

令和3年度事業計画書

目 次

令和3年度 取り組みの重点	-----	1
I 一般社団法人北海道消費者協会事業計画	-----	2 ~ 6
1 暮らしを守り、安全で住みよい地域社会をつくる	-----	2
2 北海道の豊かな食や自然を生かし、食の安全を監視する	-----	2
3 地球環境を保全し、原発に依存しない社会を目指す	-----	3
4 「消費者力」「見守り力」を高め、被害やトラブルを防止する	-----	4
5 生活に役立つ商品情報や正しい知識をタイムリーに発信する	-----	5
6 持続的に活動できる組織の基盤を確立し、消費者運動の輪を広げる	----	5
II 北海道立消費生活センター事業計画	-----	7 ~ 9
1 消費生活相談	-----	7
2 消費者教育・啓発	-----	8
3 商品テスト	-----	9
III 消費者行政推進受託事業計画	-----	10 ~ 12
1 地方消費者行政担い手育成事業	-----	10
2 消費者教育啓発セミナー開催事業	-----	11
3 消費者教育推進事業	-----	11
4 地域消費者被害防止ネットワーク設置促進事業	-----	12
5 消費生活相談専門員配置事業	-----	12

令和3年度 取り組みの重点

くらしから築く持続可能な社会

新型コロナウイルス感染症は、私たちのくらしを大きく変えました。過密の中で生きる都市型生活の危うさ、医療や福祉の危うさ、マスク不足に見る海外依存の危うさを浮き彫りにしました。令和2年度北海道消費者大会のテーマとした「コロナ時代のくらし方」は本年度も模索が続きます。

ことし創立60周年を迎えた北海道消費者協会は、キャッチコピーとして「紡ぐ つなぐ わくわく 未来」を掲げます。新型コロナの「巣ごもり」生活は、人々の「分断」や「孤立」を招いています。今こそ人と人々が支えあい、小さな声を大きなうねりとする消費者運動の原点に立ち返り、世代を超えた連携強化に努めなければなりません。

情報通信技術の飛躍的進展に伴い、新たな消費者被害が急増し、個人情報流出も頻発しています。複雑化する悪質商法に対する規制強化を求めつつ、自立する消費者をめざし消費者教育を充実させます。核ごみ最終処分場の選定やゲノム編集食品の流通などに注視し、食の安全・安心を求め生産者との一層の連帯を進めます。

「貧困をなくす」「飢餓をゼロにする」などを明記するSDGs（持続可能な開発目標）の達成は未来への責任です。特に「つくる責任 つかう責任」は日々の消費行動を通じて地球と人間にとって持続可能な世界へと導く消費者運動の本来の使命とも言えます。徹底した省エネや食品ロスの削減、プラスチックごみの削減などを通じて地球温暖化を防ぎ、脱炭素社会をめざします。くらしの中から持続可能な社会を築く努力を重ねていきましょう。

<取り組みの重点テーマ>

- 1 くらしを守り、安全で住みよい地域社会をつくる
- 2 北海道の豊かな食や自然を生かし、食の安全を監視する
- 3 地球環境を保全し、原発に依存しない社会を目指す
- 4 「消費者力」「見守り力」を高め、被害やトラブルを防止する
- 5 生活に役立つ商品情報や正しい知識をタイムリーに発信する
- 6 持続的に活動できる組織の基盤を確立し、消費者運動の輪を広げる

I 一般社団法人北海道消費者協会事業計画

1 くらしを守り、安全で住みよい地域社会をつくる

SDGsは「すべての人に健康と福祉を」「住み続けられるまちづくりを」を目標に掲げている。だれもが安心してくらす地域社会を実現するため、税制や社会保障制度の改革を注視する。電気・灯油・ガソリン・LPガスのほか、食料品など生活必需品の価格を引き続き監視し、住民の足である地域の公共交通機関を守る。

- (1) 安心してくらす社会保障制度、税制の確立（総務・組織連携G）
 - ・ 年金や医療・介護、子育て支援など、だれもが安心してくらす社会保障制度、低所得者等に配慮した公正な税制の確立を求め、必要に応じて学習会の開催や国などへの要請を行う。
- (2) マイナンバー制度の運用を注視（総務・組織連携G）
 - ・ 個人情報漏えいや悪用などのリスクがある「社会保障・税番号（マイナンバー）制度」の運用拡大の動向を注視し、的確な情報を随時発信する。
- (3) 石油製品など生活必需品の価格抑制（総務・組織連携G）
 - ・ 灯油、ガソリン、LPガス小売価格の動向を調査・公表し、必要に応じて国などに要請を行う。
 - ・ 為替レートや原料価格の変動による石油製品や食料品など生活必需品の価格改定に対し、便乗値上げなどが起きないように監視を求める。
- (4) 電力改革や新エネルギーの動向を注視（総務・組織連携G）
 - ・ 電力小売自由化に続く発電と送配電会社の分離や、洋上風力発電など再生可能エネルギーの利用拡大が消費者利益につながるかを見守り、消費者の選択に役立つ情報を発信する。
- (5) 公共交通の充実と安全運行の確立（総務・組織連携G）
 - ・ 北海道らしい総合交通体系の確立を目指し、他団体などと連携し、生活路線の維持、公共交通機関の安全運行の確立、利便性の向上を図る。
 - ・ JR北海道の鉄道事業の見直しの影響などを見極め、必要に応じて関係機関に問題提起や要請を行う。

2 北海道の豊かな食や自然を生かし、食の安全を監視する

北海道の農林漁業、豊かで安全な食を守るため、環太平洋経済連携協定（TPP）、日EU経済連携協定、日米貿易協定などの国際協定が地域経済に及ぼす影響や、食の安全が確保されるのかを検証・監視する。食料自給率の向上を目指すとともに、SDGsが掲げる「2030年までに世界全体の一人当たりの食料廃棄を半減させる」との目標に沿って食品ロス削減の取り組みを拡大する。安全・安心な食料生産に向け生産者との連携も一層強める。

- (1) 食料自給率を高め、家庭の食品ロスを減らす（教育啓発G、総務・組織連携G）
 - ・ 食料自給率向上の取り組みを継続する。
 - ・ 食品ロスを削減させるため、家庭における余剰食品を活用するフードドライブなどを地域協会や行政などと連携し消費者運動として推進する。

- (2) 「食品表示法」等に基づく厳正な表示の確保（商品テストG、総務・組織連携G）
 - ・ 新しい食品表示基準について理解を深め、食生活の改善に役立てる。原料原産地等が適正に表示されているか注視し、必要に応じて意見を発信する。
- (3) 食の安全を求める（商品テストG、総務・組織連携G）
 - ・ 残留農薬や食品添加物などの監視体制の充実強化を働きかける。
 - ・ 遺伝子組換え作物使用食品は全て表示義務対象品とするほか、より分かりやすい表示にするよう要請する。
 - ・ ゲノム編集技術応用食品については、消費者が判断できるよう十分な情報公開と表示制度の確立を求める。
 - ・ 安全・安心な食料の再生産には農家が種や苗を自家増殖する「種の権利」を認め特定事業者による種子の独占に警戒する必要がある。
- (4) 牛乳・乳製品の消費拡大事業の実施（総務・組織連携G）
 - ・ 関係団体の協力のもと、牛乳・乳製品の知識と幅広い調理方法を普及し、消費拡大と食生活の改善、健康づくりに寄与する。
- (5) 北海道米の消費拡大事業の実施（総務・組織連携G）
 - ・ 関係団体の協力のもと、ご飯食を中心とする日本型食生活の健康性などを啓発し、北海道米の消費拡大と食生活の改善、健康づくりに寄与する。

3 地球環境を保全し、原発に依存しない社会を目指す

東日本大震災による福島第一原発事故の教訓を踏まえ、「原発に依存しない社会」を目指し、再生可能エネルギーの活用拡大を国や電力会社に求める。SDGsが目標の一つに掲げる「エネルギーをみんなにそしてクリーンに」の理念のもと省エネ・リサイクルを徹底して地球温暖化防止に取り組み、2050年の脱炭素社会の実現を目指す。

- (1) 脱原発の推進と核ごみ処分場問題の注視（総務・組織連携G）
 - ・ 国や電力会社に対し、脱原発を推進するための中長期ビジョンの策定、老朽原発の廃炉促進、核燃料サイクル事業からの撤退を求める。
 - ・ 原発の安全性に対する不安や避難計画の不備に加え、使用済み核燃料、福島原発事故汚染水の処理が進まない中、なし崩し的に進む再稼働に反対する。
 - ・ 道内2町村で文献調査入りした高レベル放射性廃棄物（核のごみ）の最終処分場選定問題では「拙速な選定に反対する意見表明」を行っており、引き続き注視する。
- (2) 再生可能エネルギーの推進（総務・組織連携G）
 - ・ 原発に依存せず、化石燃料の使用を抑制するクリーンな環境を実現するため、再生可能エネルギーの現状や課題について学び、活用を推進するとともに、発電施設の立地や工事に伴う環境への影響、健康被害、契約上のトラブル等についても理解を深める。
- (3) 省エネ・省資源と循環型社会の推進（教育啓発G、総務・組織連携G）
 - ・ ライフスタイルの見直しや節電に努め、原発に頼らない社会の実現に資する。
 - ・ 家庭でのエネルギー消費を調査し、省エネ・省資源行動に結びつける。
 - ・ 家庭での省エネ、CO₂削減を推進するため、啓発に努める。
 - ・ 環境に配慮し、地域の中で資源が循環する持続可能な社会を目指し、4R（発生回避、排出抑制、再使用、再生利用）や適正処分などの情報提供や啓発、実践

に努める。

- ・ 海洋汚染などをもたらすプラスチックごみを減らす取り組みを推進する。

(4) エゾシカ問題への取り組み（教育啓発G）

- ・ 生息数が増え、農林業への被害が拡大しているエゾシカについて環境問題として捉え、資源の有効活用や消費者教育などさまざまな取り組みを推進する。

4 「消費者力」「見守り力」を高め、被害やトラブルを防止する

コロナ禍で社会の「孤立」と「分断」が進んでいる。インターネット社会の進展に伴い、新たな問題も噴出している。その中で後を絶たない特殊詐欺や悪質商法などの消費者被害を防ぐため、法令改正や法執行の強化を求め、世代に応じた消費者教育・啓発活動を推進する。新たな問題に的確に対応できるよう学習を深め、「消費者力」を高める。地域における消費者被害防止ネットワーク（消費者安全確保地域協議会）を拡大し活動を支援することで、地域の「見守り力」を高め高齢者などを守る。講座や情報発信は、コロナ禍でも実施できるようインターネットの活用など工夫を凝らす。

(1) 学習会の開催（総務・組織連携G）

- ・ 時々の消費生活に係わる問題等を提起し消費者の意識向上に資するため、消費者問題学習会を開催する。（地域開催）
- ・ 緊急性を有する消費者問題等をテーマに学習会を適宜開催する。

(2) 協会会報「北の暮らし」の発行（総務・組織連携G）

- ・ 消費生活に関する正しい知識の普及や情報提供を行い、悪質商法等の追放や暮らしの安定に資する。（年6回発行）

(3) ホームページの運営とSNSによる情報発信（総務・組織連携G）

- ・ さまざまな協会の取り組みや消費者問題の最新情報等（暮らしの情報、消費者教育・啓発、調査・研究、商品テスト、意見・要望等の発出情報など）を提供する。

(4) 消費者月間に悪質商法追放事業を展開（教育啓発G、総務・組織連携G）

- ・ 「消費者月間」の重要テーマに悪質商法追放を掲げ、消費者意識の向上と特殊詐欺など消費者被害の未然防止に努める。

（ 実施期間：5月
取組内容：街頭PR活動など ）

(5) 報道機関等との連携（各G）

- ・ 消費生活に関する情報や資料などを報道機関等に積極的に提供し、悪質商法の追放や消費者被害の未然防止、消費生活の改善につなげる。

(6) 適格消費者団体との連携強化（総務・組織連携G）

- ・ 適格消費者団体消費者支援ネット北海道と連携した活動の充実を図る。

(7) 消費者被害防止ネットワークとの連携（教育啓発G、総務・組織連携G）

- ・ 消費者被害防止に資することを目的に関係機関・団体で組織する「北海道消費者被害防止ネットワーク」の一員として、消費生活に関する情報の提供や消費者教育・啓発の推進に努める。

(8) 消費者教育支援セミナーの開催（教育啓発G）

- ・ 成年年齢の引き下げなどに備え、関係機関等と連携し、小中高等学校等の教員に若年者の被害の現状や未然防止策などの消費者情報、金銭教育を中心とした実践例などを提供し、消費者教育を支援する。

5 生活に役立つ商品情報や正しい知識をタイムリーに発信する

身近な商品の安全性や性能などの研究、試買テスト等を通して消費者に正しい知識や注意喚起をタイムリーに発信する。メーカーや業界団体、行政機関などに問題提起や情報提供を行い、改善を求める。

- (1) 試買テストの実施（商品テストG）
 - ・ 消費者が関心の高い商品、日常生活に必要な商品などの安全性や品質、性能、表示状況などのテストや調査を行い、消費者に的確な商品情報や知識を提供し、商品選択の参考に資する。
- (2) テストに基づく商品改善の要請（商品テストG）
 - ・ テストの結果、安全性・品質・性能などに問題が判明した場合、行政や業界団体、事業者の問題提起をし、改善を求める。

6 持続的に活動できる組織の基盤を確立し、消費者運動の輪を広げる

人口減少や高齢化の進展などにより地域協会の会員数が減少する中、全道のネットワークを生かしながら持続的、安定的、効果的に協会活動を続けていくため事業の見直しを進める。若者など幅広い世代に効果的に情報を発信し参加を働きかけるとともに、さまざまな団体・個人と連携し運動の輪を広げる。コロナ禍を契機にリモート講座など新たな手法の活用を進める。

- (1) 会員増強の取り組み（総務・組織連携G）
 - ・ 「会員増強」を5月の消費者月間における重点事項とし、組織の拡大に向けた全道的な取り組みとする。また、くらしの安全・安心に関心を寄せる他団体や個人との連携を深めて理解者を増やし会員増につなげる。
- (2) 地域協会・ブロック連合会への支援と連携（教育啓発G、総務・組織連携G）
 - ・ 地域協会・ブロック連合会（協議会）と連携して開催する学習会、講演会などに講師を派遣する。
 - ・ 地域協会・ブロック連合会が主催する行事等に講師派遣や資料提供、パネル貸し出しなどの支援を行う。
 - ・ 地域協会・ブロック連合会の円滑な運営や組織拡大などの活動を支援するため情報交換を密にし、連携した取り組みを積極的に行う。
 - ・ 地域協会の組織活動促進及びブロック連合会の運営支援のため助成を行う。
- (3) 賛助会員との連携（総務・組織連携G）
 - ・ 各種業界団体に消費者協会の活動に理解と協力を要請し、連携強化に努める。
 - ・ 協力関係を深めるために情報交換などを行う懇談会を開催する。
- (4) 未組織市町村への設立支援（総務・組織連携G）
 - ・ 消費者協会未組織市町村に対し、さまざまな機会を活用して設立機運の醸成を

図る。

- ・ 設立機運のある地域には、地元行政や住民団体の理解も得ながら、設立へ向けて支援を行う。
- (5) 60周年記念北海道消費者大会の開催（総務・組織連携G）
- ・ 消費者問題への積極的な取り組み、消費者の自主的な活動の推進、組織の一層の拡大強化を図るため、消費者運動にかかわる関係者が一堂に会する北海道消費者大会を開催する。
〔 実施時期：9月17日（金）
開催場所：札幌市（かでの2・7） 〕
- (6) 消費者運動代表者会議の開催（総務・組織連携G）
- ・ 当面する諸問題について学習や意見交換を行い組織的活動の推進に資するため、地域消費者協会の代表者が一堂に会する消費者運動代表者会議を開催する。
〔 実施時期：第1回＝7月、第2回＝11月
開催場所：札幌市 〕
- (7) 「事務局だより」の発行（総務・組織連携G）
- ・ 道協会の活動状況、運動の基本的な考え方や消費者問題などの情報提供を行い、地域協会と情報の共有化に努め、組織の連携・強化を図る。（年6回発行）
- (8) 消費生活リーダー養成講座の開催（教育啓発G）
- ・ 消費者問題に深い関心を持ち、地域の消費者活動を支える意欲のある人を対象に、消費生活リーダーに必要な知識等の研修を行い、消費者運動の中核となるリーダー等を育成する。
〔 開催期間：7月～8月（20日間）、募集人数：30名
開催場所：札幌市（道立消費生活センター 暮らしの教室） 〕
- (9) 通信講座消費生活スタディの実施（総務・組織連携G）
- ・ 消費者問題に深い関心を持ち、地域の消費者活動を支える意欲のある人を対象に、通信講座で消費生活に必要な知識の習得による消費者力の向上と消費者活動に積極的に参加する人材を育成する。
〔 開催期間：10月～3月（スクーリング：3月）
募集人員：50名
開催場所：札幌市（道立消費生活センター 暮らしの教室） 〕
- (10) 消費生活リーダー研修講座の開催（総務・組織連携G）
- ・ 地域協会役職員、消費生活リーダー養成講座や通信講座消費生活スタディの修了者等を対象に、新たな消費者問題に関わる情報の提供を行い、消費者活動に対する資質の向上を図り、活動の効果的な推進に努める。
〔 開催時期：1回目＝6月、2回目＝11月、3回目＝2月（各回1日）
内 容：消費者問題全般
開催場所：札幌市（道立消費生活センター 暮らしの教室） 〕
- (11) 創立60周年記念事業の実施（各G）
- ・ キャッチコピーを「紡ぐ つなぐ わくわく 未来」とし、記念誌（簡易版）の編纂、60周年記念北海道消費者大会の開催、特別表彰、外部座談会、地域協会訪問などを行う。

Ⅱ 北海道立消費生活センター事業計画

北海道より平成30年度から令和3年度に係る北海道立消費生活センターの指定管理者として指定を受けている。コロナ禍でも事業を遂行できるようインターネットなどを活用しながら、令和3年度は、消費生活相談、消費者教育・啓発、商品テストの業務運営及びセンター施設の管理等に、次のとおり取り組む。

1 消費生活相談

- (1) 消費生活相談（相談支援G）
 - ・ 消費者から寄せられた相談に対し、自主解決のための助言や斡旋等を行い、消費者利益の擁護と増進を図る。（受付時間：平日9時～16時30分）
- (2) 電子メール相談（相談支援G）
 - ・ 消費者相談窓口開設時間に相談できない消費者の相談に対応するため、電子メールによる相談を実施する。（受付時間：24時間、通年実施）
- (3) 市町村相談専用電話による支援（相談支援G）
 - ・ 市町村からの相談等に専用電話番号を用意し、道内を4地域に分け、地域毎に担当相談員を配置、相談業務や消費生活業務等が円滑に処理できるよう情報提供・助言等を行う。（受付時間：平日9時～16時30分）
- (4) 全国消費生活情報ネットワークシステムへの情報入力、管理等（相談支援G）
 - ・ 全国消費生活情報ネットワークシステム（P I O ー N E T）に相談情報を入力し、苦情相談等の迅速な処理と被害発生情報等の的確な把握に努めるとともに、道内のメインセンターとして情報登録承認等の業務を行う（9月予定のP I O ー N E T 2 0 2 0 運用開始に伴いメインセンター承認は廃止見込み）。
- (5) 苦情処理専門員の配置（相談支援G）
 - ・ 弁護士・臨床心理士等の専門家に苦情処理専門員を委嘱し、助言を受けることにより高度の専門性を必要とする苦情に迅速かつ的確に対応するとともに、相談員等が対応困難な案件への対応技術の習得に努める。
- (6) 各種会議・研修などへの参加（相談支援G）
 - ・ 複雑多様化する消費者問題や新たな法律の制定・改正に対応するため、（独）国民生活センターが主催する研修講座や関係機関等が実施する研修等に参加し、職員や相談員の資質の向上に努める。
- (7) 市町村への情報提供（相談支援G）
 - ・ 道が運営するメーリングリストを活用して、市町村に対して道立消費生活センターが受理した消費生活相談に基づく最新情報や新たな手口の情報提供を行い、市町村が行う相談業務を支援する。
- (8) 特別相談の実施（相談支援G）
 - ・ 潜在的な消費者被害の掘り起こしや実態把握と被害拡大防止のため、弁護士会等と連携して特別相談を実施する。（実施日：土・日・祝日、年2回）

2 消費者教育・啓発

- (1) センターニュースの発行（教育啓発G）
 - ・ 暮らしに役立つ情報（消費生活関連情報、相談事例、商品テスト結果、消費者関連、行政の動き等）を広く道民に提供し、消費生活の向上に資する。
- (2) 展示ホール・くらしの広場の活用（教育啓発G）
 - ・ 消費者、団体、PTA、民生委員、児童生徒、学生等の見学者に対し、商品テストの結果を実物やパネル等で展示し、問題点の説明を行い、消費者啓発に努める。
 - ・ 消費生活に関するDVDや視聴覚装置を備え、消費者が学習しやすい環境づくりに努め、自立支援をする。
 - ・ パソコンを活用し、消費者団体等の学習支援やパソコン操作に関する助言・支援を行う。
 - ・ 消費生活に関する各種図書を系統的に配置し、施設利用者の利便性を高める。
 - ・ 夏の夜に行われるカルチャーナイトに参加し、動画配信などにより施設をPRし、消費生活に関するクイズや実験等を通して消費者啓発に努める。
- (3) パネルの作成及び貸出し等（教育啓発G）
 - ・ 試買テストの結果や消費者関連法令等を解説したパネルを作成し、市町村や団体等からの依頼により貸出しやデータのダウンロードを可能にして、消費者教育・啓発に資する。
- (4) 各種啓発資料の作成（教育啓発G）
 - ・ リーフレットを作成し、地域で開催される各種講座において配布する。
 - ・ 市町村等からの依頼により資料を提供する。
- (5) くらしの教室の活用（教育啓発G）
 - ・ 消費生活問題に関する公開講座（セミナー）を開催し、広く消費者の自立支援を推進する。
 - ・ 消費者（団体）が行う消費生活に関する学習会、研修会等に貸出し、支援をする。
- (6) 親子教室の実施（教育啓発G）
 - ・ 学校の休暇時期に、児童・保護者を対象に親子教室を開催し、消費生活分野への理解と関心を深めるよう支援をする。
- (7) 講師派遣の実施（教育啓発G）
 - ・ 各種団体等が開催する消費者啓発講座などに対し意識の啓発、消費生活の安定・向上のため支援をする。
- (8) 北海道消費者被害防止ネットワーク活動（教育啓発G）
 - ・ 消費者被害防止ネットワーク構成団体の一員及び事務局として、各団体の取組状況や被害情報等の情報交換を進め、統一して被害防止の呼びかけや啓発講座を実施するなどの連携に努める。
- (9) 消費者被害防止の推進（教育啓発G）
 - ・ ネットワークニュースを発行し、被害防止のための注意喚起に努める。

- ・ センターニュースの相談事例等の市町村広報紙への転載を働きかける。
- (10) 広報媒体を通じた啓発活動（教育啓発G）
- ・ 広報媒体を通じ、消費者問題に関する一般消費者への啓発が行われるよう働きかける。
- (11) ホームページ（教育啓発G）
- ・ センターのホームページは、最新情報の掲載に努めるほか、表示の工夫等により見やすく利便性を高めたものとし、より多くの消費者等に利用されるよう努める。

3 商品テスト

- (1) 依頼テスト（商品テストG）
- ・ 消費者、地域消費生活センター、地域消費者協会、他団体などから寄せられる商品に関する苦情や問い合わせに対し、安全性・品質・性能などについて必要なテストを行い、問題の解決に資する。また、専門性を活かした専門技術相談にも対応し、相談解決の一助とする。なお、テストの結果は必要に応じて、事業者や行政に情報提供し、商品の安全性・品質等の改善を求め、今後の被害の未然防止に寄与する。

主なテスト品目：食品、繊維、雑貨、家庭機器等
 主なテスト項目：添加物、成分分析、品質分析、残留農薬、重金属、放射性物質（道外産のもの等条件有り）、組成鑑別、染色堅ろう度、保温性、耐洗濯性、安全性、品質、性能、軟エックス線解析、蛍光エックス線解析など

- (2) 試買テスト（商品テストG）
- ・ 消費生活相談に伴いテストが必要と考えられる商品、消費者の関心が高く日常生活に必要な商品の安全性や品質・性能・表示状況などについて、テストや調査を行い、消費者に的確な商品情報や知識を提供し、商品選択の参考に資する。

Ⅲ 消費者行政推進受託事業計画

北海道から委託を受けた消費者行政推進事業について、次のとおり取り組む。

1 地方消費者行政担い手育成事業

市町村における住民の消費者力向上に向けた取組や消費生活相談体制の維持向上等の地域力強化に向けた取組を支援するため、市町村において消費者行政に従事する者や地域消費者被害防止ネットワークの構成団体の職員等を対象とした研修を開催するなど、市町村が実施する消費者施策の推進に資する担い手の育成を図る。

- (1) 全道研修（高度専門）（教育啓発G）
高度専門的な知識、最新の被害事例を踏まえた対応手法や関係機関との連携手法等の習得等を目的として開催する。
- (2) 全道研修（初任者）（相談支援G）
消費者行政の基本、基礎的な知識、消費生活相談や高齢者等の見守り活動に必要な対応手法や関係機関との連携手法等の習得等を目的として開催する。
- (3) 地域研修（専門）（教育啓発G）
具体的な消費生活相談事例等を踏まえた専門的な知識や対応手法、関係機関との連携手法等の習得等を目的として開催する。
- (4) 地域研修（一般）（相談支援G）
消費生活相談や高齢者等の見守り活動に必要な知識や対応手法、関係機関との連携手法等及び最新の消費生活関連情報等の習得等を目的として開催する。
- (5) 実務研修（相談支援G）
消費者行政の基本、基礎的な知識、消費生活相談や高齢者等の見守り活動に必要な対応手法や関係機関との連携手法等の習得等を目的として開催する。（P I O ー N E T研修を含む）
- (6) 随時研修（相談支援G）
市町村の要望に応じた内容で、消費者行政担当者等の来札の機会に併せて実施する。
- (7) 現地研修（相談支援G）
解決困難事案、相談体制の維持向上及び高齢者等の見守り活動等に関して、現地での支援が、特に必要と認められる場合に実施する。

2 消費者教育啓発セミナー開催事業

道民がどこに住んでいても生涯を通じてさまざまな場で消費者教育を受けることができるよう、一般消費者や高齢者等を対象としたセミナーを開催し、地域における消費者問題解決力の向上を図る。

- (1) 暮らしの安全・安心セミナー（教育啓発G）
一般消費者を対象に食品、家電、住まい等、日常生活における商品事故やトラブル等に関するセミナーを開催する。
- (2) 高齢者消費者被害防止セミナー（教育啓発G）
老人クラブ、民生委員、ケアマネージャー、ヘルパー等の高齢者に接する機会が多い関係者等を対象に悪質商法やその対策についてのセミナーを開催する。
- (3) 消費者教育セミナー（教育啓発G）
小中高・大学等教員を対象に、教員が行う研究会等において若年者の消費者トラブルの被害実態や対策等に関する情報提供を行うほか、生徒・学生を対象とした出前教室を開催する。
- (4) 消費者被害防止ネットワーク促進セミナー（教育啓発G）
既に設置されているネットワークの充実や新規設置を働きかけるためのセミナーを開催する。

3 消費者教育推進事業

道民が消費者市民社会の形成に参画することの重要性を理解し関心を高めるため、市町村への働きかけや消費者教育・普及啓発資料の作成等を行い、消費者教育の推進を図る。

- (1) 市町村における消費者教育の推進（教育啓発G）
消費者教育推進法に係る資料を作成の上、同法によって市町村の努力義務とされている「市町村消費者教育推進計画」策定や「市町村消費者教育推進地域協議会」設置を、訪問または文書により働きかける。
- (2) 消費者教育普及啓発資料等の作成（教育啓発G）
北海道消費者教育PRキャラクター「ちえ子さん」「かしこしか」を活用し、消費者教育などを分かりやすく解説したリーフレット等を作成し、特に若者を中心に配付するなど、消費者被害防止の普及啓発に努める。
上記PRキャラクターを用いた消費者教育啓発資材を作成し、学校や消費者教育啓発セミナー等で活用するなど、消費者被害防止の推進に努める。

4 地域消費者被害防止ネットワーク設置促進事業

高齢者等の消費者被害の未然防止や早期発見等、消費者の安全を確保するための取り組みをより一層推進するため、地域レベルで市町村や関係機関、団体等で構成する地域ネットワークの設置を促進する。また、消費者教育推進及び地域ネットワーク設置促進に必要な執行体制の確保を図るため、道立消費生活センターに消費者教育推進及び地域ネットワーク設置促進員を配置する。

- (1) 未設置市町村等の訪問（教育啓発G）
地域ネットワーク未設置市町村を訪問するなどし、消費者行政担当部署等に対し資料に基づき説明するとともに、地域の実情や課題等を聴取した上で、地域ネットワーク構築や消費者安全確保地域協議会の整備に向けたアドバイスや情報提供を行い、設置を働きかける。
- (2) 関係資料の作成（教育啓発G）
「消費者安全法」や「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」等の国の動き、北海道消費生活基本計画や既に道内に設置されている地域ネットワークの状況等を取りまとめた資料を作成する。
- (3) 設置促進員の配置（教育啓発G）
消費者教育推進及び消費者被害防止地域ネットワーク設置促進事業に必要な業務等に従事する「促進員」を配置する。

5 消費生活相談専門員配置事業（相談支援G）

近年、社債、未公開株詐欺、振込詐欺などの消費生活侵害事犯による被害が深刻化していることから、これらの被害事案に対応し被害拡大防止等のための警察等との連携を図ることなどを目的に専門の相談員を配置する。