

「消費者基本計画等の実施状況に関する検証・評価及び消費者基本計画工程表の改定に向けての意見（令和2年12月18日）」への対応関係

消費者基本計画等の実施状況に関する検証・評価及び 消費者基本計画工程表の改定に向けての意見 (令和2年12月18日 消費者委員会)	消費者基本計画工程表改定素案 における対応等
<p>1. コロナ禍等緊急事態下における消費者問題及び消費者行政のデジタル化への対応</p> <p>(1) 消費者の不安に乗じた悪質商法等への対応 新型コロナウイルス感染症に限らず、自然災害等も含め、社会的に大きな不安が生じた際に、それに便乗する形で悪質商法等が行われることは、これまでも繰り返し発生し、また、今後も発生すると考えられる。このようないわゆる便乗商法等に係る消費者被害については、あらかじめ予測し得る側面もある。 そこで、消費者に対して、具体事例に即した迅速かつ効果的な注意喚起や、関係行政機関と連携した消費者教育の取組等、被害の未然防止、拡大防止のための取組をより一層強化するとともに、引き続き迅速な取締りに取り組むこと。以上を踏まえ、工程表を見直すこと。(消費者庁、警察庁)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅲ(1)に「④新型コロナウイルス感染症の拡大等の緊急時における関係省庁等の連携」を追加して関係省庁と連携した取組を位置付けるとともに、「③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」において、感染症拡大等の緊急時の消費者庁の取組を整理しました。 I(2)⑥ア「施策概要(令和2年度実績)」に「新型コロナウイルス感染症に関連した特殊詐欺を含めて、様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、被害防止のための広報啓発活動を推進した」旨を加筆しました。</p>
<p>(2) フィッシング対策 近時、フィッシングが急増傾向にあることから、消費者委員会では、令和2年12月、関係行政機関において早急に取り組むべき事項について、「フィッシング問題への取組に関する意見」として取りまとめた。同意見を踏まえた具体的な施策について、工程表に記載すること。(警察庁、総務省)</p>	<p>「フィッシング問題への取組に関する意見」(令和3年12月3日 消費者委員会)を踏まえ、I(2)⑥キ「フィッシング対策の推進」の「施策概要」に「ID・パスワード等の識別符号を不正に要求するフィッシング行為やインターネットバンキングに係る不正送金事犯等のフィッシング行為に関連する犯罪の取締りを推進する」旨を加筆しました。</p>
<p>(3) 緊急事態下における消費生活相談体制の充実、地域の見守りネットワークの構築 都道府県と市町村の役割分担の明確化、消費者行政部局と他部局との連携の促進に関し、必要な方策について検討すること。(消費者庁)</p>	<p>V(3)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」及びV(3)②「地域の見守りネットワークの構築」の消費者庁の取組について、ご指摘を踏まえつつ引き続き取り組んで参ります。</p>
<p>消費者がどこに住んでいても質の高い相談を受けられるとともに、潜在的な相談の掘り起しにもつながるよう、SNSを含めた多様な相談手段を確保すること。その際、相談への応答率を高め、安定的に相談を受けられるよう、広域での効率的なSNS相談体制の構築を推進する方策を検討すること。(消費者庁)</p> <p>また、チャットボットを活用した情報提供の試行に当たっては、相談員による相談対応と組み合わせるなど、ハイブリッドな相談体制の在り方を検討すること。さらに、中長期的には、前述の取組により顕在化する相談に十分対応することができるよう、AIを最大限活用し相談業務の効率化及び相談員に対する支援を図りつつ、相談員が相談者と信頼関係を築きながら聴き取りを行うなどして事案の解決に取り組むことができるという対面のメリットもいかず観点も踏まえ、相談員(人)とAIが協働する相談体制の在り方についても検討すること。(消費者庁)</p> <p>起こり得る消費者問題を先取りし、より迅速な注意喚起や法執行等につなげられるよう、AIによる相談内容の分析機能を導入するなど、PIO-NET1の機能強化を含めた消費生活相談体制の更なるデジタル化を検討すること。(消費者庁)</p>	<p>I(4)⑧「IT・AIを活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化」及びV(3)⑦「消費生活相談情報の的確な収集と活用」の消費者庁の取組について、ご指摘を踏まえ引き続き取り組んで参ります。</p>

<p>福祉など他分野における見守りとの連携や情報共有を強化するとともに、デジタル技術を活用した見守りの在り方について検討すること。その際、デジタル弱者にも配慮したものとすること。(消費者庁)</p>	<p>V(3)②「地域の見守りネットワークの構築」の消費者庁の取組について、ご指摘を踏まえ引き続き取り組んで参ります。</p>
<p>(4) 食品表示の適正な運用に関する取組 新型コロナウイルス感染症拡大によりインターネット通販が一層拡大しており、ECサイト上の食品表示の在り方について、アレルギー等の健康被害を未然に防止する観点からも、早期に具体的な取組の方向性を示すことが重要である。 令和2年度に実施する「ECサイト食品表示実証モデル構築事業」の調査結果やコーデックス委員会での検討の内容等を踏まえ、ECサイトにおける食品表示の在り方を早期に検討すること。(消費者庁)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、I(2)⑤ア「食品表示制度の適切な運用等」において、「施策概要」に「Codexにおけるインターネット販売での食品表示に係る国際的なルール作りの議論も踏まえつつ、インターネット販売における食品表示の在り方を検討する」旨を加筆するとともに「令和2年度実績」として「アプリケーションを活用した食品表示の実証調査事業」について加筆しました。引き続き、「今後の取組予定」に位置付けている通り、食品表示の全体像に関する報告書を踏まえた調査の実施及び分かりやすく活用される食品表示の検討に取り組んで参ります。</p>
<p>(5) デジタル・プラットフォーム企業が介在する取引における消費者問題への対応 消費者庁において「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」が開催され、令和2年8月、論点整理が公表された。論点整理を踏まえた今後の取組内容について、工程表に記載すること。(消費者庁)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、III(1)①「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」の「令和2年度実績」として、令和3年1月に報告書を取りまとめた旨を加筆しました。本年3月5日に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律案」を閣議決定したところであり、その後の動きを見つつ、最終的な工程表改定に向けて今後の取組内容を加筆して参ります。</p>
<p>(6) 社会のデジタル化に対応した消費者教育の推進 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う生活様式の変化等により、社会のデジタル化が加速化している。このような社会のデジタル化におけるリスクやその対応策について、消費者があらかじめ学んでおくことが重要となる。特に高校生・大学生については、令和4年4月からの成年年齢引下げを踏まえ、実践的な消費者教育が重要である。 消費者庁において「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」及びその下部組織である「AIワーキンググループ」が開催され、令和2年7月、報告書等が取りまとめられた。また、消費者庁においては現在、「消費者教育推進会議」及びその下部組織である「社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会」、「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」、並びに「生活者・消費者教育に関する関係府省庁連携推進会議」が開催されている。 上記に関する今後の取組内容のほか、社会のデジタル化に対応した消費者教育の推進について、担い手となる人材の育成・活用策も含め、工程表に記載すること。(消費者庁、文部科学省)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、III(1)『「新しい生活様式」の実践や災害時に係る消費者問題への対応』に『②「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進』を位置付け、「令和2年度実績」に「社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会」の設置・開催等を加筆しました。引き続き、「消費者教育推進会議での検討等」や「啓発用デジタル教材の開発」「デジタル教材を活用した普及啓発の強化」に取り組んで参ります。</p>
<p>2. SDGsの推進 (1) 環境の保全に資する消費者と事業者との連携・協働 2050年カーボンニュートラルに向けて、令和2年度に実施予定である地球温暖化対策計画及び地球温暖化対策のための国民運動実施計画の見直しの内容も踏まえて、脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革に係る工程表を見直すこと。(環境省)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、II(2)①「施策概要」に「2050年までに温室効果ガスの排出量を全体としてゼロとする、2050年カーボンニュートラル、脱炭素社会の実現を目指す取り組みを推進して行く」旨を加筆するとともに、「今後の取組予定」に「・エコ住宅・断熱リフォームと省エネ家電への買換えを促進する「みんなでおうち快適化チャレンジ」キャンペーンの展開等」を加筆しました。</p>

<p>(2) エシカル消費の普及啓発 消費者が、ポストコロナ時代も見据えて、持続可能な社会の実現に向けて、自ら考え、人や社会・環境に配慮した消費行動をとることができるよう、消費者教育を通じ、エシカル消費の普及啓発を図ること。(消費者庁、関係省庁)</p>	<p>Ⅱ(3)①「エシカル消費の普及啓発」について、御指摘も踏まえつつ、引き続き取り組んで参ります。</p>
<p>(3) 消費者志向経営の推進 消費者庁において、「消費者志向経営の推進に関する有識者検討会」が開催され、令和2年8月、中間報告書が取りまとめられた。中間報告書及び令和2年度の検証を踏まえ、消費者と事業者間の協働の具体化による消費者からの後押し拡大や、地方公共団体との連携強化による取組の全国展開を始めとして、今後、自主宣言事業者数を増やしていくための具体的な方策について更に検討し、工程表に記載すること。(消費者庁)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅱ(3)②「消費者志向経営の推進」について、「令和2年度実績」に「消費者志向経営の推進に関する有識者検討会」を開催して検討を行った旨を加筆するとともに、「今後の取組予定」に「消費者施行自主宣言の参加事業者拡大に向け、表彰の実施に当たっての客観的評価指標の検討」、「事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供」を行う旨を加筆しました。</p>
<p>3. 地方消費者行政の充実・強化 地方消費者行政については、令和2年4月、地方消費者行政強化作戦2020が策定され、地方消費者行政強化交付金等を活用した取組支援が行われ、一定の充実が図られてきた。令和2年地方消費者行政の現況調査によれば、自主財源の増加等がみられるものの、消費生活相談員の2年連続減少等の事態も生じている。今後、高齢化や人口減少が更に進む中であっても地方消費者行政を持続可能なものとするため、消費者委員会が令和2年8月に公表した、「2040年頃の消費者行政が目指すべき姿とその実現に向けた対応策等に関する意見」も踏まえつつ、消費生活相談員の更なる処遇改善や消費者行政の担い手となる多様な人材を育成・確保するための方策を始め、必要な施策について検討し、工程表に記載すること。(消費者庁)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅴ(3)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」について、「令和2年度実績」として「消費生活相談員の処遇について、その能力や経験等に見合ったものとなるよう地方消費者行政強化キャラバンにおける地方自治体の首長等への直接的な働き掛けや地方自治体宛ての通知の発出により改善を求めた」旨等を加筆しました。引き続き、地方消費者行政強化作戦2020に沿って、必要な施策に取り組んで参ります。</p>
<p>4. 特定商取引法・預託法の見直し 消費者庁において「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」が開催され、令和2年8月、報告書が取りまとめられた。報告書を踏まえた今後の取組内容について、工程表に記載すること。(消費者庁) なお、契約書面等の電子交付に関する検討に当たっては、契約書面等の制度上の意義を十分踏まえつつ、消費者保護の機能を失わせない観点から検討すること。(消費者庁)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅰ(2)①ア「特定商取引法等の執行強化等」の「令和2年度実績」に、「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」報告書等を踏まえ、「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律案」を第204回通常国会に提出した旨等を加筆しました。 また、特定商取引法及び預託法において、消費者の承諾を得た場合に限り、契約書面等の記載事項の電磁的方法による提供を可能とする制度の検討にあたっては、消費者委員会の建議を踏まえるとともに、消費者団体の御意見なども丁寧に聴きながら、消費者に不利益となることがないように、政令、省令、通達などの策定過程において、詳細な制度設計を慎重に行い、消費者の利便性の向上や消費者利益の保護の観点から万全を期すこととします。</p>
<p>5. 携帯電話の料金等に係る表示の適正化及び消費者の合理的な選択の機会の確保 携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合の検討の内容等を踏まえ、消費者が自らのニーズに合った料金プランを容易に選ぶことができるよう、各事業者の広告表示について総点検を行うとともに、料金やサービスの内容等について、消費者への一層の周知に取り組むこと。(総務省、消費者庁)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅰ(2)⑨オ「項目名」に「移動通信サービス(携帯電話)」を追加し、「担当省庁」に「消費者庁」を追加するとともに、「施策概要」に「携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため」の「総務省、消費者庁の取組」及び「(令和2年度実績)」を追加しました。</p>