

## 第4次北海道消費生活基本計画策定の方向性

## 現計画(R2～R6)の基本的な施策、施策展開の方向

## 施策1 消費者被害の救済

- ・道による消費者被害の救済
- ・市町村の消費生活相談処理に対する支援

## 施策2 消費者教育の推進

- ・消費者教育の推進（成年年齢引下げへの対応等）
- ・消費生活に関する啓発・情報提供
- ・消費者市民社会の形成（エシカル消費の理解促進等）

## 施策3 見守りネットワークの推進と消費者団体との連携

- ・地域における消費者被害防止に向けた連携体制の構築
- ・消費者意見の反映及び消費者団体との連携・活動促進

## 施策4 公正な消費者取引の確保

- ・商品等の表示等の適正化
- ・消費者取引等の適正化

## 施策5 消費者の安全・安心の確保

- ・消費者事故情報の収集・共有・周知
- ・食品の安全性の確保
- ・価格安定対策

## 次期計画(R7～R11)策定に当たって考慮すべき事項

## 消費者被害の現状

- 消費生活相談件数（道立消費生活センター）は、計画期間の令和2年度から8千件台後半で推移しており、年代別相談状況の割合も、大きな変化は見られない
- 近年、インターネット通販における定期購入トラブルに関する相談が多い状況
- この他、クレジットカードの利用や消費者金融からの借入を指南されたとする相談が増加

## 消費者を取り巻く環境の変化

- コロナ禍における「新しい生活様式」の実践やデジタル技術の革新に伴い、消費生活のデジタル化が加速
- 成年年齢引下げなど消費者の多様化
- 持続可能な社会実現に向けた気運の高まり（食品ロス削減、エシカル消費）

## 国の消費者行政の動向

- 第5期消費者基本計画策定に向け検討
- 消費生活相談のデジタル化を検討（消費者向けウェブサイトや相談員向けFAQ等の機能を具備した新システムの導入）

## 第4次計画策定の方向性

これまで取り組んできた基本的な施策を踏襲しつつ、消費者を取り巻く環境の変化を踏まえて、今後対応すべき事項を整理し、本道の消費者行政をより一層推進するための新たな基本計画を策定

- 消費者市民社会の形成に参画する消費者の育成
- 急速なデジタル化に対応した消費者教育の推進
- 国が検討している消費生活相談のデジタル化を活用した、消費者の自己解決支援、相談業務の機能強化 など