

第5期消費者基本計画素案**第4回 第5期消費者基本計画の策定に向けた有識者懇談会 資料1 抜粋****第3章 多様な主体が連携して推進する消費者政策**

目指すべき社会の姿を実現するため、国が主体となりつつ、地方公共団体、事業者、消費者等が連携して取組を推進する。

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**

地方公共団体が実施する消費者行政は、当該地域の消費者の安全・安心の確保とともに、消費者被害の情報がPIO-NET¹を通じて集約・共有され、国・地方の消費者行政の企画立案、執行に活用されるなど、消費者政策の基盤でもあり、その体制整備は引き続き最重要政策課題の一つである。消費者庁設置時より、消費者庁は地方公共団体と連携して、地方消費者行政の体制整備を推進し、市区町村（政令市を除く。）における消費生活センターの数が2009年の351箇所から2023年には733箇所に倍増、消費生活センター設置市区町村数でも379から1132に増加、消費生活相談員も約1800名から約2500名に増加する等の成果を上げてきた。特に、人口10万人未満の市町村において消費生活センター設置自治体数が164から874に増加するなど、身近な相談窓口が充実した。

他方、人口減少の進展等により、人口規模が小さい地方公共団体等で、行政需要に対して提供できる行政サービスが追い付かなくなる状況が顕在化しつつある。そうした中でも、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・安心が確保される体制をユニバーサルサービスとして全国的に維持・拡充するためには、これまでの成果の上に立って、より効率的な体制整備を促進していく必要がある。このため、地域の実情に応じて、広域連携等の活用、都道府県による市町村の援助や調整、消費生活相談員の確保・技能向上、デジタル技術の活用による消費生活相談業務の効率化・高度化等により、消費生活相談体制の強化を促進するとともに、高齢者等消費生活上特に配慮を要する消費者への見守り活動の充実、消費者教育の充実等を促進する。その際、国及び国民生活センターによる支援を更に充実させていく。

¹独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センターや消費生活相談窓口をオンラインネットワークで結んだ「全国消費生活情報ネットワークシステム」(Practical Living Information Online Network System) のこと。

(2) 消費生活相談体制の充実

消費生活相談は、消費者からの相談に対して助言・あっせんを提供することにとどまらず、相談者がその背後に抱えている福祉ニーズや生活上の困難等への対応にもつなげていくことが求められる場合もある。また、消費者被害の未然防止の観点からも、地方公共団体の福祉部局や地域の多様な主体と連携するなど地域に存する資源を最大限活用した対応が求められる。このため、消費者にとって最も身近な地方公共団体である市町村における消費生活センターの設置や消費生活相談員の配置など消費生活相談の機能維持・強化を引き続き促進する。

他方、人口規模等の観点から、単独の市町村での対応が難しい場合などは、広域連携を促進する。具体的には、連携内で中心となる市町村が広域的に相談対応を行う中心市町村集約方式や、各構成市町村が連携内の他の市町村住民からの相談も受け付ける相互乗入方式等、地域の実情に応じた相談体制の構築を促進する。その際、連携内の特定の市町村のみが消費者行政を実施するのではなく、全ての構成市町村が、情報提供・啓発、見守り等をはじめとする施策に参画することが必要である。また、都道府県による市町村の援助や調整等を促進する。

多様化、複雑化、高度化する消費者問題に的確に対応するため、消費生活相談員や消費者行政を担当する行政職員のレベルアップの促進が重要である。このため、消費生活相談員の国家資格の取得促進、相談員や行政職員の研修参加、指定消費生活相談員・主任相談員の配置を促進する。国家資格の取得促進については、消費者庁による消費生活相談員の担い手確保のための事業の充実を図る。研修については、高齢者・障害者等の特性に応じてきめ細やかに対応するため、消費生活相談員等が受講機会を確保しやすいインターネットを活用した研修も含め、国民生活センターによる研修内容や研修機会の充実を図り、消費者行政に携わる方々の知識・技能の向上を図るとともに、地方消費者行政強化交付金により、地域の実情に応じた取組を引き続き支援する。また、市町村の身近な相談窓口の充実に併せ、都道府県の消費生活センターの専門性の更なる向上や市町村への支援機能の強化を図るため、指定消費生活相談員の配置を促進する。政令指定都市や中核市など人口規模の大きい地方公共団体における消費生活相談の専門性の更なる向上を図るため、主任相談員の配置を促進する。

人口減少の進展等により我が国全体で人手不足の状況にある中、消費生活相談員の高齢化も相まって、消費生活相談の担い手確保が深刻な課題となっている。このため、消費生活相談員の養成のための取組を強化する。具体的には、

消費生活相談員の職務内容や社会的意義・重要性を効果的に発信し、関心を持つ層を掘り起こすとともに、国・地方公共団体が連携して消費生活相談員の担い手確保のための事業を計画的に実施する。

人口減少や高齢化が一段と進展する2030年、更には2040年を見据え、消費生活相談のDXの検討を進める。まずは、2026年度にPIO-NETの新システムに円滑に移行することを最優先とし、地方の現場の状況をしっかりと把握しつつ、消費者や地方公共団体の職員・消費生活相談員への十分な情報提供等を行う。また、若年層を中心にコミュニケーション手段に変化が見られること等を踏まえ、消費者向けFAQの充実など消費者の自己解決支援を強化する。その上で、相談業務の効率化・高度化や消費生活相談員の負担軽減等の観点から、新システムの機能を段階的に拡充していくとともに、相談データの分析機能の強化や有効活用、効率的・効果的な情報提供に取り組んでいく。更には、新システムの効果や技術の進展等を見定めつつ、人口減少・高齢化等に対応し、デジタル技術も活用したより効率的・効果的な地方消費者行政の体制構築に向けて、国・地方公共団体が連携しつつ、地域の実情に応じて取り組む。

また、消費者ホットライン188の認知度に課題があることを踏まえ、認知度向上のための取組を継続する。

(3) 地域における見守り活動、消費者教育の充実

高齢化・単身世帯化の更なる進展により、配慮を要する消費者への対応を強化する必要がある。そのため、消費者安全確保地域協議会（以下「見守りネットワーク」という。）の活性化や見守り活動の充実を地域の実情に応じて促進する。その際、消費者行政部局のみならず、福祉、教育、防災部局など地方公共団体の関連する部局、警察、地域包括支援センター等との連携や、消費者団体、福祉関係事業者・団体、まちづくり・地域づくり活動団体、金融機関・小売・流通事業者等、更には消費生活協力員や民生委員等の多様な主体の連携により、人口規模や地理的な環境等を踏まえ、柔軟かつ重層的な取組を促進する。消費者庁は、先進的なモデルの創出や優良事例の抽出、これらの横展開等に取り組むとともに、ガイドラインの充実など制度面の整備に取り組む。こうした取組により、消費者被害の防止に資する情報が必要とされる消費者に着実に届けられるとともに、被害の発見や消費生活センター等への取次ぎによる被害の救済に向けたネットワークの構築・強化を促進する。

「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成25年6月28日閣議決定、令和5年3月28日変更）に基づき、消費生活センターは、地域社会における消費者教育推進の拠点としての役割を果たす。合理的な意思決定ができる消費者

を増やし、消費者被害の未然防止を進めるため、各地域の消費者行政部局・消費生活センターにおいて、法教育、金融経済教育及び情報教育等の消費者教育と密接に関連する分野との連携強化も図りながら、消費者教育を推進する。

(4) 地方消費者行政予算の拡充の促進と国の支援の充実

地方消費者行政には地方交付税措置が講じられている中、これまで消費者庁から各地方公共団体に対して自主財源の確保を促してきたところ、各団体の尽力もあり自主財源の総額は増加傾向で推移している。今後とも地方公共団体の首長等への働き掛けを継続し、自主財源の拡充を促進するとともに、地方消費者行政強化交付金をこれまでの成果等を踏まえつつ、地方消費者行政を取り巻く課題に適切に対応できるものに見直していくなど国の支援を効果的に組み合わせることで、地方消費者行政の機能維持・充実につなげていく。