

(1) 商品等の表示等の適正化

これまでの主な取組と課題

食品表示法に基づく食品表示の適正化

食品表示法に基づく食品表示の一層の適正化を図るため、平成 14 年（2002 年）から食品表示に関する各種情報の受付窓口（食品表示 110 番）を開設し、道民の方々から広く情報を受け付けるとともに、道内の小売店舗等に対する表示実態調査及び消費生活モニターによる食品表示への監視などを行っており、食品表示に関する法令違反に係る通報案件に対しては行政調査を行い、調査の結果に基づき違反事業者に対して行政措置を行っています。（図表 7-1）

現状として、食品表示違反疑義事案の発生は後を絶たず、改正が相次ぐ食品表示制度に関し、事業者の法令遵守状況について、監視をしていく必要があります。

■(図表 7-1)食品表示法に基づく行政措置の実績 (件)

措置内容	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
措置命令	0	0	0	0	0
指示	2	2	1	0	0
指導	120	125	132	108	117

注：平成 26 年度（2014 年度）は JAS 法に基づく措置

資料出所：道環境生活部

消費生活条例に基づく料金等の表示の適正化

消費者の商品選択の適正化を図るため、一部の商品及び役務の表示について、消費生活条例第 14 条の規定に基づき料金等の表示の基準を定めており、当該表示の状況について監視調査を行っています。（図表 7-2）

■(図表 7-2)消費生活条例第 14 条に基づく表示の基準

美容料金の店頭表示基準
クリーニング料金の店頭表示基準
商品の単位価格等の表示に係る基準

資料出所：道環境生活部

不当表示の監視と排除措置

消費者に誤認させる不当表示を防止するため、景品表示法に基づき疑義事案に対する調査を行い、違反事業者への行政措置を行っています。特にホテルや飲食店等のメニュー表示については、事業者に対する調査・啓発を実施するとともに、環境生活部くらし安全局消費者安全課内に「景品表示法ホットライン」を設置して、事業者からの相談等に迅速かつ適切に対応しています。（図表 7-3）

■(図表 7-3)景品表示法に基づく行政措置の実績

(件)

措置内容	H26 年度	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度
措置命令*	0	0	0	1	0
指示*	0	—	—	—	—
指導(注意)	69	36	23	17	20

※知事の権限は平成 26 年(2014 年)12 月までは指示、それ以降は措置命令

資料出所：道環境生活部

ホテルや飲食店等のメニュー表示については、消費者の商品の選択に大きく影響しますが、具体的な基準がないため、事業者における表示の管理体制が整っていないおそれがあることから、今後とも、不当表示の防止に向け、事業者へ景品表示法の考え方などを周知し、法令遵守を促す取組を行う必要があります。

施策展開の方向と具体的取組

- ◆ 食品表示に関する法令の遵守状況を監視し、法を厳正・適切に執行します。
- ◆ 景品表示法を適切に執行し、事業者の法令遵守の取り組みを支援します。
- ◆ 計量法や家庭用品品質表示法等の執行により表示等の適正化を図ります。

食品表示の適正化の推進

関係機関との密接な連携のもと、食品の表示に関する情報の受付、食品表示実態調査や消費生活モニターによる法令遵守状況の監視を行い、疑義事案に対する食品表示法に基づく行政調査・行政措置を行うなど、食品表示に関する法令を厳正かつ適切に執行することにより、食品表示の適正化を図ります。

不当表示に対する監視と行政措置

不当表示疑義事案について、消費者等からの情報の受付や景品表示法等に基づく行政調査・行政措置を行うなど、法令を厳正かつ適切に執行することにより、表示の適正化を図ります。

事業者の適正表示に向けた取組への支援

事業者が表示に関する法制度を正しく理解し、自主的な法令遵守への取組が行われるよう、景品表示法ホットラインによる事業者からの相談等に対応するほか、ホテルや飲食店等の事業者

のメニュー表示の適正化に関する調査・啓発を実施するなど、事業者の消費者指向経営*の推進に努めます。

計量・品質表示に関する法令の厳正な執行

計量法や家庭用品品質表示法、消費生活条例（規格、表示等の適正化）等を厳正かつ適切に執行することにより、規格・表示等の適正化を図ります。

(2) 消費者取引等の適正化

これまでの主な取組と課題

特定商取引法、消費生活条例（不当な取引方法の禁止）による規制

多発・深刻化する消費者被害を防止し、消費者取引の適正化を図るため、国や他都府県、市町村、警察本部などの関係機関との連携の下、特定商取引法及び消費生活条例に基づき、法令違反や不当な取引方法を用いている疑いのある事業者に対して行政調査を行い、厳正な行政措置を行っています。（図表 7-4）

行政措置を受けても廃業・名称変更を繰り返して同様の行為を行う事業者も存在するなど、悪質商法の手口が巧妙化していること等から、引き続き悪質事業者に対する行政措置を行っていく必要があります。

■(図表 7-4)特定商取引法及び消費生活条例（不当な取引方法の禁止）に基づく行政措置の実績

措置内容	年度	H26	H27	H28	H29	H30
特定商取引法 指示		1	1	0	2	2
特定商取引法 業務停止命令		4	0	1	2	1
消費生活条例 勧告		5	2	0	0	2
消費生活条例 重大被害防止措置*		1	0	0	1	1
消費生活条例 公表		5	2	0	5	4
行政指導		57	22	21	30	37

※重大被害防止措置は不当・架空請求事業者の公表案件を除く件数

資料出所：道環境生活部

適格消費者団体に対する情報提供

適格消費者団体*と行政措置情報等の情報提供に係る覚書を締結し、事業者の違法・不当な行為や契約条項等に対する差止請求等に必要な情報提供を行っています。

貸金業法に基づく事業者への指導監督

貸金業者の業務の適正な運営の確保及び資金需要者の利益の保護を図るため、貸金業法等に基づく指導監督や立入検査を行うとともに、無登録で貸金業を営む者や行政庁の登録を詐称する者の情報、知事登録業者の廃業後の貸付に関する情報を関係機関へ提供しています。

宅地建物取引業法に基づく事業者への指導監督

宅地建物取引に関する消費者被害を防止するため、宅地建物取引業法に基づき、宅建業者及び取引士に対する指導監督を行っています。（図表 7-5）

■(図表 7-5)宅地建物取引業法に基づく行政措置の実績

措置	年度	H26	H27	H28	H29	H30
免許取消		7	3	4	3	0
業務停止命令		3	4	0	1	1
指示処分		0	3	5	2	0

資料出所：道建設部

架空請求・不当請求対策

架空請求・不当請求被害を防止するため、架空請求・不当請求を行っているものと認められる事業者名等について、消費生活条例第 17 条の 2 の規定に基づく重大被害防止措置として、消費者に対し、当該事業者を特定する情報の提供を行っています。（図表 7-6）

平成 29 年度（2017 年度）以降、はがき等による架空請求・不当請求に係る相談件数が急増したことから、そのような事業者を特定する情報を複数提供し、被害の未然防止に努めていますが、相談件数は依然として高水準で推移している（図表 1-7 参照）ことから、今後とも消費者への情報提供等を着実にを行う必要があります。

■(図表 7-6)架空請求・不当請求事業者に関する情報提供の件数

(件)

年度	H26	H27	H28	H29	H30
消費生活条例に基づく事業者を特定する情報の提供（架空・不当請求関係分）	4	0	0	5	4

資料出所：道環境生活部

施策展開の方向と具体的取組

- ◆ 特定商取引法及び消費生活条例を厳正に執行し、取引の適正化に努めます。
- ◆ 適格消費者団体への情報提供等の支援や関係機関等との連携に努めます。
- ◆ 貸金業を営む者に対し、貸金業法に基づき適切に指導監督を行います。

特定商取引法や消費生活条例（不当な取引方法の禁止）等の厳正な執行

特定商取引法及び消費生活条例等に基づく行政調査・行政処分や勧告・指導、事業者を特定する情報の提供を行うなど、関係法令等を厳正かつ適切に執行することにより、消費者取引の適正化及び消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。

執行に当たっては、道内の市町村や消費生活センターから最新の被害情報を収集するとともに、行政措置情報を市町村等関係機関へ適切に提供することによって、地域における消費者被害の救済や未然防止の取組を支援します。

また、特定商取引法第 60 条及び消費生活条例第 30 条の規定に基づく消費者からの申出を受理した場合には、適切に行政調査及び行政措置を行うことにより、消費者取引の適正化及び消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。

適格消費者団体に対する支援

適格消費者団体が、適切にその役割を果たすことができるよう、必要な情報提供等の支援を行うことにより、表示や消費者取引の適正化及び消費者被害の未然防止・拡大防止に努めます。

貸金業法に基づく事業者等への指導監督等

資金需要者等の利益の保護を図るため、貸金業法に基づき、貸金業を営む者に対し必要な指導監督を行います。

宅地建物取引業法に基づく事業者への指導監督等

宅地・建物の売買や賃貸住宅に入居する際の契約内容に係るトラブルなど、宅地建物取引に関する消費者被害を防止するため、宅地建物取引業法に基づき、宅建業者及び取引士に対する指導監督等を行います。

架空請求・不当請求対策

架空請求・不当請求を行っていると思われる事業者について、消費生活条例第 17 条の 2 の規定に基づく重大被害防止措置として、事業者を特定する情報の提供を適切に実施することなどにより、架空請求・不当請求被害の未然防止に努めます。