



# 第3次札幌市消費者基本計画 2018年度～2022年度

平成30年(2018年)3月発行  
札幌市市民文化局市民生活部消費生活課  
〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目  
電話:011-211-2245 FAX:011-218-5153  
市政等資料番号:01-D03-17-2389

第3次札幌市消費者基本計画  
2018年度～2022年度



# 第3次 札幌市消費者基本計画 2018年度～2022年度

札幌市



札幌市

# はじめに

札幌市では、札幌市消費生活条例に基づき「消費者の権利の確立と自立の支援」を基本理念とした「札幌市消費者基本計画」を策定し、消費者施策を推進するとともに、消費者教育に特化した計画である「札幌市消費者教育推進プラン」を策定し、「自ら考え、判断することのできる消費者を育てるための消費者教育」を理念として、消費者教育の充実を図ってまいりました。

このたび、本市の消費者施策を一体的に推進していくために、この両計画を統合し、平成30年度から5年間の計画となる「第3次札幌市消費者基本計画」を策定しました。

近年、消費者を取り巻く環境は、少子高齢化、高度情報化、グローバル化の進展により大きく変化しています。インターネットを利用した取引や決済の機会の拡大などにより、生活が便利になる一方で、消費者トラブルの複雑化・多様化が進み、高齢者などを標的にした悪質商法に関する消費生活相談は、依然として数多く消費者センターに寄せられています。

また、平成24年12月に「消費者教育の推進に関する法律」が施行されたように、「消費者市民社会」の形成に積極的に関与する消費者となるための消費者教育の重要性が高まっています。

この「消費者市民社会」とは、消費者は消費者被害を受け、救済されるという受動的な存在にとどまらず、日々の消費行動が経済や地球環境などに大きな影響を与える存在であることを自覚して、私たちひとりひとりが経済や環境によい影響を与えるような消費を考え、行動していく社会のことを言います。

「消費者市民社会」の形成に関わる消費者となるためには、まず、私たちは自らがそのような社会への影響力を持った消費者であることを自覚して、身の回りで起きている消費者問題に積極的に関心を持つことが大切です。

第3次基本計画では、「消費者市民社会」の実現に向けて、幼児期から高齢期までの各段階における消費者教育の充実や、高齢者等の消費者被害の未然防止などを重点項目として位置づけ、引き続き、消費生活の安全と安心を確保するために取り組んでまいります。

また、本計画の推進にあたっては、市民の皆様を始め、消費者団体などの関係団体、関係行政機関、民間事業者などの方々と連携してまいります。

最後に、本計画の策定にあたり、多大なご尽力をいただいた札幌市消費生活審議会の各委員の皆様にご心よりお礼申し上げますとともに、市民の皆様や関係団体の皆様から貴重なご意見をいただいたことに感謝申し上げます。

平成30年(2018年) 3月

札幌市長 秋元克広



# 第3次札幌市消費者基本計画

## 2018年度～2022年度

### 目次

<b>第1章 消費者基本計画策定の背景・経緯</b>	1
1 計画策定の背景	2
2 第2次基本計画策定の経緯	3
3 消費者教育推進プラン策定の経緯	4
<b>第2章 消費者問題の現状と課題</b>	5
1 消費者を取り巻くトラブルの現状	6
2 近年の消費者行動の特徴	10
3 消費生活についての市民の意識	12
4 国における消費者行政の動き	14
5 札幌市における消費者行政の動き	16
6 第2次基本計画・消費者教育推進プランの検証・総括	18
7 第3次基本計画の策定に必要な視点	26
<b>第3章 第3次基本計画の全体像</b>	27
1 基本となる考え方	28
2 計画の構成	29
3 計画の位置付け	30
4 計画の期間	30
<b>第4章 重点項目</b>	31
重点項目1 安全で安心できる消費生活に向けた取引行為の更なる適正化	33
重点項目2 高齢者等における消費者被害の未然防止の推進	33
重点項目3 自ら考え、判断し、行動する消費者となるための学びの機会の充実	34
重点項目4 消費者行政の更なる推進に向けた連携の強化とネットワーク化の拡充	34
<b>第5章 計画の体系</b>	35
1 安全・安心な暮らしの推進	37
2 表示など(広告その他を含む)の適正化の推進	38

●本書の中で、脚注番号を付した語句は、付属資料の「用語解説」(72～74ページ)に語句の説明を収録しています。

3	取引行為の適正化の推進	39
4	商品やサービスなどの確保や物価の安定の確保	40
5	消費者被害からの救済の推進	40
6	消費者意見の反映及び消費者の自主的活動の推進	42
7	持続可能な社会の形成に向けた行動の推進	42
8	消費者教育・啓発活動の推進	43
9	関係機関・団体との連携の推進	45
<b>第6章</b>	<b>計画の推進のために</b>	<b>47</b>
1	計画の推進体制	48
2	計画の進行管理・評価	48
3	計画関連施策の改善及び見直し	50
<b>付属資料</b>		<b>51</b>
	主な事業	52
	データ集	69
	消費者教育の体系イメージマップ	71
	用語解説	72
	札幌市消費生活審議会委員	75
	消費生活審議会審議経過	77
	平成28年度第2回市民意識調査(札幌市実施)	78
	消費者教育実施主体アンケート調査(札幌市実施)	79
	パブリックコメント	80
	札幌市消費生活条例	81
	札幌市消費生活条例施行規則	92
	札幌市不当な取引行為に該当する行為の基準を定める規則	98