

平成28年度

北見市消費生活審議会

日時 平成28年7月21日(木) 午後2時00分～
場所 北見市大通西2丁目 パラボ 5階A会議室

会 議 次 第

1 . 開 会

2 . 市長あいさつ

3 . 会長・副会長選出

4 . 会長あいさつ

5 . 議 事

(1) 苦情処理部会委員の指名について

(2) 平成28年度 北見市の消費者行政について

(3) その他

6 . 閉 会

(資 料)

別冊：委員名簿・諸費生活条例
北見市の物価動向
灯油・ガソリン価格の推移
相談件数内訳
相談件数男女・年令別内訳

(1) 苦情処理部会委員の指名について

北見市は、「北見市消費生活条例（平成18年3月5日条例第134号）」及び「北見市消費生活条例施行規則（平成18年3月5日規則第152号）」に基づき、下記の消費者行政を行っています。

1) 消費生活審議会について

(設置) 条例第33条

市長の諮問に応じ、市民の消費生活の安定及び向上を図るための施策の基本的事項その他当該施策の実施に係る事項を調査審議するため、北見市消費生活審議会（以下「審議会」という。）を置く。

(組織等) 条例第34条

審議会は、委員10人以内をもって組織する。ただし、特別の事項を調査審議し、又は第28条第4項の規定によるあっせん若しくは調停をするため市長が必要があると認めたときは、特別委員を置くことができる。

2~5 中略

6 第28条第4項に規定するあっせん又は調停に関する事項を調査審議するため、審議会に消費者苦情処理部会を置く。

7 前項に規定するあっせん又は調停に係る事項について、審議会は、消費者苦情処理部会の決定をもって審議会の決定とする。

8 省略

(相談・苦情の処理等) 条例第28条

市長は、消費者から消費生活に関する相談又は事業者の供給する生活用品等若しくは事業者との間の取引に関する苦情があったときは、適切かつ迅速に処理するように努めなければならない。

2~3 中略

4 市長は、第1項の規定による苦情の処理を円滑に行うため必要があると認めたときは、北見市消費生活審議会のあっせん又は調停に付すことができる。

5 北見市消費生活審議会は、あっせん又は調停を行うため必要があると認めたときは、当事者若しくは関係者の出席を求め、その意見を聴き、又は関係書類若しくは物件の提出を求めることができる。

6 中略

7 市長は、事業者が正当な理由がなく、第5項に規定するあっせん若しくは調停の呼出しに応じないとき、又は関係書類若しくは物件を提出しないときは、当該事業者の氏名又は名称、苦情の内容その他の必要な事項を公表することができる。

(2) 平成 28 年度 北見市の消費者行政について

1) 価格調査等

価格動向の調査 (北見市消費生活条例第 21 条、第 30 条)

市民生活に関連の深い生活重要用品の価格について、市民に消費生活モニターを依頼し、毎月 11 日に調査した結果を市ホームページや報道機関に公表しています。

- ・ 調査品目 41 品目
野菜 9、生鮮魚介 6、乳肉製品 7、調味料 4、加工食品 4、
日用雑貨 5、サービス (クリーニング) 1、穀類 (米) 2、
家庭用燃料 (灯油、ガソリン、液化石油ガス (LPG)) 3
- ・ 消費生活モニター 15 名 (北見自治区 12 名、端野・常呂・留辺蘂自治区各 1 名)
募集方法：広報きたみ 2 月号で募集
- ・ 調査店舗 15 店 (北見自治区 12 店、端野・常呂・留辺蘂自治区各 1 店)

なお、北海道でも北海道消費生活モニター (全道 : 300 人) を実施しています。
北見市 : 5 人 (北見自治区 2 人、端野・常呂・留辺蘂自治区各 1 人)

物価情報等の公表

消費生活モニター調査による毎月の「物価情報」は、国・北海道の機関、近隣他市、市内の団体、調査店、報道機関等に情報提供しています。

また、市の物価情報と全道・各市の物価状況については、平成 21 年度から市のホームページに掲載し公表しています。

過去 5 年間の主な品目の価格推移別紙 資料 1 ~ 2

2) 消費者意識啓発 (市条例第 32 条)

悪質商法による被害の未然防止、消費生活に必要な知識の普及や情報の提供などを行い、時代に的確に対応できる自立した消費者の育成を目指し啓発活動を推進しています。

消費者講座

「かしこい消費者になるために」として、契約とは何か、悪質商法の手口やその対応についてなど、小学校から高校・専門学校、さらに地域や高齢者等を対象に専門相

談員による「消費者出前講座」を実施しております。

平成 21 年度	20 回開催	801 人受講
平成 22 年度	14 回開催	865 人受講
平成 23 年度	17 回開催	1,320 人受講
平成 24 年度	14 回開催	909 人受講
平成 25 年度	23 回開催	1,275 人受講
平成 26 年度	35 回開催	2,107 人受講
平成 27 年度	22 回開催	1,067 人受講

消費生活読本「よりよいくらし」の発行

昭和 53 年 12 月から発行しており、学童期から消費者として必要な知識を身につけることを目的とし、小学校 5 年生を対象に市内の各学校に配布しています。平成 27 年度予算で 1,100 部作成し、平成 28 年 4 月、小学校 25 校に配布しました。

商品テストセミナーの開催

「食の安全を考えてみませんか」として、食品に含まれる保存料・発色剤の検出テストや糖度の測定などの実験を通し、食の安全についての講座も実施しております。

なお、夏休みには小・中学生に商品テスト室を開放し、食品添加物をはじめとする商品テストを行っています。

平成 21 年度	13 回開催	125 検体	538 名参加
平成 22 年度	9 回開催	123 検体	221 名参加
平成 23 年度	11 回開催	197 検体	353 名参加
平成 24 年度	13 回開催	227 検体	302 名参加
平成 25 年度	13 回開催	170 検体	244 名参加
平成 26 年度	13 回開催	155 検体	393 名参加
平成 27 年度	12 回開催	189 検体	483 名参加

(検体：実験又は展示商品数)

3) 消費者対策

消費者相談事業 (市条例第 28 条)

消費生活に関する様々な問題について、指導・助言及び斡旋する消費者相談業務を北見消費者協会に委託し実施しています。また、平成 26 年 6 月に消費者安全法が改正され相談業務を行う「消費生活センター」の条例化と公示が規定され、平成 28 年

4月1日より北見市消費者相談室の名称を変更しました。

名 称 北見市消費生活センター
住 所 北見市北2条東1丁目11番地 北2条仮庁舎1階
専門相談員数 4名(平成28年度)
PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)担当
1名

事務を行う日及び時間 月～金曜日(休日・祝日を除く)
午前10時～午後4時

公示日 平成21年9月4日 北見市消費者相談室を消費生活センターとして
告示(消費者安全法第10条:都道府県は義務、市町村は努力義務)
平成28年4月1日 北見市消費生活センターとして告示。(消費者安
全法第10条 H26.6改正:市町村の努力義務)

- ・平成21年度から北海道に創設された「消費者行政活性化事業補助金」を活用して相談窓口の機能強化を図るため、平成27年度は相談室の機能強化事業及び消費生活相談員レベルアップ事業(主に研修)に取組みました。

平成27年度消費者相談について

相談件数	平成20年度	1,099件	
	平成21年度	805件	
	平成22年度	854件	
	平成23年度	805件	
	平成24年度	765件	
	平成25年度	671件	
	平成26年度	649件	
	平成27年度	675件	別紙 資料3～4

- ・平成27年度の北見市消費者相談室での相談件数は675件(前年度、649件)で、5年振りに微増となりました。なお、全国的な件数では、ここ数年の減少傾向から若干上昇に転じたとの速報値が示されております。

また、相談内容の内訳では、商品に関する相談が30.8%と最も多く、次に、運輸・通信サービス27.7%、金融・保険サービス14.8%の順となっています。

- ・商品の相談は、食品(健康食品を含めた食品全般)が最も多く、高齢者に狙いを定め、買うと言っていないのに勝手に送りつける商法が目立ちました。

次に、教養・娯楽品（新聞購読、学習教材、携帯電話等）や商品全般の購入となっています。特に、通信販売を利用した購入トラブルが多くなってきました。

- ・サービスの相談では、運輸・通信（インターネットや携帯端末等）に係る情報関連のサービスが最も多く、次に金融・保険（多重債務、株や社債の投資等）のサービス、建物の建設・リフォームや家賃などとなっています。

なお、多重債務に係る相談は 54 件（前年度、61 件）と前年度に引き続き減少となっています。

- ・相談当事者の年齢別では 70 歳以上の高齢者の相談が最も多く全体の 24%を占め、次に 40 代 15%・50 代 13%、60 代は 14%となっています。

また、男女による比率では、ほとんど差は見られませんでした。

「消費者被害防止ネットワーク会議」との連携

平成 16 年 11 月 19 日、消費者被害を未然に防止するため、消費者被害や悪質商法の情報提供を目的に設立されました。

幹事会の構成は、北見警察署、北見消費者協会、北見市となっておりますが、会員として民生委員、高齢者支援団体、教育関係団体など、18 団体の構成となっています。

なお、悪質商法などの情報があれば、関係団体などに「ネットワークニュース」を発行し、随時情報提供しております。

4) 消費者訴訟援助（市条例第 29 条）

事業者の事業活動により消費生活上の被害を受けた消費者が、事業者を相手に訴訟を提起する場合一定の要件のもとに訴訟にかかる経費を貸付け援助する制度を設けています。具体的には、北見市消費生活センターでの斡旋・調停が不調に終わり、さらに当審議会の苦情処理部会でも問題解決がされず、消費者が訴訟を起こす場合を想定しております。

なお、平成 13 年度に設置されて以来、これまで活用されたことはありませんが、迅速な裁判手続きへの支援と、法を遵守しない事業者に対する抑止的效果と考えております。

5) 平成 28 年度 北見市消費者行政施策について

平成 28 年度における北見市消費者行政の施策については、「消費者基本法」・「消費者安全法」を指針とし、「北海道消費生活条例」等の消費生活関連法令に基づいて、消費

者被害の未然防止と被害者の迅速な救済のための消費者施策の効果的な推進に努めます。なお、特に次の事項を平成 28 年度の重点取組みと考え実施に努めます。

消費生活センターの機能強化について

- ・消費生活センター専門相談員のレベルアップを図ります。
相談内容の高度化・多様化に対応するため、国民生活センターが実施する専門研修に参加し、専門分野を含む相談対応能力の向上を図ります。(継続事業)
- ・PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)の活用強化
PIO 担当(1名)を配置し、PIO データの入力・検索を専門に行い相談員及び相談業務の支援を行います。(継続事業)

消費者教育の推進について

消費者の自立支援推進のため、消費者出前講座を拡充します。
特に、インターネットや情報端末の普及による消費者被害の若年化が指摘されるなか、学校での消費者教育を進めるため、学校の授業として出前講座の利用拡大を推進します。(平成 27 年度は小学校 13 校、中学校 1 校、高校 2 校で実施)

高齢者を悪質商法から守る取組みについて

消費者被害防止ネットワーク会議を通じ、消費者関連団体や行政関連団体及び高齢者を支援する団体との連携を強化し、高齢者の被害防止に努めます。
特に、今後増加が予想される一人暮らしの高齢者を狙った悪質商法から身を守るため、パンフレットを作成し、各団体と供に情報提供や啓発に努めます。

平成23年度～平成27年度 価格動向調査年度平均(主な品目)の推移

玉ねぎ(100g)

23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
22	25	24	23	26



ほっけ(開き 100g)

23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
105	115	123	134	177



たらこ(100g)

23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
354	349	361	360	383



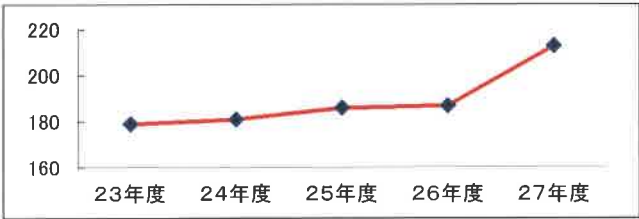
鶏卵(1パック)

23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
189	196	195	195	202



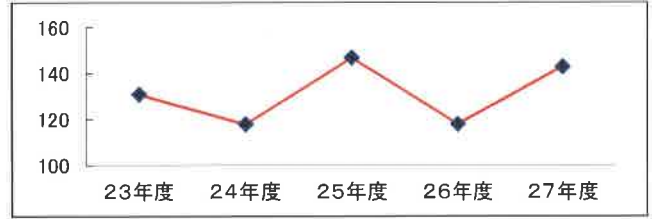
牛乳(1000ml)

23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
179	181	186	187	213



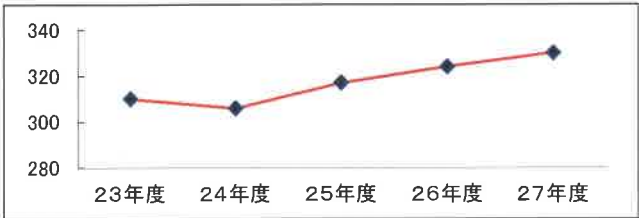
食パン(6枚スライス)

23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
131	118	147	118	143



ティッシュペーパー(5箱1組)

23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
310	306	317	324	330



トイレットペーパー(12ロール)

23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
396	380	381	403	416



灯油(ホームタンク配送 10)

23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
89.31	93.10	98.86	97.48	72.12



ガソリン レギュラー(1ℓ)

23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
145.54	146.99	155.47	155.60	129.09



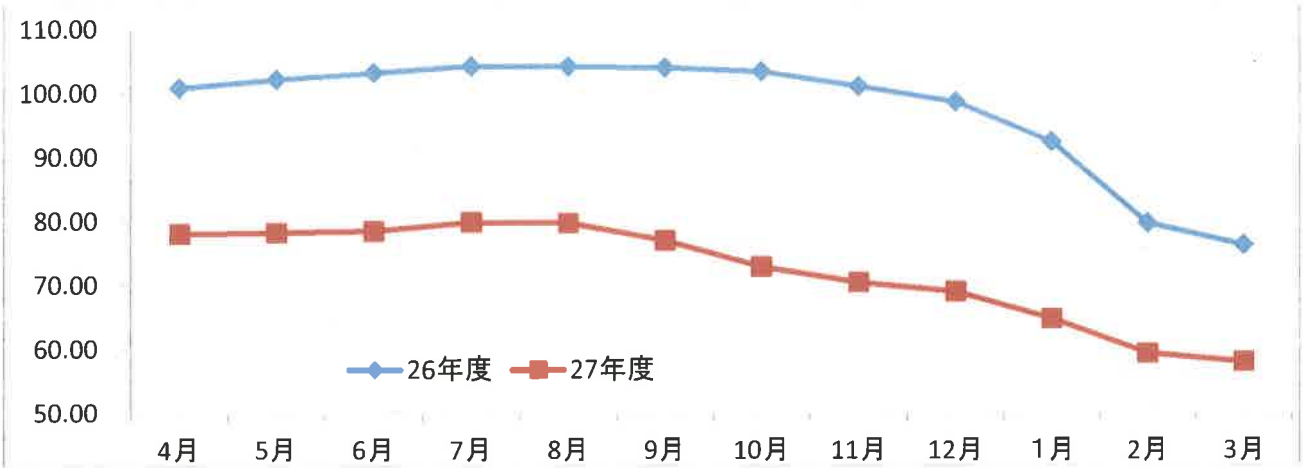
北見市消費生活モニターによる灯油・ガソリン価格調査結果
(平成26年度～平成27年度)

(数値は月別平均価格 単位は円)

灯 油(ホームタンク配送渡し)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
平成26年度	100.85	102.15	103.22	104.24	104.15	103.95	103.36
平成27年度	78.04	78.22	78.48	79.85	79.71	76.96	72.85

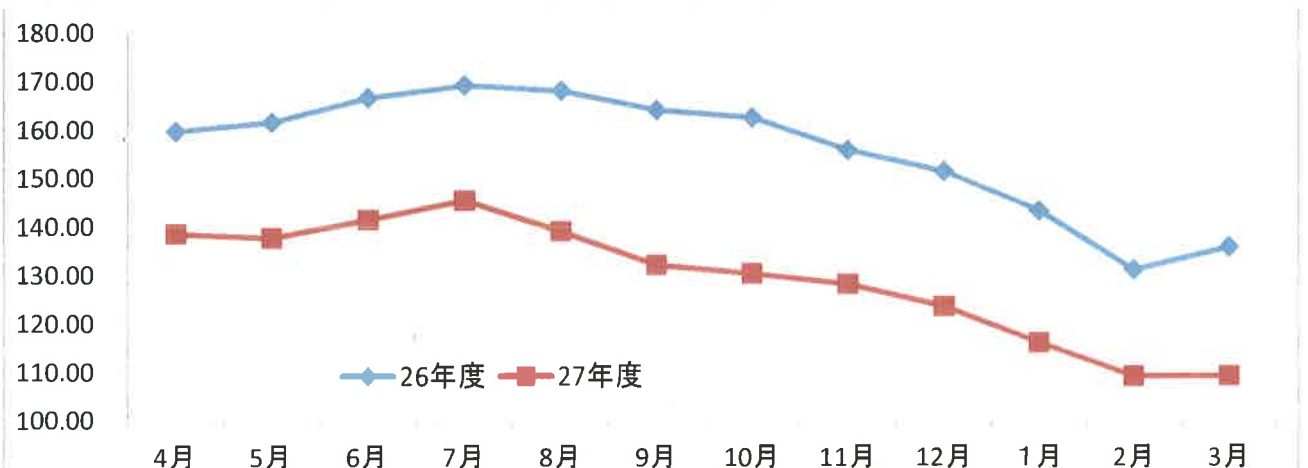
	11月	12月	1月	2月	3月	年平均
平成26年度	101.04	98.60	92.36	79.66	76.23	97.48
平成27年度	70.40	68.94	64.70	59.31	57.97	72.12



ガソリン レギュラー(1ℓ)

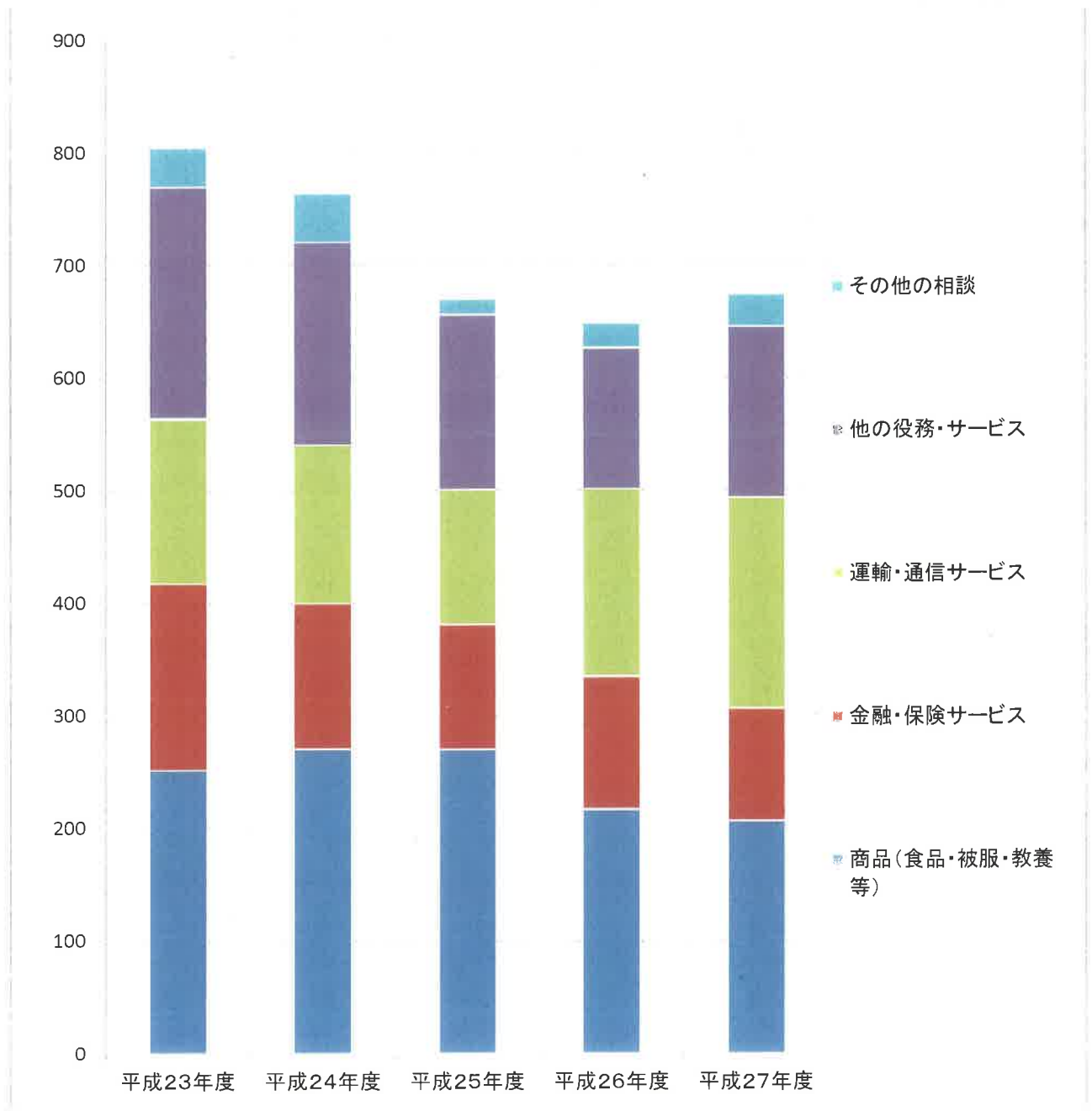
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
平成26年度	159.57	161.43	166.46	169.03	167.91	163.93	162.34
平成27年度	138.44	137.57	141.33	145.34	138.97	131.98	130.18

	11月	12月	1月	2月	3月	年平均
平成26年度	155.60	151.25	143.15	130.91	135.61	155.60
平成27年度	128.00	123.42	115.90	108.97	109.02	129.09



平成23～27年度 消費者相談室 相談件数内訳

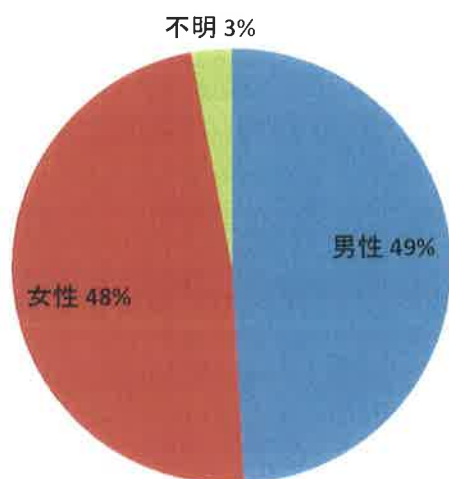
相談内容 / 件数	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度 (占割合%)
商品(食品・被服・教養等)	252	271	270	217	207 (30.7)
金融・保険サービス	166	129	111	118	100 (14.8)
運輸・通信サービス	146	141	120	167	187 (27.7)
他の役務・サービス	206	180	156	125	152 (22.5)
その他の相談	35	44	14	22	29 (4.3)
合計	805	765	671	649	675



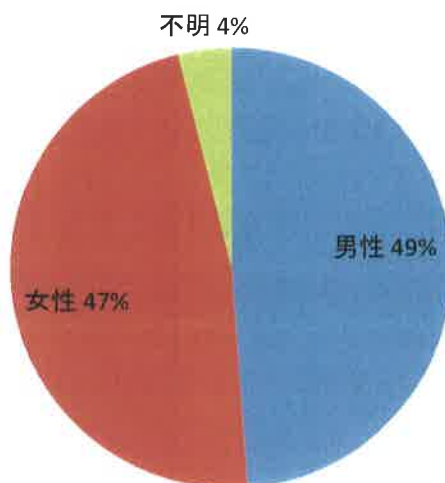
平成26～27年度 相談件数（契約当事者）男女別・年齢別内訳

年度 年齢	平成26年度				平成27年度				前年比 ②-①
	男性	女性	不明	計①	男性	女性	不明	計②	
20歳未満	16	12	0	28	14	14	0	28	0
20歳代	25	25	0	50	27	27	1	55	5
30歳代	28	43	0	71	44	31	0	75	4
40歳代	63	43	0	106	52	46	0	98	△ 8
50歳代	52	36	0	88	40	50	0	90	2
60歳代	49	45	1	95	61	32	0	93	△ 2
70歳以上	55	86	0	141	65	97	0	162	21
不明	31	21	18	70	27	22	25	74	4
計	319	311	19	649	330	319	26	675	26

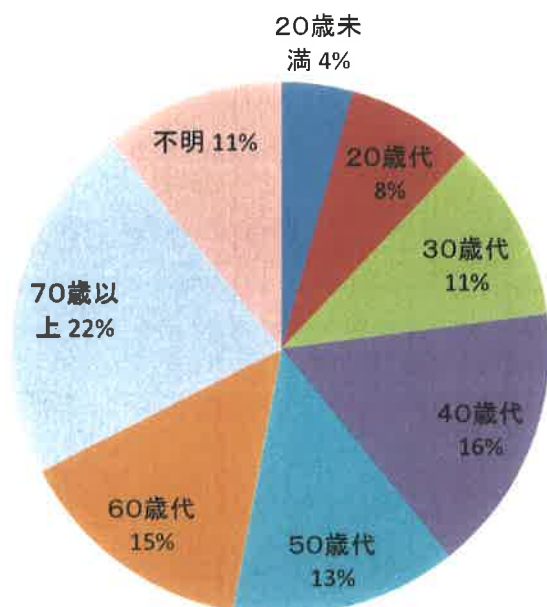
平成26年度 男女比



平成27年度 男女比



平成26年度 年齢比



平成27年度 年齢比

