



# 消費者基本計画の検討状況について

令和6年(2024年)12月



消費者ホットライン188  
イメージキャラクター イヤヤン

## 【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) コスト等が適切に価格転嫁できる環境の醸成

### 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社会の姿】

### 1. 本計画における消費者政策の基本的な方向性～求められるパラダイムシフト～

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

### 2. 目指すべき社会の姿

- (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

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  
な  
施策

## 【概要】

- 長期的に講ずべき消費者政策の大綱。
- 消費者政策の計画的な推進を図るため「消費者基本計画」を定め、必要な事項を閣議決定しなければならない(消費者基本法9条)。
- 現行計画(第4期:令和2~6年度)は、今年度が最終年度。  
第5期消費者基本計画(令和7~11年度)では、高齢化・デジタル化等により社会情勢が大きく変化する中で、「消費者が信頼できる取引環境」、「消費者力の実践」、「誰一人取り残されることのない社会の構築」により安全・安心で豊かな消費生活の実現、ウェルビーイングの向上を目指す。
- 本計画に基づく取組については、不断の見直しを行っていく。

## 【今後(予定)】

- 令和6年12月25日: パブリック・コメントを開始
- 令和7年3月: 消費者委員会による意見聴取
- 同: 消費者政策会議後、閣議決定(予定)

- 現状の消費者行政にて重要と考えられる5つについて分析
- これらに対応する個別施策は、基本的な施策(第4章)を中心に記述

## **1. デジタル技術の飛躍**

情報量の膨大さや選択肢の多さによって取引環境が複雑化・多様化し、全ての消費者が消費者トラブルのリスクにさらされる。

## **2. 消費生活のグローバル化の進展**

インターネットを經由した海外取引が増加する一方、消費者被害の救済が課題。

## **3. 社会構造の変化**

高齢化や単独世帯が増加し、地域のつながりが希薄となるなか、消費者トラブルを一人で抱え込んで深刻化を招くことが懸念される。

## **4. より良い社会の実現と国際協調への貢献**

消費者と事業者が共創・協働し、SDGsのうち特に消費者政策との関連が強い「SDG12:つくる責任、つかう責任」の実現に向けた取組を推進。

## **5. 緊急時における消費行動の変化**

令和6年能登半島地震でも災害便乗商法や義援金詐欺等が発生。

- 第1章で示した課題(高齢化やデジタル化、国際化等)を踏まえた消費者政策の価値規範に関する考え方の転換(パラダイムシフト)
- 本計画が目指すべき社会の姿の提示

## 1. 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

一定のモデルとして  
「一般的・平均的・合理的消費者像」

一定のモデルとして  
「一般的・平均的・合理的消費者像」

だけでなく、

・全ての消費者が有する多様な「消費者の脆弱性」に着目  
・情報、時間、関心等を提供する場合も消費者取引として捉えていく



- 考え方の転換を踏まえた消費者法制度の再編・拡充に向けた検討

## 2. 目指すべき社会の姿

- (1) 消費者が信頼できる公正な取引環境の確保
  - ・後追い・規律一律型の対症療法的な対応のみならず、包括的な規制や予防・救済の観点を含めた対策の在り方の検討
  - ・事業者による自主的な取組の推進
- (2) 全ての世代における消費者力の実践
  - ・消費者と事業者が、目指すべき目的に向けて「共創」(ともにつくる)、「協働」(互いに協力)
  - ・消費者と事業者の双方のコミュニケーションによるカスタマーハラスメント対策
- (3) 持続可能で包摂的な社会の実現
  - ・特に配慮を要する消費者に対する地域のネットワーク構築などにより、全ての消費者が、誰一人取り残されることなく、安心して安全な消費生活を営むことができる社会の構築

- 地方消費者行政の推進
- 事業者の責務と期待
- 消費者への期待
- 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

## 1. 地方消費者行政の推進

- 地方消費者行政の体制整備は引き続き最重要政策課題の一つ
  - ・地域の消費者の安全・安心の確保
  - ・消費者政策の基盤  
(政策の企画立案・執行に活用)
- 人口減少等の中、より効率的な体制整備を促進し、ユニバーサルサービスとして全国的に維持・拡充する必要

- 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相談体制の強化
  - ・高齢者等の見守り活動の充実
  - ・消費者教育の充実 等
- ※ 国及び国民生活センターによる支援を更に充実

## 2. 事業者

- ・消費者の安全及び公正な取引の確保に努める。

## 3. 消費者

- ・消費者力(気づく・断る・相談する)を向上させる。

## 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

- ・持続可能な社会の実現に資する商品・サービスの提供とともに、これを選択していく。



- 消費生活を取り巻く現状の課題(第1章)への対応
- 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
- 消費者政策推進のための関係部局間の連携

## 1. 消費生活を取り巻く現状の課題(第1章)への対応

### (1) デジタル技術の飛躍

- ・取引環境のデジタル化に伴う課題については国際機関の議論に積極的に参加し、諸外国の取組も参考にしつつ、必要な対応
- ・特定商取引法等の効果的な執行
- ・違法・有害情報等からの消費者利益の擁護
- ・個人情報適正な扱いの確保
- ・決済サービスの多様化への対応 等

### (2) 消費生活のグローバル化

- ・越境消費者トラブル対応のため海外機関との連携強化 等

### (3) 社会構造の変化

- ・見守りネットワークの設置、見守り活動の充実
- ・高齢者等終身サポート事業者ガイドラインの周知
- ・成年後見制度等の活用 等

### (4) より良い社会の実現と国際協調への貢献

- ・消費者教育の推進
- ・エシカル消費・消費者志向経営等の推進
- ・カスタマーハラスメント対策
- ・食育・食品ロス削減の推進 等

### (5) 緊急時における消費行動の変化

- ・災害便乗行為等への対応 等

## 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

- ・高齢者や子供をはじめ消費者の安全、公正な取引、悪質商法対策、被害の適切・迅速な救済 等

## 3. 消費者政策推進のための関係部局間の連携

- ・国・地方公共団体の関係部局が連携し、情報共有や役割分担を行い、本計画に基づく施策を推進