第４次消費者基本計画
重点施策の実施状況
【令和５年度】

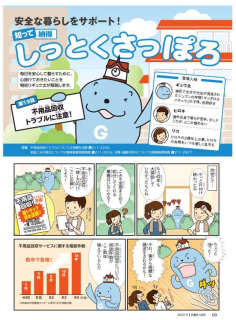
【各施策の柱の行動目標達成に向けた実施状況の評価基準】

〇：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）

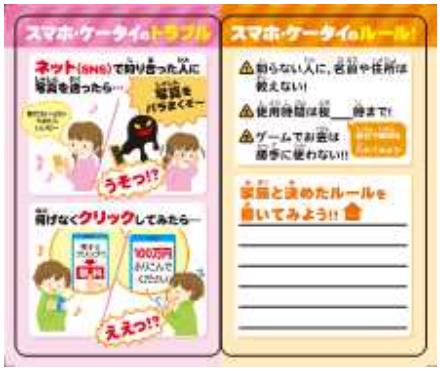
施策の柱１　誰もが安全で安心できる消費生活の実現

【重点施策】	【実施状況】
● 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。 【事業番号：16、39、65、119、124】	■ 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） ■ 札幌市公式ＨＰ、Ｘ（旧ツイッター）、広報ラジオ、広報さっぽろにて情報提供  ■ 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 ■ 被害拡大の恐れが高い事案は、「みまもり通信臨時号」を配布 【事例】 ・不用品回収に関する注意喚起（２回） ・火災保険を使った住宅修理に関する注意喚起 ・賃貸住宅の原状回復トラブルに関する注意喚起
● 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。 【事業番号：34】	■ 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12件の調査・指導を実施（条例等に基づく調査・指導は5件、条例等によらない注意喚起は7件）。 ■ 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、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 ■ 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。速やかな対応に繋げた。

● 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。 【事業番号：37】	■ コンプライアンス活動を行う事業者からの自社に関する相談状況の問合せに対して、35件の事業者に消費生活相談の有無や相談事例を情報提供するなど、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徹底した。 うち10件については、規則の逐条解説を用いて不当な取引行為の基準を周知徹底した。 ■ 消費者相談窓口を持つ事業者団体との消費者相談窓口懇談会について、各団体への個別訪問などにより実施。 各団体での相談内容や本市に寄せられた相談内容を情報共有するとともに、不当な取引行為について逐条解説を用いて注意喚起した。 ＜事業者団体＞ ・日本貸金業協会北海道支部 ・（一社）日本自動車販売協会連合会札幌支部 ・北海道中古自動車販売協会札幌支部 ・札幌クリーニング協同組合 ・北海道広告業協会 ■ 通信事業者等に対して、消費者センターに寄せられた相談内容や不当な取引行為についての情報提供を行った。 （４事業者） ・ドコモ ・ＫＤＤＩ ・ソフトバンク ・ソニーネットワークコミュニケーションズ

● 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。【事業番号：49】

■ 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。



■ 市営地下鉄駅ホーム柵・車内に広告として掲示

●地下鉄駅ホーム柵

●地下鉄車内広告

■ 令和４年度に作成した啓発動画（消費者トラブルいやや！！「除排雪契約に関するトラブル編」「情報商材・副業に関するトラブル編」「賃貸物件に関するトラブル編」）について、YouTube、TVer、TVCM、TV番組におけるパブリシティ等を用いた啓発を実施。

■ 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。

通勤・通学で利用する若者・学生に向けて発信

行動目標

【目標名】	計画策定時	目標値	達成状況
1 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 （令和５～９年度累計）	19回 （達成率：76%） 【令和５年度：19回】
2 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 （令和５～９年度累計）	10回 （達成率：29%） 【令和５年度：10回】
3 不当な取引の疑いのある事業者に対する調査・指導の件数	11件	60件 （令和５～９年度累計）	31件 （達成率：52%） 【令和５年度：31回】

行動目標達成に向けた実施状況の検証・評価

【検証】	【評価】
＜行動目標１＞ ●事業者来訪指導の機会を捉えて、規則の逐条解説を用いて積極的に不当な取引行為の基準について周知徹底した。 ●事業者団体との意見交換会の場を活用して、消費者センターに寄せられた相談情報に関して、逐条解説を用いて不当な取引行為の注意喚起を行った。 ＜行動目標２＞ ●市公式ホームページでの注意情報の掲載や市公式YouTubeアカウントにて啓発動画を公開。 ●令和４年度に制作した除排雪契約、情報商材・副業、賃貸物件に関するトラブルに係る啓発動画をYouTube及びTver、TVCM、TV番組におけるパブリシティ等で広告として配信。 ●市公式Ｘ（旧ツイッター）にて、注意情報等を投稿。 ＜行動目標３＞ ●条例に基づく事業者調査に加えて、迅速な事実確認や注意喚起を実施。 ●事業者調査・指導に関して、警察や北海道と情報共有し連携して対応。	○

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】	【実施状況】
● 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。 【事業番号：64、66、138】	■ 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：47） ■ 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５年10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。 ■ 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。 ■ 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）。 ■ 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
● 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。 【事業番号：38、64、65、112】	■ 「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。

	■ 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。 （個人サポーター累計登録数累計（R6.3月末時点）：413人） ■ 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 ■ 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
● 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。 【事業番号：50、51、56】	■ 市公式ホームページ及びX（旧Twitter）アカウントにて、消費者庁が実施する「消費生活相談員資格試験対策講座」及び「消費生活相談員資格試験」の周知を行った。 ■ 消費生活相談員について、（独）国民生活センター等が開催するオンデマンド研修へ参加させるとともに、他の相談員へも情報共有を図るため、研修受講相談員を講師とした内部研修を実施。 ■ 消費生活相談弁護士派遣事業：24回（毎月２回実施） ■ 特定適格消費者団体への委託事業の一環として、複雑かつ専門的な法的知識を要する消費者トラブル等の課題や解決策を議論する研究会に、消費者センター相談員が参加し、活発な意見交換を行っている。 （年２回実施） ＜研究会テーマ＞ ①サイドビジネス商法に関する消費生活相談状況について ②美容医療サービスに関する消費生活相談状況について
● 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。 【事業番号：47、48】	■ 消費者センターにおいて、来訪、電話、インターネット、Zoomを活用したリモートにより、消費者からの苦情相談に対応。 ・インターネット消費生活相談受付：306件 ・手話相談システム利用件数：5件 ・リモート相談利用件数：6件

行動目標

	【目標名】	計画策定時	目標値	達成状況
4	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 （令和５～９年度累計）	19回 （達成率27%） 【令和５年度19回】
5	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 （令和５～９年度累計）	２回 （達成率10%） 【令和５年度２回】
6	消費生活相談員に対する研修機会の確保	100%	100%	100% 【令和５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】
＜行動目標４＞ ●消費生活推進員へのフォローアップ講座、消費生活サポーター養成講座の実施により、見守る立場の方のフォローアップに努めた。 ＜行動目標５＞ ●生命保険の外交員によるみまもり通信を活用した見守り活動（日本生命保険相互株式会社札幌支社）。 ●雪道へ滑り止めとして使用する砂の入った「コロバーズボトル」について、消費者センターをPRするラベルの印刷（株式会社HYK）。 ＜行動目標６＞ ●国民生活センターや日本消費者協会が実施する研修から11テーマ受講。うち７テーマについて、受講者が講師として職員向けの内部研修を行い、全相談員が受講していることを確認している。	○

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】	【実施状況】
● 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。 【事業番号：107】	■ 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 ■ 子どもが被害に遭いやすい製品事故の未然防止のため、各区子育て支援センターや児童会館20箇所に、出張形式での講座を実施。 ■ 高齢者や障がいのある方を主な対象として、最新の消費者被害の事例紹介や対象方法の説明等、消費者被害の防止を目的としてミニ講座を実施（20回・うち２回はオンライン）。 ■ 令和４年度に作成した消費者教育映像を活用し、YouTubeやTverにWEB広告を配信し、消費者トラブル等について周知。 ■ 消費生活講座において、会場とオンラインの両方で受講可能なハイブリット式での講座を実施。
● 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みを促進します。 【事業番号：114】	■ ・公社）札幌市身体障害者福祉協会とＮＰＯ法人札精援協からの依頼で、「問題商法」をテーマにした講師派遣講座を実施。 ■ 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。【再掲】
● 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。 【事業番号：123】	■ 市公式ホームページへの情報掲載や市公式YouTubeへ投稿した動画内での啓発を実施。 ■ 本市X（旧Twitter）において、若年層に多い消費者トラブル（脱毛、美容医療、ロードサービス等）について注意喚起を行った。
● 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。 【事業番号：108、110】	■ 小・中・高等学校、大学、専門学校等の各種教育機関に対し、講師派遣講座を実施。 ・北海道教育大学札幌校における消費者教育講座 ・大学や専門学校、高校向けに、問題商法やインターネットトラブル等をテーマにした講師派遣講座（８校・計15コマ） ・市内の各小・中学校からの依頼により、学校でのニーズに応じて、教員と講座内容を組み立てる「セミオーダー型」の講師派遣講座（計29コマ、881人受講）

■ 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５年８月に市内の全小学校へ配布。

「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５年９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

■ 消費者庁作成の高校生向け副教材「社会への扉」を、配布を希望する市内高校宛てに10月に配布。

■ 消費者トラブルの注意点や対処法を紹介する動画教材の案内チラシを、市内高校の全生徒に配布。

	■ 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５年11月に市内大学や専門学校へ配布。
● 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：65、112】	■ 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（14回） ■ 悪質商法等に関する啓発冊子を配布

行動目標

【目標名】	計画策定時	目標値	達成状況
7 職域向けの消費者教育講座の実施回数	―	10回 （令和５～９年度累計）	２回 （達成率：20%） 【令和５年度：２回】
8 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 （令和５～９年度累計）	６回 （達成率：15%） 【令和５年度：６回】
9 小中高校への講師派遣講座等の回数	14回	80回 （令和５～９年度累計）	13回 （達成率：16%） 【令和５年度：13回】

行動目標達成に向けた実施状況の検証・評価

【検証】	【評価】
＜行動目標７＞ ●公社）札幌市身体障害者福祉協会とＮＰＯ法人札精援協からの依頼で、「問題商法」をテーマにした講師派遣講座を実施。 今後、企業や団体の内部研修等で活用してもらえるような、団体サポーター向けフォローアップ講座の動画を作成予定。 ＜行動目標８＞ ●高齢者や障がい者向けのミニ講座やサポーター養成講座、消費生活講座において、自宅や施設に居ながら受講できるよう、オンラインや、会場とオンラインの両方で受講可能なハイブリット式での講座の実施に対応している。 ＜行動目標９＞ ●小・中学校からの依頼により、教員と講座内容を組み立てる「セミオーダー型」の講師派遣講座（13回）と、高校への講師派遣講座（４回）を実施。	○