

平成 22 年 3 月 15 日

消 費 者 庁 案

消費者基本計画（素案）〔改訂版〕

平成 22 年〇月

目次

1	「消費者基本計画」策定の趣旨 ～消費者政策の新たなステージ～	1
2	消費者政策の基本的方向	3
	(1) 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援	3
	(2) 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上	6
	(3) 経済社会の発展への対応	7
3	「消費者基本計画」の検証・評価・監視	8

【別紙】 具体的施策

1	消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援	
	(1) 消費者の安全・安心の確保	
	ア 迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備し、伝えたい情報が情報を必要とする消費者に確実に届くようにする。	9
	イ 情報の分析・原因究明を的確かつ迅速に進める。	11
	ウ 食の安全・安心を確保するための施策に取り組む。	13
	エ その他、消費者の安全・安心の確保のための施策を着実に実施する。	16
	(2) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	
	ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進する。	18
	イ 表示・規格・計量の適正化を図るための施策を着実に推進する。	23
	(3) 消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実	
	ア 消費者教育を体系的・総合的に推進する。	26
	イ 学校における消費者教育を推進・支援する。	27
	ウ 地域における消費者教育を推進・支援する。	28
	エ 消費者に対する普及啓発・情報提供に努める。	29
	(4) 消費者の意見の消費者施策への反映と透明性の確保	32
	(5) 消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進	
	ア 消費者被害の救済のための制度の創設に向け検討を行う。	33
	イ 裁判外紛争処理手続（ADR）を行う関係機関等と連携し、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、紛争解決を着実に実施する。	34
2	地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上	

- (1) 地方公共団体への支援・連携・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3 6
- (2) 消費者団体等との連携・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3 8
- (3) 事業者や事業者団体による自主的な取組の促進・・・・・・・・・・ 3 9
- (4) 行政組織体制の充実・強化・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 0

3 経済社会の発展への対応

- (1) 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進・・・・・・・・・・ 4 1
- (2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応・・・・・・・・・・ 4 4
- (3) 国際化の進展への対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 7

1 「消費者基本計画」策定の趣旨 ～消費者政策の新たなステージ～

消費者基本法¹は、消費者の利益の擁護と増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進が「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本として行われなければならないことを定めるとともに（同法第2条）、これらの基本理念にのっとり、経済社会の発展に即応して、国が消費者政策を推進する責務を有するとし（同法第3条）、消費者政策の計画的な推進を図るため、政府が消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならないとしている（同法第9条第1項）。

これらの中で、政府は、平成17年4月に平成17年度から平成21年度までの5年間を対象とした「消費者基本計画」（以下「旧基本計画」という。）を閣議決定し、消費者利益の擁護・増進に関する重要課題に政府全体として計画的・一体的に取り組むに当たっての基本的方針としてきたところである。

この旧基本計画については、消費者政策会議が、旧国民生活審議会の意見を聴きつつ、平成18年から20年にかけて毎年1回検証・評価・監視を行ってきたところであり、その結果によれば、旧基本計画に記載された施策に限っては、各府省庁ともおおむね着実に実施してきたと考えられる。

しかしながら、この間、食に対する消費者の信頼を揺るがす事件や暮らしの土台そのものを揺るがす問題が生じ、これまでの比較的健全な消費生活を支えてきた基盤が変質してきた。これに加え、消費者被害の発生に伴う行政の対応について、消費者の間に行政への不信感が生じた。こうした情勢の変化を受け、消費生活の問題を総合的抜本的に解決していくための新たな枠組みの構築を求める声が高まってきた。

このような中、平成21年9月に消費者庁と消費者委員会が創設された。

政府にとって、消費者庁と消費者委員会の創設は、消費者が主役となる社会の実現に向け、消費者基本法の基本理念を実現するとともにこれまでの施策や行政の在り方を積極的に見直すという意味で、行政の「パラダイム（価値規範）の転換」を行うための真の拠点となるものである。すなわち、「消費者の保護」を産業振興の間接的、派生的テーマとして縦割りの体制のもと行ってきたというこれまでの行政の在り方を、「消費者の利益の擁護及び増進」、「消費者の権利の尊重及び自立の支援」の観点から改め、消費者庁については「消費者を主役とする政府の舵取り役」としての機能を、消費者委員会については消費者庁を含めた各府省庁の消費者行政全般に対する監視機能を発揮していくことが求められる。

このため、消費者政策については、

¹ 昭和43年法律第78号

- ① 消費者庁は、自らが所掌する消費者関連法令を執行すること、消費者安全法に基づき、各府省庁、国民生活センターや地方の消費生活センター等が把握した消費者事故等に関する情報を一元的に集約し、調査・分析を行うこと、消費者事故等に関する情報を迅速に発信して消費者の注意を喚起すること、各府省庁に対し措置要求を行うとともにいわゆる「すき間事案」については事業者に対する勧告や自ら措置を講じることなど、「消費者を主役とする政府の舵取り役」としての機能を果たすこと、
- ② 消費者委員会は、消費者の意見が直接届く透明性の高い仕組みであり、かつ、消費者庁を含めた各府省庁の消費者行政全般に対して監視機能を有する、独立した第三者機関として、その役割を果たすこと。具体的には、消費者の利益の擁護と増進に関する基本的な政策に関する重要事項等について調査審議するとともに、内閣総理大臣に対し勧告・報告要求を行うこと、関係する行政機関に対して資料要求等を行うこと、重要事項について建議等を行うことなど適切にその職務を遂行すること、
- ③ 各府省庁は、これまでの縦割りの仕組みの下で「消費者の保護」を産業振興の間接的・派生的テーマとして取り扱っていたが、今後は、各府省庁及び関係機関において、相互間の情報の共有や一層の連携を図り、それぞれが自らの業務を確実に実施することにより、消費生活の「現場」の実態を踏まえた行政に取り組むこと、
- ④ 地方消費者行政は、消費生活の「現場」である地域において消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことを支える行政であることから、地方公共団体等において、消費生活相談体制の充実、法執行の強化、相談員等の人材の確保及び資質の向上、消費者教育・啓発活動の推進、消費者団体等との連携の確保など消費者行政の充実・強化を積極的に図ること、
- ⑤ 消費者の安全と安心の確保に向けて、事業者と事業者団体が自主的な取組に努めるとともに、政府としてもそのための適切な措置を講ずること、
- ⑥ 消費者と消費者団体が消費生活の安定と向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるとともに、政府としてもそのための適切な措置を講ずること、

などによって、消費者庁はもとより、消費者の立場に立って他の行政機関の個別政策を含めた基本的な政策の推進に万全を期することが求められている。

35 このように、消費者政策は、現行の「消費者基本計画」の最終年度における消費者庁と消費者委員会の創設を契機として、新たに大きな歩みを進めること

となったのである。

政府としては、このような新たなステージ（段階）に入った消費者政策について、消費者基本法の基本理念にのっとり、平成22年度から平成26年度までの5年間を対象とする新たな「消費者基本計画」をここに定め、政府を挙げた消費者政策の計画的・一体的な推進に取り組むものである。

2 消費者政策の基本的方向

10 消費者基本法は、消費者政策の推進は、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本とするとともに、高度情報通信社会の進展、消費生活の国際化の進展、環境の保全などに配慮して行われなければならないことを定めている（同法第2条）。

15 また、国会における消費者庁等設置関連法案の審議において、地方公共団体の消費者行政の重要性とこれに対する国の支援の必要性が指摘され、このことは関連法案の附則や審議における附帯決議においても示されている。

政府としては、消費者基本法の規定や、関連法案の国会における審議、関連法案の附則及び附帯決議などを踏まえ、また、高齢者や子ども、障害者など消費者の年齢その他の特性に配慮するという観点に留意しつつ、本「消費者基本計画」が目指す消費者政策の基本的な枠組みと主な課題及びこれらを踏まえた重点的な取組を、以下のとおり取りまとめた。

(1) 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

25 ・ 消費者の安全・安心の確保

消費者の安全と安心を確保するため、政府は、食品を始めとする商品と役務についての必要な基準の整備と確保、安全を害するおそれがある商品と役務に関する情報の収集と提供、事業者による注意喚起、商品の自主的な改修や回収の促進、リスクコミュニケーション（施策の策定に当たって、消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の公正性・透明性を確保するため、消費者の安全に対するリスクについて情報・意見の交換を行うこと）の充実などの必要な施策を講ずる。

35 特に、消費者事故等の情報について、政府は、地方公共団体や関係機関との連携の下、消費者に対する適時かつ適切な提供による消費者の注意の喚起、分析と原因の調査・究明のための体制の充実、事業者等の違法な行為に対する厳正な法執行などの必要な施策を講ずる。

また、被害に遭いやすい高齢者や子ども、障害者など消費者の年齢その他の特性に配慮しながら、消費者事故等の再発・拡大防止、未然防止に取り組む。

<重点的な取組>

- 5 ○ 迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備し、伝えたい情報が情報を必要とする消費者に確実に届くようにする。
- 情報の分析・原因究明を的確かつ迅速に進める。
- 食の安全・安心を確保するための施策に取り組む。

10 ・ 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、政府は、消費者との間の契約の締結に際しての事業者による情報提供と勧誘の適正化、公正な契約条項の確保などの必要な施策を講ずる。

- 15 また、消費者が商品の購入や使用又は役務の利用に際し、その自主的かつ合理的な選択が妨げられないようにするため、政府は、高齢者や子ども、障害者など消費者の年齢その他の特性に配慮しながら、消費者及び事業者の双方にとって明確で分かりやすいものとする観点も踏まえつつ、商品と役務の品質などに関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制するなどの必要な施策を講ずる。

- 20 さらに、政府は、商品と役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するために必要な施策を講ずる。また、国民の消費生活において重要な公共料金等については、その決定、認可等に当たり、消費者に与える影響を十分に考慮するよう努める。

- 25 併せて、政府は、消費者が事業者との間の取引に際し計量について不利益を被ることがないようにするため、商品と役務について適正な計量の実施の確保を図るとともに、商品と役務の品質の改善と国民の消費生活の安定と向上のため、商品と役務について適正な規格を整備し、その普及を図るため、必要な施策を講ずる。

30 <重点的な取組>

- 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進する。
- 表示・規格・計量の適正化を図るための施策を着実に推進する。

・ 消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実

- 35 政府は、消費者が自ら進んで、その消費生活に関し必要な知識を習得し、必要な情報を収集するなど自主的かつ合理的に行動することを支援するた

め、消費生活に関する知識の普及と情報の提供など消費者に対する啓発活動の推進などの必要な施策を講ずる。

また、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、政府は、学校、家庭、地域、職域その他の様々な「場」において消費生活に関する教育が充実されるよう必要な施策を講ずる。

<重点的な取組>

- 消費者教育を体系的・総合的に推進する。
- 学校における消費者教育を推進・支援する。
- 地域における消費者教育を推進・支援する。
- 消費者に対する普及啓発・情報提供に努める。

・ 消費者の意見の消費者政策への反映と透明性の確保

政府は、消費生活に関する消費者等の意見を広く施策に反映し、当該施策の策定の過程の公正性・透明性を確保するための制度の整備などの必要な施策を講ずる。

・ 消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進

複雑化・多様化する消費者被害について、消費者と事業者の間の情報の「質」と「量」や交渉力などの格差などから、個々の消費者が自らの力のみでは被害の回復を図ることには限界があることにかんがみ、政府は、消費者委員会の意見を踏まえつつ、消費者の被害等の適切かつ迅速な救済のための制度の整備などの必要な施策を講ずる。

また、事業者と消費者との間に生じた商品や役務に関する苦情や紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、政府は、地方公共団体との連携の下、地方公共団体などにおける消費生活相談の窓口体制の充実・強化、相談員の処遇の改善等を通じた人材の確保と資質の向上、地方公共団体における消費者行政の体制の整備と人材の強化、民間裁判外紛争解決手続機関、国民生活センター、地方公共団体が設置する紛争解決手続機関等を活用した紛争解決の促進などの必要な施策を講ずる。

<重点的な取組>

- 消費者被害の救済のための制度の創設に向け検討を行う。
- 裁判外紛争処理手続（ADR）を行う関係機関等と連携し、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、紛争解決を着実に実施する。

(2) 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上

・ 地方公共団体への支援・連携

5 消費生活の現場を支えるとともに、国の行政の一端を担う地方消費者行政の強化について、政府は、各地域の社会的、経済的状況も踏まえて、強力な支援を行い、地方公共団体との連携を強化する。特に第一線で取り組んでいる相談員をはじめとする人材の確保や能力の向上、地域での様々な関係者・関係団体の参加や連携の推進、国の行政と現場における双方向の

10 連携強化への支援や環境づくりに取り組む。

その際、「集中育成・強化期間」（平成21年度～23年度）における積極的かつ集中的な取組を行いつつ、「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政の望ましい姿や国による支援の在り方について消費者委員会で検討する。

15 <重点的な取組>

- 「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」に基づき、総合的な地方消費者行政の推進を行う。

・ 消費者団体等との連携

20 政府は、消費生活に関する情報の収集と提供や意見の表明、消費者に対する啓発と教育など消費生活の安定と向上を図るための消費者団体の活動との連携やそれらの活動を促進するために必要な施策を講ずる。

併せて、地域、家庭、職域その他の様々な組織や団体などによる消費生活の安定と向上を図るための活動の促進などの必要な施策を講ずる。

25

・ 事業者や事業者団体による自主的な取組の促進

事業者の健全な発展は消費者の利益に資するとともに、消費者の利益の増進は事業者や産業の発展に資するとの観点も踏まえ、政府は、事業者団体等との連携の下、消費者の安全の確保などに関して事業者による適正な事業活動の確保を図るとともに、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者が自らその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保

30 するための事業者団体による自主的な活動などの促進、公益通報者の適切な保護の促進などの必要な施策を講ずる。

35

・ 行政組織体制の充実・強化

政府は、各府省庁及び関係機関が、消費者の立場に立った政策を十分に遂行し得るよう行政組織の整備と行政運営の改善を図るなどの必要な施策を講ずる。

5 消費者庁については、「消費者を主役とする政府の舵取り役」としての機能が発揮されているかを常に点検し、求められる役割が十分に果たせるよう、その体制の整備に努める。

10 また、国民生活センターについて、消費者相談の充実、商品テスト機能の強化、啓発活動の推進によって、消費者トラブルの予防、消費者被害の救済や被害の再発防止を担う中核機関として同様に点検を行い、その体制の整備に努める。

(3) 経済社会の発展への対応

15 ・ 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進

CO₂の削減など、環境に配慮した選択を行う消費行動と環境に配慮した事業活動の重要性を踏まえ、政府は、商品と役務の品質などに関する広告その他の表示の適正化、環境に係る負荷などについてのリスクコミュニケーションの充実、消費者に対する啓発活動と教育の推進などの必要な施策を講ずる。

20 ・ 高度情報通信社会の進展への的確な対応

25 高度情報通信社会の進展に伴う商品と役務の利便性等の向上の中で、これらの商品と役務についての高齢者や子ども、障害者をはじめとする消費者の安全と安心の確保等の重要性を踏まえ、政府は、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動と教育の推進、苦情処理と紛争解決の促進、消費者の被害の再発・拡大防止、未然防止、個人情報の適切な保護などの必要な施策を講ずる。

30 ・ 国際化の進展への対応

35 政府は、消費生活における国際化の進展に的確に対応するため、消費生活における安全と安心、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、苦情処理と紛争解決の促進などに当たって、二国間や多国間などにおける情報の共有を始めとする国際的な連携を確保することや、国際的な調和が取れるような基準の策定・見直しなどの必要な施策を講ずる。

3 「消費者基本計画」の検証・評価・監視

消費者基本法は、「消費者基本計画」の実施の状況を検証し、評価し、監視
5 することを定めている（同法第27条第2項第2号）。これらの検証・評価・
監視の結果の取りまとめを行おうとするときには、消費者委員会の意見を聴か
なければならないと定めている（同第3項第2号）。

本「消費者基本計画」については、単にそれを策定することだけでなく、計
画に盛り込まれた具体的施策が消費者のために実効的に機能しているか否かに
10 ついて、十分な検証・評価・監視を行うことが極めて重要である。このため、
本「消費者基本計画」については、国会における消費者庁等設置関連法案の審
議における附帯決議や附則において必要な措置を講じるとされている事項など
を踏まえ、当面の3年間の進捗状況の評価が問われることを念頭に、毎年度、
その実施の状況について、消費者委員会の消費者行政全般に対する監視機能を
15 最大限に発揮しつつ、検証・評価・監視を行い、その結果の取りまとめ及び公
表を行う。そして、当該結果及びこれを踏まえた「消費者基本計画」の必要な
見直しについて閣議決定を行う。その際、特に以下の3点に留意する。

① 検証・評価を行うに当たっては、その方法について、施策の内容に
20 応じた客観的で可能な限り消費者にも分かりやすい基準を導入する。

また、検証・評価については、例えば食品の安全の確保など特に重要
20 と考えられる課題を選択し、その課題ごとに行うなど効果的な実施に努
める。このため、消費者庁は、関係府省庁等と連携を図りつつ、重要課
題ごとの施策の実施についての工程を明確化する。

② 検証・評価を行うに際しては、

- 25 ・ 「消費者基本計画」の実施の状況や取り組むべき施策等について消
費者等からの意見募集を行った上で、
- ・ 各府省庁及び関係機関からのヒアリング結果などを考慮に入れた消
費者委員会の意見を踏まえ、
- ・ 消費者団体はもとより、地方公共団体、事業者団体等へのアンケ
30 ートやヒアリング、意見交換会等を行い、
- ・ 必要に応じ専門家の意見を聴くことにより、
消費者等の意見のよりの確な反映を図ることとする。

③ 各府省庁及び関係機関は、検証・評価の結果を次年度の具体的施策に
35 適切に反映することとする。

【具体的施策】

今後5年間に講ずべき具体的施策は、以下のとおりである。

1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

(1) 消費者の安全・安心の確保

ア 迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備し、伝えたい情報が情報を必要とする消費者に確実に届くようにする。

5

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
1	全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の刷新を円滑に実施し、受け付けた相談情報をオンライン登録することにより、必要な情報が作成され次第、速やかに集約され、関係機関や相談員が閲覧できるような仕組みを構築する。また、国におけるPIO-NET 端末の設置基準に関する検討を踏まえ、関係機関にこれを追加配備する。	消費者庁 国民生活センター	平成 22 年度当初から実施する。 後段については順次実施する。
2	関係行政機関、関係機関、地方公共団体等から消費者事故情報等を一元的に集約するための事故情報データベースを構築し、広く国民からの利用が可能な運用を行う。 また、医療機関とのネットワーク構築事業における委嘱医療機関等から製品等に係る事故に関する基本的な情報及び必要に応じて詳細情報を収集する仕組みを構築・運用し、適時見直しを行う。	消費者庁 国民生活センター	平成 22 年度において直ちに実施する。
3	消費者被害の発生・拡大を防止し、消費生活の安全を確保するための省庁横断的な緊急の対応が必要な場合には、緊急時における国の対応の在り方等に関する要綱に基づき対応する。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
4	消費者安全法及び消費生活製品安全法における事故情報の報告・公表制度の拡充については、消費者安全法等に基づく情報収集を着実に実施し、重大事故以外の情報の収集状況、消費生活用製品以外の事故情報の収集状況等の検証を行う。 これらに基づき、消費者委員会での検討を踏	消費者庁 関係省庁等	前段については、平成 22 年度以降順次実施する。 後段については、平成 23 年度末までに一定の

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	まえながら、必要な措置を講ずる。		結論を得る。
5	PIO-NET 等で収集される情報を分析することによって、消費者被害の発生の動向を常時的確に把握し、注意喚起や商品テスト情報の提供をタイムリーに行う。	消費者庁 国民生活センター	平成 22 年度において直ちに実施する。
6	高齢者被害、出資トラブルなどこれからの日本社会にとって重大なテーマを設定し、財産分野の消費者事故等の情報に関する分析手法について検討するとともに適切な分析を行い、消費者や関係行政機関に適切な情報提供を行う。	消費者庁	平成 22 年度に着手し、以降継続的に実施する。
7	消費生活用製品の分野において、リコール情報を消費者の特性を考慮して分かりやすく周知する方策について検討する。	消費者庁 経済産業省	平成 22 年度において一定の結論を得る。
8	自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のため、自動車メーカー等及びユーザーからの情報収集に努め、自動車メーカー等への監査を実施するとともに、安全・環境性に疑義のある自動車については独立行政法人交通安全環境研究所において現車確認等による技術的検証を行う。 また、ユーザーに対し、自動車の不具合に対する関心を高めるためのリコール関連情報等の提供を行う。	国土交通省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
9	関連団体と協力し、子どもの安全安心と健やかな成長発達を目指したデザイン「キッズデザイン」の推進や ST マークなどの適切な運用により、事故の予防を図る。 また、繰り返し起きている子ども等の類似事故の予防として、消費者庁などに収集される事故情報を基に、人間特性・行動分析に強みを持つ研究者による原因究明等の科学的知見を企業や業界団体に提供し、事故予防に配慮された安全・安心な製品開発や業界標準の作成等を支援するとともに、製品の選択や使い方等に関して消費者へ情報提供を行う。	経済産業省	前段については、平成 22 年度以降継続的に実施する。 後段については、平成 22 年度～24 年度に実施する。
10	化学製品の危険有害性を表示で分かりやすく情報提供するため、世界的に統一された分類表示ルール（GHS）の最終製品への利用促進及び普及啓発を図る。	厚生労働省 経済産業省 環境省 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。

イ 情報の分析・原因究明を的確かつ迅速に進める。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
11	消費者安全法に基づき、関係行政機関及び地方公共団体等から通知される重大事故等の情報について、消費者安全情報総括官制度や事故情報分析タスクフォースなどを通じて関係行政機関、関係機関等と連携を図りながら、迅速・的確に分析・原因究明を進める。また、高度な事故分析能力を有する人材の確保・養成を図る。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度以降 継続的に実施する。
12	消費生活用製品に関して、消費生活用製品安全法に基づく事故情報報告公表制度等を活用し、収集された事故情報の分析と原因の調査・究明に取り組むとともに、同種事故再発防止のための事業者による市場対応、消費者に対する啓発及び事故未然防止のための技術基準改正等の検討を行う。	経済産業省	平成 22 年度以降 継続的に実施する。
13	昇降機や遊戯施設に係る事故情報・不具合情報の分析、再発防止の観点からの事故発生原因解明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を踏まえ、必要な技術基準の見直し等を行う。また、調査結果を報告書として公表する。	国土交通省	平成 22 年度以降 継続的に実施する。
14	製品等の利用により生じた事故等について、捜査を推進し、責任の所在を明らかにすることにより、関係行政機関と連携を取りながら再発防止を図る。	警察庁	平成 22 年度以降 継続的に実施する。
15	製品評価技術基盤機構などの関連機関が保有する製品事故情報等の共有化、技術・知見の活用を図るとともに、商品テストの実施に当たっては、各法人の特性を活用した役割分担を促進する。また、商品テスト機能を強化するため、人的体制の整備及びテストに必要な機器等の更新・整備を図る。	国民生活センター	平成 22 年度以降 継続的に実施する。
16	製品評価技術基盤機構と国民生活センターなど関連機関との連携を図るとともに、製品評価技術基盤機構が行う事故原因究明の機能強化を図る。	経済産業省	平成 22 年度以降 継続的に実施する。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
17	市民の身近な安全に影響を与えるおそれのある製品事故等を未然に防止するため、事故情報を収集し早期に分析・把握し、公表する。具体的には、製品火災等に係る情報の収集及び公表、類似火災・事故や技術動向などの横断的な分析及び精密な調査の実施、発火時の使用環境の再現実験等を行うことにより、製品火災・事故等に係る未然防止策等を推進する。	総務省（消防庁）	平成 22 年度以降継続的に実施する。
18	消費者庁は、消費者事故についての独立した調査機関の在り方や関係機関相互の連携強化について検討する。消費者委員会による調査審議を踏まえながら、関係省庁・機関の協力を得て、最も効果的に機能する仕組みを構築する。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度に検討着手、平成 23 年度末までに結論を得る。

ウ 食の安全・安心を確保するための施策に取り組む。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
19	<p>食品安全基本法第 21 条第 1 項に規定する「基本的事項」を内閣府及び消費者庁における所要の体制整備を図った上で改定し、それに基づいて、関係行政機関等との連携強化を図りながら、食品の安全性の確保を図るために必要な措置を講ずる。</p>	<p>内閣府 食品安全委員会 消費者庁 農林水産省 厚生労働省 環境省 関係省庁等</p>	<p>「基本的事項」の改定は、平成 22 年度の早い時期に着手する。</p>
20	<p>関係省庁等は連携して、食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを推進する。消費者庁においては、所要の体制整備を図った上で、関係行政機関等の協力を得て、消費者に身近な地方公共団体や消費者団体等との連携を図りながら、リスクコミュニケーションの一層の促進を図るために必要な措置を講ずる。</p>	<p>食品安全委員会 消費者庁 厚生労働省 農林水産省 環境省</p>	<p>平成 22 年度以降継続的に実施する。</p>
21	<p>食品安全に関するリスク管理は、科学的知見に基づき、国際的動向や国民の意見に配慮しつつ必要な措置を講じる必要があることから、食品事業者や消費者等関係者との意見交換で出された意見等をリスク管理施策に反映させ、リスク管理措置を講じる。</p>	<p>農林水産省 厚生労働省</p>	<p>継続的に実施する。</p>
22	<p>「米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律」に基づき、平成 22 年 10 月に一部施行（米穀等に関する取引等の記録の作成・保存）される制度の定着を図る。</p> <p>また、その他の飲食料品についても、農林漁家、中小事業者の取組を推進しつつ、同法の実施状況を踏まえ、関係省庁が連携し、仕入先、仕入日、販売先、販売日の記録の作成・保存の義務付け等について検討し、必要に応じて所要の措置を講じる。</p>	<p>農林水産省</p>	<p>継続的に実施する。</p>

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
23	高度な取組内容を含む農業生産工程管理（GAP ² ）の共通基盤づくりを進めるとともに、指導者の育成や産地での導入等に対する支援を充実し、産地における更なる取組の拡大と取組内容の高度化を推進する。	農林水産省	継続的に実施する。
24	食品製造事業者の中小規模層における HACCP 手法 ³ の導入を促進するため、「食品の製造過程の管理の高度化に関する臨時措置法 ⁴ 」に基づいた長期低利融資に加え、低コスト導入手法の構築、現場責任者・指導者養成のための研修の取組等を支援する。また、HACCP 手法の導入が困難な零細規模層に対して一般的衛生管理を徹底させるための研修等を支援する。	農林水産省	平成 22 年度以降、低コスト導入手法の構築、零細規模層に対する施策を強化し、継続的に実施する。
25	食品のリコール社告の規格化の必要性について、消費者や事業者などの関係者の意見を聴取し、必要性が認められた場合には、規格化に着手する。	農林水産省	平成 22 年度中に、食品のリコール社告の規格化の必要性について結論を得る。
26	流通食品への毒物混入事件について、迅速に捜査を推進し、関係行政機関と連携を取りながら被害拡大の防止に努める。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
27	食品安全や「食生活と健康」について、消費者への分かりやすい情報提供の取組を推進する。	農林水産省	継続的に実施する。
28	食品関係事業者に対する消費者の信頼確保が図られるよう、食品業界の信頼性向上に向けた研修会の全国開催等を通じて、「企業行動規範」や各種マニュアルの策定や適切な運用	農林水産省	継続的に実施する。

²農業生産工程管理（GAP）とは、農業生産活動を行う上で必要な点検項目を関係法令等に則して定め、これに沿って、各工程の正確な実施、記録、点検及び評価による持続的な改善を行う活動。

³HACCP手法とは、原料受入から最終製品までの各工程ごとに、微生物による汚染、金属の混入などの危害を予測した上で、危害の防止につながる特に重要な工程を常時監視・記録する工程管理の手法。

食品製造事業者における HACCP 手法の導入は、大規模層においては相当程度進んでいるが、大多数を占める中小規模層では低位にとどまっている。

⁴食品の製造過程の管理の高度化に関する臨時措置法とは、食品製造事業者が HACCP 手法を導入する際の設備、施設の整備に要する費用について、長期低利融資などによる支援を措置する法律。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	を図ることにより、法令遵守や企業・社会倫理遵守といった「コンプライアンス」の徹底を促進する。		
29	我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館において、個別事例への対応、各国政府・国際機関との連絡体制の強化に取り組む。	外務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
30	輸入食品監視指導計画 ⁵ により、輸出国政府との二国間協議や現地調査等の実施、情報等の入手のための関係省庁との連携の推進など、輸入食品の安全性の確保のための検査・監視体制の強化を図る。	厚生労働省	継続的に実施する。
31	食品表示の適正化を図るための施策を着実に推進する。(施策番号 65～74)	関係省庁等	—

⁵食品衛生法第 23 条第 1 項に基づき、輸入食品等について、国が行う輸入時の監視指導等を重点的、効果的かつ効率的に行うことを目的として策定するものであり、年度ごとに、国民の意見を聴いた上で策定し、当該計画に基づく監視指導の結果についても公表することとしている。

エ その他、消費者の安全・安心の確保のための施策を着実に実施する。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
32	消費者被害の発生又は拡大の状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者委員会の意見を聞きながら、消費者の財産に対する重大な被害を含め重大事故等の範囲について検討する。	消費者庁 経済産業省 関係省庁等	平成 22 年度未 までに一定の結 論を得る。
33	子どもの事故防止について、国自らの取組を加速化・重点化するとともに、家庭、学校、サークル、消費者団体、事業者、自治体等の取組を促進する「子どもを事故から守る！プロジェクト」を展開する。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度以 降継続的に実施 する。
34	消費生活用製品の分野におけるリスクアセスメント ⁶ の必要性・在り方等に関する専門家との検討を踏まえ、リスクアセスメントの普及啓発を推進する。	経済産業省	平成 22 年度以 降継続的に実施 する。
35	家庭用品メーカー等が危害防止対策を推進する際のガイドラインとなっている「家庭用化学製品に関する総合リスク管理の考え方」を踏まえ、各種製品群につき、メーカー等が製品の安全対策を講じるために利用しやすい「安全確保マニュアル作成の手引き」を作成する。	厚生労働省	概ね 2 年ごとに 1 製品群につき 作成する。 (「洗剤・漂白剤安全確保マ ニュアル作成の 手引き」を平成 22 年度中に作 成する。)
36	製造物責任法に関連する裁判例及び裁判外紛争解決事例について、消費者庁は、関係省庁・関係機関の協力体制を整備して収集を行い、これを整理して、適時・適切に取りまとめの上、消費者庁ホームページ等で公表する。	消費者庁 国民生活セ ンター 関係省庁等	平成 22 年度以 降継続的に実施 する。
37	エステティック関係団体におけるエステティック衛生基準 ⁷ の周知・徹底、エステティック学術会議の年に 1 回程度の継続的な実施、フェイシャルエステティックに関する調査研究会等について助言を行い、これらの成果等について、広く周知を行う。	厚生労働省	継続的に実施す る。

⁶ risk assessment。JIS Z 8051 において「リスク分析及びリスク評価からなるすべてのプロセス」と定義されるもの。

⁷ エステティック営業施設における衛生管理及び消毒方法を解説し、エステティック施術者が守るべき衛生に関する措置を示したもの。平成 21 年 3 月改訂。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
38	<p>一定の水準や合理性を満たしている民間サービス事業者に対して、サービス品質や信頼性を確保し、消費者が安心してサービスを利用できるよう、第三者が認証を与える制度の普及促進についてフォローアップを行う。</p> <p>既に制度が運用されているエステティック業、結婚相手紹介サービス業については運用上の課題を把握するとともに、必要に応じて助言を行う。また、消費生活センターなどに寄せられる苦情相談件数が増加している業界を中心に、制度導入の必要性について業界団体などとともに検討する。</p>	経済産業省	平成 22 年度以降継続的に実施する。

(2) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進する。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
39	悪質商法対策の充実・強化を図るため、改正特定商取引法の改正の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、同法の厳正な執行を行う。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
40	通信販売等について、特定商取引法の執行を補完する取組として、通信販売事業者に対し不適切な広告の改善を促すとともに、インターネット接続サービス事業者や金融庁などに対し、違法な電子メール広告等の情報を提供することにより、ウェブサイトの削除や口座の停止等を促す。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
41	商品取引所法等の迅速かつ厳正な執行を行う。また、商品先物取引法 ⁸ の施行後は、同法の迅速かつ適正な執行を行う。	農林水産省 経済産業省	商品取引所法については、平成 22 年度以降、継続的に実施する。また、商品先物取引法については、同法の施行後直ちに着手し、継続的に実施する。
42	改正割賦販売法を適切に運用し、また関係事業者への遵守を徹底させることにより、クレジット取引等の健全な発展を推進する。決済代行や仲介・媒介業者などが関連する被害についても、同法の運用を通じて適切な対応を進める。	経済産業省	平成 22 年以降継続的に実施する。
43	外国為替証拠金取引やファンドを取り扱う登録業者について、情報収集に努め、金融商品取引法を厳正に運用するとともに、投資家保護上必要な行政対応を実施していく。当局による破産手続開始の申立てが可能な範囲	金融庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。

⁸ 「使いやすい」「透明な」「トラブルのない」商品先物市場を実現するため、商品取引所法が改正され、名称も商品先物取引法に変更される（平成 21 年 7 月 10 日公布、公布の日から 1 年半以内に本格施行予定。）。消費者の保護を図るため、取引所取引に加え取引所外取引や海外商品先物取引について参入規制（許可制）を導入する。また、勧誘を要請しない一般顧客への訪問・電話による勧誘（不招請勧誘）の原則禁止等についての規定を導入し、行為規制を強化する。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	を、一部の金融商品取引業者（証券会社）から、FX 取引業者やファンドの販売業者・運用業者も含めた金融商品取引業者全般に拡大する措置を盛り込んだ法案を国会に提出し、同法案の成立・施行後は、迅速かつ適切な運用を図る。		
44	関係省庁との緊密な連携を図り、国民生活を脅かす悪質な生活経済事犯に重点を置いた取締りを推進し、被害回復に向けた犯罪収益の保全等に努めるとともに、消費生活への影響を早期に排除するため、迅速かつ機敏な対応による被害拡大防止対策を推進する。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
45	融資保証金詐欺や架空請求詐欺等について、その取締りを強化する。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
46	融資保証金詐欺や架空請求詐欺等に利用される携帯電話や預貯金口座の不正な流通を防止するため、関係法令を駆使した取締りを推進する。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
47	検挙事例の分析や捜査手法の研究等を通じ、国民生活を脅かす悪質な生活経済事犯に係る捜査態勢の充実・拡充を推進する。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
48	消費者契約法に関し、消費者契約に関する情報提供、不招請勧誘の規制、適合性原則を含め、インターネット取引の普及を踏まえつつ、消費者契約の不当勧誘・不当条項規制の在り方について、民法（債権関係）改正の議論と連携して検討する。 また、消費者団体訴訟制度における差止訴訟の対象について、適格消費者団体による活用状況を踏まえつつ、その拡大について、関係省庁と連携して検討する。	消費者庁 法務省 関係省庁等	平成 22 年度以降、前段については、問題点の把握を行い、後段については、検討に着手する。
49	特定商取引法の適用除外とされた法律などの消費者保護関連法について、消費者被害の状況などを踏まえ厳正な法執行を行うとともに、執行状況について随時とりまとめ、公表する。さらに、当該状況を踏まえ、必要な執行体制強化や制度改正などを行う。	消費者庁 関係省庁等	関係省庁における執行状況の随時取りまとめ、公表については、平成 22 年度早期に開始し、以降継続的に実施する。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	消費者庁は、消費者委員会と連携しながら、必要に応じ各省庁の具体的な取組を促す。		
50	賃貸住宅の家賃等に係る債権の取立てに関して不当な行為が発生する等の家賃の支払に関連する賃貸住宅の賃借人の居住をめぐる状況にかんがみ、賃貸住宅の賃借人の居住の安定の確保を図るため、家賃債務保証業の登録制度の創設、家賃に係る債務の弁済に関する情報の収集及び提供の事業を行う者の登録制度の創設、家賃関連債権の取立てに関する不当な行為の禁止等の措置を講ずるための法案を国会に提出し、同法案の成立・施行後は、同法の厳正な運用を行う。	消費者庁 国土交通省	平成 22 年通常国会に法案を提出する。
51	民間賃貸住宅の契約の適正化のため、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」や「賃貸住宅標準契約書」の改訂に向けた検討を行う。	国土交通省	平成 22 年度から検討を開始する。
52	既存住宅流通やリフォーム工事に係る悪質事案の被害防止の観点から、事案の内容を公表する。さらに、被害者救済の観点から、保証・保険制度の充実を図る。	国土交通省	平成 22 年度からの実施を目指す。
53	リフォーム工事に係るトラブルについて、悪質な過剰請求、工事途中の追加請求、過大な工事による過大請求を消費者が事前に回避できるようにするため、消費者からの相談に応じて工事の内容や価格、事業者を確認すべき点等をアドバイスできるような体制を整備する。	国土交通省	平成 22 年度からの実施を目指す。
54	ハウスメーカーの倒産による消費者の被害を未然に防止するため、工事の出来高に照らして適切な支払いを行うなどの対応をとるよう周知するとともに、完成保証制度の適正な運用について検討を行う。	国土交通省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
55	インターネットを通じた取引の増加や多様化する旅行者ニーズ等に適切に対応するとともに、宣伝や契約とそぐわない宿泊施設、ダ	国土交通省 (観光庁)	継続的に実施する。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	ブルブッキング、業者倒産による予納金のこげつき等の消費者被害を未然に防止するため、事業者への指導や啓発パンフレットの作成等による消費者への情報提供の充実等を図る。		
56	キャッシュカード利用者に対し、偽造キャッシュカードによる被害防止へ向けたカード管理上の注意喚起を実施するとともに、金融機関の犯罪防止策や犯罪発生後の対応措置への取組状況をフォローアップし、各種被害手口に対応した金融機関における防止策等を促進する。	警察庁 金融庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
57	金融機関に対し、意見交換会等を通じて振り込み詐欺に関する注意喚起等を引き続き行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止並びに被害回復に向けた金融機関の取組をより一層促進する。	警察庁 金融庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
58	<p>未公開株の取引等を利用した詐欺的商法による新たな消費者被害の事案が相次いで見られることから、関係行政機関等（消費者庁、警察庁、金融庁等）から構成される対策チーム（「新たな手口による詐欺的商法に関する対策チーム」）における検討を踏まえ、情報集約から取締までを一貫的かつ迅速に行う体制を構築して、取締りを強化するとともに、高齢者に被害が集中していることを踏まえ、多様なチャネルを通じた注意喚起・普及啓発を強化する。また、被害の防止・回復の迅速化等に向けた制度の整備・運用の在り方についても検討を行う。</p> <p>特に、無登録業者による違法な勧誘行為について、国民に対するウェブサイトへの掲載のほか、報道機関の活用、銀行等金融機関への協力依頼、ウェブポータルサイトなどへの広告など、様々な情報チャネルを通じた国民に対する情報提供と注意喚起を一層充実させ</p>	警察庁 金融庁 消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	る。無登録業者の実態把握に努め、悪質な業者に対しては文書による警告を行うほか、警察等関係行政機関との情報交換・意見交換を行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止を図る。		
59	消費者信用分野における諸問題について、各関連法令の施行状況や各業態等における取引実態などを踏まえ、消費者信用全体の観点から検討する。	金融庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に検討する。
60	金融機関等に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、当該情報提供の状況等につき、四半期毎に公表を行う。振り込め詐欺救済法における納付金の在り方については、口座名義人救済のための留保という要請があることを前提とした検討を行う。	金融庁 財務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
61	各省庁所管の公共料金等について、従来から消費者庁への協議や閣僚会議への付議を行ってきているが、消費者庁・消費者委員会の関与のあり方を含め、その仕組みの見直しなどの検討を行い、必要な措置を講ずる。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度中を目途に一定の結論を得る。
62	警備業法に規定されている契約内容の書面交付が確実に行われるよう推進することにより、消費者取引における情報提供の適正化を図る。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。

イ 表示・規格・計量の適正化を図るための施策を着実に推進する。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
63	景品表示法を厳正に運用するとともに、必要に応じ同法の執行体制の拡充を図る。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
64	消費者の表示に対する信頼を脅かす偽装表示について、関係省庁と連携を図り、関係法令を駆使した取締りを推進する。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
65	食品表示の信頼性を確保するため、 ・地方農政局の職員による小売店舗等に対する巡回調査の充実等により、監督・指導の徹底を図る。 ・農林水産消費安全技術センターによる DNA 分析等の科学的手法を活用した食品表示の監視を行う。	農林水産省	継続的に実施する。
66	食品表示について、消費生活センター、都道府県警察、地方農政局等の地域の関係機関の連携促進・情報共有を支援することにより、関係法令の効果的な執行を図る。	警察庁 消費者庁 農林水産省	継続的に実施する。
67	JAS 法、食品衛生法、健康増進法等の食品表示の関係法令を統一的に解釈・運用を行うとともに、一元的な法律の制定など食品表示に関する法体系のあり方について、現行制度の運用改善を行う段階で問題点等を把握した上で、必要な法体系のあり方を整理・検討する。	消費者庁	平成 22 年度から検討を開始し、平成 23 年度以降、検討結果を踏まえ、必要な措置を講じる。
68	加工食品等における原材料の原産地表示の義務付けを拡大する。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
69	食品の原料原産地表示のガイドラインにより、自主的な原料原産地表示を進めようとする業界の事業者に対し、消費者の「食」への信頼確保を図っていくため、アドバイザーの育成等を行う。	農林水産省	継続的に実施する。
70	トランス脂肪酸等の脂質をはじめとする、栄養成分の表示の在り方について、検討を進める。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
71	食品の期限表示の更なる周知徹底を図るとともに、制度改善等について検討を行う。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
72	遺伝子組換え食品の表示義務の拡大について、国際的な対応状況等を踏まえ、諸外国とも情報交換し、十分な研究を行う。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
73	「健康食品の表示に関する検討会」において、①特定保健用食品等健康増進法に基づく特別用途食品の表示制度の在り方、②健康食品の表示の適正化を図るための表示基準及び執行の在り方等について論点整理を行い、消費者委員会へ報告し、消費者委員会の意見を踏まえ、所要の措置を講じる。	消費者庁	平成 22 年夏を目途に論点整理を消費者委員会に報告する。
74	健康食品に関する消費者の理解の促進を図るため、健康食品に関して正しい情報を提供できる体制の整備を図る。	厚生労働省	継続的に実施する。
75	住宅性能表示制度の普及を推進するとともに、今後の評価技術の進歩及び普及状況を見定めつつ、消費者のニーズに対応した評価方法の充実を図る。	国土交通省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
76	家庭用品品質表示法における対象品目及び表示の標準について、適宜、規程等の改正を行う。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
77	建物部品の防犯性能の表示制度について、消費者が防犯性能により建物部品を選択できるよう、その広報に努めるとともに、制度の適正な運用の確保を図る。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
10再	化学製品の危険有害性を表示で分かりやすく情報提供するため、世界的に統一された分類表示ルール（GHS）の最終製品への利用促進及び普及啓発を図る。	厚生労働省 経済産業省 環境省 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
78	電気通信サービスの広告表示に関して、電気通信サービス向上推進協議会が策定した「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドライン」の実施状況、不適切な広告表示に対する取組状況を注視するとともに、利用者に分かりやすいものとするため、さらなる検討を促す。	総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
79	農林物資規格調査会等の審議を経て、社会的ニーズに対応した新たな JAS 規格の導入を推進することに加え、JAS 規格の新規策定や見直しに係る作業手順の透明化を図るための	農林水産省	継続的に実施する。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	検討を行う。		
80	国内・国際標準化関連活動に消費者の視点を適切に反映し、消費者分野等における標準化施策（適合性評価制度の構築・運用を含む）を実施する。	経済産業省	継続的に実施する。
81	消費者の生活における正確な計量について、地方公共団体などと協力し、制度の実効性を向上させるための取組を行うとともに、計量器の実態等を踏まえることにより、計量の適正化を推進する。	経済産業省	継続的に実施する。

(3) 消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実

ア 消費者教育を体系的・総合的に推進する。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
82	関係省庁をメンバーとする「消費者教育推進会議」を新たに設置し、これまでに蓄積された研究・実践の成果を生かして小学生から大学生、そして成人に至るまでの多様な消費者教育を、連携して体系的に進める体制を確立する。推進会議においては、社会教育における指針を確立し普及させるなど施策の推進を図るとともに、関係省庁の消費者教育についての知見を共有しつつ、関係省庁が作成する消費者教育用教材や取組等の体系化を推進する。	消費者庁 文部科学省 関係省庁等	平成 22 年度以降 継続的に実施する。
83	関係行政機関等で作成された消費者教育関連の教材及び実践事例等に関する情報等を集約したポータルサイトを拡充し、消費者教育に関する情報と知見の共有を進める。	消費者庁	平成 22 年度以降 継続的に実施する。
84	消費者教育効果の測定手法や先進的教育手法等について、消費者教育を効率的・効果的に実施していく観点から検討を行う。	消費者庁	平成 22 年度以降 継続的に実施する。
85	消費者庁及び文部科学省は密接に連携し、消費者教育を推進するために、地方公共団体において教育委員会と消費者行政担当部局との連携を図るなど消費者教育の推進体制の整備を促進する。	消費者庁 文部科学省	平成 22 年度以降 継続的に実施する。
86	学識経験者、教育関係者等からなる委員会を設置し、学校教育及び社会教育における消費者教育の推進方策について検討を行うとともに、大学及び社会教育において消費者教育を行う際の指針を作成する。	消費者庁 文部科学省	平成 22 年度以降 継続的に実施する。
87	国内外の学校教育及び社会教育における取組の調査を行うとともに取組事例集の作成・配布を実施する。	文部科学省	平成 22 年度以降 継続的に実施する。

イ 学校における消費者教育を推進・支援する。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
88	<p>新学習指導要領において、消費者教育に関する内容が充実されたことを踏まえ、新学習指導要領の周知徹底、教科書の充実や関係省庁の副教材の作成・配布への協力等を行う。</p> <p>また、新学習指導要領の実施に向けて、消費者教育に関する講座の充実など、教員の消費者教育に関する指導力の向上を図る。</p>	文部科学省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
89	<p>新学習指導要領の内容を反映した副読本や教材などの作成、それぞれの機関が有する情報や知識を活用した教育・啓発事業及び教員の指導力向上を目指したセミナーの開催等については、文部科学省や教育委員会と連携を図るなど、学校における消費者教育に対する支援を行う。</p>	金融庁 消費者庁 総務省 法務省 国民生活センター 金融広報中央委員会 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
90	<p>大学生等に対する消費者問題の情報提供及び啓発を行うとともに、大学生を対象とした効果的な内容・方法に関する調査研究を実施し、その成果を広く還元する。</p>	文部科学省	平成 22 年度以降継続的に実施する。

ウ 地域における消費者教育を推進・支援する。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
91	それぞれの機関が有する情報や知識を活用した消費者教育用教材等の作成・配布、出前講座の実施、又は地域で開催される講座等への講師派遣などを行い、社会教育施設等地域における消費者教育の推進を行う。	公正取引委員会 金融庁 消費者庁 法務省 国民生活センター 金融広報中央委員会 文部科学省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
92	教育関係者、消費者団体・NPO、企業・事業者団体等の多様な主体の参画・連携による消費者教育のための連携の場を創設するとともに、連携の際の役割分担や取組手法について検討し、その成果を全国的に情報提供する。	消費者庁 文部科学省	平成 22 年度中に検討し、次年度以降に成果を活用する。
93	社会教育主事に対する研修の実施や社会教育における効果的な内容・手法に関する調査研究を実施すること等を通じて、公民館等の社会教育施設における消費者教育の推進を図る。	文部科学省	平成 22 年度以降継続的に実施する。

エ 消費者に対する普及啓発・情報提供に努める。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
94	「私法と消費者保護」を含む法教材に基づき、学校、教育機関等の協力を得ながら、更なる法教育の推進を図る。	法務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
95	日本司法支援センターにおける協議会の開催等を通じ、消費生活センターをはじめ、消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会を開催するなどして、より緊密な連携・協力関係の構築に努め、速やかに法的トラブルの解決を図る。	法務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
96	融資保証金詐欺や架空請求詐欺等に関する最新の手口や発生状況について、ホームページ、防犯講話等により若年者、自営業者等の被害者層への情報提供・注意喚起を的確に行う。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
97	生活経済事犯について、国民が自主的に被害を回避できるよう、被害の発生状況に応じてウェブサイト、リーフレット等の各種媒体により生活経済事犯の発生・再発防止に向けた広報啓発活動を推進する。	警察庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
98	総務省、文部科学省及び通信関係団体等が連携し、子どもたちのインターネットの安全・安心利用に向けて、主に保護者及び教職員を対象とした啓発講座を実施する。	総務省 文部科学省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
99	景品表示法の説明会への講師派遣をするとともに、同法のパンフレットを広く配布することなどを通じ、同法の普及・啓発を図るとともに、事業者、事業者団体における法令遵守の取組を支援する。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
100	悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン、リーフレット、定期刊行物を発行し、民生委員や介護関係者、学校等の関係機関へ配布するとともに、全国で「消費者問題出前講座」を実施する。	国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
101	独占禁止法が公正かつ自由な競争を促進することによって一般消費者の利益を確保することを目的とする法律であることを踏まえ、	公正取引委員会	平成 22 年度以降継続的に実施する。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	同法の普及・啓発活動の推進として、 ・消費者向けの独占禁止法パンフレットを作成、配布する。 ・ホームページ（ウェブ）における消費者向けのコンテンツを拡充する。 ・消費者団体等に対する独占禁止法の説明会及び意見交換会を開催する。 ・中学生、高校生、大学生に対する出前授業を実施する。		
102	消費者がリフォーム事業者の適切な選択を行うことができるよう、消費者向け講習会や関係団体のホームページを通じ、情報提供の充実を図る。	国土交通省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
103	消費者の金融知識の普及のため、地域住民等に対して、講演を実施するとともに、学校、地域、家庭、職域等において活用できる消費者問題の変化に即応した教材及びパンフレットや教員向け指導書等を年度ごとに作成し、関係機関に配布する。	金融庁	平成 22 年度以降継続して実施する。
104	国民への学校、家庭、社会における消費生活に関する知識の普及、情報の提供を充実させるため、関係機関と連携して、①教材、パンフレット、ウェブ掲載情報の提供、②講演会、セミナー等の開催等を行う。	金融広報中央委員会	平成 22 年度以降継続的に実施する。
27再	食品安全や「食生活と健康」について、消費者への分かりやすい情報提供の取組を推進する。	農林水産省	継続的に実施する。
105	国民の適切な食生活の選択に資するよう、国民の食生活に関し、食育の一環として、食品の安全性、栄養、食習慣などについての正確な情報の提供等を推進する。	内閣府 食品安全委員会 消費者庁 文部科学省 厚生労働省 農林水産省	継続的に実施する。
106	地域の高齢者に身近な地域包括支援センターが、消費者被害を未然に防止するため、消費生活センター等と定期的な情報交換を行うとともに、民生委員、介護支援専門員、訪問介	厚生労働省	継続的に実施する。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	<p>護員等に必要な情報提供を行い、消費者被害の防止に取り組む。</p>		
107	<p>介護支援専門員（ケアマネジャー）及び訪問介護員（ホームヘルパー）に対する研修において、成年後見制度等の高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する知識の普及を図る。</p>	厚生労働省	<p>継続的に実施する。 （各自治体等が年に1回以上研修を開催している。）</p>

(4) 消費者の意見の消費者政策への反映と透明性の確保

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
108	審議会委員の選任に当たっては、当該審議会の性格等に応じて、生活者・消費者を代表する委員の選任に努める。	関係省庁等	継続的に実施する。
109	消費者からの情報・相談を受け付ける体制を整備する。	関係省庁等	継続的に実施する。

(5) 消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進

ア 消費者被害の救済のための制度の創設に向け検討を行う。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
110	加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度について、いわゆる父権訴訟、適格消費者団体による損害賠償等団体訴訟制度、課徴金制度の活用を含めた幅広い検討を加え、消費者委員会の意見を聞きながら、必要な措置を講ずる。	消費者庁 法務省	平成 22 年夏を目途に論点の整理を行い、平成 23 年夏を目途に制度の詳細を含めた一定の結論を得る。
111	改正貸金業法を円滑に実施するために必要な施策を検討する。多重債務問題の解決のために、「多重債務問題改善プログラム ⁹ 」を着実に実施する。	警察庁 金融庁 消費者庁 法務省 財務省 文部科学省 厚生労働省 経済産業省 総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
112	多重債務者対策について、地方公共団体による地方消費者行政としての取組に対する支援について検討する。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
113	自殺の多くは、失業、倒産、多重債務、長時間労働等の社会的な問題が背景にあり、防ぐことができるものである。 そのため、「いのちを守る自殺対策緊急プラン ¹⁰ 」等に基づき、広報・啓発活動の実施、各種相談対応の充実・強化、ゲートキーパーの育成・拡充、地域の実態を踏まえたきめ細かな対策の支援等、自殺対策の一層の強化を図る。	内閣府	平成 21 年度から実施する。平成 22 年度以降も継続的に実施する。

⁹ 「多重債務問題改善プログラム」は、政府及び関係機関が直ちに取り組むべき具体的な施策をまとめたものであり、以下の4点を柱とするものである（平成 19 年 4 月 20 日多重債務者対策本部決定）。

- ・丁寧な事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化
- ・借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供
- ・多重債務者発生子防のための金融経済教育の強化
- ・ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化

¹⁰ 平成 22 年 2 月 5 日自殺総合対策会議決定

イ 裁判外紛争処理手続（ADR）を行う関係機関等と連携し、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、紛争解決を着実に実施する。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
114	国民生活センター紛争解決委員会において、重要消費者紛争の和解の仲介等の手続を実施し、結果の概要を公表するとともに、地方公共団体の ADR 機関との連携を図る。	国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
115	日本司法支援センターの民事法律扶助業務の周知徹底を図るとともに、多重債務問題その他の消費者に関する法的トラブルの紛争解決に努める。	法務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
116	金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を図るとともに、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、指定紛争解決機関間の連携の強化を図る。	金融庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
117	民間賃貸住宅の契約トラブルを円滑に解決するために裁判外紛争処理手続制度（ADR）の活用を促進するとともに、関係者間において、紛争処理事例等の情報共有を図る。	国土交通省	平成 22 年度からの実施を目指す。
118	① 住宅性能評価を受けた住宅及び住宅瑕疵担保責任保険を付した新築住宅に係る消費者と事業者との間に生じた紛争について、すべての弁護士会において、あっせん、調停及び仲裁を行い、紛争の迅速かつ適正な解決を図る。 ② 「住宅の品質確保の促進等に関する法律」に基づき指定された住宅紛争処理支援センターにおいて紛争処理業務の支援を行うとともに、消費者からの相談、助言及び苦情の処理を行い、消費者の利益の保護を図る。さらに、当該業務を通じて収集した情報を消費者に提供することを検討する。 ③ リフォーム工事や既存住宅売買に係る悪質リフォーム等のトラブルについての消費者相談や紛争処理のための体制を整備する。	国土交通省	①平成 22 年度以降継続的に実施する。 ②平成 22 年度以降継続的に実施する。 ③平成 22 年度からの実施を目指す。
119	金融サービス利用者相談室の在り方について、平成 22 年度以降継続的に検証を行い、そ	金融庁	平成 22 年以降継続的に検討する。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	の結果と今後の対応方針を必要に応じて公表するほか、役割の検討、拡充を図る。		
120	消費者からの直接相談については受付体制を強化し、消費生活センターからの経由相談については各地相談窓口も支援するため、内容に応じた助言や情報提供のほか、必要に応じて事業者とのあっせんを行う。	国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
121	警備業務に関する苦情の解決業務が円滑に行われるよう関連団体を支援する。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。

2 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上

(1) 地方公共団体への支援・連携

- 5 「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」に基づき、総合的な地方消費者行政の推進を行う。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
122	地方消費者行政活性化・消費生活相談体制の強化について、「地方消費者行政の充実強化のためのプラン」に基づく施策を着実に推進する。また地方消費者行政推進本部において、知事や市町村長のリーダーシップのもとで進められる取組を支援するとともに、消費生活相談員の処遇の改善、地方消費者行政活性化基金の一層効果的な活用策について具体的な検討を行う。	消費者庁	直ちに着手する。
123	消費生活センターの法制上の位置づけや適正な配置、相談員の配置や処遇などを含め、集中育成・強化期間後の地方消費者行政の望ましい姿や、国と地方の役割分担等を踏まえた国による支援の在り方について、検討を行う。その際、地方消費者行政・消費生活相談体制の実態調査や消費者委員会における検討を踏まえ、これらを全般的に検討する。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度までに一定の結論を得る。
124	「消費者ホットライン」について、その運用や活用状況を踏まえつつ、消費者の利便に資する形で引き続き実施し、消費生活センターや相談窓口の周知徹底に努める。また、通信事業者による通信環境の改善を待ちつつ、直接窓口へ接続できる消費生活センターをさらに増やす。	消費者庁 国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
125	都道府県における法執行強化（景品表示法、特定商取引法、JAS 法等）を図るため、地方からの研修員受入れ、執行研修の充実等を通じての人材強化、都道府県との連絡会議の開催等を通じての国と都道府県の連携などの支援を行う。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
120 再	消費者からの直接相談については受付体制を強化し、消費生活センターからの経由相談については各地相談窓口も支援するため、内容に応	国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	じた助言や情報提供のほか、必要に応じて事業者とのあっせんを行う。		
126	消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点を置き、地方の主要都市において消費生活相談員養成講座や専門事例講座等を実施する。	国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
112 再	多重債務者対策について、地方公共団体による地方消費者行政としての取組に対する支援について検討する。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
127	政策・措置に関する情報を地方公共団体と共有する体制について、関係行政機関及び地方公共団体との連携を密にするなどして整備を行う。各種説明会や連絡会議の場等において引き続き情報共有の徹底を図る。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。

(2) 消費者団体等との連携

消費者団体等と連携し、それらの活動の促進を図る。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
128	<p>適格消費者団体による差止請求関係業務の遂行に必要な資金の確保その他の適格消費者団体に対する支援の在り方について見直しを行う。そのため、適格消費者団体が自主的に資金を確保するための手法、人材の育成・確保等の手法の調査・開発を含めて調査・研究を行う。</p> <p>また、適格消費者団体による差止関係業務は、不正約款の監視・是正の機能を果たしていることから、不正約款の監視・是正を推進する観点から、適格消費者団体に対する支援策について検討する。</p>	消費者庁	平成 24 年 9 月までに一定の結論を得る。
129	<p>地域において適格消費者団体が設立され適切に運営されるように、また、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、消費者団体訴訟制度の周知・広報及び説明を行うほか、適格消費者団体が業務を円滑に実施できるよう、国民生活センター等の有する消費生活相談情報の提供や、判決等の公表・周知を通じた情報面での支援等を実施する。また、制度が濫用・悪用されないよう適格消費者団体の認定及び監督を適正に行う。</p>	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
130	<p>消費者団体等と継続的な意見交換の場を設け、消費者団体等相互の連携強化や消費者問題の実情に関する現場の意見・政策提言を吸い上げるとともに、消費者団体が行う公益的な活動についての育成・支援の在り方を検討する。</p>	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。

(3) 事業者や事業者団体による自主的な取組の促進

事業者団体等と連携し、事業者による適正な事業活動を支援する。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
131	<p>公益通報者保護法について、説明会の実施等による法の周知・啓発を引き続き図り、事業者や行政機関における公益通報窓口の整備等を促進する。</p> <p>また、消費者委員会における検討を踏まえ、公益通報者保護法附則第2条の規定に従い、公益通報者保護法の施行の状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずる。</p>	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。また、公益通報者保護法附則第2条の規定に従った措置については、平成 23 年 4 月を目途として実施する。
132	<p>不当な顧客の誘引を防止し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択及び事業者間の公正な競争を確保するため、公正競争規約（景品表示法第11条に基づく協定又は規約）の積極的な活用、円滑な運用が行われるよう引き続き関連団体等を支援する。</p>	消費者庁 公正取引委員会	平成 22 年度以降継続的に実施する。
133	<p>訪問販売、通信販売、テレマーケティングのそれぞれの事業に関わる自主行動基準の整備、電話相談・苦情処理等が円滑に行われるよう関連団体を支援する。問題のある事業者の活動に対して特に高齢者や子どもに対する訪問販売、通信販売、テレマーケティングによる被害抑制の視点から改善を指導する。</p>	経済産業省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
28 再	<p>食品関係事業者に対する消費者の信頼確保が図られるよう、食品業界の信頼性向上に向けた研修会の全国開催等を通じて、「企業行動規範」や各種マニュアルの策定や適切な運用を図ることにより、法令遵守や企業・社会倫理遵守といった「コンプライアンス」の徹底を促進する。</p>	農林水産省	継続的に実施する。

(4) 行政組織体制の充実・強化

消費者政策に関する行政組織の整備と行政運営の改善を図る。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
134	消費者庁へ移管・共管となった各法律の執行状況の点検・評価を行うとともに、消費者庁の関与の在り方、消費者行政に係る体制の更なる整備等について検討する。	消費者庁	平成 22 年度までに一定の結論を得る。
135	消費者を主役とした行政に向けて国家公務員に対し、消費生活センター等における窓口業務を体験する研修の実施を図る。	消費者庁 人事院	平成 22 年度以降継続的に実施する。
136	消費者政策担当課長会議等について、消費者政策の推進等について密接な連絡、情報交換等を行うほか、消費者問題への迅速かつ的確な対応を図る観点から機動的に開催する。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
137	国民生活センターが担っている消費者相談、相談員等を対象とした研修、商品テスト等の機能について、消費者庁や地方公共団体等との役割分担の明確化、連携の強化を図りつつ、その強化を加速する。	消費者庁 国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
138	公正かつ自由な競争を促進し、一般消費者の利益を確保するため、競争政策を強力に実施し、価格カルテル・入札談合等に厳正に対処するとともに、必要に応じ、公正取引委員会の体制強化・機能拡充を図る。	公正取引委員会	平成 22 年度以降継続的に実施する。

3 経済社会の発展への対応

(1) 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進

環境に配慮した消費行動と事業活動を着実に推進する。

5

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
139	身近な化学製品等に関する消費者の正しい理解が得られるよう、それらの化学製品に使用されている化学物質の名称、危険有害性情報及び環境リスク等に関連した情報を収集し、正確に分かりやすく提供するとともに、人材の育成・派遣等を行うことでリスクコミュニケーションを推進する。	環境省 関係省庁等	平成 22 年度以降 継続的に実施する。
140	カーボンフットプリント ¹¹ の仕組みを、関係省庁が連携し、国際的整合性に配慮した上で、構築する。参加事業者、対象製品の拡大を推進する。また、温室効果ガスの排出量や削減の「見える化」について、消費者が理解しやすく、生産者等が取り組みやすい方法を検討する。	農林水産省 経済産業省 国土交通省 環境省	継続的に実施する。
141	3R ¹² について、以下のとおり、その推進を図る。 ① 「わたしが作ったマイバック環境大臣賞」や「環境にやさしい買い物キャンペーン」を実施し、「買い物」における3R行動の実践を呼びかける。 ② 「3R推進全国大会」を開催し、参加者一人ひとりが自らのライフスタイルを見直す機会を提供する。 ③ 「新・ゴミゼロ国際化行動計画」に基づき、廃棄物の発生抑制に優先的に取り組む。	経済産業省 環境省	平成 22 年度以降 継続的に実施する。
142	ウェブマガジン「リ・スタイル (Re-Style)」を定期的に発行し、ごみを減らし、資源をできるだけ有効に活用するために日常生活においてできることや、環境にやさしいライフスタイルについて分かりやすく情報提供することによ	環境省	平成 22 年度以降 継続的に実施する。

¹¹ カーボンフットプリントとは商品・サービスのライフサイクル全般（原材料調達から廃棄・リサイクルまで）で排出された温室効果ガスをCO₂相当量に換算し表示する制度。詳細はカーボンフットプリントホームページを御覧ください。http://www.cfp-japan.jp/

¹² リデュース・リユース・リサイクル

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	り、3Rに係る普及啓発を図る。		
143	各種リサイクル法の普及啓発のため、ポスターやパンフレット等を作成し、一般国民・関係機関に配布する。	環境省	平成22年度以降継続的に実施する。
144	家庭生活から排出されるCO2等のエコライフを推進するために、 ・ウェブサイト上で利用できる「環境家計簿」により、各世帯が光熱水量の使用料を家計簿に記録して、CO2削減状況等をグラフ等で閲覧することができるなど、家庭からCO2削減等のエコライフに役立つ情報を発信する。 ・さらに、全国の家庭から、エコライフに関する活動の内容や成果を我が家の「eco宣言☆」として募集し、優れた活動に取り組んだと認められた家庭に対して表彰を行い、その活動を広く全国に発信する。	環境省	平成22年度以降継続的に実施する。
145	生物多様性に配慮した商品・サービスや農林水産物を紹介する展示会の開催、消費活動を含んだ日常生活における生物多様性の取組を分かりやすく示したリストの公表などを通じ、消費者への情報提供を実施する。さらに、生物多様性民間参画ガイドラインの活用推進など、事業者の生物多様性に配慮した取組を推進する。 また、生物多様性に配慮した農林水産物であることをあらわす「生きものマーク」について、事例集及び活用のための手引きの提供を通じて、農林水産業と生物多様性の関係について国民理解を促進する。	環境省 農林水産省	継続的に実施する。
146	有機農業については、有機農業推進法及び同法に基づく基本方針に則し推進する。 特に、有機農産物など環境に配慮した農産物について、消費者の正しい理解を促進し、有機農業の推進に資する観点から、有機農業の啓発を図るセミナーの開催、有機農業の産地等を紹介するポータルサイトの開設、産地における消費者との交流等を図る。 また、土づくりと化学肥料・農薬の低減に一体的に取り組む農業者であるエコファーマーの	農林水産省	継続的に実施する。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	ネットワーク化を進め、消費者の理解や関心を高めるための活動等を推進する。		
147	住宅の販売や賃貸を行う事業者が消費者に対して住宅の省エネルギー性能についての的確に情報提供を行えるよう、住宅が省エネルギー基準に適合していることを表示する住宅省エネラベルの普及促進を図る。	国土交通省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
148	「建築物総合環境性能評価システム (CASBEE)」が広く使われるよう普及活動を継続的に実施する。	国土交通省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
149	温室効果ガス排出量を 2020 年までに 1990 年比 25%削減する目標の達成に向けた新たな国民運動として、チャレンジ 25%キャンペーンを 1 月より開始している。その中で、オフィスや家庭などにおける CO ₂ 削減に向けた具体的な行動を「6つのチャレンジ」として提案し、その行動の実践を広く国民の皆様によびかけていく。	環境省 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
150	食品関連事業者等による食品循環資源の再生利用及び熱回収並びに食品廃棄物等の発生の抑制及び減量に関する優れた取組を表彰（「食品リサイクル推進環境大臣賞」）し、全国に紹介することで、さらなる取組の推進、普及啓発を図る。	環境省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
151	環境ラベルなど事業者等の自己宣言による環境情報の提供に関し、その方法や内容等望ましい在り方について検討するとともに、環境表示ガイドラインを適宜改定する。 なお、「グリーン購入法適合」と表示される環境ラベルも多くあることから、特定調達品目に関する情報についても提供できるよう、環境表示ガイドラインの改訂に際し留意する。	環境省	平成 22 年度以降継続的に実施する。

(2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応

高度情報通信社会の進展に係る施策についての的確に対応する。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
152	インターネットをはじめとする高度情報通信技術を活用した取引に関する消費者問題に関して、消費者の安全・安心の確保の在り方について、事業者や行政の国際的な動向や対応も踏まえて総合的な検討を行う。	消費者庁 総務省 経済産業省	平成 22 年度中に一定の結論を得る。
153	① 「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律 ¹³ 」について、電気通信に係る技術の水準その他の事情を勘案しつつ、その施行の状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずる。 ② 「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」を厳正に運用する。	消費者庁 総務省	①平成 22 年度に一定の結論を得る。 ②平成 22 年度以降継続的に実施する。
154	迷惑メール追放のための官民連携施策として、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、送信元プロバイダに通知することにより、プロバイダによる迷惑メール送信回線の利用停止措置等の円滑な実施を促す。	総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
155	インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進するとともに、犯罪の取締りの状況に応じた注意喚起を実施する。	警察庁	平成 22 年度に実施する。
156	① フィッシングに関する注意喚起を行うとともに、フィッシングに係る不正アクセス事犯の取締りを推進する。 ② 送信ドメイン認証技術等のフィッシング対策にも有効な技術的対策について、その普及促進が円滑に取り運ぶよう支援する。 ③ フィッシング被害を防止するため、関係機関と連携して「フィッシング対策協議会（以下、協議会）」を運営し、積極的な情報収集・提供、共有を行い、協議会会員を中心に対策実施を促進するとともに、一般消費者に対しても情報提供・注意喚起を行う。	警察庁 総務省 経済産業省	①及び②：平成 22 年度に実施する。 ③平成 22 年度以降継続的に実施する。

¹³平成 20 年に特定電子メールの送信の適正化等に関する法律が改正され、原則としてあらかじめ特定電子メールの送信について同意した者に対してのみ送信が認められる「オプトイン方式」が導入されるなど、迷惑メール対策の強化が図られた（平成 20 年 12 月 1 日施行）。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
157	「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律 ¹⁴ 」及び「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画 ¹⁵ 」に基づき、青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするため、関係省庁や関係団体等と連携して、青少年やその保護者に対する啓発活動などを推進するとともに、青少年に対するインターネット上の違法・有害情報対策に関する国際協力にも積極的に取り組む。	内閣府	平成 21 年度から実施。平成 22 年度以降も継続的に実施する。
158	近年、インターネット、携帯電話等の ICT メディアに関連した子どもの事件が頻発している状況を踏まえ、インターネット通信販売サービスやインターネットオークションの注意点、架空請求メールへの対処方法など、子どもによる ICT メディアの健全な利用を促進するため、ICT メディアリテラシー ¹⁶ 育成のための指導マニュアルや教材からなる「ICT メディアリテラシー育成プログラム」を開発・公開し、その普及と充実を図る。	総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
159	電気通信分野において、本人からの求めに応じて自主的に事業者が勧誘を行わないようにするなど、勧誘の適正化を図る。 また、ガイドラインに基づき、電気通信分野において、適合性の原則を踏まえて勧誘の適正化を図る。	総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
160	消費者に対する情報提供義務を定めている法令、ガイドライン等に基づき、電気通信分野において、消費者取引における情報提供の適正化を図る。	総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
161	「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂等を通じて、情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・	経済産業省	平成 22 年度以降継続的に実施する。

¹⁴平成 20 年 6 月 18 日法律第 79 号

¹⁵平成 21 年 6 月 30 日インターネット青少年有害情報対策・環境整備推進会議決定

¹⁶単なる ICT の活用・操作能力のみならず、インターネット、携帯電話等 ICT メディアの特性を理解する能力、メディアにおける送り手の意図を読み解く能力、メディアを通じたコミュニケーション能力までを含む概念

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	安全なものとなるよう、取引環境を整備し、また、事業者や関係省庁と適宜意見交換を行う。		
162	電気通信消費者支援連絡会を、本省及び各地方局において継続的に年複数回開催し、電気通信サービスに関する消費者支援の在り方についての意見交換を踏まえ、消費者問題への機動的な対応を行う。	総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
163	様々な電気通信サービスが日常生活や経済活動に必要な社会基盤となっている状況の下で、これまでの総務省の取組を踏まえ、電気通信サービスにおける利用者利益の確保のための取組を継続して行う。	総務省	検討中
164	「個人情報保護に関する基本方針」（平成 16 年 4 月 2 日閣議決定）に基づき、法制度の周知徹底、苦情の円滑な処理の推進等を図る。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。

(3) 国際化の進展への対応

国際化の進展に的確に対応する。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
165	OECD 消費者政策委員会 (CCP ¹⁷) において、加盟国における消費者問題の解決制度の現状比較、現在進められている製品安全に関する情報共有の取組み等、幅広い消費者問題に関する検討に積極的に参画する。	消費者庁 外務省 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
166	地域間・二国間における消費者問題に係る日中韓の政策対話の実施等を通じ、国際的な連携の強化を図る。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
167	「消費者保護及び執行のための国際ネットワーク」(ICPEN) 等を通じて、法執行機関の国際的な連携の強化を図る。併せて、国際的な消費者トラブル事例を収集する「eConsumer. gov ¹⁸ 日本語サイト」を充実し、関係国の執行機関との間で情報を共有する。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
29 再	我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館において、個別事例への対応、各国政府・国際機関との連絡体制の強化に取り組む。	外務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
30 再	輸入食品監視指導計画 ¹⁹ により、輸出国政府との二国間協議や現地調査等の実施、情報等の入手のための関係省庁との連携の推進など、輸入食品の安全性の確保のための検査・監視体制の強化を図る。	厚生労働省	継続的に実施する。
168	越境電子商取引の普及に伴って発生する日本の消費者と外国の事業者の間又は日本の事業者と外国の消費者の間の電子商取引のトラブルについて、諸外国と連携しつつ、その内容の分析、有効な解決手法の検討等を行う。	経済産業省	平成 22 年度以降継続的に実施する。

¹⁷ OECD (経済協力開発機構) 消費者政策委員会は、消費者政策の企画立案に関する調査・研究及びガイドライン作成を目的として世界の主要国が定期的に会する唯一の政府間会合である。原則として年 2 回開催されている。

¹⁸ OECD 加盟国等における非公式な会合「消費者保護及び執行に関する国際ネットワーク」(ICPEN) のプロジェクトの 1 つ。20 カ国の政府機関が参加して、国境を越えた電子商取引等に関して、消費者側に役立つ情報を直接提供し、また、消費者側から苦情を直接集めることを目的としている。

日本語サイトアドレス：<http://www.econsumer.gov/japanese/index.html>

¹⁹ 注 4 参照。