

第3次消費者基本計画 重点項目の実施状況について 【令和2年度上半期】

【各重点項目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）

重点項目 1 安全で安心できる消費生活に向けた取引行為の更なる適正化

| 【重点施策】 | 【実施状況】 |
|---|---|
| <p>● 消費生活条例や不当な取引行為に関する基準を事業者に周知徹底し、違反事業者への対応を強化します。 【事業番号36】</p> | <p>◎ 口頭指導13件（解約料についての説明不足、与信契約に係る加盟店管理の徹底等） 平成31年3月に不当な取引行為に関する基準の逐条解説を整備し、札幌市公式HP等にて公開中。</p> |
| <p>● ホームページやSNSなどを活用し、消費者に対して悪質事業者やその手口に関する情報を提供します。 【事業番号41、116、140】</p> | <p>◎ 札幌市消費者センター及び札幌市公式HP、ツイッター等の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している。 【取組事例】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスに便乗した悪質商法に関する注意喚起。 ・札幌市を騙るアポ電に関する注意喚起。 |
| <p>【主な施策】</p> | <p>【実施状況】</p> |
| <p>● 条例に基づき、不当な取引行為を行っている事業者に対して、実態を調査し、改善するよう指導します。 【事業番号34】</p> | <p>◎ 不当な取引行為に関する基準の逐条解説を用いて、道庁、適格消費者団体と連携しながら、相談事例やあっせん事例の解析及び実態の聴取を行っている。</p> |
| <p>● 消費者ホットライン「188」の認知度向上のための取組を推進します。 【事業番号53】</p> | <p>◎ 消費者センター及び消費者ホットラインを周知するため、センター利用案内パンフレットを他部局を通じて、協力企業に配布を行った。</p> |
| | <p>◎ 9月に、市内の全小学校、中学校特別学級、特別支援学校に、消費者センター消費生活相談室や消費者ホットラインを周知するためのスマホ型カードを、学校を通じて生徒配布した。</p> |
| | <p>◎ 消費者ホットラインを含む、各種相談窓口の連絡先をまとめた一覧シートを更新のうえ作成した。下半期送付予定。</p> |
| | <p>◎ 幅広い層の消費者に、消費者センターや消費者ホットライン188を知って頂くために様々な啓発品を作成しており、啓発活動の際など、機会のあるごとに配布を行っている。</p> |



ツイッター



センターパンフレット



スマホ型カード



消費者のための相談窓口



クリアファイル、エコバッグ、ボールペン

| | | |
|---|---|---|
| <p>● 子どもが被害に遭いやすい製品事故について、消費者に情報提供を行います。 【事業番号14、27】</p> | <p>◎ 子どもの事故防止週間（7月20日～26日）において、消費者センターHPやツイッター等のSNSを活用し、子どもの事故に関する情報提供を行ったほか、消費者庁が作成した関連ポスターを各区に配架依頼した。</p> |  <p>ポスター</p> |
| <p>● 消費者が食品に関する正確な情報を入手できるよう、表示や広告の適正化について、事業者に対して指導などを行います。 【事業番号25】</p> | <p>◎ 保育所・幼稚園等子育て関係関係事業者の製品事故等への意識の向上を図り、消費者教育の担い手として育成するため、子育て事業者向け講座を実施する予定（令和3年3月頃）。 ※例年実施していた各子育てサロンや児童会館等の親子の集まる場における子どもの事故防止に関する出張講座は、新型コロナウイルスの関係で中止。</p> |  <p>子育て関係事業者向け講座</p> |
| | <p>◎ 口頭指導3件（業務用生鮮食品の名称誤り、産地表示漏れ等）</p> | |

| 行動目標 | | | |
|--|-----------------|--------------------|--|
| 【目標名】 | 計画策定時 | 目標値 | 達成状況 |
| 1 消費生活条例等に定める不当な取引行為の基準等について、逐条解説を整備し、公開する。 | — | 平成30年度までに公開する | 平成31年3月に札幌市公式HP等にて公開 |
| 2 消費生活に関する注意喚起情報の提供回数 | 重大な事案については、随時実施 | 随時実施に加え、毎月定期的に実施する | 重大な事案については、プレスリリース等にて随時実施しているほか、関係機関へのメール配信や、国民生活センター等からの注意喚起情報について、消費者センターHPやツイッター等のSNSにて定期的に配信 |
| 行動目標達成に向けた実施状況の検証・評価 | | | |
| 【検証】 | | | 【評価】 |
| <p>行動目標1について、平成31年3月に逐条解説を整備している。事業者への不当な取引行為の基準等の周知徹底に向け、現在札幌市公式HPにて公開している。今後は業界団体との会議の際などに、当該団体に多く寄せられている相談事例について、逐条解説等を用いて不当な取引行為に該当する部分を指導を行い、再発防止に努めていきたい。</p> <p>行動目標2について、情報ソースがこれまでWebサイトだったものから次第にSNSに移り変わり始めている現代において、当課ツイッターでの情報発信がさらに重要なものになると考えている。アカウントのフォロワー拡大・知名度向上のため、コンテンツの更なる練磨を目指したい。</p> <p>今後、新型コロナウイルス感染症拡大を受け、映像やWebコンテンツなど、新しい生活様式に対応した注意喚起情報の提供を行っていく予定。</p> <p>また下半期には、これまで当課で管理していたHPが2つあったものを1つに統合し、より市民に親しみやすいインターフェースに改良していく予定。</p> | | | ○ |

重点項目2 高齢者等における消費者被害の未然防止の推進

| 【重点施策】 | 【実施状況】 |
|--|---|
| <p>● 地域での見守りの必要性について周知するとともに、消費生活サポーターとして登録した市民や企業と連携して、見守り活動の充実を図ります。 【事業番号67、79、137】</p> | <p>◎ 「みまもり通信」を毎月各団体・個人サポーターへ配信し、職場での掲示や研修、地域での啓発等に活用していただいている。また、団体サポーターとは個別に啓発活動において連携しているほか、個人サポーターについては、地域での見守り活動の参考となるように、フォローアップ研修を実施した（団体サポーター累計登録数：12、個人サポーター累計登録数累計：116人）。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="691 432 1070 674">  <p style="text-align: center;">サポーター養成講</p> </div> <div data-bbox="1275 432 1453 658">  <p style="text-align: center;">みまもり通信</p> </div> </div> <p>◎ 例年、公益社団法人札幌聴覚障害者協会及び公益社団法人札幌消費者協会と、聴覚に障がいのある方が消費生活において抱えている問題等について意見交換を行う消費生活相談懇談会を開催しているが、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で中止。</p> |
| <p>● 大学や専門学校、企業等において、若年者に多い消費者被害の未然防止のための、講座や啓発の充実を図ります。 【事業番号108】</p> | <p>◎ 「マルチ商法」や「賃貸物件の修繕費」を題材にした若年層向け啓発冊子を作成し、機会あるごとに大学や専門学校に配布している。</p> <div style="display: flex; justify-content: center; gap: 20px;"> <div data-bbox="863 972 1023 1189">  <p style="text-align: center;">賃貸編</p> </div> <div data-bbox="1075 972 1235 1189">  <p style="text-align: center;">マルチ商法編</p> </div> </div> <p>◎ 大学や専門学校向けに講師派遣講座を行っており、令和2年度上半期は、北海道歯科衛生士専門学校にて実施している。</p> <p>◎ 下半期において、若年層を主なターゲットとし、消費者トラブルについて啓発するためのWeb広告及び映像を作成する予定。</p> |
| 【主な施策】 | 【実施状況】 |
| <p>● 福祉関係機関など的高齢者や障がい者を見守る立場の人と連携し、消費者被害の早期発見・救済及び拡大防止を図ります。 【事業番号64、65、66】</p> | <p>◎ 消費者被害防止ネットワーク事務局において、地域包括支援センターなどから寄せられる、消費者トラブルの相談を受け、高齢者等の被害の早期救済を図っているほか、地域包括支援センターをはじめとする福祉関係機関と、最新の消費者被害について情報交換会を定期的実施している。 今年度は、障がい者相談支援事業所や障がい者団体など、これまで比較的希薄だった障がい者関係の福祉機関等とも継続的な連携が行えるよう働きかけを行った。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>● 高齢者や障がい者をはじめ、見守る立場の人に対して、各種媒体や講座を通じ、消費者被害の未然防止に必要な情報の提供を行います。 【事業番号39】</p> | <p>◎ 「みまもり通信」（月1回発行）及びネットワーク事業を通じて受付した相談事例の一部を電子メールで送信している（送信先は、地域包括支援センター、相談支援事業所等の高齢及び障がい福祉機関など）。 印刷した「みまもり通信」についても、消費生活推進員や消費生活サポーターに協力いただき、町内会やまちづくりセンターなどに回覧や掲示をしてもらっている。</p> <p>◎ 高齢者等を対象に、消費生活推進員による消費者トラブルにあわないためのミニ講座（出前）を実施しているほか、地域で見守り活動をしている団体向けに、見守り活動の参考となる研修を実施している。</p> |
|---|--|

行動目標

| 【目標名】 | 計画策定時 | 目標値 | 達成状況 |
|------------------------|-------|--------------------------|----------------------------------|
| 3 消費生活サポーターの個人登録者数 | — | 300人 （令和4年度末時点） | 116人 （達成率38.7%） 【昨年度：103人】 |
| 4 大学生または新社会人向けの啓発事業の回数 | 10回 | 60回 （平成30年度～令和4年度の累計） | 56回 （達成率93.3%） 【今年度：1回】 |

行動目標達成に向けた実施状況の検証・評価

| 【検証】 | 【評価】 |
|--|------|
| <p>行動目標3について、伸び率が鈍化している消費生活サポーターの個人登録者数だが、活動内容の重複が大きい民生委員に対し、全10区の代議員会に直接足を運んで制度の説明を行ってきたところ。既に非常に大きな反響が見られ、下半期には大きく登録者数が伸びる見込み。今後は、悪質事業者が地域で出没しているとの情報が入った場合に、事業者指導と並行してサポーターへの周知を行うことにより地域への注意喚起を行うとともに、被害の拡大防止を図っていく。</p> <p>行動目標4について、進学や就職時期となる年度の移り変わり時期に集中して多くの事業を行っている若年層向け啓発事業だが、年度開始当初、新型コロナウイルス感染症の流行に見舞われ、予定していた啓発事業が全て中止となった。それを踏まえ、下半期には新しい生活様式に対応するべく、映像やWebコンテンツを用いた啓発を実施していく予定。</p> | ○ |

重点項目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】 |
|--|---|
| <p>● 消費者センターを消費者教育の拠点として、「消費者教育の体系イメージマップ」に基づき、消費者教育をバランスよく学べるよう、講座等の企画を行います。 【事業番号106】</p> | <p>◎ 各種講座や啓発において、消費者教育イメージマップ（資料1-3及び1-4参照）に基づき、それぞれの年代や、それに対応する項目が充実されるように、企画・実施している。</p> |
| <p>● 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ます。 【事業番号107、111】</p> | <p>◎ 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。</p> <p>◎ 4月に、消費者庁が作成した高校生向け教材「社会への扉」を市立高校へ送付した他、9月には、札幌市が作成した教材「クロサギ～若者の消費生活トラブル回避のための～自己防衛ハンドブック」等を市内の各高校へ送付した。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>社会への扉</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>クロサギ</p> </div> </div> <p>◎ 大学向けの教材について、各大学からのアンケート結果等に基づき、「マルチ商法」や「賃貸物件の修繕費」を題材に作成した若年層向け啓発冊子を、機会のあるごとに配布しており、定期的に市内の各大学に送付する予定。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>賃貸編</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>マルチ商法編</p> </div> </div> |
| | <p>◎ 小学校向けの教材について、令和2年3月に北海道小学校家庭科教育連盟の協力のもと、家庭科の授業で副教材で使用することを想定した教材冊子「しろくまと知ろう！くらしと買い物」を作成。今年度9月下旬以降に市内小学校に送付している。</p> <div style="text-align: center;">  <p>しろくまと知ろう！ くらしと買い物</p> </div> <p>中学生向け教材について、映像を用いた教材の作成にとりかかっており、下半期完成予定。来年度、市内中学校に配布する予定。</p> |
| 【主な施策】 | 【実施状況】 |
| <p>● 学習指導要領に基づき、小・中学校及び高等学校の授業において、身近な消費生活問題及び社会課題の解決や公正な社会の形成等について取り上げ、消費者教育に関する学習を推進します。 【事業番号115】</p> | <p>◎ 小中学校において、社会科や家庭科、技術・家庭科（家庭分野）、総合的な学習の時間や道徳教育等で、身近な消費生活、消費者の権利や責任、消費生活・環境についての課題等に関する学習を実践。</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>● 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39、64、80】</p> | <p>◎ 消費者被害防止ネットワーク事業において、高齢者や障がい者に対する悪質商法などをテーマにしたミニ講座を実施しているほか、契約や悪質商法に関する啓発冊子を機会のあるごとに配布している。</p> |  <p>消費者トラブルに備えよう！</p> |
| <p>● 地産地消やフェアトレードなど、持続可能な消費の実践に向けた講座や啓発を実施します。 【事業番号82】</p> | <p>◎ フェアトレードやエシカル消費をテーマにした消費生活講座や講師派遣講座を実施している。</p> | |
| <p>● 様々な行政機関や企業、団体が独自で実施している消費者教育の取組に関する情報を集約し、市民にPRするなどして取組の支援をするとともに、消費者教育の重要性について啓発し、新たな取組の発掘を行います。 【事業番号110】</p> | <p>◎ 市の後援名義事業などに対して、さっぽろ暮らしまなBOOKへの掲載を呼び掛けるなど、機会のあるごとに、市以外の消費者教育の情報の収集・公開に努めている。また、まなBOOKに掲載された取組については、ツイッター等のSNSにて広く情報発信している。</p> |  <p>さっぽろ暮らしまなBOOK</p> |

行動目標

| 【目標名】 | 計画策定時 | 目標値 | 達成状況 |
|---|--------------|------------------------------|---|
| 5 学校教育等で使用できる消費者教育教材の提供 | 高等学校向け教材のみ提供 | 小・中学校、高等学校及び大学それぞれで活用できる教材配布 | 小学校、高等学校及び大学向け教材作成・配布 今年度下半期、中学校向け教材完成予定 |
| 6 消費者教育の体系イメージマップにおける講座等を実施している割合（消費者センター実施分） | 87% | 100% (平成30年度～令和4年度の5年間累計) | 94.3% 【昨年度：94.3%】 |

行動目標達成に向けた実施状況の検証・評価

| 【検証】 | 【評価】 |
|--|------|
| <p>行動目標5について、これまで市内の学校に配布していた高校生向け、大学生向け教材に加え、昨年度新たな学習指導要領の移項に基づいて作成した、小学生向け教材を市内小学校に対し配布を行った。中学生向け教材についても現在作成中であり、新型コロナウイルス感染症拡大を踏まえ、自宅学習でも使いやすい映像教材とする予定。これらの教材は、北海道と連携し、他の市町村にも活用してもらえよう働きかけを行っていく。</p> <p>行動目標6について、令和2年度上半期時点で累計94.3%の項目を網羅することができている。これまで、幼児期に対する消費者教育は事故防止に関する取組を重点的に行っており、それ以外の項目が手薄であった。そのため、今年度は幼児期に対する新たな取り組みを行う予定であったが、新型コロナウイルス感染症拡大による事業縮小の影響を受け、中止することとなった。次年度以降、今年度中止することとなった取組を引き継ぎ、より消費者教育を充実させることで、マップの網羅を目指し、自立した消費者の育成に努めていくこととしたい。</p> | ○ |

重点項目 4 消費者行政の更なる推進に向けた連携の強化とネットワーク化の拡充

| 【重点施策】 | 【実施状況】 |
|---|---|
| <p>● 消費者団体との情報交換会の開催のほか、各種団体や他の行政機関との情報共有を図ります。 【事業番号15、37、56、79】</p> | <p>◎ ・悪質事業者の差し止め請求訴訟などを行っている適格消費者団体と、情報共有にかかる覚書を締結しており、必要な情報を提供することにより、消費者被害の防止、救済を図っている。 ・例年、札幌市内に消費者相談窓口がある事業者に集まっていたが、消費者センターや事業者団体での相談受付状況などについて情報交換を行っているが、今年度は新型コロナウイルス感染症の関係で開催中止（消費者相談窓口懇談会）。 ・例年、公益社団法人札幌聴覚障害者協会及び公益社団法人札幌消費者協会と、聴覚に障がいのある方が消費生活において抱えている問題等について意見交換を行う消費生活相談懇談会を開催しているが、今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で中止。【再掲】 ・例年、製品事故について、消費者へ適切に情報提供するため、行政団体・消費者団体などと情報共有しているが、今年度は新型コロナウイルス感染症の関係で書面開催とした（札幌市消費者危害情報連絡会）。</p> |
| <p>● 消費生活サポーター団体等の自主的に消費者教育や啓発に取り組む事業者等と連携して、啓発活動等を推進します。 【事業番号137】</p> | <p>◎ 「みまもり通信」を毎月各団体・個人サポーターへ配信し、職場での掲示や研修、地域での啓発等に活用していただいている。また、団体サポーターとは個別に啓発活動において連携しているほか、個人サポーターについては、地域での見守り活動の参考となるように、フォローアップ研修を実施した（団体サポーター累計登録数：12、個人サポーター累計登録数累計：116人）。【再掲】</p> <p>■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しており、営業活動などの際に、配布してもらっている。</p> |
| 【主な施策】 | 【実施状況】 |
| <p>● 消費生活に関わりのある事業者団体などが開催する会議に出席し、意見交換や情報共有を行い、消費者施策の充実、改善を図ります。 【事業番号136】</p> | <p>◎ ・北海道電気通信消費者支援連絡会【北海道総合通信局主催】 今年度は新型コロナウイルス感染症の影響で書面開催 ・北海道地区新聞公正取引協議会道央支部協議会「勉強会」【同協議会主催】 新型コロナウイルス感染症の影響で今年度は資料提供のみ ・せいほ意見交換会【（一社）生命保険協会札幌協会主催】 下半期開催予定。</p> |
| <p>● 北海道立消費生活センターとの情報交換会や、共催による啓発事業等を実施します。 【事業番号139】</p> | <p>◎ ・毎年4月頃、北海道、北海道立消費生活センター、札幌消費者協会との4者による情報交換会を行い、互いに予定している啓発の取組などについて情報共有を行っているが、新型コロナウイルス感染症の関係で中止。 ・5月には、北海道立消費生活センターと共催して、地下歩行空間で「悪質商法・特殊詐欺被害防止キャンペーン」と題して街頭啓発を行う予定だったが、新型コロナウイルス感染症の関係で中止。 ・8月に、北海道が主催した、消費者被害防止対策連絡会議に参加し、北海道、道警、経済産業局等と、最新の消費生活相談の状況等について情報交換を行った。</p> <div data-bbox="1214 1393 1465 1576" data-label="Image"> </div> <div data-bbox="1214 1610 1465 1794" data-label="Image"> </div> <p>街頭啓発の様子(昨年度)</p> |

| 行動目標 | | | |
|---|-------|------------------|--|
| 【目標名】 | 計画策定時 | 目標値 | 達成状況 |
| 7 消費者センターと連携して啓発活動を行う消費生活サポーターの団体登録数 | 3 | 20 (令和4年度末時点) | 12 (達成率60%) 【昨年度：12】 |
| 8 相談窓口を設けている事業者団体との情報交換会（消費者相談窓口懇談会）の開催 | 隔年開催 | 毎年開催 | 今年度は新型コロナウイルス感染症の関係で中止となったが、来年度以降は毎年開催予定 |
| 行動目標達成に向けた実施状況の検証・評価 | | | |
| 【検証】 | | | 【評価】 |
| <p>行動目標7については、今年度上半期新たに登録いただいた団体は0という結果になった。新型コロナウイルス感染症拡大により、登録数を増やすための取り組みが行えていなかったことによるものと考えている。制度や団体サポーターの役割等についても見直しの余地があると考えられるため、登録数の増加に向け、積極的な制度の周知に併せ、制度自体の練磨も行っていくこととした。</p> <p>行動目標8については、今年度は新型コロナウイルス感染症の関係で中止となってしまったが、来年度以降は引き続き消費者相談窓口懇談会を毎年開催する予定。</p> | | | △ |