

## 「消費者基本計画工程表の改定に向けての意見（令和3年12月）」への対応関係

消費者基本計画及び工程表の改定（令和3年3月）に対する意見 （令和3年12月17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. 工程表全体に関する事項</p> <p><b>(1) コロナ禍やデジタル化等の社会状況の変化に伴う新たな消費者問題に関する記載の拡充</b></p> <p>消費者問題は、日々、変化しており、消費者政策もそれに対応して行われなければならない。特に、新型コロナウイルス感染症について、日本国内で最初の感染者が確認されてから間もなく2年となるが、この間、感染症の拡大に伴って外出自粛や人との接触をなるべく避ける行動が求められる中で、在宅時間の増加、インターネット通販の利用拡大、デジタル化の加速、消費行動や価値観の変化等、消費者に大きな影響が生じた。さらに、その後のワクチン接種の進展等により日常生活の回復を目指す中であっても、ライフスタイルの変化やデジタル化の進展等に伴う消費者に対する影響は続いており、今後もそうした消費者への影響を踏まえた対応が必要である。</p> <p>そのため、コロナ禍やデジタル化等の社会状況の変化に伴って生じている新たな消費者問題への対応について、工程表の全般にわたって改めて検討し、必要に応じて記載を充実させること。とりわけ、情報技術の発展が急速に進んでいるデジタル取引については、消費者の利便性を向上させる事業活動に配慮しつつも、技術が高度に複雑化し、情報が利活用されることに伴って生じたデジタル取引ならではのぜい弱性を踏まえた消費者への望ましい情報提供の在り方等に関し、国際的な動向も踏まえた今後の取組を検討すること。また、若年者、高齢者、障害者及び外国人等、それぞれの消費者の置かれた状況及びぜい弱性に由来する消費者問題が見られる。こうしたぜい弱性の多様化を踏まえた消費者被害の防止及び消費者への支援の在り方について、引き続き記載を充実させること。（消費者庁及び関係省庁等）</p>	<p>ご指摘の通り、コロナ禍におけるライフスタイルの変化やデジタル化の進展等、消費者を取り巻く環境が大きく変化したことに的確に対応するため、「新しい生活様式」の実践に関する記述を追加する消費者基本計画の変更を令和3年6月15日に閣議決定したところ、この<b>変更基本計画に基づき、工程表全般について記載の充実を図りました。</b></p> <p>特に、コロナ禍等の影響により孤独・孤立化した消費者の消費者被害の防止等といった新たな消費者問題への対応が求められたことから、Ⅲ章（1）③「新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時における対応の強化」において、「<b>新型コロナウイルス感染症の流行下において孤独孤立した消費者に対するサポートなど深刻化を防止する対策を講じる</b>」旨を追記するとともに、新規に「<b>孤独・孤立に起因する消費者被害の防止等のための啓発及び見守り活動等の推進</b>」を工程表の施策に追加し、孤独・孤立に起因した消費者被害を防止する取組みについて記載しました。</p> <p>また、ご指摘を踏まえ、Ⅲ章（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、「<b>デジタル時代の消費者のぜい弱性</b>」及び「<b>オンライン上のダークパターン</b>」に関するOECDとの国際研究プロジェクトを開始し、同年10月の作業チーム会合や11月のOECD第101回消費者政策委員会においてプロジェクトの方向性等の議論に参画した旨を追記するとともに、<b>引き続き、多国間における情報共有や国際的な連携を図る旨を記載しております。</b></p>
<p><b>(2) 消費者政策におけるEBPMの推進</b></p> <p>消費者政策の企画・立案に当たってもEBPM（証拠に基づく政策立案）を推進していく必要がある。その際には、事前分析と事後検証の二つの観点からデータの収集やKPIの設定を行うことが重要である。</p> <p>工程表の改定に当たっては、これまでの消費者委員会意見1を踏まえて、以下の四つの基準を念頭にKPIの見直しを行うこと。</p> <p>(i) 法令及びガイドライン等の見直しや改訂の実施状況</p> <p>(ii) 消費者や事業者等への、法令及びガイドライン等の周知状況</p> <p>(iii) 消費者関連法令の執行等、行政処分の実施状況</p> <p>(iv) 関連する取組全体の効果としての消費者被害の発生状況</p> <p>見直しに当たっては、現状のKPIについての検証・評価を行うとともに、より効果的なKPIの設定方法等についても検討の上、指標を設定すること。具体的には、事前分析と事後検証を適切に行えるようにするため、施策概要に記載された取組を内容に応じ区分した上で、それぞれに対応した複数かつ定量的な指標を設定するとともに、会議や説明会の開催件数等のアウトプット指標ではなく、</p>	<p>ご指摘を踏まえ、KPIの見直しを含めた検討を各府省庁に依頼し、その結果、<b>59 施策についてKPIの見直しを行っております。</b></p> <p>その他、KPIに関する検討状況については、<b>別途資料によりご説明します。</b></p>

<p>認知度や理解度等のアウトカム指標の設定を積極的に行い、かつ、当該指標について具体的な目標を定めること。併せて、同種の取組については、比較して検証・評価することを可能にする観点から、できる限り同様の指標を定めること。（消費者庁及び関係省庁等）</p>	
<p>また、次期計画の策定を見据えた中長期的な課題として、後述のSDGsの推進等の政府の重要政策における目標との整合性を確保したうえで、工程表の施策や目標の一層の体系化・構造化を進めること。（消費者庁）</p>	<p>消費者基本計画工程表は、消費者基本計画第5章に基づく構成としていることから、<b><u>第5期消費者基本計画を見据えながら、ご指摘の点についても検討してまいります。</u></b></p>
<p>さらに、諸外国の取組も参考にしつつ、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）情報とその他の情報との連携等による更なる利活用を検討するとともに、KPIの定点観測が可能となるよう、消費者意識基本調査等の各種調査において、質問項目の見直しを含めた活用方策を検討すること。（消費者庁及び関係省庁等）</p>	<p>ご指摘を踏まえ、まずは、消費生活相談件数のKPIへの設定方法について検討しているところであり、引き続き、<b><u>第5期消費者基本計画を見据えながら、ご指摘の点についても検討してまいります。</u></b></p>
<p>2. 消費者法令の企画・立案等  <b>(1) 消費者契約法及び消費者裁判手続特例法</b>      消費者庁において「消費者契約に関する検討会」及び「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」が開催され、それぞれ令和3年9月、同年10月に報告書が公表された。各報告書を踏まえた今後の具体的な取組内容について、それぞれの報告書において将来の検討課題とされた事項についての検討方針を含めて、工程表に記載すること。（消費者庁）</p>	<p>ご指摘を踏まえ、I章（2）①ウ「消費者契約法の見直しに向けた対応」及びI章（4）①「消費者団体訴訟制度の推進」において、「消費者契約に関する検討会」報告書及び「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」報告書を踏まえて、<b><u>消費者契約法及び消費者裁判手続特例法の改正に向けた検討を進める旨を追記するとともに、報告書において将来の検討課題とされた事項については、今後の両制度の見直しや運用状況等を踏まえながら、検討を進める旨を追記しました。</u></b>KPIに掲げる「<b><u>令和6年度までに消費者契約法の認知度を50%とすることを目指す</u></b>」、「<b><u>令和6年度までに消費者団体訴訟制度の認知度を40%とすることを目指す</u></b>」等の目標に向けて、両法の周知広報活動等にも引き続き取り組んでまいります。      なお、最終的な工程表改定までの間、両法に関する検討状況等を適宜反映してまいります。</p>
<p><b>(2) 特定商取引法及び預託法</b>      特定商取引法等の契約書面等の電子化については、「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」（令和3年2月4日）を踏まえ、電磁的方法による提供の在り方並びにデジタル技術を積極的に活用した消費者の保護の拡充について、消費者庁「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」において検討を進めること。そのうえで、同検討会における検討状況について引き続き消費者委員会に報告するとともに、検討状況を踏まえた今後の具体的な取組内容について、工程表に記載すること。（消費者庁）</p>	<p>ご指摘を踏まえ、I章（2）①ア「特定商取引法等の執行強化等」において、「<b><u>契約書面等の電磁的方法による交付については、消費者からの承諾の取り方、電磁的方法による提供の在り方について、オープンな場で広く意見を聴取した上で検討を行うため、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を令和3年7月から開催した</u></b>」旨を追記しており、引き続き検討を進めてまいります。</p>
<p>また、特定商取引法及び預託法の執行強化については、令和3年6月に成立した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を踏まえて、詐欺的な定期購入商法や送り付け商法の抑止に向けた具体的な取組内容について工程表における記載を充実させること。併せて、法改正による効果の検証・評価が可能となるよう指標を検討し、工程表に記載すること。（消費者庁）</p>	<p>また、改正法を踏まえた「<b><u>通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン</u></b>」の新規策定等の取組実績を追記するとともに、今後の取組予定に「<b><u>説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発</u></b>」を追記しました。また、KPIについて、<b><u>特定商取引法の行政処分件数等に加えて「送り付け、定期購入に関する消費生活相談件数」を新たに設定しましたので、消費生活相談の動向、その他社会情勢等を注視しながら適切に対応してまいります。</u></b></p>

<p><b>(3) 公益通報者保護法</b></p> <p>令和4年6月の改正公益通報者保護法の施行に向け、公益通報者保護法に基づく指針（令和3年内閣府告示第118号）及び同指針の解説（令和3年10月）の内容を事業者、公益通報対応業務従事者、労働者等に対して効果的に周知・広報するための方策を検討するとともに、法改正による効果の検証・評価が可能となるような指標を検討し、工程表に記載すること。</p> <p>併せて、国の行政機関向け及び地方公共団体向けガイドラインの改正・周知、改正法の施行に伴う消費者庁における体制・運用面での整備等、残された課題に関する今後の具体的な取組内容についても工程表に記載すること。（消費者庁）</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅱ章（4）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」において「<u>各種団体へ講師派遣を行うとともに、令和3年12月から令和4年3月まで、事業者に新たに課されることとなる内部公益通報対応体制整備義務などについて、民間事業者や国・地方公共団体などに向けて消費者庁主催の説明会を開催した</u>」旨を追記するとともに、今後の取組予定においても、「<u>説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知・啓発</u>」及び「<u>内部公益通報対応体制整備の努力義務対象者に対する体制整備の促進</u>」を追記しました。KPIに掲げる「<u>令和6年度に大企業労働者・中小企業労働者における公益通報者保護法の認知度を65%・55%とすることを目指す</u>」、「<u>令和6年度に市区町村・中小企業の内部公益通報窓口の設置率を75%・55%とすることを目指す</u>」等の目標に向けて、引き続き取り組んでまいります。</p>
<p>3. デジタル化への対応</p> <p><b>(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</b></p> <p>来年度からの取引DPF消費者保護法の円滑な施行に向け、内閣府令、指針等について実効性のある規定となるよう「取引デジタルプラットフォーム官民協議会準備会」において十分な協議を進めるとともに、同法の周知に努めること。また、それらの実績、KPI及び施行後の具体的な取組内容について、工程表に記載すること。</p> <p>併せて、同法の国会附帯決議において今後の課題とされたC to C取引への対応、オンラインによる手続が可能な裁判外紛争解決手続（ODR）の提供、SNSを利用して行われる取引における消費者被害の実態把握等の各事項について、その検討の時期や取組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章（1）①「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」において、「<u>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</u>」旨を追記するとともに、今後の取組予定に「<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</u>」において<u>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</u>」旨を追記しました。また、KPIについて、<u>同法の認知度を新たに設定</u>しましたので、当該指標を注視しつつ、適切に対応を行ってまいります。</p>
<p><b>(2) デジタル広告</b></p> <p>消費者庁「アフィリエイト広告等に関する検討会」における検討状況を踏まえた今後の具体的な取組内容について、工程表に記載すること。また、内閣官房において令和3年4月、「デジタル広告市場の競争評価 最終報告」が取りまとめられた。同報告書を踏まえた関係省庁等における今後の取組内容について、工程表に記載すること。これらの記載に当たっては、「自主規制の実効的な整備・運用の在り方に関する消費者委員会意見」（令和3年8月19日）を踏まえて、アフィリエイト広告やターゲティング広告等に関する自主規制の整備や実効性の向上を促進するための方策について検討すること。（消費者庁、内閣官房及び関係省庁等）</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅲ章（1）①「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」において、「<u>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>」旨を追記しました。</p> <p>また、「<u>デジタル広告市場の競争状況の最終報告を踏まえ、関係省庁と連携しながらルール整備に取り組む</u>」旨を追記しました。</p>
<p><b>(3) 通信分野の消費者保護</b></p> <p>総務省において「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」が開催され、令和3年9月、報告書が取りまとめられた。報告書を踏まえた今後の具体的な取組内容について、引き続き検討することとされた苦情相談の処理の在り方の検討の進め方を含めて、工程表に記載すること。（総務省）</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅰ章（2）②ア「電気通信サービスに係る消費者保護の推進」において、「<u>個別の事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決し得る体制の在り方について検討を行うため令和3年10月に「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」を設置し</u>」、「<u>令和4年夏を目途に一定の結論を得ること</u>」を追記しました。</p>

<p><b>(4) 食品表示におけるデジタルツール活用等</b></p> <p>食品表示の在り方については、「食品表示の全体像に関する提言」(令和元年8月15日)を踏まえて、実証事業を含む各種調査等を進めるとともに、インターネット販売における食品に関する情報提供の在り方については、工程表への記載を充実させるとともに、Codex における議論を踏まえつつ取組を加速させること。(消費者庁)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅲ章(1)①「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」において、今後の取組予定として「<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>」を追記しました。</p>
<p>また、保健機能食品制度の在り方については、消費者庁の「特定保健用食品制度(疾病リスク低減表示)に関する検討会」において、多くの委員から特定保健用食品制度の在り方といった全般的な課題に対応すべきとの意見が出されたことも踏まえ、その検討の方針を含めて、工程表への記載を充実させること。(消費者庁)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅰ章(2)⑤ア「食品制度の適切な運用等」において、「<u>各種調査等を実施し、保健機能食品制度の発展・充実に向けて、具体的な検討を進める</u>」旨を追記しました。</p>
<p><b>(5) デジタル化に対応した消費者教育の推進</b></p> <p>消費者庁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取りまとめ」(令和3年5月)や、消費者庁新未来創造戦略本部における「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」の検討を踏まえた消費者教育の推進に係る具体的な取組内容について、学校教育における活用に向けた取組も含め、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章(1)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・普及啓発の推進において、「<u>消費者教育ポータルサイトを改修予定である旨や、啓発用デジタル教材を活用した実証を高校及び企業にて実施した旨、若年者を対象としたLINE公式アカウントを開設して情報発信を行った旨を追記</u>」しました。「<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消費者教育の具体的推進方策について、消費者教育推進会議等の場で検討</u>」するとともに、引き続き、SNS公式アカウントでの情報発信やデジタル教材の高校、企業での活用に向けた周知等に取り組んでまいります。</p>
<p><b>(6) キャッシュレス決済への対応</b></p> <p>キャッシュレス決済等の普及により、決済手段が多様化・複雑化し、これに関する消費者トラブルが増加していることから、キャッシュレス決済等に関する消費者問題についての対応等について取組状況の確認を行った上で、工程表への記載を充実させること。(消費者庁、金融庁、経済産業省)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅲ章(2)①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」において、「<u>コード決済における不正な銀行口座紐づけ防止対策、システムリスク管理や情報管理対応等について業界の対応を求めるとともに、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する予定である旨を追記</u>」しました。また、「<u>KPIに新たに「キャッシュレス決済を用いた取引において、直近1年間でトラブルに遭った割合」を設定し、同指標を注視しつつ、必要に応じて注意喚起等の普及啓発を実施してまいります。</u>」</p>
<p><b>4. 成年年齢引下げ後を見据えた対応</b></p> <p>令和4年4月に成年年齢引下げに係る改正民法が施行されることから、成年年齢引下げ後を見据えた取組について、工程表の記載を充実させることが重要である。そのため、「成年年齢引下げに伴う若年者の消費者被害防止に向けた対応策に関する意見」(令和3年12月17日)を踏まえて、成年年齢引下げに向けた消費者教育や周知・広報活動等を強化するとともに、これまでの取組の効果や課題等について検証・評価を行った上で、令和4年4月の成年年齢引下げ以降の具体的な取組方針について検討し、工程表に記載すること。(消費者庁、金融庁、法務省、文部科学省、経済産業省及び関係省庁等)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、Ⅰ章(3)①「成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進」において、関係省庁が連携して「<u>人気アニメとタイアップしたテレビCM・動画等の政府広報を行った旨を追記</u>」するとともに、消費者庁の取組として、「<u>社会への扉</u>」の活用促進等の実践的な消費者教育の推進、若年者に必要な情報が確実に届くように「<u>SNS・イベントを活用した情報発信、消費者ホットライン188の広報、若者にも被害が多い詐欺的な定期購入商法に係る特定商取引法改正による対策強化について追記</u>」しました。また、「<u>KPIに新たに「10代～20代の若者における消費生活相談件数」を設定し、同指標を注視しつつ、引き続き、若年者の消費者被害の防止に向け、関係省庁連携して取り組んでまいります。</u>」</p>

<p>5. 地方消費者行政の充実・強化</p> <p><b>(1) 消費生活相談等の消費者行政のデジタル化</b></p> <p>消費者庁及び国民生活センターにおいて「消費生活相談デジタル化アドバイザリーボード」が開催され、令和3年9月、「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」が公表された。本中間的とりまとめを踏まえた今後の取組内容について、その検討の進め方も含めて、工程表に記載すること。その上で、消費者の利便性の向上、消費生活相談員等の負担軽減・力の発揮及び政策の企画・立案や法執行等への相談情報の利活用促進の観点から、次期PIO-NET刷新を含めた消費生活相談のデジタル化に向けた方針について検討を進め、可能な限り工程表に記載すること。(消費者庁)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、V章(3)⑦「消費生活相談情報の的確な収集と活用」において、令和3年9月に公表した「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」において「<u>消費生活相談業務やPIO-NETの在り方について課題を整理すると共に今後の検討の方向性を示し</u>」た旨を追記するとともに、今後の取組予定として、「<u>相談者の利便性の向上、消費生活相談員の負担軽減等を図るため、次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、民間企業で活用される業務システムを使った実証実験を踏まえ、詳細な検討を行う</u>」旨や、「<u>消費生活相談の業務見直し等を行い、地方公共団体がデジタル化を進める際のモデルを作成する。また地方公共団体への説明を行い、デジタル化の推進を支援する</u>」旨を追記しました。引き続き、消費生活相談のデジタルトランスフォーメーションを推進すべく、検討を進めてまいります。</p>
<p><b>(2) 地方消費者行政への支援</b></p> <p>令和3年度地方消費者行政の現況調査によれば、地方消費者行政予算に占める自治体の自主財源の増加は見られるものの、予算全体では減少している。また、消費生活相談員数は増加しているものの、資格保有者数は減少しているほか、消費者行政担当の事務職員数も減少している。引き続き、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、地方消費者行政に対する必要な支援策について検討し、工程表に記載すること。(消費者庁)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、V章(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、「<u>消費生活相談員の処遇改善に向けて「指定消費生活相談員の活動費について地方消費者行政強化交付金の支援対象に追加した</u>」旨を、「<u>消費者行政の担い手の育成・確保に向けて「消費生活相談員の担い手確保のための養成講座(試験対策及び実務的な研修)を実施した</u>」旨を追記しました。引き続き、「<u>消費生活相談の質の向上(相談員資格保有率75%以上、指定消費生活相談員を配置等)</u>」や「<u>地方における消費者政策推進のための体制強化(消費者行政職員の研修参加率80%以上等)</u>」といった地方消費者行政強化作戦2020における政策目標の達成に向けた取組を推進してまいります。</p>
<p><b>(3) 高齢者や障害者等の消費者問題への対応</b></p> <p>高齢化やデジタル化等が進展する中で、高齢者や障害者等のせい弱性等を抱える消費者を保護するための取組がますます重要となることから、成年後見制度の利活用促進や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等について取組状況の確認を行った上で、工程表への記載を充実させること。(消費者庁、厚生労働省)</p>	<p>本年2月10日の消費者委員会におけるご意見も踏まえ、「<u>身元保証等高齢者サポート事業等に関する注意喚起・情報提供に係る取組状況を追記</u>するとともに、「<u>必要な情報が必要な人に届くよう情報提供を行っていく</u>」旨を記載しました。引き続き、「<u>全国どの地域に住んでいても、成年後見制度を必要とする人が制度を利用できるよう、市町村の中核機関の整備や市町村計画の策定を推進する</u>」とともに、身元保証等高齢者サポート事業等について必要な情報が必要な人に届くよう情報提供等に取り組んでまいります。</p>
<p>また、地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律(令和2年6月成立)により改正された社会福祉法に基づく重層的支援体制整備事業と消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)との更なる連携強化について検討を進め、具体的な取組について工程表に記載すること。(消費者庁、厚生労働省)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、V章(3)②「地域の見守りネットワークの構築」において、「<u>厚生労働省(社会・援護局地域福祉課)と消費者庁(地方協力課)の連名で、地方自治体への通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会との連携について」を送付し、地域における福祉部局および消費者部局の更なる連携の重要性を示した</u>」旨を追記しました。</p>

<p><b>6. 事故情報の収集、通知制度の運用</b></p> <p>「消費者事故対策に関する行政評価・監視－医業類似行為等による事故の対策を中心として－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について、通知制度の意義の周知等に関する具体的な取組の内容を工程表に記載すること。(消費者庁、警察庁、総務省消防庁、厚生労働省)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、I章(1)②ア「事故情報の収集、公表及び注意喚起等」において、<u>「総務省行政評価局が実施した消費者事故対策に関する行政評価・監視に係る勧告を踏まえ、都道府県等及び関係省庁に通知制度の周知を依頼」した旨を追記するとともに、「今後、地方公共団体への訪問ヒアリング等を通じて、工夫して取り組んでいる方策等を調査し、例えば会議やウェブサイト等を通じて、その知見や課題を取りまとめ還元することで、事故情報の円滑な提供により、通知制度が的確に運用できる体制構築を促すこととする」旨を追記</u>しました。引き続き、「消費者安全法に基づく通知制度の周知を定期的かつ適切なタイミングで行う」こと等を目標として取り組んでまいります。</p>
<p>7. SDGsの推進</p> <p><b>(1) エシカル消費の普及啓発</b></p> <p>消費者政策の立場からSDGsの達成に向けた貢献を行うため、人や社会・環境に配慮した消費行動の普及啓発を推進すること、また、食品ロスやファッションロスの削減等をはじめとして、様々な分野での事業者と消費者の連携・協働が重要である。</p> <p>食品ロス削減については、「食品ロスの削減の推進に関する基本的な方針」(令和2年3月31日閣議決定)の進捗状況を踏まえて、必要に応じて工程表を充実させること。また、サステナブルファッションの推進に向けては、「サステナブルファッションの推進に向けた関係省庁連携会議」における検討内容も踏まえて、具体的な取組を工程表に記載することとし、記載に当たっては、エシカル消費の普及・啓発に係る工程表における関連する記載との整合性を確保すること。(消費者庁、経済産業省、環境省及び関係省庁等)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、II章(1)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」において、<u>「災害用備蓄食品のフードバンク団体等への提供、食品ロス削減環境大臣表彰の創設、「めざせ！食品ロス・ゼロ」川柳コンテストの実施、食品ロス削減推進サポーター制度の創設等の新たな取組</u>について追記しました。KPIに掲げる<u>「食品ロス削減のために何らかの行動をしている国民の割合を80%以上とする」、「家庭系及び事業系食品ロス発生量を2030年度までに2000年度比で半減(家庭系：216万トン、事業系：273万トン)することを目指す」という目標</u>に向けて、引き続き取り組んでまいります。</p> <p>またII章(3)①「エシカル消費の普及啓発」において、<u>「サステナブルファッションの推進に向けて、特設サイト等における「消費者行動18のヒント」の発信や、サポーター制度の創設、「わたしのサステナブルファッション宣言」リレー、シンポジウム開催などの新たな取組</u>について追記しました。KPIに掲げる<u>「令和4年度調査において、エシカル消費の認知度を30%にする」という目標</u>に向けて、引き続き取り組んでまいります。</p>
<p><b>(2) 消費者志向経営の推進</b></p> <p>消費者志向経営の推進を通じた事業活動の健全化を図ることは、消費者被害の防止にもつながるものである。事業者と消費者の連携・協働の促進に向けた優良事例表彰の見直し・改善や消費者志向経営を実践する事業者の資金調達の円滑化等について、「消費者志向経営の推進に関する有識者検討会」における検討内容も踏まえ、具体的な取組を工程表に記載すること。また、「事業者による消費者関連情報の積極的な活用を促すための対応策・環境整備に関する意見」(令和3年8月19日)も踏まえて、事業者と行政との対話に基づく共創体制の構築・整備や事業者による自主的な取組を応援する仕組みの充実等について検討し、工程表に記載すること。(消費者庁及び関係省庁等)</p>	<p>ご指摘を踏まえ、II章(3)②「消費者志向経営の推進」において、<u>「消費者志向経営優良事例表彰に「複数事業者による消費者を向いた特定の領域での秀でた共同取組を表彰する枠を追加」した旨や、「消費者志向経営の理解を深め、輪をひろげる場として、消費者志向経営に関する連絡会を設置」した旨を記載したほか、今後の取組予定として「消費者志向経営に取り組む事業者が多様なステークホルダーに評価され、資金調達の円滑化等にも繋げていくための取組・支援」を実施する旨を記載</u>しました。KPIに掲げる<u>「令和6年度までに令和元年度末(153事業者)と比較して消費者志向経営自主宣言事業者数を倍増する」という目標</u>に向けて、引き続き取り組んでまいります。</p>

**(3) 循環型社会の形成やカーボンニュートラルに向けた取組**

SDGsの達成に向け、循環型社会の形成に向けた取組等の環境の保全に資する取組を推進していくことが重要である。特に、2050年カーボンニュートラルに向けては、消費者が行動様式の変革や行動変容に取り組むことにより事業者の取組を後押しすることも重要であることから、地球温暖化対策計画（令和3年10月22日閣議決定）の内容を踏まえて、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）

ご指摘を踏まえ、II章(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、「家庭でのCO2排出量や削減可能量を見える化する「家庭エコ診断」（うちエコ診断）による省エネ家電への買換え・脱炭素ライフスタイルの促進」等のこれまでの実績を追記するとともに、地球温暖化対策計画と整合させる形で、「COOL CHOICE」の促進や、「脱炭素行動を自発的に選択できるよう、ポイント制度、ナレッジ、アンバサダ一等により後押しする」旨等を今後の取組予定に追記しました。また、KPIについて、COOL CHOICE賛同数やクールビズ・ウォームビズ実施率に加えて、家庭エコ診断実施世帯数を追加しました。