

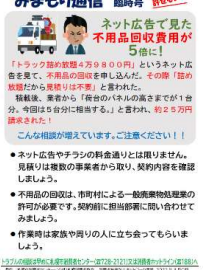




第3次消費者基本計画 重点項目の実施状況について 【令和3年度】

【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36】</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13件の調査を実施（内訳：勧告1件、注意喚起2件、調査中2件、電話等による事実確認・情報提供は8件）。</p> <p>○ 令和3年度から、以下の観点から事業者指導を強化。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>● 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、116、140】</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、ラジオにて情報提供</p> <p>○ 他部局と連携して広報動画作成</p> <p>○ 報道機関向けにプレスリリース</p> <p>【事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質な不用品回収業者について注意喚起 ・除排雪業者とのトラブルについて注意喚起 ・高齢者に多い事故について注意喚起  
【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>○ 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>● 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53】</p>	<p>○ 消費者センター利用案内パンフレットを協力企業や講座受講者に配布</p> 
<p>○ 各相談窓口の連絡先一覧シートを団体サポーターや専門学校に配布 ※区役所及び福祉関係機関等には昨年配架依頼済み。</p>	

<p>○ 市営地下鉄駅構内にポスターを掲示</p>	
<p>○ 若年者の被害が多い「情報商材」や「オンラインゲーム」について、注意喚起動画を作成。 ⇒YouTube、ホームページで公開中。</p> <p>○ 12月以降、以下の媒体へ広告を配信 ・TVer、YouTube、LINEに広告掲出 ・TVCMや情報番組とのタイアップ ・街頭ビジョンでの放映</p>	 <p style="text-align: center;">若者への訴求を狙い「レトロ可愛い」をテーマに</p> <p style="text-align: center;">※2021年12月から2022年3月まで計147回TVCM</p>
<p>● 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】</p>	 <p>○ 子どもの事故防止週間中、HPやSNSにより、子どもの事故に関する情報提供を実施</p> <p>○ 消費者庁作成ポスターを各区に配架</p>
<p>○ 3月に子どもの事故防止に向けた講座を会場とオンラインのハイブリット方式により実施 (保育所・幼稚園等子育て関係事業者向け)</p> <p>※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中止。</p>	 <p style="text-align: right;">子育て関係事業者向け講座</p>
<p>● 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】</p>	<p>○ 口頭指導6件（水産加工品の原材料名の誤表示等） 口頭による注意喚起・啓発1件</p>






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"> ●重大な事案については、プレスリリースを実施 ●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
行動目標達成に向けた実施状況の検証・評価			
【検証】			【評価】
<p><行動目標1></p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●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。 <p><行動目標2></p> <ul style="list-style-type: none"> ●重大事案のプレスリリースに加え、成年年齢引下げを踏まえたTVCM、LINE、YouTube、TVerを活用した若年層への集中的な啓発を行った。 ●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。 ●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。 			○



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67、79、137】</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1月に、初めてオンラインによる養成講座を実施した。 （個人サポーター累計登録数累計：263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：43）</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懇談会を開催（年1回） 令和3年度は新型コロナウイルス感染症の影響で書面開催。 令和3年7月から開始した総務省による電話リレーサービス等について意見交換。</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108】</p>	<p>○ 若年者の被害が多い「情報商材」や「オンラインゲーム」について、注意喚起動画を作成。 ⇒YouTube、ホームページで公開中。</p> <p>○ 12月以降、以下の媒体へ広告を配信 ・TVer、YouTube、LINEに広告掲出 ・TVCMや情報番組とのタイアップ ・街頭ビジョンでの放映【再掲】</p> 
<p>○ 「お17なおためし」に注意!!</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>○ 「広報さっぽろ」に若者向け特集記事を掲載</p>	<p>○ 例年実施している北海道教育大に対する講座について、新型コロナを踏まえオンデマンドで講座を実施。</p>

【主な施策】		【実施状況】	
<ul style="list-style-type: none"> ● 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64、65、66】 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 全10区の地域包括支援センターとの情報交換会を開催（年1回）。 ○ 意見交換を行っている事業者団体や各福祉事業所、町内会へ説明を行い、個人サポーターへの登録を働きかけた。 		
<ul style="list-style-type: none"> ● 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】 	<div data-bbox="571 398 801 730" data-label="Image"> </div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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） ○ 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 		
		<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 ○ 地域で見守り活動をしている団体向けに研修を実施 	
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)	263人 (達成率87.6%) 【令和2年度：191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)	93回 (達成率155%) 【令和3年度：36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><行動目標3></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 緊急事態宣言の影響により上半期ではサポーター養成講座が開催できなかったが、下半期には初のオンライン開催も含め6回の講座を開催した。 ● 団体サポーターの登録拡大を図るため、福祉関係の事業所などへ制度周知を行い、団体サポーターの登録者数が大幅に伸びた。また個人サポーター養成講座への関心の高まり見られ、登録者数が増加した。 ● 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。 <p><行動目標4></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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。 ● 令和4年度以降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、成年年齢引下げ等に備える。 			○

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106】</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107、111】</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1月に市内の全小学校へ配布。</p> <div data-bbox="427 667 1043 808" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px;"> <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)</p> </div> <div data-bbox="1054 573 1522 887" style="display: flex; justify-content: space-around;">  </div>
<div data-bbox="140 902 419 1288" style="display: flex; align-items: center;">  </div>	<p>○ 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1月に市内の全中学校へ配布。</p> <div data-bbox="427 999 906 1288" style="display: flex; align-items: center;">  </div> <div data-bbox="922 1010 1517 1234" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・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 </div> <p>○ 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」などの啓発冊子を市内大学へ配布</p> <p>○ 成人式での配架も実施</p> <div data-bbox="1043 1301 1522 1585" style="display: flex; justify-content: space-around;">  </div>
【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> <div data-bbox="1257 1861 1481 1960" style="text-align: right;">  </div>

<ul style="list-style-type: none"> ● 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、64、80】 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 ○ 悪質商法等に関する啓発冊子を配布 		
<ul style="list-style-type: none"> ● 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82】 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 		
<ul style="list-style-type: none"> ● 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110】 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 ○ まなBOOKに掲載された取組については、ツイッター等で情報発信することに努めている 		
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：94.3%】
行動目標達成に向けた実施状況の検証・評価			
【検証】			【評価】
<p><行動目標5></p> <ul style="list-style-type: none"> ●令和2年度で小学生～大学生までの副教材が完成 ●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。 <p><行動目標6></p> <ul style="list-style-type: none"> ●令和3年度で類型100%の網羅を達成。 ●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。 			○

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、37、56、79】</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 ※今年度は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懇談会を開催（年1回）※今年度は新型コロナの影響で書面開催【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137】</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1月に、初めてオンラインによる養成講座を実施。 （個人サポーター累計登録数累計：263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：43）【再掲】</p> <p>■活動例（団体サポーター）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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サポーター（個人・団体）へ送付し、周知を依頼。
【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136】</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139】</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>

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)	43 (達成率215%) 【昨年度：12】
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3年度は個別訪問)
行動目標達成に向けた実施状況の検証・評価			
【検証】			【評価】
<p><行動目標7></p> <ul style="list-style-type: none"> ●事業者団体や障害福祉サービス事業所、介護事業所へ登録を呼びかけ、団体登録数が43となった。 ●目標は達成したが、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><行動目標8></p> <ul style="list-style-type: none"> ●令和3年度は、個別に事業者団体を訪問することとし、実効性のある情報交換を行うことができた。 ●来年度以降も開催方法について引き続き検討を行う。 			○