

1 基本となる考え方■ ■ ■ ■ ■

消費者問題は、電子商取引の進展などにより今後も更に複雑化・多様化を続けることが見込まれます。消費者行政としては、こういった消費者を取り巻く環境の変化に合わせて、新たな視点に立った消費者施策を展開していくことが必要です。

一方で、市民には、単に保護される存在に留まらず、消費者が主体となって、自ら考え、判断し、行動していく「消費者市民社会」の形成に積極的に参画することが求められます。

また、事業者には、地域を構成する一員として、その事業活動を通じ、市民の安全で安心な生活の実現に貢献することが期待されます。

消費者施策の推進にあたっては、札幌市第2次まちづくり戦略ビジョンにも掲げているように、これらの様々な主体がそれぞれの持つ力を発揮しながら、連携して取り組むことが必要です。

第4次基本計画においては、「消費者の権利の確立と自立の支援」という消費生活条例の基本理念のもと、見守りネットワークをさらに拡充し、特に企業や事業者団体との連携を充実させるとともに、これまで以上にきめ細かい情報提供を行うことで、消費者支援のための機能を強化していきます。

また、複雑化する悪質商法に対応するため、消費生活相談体制の整備や悪質な事業者への調査・指導の取り組みの強化を行うとともに、デジタル媒体等の効果的な手法を用いて各年齢層にそれぞれ必要とされる消費者教育を充実させます。

これらの取組の推進にあたっては、「消費者被害の未然防止」、「被害救済」、「被害拡大の防止」の各分野の緊密な連携により、相互に連動した一体的な取組を実施することで、より安全で安心な消費生活の実現を目指します。



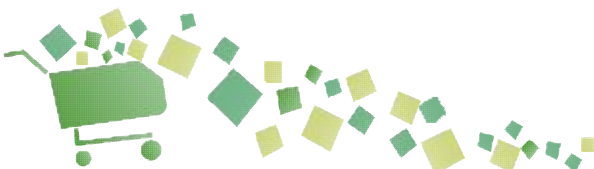
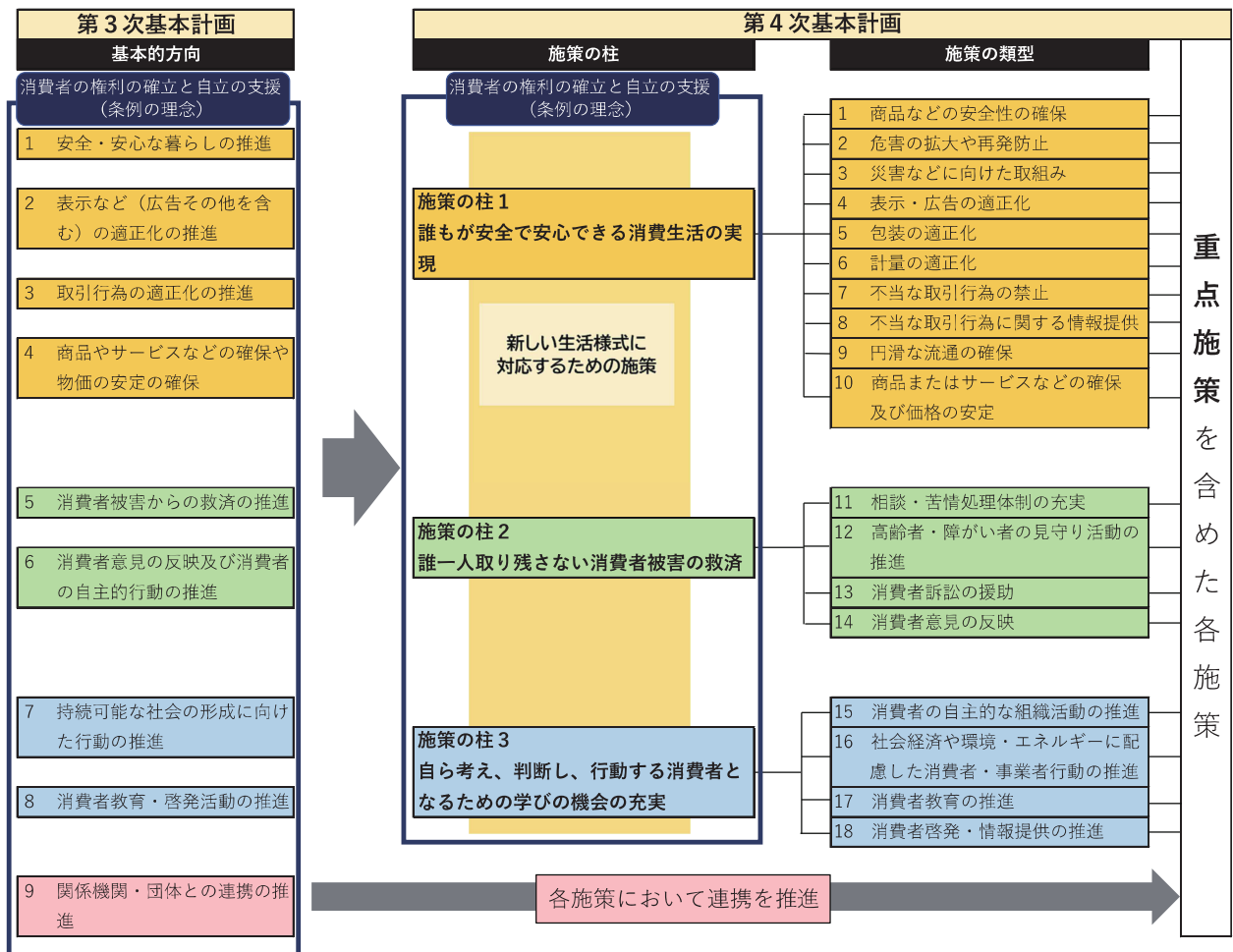
2 第4次基本計画の体系

(1) 第4次基本計画の体系

第3次基本計画では、消費生活条例の理念である「消費者の権利の確立と自立の支援」に基づき設定した9つの基本的方向の下、消費者施策を推進してきました。第4次基本計画では、条例の理念を受け継ぎつつ、消費者施策を分野ごとに分け、それぞれの分野における取組の理念を表した3つの「施策の柱」を掲げました。「施策の柱」の下に各施策を再整理し、総合的に消費者施策を推進していきます。

各施策の柱には、第2章で掲げた「第4次基本計画において向かうべき方向性」をより色濃く反映した施策として「重点施策」を設定し、消費者問題の現状と課題に対応した取組を行っていきます。

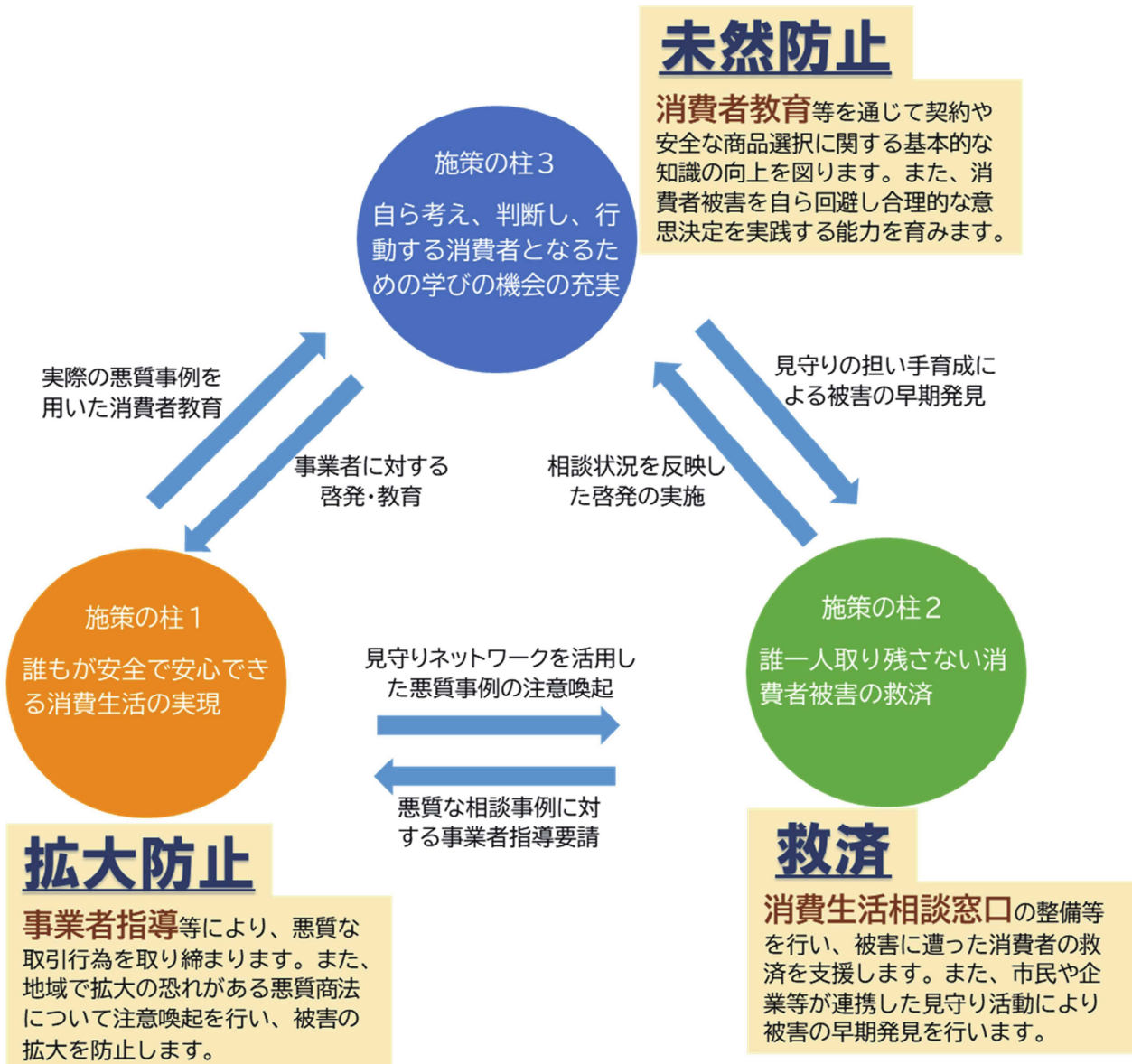
また、電子商取引の拡大やそれに伴った消費者トラブルの複雑化など、「新しい生活様式」の実践による消費者を取り巻く環境の急速な変化を踏まえ、第4次基本計画では、「新しい生活様式」への対応という視点から、それぞれの「施策の柱」に整理された各施策の中から関係する施策をまとめ、その取組の効果を検証し、その時々状況に沿うようにあり方を適宜見直すことで、今後も更に変化を続ける消費者問題に対し柔軟かつ適切に対応してを適宜見直すことで、今後も更に変化を続ける消費者問題に対し柔軟かつ適切に対応していきます。



(2) 消費者被害への一体的な対応

消費者被害から消費者を守るためには、被害の未然防止、救済、拡大防止の取組内容について情報共有を行い、全体として方向性が一貫した取組を行う必要があります。

第4次基本計画では、消費者被害の「未然防止」・「救済」・「拡大防止」これら3つの概念を司る「施策の柱」の取組を連動させて行うことで、被害の発生から発見・救済・注意喚起までを迅速に実施し、被害の拡大を最小限に留めます。



3 第4次基本計画とSDGs

第1章でも掲げたとおり、第4次基本計画でも第3次基本計画に引き続き、SDGsの視点を取り入れた取組を推進していきます。

第4次基本計画では、SDGsの達成に向けた事業者への支援や指導を行うとともに、人・社会・地域・環境に配慮した消費行動(=エシカル消費)の推進に向けた消費者教育などを実施し、以下のSDGsの達成に寄与します。



1 貧困をなくそう
 あらゆる場所で、あらゆる形態の貧困に終止符を打つ

3 すべての人に健康と福祉を
 あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を推進する

7 エネルギーをみんなにそしてクリーンに
 手ごろで信頼でき、持続可能かつ近代的なエネルギーへのアクセスを確保する

10 人や国の不平等をなくそう
 国内および国家間の不平等を是正する

13 気候変動に具体的な対策を
 気候変動とその影響に立ち向かうため、緊急対策を取る

16 平和と公正をすべての人に
 公正、平和かつ包摂的な社会を推進する

2 飢餓をゼロに
 飢餓をゼロに

4 質の高い教育をみんなに
 すべての人々に包括的かつ公平で質の高い教育を提供し、生涯学習の機会を促進する

8 働きがいも経済成長も
 すべての人々に包括的かつ持続可能な経済成長、雇用およびディーセント・ワークを推進する

12 つくる責任 つかう責任
 持続可能な消費と生産パターンを確保する

15 陸の豊かさも守ろう
 森林の持続可能な管理、砂漠化への対処、土地劣化の阻止および逆転、ならびに生物多様性損失の阻止を図る

17 パートナーシップで目標を達成しよう
 持続可能な開発に向けてグローバル・パートナーシップを活性化する