

令和3年度第1回 北海道消費生活審議会

議 事 録

日 時：2021年7月21日（水）13時30分開会
場 所：かでる2・7 520研修室

令和3年度第1回北海道消費生活審議会議事録

日 時：令和3年7月21日（水） 13時30分～14時40分

場 所：北海道立道民活動センター かでる2・7 520研修室

出席者：別紙「出席者名簿」のとおり

議 題：1 開 会

2 挨拶

3 議 事（報 告）

（1）令和2年度消費生活関連施策推進状況等に関する年次報告

（2）第3次北海道消費生活基本計画に係る指標項目別施策推進状況について

（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2年度～3年度）

4 その他

5 閉 会

1 開 会

大谷課長補佐

定刻となりましたので、ただいまから、令和3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、事務局の消費者安全課の大谷でございます。よろしくお願いいたします。

それでは、開会に当たりまして、森環境生活部長よりご挨拶申し上げます。

2 挨拶

森

環境生活部長

皆さん、おはようございます。

環境生活部長の森でございます。

本日は、大変暑い中、また、皆様、大変ご多忙の中、このようにお集まりをいただきまして、誠にありがとうございます。

鈴木会長をはじめ、委員の皆様には、日頃から道の消費者行政の推進に様々ご協力を賜っておりますことに、この場をお借りして改めて御礼を申し上げます。

本年度、第1回目となります消費生活審議会の開催に当たりまして、一言、ご挨拶を申し上げます。

皆様、ご案内のように、最近の消費者被害の状況につきましては、インターネット通信販売の定期購入トラブルや、オンラインゲーム、副業サイトというデジタルコンテンツに関する相談が大幅に増加していることに加えまして、いわゆる暮らしのレスキューサービス、新型コロナウイルスに関連いたします消費者被害も多く発生しているなど、ますます深刻化あるいは複雑化をしているところでございます。

こうした中、道におきましては、昨年3月に消費生活基本計画を改定いたしまして、その考え方といたしましては、様々な主体のつながりと連携、消費者の特性への配慮、地域におきます人材確保と道によるバックアップ、高度情報通信社会化への対応、この四つを掲げまして、被害の救済あるいは消費者教育の推進、公正な取引の確保などを進めているところでございます。

一方、国におきましては、先月、特定商取引法を改正いたしまして、詐欺的な定期購入商法や送りつけ商法に対する規制を強化する一方で、消費者に対して契約書面を電子データで交付することを可能とするなどしたところでございまして、道といたしましては、改正法の施行に向けた今後の動向について注視をし、引き続き消費者被害が発生あるいは拡大していかないよう、適切に対応してまいりたいと考えております。

本日は、昨年度の道の消費者施策の取組や行政措置の状況などに関しましてご報告させていただき、皆様からご意見を賜りたいと考えております。

委員の皆様におかれましては、本道の消費者行政の推進に対し、引き続き、ご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。大変簡単ではございますが、開催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申し上げます。

大谷課長補佐

本日は、9名の委員の皆様にご出席いただき、委員の過半数が出席されておりますので、北海道消費生活条例施行規則の規定により、会議が成立していることをご報告申し上げます。

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いただきたいと思います。

それでは、ここで、事務局の紹介をしたいと思います。

最初に、田辺くらし安全局長です。

鶴ヶ崎消費者安全課長です。

林課長補佐です。

森課長補佐です。

太田消費者安全係長です。

松田主任です。

以上でございます。

この後、部長につきましては、他の公務がございますので、ここで退席させていただきます。

(森環境生活部長退席)

それでは、議事に入る前に、お配りした資料の確認をお願いいたします。

まず最初に、お送りしております会議次第、委員名簿、配席図、資料1-1、1-2、資料2、参考資料1、参考資料2-1、2-2でございます。

3 議 事

(1) 令和2年度消費生活関連施策推進状況等に関する年次報告

大谷課長補佐

それでは、ただいまから議事に入らせていただきます。

鈴木会長、よろしくお願いいたします。

鈴木会長

鈴木でございます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

早速、お手元の次第に基づいて、議事に入りたいと思います。

終了時間は15時を予定しておりますので、皆様の円滑なご協力をお願いいたします。

それでは、3の議事(報告)(1)令和2年度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。

大谷課長補佐

【資料1-1に基づき説明】

鈴木会長

ただいまの説明につきまして、何かご質問等はございませんでしょうか。

水野委員、お願いします。

水野委員

最初の第1のボックスのところにある相談受付件数についてですが、たしか、前回、札幌市の消費者センターで受けられないものが回ってきてい

るので増えましたというお話があったかと思えます。この2, 462件という数を見ると、大幅に増えたように見えるのですが、実際のところ、札幌市のセンターと合わせないと分からないのかもしれませんが、実態として、相談件数はどのくらい増えているものなのか、両方を合算した数字で分かるものはあるのですか。

鶴ヶ崎課長

前回、昨年度の第2回審議会のときにご説明したのですが、3月の時点での増加率なので最終的な数字ではありませんが、その時点で38%増となっていて、寄与度としてそのうちの30%以上が札幌市民からの相談の増加分となっております。

水野委員

そうすると、ここに入れている枠での増加はないということですね。

鶴ヶ崎課長

いえ、大半が札幌市民からの相談の増によるという評価をしてよろしいかと思えます。

鈴木会長

ほかの委員の方、ご質問等はありませんか。
ないようですので、次に移りたいと思います。

(2) 第3次北海道消費生活基本計画に係る指標項目別施策推進状況について

鈴木会長

(2) 第3次北海道消費生活基本計画に係る指標項目別施策推進状況について、事務局より説明をお願いいたします。

太田

消費者安全係長

【資料1-2に基づき説明】

鈴木会長

ありがとうございます。
ただいまの説明につきまして、委員の皆様からご質問等はありませんでしょうか。

番井委員

番井でございます。
ホームページのアクセス数増加ということをお伺いいたしました。確かに、22ページを見ると、環境生活部さんのアクセス数が伸びていると思うのですが、この原因として何か考えられるものがあれば教え

ていただきたいと思います。

鶴ヶ崎課長

これが原因というようなはっきりとしたものを想定しているわけではないのですが、昨年度、新型コロナウイルスの関係で頻りに更新いたしました。消費者庁なり経産省なり、次々と情報を出すたびに、それにリンクを貼ってということをしていました。そのほか、若干新たな取組と申しますか、エシカル消費の特設ページを設けたり、モニターアンケート調査を新しい角度で行うなどもあり、断言はできませんが、公表や更新のペース、頻度が結構高かったからではないかと思っております。

今後とも、いろいろな情報を載せていきたいと考えております。

鈴木会長

ほかの委員の皆様、いかがでしょうか。

細谷委員

私も同じような質問になるのですが、20ページを見ると、若年層、29歳以下の相談が約倍増ということで、その方々の相談のきっかけになった媒体として、ホームページのアクセス数とか、SNSから来たとか、どこを経由して来たかというところまでは調査していらっしゃるのでしょうか。

鶴ヶ崎課長

相談を受けるに当たって、何を見て電話しましたかということを知れば恐らく分かると思うのですが、そういったことを特に聞いていませんでした。

私どものホームページとかブログとかSNSから相談が来ているということであれば、一定の効果があつたかなと思いますけれども、やはり、昨年度の相談傾向というのは、ひとえに札幌市民からの相談が急激に伸びたということに尽きますので、その中に若年者の方もかなりの程度含まれていた、それが相談内容にも相当程度反映されているということなのかと考えております。

鈴木会長

ほかはいかがでしょう。

私から伺います。

先ほどもご説明があつたのですが、18ページの消費者ホットライン188に関して、知っていると答えた消費者の割合が少しずつ伸びてきているところですが、目標値として、令和6年度で7

0%ということです。これは、国の政策にも関わることだと思いま
すし、先ほども北海道の消費者センターのホームページであつた
り、札幌市は札幌市でやられているのですが、これに関して、道と
して推進するということはあるのでしょうか。

鶴ヶ崎課長

消費生活相談窓口にできるだけ相談がつながるようにするために、
188の浸透というのは私どもも必要なことと考えております。ま
た、消費者庁からも、毎年、これをPRしてくださいという要請が来
ております。

そこで、私どもも、188については、いろいろなところにこの番
号を載せるようにして、できるだけ浸透を図っているところでは
あるのですが、この数字はもう少し頑張らなければならないと思っ
ています。

これは消費生活モニターに対する調査ですので、モニターの方です
ら70%ということですから、一般の消費者の方向けに対して、もう
少し周知を強化していかないといけないと考えているところです。

鈴木会長

ありがとうございます。

ほかの方から、ご質問、ご意見はありませんか。

それでは、次に移りたいと思います。

(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

鈴木会長

(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いたしま
す。

林課長補佐長

【資料2に基づき説明】

森課長補佐長

鈴木会長

ありがとうございました。

ただいまの説明につきまして、委員の皆様からご質問等はございませ
んか。

細谷委員

現場が分かるので、ちょっと気になるのですが、T'sグループに関しては、特商法のほうで質問させていただきたいのですが、かなり速やかに公表とか注意喚起をしていただいたおかげで、被害の未然防止にすごく役立って、すばらしいなと思いました。

逆を言うと、松原工業のほうが何年も前から被害があったと思うのですが、なかなか遅くというか、結果的には一番重い業務停止という処分をしていただいて非常によかったと思うのですが、そのT'sの速やかな対応と松原工業との違いは何かあるのでしょうか。

鶴ヶ崎課長

個別の事案について詳らかに申し上げにくいところがございます。

特に慎重な検討を必要としていたという事情がある事案も中にはございます。

行政措置のための行政調査を進めていく上で、クリアしていかなければならない数々のポイントがあり、それがクリアされたことによって、比較的迅速な対応が可能となるということもございます。

一見、時間がかかっている事案や、そうでない事案があるところが不思議に感じられるかもしれないのですが、私どもにしたら、それほど不自然なことではない、行政調査等を進めていった結果であるということでございます。

あまり答えになっていなくて申し訳ないのですが、そういったところでは。

細谷委員

例えば、ポイントがあったと思うのですが、消費者センターで受けた相談員が、ここをもうちょっと聞いておいてくれれば動けたのにみたいなことはないのでしょうか。相談員の聞き取りが不十分でそういう措置に至らなかった部分もあると思うのです。せっかく相談を受けてやるわけですから、行政措置につながる聞き方といいますか、そういうレクチャーも受けてはいるのですが、そこを徹底されると、お互いに連携できて、かつ、被害も未然防止できると思います。

鶴ヶ崎課長

私どもも事あるごとをお願いしているのですが、相談カードには、私どもとしては、具体的にどの構成要件に当たるかということが明確に分かるような記述になっていれば非常にありがたいです。漠然とした、どのような法違反行為が行われたかどうかが分かりにくい表現だと、それ

で戦うのがなかなか厳しいところもあります。

これは、道センターに対してもそうですけれども、全道の消費生活相談窓口に周知をしていきたいと考えているところでございます。

鈴木会長

ほかの委員の皆様、いかがでしょうか。

特にないようですので、議事の（１）から（３）につきましては全て終了となります。

４．その他

鈴木会長

４のその他ですが、委員の皆様から何かご意見、ご質問等はありませんか。

特にないようですが、事務局から何かあればお願いいたします。

大谷課長補佐

事務局からご説明させていただきたい事項があるので、何点かお話しさせていただきます。

森課長補佐

【参考資料１に基づき説明】

鈴木会長

ありがとうございます。

ただいまの参考資料１に基づく説明につきまして、委員の皆様方からご質問等はございませんか。

鈴木会長

それでは、続いて、事務局から２点目の説明をお願いします。

大谷課長補佐

【参考資料２－１及び２－２に基づき説明】

鈴木会長

ありがとうございます。

ただいまの参考資料２－１、２－２に基づく説明につきまして、委員の皆様からご質問、ご意見等はございませんか。

１点だけよろしいでしょうか。

２－２のチラシは、第１号が５月２５日で第２号が６月２５日になっておりますけれども、１か月に１回ずつ発行される予定なのでしょうか。

大谷課長補佐 毎月25日に発行する予定となっております。

鈴木会長 それは、18歳から大人というところで、若者がトラブルになりやすいものをピックアップしながらやっていくということでしょうか。

大谷課長補佐 はい。

鈴木会長 ほかにありませんか。

村木委員 質問させていただきます。
私、札幌市の消費者センターに在籍しておりますけれども、札幌市でも高齢者の見守り新鮮情報を出しているのですが、その際に、いろいろな介護施設とか町内会とか、ご希望のところに紙媒体でも配布しているのですけれども、これはあくまで電子媒体でのということになるのでしょうか。

大谷課長補佐 これにつきましては、電子媒体のみとなっております。

鈴木会長 ほかの委員の皆様、いかがでしょうか。

鶴ヶ崎課長 すみません、もう1点追加をさせていただきます。
資料を用意しておりませんが、前回の令和2年度第2回消費生活審議会で、平委員から、インターネット通販を利用してプラットフォームを通じて商品を購入した場合の消費者トラブルで、相手方が特定されない、あるいは相手方とつながらないために、被害救済ができないという事例についての道内の実態についてのお尋ねがございましたので、口頭でご説明申し上げます。
そもそも、こうしたケースはP I O - N E Tで正確に検索するのは難しく、ある程度の仮定と見込みの中で分析せざるを得ないのですが、ざっくりと関連事業者のところに大手のプラットフォーム事業者名が入力されていて、なおかつ購入契約先が無回答となっている、そういう相談案件だけで検索をかけてみました。
道立センターで受け付けた分に限定しますと、平成30年度だとこれが56件だったのですが、令和元年度が104件、令和2年度が173件と、増加傾向で推移しているところでございます。

想定のものであったものが含まれている可能性はあるのですが、
おおむねこういう傾向で推移しています。

事例としては、ネット通販で衣類を注文して代金を振り込んだけれど
も、商品が届かないで販売店とも連絡が取れないという事例です。

あるいは、フリマアプリでブランドの衣類を購入したけれども、偽物
だったが出品者に連絡が取れない、というようなものがあります。

昨年度は173件と多かったですのですが、これを年齢別に見ますと、1
0代から70代まで幅広いということで、50歳代が大体全体の4分の
1と相対的に最も多かったところがございます。

この契約購入金額で見ると、単純平均すると7万3,000円程度で
すが、1,000円から1万円未満というのが4割で最も多くなってい
るところでございます。

商品などについては、昨年度は、コロナ禍という影響もありまして、
マスクとか体温計が件数の上位に上がってきていたこともありますが、
財布とか子ども服といったものも件数としてはあるという状況でござい
ます。

実態について、この場を借りてご報告申し上げました。よろしくお願
いいたします。

平委員

どうもありがとうございました。

今後、この問題について、消費者庁で検討されていくのでしょうか。

鶴ヶ崎課長

取りあえず立法的な措置がなされたばかりで、努力義務ではあるので
すけれども、相談処理としても、どうしても相手方が特定されないもの
ですから、情報提供とか助言がほとんどということになってしまって、
被害救済をセンターが直接的に行うということにはなかなかつながって
いかないところがあります。

一応、プラットフォームに連絡して被害回復を図っていくことがで
きないわけではないケースがあるので、そういったケースは救済に向け
て努力していきたいと思っております。

鈴木会長

今の点のご説明について、何かご質問等はございませんか。

それでは、以上で説明等も終了となりますので、事務局にお返しした
いと思います。

5. 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、ご多用のところをご出席いただき、また、活発なご議論をいただき、感謝申し上げます。

以上をもちまして、令和3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)