

「北海道消費生活条例施行規則の一部を改正する規則（素案）」への意見

住 所	〒065-0003 札幌市中央区北 3 条西 7 丁目北海道庁別館西棟
ふりがな 氏 名 (団体名)	いっばんしゃだんほうじん ほっかいどうしょうひしゃきょうかい 一般社団法人 北海道消費者協会
電 話 番 号	※差し支えなければ内容確認等の連絡先電話番号を記入してください。 011-221-4217

意	見
<p>1. 「北海道消費生活条例」（以下「条例」）は5年毎に内容の見直しを行うこととなっており、その結果、今回は現行の「条例」で対応できることから、「条例」の改正は行わず、「北海道消費生活条例施行規則」（以下「施行規則」）の一部改正とする案について、その趣旨に概ね同意する。</p>	
<p>理 由</p> <p>直近5年間に、民法や各消費者保護法令の改正があり、消費者を取り巻く社会情勢も大きく変化したことから、現状に則して消費者行政の現場で活用できる内容とするため、遅滞なく「条例」等の内容の見直しをしていくことに同意する。</p> <p>また、現在の「条例」は幅広く不当な取引方法について規定しており、各消費者保護法令において対応できない場合でも、道民が受けた被害の救済や、事業者に対する行政措置にあたり具体的に不当な取引方法を示すことにより、消費者被害を未然に防止できるものと認識している。「施行規則」は、具体例を交えて追加・修正した不当な取引方法や、該当する相談事例や具体的な文言を含めて逐条解説を策定することにより、充分に対応が可能と考える。</p> <p>ただし、あまり具体的な文言が入った内容の規定にすると、必要な要件だと誤解を与えかねないので、文章表現には配慮が必要と思われる。</p>	

2. 条例及び施行規則の改正時期及び内容の見直しについて

近年、情報通信関連技術の急速な進歩により、商品・サービス内容、広告を含む販売方法、決済方法等が複雑・多様化し、消費者にとっては、メリットだけでなく、内容を十分理解するのが困難というデメリットも大きい社会になっている。

そこで、道民の消費者トラブルを把握した場合、遅滞なく「条例」や「施行規則」の見直しをはかるとともに、消費者被害救済や被害防止、事業者に対して適正な営業活動をするよう対応いただきたい。

理 由

「条例」や「施行規則」は、5年毎に法律改正の状況や社会情勢把握により、次回改正の必要性を検討する流れであるが、法律改正も含めて、消費生活相談の状況を見ながら判断するというためか、後追い感は否めないところである。

情報通信関連技術の進歩により、誰が、いつが、どこにいても、買物（契約）が可能となったのは、インターネットの利用可能な通信サービスと移動通信手段（携帯電話やスマートフォン等）の普及とともに、料金の支払い方法（決済方法）が多様化した結果と推察されるが、同時にこれまであまりなかったトラブルも発生している。現在、このようなトラブルを包括的に解決するための具体的な法令はなく、早期の被害救済や未然防止が困難なのが現状である。

インターネットを介した事業者の営業は、必ずしも北海道民だけを対象としているわけではなく、問題点の多い事業者の場合は消費者トラブルが道内だけにとどまらず、全国的にトラブルが多く発生していることも多い。

事業者が道民だけを対象としていなくても、道民がその事業者と商品・サービスの契約をすることができるのならば、北海道の消費生活条例で対応していくべきではないかと考える。

また、消費者がいろいろなサイトやSNSを閲覧したり、検索したり、利用開始時に個人情報などを登録することで、その人の行動履歴により趣味嗜好にあった広告が一方的に入ってくるようになり、広告画面や動画が、自らアクセスしたサイトなのか、別のサイトなのか、ターゲティング広告なのかも判別できないままに商品を購入してトラブルになることが急増している。

その上、このような仕組みによって表示される広告は再現性がなく、トラブルに遭ってから確認することが極めて困難であるというのが実状である。

広告メールは、承諾を得ずに一方的に送ることは禁止されているが、ターゲティング広告そのものが一方的に配信されているにも関わらず、何の規制もない状況である。

このように事業者の営業活動の迅速さに、行政として対応していくことができなければ、今後ますます消費者被害が広がるのではないかと危惧される。

事業者の中には、既存の法令や、国や業界団体が規定しているガイドラインの抜け道を狙ったかのような営業活動を道民に対して行っているところもあるため、新たなトラブルが発生することのないよう迅速に対応すべきと考える。

【提出先・問い合わせ先】

北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課（表示・取引適正化グループ）

住 所：〒060-8588 札幌市中央区北3条西6丁目

電話番号：011-204-5213 F A X：011-232-3640

電子メール：kansei.shouan1@pref.hokkaido.lg.jp