

消費者基本計画等の実施状況に関する検証・評価及び消費者基本計画 工程表の改定に向けての意見

令和 2 年 12 月 18 日
消費者委員会

消費者基本法（昭和 43 年法律第 78 号）において、消費者政策の実施の状況の検証・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、消費者委員会としては、消費者基本計画（以下「計画」という。）及び具体的な施策を定める工程表（以下「計画等」という。）の実施状況や、計画等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。

令和 2 年 7 月に消費者政策会議で決定された工程表においても、「消費者委員会は、本工程表に記載されている施策の実施状況について、K P I を含めて随時確認し、検証、評価及び監視を行う。」とされている。

消費者委員会としては、個別施策に係るヒアリングの結果や最近の被害の実態等を踏まえ、計画等の実施状況に関する検証・評価において、特に留意すべき事項や工程表の見直しに向けて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。関係省庁等においては、下記の各項目について十分に検討の上、可能な限り工程表の改定素案等に反映されたい。

なお、消費者委員会としては、引き続き令和 3 年 1 月以降も、下記 1 のコロナ禍等緊急事態下の消費者問題等についてヒアリングを行うとともに、今後、消費者庁において策定される工程表の改定素案に対し、更なる意見表明を行うことを予定している。

記

1. コロナ禍等緊急事態下における消費者問題及び消費者行政のデジタル化への対応

新型コロナウイルス感染症拡大により、外出自粛や人との接触をなるべく減らす行動が求められ、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、消費者に様々な影響が生じている。こうした変化に対応した「新しい生活様式」を踏まえて必要とされる施策のほか、新型コロナウイルス感染症に便乗した悪質商法その他の消費者問題への対策について整理・類型化を行い、以下の事項を含め追加・拡充すること。

また、同感染症の流行により、対面での消費生活相談や見守りに制約が生じて

おり、デジタル化により、そうした制約を補完することが期待されている。消費者政策においては、この機会に、高齢者などデジタル技術に習熟していない消費者もいることに配慮しつつ、デジタル化を進めるとともに、デジタル・リテラシーの向上に努めることが必要である。消費者行政のデジタル化及び消費生活のデジタル化が招く消費者問題への対応についても、以下の事項を含め追加・拡充することが必要と考えられる。

さらに、大規模災害の発生等の状況下においても同様の消費者問題が発生するおそれがあることに鑑み、今般の緊急事態下で講じた施策の効果や迅速性等についてリスク管理という観点も踏まえて検証・評価をした上で、改善点を抽出し、工程表を見直すことが必要と考えられる。

(1) 消費者の不安に乗じた悪質商法等への対応

新型コロナウイルス感染症に限らず、自然災害等も含め、社会的に大きな不安が生じた際に、それに便乗する形で悪質商法等が行われることは、これまでも繰り返し発生し、また、今後も発生すると考えられる。このようないわゆる便乗商法等に係る消費者被害については、あらかじめ予測し得る側面もある。

そこで、消費者に対して、具体事例に即した迅速かつ効果的な注意喚起や、関係行政機関と連携した消費者教育の取組等、被害の未然防止、拡大防止のための取組をより一層強化するとともに、引き続き迅速な取締りに取り組むこと。以上を踏まえ、工程表を見直すこと。(消費者庁、警察庁)

(2) フィッシング対策

近時、フィッシングが急増傾向にあることから、消費者委員会では、令和2年12月、関係行政機関において早急に取り組むべき事項について、「フィッシング問題への取組に関する意見」として取りまとめた。同意見を踏まえた具体的な施策について、工程表に記載すること。(警察庁、総務省)

(3) 緊急事態下における消費生活相談体制の充実、地域の見守りネットワークの構築

都道府県と市町村の役割分担の明確化、消費者行政部局と他部局との連携の促進に関し、必要な方策について検討すること。(消費者庁)

消費者がどこに住んでいても質の高い相談を受けられるとともに、潜在的な相談の掘り起しにもつながるよう、SNSを含めた多様な相談手段を確保すること。その際、相談への応答率を高め、安定的に相談を受けられるよう、広域での効率的なSNS相談体制の構築を推進する方策を検討すること。(消費者庁)

また、チャットボットを活用した情報提供の試行に当たっては、相談員による相談対応と組み合わせるなど、ハイブリッドな相談体制の在り方を検討すること。さらに、中長期的には、前述の取組により顕在化する相談に十分対応することができるよう、A Iを最大限活用し相談業務の効率化及び相談員に対する支援を図りつつ、相談員が相談者と信頼関係を築きながら聴き取りを行うなどして事案の解決に取り組むことができるという対面のメリットもいかす観点も踏まえ、相談員（人）とA Iが協働する相談体制の在り方についても検討すること。（消費者庁）

起こり得る消費者問題を先取りし、より迅速な注意喚起や法執行等につなげられるよう、A Iによる相談内容の分析機能を導入するなど、PIO-NET¹の機能強化を含めた消費生活相談体制の更なるデジタル化を検討すること。（消費者庁）

福祉など他分野における見守りとの連携や情報共有を強化するとともに、デジタル技術を活用した見守りの在り方について検討すること。その際、デジタル弱者にも配慮したものとすること。（消費者庁）

（４）食品表示の適正な運用に関する取組

新型コロナウイルス感染症拡大によりインターネット通販が一層拡大しており、E C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年度に実施する「E C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、E Cサイトにおける食品表示の在り方を早期に検討すること。（消費者庁）

（５）デジタル・プラットフォーム企業が介在する取引における消費者問題への対応

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」が開催され、令和2年8月、論点整理が公表された。論点整理を踏まえた今後の取組内容について、工程表に記載すること。（消費者庁）

¹ 全国消費生活情報ネットワークシステム (Practical Living Information Online Network System)。独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステム。

(6) 社会のデジタル化に対応した消費者教育の推進

新型コロナウイルス感染症拡大に伴う生活様式の変化等により、社会のデジタル化が加速化している。このような社会のデジタル化におけるリスクやその対応策について、消費者があらかじめ学んでおくことが重要となる。特に高校生・大学生については、令和4年4月からの成年年齢引下げを踏まえ、実践的な消費者教育が重要である。

消費者庁において「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」及びその下部組織である「AIワーキンググループ」が開催され、令和2年7月、報告書等が取りまとめられた。また、消費者庁においては現在、「消費者教育推進会議」及びその下部組織である「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」、「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」、並びに「生活者・消費者教育に関する関係府省庁連携推進会議」が開催されている。

上記に関する今後の取組内容のほか、社会のデジタル化に対応した消費者教育の推進について、担い手となる人材の育成・活用策も含め、工程表に記載すること。(消費者庁、文部科学省)

2. SDGsの推進

(1) 環境の保全に資する消費者と事業者との連携・協働

2050年カーボンニュートラルに向けて、令和2年度に実施予定である地球温暖化対策計画及び地球温暖化対策のための国民運動実施計画の見直しの内容も踏まえて、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)

(2) エシカル消費の普及啓発

消費者が、ポストコロナ時代も見据えて、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、消費者教育を通じ、エシカル消費の普及啓発を図ること。(消費者庁、関係省庁)

(3) 消費者志向経営の推進

消費者庁において、「消費者志向経営の推進に関する有識者検討会」が開催され、令和2年8月、中間報告書が取りまとめられた。中間報告書及び令和2年度の検証を踏まえ、消費者と事業者間の協働の具体化による消費者からの後押し拡大や、地方公共団体との連携強化による取組の全国展開を始めとして、今後、自主宣言事業者数を増やしていくための具体的な方策について更に検討し、工程表に記載すること。(消費者庁)

3. 地方消費者行政の充実・強化

地方消費者行政については、令和2年4月、地方消費者行政強化作戦2020が策定され、地方消費者行政強化交付金等を活用した取組支援が行われ、一定の充実が図られてきた。令和2年地方消費者行政の現況調査によれば、自主財源の増加等がみられるものの、消費生活相談員の2年連続減少等の事態も生じている。今後、高齢化や人口減少が更に進む中であっても地方消費者行政を持続可能なものとするため、消費者委員会が令和2年8月に公表した、「2040年頃の消費者行政が目指すべき姿とその実現に向けた対応策等に関する意見」も踏まえつつ、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、必要な施策について検討し、工程表に記載すること。(消費者庁)

4. 特定商取引法・預託法の見直し

消費者庁において「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」が開催され、令和2年8月、報告書が取りまとめられた。報告書を踏まえた今後の取組内容について、工程表に記載すること。(消費者庁)

なお、契約書面等の電子交付に関する検討に当たっては、契約書面等の制度上の意義を十分踏まえつつ、消費者保護の機能を失わせない観点から検討すること。(消費者庁)

5. 携帯電話の料金等に係る表示の適正化及び消費者の合理的な選択の機会の確保

携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合の検討の内容等を踏まえ、消費者が自らのニーズに合った料金プランを容易に選ぶことができるよう、各事業者の広告表示について総点検を行うとともに、料金やサービスの内容等について、消費者への一層の周知に取り組むこと。(総務省、消費者庁)

(以上)

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

消費者委員会は、消費者基本計画（以下「計画」という。）の具体的な施策を定める工程表の検証・評価及び見直しについて、令和2年12月18日に「消費者基本計画等の実施状況に関する検証・評価及び消費者基本計画工程表の改定に向けての意見」（以下「12月意見」という。）を取りまとめ、12月意見の内容を、可能な限り工程表の改定素案等に反映することを求めた。

第4期計画が令和2年3月31日に閣議決定されてからの1年で、コロナ禍における新たな生活様式の実践に伴い、消費生活のデジタル化が加速するなど、消費者を取り巻く環境が大きく変化した。消費者庁は、これに的確に対応して消費者政策を推進するため、新しい生活様式の実践に関する部分について計画を改定するとともに、12月意見も踏まえて工程表の必要な見直しを実施することとし、取りまとめられた計画及び工程表の改定素案は、令和3年3月31日からパブリックコメントに付されている。

消費者委員会は、4月1日の消費者委員会において、計画及び工程表の改定素案について、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、計画及び工程表の改定素案に対して、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、可能な限り計画及び工程表の改定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計画及び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

1. デジタル化に対応した消費者の保護及び消費者教育等

(1) デジタル化に対応した消費者の保護

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。

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）

（Ⅰ（２）①ア等関係）

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¹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。

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）（Ⅲ（２）・（３）関係）

（２）社会のデジタル化に対応した消費者教育の推進

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。

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）（第5章3（１）、Ⅲ（１）②、

¹ 例えば、ECサイトにおいて、購入完了までの残り時間をカウントダウン表示したり、デフォルトでメール配信や定期購入にチェックが入っていたりすることなどが挙げられる。

IV（１）①関係）

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）（Ⅲ（１）②、Ⅳ（１）②～④関係）

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）（Ⅳ（１）②関係）

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）（Ⅱ（３）①関係）

（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消費者行政の基盤であるPIO-NET²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）（Ⅰ（４）⑧、Ⅴ（３）⑦関係）

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

² 全国消費生活情報ネットワークシステム（Practical Living Information Online Network System）。独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報（消費生活相談情報）の収集を行っているシステム。

を發揮することも、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)(Ⅲ(3)⑤、Ⅴ(2)③関係)

(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地方消費者行政における取組について、こうした変化にどのように適応させるのか、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)(Ⅴ(3)①・②関係)

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)(Ⅴ(3)①・③関係)

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、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)(Ⅰ(2)⑤ア関係)

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)(Ⅰ(2)①ウ関係)

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）等³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）（I（2）②ス関係）

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）（I（1）②ア関係）

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

³「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）では、厚生労働省が平成 29 年度に実施した実態調査報告書において今後引き続き検討すべき課題とされた、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の事項に対する更なる取組を工程表に明記することを求めている。

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。

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、消費者及び事業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) (Ⅱ (2) ①、(3) ①・②関係)

8. 消費者志向経営の推進

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) (Ⅱ (3) ②関係)

9. K P I

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。

(以上)

府消委第 94 号
令和 3 年 6 月 10 日

内閣総理大臣 菅 義偉 殿

消費者委員会
委員長 山本 隆司

「消費者基本計画」及び「消費者基本計画 工程表」に係る
消費者委員会の意見聴取 について

令和 3 年 6 月 10 日付け消政策第 580 号をもって当委員会に意見を求めた「消費者基本計画」の改定の素案及び「消費者基本計画」に基づく工程表の改定の案については、消費者基本法の趣旨に鑑み妥当であり、その旨回答する。