

# 消費者基本計画の変更及び 消費者基本計画工程表の改定について

令和3年6月  
消費者庁

## ■消費者基本計画

- 消費者基本計画は、消費者基本法第9条に基づき、消費者政策の計画的な推進を図るために定められる消費者政策の推進に関する基本的な計画（5か年計画）。長期的に講ずべき消費者政策の大綱等について定めることとされている。

### 消費者基本法

第9条 政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、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。

- 2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。
  - 一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱
  - 二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項

3 内閣総理大臣は、消費者基本計画の案につき閣議の決定を求めなければならない。

4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議の決定があつたときは、遅滞なく、消費者基本計画を公表しなければならない。

5 前二項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

- 令和2年度～令和6年度の5か年を計画期間とする第4期消費者基本計画を令和2年3月31日閣議決定。

## ■令和3年度の対応

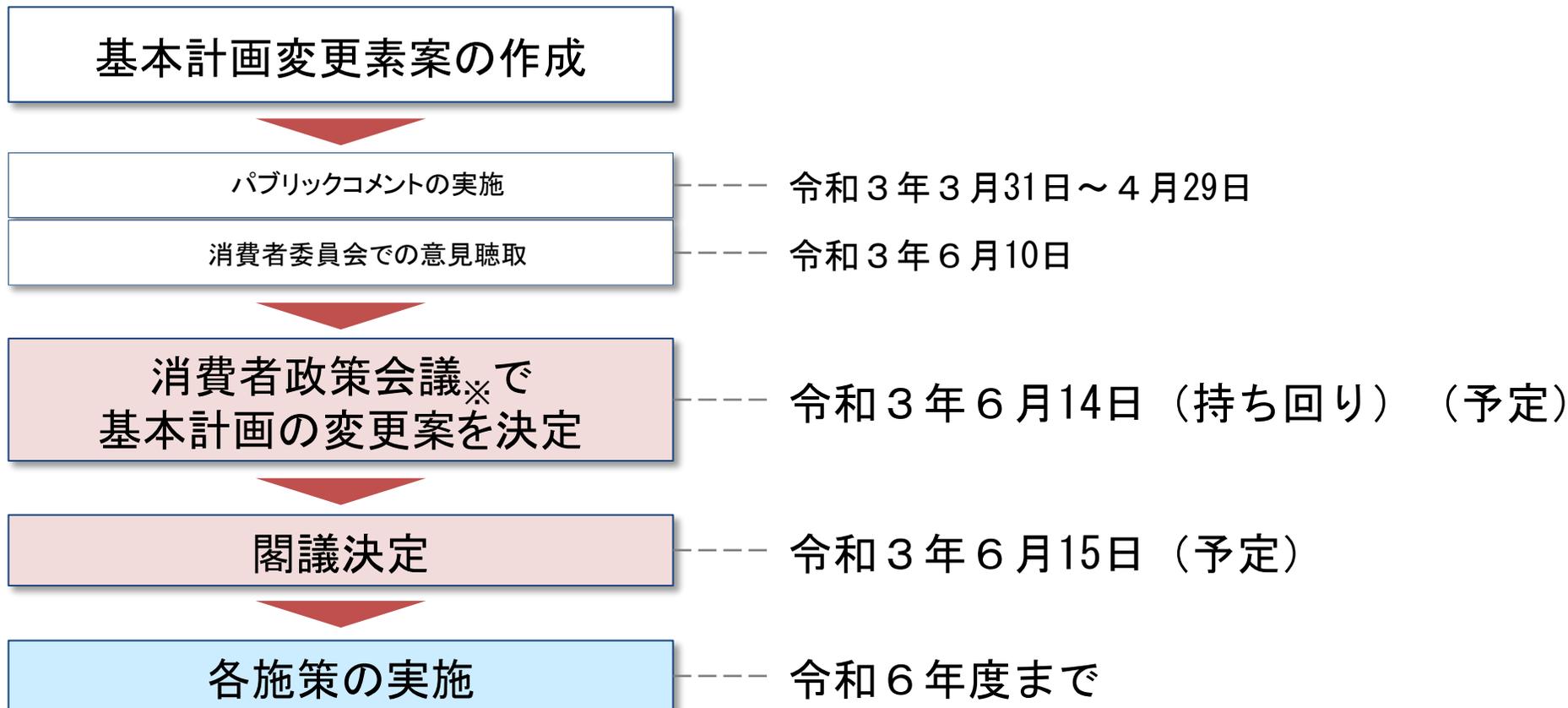
- コロナ禍における「新しい生活様式」の実践に伴い、消費生活のデジタル化が加速するなど、消費者を取り巻く環境がこの1年で大きく変化。
- これに的確に対応して消費者政策を推進するため、「新しい生活様式」の実践に関する記述を追加すべく、消費者基本計画を変更するとともに、工程表について必要な見直しを実施。

注：工程表は毎年度見直し（消費者政策会議決定）。 1

# 消費者基本計画の変更手続き等

## 〈基本計画変更に係る手続フロー〉

## 〈第4期基本計画の変更スケジュール案〉



### ※消費者政策会議

消費者基本法第27条及び28条に基づき設置され、

- ① 消費者基本計画の案の作成
- ② 消費者政策の推進に関する基本的事項の企画に関する審議
- ③ 消費者政策の推進、実施の状況の検証・評価・監視に関する事務をつかさどる。

【組織】会長：内閣総理大臣

委員：内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全担当)

内閣官房長官

関係行政機関の長及び内閣府特命担当大臣のうちから、  
内閣総理大臣が指定する者

〈消費者基本計画（変更）素案の構成〉

## 【第1章 消費者基本計画について】

### 【第2章 消費者政策をめぐる現状と課題】

#### 1. ぜい弱な消費者の増加など消費者の多様化

- 高齢化の進行等
- 成年年齢の引下げ
- 世帯の単身化・地域コミュニティの衰退等
- 訪日外国人・在留外国人による消費増加

#### 2. 社会情勢の変化

- コロナ禍における「新しい生活様式」の実践**
- デジタル化の進展・電子商取引の拡大
- 自然災害の激甚化・多発化
- 持続可能で多様性と包摂性のある社会への関心の高まり 等

### 【第3章 政策の基本方針】

#### 1. 消費者政策において目指すべき社会の姿等

#### 2. 今期計画における消費者政策の基本的方向

- (1)消費者被害の防止
- (2)消費者の自立と事業者の自主的取組の加速

- (3)協働による豊かな社会の実現
- (4)デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応
- (5)**「新しい生活様式」の実践や災害時への対応**

### 【第5章 重点的な施策の推進】

- 1. 消費者被害の防止
- 2. 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・社会構造の変革促進

- 3. **「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応**
- 4. 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施
- 5. 消費者行政を推進するための体制整備

### 【第4章 政策推進のための行政基盤の整備】

情報

人材

財政

法令等

# I 消費者基本計画(変更)素案における「新しい生活様式」の実践 関連の主な変更箇所

## 第2章 消費者政策をめぐる現状と課題

### 2. 社会情勢の変化

#### (1) コロナ禍における「新しい生活様式」の実践

① 令和2年1月以降新型コロナウイルス感染症の感染が拡大  
一部の生活関連物資が一時的な品薄となる中、高額転売が見られた。新型コロナウイルスへの予防効果を標ぼうする表示の蔓延、不確かな情報の拡散やこれを受けた物資の買いためなど、新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法やトラブルが発生。

② 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を予防するため、基本的な感染対策の徹底に加えて、  
買物や外食等の日常の消費行動において消費者及び事業者共に「新しい生活様式」への対応が求められるようになった。

③ コロナ禍において、「巣ごもり消費」の増加等を背景としたインターネット取引やデジタル技術を利用したテレワーク等が浸透する中で、消費者の間で「新しい生活様式」に基づいた消費行動が不可逆的に拡大。

※「第3章 政策の基本方針」の「2. 今期消費者基本計画における消費者政策の基本的方向」にも上記と同様に「(5)「新しい生活様式」の実践や災害時への対応」を位置付け。

## 第5章 重点的な施策の推進

### 3. 「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応

#### (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

① 消費者被害の防止の徹底や消費者の冷静な対応等を推進するため、  
**生活関連物資の需給状況も注視し、悪質商法に厳正に対応するとともに、正確な情報発信や消費者への普及啓発等を推進する。**  
大規模災害の発生等の状況下においても同様に、被害の発生状況や消費行動の実態等を踏まえ、必要な対応を進める。

② 「新しい生活様式」への対応に当たり、買物や外食等の日常の消費行動や事業活動において感染拡大を予防しつつ取り組むといった従来とは異なる対応が求められることを踏まえ、これを契機として、  
**消費者と事業者が協力した持続可能な社会に配慮した適切な消費行動等の浸透を図るため、消費者に向けた情報発信や消費者教育等に取り組む。**

③ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を予防する「新しい生活様式」の実践の中で、「巣ごもり消費」の増加等を背景としたインターネット取引やテレワーク等のデジタル技術を利用した消費行動の不可逆的な拡大を踏まえ、  
**デジタルサービスの仕組みやリスクの理解促進及びデジタル技術を活用した情報発信等に重点を置いた消費者教育を始め、デジタル技術を活用した消費者の主体的かつ合理的選択の機会の拡大と消費者利益の擁護・増進を両立するための取組を進める。**

# II 消費者基本計画工程表(改定)案の構成

    : 主な改定箇所

- ・ 消費者基本計画に基づき、令和6年度までの関係府省庁等が講ずべき具体的施策についての取組予定を「工程表」として定め（同年7月7日消費者政策会議決定）、消費者政策を検証可能な形で体系的・包括的に推進。
- ・ 全ての施策について、令和2年度実績及びKPI（重要業績評価指標）の最新値を追加し、今後の取組予定を時点更新。
- ・ 消費者基本計画の変更に合わせて構成を組み直し（Ⅲ章）。

〈消費者基本計画工程表（改定）案の構成〉

I 消費者被害の防止	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	III 「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応	IV 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施	V 消費者行政を推進するための体制整備
<p>(1)消費者の安全の確保</p> <p>(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</p> <p>(3)ぜい弱性等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</p> <p>(4)消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備</p>	<p>(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</p> <p>(2)環境の保全に資する消費者と事業者との連携・協働</p> <p>(3)その他の持続可能な社会の形成に資する消費者と事業者との連携・協働</p> <p>(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</p>	<p style="color: red;">(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</p> <p style="color: red;">(2)デジタル社会での消費者利益の擁護・増進の両立</p> <p>(3)消費生活の国際化の進展への対応</p>	<p>(1)消費者教育の推進</p> <p>(2)消費者政策に関する啓発活動の推進</p>	<p>(1)消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保</p> <p>(2)国等における体制整備</p> <p>(3)地方における体制整備</p>

〈現在の消費者基本計画工程表の第Ⅲ章〉

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

(2)消費生活の国際化の進展への対応

(3)新型コロナウイルス感染症拡大・災害など緊急時対応

# 消費者基本計画工程表(改定)案における主な改定ポイント

## ■ 「新しい生活様式」の実践への対応

- ・ 「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
- ・ 詐欺的な定期購入商法への制度的対応など巣ごもり消費者トラブルの防止
- ・ コロナ禍における不当表示・悪質商法等への対応

## ■ デジタル社会における消費者保護

- ・ 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保護
- ・ 消費生活相談のデジタル化の推進（SNSやテレビ会議システムの活用、PIO-NETのデジタル改革等）
- ・ インターネット販売における食品に関する情報提供への対応、アフィリエイト広告の実態調査・対応検討

## ■ 成年年齢引下げを見据えた若年者の消費者被害防止

- ・ 「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーン
- ・ 若年者の消費者被害防止対策の推進

## ■ 食品ロス削減の推進等消費者・事業者の協働の推進

- ・ 食品ロス削減に向けた制度的見直しを伴う課題への取組
- ・ SDGsへ貢献する消費者志向経営の推進

## ■ 消費者被害の防止強化・救済手段の充実

- ・ 国・地方における消費者行政の体制強化
- ・ 消費者事故の情報集約、原因究明調査と再発防止の強化
- ・ 消費者契約法による消費者被害の救済・防止の強化（消費者契約法改正に向けた検討）
- ・ 消費者団体訴訟制度による消費者被害の救済手段の充実（消費者裁判手続特例法等の多角的な観点からの検討）