

第4次

札幌市消費者基本計画

2023年度～2027年度

(案)



SAPPORO



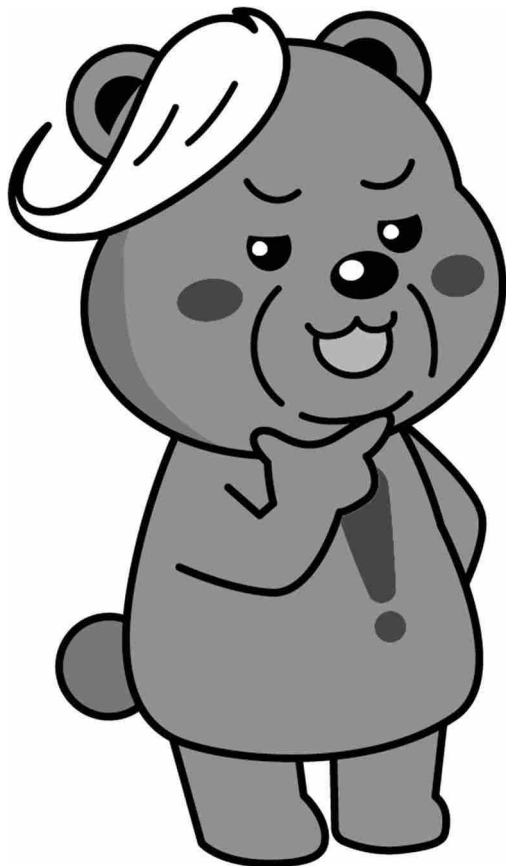
札幌市消費者教育イメージキャラクター

本市では、平成 25 年 3 月に策定した「第 2 次札幌市消費者基本計画」において、「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」という基本理念を掲げた。この理念の実現にあたり、消費者自らが消費生活に関する様々なことを「知ろう」とする社会の構築と、消費者教育のシンボルとして、「しろく（知ろう）くま」を平成 27 年度に制作した。

その後、令和元年度には「しろくくま」の相棒として、「くろうくま」を制作し、これまで多くの教材や啓発資材で活躍している。

くろうくま

消費者トラブルに巻き込まれがちで「苦勞」が絶えない。だが明るい。



しろくくま

「知ろう」という気持ちを常に大事にしている。少し老け顔。



第4次札幌市消費者基本計画

2023年度～2027年度

第1章 消費者基本計画策定の背景・位置付け

1	計画策定の背景	1
2	計画の位置付け	2
3	消費者基本計画とSDGs	3

第2章 消費者問題の現状と課題

1	消費者を取り巻く環境の変化	4
2	相談受付状況	9
3	消費生活についての市民の意識	12
4	国等における消費者行政の動き	14
5	第3次基本計画の検証・総括	17
6	第4次基本計画において向かうべき方向性	27

第3章 第4次基本計画の全体像

1	基本となる考え方	28
2	第4次基本計画の体系	29
3	第4次基本計画とSDGs	31

第4章 施策の展開

施策の柱1	誰もが安全で安心できる消費生活の実現	32
施策の柱2	誰一人取り残さない消費者被害の救済	37
施策の柱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	40
	新しい生活様式に対応するための施策	43

第5章 計画の推進

1	計画の推進体制	45
2	計画の進行管理・評価	45
3	計画関連施策の改善及び見直し	47

第1章

消費者基本計画の背景・位置付け

1 計画策定の背景

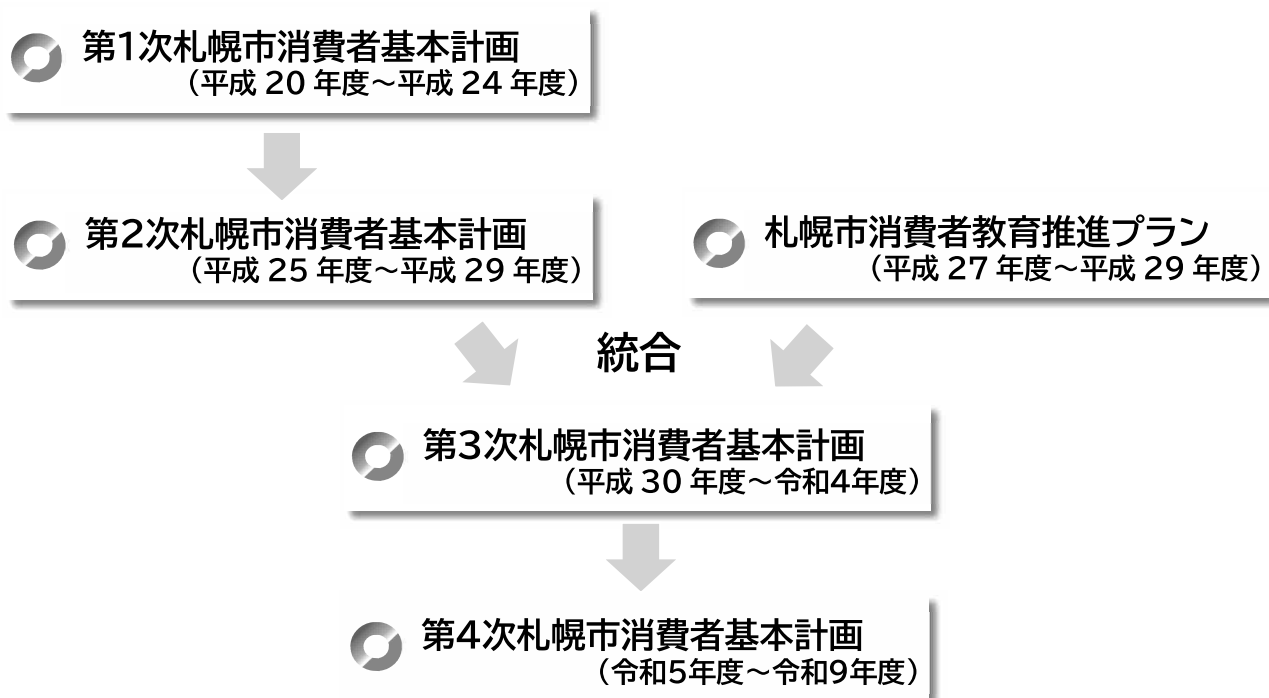
札幌市では、平成6年に札幌市消費生活条例（以下「消費生活条例」という。）を制定し、商品やサービス等における危害等の防止やその確保・物価安定、消費者被害の救済等に関する施策を進めてきました。

その後、高齢化や高度情報化の進展などの消費者を取り巻く環境の変化や、新たな手口による悪質商法などに対応するため、平成19年に消費生活条例を全部改正しました。

改正後の消費生活条例においては、「消費者の権利の確立」と、「消費者が自主的かつ合理的に行動するための自立支援」を基本理念とし、市はこれに則り消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための基本となる計画（以下「基本計画」という。）を策定することとなっています。

また、平成24年12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律（以下「推進法」という。）」において、消費者教育の推進に関する施策についての計画である「消費者教育推進計画」を策定することが、市町村の努力義務として規定されたことを踏まえ、平成27年3月に「札幌市消費者教育推進プラン（以下「消費者教育推進プラン」という。）」を策定しました。

その後、平成30年に第2次基本計画と消費者教育推進プランを一体の計画として統合した第3次基本計画が策定され、これまで消費者教育も含めた様々な分野の消費者施策を総合的かつ計画的に進めてきましたが、このたび第3次基本計画の計画期間が終了することから、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題を踏まえ、新たに第4次基本計画を策定します。



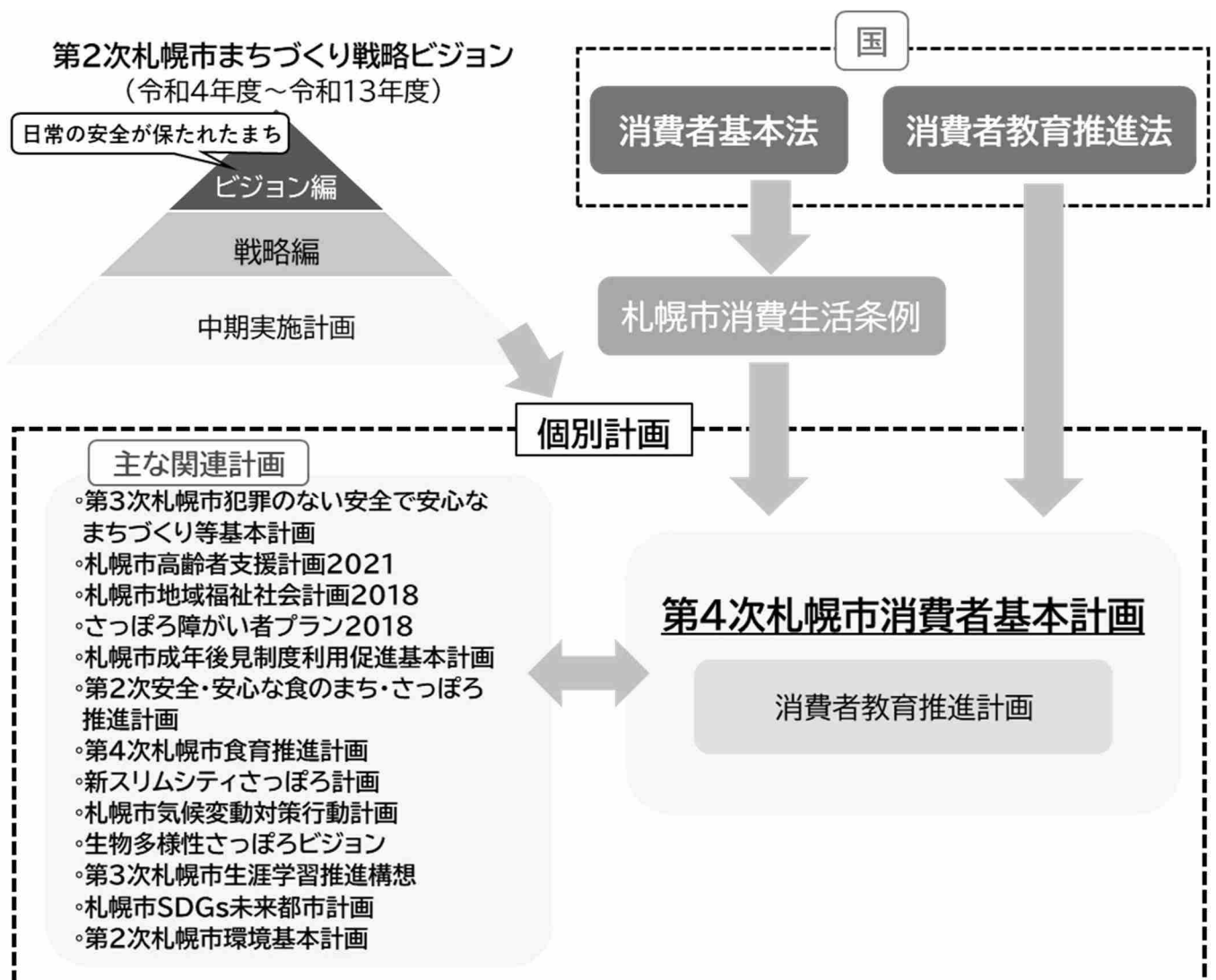
2 計画の位置付け

基本計画は、消費生活条例第10条に基づき策定される計画であるとともに、推進法第10条の2に定める「消費者教育推進計画」として位置づけられます。

さらに、札幌市の目指すべき都市像やその実現に向けた基本目標などを定めた、まちづくりの基本的な指針である第2次札幌市まちづくり戦略ビジョン（令和4年度～令和13年度）及びその中期実施計画の個別計画として位置付けられます。

戦略ビジョンにおいては、「まちづくりの基本目標」の中に「日常の安全が保たれたまち」を位置付け、その目指す姿の1つとして、「犯罪や消費生活に関するトラブルの発生が未然に防止されている」と掲げているため、第4次基本計画でもその実現に向けて施策を推進していきます。

また、第4次基本計画の計画期間は、今後の社会経済情勢に応じて柔軟な見直しを行う観点から、5年間（令和5年度～令和9年度）とします。



3 消費者基本計画とSDGs ■■■■

SDGs (Sustainable Development Goals、持続可能な開発目標) は、2015年9月の国連サミットで採択された、2030年までに持続可能でより良い世界を目指す国際目標です。

札幌市においても、「札幌市SDGs未来都市計画」に基づき、全庁的にSDGs推進の視点を取り入れた施策展開を行うこととしています。

SDGsの達成のためには、事業者のみならず、消費者も含めたすべての関係者が役割を果たすことが必要です。

第3次基本計画では、特に優先的に取り組むべき課題である「重点項目」ごとにSDGs達成に向けた取組を行ってきましたが、第4次基本計画でも引き続きSDGsの達成に寄与する施策を展開していきます。



第2章

消費者問題の現状と課題

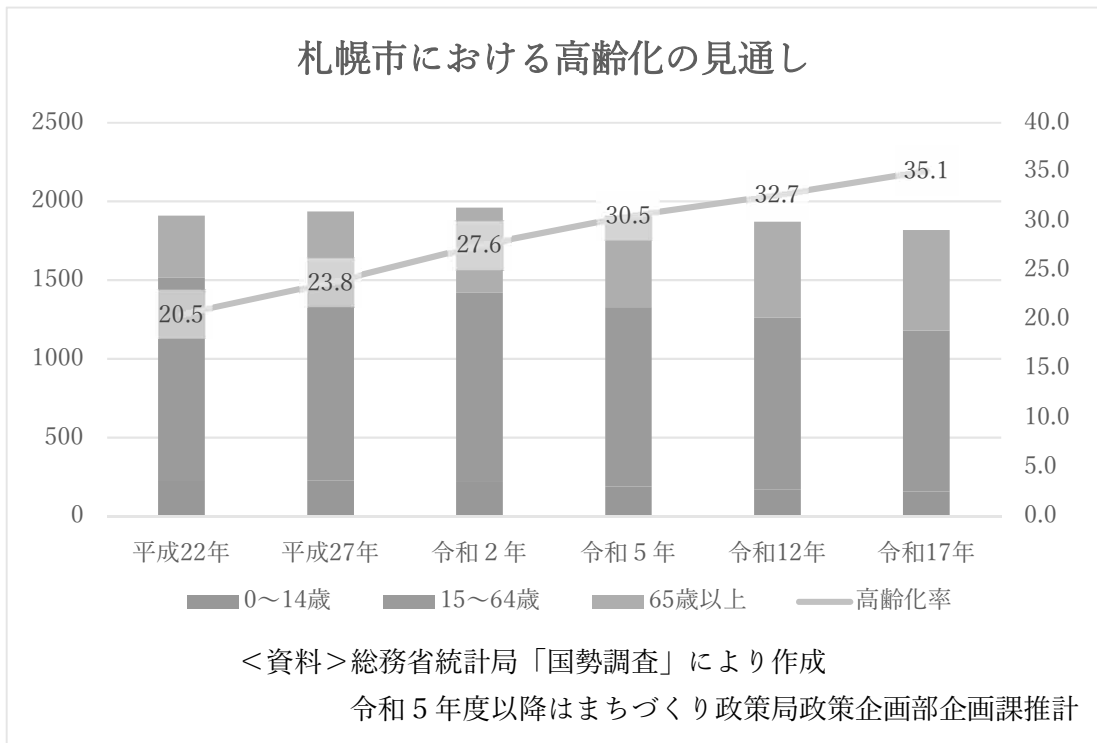
少子高齢化、グローバル化の更なる進展や、地域のつながりの希薄化による孤立した住民の増加、新しい生活様式の実践に伴い更に加速したデジタル化の進展などにより、消費者を取り巻く環境は変化を続けています。

第4次札幌市消費者基本計画を策定するにあたり、消費者を取り巻く現状と消費者問題の動向を分析し、札幌市が取り組むべき課題を明らかにします。

1 消費者を取り巻く環境の変化

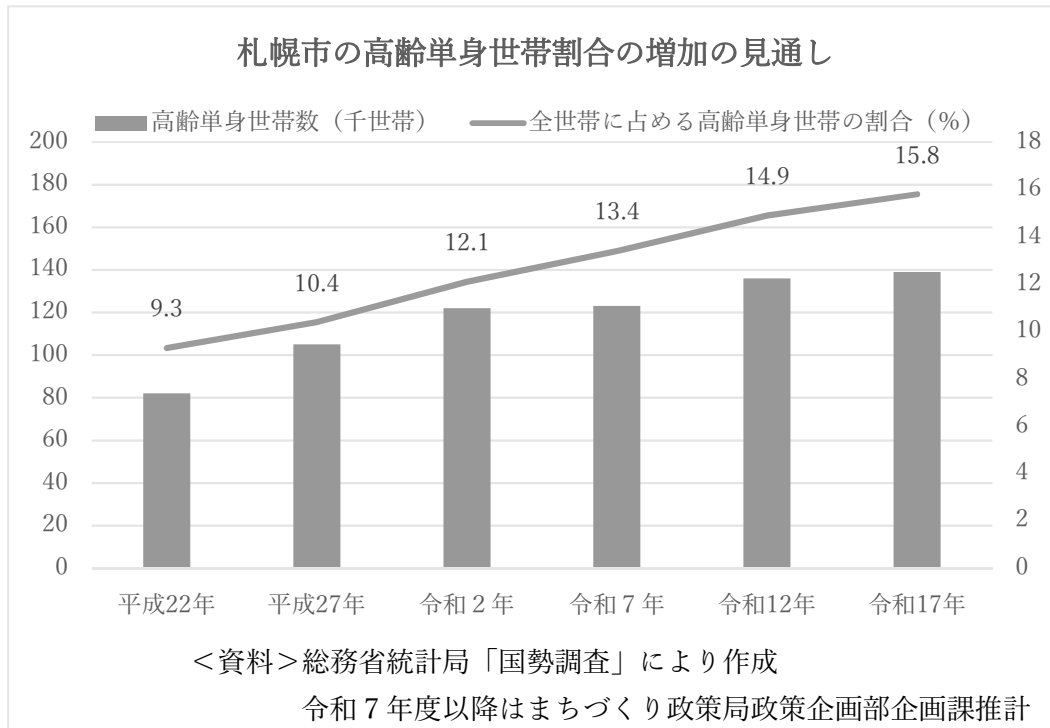
(1) 高齢化の更なる進展と単身高齢世帯の増加

札幌市の人口全体における65歳以上の高齢者の割合を示す高齢化率は増加を続け、令和5年には人口の3割以上が高齢者となる見通しです。

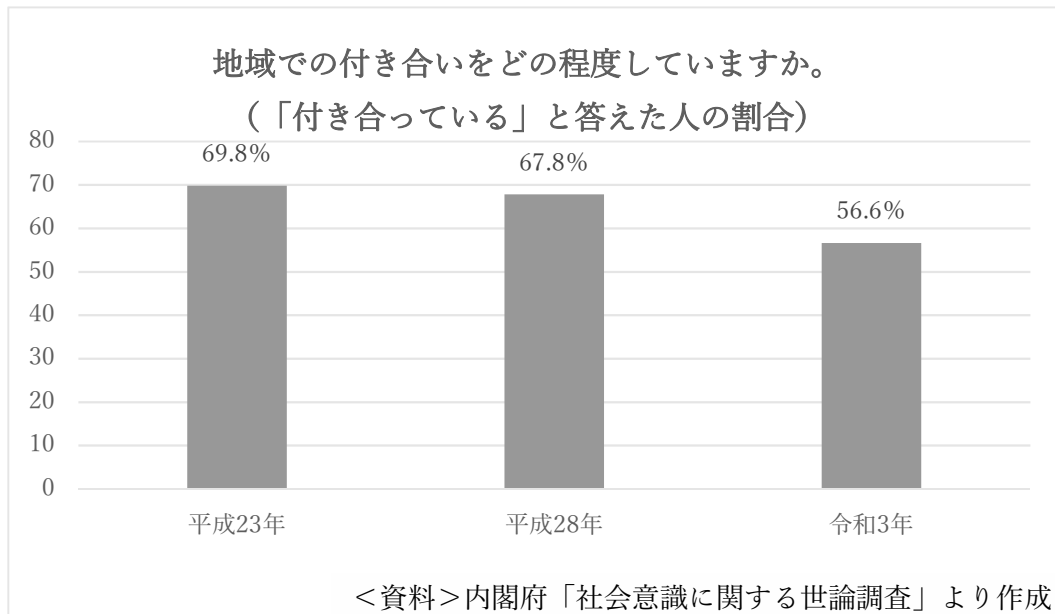


高齢単身世帯数も増加の一途を辿っており、今後さらに増加する見通しです。

高齢者は、悪質商法のターゲットとして狙われやすく、今後も高齢者の消費者被害の増加が懸念されます。



また、地域において付き合いがある人が年々減少していることがわかっています。
高齢単身世帯の増加や地域における繋がり希薄化は、消費者被害に遭っても気付くことができない、もしくは誰にも相談できないまま被害が深刻化してしまう事態を招く恐れがあります。



(2) 新型コロナウイルス感染症と「新しい生活様式」の実践による消費生活への影響

日本国内では令和2年1月以降、新型コロナウイルス感染症が拡大し、感染予防効果を不正に表示した商品が見られるなど、感染拡大に便乗した消費者トラブルや詐欺が多く発生しました。また、不確かな情報の拡散とそれに影響を受けた買いだめによる生活関連物資の品薄や、品薄となった商品の高額転売などといった消費行動が見られ、市民の生活に大きな混乱をもたらしました。

そのような中で、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を予防するにあたり、消費者および事業者ともに「新しい生活様式」への対応が求められました。「巣ごもり消費」の増加等を背景としたインターネット取引、デジタル技術を利用したテレワーク、電子決済等が拡大する中で、スマートフォンの普及等に伴い兆しを見せていた消費生活のデジタル化は更に加速し、市民の生活はコロナ禍以前のように戻りようのない変化を続けています。

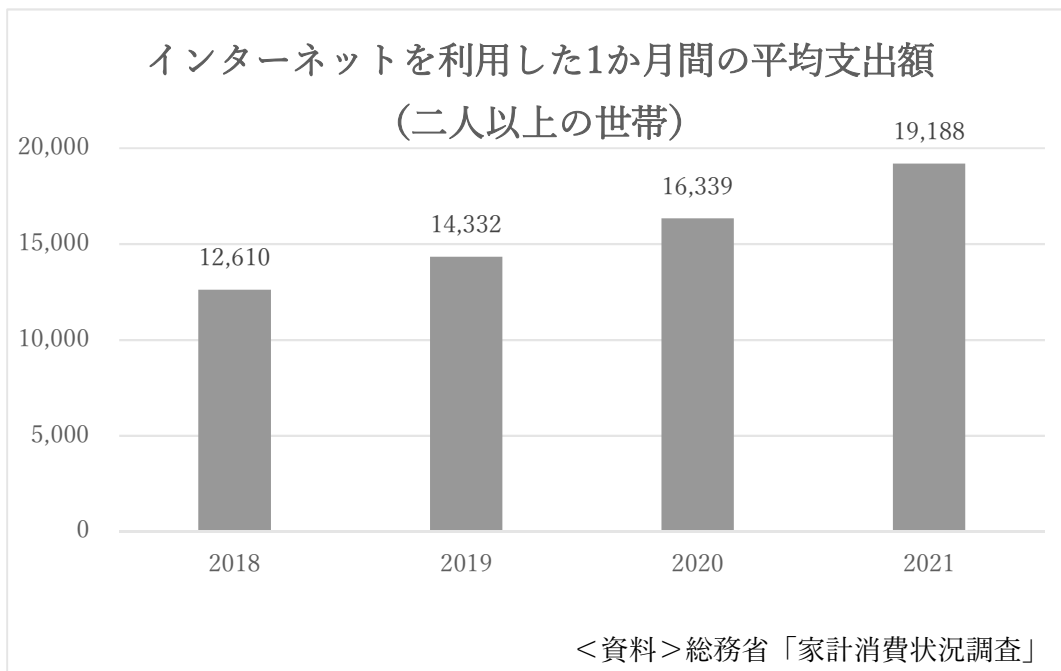
< 「新しい生活様式」啓発資料『さあ！サッポロスマイル』（抜粋） >



消費生活におけるデジタル化の進展は、消費者にとっては利便性の向上や商品・サービスの選択の幅が広がるなどの恩恵をもたらしました。

その一方で、インターネット上で取引の場を提供する「取引デジタルプラットフォーム」¹の発展や、インターネットを通じた海外との取引の活発化によって取引形態が多様化しており、それに伴い消費者トラブルも複雑化してきています。

また、インターネット取引においては、詐欺的な定期購入商法²や、消費者にわざと誤解させるような内容の悪質なアフィリエイト広告³など、新たに対処が必要な消費者トラブルも増加しており、技術革新の進展に合わせた消費者保護など、新しい生活様式への対応が求められています。



¹ 取引デジタルプラットフォーム

インターネット上における商品を売買する Web サイトのことで、国や地域を問わず様々な売主が出品でき、消費者間での取引も行うことができる。例として、「Amazon」や「楽天」、「Yahoo!ショッピング」、「メルカリ」などが挙げられる。

² 詐欺的な定期購入商法

「初回0円」や「お試し500円」など、低廉な価格を大々的に表記する一方で、実際には高額な金額での支払いを伴う複数回の購入が条件となっていることを目立たないように表記して、定期購入と気付かせないまま購入を促す商法。

³ アフィリエイト広告

インターネット広告の手法で、広告から発生した売上に応じて事業者から広告製作者に報酬が支払われる仕組み。その仕組みや広告内容に関する責任の所在が不明瞭であったため、過激で消費者の誤解を招く悪質な広告が多発し問題となった。

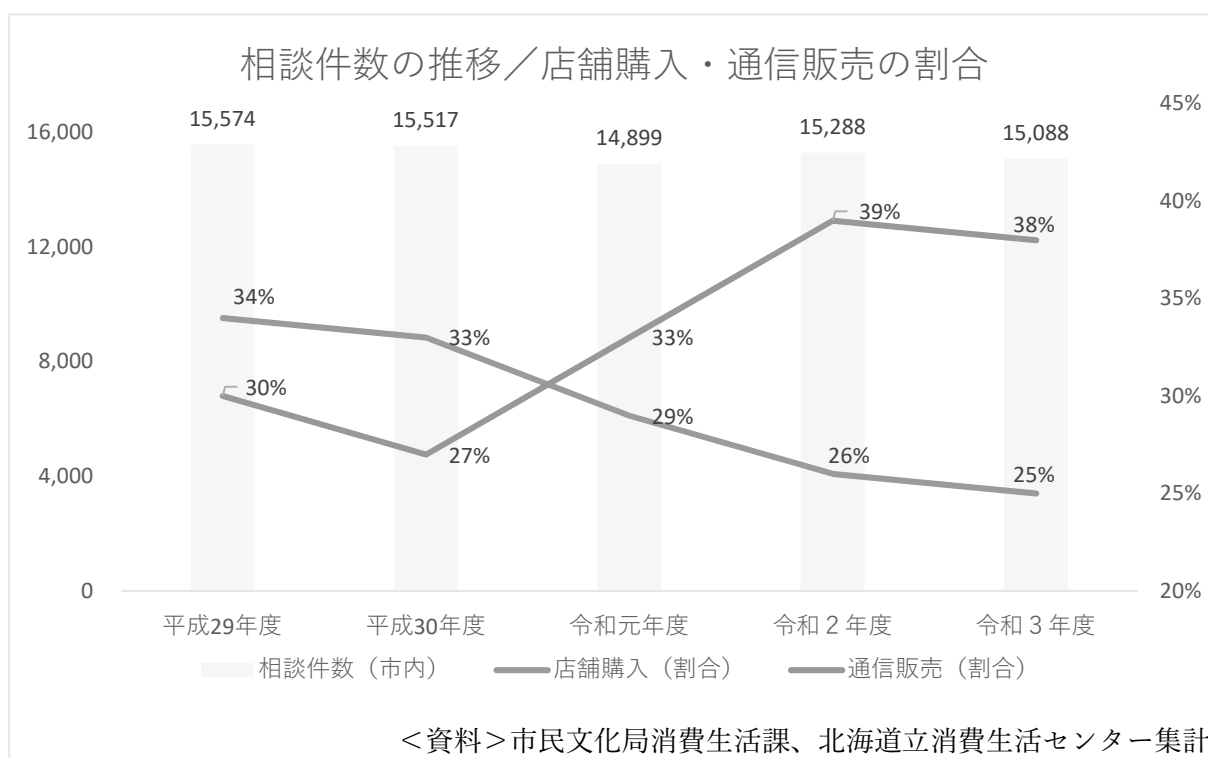
2 相談受付状況 ■■■■

(1) 相談件数と販売方法別に見た相談件数の推移

札幌市消費者センターに寄せられる消費生活相談件数は、12,501件(平成30年度)、11,803件(令和元年度)、9,888件(令和2年度)、9,342件(令和3年度)と減少傾向にありますが、北海道立消費生活センター⁴に札幌市内に居住している相談者から寄せられた相談件数も併せると、年間約15,000件程度と概ね横ばいで推移しています。

販売方法別に見た相談件数は、特に多い「店舗購入」と「通信販売」の相談件数の推移に着目すると、「店舗購入」が多かったものの、例年減少傾向にあります。反対に「通信販売」は例年増加傾向にあり、令和元年度に「通信販売」が「店舗購入」を上回りました。

これは、スマートフォンの普及に伴い、インターネットを利用して誰でも簡単に商品やサービスを購入(契約)できるようになったことが要因と考えられます。



※ 札幌市消費者センター及び札幌市内居住者から道立消費生活センターに寄せられた相談件数の推移(棒グラフ/左軸)

※ 札幌市消費者センターに寄せられた相談に占める「店舗購入」と「通信販売」の相談割合(折れ線グラフ/右軸)

⁴ 北海道立消費生活センター

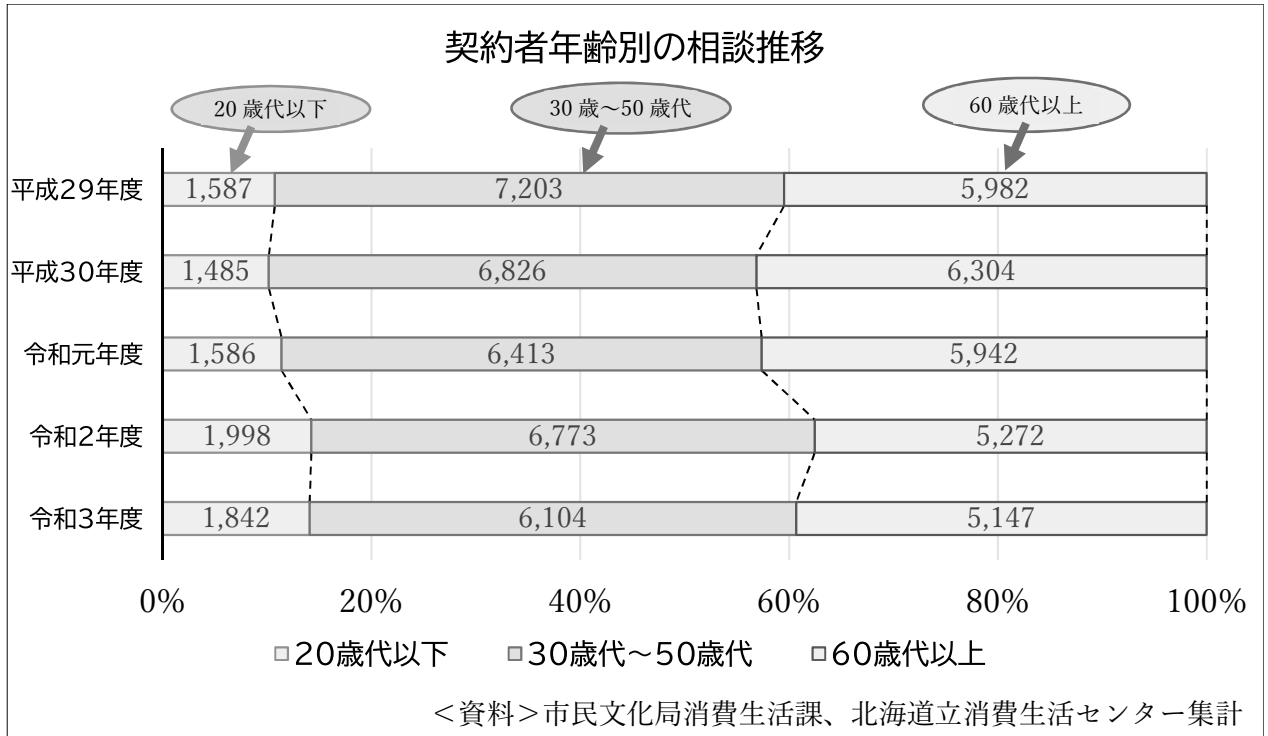
札幌市消費者センターと同様に、消費者からの契約トラブル等に関する相談を受け付けており、また市町村の区域を越えた広域的な見地などから、市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供その他の援助を行うこととなっている。令和3年度には全体で8,791件の相談が寄せられ、その中には札幌市民からの相談も多いことから、札幌市内における悪質な事業者に対する事業者指導について連携した取組を行うとともに、啓発事業の内容や実施手法等について情報交換を行っている。

(2) 契約者年齢別の推移

依然として「60歳代以上」の相談が高い割合を占めており、引き続き高齢者に対する見守り、啓発活動に力を入れていく必要があります。

また、「20歳代以下」の相談割合は令和2年度以降増加傾向にあり、成年年齢引下げを契機として、若い世代の消費者被害は更に深刻化していく恐れがあります。

若い世代で特に多い相談は、「ダイエットサプリメント」などの健康食品に関する相談や、「オンラインゲーム」、「副業サイト」などのデジタルコンテンツに関する相談、「原状回復トラブル」などの賃貸住宅に関する相談でした。



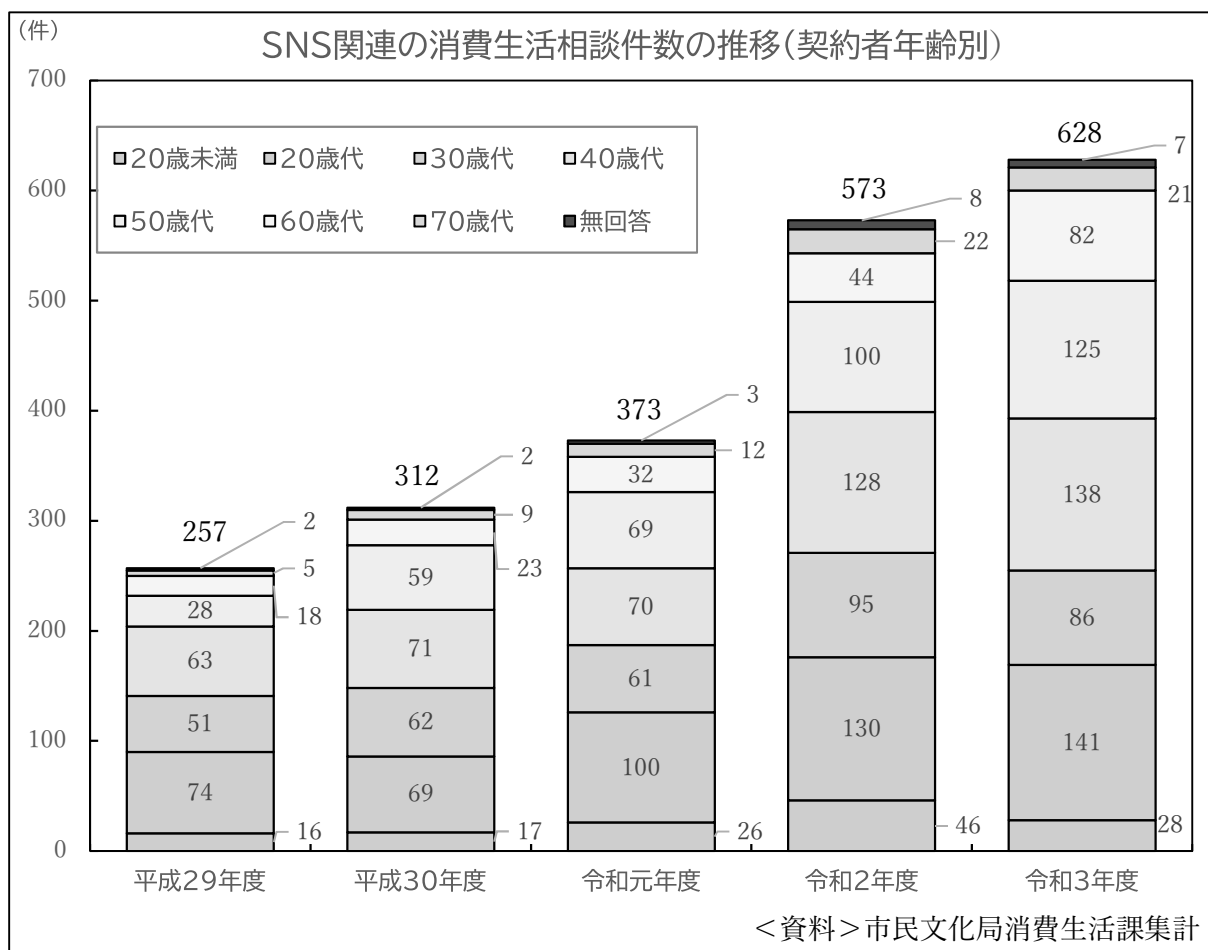
※ 札幌市消費者センター及び札幌市内居住者から道立消費生活センターに寄せられた相談件数の合計

※ 年齢について無回答の場合を除く

(3) SNS⁵に関連した消費生活相談件数の増加

SNS 広告をきっかけとして購入した商品や、SNS で知り合った相手から勧誘された契約など、SNS に関連した消費生活相談が、この数年で大きく増加しています。20 代からの相談が最も多いですが、すべての年齢層において増加傾向がみられます。

これは、札幌市のみならず、全国的にも顕著にみられる傾向であり、副業や投資などといったもうけ話や、SNS 広告から購入した脱毛、ダイエットなどの美容関連商品に関するトラブルについて、特に多くの相談が寄せられています。



⁵ SNS

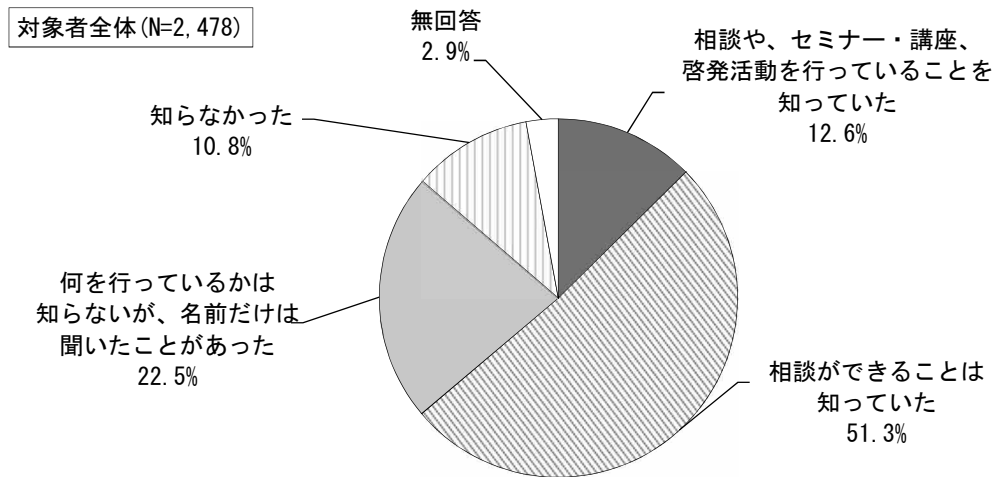
ソーシャルネットワーキングサービス (Social Networking Service) の略で、登録された利用者同士が交流できる会員制 Web サービスの総称。情報を発信する対象や閲覧を許可する対象を設定することで、閉ざされた空間を作ることができ、利用者間の密接なコミュニケーションが可能。

3 消費生活についての市民の意識

消費者トラブルや消費者教育についての市民の意識を把握するため、令和3年8月から9月にかけて、18歳以上の札幌市民を対象とした市民意識調査を行いました。

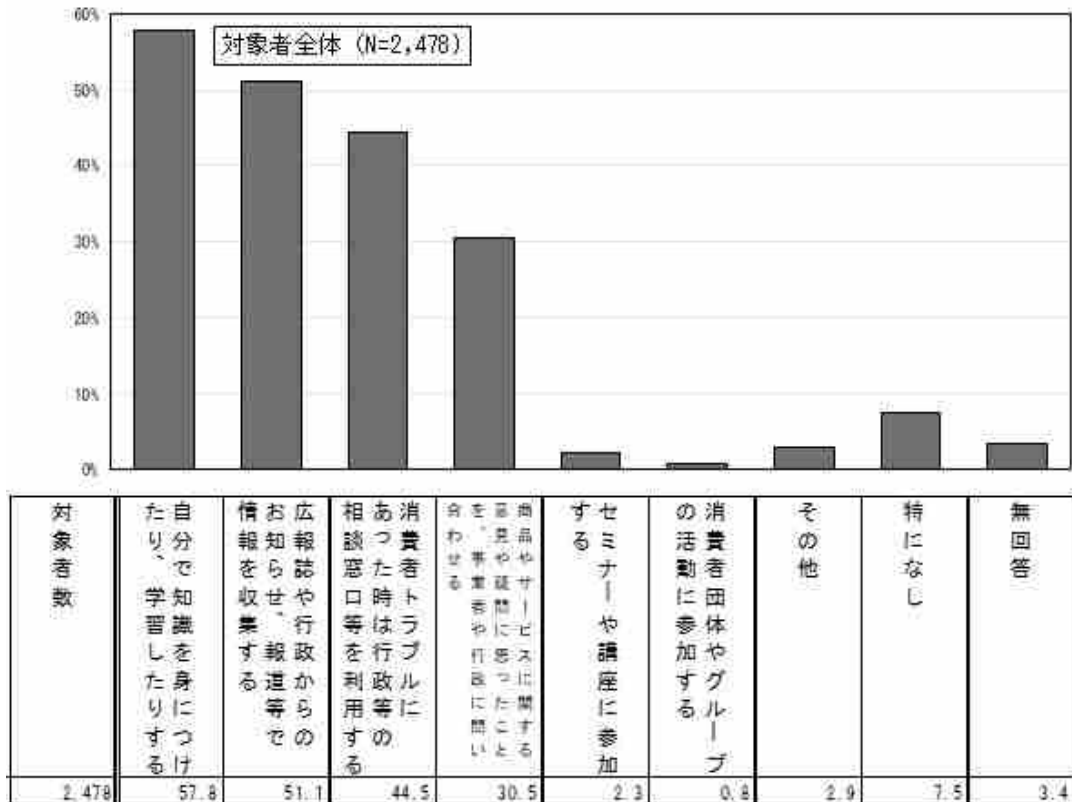
(1) 「札幌市消費者センター」の認知度

名前だけ知っている人も含めると、「札幌市消費者センター」を知っていると回答した人は86.4%でしたが、相談ができることを知っているとは回答した人は63.9%でした。若い世代ほど「知らなかった」と回答した人が多くなり、若い世代の認知度が低い傾向が見られました。



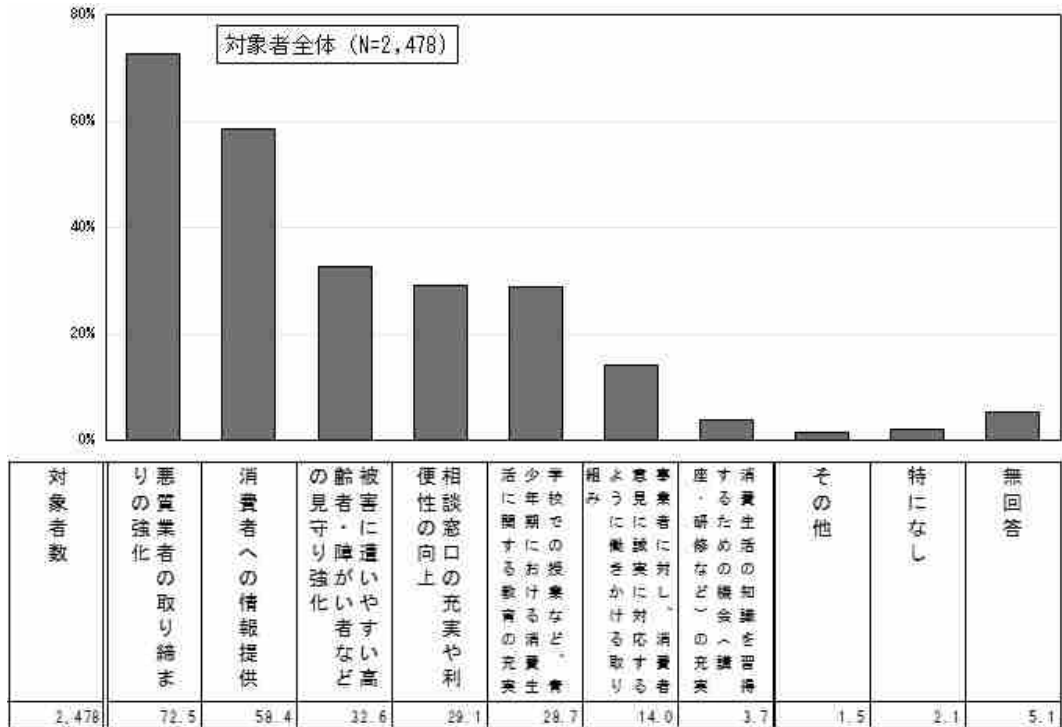
(2) トラブルによる被害に遭わないために消費者として重要な対応

最も多かった回答は「自分で知識を身に付けたり、学習したりする」で、次に多かったのは「広報誌や行政からののお知らせ、報道などで情報を収集する」でした。多くの人が、被害に遭わないためには自ら学習、もしくは情報収集し、知識を身に付けることが重要だと考えていることがわかりました。



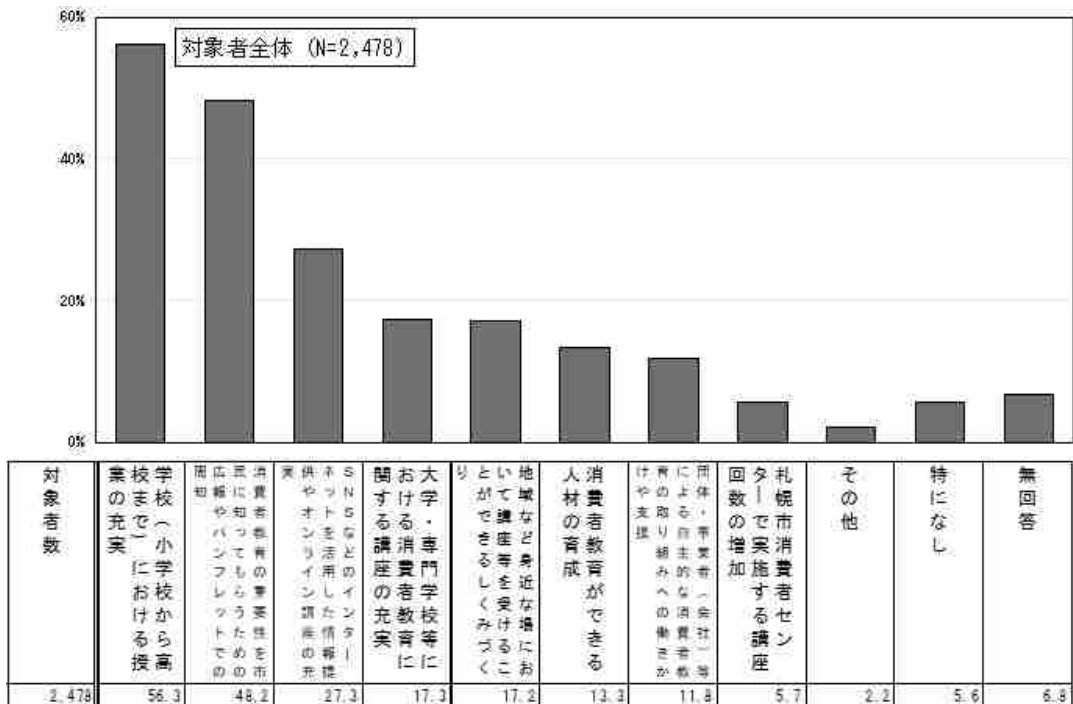
(3) トラブルによる被害に遭わないために札幌市に力を入れてほしいこと

最も多かったのは「悪質業者の取り締まりの強化」で、次に多かったのは「消費者への情報提供」でした。悪質な事業者に対する指導を行うとともに、それと並行して悪質事例の注意喚起をしていく取組が求められていると考えられます。



(4) 消費者教育の推進のために重要なこと

最も多かったのは、「学校などにおける授業の充実」で、次に多かったのは「消費者教育の重要性を市民に知ってもらうための広報やパンフレットでの周知」でした。若い世代ほど学校での消費者教育を重視し、高齢世代ほど地域などにおける講座を重視する傾向が見られました。



4 国等における消費者行政の動き ■■■■

(1) 新たな計画の策定

消費者庁では、「消費者の権利の尊重」と「自立の支援」を基本理念とし、平成16年に消費者保護基本法を改正した消費者基本法が制定されたことを受け、平成17年に「消費者基本計画」を策定し、計画に基づいて消費者政策の推進が図られてきました。

令和2年3月には、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に適切に対応した消費者政策の推進を目指し第4期消費者基本計画が策定されました。

<第4期消費者基本計画(消費者庁、計画期間:令和2年度～令和6年度)>

政策の基本方針	
●消費者の安全・安心の確保	●未来の創造等に向けた消費生活の実現
●誰一人取り残さない社会的包摂の実現	●多様な主体の連携による重層的な体制の整備
重点的な施策の推進	
●消費者被害の防止	●「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応
●消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構造の変革促進	●消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施
●消費者行政を推進するための体制整備	

北海道では、北海道消費生活条例に基づき、道民の消費生活に関する施策を総合的かつ計画的に推進するための基本的な計画を策定することとしています。

令和2年3月には、経済社会情勢の変化及び第2次計画期間中の取組状況や課題を踏まえ、今後の北海道における施策を体系的に位置づけるものとして、第3次北海道消費生活基本計画が策定されました。

<第3次北海道消費生活基本計画(北海道、計画期間:令和2年度～令和6年度)>

消費者施策の基本的な方針	
●様々な主体のつながりと連携による取組の強化	●地域における人材の確保と道によるバックアップ機能の強化
●消費者の特性に配慮した施策の推進	●高度情報通信社会化の進展に伴う消費者問題の複雑化・多様化への対応
総合的、計画的に講ずべき施策の方向性	
●消費者被害の救済	●公正な消費者取引の確保
●消費者教育の推進	●消費者の安全・安心の確保
●見守りネットワークの推進と消費者団体との連携	

(2) 消費生活に関する法律の制定・改正

詐欺的な定期購入商法における消費者を誤認させる表示の規制や、販売預託⁶の禁止物品等の範囲拡大など、制度面においても様々な消費者保護が図られました。

しかし、その一方で、民法の改正により成年年齢が20歳から18歳に引き下げられたことにより、これまで未成年であった18歳、19歳の若者がクレジットカードをつくる、高額な商品を購入した時にローンを組むといったことが親の同意なく一人でできるようになりました。また、未成年者は親の同意を得ずに契約した場合、民法の定めにより「未成年者取消権」によって契約を取り消すことができますが、成年年齢引下げに伴い、「未成年者取消権」が行使できる年齢も同様に引き下げられました。18歳、19歳の若者が、知識や経験が浅いまま、高額な契約ができるようになり、また簡単に契約を取り消すことができなくなったことから、悪質商法の標的とされ、若い世代における消費者トラブルの深刻化が懸念されます。

また、新しい生活様式の実践により、消費生活におけるデジタル化が更なる加速を見せる中で、契約書面の電子化が認められることとなりました。スムーズな契約を行うことができるなど消費者、事業者双方の利便性を高める一方で、電子機器に不慣れな高齢者が契約書面の重要な事項を確認できないまま契約してしまったり、家族や周囲の人が紙の契約書によって悪質商法の被害に遭っていることを察知することができなくなるなど、高齢者が悪質商法の標的となる恐れがあります。

<直近の関連する法改正>

民法(令和4年4月施行)
<ul style="list-style-type: none"> ●成年年齢が20歳から18歳へ引下げ ●18歳、19歳の締結可能な契約の範囲が拡大 ●18歳、19歳の未成年者取消権が消失
特定商取引法(令和4年6月施行)
<ul style="list-style-type: none"> ●通信販売における「詐欺的な定期購入商法」の対策 ●送り付け商法の対策 ●契約書面等の電子化
預託法(令和4年6月施行)
<ul style="list-style-type: none"> ●すべての物品等について販売預託が原則禁止 ●規制対象となる契約は無効 ●違反事業者に対する厳罰化
取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律(令和4年5月施行)
<ul style="list-style-type: none"> ●取引デジタルプラットフォーム提供者の努力義務設定 ⇒販売業者と消費者の円滑な連絡、苦情に対する調査、販売業者の身元確認 ●危険商品等にかかる出品停止 ●販売業者の情報開示請求

⁶ 販売預託

販売した商品を「第三者にレンタルする」「運用する」として、消費者から預かった商品によって発生した利益を配当金として消費者に定期的に渡すことを約定する取引。実際には商品が存在していなかったり、他の顧客からの購入代金を配当金として流用したりするなど、将来的な破綻が前提となった商法で、これまで多くの被害を生んだ。

(3) 国の消費者政策

ア 地方消費者行政への支援等

第4期消費者基本計画を踏まえ、消費者の安全・安心を確保するための地域体制の全国的な拡充を目指し、地方消費者行政強化作戦2020が策定されました。

<地方消費者行政強化作戦2020の主な目標>

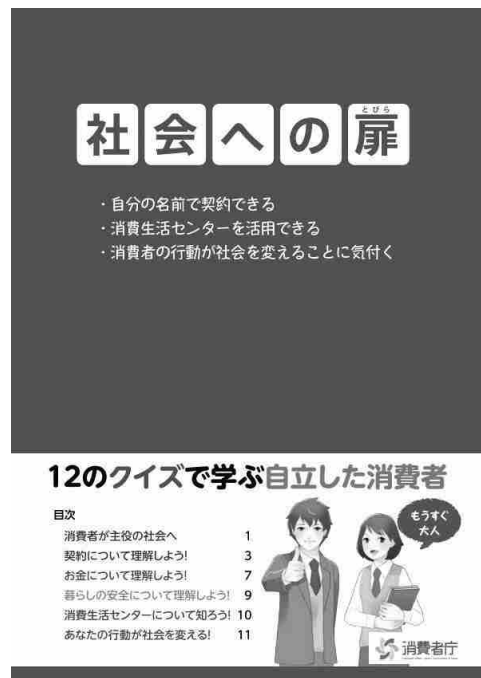
- ・消費生活相談における体制の強化及び質の向上
- ・消費者教育の推進等
- ・高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実
- ・地方における消費者政策推進のための体制強化

イ 消費生活相談員の担い手確保

消費生活相談員のなり手不足が全国的な課題となっているため、e-ラーニング等での試験対策講座の実施や、合格者に対し全国の消費生活センターへの就職支援を行う事業を令和2年度から行っています。

ウ 消費者教育

成年年齢引下げへの対応として、「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力キャンペーン」を推進し、イベント・メディアでの周知や、特設WEBページの作成、啓発動画やチラシなどのコンテンツの作成を行っているほか、高校生向け教材「社会への扉」の全国の高校への配布や、教員向けに「社会への扉」を活用した授業の解説動画の公開を行っています。



また、学習指導要領が改定され、小・中学校及び高等学校の家庭科、公民科において、平成30年度から順次、それぞれ消費者教育関連の項目が追加されました。

5 第3次基本計画の検証・総括 ■■■■

第3次基本計画の推進に当たっては、毎年度、札幌市消費生活審議会（以下「審議会」という。）に進捗状況の報告をしています。

第3次基本計画では、消費者を取り巻く現状や課題から、特に優先的に取り組むべき4つの課題を「重点項目」として掲げています。それぞれの「重点項目」に掲げた取組みの実施状況、成果指標及び行動目標の達成状況について検証を行います。

成果指標とは、市民意識調査（アンケート）の回答結果をもとに「重点項目」の達成度を測るための指標です。行動目標とは、各重点項目において設定している特に重要な取組の達成状況を測るためのより具体的な目標です。

なお、評価にあたっては、◎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ます。

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

《主な取組結果》

●相談件数の多い消費者トラブルとそれに対するアドバイスを掲載した「みまもり通信」をホームページやSNSに掲載しました。また、重大な事案や、除排雪サービスに関するトラブルなど特定の時期に増えるトラブルについては、プレスリリースも行き、消費者に幅広く注意喚起を行うことで被害の防止を図りました。



●道庁、適格消費者団体⁷、北海道警察と連携して悪質事業者を指導しました。悪質な事業者の公表や勧告を行うとともに、被害拡大の恐れが高い事案は指導と併せて「みまもり通信臨時号」を地域に配布し、悪質事業者による被害拡大を防ぎました。



●成年年齢の引下げを受け、若者の被害が多い「情報商材」や「オンラインゲーム」に関するトラブルについて注意喚起動画を制作し、LINE や YouTube 等の各種 SNS に広告として掲載するとともに、テレビCMとしても放映を行い、注意喚起することで、若者の消費者被害防止を図るとともに、相談窓口の認知度向上に努めました。



●市営地下鉄全線の車内に注意喚起広告を掲示し、被害が急増した詐欺的な定期購入や情報商材詐欺の注意喚起を行い、被害拡大の防止を図るとともに、相談窓口の周知を行いました。



⁷ 適格消費者団体

不特定多数の消費者の利益を擁護するために不当な行為について差止請求を行うことが内閣総理大臣から認められた消費者団体。

成果指標

消費生活トラブルに遭った際に、自分で交渉して解決したか、または誰かに相談したことで解決した人の割合

当初値(平成28年度)	目標値(令和3年度)	実績値(令和3年度)	評価
82.8%	90.0%	78.2%	△

《評価・検証》

トラブルに遭った際の対応として、「警察に相談した」「法律相談を利用した」という回答がそれぞれ増加しています。これは、解決が困難である複雑な相談が増えたことによるものと考えられます。

消費者センターにおいても、消費生活相談員向けの研修や、相談における専門機関との連携など、引き続き消費生活相談の体制強化が必要です。

行動目標

消費生活条例等に定める不当な取引行為の基準等について、逐条解説を整備し、公開する

計画策定時	目標	達成状況	評価
—	平成30年度までに公開する	平成31年3月に札幌市公式ホームページ等にて公開	◎

《評価・検証》

不当な取引行為の基準の周知に向け、逐条解説を札幌市公式ホームページにおいて公開しています。適正な取引行為の徹底に向け、今後は事業者団体との会議等の際に、逐条解説と実際の相談事例を用いて基準の周知に取り組んでいく必要があります。

消費生活に関する注意喚起情報の提供回数

計画策定時	目標	達成状況	評価
重大な事案については、随時実施	随時実施に加え、毎月定期的に実施する	・みまもり通信、ホームページ、SNSを活用して定期的に注意喚起情報を配信 ・重大な事案については、プレスリリースを実施	◎

《評価・検証》

毎月のみまもり通信による情報提供に加え、被害拡大が懸念される案件については、プレスリリースを実施するとともに、直ちにみまもり通信（臨時号）を関係機関や消費生活サポーターに配信し、被害拡大の防止に努めました。

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

《主な取組結果》

●地域における見守りの担い手である消費生活サポーターとして登録した市民や企業・団体等と「消費者被害防止ネットワーク」⁸を形成のうへ、連携して見守りや消費者被害の早期発見等を推進しました。

見守る立場の人々や団体に対して「みまもり通信」を毎月配信し、職場での掲示や研修、地域での啓発等での活用を依頼しました。また、地域での見守り活動に役立つ講座等の実施を通じ、見守る立場の人々のフォローアップを行い、よりきめ細やかな見守り活動を行うことで、被害の早期発見や未然防止に取り組みました。



●高齢者等を対象に、紙芝居や寸劇などを用いた分かりやすい講座を実施し、高齢者や障がい者の消費者被害の未然防止に努めました。



●若者が多く被害に遭っている詐欺的な定期購入商法について、Google や YouTube、Instagram 等の SNS など、各種 Web コンテンツに広告を掲載して注意喚起を行い、若者の消費者被害の未然防止に努めました。



⁸ 消費者被害防止ネットワーク

消費生活サポーターとして登録した市民や団体をはじめ、地域で活動する企業・関係機関等と連携し、見守りや消費者被害の早期発見・救済を推進するネットワーク

成果指標

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

当初値(平成28年度)	目標値(令和3年度)	実績値(令和3年度)	評価
55.2%	80.0%	63.9%	○

《評価・検証》

様々な手法で消費者センターの周知を行い、消費者センターの知名度は計画策定当初から大きく伸びましたが、目標の80%には届きませんでした。

市民意識調査の結果からは、29歳以下が40.0%、70歳以上は75.4%と、若い世代ほど認知度が低い傾向が見られました。今後も成年年齢引下げの対策として若い世代への啓発を充実させていくなかで、並行して相談窓口の周知も行っていく必要があります。

行動目標

消費生活サポーターの個人登録者数

計画策定時	目標	達成状況	評価
—	300人 (令和4年度末)	263人 (令和3年度末時点)	○ (達成見込み)

《評価・検証》

各区の民生委員・児童委員代議員会や、町内会連合会における制度説明を行い、登録を働きかけ、目標の令和4年度末における登録者数300人の達成が見込める状況となりました。今後は拡充した地域の担い手を効果的に活用する取組が求められます。

大学生または新社会人向けの啓発事業の回数

計画策定時	目標	達成状況	評価
10回	60回 (平成30年度～令和4年度の累計)	93回	◎

《評価・検証》

従来の講座やパネル展示といった取組に加え、若者の利用者が多いLINE、Twitter、Instagram、YouTubeなどのWebコンテンツを用いた啓発を実施することで、多くの若者に啓発を実施することができました。また、成年年齢引下げに向けてテレビCMの放映や見逃し配信サービスTVerにおける広告配信を通じて、若者だけでなく親や家族に対しても広く啓発を行いました。

成年年齢引下げにより、今後も若者の消費者トラブルの深刻化が懸念されるため、引き続き若者への効果的な啓発が必要です。

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 《主な取組結果》

●北海道小学校家庭科教育連盟と連携して作成した小学生向けの消費者教育副教材市内全小学校へ配布し、小学校での消費者教育を推進しました。

また、この教材は（公財）消費者教育支援センター主催の「消費者教育教材資料表彰 2021」において優秀賞を受賞しました。



●日本消費生活アドバイザー等監修のもと、中学生向けの消費者教育副教材を作成し、市内全中学校へ配布しました。映像教材とワークシートで構成しており、授業で活用しやすいよう、教師用の解説動画及び指導書も併せて作成することで、中学校における消費者教育を推進しました。



●高校生向け副教材「社会への扉」（消費者庁作成）と「クロサギ〜若者の消費生活トラブル回避のための自己防衛ハンドブック」を市内高等学校へ配布し、多くの高等学校において授業等で活用され、成年に向け自立した消費者となるための学びの機会を充実させることができました。



●大学へのアンケートや大学生へのヒアリングを基に作成した若い世代向けの啓発冊子を市内の全大学へ配布を行い、消費者被害に遭わないためのポイントについて啓発することで、消費者被害を自ら回避するための知識向上を図りました。



●学校の先生の要望に応じて講座内容を組み立てる「セミオーダー型」の講師派遣講座を小・中学校及び特別支援学校向けに実施しました。アンケート結果から、多くの学校から高い評価をいただき、授業において充実した消費者教育を提供することができました。



成果指標

消費者教育を受けたり、自ら学んだことがある人の割合

当初値(平成28年度)	目標値(令和3年度)	実績値(令和3年度)	評価
80.6%	90.0%	77.5%	△

《評価・検証》

成年年齢引下げを見据え、若い世代に対する消費者教育に重点的に力を入れてきましたが、目標には到達しませんでした。

コロナ禍によって、講座の受講人数が大幅に減少（H29：5,777人⇒R2：1,715人）を踏まえると、コロナ禍が大きく影響したことが要因として考えられます。

また、40代、50代の市民が「消費者教育を受けた」と回答した割合が低いため、今後は企業や団体サポーター等と連携し、働き世代に対する消費者教育にも力を入れていく必要があります。

行動目標

■ 学校教育等で使用できる消費者教育教材の提供

計画策定時	目標	達成状況	評価
高等学校向け教材のみ提供	小・中学校、高等学校及び大学それぞれで活用できる教材配布	小・中学校、高等学校及び大学それぞれで活用できる教材配布	◎

《評価・検証》

小学生～大学生向けの全ての教材が完成し、市内の各学校へ配布を行っています。今後も、制度改正や消費者トラブルの傾向など、教材の内容を更新しながら配布を継続します。

■ 消費者教育の体系イメージマップにおける講座等を実施している割合(消費者センター実施分)

計画策定時	目標	達成状況	評価
87%	100% (平成30年度～令和4年度累計)	100%	◎

《評価・検証》

消費生活条例の理念でもある、「消費者の自立の支援」といった観点から、「危険を回避する能力」、「トラブル対応能力」に関する分野の消費者教育に重点的に取組みつつ、様々な分野の取組を実施することで、累計100%の項目を網羅することができました。消費者を取り巻く環境の変化や制度改正など、今後消費者政策における様々な課題に対応するためには、網羅的な消費者教育を行うだけでなく、必要な内容を必要な年齢層に対して学びの機会を効果的に提供することが求められます。

消費者教育の体系イメージマップ
平成30年度から令和3年度までの累計取組状況(消費生活課実施分)

		幼児期	小学生期	中学生期	高校生期	成人期		
						特に若者	成人一般	特に高齢者
社会の消費者 構市築民	消費がもつ影響 力の理解	1	5	56	57	64	70	60
	持続可能な消費 の実践	1	11	4	7	15	32	17
商品等 の安全	消費者の参画・ 協働	1	2	52	58	88	135	102
	商品安全の理解 と危険を回避する 能力	86	7	88	86	118	210	124
	トラブル対応能 力	78	14	98	129	182	407	428
生活 と契約 管理	選択し、契約する ことへの理解と 考える態度	1	11	15	31	67	101	73
	生活を設計・管 理する能力	2	11	9	15	39	49	38
情報 とメ ディア	情報の収集・処 理・発信能力	9	21	104	113	205	259	221
	情報社会のルー ルや情報モラル の理解	1	15	8	22	24	44	20
	消費生活情報に 対する批判的思 考力	1	7	7	16	45	75	31

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 《主な取組結果》

●悪質な事業者に関する情報について、適宜、適格消費者団体と情報交換を実施し、連携して被害拡大防止に努めました。

●様々な事業者団体等と意見交換会を実施し、情報を共有するとともに、各業界に寄せられている消費者からの相談等について解説し、苦情を減らすための助言を行うことで、取引行為の適正化を図りました。

●消費生活サポーターとなった企業・団体（団体サポーター）と協働して啓発活動等を行うことで、よりきめ細やかな情報提供や見守り活動を行うことができました。

<活動例>

- ・日本生命保険相互会社札幌支社に毎月みまもり通信を送付し、営業活動の際に配布を依頼
- ・札幌市老人クラブ連合会と「消費生活・見守りサポーター養成講座」を共同開催

●北海道立消費生活センターと共催により街頭啓発「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」を行いました。その他にも、北海道や北海道立消費生活センターと共同した啓発の取組を行い、連携して被害の未然防止を図りました。



成果指標

消費者トラブルに遭ったとき、誰にも相談できなかった人の割合

当初値(平成28年度)	目標値(令和3年度)	実績値(令和3年度)	評価
4.7%	3.0%	4.5%	○

《評価・検証》

各種啓発・広報事業の際に、相談窓口の周知を行うとともに、消費生活サポーターの拡充など「消費者被害防止ネットワーク事業」を通じて町内会や民生委員等に対して講座等を実施し、見守り活動の促進を行ったところ、トラブルに遭った際の対応として、「消費者センターに相談した」と回答した人(12.1%⇒18.5%)と「町内会・民生委員などに相談したと回答した人(0.9%⇒3.2%)」がそれぞれ増加し、前回よりも改善しましたが、目標には届きませんでした。

依然として誰にも相談できなかった人がいる状況を深刻な課題と受け止め、見守り体制の強化や情報提供手段の工夫、相談窓口の更なる周知など、社会から孤立した消費者を取り残さないための取組が必要です。

行動目標

■ 消費者センターと連携して啓発活動を行う消費生活サポーターの団体登録数

計画策定時	目標	達成状況	評価
3	20 (令和4年度末時点)	43	◎

《評価・検証》

当初の目標を大幅に超え、達成することができました。登録した団体サポーターとどのように連携を行い、啓発活動を充実させるかということが今後の課題となります。

■ 相談窓口を設けている事業者団体との情報交換会(消費者相談窓口懇談会)の開催

計画策定時	目標	達成状況	評価
隔年開催	毎年開催	毎年開催	◎

《評価・検証》

毎年情報交換会を開催し、相談情報の提供などを行うことができました。今後は情報交換会の場において、適正な取引行為の推進に向けた助言や消費者向け啓発活動への協力の働きかけを行うなど、より有効に活用する必要があります。

6 第4次基本計画において向かうべき方向性 ■■■■

第3次基本計画の実施状況や消費者を取り巻く環境の変化、市民意識調査など、消費者問題をめぐる現状と課題を踏まえ、第4次基本計画では、以下の方向性で消費者施策を推進していく必要があります。

方向性 1 自ら消費者被害を回避し、または解決するための消費者教育の推進

成年年齢の引き下げや、サービス・取引の多様化による消費者と事業者間の情報格差の拡大など、消費者を取り巻く環境は厳しさを増し、消費者教育の充実は益々重要なものとなっていきます。

消費者の自主的かつ合理的な意思決定を促進するための消費者教育の更なる推進が求められ、特に成年年齢引下げにより被害の更なる深刻化が懸念される若年者に対し、重点的な取組が必要です。

また、自らの消費行動によって社会、経済、環境に与える影響を自覚し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画できる社会(=消費者市民社会)の実現に向け、自立し、自律した消費行動を促すための消費者教育を推進することが求められます。

方向性 2 すべての市民に必要な情報や見守りが行き届くネットワークの構築

地域における繋がり希薄化により、近隣で気軽に相談できる関係性が築きにくくなることで、地域社会から孤立した高齢者・障がい者・若者の増加が懸念されます。

このような状況下においては、消費者トラブルに巻き込まれやすだけでなく、巻き込まれても誰にも相談できないまま被害の深刻化を招く恐れがあることから、あらゆる市民に見守りの目が行き届き、誰もが必要な情報提供や救済が受けられるネットワークを構築する必要があります。

方向性 3 「新しい生活様式」の実践やデジタル化への対応

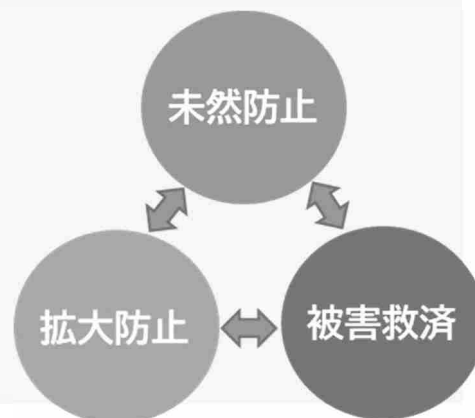
「新しい生活様式」の実践はデジタル化の更なる加速など、消費者を取り巻く環境にも急速な変化をもたらし、今後も続くものと考えられます。デジタル化は、消費者に利便性をもたらした一方で、取引形態や決済手段を多様化させ、それに伴い消費者被害も複雑化してきています。

そのため、複雑化する消費者被害に対応するための消費生活相談・事業者指導の体制の更なる強化や、技術革新に合わせデジタル技術を活用した消費者教育、注意喚起などを行うとともに、柔軟な見直しを行うことで、今後も急速に変化を続ける消費者問題に対応していく必要があります。

方向性 4 消費者被害防止のための一体的な取組の推進

消費者を取り巻く環境の変化や、消費者をめぐる様々な課題に対応するためには、消費者被害の未然防止・救済・拡大防止のための取組をそれぞれ十分に行うとともに、各取組の情報を共有し、相互に連動させて行うことが重要です。

また、多様化・複雑化を続ける消費者問題には、消費者団体や行政機関、事業者団体等の様々な関係機関と密接に連携して対応する必要があります。



第4次基本計画の全体像

1 基本となる考え方■ ■ ■ ■ ■

消費者問題は、電子商取引の進展などにより今後も更に複雑化・多様化を続けることが見込まれます。消費者行政としては、こういった消費者を取り巻く環境の変化に合わせ、新たな視点に立った消費者施策を展開していくことが必要です。

一方で、市民には、単に保護される存在に留まらず、消費者が主体となって、自ら考え、判断し、行動していく「消費者市民社会」の形成に積極的に参画することが求められます。

また、事業者には、地域を構成する一員として、その事業活動を通じ、市民の安全で安心な生活の実現に貢献することが期待されます。

消費者施策の推進にあたっては、札幌市第2次まちづくり戦略ビジョンにも掲げているように、これらの様々な主体がそれぞれの持つ力を発揮しながら、連携して取り組むことが必要です。

第4次基本計画においては、「消費者の権利の確立と自立の支援」という消費生活条例の基本理念のもと、見守りネットワークをさらに拡充し、特に企業や事業者団体との連携を充実させるとともに、これまで以上にきめ細かい情報提供を行うことで、消費者支援のための機能を強化していきます。

また、複雑化する悪質商法に対応するため、消費生活相談体制の整備や悪質な事業者への調査・指導の取り組みの強化を行うとともに、デジタル媒体等の効果的な手法を用いて各年齢層にそれぞれ必要とされる消費者教育を充実させます。

これらの取組の推進にあたっては、「消費者被害の未然防止」、「被害救済」、「被害拡大の防止」の各分野の緊密な連携により、相互に連動した一体的な取組を実施することで、より安全で安心な消費生活の実現を目指します。

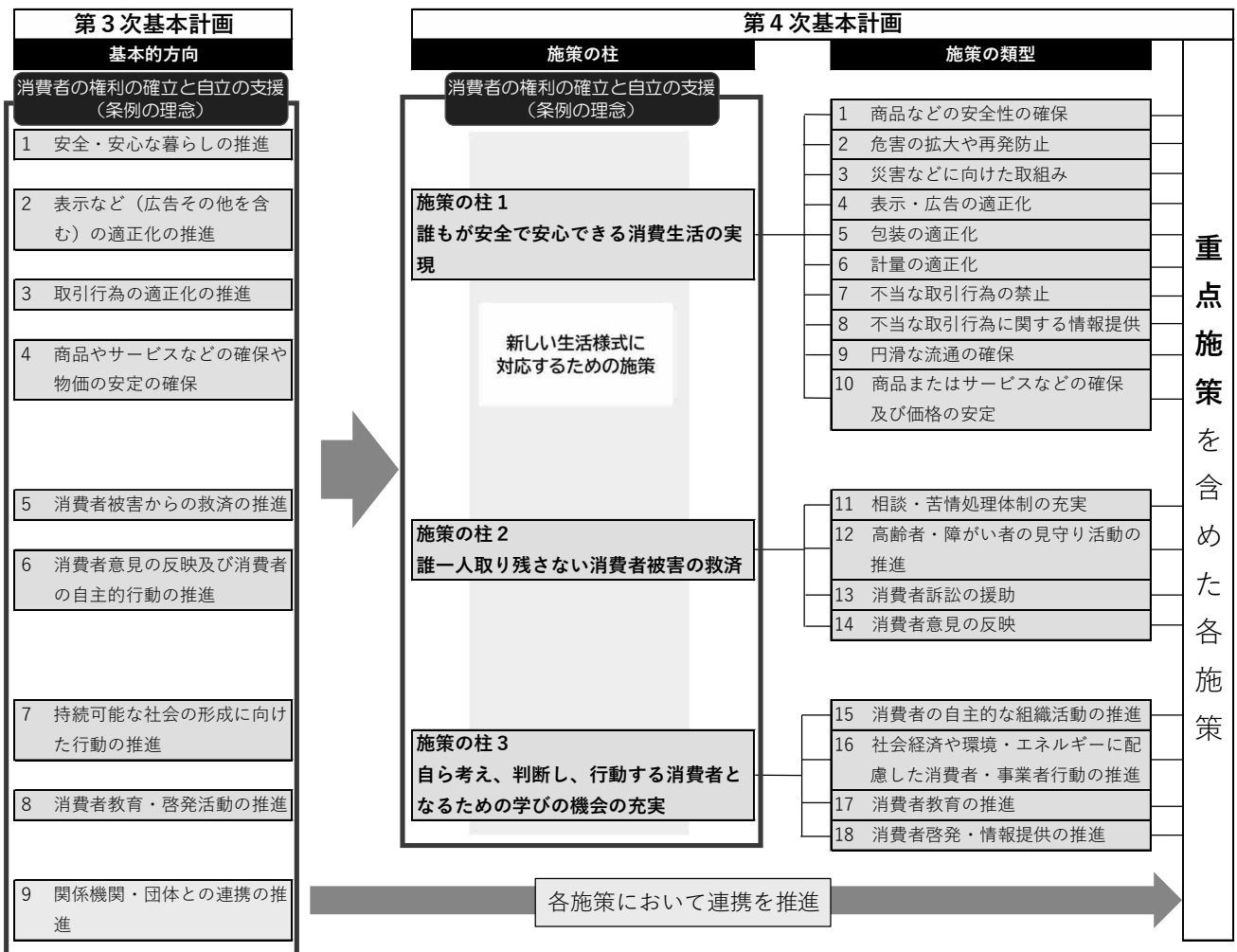
2 第4次基本計画の体系

(1) 第4次基本計画の体系

第3次基本計画では、消費生活条例の理念である「消費者の権利の確立と自立の支援」に基づき設定した9つの基本的方向の下、消費者施策を推進してきました。第4次基本計画では、条例の理念を受け継ぎつつ、消費者施策を分野ごとに分け、それぞれの分野における取組の理念を表した3つの「施策の柱」を掲げました。「施策の柱」の下に各施策を再整理し、総合的に消費者施策を推進していきます。

各施策の柱には、第2章で掲げた「第4次基本計画において向かうべき方向性」をより色濃く反映した施策として「重点施策」を設定し、消費者問題の現状と課題に対応した取組を行っています。

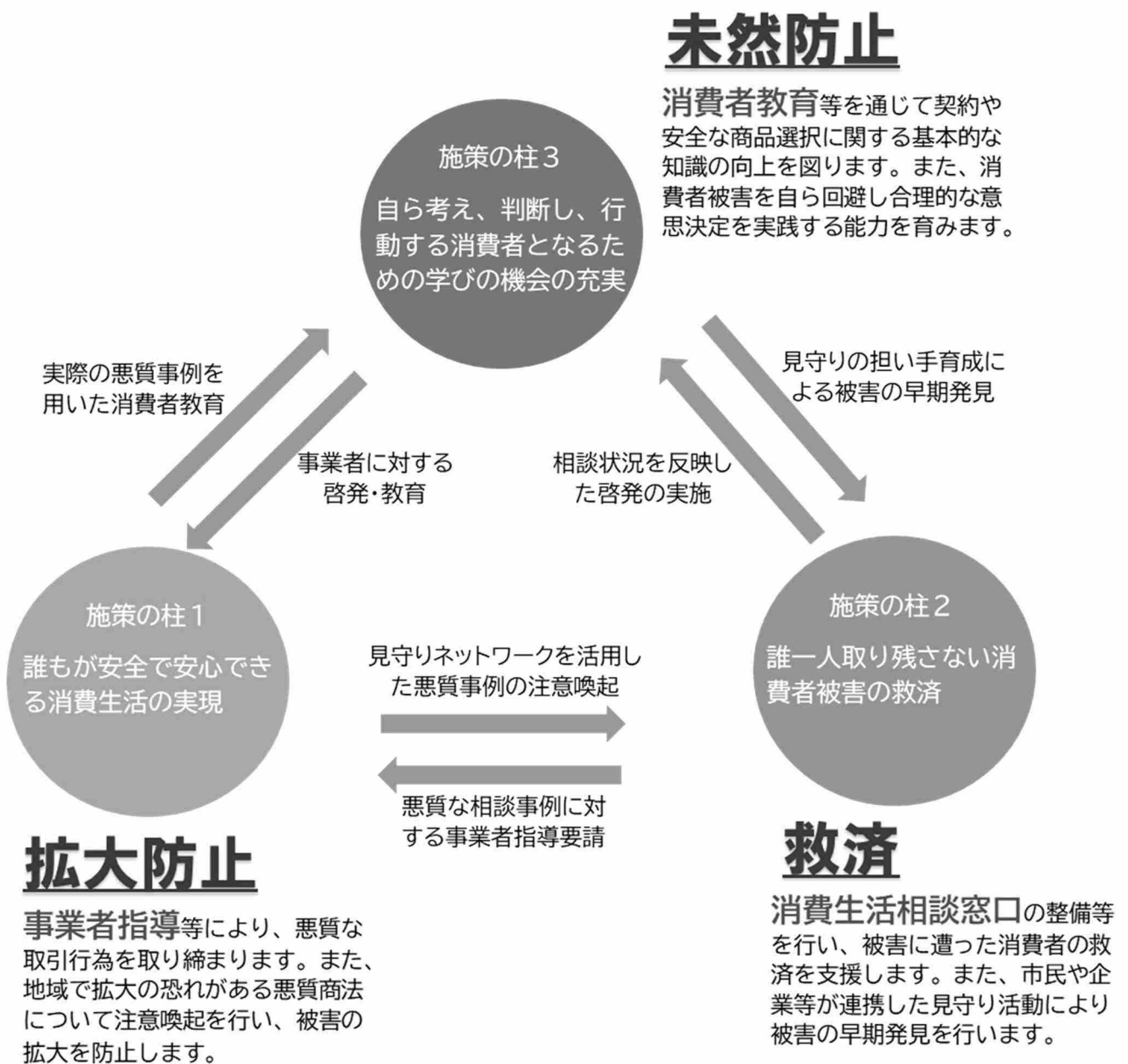
また、電子商取引の拡大やそれに伴った消費者トラブルの複雑化など、「新しい生活様式」の実践による消費者を取り巻く環境の急速な変化を踏まえ、第4次基本計画では、「新しい生活様式」への対応という視点から、それぞれの「施策の柱」に整理された各施策の中から関係する施策をまとめ、その取組の効果を検証し、その時々状況に沿うようあり方を適宜見直すことで、今後も更に変化を続ける消費者問題に対し柔軟かつ適切に対応していきます。



(2) 消費者被害への一体的な対応

消費者被害から消費者を守るためには、被害の未然防止、救済、拡大防止の取組内容について情報共有を行い、全体として方向性が一貫した取組を行う必要があります。

第4次基本計画では、消費者被害の「未然防止」・「救済」・「拡大防止」これら3つの概念を司る「施策の柱」の取組を連動させて行うことで、被害の発生から発見・救済・注意喚起までを迅速に実施し、被害の拡大を最小限に留めます。



3 第4次基本計画とSDGs

第1章でも掲げたとおり、第4次基本計画でも第3次基本計画に引き続き、SDGsの視点を取り入れた取組を推進していきます。

第4次基本計画では、SDGsの達成に向けた事業者への支援や指導を行うとともに、人・社会・地域・環境に配慮した消費行動(=エシカル消費)の推進に向けた消費者教育などを実施し、以下のSDGsの達成に寄与します。

施策の柱1		施策の柱2		施策の柱3			
3 すべての人に健康と福祉を	8 働きがいも経済成長も	1 貧困をなくそう	10 人や国の不平等をなくそう	1 貧困をなくそう	2 飢餓をゼロに	4 質の高い教育をみんなに	7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに
12 つくる責任 つかう責任	16 平和と公正をすべての人に	17 パートナーシップで目標を達成しよう		8 働きがいも経済成長も	12 つくる責任 つかう責任	13 気候変動に具体的な対策を	15 陸の豊かさも守ろう

<p>1 貧困をなくそう</p> 	あらゆる場所で、あらゆる形態の貧困に終止符を打つ
<p>3 すべての人に健康と福祉を</p> 	あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を推進する
<p>7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに</p> 	手ごろで信頼でき、持続可能かつ近代的なエネルギーへのアクセスを確保する
<p>10 人や国の不平等をなくそう</p> 	国内および国家間の不平等を是正する
<p>13 気候変動に具体的な対策を</p> 	気候変動とその影響に立ち向かうため、緊急対策を取る
<p>16 平和と公正をすべての人に</p> 	公正、平和かつ包摂的な社会を推進する

<p>2 飢餓をゼロに</p> 	飢餓をゼロに
<p>4 質の高い教育をみんなに</p> 	すべての人々に包括的かつ公平で質の高い教育を提供し、生涯学習の機会を促進する
<p>8 働きがいも経済成長も</p> 	すべての人々に包括的かつ持続可能な経済成長、雇用およびディーセント・ワークを推進する
<p>12 つくる責任 つかう責任</p> 	持続可能な消費と生産パターンを確保する
<p>15 陸の豊かさも守ろう</p> 	森林の持続可能な管理、砂漠化への対処、土地劣化の阻止および逆転、ならびに生物多様性損失の阻止を図る
<p>17 パートナーシップで目標を達成しよう</p> 	持続可能な開発に向けてグローバル・パートナーシップを活性化する

第4章



施策の展開

施策の柱1 誰もが安全で安心できる消費生活の実現



拡大防止

事業者に適正な取引行為を徹底させるとともに、消費者に必要な注意喚起を適時適切に行うことで、消費者被害に遭うことなく、安全で安心な消費生活を送ることができる社会の実現を目指します。



重点施策

(1) 悪質事業者やその手口に関する情報について、必要とするすべての市民に届けられるよう、ホームページや各種広告など様々な媒体を活用して情報提供を行います。 

地域で見守り活動を行っている団体や福祉の専門機関、企業など様々な主体との連携や、多様な広報媒体の活用などによりインターネットを利用しない市民や外出機会のない市民も含め、全ての市民に行き届く情報提供を実施します。

(2) 相談受付状況を注視し、不当な取引行為を確認した際には、迅速に実態を調査し、改善するよう事業者を指導します。 

消費生活相談室と随時相談情報を共有し、悪質性の高い事業者については、被害事例が蓄積する前に迅速に指導を行います。また、条例違反がなくても今後被害が見込まれる場合は直ちに実態の調査を行います。被害拡大の恐れがある事例は調査・指導と並行して注意喚起を行うことで、被害の拡大を最小限に抑えます。

(3) 相談事例や適用される関係法令等の周知のため、事業者に対し、意見交換会での積極的な情報提供や研修などを実施し、適正な取引行為を徹底させます。 

事業者に対し、消費生活相談窓口寄せられた相談内容をもとに研修等を実施し、消費者トラブルを生まないために留意すべき点を解説するとともに、不当な取引行為の基準を周知徹底します。

(4) 消費者ホットライン「188」及び消費者センターの相談窓口としての認知度向上のための取組を推進します。

消費者トラブルに遭っても誰にも相談できないまま一人で抱え込むことのないよう、全ての市民に相談窓口を知っていただくために、様々な媒体を活用して周知を行います。

新規

これまでの計画にない、新たな取組を伴う施策。

レベルアップ

現計画からさらに力を入れて（レベルアップさせて）取り組む施策。

NN

新しい生活様式（New Normal）に対応するための施策。

主な施策

1 商品などの安全性の確保■ ■ ■ ■ ■

消費生活を脅かすような商品およびサービスが供給されることのないよう、必要な調査を行い、事業者に対して監視・指導を行います。

- (1) 消費者から寄せられた危害・危険情報に対して、状況を確認し、必要に応じて事業者指導や調査を行います。(市)消費生活課)
- (2) 食中毒菌やウイルス等による食中毒の発生を防止するため、食品関係施設に対して、食品の衛生的な取扱、十分な加熱調理、調理従事者からの二次汚染防止等について指導を行うとともに、自主的な衛生管理体制の確立のために、衛生管理計画の作成、実施、記録等を行うよう指導及び助言を行う。(保)食の安全推進課)
- (3) 法令に基づき、販売されている家庭用品の検査を行い、有害物質が含まれていないか調査を行います。(保)生活環境課)


2 危害の拡大や再発防止■ ■ ■ ■ ■

消費者の安全を害する商品やサービスについて、危害の拡大や再発防止のために情報収集し、消費者へ提供します。

- (1) 危害の拡大及び再発の防止のため、各種検査や調査等により得た情報を必要に応じ、各種広報媒体を活用して消費者へすみやかに提供します。(市)消費生活課)
- (2) 子どもが被害に遭いやすい製品事故の未然防止のために、講座やイベント等において保護者に注意を呼びかけるほか、ホームページ等で情報提供を行います。(市)消費生活課)
- (3) 行政機関・消費者団体などのネットワーク会議を開催して情報収集し、消費者へ速やかに情報提供します。(市)消費生活課)

3 災害などに向けた取組み■ ■ ■ ■ ■

災害や感染症の拡大期などの非常時には、生活関連商品の供給体制の確保や便乗値上げに対する監視体制を整備します。

- (1) 災害時等における価格高騰や売り惜しみが生じないよう、生活関連商品の価格や需給動向の調査・監視体制を整備します。(市)消費生活課)
- (2) 災害や感染症の大規模な拡大に便乗した悪質商法による消費者被害を未然に防止し、救済するため、災害時等の情報発信や消費生活相談体制を整備します。(市)消費生活課) 
- (3) 全国の中央卸売市場と締結した災害協定に基づき、平時から中央卸売市場間のコミュニケーションを図ることで連携をより強固にし、災害時には必要な物資の支援を受け、食料品の安定供給を確保します。(経)管理課)

4 表示・広告の適正化■ ■ ■ ■ ■

消費者が適切な商品やサービスを選択するためには、品質や内容について適正な表現により、情報が提供される必要があることから、定められた基準を事業者に遵守させる取組を行います。

- (1) 法令に基づき、消費者が日常使用する家庭用品について、表示すべき事項やその表示方法が適正か立ち入り調査を行います。(市)消費生活課)
- (2) 消費者が食品に関する正確な情報を入手できるよう、表示や広告の適正化について、事業者に対して指導などを行います。(市)消費生活課、(保)健康企画課、食の安全推進課)

5 包装の適正化■ ■ ■ ■ ■

必要限度にとどめた適正な商品包装や包装の安全性について、事業者や消費者への理解を深める取組を行います。

- (1) 容器包装の簡素化について、事業者や市民団体とともに取組を進めます。(環)循環型社会推進課)
- (2) 商品の包装における内容量表記について検査し、消費者に誤認させないよう適正な包装の表記について指導を行います。(市)消費生活課)




6 計量の適正化■ ■ ■ ■ ■

事業者と消費者の取引に際して、適正な計量が確保されるための施策を実施します。

- (1) 法令に基づき、商店、市場、病院等が取引又は証明に使用している「はかり」の検査を行います。(市)消費生活課)
- (2) タンクローリーやガスメーターなどの特定計量器の精度・性能や法定有効期間について検査し、適正な計量器の使用について指導します。(市)消費生活課)




7 不当な取引行為の禁止■ ■ ■ ■ ■

消費者が安全に買い物やサービスを利用できるよう、不当な取引行為に関する情報の収集・共有を行い、事業者指導を実施します。

- (1) 相談受付状況を注視し、不当な取引行為を行っている疑いがある事業者に対し、迅速に調査を行い、必要に応じて指導等を行います。(市)消費生活課 
- (2) 国、北海道、警察と連携し、情報を共有することで、消費者被害に対する広域的な取組や悪質事業者に対する指導の強化を図ります。(市)消費生活課 
- (3) 適格消費者団体・特定適格消費者団体が行う消費者団体訴訟の際に、消費者センターに寄せられた相談内容について情報提供するなど、積極的に協力し、消費者被害の拡大防止を図ります。(市)消費生活課 

8 不当な取引行為に関する情報提供■ ■ ■ ■ ■

消費者に対し、拡大の恐れがある消費者被害や相談窓口について情報提供を行うとともに、事業者に対し、不当な取引行為の基準等を周知し、適正な取引行為を推進します。

- (1) 相談事例や適用される関係法令等の周知のため、事業者に対し、意見交換会での積極的な情報提供や研修などを実施し、適正な取引行為を徹底させます。(市)消費生活課 
- (2) 拡大の恐れがある被害事例について、消費者被害防止ネットワークを通じ、地域への迅速かつ細やかな注意喚起を行います。(市)消費生活課 
- (3) 悪質事業者やその手口に関する情報について、必要とするすべての市民に届けられるよう、ホームページや各種広告など様々な媒体を活用して情報提供を行います。(市)消費生活課 
- (4) 消費者ホットライン「188」及び消費者センターの相談窓口としての認知度向上のための取組みを推進します。(市)消費生活課

靈感商法って？

靈感商法とは: 靈感など合理的に実証することが困難な特別な能力をかたって、このままで悪いことが起きると消費者の不安をあおり、厄除けの効果があるとする品物の購入や、開運に必要な助言を受けるための契約を行わせる悪質商法です。

これに近いものとして、新興宗教に対する信者からの寄附に関する問題がありますが、当事者である信者本人が消費者センターに相談する必要があることや、寄附を既存の枠組みでは法的に取り消すことが困難であるなど多くの問題があります。現在、国では法改正も含めて対策について検討を続けていることから、札幌市でも関係機関との連携を図りながら、適切に対応していきます。

しろうくま
と知ろう!



9 円滑な流通の確保■ ■ ■ ■

関係機関と連携し、消費者への生活関連商品の安定供給に努めます。

- (1) 中央卸売市場施設の維持管理や卸売業務の監督指導を行い、生鮮食料品の取引・品質管理・流通の適正化を図ります。(経)管理課、経営支援課)
- (2) 商店街の活性化に資する取組を支援し、地域の消費の場としての魅力向上を図ります。(経)商業・経営支援課)

10 商品又はサービスなどの確保及び価格の安定■ ■ ■ ■

商品やサービスについて、価格や流通状況に関する調査を行い、結果について消費者へ情報提供します。

- (1) 市民の消費生活にとって重要な石油製品価格の動向について調査し、市民へ情報提供します。また、必要に応じて関係機関・団体に価格の安定について要請を行います。(市)消費生活課)
- (2) 主要な食料品や日用品等の生活にかかわりの深い生活関連商品の価格や需給状況を調査し、調査結果について情報提供します。(市)消費生活課)
- (3) 生活関連商品の需要が増大する年末年始に関係業界との情報交換会を行い、その供給の確保・価格の安定を図ります。(市)消費生活課)

施策の柱2 誰一人取り残さない消費者被害の救済

救済

高齢者や障がい者等を標的にした悪質商法による消費者被害の防止のため、地域で高齢者や障がい者等と関わりのある団体等と連携した見守り活動や、消費生活相談の利便性向上及び体制の充実により、全ての消費者に必要な情報が届き、救済を受けられる社会の実現を目指します。

重点施策

(1) 消費生活サポーターとして登録した市民や団体をはじめ、地域で活動する企業・関係機関等と連携して見守りネットワークを拡充し、消費者被害の早期発見・救済を推進します。

見守りネットワークの拡充により見守りのすそ野を広げ、判断能力の低下により被害に気付けない高齢者や障がい者などの消費者被害発見の機会を増やします。

(2) 地域で高齢者や障がい者等を見守る立場の人に対して講座や各種媒体を通じた情報提供を行い、知識の向上を図るとともに、地域への迅速かつ細やかな注意喚起を行います。

見守る立場の人々に対するフォローアップ講座や情報提供の充実を行うことで、ネットワークの強化を図るとともに、社会から孤立した人々にまで行き届く情報提供・注意喚起を行います。

(3) 相談体制の維持・充実のため消費生活相談員の人材確保に取り組むとともに、相談員の研修機会の確保や複雑かつ専門的な相談に対する専門機関との連携体制の構築を行い、相談対応の質の向上を図ります。

取引のデジタル化等により多様化・複雑化している消費者トラブルに対応するため、消費生活相談員に対する研修によるスキルアップや、複雑な相談事例における専門機関との連携により、相談体制の強化を図ります。また、長期的な相談体制維持を見据え、相談員の人材確保にも取り組みます。

(4) 消費生活相談において、誰にとっても便利で相談しやすい窓口を目指し、多様な相談方法の整備を検討します。

ビデオ通話や、AIを活用したチャットボット⁹による助言など、相談の選択肢を広げ、利便性を向上させるとともに、多様なニーズに対応することで、誰にとっても利用しやすい相談窓口を目指します。

⁹ チャットボット






簡易メッセージやチャットなどのサービスにおいて、自動応答を行うプログラムの総称。問い合わせに対する受け答えや、欲しい情報を検索する際の補助など、様々な分野で活用されており、AIの搭載により応答内容を学習していくものもある。

主な施策

11 相談・苦情処理体制の充実 ■■■■



消費者からの苦情や相談に対し、適切な助言、あっせん等を行います。それらを行うにあたっては、相談窓口に適正な人員を配置するとともに、消費者が相談しやすい環境を整備します。

また、相談窓口を知ってもらうための取組みや、より高度で複雑化した消費生活相談の解決ができるよう、相談員の資質向上を図ります。

- (1) 札幌市消費者センターにおいて、来訪、電話、インターネットにより、消費者からの消費生活相談に対応するほか、誰にとっても便利で相談しやすい窓口を目指し、更に多様な相談方法の整備を検討します。(市)消費生活課  
- (2) 相談員の研修機会の確保や複雑かつ専門的な相談に対する専門機関との連携体制の構築を行い、相談対応の質の向上を図ります。(市)消費生活課  
- (3) 消費生活相談員の人材確保のため、職業としての消費生活相談員の周知や、消費生活相談員資格取得の支援等を行います。(市)消費生活課 

12 高齢者・障がい者の見守り活動の推進 ■■■■

高齢者や障がい者を標的にした悪質商法等による消費者被害の未然防止・早期発見・救済のために、関係機関と連携した見守りや、相談しやすい体制を整えます。

- (1) 消費生活サポーターとして登録した市民や団体をはじめ、地域で活動する企業・関係機関等と連携して見守りネットワークを拡充し、消費者被害の早期発見・救済を推進します。(市)消費生活課 
- (2) 地域で高齢者や障がい者等を見守る立場の人に対して、講座や各種媒体を通じた情報提供を行い、知識の向上を図ります。(市)消費生活課 

特殊詐欺と悪質商法のちがいは？

特殊詐欺とは：電話で親族や公共機関の職員を名乗って金品をだまし取る、還付金が受け取れるとATMを操作させて犯人に送金させるなどの犯罪行為です。

悪質商法とは：うその表示や断りにくい状況下での勧誘により、消費者の意に沿わない契約をさせるなど、広告や販売方法に問題のある取引行為です。

この計画では、悪質商法の被害防止のための施策を盛り込んでいますが、詐欺行為の中には悪質商法と区別が難しいケースもあり、そうした詐欺行為についても悪質商法に関する施策のなかで、被害防止や救済に向けた取組を行っていきます。

しろくま
と知ろう！



13 消費者訴訟の援助 ■■■■

消費者と事業者間での訴訟において、消費者に必要な援助を行います。

- (1) 事業者の活動によって消費生活上の被害を受けた消費者が、事業者を相手に訴訟を提起する場合などに、一定の条件の下に訴訟経費を貸し付けます。(市)消費生活課)
- (2) 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。(市)消費生活課)

14 消費者意見の反映 ■■■■


消費者の意見などを、消費者施策に適切に反映させる場や、意見表明の機会を設けます。

- (1) 札幌市消費者基本計画の策定等にあたり、市民からの公募委員を含めて審議するとともに、パブリックコメントを実施し、消費者からの意見を反映させます。(市)消費生活課)
- (2) 市民意識調査や相談事例などから消費者の意見や意識を把握し、市政へ反映させます。(市)消費生活課)
- (3) 市長への申し出があった広く消費生活に支障が生じる恐れがある権利侵害に対し、適切に対処します。(市)消費生活課)


施策の柱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 未然防止

全ての市民が身近なところで必要な学びの機会を得ることができ、消費者被害を回避するとともに、自らの消費行動が社会経済や環境等に与える影響に配慮して商品・サービスの選択を行うことができる社会の実現を目指します。

重点施策

(1) 消費者被害防止や持続可能な消費の実践など幅広い分野の講座や啓発を実施するとともに、オンライン等を活用した学びの機会の充実を図ります。

消費生活をはじめ様々な面におけるデジタル化が加速するなかで、啓発手法にもオンラインやオンデマンド等を取り入れ、より学びの機会が得られやすい環境を整えるとともに、効果的かつ効率的な啓発を行います。

(2) 事業者と協力して職域における消費者教育を充実させるとともに、事業活動を通じた顧客や消費者に対する啓発及び消費者教育の取組を促進します。

学生時代に消費者教育を受けていない年代を含む勤労世代に対する消費者教育を充実させることで、受講者本人のみならず、家庭内の高齢者や子どもなど、家族にも啓発効果が広がることが期待できます。

また、消費者問題に関する啓発を消費者にとってさらに身近なものとなるよう、地域で身近な事業者が消費者教育の担い手となるよう働きかけ、事業活動を通じた啓発を促進します。

(3) 成年年齢の引下げを受け、若年層の特性を考慮した内容の啓発材を活用し、SNS 等の若年層が多く利用する各種媒体での啓発を行います。

LINE や Twitter などの SNS や、YouTube など、若者の目に触れやすい媒体と若者が興味を持ちやすいコンテンツを活用して啓発を行い、成年年齢引下げにより深刻化が懸念される若者の消費者トラブルに対応します。

(4) 学校の意見を取り入れた講師派遣講座の実施や、学校で活用しやすい教材の提供を行い、授業における消費者教育を推進します。

小学校・中学校・高等学校向けに、それぞれ毎年教材を配布するとともに、教員向けに授業における教材の活用方法についても研修等を実施。また、授業に取り入れやすい学校への講師派遣講座も実施し、学校での消費者教育を推進します。

(5) 高齢者や障がい者等、悪質商法の標的になりやすい方に対する講座や啓発の充実を図ります。

老人クラブや、デイサービス等の福祉事業所などに講師を派遣し、紙芝居や寸劇など、わかりやすく悪質商法等について啓発を行います。

主な施策




15 消費者の自主的な組織活動の促進 ■■■■

消費者団体等が実施する情報提供や被害防止に向けた啓発活動などの自主的な活動を促進するための環境を整備します。

- (1) 消費者団体との情報交換会の開催のほか、各種団体や他の行政機関との情報共有を図ります。(市)消費生活課)
- (2) 講師を派遣して消費生活サポーター養成講座を実施し、消費者の自主的な啓発の支援を行います。(市)消費生活課)







16 社会経済や環境・エネルギーに配慮した消費者・事業者行動の推進 ■■■■

消費者が将来にわたって持続可能な消費生活を送ることができるよう、必要な知識の普及・情報の提供などを行い、消費者・事業者に、環境・生物多様性の保全、省資源・省エネルギー、食品ロス、地産地消などに配慮した消費行動（＝エシカル消費）を呼びかけます。

- (1) 地産地消やフェアトレードなど、持続可能な消費の実践に向けた講座や啓発事業を実施します。(市)消費生活課)
- (2) 脱炭素社会の実現に向け、省エネルギー対策や再生可能エネルギーの導入拡大などの取組を推進します。(環)環境政策課 
- (3) 市民参加型イベントやパネル展の開催等により、生物多様性の理解の向上と生物多様性に配慮したライフスタイルを促進します。(環)環境共生担当課 
- (4) 二酸化炭素排出量削減のため、ゼロエミッション自動車の普及を推進します(環)環境政策課 
- (5) 食品ロス等のごみ減量に向けた市民や事業者の具体的な実践活動を支援し、また、リユースの促進やレジ袋削減に向けた取組を推進します。(環)循環型社会推進課)
- (6) 飲食店等における食品ロスを減らすために、ドギーバッグ(持ち帰り容器)の配布など、食べ残し削減に関する普及啓発活動を行います。(環)事業廃棄物課)
- (7) 学校給食に積極的に地産地消を取り入れるとともに、学校教育活動全体を通じて食育を推進します。(教)栄養指導担当課)





17 消費者教育の推進 ■■■■

消費者の年代や特性に応じた学びの機会を確保するため、幅広い分野の講座を実施するとともに、教育現場で活用しやすい教材提供を行い、「自立」し「自律」した消費者の形成を支援します。

- (1) 消費者被害防止や衣・食・住に関する幅広い分野の講座を実施するとともに、オンライン等を活用した学びの機会の充実を図ります。(市)消費生活課  
- (2) 学校の意見を取り入れた内容の講師派遣講座の実施や、学校で活用しやすい教材の提供を行います。(市)消費生活課 
- (3) 学習指導要領に基づき、小・中学校及び高等学校の授業において、身近なものの選び方や買い方、消費者としての権利や責任、環境に配慮した生活の工夫等に関する学習を推進します。(教)教育課程担当課
- (4) 高齢者や障がい者など、悪質商法の標的になりやすい方々に対し、寸劇や紙芝居等を用いた講座を行います。(市)消費生活課
- (5) 事業者と協力して職域における消費者教育を充実させるとともに、事業活動を通じた顧客や消費者に対する啓発及び消費者教育の取組を促進します。(市)消費生活課 
- (6) 高度情報化社会において、誤った情報による混乱やトラブルを防ぐため、膨大な情報の中から、正確で必要な情報を選択し、正しく読み解く(=情報リテラシー)ための消費者教育を行います。(市)消費生活課  

18 消費者啓発・情報提供の推進 ■■■■

消費者が自立した消費生活を営むために必要な知識の普及、情報の提供などを積極的に推進します。

- (1) 成年年齢の引下げを受け、若年層の特性を考慮した内容の啓発材を活用し、SNS 等の若年層が多く利用する各種媒体での啓発を行います。(市)消費生活課  
- (2) 消費者トラブルなどに関する情報について、多くの人に行き届くよう、デジタル技術の活用も含め様々な媒体を用いた情報提供を行います。(市)消費生活課  
- (3) 悪質商法等による消費者トラブルの未然防止のため、悪質商法等の事例と対処方法を紹介したパンフレット等の作成、配布を行います。(市)消費生活課



新しい生活様式に対応するための施策

第2章でも取り上げましたが、第3次基本計画を策定して以来、ここ数年で消費者を取り巻く環境は著しい変化を続けてきました。特に、新型コロナウイルス感染症拡大を予防するための「新しい生活様式」の実践は、それを大きく加速させ、消費者を取り巻く環境は転換期を迎えつつあります。

第4次基本計画では、今後も急速に変化を続けていく消費者問題に対応していくため、各施策の柱におけるそれぞれの分野の施策に対し、新しい生活様式への対応という視点から光を当て、関係する施策をピックアップして以下のようにまとめました。これらの施策については、その取組の効果や影響を一元的に検証し、手法のあり方などについて適宜見直しを行うことで、今後の消費者を取り巻く環境の変化に応じて柔軟に対応していきます。

1 新しい生活様式によって複雑化する消費者トラブルへの多角的な対応

①相談・指導體制の充実

(※各施策の柱における取組の再掲)

「新しい生活様式」の浸透により、電子商取引は更なる急拡大をみせましたが、取引デジタルプラットフォームを介した取引や、海外との取引など、取引形態が多様化していることに伴い、消費者トラブルは複雑化するとともに、新たな手口の悪質商法も次々と現れています。

こういった状況に対応するにあたり、相談員の研修機会の増加や、相談及び事業者指導における専門機関との連携強化を行うことで、複雑なトラブルにも対応できる体制を整備するとともに、消費者トラブルの相談対応から事業者への指導、それを踏まえた注意喚起までを一体的かつ迅速に行うことで、次々と現れる新たな手口による被害を最小限に食い止めます。

【関連する施策】

- ➔ P33 3 災害などに向けた取組み (2)
- ➔ P35 7 不当な取引行為の禁止 (1),(2)
- ➔ P38 11 相談・苦情処理体制の充実 (2)

②情報リテラシーに関する教育の充実

新型コロナウイルス感染症の感染拡大時には、不確かな情報に基づいた買い占めによる日用品の品薄や、根拠のない感染予防効果を表示した商品が多く見られました。また、近年、過大表現で消費者の購買意欲を過剰に煽る悪質なアフィリエイト広告も問題になっています。

高度情報化社会の進展により、消費者が得られる情報は急激に増加したことで、消費者の生活は便利になった一方で、不確かな情報によるトラブルは今後も増加が見込まれます。

誤った情報による混乱やトラブルを防ぐため、膨大な情報の中から、正確で必要な情報を選択し、正しく読み解く力(=情報リテラシー)を養うための消費者教育を行います。

【関連する施策】

- ➔ P42 17 消費者教育の推進 (6)

2 デジタル技術の活用による消費者施策の革新

①相談窓口の利便性向上

「新しい生活様式」の実践により、消費者がトラブルに遭った際の情報収集手段としてもインターネットの活用が増加しています。

こうした消費者の生活様式や技術革新の移り変わりに合わせ、消費生活相談についても相談方法の見直しを行い、ビデオ通話による相談対応など相談方法の多様化を図るとともに、FAQの整備やAIチャットボットによる助言などを通じた消費者の自己解決の支援を推進することで、利便性向上とトラブル解決の選択肢の拡充を図り、誰もが必要な救済が受けられる相談窓口を目指します。

【関連する施策】

- ➔ P38 11 相談・苦情処理体制の充実 (1)

②デジタル技術を活用した消費者教育の推進

教育現場におけるデジタル化の進展もまた、「新しい生活様式」により更なる加速を見せた分野の一つです。学校に提供する消費者教育教材もデジタル化に対応した教材を検討します。

また、市民向けの講座についても、従来のような対面、集合によるものだけでなく、オンラインやオンデマンドによる配信を積極的に取り入れ、より多くの市民に学びの機会を提供します。

【関連する施策】

- ➔ P42 17 消費者教育の推進 (1),(2)

③デジタル技術を活用した啓発・注意喚起の推進

「新しい生活様式」の実践の中で、「巣ごもり消費」の増加を背景に更なる拡大を続ける通信販売に関するトラブルについては、その多くがインターネット広告を見て購入した商品に関するものとなっています。

そのため、消費者への啓発・注意喚起についてもインターネット広告を活用することで、今後も多くの相談が見込まれる通信販売に関するトラブルの効果的な未然防止が期待できます。

【関連する施策】

- ➔ P35 8 不当な取引行為に関する情報提供 (3)
- ➔ P42 18 消費者啓発・情報提供の推進 (1),(2)

1 計画の推進体制■ ■ ■ ■

計画の推進にあたっては、札幌市消費者行政推進連絡会議を開催し、関係部局間の連絡・調整や情報交換を行いながら、効率的に計画の推進を図っていきます。

また、国、北海道、その他行政機関や、学校関係者、消費者団体、事業者団体、地域の関係団体などと緊密な連携を図り、計画の円滑な推進に努めます。

なお、北海道は、道内市町村全体の広域的・専門的見地から、各消費者施策を掲げており、北海道と札幌市それぞれの取組の効果がさらに高まるよう、双方の目的や特性を十分に踏まえて相互に連携・協力していきます。

2 計画の進行管理・評価■ ■ ■ ■

(1) 計画の進行管理

計画の進行管理にあたっては、年1回以上、計画に掲げる各施策の進捗状況について、全庁的な検証を行います。また、その結果を審議会へ報告するとともに、審議会において、実績の検証・評価を行い、内容については、ホームページなどを通じて市民に分かりやすく情報を提供します。

(2) 検証

計画の成果を確認するため、施策の柱ごとに成果指標を設定し、施策の柱に掲げる理念の達成度を検証します。また、重点施策の達成に向けた行動目標を設定し、計画の進捗状況を検証します。

(3) 指標

施策の柱1 誰もが安全で安心できる消費生活の実現

成果指標	現状値(令和3年度)	目標値(令和8年度)
消費生活トラブルに遭った際に、自分で交渉して解決したか、または誰かに相談したことで解決した人の割合	78.2%	90.0%
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	63.9%	80.0%
行動目標	現状値 (令和3年度)	目標値 (令和5～9年度累計)
事業者への研修または積極的な情報提供の回数	2回	25回
オンラインやデジタル媒体を活用した注意喚起・情報提供の回数	7回	35回
不当な取引の疑いのある事業者に対する調査・指導等の件数	11件	60件

施策の柱2 誰一人取り残さない消費者被害の救済

成果指標	現状値(令和3年度)	目標値(令和8年度)
消費者トラブルに遭ったとき、誰にも相談できなかった人の割合	4.5%	3.0%
行動目標	現状値 (令和3年度)	目標値 (令和5～9年度累計)
高齢者や障がい者を見守る立場の方へのフォローアップ講座の回数	13回	70回
団体サポーター等の企業活動と協働した啓発活動の実施回数	-	20回
消費生活相談員に対する研修機会の確保	100%	100%

施策の柱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

成果指標	現状値(令和3年度)	目標値(令和8年度)
消費者教育を受けたり、自ら学んだことがある人の割合	77.5%	90.0%
行動目標	現状値 (令和3年度)	目標値 (令和5～9年度累計)
職域向けの消費者教育講座の実施回数	-	10回
オンラインやオンデマンドなど、デジタル化に対応した消費者教育講座の実施回数	4回	40回
小中高校への講師派遣講座等回数	14回	80回

3 計画関連施策の改善及び見直し

施策の推進にあたっては、審議会や各種講座、消費生活相談業務などを通じて市民から寄せられる意見を参考にするほか、国において進められる消費者政策の動向や、消費生活相談の状況などの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。