

「消費者基本計画及び工程表の改定素案（令和3年3月）に対する意見」への対応関係

消費者基本計画及び工程表の改定素案（令和3年3月）に対する意見 （令和3年4月16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. デジタル技術を活用した消費者の保護及び消費者教育等 (1) デジタル技術を活用した消費者の保護</p> <p>デジタル技術を活用した消費者の選択の機会の拡大と消費者利益の擁護・増進の両立は、重要な視点である。消費者庁において、特定商取引法及び預託法における契約書面等について、電磁的方法による提供を可能とすることが検討されていたことから、消費者委員会では、令和3年2月、当該提供の在り方、並びにデジタル技術を活用した消費者の保護及び消費者教育等について、「特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての建議」を取りまとめた。</p> <p>建議を踏まえ、電磁的方法による提供の在り方及びデジタル技術を積極的に活用した消費者保護の拡充について検討し、今後の取組の具体的な内容を工程表に記載すること。特に、電磁的方法による提供に係る懸念事項については、早急に、必要な調査の実施や具体的対策の検討に着手すること。（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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「施策概要（令和2年度実績）」に「同改正法では、特定商取引法について、詐欺的な定期購入商法や送り付け商法への対策等を行うとともに、預託法について、販売を伴う預託等取引を原則として禁止する等の措置を講じるほか、消費者裁判手続特例法について、被害回復裁判を適切に追行するために必要な限度において、特定適格消費者団体に対し、特定商取引法及び預託法の行政処分に関して作成した書類の提供を可能にする措置を講じている。」を加筆しました。 ・また、契約書面等の電磁的方法による提供については、同内容を盛り込んだ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が成立したところ、消費者委員会の御意見を踏まえて、「今後の取組予定（令和3年度）」に「特定商取引法及び預託法等の見直しを踏まえた政省令等の見直し」を追記しました。 ・今後、消費者委員会の建議等も踏まえて、適切に対応してまいります。
<p>また、デジタル化によって消費者に利便性がもたらされる反面、消費者に不利な状況も生まれ得る。例えば、デジタル技術が不適切に用いられ、消費者が批判的、合理的に思考することを妨げるなど、デジタル取引ならではのぜい弱性が生まれ、それによって消費者の利益が損なわれるおそれがある。</p> <p>このようなデジタル取引における消費者のぜい弱性に関して、消費者への望ましい情報提供の在り方を含め、国際的な動向も踏まえて調査分析を実施することを検討し、今後の取組の具体的な内容を工程表に記載すること。（消費者庁）</p>	<p>ご指摘を踏まえ、III（3）「③ 二国間・地域間・多国間における政策対話・協力等の実施」においてデジタル時代の消費者のぜい弱性やオンライン上の悪質商法（ダークパターン）に関するOECDとの国際研究プロジェクトへの参画とともに、「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」においても国際化等の社会情勢の変化やぜい弱な消費者へのきめ細かな対応等の課題解決に向けて取り組んでいく旨を追記しました。</p>
<p>(2) 社会のデジタル化に対応した消費者教育の推進</p> <p>消費者教育のデジタル化の推進に当たっては、デジタルサービス等を安全・安心に利用するために必要な事項の学習に加えて、デジタルサービス等を使いこなすためのリテラシーを身に付けるよう促す視点も重要である。また、売買契約の基礎や契約を守ることの意義についての理解、消費者被害の背景とその対応など基礎的な知識について学ぶことがおろそかにならないよう留意する必要がある。</p> <p>消費者教育推進会議の「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」において、社会のデジタル化を踏まえた、①消費者が身に付けることが望ましい内容、②消費者教育の場や情報発信手法について検討が行われ、令和3年3月、取りまとめが行われた。取りまとめを踏まえ、デジタル化に対応した消費者教育に取り組むことを計画に盛り込むとともに、今後の取組の具体的な内容を工程表に記載すること。（消費者庁）</p>	<p>ご指摘を踏まえ、消費者基本計画においてデジタル化に対応した消費者教育等を通じた消費者の主体的かつ合理的選択の機会拡大と消費者利益の擁護・増進の両立を図る旨を盛り込むとともに、工程表IV（1）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」においても、消費者教育推進会議及び分科会での議論を踏まえ社会のデジタル化に対応した消費者教育に取り組んでいく旨を追記しました。</p>

<p>消費者庁新未来創造戦略本部において、「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」が開催されている。デジタル教材の開発及び実証事業を始めとする、同会議に関する今後の取組の具体的な内容を工程表に記載すること。（消費者庁）</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅲ②「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」においてデジタル教材の開発及び実証事業（令和3年度）を始め、高校や企業等での活用について追記しました。</p>
<p>学校教育におけるデジタル化に対応した消費者教育の推進について、今後の取組の具体的な内容を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、Ⅳ（１）②「学校における消費者教育の推進」において、小・中学校等における教材等の開発にあたって、学校教育のデジタル化の進展等も踏まえ検討していく旨を追記しました。</p>
<p>消費者教育のデジタル化の推進に当たっては、ウィズコロナ、ポストコロナ時代の持続可能な社会の実現に向けて、エシカル消費の普及啓発を図る観点も重要である。デジタル化に対応したエシカル消費の普及啓発について、今後の取組の具体的な内容を工程表に記載すること。（消費者庁、関係府省庁）</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅱ（３）①「エシカル消費の普及啓発」において、デジタル化に対応した啓発資材の積極的な活用やポータルサイトを活用した積極的な情報配信等のデジタル化に対応したエシカル消費の普及啓発に取り組む旨を追記しました。</p>
<p>（３）消費者生活相談体制のデジタル化 社会のデジタル化に対応し、消費生活相談体制の在り方を見直し、消費者からの相談に的確に対応するとともに、相談事例を収集・分析して迅速・適切な法執行及び法制度の企画立案につなげることが必要である。 12月意見で指摘している、広域での効率的なSNS相談体制の構築を推進する方策、チャットボットを活用した情報提供と相談員による相談対応とを組み合わせたハイブリッドな相談体制の在り方、AIによる相談内容の分析機能の導入などPIO-NETの機能強化を含めた消費生活相談体制のデジタル化について検討し、今後の取組の具体的な内容を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）⑦「消費生活相談情報の的確な収集と活用」において、PIO-NET改革などデジタル化の具体的な設計に向けて「消費生活相談デジタル化アドバイザリーボード」を設置することや民間で広く利用されているシステムの相談業務可能性や有効性などについて検証を進める等、消費生活相談体制のデジタル化に取り組む旨を追記しました。 なお、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」において、次期PIO-NETの刷新に際し、AI技術等を活用したチャットボット機能や、相談情報の登録時のキーワード付与機能の効率化を検討した上で、導入に向けて取り組むことを記載しております。</p>
<p>２．消費者行政を推進するための体制整備 （１）消費者庁新未来創造戦略本部の機能の発揮 コロナ禍での消費者問題を諸外国と共有し、新たな解決を目指していくことは、国際業務等の拠点として設置された消費者庁新未来創造戦略本部の重要な役割の一つと考えられる。また、巣籠もり消費など新しい生活様式における課題の発見・解決に向けた消費者行政の発展・創造の拠点としてふさわしい機能を発揮することも、同本部の重要な役割の一つと考えられる。 これらに関する今後の取組の具体的な内容を工程表に記載すること。（消費者庁）</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅴ（２）③「消費者庁新未来創造戦略本部の機能の発揮」において、国際共同研究等を実施する旨の記載に加え、新たに開始したプロジェクトを追記しました。</p>
<p>（２）地方消費者行政の充実・強化 消費者行政について、国と地方それぞれにおいてデジタル化を推進し、新たな時代にふさわしいものへと変革していくことが求められる。デジタル技術を消費者行政に効果的に取り入れ、活用することにより、消費者教育や普及啓発、事故情報を含めた消費者被害に関する情報の収集、被害回復など様々な取組の実効性を向上させることが期待される。巣籠もり消費など新しい生活様式の実践により、消費生活の様相が大きく変化している。地域の見守り活動を始めとする取組について、こうした変化にどのように適応させるのか、工程表に具体的に記載すること。（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」において、地方公共団体への呼び掛けや先進事例の共有等を通じた関係部局や民間事業者・団体との連携等について地域の見守り活動の充実に取り組む旨を追記しました。 また、メールやSNSの活用等の取組支援やPIO-NET改革など、新しい生活様式にも対応した消費生活相談業務の実現について追記しました。</p>

<p>上記のほか、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、地方消費者行政におけるデジタル技術活用の好事例を収集・提供するなど、今後の取組の具体的な内容を工程表に記載すること。(消費者庁)</p>	
<p>3. 食品表示の適正な運用に関する取組 コロナ禍によりインターネット通販が急速に拡大する中、食品を摂取する際の安全性の確保及び自主的かつ合理的な食品の選択の機会の確保のため、ECサイト上での消費者への情報提供を充実させる必要性は一段と高まっており、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ため消費者への情報提供を充実させる観点からも、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年度に実施した「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た、ECサイトにおける食品表示の在り方の検討について、年限及び今後の取組の具体的な内容を工程表に記載すること。(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、インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブックを作成することを位置付けつつ、ECサイトにおける食品表示の在り方の検討に取り組む旨を追記しました。</p>
<p>4. キャンセル問題への対応 消費者庁の「消費者契約に関する検討会」における実態調査や意見交換の結果等を踏まえ、各業界における好事例の展開に取り組むこと。(消費者庁、関係府省庁)</p>	<p>I(2)①ウ「消費者契約法の見直しに向けた対応」において、種々の災害等不測の事態の発生時に、消費者、事業者双方の参考になるよう、実態調査等の結果や検討会における意見の概要を公表した旨を追記しており、引き続き、これを踏まえた必要な措置の実施について検討をまいります。</p>
<p>5. 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題への対応 一人暮らしの高齢者等を対象とする身元保証や日常生活支援、死後事務等に関するサービスの需要が、少子高齢化の進展により、今後一層高まっていくことが予想される。消費者がこれらのサービスを安心して利用できるよう、引き続き情報提供を行うとともに、関連する消費生活相談の状況を注視し、消費者委員会が発出した建議(平成29年1月31日)の内容を踏まえ、更なる実態把握を行った上で、起こり得る消費者問題を先取りして、必要な措置を検討・実施すること。(消費者庁、厚生労働省、関係府省庁)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、I(2)②ス「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」において、消費生活相談内容等をもとに現状を把握し、消費者に対する注意喚起に取り組む旨を追記しており、引き続き必要な措置の検討・実施に取り組んでまいります。</p>
<p>6. 事故情報の収集、通知制度の意義の周知徹底 事故情報の収集、通知制度は、当該情報の分析を経た注意喚起等をするための前提として位置付けられ、実効的に機能させることが消費者の安全を確保する上で必要である。 これに関し、医業類似行為等による事故の対策に関する行政評価・監視の結果に基づく勧告(令和2年11月17日総務省)を踏まえた今後の取組の具体的な内容を工程表に記載すること。 消費者庁は、事故情報の収集の一元化に係る関係府省庁等に対し、通知制度の意義の継続的な周知を行うとともに、医業類似行為等による事故情報を一次的に受け付ける保健所、警察機関、消防機関を所管している省庁である厚生労働省、警察庁、総務省消防庁は、消費者庁に協力し、もって通知制度の的確な運用を図ること。(消費者庁、総務省消防庁等関係府省庁等)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、I②ア「事故情報の収集、公表及び注意喚起等」において、警察庁、総務省消防庁の取組を新規に追加し、厚生労働省、警察庁、総務省消防庁の協力のもと、通知制度を円滑に運用するための方策の推進を図っていく旨を追記しました。</p>
<p>7. 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 再生可能エネルギーの選択や省エネルギーの実践など消費者自らが行動を選択するとともに、脱炭素や資源循環などに熱心に取り組む事業者を後押しできる環境が整いつつあり、2050年カーボンニュートラル、脱炭素社会の実現に向けて消費者が果たす役割は大きい。消費者の</p>	<p>ご指摘を踏まえ、II(2)①「脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革」において、2050年カーボンニュートラル実現に向けて、消費者のライフスタイルの変化は事業者の行動変容を後押しすることにもつながることや昨今の状況を踏まえ地球温暖化対策計画等の</p>

<p>選択に資する情報が、国や事業者から適切に提供されるための環境整備を更に進めるとともに、消費者の行動変容をいかに促し、さらに消費者の選択により事業者の行動変容をいかに促すかという視点を、消費者に関する施策に取り入れることが重要である。</p> <p>以上を踏まえ、地球温暖化対策計画等の見直しに併せて、工程表のK P I や今後の取組予定を見直すとともに、消費者の行動変容を促す具体的な取組を更に記載すること。(環境省、関係府省庁)</p>	<p>見直しに併せて取組予定等も見直しを行う旨を追記しました。</p> <p>また、消費者のライフスタイルの変化は事業者の行動変容を後押しすることにもつながる旨をⅡ(2)②及び③の施策にも追記しました。</p>
<p>8. 消費者志向経営の推進</p> <p>消費者庁の「消費者志向経営の推進に関する有識者検討会」において、令和3年3月、報告書が取りまとめられ、令和3年度見直しの方向性として、消費者志向経営に取り組むことで資金調達の円滑化につながるよう、E S G投資等の金融とのひも付けの検討に着手することや、消費者志向経営の普及に向けた事業者との協働による新しい取組の検討などが示された。報告書を踏まえた今後の取組の具体的な内容を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」において中小企業の取組評価や消費者の行動変容の効果等の観点から優良事例表彰の見直しを行う等、消費者志向経営の推進活動の在り方を検討する旨追記しました。</p>
<p>9. K P I</p> <p>現状のK P Iについて検証を行うとともに、それを踏まえ工程表の最終決定に向けて、より実効的なK P Iの設定等について検討の上、積極的に盛り込むこと。</p>	<p>令和2年5月の「消費者基本計画工程表の素案(令和2年5月)に対する意見」を受け、実効的なKPIについて検討の上設定を行いました。引き続き、現時点でのKPIに対して効果検証を行うことにより見直しを進めてまいります。</p>