

消費者基本計画 工程表

令和2年〇月〇日
消費者政策会議決定

I 消費者基本計画工程表の策定について

消費者基本計画（令和2年3月31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、消費者政策の基本方針、重点的な施策の推進等について定めている。

計画においては、「消費者が主役となる社会」の実現のために重点的に進めるべき施策の概要を示す一方、当該施策にとどまらず、具体的な施策については、工程表を消費者政策会議において別途定め、消費者政策を検証可能な形で体系的・包括的に推進する。工程表においては、今期消費者基本計画の対象期間内の取組予定及びKPI（重要業績評価指標：Key Performance Indicator）を明示し、国民の意見を反映させるための取組を進めるとともに、消費者委員会の意見を聴取した上で毎年度改定することとしている。

II 工程表の構成について

本工程表では、消費者基本計画において示された「消費者政策において目指すべき社会の姿等」の実現に向けて、どの府省庁等が、いつまでに、何を実施するのかを明らかにするため、年度ごとの具体的な取組を記載している。

また、施策の進捗状況を測定・把握・評価するため、KPIを設定している。

【補足1】

持続可能な開発目標（SDGs）推進本部において策定された「持続可能な開発目標（SDGs）実施指針」に位置付けられた施策については、個別施策の中で、「SDGs 関連」と明示しつつ、同実施指針において明示された目標の番号を記載している。

【補足2】

高度情報通信社会の進展により、AI、IoT、ビッグデータ等を活用した商品・サービスが普及する中、本工程表においても、これらに関連する施策を位置付けているが、現在検討段階にある施策にも、消費者を取り巻く環境に大きな変化を及ぼす可能性があるものが存在しており、そうした施策については、不断に状況を注視することが必要である。

そのため、今後、例えば、以下に掲げる本部における検討状況や、提言等に対する取組の進捗状況を注視することとする。

（注視対象の例）

- ・ 知的財産戦略本部
- ・ 経済産業省製造産業局及び国土交通省航空局により、平成30年12月に公表させた「空の移動革命に向けたロードマップ」

III 工程表のフォローアップについて

本工程表に記載されている施策の進捗状況については、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取りまとめる。

消費者委員会は、本工程表に記載されている施策の実施状況について、KPIを含めて随時確認し、検証、評価及び監視を行う。

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、毎年度工程表を改定し、必要な施策の追加や充実強化、実施状況に応じた施策の実施時期等の見直し（前倒しを含む。）等を行う。

持続可能な開発目標（SDGs）

- 目標 1. あらゆる場所のあらゆる形態の貧困を終わらせる
- 目標 2. 飢餓を終わらせ、食料安全保障及び栄養改善を実現し、持続可能な農業を促進する
- 目標 3. あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を促進する
- 目標 4. すべての人々への包摂的かつ公正な質の高い教育を提供し、生涯学習の機会を促進する
- 目標 5. ジェンダー平等を達成し、すべての女性及び女児の能力強化を行う
- 目標 6. すべての人々の水と衛生の利用可能性と持続可能な管理を確保する
- 目標 7. すべての人々の、安価かつ信頼できる持続可能な近代的エネルギーへのアクセスを確保する
- 目標 8. 包摂的かつ持続可能な経済成長及びすべての人々の完全かつ生産的な雇用と働きがいのある人間らしい雇用（ディーセント・ワーク）を促進する
- 目標 9. 強靱（レジリエント）なインフラ構築、包摂的かつ持続可能な産業化の促進及びイノベーションの推進を図る
- 目標 10. 各国内及び各国間の不平等を是正する
- 目標 11. 包摂的で安全かつ強靱（レジリエント）で持続可能な都市及び人間居住を実現する
- 目標 12. 持続可能な生産消費形態を確保する
- 目標 13. 気候変動及びその影響を軽減するための緊急対策を講じる
- 目標 14. 持続可能な開発のために海洋・海洋資源を保全し、持続可能な形で利用する
- 目標 15. 陸域生態系の保護、回復、持続可能な利用の推進、持続可能な森林の経営、砂漠化への対処、ならびに土地の劣化の阻止・回復及び生物多様性の損失を阻止する
- 目標 16. 持続可能な開発のための平和で包摂的な社会を促進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆるレベルにおいて効果的で説明責任のある包摂的な制度を構築する
- 目標 17. 持続可能な開発のための実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化する

注：外務省ウェブサイト「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ（仮訳）」から抜粋

目次

I 消費者被害の防止

(1) 消費者の安全の確保

① 事故の未然防止のための取組

ア	身近な化学製品等に関する理解促進	1
イ	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」作成支援	2
ウ	住宅・宅地における事故の防止	3
エ	子供の不慮の事故を防止するための取組	4
オ	臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討	5
カ	薬物乱用防止対策の推進	6

② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

ア	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	10
イ	緊急時における消費者の安全確保	12
ウ	リコール情報の周知強化	13
エ	製品安全に関する情報の周知	14
オ	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	15
カ	高齢者向け住まいにおける安全の確保	16

③ 事故の原因究明調査と再発防止

ア	消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施	18
イ	昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止	19
ウ	国民生活センターにおける商品テストの実施	20
エ	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	21
オ	製品等の利用により生じた事故等の捜査等	23
カ	製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整	24

④ 食品の安全性の確保

ア	食品安全に関する関係府省庁等の連携の推進	25
イ	リスク評価機関としての機能強化	26
ウ	食品安全に関するリスク管理	27
エ	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	29
オ	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	30
カ	輸入食品の安全性の確保	31
キ	農業生産工程管理（GAP）の普及促進	33
ク	食品のトレーサビリティの推進	34
ケ	食品衛生関係事犯及び食品の産地偽装表示事犯の取締りの推進	36
コ	流通食品への毒物混入事件への対処	37

(2) 取引及び表示の適正化並びに消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し

ア	特定商取引法等の執行強化等	38
イ	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	40

ウ	消費者契約法の見直しに向けた対応	41
エ	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	42
オ	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	43
②	商品やサービスに応じた取引の適正化	
ア	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	46
イ	有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	47
ウ	金融機関による顧客本位の業務運営の推進	48
エ	詐欺的な事案に対する対応	49
オ	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ついての対応	50
カ	暗号資産交換業者等についての対応	51
キ	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	52
ク	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	53
ケ	住宅宿泊事業法の適正な運用	54
コ	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	55
サ	住宅リフォーム等における消費者保護	57
シ	高齢者向け住まいにおける消費者保護	58
ス	美容医療サービス等の消費者被害防止	59
セ	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	61
ソ	探偵業法の運用の適正化	62
タ	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	63
チ	チケット不正転売禁止法の適切な運用	66
③	不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の厳正な運用	
ア	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	67
④	商品やサービスに応じた表示の普及・改善	
ア	家庭用品の品質表示の普及啓発、適正な運用及び見直し	68
イ	住宅性能表示制度の普及促進及び評価方法の充実	69
ウ	省エネ性能表示の普及促進	70
エ	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	71
オ	医療機関のウェブサイトによる情報提供	72
⑤	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	
ア	食品表示制度の適切な運用等	73
イ	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	76
ウ	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	77
エ	米穀等の産地情報の伝達の適正化	79
⑥	詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	
ア	「オレオレ詐欺等対策プラン」の推進による特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	80
イ	「架空請求対策パッケージ」の推進等による被害防止	82
ウ	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	84
エ	生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行ツール対策の推進	85
オ	偽造キャッシュカード等による被害の拡大防止等への対策の推進	86

カ	ヤミ金融事犯の取締りの推進	87
キ	フィッシング対策の推進	88
ク	ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	89
ケ	インターネットオークションに係る犯罪の取締り等	90
コ	模倣品被害の防止	91
サ	振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等	93
⑦	計量・規格の適正化	
ア	JIS 規格等の国内・国際標準化施策の実施	94
イ	新たな JAS の検討及び国際標準化施策の推進	95
⑧	公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保	
ア	競争政策の強力な実施のための各種対応	96
イ	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
⑨	情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立	
ア	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	100
イ	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	101
ウ	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	102
エ	インターネット上の消費者トラブルへの対応	103
オ	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	104
カ	電子商取引環境整備に資するルール整備	105
キ	個人情報保護法の適切な運用	106
ク	マイナンバー制度の周知と適正な運用等	107
(3)	「ぜい弱性」や「生きづらさ」を抱える消費者を支援する関係府省庁等の連携 施策の推進	
①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進	108
②	認知症施策の推進	110
③	障害者の消費者被害の防止策の強化	112
④	アルコール依存症、薬物依存症、ギャンブル等依存症及びゲーム依存症についての 対策の推進	113
⑤	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	116
⑥	「多重債務問題改善プログラム」の実施	117
⑦	生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	118
(4)	消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備	
①	消費者団体訴訟制度の推進	119
②	製造物責任法の適切な運用確保に向けた環境整備に関する裁判例の収集・分析等	121
③	消費者に関する法的トラブルの解決	122
④	消費者紛争に関する ADR の実施	124
⑤	金融 ADR 制度の円滑な運営	125
⑥	商品先物 ADR 制度の円滑な運営	126
⑦	住宅トラブルに関する ADR の実施	127
⑧	IT・AI を活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化	128

Ⅱ	消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構造の変革の促進	
	(1) 食品ロスの削減等に資する消費者と事業者との連携・協働	
①	食品ロスの削減の推進に関する法律に基づく施策の推進	130
②	食育の推進	134
	(2) 環境の保全に資する消費者と事業者との連携・協働	
①	脱炭素社会づくりに向けた国民運動の推進	136
②	海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」キャンペーン）の推進	138
③	循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等	139
④	生物多様性の保全と持続可能な利用の促進	141
⑤	有機農産物を始めとする環境に配慮した食品への理解と関心の増進	142
⑥	各種リサイクル法等の普及啓発	144
	(3) その他の持続可能な消費社会の形成に資する消費者と事業者との連携・協働	
①	エシカル消費の普及啓発	146
②	消費者志向経営の推進	149
③	ホワイト物流推進運動の展開	151
	(4) 事業活動におけるコンプライアンス向上に向けての自主的な取組の推進	
①	公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進	152
②	景品表示法の普及啓発	154
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	155
Ⅲ	消費生活に関連する多様な課題への機動的・集中的な対応	
	(1) デジタル・プラットフォームその他デジタルサービスの利用と消費者利益の保護・増進の両立	
①	経済のデジタル化の深化に伴う取引・決済の高度化・円滑化等への対応	
ア	キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現	156
イ	デジタル・プラットフォームを介した取引における消費者利益の確保	157
②	「データ駆動社会」におけるビッグデータ（パーソナルデータを含む。）の適切な管理と効果的な活用	
ア	情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	159
イ	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、データヘルスの推進等を通じた医療分野等におけるビッグデータの適切な活用	160
③	デジタル・プラットフォームその他技術革新の成果の消費生活への導入等における消費者への配慮等	
ア	デジタル・プラットフォームの利用に当たって消費者が留意すべき事項の理解促進	161
イ	自動運転の実現に向けた制度整備の推進	162
ウ	犬猫のマイクロチップ登録義務化	164
	(2) 消費生活のグローバル化の進展への対応	
①	越境消費者トラブルへの対応力の強化	165
②	在留外国人からの相談に対する体制の強化	166

③	二国間・地域間・多国間における政策対話・協力等の実施	167
④	海外消費者関係法執行機関との連携	168
⑤	消費者庁新未来創造戦略本部の機能を活用した国際共同研究等の推進	169
	(3) 新型コロナウイルス感染症拡大・災害など緊急時対応	
①	新型コロナウイルス感染症の拡大等の緊急時における対応の強化	170
IV 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施		
	(1) 消費者教育の推進	
①	「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための体制の整備	171
②	学校における消費者教育の推進	175
③	地域における消費者教育の推進	179
④	多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の推進	182
⑤	法教育の推進	183
⑥	金融経済教育の推進	184
	(2) 消費者政策に関する啓発活動の推進	
①	消費者トラブル抑止のための重層的・戦略的な普及啓発	185
V 消費者行政を推進するための体制整備		
	(1) 消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保	
①	審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	186
②	消費者団体との連携及び支援等	187
③	消費者政策の実施の状況の報告	188
	(2) 国等における体制整備	
①	消費者行政体制の更なる整備等	189
②	消費者政策の企画立案のための調査の実施とその成果の活用	191
③	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	192
④	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	193
⑤	消費者からの情報・相談の受付体制の充実	194
	(3) 地方における体制整備	
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	195
②	地域の見守りネットワークの構築	197
③	地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有	198
④	都道府県における法執行強化	200
⑤	消費者ホットラインの運用及び認知度の向上	201
⑥	消費生活以外の相談窓口と消費生活相談窓口との連携促進	202
⑦	消費生活相談情報の的確な収集と活用	203
⑧	国民生活センターによる研修の実施	204
	(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 (2014年度から2019年度まで)	205
	(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 (2014年度から2019年度まで)	210

(別表2) 調査結果概要	212
(別表3) 主な相談窓口	213