

＜第3次北海道消費生活基本計画策定検討部会報告書＞

北海道消費生活条例（以下「条例」という。）第6条の2第4項の規定により知事から北海道消費生活審議会に諮問され、同審議会から当部会に調査審議が付託された「第3次北海道消費生活基本計画策定の基本的な考え方」について、消費者の利益の擁護や自立支援を一層進めるため、消費者を取り巻く状況の変化等を踏まえて消費者施策をさらに推進する観点から、当部会が検討を加えた結果、次のとおり報告します。

1 計画策定の趣旨等について

(1) 計画策定の趣旨や位置づけ

本計画は、条例第6条の2の規定に基づく、道民の消費生活に関する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であり、経済社会情勢の変化や第2次北海道消費生活基本計画期間中における施策の推進状況や課題も踏まえ、今後の道における施策を体系的に位置づけるものであり、また、消費者教育の推進に関する法律（以下「消費者教育推進法」という。）第10条で定める消費者教育推進計画としても位置づけるべきと考えます。

更に、本計画は、「持続可能な開発目標（SDGs）」の達成に資するものであることを明確にすべきであると考えます。

(2) 計画の期間

計画期間については、消費者を取り巻く状況の推移も踏まえつつ、国の次期消費者基本計画の期間（令和2年度（2020年度）から5年間）に合わせ、令和2年度（2020年度）から令和6年度（2024年度）までの概ね5年間とすべきと考えます。

2 策定に当たって考慮すべき事項

(1) 消費生活を取り巻く現状について

計画の策定に当たっては、現在の消費者を取り巻く状況を踏まえる必要があります。

① 消費者被害の現状

道内の消費生活相談件数は近年増加傾向にあります。中でも65歳以上の高齢者を契約当事者とする相談件数が増加しており、商品・サービス別には架空請求関係の相談の急増に加え、インターネットに関連するサービスに関しての相談が上位を占めています。また特殊販売においては、通信販売に係る相談が、インターネット通販に係る相談の増加を受けて60歳代以上を中心に増加している状況です。

② 消費者を取り巻く社会環境の変化

ア 人口減少と高齢化・在住等外国人の増加

北海道では、全国を上回るスピードで人口減少・高齢化が進行しており、高齢者の単独世帯が増加することで、被害の潜在化が懸念されます。

また、本道を訪れる外国人や道内に居住する外国人の増加に伴い、外国人の消費者トラブルの増加も懸念されます。

イ 民法改正による成年年齢の引き下げ

令和4年度（2022年度）には、民法改正により成年年齢が18歳へと引き下げられることから、18歳から19歳の年齢層における消費者被害の拡大と深刻化が懸念されます。

ウ 高度情報通信社会化の進展

スマートフォン、タブレット等の普及や情報通信の技術革新などの高度情報通信社会化の進展により、電子商取引に関する消費者トラブルが高齢者を中心に近年増加しています。

エ 決済手段の多様化・高度化

決済手段の多様化・高度化により、クレジットカードやデビットカード、電子マネー等の「キャッシュレス決済」に関する消費者トラブルが増加しています。

オ 消費者間取引の増加

デジタル化の進展により、フリーマーケットサービスをはじめとするシェアリング・エコノミーに係る取引が発展し、個人間売買に関する消費生活相談が近年急増していますが、消費者間の取引については、消費者保護を目的とする法制度を適用できず、消費者被害の救済の上で問題が生じています。

カ 社会や環境を意識した消費行動

「持続可能な開発目標（SDGs）」を共通の指針とする取組が国際社会において広がっており、国や道でも積極的に取り組むこととしています。そのうち「持続可能な生産消費形態の確保」の目標については、消費者市民社会を形成する担い手である消費者が持続可能性を意識し、社会、環境、地域等に配慮した消費行動に取り組むことによって達成されるものであることから、そのような消費者を育成するための消費者教育を推進していくことが必要です。

③ 国の消費者行政の動向

計画策定に当たっては、消費者基本計画の策定、地方消費者行政強

化作戦の策定や改訂、集団的消費者被害回復訴訟制度の施行、「消費者ホットライン」188番の開始、改正消費者安全法の施行、食品表示や消費者取引に関する法令の一部改正、消費者教育の推進に関する基本方針の改訂など、近年の国の消費者行政の動向を踏まえる必要があります。

④ 消費者の意識

計画策定に当たっては、消費者問題への関心、相談窓口の認知度や消費者トラブルへの対応方法、消費者教育の経験や情報を入手しやすいメディア、消費行動が社会・経済・環境等に与える影響への認識と行動などについての消費者の意識を踏まえる必要があります。

3 消費者施策の基本的な方針

(1) 消費者施策の基本的な方向性

消費者施策は、道民の消費生活の安定と向上を図ることを目的として、消費者の利益の擁護と増進に関する総合的かつ計画的な施策として、消費者の権利の尊重と自立の支援を基本理念として実施される必要があります。

この基本理念を実現するため、道は、次の5つの消費者施策を推進する必要があると考えます。

施策1 消費者被害の救済

施策2 消費者教育の推進

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

施策4 公正な消費者取引の確保

施策5 消費者の安全・安心の確保

(2) 施策横断的な考え方

施策を推進するに当たり、次の4点に留意すべきと考えます。

① 様々な主体のつながりと連携による取組の強化

地域において消費者被害の防止と救済、消費者教育を推進するに当たっては、行政機関、住民団体、消費者団体、事業者、福祉関係団体、教育関係機関など、地域の様々な主体がつながり、連携して、適切な役割分担のもと取り組む必要があること。

② 消費者の特性に配慮した施策の推進

消費生活相談や消費者教育、地域の見守り活動を推進する上では、年齢、障がいの有無、消費生活に関する知識の量、判断力の程度など、多様な消費者の特性に応じて、きめ細かな配慮を行いつつ取組を進める必要があること。

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

人口減少と高齢化が急速に進む本道において、消費者被害の救済や

消費者教育を担う人材の育成と確保は厳しさを増しており、あらゆる分野での人材の育成、確保の視点を意識して施策に取り組む必要があることに加え、人材の供給が極めて厳しい地域に対する広域的な観点からの支援についても考慮する必要があること。

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

高度情報通信社会化の進展に伴う消費者問題の複雑化・多様化に対して、消費生活相談、消費者教育を含む消費者行政全体として迅速に対応していく必要があること。

4 総合的、計画的に講ずべき施策の展開方向

施策を推進するに当たっては、これまでの取組における課題を踏まえる必要があります。

(1) 消費者被害の救済

① 道による消費者被害の救済

ア これまでの取組における課題

以下のような課題があると考えます。

(ア) 道立消費生活センターによる消費生活相談処理

- ・若年者の相談しやすい環境整備について検討するとともに、「消費生活ホットライン」188番の一層の周知に努めるなど、消費生活相談窓口の利用促進に努める必要があること。
- ・複雑化・国際化する相談に適切に対応するとともに、障がい者、ギャンブル等依存症に起因する消費者トラブルを抱える方、外国人の方など、相談者の特性に十分に配慮できるよう、消費生活相談体制の維持強化に取り組む必要があること。
- ・対応困難な相談者への適切な対応について検討する必要があること。

(イ) 北海道苦情処理委員会による消費者被害の救済等

- ・北海道消費者苦情処理委員会の活用や集団的消費者被害回復訴訟制度について周知を図る必要があること。

(ウ) 多重債務対策の推進

- ・多重債務に関する相談件数は減少しておらず、多重債務対策の取組を引き続き推進する必要があること。

イ 今後の具体的取組

以下の取組を引き続き進めるべきと考えます。

(ア) 道立消費生活センターによる消費生活相談処理

- ・相談処理による消費者被害の救済及び若年者の相談しやすい環境整備など窓口の利用促進の取組
- ・相談員の資質向上と外部専門家からの支援体制の確保

- ・外国人や障がい者など相談者の特性に適切に配慮した相談対応
- ・関係機関との適切な連携と対応困難者への適切な対応等
- (イ) 北海道消費者苦情処理委員会による消費者被害の救済と集団
 - ・消費者被害救済制度の周知
- (ウ) 多重債務対策の推進
 - ・苦情相談や多重債務相談への適切な対応
 - ・関係機関・関係施策と連携した対策の推進

② 市町村の消費生活相談処理に対する支援

ア これまでの取組における課題

以下のような課題があると考えます。

- ・市町村の消費生活相談員の配置人数は減少傾向で推移しており、相談員の資格保有率は全国平均と比べて低い状況にあること。
- ・また、相談窓口は道内全市町村に整備されているものの、小規模市町村の一部は相談体制が未だ脆弱な状態にあること。
- ・市町村の相談処理の質の維持・向上を図り、地域が連携して消費者被害の防止・救済を図る体制を構築するため、今後とも道による支援が必要であること。

イ 今後の具体的取組

以下の市町村支援の取組を引き続き進めるべきと考えます。

- (ア) 市町村の相談体制の現状の詳細な把握と広域処理に向けた調整
- (イ) 相談員の資質向上と資格取得のための研修の実施
- (ウ) 市町村相談員・担当者への細やかな助言や情報提供による支援
- (エ) 人材バンクの運用による市町村への人材情報の提供

(2) 消費者教育の推進

① 基本的な方針

本道における消費者教育は、消費者教育推進法の規定及び「消費者教育の推進に関する基本的な方針」に示された考え方に基づき、「消費者被害に遭わない合理的意思決定のできる消費者」及び「消費者市民社会の形成に参画し、その発展に積極的に関与する消費者」の育成を目指して行われるべきと考えます。

このため、道は、道立消費生活センターを消費者教育の拠点として、消費者のライフステージに応じた様々な場を活用して、消費者の特性に配慮しつつ、関係主体と緊密に連携・協働して、効果的かつ体系的に消費者教育をとり進める必要があるものと考えます。

② 消費者教育の推進

ア これまでの取組における課題

以下のような課題があると考えます。

(ア) 学校における消費者教育

- ・令和4年(2022年)4月に予定されている成年年齢の引下げに伴い、18歳及び19歳の年齢層に該当する者の消費者被害の拡大が懸念されることから、これらの年齢層を中心とした若年者層への消費者教育の取組を一層充実させる必要があること。

(イ) 地域・職域における消費者教育

- ・職域における消費者教育など、取組実態が必ずしも十分に把握されていない状況もみられることから、こうした領域での取組について情報収集するなどして、体系的な消費者教育の推進を図る必要があること。

(ウ) 消費者教育の担い手の育成

- ・地域における消費者教育がライフステージごとに体系的かつ効率的に行われるようにするため、道において、消費者教育を担う関係者や消費者教育の場をつなぎ、必要とされる教育資源が必要な場所に供給されるよう調整を図る消費者教育のコーディネート機能を確保することが必要であること。

イ 今後の具体的取組

以下の取組を進めるべきと考えます。

(ア) 学校における消費者教育

- ・新学習指導要領の趣旨の周知・徹底
- ・学校における消費者教育に対する外部人材の活用支援・調整
- ・成年年齢引下げを見据えた若年者向け消費者教育の充実

(イ) 地域における消費者教育

- ・多様な消費者教育の場に対する講師派遣や教材・情報の提供
- ・講座・セミナーの開催と消費者教育を支援する情報の提供
- ・年齢や障がいなど消費者の特性に応じた消費者教育の推進
- ・市町村における消費者教育の体制整備等への助言

(ウ) 職域における消費者教育

- ・職域における消費者教育の実践事例に関する情報の収集・把握、事業者・事業者団体への情報提供等の支援

(エ) 消費者教育の担い手の育成

- ・教職員の指導力向上に向けた研修の実施や資料等の作成・配布
- ・消費者教育に関する情報提供、消費者教育コーディネート機能の確保及び多様な主体との連携による消費者団体の人材育成の取組への支援

③ 消費生活に関する啓発・情報提供

ア これまでの取組における課題

以下のような課題があると考えます。

- ・ 情報提供を広く確実にを行うため、情報の内容はもとより、情報提供手段についての周知や新たな広報手法の検討が必要であること。
- ・ 若年者層に情報を届ける新たな手法の検討や多様な消費者の特性に可能な限りきめ細かく配慮した消費者啓発・情報提供の方法や内容の工夫が必要であること。

イ 今後の具体的取組

以下の取組を進めるべきと考えます。

- ・ 消費生活に関する情報を様々な手法で重層的に提供すること。
- ・ 高度情報通信社会化の進展に伴い生じる新たな消費者トラブルに関する情報の提供を迅速・正確に行うこと。
- ・ 消費者の多様な特性に配慮した情報提供の手法を検討すること。
- ・ 消費者啓発・情報提供に関する関係機関間の連携を強化すること。

④ 消費者市民社会の形成

ア これまでの取組における課題

- ・ SDGs の取組が広がる国際的潮流や国内の情勢を踏まえ、持続可能なライフスタイル、未だ認知度が低い「倫理的消費（エシカル消費）」の概念やそれに取り組む必要性について、消費者の理解を一層促進し、人や社会、環境、地域等に配慮した消費者市民社会の形成を担う消費者を育成する消費者教育を推進していく必要があると考えます。

イ 今後の具体的取組

以下の取組を進めるべきと考えます。

- (ア) 様々な機会やツールを利用した「エシカル消費」の意義等の普及啓発や持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進
- (イ) 食品ロス・食品廃棄物の削減に向けた運動の推進
- (ウ) 3R の普及啓発や環境教育の推進等

(3) 見守りネットワークの推進と消費者団体との連携

① 地域における消費者被害防止に向けた連携体制の構築

ア これまでの取組における課題

以下のような課題があると考えます。

- ・ 未だ約半数の市町村において、地域消費者被害防止ネットワークが構築されておらず、今後ともより一層設置に向けた働きかけを行う必要があること。
- ・ 地域消費者被害防止ネットワークについて、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」への移行（または設立）に向け、

今後とも市町村に対して働きかける必要があること。

- ・ネットワーク活動の維持・活性化のため、活動状況を継続的に把握し、その活動が維持されるよう働きかけや支援を行う必要があること。
- ・市町村の消費生活相談窓口と地域包括支援センター等との連携が十分図られていない地域もあることから、消費者被害の救済や未然防止を図るため、両者の連携が図られるよう、引き続き必要な助言や支援を行う必要があること。

イ 今後の具体的取組

以下の取組を引き続き進めるべきと考えます。

- (ア) 地域消費者被害防止ネットワークの新規構築に向けた支援と働きかけ
 - (イ) 地域ネットワーク活動の実態調査と活動の維持・活性化、関係団体との連携が図られるよう取組の強化及び消費者安全確保地域協議会への位置づけに向けた取組
 - (ウ) 消費生活相談窓口と包括支援センター等との地域連携体制構築に向けた支援

② 消費者意見の反映及び消費者団体との連携・活動促進

ア これまでの取組における課題

- ・地域消費者協会の数は近年減少傾向で推移しており、今後とも消費者運動を担っていく後継人材の育成・確保と団体活動の活性化のため、支援をしていく必要があると考えます。

イ 今後の具体的取組

以下の取組を引き続き進めるべきと考えます。

- (ア) 消費生活モニターへの意識調査や随時の意見聴取等の実施
- (イ) 消費生活地域協議会の開催による消費者等の意見の聴取
- (ウ) 液化石油ガス及び灯油に関する消費者意見の聴取・情報共有等
- (エ) 消費者団体の活動の促進に向けた支援及び連携の強化
- (オ) 消費生活協同組合法の適切な執行と組合への助言と連携

(4) 公正な消費者取引の確保

① 商品等の表示等の適正化

ア これまでの取組における課題

以下のような課題があると考えます。

- ・食品表示違反疑義事案の発生は後を絶たず、事業者の法令遵守状況について、引き続き監視していく必要があること。
- ・今後とも、不当表示の防止に向け、事業者への周知や法令遵守を

促す取組を行う必要があること。

イ 今後の具体的取組

以下の取組を引き続き進めるべきと考えます。

- (ア) 情報の受付、法令遵守状況の監視、調査や行政措置による食品表示の適正化の推進
- (イ) 不当景品類及び不当表示防止法の執行などによる不当表示に対する監視と行政措置
- (ウ) 事業者からの相談対応などの適正表示に向けた取組への支援
- (エ) 計量・品質表示に関する法令の執行による規格、表示等の適正化

② 消費者取引等の適正化

ア これまでの取組における課題

以下のような課題があると考えます。

- ・行政措置を受けても廃業・名称変更を繰り返して同様の行為を行う事業者も存在するなど、悪質商法の手口が巧妙化していること等から、引き続き悪質事業者に対する行政措置を行っていく必要があること。
- ・架空請求・不当請求に関する相談件数は依然として高水準で推移していることから、今後とも消費者への情報提供等を着実に行う必要があること。

イ 今後の具体的取組

以下の取組を引き続き進めるべきと考えます。

- (ア) 特定商取引に関する法律、条例（不当な取引方法の禁止）等の厳正な執行
 - ・関係法令等の厳正・適切な執行
 - ・関係機関と密接に連携した被害情報の収集と措置情報の提供
 - ・消費者からの申出を端緒とする疑義事案への適切な対応
- (イ) 適格消費者団体に対する情報提供等の支援
- (ウ) 貸金業法に基づく事業者等への指導監督等
- (エ) 宅地建物取引業法に基づく事業者への指導監督等
- (オ) 条例の施行による架空請求・不当請求対策の推進

(5) 消費者の安全・安心の確保

① 消費者事故情報の収集・共有・周知

ア これまでの取組における課題

- ・消費者事故情報の周知を行うに当たっては、ホームページやメールマガジン、消費者行政メーリングリストによる方法に加えて、

高齢者や障がい者など、多様化する消費者の特性に応じた情報提供の方法について検討する必要があると考えます。

イ 今後の具体的取組

以下の取組を引き続き進めるべきと考えます。

- (ア) 関係機関と連携した消費者事故情報の収集・情報共有
- (イ) 重大事故に関する情報の集約と国への適切な情報伝達
- (ウ) 消費者事故情報の周知
- (エ) 商品テストによる消費者被害の未然防止
- (オ) 危害の防止のための行政措置
- (カ) 緊急事態発生時の庁内連絡・連携体制の確保と事態への対処

② 食品の安全性の確保

ア これまでの取組における課題

- ・食品の安全性に対する消費者の関心は高く、食の安全・安心に係る通報は、表示や食品衛生を中心に依然として多数寄せられており、今後ともその処理や伝達の遅滞や漏れがないように、関係部局が連携し情報を共有しながら対応していく必要があると考えます。

イ 今後の具体的取組

以下の取組を引き続き進めるべきと考えます。

- (ア) 食品衛生法に基づく監視指導
- (イ) 食品表示制度に関する普及啓発
- (ウ) 食品トレーサビリティ制度の導入・促進
- (エ) 食の安全に関するリスクコミュニケーションの充実
- (オ) 食の安全・安心に係る通報等への適切な対応

③ 価格安定対策

ア これまでの取組における課題

- ・生活関連物資の価格等の動向は、道民生活に直接影響を及ぼすものであることから、引き続きその動向を監視し、消費者等に対して情報提供に努めるとともに、必要に応じて、価格の安定に向けた対応を行う必要があると考えます。

イ 今後の具体的取組

以下の取組を引き続き進めるべきと考えます。

- (ア) 消費生活モニターによる物価動向等の監視と情報提供
- (イ) 年末年始の生鮮食料品の需給や価格動向の調査と安定対策
- (ウ) 災害発生時における緊急価格調査の実施と情報提供等

5 推進体制と推進管理等

(1) 計画の推進体制について

消費生活安定会議の活用等、庁内関係部局及び総合振興局・振興局の連携・協力等により、消費者行政を総合的・効果的に推進していくとともに、北海道消費生活審議会において、消費者政策に係る諸課題について調査審議することにより、計画の推進を図るべきと考えます。

(2) 計画の推進管理と見直しについて

計画で掲げる施策を効果的に推進するため、指標項目や参考項目なども用いて、毎年度、基本計画の施策体系に沿って、消費生活関連施策の推進状況や目標の達成状況等について取りまとめ、毎年度、当審議会へ報告するとともに、道民に公表すべきと考えます。

また、推進状況や社会情勢の変化など見極め、審議会の意見を踏まえ、必要に応じて見直しを行うべきと考えます。