

**(参考)**

**消費者基本計画工程表改定  
個別施策例**

# I 消費者被害の防止

- ・ **生命・身体に係る被害から消費者を守る**ため、**事故情報を一元的に集約・分析**し、その結果等を踏まえ、**事故原因究明調査の実施**など、**事故の未然防止・拡大防止・再発防止の各段階での取組を徹底**。
- ・ **コロナ禍で孤独・孤立する消費者等** **ぜい弱な消費者の増加**などの**消費者の多様化**や、**デジタル化の進展**等に伴う**新たな消費者トラブルの発生**等を踏まえ、**特定商取引法等の厳格な法執行**を推進。
- ・ 商品やサービスの選択の基礎である**表示の適切さを確保**するため、**景品表示法等の厳格な執行**や**必要な制度見直し**を行うほか、**新たな食品表示制度の適切な運用**や**原料原産地表示制度**等の普及啓発を図る。

## (1) 消費者の安全の確保

- ① 事故の未然防止のための取組
- ② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止
- ③ 事故の原因究明調査と再発防止
- ④ 食品の安全性の確保

## (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

- ① 特定商取引法等の執行強化等
- ② 商品やサービスに応じた取引の適正化
- ③ 不当な表示等を一般的に制限・禁止する景品表示法の厳正な運用
- ④ 商品やサービスに応じた表示の普及・改善
- ⑤ 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用
- ⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り 等

## (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

- ① 成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進
- ② 認知症対策の推進
- ③ 障害者の消費者被害の防止策の強化
- ④ ギャンブル等依存症等についての対策の推進
- ⑤ 「多重債務問題改善プログラム」の実施
- ⑥ 孤独・孤立に起因する消費者被害の防止(啓発・見守り等) 等

## (4) 消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備

- ① 消費者団体訴訟制度の推進
- ② 消費者に関する法的トラブルの解決
- ③ 消費者紛争に関するADRの実施
- ④ IT・AIを活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化 等

# I 消費者被害の防止

## 事故情報の収集、公表及び注意喚起等

- ・消費者安全法等に基づき、消費者庁が行政機関等から製品、食品、サービス等の事故情報を集約し、事故情報データベース等により公表
- ・消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施

○消費者事故等の通知の徹底及び事故情報データベースの運用改善、更なる活用。

- 集約する事故情報数の増加
- 事故情報の分析を踏まえた効果的な注意喚起

事故情報データベース トップページ

事故情報データベースシステム		トップ	操作方法	よくある質問	利用上の注意
生命・身体被害に関する「消費者生活上の事故情報」を公開しています		お問い合わせ	リンク集	文字を標準に戻す	文字を大きくする

🔍 事故情報を閲覧する

過去の登録事故情報データベースから、検索・閲覧が可能です。  
複数の単語をスペース区切りで指定できます。何も入力せずに検索すると、全ての事故情報を検索します。

登録件数 (H21年9月～) **292,885件**

○消費者安全調査委員会の設置10周年を契機とした調査の拡充や発信力強化。

KPI 消費者安全法に基づく消費者事故等の通知件数【3,992件】  
事故情報データベースへの登録件数【約2.5万件】  
生命身体被害に関する注意喚起件数【11件】 【】内はR3年度

## 食品表示制度の適切な運用等

- ・新たな食品表示制度（令和2年度）、新たな原料原産地表示（令和4年度）が完全施行
- ・新たな遺伝子組換え表示が今後完全施行（令和5年度）

○食品表示制度の適切な運用を実施。

- アサリの原産地表示等に係る食品表示基準Q&A改正
- 食品添加物の不使用表示に関するガイドライン  
(以上、令和4年3月30日公表)
- 食物アレルギー表示のくるみの義務化に向けた検討  
・食物アレルギー表示に関するアドバイザー会議等の実施
- 保健機能食品制度の発展・充実の検討  
・特定保健用食品制度の疾病リスク低減表示の拡充に向けた取組
- 機能性表示食品の届出確認業務の合理化・円滑化  
・機能性表示食品の届出事前確認に関する連絡協議会の実施 等

○新たな原料原産地表示及び新たな遺伝子組換え表示へ速やかに移行できるよう、事業者にも周知及び消費者への戦略的な普及啓発を実施。

KPI 食品表示制度に関する消費者の理解度  
期限表示【55.4/60.1】、栄養成分表示【37.9/39.9】等  
【】内はR2年度の理解度/目標値(%)

# I 消費者被害の防止

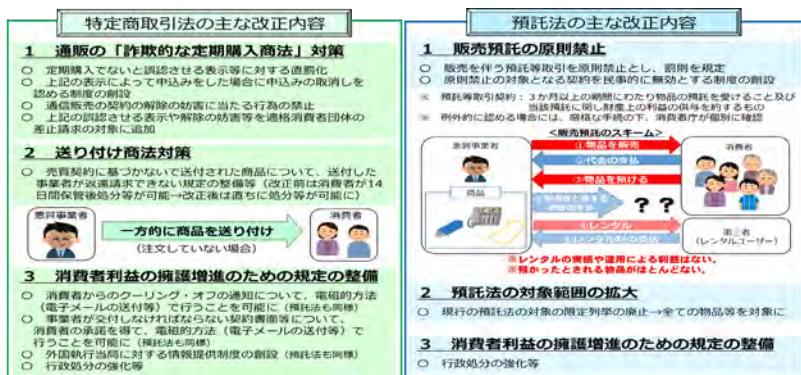
## 悪質商法等に対する法執行の強化等

- ・悪質商法等による消費者被害の防止  
(消費生活相談件数：81.4万件※ (令和3年))
- ・改正特定商取引法<sup>※1</sup>・預託法<sup>※2</sup>の施行  
※1 令和3年7月6日、令和4年6月1日等 ※2 令和4年6月1日等

○改正特定商取引法・預託法に基づく、消費者のせい弱性を狙った悪質商法に対する厳正かつ適切な執行。

➢新規作成した「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」を含む通達等を踏まえた改正法の周知・執行

○「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を取りまとめ、これを踏まえた必要な措置を実施。



KPI 特定商取引法・預託法による行政処分件数【R3：41件】  
送り付け、定期購入に関する消費生活相談件数【R3：3,491件(送り付け)、48,098件(定期購入)】

## 不当表示等に対する法執行の強化

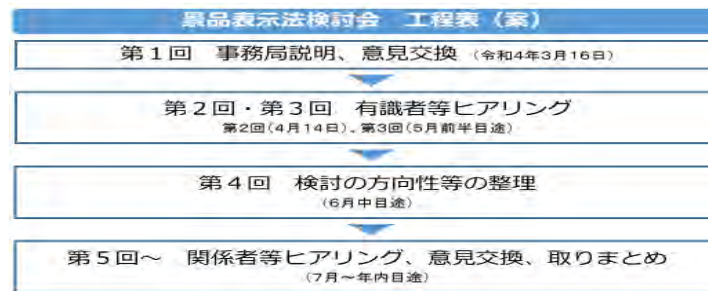
- ・不当表示等を行う事業者に対する景品表示法の迅速かつ的確な運用
- ・課徴金制度の導入(平成28年度)
- ・アフィリエイト広告等の増加

○不当表示等に対する景品表示法の厳正な執行。

○課徴金制度の執行状況に係る評価等。

○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。(後述)

○景品表示法検討会(令和4年3月から開催)における、景品表示法の社会環境変化への対応、厳正・円滑な法執行の確保、不当表示等の早期是正等のための方策検討。



※上記工程表案は第2回検討会(令和4年4月14日開催)資料より抜粋

KPI 景品表示法に基づく措置命令件数【R3：41件】  
課徴金納付命令件数【R3：15件】



# I 消費者被害の防止

## 消費者被害の防止強化・救済手段の充実

- ・平成30年消費者契約法改正の附帯決議への対応
- ・消費者裁判手続特例法の施行（平成28年）後の運用状況を踏まえ、明らかになった課題に対応
  - ※ 運用状況：5年間で訴訟4件

○「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、「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律案」を第208回通常国会に提出、成立。

### 【消費者契約法】

- 新たな取消権を追加
- 解約料の説明の努力義務
- 免責の範囲が不明確な条項の無効
- 事業者の努力義務の拡充

### 【消費者裁判手続特例法】

- 対象となる損害・被告の拡大
- 和解の早期柔軟化
- 消費者に対する情報提供方法の充実
- 特定適格消費者団体を支援する法人を認定する制度の導入

○報告書において将来の検討課題とされた事項や改正経緯から見えてきた課題を踏まえ、消費者契約法の規定の在り方についての抜本的な議論の必要性も視野に幅広い観点から検討

## 地域の見守りネットワークの構築

- ・高齢者や障害者等の「配慮を要する消費者」を見守るためのネットワーク（消費者安全確保地域協議会）
- ・高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止
- ・孤独・孤立した消費者への対応

○「地方消費者行政強化作戦2020」を踏まえつつ、消費者安全確保地域協議会及び消費生活協力員・協力団体の活用に向けた地方公共団体の取組等を支援。

- 地方消費者行政強化交付金により地方公共団体を支援。

○地域の見守りに協力する民間事業者等の養成。

○孤独・孤立した消費者の消費者トラブルの防止。



KPI 消費者契約法の認知度 (R6 : 50%) 【 R3 : 34.7 %】  
消費者団体訴訟制度の認知度 (R6 : 40%) 【 R3 : 20.7 %】

KPI 消費者安全確保地域協議会の設置  
(県内人口カバー率50%以上) 【R3 : 16府県で達成】