

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

第3次北海道消費生活基本計画の概要

環境生活部くらし安全局消費者安全課

第1章 計画の策定に当たって

【計画策定の趣旨・位置づけ等】

- ・施策を総合的かつ計画的に推進するための基本的な計画（北海道消費生活条例第6条の2）、消費者教育推進計画（消費者教育の推進に関する法律第10条）
- ・「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に資するものであること
- ・計画期間は、令和2年度（2020年度）から令和6年度（2024年度）までの概ね5年間

第2章 消費生活を取り巻く現状

【消費者被害の現状】

- ・道内の消費生活相談件数は高齢者を中心に近年増加傾向
- ・架空請求関係の相談が急増。インターネット通販、インターネット関連サービスに関する相談が高齢者層を中心に増加

【国の消費者行政の動向、消費者の意識】

- ・国の消費者基本計画、関係法令や基本方針の改正等
- ・消費行動が社会・経済・環境等に与える影響への認識等

【消費者を取り巻く社会状況の変化】

- ・全国を上回るスピードで人口減少・高齢化が進行するとともに高齢者単独世帯が増加し、被害の潜在化が懸念
- ・訪問・居住外国人の増加による外国人の消費者トラブルの増加の懸念
- ・民法改正による成年年齢の引き下げに伴う消費者被害の拡大と深刻化が懸念
- ・高度情報通信社会の進展による電子商取引に関する消費者トラブルの増加
- ・決済手段の多様化・高度化と消費者間取引の増加に伴う消費者トラブルの複雑化
- ・SDGs達成のため、社会、環境、地域等に配慮した消費行動に取り組む消費者育成のための消費者教育が必要

第3章 消費者施策の基本的な方針

【消費者施策の基本的な方向性】

- ・消費者の権利の尊重と自立の支援の達成

【施策横断的な考え方】

- ① 様々な主体のつながりと連携による取組の強化
- ② 消費者の特性に配慮した施策の推進
- ③ 地域における人材の確保と道によるバックアップ機能の強化
- ④ 高度情報通信社会化の進展に伴う消費者問題の複雑化・多様化への対応

第4章 総合的、計画的に講ずべき施策の方向性

【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

【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（エンカルの消費の理解促進等）

【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

【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

【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

第5章 推進体制と推進管理等

推進体制 ～ 消費生活安定会議による庁内連携、北海道消費生活審議会での調査審議など

計画の推進管理 ～ 毎年度、消費生活関連施策の状況や目標の達成状況などについて、北海道消費生活審議会へ報告、道民へ公表

計画の見直し ～ 消費者を取り巻く社会経済情勢の変化、国の施策の動向、北海道消費生活審議会の意見も踏まえ、必要に応じ見直し