

第3次札幌市消費者基本計画（案）に対する

市民意見募集（パブリックコメント）結果

「第3次札幌市消費者基本計画（案）」を市民の皆さんに幅広く公表し、ご意見を募集しました。寄せられた意見については、趣旨を損なわないように原文を要約した上で、これに対する本市の考え方を説明するとともに、必要に応じて計画案の修正も行っています。

1 パブリックコメントの実施概要

(1) 意見募集期間

平成29年（2017年）12月21日（木）から平成30年（2018年）1月19日（金）まで（30日間）

(2) 募集のお知らせ

広報さっぽろ平成30年（2018年）1月号掲載
市民参加メールマガジン「札幌市民参加メール」の配信（12月22日）

(3) 資料の配布・閲覧場所

市役所本庁舎（2階：行政情報課、13階：消費生活課消費生活係）
札幌市消費者センター（北区北8条西3丁目札幌エルプラザ2階）
各区役所総務企画課広聴係
各まちづくりセンター

2 意見募集結果

(1) 意見提出者数 5名（うち団体2）

(2) 意見件数 16件

(3) 意見の提出方法

提出方法	F A X	電子メール	郵送	持参	合計
人数	1	2	2	0	5

(4) 意見の件数及び内訳

区分	件数
第1章に関する意見	0
第2章に関する意見	3
第3章に関する意見	0
第4章 重点項目1に関する意見	3
第4章 重点項目2に関する意見	1

市政等資料番号
01-D03-17-2465

第4章 重点項目3に関する意見	1
第4章 重点項目4に関する意見	0
第5章に関する意見	7
第6章に関する意見	0
その他	1
合計	16

3 意見に基づく当初案からの変更点

意見の概要	変更内容	計画案の 該当ページ
消費者団体訴訟制度の認知度が低いことから、集団的消費者被害回復訴訟制度と併せて、消費者団体訴訟制度全般の周知を進めるべき。	消費者団体訴訟制度全般の周知の必要性もあることから、第5章計画の体系5- (3)「消費者訴訟の援助」の【主な施策】(イ)を「消費者団体訴訟制度について理解を進めるため周知を行い、また、集団的消費者被害回復訴訟が提起された場合には、速やかに情報提供します。」に修正します。	38
成年年齢の引き下げにより、若年者の消費者被害が増加することが懸念されており、消費者センターや国民生活センターが出す消費者トラブルに対する注意喚起情報を各大学や専門学校などに迅速に提供できる仕組みづくりを検討し、電子メールやSNSを利用するなど、年代に合った広報のあり方を考えるべき。	大学や専門学校などへの情報提供や啓発を行う上での参考にいたします。 また、SNSを活用した注意喚起や広報については、若年者向けに有効な手段であり、取り組んでいきたいと考え、第4章重点項目1の【重点施策】の2つ目及び第5章計画の体系3- (2)「不当な取引行為に関する情報提供」の【主な施策】(ウ)を「ホームページやSNSなどを活用し、消費者に対して悪質事業者やその手口に関する情報を発信します」に修正し、第5章計画の体系8- (2)「消費者啓発・情報提供の推進」の【主な施策】(ア)を「悪質商法等の消費者トラブルや製品事故など、消費生活に関する情報について、ホームページやSNS、市の広報誌等により発信するほか、啓発資料を通して情報提供します。」に修正します。	29.35.41

<p>第2次基本計画及び消費者教育推進プランの検証において、指標の達成状況を◎、○、△で表しているが、評価基準の説明がない</p>	<p>計画策定のスケジュール上、目標値の達成状況については、平成28年度までの実績で集計しております。基本計画の指標のうち、目標値が計画期間5年間の累計回数としているものは、目標値の4年間相当値（目標値×4/5）と、4年間の実績値を比較しています。また、消費者教育推進プランの指標のうち、目標値が平成29年度の実績値としているものについては、平成28年度の実績値で評価しています。</p> <p>その上で、◎は目標値に達しているもの。○は目標値には達していないが、計画策定時より改善しているもの。△は計画策定時より後退しているものとして評価しています。</p> <p>以上の評価基準について追記します。</p>	<p>16.21</p>
<p>第2次基本計画の行動目標7「消費者センターが行う啓発講座の実施回数」と消費者教育推進プランの達成指標2「消費者センターで実施する年間の講座等の回数」が別の目標値等を設定しているが、何を集計しているのか理解できない。</p>	<p>2つの指標が表現が似ており、どのような講座を指しているのかわかりにくくなっていました。前者は消費者センターが主催、共催する講座を計上しており、依頼を受けて開催する出前講座や講師派遣講座などは計上していません。後者は出前講座や講師派遣講座なども含めた消費者センターで取り組んだ消費者教育に関わる講座全てを計上しています。</p> <p>以上について追記します。</p>	<p>18.21</p>

4 意見の概要と市の考え方

○「第2章」に関する意見

意見概要	市の考え方
<p>第2次基本計画及び消費者教育推進プランの検証において、指標の達成状況を◎、○、△で表しているが、評価基準の説明がない</p>	<p>計画策定のスケジュール上、目標値の達成状況については、平成28年度までの実績で集計しております。基本計画の指標のうち、目標値が計画期間5年間の累計回数としているものは、目標値の4年間相当値（目標値×4/5）と、4年間の実績値を比較しています。また、消費者教育推進プランの指標のうち、目標値が平成29年度の実績値としているものについては、平成28年度の実績値で評価しています。</p> <p>その上で、◎は目標値に達しているもの。○は目標値には達していないが、計画策定時より改善しているもの。△は計画策定時より後退しているものとして評価しています。</p> <p>以上の評価基準について追記します。</p>
<p>第2次基本計画の行動目標7「消費者センターが行う啓発講座の実施回数」と消費者教育推進プランの達成指標2「消費者センターで実施する年間の講座等の回数」が別の目標値等を設定しているが、何を集計しているのか理解できない。</p>	<p>2つの指標が表現が似ており、どのような講座を指しているのかわかりにくくなっていました。前者は消費者センターが主催、共催する講座を計上しており、依頼を受けて開催する出前講座や講師派遣講座などは計上していません。後者は出前講座や講師派遣講座なども含めた消費者センターで取り組んだ消費者教育に関わる講座全てを計上しています。</p> <p>以上について追記します。</p>
<p>第3次基本計画の計画期間中には、札幌市の人口が減少に転じ、単身世帯の増加が見込まれている。近い将来に予想される社会構造の変化、IT、AIなどの高度化、日常化を視野に、市民の安全で安心できる消費生活を目指すべき。</p>	<p>第3次基本計画の計画期間中においても、消費者を取り巻く環境の変化を踏まえ、必要に応じて計画関連施策の改善や見直し、新たな施策の検討などを行っていきます。</p>

○「第4章 重点項目1」に関する意見

意見概要	市の考え方
<p>高齢単身世帯の増加や、認知症等による判断力不足につけ込む悪質事業者による消費者被害の増加が懸念される。また、不当な取引行為を繰り返し行う事業者も後を絶たない。消費生活条例で定める不当な取引行為に関する基準に違反する事業者に対しては、厳正に対応すべき。</p>	<p>不当な取引行為を行う事業者に対しては、消費生活条例等に基づき、適切な対応をしていきます。</p>
<p>違反事業者への対応については、関係機関との連携を図りながら進めることにより、違反事業者への厳正な対応及び被害者への被害回復を図るべき。</p>	<p>不当な取引行為を行う事業者への対応については、消費生活条例に基づき適切に指導等をしていくとともに、被害回復に向けて関係機関と連携して取り組んでいきます。</p>
<p>成年年齢の引き下げにより、若年者の消費者被害が増加することが懸念されており、消費者センターや国民生活センターが出す消費者トラブルに対する注意喚起情報を各大学や専門学校などに迅速に提供できる仕組みづくりを検討し、電子メールやSNSを利用するなど、年代に合った広報のあり方を考えるべき。</p>	<p>大学や専門学校などへの情報提供や啓発を行う上での参考にいたします。</p> <p>また、SNSを活用した注意喚起や広報については、若年者向けに有効な手段であり、取り組んでいきたいと考え、第4章重点項目1の【重点施策】の2つ目及び第5章計画の体系3-(2)「不当な取引行為に関する情報提供」の【主な施策】(ウ)を「ホームページやSNSなどを活用し、消費者に対して悪質事業者やその手口に関する情報を発信します」に修正し、第5章計画の体系8-(2)「消費者啓発・情報提供の推進」の【主な施策】(ア)を「悪質商法等の消費者トラブルや製品事故など、消費生活に関する情報について、ホームページやSNS、市の広報誌等により発信するほか、啓発資料を通して情報提供します。」に修正します。</p>

○「第4章 重点項目2」に関する意見

意見概要	市の考え方
<p>消費者取引が複雑化・高度化しており、消費者トラブルの解決には専門的知識が一層必要となる。そのため、消費者センターを軸とした関係機関とのネットワークの構築を進めるにあたっては、各機関がもつ専門的知見や特性を活かした連携のあり方を構築すべき。</p> <p>特に消費者団体訴訟制度に基づく差止請求権をもつ適格消費者団体と連携した取組を行うことにより、消費者被害の救済の強化を図るべき。</p>	<p>消費者被害の未然防止のため、関係機関と連携をする上での参考にいたします。</p>

○「第4章 重点項目3」に関する意見

意見概要	市の考え方
<p>現在の「さっぽろ暮らしまなBOOK」及び「まなBOOKWeb版」における情報発信方法では、消費者自身が望んでいる各種の講座を探し出せても、具体的な日時・場所・講師などがほとんど掴めない。今週あるいは今月又は来月予定されている講座にはどのようなものがあるのか、最新情報が把握できるようになると、より積極的・効率的に活用されると思う。</p> <p>それには、開催日が決定したものから、登録事業者が直接、具体的な講座情報を入力できるようにすることが必要と思う。</p>	<p>市内の消費者教育の取組を集約している「さっぽろ暮らしまなBOOK」Webページにつきましては、直近の講座等の情報を把握しやすくするため、カレンダー機能の追加を検討しております。</p> <p>現時点のWebページにおいても、講座の実施主体が、講座の具体的内容を入力できる仕様となっておりますが、入力手続等が分かりにくいことから、入力フォーム等の改善について検討しております。</p>

○「第5章」に関する意見

意見概要	市の考え方
<p>消費者被害の救済のためには、消費生活相談窓口の利便性の向上と相談員の資質のレベルアップが必要であるほか、裁判外紛争処理機関の利用や、札幌市消費生活審議会内の消費者苦情処理部会の柔軟な活用が欠かせない。</p>	<p>消費生活相談窓口において、必要に応じて相談者に裁判外紛争処理機関の紹介をするほか、消費者苦情処理部会の活用についても、必要に応じて検討していきます。</p>

<p>集団的消費者被害回復訴訟を行う特定適格消費者団体に対する訴訟費用の貸付を検討すべき。</p>	<p>札幌市に特定適格消費者団体はありませんが、他都市の動向を踏まえて検討していきます。</p>
<p>消費者団体訴訟制度の認知度が低いことから、集団的消費者被害回復訴訟制度と併せて、消費者団体訴訟制度全般の周知を進めるべき。</p>	<p>消費者団体訴訟制度全般の周知の必要性もあることから、第5章計画の体系5- (3)「消費者訴訟の援助」の【主な施策】(イ)を「消費者団体訴訟制度について理解を進めるため周知を行い、また、集団的消費者被害回復訴訟が提起された場合には、速やかに情報提供します。」に修正します。</p>
<p>啓発資料の提供を通して、消費者トラブルの解決法を情報提供するなど、消費者教育の充実を推進するべき。</p>	<p>消費者教育を推進していく上での参考にいたします。</p>
<p>適格消費者団体は消費者契約法等に基づき差止請求権をもち、法律や消費者問題の専門家を中心に活動しており、専門性と経験を有していることから、一層の連携を進めるべき。</p>	<p>消費者被害の防止、救済を図るため、適格消費者団体と情報共有を行うなど、連携を推進していきます。</p>
<p>消費者センターで消費生活相談ができることを知っている人の割合が計画策定時59.1%から、達成状況55.2%と策定時を下回ったのは問題。第3次基本計画ではどうするか、明快な対処策・具体策がない。</p>	<p>消費生活相談窓口の認知度が低いことについては課題としてとらえており、認知度向上のための取組を行っています。</p> <p>特に若年者の認知度が低い傾向があることから、第5章計画の体系3- (2)の【主な施策】(イ)「各教育機関と連携し、若年者の消費者被害情報などを提供するとともに、相談窓口を周知します」としているほか、各年代に応じて消費者教育を推進するに合わせて、相談窓口の周知も行っています。</p> <p>また、第4章重点項目1の【主な施策】「消費者ホットライン「188」の認知度向上のための取組を推進します」としているように、消費者が覚えやすい方法による周知も行っています。</p>
<p>高齢者・障がい者の見守り活動の推進の【主な施策】の中に、「オレオレ詐欺」に対するものがない。お金を支払う前に、</p>	<p>「オレオレ詐欺」については、消費者問題としてではなく防犯に対する取組として、「第2次札幌市犯罪のない安全で安心</p>

<p>依頼人である子や孫に事実を確認すれば防げる。あらゆる機会を利用し、マスコミを通じ大々的にPRすべき。 付属資料に「オレオレ詐欺」の事例を掲載してはどうか。</p>	<p>なまちづくり等基本計画」において、札幌市の取組をまとめております。</p>
--	--

○その他

意見概要	市の考え方
<p>相談員の資質向上のための取組について、消費者センター相談員の電話応対を改善すべき。</p>	<p>いただいた意見については、相談体制の充実のために今後の参考にいたします。</p>