

付属資料

■ 施策の柱1 誰もが安全で安心できる消費生活の実現 ■

1 商品などの安全性の確保 ■ ■ ■ ■

施策名	内容	担当部
危害・危険情報への対応	消費者から寄せられた危害・危険情報に対して、状況を確認し、必要に応じて事業者指導等を行う。 ※消費生活用製品安全法に基づく製品事故に関する情報を独立行政法人製品評価技術基盤機構に情報提供する。	市民文化局 市民生活部
消費者安全法に基づく立入調査等	商品やサービスなどに関し、すきま事案における重大事故などが発生した場合、消費者安全法に基づき、事業者に対する報告徴収及び事務所などへの立入調査などを行う。	市民文化局 市民生活部
食品関係施設の監視指導	ホテル、旅館、食品製造施設、大型スーパーマーケットなどの食品関係施設に対して、食品衛生監視員が施設の立入検査を行い、食品の衛生的な取扱い、施設設備の衛生管理状況、食品の表示について監視指導を行うとともに、自主的な衛生管理体制の確立のために、衛生管理計画の作成、実施、記録等を行うよう指導及び助言を行う。	保健福祉局 保健所
食品の試験検査	市内に流通する食品の安全性を確認するため、食品関係施設で取扱う食品について、食中毒菌、放射性物質、食品添加物、残留農薬等の収去(抜き取り)検査を行う。また、食品製造施設等に対し、食品の安全性確保のため定期的に自主検査を実施するよう指導を行う。	保健福祉局 保健所
食中毒防止対策	食中毒菌やウイルス等による食中毒の発生を防止するため、食品関係施設に対して、食品の衛生的な取扱、十分な加熱調理、調理従事者からの二次汚染防止等について指導を行うとともに、自主的な衛生管理体制の確立のために、衛生管理計画の作成、実施、記録等を行うよう指導及び助言を行う。 また、食中毒予防に関するパンフレット等を市民に配布するなど、食中毒予防についての正しい知識の普及啓発を行う。	保健福祉局 保健所
環境衛生等関係施設対策	理・美容所、クリーニング所、旅館・ホテル、公衆浴場、興行場など営業施設のほか、遊泳用プールや飲料水施設等の衛生水準の維持・向上及び営業者による自主管理の推進を図る。	保健福祉局 保健所

家庭用品安全対策	「有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律」(昭和49年10月施行)に基づき、小売店で販売されている家庭用品の試買検査(試験目的に購入し、検査を実施)を行ない、基準に適合していることを確認し、その結果をホームページで公表する。	保健福祉局 保健所
医薬品医療機器等法に基づく許可等施設に対する立入検査(1)	■ 医薬品等一斉立入指導 医薬品等の安全確保を目的に、薬局、店舗販売業、医療機器販売業などの医薬品医療機器法に基づく許可を受けた事業者等に対し、立入指導を実施する。	保健福祉局 保健所
医薬品医療機器等法に基づく許可等施設に対する立入検査(2)	■ 医薬品等業務上取扱者に対する立入指導 病院、診療所等の医薬品取扱い施設に対して、医薬品等の適正な取り扱いについて立入指導を行う。	保健福祉局 保健所
医務関係施設対策に対する立入検査及び支援事業	病院、診療所、施術所などの許可・届出等施設に対して、従事者や医薬品、その他安全管理などについて立入検査を行う。また、医療機関の従事者を対象とした医療安全対策等に関する研修会を開催する。	保健福祉局 保健所
安全・安心な食のまち・さっぽろ推進事業	食の安全・安心を確保するため、食産業や観光の振興も視野に入れた総合的な食の安全・安心に関する施策を策定し、安全・安心な食のまち・さっぽろの推進を図る。	保健福祉局 保健所
自主的な食品衛生管理の推進	食品業界全体の衛生レベル向上のため、国際標準の衛生管理システムであるHACCPの考え方を取り入れた施設を認証する「札幌市食品衛生管理認証制度(さっぽろHACCP)」を普及促進し、食品等事業者の衛生知識の向上及び自主的な衛生管理の推進を図る。	保健福祉局 保健所
動物取扱業監視指導業務	ペットショップ、ペットホテル、動物園などの動物取扱業者に対して、立入検査を行い、適正な動物の取扱い、飼養施設の衛生管理状況、各種記録の作成・保存等について監視指導を行う。	保健福祉局 保健所

2 危害の拡大や再発防止 ■■■■

事業名	事業内容	担当部
子どもの製品事故防止の取組	子どもが被害に遭いやすい製品事故の未然防止のために、講座やイベント等において保護者に注意を呼びかけるほか、ホームページ等で情報提供を行う。また、毎年5月第4週の「子どもの事故防止週間」では、ホームページ等で情報発信を行う。	市民文化局 市民生活部

札幌市消費者危害情報連絡会	製品事故について、行政団体・消費者団体などのネットワーク会議を開催して情報収集し、消費者へ速やかに情報提供する。	市民文化局 市民生活部
消費者への情報提供	危害の拡大及び再発の防止のため、各種検査や調査等により得た情報を必要に応じ、各種広報媒体を活用して消費者へすみやかに情報提供する。	市民文化局 市民生活部

3 災害などに向けた取組 ■■■■

事業名	事業内容	担当部
災害時における価格動向の調査や監視	災害時における生活関連商品の価格や需給動向の把握、市民への情報提供などを行う手順について、防災訓練等の場において災害業務マニュアルにより確認する。	市民文化局 市民生活部
災害に便乗した悪質商法等について情報の発信	災害に便乗した悪質商法や、災害時に特有の契約トラブルによる消費者被害を未然に防止し、救済するため、悪質商法などの情報を発信するとともに、災害時の消費生活相談体制を整備する。	市民文化局 市民生活部
全国の中央卸売市場及び道内の主要卸売市場との災害時相互応援協定の締結	全国の中央卸売市場及び道内の主要卸売市場との間で災害時の相互応援協定を締結しており、災害発生時における市民への生鮮食料品の安定供給の維持を確保する。	経済観光局 中央卸売市場

4 表示・広告の適正化 ■■■■

事業名	事業内容	担当部
家庭用品の品質表示に関する立入検査	家庭用品品質表示法(第19条第1項)に基づき、販売業者が消費者へ販売するために店舗等に陳列している家庭用品について、法に規定する適正な表示が付されているかどうかを検査する。	市民文化局 市民生活部
消費生活用製品(特定製品)の表示に関する立入検査	消費生活用製品安全法(第84条第1項)に基づき、販売業者が消費者へ販売するために店舗等に陳列している特定製品について、法に規定する適正な表示が付されているかどうかを検査する。	市民文化局 市民生活部
電気用品の表示に関する立入調査	電気用品安全法(第46条第1項)に基づき、販売事業者が消費者へ販売するために店舗等に陳列している電気用品について、法に規定する適正な表示が付されているかどうかを検査する。	市民文化局 市民生活部

食品表示法に基づく食品の表示及び広告に関する指導(1)	健康増進法及び食品表示法に基づき、食品製造業者等に対して、適正な栄養成分表示等の相談及び指導や、健康保持増進効果等に関する虚偽誇大広告等の禁止及び広告の適正化のための指導を行う。	保健福祉局 保健所
食品表示法に基づく食品の表示及び広告に関する指導(2)	食品添加物、アレルギー物質、期限表示などが適正に記載されているかを確認し、必要に応じて製造販売業者に対して指導を行う。	保健福祉局 保健所
食品表示法に基づく食品の表示及び広告に関する指導(3)	原材料名や原料原産地名などの表示が適正に表示されているかについて、食品事業者に対し必要に応じた指導を行う。	市民文化局 市民生活部
医薬品等の記載事項等に対する指導	医薬品等の販売業者等に対して、医薬品及び医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保に関する法律第 50 条等に規定する直接の容器等の記載事項や同法第 66 条から第 68 条に規定する医薬品等の広告について必要な指導を行う。	保健福祉局 保健所

5 包装の適正化 ■■■■

事業名	事業内容	担当部
容器包装簡素化に向けた取組の推進	事業者や市民団体とともに、容器包装の簡素化の取組や広く市民への情報発信を行う。	環境局 環境事業部
商品量目立入検査等の実施	商取引の盛んな中元期や年末期において、スーパーマーケットなどで販売している商品の包装における内容量表記について検査し、適正な包装の標記について指導する。	市民文化局 市民生活部

6 計量の適正化 ■■■■

事業名	事業内容	担当部
計量法に基づく検査の実施	計量法に基づき、商店、市場、病院等が取引又は証明に使用している「はかり」の検査を行う。	市民文化局 市民生活部
商品量目立入検査等の実施	商取引の盛んな中元期や年末期において、スーパーマーケットなどで販売している商品の内容量表記について検査し、適正な計量方法について指導する。	市民文化局 市民生活部

特定計量器の立入検査等の実施	タンクローリーやガスメーターなどの特定計量器の精度・性能や法定有効期間について検査し、適正な計量器の使用について指導する。	市民文化局 市民生活部
計量啓発事業	毎年 11 月の「計量月間」に啓発ポスターの掲示・配布を行うほか、市民との交流イベント「計量ふれあい広場」を開催するなど、計量制度に関する普及啓発を図る。	市民文化局 市民生活部
計量器の精度確認	家庭用計量器などについて、正確性を確認したいという申し出があった場合に、精度確認を行う。	市民文化局 市民生活部

7 不当な取引行為の禁止

事業名	事業内容	担当部
取引行為の適正化に向けた迅速な調査・指導	相談受付状況を注視し、不当な取引行為を行っている疑いがある事業者に対し、迅速に調査を行い、必要に応じて指導等を行う。	市民文化局 市民生活部
国・北海道・北海道警察との連携	国、北海道、北海道警察と連携し、悪質商法などに関する情報を共有することで、消費者被害に関する広域的な取組や悪質事業者に対する指導の強化を図る。	市民文化局 市民生活部
適格消費者団体との連携	適格消費者団体・特定適格消費者団体が行う消費者団体訴訟の際に、消費者センターに寄せられた相談内容について情報提供するなど、積極的に協力し、消費者被害の拡大防止を図る。	市民文化局 市民生活部

8 不当な取引行為に関する情報提供

事業名	事業内容	担当部
適正な取引行為の推進	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る。	市民文化局 市民生活部
高齢者、障がい者、関係機関等に対する情報提供	拡大の恐れがある被害事例について、消費者被害防止ネットワークを通じ、地域への迅速かつ細やかな注意喚起を行うことで、被害の拡大防止を図る。	市民文化局 市民生活部
各種媒体を活用した悪質事業者等に関するきめ細やかな情報提供	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様々な媒体を活用して情報提供を行う。	市民文化局 市民生活部

9 円滑な流通の確保

事業名	事業内容	担当部
中央卸売市場施設の維持管理	水産棟、青果棟等の市場施設の維持管理を図り、安全・安心な生鮮食料品の安定的かつ円滑な流通に努める。	経済観光局 中央卸売市場
卸売業務の監督指導	市場で行われる卸売業務について、卸売市場法、札幌市中央卸売市場業務規程等の関係法令に基づく監督指導を行うことにより、取引と品質管理の適正化を図り、安全・安心な生鮮食料品の安定的かつ円滑な流通に努める。	経済観光局 中央卸売市場
商店街に対する融資	商店街の活性化に資する事業に取り組む中小企業者等を対象に融資することで、事業活動の促進を図り、地域経済を活性化する。	経済観光局 経営支援・雇用労働担当部
商店街の消費の場としての魅力向上への支援	商店街のにぎわい創出や集客力アップに寄与する取組を支援し、地域の消費の場としての魅力向上を図ります。	経済観光局 経営支援・雇用労働担当部

10 商品又はサービスなどの確保及び価格の安定

事業名	事業内容	担当部
石油製品小売価格に関する調査及び情報提供	市民にとって重要な生活関連商品である石油製品価格について、毎月2回、市内の小売店を対象に聞き取り調査を行い、その調査結果について情報提供を行う。	市民文化局 市民生活部
年末年始主要食料品・石油製品等に係る懇談会の開催	年末年始や冬期間に需要が増大する主要食料品や石油製品などについて、関係業界団体などとの懇談会を開催し、需給や価格の動向見通しに関する情報収集を行う。また、収集した情報を消費者へ提供するとともに、必要に応じて供給の確保、価格の安定について業界団体などに対して要請を行う。	市民文化局 市民生活部
生活関連商品小売価格に関する調査及び情報提供	市民生活に関わりの深い生活関連商品の価格や需給状況について、毎月市内の小売店に調査を行い、その調査結果について情報提供を行う。	市民文化局 市民生活部

■ 施策の柱2 誰一人取り残さない消費者被害の救済 ■

11 相談・苦情処理体制の充実 ■ ■ ■ ■

事業名	事業内容	担当部
消費生活相談事業	消費者センターにおいて、来訪、電話、インターネットにより、消費者からの苦情相談に対応する。また、消費者庁及び国民生活センターと全国の消費生活センターを結ぶ全国消費生活情報ネットワーク(PIO-NET)に参加し、広域的、全国的な消費生活相談に対応する。	市民文化局 市民生活部
相談環境の充実	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する。	市民文化局 市民生活部
相談窓口の認知度向上	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みを推進する。	市民文化局 市民生活部
相談員の資質向上	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る。	市民文化局 市民生活部
相談員の人材確保	職業としての消費生活相談員の周知や、消費生活相談員資格取得の支援等を行う。	市民文化局 市民生活部
消費者苦情処理部会の運営	消費者から受けた苦情を円滑に解決する必要がある場合、消費者苦情処理部会において苦情のあっせん又は調停を行う。	市民文化局 市民生活部
事業者や事業者団体における相談窓口との連携等	消費者に対する相談窓口のある事業者や事業者団体と、情報共有や意見交換を行う機会を設け、相談窓口相互間の連携を強化する。	市民文化局 市民生活部
裁判外紛争手続(ADR)機関との連携	消費者被害救済の選択肢を増やすため、裁判外紛争手続(ADR)を行う関係機関の活動について消費者へ周知するとともに、さらなる連携のあり方について検討する。	市民文化局 市民生活部
専門的関連団体との連携による相談及び調査指導体制の充実	弁護士会や適格消費者団体と連携し、消費生活相談や事業者の調査指導等の充実を図る。	市民文化局 市民生活部
相談体制の維持・充実	相談体制の維持・充実のため、職業としての消費生活相談員の周知や、消費生活相談員資格取得の支援等を行う。	市民文化局 市民生活部
市政外相談事業	日常生活上のさまざまな問題を解決することにより、市民生活の安定に寄与することを目的として実施。消費生活に関する相談は、弁護士による法律相談において、助言・アドバイスの対応を行う。	総務局 広報部

成年後見制度利用促進事業	認知症高齢者等の権利擁護支援を図るため、成年後見制度の利用に関する相談や、後見活動に関する相談対応を実施する。 ※令和4年3月に相談対応等を行う成年後見推進センターを設置	保健福祉局 総務部
地域包括支援センター・介護予防センターにおける高齢者の総合相談支援	地域包括支援センター及び介護予防センターは、地域における初期相談の場として、高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続するため、どのような支援が必要かを幅広く把握し、適切なサービス、関係機関又は制度の利用につなげていく等の支援を行う。	保健福祉局 高齢保健福祉部
地域包括支援センターにおける権利擁護業務（高齢者の成年後見制度に関する相談・利用支援、消費者被害防止に関する普及・啓発、関係機関との連携・協力）	地域包括支援センターは、地域の高齢者の総合相談支援を行う中で把握した、権利擁護に関し支援が必要な高齢者について、その状況に応じ、札幌市社会福祉協議会が行う権利擁護事業や成年後見制度の利用に向けた情報の収集、家族・関係者等との調整などの利用支援を行う。また、高齢者の消費者被害防止のために、これらに関する情報の把握と防止に向けて必要な知識の普及・啓発、消費者センターなどの関係機関との連携・協力を行う。	保健福祉局 高齢保健福祉部
食品衛生関係市民相談への対応	市民などから寄せられる食品衛生関係の苦情・相談に対応し、必要に応じて調査や指導を行う。	保健福祉局 保健所
環境衛生関係市民相談への対応	市民などから寄せられる環境衛生関係の相談に対応し、必要に応じて調査や指導を行う。	保健福祉局 保健所
動物取扱業に関する市民相談への対応	市民などから寄せられる動物取扱業に関する相談に対応し、必要に応じて調査や指導を行う。	保健福祉局 保健所

12 高齢者・障がい者の見守り活動の推進 ■■■■

事業名	事業内容	担当部
消費者被害防止ネットワークの拡充	消費生活サポーターとして登録した市民や団体を始め、地域で活動する企業・関係機関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・救済を図る。	市民文化局 市民生活部
見守りの担い手の知識向上	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。	市民文化局 市民生活部
見守りの担い手との情報交換	地域包括支援センター等の関係機関と情報交換会を実施することにより、連携を強化する。	市民文化局 市民生活部
成年後見制度利用促進事業	権利擁護支援が必要な方について、本人の状況に応じ、成年後見開始前は本人に身近な親族や福祉・医療・地域の関係者が、成年後見開始後は、これに成年後見人等が加わる形で「チーム」として関わる体制づくりを主体的に進め、日常的な関わりを通して本人の意思決定支援や身上保護等が行われるよう推進する。	保健福祉局 総務部
日常生活自立支援事業	札幌市社会福祉協議会を実施主体として、認知症や障がいのため日常生活上の判断能力に不安のある方を対象に、福祉サービスの利用手続きや日常的な金銭管理などを支援する。	保健福祉局 総務部
福祉のまち推進事業	おおむね連合町内会単位に組織化されている市民による自主的な福祉活動を行う「地区福祉のまち推進センター」で、市民による支え合い活動を推進するため、ひとり暮らしの高齢者などを対象とした見守り・安否確認活動などを実施する。	保健福祉局 総務部
民生委員・児童委員活動	民生委員・児童委員が、地域住民からの各種相談に応じ、高齢者や障がい者などへの訪問により、見守り・安否確認など様々な活動を通じ、地域福祉の増進を図る。	保健福祉局 総務部
障がい者あんしん相談運営事業	常設相談窓口を設置し、面談や電話により、障がい者の権利擁護などに係る相談に応じる。また、内容に応じて弁護士による法律相談を行うほか、必要に応じて関係行政機関等へ引継対応を行う。	保健福祉局 障がい保健福祉部
相談支援事業における障がい者の総合相談支援・権利擁護	障がい者(児)や家族にとっての身近な相談窓口として、障がいに関するあらゆる相談に応じ、相談内容に応じて様々な関係機関と連携しながら、地域生活に必要な情報提供、各種機関の紹介、在宅福祉サービスの利用の援助等の支援を総合的に行う。	保健福祉局 障がい保健福祉部

13 消費者訴訟の援助 ■■■■

事業名	事業内容	担当部
消費者訴訟費用の貸付	消費者が、消費生活上の被害について事業者を相手に訴訟を提起する場合など(提起された場合も含む)に、一定の条件の下に訴訟経費を貸し付ける。	市民文化局 市民生活部
消費者団体訴訟の周知	消費者団体訴訟制度について理解を進めるため周知を行い、また、集団的消費者被害回復訴訟が提起された場合には、速やかに情報提供する。	市民文化局 市民生活部

14 消費者意見の反映 ■■■■

事業名	事業内容	担当部
消費生活審議会の充実	札幌市消費生活審議会の委員に市民からの公募委員を加えることにより、消費者の意見を直接反映させる。	市民文化局 市民生活部
消費者の意見を踏まえた消費者行政の推進	講師派遣講座におけるアンケートや相談事例、市民アンケートなどから把握した消費者意識をふまえ、消費者行政を推進する。	市民文化局 市民生活部
市長申し出制度の活用	市長申し出制度を活用することにより、消費者の権利等の侵害に対して迅速に対応する。	市民文化局 市民生活部
市政相談事業	市民から寄せられた消費者行政に対する要望・意見・苦情等の声については、内容を十分聞き取りのうえ、文書にして担当部局へ送付し、申出人への回答や事務改善に向けた検討など、内容に応じた適切な対応にあたるよう依頼・調整する。	総務局 広報部

15 消費者の自主的な組織活動の促進 ■ ■ ■ ■ ■

事業名	事業内容	担当部
消費者団体との意見交換会の開催	各消費者団体の活動状況などの情報共有の場として、消費者団体の意見交換会を開催する。	市民文化局 市民生活部
消費者の自主的な啓発の支援	講師を派遣して消費生活サポーター養成講座を実施し、消費者の自主的な啓発の支援を行う。	市民文化局 市民生活部
消費者団体への活動の場の提供	エルプラザに消費者団体として登録した団体に対し、消費者サロンなどを消費者団体活動の場として提供する。	市民文化局 市民生活部

16 社会経済や環境・エネルギーに配慮した消費者・事業者行動の推進 ■ ■ ■ ■ ■

事業名	事業内容	担当部
地産地消など持続可能な消費の実践に向けた啓発の推進	地産地消やフェアトレード、エシカル消費など、持続可能な消費の実践に向けた講座や啓発を実施する。	市民文化局 市民生活部
公共交通の利用促進	公共交通を軸とした交通体系の実現を目指して、「えきバスナビ」の利便性向上を図るほか、市民自らが過度の自動車利用を控え、公共交通へ自発的に転換することを促す取組を進める。	まちづくり政策局 総合交通計画部
新スリムシティさっぽろ計画の推進	「新スリムシティさっぽろ計画」に基づき、ごみ減量・リサイクルの推進を図るため、講座や情報発信、リサイクル施設の見学会等を実施するほか、学校における環境教育の取組等を行い、啓発と環境教育を充実させる。	環境局 環境事業部
ごみ発生・排出抑制のための行動の実践	食品ロス等のごみ減量につながる行動を展開することを目的に、市民・事業者・札幌市の協働で設立した「ごみ減量実践活動ネットワーク」(通称:さっぽろスリムネット)の一員として、ごみ減量に向けた市民・事業者の具体的な実践活動を支援する。また、リユースの促進やレジ袋削減に向けた取組を推進するほか、環境に配慮した店舗や事業者などの認定・表彰を行う。	環境局 環境事業部

市民による自主的な資源化の促進	市民が身近に取り組めるリサイクルの方法として重要なしくみである集団資源回収の促進に取り組むとともに、新聞紙・雑誌・段ボールや廃食油、蛍光灯などのリサイクルを進めるため、回収拠点の利便性の向上に取り組む。また、生ごみ堆肥化器材等の購入支援により、家庭内で実施するごみ減量・リサイクルの取組を支援する。	環境局 環境事業部
イベントにおけるごみ減量・リサイクルの推進	イベントにおけるごみ減量・リサイクルを進めるため、リユース食器などの貸し出しを行う。	環境局 環境事業部
合併処理浄化槽設置費・維持管理費補助事業	下水道計画区域外の専用住宅に合併処理浄化槽を設置する者又は設置している者に対し、河川等の良好な水環境保全のために、設置費及び維持管理費の一部を補助する。	環境局 環境事業部
ポイ捨て等防止啓発・指導	「札幌市たばこの吸い殻及び空き缶等の散乱の防止等に関する条例」の啓発・指導業務のため、散乱等防止指導員を配置し、喫煙制限区域内での指導・過料徴収及び制限区域外の地下鉄駅周辺や大規模公園等での指導を行う。また条例を周知するため、ポスター掲示、リーフレットの配布などを行い、さらに喫煙制限区域内に路面ステッカーを貼付して周知を図る。	環境局 環境事業部
飲食店等における食品ロス削減の推進	資源の有効活用や環境負荷への配慮から、「食品ロス」(まだ食べられるのに、捨てられる食べ物)を減らすために、飲食店等における食べ残し削減に関する普及啓発活動を行う。	環境局 環境事業部
札幌市環境白書の発行	環境に関する情報を広く市民に提供し、環境問題に対する理解を深めてもらうことを目的に、札幌市の環境の状況や環境施策の実施状況等を分かりやすく紹介する。	環境局 環境都市推進部
環境保全アドバイザー制度	市民が環境保全について自主的に行う研修会、講演会、自然観察会等にアドバイザーとして委嘱した専門家を講師として派遣する。	環境局 環境都市推進部
環境プラザの運営	札幌市における環境保全活動の拠点施設として、展示物・パンフレット・ホームページ等により省エネルギー・省資源などのエコライフに関する情報発信を行う。	環境局 環境都市推進部
札幌市次世代自動車購入等補助制度	次世代自動車の普及を図るため、天然ガス自動車、電気自動車、燃料電池自動車、ハイブリッド自動車、V2H 充電設備を購入する市民や購入・リースする事業者への補助を行う。	環境局 環境都市推進部
札幌市うちエコ診断	省エネや節電に詳しい専門の診断士が、家庭ごとのエネルギー使用状況を「見える化」しながら診断を行い、ライフスタイルの改善などのソフト対策から高効率省エネ機器への買い替え等のハード対策まで、短・中期的な視点からアドバイスや提案を行う。	環境局 環境都市推進部

第2次札幌市環境基本計画の推進	「第2次札幌市環境基本計画」に基づき、持続可能な都市の実現へ向け、市民や、事業者、行政等の各主体による取組の実践を促進するため、積極的な情報発信、連携体制の構築、協働取組の実施等により、市全体での持続可能な資源活用(消費)の促進を図る。	環境局 環境都市推進部
環境広場さっぽろ	出展企業・団体の環境保全への取組や、環境に配慮した最先端の技術・製品等の紹介により、主に未来を担う子どもたちが体験を通して環境についての気づきや学びを得ることができる「未来を想う総合環境イベント」を開催する。	環境局 環境都市推進部
Think Green	「次世代の子どもたちが笑顔で暮らせる持続可能な都市『環境首都・SAPPORO』」の実現に向けて、市民一人ひとりが日々の暮らし方について意識を持ち、行動することが重要である。 「Think Green」事業では、持続可能な暮らし方について考え、気づきを与える場や対話で学ぶ機会を創出する。併せて、そのような暮らし方を先導的に実践し、伝えていく人材を育成する。	環境局 環境都市推進部
札幌市気候変動対策行動計画の推進	「札幌市気候変動対策行動計画」に基づき、脱炭素社会の実現に向け、省エネルギー対策や再生可能エネルギーの導入拡大などの取組を推進していく。	環境局 環境都市推進部
再エネ省エネ機器導入補助制度	再生可能エネルギー機器及び省エネルギー機器の普及を図るため、太陽光発電、定置用蓄電池、家庭用燃料電池、地中熱ヒートポンプシステム、ペレットストーブを購入する市民への補助を行う。	環境局 環境都市推進部
生物多様性に配慮したライフスタイルの促進	市民参加型イベントやパネル展の開催、日常での行動例を紹介する「生物多様性さっぽろ実践ハンドブック」の活用により、生物多様性の理解の向上と生物多様性に配慮したライフスタイルの促進を図る。	環境局 環境管理担当部
エコリフォーム促進事業	住宅エコリフォーム条例に基づき、市民の省エネやバリアフリー改修工事にかかる経費の一部を補助する。	都市局 市街地整備部
高断熱・高気密住宅普及促進事業	温暖化対策推進のため、国の基準を上回る高断熱・高気密住宅の基準を定め、この住宅の普及を進めることで、住宅の省エネルギー化を促進し、良質な住宅ストックの形成を図る。	都市局 市街地整備部

さっぽろ学校給食フードリサイクル	学校給食の調理くずや食べ残しの生ごみを堆肥化し、その堆肥で育てた野菜の学校給食への提供や、堆肥を活用した教材園等での栽培活動等、「さっぽろ学校給食フードリサイクル」を活用し、食育と環境教育の充実を図る。	教育委員会 学校施設担当部
学校における「地産地消」に関する啓発	学校では、給食で積極的に地場産物を取り入れ、栄養教諭が中核となり教職員と連携を図り、給食時間や各教科等と関連付けながら学校教育活動全体を通して、地産地消について食指導を進める。	教育委員会 学校施設担当部

17 消費者教育の推進 ■■■■

事業名	事業内容	担当部
各種講座の充実	消費者被害防止や衣・食・住に関する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る。	市民文化局 市民生活部
小・中学校向け派遣講座の充実	小・中・高等学校、大学、専門学校等の各種教育機関に対し、意見を取り入れた内容の講師派遣講座を実施する。	市民文化局 市民生活部
消費者団体との連携講座の実施	消費者団体等が市民を対象とした講座を実施する際に、会場の提供や、HP での紹介を行うことで、連携を強化するとともに、市民に対する消費者教育の機会の充実を図る。	市民文化局 市民生活部
若年者向け消費者教育教材の作成・配布	小、中、高等学校や大学等の教育機関が消費者教育に取り組みやすくするため、授業等で活用できる消費者教育の教材の作成又は提供を行う。	市民文化局 市民生活部
体験テスト講座	学校や市民グループなどからの依頼に応じ、食に関するものなど消費生活に関するテーマについて実験・実習を取り入れた講座を開催する。	市民文化局 市民生活部
ミニ講座	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を実施する。	市民文化局 市民生活部
情報リテラシーに関する消費者教育の推進	高度情報化社会において、誤った情報による混乱やトラブルを防ぐため、膨大な情報の中から、正確で必要な情報を選択し、正しく読み解く(=情報リテラシー)ための消費者教育を行う。	市民文化局 市民生活部
職域における消費者教育の推進及び企業活動と協働した啓発活動	団体サポーター等を始め、企業と連携して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を推進する。	市民文化局 市民生活部

さっぽろ市民カレッジ	市民の学習ニーズに対応し、自発的な学習を支援するため、札幌市生涯学習センターなどで学習機会の提供を行う。本事業の学習コースの1つである「生活・消費コース」において、消費者問題など様々なテーマを取り上げ、実生活に役立つ内容の講座を実施する。	教育委員会 生涯学習部
学校教育における消費者教育の推進	学習指導要領に基づき、小学校社会科及び家庭科、中学校技術・家庭科(家庭分野)及び社会科(公民的分野)等において、「身近な消費生活と環境」や「身近な消費者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、身近なものの選び方や買い方、消費者としての権利や責任、環境に配慮した生活の工夫等に関する学習を推進する。	教育委員会 学校教育部
こどものまちミ二さっぽろ事業	子どもが働いて得た仮想通貨を使用して、自分の判断で主体的に商品やサービスを選別し買い物をする市内及びさっぽろ連携中枢都市圏の小学3・4年生を対象とする職業体験イベントを開催する。	子ども未来局 子ども育成部

18 消費者啓発・情報提供の推進 ■■■■

事業名	事業内容	担当部
消費生活に関する情報提供内容の充実	消費者トラブルなどに関する情報について、市の広報誌やラジオ番組を活用した情報提供を行う。	市民文化局 市民生活部
「消費者月間」事業の実施	消費者啓発の一層の推進を目的として定められる、毎年5月の「消費者月間」における事業として、道や道警などの関係機関と連携した啓発を実施する。	市民文化局 市民生活部
消費者センター展示コーナーからの情報発信	消費者センター展示コーナーにおいて、商品選択に必要な基礎的な知識や暮らしに役立つ知識の普及と啓発を行う。	市民文化局 市民生活部
消費者トラブルの啓発冊子等の作成	悪質商法等による消費者トラブルの未然防止のため、悪質商法等の事例と対処方法を紹介したパンフレット等を作成、配布する。	市民文化局 市民生活部
SNS等を活用した若者向け啓発	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う。	市民文化局 市民生活部

デジタル技術を活用した啓発	消費者トラブルなどに関する情報について、多くの人に行き届くよう、デジタル技術の活用も含め様々な媒体を用いた情報提供を行う。	市民文化局 市民生活部
外食料理及び加工食品の栄養表示推進事業(1)	■ 食育に関する会議の開催 外食料理栄養成分表示の推進事業を市民団体、企業等に理解してもらうことと、事業の効果的な進め方に助言を得る。	保健福祉局 保健所
外食料理及び加工食品の栄養表示推進事業(2)	■ 「栄養成分表示の店」の普及 飲食店等が市民の健康に配慮した食事の提供が図れるように、「栄養成分表示」や「健康に配慮したメニュー」の提供を行っているお店を募集し、登録証明書(ステッカー)を交付する。	保健福祉局 保健所
食品衛生に関する情報の提供	食品衛生情報誌「キッチンメール」の発行、各種ハンドブックやパンフレット等の配布、食品衛生パネル展やイベント等における正しい手洗方法等の啓発、ホームページへの情報掲載等により、食品衛生に関する最新の情報の提供や、正しい知識の普及啓発を図る。	保健福祉局 保健所
食中毒警報の発令	近年市内においてカンピロバクターやノロウイルスによる食中毒が多発していることから、食中毒の発生が危惧される時期には、食中毒警報やノロウイルス食中毒注意報を発令し、市民、食品営業者などに注意喚起する。	保健福祉局 保健所
環境衛生等に関する啓発事業	環境衛生に関する啓発事業を継続的に実施し、衛生害虫等の発生や駆除方法、シックハウス対策やその他室内環境の改善方法などの正しい知識を市民に広く知らせていく。	保健福祉局 保健所
各種料理教室の開催	料理を通じて水産物や青果物に対する知識を深めてもらうこと等を目的に、卸売業者、仲卸組合、小売組合等が共同で運営する団体が、一般、親子、夫婦、男性を対象にした各種料理教室を、中央卸売市場や区民センター等で開催する。また、市内の保育園や小学校に出向いて授業や調理実習を行う。	経済観光局 中央卸売市場
住宅防火対策(1)	■ 高齢者防火対策連携事業 福祉行政や在宅福祉サービス事業者等との連携協力により、高齢者への注意喚起等を通じた火災被害の軽減を図る。	消防局 予防部
住宅防火対策(2)	■ 住宅用火災警報器設置促進・維持管理広報 住宅用火災警報器の設置促進と適切な維持管理について広報の強化を図る。	消防局 予防部

危険物の安全確保の推進	「危険物安全週間」(毎年6月 全国展開)において、ポスターの掲出及びSNSを活用した広報等により、市民生活に浸透している危険物(ガソリン、灯油等)の安全に関する情報提供及び適正な取扱い方法などの啓発を行う。	消防局 予防部
違反公表制度による情報提供	ホテル、物品販売店や病院など不特定多数の人が利用する建物で、屋内消火栓設備、スプリンクラー設備及び自動火災報知設備のいずれかが消防法令による設置義務があるにもかかわらず未設置の建物を札幌市公式ホームページに公表し、利用者へ防火安全に関する情報提供を行う。	消防局 予防部
防火対象物定期点検報告制度	一定の規模、用途の建物を火災予防に関する専門知識を有する資格者が点検を行い、基準に適合している場合には点検済みの表示を行うことができ、その表示により利用者へ防火安全に関する情報提供を行う。	消防局 予防部
札幌市防火優良対象物表示公表制度	申請のあったホテルや旅館等の法令等の適合状況を審査し、基準に適合したホテルや旅館等に対して適合マークを交付するとともに、適合マークを交付したホテルや旅館等の情報を札幌市公式ホームページに公表し、利用者へ防火安全に関する情報提供を行う。	消防局 予防部

表1 商品別相談状況 上位5品目の推移 単位/件

順位	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度	
1	商品一般	1,785	商品一般	2,152	商品一般	1,538	賃貸アパート	856	賃貸アパート	883
2	賃貸アパート	1,093	賃貸アパート	1,048	賃貸アパート	943	商品一般	848	商品一般	774
3	デジタルコンテンツ	938	他のデジタルコンテンツ	407	他の健康食品	521	他の健康食品	584	他の健康食品	448
4	他のデジタルコンテンツ	305	脱毛エステ	354	他のデジタルコンテンツ	357	他のデジタルコンテンツ	343	光ファイバー	265
5	携帯電話サービス	302	光ファイバー	347	光ファイバー	318	保健衛生品その他	316	携帯電話サービス	238

表2 契約当事者年代別相談者数 単位/人

年代	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
合計	12,689	12,501	11,803	9,888	9,342
未成年者	206	229	293	296	236
構成比	1.6%	1.8%	2.5%	3.0%	2.5%
20代	1,174	1,054	1,045	1,090	996
構成比	9.3%	8.4%	8.8%	11.0%	10.7%
30代	1,597	1,504	1,317	1,188	1,080
構成比	12.6%	12.0%	11.1%	12.0%	11.6%
40代	2,119	2,010	1,943	1,668	1,415
構成比	16.7%	16.1%	16.5%	16.9%	15.1%
50代	2,381	2,262	2,125	1,749	1,466
構成比	18.8%	18.1%	18.0%	17.7%	15.7%
60代	2,486	2,446	2,037	1,492	1,313
構成比	19.6%	19.6%	17.3%	15.1%	14.1%
70代	1,489	1,725	1,733	1,334	1,238
構成比	11.7%	13.8%	14.7%	13.5%	13.3%
80代以上	817	816	851	663	724
構成比	6.4%	6.5%	7.2%	6.7%	7.7%
年齢不明	420	455	459	408	874
構成比	3.3%	3.7%	3.9%	4.1%	9.4%

表3 令和3年度契約当事者年代別 商品・役務別相談件数(上位 10 品目) 単位/件

【20歳未満】			【20代】			【30代】					
相談件数	236		相談件数	996		相談件数	1,080				
全相談件数に占める割合	2.5%		全相談件数に占める割合	10.7%		全相談件数に占める割合	11.6%				
1	インターネットゲーム	32	13.6%	1	賃貸アパート	151	15.2%	1	賃貸アパート	212	19.6%
2	商品一般	19	8.1%	2	出会い系サイト・アプリ	62	6.2%	2	商品一般	45	4.2%
3	脱毛剤	18	7.6%	3	他の内職・副業	58	5.8%	3	他の健康食品	29	2.7%
4	他の健康食品	14	5.9%	4	商品一般	36	3.6%	4	携帯電話サービス	27	2.5%
4	他の娯楽等情報配信サービス	14	5.9%	5	他の健康食品	32	3.2%	5	普通・小型自動車	26	2.4%
6	賃貸アパート	8	3.4%	5	普通・小型自動車	32	3.2%	6	光ファイバー	23	2.1%
7	役務その他サービス	7	3.0%	7	脱毛エステ	25	2.5%	7	他の内職・副業	21	1.9%
8	上着	5	2.1%	8	役務その他サービス	21	2.1%	8	役務その他サービス	20	1.9%
8	相談その他	5	2.1%	9	電気	20	2.0%	9	除雪・排雪サービス	16	1.5%
10	化粧品その他	4	1.7%	10	金融コンサルティング	19	1.9%	10	スポーツ・健康教室	14	1.3%
【40代】			【50代】			【60代】					
相談件数	1,415		相談件数	1,466		相談件数	1,313				
全相談件数に占める割合	15.1%		全相談件数に占める割合	15.7%		全相談件数に占める割合	14.1%				
1	賃貸アパート	186	13.1%	1	賃貸アパート	140	9.5%	1	商品一般	123	9.4%
2	商品一般	89	6.3%	2	商品一般	91	6.2%	2	賃貸アパート	77	5.9%
3	他の健康食品	49	3.5%	3	他の健康食品	63	4.3%	3	光ファイバー	51	3.9%
4	光ファイバー	34	2.4%	4	光ファイバー	54	3.7%	4	他の健康食品	39	3.0%
5	携帯電話サービス	29	2.0%	5	携帯電話サービス	39	2.7%	4	除雪・排雪サービス	39	3.0%
6	普通・小型自動車	28	2.0%	6	役務その他サービス	33	2.3%	6	携帯電話サービス	34	2.6%
6	出会い系サイト・アプリ	28	2.0%	7	除雪・排雪サービス	31	2.1%	7	出会い系サイト・アプリ	30	2.3%
8	除雪・排雪サービス	24	1.7%	8	シャンプー	28	1.9%	8	役務その他サービス	29	2.2%
9	相談その他	17	1.2%	9	普通・小型自動車	20	1.4%	9	アダルト情報	27	2.1%
10	他の内職・副業	16	1.1%	10	乳液	19	1.3%	10	他の内職・副業	25	1.9%
【70代】			【80代以上】								
相談件数	1,238		相談件数	724							
全相談件数に占める割合	13.3%		全相談件数に占める割合	7.7%							
1	商品一般	148	12.0%	1	商品一般	71	9.8%				
2	携帯電話サービス	55	4.4%	2	他の健康食品	42	5.8%				
3	光ファイバー	53	4.3%	3	役務その他サービス	27	3.7%				
4	役務その他サービス	47	3.8%	4	賃貸アパート	30	4.1%				
5	賃貸アパート	41	3.3%	5	携帯電話サービス	27	3.7%				
6	他の健康食品	33	2.7%	6	光ファイバー	26	3.6%				
7	教養・娯楽サービスその他	26	2.1%	7	新聞	20	2.8%				
7	除雪・排雪サービス	26	2.1%	8	医療サービス	12	1.7%				
9	乳液	19	1.5%	8	他の行政サービス	12	1.7%				
9	普通・小型自動車	19	1.5%	10	衛生設備工事	10	1.4%				

※ その他・年齢不明等の相談件数 874 件(全相談件数に占める割合 9.4%)

※ 件数右横の%は、各年代における相談件数に対する割合

札幌市消費生活審議会委員

(第13期 委嘱期間:令和元年7月14日～令和3年7月13日)

氏名	所属	備考
石澤優子	北海道小学校家庭科教育連盟 会長	
小田嶋真悟	札幌弁護士会 消費者保護委員会 委員	
河森計二	小樽商科大学商学部 教授	会長
工藤裕子	公募委員	
佐々木貴子	北海道教育大学札幌校教育学部 教授	副会長
高田安春	公益社団法人 札幌消費者協会 会長	
番井菊世	特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道 理事	
成田しえ	生活協同組合 コープさっぽろ 理事 札幌西地区委員長	
八田利枝子	札幌商工会議所 女性会副部会長	
林誠司	北海道大学大学院法学研究科 教授	
馬場伸哉	社会福祉法人 札幌市中央区社会福祉協議会 常務理事・事務局長	
山口久枝	公募委員	

(12名、敬称略五十音順)

(第14期 委嘱期間:令和3年7月14日～令和5年7月13日)

氏名	所属	備考
浅野千恵	北海道教育大学札幌校教育学部 教授	
小田嶋真悟	札幌弁護士会 消費者保護委員会 委員	
柏浩文	社会福祉法人 札幌市社会福祉協議会 地域福祉部長	
河森計二	小樽商科大学商学部 教授	会長
工藤裕子	公募委員	
高田安春	公益社団法人 札幌消費者協会 会長	
番井菊世	特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道 理事	
栃尾美加子	北海道小学校家庭科教育連盟 会長	
成田しえ	生活協同組合 コープさっぽろ 理事 札幌西地区委員長	
八田利枝子	札幌商工会議所 女性会副部会長	
林誠司	北海道大学大学院法学研究科 教授	副会長
山口久枝	公募委員	

(12名、敬称略五十音順)



消費生活審議会審議経過

- 1 第 58 回(令和2年度第2回)審議会 ……令和3年3月10日
 - ・ 第 4 次基本計画の方向性について審議会に諮問

- 2 第 59 回(令和3年度第1回)審議会 ……令和3年7月21日
 - ・ 第 3 次基本計画の実施状況について
 - ・ 計画策定の進め方について
 - ・ 第 4 次基本計画策定にあたっての消費者を取り巻く課題について

- 3 第 60 回(令和3年度第2回)審議会 ……令和3年11月2日
 - ・ 市民意識調査からみる消費生活に対する市民の意識について
 - ・ 第 4 次基本計画策定の方向性について
 - ・ 第 4 次基本計画の体系について

- 4 第 61 回(令和3年度第3回)審議会 ……令和4年1月21日
 - ・ 答申の構成について
 - ・ 第 4 次基本計画における重点施策について

- 5 第 62 回(令和3年度第4回)審議会 ……令和4年3月29日
 - ・ 答申のとりまとめ案について

- 6 第 63 回(令和4年度第1回)審議会 ……令和4年6月27日
 - ・ 答申のとりまとめ案について

- 7 答申 ……令和4年9月2日
 - ・ 「第 4 次札幌市消費者基本計画の方向性について」市長に答申



令和3年度第2回市民意識調査（札幌市実施）

調査目的	消費者トラブルや消費者教育についての市民の意識を把握し、今後の施策の基礎資料とする。
調査の内容	テーマ 消費生活に関するトラブル・消費者教育などについて (1) 札幌市消費者センターの認知度 (2) 消費者トラブルに対して取った行動 (3) 消費者トラブルによる被害に遭わないために消費者個人としての対応で重要なこと (4) 消費者トラブルによる被害に遭わないために札幌市に力を入れて欲しいこと (5) 習ったり、見たりしたことがある消費者教育 (6) 消費者教育の認知経路
調査の対象など	(1) 調査地域 札幌市内 (2) 調査対象 満18歳以上の男女個人 (3) 標本数 5,000人 (4) 調査方法 調査票を郵送し、返信用封筒で回収 (5) 調査機関 令和3年(2021年)8月20日(金)～9月3日(金) (6) 抽出方法 住民基本台帳から「等間隔無作為抽出」
回収結果	回収数 2,478(回収率 49.6%)
調査結果	https://www.city.sapporo.jp/somu/shiminokoe/sakusei/r0302anke.html

1 パブリックコメントの実施概要

(1) 意見募集期間

令和4年（2022年）12月21日（水）から令和5年（2023年）1月25日（水）まで
（36日間）

(2) 募集のお知らせ

広報さっぽろ令和5年（2023年）1月号掲載

札幌市公式アプリiさっぽろ掲載

地上デジタルテレビ・データ放送で配信

札幌市ホームページ掲載

(3) 資料の配布・閲覧場所

市役所本庁舎（2階：市政刊行物コーナー、13階：市民文化局市民生活部消費生活課）

札幌市消費者センター（北区北8条西3丁目札幌エルプラザ2階）

各区役所総務企画課広聴係

各まちづくりセンター

2 意見募集結果

(1) 意見提出者数 3名（うち団体 0）

(2) 意見件数 17件

(3) 意見の提出方法

提出方法	FAX	電子メール	郵送	持参	合計
人数	1	1	1	0	3

区分	件数
第1章に関する意見	1
第2章に関する意見	4
第3章に関する意見	0
第4章に関する意見	11
第5章に関する意見	0
その他	1
合計	17