

第3次消費者基本計画 重点項目の実施状況について 【令和元年度】

【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へ周知徹底し、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59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。事業者への周知に向けては、電気通信消費者支援連絡会など、事業者との会議等で随時案内を行っている。</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。</p> <div data-bbox="1203 488 1453 667" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="1270 678 1385 707">ツイッター</p>
【主な施策】	【実施状況】
<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>◎ 不当請求事業者の認定・公表なし。</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>◎ 令和元年5月に、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各区役所に配架依頼した他、他部局を通じて、ローソン1店舗と北洋銀行2店舗にも配架を行った。また8月には、社協・地域包括・介護予防センター等にも配布を行い、10月には市内の中・高・大学及び病院にも配布した（約400か所、約122,000部配布）。</p> <div data-bbox="1217 972 1458 1144" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="1222 1155 1453 1184">センターパンフレット</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た。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 令和元年8月相談窓口一覧シート作成 ・ 令和元年9月スマホ型カード作成 ・ 令和2年1月クリアファイル作成 ・ 令和2年2月ボールペン作成 ・ 令和2年3月エコバッグ作成 <p>一部関係機関に送付しており、今後も啓発活動の場で活用していく予定。</p>	<div data-bbox="1198 1272 1533 1509" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="1198 1525 1509 1588">クリアファイル、エコバッグ、ボールペン</p>
<p>◎ 令和2年1月に、札幌市地下鉄掲示板において、札幌市消費者センター消費生活相談室や消費者ホットライン周知用のポスターを掲示した。</p>	<div data-bbox="1299 1610 1485 1854" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="1043 1827 1278 1856">センターPRポスター</p>
<p>◎ 令和元年8月に、広報部のツイッターにて、消費者センターや消費者ホットラインについての広報動画を掲載した。</p>	<div data-bbox="1203 1877 1458 2056" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="1182 2074 1490 2103">消費者ホットラインPR動画</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】

◎ 子どもの事故防止週間（7月22日～28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。



ポスター

◎ 令和元年10月以降、各子育てサロンや児童会館等の親子の集まる場において、子どもの事故防止に関する出張講座を実施した。



出張講座の様子

◎ 令和2年1月札幌市営地下鉄車内及びデジタルサイネージ「スノービジョン」にて子どもの製品事故の注意喚起にかかる広告を掲出。



スノービジョン



地下鉄広告

● 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】

◎ 9件（生鮮食品の産地表示誤り、加工食品の原材料表示誤り等）




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、札幌市公式HP等での公開済みである。</p> <p>また、令和元年度より、電気通信消費者支援連絡会をはじめ、事業者との会議等で随時逐条解説の案内を行っており、不当な取引行為の基準の周知・理解を促進している。</p> <p>行動目標2について、従来は消費者センターHPでの周知等が情報発信の主なツールであったが、平成30年度よりツイッターなどのSNSを開設したことで、瞬時に多くの市民が情報を入手できるようになった。</p> <p>今後とも、市民に対する情報提供についての工夫を図る。</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。</p> <p>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：13、個人サポーター累計登録数累計：103人）。</p> <p>■活動例（団体サポーター）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5月30日に、北海道立消費生活センターと共催した地下歩行空間での街頭啓発において、(株)ダスキンクリーン・ケア営業本部北海道地域本部が作成した啓発物を展示。 ・6月22日に、札幌市老人クラブ連合会と、「消費生活・見守りサポーター養成講座」を共同で開催。 ・9月30日に、札幌保健医療大学にて、SMBCコンシューマーファイナンス株式会社札幌お客様サービスプラザと共同でクレジットカードや契約に関する講座を実施。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="726 1205 1045 1417">  </div> <div data-bbox="1193 1182 1380 1417">  </div> </div> <p style="text-align: center;">札幌保健医療大学での共同講座の みまもり通信</p> <p>◎ 令和2年1月に、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た。</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>◎ 大学や専門学校向けに講師派遣講座を行っているほか、平成30年4月～5月の間、北海道教育大学札幌校、札幌市立大学桑園キャンパスにおいて、大学生がトラブルに遭いやすい事例についての注意喚起や消費生活相談窓口の案内に係るパネルの展示を行った。</p> <p>また、本市新採用職員前期研修においてもパネル展示を行った。</p> <div style="text-align: right;">  </div> <p style="text-align: right;">パネル</p> <p>◎ 大学や専門学校向けに講師派遣講座を行っており、令和元年度は、北海商科大学や札幌保健医療大学（SMBCコンシューマーファイナンス株式会社札幌お客様サービスプラザと共同）等にて実施している。</p>

【主な施策】		【実施状況】	
● 福祉関係機関などの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】	◎ 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。		
● 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】	◎ 「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）。 「みまもり通信」については、南区の民生委員児童委員協議会にも紙ベースで配送し、民生委員の訪問活動の際に注意喚起のチラシとして活用してもらっている。		
	◎ 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。		
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）	103人 （達成率34.3%） 【平成30年度：86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）	55回 （達成率91.7%） 【平成30年度：18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、消費生活サポーターの個人登録者数は令和元年度末時点で累計103名が登録されたが、30年度末時点の86名から17名のみの増加と、伸び率が鈍化している。</p> <p>状況の改善のため、周知方法の見直しと、サポーターに対する支援策など、制度の見直しが必要なものと考えられる。</p> <p>なお、今年度からサポーター養成講座を出張して行うことができるようになったため、積極的に周知していくこととしたい。</p> <p>行動目標4について、30年度に配布した「大学生のための消費生活入門」に対するアンケート結果を踏まえ、新たに啓発冊子を作製した。これまでのパネル展示や講師派遣講座と併せて活用することで、より効果的に啓発活動を行いたいと考える。</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>◎ 令和元年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、7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」を題材にした若年層向け啓発冊子を作成し、令和2年2月に市内の各大学に送付した。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <p>若年層向け啓発冊</p> <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「しろくまと知らう！くらしと買い物」を作成。今後市内の小中学校に配布する予定。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  </div> <div style="text-align: center;">  </div> </div> <p>くらしと買い物</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している。</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	小学校向け教材作成 高等学校及び大学向け教材作成・配布
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)	達成率94.3% 【昨年度：91.4%】

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、大学生向けについては、大学からのアンケート結果に基づき、よりコンパクトで学生が手に取りやすいフォーマットでの啓発資料を作成し、市内の大学に配布を行った。 小学校向けの教材については、新たな学習指導要領の移行に基づき作成し、今後市内小学校に配布する予定。 中学校向けの教材についてはも、新たな学習指導要領の移行を踏まえ、今年度作成する予定。 行動目標6について、令和元年度末時点で累計94.3%の項目を網羅することができたが、特に幼児期に対する消費者教育については、事故防止等に関する取組は充実しているものの、それ以外の項目については手薄であるため、今後の取組を検討する必要がある。</p>	<p>○</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>◎ ・適格消費者団体と、最新の消費生活相談の状況等について適宜意見交換を実施している。 ・令和2年1月に、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いただき、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た。 ・令和2年1月に、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た。【再掲】</p> <p>■その他の情報交換会 ・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：7月開催】 ・札幌市消費者危害情報連絡会【札幌市主催：令和元年度開催中止※】 ※連絡会の構成員の日程調整がつかなかったことによる。会議開催の代替として、収集した危害情報についての構成員との情報共有を実施した。</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：13、個人サポーター累計登録数累計：103人）。【再掲】</p> <p>■活動例（団体サポーター） ・5月30日に北海道立消費生活センターと共催した地下歩行空間での街頭啓発において、㈱ダスキングリーン・ケア営業本部北海道地域本部が作成した啓発物を展示。 ・6月22日に、札幌市老人クラブ連合会と、「消費生活・見守りサポーター養成講座」を共同で開催。 ・札幌保健医療大学にて、SMBCコンシューマーファイナンス株式会社札幌お客様サービスプラザと共同でクレジットカードや契約に関する講座を実施。</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：令和元年7月開催】【再掲】 ・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：令和元年9月開催】 ・せいほ意見交換会【（一社）生命保険協会札幌協会主催：令和元年11月開催】</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】

- ◎ ・令和元年4月に、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図った。
・令和元年5月に、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った。
・令和元年6月に、北海道・国民生活センターと共催で、相談員向け研修を実施した。
・令和元年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。
・令和2年2月に、北海道消費者被害防止ネットワーク定例会議に参加し、北海道、道警等と高齢者等の消費者被害について情報共有を行った。



街頭啓発の様子

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：9】
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	昨年度に引き続き開催

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、累計団体登録数が13（達成率65%）という結果になった。 今後も、企業・団体へのサポーター制度の周知と、登録の呼びかけを継続して行っていく必要がある。 また、引き続き、各サポーターの自主的な啓発活動をサポートするとともに、市と連携した具体的な取組も広げていきたいと考える。 行動目標8については、昨年度に引き続き、消費者相談窓口懇談会を開催した。</p>	○