

事業 番号	事業名	体系 区分	事業内容	NewNormal 施策	事業実施状況(令和5年度)	
					実施 状況	実績・特記事項等
18	災害に便乗した悪質商法等 について情報の発信	3	災害に便乗した悪質商法や、災害時に特有の契約 トラブルによる消費者被害を未然に防止し、救済す るため、悪質商法などの情報を発信するとともに、 災害時の消費生活相談体制を整備する。	1-①	○	・令和3年度、令和4年度と雪害による契約不履行等で相談件数の多かった除排雪サー ビスに係る契約トラブルについて、本市X(旧Twitter)への投稿、報道機関への投げ込 み、YouTube及びTVerにおける啓発動画の配信により注意喚起した。 ・火災保険の申請代行に係るトラブルについて、本市X(旧Twitter)アカウントへの投稿に より注意喚起した。 ・消費生活相談室内で感染者が出た場合に備えた、相談体制の確認を行っている。
34	取引行為の適正化に向け た迅速な調査・指導	7	相談受付状況を注視し、不当な取引行為を行って いる疑いがある事業者に対し、迅速に調査を行い、 必要に応じて指導等を行う。	1-①	○	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 例に基づく調査指導等は5件、電話などによる注意喚起は7件)。
35	国・北海道・北海道警察との 連携	7	国、北海道、北海道警察と連携し、悪質商法など に関する情報を共有することで、消費者被害に関する 広域的な取組や悪質事業者に対する指導の強化を 図る。	1-①	○	「消費者被害防止対策連絡会議」(北海道主催)が10月に開催され、北海道、北海道警 察、北海道経済産業局、北海道立消費生活センターと情報交換を実施。 また、令和5年度の消費生活相談の受付状況等について情報共有し、不当な取引行為 が疑われる消費者トラブルについて情報共有を実施。
39	各種媒体を活用した悪質事 業者等に関するきめ細やか な情報提供	8	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 提供を行う。	2-③	○	・札幌市公式HPの消費生活のページ、本市X(旧Twitter)アカウント等のSNSにて、適宜 情報提供しており、報道機関向けには別途プレスリリースを実施した。
47	消費生活相談事業	11	消費者センターにおいて、来訪、電話、インターネッ トにより、消費者からの苦情相談に対応する。ま た、消費者庁及び国民生活センターと全国の消費 生活センターを結ぶ全国消費生活情報ネットワー ク(PIO-NET)に参加し、広域的、全国的な消費生活 相談に対応する。	2-①	○	2023年4月～2024年3月までの相談件数:9,717件 うち来訪875件、電話8,509件、文書333件となっている。
50	相談員の資質向上	11	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る。	1-①	○	・消費生活相談弁護士派遣事業:24回(毎月2回実施) ・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 内部研修を実施した。

事業 番号	事業名	体系 区分	事業内容	NewNormal 施策	事業実施状況(令和5年度)	
					実施 状況	実績・特記事項等
107	各種講座の充実	17	消費者被害防止や衣・食・住に関する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る。	2-②	○	・市公式ホームページや市公式YouTubeチャンネルにおいて、各種消費者教育映像・啓発動画を公開している。 ⇒子どもの製品事故について解説した映像講座、中学生向け消費者教育映像教材等 ・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・啓発を行った。 ・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している。 ・消費生活講座や高齢者等向けのミニ講座において、オンラインによる講座を実施している。 ・令和4年度に作成した高校教員向け講座映像について、令和6年に市内高校へ再周知を行った。
108	各種教育機関向け派遣講座の充実	17	小・中・高等学校、大学、専門学校等の各種教育機関に対し、意見を取り入れた内容の講師派遣講座を実施する。	2-②	○	・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を実施した。(8校・計15コマ) ・北海道教育大学札幌校向けに、消費者教育講座を実施した。 ・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」の講師派遣講座を実施している。 計29コマ、881人受講
110	若年者向け消費者教育教材の作成・配布	17	小、中、高等学校や大学等の教育機関が消費者教育に取り組みやすくするため、授業等で活用できる消費者教育の教材の作成又は提供を行う。	2-②	○	・小学生向け消費者教育教材「しろうくまと知ろう！くらしと買い物」と教師用解説書を、市内の全小学校5年生へ配布した。 ・中学生向け消費者教育映像教材「マモル探偵のトラブル事件簿(クレジットカード編・通信販売編)」のワークシート、教員用解説書を、市内の全中学校へ配布した。 ・消費者庁作成の高校生向け教材「社会への扉」を、配布を希望する市内高校に配布。 ・若者向けの教材(賃貸アパート編、マルチ・サイドビジネス商法編)について、市内の各大学及び専門学校に配布した。
113	情報リテラシーに関する消費者教育の推進	17	高度情報化社会において、誤った情報による混乱やトラブルを防ぐため、膨大な情報の中から、正確に必要な情報を選択し、正しく読み解く(＝情報リテラシー)ための消費者教育を行う。	1-②	○	各種講座において、情報リテラシーの必要性に関する説明を盛り込んだ内容で実施している。
123	SNS等を活用した若者向け啓発	18	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う。	2-③	○	・市公式YouTubeチャンネルにおいて、各種消費者教育映像・啓発動画を公開している。 ・本市X(旧Twitter)において、若年層に多い「脱毛エステ」「美容医療」「ロードサービス」などのトラブルについて投稿(消費者庁等の投稿の再投稿を含む)し、注意喚起を行った。 ・ロードサービスに関するトラブルについて、消費者教育映像を制作し、市公式ホームページ、YouTubeチャンネルにて公開した。
124	デジタル技術を活用した啓発	18	消費者トラブルなどに関する情報について、多くの人に行き届くよう、デジタル技術の活用も含め様々な媒体を用いた情報提供を行う。	2-③	○	・消費者庁や独立行政法人国民生活センターが発表する注意喚起情報を参考に、本市ホームページにおいて消費者トラブル事例を紹介している。 ・消費者庁等のX(旧Twitter)での配信内容を本市Xにより再投稿し、市民への周知を図っている。