

## 第4次札幌市消費者基本計画

### 答申の構成

#### 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

- ・札幌市消費者行政の沿革
- ・札幌市消費者基本計画の策定に至った経緯
- ・第4次基本計画を策定する趣旨・目的

##### 2 計画の位置付け

- ・札幌市において最上位に位置する指針「札幌市まちづくり戦略ビジョン」及びそれを実現するための中期実施計画「札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン2019」における「個別計画」
- ・消費生活条例第10条に基づき策定される「消費者基本計画」
- ・推進法第10条の2に定める「消費者教育推進計画」

#### 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

- ・人口や世帯類型の動向
- ・消費行動の特徴

##### 2 相談受付状況

- ・インターネットトラブルの増加
- ・若年層のトラブル増加

##### 3 市民アンケートから見る市民の意識

- ・依然として若年層における消費者センターの知名度が低い
- ・トラブルに遭わないためには自分で知識を身に付けることが大切
- ・札幌市に力を入れて欲しいことは悪質業者の取り締まりの強化

##### 4 国等における消費者行政の動き

- ・計画の策定
- ・関係法令の改正
- ・国の消費者施策（地方への経済的支援、相談現場への支援、消費者教育）

##### 5 第3次基本計画の振り返り

- ・各重点項目における施策の取組状況
- ・行動目標、成果指標の達成状況

### 第3章 第4次基本計画の全体像

#### 1 基本となる考え方

第2章の現状と課題の総括とそれを踏まえた計画策定にあたっての考え方

#### 2 第4次基本計画で目指す方向性

- ・多様化する消費者被害や災害に便乗した悪質商法への対処
- ・すべての市民に必要な情報提供や見守りの目が行き届くネットワークの構築
- ・自ら消費者被害を回避しまたは解決できる消費者を育てるための消費者教育の推進
- ・消費者被害防止のための一体的な取組の推進

#### 3 計画の体系

- ・第3次基本計画との違いや施策の柱の概念

### 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

**重点施策** (下の「主な施策」から抜き出した重点施策を列挙)

○悪質事業者やその手口に関する情報について、必要とす... (略)

○相談受付状況を注視し、不当な取引行為を確認した際に... (略)

⋮

施策の類型1 商品などの安全性の確保

[主な施策] ・消費者から寄せられた危害・危害情報に関... (略)

・食品関係施設の監視・指導、食品の試験検... (略)

⋮

施策の類型10 商品またはサービスなどの確保及び価格の安定

[主な施策] ・市民の消費生活にとって重要な石油製品価... (略)

・主要な食料品や日用品等の生活に関わりの... (略)

⋮

施策の類型1～10 とそこ  
における主な施策を列挙

#### 施策の柱2 誰一人取り残さない消費者被害の救済

**重点施策**

○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... (略)

⋮

施策の類型11 相談・苦情処理体制の充実

[主な施策] ・広域的な消費者問題に対し、全国消費生活... (略)

・消費者ホットライン「188」及び消費者セン... (略)

⋮

施策の類型14 消費者意見の反映

[主な施策] ・市民からの公募委員を含めた審議会の開催... (略)

・講師派遣講座におけるアンケートや相談事... (略)

施策の類型11～14 とそこ  
における主な施策を列挙

**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**

**重点施策**

○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... (略)

：

施策の類型15 消費者の自主的な組織活動の推進

[主な施策] ・消費者団体との情報交換会の開催のほか、... (略)

・企業や各種団体が行っている、自主的な啓... (略)

：

施策の類型18 消費者啓発・情報提供の推進

[主な施策] ・悪質商法等の消費者トラブルや製品事故な... (略)

施策の類型15～18とそこ  
における主な施策を列挙

**<新しい生活様式に対応する施策>**

・上に掲げた施策のうち、新しい生活様式に対応した施策をまとめて再掲

**第5章 計画の推進のために**

**1 計画の推進体制**

- ・札幌市消費者行政推進連絡会議により、他部局と定期的に情報交換
- ・国や道、他の自治体とも緊密な連携
- ・教育関係者、消費者団体、事業者団体、地域の関係団体などと協力

**2 計画の進行管理・評価**

- ・成果指標や行動目標を設定し、定期的に進捗確認を行い、計画の進捗状況を検証

**3 計画関連施策の改善及び見直し**

- ・市民から寄せられる意見や国の動向、消費者を取り巻く環境の変化を踏まえ、柔軟な見直しの実施