

1 計画の策定

(1) 国（消費者庁）：第4期消費者基本計画【計画期間：令和2年度～令和6年度】（詳細は裏面）

政策の基本方針	
●消費者の安全・安心の確保	●未来の創造等に向けた消費生活の実現
●誰一人取り残さない社会的包摂の実現	●多様な主体の連携による重層的な体制の整備
重点的な施策の推進	
●消費者被害の防止	●「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応
●消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構造の変革促進	●消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施
●消費者行政を推進するための体制整備	

(2) 北海道：第3次北海道消費生活基本計画【計画期間：令和2年度～令和6年度】（詳細は裏面）

消費者施策の基本的な方針	
●様々な主体のつながりと連携による取組の強化	●地域における人材の確保と道によるバックアップ機能の強化
●消費者の特性に配慮した施策の推進	●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
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	●公正な消費者取引の確保
●消費者教育の推進	●消費者の安全・安心の確保
●見守りネットワークの推進と消費者団体との連携	

2 関係法令の改正

(1) 特定商取引法（令和3年改正。1年以内に施行予定）

- ・通販における「詐欺的な定期購入商法」の対策
- ・送り付け商法の対策
- ・契約書面等の電子化

消費者被害拡大の懸念ありとして、消費者団体等から非難の声が上がっている

(2) 預託法（令和3年改正。1年以内に施行予定）

- ・すべての物品等について販売預託※が原則禁止
- ・規制対象となる契約は民事的に無効
- ・違反事業者に対する厳罰化

これまでは禁止する対象を限定的に列挙して規制してきた

(3) デジタルプラットフォーム新法（令和3年成立。1年以内に施行予定）

- ・規制対象はBtoC取引（販売業者と消費者間の取引）のみ
- ・デジタルプラットフォーム提供者の努力義務設定
⇒販売業者と消費者の円滑な連絡、苦情に対する調査、販売業者の身元確認
- ・危険商品等にかかる出品停止
- ・販売業者の情報開示請求

※【販売預託】：販売した商品を「第三者にレンタルする」「運用する」として、消費者から預かることにして、消費者に定期的に配当金を渡すことを約定する取引。
実際には商品が存在していなかったり、他の顧客からの購入代金を配当金として流用したりするなど、将来的な破綻が前提となった商法で、これまで多くの被害を生んだ。

3 国の消費者政策

(1) 地方消費者行政への支援等

ア 地方消費者行政強化交付金への移行

- ・「地方消費者行政推進交付金」（補助率100％）の新規事業立ち上げを終了（平成29年度）
- ・「地方消費者行政強化交付金」（補助率1/2～1/3）へ移行（平成30年度～）

イ 地方消費者行政強化作戦2020

第4期消費者基本計画を踏まえ、消費者の安全・安心を確保するための地域体制の全国的な拡充を目指す

【目標】

- ・消費生活相談における体制の強化及び質の向上
- ・消費者教育の推進等
- ・高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実
- ・地方における消費者政策推進のための体制強化
- ・適格消費者団体などの消費者団体の活動の充実
- ・法執行体制の充実（都道府県）

(2) 消費生活相談

ア 消費生活相談員担い手確保事業（令和2年度開始）

- ・消費生活相談員のなり手不足は全国的な課題
- ・e-ラーニングやスクーリング（通い）での試験対策講座を実施
- ・合格者への就職支援、消費生活センターとの橋渡し

イ 外国人観光客からの相談対応

- ・外国人観光客の年間訪日人数は年々増加（コロナ禍以前）
- ・平成30年12月、外国人観光客向けの相談窓口「訪日観光客消費者ホットライン」を開設
- ・令和3年7月、同ホットラインのホームページ上に相談用多言語チャットボットを開設

(3) 消費者教育

ア 成年年齢引き下げ

- ・令和4年4月から施行される改正民法により、成年年齢が20歳⇒18歳に引き下げ
- ・「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーンを推進（平成30年度から令和2年度までの集中対策期間）
- ・高校生向け教材「社会への扉」の全国の高校への配布や、啓発動画の制作などの取組を実施

イ 学習指導要領の改訂

- ・学習指導要領が改訂され、「消費者の権利と責任」（高校・家庭科）などが追加
- ・小・中学校及び高等学校の家庭科、公民科において、それぞれ消費者教育関連の項目が追加された



第4期消費者基本計画の概要

【第1章 消費者基本計画について】

1. 消費者問題の歴史と消費者基本計画策定までの経緯
2. 消費者庁・消費者委員会設置とその後10年間の消費者政策の展開
3. 新たな消費者基本計画の策定

【第2章 消費者政策をめぐる現状と課題】

<現状認識>

1. ぜい弱な消費者の増加など消費者の多様化

- 高齢化の進行等
- 成年年齢の引下げ
- 世帯の単身化・地域コミュニティの衰退等
- 訪日外国人・在留外国人による消費増加

2. 社会情勢の変化

- コロナ禍における「新しい生活様式」の実践
- デジタル化の進展・電子商取引の拡大
- 自然災害の激甚化・多発化
- 持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現に向けた機運の高まり

<課題分析>

- ぜい弱な消費者の増加や一時的弱者の発生を踏まえ、重層的かつきめ細かな対策を講じる必要

- デジタル化の進展による電子商取引の拡大を踏まえ、政策面・制度面からの対応が必要

- 持続可能な社会の実現に向け、消費者と事業者との「協働」を促す必要

【第3章 政策の基本方針】

1. 消費者政策において目指すべき社会の姿等

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| (1) 消費者の安全・安心の確保 | (3) 未来の創造等に向けた消費生活の実現 |
| (2) 誰一人取り残さない社会的包摂の実現 | (4) 多様な主体の連携による重層的な体制の整備 |

2. 今期計画における消費者政策の基本的方向

- | | |
|-------------------------|-----------------------------|
| (1) 消費者被害の防止 | (3) 協働による豊かな社会の実現 |
| ・厳格な法執行等による消費者保護 | ・持続可能な社会の形成 |
| ・消費者が必要な情報を得られる環境整備 | ・消費者と事業者とのWIN-WIN関係の構築 |
| ・消費者の特性に応じたアプローチ | ・協働を支える地域の枠組みの構築 |
| (2) 消費者の自立と事業者の自主的取組の加速 | (4) デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応 |
| ・消費者教育その他の普及啓発 | ・デジタル化により実現するSociety5.0への対応 |
| ・事業者の自主的な取組支援の枠組み構築 | ・国際化の進展への対応 |
| | (5) 「新しい生活様式」の実践や災害時への対応 |

【第5章 重点的な施策の推進】

- | | |
|--|--------------------------------------|
| (1) 消費者被害の防止 | (3) 「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応 |
| ・消費者の安全の確保 | ・「新しい生活様式」の実践や災害時に係る消費者問題への対応 |
| ・取引及び表示の適正化等 | ・デジタル社会での消費者利益の擁護・増進の両立 |
| ・ぜい弱性等を抱える消費者の支援 | ・消費生活の国際化の進展への対応 |
| ・消費者の苦情処理等のための枠組み整備 | (4) 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施 |
| (2) 消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構造の変革促進 | ・消費者教育の推進 |
| ・食品ロス削減等 | ・消費者政策の啓発活動の推進 |
| ・環境の保全 | (5) 消費者行政を推進するための体制整備 |
| ・その他の持続可能な社会形成に資する取組 | ・消費者の意見の反映と消費者政策の透明性確保 |
| ・事業活動におけるコンプライアンス向上 | ・国等における体制整備・地方における体制整備 |

【第4章 政策推進のための行政基盤の整備】

情報

- ・PIO-NETの刷新
- ・事故情報等の一元化
- ・ICTの導入 等

人材

- ・消費生活相談員
- ・見守りネットワーク構成員（消費生活協力員等）
- ・消費者教育「データ」等

財政

- ・地方への財政支援
- ・地方での自主財源確保への働きかけ
- ・モデル事業の展開 等

法令等

- ・法令、自主規制
- ・徳島県に「新未来創造戦略本部」を発足 等

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（エンカレッジ消費の理解促進等）

【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