

消費者基本計画工程表の改定に関する取組状況について

【 I 平成 30 年 12 月 19 日付けの消費者委員会の御意見への対応関係】

1 - 1. 民法の成年年齢引下げに対する対応について【総論及び各論(2)・(3)】

(消費者委員会からの御意見)

民法の成年年齢を20歳から18歳に引き下げること等を内容とする民法の一部を改正する法律(平成30年法律第59号)(以下、改正民法という。)が平成30年6月に成立し、2022年4月1日から施行されることとなっている。これを見据えた環境整備は喫緊の課題であり、スピード感をもって取組を進めることが必要不可欠である。

そのため、「成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議」において取り組むこととされている個別の施策等について、いつまでに具体的に何をするのかを明確にした上で、その取組等の内容、スケジュール等を工程表に記載されたい。

新たに成人となる18~19歳への貸付、信用供与にあたっては、法律で義務付けられている支払可能見込額調査や返済能力調査等に加え、事業者の自主的な取組(利用限度額等を少額に設定することや借入目的の確認を行うなど)の推進を図る必要がある。このため、事業者の自主的な取組状況を可視化するとともに、取組の効果を客観的に検証する等、更なる取組の推進に向けた各省庁の具体的な取組について工程表に記載されたい。

2022年4月からの改正民法の施行に向け、成年年齢の引下げに伴う年齢要件の変更等について、消費者に広く分かりやすい形で周知を行っておくことが不可欠であり、その取組を加速化していくことが必要である。そのため、成年年齢引下げにより、18歳で何ができるようになるのか、どのようなことに留意しなければならないのか等を具体的に周知するとともに、各種媒体の活用等も含め、より幅広い消費者に行き渡らせるための具体的な取組について工程表に記載されたい。

(現時点の対応状況)

工程表においては、上記の連絡会議が進捗状況の管理等を行う施策(①若年者の消費者教育・消費者保護、②与信審査、③若年者自立支援、④改正民法の周知活動、⑤成人式の時期や在り方等)のうち、消費者行政との関係が深いと考えられる、①若年者の消費者教育・消費者保護、②与信審査、④改正民法の周知活動、の3項目に相当する内容について記載しているところである。

これらのうち、①については、別途、工程表（４（２）を参照）の中で詳細に記載しているところである。また、②及び④については、上記の連絡会議において関係省庁から取組実績と今後の取組予定が紹介されていると承知している。

引き続き、金融関係の業界団体への与信審査に係る自主的な取組についての^{しゅうよう}懲憊や、クレジット業界による支払可能見込額の調査を通じた過剰与信への防止措置と自主的な取組の推進のほか、改正民法の国民への浸透度等の調査とそれをいかしての施策展開など、民法の成年年齢の引下げへの対応に関する多様な施策が着実に進められるよう、状況を注視し、必要に応じ、調整等を進めてまいりたい。

なお、今回の工程表の改定においても、成年年齢引下げに関する主な関連施策を整理した別表（平成30年7月の改定工程表における別表4に相当）を作成することを予定している。

1－2. 民法の成年年齢引下げに対する対応について【各論（1）】

（1）消費者教育の充実

（消費者委員会からの御意見）

「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム（平成30年2月20日）」を踏まえ、「社会への扉」の活用などアクションプログラム等に基づく取組が一定程度進められてきたが、新たに成人となる18歳、19歳の活動の場である大学、専門学校等における消費者教育の充実も不可欠である。そのため大学、専門学校等における消費者教育の充実に向けた取組、自治体や地域における地域若者サポートステーションなどの若者支援機関等との連携強化、消費者教育コーディネーターの育成等に向けた具体的な取組について工程表に記載されたい。

また、「社会への扉」の全国展開に向けて、教材の配布にとどまらず、出前講座等の活用など、その実効性確保に向けた取組について工程表に記載されたい。

（現時点の対応状況）

御意見を踏まえ、消費者基本計画工程表（４（２）⑥）の本文において、例えば、以下のとおり、新たに明示するものを含め、記述を強化したところである。

- ・ 「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」（2018年2月20日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定（2018年7月12日改定））に基づき、大学等における消費者教育の推進のため、大学等と地元の消費生活センターとの連携を支援する取組を実施する。
- ・ 「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」を2018年7月に改訂し、その内容等について、関係者へ周知・啓発を行う。
- ・ 「若年者の消費者教育分科会」において検討を行った、教員の指導力向上の

ための方策について、2018年6月の取りまとめと同年7月の消費者教育推進会議における意見聴取を踏まえ、「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を改定（2018年7月12日）した。アクションプログラムに盛り込んだ、教員養成課程や教員研修等における消費者教育に関する取組を推進する。

また、工程表（4（2）⑥及び⑦）の実績部分において、例えば、以下のとおり新たに明示したところである。

- ・ 大学等の学生支援や教務を担当する教職員が集まる会議等において、「社会への扉」の活用を含む消費者教育の推進について説明した。
- ・ 消費者教育推進会議の下に分科会を設け、地域における消費者教育の充実方策を検討するため、都道府県等の消費者教育の実施状況についてヒアリングを行うなど、立ち上げに向けた準備を進めているところである。

2. 改正消費者契約法について

（消費者委員会からの御意見）

平成30年6月に成立した消費者契約法の一部を改正する法律（平成30年法律第54号）について、本年3月に発出した意見でも言及したとおり、現行法の内容及び改正法の内容について幅広く周知活動を行うこと及び解釈の明確化が必要な点については逐条解説等において明確化を図ることなど、必要な取組を進めることが適当である。また、平成29年8月に発出した答申の付言及び改正消費者契約法の附帯決議を踏まえた今後の取組スケジュールを、期限ごとに具体的に記載されたい。特に成立後2年以内となっているものについては、その取組を「検討」するだけでなく、それを踏まえて「必要な措置を講ずる」旨を明示されたい。

（現時点の対応状況）

御意見を踏まえ、例えば、工程表（3（1）④）の実績部分において、以下のとおり新たに明示したところである。

- ・ これらについては、説明会等への講師派遣を行ったほか、逐条解説及び改正法の内容を分かりやすく説明した資料（後者の改正法《※第196回国会で成立したもの》に関するものは今後作成予定）を作成の上、消費者庁ウェブサイトにて公表し、消費者契約法の周知・啓発を行った。

また、工程表（3（1）④）の本文において、以下のとおり新たに明示したところである。

- ・ 消費者委員会の答申の付言に記載された事項等は、引き続き分析・検討を行

い、必要な措置を講ずる。

3. 地方消費者行政の充実に向けて

(消費者委員会からの御意見)

地方消費者行政については、「地方消費者行政強化作戦」が定められ、「地方消費者行政推進交付金」等を活用した計画的・安定的な取組支援が行われ、消費生活センターの整備、消費生活相談員の配置・増員及び消費者教育の推進等に寄与してきた。一方、これまでの約10年間で、消費者行政職員や自主財源がほとんど増加していないのが実態である。

そのため、現況調査結果等のこれまでのデータの蓄積を踏まえ、短期的な分析に加え、中長期的な視点でも要因分析を行うと共に、不断の見直し、検討を行った上で、以下の事項を含め、その具体的な取組について工程表に記載されたい。

- ・ 地方公共団体における体制や自主財源の更なる充実に向けた消費者行政重視への政策転換を促す実効性・継続性を確保した具体的な取組
- ・ 地方消費者行政推進交付金から地方消費者行政強化交付金への切り替えが、地方消費者行政に与える影響の把握とそれを踏まえた財政支援の取組等
- ・ 相談体制の質の向上、見守りネットワークの構築等、地方消費者行政強化作戦で掲げられた目標の着実な達成
- ・ 地方消費者行政の取組が後退することのないよう、これまで消費者庁が実施してきた地方消費者行政に関する施策を検証し、それを踏まえ、中長期的な視点に立った必要な取組

(現時点の対応状況)

消費者行政重視の地方公共団体における行政運営の実現や、その中でも重要度の高い見守りネットワークの構築推進に向けた取組については、先行事例の周知等を含め、推進を図っていることから、御意見を踏まえ、工程表（6（2）①及び②）の実績部分において、以下のとおり新たに明示したところである。

- ・ 2019年1月以降、《消費者庁関係の》政務（大臣・副大臣・政務官）及び幹部職員が自ら全国の都道府県を訪問し、直接、知事等に自主財源に裏付けられた地方消費者行政の充実等を働き掛ける取組（「地方消費者行政強化キャラバン」）を進めている。
- ・ 消費者行政新未来創造オフィスにおいては、徳島県内の地方公共団体における協議会設置事例をまとめた「消費者安全確保地域協議会設置事例集in徳島」を2018年9月に公表した。

また、工程表（6（2）②）の帯表において、以下のとおり新たに明示したところ

である。

- ・ 協議会設置のためのマニュアルの作成・公表

4. 食品表示について

(消費者委員会からの御意見)

(1) 平成27年4月から施行された食品表示法に基づく食品表示制度に関して、平成29年度消費者意向調査の結果を踏まえ、機能性表示食品等にかかる理解促進に向けた取組について記載されたい。また、同制度に関する消費者の理解度を測るKPIについて、適切に設定されたい。

加えて、当委員会が平成29年8月に発出した加工食品の原料原産地表示にかかる答申において言及した消費者、事業者への周知等を含む9つの前提条件を踏まえた取組について工程表に記載されたい。

(2) 平成27年4月から施行された機能性表示食品制度も含めた保健機能食品制度において、機能性の表示可能な製品が消費者に選択されることによって、科学的根拠に乏しい製品群が市場から淘汰されることが重要である。そのための普及啓発や、本制度における科学的根拠に関する質の向上に向けた取組について工程表に記載されたい。

(現時点の対応状況)

御意見を踏まえ、例えば、工程表(2)(3)①の実績部分において、以下のとおり新たに明示したほか、KPIとして、食品表示制度に関する理解度を目標値と共に新たに明示し、帯表の細分化も図ったところである。

今後、新たに工程表本文に明示した、「栄養成分表示を活用した消費者教育により、表示への関心を高める環境づくりを進めるとともに、健康づくりに役立つ情報源としての活用促進を図る」取組を進めること等を通じ、消費者の更なる理解増進が図られることが期待される場所である。

- ・ 機能性表示食品制度を始めとする新たな食品表示制度について、説明会等の講師として職員を派遣するなど、消費者、事業者等に対する普及啓発を実施した。新たに義務化された栄養成分表示の普及啓発のために、消費者に対しては、リーフレットの作成・配布、事業者に対しては、義務化周知のチラシの作成・配布及び「食品表示法に基づく栄養成分表示のためのガイドライン」の改訂を行った(いずれも消費者庁ウェブサイト(https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/health_promotion/index.html#05)にて公表)。
- ・ 加工食品の原料原産地表示については、2016年1月から、消費者庁と農林水産省が共催で「加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会」を開催し、同年11月に報告書を公表した。当該報告書や消費者委員会での議論を踏まえた新

た加工食品の原料原産地表示制度が2017年9月から施行されたところ、新制度についてのパンフレット等の作成・配布や消費者向け及び事業者向けQ&Aの充実を行うとともに、同年11月30日に開催された都道府県等食品表示担当者研修を始めとして、制度施行から2018年10月末まで148件の説明会やセミナー等を開催し、消費者・事業者等に対する普及啓発を実施した（パンフレットやQ&Aは消費者庁ウェブサイト（https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/quality/country_of_origin/）にて公表）。

- ・ 2017年9月から、特定保健用食品の製品に係る公開情報の提供の在り方について、調査事業を実施するとともに、条件付き特定保健用食品の認知度及び制度の方向性についても併せて検討した。本事業を踏まえ、国立健康・栄養研究所の製品情報データベースの改修を行う（2019年3月末までに改修する予定）。

5. 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての対応

（消費者委員会からの御意見）

高齢化社会が進展していく中で、消費者が安心してこうしたサービスを利用することができるよう取組を進めることは重要である。そのため、これまでの取組を踏まえ、今後どのような取組を行うのか、以下の事項を含め、工程表に明記されたい。

- ・ 契約時のチェックリスト、預託金の適切な保全など、身元保証等高齢者サポート事業を提供する事業者への働きかけ
- ・ 平成29年度に実施された実態調査の結果を踏まえた身元保証人に期待される機能の詳細検討、より小規模に提供される身元保証等高齢者サポートの実態把握、今後、身元保証等高齢者サポート事業の需要が増大する社会における制度の在り方など、実態調査の結果から課題とされた事項に対する更なる取組
- ・ 平成30年度に実施される医療機関への調査を踏まえた、身元保証人のいない高齢者等に対する医療機関が採るべき対応等の事例集発出等の取組

（現時点の対応状況）

身元保証等高齢者サポート事業をめぐっては、2017年度における調査等の成果をいかすとともに、こうしたサービスの提供状況について、適宜状況を把握することが重要であることから、御意見を踏まえ、例えば、工程表（3（2）⑯）の実績部分において、以下のとおり新たに明示したところである。

なお、そのほかに取組を進めてきた関係機関等への周知に関する事項や、今後進める事項（消費生活相談員向けの研修）についても、同一箇所の実績部分や帯表において新たに明示したところである。

- ・ 2018年度は、……11月に、当該資料《高齢者等が身元保証等高齢者サポート事業の利用を検討する際のポイントを示した、分かりやすい普及啓発のための

資料》について、調査の対象となった事業者に周知（※）した。

※ ポイント集のほか、消費者向けに預託金の管理方法についても留意するよう言及した消費者庁のウェブサイトなどを紹介している。

- ・ 厚生労働省及び消費者庁において、身元保証等高齢者サポート事業に関連すると思われる消費生活相談の情報を共有し、共有された情報を厚生労働省から各地方公共団体に提供した。

また、平成30年度に実施される医療機関への調査関係では、工程表（3（2）⑩）の実績部分において、以下のとおり新たに明示したところである。

- ・ 2018年度は厚生労働行政推進調査事業費補助金地域医療基盤開発推進研究事業において、「医療現場における成年後見制度への理解及び病院が身元保証人に求める役割等の実態把握に関する研究」を立ち上げ、医療機関を対象に、身元保証人等が得られない場合の患者への対応等の事例を収集し、年度末までに現場で活用できるガイドラインを作成し、都道府県等に周知する予定である。

6. 事故情報の収集、注意喚起等

（消費者委員会からの御意見）

本年3月に当委員会が発出した「3月意見」でも言及したとおり、消費生活において生じた生命・身体に係る事故等に関する情報（以下「事故情報」という。）を活用し、事故情報の分析を深め、事故情報の一層の活用を図ることにより、事故の未然防止等に資する対応をより一層進めることが可能である。そのため、昨年8月に当委員会が発出した「事故情報の更なる活用に向けた提言」を踏まえた、中長期的な取組スケジュールを検討の上、特に以下の取組について具体的に工程表に記載されたい。

- ・ 事故情報データベースの入力項目の精査や、新たな分析技術の活用等の事故情報をデータとして活用していくための取組
- ・ 事故原因の究明等を行っている研究機関へ公開する等の事故情報の公開促進に向けた取組
- ・ 事故情報の更なる活用に向けて、関係省庁のみならず消費者、事業者、事故情報データベース参画機関が連携・情報交換をスタートさせる取組

（現時点の対応状況）

御意見を踏まえ、事故情報データベースに入力された情報の分析を深め、事故情報の一層の活用を図る観点から、工程表（1（2）①）の本文において、以下のとおり新たに明示したところである。

- ・ 事故情報データベースの質の向上に関して、関係府省庁の消費者関連部局が参集する様々な会議等を通じて事故情報データの在り方及び活用に関して働き

掛けるとともに、地方公共団体等に対して依頼を行うことにより、事故情報データベースに入力されるデータの充実に努めていく。

また、新たな分析技術の活用に関連して、SNSデータを活用したトラブル情報の収集等の取組について、工程表（1（2）①）の本文において、以下のとおり新たに明示したところである（併せて帯表を細分化し、取組予定についても明確にしている。）。

- ・ SNSデータを活用してトラブル情報を収集し、関係機関へ提供する取組について、継続的に実施し、得られた情報の提供範囲拡大について検討する。

7. その他（KPI及び帯表の細分化）

（現時点の対応状況）

i) KPIの見直し等

… 1（2）①、2（3）①《再掲》及び5（1）①

ii) 帯表の細分化等

… 1（2）①《再掲》、1（4）⑧、2（2）⑤、2（3）①《再掲》、
3（2）①、3（2）⑥、3（2）⑭、3（2）⑮、3（2）⑯《再掲》、
3（5）①、4（2）①、4（2）⑤、4（2）⑩、4（2）⑭、
4（4）②、5（1）⑪、5（1）⑫及び5（3）②

【Ⅱ その他の主な改定事項（現時点）】

1 SDGsに関する取扱い

- 2018年12月に取りまとめられた「SDGsアクションプラン2019」との関連付けを行うことで、SDGsの推進と密接に関連する施策との整合性を高めた。
なお、当該取組の結果として、「金融機関による顧客本位の業務運営の推進」（3（2）⑰）を新たな項目として追加した。

2 1（3）④消費生活用製品安全法に基づく事故情報の分析と原因の調査・究明等

- モバイルバッテリーについて規制対象とした上での周知等の対応について、実績に関する記載を強化した。

3 1（4）⑦農業生産工程管理（GAP）の普及促進

- 2017年度及び2018年度において、情報提供を含む様々な取組を進めていることから、実績に関する記載を強化した。

4 1（4）⑧中小規模層の食品等事業者のHACCP導入の促進

- 第196回国会における食品衛生法等の一部を改正する法律の成立を受けての施行準備の取組などについて記載を強化した。

5 1（4）⑬廃棄食品の不正流通事案

- 第193回国会で成立した廃棄物処理法の一部改正法の施行等に伴う通知の発出、電子マニフェスト導入に関する説明会の開催などの取組を進めていることから、実績に関する記載を強化した。

6 2（1）②景品表示法の普及啓発

- 「打消し表示に関する実態調査報告書」、「スマートフォンにおける打消し表示に関する実態調査報告書」等の当該法令の考え方についての深度ある周知活動を進めていることから、実績に関する記載を強化した。

7 2（2）⑤医療機関のホームページによる情報提供

- 第193回国会で成立した医療法等の一部を改正する法律が施行されたことを受け、工程表の本文における記載を見直し、実績に関する記載も強化した。

8 3（1）③特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制の強化及び制度改正

- ・ 2018年9月に、消費者庁ウェブサイト内に、特定商取引法適用除外法令の運用状況が公表されているウェブサイトへのアクセス先を網羅的にまとめたページを新設し、既に時点更新を実施したことから、その旨を実績として記載した。

9 3 (2) ①電気通信サービスに係る消費者保護の推進

- ・ 「消費者保護ルールのモニタリング定期会合」の開催実績を詳細に記載するとともに、2018年10月以降、「消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループ」を設置した状況等についても、実績として記載した。

10 3 (2) ⑧暗号資産交換業者についての対応

- ・ 2018年3月から「仮想通貨交換業等に関する研究会」を開催して以降の経過のほか、資金決済法の規定を踏まえた事業者に対するモニタリングの状況など、実績に関する記載を強化した。

11 3 (2) ⑭住宅リフォーム等における消費者保護

- ・ 基礎的な品質等を有する既存住宅を円滑に選択できるようにするため、耐震性等の一定の要件を満たす既存住宅について、広告時に国が商標登録したロゴマークを使用することを認める安心R住宅制度に関する記載を強化した。

12 3 (2) ㉓リスクの高い取引に関する注意喚起

- ・ 2018年度に相次いだ災害を踏まえた対応を始めとして、注意喚起の取組を随時進めたことについて、実績に関する記載を強化した（なお、災害への対応については、6(1)⑤についても参照のこと。）。

13 3 (4) ⑩「架空請求対策パッケージ」の推進による被害の防止

- ・ 2018年12月に公表した「架空請求対策パッケージ」に掲げられた施策の進捗状況について」を踏まえ、新たな項目として追加した（なお、3(4)①、5(2)③、6(2)②及び6(2)⑤についても参照のこと。）。

14 4 (2) ⑪金融経済教育の推進

- ・ 2018年度に職場を通じて資産形成について学べる機会を確保することを始めとして、様々な取組を進めたことから、実績に関する記載を強化した。

15 4 (2) ⑭食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進

- ・ 2018年10月に食品ロスに関する情報を集約したポータルサイトを公表したことを始めとして、様々な取組を進めたことから、実績に関する記載を強化した。

16 4 (5) ③循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等

- ・ 2018年10月から、世界的な海洋プラスチック問題の解決に向けた「プラスチック・スマート」キャンペーンを立ち上げたことに関連する記載を強化した。

17 5 (1) ①消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続きの特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）の適正な運用

- ・ 「地方消費者行政強化交付金」の「強化事業」の活用実績を始めとして、実績に関する記載を強化した。

18 5 (1) ⑩ギャンブル等依存症対策の強化

- ・ 2018年11月に青少年向けの啓発用資料を公表したことを始めとして、広範な取組を進めた（一部予定を含む。）ことから、実績に関する記載を強化した（なお、ギャンブル等依存症問題への対応については、5(1)⑨についても参照のこと。）。

19 5 (1) ⑫生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進

- ・ 第196回国会において成立した生活困窮者自立支援法等の一部改正法の施行に向けた取組実績に関する記述を強化した。

20 5 (2) ③パーソナルデータの利活用に関する制度改正（個人情報保護法改正後の個人情報保護法制の周知を含む。）

- ・ ガイドラインやQ&Aの見直し、小学生を対象とした動画の作成・周知など、2018年度において広範な取組を進めたことから、実績に関する記述を強化した。

21 5 (3) ②在留外国人の相談に対する体制の強化

- ・ 2018年12月、国民生活センターにおいて、訪日外国人が日本滞在中に消費者トラブルに遭った際の電話相談窓口を開設したことから、実績に関する記述を強化した。

22 6 (2) ⑦消費生活相談情報の活用

- ・ 人工知能（AI）や音声認識技術等をいかしたPIO-NETの刷新に向けた取組を進めたことから、実績に関する記述を強化した。

23 参考3

- ・ IoT、ビッグデータ、AI等を活用した商品・サービスに関連する新たな項目として、3つの事項を追加した。