

# 第3次消費者基本計画 重点項目の実施状況について 【令和4年度】

## 【各重点項目の行動目標達成に向けた実施状況の評価基準】

- ：行動目標達成に向けて着実に取組を行っている（または達成済）
- △：一部、行動目標の達成が困難となった（またはその恐れ）
- ×：行動目標の達成が困難となった（またはその恐れ）

## 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

【重点施策】	【実施状況】
<p>● 消費生活条例や不当な取引行為に関する基準を事業者に周知徹底し、違反事業者への対応を強化します。 【事業番号34、37】</p>	<p>■ 不当な取引行為の防止に係る事業者の取り組みについて、34件の事業者に対して相談の有無や相談事例を情報提供することで協力した。</p> <p>■ 令和3年度から、以下の観点から事業者指導を強化。 ・電気通信事業者の本社に相談情報を提供。本社から支店や代理店に対する指導を促し、自主改善を図る。 ・相談室と緊密に情報共有を行い、迅速な調査、注意喚起を実施。 ・消費生活相談情報の蓄積を待たずに、電話による事実確認、情報提供等を実施。</p> <p>■ 令和4年度は電気通信事業者3社への相談情報の提供を含む、5社の事業者に相談情報の提供や事実確認を行い、不当な取引行為の防止のための自主的な取組を要請した。</p>
<p>● 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提供します。 【事業番号41、114、120、143】</p>	<p>■ 消費者トラブルを掲載した「みまもり通信」を地域に配布（月1回）</p> <p>■ 札幌市公式HP、ツイッター、広報ラジオ、広報さっぽろにて情報提供</p> <p>■ 報道機関向けにプレスリリース ・除排雪業者とのトラブルについて注意喚起</p> <p>■ 「みまもり通信臨時号」を配布 【事例】 ・リフォーム工事に関する注意喚起 ・副業に関する注意喚起 ・身に覚えのない請求に関する注意喚起</p> <div data-bbox="1225 680 1501 1064" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="903 1122 1201 1317" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="1225 1077 1501 1317" data-label="Image"> </div>
【主な施策】	【実施状況】
<p>● 条例に基づき、不当な取引行為を行っている事業者に対して、実態を調査し、改善するよう指導します。 【事業番号34】</p>	<p>■ 事業者への調査指導に当たっては、消費者庁、道庁、特定適格消費者団体、道警と連携。</p> <p>■ 再発防止のため、本市や道庁が指導を行った事業者の動向を注視。速やかな対応に繋がった。</p> <p>■ 不当な取引行為が疑われる事例について、事業者に対して17件の調査を実施（内、条例に基づく調査指導等は5件、口頭指導は7件、電話による事実確認・現地確認は5件）。</p> <p>■ 被害拡大の恐れが高い事案は、さらに「みまもり通信臨時号」を地域に配布。</p> <div data-bbox="616 1397 815 1675" data-label="Image"> </div>

● 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。  
【事業番号54】

■ 小学校、特別支援学校に対し、スマホの正しい使い方と消費者ホットライン188を周知する「スマホ型カード」を配布。



■ 市営地下鉄駅構内にポスターを掲示



■ 令和3年度に作成した若年者向け動画（「情報商材」や「オンラインゲーム」）について、YouTubeやTverなどを活用し、啓発。

■ 令和4年度に新たに作成した啓発動画（「賃貸物件の原状回復」や「還付金詐欺」など）を様々な媒体を活用し啓発。



～啓発媒体～

- ・ YouTube、Tverに広告掲出
- ・ TVCMや情報番組とのタイアップ
- ・ 銀行ATMコーナー等での放映

若者への訴求を狙い「レトロ可愛い」をテーマに  
※2023年2月から3月まで計200回TVCMを放映予定

● 子どもが被害に遭いやすい製品事故について、消費者に情報提供を行います。  
【事業番号14、27】



■ 子どもの事故防止週間（7月25日～31日）において、HPやSNSにより、子どもの事故に関する  
■ 情報提供を実施  
消費者庁作成ポスターを各区に配架

■ 2月23日に子どもの事故防止に関する講座をオンライン方式により実施（保育所・幼稚園等子育て関係事業者向け）





■ 各子育てサロン等における出張講座は、新型コロナウイルスの影響により、講座映像の配信による情報提供を実施。




子育て関係事業者向け講座

<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。 【事業番号25】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ・口頭指導7件（誤った産地の表示等）</li> <li>・表示に関する問い合わせ回答219件</li> </ul>		
行動目標			
【目標名】	計画策定時	目標値	達成状況
1 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。	—	平成30年度までに公開する	平成31年3月に札幌市公式HP等にて公開
2 消費生活に関する注意喚起情報の提供回数	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>●重大な事案については、プレスリリースを実施</li> <li>●みまもり通信、HP、SNSを活用して定期的に注意喚起情報を配信</li> </ul>
行動目標達成に向けた実施状況の検証・評価			
【検証】			【評価】
<p>&lt;行動目標1&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●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HPにて公開中。</li> <li>●今後は、事業者団体との会議の際に、当該団体に係る消費者相談を用いて逐条解説の説明を行い、事業者への周知に努めていく。</li> </ul> <p>&lt;行動目標2&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●重大事案のプレスリリースに加え、急増している事例や特に悪質な事例で速やかに注意喚起したい情報について、みまもり通信臨時号を地域に向けて配信した。</li> <li>●定期的な情報提供としては、みまもり通信を毎月HPやTwitterで配信した。</li> <li>●引き続き、消費者被害の防止のため、必要な情報を適切な媒体で提供する。</li> </ul>			○

## 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

【重点施策】	【実施状況】
<p>● 地域での見守りの必要性について周知するとともに、消費生活サポーターとして登録した市民や企業と連携して、見守り活動の充実を図ります。 【事業番号65、68、82】</p>	<p>■ 「みまもり通信」を各団体・個人サポーターへ配信（月1回）。職場での掲示や研修、地域での啓発等での活用を依頼 被害拡大の恐れが高い事案は、さらに「みまもり通信臨時号」を地域に配布。</p> <p>■ 個人サポーターに対し、地域での見守り活動に資するよう、サポーター養成講座を実施。令和4年8月は、オンラインによる養成講座を実施。2月には社会福祉協議会と連携し、養成講座を実施した。 （個人サポーター累計登録数累計（R5.3月末時点）：340人）</p> <p>■ 団体サポーターに対し、啓発グッズの配布、地域活動への働きかけを実施（団体サポーター累計登録数：44）</p>   <p>■ 公社）札幌聴覚障害者協会と聴覚障がい者の消費生活問題について、3月に書面で懇談会を開催した。</p>
<p>● 大学や専門学校、企業等において、若年者に多い消費者被害の未然防止のための、講座や啓発の充実を図ります。 【事業番号112】</p>	<p>■ バスターミナルで音声広告を放送。成年年齢引下げに関する注意喚起とともに、消費者ホットラインについて周知を行った。</p>  <p>通勤・通学で利用する若者・学生に向けて発信 福住・大谷地・宮の沢バスターミナルで放送中</p>  <p>■ 若者が多く被害に遭っている「定期購入」についてHPに特設ページを開設</p>
	<p>■ 北海道教育大学札幌校において、消費者教育講座を実施。</p>



【主な施策】		【実施状況】	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 福祉関係機関などの高齢者や障がい者を見守る立場の人と連携し、消費者被害の早期発見・救済及び拡大防止を図ります。 【事業番号65、66、67】</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 各区地域包括支援センター等からの地域高齢者等に関する相談については、別途対応し、高齢者等被害の迅速な救済を図っている。</li> <li>■ 地域包括支援センターとの情報交換会を開催（8区で開催）。</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 高齢者や障がい者をはじめ、見守る立場の人に対して、各種媒体や講座を通じて、消費者被害の未然防止に必要な情報の提供を行います。 【事業番号39】</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ みまもり通信（月1回）の町内会回覧、マンションでの掲示（消費生活推進員や消費生活サポーターの協力）</li> <li>■ 研修や意見交換会などの際に訪問販売お断りステッカーを紹介し、地域への配布について協力依頼を実施</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 高齢者等を対象にした消費生活推進員によるミニ講座（出前）を実施</li> <li>■ 地域で見守り活動をしている団体向けに研修を実施</li> </ul>	
行動目標			
【目標名】	計画策定時	目標値	達成状況
3 消費生活サポーターの個人登録者数	—	300人 (令和4年度末時点)	340人 (達成率104%) 【令和3年度：77人】
4 大学生または新社会人向けの啓発事業の回数	10回	60回 (平成30年度～令和4年度の累計)	131回 (達成率218%) 【令和4年度：38回】
行動目標達成に向けた実施状況の検証・評価			
【検証】			【評価】
<p>&lt;行動目標3&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 上半期は、6月・8月・12月にサポーター養成講座を開催し、8月はオンラインで開催。2月には、昨年度コロナウイルスの影響で中止となった、社会福祉協議会と連携した養成講座を実施することができた。</li> <li>● 個人サポーター養成講座への関心の高まりが見られ、個人サポーター登録者数の目標値300人を達成後も、順調に増加している。</li> <li>● 拡充したサポーターを活用し、事業者指導と並行して地域への注意喚起を行い、被害の拡大防止を図っていく。</li> </ul> <p>&lt;行動目標4&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● オンデマンドでの講座や、インターネットを活用した啓発など、新しい生活様式に対応した取組を実施。</li> <li>● 今後も引き続きインターネットを活用し、若者の特性や志向を踏まえた啓発を実施することで、電子商取引の拡大や決済方法の多様化による消費者トラブルの複雑化等に備えるとともに、成年年齢引下げに対応する。</li> </ul>			○

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

【重点施策】	【実施状況】
<p>● 消費者センターを消費者教育の拠点として、「消費者教育の体系イメージマップ」に基づき、消費者教育をバランスよく学べるよう、講座等の企画を行います。 【事業番号110】</p>	<p>■ 消費者教育イメージマップ（資料1-3及び1-4参照）に基づき、それぞれの年代に必要なプログラムが実施できるように、講座を企画・実施</p>

<p>● 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ます。 【事業番号111、115、117】</p>	<p>■ 北海道小学校家庭科教育連盟と協力し作成した小学校向けの副教材を、令和4年10月に市内の全小学校へ配布。</p>
---	--

「消費者教育教材資料表彰2021」優秀賞受賞  
（（公財）消費者教育支援センター主催）



■ 日本消費生活アドバイザー等監修のもと、中学生向け副教材を作成。令和4年10月に市内の全中学校へ配布。

・授業で活用しやすい映像教材  
・生徒の興味を引くために探偵を登場させた  
・教師用の解説動画、ワークシートを用意し、教える側にも配慮

■ 大学生アンケートに基づいて作成した「マルチ商法」や「賃貸物件の修繕費」などの啓発冊子を令和4年11月に市内大学や専門学校へ配布。



■ 消費者庁作成の高校生向け副教材「社会への扉」を9月に配布

【主な施策】	【実施状況】
<p>● 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、身近な消費生活問題及び社会課題の解決や公正な社会の形成等について取り上げ、消費者教育に関する学習を推進します。 【事業番号115】</p>	<p>■ 小・中学校の技術・家庭科（家庭分野）等の時間に、消費者の権利や責任に係る学習を实践</p>
<p>● 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。 【事業番号39、65】</p>	<p>■ 悪質商法をテーマに高齢者や障がい者に対するミニ講座を実施</p> <p>■ 悪質商法等に関する啓発冊子を配布</p>
<p>● 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を実施します。 【事業番号84】</p>	<p>■ フェアトレードやエシカル消費をテーマにした講座を実施</p>
<p>● 様々な行政機関や企業、団体が独自で実施している消費者教育の取組に関する情報を集約し、市民にPRするなどして取組の支援をするとともに、消費者教育の重要性について啓発し、新たな取組の発掘を行います。 【事業番号114】</p>	<p>■ 団体サポーター等が行う消費者教育の情報の収集・公開に努めている</p> <p>■ 令和4年にさっぽろ暮らしまなBOOKを閉鎖し、本市HPに移転。移転後も独自に消費者教育に取り組んでいる団体の情報を引き続き掲載</p>



**行動目標**

【目標名】	計画策定時	目標値	達成状況
5 学校教育等で使用できる消費者教育教材の提供	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	小学校、中学校、高等学校及び大学向け教材作成・配布
6 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）	87%	100% （平成30年度～令和4年度の5年間累計）	100% 【昨年度：100%】

**行動目標達成に向けた実施状況の検証・評価**

【検証】	【評価】
<p>&lt;行動目標5&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●令和2年度で小学生～大学生までの副教材が完成</li> <li>●学校現場における更なる消費者教育の充実を目指し、現場からの意見も踏まえ、今後も定期的に見直しを図っていく予定。</li> </ul> <p>&lt;行動目標6&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●令和3年度で類型100%の網羅を達成。</li> <li>●今後は網羅的な消費者教育のみならず、必要な内容を必要な年齢層に対して効果的に学びの機会を提供していく。</li> </ul>	<p style="text-align: center;">○</p>



## 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

【重点施策】	【実施状況】
<p>● 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。 【事業番号15、36、81、139】</p>	<p>■ 悪質な事業者に関する情報については、適宜、特定適格消費者団体と意見交換を実施</p> <p>■ 市内に消費者相談窓口を設置している事業者団体との意見交換会を開催 ※団体ごとに具体的な話をするため個別に訪問し情報交換を実施（消費者相談窓口懇談会）</p> <p>■ 公社）札幌聴覚障害者協会と聴覚障がい者の消費生活問題について、3月に書面で懇談会を開催した。【再掲】</p> <p>■ 製品事故に関係する事業者団体と意見交換会を開催 ※今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で書面開催</p>
<p>● 消費生活サポーター団体等の自主的に消費者教育や啓発に取り組む事業者等と連携して、啓発活動等を推進します。 【事業番号82】</p>	<p>■ 「みまもり通信」を各団体・個人サポーターへ配信（月1回）。職場での掲示や研修、地域での啓発等での活用を依頼 被害拡大の恐れが高い事案は、さらに「みまもり通信臨時号」を地域に配布。【再掲】</p> <p>■ 個人サポーターに対し、地域での見守り活動に資するよう、サポーター養成講座を実施。令和4年8月は、オンラインによる養成講座を実施。2月には社会福祉協議会と連携し、養成講座を実施した。 （個人サポーター累計登録数累計（R5.3月末時点）：340人）【再掲】</p> <p>■ 団体サポーターに対し、啓発グッズの配布、地域活動への働きかけを実施（団体サポーター累計登録数：44）【再掲】</p> <p>■ 活動例（団体サポーター） ・日本生命札幌支社に毎月1,000枚みまもり通信を送付。営業活動などの際に配布するよう依頼。 ・日本損害保険協会北海道支部から提供された住宅修理に関する注意喚起チラシを、令和4年6月号のみまもり通信配信時にサポーター（個人・団体）へ送付し、周知を依頼。 ・株式会社HYKと連携し、冬道の滑り止め砂用ペットボトルのラベルに札幌市消費者センターの案内を掲載。チカホのイベントで、消費者センターの案内パンフレットや訪問販売お断りステッカーの配布。</p>
【主な施策】	【実施状況】
<p>● 消費生活に関わりのある事業者団体などが開催する会議に出席し、意見交換や情報共有を行い、消費者施策の充実、改善を図ります。 【事業番号37、38】</p>	<p>■ 北海道電気通信消費者支援連絡会【北海道総合通信局主催】 ※今年度はオンライン開催、年2回実施。</p> <p>■ 北海道地区新聞公正取引協議会道央支部協議会「勉強会」【同協議会主催】※今年度は資料交換のみ</p> <p>■ せいほ意見交換会【（一社）生命保険協会札幌協会主催】</p> <p>■ 引越運送利用者保護に関する連絡会議【（一社）札幌地区トラック協会主催】</p>

<p>● 北海道立消費生活センターとの情報交換会や、共催による啓発事業等を実施します。 【事業番号142】</p>	<p>■ 北海道、北海道立消費生活センター、札幌消費者協会との4者による情報交換会（北海道主催）を実施。予定している啓発事業などについて情報共有を実施 ※コロナの影響で今年度中止</p> <p>■ 消費者月間である5月には北海道、北海道立消費生活センター、札幌消費者協会、北海道警察と共同でポスターやチラシを作成し、市内各所へ掲示・配架</p> <p>■ 消費者被害防止対策連絡会議（北海道主催）にて、北海道、道警、経済産業局等と、最新の相談状況について情報交換を実施</p> <p>■ 11月に北海道・国民生活センターと共催で、相談員向け研修を実施</p>
---	---

### 行動目標

【目標名】	計画策定時	目標値	達成状況
7 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	3	20 (令和4年度末時点)	45 (達成率225%) 【昨年度：43】
8 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	隔年開催	毎年開催	毎年開催 (令和4年度は3年度に引き続き個別訪問を実施)

### 行動目標達成に向けた実施状況の検証・評価

【検証】	【評価】
<p>&lt;行動目標7&gt; ● 団体サポーターの登録数の目標値は達成しているが、ネットワークの拡充のため、引き続き積極的な制度の周知を行い、登録を呼び掛ける。</p> <p>&lt;行動目標8&gt; ● 令和4年度も個別に事業者団体を訪問し、実効性のある情報交換を行うことができたため、令和5年度についても同様に個別訪問を行う予定。</p>	○