

国及び北海道の近年の動向について

1 計画の策定状況

(1) 国(消費者庁)：第5期消費者基本計画 **R7年度～R11年度**

消費者政策の基本的な方向性と目指すべき社会の姿	
● 政策の基本的な方向性 ■ 消費者政策の価値規範に関する考え方の転換 ■ 消費者法制度の再編・拡充	● 目指すべき社会の姿 ■ 消費者が信頼できる公正な取引環境の確保 ■ 全ての世代における消費者力の実践 ■ 持続可能で包摂的な社会の実現
消費者政策における基本的な施策	
■ デジタル技術の飛躍への対応 ■ 消費生活のグローバル化の進展への対応 ■ 社会構造の変化への対応 ■ より良い社会の実現と国際協調への貢献への対応	■ 緊急時における消費行動の変化への対応 ■ 消費者の安全確保 ■ 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保 ■ 消費者被害の防止及び救済

(2) 北海道：第4次北海道消費生活基本計画 **R7年度～R11年度**

消費者政策の基本的な方針	
■ 消費者の権利の尊重 ■ 消費者の自立の支援 ■ デジタル化の進展に伴う対応	■ 消費者の多様化に伴う対応 ■ 多様な主体の協働による取組
総合的・計画的に講ずべき施策の展開方向	
■ 消費者被害の拡大防止・救済 ■ 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 ■ 公正な消費者取引の確保	■ 消費者の安全・安心の確保 ■ 消費者教育の推進及び消費者団体・事業者との連携

2 関係法令の改正等

(1) 特定商取引法の改正 **R3.7～R5.6施行**

- 「詐欺的な定期購入商法」の規制強化(最終確認画面の義務化、罰則)
- 送り付け商法の対策強化(商品を直ちに処分可能)
- 契約書面の電子化

(2) 取引デジタルプラットフォーム消費者保護法 **R4.5施行**

- デジタルプラットフォーム提供者の努力義務
(販売事業者との円滑な連絡/苦情に対する調査/販売業者の身元確認)
- 販売業者に係る情報開示請求

(3) 預託法の改正 **R4.6施行**

- 全ての物品等について販売預託は原則禁止

(4) 不当寄附勧誘防止法 **R5.1～R5.6施行**

- 寄附の勧誘をする側に配慮義務
- 6つの不当な勧誘行為が禁止
- 不当な勧誘により寄附した人やその家族の救済

(5) 消費者契約法の改正 **R5.1～R5.6施行**

- 取消権の追加
- 事業者の努力義務の拡充(契約の解除に必要な情報提供等)

(6) 景品表示法に基づく不当表示の指定 **R5.10施行**

- いわゆる「ステルスマーケティング※」を不当な表示として指定

(7) 労働施策総合推進法の改正 **R8.10施行**

- 事業主に「カスタマーハラスメント」対策を義務づけ

※ 事業者が自己の供給する商品または役務の取引について行う表示であるにもかかわらず、事業者の表示であることを明瞭にしないことなどにより、一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難となる表示

3 国の消費者施策

(1) 地方消費者行政強化交付金の枠組みの見直し **R8年度～**

ア 地方消費者行政機能維持事業【補助率10/10】

- R11年度まで従来の交付金と同等の補助

イ 地方消費者行政機能強化事業【補助率1/2】

- 「相談・見守り機能強化型」「担い手確保、人材育成・強化型」等のメニュー

(2) 消費生活相談

ア 消費生活相談員担い手確保事業 **R2年度～**

- 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による試験対策講座
- 合格者への就職支援、消費者センターとの橋渡し

イ 消費生活相談のDX化

- 次期PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)の導入 **R8.9～**
- 消費者トラブル対応専用WEBサイトの開設

(3) 消費者教育

- 成年年齢引き下げに伴い、中学校、高等学校、大学等を対象とした出前講座を実施
- 「消費者力」を身に付けるため、VR動画を用いた体験教材及び体験サイトを開発し、広報・啓発を実施
- R6.4に「金融経済教育推進機構(J-FLEC)」を設立。年齢階層別に必要な金融リテラシーを身に着けることができる講義資料を公開の上、学校、企業等に出前講座を実施(金融庁)

第5期消費者基本計画(令和7～11年度) 構成

【第1章 消費生活を取り巻く現状の課題 ～消費者政策のパラダイムシフトの背景～】

1. デジタル技術の飛躍

- (1) 消費生活におけるデジタル技術の浸透
- (2) 消費者の取引環境の急激な変化に伴う環境整備の必要性

2. 消費生活のグローバル化の進展

- (1) 海外事業者との取引の増加
- (2) 訪日外国人旅行者等の消費の拡大

3. 社会構造の変化

- (1) 消費生活に配慮を要する消費者の拡大
- (2) コスト等の適切な価格転嫁に対する理解の醸成

4. より良い社会の実現と国際協調への貢献

- (1) 持続可能でより良い社会の実現
- (2) 事業者と消費者の共創・協働

5. 緊急時における消費行動の変化

社会情勢
・
背景

【第2章 本計画における消費者政策の基本的な方向性と目指すべき姿】

1. 消費者政策の基本的な方向性

- (1) 消費者政策の価値規範に関する考え方の転換
- (2) 消費者法制度の再編・拡充

2. 消費者政策の目指すべき姿

- (1) 消費者が信頼できる公正な取引環境の確保
- (2) 全ての世代における「消費者力」の実践
- (3) 持続可能で包摂的な社会の実現

目指す
べき姿

【第3章 多様な主体が連携して推進する消費者政策】

1. 地方消費者行政の推進

- (1) 人口減少・高齢化、デジタル化に対応した地方消費者行政の方向性
- (2) 消費生活相談体制の充実
- (3) 地方における見守り活動
- (4) 地域社会における消費者教育推進の拠点
- (5) 地方消費者行政予算の拡充の促進と国の支援の充実

2. 事業者の責務と期待

- (1) 事業者の責務
- (2) 事業者の自主的な取組に対する期待

3. 消費者への期待

- (1) 消費者への期待
- (2) 消費者団体への期待

4. 行政、消費者及び事業者の連携による持続可能な社会の実現

持続的な社会の実現に資する商品・サービスの提供・購買・広報

主体間の
連携

【第4章 消費者政策における基本的な施策】

1. 消費生活を取り巻く現状の課題への対応

- (1) デジタル技術の飛躍への対応
- (2) 消費生活のグローバル化の進展への対応
- (3) 社会構造の変化への対応
- (4) より良い社会の実現と国際協調への貢献への対応
- (5) 緊急時における消費行動の変化への対応

2. 消費者の安全及び自主的かつ合理的な選択の機会の確保

- (1) 消費者の安全の確保
- (2) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保
- (3) 消費者被害の防止及び救済

3. 消費者政策推進のための関係部局間の連携

基本的な
施策

第4次北海道消費生活基本計画の概要

計画の位置づけ

- ・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方針等を定めるもの
- ・「北海道総合計画」の特定分野別計画、北海道消費生活条例第6条の2に基づく基本計画、消費者教育の推進に関する法律第10条第1項に基づく都道府県消費者教育推進計画として位置づけるもの
- ・SDGsの達成に資するものであること

計画期間

令和7年度（2025年度）から令和11年度（2029年度）までのおおむね5年間

推進体制

消費生活安定会議の活用など庁内連携、北海道消費生活審議会における調査審議

推進管理

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、毎年度、北海道消費生活審議会に報告、道民の方々に公表

計画の見直し

消費生活関連施策の推進状況、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等を踏まえ、必要に応じ見直し

消費者を取り巻く現状

1 消費者被害の現状

- ・相談件数全体：大きな変化なし（架空請求は減少）
- ・年代別：高年齢者の件数割合増加（若年者件数は大きな変化なし）
- ・相談内容：インターネット通販の相談の増加、SNS関係の相談が全年代で増加（令和5年度は過去最多）

2 消費者を取り巻く社会環境の変化

- ・デジタル化の進展（9割以上の世帯がスマホを保有、個人間取引（CtoC）による電子商取引市場の拡大 等）
- ・高齢化の進行・世帯構造の変化等（全国を上回るスピードで高齢化が進行、孤独・孤立が社会問題化 等）
- ・持続可能な社会実現に向けた気運の高まり（消費者によるエシカル消費、ゼロカーボン北海道の取組 等）
- ・自然災害やパンデミックへの対応（災害リスクの増加、災害発生等による経済変動時の不確かな情報の拡散 等）

3 国の消費者行政の動向

- ・消費者基本計画の策定
- ・消費者教育の推進に関する基本方針の変更（多様な消費者の特性を踏まえた対応、デジタル化への対応 等）
- ・消費生活相談のDX化の検討
- ・法令改正（取引デジタルプラットフォーム法、特定商取引法、不当寄附勧誘防止法 等）

4 消費者の意識

- ・消費者トラブルの経験（経験者増加、被害事例はインターネットを利用した通信販売が最多）
- ・消費者トラブルへの対応（身近な人への相談が最多、「消費者ホットライン188」の認知度は5割弱）
- ・消費者のインターネットの利用（情報入手手段としてインターネットの利用が多い）
- ・緊急時における不確かな情報への対応（行政による正確な情報発信、消費者教育、消費者による平時からの備え等）

デジタル化の急速な進展に伴う被害、
高齢者の被害の増加の懸念、
多様な主体の協働が求められる状況

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

- ・消費者の権利の尊重と自立の支援の実現を図るための施策を推進

2 施策見直しの考え方

- ・消費者を取り巻く現状を踏まえ、次の3点に特に留意し、施策を見直す
- ・デジタル化の進展に伴う対応（デジタルに不慣れな消費者が取り残されないよう配慮）
- ・消費者の多様化に伴う対応（若年者や高齢者のほか、消費者の特性に配慮）
- ・多様な主体の協働による取組（多様な主体の連携、特に消費者と事業者の協働による取組）

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

（1）消費者被害の拡大防止、救済

- ア 道による消費者被害の拡大防止、救済
- イ 市町村の消費生活相談処理に対する支援

- 「消費者ホットライン188」の一層の周知
- 消費者の多様な特性に配慮した適切な相談対応
- ★消費生活相談のDX化に向けた新システムへの移行
- 地域相談体制の整備に向けた支援
- 相談員の資質の維持・向上及び担い手の確保

（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

- ア 見守りネットワークの設立支援
- イ 見守りネットワーク活動の維持・活性化

- 新規設立に向けた支援
- 既存組織の法定協議会への移行促進
- ◎活動の実態・課題等の把握、活動の維持・活性化に向けた方策の検討
- ◎地域の連携関係構築に向けた取組の推進

（3）公正な消費者取引の確保

- ア 食品表示等の適正化
- イ 消費者取引等の適正化

- 食品表示等の法令遵守状況の確認と厳正・適切な執行
- 特定商取引の法令遵守状況の確認と厳正・適切な執行
- ホクネット（特定適格消費者団体）との一層の連携や支援

（4）消費者の安全・安心の確保

- ア 消費者事故情報の収集・共有・周知
- イ 食品の安全性の確保
- ウ 価格安定対策

- 消費者に対する危害防止措置と被害の未然防止
- 緊急事故発生時における庁内関係部局との連携・対応
- 食品表示に関する通報等の一元的管理と対応状況の公表
- 価格動向等の調査・監視と消費者への情報提供
- 災害等による経済変動時における価格動向等の迅速な調査
- 年末年始の需給・価格動向調査と価格安定等

2 消費者の自立の支援

（1）消費者教育の推進及び消費者団体、事業者との連携

ア 消費者教育の推進

- 消費者教育に関する教職員の実践的指導力の向上
- 消費者教育の担い手の育成・確保
- ◎デジタル化の進展を踏まえた若年者や高齢者など多様な消費者の特性に応じた効果的な消費者教育の推進

イ 消費生活に関する啓発・情報提供

- ◎消費者の多様な特性に応じた効果的な普及啓発・情報提供
- 災害発生時等における消費者への適切な情報発信

ウ 消費者意見の反映

- 消費生活モニターを活用した消費者意見聴取と施策への反映

エ 消費者団体との連携・活動促進

- 消費者団体の活動実態の把握と活動活性化に向けた支援

オ 消費者と事業者の協働による取組

- ★エシカル消費の理解促進等による消費者と事業者との協働による取組
- ★カスタマーハラスメント対策に向けた消費者と事業者との適切なコミュニケーションの取組

カ 消費者市民社会の形成

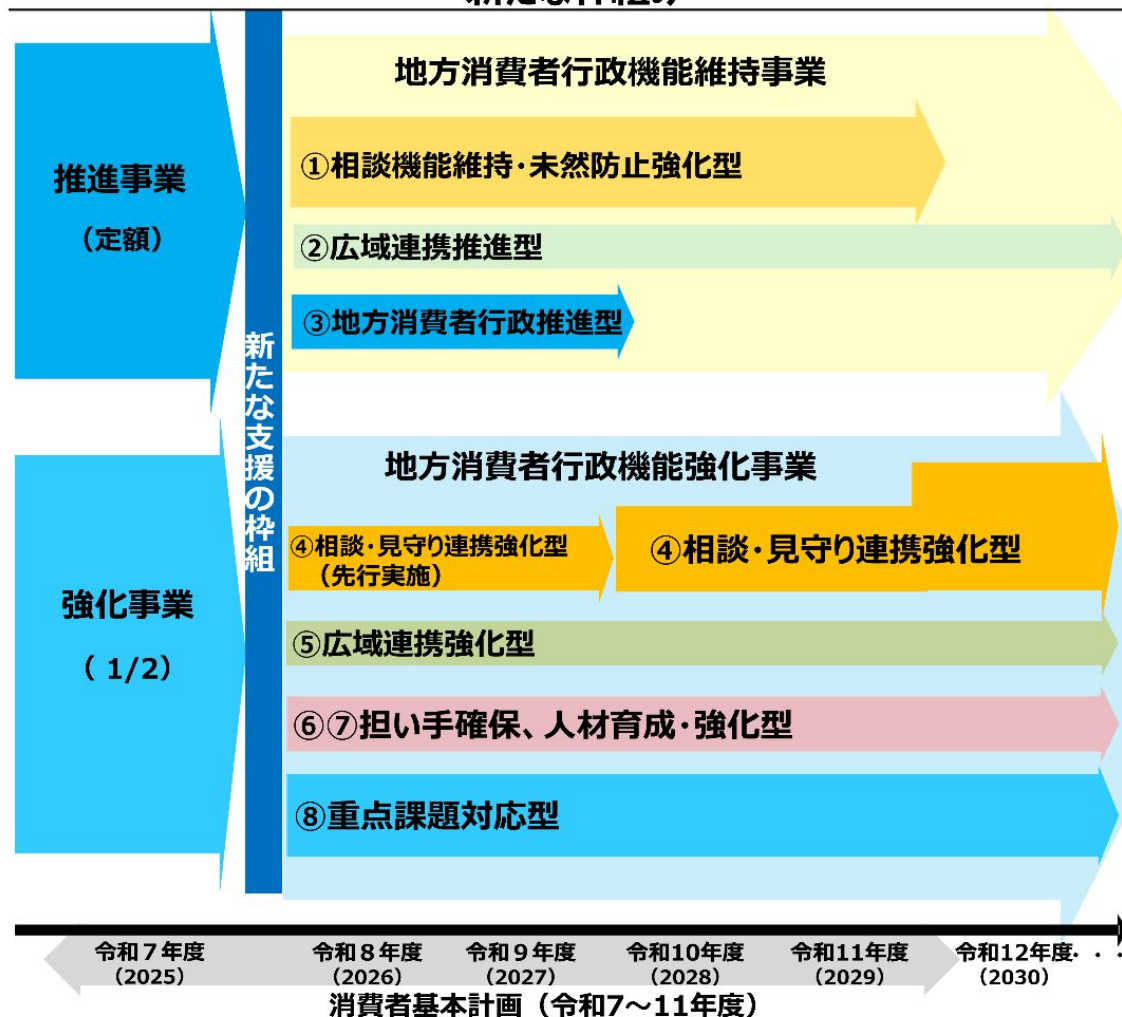
- 食品ロスの削減に向けた消費者の理解促進
- ★ゼロカーボン北海道の実現等に向けた消費者教育・普及啓発

地方消費者行政強化交付金について

令和8年度当初予算案：15.0億円
令和7年度補正予算：17.6億円

- 衆・消費者特委決議、骨太方針2025、消費者基本計画等を踏まえ、交付金の見直しを図る。具体的には、
- (1) 身近な相談窓口の充実など、これまでの成果が推進事業終了により後退しないための適切な対策を講じる。また、高齢化の加速、単身世帯増、デジタル化等の環境変化に対応するため、
 - (2) 「待ち」の対応から転換し、地域に積極的に出向く出前講座や見守り活動の充実の取組、
 - (3) 相談員の担い手確保のための計画的・効果的な取組、SNSにおけるトラブルなど複雑・高度な相談への対応力強化、
 - (4) 広域連携による効率的な相談体制の構築、
- 等を支援し、消費者被害の未然防止・救済機能の維持・強化を図る（地方消費者行政のバージョンアップ）。

新たな枠組み



支援メニュー

- ① **相談機能維持・未然防止強化型 (補助率：定額)**
 - ✓ 相談機能維持、被害の未然防止活動強化を前提に、推進事業活用自治体が、消費者基本計画期間中（令和8～11年度）消費生活センター等の運営を継続できるよう支援（定額）
- ② **広域連携推進型 (令和11年度まで定額、その後原則2/3※)**
 - ✓ 広域連携による消費生活センターの運営を支援（令和16年度までの間の措置）
※令和15年度以降の補助率については、次期消費者基本計画策定時に判断・決定
- ③ **地方消費者行政推進型 (定額)**
 - ✓ 従前の推進事業（活用期間の特例により令和9年度まで継続）
- ④ **相談・見守り連携強化型 (原則1/2)**
 - ✓ 消費生活相談員が相談に従事しつつ、出前講座、見守り活動を行う者へ情報提供を行うなど、相談と見守りの連携強化や新たな役割、業務の高度化等に相応しい処遇の実現を支援
- ⑤ **広域連携強化型 (原則2/3)**
 - ✓ 中心となる自治体の消費生活センターの機能強化を支援
- ⑥⑦ **担い手確保、人材育成・強化型 (原則1/2)**
 - ✓ 都道府県による消費生活相談員の計画的育成・確保の取組を支援
 - ✓ SNSトラブルなど複雑・高度な相談に対応する者の配置等を支援
- ⑧ **重点課題対応型 (原則1/2)**
 - ✓ 既存の強化事業を改組。時々の重点課題への取組を支援