

令和2年度

北見市消費生活審議会

日時 令和2年8月20日(木) 午後2時00分～
場所 北見市北2条仮庁舎 別館 第2会議室

会 議 次 第

1. 開会
2. 委嘱状交付
3. 部長挨拶
4. 会長・副会長選任
5. 議事
 - (1) 消費者苦情処理部会委員指名
 - (2) 令和2年度 北見市の消費者行政について
 - (3) その他
6. 閉会

(1) 消費者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、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 項の規定によるあつせん若しくは調定をするため市長が必要があると認めるときは、特別委員を置くことができる。

2～5 …… 中 略 ……

6 第 28 条第 4 項に規定するあつせん又は調定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 前項に規定するあつせん又は調定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るときは、北見市消費生活審議会のあつせん又は調定に付することができる。

5～7 …… 省 略

(消費者苦情処理部会等) 条例施行規則第 27 条

条例第 34 条第 6 項の規定により設置する消費者苦情処理部会は、会長が指名する委員 5 人以内で組織する。この場合において、特別委員は、消費者苦情処理部会を構成する委員の半数を超えないものとする。

2～6 …… 省 略

(2) 令和2年度 北見市の消費者行政について

1) 価格調査等

① 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 43銘柄
野菜10、生鮮魚介5、乳肉製品7、調味料4、加工食品4、
日用雑貨6、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、プロパンガス（5 m³、10 m³）4
- ・ 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）

※ 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）

② 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。

※ 主な品目の年度価格推移（H28～R2.6）

令和元年度 品目別の価格動向 ……別紙

資料1

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。

① 消費者講座

出前講座ミント宅配便に、3種類のメニュー、「悪質商法の手口やその対応方法」「食品に含まれる添加物の実験を見て食の安全について考える」「児童向け商品の選び方・おこづかいの使い方」を登録し、小学校から高校・専門学校、さらに地域住民や高齢者等を対象に職員・専門相談員による啓発を実施しております。

出前講座の実施状況

平成 22 年度	17 回開催	988 人受講
平成 23 年度	22 回開催	1,590 人受講
平成 24 年度	19 回開催	1,098 人受講
平成 25 年度	28 回開催	1,412 人受講
平成 26 年度	35 回開催	1,948 人受講
平成 27 年度	26 回開催	1,161 人受講
平成 28 年度	28 回開催	1,353 人受講
平成 29 年度	27 回開催	1,249 人受講
平成 30 年度	22 回開催	1,172 人受講
令和元年度	17 回開催	670 人受講

② 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。令和元年度予算で 1,100 部作成し、令和 2 年 4 月、小学校 24 校に配布しました。

配布時に各学校での活用状況及び要望等のアンケートを実施。資料 2

③ 商品テストセミナーの開催

一般市民を対象に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を実施しております。

また、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。

セミナー実施状況

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
平成 28 年度	12 回開催	159 検体	379 名参加
平成 29 年度	18 回開催	297 検体	462 名参加
平成 30 年度	13 回開催	203 検体	483 名参加
令和元年度	11 回開催	192 検体	518 名参加

(検体：実験又は展示商品数)

3) 消費者対策

① 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（一社）北見消費者協会に委託し実施しています。

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 6 名
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
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）

【消費生活相談の支援協定の締結】 平成 29 年 4 月 1 日協定締結

訓子府町、置戸町の住民の消費生活に関する苦情・相談に対して、北見市が相談業務を支援する協定を締結し、両町の消費生活相談に関する住民サービスの向上を図るものとする。

② 令和元年度消費者相談について

相談件数	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		
	平成 28 年度	645 件		
	平成 29 年度	757 件		
	平成 30 年度	737 件		
	令和元年度	701 件	別紙 <table border="1"><tr><td>資料 3</td></tr></table>	資料 3
資料 3				

・令和元年度の相談実績

○相談件数は701件（前年度737件）⇒ 減少

苦情610件（87%）、問合せ（13%）、前年度 苦情88%、問合せ12%変わらず。

□相談内容別件数

商品の相談が325件（46.4%）、役務（サービス）の相談345件（49.2%）、他の相談31件（4.4%）

そのうち、商品の相談のなかで多いのが商品一般（架空請求にみられる商品が特定できないもの）に関する相談15.3%、次いで、食料品（食料品及び健康食品）10.4%です。

役務（サービス）の相談のなかで多いのが運輸・通信サービス（主に携帯電話、インターネット情報等）に関する相談が最も多く23.0%、次いで金融・保険サービス7.0%の順となっています。

□契約当事者の年齢別

不明（を除き）、70歳以上の高齢者が最も多く全体の26%（前年23%）、次に60代15%（前年17%）、40代12%（前年9%）、50代12%（前年13%）となっています。

また、男女による比率では、女性6割、男性4割でした。

○今後の課題

高齢者の相談件数は、毎年上位を占めており、今後の高齢化の進捗に伴い、高齢者の消費者被害未然防止のため、関係機関と連携し、更なる情報提供と啓発活動が必要であります。

相談業務の主な内容

- ・商品の相談は、ハガキ・SNS等による架空請求89件（前年141件）に関する相談が多いものの、インターネット通信販売による定期購入のトラブルが多くなっており、相談者の性別、年齢に偏りがなく、「1ヶ月間お試し価格」の広告を見て申し込んだところ2回目（2ヶ月目）の商品が届いて初めて定期購入が条件だったことを知ったという相談が多く、解約したくてもなかなか電話が通じないといったケースが多いです。
- ・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、保健・福祉サービス（医療、エステ）などとなっています。
なお、多重債務に係る相談は23件（前年度、37件）と前年度に引き続き減少となっています。
- ・新型コロナウイルスに関する相談が令和元年度（令和2年3月）10件あり、マスクが買えない、仕事が減り副業探しで出会い系サイトへ、ストーブ修理を依頼したが感染予防のために業者が来ない、職場が休みになり休業助成金の対象になるのかなどです。

③ 「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 日設立

幹事会の構成は、北見警察署、北見消費者協会、北海道財務局北見出張所、北見市など、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 団体によって構成。

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 道内の消費者被害の現状

令和 2 年の被害状況（道内 1 月～7 月道警調べ）

特殊詐欺の被害

被害額⇒ 207,874,580 円（前年同期 239,542,952 円）△31,668,372 円

被害件数⇒ 101 件（前年同期 85 件） 16 件増加

傾向

特殊詐欺の件数は増加しているが、被害金額が減少しているのはオレオレ詐欺での被害件数が少ないためと思われます。資料 4

4) 消費者訴訟援助（市条例第 29 条）

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。

※平成 13 年度に設置以降、活用実績はありませんが、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効果と考え継続。

5) 令和 2 年度 北見市消費者行政施策について

令和 2 年度における北見市消費者行政の施策については、特殊詐欺・悪質商法等の犯罪手口は、巧妙化しており、消費者被害の未然防止と被害者の迅速な救済のため、特に次の事項を重点取組みと考え実施に努めます。

① 消費生活センターの機能強化について【(一社)北見消費者協会事業委託】

- ・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)

② 消費者を悪質商法から守る取組みについて

消費生活センターを紹介するリーフレットを作成し、市内全世帯へ配布することで消費者問題の相談先としての周知を図り、消費者の被害防止に努めます。

また、メール@きたみやホームページ、報道機関などを通して悪質商法から身を守るための情報提供や啓発を行います。

③ 成年年齢引き下げ対策

「民法の一部を改正する法律」の成立により、成年年齢を18歳に引き下げること等を内容とする改正法が、2022年4月1日から施行されます。それに伴い、一人で有効な契約をすることができる年齢も20歳から18歳に引き下げられますが、その一方で18歳、19歳の若者は未成年者が親の同意を得ずに契約した場合に契約を取り消すことができる未成年者取消権を行使することができなくなります。

改正法施行までの期間を悪徳商法などにより若者の消費者被害の拡大を防ぐための意識啓発、注意喚起を目的とした周知期間とすべく、対象年齢向けパンフレットを作成し高校8校、専門学校4校に令和2年7月送付。