

第4次消費者基本計画 重点施策の実施状況 【令和7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】

○：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①

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さまざまな媒体を活用して情報提供を行います。

【事業番号】

16,39,65,122,127

●「みまもり通信」の配布

- ・高齢者や障がい者に多い消費者トラブルの注意喚起や直近で急増した相談事例を紹介する「みまもり通信」を地域に配布（月1回）
- ・被害拡大の恐れが高い事案が生じた場合は臨時号を発行【令和7年度臨時号】
- ・SNSにおける虚偽又は誇大広告に係る注意喚起

発行月	内 容
R7.4	不用品回収トラブルに注意！
R7.5	通販はクーリング・オフできない？
R7.6	「〇〇ペイで返金」は詐欺かも！
R7.7	「リースバック」は慎重に！
臨時	サーキュレーターのトラブル急増！
R7.8	「修繕工事の高額請求」に注意！
R7.9	「訪問買い取り」トラブル発生中！
R7.10	クレジットカードの契約は慎重に！
R7.11	2時間後に電話が止まる!?
R7.12	1回質問しただけなのに・・・
R8.1	身に覚えのない請求がきた！
R8.2	SNS広告、信じて大丈夫？
R8.3	賃貸住宅の修繕費って誰の負担？



●各種媒体による情報発信

- ・市公式ホームページ、X（旧Twitter）、Instagramにて随時情報提供を実施
- ・広報さっぽろ7月号において、通信販売の定期購入及びSNS広告をきっかけとした副業募集に係る注意喚起の記事を掲載



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②	実施状況
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】 34,35	●不当な取引行為に係る調査・指導 ・ 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6件の調査・指導を実施（条例等に基づく調査・指導は2件、条例等によらない注意喚起は4件）
	●関係機関との連携 ・ 北海道が主催する「消費者被害防止対策連絡会議」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 ・ 本市や北海道が指導を行った事業者の動向を注視し、速やかな対応につなげた。
重点施策③	実施状況
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	●事業者からの問い合わせ対応 ・ 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い合わせに対して、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（26件） ・ うち4件については、札幌市消費生活条例施行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
	●通信事業者等に対する情報提供 ・ 通信事業者等4社に対し、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

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④	実施状況
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	●スマホ型カードの配布 ・小学校、特別支援学校に対し、スマートフォン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 
	●街頭ビジョンを活用した周知・啓発 ・様々な街頭ビジョンを活用し、消費者トラブルの注意喚起や消費者センターを周知する啓発動画を放映 【放映を行った街頭ビジョン】 ・チカホ（北大通・北3条） ・大通証明サービスセンター ・区役所ディスプレイ ・西野学園のビジョン   定期購入トラブルにご用心

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④	実施状況
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	●WEB広告の配信 ・令和7年10～11月及び令和8年3月に「SNSをきっかけとしたトラブル」、「訪問購入に関するトラブル」に係る啓発動画を活用し、YouTube、Instagram及びTVerのWEB広告を配信して啓発を実施。 
	●テレビCMの放映 ・令和8年3月、TVhにて、令和5年度に作成した「ロードサービスに関するトラブル」についての啓発動画をCMとして放映。また、同局にて番組内パブリシティを実施。 
	●地下鉄広告の実施 ・令和8年3月に「副業に関するトラブル」の注意喚起、札幌市消費者センター及び消費者ホットライン「188」の周知を目的として、札幌市営地下鉄の車内広告を実施。 

施策の柱1 誰もが安全で安心できる消費生活の実現			
行動目標と達成状況			
目標	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)	71回 (達成率：284%) 【令和7年度：32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)	29回 (達成率：83%) 【令和7年度：8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)	69件 (達成率：115%) 【令和7年度：15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。			
●市公式X及びInstagramにて、消費者庁や国民生活センターの注意情報やみまもり通信等を投稿。			
【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①	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】 64,66,140	●団体サポーター等との連携 ・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：48）。 【活動例】 ・日本生命札幌支社に対して、営業活動等の際に「みまもり通信」の配布を依頼。 ・株式会社HYKと連携し、同社が主催するU-12サッカー大会にて、「子どものオンラインゲームへの課金」に関するトラブルの啓発を実施。 ・さっぽろCSRインフォメーションを通じ、市内企業と協力し、札幌市消費者センターをPRするポスターを掲示した。
	●見守る立場の方からの相談対応 ・各区地域包括支援センター等の高齢者等を見守る立場の方からの相談については、別途対応し、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 ・各区地域包括支援センターと情報交換会を実施（清田区を除く9区）。 ●街頭啓発 ・消費者月間である5月に地下歩行空間北3条交差点広場にて、北海道、北海道立消費生活センター、北海道警察などと共催で街頭啓発イベントを開催

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②	実施状況
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】 38,64,65,115	●みまもり通信の配信 ・みまもり通信を各団体・個人サポーターに毎月配信し、職場における掲示や研修、地域における啓発等への活用を依頼 ・被害拡大の恐れが高い事案については臨時号を発行し、配信を行っている。 ・消費生活推進員や消費生活サポーターの協力により、町内会での回覧やマンションでの掲示を実施
	●個人サポーター養成講座の実施 ・個人サポーターに対し、地域における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者数】490人
	●訪問販売お断りステッカーの配布 ・各種講座や地域包括支援センターとの意見交換会、みまもり通信配信時などに訪問販売お断りステッカーを紹介。地域への配布について協力を依頼している。 ・令和7年度から各区役所にも配架
	
	●ミニ講座の実施 ・悪質商法のターゲットにされやすい高齢者や障がい者を対象にした「ミニ講座」を実施
	●地域活動団体向け研修の実施 ・地域で見守り活動を行う団体や企業向けに研修を実施 ・よくある消費者トラブルや見守り活動のポイント等を紹介する研修用動画を作成し、オンデマンド配信を実施。

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③	実施状況
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	●資格試験の周知 ・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」について、市公式ホームページ及びXで周知を行った。
	●消費生活相談員に対する研修の実施 ・市消費者センターで勤務する消費生活相談員を（独）国民生活センター等が開催する研修へ参加させるとともに、研修受講相談員を講師とした内部研修を実施し、他の相談員への情報共有を行った。
	●消費生活相談弁護士派遣事業 ・消費生活相談における、法解釈が不明な事案について、弁護士の専門的知見から助言・指導を得て、その後の相談対応に活用している：24回（毎月2回実施）
重点施策④	実施状況
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	●相談方法の充実 ・市消費者センターにおいては、電話のほか、来所・インターネット ・Zoomを活用したリモートにより、消費者からの相談に対応 【利用実績】 ・インターネット消費生活相談：475件 ・手話相談システム：2件 ・リモート相談：14件

施策の柱2 誰一人取り残さない消費者被害の救済

行動目標と達成状況

目標	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)	59回 (達成率：84%) 【令和7年度：21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)	25回 (達成率：125%) 【令和7年度：19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7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）。 ●U-12サッカー大会におけるオンラインゲームの課金に係るトラブルの啓発（株式会社HYK）。 ●さっぽろCSRインフォメーションを通じ、市内企業と協力し、札幌市消費者センターをPRするポスターを掲示（17社）	
【行動目標⑥】 ●消費生活相談員（各研修1～2名）が、（独）国民生活センターや日本消費者協会が実施する研修を年間12テーマ受講し、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。 【令和7年度の実績】 研修受講：12回、内部研修：12回	

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

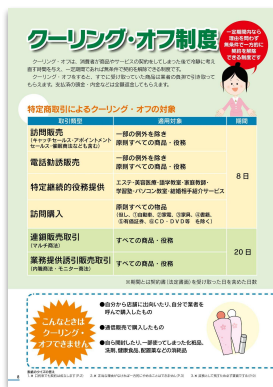
重点施策①	実施状況
消費者被害防止や持続可能な消費の実践など幅広い分野の講座や啓発を実施するとともに、オンライン等を活用した学びの機会の充実を図ります。 【事業番号】110	●様々なテーマの講座の実施 ・消費生活講座や講師派遣講座において、消費者被害防止に係る講座のほか、金融やフェアトレード、エシカル消費などをテーマとした講座も実施
	●子どもの製品事故防止に係る出張講座の実施 ・各区の子育て支援センターや児童会館を利用している親子向けに、子どもが被害に遭いやすい製品事故の未然防止のため、出張形式の講座を実施
	●ミニ講座の実施 ・主に高齢者や障がいのある方を対象に、最新の消費者被害の事例や対処方法について、紙芝居、寸劇、替え歌などを用いて分かりやすく紹介するミニ講座を実施
	●オンラインによる講座の実施 ・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ド形式による講座を実施 ・ミニ講座においても、依頼者の希望に応じてオンラインによる実施にも対応
重点施策②	実施状況
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】117	●職域における消費者教育 ・日本郵便株式会社の新入社員向け研修に講師を派遣し、「消費者トラブルへの対応」について、当事者かつ企業人としての対応の視点を盛り込んだ内容で講座を実施した。
	●事業活動を通じた啓発活動 ・日本生命札幌支社と連携し、営業活動等の際に「みまもり通信」を配布。 ・株式会社HYKと連携し、同社が主催するU-12サッカー大会にて、「子どものオンラインゲームへの課金」に関するトラブルの啓発を実施。 ・さっぽろCSRインフォメーションを通じ、市内企業と協力し、札幌市消費者センターをPRするポスターを掲示（17社）
重点施策③	実施状況
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】126	●WEB媒体による情報発信 ・市公式ホームページへの情報掲載、市公式YouTubeチャンネルに啓発動画を投稿
	●SNSを活用した情報発信 ・市公式X及びInstagramにおいて、若年層に多い「副業」「美容医療」等の消費者トラブルについて注意喚起を実施
	●専門学校との連携 ・令和6年度に市内の専門学校と連携して制作した、若年層に多い消費者トラブルの注意喚起及び相談先としての消費者ホットライン「188」の周知を行う動画をチカホのビジョン（北大通・北3条）や区役所戸籍モニターなどで放映を実施

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④	実施状況
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】 111,113	●各種教育機関における講師派遣講座の実施 ・北海道教育大学札幌校における消費者教育講座を実施 ・大学、専門学校、高校向けにキャッシュレス決済や金融リテラシー等をテーマにした講師派遣講座を実施（6校・計13コマ、延べ1,145人受講） ・市内の各小中学校や特別支援学校からの依頼により、学校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（18校・計54コマ、延べ1,014人受講）
	●副教材の作成 ・北海道小学校家庭科教育連盟と協力し、小学生向けの副教材を作成。市内の全小学校へ配布 (公財)消費者教育支援センター主催 「消費者教育教材資料表彰2021」 優秀賞受賞
	・日本消費生活アドバイザー等監修のもと、中学生向けの副教材を作成。市内の全中学校へ配布
	・消費者庁作成の副教材「社会への扉」を希望する市内高校へ配布
	・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」などの啓発冊子を市内大学、専門学校へ配布

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⑤	実施状況
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】65,115	●ミニ講座の実施 - 最新の消費者被害の事例や対処方法について、紙芝居、寸劇、替え歌などを用いて分かりやすく紹介するミニ講座を実施（51回、受講者1,164人） ●啓発冊子の配布 - 契約に関する基礎的な法的知識やよくある消費者トラブル事例をまとめたパンフレットを各種講座の受講者等に配布



行動目標と達成状況

目標	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)	6回 (達成率：60%) 【令和7年度：1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)	24回 (達成率：60%) 【令和7年度：8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)	67回 (達成率：84%) 【令和7年度：24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】	
●日本郵便株式会社の新入社員向け研修に講師を派遣し、「消費者トラブルへの対応」について講座を実施した。	
【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ド式での講座の実施に対応している。	○
【行動目標⑨】	
●小・中学校及び特別支援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（21回）と、高校への講師派遣講座（3回）を実施。	