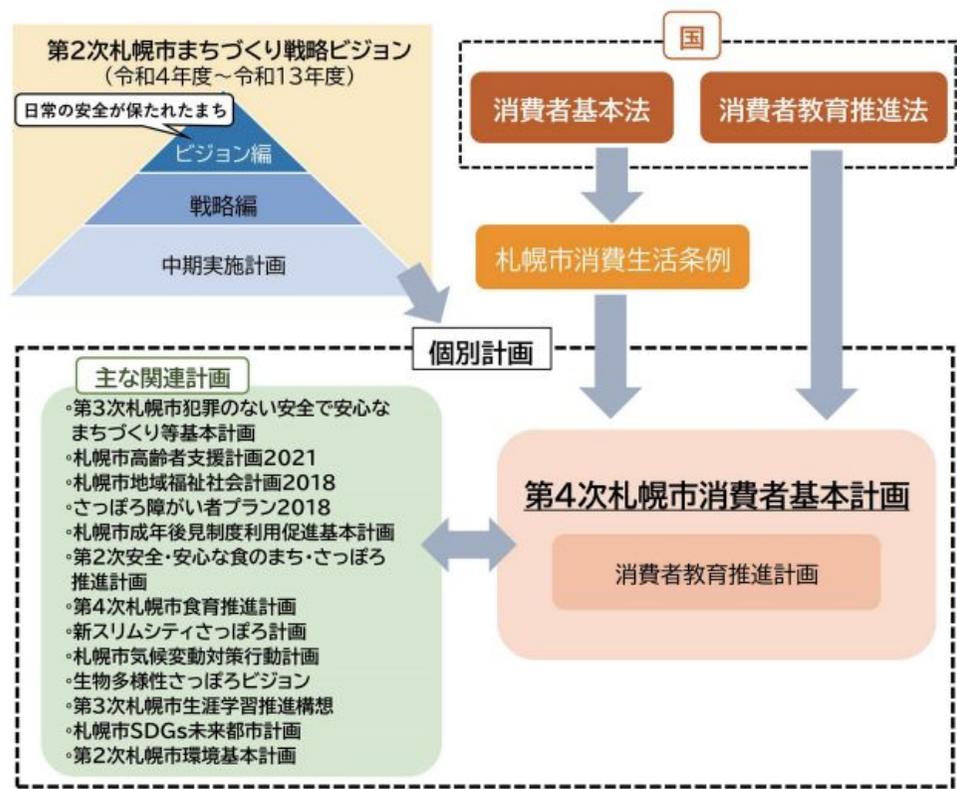


1 消費者基本計画の位置付け

- 札幌市消費生活条例第10条に基づき策定される計画であるとともに、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」としても位置付けられる。
- 札幌市の目指すべき都市像、まちづくりの基本的な方向性、まちづくりの重点戦略などを盛り込んだ、札幌市のまちづくりの基本的指針である「札幌市まちづくり戦略ビジョン」及びの中期実施計画である「札幌市まちづくり戦略ビジョン・アクションプラン」の個別計画として位置付けられる。
- 札幌市まちづくり戦略ビジョンにおいては、まちづくりの基本目標として「日常の安全が保たれたまち」を掲げ、その目指す姿のひとつとして「犯罪や消費生活に関するトラブルの発生が未然に防止されている」を挙げている。



2 計画の体系と重点的に取り組む施策

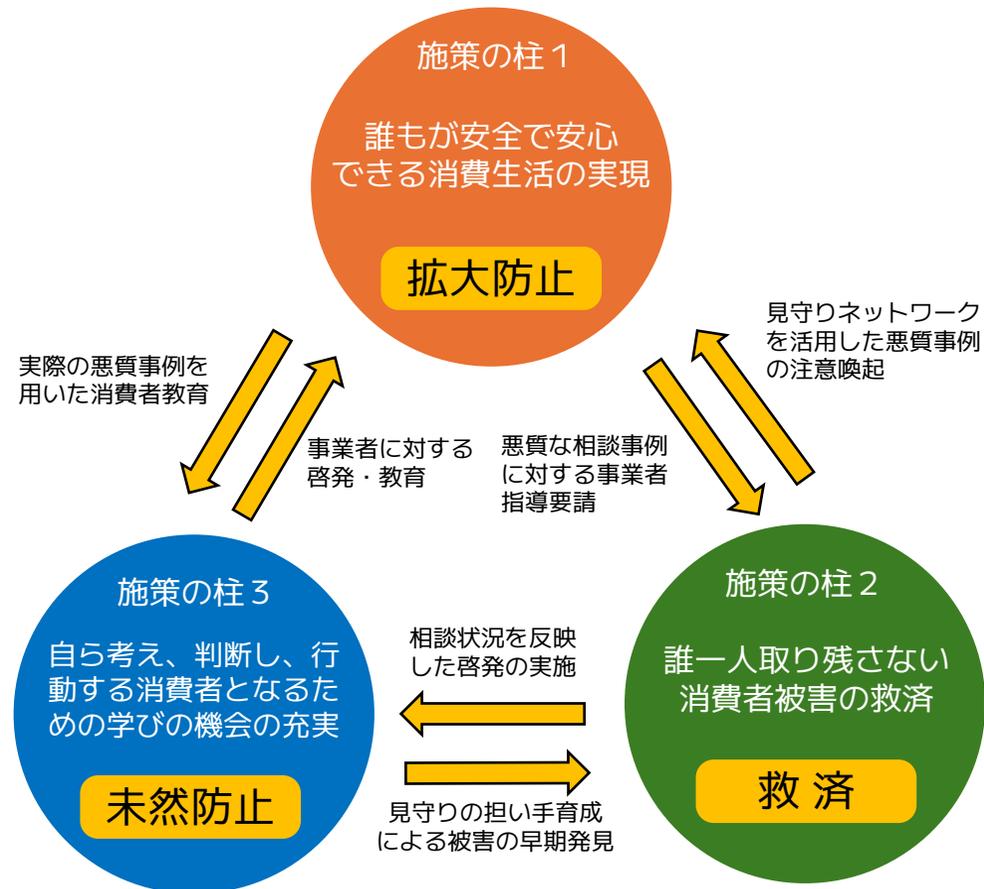
誰誰もが安全で安心できる消費生活の実現			
施策の柱1	重点施策	<ul style="list-style-type: none"> すべての市民に行き届く情報提供の推進 悪質な取引行為に対する迅速な調査・指導 事業者に対する研修等による不当な取引行為の基準の周知 相談窓口の周知 	
	拡大防止	成果指標	当初値 目標値
		消費者トラブルに遭ったとき、自分で解決したか、または誰かに相談したことで解決した人の割合	78.2% 90.0%
		消費者センターで消費生活相談ができることを知っている人の割合	63.9% 80.0%
		主な行動目標	当初値 目標値
		オンラインやデジタル媒体を活用した注意喚起・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	<ul style="list-style-type: none"> 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	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	<ul style="list-style-type: none"> 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	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
		小中高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年度の数値

3 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。