区	釧路市、釧路町、厚岸町、浜中町、標茶町、弟子屈町、鶴居村、白糠町	8
H22.4.1	中空知地区	滝川市、奈井江町、浦臼町、新十津川町、雨竜町、歌志内市	6
	岩内地区	岩内町、島牧村、寿都町、共和町、泊村、神恵内村	6
	ようてい地区	ニセコ町、黒松内町、蘭越町、真狩村、留寿都村、喜茂別町、京極町	7
H23.4.1	南空知地区	栗山町、南幌町、由仁町、長沼町	4
	小樽・北しりべし地区	小樽市、積丹町、古平町、仁木町、余市町、赤井川村	6
	上川中部地区	旭川市、鷹栖町、東神楽町、当麻町、比布町、愛別町、上川町、東川町	8
	上川北部(士別)地区	士別市、和寒町、剣淵町、幌加内町	4
	音更地区	音更町、土幌町	2
H23.9.1	北空知地区	深川市、秩父別町、妹背牛町、北竜町、沼田町	5
H24.4.1	渡島地区	函館市、北斗市、松前町、福島町、知内町、木古内町、七飯町、鹿部町、森町、八雲町、長万部町	11
	宗谷地区	稚内市、猿払村、浜頓別町、中頓別町、枝幸町、豊富町、礼文町、利尻町、利尻富士町、幌延町	10
	根室地区	根室市、別海町、中標津町、標津町、羅臼町	5
H25.4.1	名寄地区	名寄市、下川町、美深町、音威子府村、中川町	5
H28.4.1	美幌地区	美幌町、津別町	2
H29.4.1	北見地区	北見市、訓子府町、置戸町	3
岩見沢市と月形町は岩見沢消費者協会に、江別市と新篠津村は江別消費者協会に、中札内村と更別村は中札内消費者協会に相談業務を委託しており、実質的な広域連携体制により運用されている。			6
合 計			103

3 相談等の処理に当たって取り組んだ事項

(1) 消費生活相談窓口での取組

(独法) 国民生活センターが運営・管理する全国消費生活情報ネットワーク・システム (PIO-NET) に蓄積されている全国の消費生活相談情報を活用し、迅速かつ適切な相談業務を行いました。

また、相談受付時間内に相談することが困難な消費者のため、24時間受付可能な電子メールによる相談に平成30年度は152件対応するとともに、休館日である土曜日に「儲け話トラブル (投資・ネットビジネス・仮想通貨)」、「住宅トラブル」をテーマとした特別相談を各1回実施しました。

さらに、高齢者や障がい者等の消費生活相談に当たっては、市町村の地域包括支援センターや相談支援窓口などの関係機関と連携し、消費者の年齢や障がいの特性などに配慮した相談対応に努めるとともに、消費者被害の未然防止を図るため関係機関との情報共有化を図りました。

(2) 商品テスト

道立消費生活センターにおいては、商品の安全や性能などに関する苦情や問合せに応じており、原因究明に必要なテストや専門技術相談に対応するとともに、消費生活相談で問合せの多い商品や関心の高い商品を買上げ、安全性や品質、性能などの試買テスト (買上げ試験) をしています。

平成30年度の相談受付件数382件のうちテストを実施したものは180件 (47.1%)、専門・技術的な回答を行ったものが202件 (52.9%) でした。

商品別のテストの実施状況を品目別で見ると、食料品86件 (22.5%)、教養娯楽品82件 (21.5%)、被服品75件 (19.6%)、住居品67件 (17.5%) の順となっています。

また、受け付けた相談382件のうち、危害・危険及び拡大損害に関するものは8件で、うち教養娯楽品が4件、住居品が2件、車両・乗り物が1件、土地・建物・設備が1件でした。教養娯楽品は芝刈り機の発火による火災、スマートフォンの発火によるやけど、ポータブルオーディオの爆発、EMSベルトによるやけど、住居品では、スライサーの刃欠け、水素水生成器のタンクの破裂、車両・乗り物では、中古自動車の炎上、設備では、電気温水器の焼損でした。

なお、製品に起因する事故や問題のあった5件の商品については、事業者に対し改善の申し入れを行いました。

このほか、消費者の安全と安心をより一層確保するため、(独法) 国民生活センターから貸与された放射性物質のスクリーニング検査機器を道立消費生活センターに配置し、依頼のあった食料品のテストを実施しました。

平成30年度 商品別のテストの実施状況

区分	食料品	住居品	光熱水品	被服品	保健衛生品	教養娯楽品	車両・乗り物	土地建物設備	他の商品	合計
テスト	49	22	4	50	17	35	1	2	1	180
専門技術相談	37	45	4	25	7	47	20	15	2	202
件数	86	67	8	75	24	82	21	17	2	382
(%)	(22.5)	(17.5)	(2.1)	(19.6)	(6.3)	(21.5)	(5.5)	(4.5)	(0.5)	(100)

平成30年度 試買テスト実施状況

商品別分類	品名等	銘柄数	テスト項目	実施期間
食料品	炭酸飲料のカフェイン	17	カフェイン、表示	H30.4~H30.6
繊維	はっ水加工繊維製品	11	はっ水性、繊維側面形状、表示	H30.5~H30.8
雑貨	自動車用ライトの品質	11	照度、照射範囲、照度保持時間、 照度変化、充電容量・時間	H30.6~H30.8
家庭機器	加湿器のタイプ別特性	7	加湿量、消費電力、加湿効率、表示	H30.10~H31.3

(3) 消費者被害防止のためのネットワークづくり

平成15年12月に道立消費生活センターを中心に、社会福祉関係団体、学校関係団体などの各種関係団体及び関係行政機関を構成員として設立された「北海道消費者被害防止ネットワーク」を、平成28年4月より消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会として位置付けました。

消費者被害を未然に防止するため、「ネットワークニュース」などにより、消費者被害情報を随時提供しているほか、定例会議にて各構成機関・団体相互から取組事例について報告いただき、相互の情報共有を図っています。

また、地域における消費者被害の未然防止に向け、被害情報の共有等を主な活動とする、地域消費者被害防止ネットワークの設立を市町村等に対し働きかけており、平成30年度は新たに恵庭市で設立され、平成31年3月末現在では69地域に設立されています。

(4) 北海道警察における相談

平成30年は、北海道警察本部及び各方面本部（函館・旭川・釧路・北見）の相談センターや全道の警察署などに、振り込め詐欺や、ヤミ金、悪質商法など消費者が不安に感じる相談が、12,439件ありました。そのうち、振り込め詐欺の相談は11,013件で、前年に比べると、3,663件増加し、ヤミ金、悪質商法などの相談は1,426件で、前年に比べると、486件減少しました。

4 消費者被害の救済

(1) 北海道苦情処理委員会の運営（条例第43条）

北海道消費者苦情処理委員会は、消費者の苦情を適切・迅速に処理するため、あっせん又は調停を行う機関として設置しており、平成30年度は、昨年度に知事が付託をした1件の苦情事案について、調停が行われ解決されました。

また、被害を受けた消費者が訴訟を提起する場合、必要な資金の貸付に当たり、同委員会の意見を聴くこととされていますが、該当する事案はありませんでした。

(2) 適格消費者団体との情報提供

消費者契約法に基づく適格消費者団体への情報提供について、特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道と消費者被害救済のための行政措置情報等について情報交換を行い、同団体が行う差止請求関係業務の効果的運用を通じ、消費者被害の救済に努めました。

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

専門の貸金業相談員を配置するとともに、苦情相談専用フリーダイヤル等に寄せられた貸金業者の業務方法等に係る苦情や債務整理に係る相談等に対応しました。

平成30年度の受付件数は218件（貸金業登録確認照会:111件、多重債務整理等相談:7件、苦情対応:28件、その他:72件）でした。

(2) 北海道多重債務者対策協議会の開催

内閣に設置された多重債務者対策本部が決定した「多重債務問題改善プログラム」を踏まえて、平成19年より北海道多重債務者対策協議会を設置しており、国・道の関係機関及び警察、弁護士会、司法書士会等の関係機関と多重債務相談強化キャンペーン等の取組みについて情報共有を行いました。

(3) 多重債務問題の啓発

新たな多重債務者の発生を予防するとともに、相談窓口の情報を提供するため広く道民に対して啓発事業を実施しました。

新聞広告（道内版1回）、ラジオCM（道内3局 5日間のべ45回）、啓発リーフレットの作成・配付（25,000部 配付先：市町村等251機関）

第2 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（条例第13条）

食品表示に対する消費者の関心が高まっていることから、道では、食品表示法（平成26年度まではJAS法、以下同じ）に基づく食品表示の一層の適正化を図るため、平成14年から食品表示に関する各種情報の受付窓口（食品表示110番）を開設して広く情報を受け付けており、平成30年度は、17件の情報等が寄せられ、食品表示法に関する問合せなどに対応しました。

また、食品表示法に基づき、食品の表示に関して139件の調査を実施し、117事業者について指導を行いました。

さらに、道内の小売店舗等に対する生鮮食品等の表示実態調査の実施を通じ、法の遵守状況等の把握に努めました。

(2) 適正な規格、表示等の基準等の施行（条例第14条）

消費者の商品選択の適正化を図るため、商品及び役務の表示について、「美容料金の店頭表示基準」、「クリーニング料金の店頭表示基準」及び「商品の単位価格等の表示に関する標準」を定め、表示状況の監視等を行っています。

このうち、平成30年度は、クリーニング料金の店頭表示基準について、消費生活モニターによる表示状況の調査を実施しました。（調査店舗数200）

条例第14条及び第16条に基づく消費者保護基準等

- | |
|---------------------------|
| 1 美容料金の店頭表示基準(第14条) |
| 2 クリーニング料金の店頭表示基準(第14条) |
| 3 商品の単位価格等の表示に関する標準(第14条) |
| 4 商品及び役務に係る不当な取引方法(第16条) |

(3) 不当な表示の禁止等（条例第15条の2）

過大な景品類の提供や不当な表示による顧客の誘引を防止するために、景品表示法に基づき、調査・指導を行っています。平成30年度は、道民などから提供を受けた情報を基に調査を実施し、15事業者に対し指導を行ったほか、ホテルのメニュー表示調査を実施し、5事業者に対して指導を行いました。

また、適正な食品表示に向け、事業者の相談等に迅速・適切に対応するため、「景品表示法ホットライン」を開設しました。

札幌市ほか5カ所で「食の安全・安心セミナー」を開催し、食品表示に係る制度の普及啓発に努めました。

2 不当な取引方法の禁止

- (1) 特定商取引法、条例（条例第16条、第17条、第17条の2、第51条）による不当な取引方法の規制

消費者取引の適正化を図るため、特定商取引法及び条例に基づき、事業者情報の受け付け、調査を行い、消費者被害の拡大防止に向けた厳正な措置を行っています。

平成30年度は、特定商取引法に基づき、1事業者に対して業務停止命令及び指示、1事業者に対して指示を行うとともに、事業者名等を公表しました。

また、条例に基づき、2事業者に対して勧告を行うとともに、その内容を情報提供しました。更に、1事業者について重大被害防止措置として事業者名等の情報を提供し、勧告に従わなかった1事業者及び道からの報告の求めに応じなかった3事業者についてもその旨や事業者名等を公表しました。

このほか、37事業者に対して特定商取引法や条例に違反する行為を行わないよう行政指導を行いました。

平成30年度に行った行政措置事案

事業者名等	業種等	措置
「スマイル」こと 漆戸雅彦	訪問販売（寝具、布団リフォーム）	業務停止命令（9か月）・指示・公表 勧告に従わなかった旨の公表
「郷土新報社」こと 山口勲	訪問販売（郷土誌）	指示・公表・勧告・情報提供
「大洋商会」こと 佐藤洋一	訪問販売（消火器）	重大被害防止措置・勧告・情報提供
「リバイバル」こと 山本博隆	訪問販売（寝具）	道からの報告の求めに応じなかった旨の公表
「ジャストメガネ」こと 植田昭二	訪問販売（メガネ）	道からの報告の求めに応じなかった旨の公表
合同会社鷺田商事	訪問販売（排水管洗浄、修理）	道からの報告の求めに応じなかった旨の公表

注：「業務停止命令・指示・公表」は特定商取引法に基づく措置、「勧告・情報提供」、「重大被害防止措置」及び「道からの報告の求めに応じなかった旨の公表」は条例に基づく措置です。

- (2) 貸金業者への指導監督

貸金業者の業務の適正な運営の確保及び資金需要者等の利益の保護を図るため、貸金業法等に基づく指導監督や立入検査を行っています。平成30年度は業務改善命令や業務停止等の行政処分はありませんでした。平成31年3月31日現在、北海道知事登録貸金業者は42業者、みなし貸金業者（廃業等以降も貸付債権が残っている事業者）は148業者になります。

また、無登録で貸金業を営む者に係る関係機関への情報提供を行いました。

他行政庁の登録を詐称する者に関する情報提供（消費者行政メーリングリスト及び道内商工会・商工会議所メーリングリスト）5回、6業者

- (3) 宅建業者への指導監督

宅地建物取引に関する消費者被害を防止するため、宅地建物取引業法に基づき、宅建業者及び取引士に対する指導監督等を行っています。平成30年度は、行政措置として、1事業者に対して業務停止を行いました。

第3 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

消費者を消費者事故から守り被害拡大を防止するため、事故情報の収集体制や注意喚起等の情報提供体制を整備し、重大事故が発生した場合には迅速に対応しています。

ア 消費者事故情報等の収集及び国への通知

道では、消費者安全法第12条に基づく消費者事故等の通知について、各部・局のそれぞれの管下において、事業者が提供する商品・役務・施設、工作物等を使用するなどして、現に、生命または身体等に被害が発生し、死亡等の重大事故等又は消費者事故等が発生した場合には、速やかに当課に連絡することとしており、平成30年度においては、11件の重大消費者事故等について国に通知しました。

イ 消費者事故発生時の対処等

「道民の消費生活の安全確保に係る緊急事態への対処等の基本指針（H22. 4. 1制定）」により、商品又は役務による道民の生命、身体又は財産に重大な危害を及ぼす緊急事態が発生した場合の対処のあり方を定め、関係部局と相互に十分な連絡及び連携を図りつつ、平時から危害情報の収集、分析、評価などを行い、緊急時対応に備えました。

(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

道では、行政や警察、消費生活センター等の関係機関の間において、消費生活相談窓口における消費者苦情や消費生活行政情報のほか、消費者事故等による被害の拡大防止や同種・類似事故の未然防止を図るための様々な情報を共有するため、インターネットを活用した消費者行政メーリングリストを運用しています。

全国から寄せられた事故情報に基づき消費者庁から発表される消費者安全法の「重大事故情報」や消費生活用製品の「重大製品事故情報」などをホームページで周知しているほか、個別の「注意喚起」情報については、消費者行政メーリングリストを活用し、速やかな情報の提供・共有を図っています。

平成30年度は、消費者行政メーリングリストによって、注意喚起や消費生活行政情報など249件の情報交換を行いました。

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

食品衛生法等に基づき、食品の製造施設、販売施設への立入検査を実施するとともに、食品及び添加物の試験検査等を行い、食品衛生上の危害発生の防止に努めました。

(2) トレーサビリティ制度の導入・促進

道では、食品としての安全性を欠く米・米加工品の流通を防止するとともに、産地情報の提供等を促進するため、パンフレットの配布などにより、米トレーサビリティ制度についての普及に努めるとともに、国と連携して、飲食店等への巡回調査等を行いました。

また、北海道のホームページにおいて、冷凍食品や製麺などの加工食品やきのこ、道産水産物に関する道独自のトレーサビリティ導入の手引き、国の食品トレーサビリティ実践的マニュアル等の情報を提供し、トレーサビリティシステムの普及に努めました。

(3) 食の安全に関するリスクコミュニケーション

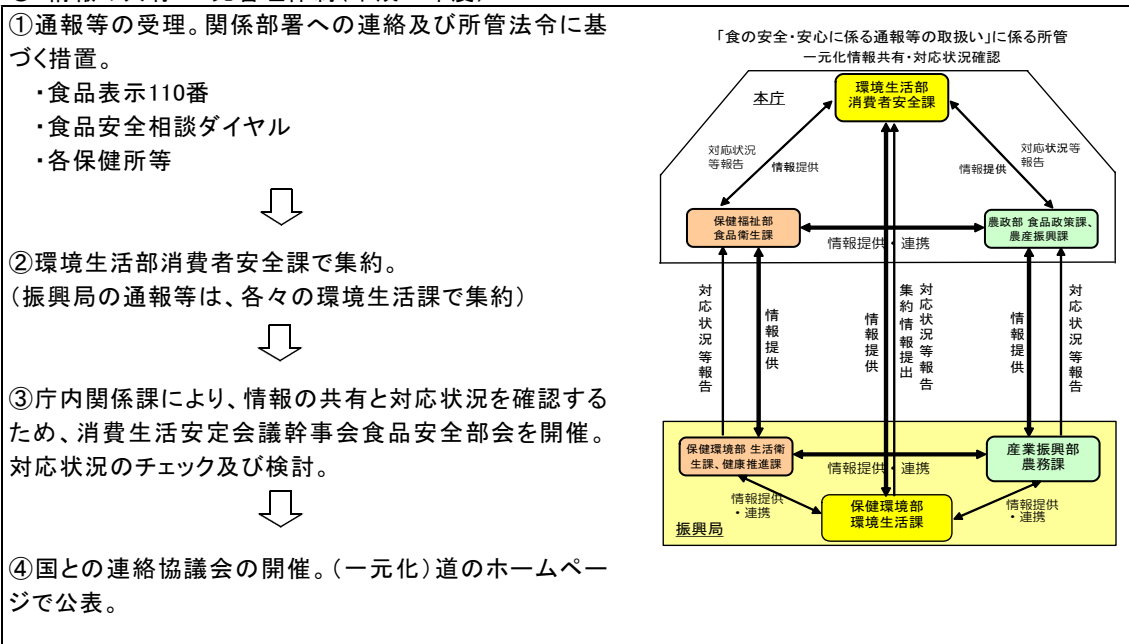
関係機関・団体と連携しながら意見交換会を実施し、関係者による情報の共有や幅広い道民意見の把握に努めました。

食の安全に関するリスクコミュニケーション

事業名	実施場所
「食の安全見えてみ隊、学び隊」	滝川市・北斗市
食品衛生に関する各種講習会	道内各地
GAP導入推進セミナー	札幌市
「HACCP認定取得促進のための講習会」(水産関係)	網走市
食の安全・安心及び食育に関する地域意見交換会	札幌市ほか(道内7ヶ所)

- (4) 食の安全・安心に係る道民からの申出等に関する措置及び情報の共有
- 北海道食の安全・安心条例第26条に定める食品の安全性又は食品の表示に関する道民からの知事への対応の申出や食の安全・安心に係る通報等については、庁内関係課との情報の共有化と一元的な管理を行うとともに、国等の関係機関と連携の上、適切な措置を講じています。
- また、道民が気軽に相談や申出、通報等ができるよう、窓口を明確にし、その周知を図るとともに、問合せの内容やその回答についての情報を提供することとし、年4回、申出や通報等に関する措置の状況について、道のホームページで公表しました。
- ア 食品表示110番の運営
食品表示110番の専用電話により、食品表示に関する違反情報を受け付け、食品表示法、景品表示法等関係法令に照らした調査や措置を行いました。
- イ 食品安全相談ダイヤルの運営
食品安全相談ダイヤルの専用電話を設置し、食品の安全・安心全般に関する情報提供、問合せ、意見等を受け付けました。また、食品安全相談ダイヤルに寄せられた主な質問についてホームページにQ & Aの形で掲載しました。
- ウ 保健所窓口での受付
道内各保健所窓口で、食品衛生に関する違反情報や相談などを受け付けています。
- エ 申出や通報等に対する的確かつ迅速な対応
道民からの申出や通報等があった場合、関係部局や関係団体等が連携・協力して、速やかに対処するため、関係者間で取組状況等に係る情報の共有に努め、内容に応じて関係法令等に基づき、適切な措置を講じています。
- また、消費生活安定会議幹事会食品安全部会を毎月開催し、関係部局で情報を共有し、一元的に管理するとともに、国等の関係機関と定期的に情報交換を行ってきました。

○ 情報の共有・一元管理体制(平成30年度)



＜参考＞食の安全・安心に係る通報等の状況について(平成30年度)

(1) 通報等の件数と内容の区分

受理期間	受理件数(件)	内 容(複数内容の通報があり、計は一致しない)				
		食 品	施 設	表 示	健康被害	その他
4～6月	113	53	22	19	26	6
7～9月	146	70	34	39	23	6
10～12月	109	53	25	29	27	5
1～3月	87	49	11	23	10	7
合 計	455	225	92	110	86	24

注: 通報等の概要

食 品: 異物混入、腐敗、カビ等
 施 設: 汚れ、周囲の悪臭等
 表 示: 期限切れ、貼り替え、欠落等
 健康被害: 下痢、嘔吐等
 そ の 他: 製品や店の対応への不満、無許可営業の疑い、道への意見等

(2) 通報者別件数

期 間	件 数	一般住民	他機関から
4～6月	113	108	5
7～9月	146	134	12
10～12月	109	100	9
1～3月	87	82	5
合 計	455	424	31

注: 通報者区分

一般住民: 消費者、事業者
 他 機 関: 国、都府県等

(3) 対応状況(複数対応の事案があり、計は一致しない)

期 間	件 数	立入検査等	他機関へ回付	その他	調査中
4～6月	113	78	18	32	0
7～9月	146	120	31	21	0
10～12月	109	86	22	16	0
1～3月	87	65	17	15	8
合 計	455	349	88	84	8

注: 他機関は、他法所管の部局を含む

その他は、他機関で調査済のものや、口頭・電話等で通報者の了解を得て終了したもの

(4) 措置状況

期 間	件 数	命令・指示	文書指導	口頭指導	その他	調査中
4～6月	113	0	7	49	57	0
7～9月	146	1	2	95	48	0
10～12月	109	0	2	67	40	0
1～3月	87	0	3	49	27	8
合 計	455	1	14	260	172	8

注: その他は、措置の必要がないもの

3 価格安定対策

平成30年平均の北海道の消費者物価指数は、平成27年を100とした総合指数で102.5となりました。

これは、光熱・水道、交通・通信、教育、食料などが上昇した一方、家具・家事用品が下落したことによるものです。

消費者物価指数及び上昇率の推移（平成27年=100）

年	区分	北 海 道		全 国	
		消費者物価指数	対前年上昇率(%)	消費者物価指数	対前年上昇率(%)
平成27年		100.0	0.4	100.0	0.8
平成28年		99.6	-0.4	99.9	-0.1
平成29年		100.8	1.2	100.4	0.5
平成30年		102.5	1.7	101.3	1.0

(1) 物価に関する情報収集・提供、啓発（条例第18条、第20条）

道民の消費生活に関連性の高い商品及び役務の価格等の安定を図るため、300人の道民の方々を消費生活モニターとして委嘱し、条例第18条及び第20条の規定により選定又は指定を行っている商品及び役務（選定商品等：生活関連重要商品等52品目、指定商品：家庭用灯油及び家庭用液化石油ガス）について、それぞれ価格動向及び需給状況の調査・監視を行い、これらの調査結果を毎月とりまとめ、報道機関や道のホームページを通じ広く道民に公表しました。

条例第18条の規定による選定商品等

区 分	品 目	
生活 関連 重要 商品 等 (52 品 目)	米 穀(1品目)	うるち米
	野 菜(8品目)	はくさい、きゃべつ、ほうれん草、だいこん、たまねぎ、ばれいしょ、きゅうり、トマト
	魚 介(8品目)	かれい、さんま、ほっけ、まぐろ、いか、さけ、塩さけ、たらこ
	乳肉製品等(7品目)	牛肉、豚肉、鶏肉、ハム、ソーセージ、鶏卵、牛乳
	油脂・調味料(6品目)	みそ、しょうゆ、砂糖、食用油、マヨネーズ、マーガリン
	加工食品(8品目)	水産缶詰、食パン、即席めん、乾めん、豆腐、かまぼこ、納豆、こんにやく
	日用雑貨(7品目)	ティッシュペーパー、トイレットペーパー、ラップ、歯みがき、シャンプー、洗濯洗剤、台所洗剤
	衣 料(3品目)	半そで肌着、婦人用靴下、トレーニングウェア
	家庭用燃料等(3品目)	家庭用灯油、家庭用液化石油ガス、ガソリン
	サービ`ス(1品目)	クリーニング料金

(2) 生鮮食品等の安定供給

道民の消費生活にとって重要な商品である生鮮食品、家庭用灯油及び家庭用液化石油ガスについては、家計に与える影響が大きいため、価格の安定と量の確保を図るために必要な施策を実施しました。

ア 生鮮食品

道内の主要卸売市場や一部本州の市況などの生鮮食品の流通情報を収集し、これを生産者及び流通業者などに迅速に伝達するなど、生鮮食品の流通の円滑化と価格の安定等に努める（一社）北海道市場協会に対し、助成を行いました。

イ 家庭用灯油、家庭用液化石油ガス

家庭用灯油1リットル当たりの全道平均価格は、平成30年度平均で94.0円となり、平成29年度の80.4円から上昇しました。（消費生活モニター調べ）

家庭用液化石油ガスの5立方メートル当たりの全道平均価格は、平成30年度平均で6,044円となり、平成29年度の6,028円から上昇しました。（消費生活モニター調べ）

平成30年度の灯油価格は、平成29年度から引き続き高値で推移しましたが、暖房用燃料の本格的な需要期となる12月頃から、原油価格の下落により値下がりしました。灯油価格の高騰は、道民生活に大きな影響を及ぼすことが懸念されることから、消費生活モニターによる価格等の監視を継続して行いました。

また、液化石油ガスや灯油の流通等に関する諸問題について、消費者団体、関係業界、学識経験者、行政機関等が一堂に会し、液化石油ガス産業の現状と課題、灯油を巡る国内外の情勢等について情報提供を行い、本道の地域事情、需要特性等について関係者相互の理解を深めるため、「北海道地方液化石油ガス懇談会」(8月)に出席するほか、「北海道地域灯油意見交換会」(11月)を北海道経済産業局との共催により開催しました。

(3) 年末年始の物価等対策

年末年始には、生鮮食料品等の主要な食料品に対する需要が増加するため、供給の確保と価格の安定を図る必要があること、また、販売競争が激しくなることに伴う不当な取引方法の増加も懸念されることから、消費生活安定会議において、平成29年度年末年始の物価及び消費者保護に関する取組を取りまとめの上、次の対策を実施しました。

ア 生鮮食料品等の供給の確保及び価格の安定

青果物、水産物及び食肉など年末年始に需要が増加する食品について、農業協同組合、漁業協同組合、卸売市場及び関係業界に対し、供給の確保や価格の安定について要請しました。

また、輸送の円滑化などについて、関係機関に協力を要請しました。

イ 生鮮食料品等の需給や価格動向の把握

生鮮食料品等の需給や価格動向等を把握するとともに、市町村においても、地域の実情に即した取組を推進するよう要請しました。

ウ 誇大な表示、過大な景品付き販売や不良・違反食品の追放

景品表示法に基づき、誇大な表示や過大な景品付き販売に対する監視、指導を強化し、公正な競争の確保に努めました。また、食品衛生法などに基づき、食品の製造施設、販売施設への立入検査を実施するとともに、食品及び添加物の試験検査等を行い、食品衛生上の危害発生の防止に努めました。

(4) 災害時における生活必需物資の需給、価格の調査監視

平成30年9月6日の北海道胆振東部地震の発生に伴い、道民の消費生活に関わる冷静な行動の助長や不安感の払拭を図ることを目的として、道民の消費生活に関連性の高い商品等について、道職員による緊急価格調査を行い、調査結果を報道機関や道のホームページを通じ広く道民に公表しました。

第4 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)

消費生活モニターには、道民の消費生活に関連性の高い商品・サービスの価格や需給動向等調査のほか、条例に基づく消費者保護基準や食品等の関係法令に基づく品質表示基準の遵守状況などの調査を依頼するとともに、随時、消費生活に関する意見・情報を提出いただき、平成30年度は液化石油ガスに関する意識調査を実施しました。

2 消費生活地域協議会の開催 (条例第32条)

消費生活に関する諸問題について、地域の消費者や有識者、関係機関、団体などの意見を聴取するため、振興局ごとに地域協議会を開催しており、平成30年度は胆振、日高、宗谷の3振興局で開催しました。

平成30年度消費生活地域協議会開催状況

振興局名	年月日	主 な 内 容
胆振	30.11.27	新たな加工食品の原料原産地表示について 他
日高	30.11.11	食品の品質表示の見方について 他
宗谷	30. 9.27	新たな原料原産地表示制度のポイント 他

3 道立消費生活センターの利用者満足度調査の実施

施設利用者の意見を把握することにより、効果的なセンター運営とサービス向上につなげるためにアンケート調査を実施しました。

道立消費生活センターの利用者満足度調査の結果概要

実施時期	平成30年7月、11月(2ヶ月間)	
回答者数	329名	
回答者の居住地	札幌市42%、札幌市以外53%、無回答5%	
回答者の性別	女性59%、男性36%、無回答5%	
来所目的	セミナー参加37%、施設見学22% 等	
満足度	職員の対応	満足71%、ほぼ満足25% 等
	施設・設備	満足51%、ほぼ満足39% 等
	総合的感想	満足54%、ほぼ満足40% 等

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

北海道教育委員会が作成、配付している平成30年度「高等学校教育課程編成・実施の手引」において、生徒が、成年年齢の引き下げと関連付けて消費者支援の諸制度について学びを深め、自立した主体として契約を考えることや、消費生活の現状と課題について考え、消費者としての権利と責任を自覚し行動することの重要性を理解することができるよう、高等学校家庭科の科目「家庭総合」において、消費者庁が作成した教材「社会への扉」を活用した教科横断的な視点による学習の取組例を取り上げました。

2 地域における消費者教育

自立した消費者を育成するため、市町村、地域消費者協会等が開催するイベント等と連携して、消費生活に関する話題についての講義や若年者・高齢者を対象とした悪質商法の実態と対策についてのセミナー等を実施し、消費生活に必要な知識の普及や最新情報の提供などを行いました。

平成30年度の実施状況

※全道45市町村において開催

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	18	10	41	5	3	77	
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等	—
	人数	1,259	484	2,744	148	34	4,669

3 消費者教育の担い手の育成等

小中高等学校等の教員を対象に、近年の消費生活に関わる問題や、若年層に伝えるべき情報を提供し、学校における消費者教育・金銭教育に資することを目的として、北海道消費者協会、北海道金融広報委員会と共催で「消費者教育支援セミナー」を開催し、大学教授等による講演や金融教育研究校の取組についての実践報告を行い、45名の教員等が参加しました。

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

消費生活に係る最新情報などを道民に分かりやすく提供するため、トラブル事例や相談・問い合わせ先等を掲載した啓発用パンフレットの作成・配布、道民ホールにおける消費生活展の開催やホームページや新聞など様々な広報媒体による消費者啓発や情報提供に努めています。

また、道立消費生活センターでは、広報誌「きらめつく」の発行（6回）や、豊かで健全な消費生活を営むための「くらしのセミナー」を開催したほか、消費者関連法の解説や消費者被害防止のためのパネルを作成し、市町村や関係団体に貸し出しを行いました。

平成30年度における道立消費生活センターの「くらしの広場」や「くらしの教室」などの利用者数は、16,946人となっており、全道各地から訪れる見学者に対し、商品知識、悪質商法の事例などの啓発に努めるとともに、パソコンを常設し、見学者などの学習に活用したほか、「くらしの教室」においては、消費者（団体）の会合、啓発DVDの上映を通じた研修会など消費者（団体）の活動の援助、消費生活に関する学習機会の提供などを行いました。

メールマガジン「消費者ほっとメール」を定期的に発行し、登録者に対し消費者トラブルの予防に関する情報等を提供しました。

(2) 啓発資料の作成・配布

若年者向けのリーフレット「狙われる若者」を作成し、全道の高校に1学年分ずつ配布し、さらに、若年者向けのクリアファイルを作成し、道内全市町村に配布しました。

(3) 資源リサイクルの推進

3R推進に向けた取組がライフスタイルに定着するように、平成30年度は、市町やNPO等と連携して3R推進フェア（1振興局）・3Rキャンペーン（各振興局ごと）等による普及啓発に取り組むとともに、「ビジネスEXPO（第32回北海道技術ビジネス交流会）」において、資源リサイクルフォーラム、北海道認定リサイクル製品の展示等を実施しました。また、3Rに取り組む上で参考となるような先進事例を盛り込んだ「3Rハンドブック」や、ポスター等の啓発資材の作成・配付を行いました。

(4) 金融広報の推進

生活設計に必要な金融経済に関する情報提供や児童・生徒に対する金銭教育等の普及推進事業・広報活動を、北海道金融広報委員会とともに行っています。

平成30年度は「広めようお金の知恵 ～ 生きる力、自立する力を高めるために」を基本活動指針として、一般の方々へ金融経済講演会や市民向け講座を通じて金融知識の普及に努め、児童・生徒、保護者、教員へ向け金銭教育の支援を行い、効率性を重視しながらも積極的な活動を展開しました。

また、株式会社日本政策金融公庫との連携協定（経済部）に基づき、道立高等技術専門学院において金融講習会を開催し、悪質金融業者からの被害防止等について講義を行いました。（平成30年度実施校 2校）

(5) 愛食運動

北のめぐみ愛食フェアの支援などを通じて、「地産地消」や「食育」など消費者と生産者等との結び付きを強化する「愛食運動」を総合的に進め、道民運動としての普及・定着を推進しました。

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

消費者の自主的な組織活動を促進するため、消費生活リーダー養成講座や消費者問題学習会などを開催する（一社）北海道消費者協会に対し助成しました。

なお、平成30年度末における地域消費者協会数は70協会となっており、地域の消費者問題の解決に大きな役割を果たしています。

主な講座・大会

講座・大会名	日(回)数	人数	開催地
消費生活リーダー養成講座	20	修了者 10名	札幌市
消費者問題学習会	2	参加者 69名	釧路町、雄武町

2 消費生活協同組合の活動の促進

消費生活協同組合法に基づく調査・指導を行ったほか、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等を行いました。

第3章 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）

北海道消費生活審議会は、道民の消費生活の安定と向上を図るため、知事の附属機関として設置されており、平成30年度は、北海道消費生活条例の見直しについて検討をしたほか、消費生活関連施策推進状況や、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状況、第2次北海道消費生活基本計画について審議を行いました。

2 関係機関等との連絡会議の運営等

(1) 消費生活安定会議の運営

道民の消費生活の安定及び向上を図るために必要な対策を総合的・効果的に推進するため、関係部局・機関からなる消費生活安定会議を設置しており、同会議幹事会食品安全部会において、道民からの食品表示や食品衛生の通報等に係る情報の共有を図りました。

(2) 国や他都府県との情報交換

国の関係省庁が開催する都道府県連絡会議や北海道東北ブロック会議、北海道食の安全及び食品表示監視等に関する協議会等において、消費者関係法令や地方消費者行政の活性化、消費生活協同組合、食の安全等に関する情報の収集及び意見交換等を行いました。

指標項目別施策推進状況

I 指標項目

(目標値を設定し、計画の推進管理において成果を検証する際に用いる項目)

区分	指標の名称	当初値 (年度)	現状値 (年度)	目標値 (年度)	指標の説明
第4章 総合的、計画的に講ずべき施策の展開方向					
《第1節 重点的に取り組む施策》					
1 消費者教育の推進					
ア 学校における消費者教育					
	関係機関と連携した消費者教育の 取組状況	60校 (H27～)	129校 (H30)	50校 (H30)	道立高校において、消費者教育に関する取組 を実施している団体等と連携し、生徒が体験 的に事例等を学ぶ消費者教育を実施してい る学校の数
2 高齢者等の被害の防止					
	消費者被害防止地域ネットワーク 組織数	50 (H25)	69 (H30)	60 (H30)	消費者被害防止地域ネットワークを組織し ている地域の数(各年度4月1日現在)
《第2節 基本的な展開方向》					
1 消費者の権利の尊重					
(3) 消費者の安全・安心の確保					
ウ 食の安全・安心の確保					
	食品衛生監視指導計画に基づく立 入検査実施率	99% (H25)	113% (H30)	100% (毎年度)	食品衛生法に基づき、道が毎年度策定する監 視指導計画の立入検査予定数に対する実施 件数の割合
	HACCP による自主衛生管理の導入 施設数	354 (H25)	1,480 (H30)	600 (H29)	食品等事業者のうち、HACCP による自主衛生 管理手法を導入した施設の数
2 消費者の自立の支援					
(2) 消費者啓発・情報提供の推進					
ア 消費生活に関する啓発・情報提供					
	ごみの排出量(1人1日当たりのご みの排出量)	1,004 g/人・日 以下 (H24)	961 g/人・日 以下 (H24)	940 g/人・日 以下 (H31)	道民1人1日当たりのごみの 排出量

II 参考項目

(目標値を設定するものではないが、年度ごとの状況把握のため参考とする項目)

区分	項目の名称	当初値 (年度)	現状値 (年度)	項目の説明
第4章 総合的、計画的に講ずべき施策の展開方向				
《第1節 重点的に取り組む施策》				
1 消費者教育の推進				
ア 学校における消費者教育				
	消費者教育に係る講座等の開催数及び参加教員数	1回52人 (H25)	1回45人 (H30)	北海道教育委員会が実施する教員対象の研修会等の開催数及び参加教員数
	教員を対象とした消費者教育講座開催数	2 (H25)	6 (H30)	道センターが実施する教員対象の消費者教育講座・セミナーの開催数
イ 地域における消費者教育				
	一般消費者向けセミナー受講者数	1,017 (H25)	1,259 (H30)	道センターが実施する一般消費者向けのセミナー・講座の受講者数
	高齢者・若年者等向けセミナー受講者数	1,912 (H25)	3,228 (H30)	道センターが実施する、高齢者や若年者などの特定消費者向けのセミナー・講座の受講者数
ウ 消費者教育の担い手の育成等				
	〔関〕消費者教育に係る講座等の開催数及び参加教員数	1回52人 (H25)	1回45人 (H30)	北海道教育委員会が実施する教員対象の研修会等の開催数及び参加教員数
	〔関〕教員を対象とした消費者教育講座開催数	2 (H25)	6 (H30)	道センターが実施する教員対象の消費者教育講座・セミナーの開催数
2 高齢者等の被害の防止				
	北海道消費者被害防止ネットワークニュースの発行	年6回 (H25)	年6回 (H30)	北海道消費者被害防止ネットワークの構成員に対し各種情報を提供する道センター発行のネットワークニュースの発行頻度
《第2節 基本的な展開方向》				
1 消費者の権利の尊重				
(1) 消費者苦情等の処理及び消費者被害の救済				
ア 道における苦情相談処理体制の充実				
	相談員の研修受講人数	13 (H25)	15 (H30)	道センターの相談員が受講した研修等の延べ人数
	専門家の助言等依頼回数	43 (H25)	40 (H30)	道民からの相談に対応するため、道センターが弁護士・建築士等の専門家に助言等を依頼した回数
イ 市町村における苦情相談処理への支援				
	メーリングリストによる市町村等への情報提供数	29 (H25)	28 (H30)	消費者行政メーリングリストにより、道センターから市町村等へ情報提供した回数
	市町村消費生活相談員等研修受講者数	964 (H25)	595 (H30)	市町村の消費生活相談員等が道センター主催の研修会等を受講した延べ人数
	広域相談体制実施地域数	18 (H25)	20 (H30)	複数の市町村により広域的な体制で消費生活相談事務を実施している地域数(複数市町村で構成される単位の数)
	市町村専用電話相談件数	523 (H25)	455 (H30)	道センターに設置している市町村専用電話による相談件数
ウ 相談等の処理に当たって取り組む事項				
	消費生活相談件数	37,053 (H25)	39,079 (H30)	道センター及び市町村で受け付けた消費生活相談の件数
	電子メールによる消費生活相談件数	196 (H25)	152 (H30)	道センターで受け付けたメールによる消費生活相談の件数
	商品テスト実施件数	196 (H25)	180 (H30)	道センターが消費者からの依頼や寄せられた苦情、危害情報に基づき実施した商品テストの件数
	警察相談の消費者関係相談件数	8,490 (H25)	12,439 (H30)	警察相談で受け付けた消費者に関係する相談(振り込め詐欺、契約取引関係、悪質商法、ヤミ金など)の件数

区分	項目の名称	当初値 (年度)	現状値 (年度)	項目の説明
エ	消費者被害の救済			
	北海道消費者苦情処理委員会のあ っせん等係属件数	0 (H25)	1 (H30)	北海道消費者苦情処理委員会において、あっせん・調停に 係属している事件の件数
オ	多重債務対策の推進			
	貸金業に関する苦情相談件数	508 (H25)	218 (H30)	本庁及び振興局（総合）で受け付けた貸金業に関する苦情 相談の件数
(2)	公正な消費者取引の確保			
ア	商品等の表示等の適正化			
	行政処分・指導（指示のみ）件数	38 (H25)	0 (H30)	食品表示法・景品表示法に基づき実施した命令・指示の件 数
	行政指導（指示を除く）件数	118 (H25)	137 (H30)	食品表示法・景品表示法・家庭用品品質表示法・消費生活 用製品安全法に基づき実施した指導・注意の件数
イ	不当な取引方法の禁止			
	行政措置件数	6 (H25)	10 (H30)	特定商取引法・北海道消費生活条例に基づき実施した業務 停止命令や勧告・公表等の措置の件数
	行政指導件数	35 (H25)	37 (H30)	特定商取引法・北海道消費生活条例に基づき実施した指導 の件数
	適格消費者団体への消費生活相談 情報の情報提供件数	2 (H25)	3 (H30)	消費者契約法に基づき適格消費者団体へ提供した消費生活 相談情報の提供件数
(3)	消費者の安全・安心の確保			
ア	消費者事故情報等の収集・共有・周知			
	事故情報通知数	18 (H25)	11 (H30)	消費者安全法に基づき道から消費者庁へ通知した事案の数
	メーリングリストによる情報発信 数	277 (H25)	249 (H30)	消費者行政メーリングリストにより、各構成員が情報発信 した回数
イ	危害の防止			
	行政措置の件数	0 (H25)	0 (H30)	消費生活用製品安全法等の関係法令に基づき実施した指導 等の措置の件数
ウ	食の安全・安心の確保			
	食の安全・安心に関する通報受理 件数	1,438 (H25)	455 (H30)	食品表示 110 番、食品安全ダイヤル、各保健所の相談窓口 等で受け付けた食に関する通報の件数
	行政処分・指導（指示のみ）件数	17 (H25)	18 (H30)	食品表示法に基づき実施した命令・指示及び食品衛生法に 基づき実施した営業停止命令等の件数
	行政指導（指示を除く）件数	3,680 (H25)	2,767 (H30)	食品表示法・食品衛生法等に基づき実施した指導の件数
	道のHPで紹介するトレーサビリテ ィの取組事例数	35 (H25)	42 (H30)	食品のトレーサビリティの取組内容をホームページで消費 者に情報提供する事業者のうち道が紹介する事例数
	リスクコミュニケーションの開催 回数	3 (H25)	2 (H30)	食の安全・安心に関するリスクコミュニケーション(関係者 による意見交換)の開催回数
エ	価格安定対策			
	価格動向調査の実施回数	12 (H25)	12 (H30)	消費生活モニターによる価格動向や需給状況の調査の実施 回数
	関係業界等との意見交換回数	2 (H25)	2 (H30)	消費者団体や関連事業者、行政機関の参加による懇談会な どの協議・意見交換の回数
	関係業界等への要請回数	1 (H25)	1 (H30)	関係団体や関係業界等に対して物資の供給確保や価格の安 定等について要請した回数
オ	緊急事態への対処等			
	対策会議開催回数	0 (H25)	0 (H30)	生命・身体に影響を及ぼす重大事故などの緊急事態が発生 した場合に開催した対策会議の回数

区分	項目の名称	当初値 (年度)	現状値 (年度)	項目の説明
4) 消費者意見の反映				
ウ 道センターの利用者満足度調査の実施				
	「満足」「ほぼ満足」と回答した利用者の割合(%) 答した利用者の割合(%)	89.6% (H25)	94.2% (H30)	道センターの利用者に対する利用者満足度調査で、「満足」または「ほぼ満足」と回答した利用者の割合(※道センター実施、回答区分～「満足」「ほぼ満足」「やや不満」「不満」)
2 消費者の自立の支援				
(1) 消費者教育の推進				
ア 学校における消費者教育				
	【関】 消費者教育に係る講座等の開催数及び参加教員数	1回 52人 (H25)	1回 45人 (H30)	北海道教育委員会が実施する教員対象の研修会等の開催数及び参加教員数
	【関】 教員を対象とした消費者教育講座開催数	2 (H25)	6 (H30)	道センターが実施する教員対象の消費者教育講座・セミナーの開催数
イ 地域における消費者教育				
	【関】 一般消費者向けセミナー受講者数	1,017 (H25)	1,259 (H30)	道センターが実施する一般消費者向けのセミナー・講座の受講者数
	【関】 高齢者・若年者等向けセミナー受講者数	1,912 (H25)	3,228 (H30)	道センターが実施する、高齢者や若年者などの特定消費者向けのセミナー・講座の受講者数
エ 消費者教育の担い手の育成等				
	【関】 消費者教育に係る講座等の開催数及び参加教員数	1回 52人 (H25)	1回 45人 (H30)	北海道教育委員会が実施する教員対象の研修会等の開催数及び参加教員数
	【関】 教員を対象とした消費者教育講座開催数	2 (H25)	6 (H30)	道センターが実施する教員対象の消費者教育講座・セミナーの開催数
(2) 消費者啓発・情報提供の推進				
ア 消費生活に関する啓発・情報提供				
	地域啓発活動への支援 (啓発資材貸出回数)	58 (H25)	57 (H30)	地域の消費者団体等が行うイベント・セミナーなどに対し、道センター所有の消費生活に関するパネルやビデオなどの啓発資材を貸し出した回数
	くらしの教室等利用者数	16,701 (H25)	16,946 (H30)	道センター内に開設しているくらしの教室・くらしの広場等の体験学習室の利用者数
	施設見学団体数	45 (H25)	53 (H30)	道センターの施設を見学した団体の数
	ホームページアクセス数	37,558 (H25)	29,363 (H30)	道センターのホームページのアクセス数
	広報誌等による情報提供数	68 (H25)	54 (H30)	ホームページ、広報誌、マスコミ等の各種広報媒体による悪質商法事例等の情報を提供した回数
	食の安全・安心メールマガジンの登録者数	5,325 (H25)	6,418 (H30)	食の安全・安心メールマガジンの読者となる登録者数 (3月31日現在)
	食の安全・安心メールマガジンの発行	隔週発行 (H25)	隔週発行 (H30)	食の安全・安心に関する情報を提供する道発行のメールマガジンの発行頻度
	食育推進計画を策定している市町村数	58 (H25)	123 (H30)	食育基本法に基づく市町村食育推進計画を策定した市町村数
	消費者被害防止情報「消費者ほっとメール」の発行	611 (H25)	1,065 (H30)	「消費者ほっとメール」の読者となる登録者数(3月31日現在)
(3) 消費者団体との連携、活動の促進				
ウ 生活協同組合の活動の促進				
	立入検査実施数	7 (H25)	5 (H30)	消費生活協同組合法に基づき実施した立入検査の回数

資 料

目 次

資料 1	平成 3 0 年度北海道消費生活審議会開催状況	2 2
資料 2	平成 3 0 年度消費生活相談の項目別・内容別件数	2 3
資料 3	条例第 1 4 条及び第 1 6 条の規定による消費者保護のための基準等	2 5
資料 4	平成 3 0 年平均消費者物価指数	3 3
資料 5	条例第 1 8 条の規定による選定商品等の価格動向	3 5
資料 6	条例第 2 0 条の規定による指定商品等の需給及び価格動向	3 7
資料 7	北海道消費生活審議会委員名簿	3 9
資料 8	北海道消費者苦情処理委員会委員名簿	3 9

資料 1

平成30年度北海道消費生活審議会開催状況

年 月 日	区 分	審 議 事 項
30. 10. 29	平成30年度第1回 北海道消費生活審議会	(議事) ○ 会長等の選出について ○ 説明 北海道消費生活審議会について ○ 諮問 北海道消費生活条例の見直しの基本的な考え方 について ○ 北海道消費生活条例見直し検討部会の設置 ○ 協議 第2次北海道消費生活基本計画について ○ 報告 消費生活関連施策推進状況等に関する年次報告 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
30. 11. 27	平成30年度第1回 北海道消費生活条例 見直し検討部会	(議事) ○ 部会長等の選出について ○ 北海道消費生活条例見直しの検討項目について
31. 1. 15	平成30年度第2回 北海道消費生活条例 見直し検討部会	(議事) ○ 第1回部会検討内容の整理について ○ 答申素案骨格の整理について
31. 3. 15	平成30年度第3回 北海道消費生活条例 見直し検討部会	(議事) ○ 北海道消費生活条例見直し検討部会報告書(案) について

内容別 目別		受付件数 (苦情件数)	内 容				
			安 全 ・ 衛 生	品質・ 機 能 役務品質	法 規 ・ 基 準	価 格 ・ 料 金	計 量 ・ 量 目
商 品	商 品 計 ①	2,789 (2,405)	243	556	45	146	5
	A 商 品 一 般	800 (742)	1	3	13	3	0
	B 食 料 品	429 (343)	81	94	10	13	3
	C 住 居 品	211 (166)	33	78	2	15	0
	D 光 熱 水 品	133 (112)	8	18	1	35	2
	E 被 服 品	242 (198)	31	65	3	5	0
	F 保 健 衛 生 品	235 (199)	41	61	3	18	0
	G 教 養 娛 楽 品	415 (356)	30	123	5	27	0
	H 車 両 ・ 乗 り 物	187 (173)	6	63	2	17	0
	I 土 地 ・ 建 物 ・ 設 備	126 (106)	12	48	6	13	0
	J 他 の 商 品	11 (10)	0	3	0	0	0
役 務	役 務 計 ②	3,193 (2,734)	56	337	75	361	0
	K ク リ ー ニ ン グ	27 (23)	0	20	2	2	0
	L レ ン タ ル ・ リ ー ス ・ 貸 借	469 (405)	10	95	3	120	0
	M 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	181 (147)	4	70	5	16	0
	N 修 理 ・ 補 修	59 (55)	3	16	1	16	0
	O 管 理 ・ 保 管	7 (5)	0	1	1	2	0
	P 役 務 一 般	10 (10)	0	0	1	0	0
	Q 金 融 ・ 保 険 サ ー ビ ス	377 (300)	0	1	24	21	0
	R 運 輸 ・ 通 信 サ ー ビ ス	1,320 (1,203)	7	69	15	109	0
	S 教 育 サ ー ビ ス	11 (11)	0	0	0	2	0
	T 教 養 ・ 娛 楽 サ ー ビ ス	147 (131)	1	6	5	15	0
	U 保 健 ・ 福 祉 サ ー ビ ス	213 (176)	26	45	4	19	0
	V 他 の 役 務	278 (224)	4	12	10	32	0
	W 内 職 ・ 副 業 ・ ね ず み 講	24 (24)	0	0	1	6	0
X 他 の 行 政 サ ー ビ ス	70 (20)	1	2	3	1	0	
他 の 相 談 ③		206 (44)	0	0	0	0	0
合 計 (①+②+③)		6,188 (5,183)	299	893	120	507	5
参 考	(29年度)	6,083 (5,058)	243	858	117	552	5
	(28年度)	5,900 (5,035)	272	982	192	811	8
	(27年度)	5,908 (5,292)	270	1,004	234	1,195	12
	(26年度)	5,887 (5,366)	413	1,108	269	1,280	27
	(25年度)	5,918 (5,387)	452	1,181	248	1,433	24

注) 受付件数、苦情件数は実数であり、内容別相談件数は複数の内容となる場合、それぞれ計上していることから、合計数とは一致しない。

の項目別・内容別件数

(北海道立消費生活センター)

別 相 談 件 数									
表 示 ・ 広 告	販 売 ・ 方 法	契 約 ・ 解 約	接 客 ・ 対 応	包 装 ・ 容 器	施 設 ・ 設 備	買 物 ・ 相 談	生 活 ・ 知 識	そ の 他	内 容 別 ・ 計
214	918	1,870	334	6	6	19	10	41	4,413
18	303	660	28	0	5	0	0	22	1,056
68	159	252	54	3	0	1	2	1	741
21	61	107	23	1	0	5	4	2	352
1	37	62	23	0	0	0	0	4	191
24	96	152	33	0	0	0	2	1	412
35	71	172	33	1	0	3	0	2	440
29	119	244	81	1	0	9	2	6	676
11	40	142	32	0	1	0	0	0	314
6	29	72	26	0	0	1	0	3	216
1	3	7	1	0	0	0	0	0	15
159	1,043	2,360	523	0	3	37	5	91	5,050
0	1	10	8	0	0	0	0	0	43
4	21	376	102	0	1	3	1	2	738
4	33	118	50	0	0	5	1	3	309
4	14	37	19	0	0	2	0	1	113
1	1	5	2	0	0	0	0	0	13
0	5	9	0	0	0	0	0	0	15
20	124	300	45	0	0	5	0	6	546
73	665	1,034	166	0	0	8	1	17	2,164
0	2	10	4	0	0	0	0	0	18
18	46	117	16	0	0	1	0	2	227
11	28	122	48	0	0	5	1	10	319
21	83	194	46	0	1	7	0	14	424
1	18	23	0	0	0	0	0	0	49
2	2	5	17	0	1	1	1	36	72
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
373	1,961	4,230	857	6	9	56	15	132	9,463
374	2,213	4,065	835	4	9	61	27	142	9,505
484	2,362	3,795	962	8	3	56	24	107	10,066
643	2,452	3,906	971	10	12	48	16	67	10,840
742	2,711	3,991	1,158	8	8	41	8	48	11,812
689	2,704	4,058	1,240	9	8	31	8	74	12,159

資料 3

条例第 14 条及び第 16 条の規定による消費者保護のための基準等

(1) 表示の基準等 (条例第 14 条)

名 称	適用の範囲	表示等の基準	適用の期日
美容料金の店頭表示基準 (S50. 11. 5北海道告示第3461号・H11. 3. 30北海道告示第504号一部改正)	美容業者	○美容料金の店頭表示 ・表示品目…… パーマネント・ウェーブ、シャンプー、カット、セット又はブローヘア・ダイ又はヘアカラー	H11. 7. 1
クリーニング料金の店頭表示基準 (S50. 11. 5北海道告示第3462号・H11. 3. 30北海道告示第505号一部改正)	クリーニング業者	○クリーニング料金の店頭表示 ・表示品目…… ワイシャツ 背広上下 (シングル、ダブル) ズボン、婦人服上着、スカート、ブラウス	H11. 7. 1
商品の単位価格等の表示に関する標準 (H13. 7. 23北海道告示第1246号)	小売業を営むもの ・売場面積が1,000㎡以上の小売店舗 ・大規模小売店舗立地法2-2に規定する大規模小売店舗 ・売り場面積1,000㎡以上の生協・農協・漁協の店舗等	○日用品、加工食品、生鮮食品の26品目に対して次の事項とともに単位価格を表示 ・商品名・内容量・基準単位量・販売価格 [注：面前計量販売の場合は、商品名、基準単位量及び単位価格の3項目を表示]	H13. 7. 23

(2) 不当な取引方法 (条例第 16 条)

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
北海道消費生活条例施行規則 (平成22年 2月26日規則第 8 号) 別表 (第 3 条の 2 関係)	事業者が消費者との間で行う取引	1 条例第16条第 1 項第 1 号の規定に該当する不当な取引方法 (1) 契約の勧誘の意図を明らかにせず、又は契約の勧誘以外のこと若しくは主な契約以外の契約の締結が主な目的であるかのように告げて、若しくはそのような表示をして、消費者に接近し、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 (2) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居若しくは業務を行っている場所 (以下「住居等」という。) を訪問し、又は住居等に電話をかけることにより、消費者の意に反して、又は消費者に対し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。 (3) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、ファクシミリ装置その他の通信機器又は情報処理の用に供する機器を利用して、契約の勧誘に係る表示を送信することにより、消費者の意に反して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。 2 条例第16条第 1 項第 2 号の規定に該当する不当な取引方法 (1) 消費者の知識、経験、財産、収入、職業、身体、家族構成、住居等の状況に照らして不相当と認められる商品若しくは役務 (以下「商品等」という。) の供給を内容とする契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。	H22. 4. 1

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
		<p>(2) 年齢その他の要因による消費者の判断力の不足に乗じて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>3 条例第16条第1項第3号の規定に該当する不当な取引方法</p> <p>(1) 供給する商品等の品質、安全性及び内容、取引の条件その他の取引に関する事項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事項（以下「商品等に関する重要事項」という。）に関する情報であつて、事業者が保有し、又は保有すべきものを消費者に提供せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(2) 商品等に関する重要事項について、実際の商品等又は他の事業者により供給される商品等よりも著しく優良又は有利であると消費者を誤認させる言動又は表示（以下「言動等」という。）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。</p> <p>(3) 商品を設置し、若しくは利用すること又は役務の提供を受けることが法令、条例若しくは規則又は消費者の所属する団体の規約等により義務づけられていると消費者を誤認させる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(4) 国、地方公共団体その他の公共団体若しくは著名な法人若しくは団体（以下「国等」という。）の職員である、又は国等の許可、認可、後援、委託等の関与を得ていると消費者を誤認させる言動等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。</p> <p>(5) 消費者が過去に締結した契約関係を利用して、当該消費者に対して、当該契約を継続し、又は新たな契約を締結する義務があると誤認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(6) 消費者若しくはその関係人の情報又はそれらの者が過去にかかわった取引における情報を利用して、当該消費者に対して、過去の不利益を回復し、又は現在被っている不利益の拡大若しくは新たな不利益の発生を防止すると誤認させて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(7) 契約の申込み又は承諾（以下「契約の申込み等」という。）となる行為について、当該行為が契約の申込み等にならないと誤認させる情報を提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(8) 商品等に関する重要事項であつて将来において不確実な事項について断定的判断を消費者に提供して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(9) 第1号から前号までに掲げるもののほか、消費者に対し、商品等に関する重要事項に係る情報を提供せず、事実と異なる情報その他の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</p>	

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
		<p>て、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>4 条例第16条第1項第4号の規定に該当する不当な取引方法</p> <p>(1) 消費者を威迫して困惑させる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(2) 消費者の不幸を予言し、又は示唆し、消費者の不安をあおる言動その他の消費者を心理的に不安な状態に陥らせる言動等を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(3) 主な契約対象以外の商品等を無償又は著しい廉価で供給することにより、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、主な契約対象の商品等について契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(4) 恋愛感情を利用し、又は親切を装うことにより生じた消費者の心理的な負担を利用して、消費者を正常な判断ができない状態に陥れて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(5) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、長時間にわたって当該消費者の住居等にとどまり、若しくは当該消費者を拘束し、又は執ように反復して説得することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(6) 正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の消費者の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他私生活若しくは業務の平穩を害する方法を用いて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(7) 消費者が勧誘を受けることを拒絶し、又は契約を締結しない旨の意思を示しているにもかかわらず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(8) 消費者が事業者に対し消費者の住居等から退去すべき旨の意思を示しているにもかかわらず、当該住居等から退去せず、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(9) 消費者が勧誘を受けている場所から退去する旨の意思を示しているにもかかわらず、当該場所からの消費者の退去を妨げることにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(10) 消費者の意に反して、検討する時間又は関係人に相談する機会を与えずに、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(11) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居等に商品を送付し、代金その他の名目による対価を請求することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p>	

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
		<p>(12) 消費者が依頼又は承諾をしていないにもかかわらず、消費者の住居等において商品等の供給を行い、代金その他の名目による対価を請求することにより、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(13) 消費者の意に反して、執ように資金の借入れその他の資金の調達を勧めて、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(14) 消費者の同意なく入手した当該消費者の個人情報又は過去の取引に関する情報を利用して、契約の締結を勧誘し、又は契約を締結させること。</p> <p>(15) 第1号から前号までに掲げるもののほか、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。</p> <p>5 条例第16条第1項第5号の規定に該当する不当な取引方法</p> <p>(1) 消費者の年齢、職業、収入その他の事項について、契約に関する書面又はこれに付随する書面（以下「契約書面等」という。）に虚偽の記載をし、又は消費者に虚偽の記載をさせることにより、当該消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。</p> <p>(2) 契約書面等に消費者が行った意思表示と異なる内容を記載して、消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。</p> <p>(3) 事業者の氏名若しくは名称又は住所その他の連絡先について、消費者に対して明らかにせず、又は虚偽の内容を告げることにより、消費者に不当な不利益を与えることとなる契約を締結させること。</p> <p>(4) 消費者に対し名義の貸与を求め、又は消費者の同意なく名義を使用して、当該消費者の意に反する債務を負担させる契約を締結させること。</p> <p>(5) 消費者にとって過大な量の又は不当に長期にわたる商品等の供給を内容とする契約を締結させること。</p> <p>(6) 消費者の返済する能力を超えることが明らかな信用の供与を伴う契約を締結させること。</p> <p>(7) 商品等の価値に比して著しく高額な価格を定める内容の契約を締結させること。</p> <p>(8) 契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額な又は高率な負担を求める内容の契約を締結させること。</p> <p>(9) 債務不履行若しくは債務履行に伴う不法行為若しくは契約の目的物の瑕（か）疵（し）により生じた事業者の損害賠償の責任の全部若しくは一部を不当に免除し、又は契約の目的物の瑕疵に係る事業者の修補する責任を一方的に免責させる内容の契約を締結させること。</p>	

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
		<p>(10) 商品等の供給を受ける際に必要なクレジットカード、会員証その他の資格を証するものが第三者によって不正に使用された場合に、消費者に不当に責任を負わせる内容の契約を締結させること。</p> <p>(11) 消費者による契約の解除若しくは取消しの申出又は契約の無効の主張をすることができる権利を不当に制限する内容の契約を締結させること。</p> <p>(12) 消費者に不当に不利な裁判管轄を定める内容の契約を締結させること。</p> <p>(13) 第1号から前号までに掲げるもののほか、法令の規定に比べて消費者の権利を制限し、又は義務を加重する等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。</p> <p>6 条例第16条第1項第6号の規定に該当する不当な取引方法</p> <p>(1) 正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の消費者等（消費者及びその債務を原因として法律上の支払義務を負う者をいう。以下同じ。）の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他の私生活若しくは業務の平穩を害するような方法を用いて、当該消費者等に契約（契約の成立又はその内容について当事者間で争いのあるものを含む。以下この項において同じ。）に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。</p> <p>(2) 消費者等を欺き、威迫して困惑させる等の不当な手段を用いて、消費者等に金融機関、事業者若しくは消費者の関係人から預貯金の払戻し若しくは借入れをさせ、又は生命保険契約の解約その他の資産の現金化をさせることにより、当該消費者等に金銭を調達させて契約に基づく債務の履行を強要し、又は当該債務を履行させること。</p> <p>(3) 正当な理由がないにもかかわらず、消費者等に不利益となる情報を信用情報機関（割賦販売法（昭和36年法律第159号）第38条に規定する信用情報機関、貸金業法（昭和58年法律第32号）第2条第15項に規定する信用情報提供等業務を行う者その他これらに類する者で購入者の支払能力に関する情報の収集及び与信業者等に対する当該情報の提供を業とするものをいう。）若しくは消費者等の関係人に通知し、又は不特定多数の者に流布する旨の言動等を用いることにより、当該消費者等を心理的に圧迫して、契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。</p> <p>(4) 契約の成立若しくは有効性又は債務の履行を請求するための前提となる事項について当事者間に争いがあるにもかかわらず、契約の成立若しくは有効性又は債務の履行の請求の正当性を一方的に主張して、消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。</p>	

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
		<p>(5) 事業者を特定する情報又は請求の根拠について明らかにせず、又は偽って、消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。</p> <p>(6) 消費者等の関係人で法律上の支払義務のない者に対して、正当な理由なく、早朝、深夜、勤務時間その他の私生活又は業務に支障のある時間に、その住居等を訪問し、電話をかけ、又はその他の私生活若しくは業務の平穩を害するような方法を用いて、当該消費者等の債務の履行に協力するよう要求し、又は協力させることにより、当該消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は債務を履行させること。</p> <p>(7) 第1号から前号までに掲げるもののほか、消費者等を欺き、若しくは威迫して困惑させ、又は消費者等の意に反して、長時間にわたり執ように反復する方法その他の不当な手段を用いて、当該消費者等に契約に基づく債務の履行を強要し、又は当該債務を履行させること。</p> <p>7 条例第16条第1項第7号の規定に該当する不当な取引方法</p> <p>(1) 契約に基づく債務について、履行期限が過ぎているにもかかわらず、消費者からの履行の督促に対して適切に対応せず、又は正当な理由なく履行を拒否し、若しくは不当に遅延させること。</p> <p>(2) 契約に基づく債務について、履行期限前において、直ちに履行に着手しなければ期限内に履行されないことが明らかであるにもかかわらず、正当な理由なく債務の履行に着手しないこと。</p> <p>(3) 継続的に商品等を供給する契約を締結した場合又は取引関係が反復し実質的に継続していると認められる場合において、正当な理由なく取引条件を一方的に変更し、又は適切に事前の通知をすることなく債務の履行を中止すること。</p> <p>8 条例第16条第1項第8号の規定に該当する不当な取引方法</p> <p>(1) 消費者のクーリング・オフの権利（特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）第9条第1項に規定する申込みの撤回等を行う権利その他これに類する法令の規定又は契約により認められた権利をいう。以下同じ。）の行使に際して、当該消費者の当該申込みの撤回等を拒否し、若しくは無視し、消費者を欺き、威迫し、若しくは困惑させ、又はその他の不当な方法を用いて、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。</p> <p>(2) 消費者の口頭によるクーリング・オフの権利の行使の意思表示に対し、書面により行使すべきことを告げず、又は口頭により行使することを認めたにもかかわらず、後に書面によらないことを理由として、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。</p>	

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
		<p>(3) 消費者のクーリング・オフの権利の行使に際して、手数料、送料、役務の対価又は商品の使用により得られた利益の請求その他の法令上根拠のない要求をして、当該クーリング・オフの権利の行使を妨げること。</p> <p>(4) 法令において使用又は消費により消費者がクーリング・オフの権利を行使することができないこととなる商品を、消費者の自発的意思を持つことなく、使用させ、又は消費させることにより、当該消費者のクーリング・オフの権利の行使を妨げること。</p> <p>(5) 継続的に商品等を供給する契約について、消費者の正当な根拠に基づく解除の申出を拒否し、若しくは無視し、若しくは解除に伴う不当な違約金若しくは損害賠償金の請求その他の法令上根拠のない要求をし、又は当該消費者を欺き、威迫し、困惑させ、若しくは執ように翻意を求めめる方法その他の不当な方法を用いて、当該契約の解除を妨げること。</p> <p>(6) 申込みの撤回等が有効に行われたにもかかわらず、法令又は契約に基づく返金、原状回復又は損害賠償に係る債務について、正当な理由なく完全な履行を拒否し、又は不当に遅延させること。</p> <p>(7) 第1号から前号までに掲げるもののほか、消費者が申込みの撤回等を行うことを妨げ、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。</p> <p>9 条例第16条第1項第9号の規定に該当する不当な取引方法</p> <p>(1) 信用の供与に係る債権及び債務について、消費者に対して自ら若しくは販売業者等（商品等の供給を行う事業者及びその取次店、代理店その他の実質的な商品等の供給を行うものをいう。以下同じ。）を通じて重要な情報を提供せず、又は消費者を誤認させるような情報を提供して、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させること。</p> <p>(2) 与信契約等による信用の供与が消費者の返済能力を超えることが明らかであるにもかかわらず、当該与信契約等の締結を勧誘し、又は当該与信契約等を締結させること。</p> <p>(3) 個別信用購入あっせん関係受領契約（割賦販売法第35条の3の3第1項に規定する個別信用購入あっせん関係受領契約をいう。）を締結しようとする場合に、当該消費者が当該個別信用購入あっせん関係受領契約に係る取引の内容を理解していることについて適切に確認することなく、当該契約を締結させること。</p> <p>(4) 販売業者等の行為が条例第16条第1項第1号から第8号までに規定する不当な取引方法のいずれかに該当することを知りながら、又は加盟店契約に基づく関係その他の提携関係にある販売業者等の行為に関し適切に調査し</p>	

名 称	適用の範囲	概 要	適用の期日
		<p>ていればそのことを知ることができたにもかかわらず、与信契約等の締結を勧誘し、又は与信契約等を締結させること。</p> <p>(5) 与信契約等において、消費者が販売業者等に対して生じている事由をもって正当な根拠に基づき債務の履行を拒絶しているにもかかわらず、消費者等に当該債務の履行を要求し、又は当該債務を履行させること。</p>	

資料 4

平成30年平均消費者物価指数

(平成27年=100)

費 目	北海道				全国			
	平成 28年 平均	平成 29年 平均	平成 30年 平均	対前年 上昇率 (%)	平成 28年 平均	平成 29年 平均	平成 30年 平均	対前年 上昇率 (%)
総 合	99.6	100.8	102.5	1.7	99.9	100.4	101.3	1.0
食 料	101.8	103.1	104.9	1.7	101.7	102.4	103.9	1.4
穀 類	100.7	103.5	105.4	1.9	101.7	103.2	104.9	1.7
魚 介 類	100.8	106.6	110.0	3.2	101.8	107.1	110.6	3.2
生 鮮 魚 介	102.4	110.9	112.7	1.6	101.9	108.5	111.4	2.6
肉 類	99.2	99.7	100.6	0.9	101.6	103.0	103.4	0.4
乳 卵 類	100.8	100.1	101.7	1.6	100.3	99.7	101.9	2.1
野 菜 ・ 海 藻	105.5	104.7	109.4	4.5	103.7	101.7	106.4	4.6
生 鮮 野 菜	107.1	104.2	109.0	4.6	105.0	100.8	105.8	5.0
果 物	108.0	107.8	110.4	2.3	106.8	105.8	109.0	3.0
生 鮮 果 物	108.5	108.0	110.5	2.3	107.0	105.9	109.2	3.1
油 脂 ・ 調 味 料	101.4	102.0	102.6	0.5	100.7	101.0	101.0	0.1
菓 子 類	103.0	103.5	104.9	1.3	102.5	103.1	103.1	0.0
調 理 食 品	102.1	104.2	105.1	0.9	101.4	101.7	102.3	0.6
飲 料	100.4	100.7	101.5	0.7	100.3	100.6	100.5	▲ 0.1
酒 類	99.6	103.9	105.1	1.2	99.6	102.7	103.1	0.3
外 食	100.9	101.4	102.1	0.7	100.8	101.1	102.0	0.9
住 居	99.8	99.9	100.0	0.1	99.9	99.7	99.6	▲ 0.1
家 賃	99.5	99.5	99.3	▲ 0.2	99.7	99.4	99.2	▲ 0.2
設 備 修 繕 ・ 維 持	101.8	102.3	104.3	2.0	101.0	101.5	101.7	0.2
光 熱 ・ 水 道	92.9	99.5	106.6	7.2	92.7	95.2	99.0	4.0
電 気 代	96.0	99.8	104.6	4.8	92.1	95.0	99.3	4.5
ガ ス 代	95.4	94.6	96.1	1.5	90.4	90.2	93.1	3.1
他 の 光 熱 (灯 油)	78.8	101.1	122.5	21.2	77.7	96.3	113.2	17.6
上 下 水 道 料	100.8	100.8	100.9	0.1	100.4	100.9	101.4	0.5
家 具 ・ 家 事 用 品	99.5	99.0	97.2	▲ 1.7	99.6	99.1	98.0	▲ 1.1
家 庭 用 耐 久 財	96.6	94.3	88.4	▲ 6.3	96.5	96.1	93.8	▲ 2.3
室 内 装 備 品	95.0	91.0	83.6	▲ 8.1	96.0	92.9	91.0	▲ 2.1
寝 具 類	100.5	105.3	110.4	4.9	101.4	102.0	101.5	▲ 0.5
家 事 雑 貨	105.7	108.0	108.5	0.5	104.7	106.1	105.8	▲ 0.3
家 事 用 消 耗 品	99.2	98.1	98.5	0.5	99.7	97.9	97.4	▲ 0.6
家 事 サ ー ビ ス	99.7	99.7	99.8	0.2	100.0	100.1	100.1	0.1

費 目	北海道				全国			
	平成 28年 平均	平成 29年 平均	平成 30年 平均	対前年 上昇率 (%)	平成 28年 平均	平成 29年 平均	平成 30年 平均	対前年 上昇率 (%)
被 服 及 び 履 物	101.9	100.8	101.9	1.1	101.8	102.0	102.2	0.1
衣 料	102.2	102.7	102.3	▲ 0.4	101.6	101.7	101.6	▲ 0.1
和 服	101.7	101.8	99.0	▲ 2.7	100.0	100.2	99.9	▲ 0.3
洋 服	102.3	102.7	102.3	▲ 0.4	101.7	101.7	101.7	▲ 0.1
シャツ・セーター・下着類	100.9	101.8	105.2	3.4	101.3	101.4	101.6	0.2
シャツ・セーター類	100.1	100.9	105.7	4.8	100.9	100.6	100.7	0.1
下 着 類	103.1	104.1	104.1	▲ 0.1	102.3	103.4	103.7	0.4
履 物 類	103.1	94.4	95.7	1.4	104.2	105.2	105.4	0.2
他 の 被 服 類	102.5	99.1	98.6	▲ 0.4	101.0	100.8	101.0	0.2
被 服 関 連 サ ー ビ ス	100.5	101.1	101.8	0.7	100.8	101.6	102.9	1.2
保 健 医 療	101.1	102.2	103.5	1.3	100.9	101.8	103.3	1.5
医薬品・健康保持用摂取品	100.5	100.4	99.7	▲ 0.7	99.9	99.7	99.5	▲ 0.2
保健医療用品・器具	102.0	104.2	104.5	0.3	100.9	101.3	101.5	0.2
保健医療サービス	101.2	102.6	105.6	2.9	101.4	103.0	105.9	2.8
交 通 ・ 通 信	97.4	98.2	100.3	2.1	98.0	98.3	99.6	1.4
交 通	99.5	98.8	98.9	0.1	99.9	99.8	100.0	0.2
自動車等関係費	96.0	99.7	104.2	4.5	97.0	99.4	102.5	3.1
通 信	99.1	95.4	93.9	▲ 1.6	99.1	95.3	93.7	▲ 1.7
教 育	102.4	102.3	104.2	1.8	101.6	102.2	102.7	0.4
授 業 料 等	103.3	104.2	105.5	1.3	101.8	102.4	102.7	0.3
教科書・学習参考教材	100.4	101.0	101.1	0.1	100.4	101.0	101.0	0.1
補 習 教 育	100.7	98.4	101.7	3.4	101.2	101.8	102.6	0.7
教 養 娛 楽	100.6	101.1	101.5	0.4	101.0	101.3	102.1	0.8
教養娯楽用耐久財	100.0	99.3	96.0	▲ 3.3	101.0	98.0	96.3	▲ 1.8
教養娯楽用品	98.9	98.5	96.5	▲ 2.1	100.9	100.8	100.7	▲ 0.1
書籍・他の印刷物	100.3	100.7	101.2	0.5	100.3	100.8	101.7	0.8
教養娯楽サービス	101.4	102.5	104.2	1.6	101.1	102.0	103.4	1.4
諸 雑 費	100.5	100.7	101.3	0.6	100.7	100.9	101.4	0.5
理 美 容 サ ー ビ ス	100.2	99.7	99.5	▲ 0.2	100.2	100.4	100.7	0.2
理 美 容 用 品	99.2	98.3	98.2	▲ 0.1	100.1	99.4	99.3	▲ 0.1
身 の 回 り 用 品	102.9	104.3	106.5	2.1	101.3	101.8	102.4	0.6
た ば こ	101.2	102.3	105.4	3.0	101.2	102.3	105.4	3.0
他 の 諸 雑 費	100.7	101.4	101.9	0.4	101.0	101.8	102.1	0.4
生 鮮 食 品 を 除 く 総 合	99.3	100.5	102.1	1.6	99.7	100.2	101.0	0.9

(注) 総務省統計局調

資料5

条例第18条の規定による選定商品等の価格動向

品 目	規 格 等	29年度平均	30年度平均	上昇率
はくさい	100g	31.4 ^円	26.3 ^円	▲ 16.2 [%]
きゃべつ	100g	28.3	25.1	▲ 11.3
だいこん	100g	23.4	21.4	▲ 8.5
たまねぎ	100g	25.0	26.5	6.0
きゅうり	100g	70.5	71.5	1.4
ほうれん草	100g	126.2	117.8	▲ 6.7
ばれいしょ	100g	35.0	31.1	▲ 11.1
トマト	100g	76.8	77.2	0.5
かれい	まがれい(まがれいがない場合、他のかれい)100g	101.3	103.3	2.0
さんま	100g	85.0	90.5	6.5
ほっけ	開き100g	170.8	161.5	▲ 5.4
まぐろ	「めばち」又は「きはだ」の赤身 100g	374.2	377.2	0.8
いか	するめいか100g	138.7	142.5	2.7
さけ	切身100g	197.8	203.7	3.0
紅さけ	切身100g	218.8	236.1	7.9
たらこ	100g	346.9	344.9	▲ 0.6
牛肉	国産切り落とし100g	392	368	▲ 6.1
豚肉	肩ローススライス100g	222	222	0.0
鶏肉	若鶏もも肉骨なし100g	129	127	▲ 1.6
ハム	ロースハムスライス100g	226	221	▲ 2.2
ソーセージ	ウインナーソーセージ100g	178	174	▲ 2.2
鶏卵	M玉10個入り、又はサイズ指定なし10個入り	194	192	▲ 1.0
牛乳	紙容器入り1000ml	212	213	0.5
みそ	普通品 750g	281	279	▲ 0.7
しょうゆ	濃口ホリ容器入り1ℓ	307	307	0.0
上白糖	1kg袋入り	213	216	1.4
サラダ油	ペットボトル1000g程度	319	318	▲ 0.3
マヨネーズ	ポリ容器入り350g	256	257	0.4

品 目	規 格 等	29年度平均	30年度平均	上昇率
マーガリン	ポリ容器入り180g程度	175 ^円	173 ^円	▲ 1.1 [%]
缶詰(水産)	まぐろサラダ油漬けフレークタイプ70g程度	150	148	▲ 1.3
食パン	普通品6枚スライス1袋	165	166	0.6
即席ラーメン	普通品100g程度5袋入りパック	367	378	3.0
干うどん	普通品250g程度1袋	117	116	▲ 0.9
豆腐	もめん300g～400g程度1丁	110	109	▲ 0.9
かまぼこ	板つき100g程度	187	175	▲ 6.4
納豆	普通品 40～50g×3個パック	103	107	3.9
こんにゃく	板 250g程度1丁	99	96	▲ 3.0
ティッシュペーパー	320枚入り5箱組	291	289	▲ 0.7
トイレットペーパー	12ロール1組	371	370	▲ 0.3
ラップ	ポリ塩化ビニレン製(幅30cm×長さ20m)	168	169	0.6
歯みがき	練りはみがき140g程度	215	221	2.8
シャンプー	詰替用(袋入り) 380ml程度	415	407	▲ 1.9
洗濯用合成洗剤	液体洗剤詰替用800g程度	266	268	0.8
台所用合成洗剤	ポリ容器入り300ml	165	161	▲ 2.4
半そで肌着	大人用Mサイズ 綿男性用	845	860	1.8
パンティストッキング	フルサポートタイプ 1足	502	506	0.8
トレーニングウェア	大人用 普通サイズ上下	4,039	4,079	1.0
灯油	配達料込み 1ℓ	80.4	94.0	16.9
	配達料込み 18ℓ	1,459	1,701	16.6
プロパンガス	体積買い 5m ³	6,028	6,044	0.3
	体積買い 10m ³	9,873	9,892	0.2
ガソリン	レギュラー 1ℓ 現金売り	135	148	9.6
クリーニング	ワイシャツ 1枚	178	178	0.0
うるち米	ななつぼし 10kg	3,863	4,064	5.2
	コシヒカリ 10kg	4,306	4,452	3.4

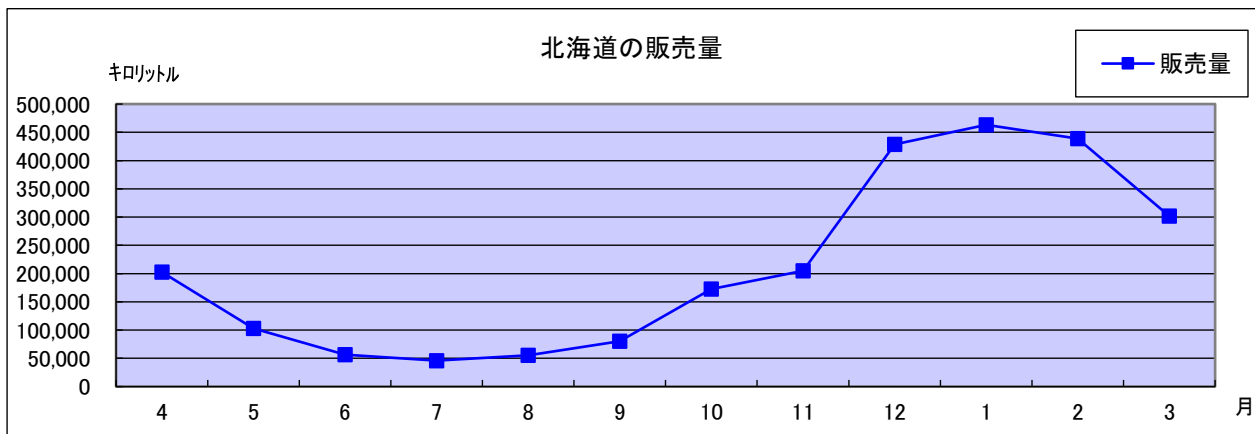
(注)1. 消費生活モニターが毎月10日(一部品目は隔月)に調査したもの。
2. 全品目とも通常小売価格で、消費税込みの価格。

資料 6

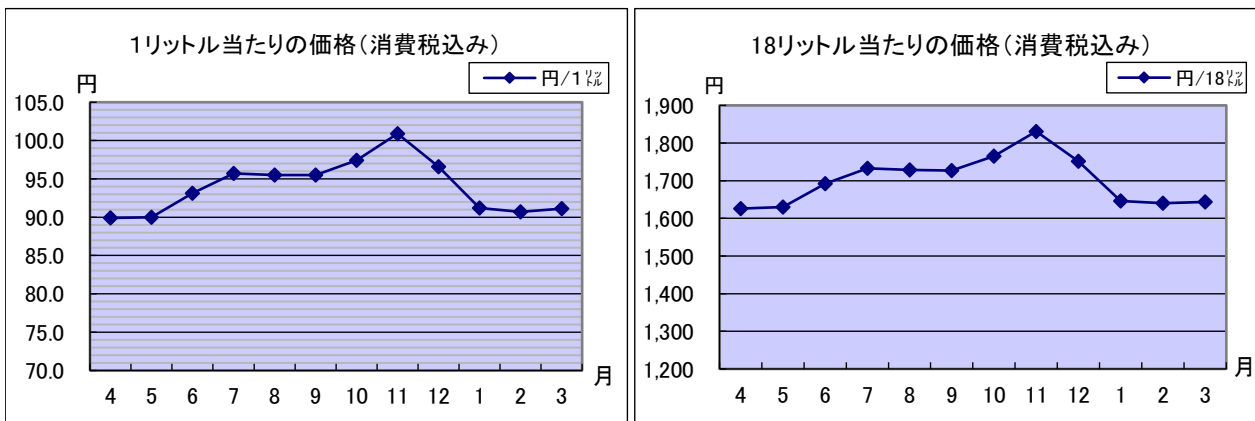
条例第 20 条の規定による指定商品等の需給及び価格動向

○灯油

1 需給動向



2 価格動向



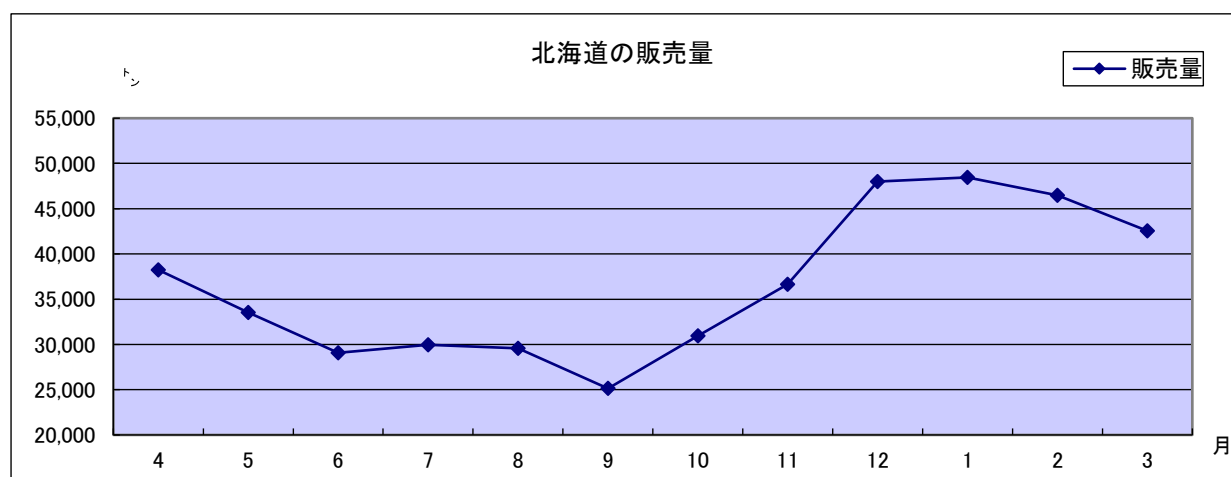
3 需給及び価格動向 (月別表)

年 月	価格動向		需給動向 (単位: キロリットル)			
	消費生活モニター調査		北海道 販売量	全国		
	円/1リットル	円/18リットル		供給量	需要量	月末在庫量
30年 4 月	89.9	1,626	202,673	810,476	863,534	1,403,226
5 月	90.0	1,630	103,120	725,498	549,712	1,550,261
6 月	93.1	1,692	56,575	437,952	421,373	1,516,443
7 月	95.7	1,733	45,984	618,395	460,076	1,664,565
8 月	95.5	1,729	55,539	942,133	532,911	2,077,629
9 月	95.5	1,727	80,326	1,041,985	639,606	2,493,408
10 月	97.4	1,765	172,700	1,246,015	1,057,211	2,704,082
11 月	100.9	1,831	204,781	1,532,268	1,468,779	2,782,698
12 月	96.6	1,752	428,737	2,067,699	2,561,416	2,241,277
31年 1 月	91.2	1,646	463,213	2,422,194	2,812,206	1,898,083
2 月	90.7	1,640	439,025	1,908,891	2,304,938	1,534,733
3 月	91.1	1,644	301,657	1,280,007	1,523,829	1,327,783
30年度平均	94.0	1,701	2,554,330	15,033,513	15,195,591	—
前年度平均	80.4	1,459	2,926,409	17,648,072	17,158,449	—

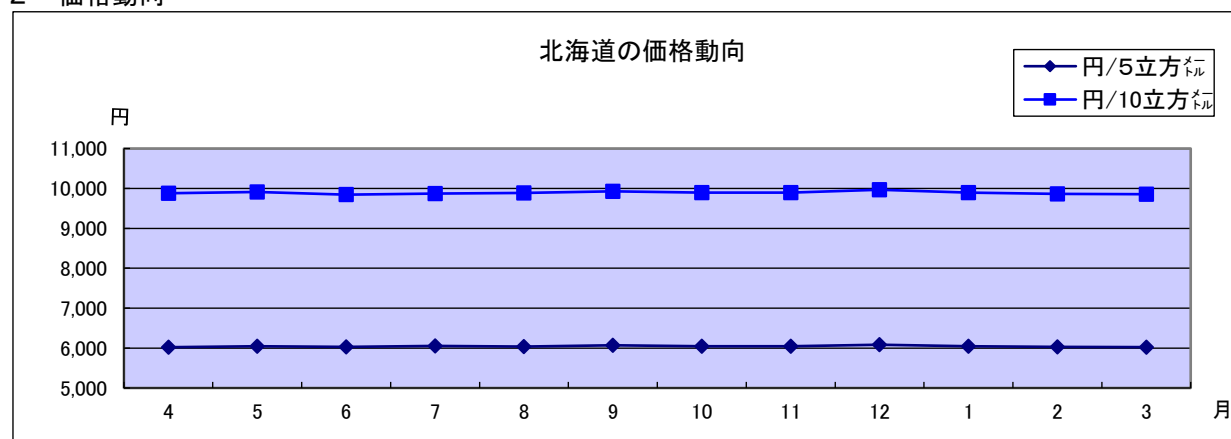
- (注) 1. 需給動向の「全国」は、「石油統計」(経済産業省)による。
「北海道」は、石油連盟調べによる。
2. 北海道の需給動向は元売りの計数
3. 需給動向は、産業用燃料を含む。
4. 「価格」は、消費税込みの価格で調査されている。

○液化石油ガス

1 需給動向



2 価格動向



3 需給及び価格動向 (月別表)

年 月	価格動向		需給動向(単位: ト)			
	消費生活モニター調査		北海道	全 国		
	円/5立方メートル	円/10立方メートル	販売量	供給量	需要量	月末在庫量
30年 4 月	6,026	9,877	38,246	1,463,566	1,033,499	1,744,214
5 月	6,044	9,916	33,536	1,056,525	997,697	1,595,541
6 月	6,027	9,845	29,092	1,089,875	881,793	1,613,379
7 月	6,053	9,871	29,961	1,110,636	922,298	1,600,023
8 月	6,037	9,888	29,565	1,332,080	902,451	1,824,786
9 月	6,068	9,929	25,133	1,284,821	856,664	2,064,035
10 月	6,050	9,898	30,960	1,074,201	881,153	2,057,378
11 月	6,044	9,896	36,633	1,058,228	965,622	1,907,136
12 月	6,084	9,968	48,006	1,392,698	1,116,171	1,862,530
31年 1 月	6,047	9,898	48,457	1,404,646	1,228,134	1,820,106
2 月	6,029	9,861	46,488	1,531,469	1,183,796	1,855,644
3 月	6,024	9,856	42,536	976,562	1,092,955	1,467,344
30年度平均	6,044	9,892	438,613	14,775,307	12,062,233	—
前年度平均	6,028	9,873	447,395	15,119,289	12,673,003	—

- (注) 1 需給動向の「全国」は、「石油統計」(経済産業省)による。
「北海道」は、日本LPガス協会調べによる。
2 北海道の需給動向は元売りの計数
3 需給動向は、産業用燃料を含む。
4 「価格」は、消費税込みの価格で調査されている。

資料 7

北海道消費生活審議会委員名簿（第 2 2 期）

（役職は平成30年10月現在）

五十音順：敬称略

	岩淵 重広	北海学園大学法学部専任講師
会長代理	鎌田 浩子	北海道教育大学釧路校教授
	萱場 律子	公募委員
	工藤 多希子	北海道女性団体連絡協議会常任理事
	里村 喜江	税理士
	鈴木 賢治	弁護士
会長	曾野 裕夫	北海道大学大学院法学研究科教授
	平 照治	北海道生活協同組合連合会専務理事
	高田 安春	公募委員
	畠山 京子	（一社）北海道消費者協会会長
	水野 博喜	（株）ニッセンレンエスコート取締役副社長
	武藤 修	（一社）北海道市場協会理事副会長
	横島 義人	北海道商工会連合会総務部長
	渡邊 祐美子	北海道千歳北陽高等学校校長

資料 8

北海道消費者苦情処理委員会委員名簿

（役職は平成31年 1 月現在）

五十音順：敬称略

委員長	小林 由紀	弁護士
委員長代理	中川 晶比兒	北海道大学大学院法学研究科教授
	西 博和	弁護士
	西出 真理子	（公社）全国消費生活相談員協会北海道支部副支部長
	星原 直子	弁護士
	三浦 修市	北海道信用保証協会常務理事
	村上 早苗	（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 北海道支部財政長

平成30年度消費生活関連施策推進状況等に関する年次況報告書

令和元年10月発行

編集・発行 北海道環境生活部くらし安全局
消費者安全課消費者安全グループ
札幌市中央区北3条西6丁目
TEL：011-231-4111 FAX：011-232-3640
URL：<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/ks/sak/index.htm>