

# 第4次北海道消費生活基本計画 (素案(案))

令和6年(2024年)10月

北海道

## 目 次

### 第 1 章 計画の策定に当たって

1	計画策定の趣旨	1
2	計画の位置づけ	2
3	計画の期間	2

### 第 2 章 消費生活を取り巻く現状

1	消費者被害の現状	3
	(1) 消費生活相談件数の推移	3
	(2) 商品・サービス別の消費者被害の傾向	5
	(3) 販売購入形態別の消費者被害の傾向	5
	(4) SNS が関係する消費者被害の傾向	6
2	消費者を取り巻く社会環境の変化	7
	(1) デジタル化の進展	7
	(2) 高齢化の進行・世帯構造の変化等	8
	(3) 持続可能な社会実現に向けた気運の高まり	10
	(4) 自然災害やパンデミックへの対応	10
3	国の消費者行政の動向	10
	(1) 消費者基本計画の策定	10
	(2) 「地方消費者行政強化作戦 2020」の策定	11
	(3) 緊急時における消費者行動について	11
	(4) 消費者教育	11
	(5) 消費生活相談のDX化	11
	(6) 主な法令改正等	12
4	消費者の意識	14
	(1) 消費者トラブルへの対応、消費生活相談窓口について	14
	(2) 消費者のインターネットの利用について	17
	(3) 緊急時における不確かな情報への対応について	17

### 第 3 章 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	19
2	施策見直しの考え方	21
	(1) デジタル化の進展に伴う対応	21
	(2) 消費者の多様化に伴う対応	21
	(3) 多様な主体の協働による取組	21

## 第4章 総合的・計画的に講ずべき施策の展開方向

1	消費者の権利の尊重	23
(1)	消費者被害の拡大防止、救済	23
ア	道による消費者被害の拡大防止、救済	23
イ	市町村の消費生活相談処理に対する支援	25
(2)	地域における消費者被害の防止に向けた連携体制の構築	26
ア	見守りネットワークの設立支援	26
イ	見守りネットワーク活動の維持・活性化	28
(3)	公正な消費者取引の確保	29
ア	商品等の表示等の適正化	29
イ	消費者取引等の適正化	30
(4)	消費者の安全・安心の確保	31
ア	消費者事故情報の収集・共有・周知	31
イ	食品の安全性の確保	32
ウ	価格安定対策	35
2	消費者の自立の支援	36
(1)	消費者教育の推進及び消費者団体、事業者との連携	36
ア	消費者教育の推進	36
イ	消費生活に関する啓発・情報提供	37
ウ	消費者意見の反映	39
エ	消費者団体との連携・活動促進	39
オ	消費者と事業者の協働による取組	40
カ	消費者市民社会の形成	42

## 第5章 推進体制と推進管理等

1	計画の推進体制	44
2	計画の推進管理	44
3	計画の見直し	44
【別表】	1 指標項目	45
	2 参考項目	46