令和６年度　基本評価調書			所管部局	環境生活部	所管課	消費者安全課	
施策名	消費生活の安定及び向上の推進				施策コード	0303	
政策の柱	安全・安心				政策体系コード	2(6)A	
関連重点戦略計画等	北海道創生総合戦略、知事の基本政策						事務事業数 9
特定分野別計画	第3次北海道消費生活基本計画						
SDGs					総合判定	概ね順調	
予算額（千円）	R6	372,783千円	R5	382,449千円	R4	382,325千円	

施策目標	消費者被害の発生や拡大を防止するため、地域消費者被害防止ネットワークによる取組を拡げ、効果的な消費者教育を推進し、消費者からの苦情相談処理等を通じた被害の防止・救済、特定商取引法や食品表示法、消費生活条例などに基づく指導等により、消費生活の安定と向上を図る。
現状と課題	（消費者施策の推進） ・デジタル化の進展に伴う電子商取引の拡大などによる消費者トラブル、食品の不適切表示や販売方法の悪質化などによる様々な消費者被害があとを絶たないことから、普及啓発活動や消費生活に関する教育機会の充実を図り、苦情相談体制の維持強化による被害の防止・救済に取り組むほか、関係法令等に基づき食品の適正表示や公正な消費者取引及びデジタル化を踏まえた消費者教育の充実を確保する必要がある。

〈主な取組〉

今年度の取組	（消費者施策の推進） ・国が令和8年度から運用を予定している消費生活相談のデジタル化に伴う道の相談体制の整備に向けた準備を進めるとともに、国の交付金を活用し、道立消費生活センターに消費生活相談員資格を有する消費生活相談員を配置し、電話、面談及び電子メール等により苦情相談に対処する。 ・関係法令等の適切な運用により、食品の適正表示や公正な消費者取引を確保する。 ・若年者の消費者被害の防止・救済のため、各学校において消費生活に関わる内容について指導の充実を図るとともに、自立した消費者を育成するため、市町村等が開催するイベント等と連携して、消費生活に必要な知識の普及や最新情報の提供などを行う。
実績と成果	（消費者施策の推進） ・道立消費生活センターに配置している消費生活相談員（有資格者）により、消費者の苦情相談等に適切に対応し、被害の防止・救済に取り組んだ。（道立消費生活センターの相談件数：R3:8,791件、R4:8,607件、R5：7,335件） ・特定商取引法及び北海道消費生活条例に基づく行政措置（R3:35件、R4:28件、R5：30件）、食品表示法に基づく行政措置（R3:38件、R4:58件、R5:48件）及び景品表示法に基づく行政措置（R3:7件、R4:7件、R5：12件）など、公正な消費者取引の確保に取り組んだ。 ・学校訪問講座（R3:51回2,208人、R4:48回2,130人、R5：57回2,275人）、地域における消費者教育（R3:8回248人、R4:19回477人、R516回458人）を行い、若年層の消費者被害の未然防止と、自立した消費者の育成に取り組んだ。

参考HP①	第3次北海道消費生活基本計画	https://www.pref.hokkaido.lg.jp/ks/sak/thirdkeikaku.html
参考HP②		
参考HP③		

令和6年度 基本評価調書	【2(6)A_0303】消費生活の安定及び向上の推進

〈**指標分析**〉 ⇒成果指標は、原則、取組項目ごとに1つ以上、全体で5つ以下とする

指標名①	増加	%	R3年度	R4年度	R5年度	最終目標(R15)	達成率	指標判定
消費生活相談の解決割合(%)		目標値	−	31.4	32.0	38.0	98.8%	B
		実績値	32.5	31.4	31.6			

設定理由	多様化・複雑化する消費者問題の適切な対処に向けた取組状況を測る指標であり、被害防止、救済への課題の取組に関する成果を測る指標として設定。なお、今年度から新たな北海道総合計画で設定した指標(R4年度から記載)を使用することとしており、R3年度の目標値は設定しておりません。		
指標公表時期	毎年調査、6月頃公表	出典(根拠計画等)	北海道立消費生活センター「消費生活相談報告書」

分析(主な取組と成果)

道立消費生活センターにおいて、有資格者の相談員を配置し、消費者の相談に的確に対応しており、前年度並みの消費生活相談の解決割合を維持している。

指標名②			R4年度	R5年度	R6年度	最終目標(R15)	達成率	指標判定
		目標値					−	−
		実績値						

設定理由			
指標公表時期		出典(根拠計画等)	

分析(主な取組と成果)

指標名③			R4年度	R5年度	R6年度	最終目標(R15)	達成率	指標判定
		目標値					−	−
		実績値						

設定理由			
指標公表時期		出典(根拠計画等)	

分析(主な取組と成果)

指標名④			R4年度	R5年度	R6年度	最終目標(R15)	達成率	指標判定
		目標値					−	−
		実績値						

設定理由			
指標公表時期		出典(根拠計画等)	

分析(主な取組と成果)

指標名⑤			R4年度	R5年度	R6年度	最終目標(R15)	達成率	指標判定
		目標値					−	−
		実績値						

設定理由			
指標公表時期		出典(根拠計画等)	

分析(主な取組と成果)

令和6年度 基本評価調書	【2(6)A_0303】消費生活の安定及び向上の推進

〈取組分析（連携状況、緊急性・優先性）〉

連携状況	(課題) 消費者問題は多様化、複雑化していることから、関係機関・団体が連携して、消費者に対し、消費生活に関する情報の提供及び消費者教育・啓発活動等を推進する必要がある。 (取組と成果) 北海道消費者被害防止ネットワークにおいて、定例会議を開催して関係団体等と取組報告や意見交換を行った他、ネットワークニュースを発行(年6回)して注意喚起を行うなど、消費者被害の防止に向けた連携体制の構築を図る。
緊急性 優先性	(課題) 地域の相談体制について、国の交付金を活用し、市町村が行う相談体制の整備に支援を行ってきたところ。国においては、市町村の相談体制の整備に対する財政支援を最長で令和9年度までとしているが、担い手の確保等に課題があることや、社会情勢の変化により新たに生じる消費者問題への対応が求められることなどから、継続的な支援が必要である。 (取組と成果) 全国知事会を通じ、国に財政支援の継続について要望した(R6年8月)。

〈その他統計数値等〉

その他統計数値等①	過年度①	過年度②	最新年度
学校訪問講座の開催	51回(R3)	48回(R4)	57回(R5)

「施策目標」「現状と課題」に関する状況

(課題)
消費者取引の方法などが多様化、複雑化したため、事業者が消費者の知識や経験不足につけ込む様々な悪質商法が発生していることから、消費者被害の発生や拡大の防止に資するため、若年者のうちから自立した消費者を育成し、消費者被害に係る情報を提供する必要がある。

(状況) 小中高大学校等において前年と同程度、学校訪問講座を開催(参加数:R3:2,208人、R4:2,130人、R5:2,275人)しており、若年者の消費者被害の未然防止が見込まれる。	b

その他統計数値等②	過年度①	過年度②	最新年度

「施策目標」「現状と課題」に関する状況

(課題)

(状況)	

その他統計数値等③	過年度①	過年度②	最新年度

「施策目標」「現状と課題」に関する状況

(課題)

(状況)	

令和6年度 基本評価調書	【2(6)A_0303】消費生活の安定及び向上の推進

〈総合判定〉

指標判定	B	連携状況	○	総合判定	概ね順調
		緊急性・優先性	○		
		その他統計数値等	b		

※ 成果指標の指標判定が「D」の指標

（該当なし）

	対応方針番号	内容
翌年度に向けた対応方針	①	デジタル化などの社会情勢の変化等を背景に、消費者トラブルは多様化・複雑化しているため、相談体制の維持強化を図り、消費者の苦情相談に適切に対応する。 また、消費者被害防止ネットワーク組織数について、近年、新規設置が伸びていないため、未設置の市町村等への働きかけなど新規設立に向けた取組を行う。
	②	若年者は知識や経験の不足に起因する脆弱性を抱えているため悪質商法の悪質商法の被害に遭いやすい傾向にあるが、令和4年4月の成年年齢引下げにより、更に消費者被害の増加が懸念されることから、若年者を対象とした学校訪問講座や消費者セミナーなどの取組を行う。
	③	

〈二次政策評価〉

二次政策評価	

〈ＡＣＴＩＯＮ〉

二次政策評価への対応		
翌年度施策の方向性	対応方針番号	方向性
	①	道立消費生活センターの相談員を資質向上のための研修に派遣するほか、弁護士等専門家から助言を受けることにより高度専門的な相談に適切に対応するとともに、市町村の相談員・職員を対象とした経験別・地域別の研修を実施するなど、道内の相談体制の充実・強化に取り組む。 また、主にネットワーク未設置の市町村に訪問して設置の働きかけやネットワーク促進セミナーの開催による新規設立に向けた支援を行うほか、ネットワーク活動の実態や課題等を把握し、活動の維持・活性化に向けた方策を検討する。
	②	小・中・高等学校、大学等の児童、生徒、学生を対象に、消費者教育の専門人材を講師として派遣する学校訪問講座や小・中・高等学校の教員を対象としたセミナーの開催のほか、SNSやブログなど若者が活用しやすい媒体による情報発信など、若年者への消費者教育に取り組む。
	③	

令和６年度　事務事業評価調書	施策名	消費生活の安定及び向上の推進	施策コード	0303

整理番号	重複施策	経費区分	事務事業名	事務事業概要	課・局室名	前年度からの繰越事業費(千円)	事業費(千円)	うち一般財源	執行体制 本庁	出先機関	人工計	フルコスト(千円)	一次政策評価 対応方針番号	方向性	二次政策評価意見	ACTION 結果への対応(令和6年度) 次年度方向性	二次評価意見への対応状況
0701		一般	消費者行政推進事業費	国の「地方消費者行政強化交付金」を活用した市町村及び道が実施する消費者行政推進事業に関する業務	消費者安全課	0	206,669	0	1.1	1.6	2.7	228,296	①	改善(取組分析)		改善	
0702		一般	消費生活センター管理運営費	道立消費生活センターの管理運営に関する業務(指定管理者に対する負担金等)	消費者安全課	0	138,401	138,401	0.2	0.0	0.2	140,003	②	改善(取組分析)		改善	
0703		一般	公正取引推進費	食品表示法及び景品表示法等の法令に基づく事業者への立入検査、指導、処分等に関する業務	消費者安全課	0	317	317	2.5	1.7	4.2	33,959					
0704		一般	金融広報事業費	金融に関する普及啓発や消費者教育に係る受託事業に関する業務	消費者安全課	0	0	0	0.1	0.0	0.1	801					
0705		一般	物価、消費生活モニター運営費	消費生活条例に基づく、価格安定対策、消費生活モニターによる商品の価格、需給動向調査等に関する業務	消費者安全課	0	6,234	6,234	0.2	1.5	1.7	19,851					
0706		一般	北海道消費者協会補助金	北海道消費者協会が実施する地域消費者運動リーダー養成講座の開催等各種事業に対する補助に関する業務	消費者安全課	0	12,702	12,702	0.2	0.0	0.2	14,304					
0707		一般	貸金業指導事業費	貸金業法に基づく貸金業者の登録及び指導に関する業務	消費者安全課	0	8,460	7,454	2.2	2.9	5.1	49,311					
0708		事務	消費者安全法、北海道消費生活条例等に関する事務	消費者安全法に関する国、市町村との連携、消費生活条例に基づく消費生活基本計画の策定、消費生活審議会及び消費者苦情処理委員会の開催、道立消費生活センターの管理・運営、消費生活協同組合法に基づく調査・指導に関する事務等	消費者安全課	0	0	0	4.5	0.9	5.4	43,254					
0709		事務	特定商取引法等に関する事務	特定商取引法、食品表示法、景品表示法、消費生活条例、割賦販売法に基づく事業者の指導・処分等、貸金業法等に基づく貸金業者の登録に関する事務等	消費者安全課	0	0	0	4.0	2.9	6.9	55,269					
計						0	372,783	165,108	15.0	11.5	26.5						