

令和2年度第1回  
北海道消費生活審議会  
議事録

日時：令和2年11月19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2年度第1回北海道消費生活審議会議事録

日 時：令和2年11月19日（木） 10時00分～11時30分

場 所：北海道立消費生活センター くらしの教室

出席者：別紙「出席者名簿」のとおり

- 議 題：1 会長等の選出  
2 説明事項  
北海道消費生活審議会について  
3 議 事（報 告）  
(1) 第3次北海道消費生活基本計画について  
(2) 消費生活関連施策推進状況等に関する年次報告  
(3) 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（令和元年度～2年度）  
4 その他

（開 会）

- 大谷課長補佐
- 定刻となりましたので、ただ今から、令和2年度第1回北海道消費生活審議会を開会いたします。私は、消費者安全課の大谷でございます。どうぞよろしくお願いいたします。
  - 開会にあたりまして、北海道環境生活部長 築地原 康志からご挨拶申し上げます。

（挨 拶）

- 築地原部長
- おはようございます。北海道環境生活部長の築地原でございます。本日は、大変お忙しい中、また、悪天候の中、午前中の早い時間の開催にも拘わらず、ご参加をいただきまして誠にありがとうございます。北海道消費生活審議会の開催にあたりまして、一言、ご挨拶を申し上げます。  
ご承知のことと存じますが、本審議会につきましては、11月13日付けで委員の改選が行われたところでございます。本日は、新しい委員の皆様による初めての審議会ということで、どうぞよろしくお願いいたします。7名の方に、前期に引き続き委員にご就任いただいております。また、8名の方に新たに委員としてご就任いただきました。皆様には、審議会の委員の就任にあたりまして、快くお引き受けいただきましたこと、改めて厚くお礼申し上げます。

今後、2年間、道民の消費生活の安定、向上を図るため、それぞれのお立場から、幅広くご意見、ご助言を賜りますよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。

さて、本審議会では、道民の消費生活や消費生活条例の運用に関しまして、様々な調査、ご審議をいただくこととなります。近年の消費者を巡る情勢は、急速な情報化、デジタル化、グローバル化の進展を背景といたしまして、消費者問題も多様化・複雑化し、悪質商法の手口も巧妙化してございます。このところ、数件続けて、事業者名の公表などの行政的な措置を行うような事例も生じているところです。

また、本日も皆様に、ソーシャルディスタンス、あるいはマスクの着用をお願いしていますが、新型コロナウイルス感染症の拡大のもとで、消費者の生活スタイルにも変化が生じ、新たな消費者問題も発生している状況にあり、本年に入り、新型コロナウイルス関係の消費者相談も増えてきたところです。

また、人口減少や高齢化の進展、単身世帯の増加、コミュニケーション手法の変化等を背景に、住民生活を支える地域社会における消費者問題への対応力の低下ということも懸念されているところです。

こうした状況を踏まえ、道では、本日も説明をさせていただきますが、本年3月に第3次消費生活基本計画を策定しました。様々な主体との連携体制の構築や人材の確保、道のバックアップ体制の強化等を基本的な方針として今後の消費者行政を展開することとしています。

道としては、こうした計画等に基づき、今後とも、消費者の権利の尊重と自立の支援に向けて、積極的に消費者施策の推進に取り組んでいきますので、委員の皆様においても、それぞれのお立場からご指導ご助言を賜りますよう、重ねてお願い申し上げます。簡単ではあり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たします。

大谷課長補佐

- 本日は、12名の委員の皆様にご出席いただき、過半数の委員が出席されていますので、北海道消費生活条例施行規則第25条第2項の規定により、会議が成立していますことをご報告します。

なお、本日の審議会は公開とさせていただきますので、あらかじめご承知おき願います。

- それでは、議事に入る前に、お配りしております資料の確認をお願いいたします。

資料につきましては、会議の次第、委員名簿、配席図、資料1、資料1-1、資料1-2、資料2、資料3、資料4、これは5ページのものになっております。参考資料としまして2種類お配りしていますが

1つは4ページのものになっております。その他の参考資料につきましては1枚で「新型コロナウイルス関係の消費生活相談の状況について」というものになっています。

皆様、お手元におそろいでしょうか。

- それでは、本日は委員改選後、最初の審議会となりますので、委員の方々から自己紹介をお願いしたいと思います。時間の制約があり大変恐縮ですが、一言ずつ井上委員よりお願いします。

井上委員

- 札幌厚別高等学校の井上でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

岩淵委員

- 北海学園大学の岩淵でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

鈴木委員

- 札幌弁護士会所属の弁護士の鈴木賢治と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

平 委員

- 北海道生活協同組合連合会の専務理事をしております平と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

小森委員

- 今回、公募により就任させていただきました小森でございます。消費者支援ネット北海道に所属しております。どうぞよろしくお願いいたします。

川邊委員

- 北海道教育大学旭川校の川邊と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

番井委員

- 今回就任させていただきました、消費者支援ネット北海道で理事をしております番井と申します。普段は司法書士をしております。どうぞよろしくお願いいたします。

中畑委員

- 私も今期から就任させていただきました、北海道商工会連合会の中畑でございます。よろしくお願いいたします。

細谷委員

- 私は、公募により就任いたしました細谷佳世美と申します。全国消費生活相談員協会北海道支部の副支部長をしております、札幌市消費者センターで消費生活相談員として勤務しております。どうぞよろしくお願いいたします。

水野委員

- ニッセンレンエスコートの水野と申します。よろしくお願いいたします。

村木委員

- 公募で就任しました村木仁美と申します。札幌市消費者センターで、細谷と同じく相談業務に就かせていただいております。今年度から相談業務に戻りまして、その前は消費者問題の啓発等を行っておりました。よろしくお願いいたします。

山本委員

- 北海道大学の山本です。どうぞよろしくお願いいたします。

大谷課長補佐

- ありがとうございました。なお、里村委員、畠山委員及び武藤委員につきましては、本日、都合により欠席されております。

- 続きまして、事務局の紹介をいたします。  
環境生活部 近藤くらし安全局長です。（起立し一礼）  
同じく鶴ヶ崎 消費者安全課長です。（同上）

（以下、出席者を順次紹介）

## 1 会長等の選出

大谷課長補佐

- それでは議事に入りますが、会長が選出されていませんので、会長が選出されるまで、消費者安全課長の鶴ヶ崎が進行を務めさせていただきます。

鶴ヶ崎課長

- 消費者安全課長の鶴ヶ崎です。会長が選出されるまで、進行役を務めさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

当審議会の会長については、北海道消費生活条例第41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います。

- 会長の選出方法について、自薦又は推薦により取り計らいたいと考えますが、よろしいでしょうか。

（異議なし）

- ありがとうございます。それでは、自薦又は推薦の方法をとらせていただきます。

自薦の方、又は推薦される方はございますでしょうか。

- 平 委員 ○ 札幌弁護士会の鈴木先生にお願いしてはいかがでしょうか。
- 鶴ヶ崎課長 ○ ただ今、鈴木委員を推薦する旨の発言がございましたが、その他に推薦される方などございますでしょうか。
- 他にないようです。鈴木先生、お引き受けいただけますか。
- 鈴木委員 ○ はい。
- 鶴ヶ崎課長 ○ それでは、鈴木委員に会長就任をお願いする、ということでご異議ありませんか。
- (異議なしの声)
- 鶴ヶ崎課長 ○ それでは、会長は鈴木委員に決定しました。鈴木委員には会長席にご着席いただき、これからの進行をよろしくお願いいたします。
- (鈴木委員ご着席)
- 鈴木会長 ○ 会長に選出いただきました、札幌弁護士会所属の弁護士 鈴木賢治と申します。よろしくお願いいたします。
- 一言、ご挨拶申し上げます。
- 前期に引き続き、北海道消費生活審議会の委員に就任させていただきました。前期は、部会長代理ということで、部会で議論をさせていただき、皆様からの様々なご意見、ご議論もいただき、北海道消費生活基本計画等の策定に関わらせていただきました。このような計画を踏まえて、それを実現していくということで、この審議会の目的である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何らかの提言をしていく、ということを皆様とともに、しっかりと進めてまいりたいと思いますので、ぜひ、よろしくお願いいたします。
- それでは続いて、会長代理の指名を行いたいと思います。北海道消費生活条例第41条第3項では、「会長に事故がある時は、会長があらかじめ指名する委員が、その職務を代理する。」となっています。そこで、会長代理を指名したいと思いますが、山本委員にお願いしたいと思います。山本委員、よろしいでしょうか。
- 山本委員 ○ はい。

鈴木会長 ○ ありがとうございます。それでは、会長代理は山本委員に決定いたしました。山本委員は、会長代理席にご着席をお願いいたします。

(山本委員ご着席)

鈴木会長 ○ それでは、一言ご挨拶をお願いします。

山本会長代理 ○ 北海道大学の山本です。私は今回初めて委員となりました。専門は商法でして、必ずしも消費者問題の専門家というわけではありませんので、至らないところもあろうかと思いますが、どうぞよろしくお願い致します。

鈴木会長 ○ ありがとうございます。この後は次第に基づいて議事を進めたいと思いますが、終了時間は12:00を予定しておりますので、皆様のご協力をお願いいたします。

鶴ヶ崎課長 ○ 恐れ入ります。築地原部長につきましては、他の公務の予定がございますので、ここで退席いたします。

築地原部長 ○ どうぞよろしくお願いいたします。

(築地原部長退席)

## 2 説明事項

### 北海道消費生活審議会について

鈴木会長 ○ それでは、次第の「4 説明事項」に移りたいと思います。北海道消費生活審議会について、事務局より説明をお願いします。

大谷課長補佐 【資料1、資料1-1及び資料1-2に基づき説明】

鈴木会長 ○ ありがとうございます。事務局の説明につき、何かご質問等がありますでしょうか。

(発言等なし)

### 3 議 事（報 告）

#### (1) 第3次北海道消費生活基本計画について

鈴木会長 ○ それでは、次第の「5 議事」に入りたいと思います。  
事務局から報告があります。まず、第3次北海道消費生活基本計画  
について、事務局より説明をお願いします。

大谷課長補佐 【資料2に基づき説明】

鈴木会長 ○ ありがとうございます。ただ今の説明につきまして、何かご質問等  
はありますでしょうか。

(発言等なし)

#### (2) 消費生活関連施策推進状況等に関する年次報告

鈴木会長 ○ 次に、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いたします。

小林係長 【資料3に基づき説明】

鈴木会長 ○ ありがとうございます。ただ今の説明につきまして、何かご質問等  
はありますでしょうか。

鈴木会長 ○ 私から1点質問です。相談件数が前年度より200件余り増加して  
いるということですが、これは、その前の年度から継続して増加して  
いるという認識でよろしいでしょうか。

鶴ヶ崎課長 ○ 相談件数の推移ですが、資料に掲載している件数は道立消費生活セ  
ンターで受けている相談の件数になります。これにつきましては、お  
配りしています「第3次北海道消費生活基本計画」の2ページにこれ  
までの経緯を掲載しており、こちらは全道の消費生活相談件数の推移  
です。棒グラフの上部は市町村が受けた相談件数、下部は道立消費生  
活センターが受けた相談件数ということです。6,000件前後で推  
移し、平成29年度、平成30年度と上昇してきていて、その流れ  
で、さらに令和元年度に少々増加したということです。  
ピークである平成16年度と比べると少ないのですが、架空請求、  
不当請求等が減少していき6,000件程度となっていました。こ  
の3年は増加傾向ということで推移しています。



ただ、増加の原因は年度によって異なり、ある年度では架空請求が増加しましたが、昨年度は「お試し定期購入」の関係の相談が増加している、そのような状況です。

鈴木会長

- ありがとうございます。その他、他の委員からご質問等ありますでしょうか。

(発言等なし)

- ありがとうございます。

(3) 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（令和元年度～2年度）

鈴木会長

- 令和元年度～2年度の食品表示法、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いたします。

桂田課長補佐  
古川課長補佐

【資料4及び参考資料「業務停止命令、指示及び勧告に係るプレスリリース」に基づき説明】

鈴木会長

- ありがとうございます。ただ今のご説明につきまして、何かご質問等ありますでしょうか。

鶴ヶ崎課長

- 今月11日付けで行われました行政措置について、古川からご説明させていただきましたが、「訪問販売お断りステッカー」に関連して私から少々補足説明をさせていただきたいと思います。

道では、先ほどご説明させていただきましたとおり、「訪問販売お断りステッカー」を貼付した住戸に訪問し勧誘を行うことを禁止する取扱いをしています。

今回、この違反を初めて認定して、勧告という条例上最上位の措置を発動した、ということが本件のポイントになります。一度断った消費者に勧誘してはならない、という規定は特定商取引法や各県の消費生活条例にもありますが、「訪問販売お断りステッカー」を貼付することが勧誘とそれに続く契約を断る行為に含まれると解釈し、その住戸への訪問勧誘を禁止する、そのような運用をしている県は、残念ながら非常に少なく、北海道はその中の一つです。この条項の違反については、これまでも相当数の行政指導を実施してきましたが、条例上最上位の措置である勧告、勧告するということは消費者に情報

提供することとなりますが、ここまで行うということは道としてはこれが初めてということであり、全国でも初めてになります。この問題については、消費者保護に関わる行政担当者や法律家の方々、消費者団体や訪問販売関係者の間で議論になっていた経過があり、これは、事前拒否者への訪問勧誘の禁止ということにもなりますので、消費者保護のための効果は大きいのですが、事業者側としては飛び込み営業できない住戸が出てくるということにもなります。現時点でも、自治体によっては条例にこれを明記する動きもある、ということで、関心を持たれてきた論点であり、道として今回初めてこのような措置に踏み切ったことについて、これまでの過去からの経緯や文脈について補足させていただきました。

鈴木会長

○ 今のご説明を含めて、何かご質問等がありますでしょうか。

○ 私の方から何点が質問です。今の課長からのご説明も含めて、回答できる範囲で結構ですが、まず、このステッカーは様々な団体が作成していると思いますが、何れの団体が作成したステッカーであったか判りますか。

古川課長補佐

○ 何れの団体が作成したステッカーであるかを申し上げますと、消費者の方の所在地が特定されてしまいますので、ご遠慮申し上げたいと思います。

鈴木会長

○ 課長からのご説明にありましたが、ステッカーの効果については、訪問販売の被害に関して、実際として見えるところと見えないところとあると思われ、ステッカーを貼付しているから訪問勧誘しないという事業者もいるかもしれませんが、それを乗り越えて訪問販売をされて、それに対して行政指導等、今回初めて勧告を実施した、ということですが、ステッカーの効果というものが何かあれば、感想や感覚で構いませんのでご報告いただければと思います。

古川課長補佐

○ 効果についてですが、確かに、会長からご指摘ありましたとおり、ステッカーが貼付されているから訪問する、しないということを考えるかどうかについては事業者により様々であり、我々としては広く広報していますが、これまで指導等をしてきた中でも、知らなかったという事業者もいれば、これは言い訳であると思いますが、気がつかなかったという事業者も多々います。ただ、一方で、ある程度の規模の事業者とお話すると、ステッカーには気をつけるように、ということに従業員に指示しているなど認識を示している事業者もいますの

で、一概には申し上げられませんが、ある程度の効果はあるものと考えているところです。今回も、勧告ということを通じて、さらに効果を高めていければと考えているところです。

鶴ヶ崎課長

- 少々補足させていただきます。北海道における「訪問販売お断りステッカー」の意味がどの程度浸透しているか、ということについては、十分に把握できているわけではありませんが、私どもとしては、こうしたことを通じて、ステッカーの意味が事業者・消費者に正しく認識されることによって、訪問販売の勧誘を受けたくない人が訪問販売の勧誘を受けなくて済むような状態にしていきたいと考えています。そのために、今回のような行政措置も行うとともに、ステッカーを貼付している住戸には訪問勧誘をしてはならないという、私どもが考えるステッカーの意味、効力について、十分に周知をしていかなければならないと考えております。

そして、この「訪問販売お断りステッカー」の効果としては、様々な考えられますが、訪問販売が来たときの対応が容易になるという効果もあると思いますし、実際に行政措置に繋がることにより事業者の勧誘が適正化されたという効果や、実際に訪問販売が来なくなったという効果もあると思います。様々な効果が考えられますが、このようなことをより一層周知、啓発していくことにより、北海道においては、訪問販売お断りステッカーを貼付している住戸に訪問販売をするところのようなこととなります、ということを目指していきたい、と考えています。

鈴木会長

- 今の点も含めて、何かございますか。
- すみません。また、私から質問ですが、食品表示法と景品表示法ということで、2点ほど確認させていただければと思います。

まず、資料4の1ページの「1 食品表示法及び景品表示法に基づく措置」の表中、食品表示法の行政指導の件数ですが、令和2年10月末時点で18件ということで、年度の半分程度を終えた時点で、前年度に比べて2割程度となっており、これは前期にも質問したかもしれませんが、今期初めて就任された委員もいますので、行政指導の考え方について説明をお願いします。

もう1点は、今回、3～4年ぶりに、指示という行政処分を実施しているということですが、詳細を説明することはできないと思いますが、事案の悪質性など、指示にまで踏み切った道としての考え方についてご説明いただければと思います。

この2点についてお願いします。

桂田課長補佐

- まず、行政指導についてですが、18件ということで、昨年度の件数の2割程度ということですが、昨年度の同時期、昨年10月28日に開催されました本審議会において、令和元年9月末現在の件数を13件と報告しており、1ヶ月半のずれはありますが、5件の差ですので、ほぼ横ばいで推移しており、極端に減少しているということではありません。

今年度においては、新型コロナウイルスの感染拡大もあり、直接事業者を訪問できないところもありまして、そのような中でも例年並みの指導を行っている、それよりも多いということになっておりますので、この件に関しては、特段劣っている、滞っているということではありません。昨年度も、この時期は13件でしたが、合計で106件指導していますので、今後、また増加していく可能性はありますので特段問題はないと思っています。

また、今回の指示についてですが、表示すべき使用原材料の表示が欠落しているということ、内容量が正しく表示されていないこと、この事実と異なる表示を行っているという点について、今回、指示相当であると判断しています。特に、今回の対象商品は「カニ」であり、ズワイガニ100%であるかベニズワイガニが入った商品であるかは、消費者の商品選択においてかなりのウェイトを占める判断要素と考えられます。その点において、ベニズワイガニを使用しているにもかかわらず表示されていないということは重大な欠落であり、過失による一時的なものとはいえないことから、指示相当としています。

- 行政指導が下半期に増える要因につきましては、内容を精査して後ほど回答いたします。

鈴木会長

- 初めて就任された委員もいらっしゃいますので、あえて質問しましたが、18件ということで「今年度は少ないのではないか」というように見えるかもしれませんが、前年度と比較しても、上期は同程度の件数ということで、手を抜いているということではなく、毎年、年度では下期にかなり増加していくということですので、今年度も前年度並みに推移している、ということですのでよいと思います。下期の方が増加する理由については要因を分析していただければと思いますが、特段何かを求めるものではありません。承知をいたしました。

鈴木会長

- 私からは以上ですが、他の委員の方々からはよろしいでしょうか。

(発言等なし)

3 その他

鈴木会長

- それでは、以上で、本日予定された議事についてはすべて終了しました。全体を通して、何か質問等がございますか。

【事務局から挙手あり】

- 事務局からお願いします。

鶴ヶ崎課長

【参考資料「新型コロナウイルス関係の消費生活相談の状況について」に基づき説明】

鈴木会長

- ありがとうございました。この新型コロナウイルス関係の消費生活相談の状況も含めて、何かございますでしょうか。

(発言等なし)

- よろしいでしょうか。特にないようですので、事務局にお返ししたいと思います。

(閉 会)

大谷課長補佐

- 鈴木会長ありがとうございました。本日、委員の皆様には、ご多忙のところ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2年度第1回北海道消費生活審議会を閉会いたします。本日は、ありがとうございました。

(了)