

10 / 26 (月) の発表



ウポポイ
SALMON AND FISH MUSEUM 1982
民族共生象徴空間

北海道白老町に2020 OPEN!

報道発表資料の配付日時 10月26日(月) 15時00分

発表項目 (行事名)	北海道苦情審査委員の活動状況報告(令和2年度第2四半期)について		
記者レクチャー のお知らせ	(実施日時)	発表者	
		発表場所	
概要	<p>北海道苦情審査委員に関する条例第18条に基づき、令和2年7月1日から9月30日までの苦情審査委員の活動状況報告がありましたので、お知らせします。</p> <p>【概要】</p> <p>1 苦情申立ての状況(1件) 知事部局1件(建設部1件)</p> <p>2 苦情申立ての処理状況(3件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・審査を終えた事案 2件(第1四半期からの継続) ・審査をすることができない事案 0件 ・審査中の事案 1件 ・制度の対象外となった事案 0件 ・申立ての内容を検討中の事案 0件 		
参考			

報道(取材) に当たって のお願い			
他のクラブ との関係	同時配付	(場所)	
	同時レク		

担当 (連絡先)	総合政策部知事室道政相談センター 主幹 中島 浩昭 TEL ダイヤルイン 011-204-5523、内線21-702
-------------	---

北海道苦情審査委員の活動状況報告

北海道苦情審査委員に関する条例（平成10年条例第45号）第18条第2項に基づき、令和2年7月1日から令和2年9月30日までの北海道苦情審査委員の活動状況を、次のとおり公表します。

令和2年10月26日

北海道知事 鈴木直道

1 苦情申立ての状況

令和2年7月1日から令和2年9月30日までの苦情申立ては1件となっており、表1及び表2のとおりである。

表1 対象機関別の苦情申立ての状況 (単位：件、人)

対 象 機 関	苦 情 件 数	申 立 人	
		個 人	法 人 等
知 事	1	1	0
総 務 部	0	0	0
総 合 政 策 部	0	0	0
環 境 生 活 部	0	0	0
保 健 福 祉 部	0	0	0
経 済 部	0	0	0
農 政 部	0	0	0
水 産 林 務 部	0	0	0
建 設 部	1	1	0
出 納 局	0	0	0
教 育 委 員 会	0	0	0
選 挙 管 理 委 員 会	0	0	0
連 合 海 区 漁 業 調 整 委 員 会	0	0	0
海 区 漁 業 調 整 委 員 会	0	0	0
内 水 面 漁 場 管 理 委 員 会	0	0	0
公 営 企 業 管 理 者	0	0	0
病 院 事 業 管 理 者	0	0	0
小 計	1	1	0
道 の 機 関 以 外	0	0	0
合 計	1	1	0

(注) 知事部局の所管部(局)別内訳には、振興局等出先機関に係るものを含む。

表2 申立事項

区 分	件 数	申 立 事 項
建 設 部	1	災害復旧事業の工事実施手続について

- 2 苦情申立ての処理状況
苦情申立ての処理の内訳は、表3のとおりである。

表3 苦情の処理状況

区 分	件 数
審査を終えた事案	2
審査をすることができない事案	0
審査を中止した事案	0
審査中の事案	1
制度の対象外となった事案	0
審査することが適切か申立ての内容を検討中の事案	0
合 計	3

※審査を終えた事案2件は、令和2年度第1四半期からの継続分である。

- 3 苦情審査結果の内訳
審査を終えた事案の審査結果の内訳は、表4のとおりである。

表4 審査の結果

区 分	件 数
申立ての趣旨に沿ったもの	0
申立ての趣旨に一部沿ったもの	1
道の機関の行為に不備がないもの	1
合 計	2

- 4 勧告及び意見表明の状況
勧告及び意見表明したものはない。

令和2年度第2四半期 苦情審査事案の概要

令和2年9月30日現在

区分	申立事項	審査結果等
環境生活部	<p>北海道立消費生活センターの対応について(継続分)</p> <p>申立人は、転居に伴うインターネットの回線移転の遅れに関する事業者との問題の解決を期待して、北海道立消費生活センター(以下「消費生活センター」という。)に相談をしたところ、消費生活センターは、</p> <p>(1) 消費生活センターから事業者に問合せをしても回答は同じであるとして、事実上、対応を忌避し、</p> <p>(2) 申立人が消費者ではないとして、法令解釈について虚偽の説明を行い、</p> <p>(3) 当該地域唯一の事業者との契約であるのに、安易に解約を促すなど、地方蔑視・地方切り捨てとなる対応をしたため、</p> <p>消費生活センターが正しい職務を果たし、北海道の地域情勢を理解して北海道全域の生活向上に資する姿勢を有するようになることを希望し、本件において、消費生活センターは、相談受付の意思がなく、その機能への信頼を強く疑わざるを得ない状況があるとして、状況の是正を求めて苦情を申し立てたものである。</p>	<p>申立ての趣旨に一部沿ったもの</p> <p>消費生活センターの対応については、</p> <p>(1) 事業者への問合せやあっせんについては、必ず行わなければならないものではなく、本事案では、相談員は、その必要はなく、自主交渉をするべきと判断したものである。</p> <p>しかしながら、相談員は、事業者に問合せ等をしない理由について、納得しうる説明をするべきであった。</p> <p>(2) 法令解釈については、相談員が申立人に虚偽の事実を述べて、事業者への問合せ等を拒否したとは言えないと考えるが、本件回線が事業用か否かは、問合せ等に関わる重要な事項であることから、その点を曖昧にしたまま相談を進めるべきではなかった。</p> <p>(3) やりとりの中で、取り得る手段についての一般論を論じたもので、相談員が解約や裁判を促したとか、相談員に地方蔑視の意思があるとまでは言うことはできない。</p> <p>以上、問合せ等の実施は、相談員の判断が重視されることは理解できるが、本件の消費生活センターの申立人への対応として、説明や確認が十分ではなかったと思われ、今後、所管部である環境生活部においては、より充実した相談等を行えるよう、ご配慮いただきたい。</p>
経済部	<p>道産品消費回復事業に係るプロポーザルについて(継続分)</p> <p>申立人は、令和2年〇月に公告のあった道産品消費回復事業に係る公募型プロポーザルについて、</p> <p>(1) 審査会では、申立人による説明を聞いている様子はなく、持ち時間終了の30秒前に説明を打ち切られた。</p> <p>(2) 審査会の翌日、審査結果の通知前に、知り合いの事業者から連絡があり、本事業と酷似した内容で、運営を行う企業名などの詳細な情報を聞いた。</p> <p>といった状況から、本件公募型プロポーザルによる事業者の選定は予め決まっていたのではないかと疑念を持つに至り、道に対して説明を求めため、苦情を申し立てたものである。</p>	<p>道の機関の行為に不備がないもの</p> <p>受託者の会員団体が審査結果の決定前から商品募集の準備行為を行ったことが今回の苦情の端緒となっているが、</p> <p>(1) 受託者は、受託した場合に備えて準備行為を行い、受託できなくても自社事業として行う予定であった。</p> <p>(2) 受託者が提出した企画提案書にも、「契約締結からキャンペーン開始までの期間が短く商品を取り揃えることは困難。そのため、自己負担による準備行為を開始し～」と明記しており、また、受託者から会員各位へ送った文書にも「自社が受託者となった場合に備えて、販売商品を集める～」、「なお、受託できなかった場合も自社が通販事業を～」との記載があった。</p> <p>(3) 受託者の会員団体が発信した営業案内では、受託した場合に備えている旨の表現が抜けており、あたかも受託者が決定したと読み取れる内容となっていて、明らかに誤解の原因となった。</p> <p>以上より、準備行為は、受託者が独自に行ったもので、道の行為に問題はないと認められる。</p> <p>ただし、審査会での申立人による提案説明の時間管理については、弁明書で道側の手違いを認め、謝罪しているが、申立人に対して丁寧の説明していただきたい。</p>
建設部	<p>災害復旧事業の工事实施手続について</p> <p>申立人は、道管理の一級河川〇〇川水系〇〇川の災害復旧事業に関係する地権者の一人である。</p> <p>当該事業において、〇〇建設管理部は、土地所有者の了解を得ないまま、次のような工事を実施した。</p> <p>(1) 立木の無断伐採</p> <p>(2) 未買収地の形質変更</p> <p>(3) 申立人から賃借している土地の耕作者に対する畦畔の移転補償</p> <p>申立人は、〇〇建設管理部に上記工事の経緯について説明を求めたが、誠実な説明がなく、解決に向けた対応がなされなかったため、道政相談センターに苦情のメールを送信したところ、同部から電話で文書回答すると言われたが、未だに回答がない。</p> <p>〇〇建設管理部の事業の進め方に問題があるので、不適切な部分の改善を求めて苦情を申し立てたものである。</p>	<p>審査中</p>