

# 北海道消費者苦情処理委員会で処理した事案の経過と結果の概要について (訪問販売による家庭用医療機器等の購入契約に係る苦情事案)

平成 28 年 3 月 1 日  
北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課

北海道知事が北海道消費者苦情処理委員회에付託した苦情事案について、委員会の処理が終了しましたので、処理の経過と結果を公表します。

## 1 付託案件の当事者

申立人 3名

被申立人 (販売会社) 1社 (電位・温熱組み合わせ家庭用医療機器等の訪問販売及び連鎖販売取引を行う事業者)

(代理店) 2名 (個人事業者)

## 2 付託案件の概要

申立人 A は代理店の勧誘により販売会社と医療機器等を販売会社から購入し、申立人 A の紹介により、申立人 B 及び申立人 C も代理店から勧誘を受け、販売会社から同様の商品を購入し、代金を支払いました。

申立人は、代理店による勧誘に際し、当該商品の効能効果として「腰の曲がりがとれる」「O脚がよくなる」「咳がよくなる」「この治療器に寝るだけでリウマチがよくなる」など、あたかも病気が治るかのような内容を代理店から告げられた旨を主張し、当該商品にそのような効果がないとして当該契約を解除し既払金の返金を販売会社に求めましたが、被申立人は、申立人の主張を否認しました。

本件について申立人から相談を受けた北海道立消費生活センター(以下「センター」という。)であっせんを行いました。被申立人は、一旦は契約を解除し既払金を返金すると言いつつ、2度の督促にもかかわらず申立人に返金をせず、センターでの処理が困難となったことから、北海道知事は、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するため特に必要があると認め、申立人の同意を得て、平成28年2月9日に北海道消費者苦情処理委員会(以下「委員会」という。)に本件苦情事案を付託しました。

## 3 処理の経過と結果

委員会では、平成28年2月10日付けで申立人及び被申立人に対し、あっせん・調停の処理を行う旨通知しました。

その後、同月15日に、被申立人(販売会社)は申立人全員に既払金の全額を銀行振込により返金しました。

このため、同月23日に開催された委員会において、付託事案処理の終了を決定しました。

## 4 公表する根拠

北海道消費生活条例第49条

お問い合わせ先  
北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課  
消費者安全グループ  
電話：011(204)5212

## ○北海道消費生活条例（平成 11 年北海道条例第 43 号）

### 第 2 章の 3 苦情等の処理体制及び消費者被害の救済

#### （消費者の苦情の処理）

第 24 条 知事は、事業者が供給する商品若しくは役務又は事業者の物品購入等に関して生じた消費者の苦情（以下「消費者の苦情」という。）の申出があったときは、その内容を調査し、当該苦情を解決するため必要な措置を講じなければならない。

2 知事は、前項の措置を講ずるため必要があると認めるときは、事業者その他の関係者に対し、資料の提出を求めることができる。

3 知事は、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するため特に必要があると認めるときは、当該苦情を北海道消費者苦情処理委員会のあっせん又は調停に付するものとする。

### 第 6 章 北海道消費者苦情処理委員会

#### （設置）

第 43 条 第 24 条第 3 項及び第 25 条第 2 項の規定によりその権限に属させられた事項を行わせるため、知事の附属機関として、北海道消費者苦情処理委員会（以下この章において「委員会」という。）を置く。

#### （処理事案の公表）

第 49 条 知事は、道民の消費生活の安定及び向上を図るため、委員会において処理した事案の経過及び結果の概要を公表するものとする。