

2024（令和6）年12月24日

北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課（消費者安全グループ） 御中

第4次北海道消費生活基本計画（素案）に係る意見

〒060-0004

札幌市中央区北4条西12丁目1番55

ほくろうビル3階

Tel 011-221-5884 Fax 011-221-5887

Mail: info_hokkaido@hocnet1222.jp

特定適格消費者団体・適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道

理事長 松 久 三 四 彦

【はじめに】

当法人は、2007年12月に設立され（NPO法人格の取得は2008年）、2010年より道内唯一の適格消費者団体として、違法、不当な事業活動に対する申入れや差止請求訴訟などにより、消費者被害の未然防止に取り組んできました。2021年には全国で4番目となる、特定適格消費者団体の認定を受け、消費者の財産的被害を回復する集団的被害回復に取り組んでいます。さらに、当法人は、消費者のための教育・啓発活動や消費者被害の未然防止、拡大防止のほかの提言活動も行っております。

当法人は、北海道内で唯一の適格消費者団体・特定適格消費者団体として、北海道内の消費者と北海道の消費者行政政策に密接な関わりがあることから、今般公表された「第4次北海道消費生活基本計画（素案）」（以下「素案」といいます。）に関して、下記のとおり意見を提出します。

記

1 【意見の対象】

第4章 総合的・計画的に講ずべき施策の展開方向

1 消費者の権利の尊重

(1) 消費者被害の拡大防止、救済

ア 道による消費者被害の拡大防止、救済

【意見の内容及び理由】

当法人としても、道立消費生活センターにおける消費生活相談窓口等を通じた、消費者被害に悩む消費者への支援や解決困難事案へのあっせん、消費生

活相談窓口等の一層の周知や消費者の多様な特性に十分配慮した適切な対応を推進されることに賛同いたします（素案23頁）。

そのうえで、消費生活相談窓口で最前線を担う消費生活相談員の業務は、精神的負担が大きい業務であり（素案24頁）、また高度な専門性が要求されることもあり、その担い手の確保が難しい（素案25頁）とされています。個別の消費者からの相談を受け付ける消費生活相談員の重要性・必要性はいうまでもありません。消費生活相談員に対する支援、特に窓口業務の負担軽減や経済的地位の安定を図ることが不可欠です。4次北海道消費生活基本計画では、消費生活相談員に対する経済的地位の安定について検討されるべきと思われます。

また、前記のとおり、当法人は、適格消費者団体・特定適格消費者団体として、各種の専門家が集まり、差止請求や集団的被害回復手続を行っています。適格消費者団体・特定適格消費者団体との情報交換の間口を広げて、消費生活相談員が受けた相談等で集団的な被害が生じている案件について、協働できる仕組み作りを検討されるべきです。そうすることで、消費生活相談員の負担軽減にもつながります。また、消費生活相談員の支援や研修にも、消費者団体の活用を検討されるべきです。

2 【意見の対象】

第4章 総合的・計画的に講ずべき施策の展開方向

1 消費者の権利の尊重

(1) 消費者被害の拡大防止、救済

イ 市町村の消費生活相談処理に対する支援

【意見の内容及び理由】

当法人としても、消費者にとって身近な市町村の消費生活相談体制の整備・強化、相談員の担い手確保を進められることに賛同いたします（素案26頁）。

そのうえで、市町村の消費生活相談体制の現場では、数少ない人数で多くの相談に対応せざるを得ない状況にあり、また専門的な相談への対応に苦慮されていると聞いています。

市町村の消費生活相談体制の整備、支援にあたっては、適格消費者団体・特定適格消費者団体との情報交換の間口を広げて、消費生活相談員が受けた相談等で集団的な被害が生じている案件について、協働できる仕組み作りを検討されるべきです。また、消費生活相談員の支援や研修にも、消費者団体の活用を検討されるべきです。

3 【意見の対象】

第4章 総合的・計画的に講ずべき施策の展開方向

1 消費者の権利の尊重

(1) 公正な消費者取引の確保

ア 食品表示等の適正化

【意見の内容及び理由】

当法人は、適格消費者団体として景品表示法に基づき不当表示に対する差止請求権を有しています。表示の分野でも事業者に対して申入れ活動を行っています。また、不当表示によって誘引されて契約につながった消費者の集団的被害回復にも積極的に取り組んでいます。

北海道では「景品表示に関する消費者等からの各種情報を受け付け、法令違反が疑われる案件については、関係機関と連携して法令遵守等を確認して厳正かつ適切に執行します。」とされており（素案30頁）、当法人はこの趣旨に賛同いたしますが、さらに表示の分野で法執行の強化の観点からも当法人との連携を検討されるよう求めます。

4 【意見の対象】

第4章 総合的・計画的に講ずべき施策の展開方向

1 消費者の権利の尊重

(1) 公正な消費者取引の確保

イ 消費者取引等の適正化

【意見の理由】

道内においても消費者被害は悪質かつ深刻化しているのが現状であり、消費者取引の適正化を図る上で、北海道による行政調査及び行政措置の強化は欠かせないものですので、引き続き悪質事業者への監視及び行政措置を推進することを要望します。

そして、消費生活基本計画の具体的取組（素案31頁）において、当法人が特定適格消費者団体としての役割を適切に果たすことができるように、一層の連携や支援に努める旨を記載されたことについて、賛同するとともに、当法人としても北海道と一層の連携を図り、消費者被害の是正と回復に向けた取り組みにより一層努めてまいります。

そのうえで、当法人のような適格消費者団体・特定適格消費者団体は、差止請求等の申入活動や差止請求訴訟の費用を団体自身で支出しています。集団的被害回復手続では授權を受けた消費者から費用の一部の支弁を受けられるものの、被害回復金を回収するまでは団体自身で費用の支出をしていかなければなりません。適格消費者団体や特定適格消費者団体は、団体の性質上、主な財源は会員からの寄付金によります。北海道内において差止請求制度や集

团的被害回復制度を維持するためには、国・地方自治体による適格消費者団体・特定適格消費者団体への財政的な支援も不可欠です。

また、適格消費者団体・特定適格消費者団体の知名度が向上してきており、消費者からの通報件数が増加していますが、なお一層、消費者への周知の必要性を感じています。特に、今後、集団的被害回復手続の共通義務確認訴訟、簡易確定手続が行われる場合、道内の消費者にその情報が伝わらなければ、消費者に被害回復の機会があったにもかかわらず、被害回復を受けることができないことが考えられます。消費者団体訴訟制度、適格消費者団体や特定適格消費者団体の周知、手続の周知についても連携を図っていただきたいと考えています。具体的な方策として、関係のウェブサイト以案内ページやリンクを設けることや各種のイベントに適格消費者団体・特定適格消費者団体も参加して案内を行うことなども考えられます。

5 【意見の対象】

第4章 総合的・計画的に講ずべき施策の展開方向

2 消費者の自立の支援

(1) 消費者教育の推進及び消費者団体、事業者との連携

エ 消費者団体との連携・活動促進

【意見の内容及び理由】

消費者団体との連携・活動促進にあたり、特定適格消費者団体の記載がなされたことに賛同し、より一層の連携が必要と考えています。

消費生活基本計画に記載された消費者教育や啓発活動の推進に賛同いたしますが、消費者教育や啓発活動の効果的な推進には、多種多様な消費者問題に取り組む民間の消費者団体、事業者団体などとも連携し、それらの専門性を活かした、体系的な消費者教育の実施が望まれます。例えば、事業者がコンプライアンスを強化し、消費者指向経営の視点を持つための研修等に、民間で活動する消費者団体の視点や知見を活用することなどが考えられます。また、人口が減少している地域においても、被害の防止や把握のために消費者教育の実施は必要であり、そうした場面では特に行政の積極的な支援が不可欠です。こうした観点から、消費者団体等の専門家を活用するなどすべきです。

以上