

1 札幌市消費者基本計画について

計画の目的・位置付け

- 「消費者の権利の確立」と「消費者が自主的かつ合理的に行動するための自立支援」を基本理念とした札幌市消費生活条例(以下「条例」という。)第10条に基づき策定。
- 条例第10条に基づく消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための基本となる計画であり、消費者教育推進法第10条の2に定める「消費者教育推進計画」を兼ねる。また、「第2次札幌市まちづくり戦略ビジョン」等の個別計画として位置付け。

2 計画策定時(R3)における消費者を取り巻く現状と課題

(1) 人口動向

- 少子高齢化のさらなる進展
- 高齢単身世帯の増加
- 高齢者は悪質商法のターゲットとして狙われやすく、高齢者の消費者被害の増加が懸念される。

(2) 相談受付状況

- インターネット通販トラブルの増加
- スマートフォンの普及に伴い、誰でも気軽に商品・サービスを購入可能に
- 若年層の消費者トラブルの増加
- 成人年齢の引下げに伴い、若い世代の消費者被害が深刻化する恐れ

(3) 消費行動の動向

- インターネット取引の拡大
- 海外取引や消費者間取引など、取引形態の多様化
- SNS関連の消費生活相談件数の増加

(4) 市民意識調査結果(R3.8実施)

- 消費者として重要なこと
 - ・ 自分で知識を身に付け、学習する(57.8%)
 - ・ 行政からの広報などで情報を収集する(51.1%)
 - ・ トラブルの際には相談窓口にご相談する(44.5%)
- 消費者が市に望むこと
 - ・ 悪質業者の取り締まりの強化(72.5%)
 - ・ 消費者への情報提供(58.4%)
 - ・ 高齢者、障がい者の見守り強化(32.6%)
- 消費者教育推進のために重要なこと
 - ・ 学校などにおける授業の拡充(56.3%)
 - ・ 消費者教育の重要性の広報(48.2%)
 - ・ オンラインを活用した情報提供や講座(27.3%)

3 計画の体系と重点的に取り組む施策

誰もが安全で安心できる消費生活の実現

施策の柱1

重点施策

- ・ すべての市民に行き届く情報提供の推進
- ・ 悪質な取引行為に対する迅速な調査・指導
- ・ 事業者に対する研修等による不当な取引行為の基準の周知
- ・ 相談窓口の周知

拡大防止

重点施策

成果指標	当初値	目標値
消費者トラブルに遭ったとき、自分で解決したか、または誰かに相談したことで解決した人の割合	78.2%	90.0%
消費者センターで消費生活相談ができることを知っている人の割合	63.9%	80.0%
主な行動目標	当初値	目標値
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(累計)

誰一人取り残さない消費者被害の救済

施策の柱2

重点施策

- ・ 消費生活サポーターや関係機関等と連携した見守りネットワークの拡充
- ・ 講座等による見守る立場の人の知識向上
- ・ 相談員の人材確保も含めた体制の強化
- ・ 相談窓口の利便性向上

救済

重点施策

成果指標	当初値	目標値
消費者トラブルに遭ったとき、誰にも相談できなかった人の割合	4.5%	3.0%
主な行動目標	当初値	目標値
団体サポーター等の企業活動と協同した啓発活動の実施回数	—	20回(累計)

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

施策の柱3

重点施策

- ・ オンラインも活用した消費者教育の充実
- ・ 職域での消費者教育の充実と、企業の事業活動を通じた顧客への啓発の促進
- ・ SNS等を活用した若者向けの啓発の推進
- ・ 授業で活用しやすい講座の実施や教材配布
- ・ 高齢者や障がい者等、悪質商法の標的になりやすい方への講座・啓発の充実化

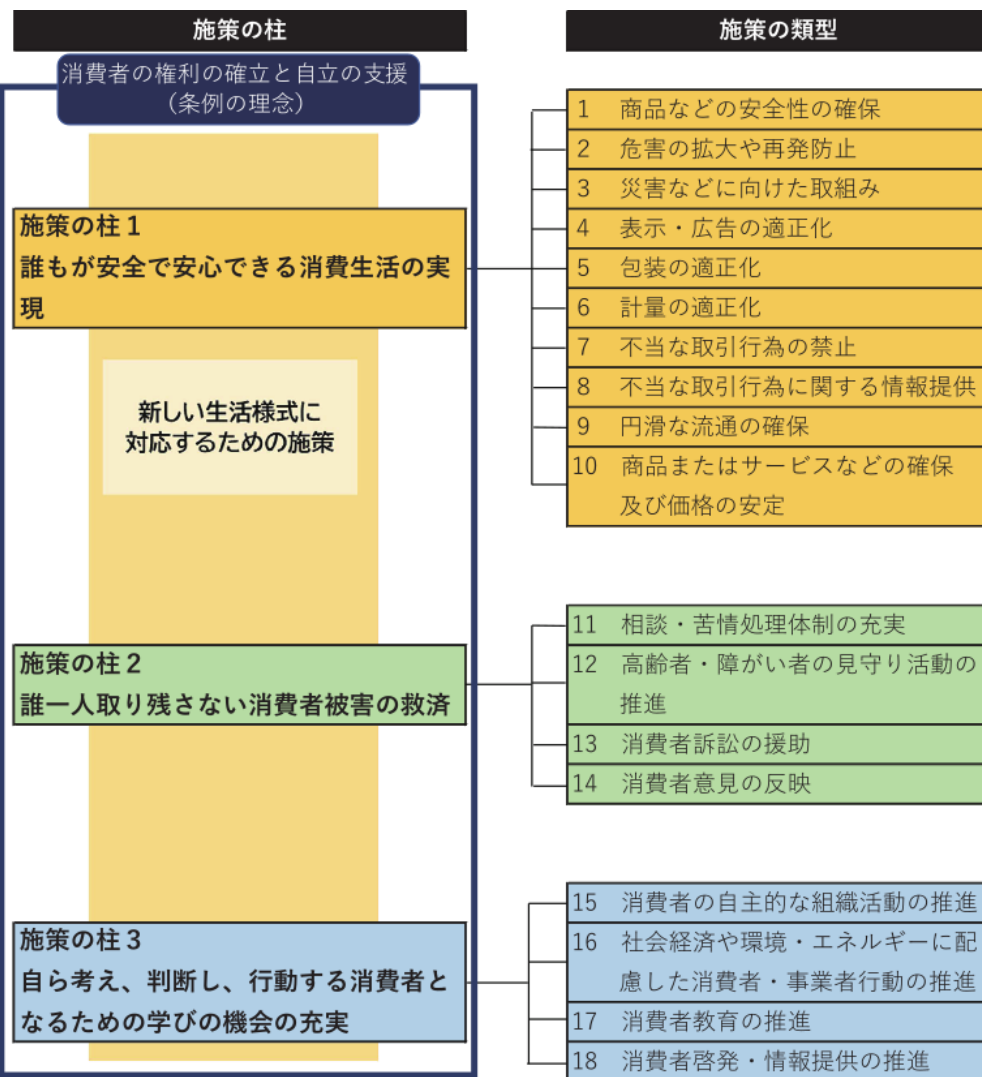
未然防止

重点施策

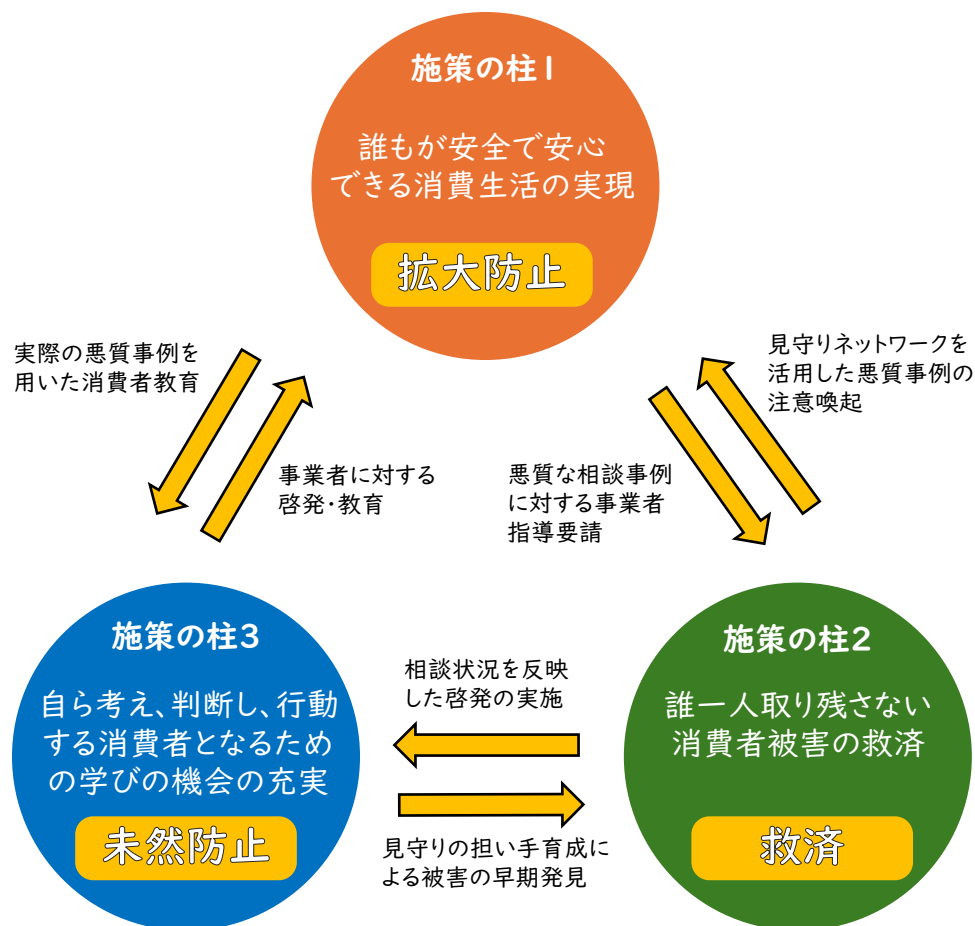
成果指標	当初値	目標値
消費者教育を受けたり、自ら学んだことがある人の割合	77.5%	90.0%
主な行動目標	当初値	目標値
小中学校への講師派遣講座等の回数	14回	80回(累計)

※当初値は令和3年度 目標値は令和8年度の数値

4 施策の類型と各施策の連携



事業者指導等により、悪質な取引行為を取り締まります。また、地域で拡大の恐れがある悪質商法について注意喚起を行い、被害の拡大を防止します。



消費者教育等を通じて解約や安全な商品選択に関する基本的な知識の向上を図ります。また、消費者被害を自ら回避し、合理的な意思決定を実践する能力を育みます。

消費生活相談窓口の整備等を行い、被害に遭った消費者の救済を支援します。また、市民や企業等が連携した見守り活動により被害の早期発見を行います。