令和７年度　基本評価調書			所管部局	環境生活部	所管課	消費生活課	
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	順調	
予算額（千円）	R5	382,449千円	R6	372,783千円	R7	391,436千円	

施策目標	消費者被害の発生や拡大を防止するため、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、オンライン相談やクラウドサービスの活用など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：R4:8,607件、R5：7,335件、R6:6212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（R4:28件、R5：30件、R7：24件）、食品表示法に基づく行政措置（R4:58件、R5:48件、R6：25件）及び景品表示法に基づく行政措置（R4:7件、R5：12件、R6：14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（R4:48回2,130人、R5：57回2,275人、R6：64回2,597人）、地域における消費者教育（R4:19回477人、R5：16回458人、R6:20回667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７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> *成果指標の基準　要件(1)：アウトカム指標、要件(2)：「施策目標」や「現状と課題」に直結、要件(3)：総合計画等に掲げる指標*

成果指標①	増減方向	増加	単位	過年度①	過年度②	最新年度	最終目標	達成率	判定
消費生活相談の解決割合（%）			%	R4年度	R5年度	R6年度	R14年度	108.9%	A（100%以上）
			目標値	31.4	32.0	32.6	38.0		
			実績値	31.4	31.6	35.5			

設定理由 *要件(1)(2)*	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。		
公表時期	毎年調査、6月頃公表	根拠計画等 *要件(3)*	北海道総合計画

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、前年度と比較して消費生活相談の解決割合を大きく向上させている。

成果指標②	増減方向		単位	過年度①	過年度②	最新年度	最終目標	達成率	判定
								－	－
			目標値						
			実績値						

設定理由 *要件(1)(2)*			
公表時期		根拠計画等 *要件(3)*	

分析（主な取組と成果）

成果指標③	増減方向		単位	過年度①	過年度②	最新年度	最終目標	達成率	判定
								－	－
			目標値						
			実績値						

設定理由 *要件(1)(2)*			
公表時期		根拠計画等 *要件(3)*	

分析（主な取組と成果）

成果指標④	増減方向		単位	過年度①	過年度②	最新年度	最終目標	達成率	判定
								－	－
			目標値						
			実績値						

設定理由 *要件(1)(2)*			
公表時期		根拠計画等 *要件(3)*	

分析（主な取組と成果）

成果指標⑤	増減方向		単位	過年度①	過年度②	最新年度	最終目標	達成率	判定
								－	－
			目標値						
			実績値						

設定理由 *要件(1)(2)*			
公表時期		根拠計画等 *要件(3)*	

分析（主な取組と成果）

令和７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） 春の中央要請や全国知事会等を通じ、国に財政支援の継続について要望しているほか、道として単独で消費者庁に対し要望を実施予定（R7.7～8）

<取組分析（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
	R4	R5	R6
学校訪問講座の開催	48回	57回	64回

（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。

（取組状況や実績、今後の見込みなど）	判定
小学校から大学までの教育機関等において前年と同程度、学校訪問講座を開催（参加数:R5:2,275人、R6:64回2,597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。	a

その他統計数値等②	過年度①	過年度②	最新年度

（課題）

（取組状況や実績、今後の見込みなど）	判定

その他統計数値等③	過年度①	過年度②	最新年度

（課題）

（取組状況や実績、今後の見込みなど）	判定

令和７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

<一次政策評価（実施機関が行う政策評価）>　※「指標判定」と「その他統計数値等」はそれぞれ指標等の平均を算出

指標判定	A	連携状況	○	総合判定	順調
		緊急性・優先性	○		
		その他統計数値等	a		

■判定が「D」の成果指標
（該当なし）

	対応方針番号	内容
今後の対応方針	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	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、消費者被害に関わる情報を提供する必要があることから、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（知事が行う政策評価）>

二次政策評価意見	

前年度の二次政策評価意見（区分）

<一次政策評価を踏まえた対応状況（３月末時点）>

	対応方針番号	内容
翌年度の対応状況	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	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、消費者被害に関わる情報を提供する必要があることから、学校訪問講座や消費者セミナーなどの取組を行う。
	③	

<二次政策評価意見への対応状況（３月末時点）>

二次政策評価意見への対応状況	

令和７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	執行体制 出先機関	執行体制 人工計	フルコスト（千円）	一次政策評価 対応方針番号	一次政策評価 方向性	二次政策評価意見	３月末時点における対応 二次評価意見への対応状況	３月末時点における対応 翌年度の方向性
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	消費生活課	0	230,393	0	1.1	1.6	2.7	252,466	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）	消費生活課	0	141,227	141,227	0.2	0.0	0.2	142,862	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	消費生活課	0	402	402	2.5	1.7	4.2	34,737					
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	消費生活課	0	0	0	0.1	0.0	0.1	818					
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	消費生活課	0	5,326	5,326	0.2	1.5	1.7	19,224					
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	消費生活課	0	12,702	12,702	0.2	0.0	0.2	14,337					
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	消費生活課	0	1,386	380	2.2	2.9	5.1	43,079					
0708		事務（0予算）	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	消費生活課	0	0	0	4.5	0.9	5.4	44,145					
0709		事務（0予算）	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	消費生活課	0	0	0	4.0	2.9	6.9	56,408					
計						0	391,436	160,037	15.0	11.5	26.5						