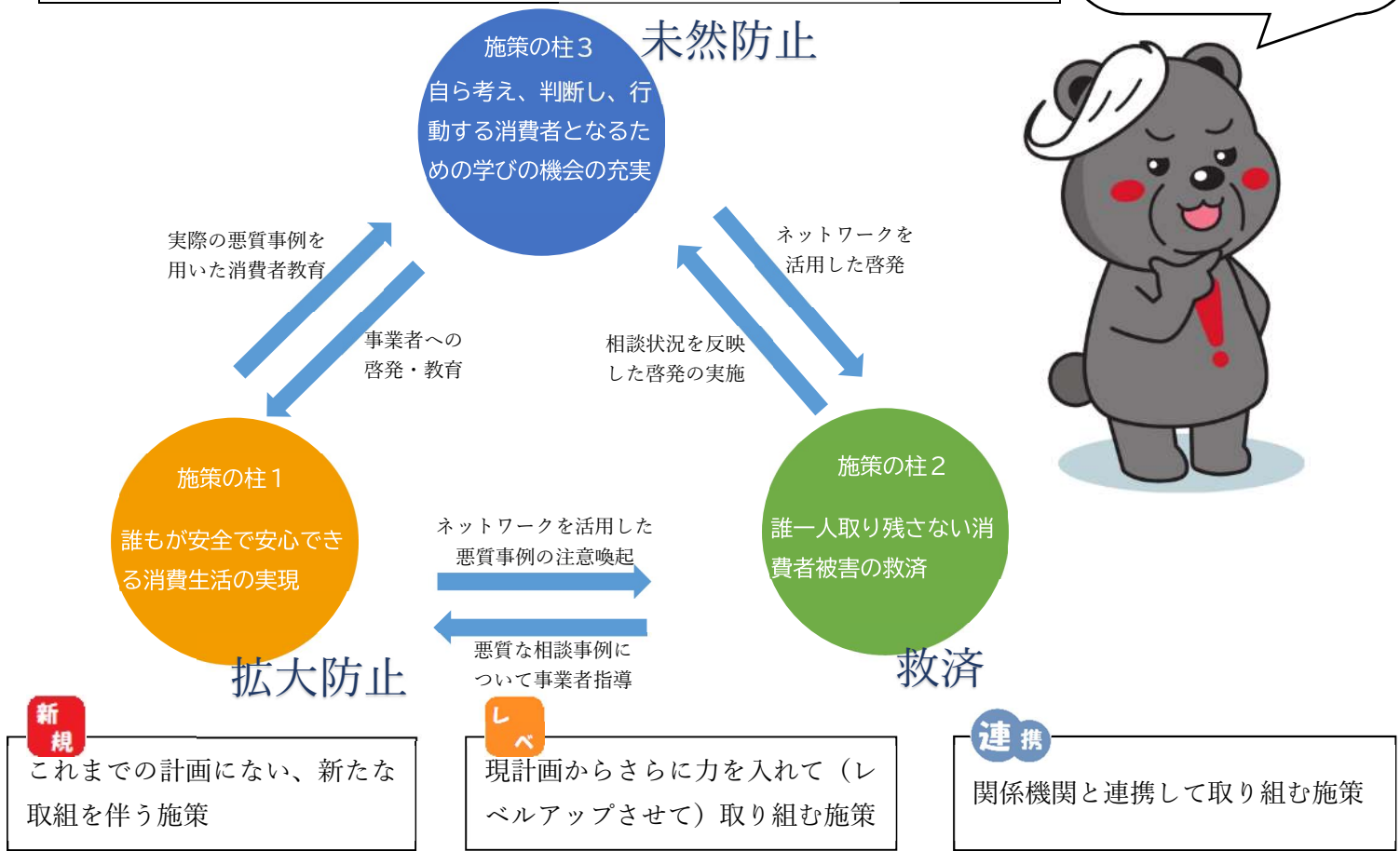


「札幌市消費者行政が向かうべき方向性」の「重点施策」への反映(案)

※「方向性」及び「施策の柱」については前回審議会にて提案・承認

札幌市消費者行政が向かうべき方向性
1 消費者被害防止のための一体的な取組の推進 (イメージは下図参照)
各施策の柱同士の取組が連動した一体的な施策の展開 → [例] 「施策の柱1」と連動させて取り組む施策 柱 1
2 多様化する消費者被害や災害等に乗じた悪質商法への対処
2-① 新たな悪質商法に関する迅速な注意喚起 2-② 多様化する消費者被害に対応できる相談体制の強化 2-③ 悪質事業者の取り締まり強化
3 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
3-① 地域社会から孤立した高齢者・障がい者・若者にも情報が行き届くネットワークの拡充 3-② 対象者の世代や属性に応じた手法での情報提供の実施
4 自ら消費者被害を回避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
4-① エシカル消費やSDGsの普及啓発 4-② 若年層に対する消費者教育の推進 4-③ 幅広い世代の消費者の学習機会や情報収集手段の充実

「方向性」を色濃く反映する施策を「重点施策」として右に掲げています。
「重点施策」以外にも、施策の類型に基づき、各部署とも連携した数多くの施策を実施していきます。



施策の柱ごとの重点施策(案)

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～事業者指導・注意喚起】
レベ (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。2-① 3-② 4-③ 柱 2 連携 [補足] 柱2の見守りネットワークの活用や情報提供手段の工夫により、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、誰しにも行き届く情報提供や注意喚起を目指す。	
レベ (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。2-③ 柱 2 [補足] 相談室と随時相談情報を共有し、悪質事例の蓄積を待たず、悪質性の度合いを見て迅速に指導を実施する。 また、条例違反がなくても今後被害が見込まれる場合はすぐさま実態の調査を行う。	
新規 (3) 事業者に対し、相談事例や適用される関係法令等の周知のため、意見交換会での情報提供や研修などの事業者教育を実施し、適正な取引行為を徹底させます。2-③ 柱 3 [補足] 新たに事業者への研修の実施や寄せられた相談内容の積極的な情報提供により、不正な取引行為の防止を目指す。	
(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みを推進します。2-② 3-②	
施策の柱2 誰一人取り残さない消費者被害の救済	【被害救済～消費生活相談・ネットワーク】
(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。3-① 柱1・3 連携	
レベ (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。2-① 3-① 3-② 柱 1 連携 [補足] 見守る立場の人々に対する講座によるスキルアップや情報提供の充実を図るとともに、民生委員や町内会、介護ヘルパーなどを通じ、特に外出機会のない人にも情報を届ける。	
新規 (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。2-② 連携 [補足] 相談員の人材確保につながる取組に加え、相談員に対する研修や特定適格消費者団体等との連携による相談体制強化を図る。	
新規 (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。2-② [補足] ビデオ電話やAIによる相談対応など多様なニーズに対応することで、誰一人取り残さない消費者被害の救済を目指す。	
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～消費者教育】
(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、オンラインを活用した学びの機会の充実を図ります。4-① 4-③ [補足] 講座や啓発の手法にオンラインを活用することで、感染症に影響されない消費者教育を実施する。	
新規 (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。4-② 4-③ 柱 1 連携 [補足] 職域において、従業員が被害に遭わないための消費者教育を促進するとともに、事業者と連携して啓発等に取り組む。	
新規 (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周知を行います。3-② 4-② 柱 2 [補足] 啓発対象が若者であることを考慮したうえで、若者の目に触れやすい媒体と興味を持ちやすいコンテンツを活用して成年年齢の引下げに対応する。	
(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、授業での活用を促します。3-② 4-② 連携	
(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。3-① 3-② 柱 2	