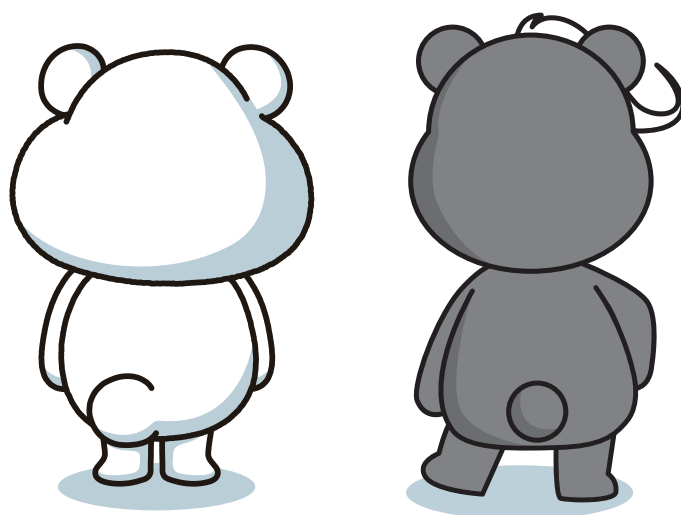


# 第4次 札幌市消費者基本計画

2023年度～2027年度



SAPP  
RO



# 第4次札幌市消費者基本計画

2023年度～2027年度

令和5年(2023年)3月発行

札幌市市民文化局市民生活部消費生活課

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目

電話：011-211-2245 FAX：011-218-5153

市政等資料番号：01-D03-22-2480

## 札幌市消費者教育イメージキャラクター

本市では、平成 25 年 3 月に策定した「第 2 次札幌市消費者基本計画」において、「自ら考え、判断することのできる消費者を育てるための消費者教育」という基本理念を掲げた。この理念の実現にあたり、消費者自らが消費生活に関する様々なことを「知ろう」とする社会の構築と消費者教育のシンボルとして、「しろくま（知ろう）くま」を平成 27 年度に制作した。

その後、令和元年度には「しろくま」の相棒として、「くろうくま」を制作し、これまで多くの教材や啓発資材で活躍している。

### くろうくま

消費者トラブルに巻き込まれがちで「苦勞」が絶えない。だが明るい。



### しろくま

「知ろう」という気持ちを常に大事にしている。少し老け顔。



## はじめに

札幌市では、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため、平成20年度に札幌市消費生活条例の基本理念である「消費者の権利の確立と自立の支援」に則り「札幌市消費者基本計画」を策定し、社会情勢の変化や様々な課題に対応するため、5年ごとに見直しを行ってきました。このたび、第3次基本計画の計画期間が終了することから、消費者を取り巻く環境の急速な変化や新たな課題を踏まえ、令和5年度から5年間を計画期間とする「第4次札幌市消費者基本計画」を策定いたしました。

私たち消費者を取り巻く環境は、世帯の単身化や少子高齢化の更なる進展、成年年齢の引下げなど、急速に変化を続けており、特に新型コロナウイルス感染症の拡大を契機に、市民、事業者の双方に求められた「新しい生活様式」への対応によって、人々の意識、価値観が変容し、生活スタイル、ビジネススタイルともに大きく変化しています。

「巣ごもり消費」の増加を背景としたインターネット取引の拡大は、海外も含めた遠方の事業者の商品も気軽に購入することが可能となるなど、消費者・事業者の双方に大きな利便性をもたらしました。その一方で、取引形態や決済方法の多様化に伴い、複雑で即座に解決することが困難な消費者トラブルや、購入できる残り時間を表示して冷静な商品選択を妨げる広告など、巧妙で悪意のあるインターネット広告を入り口とした消費者トラブルが急増しています。また、長引くコロナ禍で、社会との繋がりが希薄化し、消費者トラブルに遭っても誰にも相談できない、誰にも気づいてもらえないケースの増加も懸念されます。

こういった課題を踏まえ、第4次基本計画では、消費者が自ら消費者被害を回避もしくは解決できるようになることを目指した消費者教育の推進はもちろんのこと、インターネットを利用しない市民や外出機会のない市民も含めたすべての市民に必要な情報や見守りの目が行き届くネットワークの構築を目指します。また、悪質性の高い事業者への迅速な調査・指導の徹底や消費生活相談の体制強化などにより、複雑かつ高度化した消費者問題の解決に向け取り組んでまいります。

これらの取組を進めるにあたっては、関係の行政機関や消費者団体、事業者団体等と密接な連携を図るとともに、消費者被害の「未然防止」、「救済」、「拡大防止」の取組を相互に連動させ、迅速かつ効果的に消費者施策を展開してまいります。

最後に、本計画の策定にあたり、多大なご尽力をいただいた札幌市消費生活審議会の各委員の皆様にご心よりお礼を申し上げますとともに、市民の皆様や関係団体の皆様から貴重なご意見を頂いたことに感謝申し上げます。

令和5年（2023年）3月

札幌市長 秋元克広



## 第1章 消費者基本計画策定の背景・位置付け

1	計画策定の背景	1
2	計画の位置付け	2
3	消費者基本計画とSDGs	3

## 第2章 消費者問題の現状と課題

1	消費者を取り巻く環境の変化	4
2	相談受付状況	9
3	消費生活についての市民の意識	12
4	国等における消費者行政の動き	14
5	第3次基本計画の検証・総括	17
6	第4次基本計画において向かうべき方向性	27

## 第3章 第4次基本計画の全体像

1	基本となる考え方	28
2	第4次基本計画の体系	29
3	第4次基本計画とSDGs	31

## 第4章 施策の展開

施策の柱1	誰もが安全で安心できる消費生活の実現	32
施策の柱2	誰一人取り残さない消費者被害の救済	37
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	40

新しい生活様式に対応するための施策	43
-------------------	----

## 第5章 計画の推進

1 計画の推進体制	45
2 計画の進行管理・評価	45
3 計画関連施策の改善及び見直し	47

## 付属資料

予定している施策の一覧	49
データ集	66
札幌市消費生活審議会委員	68
消費生活審議会審議経過	70
令和3年度第2回市民意識調査（札幌市実施）	71
パブリックコメント	72
札幌市消費生活条例	73
札幌市消費生活条例施行規則	84
札幌市不当な取引行為に該当する行為の基準を定める規則	90
札幌市消費者センター条例	95
札幌市消費者センター条例施行規則	98