2024年度

NACSウィークエンド・テレホン報告書

消費者相談室

NACS消費者相談室では、毎週土曜日（大阪相談室）と日曜日（東京相談室）に週末電話相談（ウィークエンド・テレホン）を受付けています。また、寄せられた相談は、報告書にまとめて毎年公表しています。2024年度（2024年4月～2025年3月）の相談受付件数は1177件でした。なお、昨年10月に実施した「なんでも110番」の相談件数は、ウィークエンド・テレホンと同時開催のため、本報告書の件数に含まれています。

相談者は20歳代～60歳代の現役世代が86.6%を占め、休日に開設しているウィークエンド・テレホンの意義は大きいと言えます。職業別件数では給与所得者が734件と最も多く、平日消費生活センターに相談することが困難と思われる層に利用されていることがわかります。

契約当事者が18歳・19歳といった、成年年齢引き下げにより成人になったばかりの世代に関する相談では、ゴキブリ駆除や医療脱毛での高額請求、アフィリエイト広告の副業がありました。80歳代では簡単な操作のシニア向けスマホを店舗で購入しようと思ったのに、一般向けを勧められ購入したが使い方がわからないという相談も寄せられました。また相談者の居住地では、多い順に大阪府、東京都、兵庫県、神奈川県、埼玉県となりました。

相談の特徴としては例年同様、通信販売に関する相談が多く373件で31.7%を占めました。そのうち、インターネット通販が69%で、定期購入に関する相談も多く見られました。申込んだ時点では「いつでも解約できる」と表示されていたのに、クーポンや「さらにお得になる」との広告で申込み内容が変わってしまい、縛りのある定期購入になってしまったという相談もありました。

店舗販売では脱毛エステ、美容医療、整骨院、携帯電話などの解約に関する相談が見受けられました。訪問販売ではリフォーム工事、給湯器や分電盤の交換、レスキューサービスに関する相談が多くありました。その他、賃貸アパート・マンションに関する相談も多く寄せられました。

本報告書の詳細は、NACSのホームページの「消費者相談」に掲載されていますのでご覧ください。

ご相談受付

大阪

土曜日のご相談はこちら

06-4790-8110

（10:00～12:00、13:00～16:00）

東京

日曜日のご相談はこちら

03-6450-6631

（11:00～16:00）

※年末年始の電話相談はお休みさせていただきます。

NACSホームページ

インフォメーション

NACS ホームページ

●定時社員総会を実施

6月14日（土）第15回定時社員総会をちよだプラットフォームスクウェア会議室において開催し、審議の後予定した全議案が可決されました。

●意見書を提出

5月12日に「地方消費者行政充実・強化のための意見書」を内閣特命担当大臣、消費者庁長官、消費者委員会委員長に提出しました。

それぞれの詳細はNACSホームページでご確認ください。

編集後記

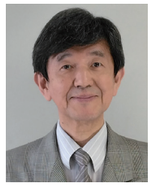
消費者基本計画は消費者が主役となる社会に向けた大綱としての役割があります。しかし、社会や消費者を取り巻く環境の変化が早い今日では、5カ年計画という期間は長く、期中での見直しが絶えず求められると感じます。（Terry）

前回の基本計画が発表された2020年は、先が読めないコロナ禍の下消費者を取り巻く環境変化に私達の価値観も大きく揺れ動いた年でした。次の5年間に向けた消費者行政の大綱である「第5期消費者基本計画」、2025年の皆さんはどう読み解きますか？（山地）

NACS news
NACS information papers
No.26
2025夏
NACS
NIPPON ASSOCIATION OF CONSUMER SPECIALISTS
公益社団法人　日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
〒102-0071　東京都千代田区富士見2－4－6　宝5号館2F　▪TEL. 03－6434－1125　▪FAX. 03－6434－1161
編集責任者 坂倉忠夫　広報委員長 山地理恵

【特集】第5期消費者基本計画

第5期消費者基本計画と地方消費者行政への交付金の動向



日本弁護士連合会消費者問題対策委員会消費者行政部会委員
特定適格消費者団体埼玉消費者被害をなくす会理事長
弁護士　池本 誠司

消費者庁創設以来、消費生活相談体制の整備や消費者啓発等の事業を支援してきた国の交付金が、2025年度末に終期を迎えます。交付金を財源として消費生活相談員の雇用や消費者啓発事業を展開してきた各地の消費者行政担当者から、交付金が途切れると相談体制の維持も困難になりかねないという悲鳴が、全国消費者団体連絡会（以下、消団連）による「2024年度 都道府県消費者行政調査」に多数寄せられました。

そこで、消団連と弁護士会では、消費者庁に対し、地方消費者行政強化交付金（特に推進事業分）を2026年度以降も継続することを要請しました。

幸い消費者庁は、これを重要課題であると受け止め、第5期消費者基本計画の中に、「消費者被害の情報がPIO－NETを通じて集約・共有され、国及び地方公共団体の消費者行政の企画立案及び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。消費生活相談の担い手確保が深刻な課題となっている。地方公共団体の努力によって築き上げられた行政サービスの水準が低下することがないよう適切な対策を講ずる。」という方針を明記し、これが2025年3月18日閣議決定となりました。

大きな前進ですが、交付金の継続は予算の問題ですから、国会の賛同が不可欠です。そこで、消団連と弁護士会では本年2月以降、与野党の主な政党の消費者問題担当議員を訪問して、この問題の重要性と交付金の継続を要請しました。特に、相談員の人件費に使える交付金を現状の水準で「維持」するだけでなく、質の高い相談情報をPIO-NETにより集約することにより、国全体の消費者被害防止の施策に活用する情報基盤となることを踏まえ、相談員の人材確保、処遇改善、専門性向上、見守り活動や出前講座の充実などの施策全般に活用できるよう、交付金の量と内容を「拡充」することを要請しました。

幸い与野党を問わず国会質疑を通じて、地方消費者行政の一層の強化のために交付金の継続と充実が必要であるという共通認識が形成されました。さらに、衆議院消費者問題特別委員会は、本年6月5日、「地方消費者行政の充実・強化に関する件」という6項目からなる特別決議を採択しました。

問題はこれで解決したわけではありません。本年9月頃の「2026年度予算概算要求」に交付金の具体的な金額とメニューが計上され、12月の予算案確定を見届けるまで、各地から多数の意見書を提出する必要があります。

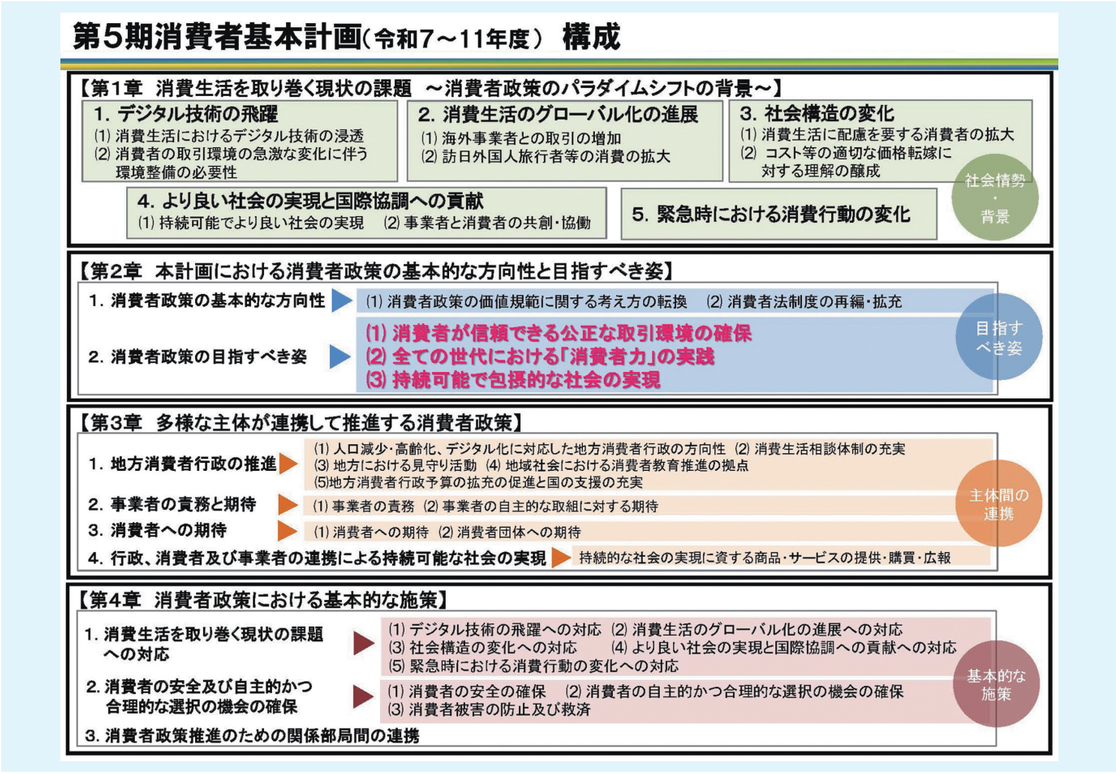
「第5期消費者基本計画」の概要

消費者庁消費者政策課課長　鮎澤（あゆさわ） 良史（よしふみ）

令和7年3月18日に、「第5期消費者基本計画」が閣議決定されました。本計画は、昨今のデジタル化や高齢化等により社会状況が大きく変化する中で、令和7年度から11年度までの5年間における消費者政策の基本的な方向性を示すもので、全4章の構成です。

まず、背景となる消費生活を取り巻く現状の課題について、本計画に5つのテーマを挙げています（第1章）。特に、デジタル技術の飛躍に関しては、65歳以上の約6割がSNSを利用しているなどSNSの利用が日常化しつつある中で、20歳代から70歳以上まで世代を問わずSNSに関する消費生活相談が寄せられ、件数も増加傾向にあり、全ての世代で消費者トラブルに遭遇するおそれがあることに注目しています。また、社会構造の変化として、高齢化に伴い、高齢単独世帯が今後ますます増加するとの推計があり、独居や認知力の低下した高齢者等が消費者トラブルに遭遇しても、相談にたどり付かずに被害が埋もれてしまう恐れがあることが懸念されます。

こうした中、基本的な方向性（第2章）として、消費者政策の価値規範に関する考え方を転換し、それに基づく消費者法制度の再編・拡充を検討することとしています。考え方の転換とは、例えば消費者像について、事業者との情報や交渉力の格差が是正されれば合理的な決定ができるとする従来の「一般的・平均的・合理的」な消費者モデルだけではなく、全ての消費者が有する多様な脆弱性に着目すること。また、消費者取引の形態について、これまでの金銭による対価の支払いだけでなく、情報や時間、関心の提供も消費者取引として捉えるべきこと等が挙げられます。また、デジタル技術等に伴う消費者トラブルの複雑化・多様化や、デジタル技術特有の加速度的な可変性を踏まえ、悪質な事案等に対するこれまでの後追い・規律一律型の対処だけではなく、包括的な規制や予防・救済の観点を含めた対策の在り方を検討することとしています。その際、規律については、強制力を伴う直接介入だけでなく、事業者と協働するソフトな手法を含む様々な手法を組み合わせる視点にも配慮することとしています。



こうした大きな方向性を踏まえて中長期先の「未来」を見据え、目指すべき社会の姿として、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と、それぞれの柱における目標を設定しています。この目標に向かって、各関係主体が連携して施策を推進していきます。

各関係主体との連携（第3章）は、消費者政策の推進に不可欠であり、特に地方消費者行政については、高齢単身世帯の増加や人口減少が進む中で、どこに住んでいても質の高い相談や救済が受けられるよう、相談体制の強化やアウトリーチとしての見守り活動等の推進を図っていくこととしています。また、昨今の消費者取引が複雑・多様化、さらには個別化する中で、消費者トラブルによる深刻な被害を防ぐため、法令等による規律はもとより、消費者においても、消費者教育の機会等を通じ、自らが率先してデジタル時代に即した「消費者力」を身に付けるよう努め、実践していただくことが期待されています。

これらを実現するための基本的な施策（第4章）は、消費者庁をはじめ、消費者取引に関わりのある関係府省庁の取組で構成されています。消費生活を取り巻く現状の課題への対応とともに、消費者政策の恒常的テーマである消費者の安全と自主的・合理的な選択の機会の確保にもしっかりと取り組んでいきます。

本計画における課題や目指すべき社会の姿を、消費者・事業者を含む全ての関係者で共有し、安全・安心で持続可能な社会の実現を目指していきます。

インタビュー

Q1. なぜ消費者基本計画が必要なのでしょうか？

我が国の消費者政策は、戦後の技術革新と高度経済成長の中で、欠陥製品による消費者危害等を背景に消費者保護の必要性が認識され、昭和43年に消費者保護基本法の制定によって枠組が構築されました。この時点で、消費者行政の理念や将来ビジョンについての記載はありませんが、生産中心に傾いていた行政が消費者に目を向けたことが画期的だったと言えます。

21世紀に入り、消費者を取り巻く環境の更なる変化を踏まえ、国民生活審議会消費者政策部会の審議において、消費者の位置づけが「行政に保護される者」から「自立した主体」に見直されるなど消費者政策の抜本的な転換が図られました。こうして平成16年に公布された消費者基本法（消費者保護基本法を改正）において、基本理念が明記されるとともに、政府全体として計画的・一体的に施策に取り組むことができるよう、中長期的観点に基づく消費者政策の基本的方向性を消費者基本計画に示すこととされました。

平成17年4月の「第1期消費者基本計画」の策定以来、消費者と事業者との格差の是正や、消費者の安全・安心の確保という消費者政策の根幹は維持しつつ、その時代ごとの社会状況の変化等を踏まえた消費者政策の方向性を関係者で共有し、施策に取り組むこととしています。

Q2.「第5期消費者基本計画（素案）」に関する意見募集で意見が多かったテーマは何でしょうか？

「第5期消費者基本計画（素案）」に関する意見募集は、令和6年12月25日から令和7年1月23日までの日程で実施し、2,492件・3,967項目の御意見が寄せられました。中には、同一意見の複数投稿等も含まれるため、一概に数の多寡では判断できませんが、素案の記載内容に対する御意見としては、AIの適正運用、デジタル技術を含む消費者取引の安全の確保、食品表示・食品安全、地方消費者行政の推進等に関する御意見が多くありました。いずれも、「第5期消費者基本計画」において、重要なテーマとされています。

デジタル技術やAIの進展については、去る5月28日に成立した「人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律」に見られるとおり、技術の利便の享受と消費者被害の防止の両立が課題となっています。また、人口減少や独居高齢者が増加する中で、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる体制を維持強化することも重要なテーマです。

寄せられた御意見を参考にしつつ、これらの課題に取り組んでいくこととしています。

Q3. 脆弱性を踏まえた消費者支援の取組みについて教えてください。

消費者の脆弱性については、例えば、従来からの「消費生活上特に配慮を要する消費者」（判断力の低下した高齢者や障害のある消費者等）の利益の擁護は当然ながら重要なテーマですが、「第5期消費者基本計画」においては、これを多様な脆弱性の一類型と捉え、全ての消費者が有する多様な脆弱性に着目すべきであるとしています。

その上で、相談体制の強化や見守り活動の推進等により、誰一人として取り残されることのない社会を目指すほか、消費者においても、消費者教育の機会等を通じてデジタル時代に即した「消費者力」を自らが率先して身に付け、実践することが期待されるところです。また、消費者トラブルの複雑化・多様化に加え、デジタル技術特有の加速度的な可変性に着目すれば、悪質な事案等に対する消費者法制度について、これまでの後追い・規律一律型の対処だけではなく、包括的な規制や予防・救済の観点を含めた対策の在り方を検討していくこととしています。