

(パブリックコメント時点からの変更について、本文は灰色で、帯表・KPIについては黄色で明示)

消費者基本計画 工 程 表

平成 27 年 3 月 24 日

消費者政策会議決定

(平成 28 年 7 月 19 日改定)

(平成 29 年 6 月 21 日改定)

(平成 30 年 7 月 22 日改定)

(令和元★年★月★日改定)

I 工程表の策定について

消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定）では、消費者を取り巻く環境の変化と課題を踏まえつつ、消費者政策の推進により目指すべき姿を明らかにした上で、消費者政策を推進する上で考慮すべき視点、5年間で取り組むべき施策の内容、計画の効果的な実施について定めている。

このうち、計画の効果的な実施に関しては、消費者基本計画を着実に推進するため、消費者基本計画に基づいて関係府省庁等が講ずべき具体的施策について、消費者基本計画の対象期間中の取組予定を示した工程表を、消費者委員会の意見を聴取した上で、消費者政策会議において策定し、各府省庁等は、工程表に示された施策を着実かつ積極的に進めるものとされている。

II 本工程表の構成

本工程表は、消費者基本計画において示された、目指すべき姿の実現に向けて、誰（どの府省庁等）が、いつまでに、具体的に何を実施するのかを明らかにするとともに、各府省庁等の間で連携が必要な施策については、それらの関係を明確にするため、図示した資料と図に記載されている施策の内容を可能な限り詳細に記載した資料により構成されている。

また、施策の達成度合いを把握するため、消費者基本計画に示されたK P I（重要業績評価指標：Key Performance Indicator）を施策ごとに更に具体化している。さらに、可能な限り、施策の実施による目標を記載している。

本工程表の各施策の項目番号は、消費者基本計画の第4章（5年間で取り組むべき施策の内容）に記載された項目番号に対応している。

また、参考として、「消費者基本計画第2章（消費者を取り巻く環境の変化と課題）の各項目と施策の対応関係」を付している。

なお、個々の施策については、原則として2018年度までの取組状況によって改定を行った今回の改定内容を全体として見る限り、基本的に着実な進捗が図られているものと評価し得るところであるが、第4期消費者基本計画の策定に向け、進捗状況の把握を適切に行うことが必要であるとともに、計画期間の後半に入っていることを踏まえ、計画期間後に取組を継続することが見込まれる事項について、その取組予定など方向性についても、各項目の参考として記載している内容を第4期消費者基本計画の策定に際していかしていくことが必要である。

【補足1】

これまで、2015年に国連で採択された持続的な開発目標（SDGs）については、工程表の巻末において別表形式で掲示することにより、関連施策の取組予定などを明らかにしてきたところであるが、2018年9月12日付けの消費者委員会の意見などを踏まえ、SDGsの理念の実現に資する個別施策（2018年12月21日の

持続可能な開発目標（SDGs）推進本部会合（第6回）において明らかにされた「SDGsアクションプラン2019 ～2019年に日本の「SDGsモデル」の発信を目指して～」に明示されている事項に関連する施策及び2018年7月の消費者基本計画工程表の別表5に掲載されていた施策）には、本文などの中で「（※SDGs関連）」と記載し、併せてSDGsにおける17個の目標のうち関連する可能性のあるものの番号を記載することとする。

今後、消費者庁において2017年10月から2018年12月まで開催された第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会における議論も踏まえ、消費者庁を中心に政府全体として、第4期消費者基本計画の立案に向けた検討を進めていくこととなるが、その中でも、SDGsの趣旨をできるだけ組み入れていく必要がある。

【補足2】

高度情報通信社会の進展により、IoT、ビッグデータ、AI等を活用した商品・サービスが出現してきており、政府部内で関係する施策の検討が進められてきている。こうした動きは、消費者を取り巻く環境の大きな変化につながる可能性があることから、今後、参考として取組予定を付している個別施策のほか、例えば、以下に掲げる本部や有識者会議における検討状況等や、それらの成果の活用状況について注視することとする。

※平成30年3月30日付けの消費者委員会の意見において例示された会議

- ・知的財産戦略本部内閣府知的財産戦略推進事務局にて開催する「新たな情報財検討委員会」
- ・総務省情報通信政策研究所にて開催する「AIネットワーク社会推進会議」
- ・厚生労働省大臣官房厚生科学課にて開催する「保健医療分野AI開発加速コンソーシアム」
- ・経済産業省製造産業局及び国土交通省航空局にて開催する「空の移動革命に向けた官民協議会」（2018年12月に空の移動革命に向けたロードマップを取りまとめ）
- ・国土交通省自動車局保障制度参事官室にて開催する「自動運転における損害賠償責任に関する研究会」
- ・厚生労働省大臣官房厚生科学課にて開催する「保健医療分野におけるAI活用推進懇談会」

Ⅲ 本工程表のフォローアップ

本工程表に記載する施策の実施状況については、消費者基本法に基づき、毎年度、消費者庁が関係府省庁等の協力を得て報告を取りまとめ、政府として国会に提出する。

消費者委員会は、本工程表に記載する施策の実施状況について、K P I も含めて随時確認し、検証・評価・監視を行う。

また、消費者政策会議において、施策の実施状況の検証・評価・監視を行い、消費者委員会の意見を聴取した上で、１年に１回は本工程表を改定し、必要な施策の追加・拡充や整理、実施状況に応じた施策の実施時期の見直し（前倒しを含む。）等を行う。

目次

1	消費者の安全の確保.....	1
(1)	事故の未然防止のための取組	1
①	身近な化学製品等に関する理解促進	1
②	家庭用化学製品の安全対策のための「安全確保マニュアル作成 の手引き」作成	1
③	軽井沢スキーバス事故を受けた対応	1
④	住宅・宅地における事故の防止	3
⑤	基礎ぐい工事の適正な施工を確保するための取組.....	3
⑥	まつ毛エクステンションによる危害の防止	4
⑦	子どもの不慮の事故を防止するための取組	4
⑧	危険ドラッグ対策の推進.....	5
⑨	臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討	8
(2)	消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止	10
①	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	10
②	緊急時における消費者の安全確保.....	11
③	リコール情報の周知強化.....	11
④	製品安全に関する情報の周知.....	12
⑤	道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施....	12
⑥	高齢者向け住まいにおける安全の確保	13
(3)	的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止.....	14
①	消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施	14
②	昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止	14
③	国民生活センターにおける商品テストの実施.....	15
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	16
⑤	製品等の利用により生じた事故等の捜査等	16
⑥	製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整.....	17
(4)	食品の安全性の確保	18
①	食品安全に関する関係府省の連携の推進.....	18
②	リスク評価機関としての機能強化.....	18
③	食品安全に関するリスク管理.....	19
④	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進.....	19
⑤	輸入食品の安全性の確保.....	20
⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	21
⑦	農業生産工程管理（GAP）の普及推進.....	22
⑧	中小規模層の食品等事業者のHACCP導入の促進	22
⑨	食品のトレーサビリティの推進	24

⑩	食品関係事業者のコンプライアンスの徹底促進	24
⑪	食品衛生関係事犯及び食品の産地等偽装表示事犯の取締りの推進....	25
⑫	流通食品への毒物混入事件への対処	25
⑬	廃棄食品の不正流通事案	26
2	表示の充実と信頼の確保	27
(1)	不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用	27
①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	27
②	景品表示法の普及啓発	27
③	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援	28
(2)	商品・サービスに応じた表示の普及・改善	29
①	家庭用品の品質表示の見直し	29
②	住宅性能表示制度の普及推進及び評価方法の充実	29
③	省エネ性能表示の普及促進	30
④	特殊開錠用具の所持の禁止等に関する法律に基づく指定建物錠の性能表示の適正な運用	30
⑤	医療機関のウェブサイトによる情報提供	31
⑥	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	32
(3)	食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用	33
①	新たな食品表示制度（食品の機能性等を表示する制度を含む。）の円滑な施行等	33
②	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	35
③	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	36
④	米穀等の産地情報の伝達の適正化	37
3	適正な取引の実現	38
(1)	商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し	38
①	特定商取引法等の執行強化	38
②	特定商取引法の見直し	38
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強化及び制度改正	39
④	消費者契約法の見直し	39
⑤	消費者の財産被害に対する消費者安全法の厳正な執行等	40
⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	40
(2)	商品・サービスに応じた取引の適正化	42
①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	42
②	有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	45
③	詐欺的な事案に対する対応	45

④	投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等に係る制度の整備.....	46
⑤	金融商品取引法に基づく適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）に関する制度の見直し.....	46
⑥	不動産特定共同事業法の改正に伴う制度整備・運用.....	47
⑦	サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備.....	47
⑧	暗号資産交換業者についての対応.....	48
⑨	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備.....	50
⑩	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行.....	51
⑪	旅行業における企業ガバナンスの強化及び弁済制度の在り方の見直し..	51
⑫	住宅宿泊事業法の適正な運用.....	52
⑬	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護.....	52
⑭	住宅リフォーム等における消費者保護.....	53
⑮	高齢者向け住まいにおける消費者保護.....	54
⑯	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	55
⑰	金融機関による顧客本位の業務運営の推進.....	57
⑱	美容医療サービス等の消費者被害防止.....	58
⑲	警備業務に関する消費者取引における情報提供の適正化及び苦情解決の円滑化.....	59
⑳	探偵業法の運用の適正化.....	59
㉑	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化.....	60
㉒	リスクの高い取引等に関する注意喚起.....	61
(3)	情報通信技術の進展に対応した取引の適正化.....	63
①	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応.....	63
②	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づく行政処分等の実施.....	63
③	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施.....	63
④	インターネット上の消費者トラブルへの対応.....	64
⑤	電子商取引環境整備に資するルール整備.....	64
(4)	詐欺等の犯罪の未然防止、取締り.....	65
①	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進.....	65
②	被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の取締りの推進.....	66
③	生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行助長サービス対策等の推進.....	66
④	偽造キャッシュカード等による被害の防止等への対応.....	67
⑤	ヤミ金融事犯の取締りの推進.....	67
⑥	フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策の推進.....	68
⑦	ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策.....	68

⑧ インターネットオークション詐欺の取締り	68
⑨ 模倣品被害の防止.....	69
⑩ 「架空請求対策パッケージ」の推進による被害の防止	70
(5) 規格・計量の適正化	72
① J I S規格等の国内・国際標準化施策の実施.....	72
② 新たなJ A S等の検討	72
4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成.....	74
(1) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映	74
① 消費者政策の実施の状況の報告	74
② 消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告	74
③ 消費者政策の企画立案のための調査の実施	74
④ 審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任.....	75
(2) 消費者教育の推進	76
① 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	76
② 地域における消費者教育推進のための体制の整備.....	76
③ 「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」の検討等	77
④ 消費者教育に使用される教材等の整備	78
⑤ 教育行政（学校教育・社会教育）と消費者行政の連携・協働 （基盤的な情報の整備と体制作り）	79
⑥ 学校における消費者教育の推進	79
⑦ 地域における消費者教育の推進	83
⑧ 家庭における消費者教育の推進	84
⑨ 事業者・事業者団体による消費者教育の推進.....	85
⑩ エシカル消費の普及啓発	85
⑪ 金融経済教育の推進	86
⑫ 法教育の推進.....	87
⑬ 各種リサイクル法等の普及啓発	87
⑭ 食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進	88
⑮ 食育の推進	91
(3) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進	92
① 消費者団体等との連携及び支援等.....	92
② 消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費 者団体と事業者団体との連携促進等	92
③ 公益通報者保護制度の推進	94
(4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保	96
① 競争政策の強力な実施のための各種対応.....	96
② 公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保.....	97
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進	100

① 低炭素社会作りに向けた国民運動の推進.....	100
② 循環型社会形成に向けた情報提供事業	100
③ 循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	101
④ 経済社会における生物多様性の保全と持続可能な利用の促進.....	102
⑤ 有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物の理解と関心の増進	103
5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備	105
（1）被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	105
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	105
② 製造物責任法に関する裁判例の収集・分析	106
③ 消費者に関する法的トラブルの解決	106
④ 消費者紛争に関するADRの実施.....	107
⑤ 金融ADR制度の円滑な運営.....	107
⑥ 商品先物ADR制度の円滑な運営.....	107
⑦ 住宅トラブルに関するADRの実施	108
⑧ 振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等.....	108
⑨ 「多重債務問題改善プログラム」の実施.....	108
⑩ 自殺対策基本法に基づく総合的な自殺対策の強化.....	109
⑪ ギャンブル等依存症対策の強化	110
⑫ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	111
⑬ 成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催	112
（2）高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進	113
① 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..	113
② 個人情報保護法制の周知（個人情報保護法改正前）	113
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。）	114
④ マイナンバー制度の周知と適正な運用等.....	115
（3）消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進	116
① 越境消費者トラブルへの対応の強化	116
② 在留外国人の相談に対する体制の強化	116
③ 二国間・地域間における政策対話・協力等の実施.....	117
④ 多国間協力の実施.....	118
⑤ 海外消費者関係法執行機関との連携.....	118
6 国や地方の消費者行政の体制整備	119
（1）国（独立行政法人を含む。）の組織体制の充実・強化.....	119
① 消費者行政体制の更なる整備等（所管法律の点検・評価及び他の 法律への関与の在り方等の検討・措置）	119
② 国際業務実施体制の強化.....	119

③ 消費者委員会の事務局体制の充実・強化等	120
④ 障害者の消費者被害の防止策の強化	120
⑤ 国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化 ..	121
⑥ 消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化	122
⑦ 消費者・生活者を主役とする行政を担う国家公務員の意識改革	122
⑧ 消費者からの情報・相談の受付体制の充実	122
(2) 地方における体制整備	123
① 地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等	123
② 地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会、 消費生活協力員、消費生活協力団体）	125
③ 地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有	125
④ 都道府県における法執行強化	126
⑤ 「消費者ホットライン」の運用	126
⑥ 消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談の誘導	127
⑦ 消費生活相談情報の活用	127
⑧ 国民生活センター相模原事務所研修施設及び「消費者行政新未来 創造オフィス」での研修の実施	128
(別表1-1) 特定商取引法の適用除外とされた法律の行政処分等 の執行実績（平成26年度から平成29年度まで）	129
(別表1-2) 消費者庁が所管する法律の行政処分等の執行実績 （平成26年度から平成29年度まで）	134
(別表2) 調査結果概要	136
(別表3) 主な相談等窓口	137
(別表4以降)	141
(参考1) 消費者基本計画第2章（消費者を取り巻く環境の変化 と課題）各項目と施策の対応関係	142
(参考2) 商品・サービス別の消費生活相談件数	143
(参考3) AI・IoT・ビッグデータ等に関連する施策の状況	145
① 自動運転の実現に向けた制度整備の推進	146
② 情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	147
③ 医療分野の研究開発に資するための匿名加工医療情報に関する施策の推進....	148