

今後の取組

地方消費者行政の持続的な充実・強化に向けた重層的な対策 令和3年度補正予算・令和4年度予算案額 38.1億円

デジタル化・
自治体連携

孤独・孤立対応
など、見守り力の
強化

相談員の担い手
確保、力を発揮
できる環境づくり

地域における
協働の促進

○地域のトップランナーの創出

（モデル事業として、民間事業者等
と地方公共団体が連携して実施）

先進的モデル事業
1.1億円（1.1億円）

・事業テーマ（イメージ）
・孤独・孤立化する消費者対応事業
・食品ロス・ファッションロス削減への官民連携
・オンライン相談などの実証事業 等

○全国共通の課題への対応 ○取引デジタル化への対応

（消費者庁、国民生活センターが
直接事業を実施）

地方消費者行政人材育成
1.0億円（1.0億円）

消費生活相談のデジタル化・国際化対応
4.5億円（8.2億円）

・相談員担い手の確保
・国民生活センターにおける研修強化
（オンライン研修の拡充）
・消費生活相談のデジタル改革
（PIO刷新、トラブル解決を支援する情報サ
イトの構築等）
・見守りの担い手（協力員等）の養成
・越境消費者トラブル相談体制強化 等

○地域の特性に応じた ・重要消費者施策への取組 ・基礎的な相談体制整備

地方消費者行政強化交付金による支援
31.5億円（32.3億円）

・相談業務のデジタル化対応（TV会議、メ
ール、SNS等による相談受付など）の推進
・自治体連携の推進
・消費生活相談員が活躍できる環境整備
（主任消費生活相談員の配置・キャリア
アップ支援等の処遇改善、メンタルケア）
・消費者志向経営、エシカル消費、食品ロス
削減、見守りネットワーク等の推進 等

地方公共団体の自主財源による取組

（ ）：令和2年度第1・2・3次補正予
算・令和3年度予算額

地方消費者行政強化交付金（消費者庁地方協力課）

令和4年度予算案額 17.5億円（令和3年度予算額 18.5億円）

事業概要・目的・必要性

- どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、消費者の安全・安心が確保される地域体制を全国的に維持・拡充するためには、地方の自主性・自立性が十分発揮されることに留意しつつ、地方における計画的・安定的な取組を財政面から支援することが必要です。
- 地方消費者行政においては、①消費者の利便性向上、感染症対応、人口減社会への対応を見据えた、相談業務等のデジタル化や自治体連携の推進、②消費生活相談員数の大幅減に対応した新たな担い手の確保等による相談機能の維持・充実、③新たな生活様式下で孤独・孤立にある消費者に対する地域の見守り力の強化は喫緊の課題です。
- 令和4年度は、①デジタル技術や自治体連携の活用、②消費生活相談員が活躍できる環境の整備、③孤独・孤立した消費者などに取り組む地方公共団体の取組を重点的に支援します。
- 「強化事業」及び「推進事業」の2つの柱を維持します。
 - ①地方消費者行政強化事業
地方消費者行政の充実・強化に向けて積極的に取り組む地方公共団体に対して、複数年の計画的な取組を支援。
 - ②地方消費者行政推進事業
平成29年度までに「地方消費者行政推進交付金」等を活用して行ってきた消費生活相談体制の整備等の事業について引き続き支援。

事業イメージ・具体例

1. 地方消費者行政強化事業＜原則1／2補助＞

○重点事業

- ①デジタル技術・自治体連携を活用した体制強化
（TV会議、メール、SNS等による相談受付等に必要な経費、広域連携の立ち上げ費用や他市町村のバックアップ等に必要な謝金・旅費等を補助）
- ②消費生活相談員が活躍できる環境の整備による相談機能の維持・充実
（指定消費生活相談員・主任相談員の活動費、相談員のメンタルケアの取組、デジタル化等への対応力強化、専門家派遣に必要な経費を補助）
- ③孤独・孤立した消費者への地域の見守り力の強化等
（デジタル化に対応することが困難な消費者への支援、孤独・孤立した消費者の見守り活動やフードバンクの取組等に必要な経費を補助）

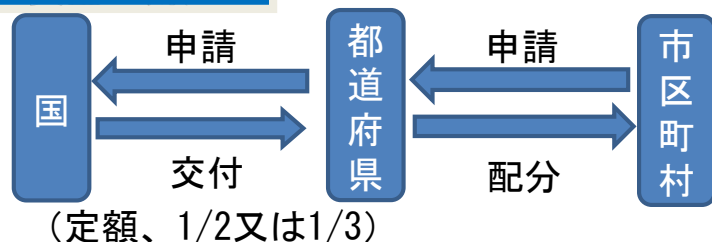
（1）重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化

- ①情報化の推進
- ②自治体連携の促進による相談体制の維持・充実
- ③配慮を要する消費者（高齢者、障害者、外国人等）に対する相談・見守り体制の整備・運用
- ④消費者教育・啓発への取組
- ⑤SDGsへの取組（エシカル消費、消費者志向経営、食品ロス削減等）
- ⑥法執行体制の強化、事業者のコンプライアンス確保への取組

（2）国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業

2. 地方消費者行政推進事業＜定額補助＞

資金の流れ



期待される効果

- 地方消費者行政の情報化・自治体間連携、相談員が活躍できる環境の整備、孤独・孤立下にある消費者への対応の強化により、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられる地域体制の維持・充実に確保します。
- 国が取り組むべき重要消費者政策等に積極的に取り組む地方公共団体を支援し、地方消費者行政の充実・強化を実現します。

地方消費者行政強化交付金（消費者庁地方協力課）

令和3年度補正予算案 14億円

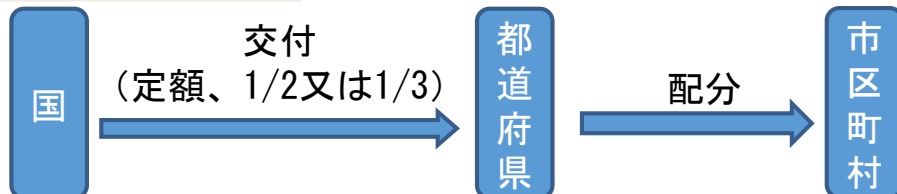
事業概要・目的・必要性

- 新型コロナウイルス感染症への万全な対応とウィズコロナ下での社会経済活動の再開を、地域における消費者の安全・安心の確保を通じて支えるため、消費生活相談機能等の強化を図ります。
- ワクチン等、新型コロナウイルスに関連した悪質な便乗商法への対策や、社会経済活動の再開に伴う消費者被害への対策強化を支援します。また、令和4年4月の成年年齢の引き下げに関する若年層の消費者被害防止に万全を期していきます。
- コロナ禍において、一層孤独・孤立化する消費者の安全・安心を確保するため、地域の見守り力を強化します。消費者安全確保地域協議会の設置や、配慮を要する消費者の支援団体、フードバンク団体等とのネットワーク強化など、地域における見守り、啓発等の取組強化を支援します。
- 災害や感染症発生時の消費者の安全・安心の確保、相談者の利便性の確保のため、デジタル化対応やバックアップ機能の強化など、地方の消費生活相談機能の強化を図ります。

事業イメージ・具体例

- ・消費者被害防止のための地方消費者行政の強化
「ウィズコロナ」下での社会経済活動の再開を下支えするため、消費生活相談機能の強化、高齢者等への見守り機能の強化、悪質商法等による被害防止のための教育・啓発などの取組を支援します。
- 新型コロナウイルス感染症等に関連する消費者被害防止策
 - ・ワクチン、治療薬、給付金、接種証明書等、コロナ関連の事項に便乗した悪質商法や、コロナ禍での社会経済活動に関連する消費者被害対策（地域における啓発活動の強化等）
 - ・成年年齢引き下げを踏まえた、若年者の消費者被害対策の強化（消費者教育、啓発活動の強化）
（相談支援、法執行、研修、広報・啓発等に必要な経費を補助）
- 孤独・孤立化した消費者への見守り力の強化
 - ・コロナ禍において孤独・孤立化しやすい、高齢者、障害者、引きこもりの方など、配慮を要する消費者の支援団体、フードバンク関連団体等との連携強化による消費者トラブルの早期発見、未然防止
（地域協議会などネットワークの強化、研修等に必要な経費を補助）
- デジタル化や自治体連携の強化による相談機能の強化
 - ・デジタル化や自治体間連携の活用により、災害や感染症発生時も含めた消費生活相談・情報収集機能を強化
（テレビ会議、メール、SNS等による相談受付、広域連携の立ち上げや他市町村のバックアップ、指定消費生活相談員・主任相談員の活動費、デジタル化への対応力強化等に必要な経費を補助）

資金の流れ



期待される効果

- 配慮を要する消費者等への支援や、孤独・孤立下にある消費者、若年者への対応の強化等により、消費者が質の高い相談・救済が受けられる地域体制を確保。

DX後のサービス全体俯瞰図

出典：消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ

健全な経済社会活動の下支え

対象者ごとの適切なサービスの提供

人でしかできないことへの集中

データの整備と有効活用

