

令和元年度

北見市消費生活審議会

※ 書面開催

(1) 令和元年度 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、
 庭用燃料（灯油、ガソリン、液化石油ガス(LPG5 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。

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

「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、さらに地域住民や高齢者等を対象に職員・専門相談員による「消費者出前講座」を実施しております。

今年度は、小学生向けのリーフレットを作成のうえ、【「よりよいくらし」をおくるために】をタイトルにミント宅配便の新講座を登録し、学校への出前講座による啓発を実施。

出前講座の実施状況

平成 21 年度	20 回開催	801 人受講
平成 22 年度	18 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

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。平成 30 年度予算で 1,100 部作成し、平成 31 年 4 月、小学校 24 校に配布しました。

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 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
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

(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。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	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 平成 30 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
	平成 28 年度	645 件
	平成 29 年度	757 件
	平成 30 年度	737 件

・平成 30 年度の相談実績

○相談件数は 737 件（前年度、757 件）⇒ 微減

○全国的状況

最も多い相談は商品一般で 24.5 万件、これには架空請求に関するはがきの相談が 18.7 万件含まれ、次いで通信サービスに関するものが 20 万件と、この上位二つで 43.7%となっています。

○北見市の状況⇒商品に関する相談が 50.6%と最も多く、次に、運輸・通信サービス 19.6%、金融・保険サービス 9.9%の順となっています。

□年令別相談状況

70 歳以上の高齢者の相談が最も多く全体の 23%（前年 22%）、次に 60 代は 17%（前年 21%）、50 代 13%（前年 18%）・30 代 40 代が 9%で同率（前年 30 代 8%、40 代 13%）、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。

○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も未然防止のため、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。

相談項目	30年度	29年度	28年度
商品に関する相談	50.6%	47.3%	34.4%
運輸・通信サービス	19.6%	23.8%	30.2%
金融・保険サービス	9.9%	8.1%	10.2%
レンタル・リース・賃借	5.0%	3.3%	4.0%
工事・建築・加工	2.3%	2.4%	3.0%
修理・補修	0.6%	0.9%	1.9%
管理・保管	0%	0.1%	0%
保健・福祉サービス	3.2%	3.2%	4.0%
役務一般	0%	0.3%	1.2%
教養・娯楽サービス	0.6%	1.5%	0.9%
他の行政サービス	0.8%	0.4%	0.8%
内職副業相場	0.1%	0.5%	0.3%
クリーニング	0.6%	0.3%	0.3%
教育サービス	0%	0.3%	0.2%
他の役務	3.2%	2.6%	4.0%
他の相談	3.2%	5.2%	4.0%

相談業務の主な内容

- ・ **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、購入の意思がないのに勝手に送りつける商法や低額の商品購入から徐々に高額の商品購入へと結びつけるなどの断れなくなるケースなど様々です。
- 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おり、件数の差はあるものの前年と同様になっています。また、通信販売を

利用した購入トラブルが多くなっています。

- ・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、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 37 件（前年度、51 件）と前年度に引き続き減少となっています。

② 「消費者被害防止ネットワーク会議」との連携

平成 30 年 9 月 28 日総会開催（会場 北 2 条仮庁舎 別館 2 階会議室）

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、19 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。平成 30 年度は 3 回発行

④ 道内の消費者被害の現状

令和元（2019）年の被害状況（道内 道警調べ）

特殊詐欺の被害

被害額⇒ 416,513,038 円（前年 346,829,818 円）+69,683,220 円

被害件数⇒ 160 件（前年 141 件）+19 件

傾向

特殊詐欺は件数、被害額とも増加しており、架空請求被害の件数が昨年 17 件から 67 件と増加し、被害金額も増加しており、またオレオレ詐欺での被疑事案が増えています。

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) 令和元年度 北見市消費者行政施策について

ライフステージに適応した 3 種類のパンフレットを改定作成、啓発事業での配布、出前講座の資料として配布。

① 小中学校向け 「ぼくも わたしも消費者！」

② 高校・大学・社会人向け 「ストップ・ザ・悪質商法 若者は狙われている」

③ 高齢者向け 「悪質商法の被害にあわないために」

6) 令和元年度重点施策について

特殊詐欺・悪質商法等犯罪手口は、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、以下の4点について、重点的に取り組むこととします。

北海道消費者行政事業補助金等を活用し実施する。

- ① 消費生活センターの機能強化
- ② 消費者教育の推進
- ③ 高齢者を悪質商法から守る取組み
- ④ 成人年齢引き下げ対策

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、小学校向けのリーフレットを作成し、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30年度は小学校2校、中学校1校、高校2校、専門学校2校で実施）

③ 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等を通じ、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、民生委員を通じた独居高齢者への啓発パンフレットの配布と町内会や老人クラブ等への出前講座を働きかけ、情報提供や啓発に努めます。

④ 成人年齢引き下げ対策

2022年に実施予定の民法改正に対応すべく、中学・高校への出前講座等による啓発や啓発リーフレット配布をおこないます。

その他