

## 次期消費者基本計画案（令和元年 12 月）及び工程表策定に向けての意見

令和 2 年 1 月 30 日  
消費者委員会

消費者基本法においては、消費者基本計画の検証・評価・監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとする場合には、消費者委員会の意見を聴かなければならないとされている。このため当委員会としては、計画の実施状況や計画に盛り込むべき新たな課題等に係る検討を調査審議の重要な柱の一つと位置付けてきた。

次期消費者基本計画（以下「次期計画」という。）については、平成 30 年 9 月に発出した「次期消費者基本計画策定に向けた基本的な考え方についての意見」を始めとして、次期計画策定に向けての課題や留意すべき視点について累次指摘するとともに、消費者庁から、随時、その検討状況についてヒアリングを重ねてきた。

当委員会は、昨年 12 月から個別施策についてもヒアリングを行うとともに、同月 25 日の消費者委員会本会議において、次期計画案について、消費者庁からヒアリングを行ったところである。このヒアリング結果や、これまでに行った建議・提言その他の意見表明の内容等を踏まえ、次期計画等の策定において特に留意すべき事項や具体的に検討すべき課題について、下記のとおり意見を述べる。関係省庁等におかれては、下記の各項目について十分に検討の上、可能な限り次期計画の原案等に反映されたい。

当委員会としては、本意見及びパブリックコメントの次期計画等への反映状況やその後の実施状況等について引き続き監視を行い、消費者被害の状況が深刻なものや取組が不十分と考えられるもの等については、必要に応じて建議等を行っていくこととする。

なお、当委員会としては、消費者庁において別途策定する工程表素案に対し、状況に応じ、更なる意見表明を行うことを予定している。

## 記

## 第 1 計画に反映が必要な事項

## 1. 計画全般に関する事項

- 第 1 章の「2. 消費者庁・消費者委員会設置とその後 10 年間の消費者政策の展開」において、消費者委員会がこれまでの調査審議や建議等の発出を通して果たしてきた役割等についても本文に明記されたい。
- 第 1 章の「2. 消費者庁・消費者委員会設置とその後 10 年間の消費者政策の展開」での消費者契約法の改正による取消権の創設等の記載について、平成 29 年 8 月に発出した答申<sup>1</sup>の趣旨及び改正消費者契約法の附帯決議を踏まえ、本文における「主と

1 消費者契約法の規律の在り方についての答申（平成 29 年 8 月 8 日）

して若年者に発生している被害事例を念頭に置いた」を削除することを検討すべきである。

- 消費者のぜい弱性は、年齢等の特性による固定的なものや、災害等に起因するものや、電子商取引等における一時的なものなど様々な類型があり、それぞれ対応していくことが重要である。そのため、第1章から第3章までで使われている「消費者のぜい弱化」について「ぜい弱性」とするなど表現を工夫されたい。
- SDGsの達成のためには、全てのステークホルダーが役割を果たすことが重要である。そのため、消費者政策に関わる様々な主体への理念の浸透に向け、SDGsと消費者政策の取組の全体を俯瞰した記載を追加すべきである。
- 計画における「連携」や「協働」の取組について、本文に例示するなど具体的に記載されたい。特に、既存の取組については、これまでの施策の進捗等も踏まえ、今後10年を見据えた連携や協働の在り方等について、できる限り具体的に示されたい。

## 2. 政策の基本方針に関する事項（第3章関連部分）

### （1）コミュニティの形成等における行政の役割

多様な主体によるコミュニティの形成等、共助による地域づくりの推進に向けた取組を進めることは重要である。一方で、悪質業者への対策や越境取引への対応など、コミュニティのみでは対応できない課題があることも事実である。そのため、自助、共助の視点に加え、公助（行政）に求められる役割についても明記されたい。（消費者庁、関係省庁）（1.（3）関係）

### （2）消費者志向経営の促進に向けた取組

消費者志向経営を促進するためには、消費者と事業者が一体となってその取組を進めていく必要がある。

そのため、消費者志向経営の促進に向けた方策や自主宣言後のフォローアップの取組、基準の明確化や消費者が後押しする気運の醸成等、消費者志向経営が社会の基本認識となるための中長期的な視点や取組を明記されたい。（消費者庁）（2.（3）②関係）

### （3）協働を支える地域の枠組みの構築

消費者団体は、消費者の埋もれがちな声を集約し、具体的な意見として表明するほか、消費者への情報提供、啓発等を行っており、消費者政策の推進に果たす役割は大きい。そのため、地域におけるネットワークの構築における消費者団体との協働の在り方について、具体的に記載すべきである。（消費者庁）（2（3）③関係）

また、ボランティア団体やNPO等の多様な主体との協働における行政の役割につい

でも具体的に記載すべきである。(消費者庁、関係省庁)((2)(3)③関係)

### 3. 行政基盤の整備に関する事項(第4章関連部分)

#### (1) 情報基盤の整備

消費者被害が多様化・複雑化する中で、消費者行政の機能強化に向けた更なる情報基盤の整備・充実は必要不可欠である。特に、全国の消費生活センター等に寄せられた情報を一元的に集約しているPIO-NETの情報については、各消費生活センター等での相談業務において大きな役割を果たしていることに加え、国における法令の執行、消費者政策の企画立案や消費者への情報提供等においても基盤をなすものである。

また、国民生活センターでは、現下の課題も踏まえた今後のPIO-NETの在り方について検討するため「PIO-NET刷新検討会」を開催し、平成30年9月、PIO-NETの刷新方向性と改善方針等を報告書<sup>2</sup>として取りまとめている。

そのため、以下の点について本文に明記すべきである。(消費者庁)((1)関係)

- ・消費者行政の情報基盤の整備における国の役割
- ・PIO-NET情報の国と地方における活用の現状とその関係性
- ・PIO-NET活用に係る現状の課題を踏まえた今後の方向性

#### (2) 専門人材の積極的な登用

人口減少、高齢化等を踏まえ、専門人材の確保や育成に向けた取組を進めることは重要である。また、消費者政策の担い手として、消費者政策を専門的に学んだ人材を積極的に登用し、活躍できる場を提供することを通して、社会的な貢献とニーズの双方を広げていく必要がある。

そのため、専門人材等のプレゼンスの向上に向けた今後の取組の方向性について明記されたい。(消費者庁)((2)関係)

#### (3) 地方における組織基盤の確保

消費者行政の最前線は地域であり、地方消費者行政は国全体における消費者行政の基盤をなすものであることから、消費者の安全・安心を確保していくためには、地方消費者行政の強化が不可欠である。そのため、国、都道府県、市町村が共通の意識を持ち、地方公共団体等において、組織基盤を確保、強化していくことの重要性や、それに向けた基本的な方向性について本文に明記されたい。(消費者庁)((3)関係)

#### (4) 消費者庁の司令塔機能の発揮

消費者事故や消費者トラブルの発生及び拡大の防止に向けた取組を進めていくためには、所管法令等について不断の整備・見直しを行うとともに、その運用に当たっては、関係省庁と連携しつつその運用状況を把握するなど、連携強化の取組を推進すべきで

2 次期PIO-NET刷新に向けて-PIO-NET刷新検討会報告書-

ある。そのため、以下の点について本文に明記すべきである。(消費者庁、関係省庁)

(4) 関係)

- ・消費者庁が「消費者行政の司令塔・エンジン役」として、各府省庁の縦割りを超え幅広い分野を対象とした横断的な政策の企画立案等を行っていくこと
- ・消費者事故や消費者トラブルの発生及び拡大の防止に向け、関係省庁等と相互の協力の下で、法令等の運用実態や被害の発生状況等を的確に把握するなど組織としても適切に連携していくこと
- ・消費者取引の多様化・複雑化・国際化や新たなビジネス等に対応するために、必要な制度整備や法制度の在り方の検討に当たり、スピード感を持って行うこと

#### 4. 個別施策に関する事項(第5章関連部分)

##### (1) 食品安全の確保

食品の安全を確保していくためには、基本原則である原料農産物等の科学的検証に加え、書類の確認等による社会的検証の仕組みをより良いものとしていくことが重要であり、トレーサビリティの整備に向けた取組を進めることを明記されたい。(農林水産省)

(1. (1) 関係)

##### (2) 消費者事故の発生・拡大・再発防止に向けた取組

消費者事故の発生・拡大・再発防止に向け、これまでの調査分析で得られた知見の活用や職員の資質向上に向けた取組など、今後の取組の方向性について明記されたい。

(消費者庁、関係省庁)(1. (1) ②③関係)

また、必要な情報がより適切に消費者に伝わるよう行動経済学の知見等を踏まえて、消費者への情報提供の在り方について検討する旨を明記されたい。(消費者庁、関係省庁)(1. (1) ②③関係)

##### (3) 被害回復・救済に向けた取組

消費者被害の拡大・再発防止に加え、消費者被害の救済に向けた取組も重要である。そのため、消費者被害の回復・救済制度の利用促進に向けた取組について具体的に記載するなど記載の充実を図られたい。また、被害回復の実効性の確保や向上に向けた取組についても明記されたい。(消費者庁)(1. (2) 関係)

##### (4) 消費者の苦情処理、紛争解決に向けた取組

平成28年10月から施行された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(消費者裁判手続特例法)は、施行後3年を経過した場合において、この法律の規定や施行の状況等について検討を加えることとされている。昨年、施行から3年を迎えたことから、制度の適切な運用のみではなく、制度の見直しを含め、今後の取組の方向性について明記されたい(消費者庁)(1. (4) 関係)

また、紛争解決のための制度の活用促進を図るとともに、紛争解決に係る相談窓口周知にも、積極的に取り組むべきであり、その旨を明記されたい。(消費者庁)(1.(4)関係)

#### (5) パーソナルデータを含むビックデータの適切な管理と効果的な活用

近年、ビックデータの適正な利活用に資する環境整備に向けた取組が進められている一方、ビックデータ等の活用に当たっては、消費者の利便性向上と消費者保護のバランスを図る必要がある。特に、パーソナルデータの中に含まれる個人を識別できる情報の管理に当たっては、他の情報と同様に扱われることのないよう留意すべきである。

また、いわゆる情報銀行の今後の在り方については、情報銀行事業及びその認定がまだ開始後間もないことから、定期的に認定指針の運用状況を点検し、事業の展開や関連制度の動向等を踏まえて、必要に応じ認定指針の改定を検討することとされている。この事業については、消費者を巻き込んだ議論を通じて、消費者の利便性向上と消費者保護を図り、消費者を含む社会全体の理解と信頼を得られるようにする必要があると考えられるため、それを踏まえた今後の取組について明記すべきである。(総務省、経済産業省)(3.(1)②関係)

#### (6) 消費者教育の推進

「人生100年時代」を迎え、さまざまなライフステージを前提とした持続可能な社会の構築に向けて、各ライフステージにおける消費者教育を充実するとともに、消費者が主体的に取り組んでいくことが重要である。

こうした消費者教育の機会等の充実を図るため、地域における取組の支援にとどまらず行政においても消費生活センターや関係機関と連携し、その推進に向けた取組を進めることを明示すべきである。(消費者庁、関係省庁)(4.(1)関係)

#### (7) 消費者政策に関する啓発活動の推進

普及啓発を行うための推進戦略について、例えばアウトカム指標をどのように設定するかなど、その基本的な方向性について記載されたい。(消費者庁)(4.(2)関係)

## 第2 工程表策定に向けて留意すべき視点

### 1. 全体的な事項

#### (1) 新規施策の積極的な反映

次期計画に基づく既存の取組に加え、今後取り組むべき新たな施策についても積極的に工程表に盛り込んだ上で、積極的に取組を進められたい。

## (2) K P Iについて<sup>3</sup>

これまでの施策の達成状況等に応じ、指標の見直しやアウトカム指標の追加設定を行うとともに、目標の数値等についても、不断の見直しを図られたい。

また、現状のK P Iについての検証を行うとともに、それを踏まえ次期工程表の策定に向けて、SDG s への対応や取組の進捗状況も踏まえ、より効果的なK P I の設定方法等について検討の上、積極的に盛り込まれたい。

## (3) 工程表の年表について<sup>3</sup>

年限を区切らずに5年間で取り組むことが示されているものについては、定期的・継続的に実施しなければならないものを除き、可能な限り具体的な取組に分けた上で、当該具体的な取組ごとに期限を明確に設定した上で、記載すべきである。したがって、取組の進捗や効果が思わしくない施策は、その状況を改善するための具体的な対策を工程表に反映されたい。

## 2. 現時点において、工程表への反映が必要と考えられる事項

### (1) 事故情報の収集、注意喚起等

12月意見<sup>4</sup>以降、累次指摘をしているとおり、平成29年8月に当委員会が発出した提言<sup>5</sup>を踏まえた、中長期的な取組スケジュールを検討の上、特に以下の取組について具体的に工程表に明記されたい。(消費者庁)

- ・ 事故情報データベースの入力項目の精査や、事故原因の究明等を行っている研究機関へ公開する等の事故情報の公開促進に向けた取組
- ・ 事故情報の更なる活用に向けて、関係省庁のみならず消費者、事業者、事故情報データベース参画機関が連携・情報交換をスタートさせる取組

### (2) いわゆる「販売預託商法」に関する消費者問題についての対応

当委員会が昨年8月に発出した建議及び意見<sup>6</sup>への現在の検討状況を踏まえ、今後どのような取組を行うのか、以下の事項を含め工程表に明記されたい。(消費者庁、警察庁)

- ・ いわゆる「販売預託商法」に係る法制度・法執行の在り方についての検討
- ・ 悪質な「販売預託商法」事犯の取締りに係る関係機関との連携強化に向けた取組

3 消費者基本計画工程表の改定素案(平成31年2月)に対する意見(平成31年3月27日)でも指摘している

4 消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び計画工程表の改定に向けての意見(平成30年12月19日)

5 事故情報の更なる活用に向けた提言(平成29年8月8日)

6 いわゆる「販売預託商法」に関する消費者問題についての建議及び意見(令和元年8月30日)

### (3) 消費者契約法の見直し

平成 29 年 8 月に発出した答申の付言及び改正消費者契約法の附帯決議を踏まえた検討については、消費者庁において「消費者契約に関する検討会」が開催されている。今後の取組スケジュールを、期限ごとに可能な限り具体的に明記されたい。(消費者庁)

### (4) 与信審査

産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会最終報告書を踏まえ、AI等の技術・データの活用にあたっての消費者保護の取組や、過剰与信の防止等に向けた今後の取組について具体的に工程表に明記されたい。(経済産業省)

### (5) 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

3月意見でも指摘したとおり、これまでの取組を踏まえ、今後どのような取組を行うのか、以下の事項を含め工程表に明記されたい。(厚生労働省、消費者庁)

- ・預託金の適切な保全などに係る身元保証等高齢者サポート事業を提供する事業者への働きかけ
- ・平成 29 年度に実施された実態調査の結果を踏まえた身元保証人に期待される機能の詳細検討、より小規模に提供される身元保証等高齢者サポートの実態把握、今後、身元保証等高齢者サポート事業の需要が増大する社会における制度の在り方など、実態調査の結果から課題とされた事項に対する更なる取組

### (6) 食品表示制度

栄養成分表示の義務化等を内容とする食品表示法に基づく新たな食品表示制度が令和 2 年度から全面施行される。消費者の更なる食品表示の活用に向けた取組について具体的に工程表に明記されたい。(消費者庁)

また、令和 4 年度に全面施行される加工食品の原料原産地表示制度、及び令和 5 年度に施行される遺伝子組換え食品表示制度について、円滑な施行のための事業者への周知や消費者への普及に係る取組について工程表に明記されたい。(消費者庁)

### (7) 環境保全に向けた消費者の役割

省・再生可能エネルギーや、気候変動対策、循環型社会の実現等が課題となる中、電力の小売全面自由化や、都市ガス小売自由化などにより、消費者がエネルギーについて自ら選択できる環境が整いつつあり、環境保全に向けて消費者が果たす役割は大きい。

そのため、循環型社会や脱炭素社会の実現に向けた消費者への情報提供や普及啓発について、この点を踏まえた具体的な取組を明記されたい。(環境省、関係省庁)

**(8) プラットフォームが介在する取引の在り方**

平成 31 年 4 月に当委員会が発出した提言<sup>7</sup>を踏まえた具体的な取組について工程表に明記されたい（内閣官房、消費者庁、総務省、経済産業省）

また、消費者庁において「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」に係る検討スケジュールについて工程表に明記されたい。（消費者庁）

(以上)

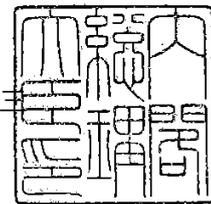
<sup>7</sup> プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言（平成 31 年 4 月 18 日）



消政策第222号  
令和2年3月27日

消費者委員会  
委員長 山本 隆司 殿

内閣総理大臣 安倍 晋三



「消費者基本計画」に係る消費者委員会の意見聴取について

消費者基本法（昭和43年法律第78号）第9条第1項の規定に基づく「消費者基本計画」について、別添のとおり原案を作成したので、同法第27条第3項第1号の規定に基づき貴委員会の意見を求める。



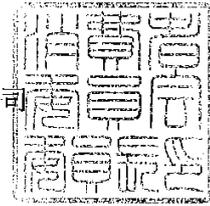


府消委第 65 号  
令和 2 年 3 月 27 日

内閣総理大臣 安倍 晋三 殿

消費者委員会

委員長 山本 隆司



消費者基本計画について

令和 2 年 3 月 27 日付け消政策 222 号をもって当委員会に意見を求めた「消費者基本計画」の案については、消費者基本法の趣旨に鑑み妥当であり、その旨回答する。

## 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

令和 2 年 5 月 29 日  
消費者委員会

消費者委員会は、令和 2 年 1 月 30 日に第 4 期消費者基本計画案及び工程表策定に向けての意見（以下「1 月意見」という。）を取りまとめ、1 月意見の内容を、可能な限り工程表の素案に反映することを求めてきた。

第 4 期消費者基本計画が 3 月 31 日に閣議決定され、消費者庁は、1 月意見を踏まえて工程表の素案を取りまとめ、4 月 30 日からパブリックコメントを実施している。

消費者委員会は、5 月 13 日の消費者委員会において、工程表の素案について、消費者庁からヒアリングを実施した。このヒアリングの結果や、これまでに行った建議・提言その他の意見等の内容、過年度の工程表に記載された個別施策についてのヒアリングの結果や最近の被害実態等を踏まえ、工程表の素案に対して、下記のとおり意見を述べる。関係省庁等においては、下記の各項目について積極的に検討の上、可能な限り工程表の案等に反映されたい。

消費者委員会としては、本意見及びパブリックコメントの工程表等への反映状況やその後の実施状況等について引き続き監視を行い、消費者被害の状況が深刻なものや取組が不十分と考えられるもの等については、今後、重点的に消費者委員会の調査審議を通じて取り上げていくとともに、必要に応じて建議等を行っていくこととする。

## 記

## 第 1 全体的な事項

## 1. K P I について

消費者政策の推進により消費者の安全・安心を確保することは、新型コロナウイルス感染症への対応において重要であるとともに（後述第 2）、そのリスクが低減していく局面における、あるいは収束した後の経済回復の実現にとっても大前提となる重要課題である。この点に十分留意して、消費者委員会が従前<sup>1</sup>から指摘している基準<sup>2</sup>を念頭に K P I の見直しを行うほか、これまでの施策の達

<sup>1</sup> 次期消費者基本計画の素案（平成 27 年 2 月）等に対する意見（平成 27 年 2 月 17 日）

<sup>2</sup> (i) 法令及びガイドライン等の見直しや改訂の実施状況  
(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  
(iii) 消費者関連法令の執行等、行政処分の実施状況  
(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

成状況等に応じ、指標の見直しやアウトカム指標の追加設定を行うとともに、目標の数値等についても、不断の見直しを図ること。

同種の施策については、できる限りKPIをそろえること。特に周知状況については、広報資料の配布部数や説明会の回数だけではなく、理解度の記載を検討すること。

また、現状のKPIについての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、より効果的なKPIの設定方法等について検討の上、積極的に盛り込むこと。

工程表に記載されている施策の検証・評価において、関係省庁及び消費者行政の司令塔役・エンジン役である消費者庁が果たすべき役割について、明記すること。

## 2. 今後の取組予定

年限を区切らずに5年間で取り組むことが示されているものについては、定期的・継続的に実施しなければならないものを除き、可能な限り具体的な取組に分けた上で、当該具体的な取組ごとに期限を明確に設定して記載すること。

## 3. SDGs

地球規模で人やモノが移動するグローバル経済の下では、気候変動、感染症といった課題もグローバルに連鎖して発生し、経済や保健等にも波及して深刻な影響を及ぼす時代であることが、改めて浮き彫りとなった。SDGsとして掲げられている17のゴール、169のターゲット及び232の指標は、国際社会全体の普遍的な目標である。消費者庁を始めとする関係省庁は、SDGs達成のために協力することが求められる。また、消費者が、持続可能な社会の実現に向けて、自ら考え、人や社会・環境に配慮した消費行動をとることができるよう、健全な市場の実現に加え、消費者教育を通じ、エシカル消費の普及啓発を図ることが求められる。

今回の工程表では、持続可能な開発目標（SDGs）推進本部において策定された持続可能な開発目標（SDGs）実施指針に位置付けられた施策について、個別施策の中で「SDGs関連」と明示しつつ、SDGs実施指針において明示された目標の番号を記載することとされている。SDGs関連と明示していないものについて積極的にSDGsとの関連を記載し、例えばそれぞれの目標と工程表の目次との関連をマトリクスの図表で示すなど工程表全体とSDGsをひもづけるとともに、消費者基本計画の対象期間である令和6年度までにおいて、工程表の各項目がそれぞれの目標達成にどのように貢献するかを明確にすること。

#### 4. 機動的な見直し

新型コロナウイルス感染症の拡大は前例のない危機であり、事態は時々刻々と変化しており、また、消費者の行動や消費者が直面する課題も変化している。工程表の最終決定までの間においても、今後取り組むべき新たな施策について可能な限り工程表に盛り込んだ上で、積極的に取組を進めること。

新型コロナウイルス感染症関連以外についても消費者を取り巻く環境変化に柔軟に対応していくためには、常に状況の変化を把握し、適時適切に工程表の見直しを行うことが重要である。特別な変化に対しては、ためらうことなく機動的に工程表の見直しを図ること。

### 第2 新型コロナウイルス感染症・災害への対応

新型コロナウイルス感染症の流行は、消費者行政に、喫緊の解決が必要な多岐にわたる諸課題を突き付けている。また、社会全体における情報通信技術の利用を加速させている。5月25日に緊急事態宣言が解除されたが、今後とも一定期間は、新型コロナウイルスの感染拡大を予防する「新しい生活様式」への切替えを求められることになる。こうした短期的及び中長期的課題に備え、グローバル化の観点も踏まえ、以下の対応を求める。(消費者庁)(Ⅲ(1)③、(3)①関係)

- ・消費者教育のオンラインでの実施に当たっては、どこに住んでいても消費者教育を受けることができるよう、機会の均等に留意すること。
- ・食品表示基準や米トレーサビリティ法の弾力的運用について、消費者に対しても周知するとともに、消費者を欺瞞<sup>ぎまん</sup>するような悪質な違反に対しては厳正な対応をとること。また、市場における食品の需給状況や物流状況を注視し例外的な弾力的運用を中止する時期を失しないよう留意すること。
- ・個人等がSNSにより誤った、あるいは不確かな情報を発信・拡散することに伴う諸問題への対策を盛り込むことができないか検討すること。
- ・自然災害や人為的災害が新型コロナウイルス感染症の流行下で重複的に発生する緊急時の対応や、自然災害や人為的災害が複合する災害への対応も想定すべきことを記載すること。
- ・詐欺的事案・悪質商法への厳正な対応及びそれらの広告や手口に係る消費者への注意喚起、予防効果を標ぼうする商品の表示への対応、実際の消費者被害の状況を踏まえた対応を迅速かつ適確に実施するとともに、対処的取組のみならず、起こり得る消費者問題を先取りした対応も行うこと。
- ・自己都合と評価するのは酷なキャンセルの問題について、消費者契約に関する検討会の検討も踏まえながら対応すること。

- ・現下の状況及び今後の生活様式の変化に十分対応できるように、消費生活センターの体制を強化すること。

### 第3 個別的な事項

#### 1. 事故情報の収集、注意喚起等

12月意見<sup>3</sup>以降、累次指摘をしているとおり、平成29年8月に消費者委員会が発出した提言<sup>4</sup>を踏まえた、中長期的な取組スケジュールを検討の上、特に以下の取組について具体的に工程表に明記すること。(消費者庁)(I(1)②関係)

- ・事故情報データベースの入力項目の精査や、事故原因の究明等を行っている研究機関へ事故の詳細な情報を公開する等の事故情報の公開促進に向けた取組
- ・事故情報の更なる活用に向けて、関係省庁のみならず消費者、事業者、事故情報データベース参画機関が連携・情報交換をスタートさせる取組

消費者基本計画では、消費者安全調査委員会の提言について、効果的な周知の方法を随時検討することとされていることから、提言内容を消費者へ伝えるための施策を工程表に盛り込むこと。(消費者庁)(I(1)③関係)

#### 2. 食品表示

食品の安全を確保していくためには、基本原則である原料農産物等の科学的検証に加え、書類の確認等による社会的検証の仕組みを確立していくことが求められる。トレーサビリティの整備に関して、米や牛以外のいずれの食品について対象とするかを明らかにするとともに、いずれの取組が書類の確認等による社会的検証の仕組みの推進に該当するかを明らかにすること。(農林水産省)(I(1)④関係)

食品表示の全体像に関する報告書(令和元年8月消費者委員会食品表示部会)の内容を、今後の取組予定に反映すること。(消費者庁)(I(2)⑤関係)

#### 3. 取引及び表示の適正化

特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会での検討に当たっては、相談が急増している、いわゆる「お試し定期購入」に関する消費者問題についても併せて検討すること。(消費者庁)(I(2)①関係)

累次にわたる取組が一定の成果を上げていると考えられる一方で、電気通信サービスに係る苦情相談件数は依然として相当数あることから、電気通信消費

<sup>3</sup> 消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び計画工程表の改定に向けての意見(平成30年12月19日)

<sup>4</sup> 事故情報の更なる活用に向けた提言(平成29年8月8日)

者支援連絡会の在り方を見直すなど、苦情相談分析結果を踏まえた取組を行うこと。(総務省) (I (2) ②関係)

#### 4. ぜい弱性や生きづらさを抱える消費者の支援団体との連携

ぜい弱性や生きづらさを抱える消費者を支援する民間団体との連携策を盛り込むこと。(I (3) 関係)

#### 5. ADR

商品やサービス別のADR(裁判外紛争解決手続)を含めた様々なADRについて、消費者に向けた、横断的な活用促進策を盛り込むこと。(I (4) 関係)

#### 6. 消費者と事業者の連携・協働、事業活動におけるコンプライアンス向上

消費者基本計画において、「消費者と事業者とが共通の目標の実現に向けて協力して取り組むこと」を「協働による取組」と定義している。工程表の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に掲げる施策について、協働の実現方法が明らかとなるよう、KPIを見直すこと。(消費者庁、関係省庁) (II 関係)

消費者志向経営を推進する上では、施策概要に記載された「事業者の取組を消費者に分かりやすく情報提供することで事業者の取組状況を可視化すること」が重要である。そのため、この情報提供に関して、KPIを設定すること。(消費者庁、経済産業省) (II (3) ②関係)

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ついて、内部通報窓口に対する労働者の信頼度をKPIとすること。(消費者庁) (II (4) ①関係)

#### 7. 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施

消費者教育<sup>5</sup>には、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育のほか、消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育が含まれる。そのため、消費者教育に関する各施策を一体的に把握できるよう、「IV消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施」において、「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」のエンカル消費等に関する施策を再掲するなど記載の仕方を工夫すること。(消費者庁) (II 及びIV関係)

デジタル時代の消費者教育について、消費者のデジタル化への対応に関する

<sup>5</sup> 消費者教育の推進に関する法律(平成24年法律第61号)第2条第1項

検討会での議論も踏まえ、デジタル化に対応した消費者教育・啓発に関する基礎的な整理を行い、SNSの利用に係る情報リテラシーを含め、消費者が注意すべき事項や知っておくべき事柄等を取りまとめるとともに、消費者教育のオンラインでの実施等について施策に盛り込むこと。消費者教育のオンラインでの実施に当たっては、どこに住んでいても、生涯を通じて切れ目なく消費者教育を受けられることができるよう、機会の均等に留意すること。(消費者庁)(Ⅲ(1)③関係)

法教育や情報教育を始めとする消費生活に関連する教育の実施に当たっては、消費者教育との密接な連携を図ること。(関係省庁)(Ⅳ(1)関係)

消費者トラブル抑止のための重層的・戦略的な普及啓発について、国民各層へ啓発内容を分かりやすく届けるための工夫のほか、資料の展開のためのネットワークや連携体制作り、アクティブ・ラーニング等の活用など具体的な方法論及び今後の取組予定を明記すること。(消費者庁)(Ⅳ(2)①関係)

## 8. 環境保全に向けた消費者の役割

気候変動対策、循環型社会の実現等が課題となる中、電力の小売全面自由化や、都市ガス小売自由化などにより、省エネルギーの実践や再生可能エネルギーの選択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SDGs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、環境保全に向けて消費者が果たす役割は大きい。

そのため、脱炭素社会や循環型社会の実現に向けた消費者への情報提供や普及啓発について、この消費者の役割を踏まえた具体的な取組を明記すること。

(環境省、経済産業省、関係省庁)(Ⅱ(2)関係)

## 9. 消費者行政を推進するための体制整備

消費者政策の関係省庁を参集する連絡会議について、案件に応じた枠組みを設定するなど、機動的に開催し消費者政策の推進を図ること。(消費者庁)(Ⅴ(2)①関係)

消費生活センターのニーズに応じた支援を行うとともに、消費生活センター間の連携策を講じること。(消費者庁)(Ⅴ(2)③関係)

今年度に開設予定の消費者庁新未来創造戦略本部について、新たに項目を設けることを検討すること。(消費者庁)(Ⅴ(2)関係)

地方公共団体への支援について、可能な限り数値目標を設定すること。(消費者庁)(Ⅴ(3)①関係)

社会的要因や家族問題、健康問題が絡み合った内容の相談に対して、地方消費者行政担当部局による対応だけでは、相談者の抱える問題を解決できないこと

などから、消費者行政担当部局と関係部局が連携して消費者問題の解決に当たることが求められる。このように地方消費者行政を総合的かつ効果的に推進することができるよう、消費者行政はあらゆる分野に関係するという認識が地方公共団体内において醸成される方策を検討すること。(消費者庁)(V(3)③関係)

都道府県における法執行強化について、研修を実施するだけでなく、法執行の経験を都道府県間で共有できるようにすること。(消費者庁)(V(3)④関係)

何らかの理由により公的な相談窓口にアクセスできない消費者からの相談をすくい取ることができるよう、消費者からの情報・相談の受付体制を充実させること。(消費者庁)(V(3)⑤関係)

消費生活以外の相談窓口と消費生活相談窓口との連携促進に当たっては、地方公共団体への要請と併せて、好事例の提供も行うこと。(消費者庁)(V(3)⑥関係)

## 10. 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

1月意見でも指摘したとおり、これまでの取組及び現在の消費者被害の状況を踏まえ、今後どのような取組を行うのか、以下の事項を含め工程表に明記すること。(厚生労働省、消費者庁)

- ・預託金の適切な保全などに係る身元保証等高齢者サポート事業を提供する事業者への働きかけ
- ・平成29年度に実施された実態調査の結果を踏まえた身元保証人に期待される機能の詳細検討、より小規模に提供される身元保証等高齢者サポートの実態把握、今後、身元保証等高齢者サポート事業の需要が増大する社会における制度の在り方など、実態調査の結果から課題とされた事項に対する更なる取組

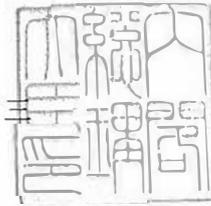
(以上)



消政策第 492 号  
令和 2 年 6 月 26 日

消費者委員会  
委員長 山本 隆司 殿

内閣総理大臣 安倍 晋三



「消費者基本計画工程表」の策定に係る消費者委員会の意見聴取について

「消費者基本計画」(令和 2 年 3 月 31 日閣議決定)に基づく工程表について、策定(※)の案を別添のとおり作成したので、消費者基本法(昭和 43 年法律第 78 号)第 27 条第 3 項第 2 号の規定に基づき貴委員会の意見を求める。

(※) 工程表は、関係省庁等が講ずべき具体的施策の取組予定等を取りまとめており、その策定は、同法第 27 条第 2 項第 2 号の規定に基づき行うもの。





府消委第120号  
令和2年6月26日

内閣総理大臣 安倍 晋三 殿

消費者委員会

委員長 山本 隆司



「消費者基本計画工程表」の策定に係る消費者委員会の意見聴取  
について（意見）

令和2年6月26日付け消政策第492号をもって当委員会に意見を求めた「消費者基本計画」（令和2年3月31日閣議決定）に基づく工程表の策定案については、消費者基本法の趣旨に鑑み妥当であり、その旨回答する。