資料４

第２次計画に掲げる施策の推進状況について

Ⅰ．消費者の権利の尊重

（1）消費者苦情等の処理及び消費者被害の救済

第２次計画の主な施策	取組状況	課題
ｱ.道における苦情相談処理体制の充実 ➢ 広域的な見地を必要とする相談事案や、高度の専門性を必要とする事案のあっせん ➢ 苦情相談処理機能や市町村支援機能の高度化	○経由相談の実施　○現地研修 ○研修参加　○弁護士等委嘱 ○指定消費生活相談員の配置	▶消費問題は、より複雑・多様化していることから、その相談処理に必要な新たな知識や技術の向上が必要 ▶高度、専門化する相談に対応するため、専門的見地からの助言や情報提供が必要
ｲ.市町村における苦情相談処理への支援 ➢ 北海道全体の課題解決力の向上 ①市町村相談員等への助言等 ②市町村職員等の等資質向上と人材育成 ③苦情相談処理事例等の情報提供 ➢ 相談体制の整備に係る必要な助言や情報提供 ➢ 広域的な体制整備に向けた必要な調整	○地域別担当相談員の配置　○経由相談の実施 ○指定消費生活相談員の配置　○現地研修 ○消費者行政メーリングリストによる情報交換 ○消費生活相談員人材バンクの活用 ○交付金の活用	▶市町村相談員等に対する密接な支援 ▶相談者の居住地にかかわらず、同様のサービスを受けられるよう、市町村支援の強化が必要
ｳ.相談等の処理に当たって取り組む事項 ➢ 相談者の利便性や特性などに配慮した相談対応（例：メール相談や相談者の年齢等） ➢ 消費生活情報ネットワークシステム（パイオネット）の積極的な活用 ➢ 商品テスト機能の活用による消費者からの依頼テストや、その機能を活用した体験学習等 ➢ 北海道警察本部等に設置した相談センター等での電話相談	○メール相談の24時間受付 ○特別相談の実施 ○地域包括支援センター等との連携 ○試買テスト結果の情報提供 ○消費者安全確保地域協議会の設置 ○ネットワークニュースの発行 ○地域版ネットワークの設立 ○悪質商法等の電話相談	▶年齢や障がい、国籍などにかかわらず、誰もが安心して相談できるよう柔軟に対応できるスキルの習得や周辺環境の整備などが必要 ▶新たな、あるいは頻発する消費者被害の早期解決や未然防止への取組 ▶法律等の専門的な助言を受けられる機会の確保 ▶人口減少問題などを踏まえた地域における見守り活動の強化
ｴ.消費者被害の救済 ➢ 北海道消費者苦情処理委員会による消費者苦情の公正な解決	○付託案件のあっせん・解決 ○特定適格消費者団体設立への支援	▶消費者苦情を適切・迅速に処理し、公正な解決を図るための取組の強化
ｵ.多重債務対策の推進 ➢ 相談者等からの貸金業者の業務方法等に係る苦情相談や債務整理に係る相談等の対応	○貸金業相談員の配置、苦情相談専用フリーダイヤルの設置　○リーフレット等による啓発 ○北海道多重債務者対策協議会の開催	▶貸金業の登録業者数は横ばいであるが、増加傾向にある相談に対応する体制の確保が必要 ▶関係機関と連携したギャンブル依存症や多重債務に係る相談支援等

(2) 公正な消費者取引の確保

第２次計画の主な施策	取組状況	課題
ｱ.商品等の表示等の適正化 ➢ 関係法令や道条例に基づく監視指導や食品表示基準の周知	○食品表示110番対応　　○表示実態調査の実施 ○消費生活モニター調査 ○景品表示ホットラインの開設	▶食品表示法の施行、食品表示基準の改正等も踏まえながら、関係法令等に基づく監視指導や食品表示基準の周知等が必要
ｲ.不当な取引方法の禁止 ➢ 関係法令等の適切な運用による消費者取引の適正化及び消費者被害の未然防止 ➢ 適格消費者団体が行う差止請求等の業務に対する支援（適切なルールの下での情報共有等） ➢ 貸金業法に基づく必要な規制による業務の適正な運営確保 ➢ 宅地建物取引に関する消費者被害の防止	○特定商取引法、条例に基づく行政措置 ○貸金業者への指導監督や立入検査 ○宅地建物取引業法に基づく宅建業者、取引士への指導監督等	▶依然として消費者被害は後を絶たないことから、悪質事業者に対する取組が必要 ▶振興局と連携した貸金業者への指導監督や立入検査等

(3) 消費者の安全・安心の確保

第２次計画の主な施策	取組状況	課題
ｱ.消費者事故情報等の収集・共有・周知 ➢ 消費者事故・悪質事業者情報等の収集や関係機関との連携による情報の収集・共有化 ➢ これら情報等に基づく住民への注意喚起 ➢ 製品の瑕疵による重大事故等の迅速な情報の集約 ➢ メーリングリストやホームページ等の各種媒体を活用した情報発信 ➢ 地域消費者被害防ネットワークの取組の拡充による高齢者など様々な消費者への効果的な情報の周知	○重大消費者事故等の国への通知 ○ホームページによる「重大事故情報」の掲載 ○ホームページによる「重大製品事故情報」の掲載 ○メーリングリストによる「注意喚起情報」の共有 ○地域版ネットワークの設立 ○メールマガジンによる「注意喚起情報」の発信	▶より多くの消費者への悪質事業者の情報提供 ▶消費者事故防止に向け関係機関との情報交換などにより注意喚起情報等の集約化が必要
ｲ.危害の防止 ➢ 商品や役務による消費者の生命、財産等に及ぼす危害の未然防止に係る法令等の適切な運用	○道民の消費生活の安全確保に係る緊急事態への対処等の基本指針に基づく関係部局の連携	▶日頃から関係部局と連携し、緊急事態を想定した対処法の共有

(3) 消費者の安全・安心の確保（続き）

第２次計画の主な施策	取組状況	課題
ｳ.食の安全・安心の確保 ➢ 食品衛生法等に基づく各種対策の実施や、食品等事業者の取組による飲食に関わる衛生上の危害の発生防止と、食品の安全性の向上 ➢ 適正の表示の促進や、食品の表示に関する監視と違反事業者に対する指導等 ➢ トレーサビリティシステムの導入促進や、トレーサビリティに関する知識や理解の促進 ➢ 食の安全安心に関する積極的な情報・意見交換による関係者間の相互理解の促進 ➢ 食の安全・安心に係る通報などの情報の共有と一元管理	○食品の製造施設、販売施設の立入検査 ○食品及び添加物の試験検査 ○パンフレットの配布や道のホームページを活用したトレーサビリティ制度の周知 ○国と連携した飲食店等の巡回調査 ○関係機関・団体と連携した意見交換会の実施 ○食品表示110番の運営 ○食品安全相談ダイヤルの運営 ○保健所窓口での受付 ○消費生活安定会議幹事会の開催	▶法令に基づく各種施策の実施とともに、道民から受理した通報事案の共有化が必要
ｴ.価格安定対策 ➢ 消費生活モニターによる価格動向や需給状況の調査の実施とその結果の情報提供 ➢ 物資の供給や価格の安定等に関する関係機関等との意見交換 ➢ 物価の安定に資する対策の適時・適切な推進や、必要に応じた物資の供給確保・価格の安定等についての要請	○消費生活モニター調査結果の道民への公表 ○生鮮食品流通情報の収集、伝達等を行う関係機関への助成 ○北海道地方液化石油ガス懇談会への出席 ○北海道地域灯油意見交換会の実施 ○年末年始の物価等対策 ○災害時における生活必需物資の需給動向調査	▶道民生活の安定の基礎の１つとなる物価の安定に関する対策
ｵ.緊急事態への対処等 ➢ 緊急事態に対する迅速・適切な対応による道民の消費生活への悪影響の未然防止や抑制	○道民の消費生活の安全確保に係る緊急事態への対処等の基本指針に基づく関係部局の連携	▶日頃から関係部局と連携し、緊急事態を想定した対処法の共有

(4) 消費者意見の反映

第２次計画の主な施策	取組状況	課題
ｱ.消費生活モニターの配置 ➢ 消費動向や法令に基づく基準の遵守状況に関する調査の実施のほか、消費者行政に関する意識や消費生活に関する情報等の収集	○消費生活モニター調査結果の道民への公表 ○消費者保護基準や品質表示基準の遵守状況調査の実施	▶全道的な消費動向や法令の遵守状況等の把握

(4) 消費者意見の反映（続き）

第２次計画の主な施策	取組状況	課題
ｲ.消費生活地域協議会の開催 ➢ 地域の消費者や関係団体等の意見を聴取する消費生活地域協議会を総合振興局・振興局単位で開催	○H27（胆振、オホーツク、宗谷）開催 ○H28（空知、後志、渡島、上川、釧路）開催 ○H29（石狩、檜山、留萌、根室）開催 ○H30（日高、胆振、宗谷）開催	▶地域の消費者等から意見を聴取し、道の施策への適切な反映が必要
ｳ.道センターの利用者満足度調査の実施 ➢ 道センターに来場（消費生活相談や施設利用等）する消費者を対象に同センターの職員対応や施設・設備等に関する満足度を調査し、その結果を公表	○H27 90.8%が「満足」「ほぼ満足」と回答 ○H28 93.5% 〃 ○H29 94.1% 〃 ○H30 94.2% 〃	▶道センター機能を強化し、住民サービスの充実・向上を図ることが必要
ｴ.消費者からの申出の受理、調査及び措置の実施 ➢ 条例の規定に基づく消費者からの申出の受理と、適切な調査や措置の実施	○庁内関係課との情報の共有化 ○国等の関係機関と連携した措置の実施	▶実際に申出があった場合の適切な処理 ▶消費者からの悪質事業者に係る情報提供への適確な対応

２．消費者の自立の支援

(1) 消費者教育の推進

第２次計画の主な施策	取組状況	課題
ｱ.学校における消費者教育 ➢ 消費者教育に関わる教員の指導力向上に資する研修会や指導者養成講座の開催 ➢ 学校における消費者教育に対する支援	○消費者教育サポートセミナーの開催 ○消費者庁作成「社会への扉」の活用	▶民法の成年年齢引下げによる１８歳・１９歳の消費者被害を可能な限り抑制することが必要
ｲ.地域における消費者教育 ➢ 社会教育施設を活用した地域における消費者教育に対する支援 ➢ 消費者それぞれの時期（幼児期から高齢者までの生涯にわたり）や、様々な場における消費生活に関する情報や学習機会の提供、消費者活動への援助等	○市町村、地域消費者協会等が開催するイベント等と連携して各種セミナー（くらしの安全・安心セミナー、高齢者消費者被害防止セミナー等）を開催 ○消費者安全確保地域協議会の設立	▶地域において、誰もが消費者教育を受けられるよう、消費者教育の機会や情報の提供が必要 ▶消費者のライフステージに応じた消費者教育の実践

（1）消費者教育の推進（続き）

第２次計画の主な施策	取組状況	課題
ｲ.地域における消費者教育（続き） ➢ 北海道消費者被害防止ネットワークを活用した消費者教育、情報提供等の推進と、各地域における消費者被害防止ネットワークづくり ➢ 市町村における消費者教育推進地域協議会の設置や消費者教育推進計画の策定に必要な助言等	○地域版ネットワークの設立に向けた働きかけ （H25年度：50地域→H30年度：69地域）	▶北海道消費者被害防止ネットワークの活用及び消費者被害防止地域ネットワークづくりへの取組
ｳ.職域における消費者教育 ➢ 社会人として必要となる消費生活に関する知識等の提供を通じた、職域における消費者教育の支援	○出前講座の実施 ○くらしのセミナーの開催	▶様々な場面で消費者教育が受けられるよう、職域における消費者教育に関わる取組が必要
ｴ.消費者教育の担い手の育成等 ➢ 教職員を対象とした消費者教育指導者養成講座や各種教員講座の実施のほか、消費者教育に係る実践資料の作成・配布等 ➢ 関係団体等との意見交換や会議における消費者教育に関する情報交換を通じた多様な担い手の連携支援	○消費者教育支援セミナーの開催 ○消費者行政担い手育成事業の展開	▶成年年齢の引下げを見据えた取組 ▶消費者教育の多様な担い手の育成、レベルアップ

（2）消費者啓発・情報提供の推進

第２次計画の主な施策	取組状況	課題
ｱ.消費生活に関する啓発・情報提供の推進 ➢ 北海道消費生活被害防止ネットワークの活用による消費者啓発や消費者被害情報の提供のほか、各種啓発資材を活用した啓発や情報提供の実施 ➢ 市町村や地域の各種団体等との連携による消費者の年齢や特性などに配慮した消費者啓発や情報提供の実施	○啓発用パンフレットの作成・配布 ○道民ホールにおける消費生活展の開催 ○広報誌の発行 ○市町村への消費者被害防止パネルの貸し出し ○消費者（団体）の会合、啓発DVDの上映 ○メールマガジンの発行 ○若年者向けリーフレットの作成・配布	▶北海道消費者被害防止ネットワークの活用などによる消費者啓発や消費者被害情報の提供 ▶効果的な啓発資材を広く消費者のもとに提供可能となる取組 ▶リアルタイムの各種情報を周知啓発できる取組

(2) 消費者啓発・情報提供の推進（続き）

第２次計画の主な施策	取組状況	課題
ｱ.消費生活に関する啓発・情報提供の推進(続き) ➢ 製品事故や消費生活に身近な省エネ、住宅等の各種情報の提供のほか、金融に関する情報提供や金銭教育等の推進 ➢ 地産地消や食育などを総合的に推進する愛食運動の展開 ➢ 環境に配慮した循環型ライフスタイルの定着に向けた取組の推進（３Ｒのうち特に２Ｒを優先した取組の普及啓発）	○北のめぐみ愛食フェアの支援 ○資源リサイクルの推進 ○資源リサイクルフォーラムの実施 ○北海道認定リサイクル製品の展示 ○３Ｒハンドブックの作成・配布	▶キャッシュレス化など金融を巡る状況の変化を踏まえた情報提供や金銭教育等の推進 ▶ＳＤＧｓの推進に関わる具体的な取組

(3) 消費者団体との連携、活動の促進

第２次計画の主な施策	取組状況	課題
ｱ.消費者団体の活動の促進 ➢ 消費者団体の活性化・体制強化等に向けた消費者団体の活動に対する支援	○消費生活リーダー養成講座の開催 ○消費者問題学習会の開催	▶消費者団体の自立的な取組や体制強化に向けた活動に対する支援
ｲ.適格消費者団体との連携 ➢ 適格消費者団体の自主的活動の促進に向けた連携	○行政措置情報等の情報交換 ○補助金の交付	▶団体との悪質事業者に係る情報共有等
ｳ.生活協同組合の活動の促進 ➢ 生活協同組合の自主的活動や社会的役割を促進する情報交換や連携 ➢ 消費生活協同組合法に基づく調査・指導等による組合運営等の適正化	○消費生活協同組合法に基づく立入検査	▶各生活協同組合の主体的且つ健全な運営とともに、組合員の利益の確保や適切な組合運営等に関する指導・監督が必要