

(2) デジタル社会での消費者利益の擁護・増進の両立

項目名	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	担当省庁	経済産業省、金融庁、消費者庁
-----	--	------	----------------

施策概要	<p>○ 経済産業省の取組</p> <p>令和元年10月から令和2年6月まで実施するキャッシュレス・ポイント還元事業については、多くの消費者の方に安全・安心に御利用いただくことが重要である一方で、本事業を悪用した詐欺行為や不適切な営業に関し、複数件の報告を受けている。このため、当該事業のウェブサイトや周知ポスター、チラシ等により、不正事案に関する注意喚起を行うとともに、消費者庁等とも連携しながら、適切な注意喚起を行っていく。事業終了後についても、引き続きキャッシュレス決済の安全・安心な環境の実現に向けた周知等を行っていく。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>キャッシュレス・ポイント還元事業における事業ホームページや周知ポスター、チラシ等の中に消費者に対する不正事案等に関する注意喚起事項を記載し、注意喚起を行った。また、消費者庁等とも連携し、注意喚起を要する事案が発生した際には地方自治体等へ周知を行える体制を構築した。</p> <p><u>一般社団法人キャッシュレス推進協議会と連携した取組の一環として、「コード決済における不正な銀行口座紐づけの防止対策に関するガイドライン」を同協議会にて策定した(令和2年9月)。</u></p> <p>○ 金融庁の取組</p> <p>スマートフォン等を用いた新たな決済サービスの利用による利便性の向上に配慮しつつ、関係機関と連携し、新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態を踏まえた対策の実施や、顧客へのセキュリティ対策に係る情報提供や啓発といった取組を、決済サービスを提供する事業者に促すとともに、これらの事業者に対するモニタリングの強化を図っていく。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>不正利用やシステム障害等の事案の発生を受け、主要なスマートフォン決済サービスを営む事業者に対して行ったシステムリスク管理態勢の実態把握(令和元年度)において、リスクに応じた利用者認証方式や不正取引の監視体制、キャンペーン時に増加する取引量へのシステム対応等に課題が見られたこと等を踏まえ、セキュリティ対策の向上・システムの安定稼働を促すとともに、「事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係)」の改正(令和2年6月)を行った。</p> <p>また、資金移動業者の決済サービスを通じた銀行口座からの不正出金事案を受け、銀行や資金移動業者に対し、不正防止策の実施や被害補償について要請を行い(令和2年9月)、銀行口座からの不正な出金についての注意喚起を実施するとともに(令和2年9月、10月)、預金取扱金融機関に対して、銀行口座と連携する決済サービスに係るセキ</p>
------	--

セキュリティの状況等の実態把握のため、全国銀行協会と連携して実施した調査の調査結果を公表した（令和2年12月）。さらに、「事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係）」、「主要行等向けの総合的な監督指針」等を改正した（令和3年2月）。

複数の資金移動業者において、システム障害や情報の漏えい事案等が発生したことを受け、資金移動業者に対し、①システムリスク管理態勢や情報管理態勢が適切か改めて確認すること及び②システム障害等が発生した場合の緊急時態勢が適切か改めて確認するとともに、障害等の発生時には、利用者に対して丁寧な顧客対応を行うこと等を要請した。（令和3年12月）（予定）

○ 消費者庁の取組

「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の取りまとめを踏まえ、キャッシュレス決済に係る消費者問題への対応として、多様化・複雑化しているキャッシュレス決済における事業者（決済代行業業者や立替払事業者）の実態調査を実施し、調査結果を踏まえ消費者向け啓発資料等を作成するなど必要な対策を講じる。

（令和2年度2～3年度実績）

複雑化しているキャッシュレス決済に介在する事業者の実態及び消費生活センターへ寄せられる相談事例について調査を実施した。インターネット消費者取引連絡会（令和3年9月28日）にて、当該実態調査の結果も示しつつ、キャッシュレス決済を巡る現状等について議論を実施した。また、キャッシュレス決済利用時の注意事項等をSNSやネットメディアを通じて周知した

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

① キャッシュレス決済に係る消費者問題へおいてトラブルに遭った者の対応（事業者割合

② キャッシュレス決済【※】に関する消費生活相談件数

【※】 プリペイド式電子マネー、キャリア決済、二次元コード決済及び後払い決済の現況調査）ことをいう。

（目標）

① 事業者令和3年度の現況調査結果を令和2年度にとりまとめ、必要な施策踏まえて設定予定

② 当該指標を令和3年度から講じ注視しつつ、適切に対応を行う。

（進捗）

① 令和2年度：実態3年度：調査中（令和4年4月頃 調査を予定）

② 令和3年度：確認中

（定義）

①② インターネット調査（消費者庁実施（調査対象期間：令和2年度末まで）

【今後の取組予定】

○ 経済産業省の取組

年度	取組内容
令和4年度	<u>決済事業者のセキュリティ対策向上・消費者の意識改革に向けた実態調査・広報等を実施。</u>
令和3年度5年度	キャッシュレス決済における不正事案等に関する消費者向けの周知等 利用の状況や施策の実施状況を踏まえ、必要に応じた対応を実施。
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	<u>キャッシュレス決済における不正事案等に関する消費者向け利用の周知等状況や施策の実施状況を踏まえ、必要に応じて応じた対応を実施。</u>

○ 金融庁の取組

年度	取組内容
令和3年度4年度	決済サービスを提供する事業者における新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態等を踏まえ、必要な対応を実施
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	<u>決済サービスを提供する事業者における新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態等を踏まえ、必要な対応を実施</u>

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度	キャッシュレス決済に係る調査結果を踏まえて必要な対策の検討・実施。
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。 <u>消費者トラブルの防止に向けた消費者向け注意喚起等を実施。</u>
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。

<p><u>項目名</u></p>	<p><u>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</u> <u>イ デジタル・プラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保</u> <u>【再掲】</u></p>	<p><u>担当省庁</u></p>	<p><u>消費者庁、内閣官房</u></p>
-------------------	--	--------------------	-------------------------

<p><u>施策概要</u></p>	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p><u>・デジタル・プラットフォーム事業者の取引の場の提供者としての役割等について議論するため、令和元年12月から令和3年1月まで消費者庁にて開催された「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」の報告書（令和3年1月）や「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言 ―オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて―」（平成31年4月18日 消費者委員会）、成長戦略フォローアップ（令和元年6月閣議決定）等を踏まえ、関係府省庁等との連携の下で、不適切な取引の防止やより安全な取引の促進など消費者利益の確保の観点から、イノベーションを阻害しないよう留意しつつ、新たな法的枠組みに関する検討を行い、令和3年4月に「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（令和3年法律第32号）」が成立した。</u></p> <p>同法の円滑な施行に努めるほか、「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」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。</p> <p><u>・インターネット上における広告の増加に伴い、アフィリエイト広告が多く見られる。アフィリエイト広告については、「インターネット消費者取引に係る広告表示に関する景品表示法上の問題点及び留意事項」（平成23年10月28日）及び「健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」（平成28年6月30日）で法適用の基本的な考え方を明らかにしているものの、現在においても、虚偽・誇大な内容が少なくないと指摘されていることから、アフィリエイト広告のより詳細な実態を把握するため、必要な調査を行う。</u></p> <p><u>・コロナ禍において消費者の電子商取引による食品の購買が増加傾向にあることから、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に関する情報提供の考え方を検討する。</u></p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p><u>・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を開催し、論点を整理した上で更に新たな法的枠組みに関する検討を行い、令和3年1月に報告書を取りまとめた。これを踏まえ、消費者庁では法案の検討を行い、令和3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」が閣議決定され、国会に提出された。</u></p> <p><u>令和3年4月に「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</u></p>
--------------------	---

に関する法律（令和3年法律第32号）」が成立し、同年5月に公布された。同年11月から、関係行政機関、取引デジタルプラットフォーム提供者の事業者団体、消費者団体等を構成員とする官民協議会の立ち上げに向けた準備会を開催し、内閣府令や取引デジタルプラットフォーム提供者が講ずべき措置等に係る指針等について意見交換を行った。

・アフィリエイト広告について、令和2年度の実績としては、「アフィリエイト広告の実態調査」について一部の調査を外部委託し、事業者が一般消費者向けに行うアフィリエイト広告について調査報告書の形で調査結果を受領するなど、実態の把握に努めた調査を開始した。令和3年度の実績としては、「アフィリエイト広告等に関する検討会」を開催して、関係事業者等からアフィリエイト広告の実態や課題を聴取して、不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応策を検討し取りまとめた（P）（確認中）。また、消費者庁においても関係事業者等からヒアリングするなど必要な調査をした上で、当該検討会において「アフィリエイト広告の取引実態（実態調査）」を公表した（令和3年11月26日）。

・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策定するため、インターネット販売における食品の情報提供に係る実態調査及び検討事業を実施した。

○ 内閣官房の取組

デジタル市場競争会議及び同会議ワーキンググループにおいて、個人情報等の取得・利用に対する懸念、データの集中による寡占化がもたらす競争への悪影響の懸念を踏まえ、デジタル広告市場（関連する検索やSNS等を含む。）について評価を開始する行った上でルール整備を進める。

（令和2年度2～3年度実績）

令和2年6月16日3年4月に公表した「デジタル広告市場の競争評価 中間報告」において、競争政策的観点からの課題に加え、消費者の視点からも、デジタル広告市場におけるパーソナル・データの取得・利用に係る懸念として、本人への説明やそれを前提とする本人同意が実効的に機能しているかという課題や、消費者の認知限界を踏まえれば事業者側に適切な配慮や取扱いを求めることが必要ではないかといった課題について、対応の方向性も含め、中間的な整理を行った。

また、令和3年4月に最終報告」を取りまとめ、取りまとめた課題解決のアプローチなどの対応の方向性を整理、公表し、公表デジタル広告については「透明化法の対象に追加するなど、必要となるルール整備を進めていく必要がある」とした（令和2年度。これに加えて、同年6月に閣議決定された成長戦略等においても、デジタルプラットフォーム取引透明化法の対象にデジタル広告を追加する方針を決定し、それを踏まえて現在、ルール整備を進めている（令和3年度においては、デジタル広告市場におけるルール整備について、デジタル市場競争会議を1回、同会議ヒアリング会合を1回、同会議ワーキンググループを11回1回開催。）。

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①「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」の認知度 の成立後の状況等を踏まえ、今後検討及び整理の予定。 ・外部委託による「アフィリエイト広告の実態調査」の結果等を踏まえ、今後検討 及 び整理の予定。</p> <p>②「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」第10条に基づく申出に係る件数 <u>(目標)</u> <u>①②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</u> <u>(進捗)</u> <u>①令和3年度：調査中（令和4年4月頃 調査予定）</u></p> <p>②「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」第10条に基づき創設</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4年度</td> <td rowspan="4"> ・「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」の政令・府令・指針等の策定、官民協議会の設立準備、体制整備等施行に向けた準備を進め、法の円滑な運用に努めるほか、「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」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。 ・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言——オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて——」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進 ・「アフィリエイト広告の実態調査」の調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について一定の結論を得る。また、検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィ </td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	・「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」の政令・府令・指針等の策定、官民協議会の設立準備、体制整備等施行に向けた準備を進め、法の円滑な運用に努めるほか、 「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」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。 ・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言——オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて——」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進 ・「アフィリエイト広告の実態調査」の調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について一定の結論を得る。また、検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィ	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容							
令和3年度 4年度	・「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」の政令・府令・指針等の策定、官民協議会の設立準備、体制整備等施行に向けた準備を進め、法の円滑な運用に努めるほか、 「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」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。 ・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言——オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて——」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進 ・「アフィリエイト広告の実態調査」の調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について一定の結論を得る。また、検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィ							
令和4年度								
令和5年度								
令和6年度								

	<p><u>リエイト広告における不当表示の未然防止・早期是正に向けた取組を行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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（令和4年度版）の作成（令和4年度まで） ・<u>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作成したガイドブック（令和4年度版）のCodex等を踏まえての必要に応じた更新（令和6年度まで）</u>
（令和7年度以降）	<ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度までの取組を踏まえ、検討。 ・「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」の施行状況を踏まえた必要な措置の実施

○ 内閣官房の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	デジタル広告市場の競争状況の最終報告を踏まえ、 今後検討予定。
令和4年度	<u>関係省庁と連携しながらルール整備に取り組む。</u>
令和5年度	
令和6年度	
（令和7年度以降）	—

項目名	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	担当省庁	総務省、 <u>経産省</u>
-----	---	------	-----------------

施策概要	<p>○ 総務省・経済産業省の取組</p> <p>情報信託機能の認定スキームに関する検討会を開催し、「情報信託機能の認定に係る指針」の見直しを実施する。また、総務省において、<u>情報銀行の社会実装を推進活用して個人起点かつ安全なパーソナルデータ流通を実現するため、情報の活用について必要なルールの検討に資する調査・実証事業を実施するとともに、データ倫理を担う人材の育成と情報銀行を介したデータ連携のための機能の標準化に資する実証を実施する。</u>さらに、情報銀行について、認定団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組む。</p> <p>（令和<u>2年度2～3年度</u>実績）</p> <p>情報銀行の認定指針の<u>改定及び見直しのための検討を再開実施。</u>また、総務省において、<u>他のデータ取扱事業者から利用者に戻されたデータを安全に受け取り提供する主体として情報銀行における特殊性の高い情報の活用されるためのデータ連携の方策等について必要なルールの検討に資する実証を実施するとともに、データ倫理を担う人材の育成と要配慮個人情報に該当する健康・医療情報銀行や地方公共団体の保有するデータを介したデータ連携の活用するための機能の標準化に資する実証調査等を実施。</u></p>
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 情報信託機能の認定基準により認定された事業の数 <u>(令和7年度を目途に合計30の認定情報銀行事業者数を達成)</u> (進捗) 令和 <u>2年度3年度</u> ：7件
	【今後の取組予定】 ○ 総務省・経済産業省の取組

年度	取組内容
令和 <u>3年度</u> <u>4年度</u>	必要に応じて、情報銀行の認定指針の見直しを検討するとともに、認定団体と連携し、事業者や消費者への周知広報や説明を行う等、普及促進に向けて取り組む。また、総務省において、情報銀行の展開を促進するため、 <u>他のデータ取扱事業者から利用者に戻されたデータを安全に受け取る主体として情報銀行が活用される受け取り、利用者の同意の下、他のデータ取扱事業者へ移転することで事業者の簡易な乗換え等を実現するための標準APIの整備等データ連携の方策等についての取りまとめ実証を行うとともに、地方公共団体の保有するデータを利活用するための実証等を行う。</u>
令和 <u>4年度</u> <u>5年度</u>	引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。

項目名	② 「データ駆動社会」におけるビックデータ（パーソナルデータを含む。）の適切な管理と効果的な活用 イ 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クデータの適切な活用	担当省庁	厚生労働省
-----	---	------	-------

施策概要	<p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>NDB（レセプト情報・特定健診等情報データベース）、介護DB（介護保険総合データベース）情報の匿名での連結解析を可能とするシステムについて、令和2年度の運用開始に向けて検討する。</p> <p>がんゲノム医療については、質の高いゲノム情報と臨床情報を、患者同意及び十分な情報管理体制の下、国内のがんゲノム情報管理センター（C-CAT）に集積し、当該データを、関係者が幅広く創薬などの革新的治療法や診断技術の開発等に分析・活用できる体制を整備し、個別化医療を推進する。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>NDBと介護DBの連結解析が令和2年10月から本格稼働し、行政・研究者・民間事業者等の利活用が可能となった。</p> <p>がんゲノム医療について、令和元年6月に遺伝子パネル検査が保険収載されて以降、令和2年3月12月末時点で約1225,000以上の症例のゲノム情報と臨床情報がC-CATに登録された。これらの集積した情報を二次利活用する体制について検討を進めた。</p>
------	--

KPI・今後の取組予定	<p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 厚生労働省の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4年度</td> <td rowspan="4">C-CATにおけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>C-CATにおけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	C-CATにおけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	C-CATにおけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	C-CATにおけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	C-CATにおけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進									

<p>項目名</p>	<p>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</p> <p>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増進</p>	<p>担当省庁</p>	<p>消費者庁</p>
------------	---	-------------	-------------

<p>施策概要項目名</p>	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>③ デジタル・プラットフォームその他技術革新の</p> <p>成果の消費生活への導入等における消費者への配慮等</p> <p>ア 「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【再掲】</p> <p>「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」での議論等を通じ、「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」を取りまとめ、周知を図るとともに、必要に応じて、デジタル・プラットフォーム事業者及び消費者団体の意見を聴いた上で、ガイドブックを改定する。</p> <p>上記ガイドブックを未成年者や高齢者等向けに分かりやすく解説したパンフレットを作成し、消費者向けの普及啓発を行う。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>令和2年7月、「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」を取りまとめ、公表。ガイドブックにおいては、消費者自らがデジタル・プラットフォームを利用する際の留意事項を確認できるよう、購入者と出品者のそれぞれの場合について、取引の手順に即して解説するとともに、事業者が消費者トラブルに対して自主的に講じている具体的取組についても例示した。</p> <p>これを受けて、消費者庁新未来創造戦略本部では、デジタル社会に対応した情報発信及び普及啓発に関するモデルプロジェクトの一環として、デジタル・プラットフォーム事業者等とも連携して、同ガイドブックを基にした未成年者や高齢者等向けにパンフレットについても公表予定。</p>	<p>担当省庁</p>	<p>消費者庁</p>
----------------	--	-------------	-------------

KPI
**今後の取組予
 定**

【KPI】

- ~~デジタル・プラットフォームを介する取引において消費者が注意すべき事項の認知度~~
- ~~①ユーザー登録（出品者の本人確認の水準）や退会の方法~~
- ~~②送料や手数料、その他の料金体制~~
- ~~③出品禁止商品や禁止行為等の取引ルール~~
- ~~④トラブル発生時のデジタル・プラットフォーム事業者の対応~~
- ~~⑤デジタル・プラットフォーム事業者による補償制度~~

（目標）

~~消費者が注意すべき事項の認知度を令和3年度末までに取組前と比較して5割向上させる。~~

（進捗）

- ~~①令和2年度：38.0%~~
- ~~②令和2年度：62.5%~~
- ~~③令和2年度：17.2%~~
- ~~④令和2年度：21.8%~~
- ~~⑤令和2年度：14.7%~~

（定義）

~~「消費者基本計画工程表の施策に関する消費者の認知度・理解度調査」の間「あなたは、デジタル・プラットフォームの取引において、取引前に確認しているポイントがあれば全てお答えください。利用したことがない方は、利用する際に確認すると思うポイントを全てお答えください。（複数回答可）」の回答~~

【今後の取組予定】

○ **消費者庁の取組**

年度	取組内容
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル・プラットフォーム事業者及び消費者団体との意見交換 ・必要に応じたガイドブック及びパンフレットの改定
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し

項目名	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 イ 消費者がAIを賢く利活用する方策の周知啓発	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の下に設けられたAIワーキンググループでの議論を通じ、消費者がAIのメリット・デメリットを正しく理解し、AIを賢く利活用するための「AI利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、消費者向けの普及啓発を行う。</p> <p>—(令和2年度実績)—</p> <p>AIワーキンググループでの議論を通じ、消費者がAIのメリット・デメリットを正しく理解し、AIを賢く利活用するための「AI利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、公表した。消費者に向けた普及啓発のため、各都道府県の消費者行政担当課や消費生活センター、その他消費者保護団体等に展開した。</p>										
KPI 今後の取組予定	<p>—【KPI】—</p> <p>AIに関する消費者の理解度</p> <p>—(目標)—</p> <p>消費者の理解度を令和3年度末までに取組前と比較して理解度を5割向上させる。</p> <p>—(進捗)—</p> <p>—令和2年度：よく知っている：10.9%</p> <p>———なんとなく知っている：62.1%</p> <p>—(定義)—</p> <p>「消費者基本計画工程表の施策に関する消費者の認知度・理解度調査」の間「あなたは、AI（人工知能）とは何かを知っていますか。」の回答</p> <p>—【今後の取組予定】—</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">年度</th> <th style="background-color: #cccccc;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・「AI利活用ハンドブック」及びリーフレットを用いた普及啓発 ・必要に応じたハンドブック及びリーフレットの改定 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3">施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度以降</td> <td>施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「AI利活用ハンドブック」及びリーフレットを用いた普及啓発 ・必要に応じたハンドブック及びリーフレットの改定 	令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し
年度	取組内容										
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「AI利活用ハンドブック」及びリーフレットを用いた普及啓発 ・必要に応じたハンドブック及びリーフレットの改定 										
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し										

項目名	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 ウ 「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【再掲】	担当省庁	消費者庁
-----	---	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>社会のデジタル化に伴い発生している新たな消費者問題に対応するための知識を消費者に身に付けてもらうため、以下の取組を行う。</p> <p>→ ■ 消費者教育推進会議での検討等</p> <p><u>デジタル技術の積極的な活用を促す視点を基本に、担い手育成を含めた支援の在り方、消費者教育ポータルサイトを活用した情報発信・提供等、デジタル化に対応した</u></p> <p><u>た消費者教育の今後の具体的な推進方策について、消費者教育推進会議等の場で検討する。</u></p> <p>→ ■ 啓発用デジタル教材の開発・提供</p> <p>「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」取りまとめを踏まえ、アクティブラーニングの考え方を取り入れ、高校生や社会人を対象に e-ラーニングやオンライン授業に対応した、啓発用の教材を開発する。</p> <p>→ ■ デジタル教材等の提供</p> <p>消費者教育の担い手等に対するデジタル教材等の情報提供を強化するため、消費者教育ポータルサイトを更新する。</p> <p>→ ■ デジタル技術を活用した普及啓発の強化</p> <p>— <u>SNS や PR プラットフォームサービスを利用するなど、デジタル技術を活用したプッシュ型の情報発信を行う。</u></p> <p>■ <u>デジタルツール等の賢い利活用方策の周知啓発</u></p> <p><u>「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の下に設けられた AI ワーキンググループでの議論を通じ、消費者が AI のメリット・デメリットを正しく理解し、AI を賢く利活用するための「AI 利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、消費者向けの普及啓発を行う。</u></p> <p><u>「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」での議論等を通じ、「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」を取りまとめ、周知を図るとともに、必要に応じ、デジタル・プラットフォーム事業者及び消費者団体の意見を聴いた上で、ガイドブックを改定する。</u></p> <p><u>上記ガイドブックを未成年者や高齢者等向けに分かりやすく解説したパンフレットを作成し、消費者向けの普及啓発を行う。</u></p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>・ 消費者教育推進会議の下に、「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」を設置（令和2年10月）し、当分科会では、（1）社会のデジタル化を踏まえた、各ライフステージにおいて消費者が身に付けることが望まれる事項、（2）</p>
------	---

デジタル技術や「新しい生活様式」の普及、各世代の特性等を踏まえた、消費者教育の場や情報発信手法等について検討を行った行い、令和3年5月に取りまとめを公表した。

・令和2年11月から「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」を開催し、各世代（若年者、社会人、高齢者）に対して、デジタル機器＝ビスサー

ビスに関する消費者被害の予防・拡大防止を図るために、消費者がデジタル技術を用いて自ら知識を習得でき、消費者教育の現場でも活用可能なデジタル教材開発について検討している。

用いて自ら知識を習得でき、消費者教育の現場でも活用可能なデジタル教材開発に

ついて検討しており、令和3年12月～令和4年1月において徳島県内の高校、企業に対してデジタル教材を活用した実証授業及びe-ラーニングを実施した。

・消費者教育の担い手等に対する教材等の情報提供を一層強化するため、消費者教育ポータルサイトを令和3年度に改修予定。【P】（確認中）

・新型コロナウイルス感染症に関連して、消費者が不正確な情報に惑わされることがないように、正確な情報を早く消費者へ届けるため、より多くの消費者に直接的に情報を届けるツールとして、LINE株式会社の協力の下、LINE公式アカウント「消費者庁新型コロナ関連消費者向け情報」を開設した。SNS公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスとして、新型コロナウイルスに便乗した詐欺や悪質商法等の手口とその対処法、新型コロナウイルスに関連した最近の消費生活相談の事例、新しい生活様式に関して消費者として留意すべきポイント等について関係省庁等と連携の上、情報配信した。また、PRプラットフォームを活用して、幅広いWEBメディア等を通じた情報配信にも取り組んだ。

令和3年8月に若年者層を主な対象としたLINE公式アカウント「消費者庁 若者ナビ！」を開設し、成年年齢引下げに関する情報や若年者に多い美容やもうけ話等の消費者トラブルの防止に向けた情報等を発信した。

・AIワーキンググループでの議論を通じ、消費者がAIのメリット・デメリットを正しく理解し、AIを賢く利活用するための「AI利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、公表した。消費者に向けた普及啓発のため、各都道府県の消費者行政担当課や消費生活センター、その他消費者保護団体等に展開した。

・令和2年7月、「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」を取りまとめ、公表。ガイドブックにおいては、消費者自らがデジタル・プラットフォームを利用する際の留意事項を確認できるよう、購入者と出品者のそれぞれの場合について、取引の手順に即して解説するとともに、事業者が消費者トラブルに対して自主的に講じている具体的取組についても例示した。

これを受けて、消費者庁新未来創造戦略本部では、デジタル社会に対応した情報発信及び普及啓発に関するモデルプロジェクトの一環として、デジタル・プラットフォーム事業者等とも連携して、同ガイドブックを基にした未成年者や高齢者等向け

のパンフレットについても公表予定。

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

①普及啓発：①デジタルツールを用いた商品・サービスの購買に係る満足度

②SNS 公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスの登録数

②デジタル教材：教材を利用した学校での授業実施状況（令和4年度に徳島県で開始）

③教材を利用した企業での研修実施状況（令和4年度に徳島県で開始）

③消費者教育ポータルサイトのアクセス件数（再掲）

④消費者教育ポータルサイトの教材等件数（再掲）

（目標）

①令和4年4月頃予定のインターネット調査結果を踏まえ、設定する。

②SNS 公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスの登録数を令和3年度6年度に20万

人以上とする。

③④消費者教育ポータルサイトのアクセス数の増加、教材等掲載数の拡充を行う。

（進捗）

①①令和3年度：確認中

②111,583人（令和4年1月11日時点）

③令和2年度（1月3月末時点）：登録数：6.7万人1,232,306件

令和3年度：調査中

④令和2年度（3月末時点）：1,565件

令和3年度：調査中

（定義）

①インターネット調査（消費者庁実施）

②消費者庁LINE公式アカウント「消費者庁 新型コロナ関連消費者向け情報」及び「消費者庁 若者ナビ！」の友だち登録数の合計

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進会議での検討開始 ・デジタル教材の内容決定、開発及び実証事業 ・デジタル教材等の情報提供の強化に向けたポータルサイトの更新 ・SNS 公式アカウントによるでの情報発信 ・PR プラットフォームの利用開始 ・教材の高校、企業等での活用に向けた周知
令和4年度5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・教材の高校、企業等での活用 ・施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し
令和5年度	
令和6年度	

令和7年度
以降

施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し

項目名	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 エー利用者向けデジタル活用支援	担当省庁	総務省
-----	--	------	-----

項目名	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 <u>イ 高齢者等に向けたデジタル活用支援</u> <u>の推進</u>	担当省庁	総務省
-----	---	------	-----

施策概要	○ 総務省の取組 オンラインによる行政手続・サービス等のスマートフォンの利用方法について対し、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにする「 デジタル活用支援員 」支援の講習会等について、令和2年度に全国 11 箇所（12 件）で実証を実施し、 デジタル活用支援員の担い手、実施体制等の検討等を行い、 令和3年度から全国において本格的に実施する。
------	---

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>デジタル活用支援に係る講座講習会等の実施回数</p> <p><u>(進捗)</u></p> <p><u>令和3年9月末時点で、全国2,150箇所において、延べ約39,000回の講習会等を実施した。</u></p> <p>(目標)</p> <p><u>令和4年度は携帯電話ショップ等の講習会を、令和3年度に全国1の約2,000箇所</u> <u>でデジタル活用支援に係る講座等をから、約3,000箇所に拡充し実施する。</u></p> <p><u>※デジタル活用支援員とは、理解やスキルが十分でない利用者等に対して、オンラインによる行政手続・サービスの利用方法等に関する助言・相談等の対応支援をする者。</u></p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 総務省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度4 年度</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">デジタル活用支援員支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(令和7年度 以降)</td> <td style="text-align: center;">デジタル活用支援員支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度4 年度	デジタル活用支援員支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等	令和4年度	令和5年度	令和6年度	(令和7年度 以降)	デジタル活用支援員支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等
年度	取組内容									
令和3年度4 年度	デジタル活用支援員支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
(令和7年度 以降)	デジタル活用支援員支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等									

項目名	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 オ デジタル機器・サービスの利用に係る新たな消 費者問題への対応	担当省庁	消費者庁
項目名	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 ウ デジタル機器・サービスの利用に係る新たな消 費者問題への対応	担当省庁	消費者庁

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>社会のデジタル化の進展に伴い新たに登場したデジタル機器・サービスに関する消費者トラブルに対応するため、「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」取りまとめを踏まえて以下の施策を講じる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル社会における消費者行動に係る調査研究 SNS によるデマ拡散による買占め騒動などデジタル社会に特徴的に見られる消費者の行動について詳細な調査分析を行う。 ・ SNS に係る消費者問題への対応 事業者団体と連携して SNS 広告その他消費者トラブルの解消を図る。 (令和2年度2～3年度実績) ・ 国際消費者政策研究センターにおいて「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費者の消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトを実施。 <u>「新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトにおけるウェブ調査結果及びリサーチ・ディスカッション・ペーパーを令和3年10月28日に公表。</u> ・ 事業者団体と連携して消費者トラブル等につながる SNS での投稿等の情報を確認。確認した情報に基づいた消費者向け啓発資料の作成・情報発信の実施。
------	---

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①デジタル社会における消費者行動に係る調査研究</p> <p>②SNSに係る消費者問題への対応（SNSに係る消費者トラブルの件数（関する消費生活相談件数））</p> <p>（目標）</p> <p>①調査研究の中間結果を令和3年度に公表し、必要な対策を令和4年度から講じる。</p> <p>②SNSに係る消費者トラブルの件数（相談件数）を対象期間中に半減させる最終報告書を公表する。</p> <p>②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</p> <p>（進捗）</p> <p>①国際消費者政策研究センターにおいて「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費者の消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトを開始し、調査研究を推進</p> <p>②令和2年度（令和3年3月31日時点）：41,139件（令和元年度：26,798件）</p> <p><u>令和3年度：調査中</u></p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル社会における消費者行動に係る調査研究結果の実施 ・SNSに関する普及啓発の実施 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3">施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度以降</td> <td>施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル社会における消費者行動に係る調査研究結果の実施 ・SNSに関する普及啓発の実施 	令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。
年度	取組内容										
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタル社会における消費者行動に係る調査研究結果の実施 ・SNSに関する普及啓発の実施 										
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。										

項目名	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 カ オンラインゲームに係る消費者問題への対応	担当省庁	消費者庁
-----	---	------	------

項目名	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 エ オンラインゲームに係る消費者問題への 対応	担当省庁	消費者庁
-----	---	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」取りまとめを踏まえ、オンラインゲームに係る消費者問題への対応として、事業者団体と連携してオンラインゲームに係る消費者トラブルの解消を図るとともに、オンラインゲームに関する相談が本人や家族から寄せられた際の消費生活相談員向けのマニュアルを作成して相談員に配布する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>「オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係るアドバイザー会議」を開催。(令和2年10月、令和3年4月、令和3年6月)(再掲)</p> <p>コロナ禍における消費者被害防止キャンペーンの一環として、「オンラインゲームとの正しい付き合い方」をテーマにオンラインセミナーを実施。(令和3年3月)</p>
------	---

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

オンラインゲームに係る消費者問題への対応

- ①ペアレンタルコントロール機能に関する保護者の認知度
- ②ペアレンタルコントロール機能に関する保護者の利用率

※Well-being に関する KPI

(目標)

対象期間中に、ペアレンタルコントロール機能に関する保護者の認知度を8割、利用率を5割にする。

(進捗)

①令和3年度：〇% (調査中) (令和2年度：35.7% (令和元年度：58.2%))

②令和3年度：〇% (調査中) (令和2年度：41.1% (令和元年度：20.3%))

(定義)

①「消費者基本計画工程表の施策に関する消費者の認知度・理解度①「デジタル社会における消費生活意識調査」の間「あなたは、ペアレンタルコントロール

とは何かを知っていますか。」に「知っている」

と回答した割合

②「消費者基本計画工程表の施策に関する消費者の認知度・理解度②「デジタル社会における消費生活意識調査」の間「あなたはペアレンタルコントロール

を実際に使用したことがありますか。」に対し「使用したことはない」を全体か

したことはない」を全体から除いた割合。

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度4 年度	・オンラインゲームに関する普及啓発の実施。 ・オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアルの作成・配布
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。

項目名	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 キ—電子商取引環境整備に資するルール整備 —【再掲】—	担当省庁	経済産業省
-----	---	------	-------

項目名	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 オ 電子商取引環境整備に資するルール 整備【再掲】	担当省庁	経済産業省
-----	---	------	-------

施策概要	<p>○ 経済産業省の取組</p> <p>学識経験者、関係省庁、消費者、経済界などの協力を得て、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を改訂することを通じて、情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなるよう、取引環境を整備する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>民法の一部を改正する法律(平成29年法律第44号)の施行に伴う所要の見直しを中心として、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を令和2年8月28日に改訂。<u>令和3年度は、法改正等との整合性を確保するための改訂作業を進めている。</u></p>
------	--

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況</p> <p>(目標)</p> <p>電子商取引等を巡る法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年8月28日改訂。<u>令和3年度は、法改正等との整合性を確保するための改訂作業を進めている。</u></p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 経済産業省の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4年度</td> <td rowspan="4">電子商取引等を巡る法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>(令和7年度 以降)</td> <td>電子商取引等を巡る法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	電子商取引等を巡る法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。	令和4年度	令和5年度	令和6年度	(令和7年度 以降)	電子商取引等を巡る法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	電子商取引等を巡る法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
(令和7年度 以降)	電子商取引等を巡る法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。									

項目名	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 タ—自動運転の実現に向けた制度整備の推進	担当省庁	内閣官房、警察庁、消費者庁、法務省、国土交通省、経済産業省、関係府省庁等庁
項目名	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 カ 自動運転の実現に向けた制度整備の推進	担当省庁	デジタル庁、警察庁、法務省、国土交通省、関係府省庁等

施策概要	<p>○ 国土交通省の取組</p> <p>自動運転車のための専用空間の在り方や、路車連携技術等を含む自動運転に対応した道路空間の基準・制度等について検討を行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>道路法等の一部を改正(令和2年5月)し、自動運転車の運行を補助する磁気マーカ等の自動運行補助施設を道路附属物として位置付けるとともに、施行(令和2年11月)に合わせ基準等を策定した。</p> <p><u>高速道路での安全で円滑な自動運転を実現するため、自動運転に対応した区画線の要件案(管理目安など)や先読み情報提供システム仕様案の作成に向け、令和3年11月から官民連携による共同研究を開始した。</u></p> <p>○ 警察庁の取組</p> <p>レベル4の自動運転に向けた制度整備に係る課題等について検討する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p><u>令和3年度は、昨年度に引き続き「自動運転の実現に向けた調査検討委員会」を開催し、従来の運転者の存在を前提としない場合における交通ルールの在り方等について検討を行った。</u></p> <p>○ 法務省の取組</p> <p>交通ルール、運送事業に関する法制度等により、様々な関係主体に期待される役割や義務を明確化することを踏まえ、刑事責任に関する検討を行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>自動運転の実用化が検討されている様々なケースにおいて、道路交通法等の関係法令等の交通ルール、運送事業に関する法制度等により、関係主体(運転者、利用者、車内安全要員、遠隔監視・操作者、サービス事業者等)に期待される役割や義務の明確化についての検討結果を踏まえて行うべきものであり、その議論の方向性等を注視している。</p> <p>○—消費者庁・経済産業省・国土交通省等及び関係省庁の取組</p>
------	---

~~ソフトウェアの更新の際の製造物責任法の適用関係等について、技術的動向を踏まえて継続検討する。~~

~~（令和2年度実績）~~

~~経済産業省・国土交通省委託事業「令和2年度高度な自動走行システムの社会実装に向けた研究開発・実証事業—自動走行の民事上の責任及び社会受容性に関する研究」において自動運転の法的論点に係る検討の会を開催して議論を行い、製造物責任法上の指示・警告を中心に、関係事業者が留意すべき現行の法令上の事例・考え方を議論・整理し、取りまとめを行った。~~

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>官民 ITS 構想・ロードマップに記載されている以下の自動運転の目標達成に必要な制度整備を行う。</p> <p><u>(目標)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年7年目途に高速道路での自家用車のレベル3・4の自動運転実現 ・令和2年度に新東名高速道路でのトラックの後続無人隊列走行技術の実現 ・令和4年度以降に高速道路でのトラックの後続無人隊列走行の商業化 ・令和2年に実証実験の枠組を利用した自動運転移動サービスの実現 ・レベル4の自動運転移動サービスの実現 <p>(進捗)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・改正道路運送車両法：自動運転車等の設計・製造過程から使用過程にわたる安全性を一体的に確保するための規定を整備（令和2年4月施行） ・改正道路交通法：自動運転技術の実用化に対応した運転者等の義務に関する規定を整備（令和2年4月施行） ・道路法等の一部を改正し、自動運転車の運行を補助する施設（磁気マーカ等）を道路付属物と位置付け（令和2年11月施行） ・自動運転の公道実証実験に係る道路使用許可基準を改訂し、監視・操作状態の明確化、許可に係る手続を合理化（令和2年9月） <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 国土交通省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4年度</td> <td rowspan="4">道路付属物に位置づけた自動運転車の運行を補助する自動運行補助施設など、自動運転に対応した道路空間の基準等を整備</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>自動運転に対応した道路空間の基準等を整備</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4年度</td> <td rowspan="4">レベル4の自動運転に<u>向けた</u>係る制度整備の在り方について引き続き検討</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>制度整備の在り方について検討</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	道路付属物に位置づけた自動運転車の運行を補助する自動運行補助施設など、自動運転に対応した道路空間の基準等を整備	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	自動運転に対応した道路空間の基準等を整備	年度	取組内容	令和3年度 4年度	レベル4の自動運転に <u>向けた</u> 係る制度整備の在り方について引き続き検討	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	制度整備の在り方について検討
年度	取組内容																		
令和3年度 4年度	道路付属物に位置づけた自動運転車の運行を補助する自動運行補助施設など、自動運転に対応した道路空間の基準等を整備																		
令和4年度																			
令和5年度																			
令和6年度																			
令和7年度 以降	自動運転に対応した道路空間の基準等を整備																		
年度	取組内容																		
令和3年度 4年度	レベル4の自動運転に <u>向けた</u> 係る制度整備の在り方について引き続き検討																		
令和4年度																			
令和5年度																			
令和6年度																			
令和7年度 以降	制度整備の在り方について検討																		

項目名	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 ケ—犬猫のマイクロチップ登録義務化	担当省庁	環境省
項目名	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 キ—犬猫のマイクロチップ登録義務化	担当省庁	環境省

施策概要	<p>○ 環境省の取組</p> <p>動物の愛護及び管理に関する法律等の一部を改正する法律（令和元年法律第39号）において、販売に供される犬猫へのマイクロチップ装着と情報の登録が義務化された。同規定は、令和4年6月1日に施行となっており、その着実な施行に向けて、犬猫へのマイクロチップ装着・情報登録の管理に係る体制の整備及び電子情報システムの構築を行うこととしている。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績） 令和2年7月より電子情報システムを構築中（継続）。</p>												
KPI・今後の取組予定	<p>（進捗） オンライン利用率 （目標） 90%（令和5年3月末） （進捗） —（施行前のため） （定義） オンライン利用率＝システム申請件数／（システム申請件数＋紙申請件数）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 環境省の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>政省令等の検討・施行、電子情報システムの構築</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>電子情報システムの運用開始、制度の普及啓発</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>制度の普及啓発</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>制度の普及啓発</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	政省令等の検討・施行、電子情報システムの構築	令和4年度	電子情報システムの運用開始、制度の普及啓発	令和5年度	制度の普及啓発	令和6年度		令和7年度以降	制度の普及啓発
年度	取組内容												
令和3年度	政省令等の検討・施行、電子情報システムの構築												
令和4年度	電子情報システムの運用開始、制度の普及啓発												
令和5年度	制度の普及啓発												
令和6年度													
令和7年度以降	制度の普及啓発												

(3) 消費生活のグローバル化の進展への対応

項目名	① 越境消費者トラブルへの対応力の強化	担当省庁	消費者庁
<p>施策概要</p>	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>国民生活センター越境消費者センター（CCJ）において、越境消費者トラブルに関する相談対応を実施し、消費者に対して相談内容に応じた助言や情報提供を行う。</p> <p>また、海外機関との更なる連携強化・拡大に努め、越境取引における消費者トラブルへ効果的に対応する。</p> <p>また、民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議の取りまとめ等を踏まえたCCJの態勢等の強化について検討を行う。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>CCJでは、令和3年4月1月末までに、<u>3,8304,090</u>件の相談に対応した。<u>（令和2年度は4,625件の相談に対応）</u></p> <p>また、提携海外消費者機関は15機関26カ国・地域となっている。</p>		

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①相談対応状況（相談受付件数）
- ②提携先海外消費者機関数

（目標）

国民生活センター越境消費者センター（CCJ）を活用し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行うとともに、提携先海外消費者機関を拡大する。

（進捗）

①令和2年度3年度（1月末時点）：3,8304,090件（令和元年度：6,018 令和2年度：4,625件）

※なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、令和2年4月10日18時から6月

1日9時30分まで、消費者からの新規相談受付を休止した。

②令和3年度：15機関26カ国・地域（令和2年度：15機関26カ国・地域（令和元年度：15機関26カ国・地域）

【今後の取組予定】

- 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度	適切な相談対応の実施、 海外機関との更なる連携強化・拡大 CCJの態勢等の強化の検討
令和4年度	適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大

項目名	② 訪日外国人・在留外国人からの相談に対応する体制の強化	担当省庁	消費者庁
-----	------------------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>国民生活センターにおいて、訪日外国人に対する相談対応を実施し、相談内容を踏まえた情報提供を行うとともに、相談窓口の周知を実施する。</p> <p>また、地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制を強化する。</p> <p>さらに、民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議の取りまとめを踏まえ、関係機関との連携強化を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の整備を支援した。 ・国民生活センター訪日観光客消費者ホットラインでは、令和3年4年1月末日現在、 10671の相談に対応した。(令和2年度は、125件の相談に対応した。) ・また、訪日観光客消費者ホットラインでは、多言語による安定したより、訪日観光客が被害に遭いやすいトラブルについて情報を提供するため、訪日観光客を対象とした多言語ホームページ及び多言語チャットボットについて、令和3年度中の開設を目指して準備を進めているを開設した(令和3年7月)。
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①地方公共団体における在留外国人からの相談に対する体制の整備状況
(在留外国人からの相談に対する体制がある自治体数)
- ②訪日観光客消費者ホットラインによる相談実施状況
- ③国民生活センターにおける多言語による情報提供数

(目標)

訪日観光客消費者ホットラインにおいて、訪日外国人向けの消費生活相談を適切に実施するとともに、訪日外国人が被害に遭いやすいトラブルについて、多言語で情報提供を行う。

(進捗)

- ①令和2年度：393 3年度：440 自治体
- ②令和2年度3年度(令和3年4月1月末時点)：10671件(令和元年度369：254 令和2年度125件)
※なお、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置のため、令和2年4月27日～5月29日は、新規相談受付を休止した。
- ③令和2年度3年度：1件(令和元年度：2件令和2年度：1件)
※なお、多言語での訪日観光客向けの情報を提供するため現在、7月1日に訪日窓口専用ホームページ及びチャットボットを構築中開設。

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	・訪日外国人に対する適切な相談対応の実施・情報提供、対応言語の更なる拡充の検討
令和4年度	・地方消費者行政のための交付金等の活用等による消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の強化
令和5年度	・関係機関との連携強化
令和6年度	
令和7年度 以降	・訪日外国人に対する適切な相談対応の実施・情報提供、対応言語の更なる拡充の検討 ・地方消費者行政のための交付金等の活用等による消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の強化

項目名	③ 二国間・地域間・多国間における政策 対話・協力等の実施	担当省庁	消費者庁、外務省、 関係府省庁等
-----	----------------------------------	------	---------------------

施策概要	<p>○ 消費者庁、外務省、関係府省庁等の取組</p> <p>消費者問題に係る二国間・地域間の情報共有や連携の強化を図るとともに、OECD 消費者政策委員会等の国際機関への参画を通じ、グローバル化する消費者問題について、多国間における情報共有や連携の強化を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p><u>令和3年12月に第9回日中韓消費者政策協議会を議長国としてオンライン形式で開催し、ウィズコロナ時代の消費者政策に関する意見交換のほか、越境取引トラブルの解決に向けた連携枠組みの強化に向けた議論を行った。</u></p> <p>毎年2回(春・秋)開催されるOECD消費者政策委員会及び下部業下部作業部会であるOECDの製品安全作業部会に継続的に継続して参加した。日本は、消費者政策委員会及び製品安全作業部会のビューロー(幹事役)の一端を担ってきており、消費者政策委員会では、引き続き副議長を務めるとともに、製品安全作業部会では、2016年1月から2018年12月まで議長を務め、2019年1月からは副議長を務めている。副議長を長年務めている。なお、2021年OECDは、令和3年に「デジタル時代の消費者のぜい弱性」及び「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がを開始し、しており、我が国も同年2月10月の作業チーム会合や4月11日のOECD第400回第101回消費者政策委員会において参加してプロジェクトの方向性等の議論に参画貢献した。</p> <p>さらに、デジタル広告、国際協力などの知見を得るため、OECD競争委員会(作業部会)にも参加している。</p>
------	--

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①二国間・地域間における政策対話等の実施状況</p> <p>②多国間協力の取組への参画状況</p> <p>(目標)</p> <p>①各年度における実施件数の平均が2件以上となることを目指す。</p> <p>②各年度における実施件数の平均が4件以上となることを目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度3年度(12月時点)：0件3件(オンラインでの参加を含む) ※新型コロナウイルス感染症の拡大による延期等による。</p> <p>②令和2年度3年度(12月時点)：6件(オンラインでの参加を含む)</p> <p>(定義)</p> <p>①二国間・地域間における政策対話等の実施件数</p> <p>②多国間協力の取組への参画件数</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、外務省、関係府省庁等の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度 4年度</td> <td rowspan="4"> <ul style="list-style-type: none"> ・二国間・地域間における政策対話等の実施 ・OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 <p style="text-align: center;">※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化</p> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(令和7年度 以降)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・二国間・地域間における政策対話等の実施 ・OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 <p style="text-align: center;">※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化</p> </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 年度 4 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・二国間・地域間における政策対話等の実施 ・OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 <p style="text-align: center;">※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化</p>	令和4年度	令和5年度	令和6年度	(令和7年度 以降)	<ul style="list-style-type: none"> ・二国間・地域間における政策対話等の実施 ・OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 <p style="text-align: center;">※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化</p>
年度	取組内容									
令和 3 年度 4 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・二国間・地域間における政策対話等の実施 ・OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 <p style="text-align: center;">※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化</p>									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
(令和7年度 以降)	<ul style="list-style-type: none"> ・二国間・地域間における政策対話等の実施 ・OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 <p style="text-align: center;">※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化</p>									

項目名	④ 海外消費者関係法執行機関との連携	担当省庁	消費者庁
-----	--------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>国境を越えた不正取引への取組を推進するため、海外の消費者関係法執行機関との連携強化を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>ICPEN（消費者保護及び執行のための国際ネットワーク）の本会合に参加するとともに、同機関が推奨する「詐欺防止月間」を5月に、「インターネット・スウィープ」を11月令和2年5月及び令和3年5月に実施した。</p>
------	---

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>海外消費者関係法執行機関との連携の状況：</p> <p>①ICPENの本会合への出席回数</p> <p>②詐欺防止月間の実施回数</p> <p>③インターネットスウィープの実施回数</p> <p>(目標)</p> <p>①各年度における本会合への出席回数の平均が1回以上となることを目指す。</p> <p>②詐欺防止月間を毎年度実施することを目指す。</p> <p>③インターネットスウィープをICPEN年度（7月～6月）ごとに実施することを目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度3年度：2回（オンラインでの参加を含む）</p> <p>②令和2年度3年度：1回</p> <p>③令和2年度：1回3年度：0回（令和4年2月時点で未実施）</p> <p>(定義)</p> <p>ICPENの本会合への出席回数、詐欺防止月間の実施回数、インターネットスウィープの実施回数等</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4年度</td> <td>海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化	令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度 以降	海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化
年度	取組内容												
令和3年度 4年度	海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化												
令和4年度													
令和5年度													
令和6年度													
令和7年度 以降	海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化												

項目名	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	担当省庁	消費者庁
-----	-----------------------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>令和2年度に、新たな未来に向けた消費者行政の発展・創造及び発信・交流の恒常的な拠点として徳島県に発足する「消費者庁新未来創造戦略本部」において、海外の消費者政策の動向や研究成果を長期的な消費者政策にいかせるよう、国際共同研究等を実施し、デジタル化、国際化等の社会情勢の変化、ぜい弱な消費者へのきめ細かな対応その他の新たな課題の解決に向けた消費者行政の発展・創造に取り組む。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」プロジェクトを開始。 <ul style="list-style-type: none"> ・「PIO-NETを活用した消費者問題の分析研究」プロジェクトを開始。 ・「高齢者の認知機能障害に応じた消費トラブルと対応策の検討に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「四国の長寿企業（創業300年以上）における消費者志向経営の研究」プロジェクトを開始。 ・「「社会への扉」のアンケート調査結果を活用した徳島県における消費者教育の効果測定」プロジェクトを開始。 ・「特殊詐欺等の消費者被害に関する心理・行動特性に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「アジア地域におけるウィズコロナ、ポストコロナでの消費生活相談と消費者教育について」をテーマに、令和3年3月16日に国際シンポジウムを開催。 ・「デジタル社会と消費者行政」をテーマに、令和3年7月5日に消費者行政新未来創造シンポジウムを開催。 ・「ASEAN諸国と日本の消費者行政の担い手とその役割・連携について」をテーマに、令和3年10月26日に「とくしま国際消費者フォーラム2021」における徳島県との共同セッションを開催。 ・「オンライン取引における消費者トラブル対応」をテーマに、令和3年12月6日に日中韓消費者政策国際シンポジウムを開催。 ・「(P) (確認中)」をテーマに、令和4年3月P日に国際シンポジウムを開催。
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

国際シンポジウム等の開催回数

(目標)

国際シンポジウム等を年1回以上開催することを目指す。

(進捗)

令和2年度：1回（~~令和3年3月16日に国際シンポジウムを開催~~）

令和3年度：4回（令和3年7月5日、10月26日、12月6日、令和4年3月P日）

(定義)

消費者政策に関する課題について、国内及び海外からの行政官・研究者・研究機関が参加し、それぞれの研究成果等を報告する会合の回数

【今後の取組予定】

- 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和 3 度4年度	国際共同研究等の実施 <u>、国際シンポジウムの開催</u>
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	国際共同研究等の実施、 <u>国際シンポジウムの開催</u>