

「消費者基本計画工程表改定素案」に関する意見

	施策番号	ページ	意見
1	(全般) 工程表の構成について	—	<p>今回、施策概要に、取り組んだ進捗状況について詳細に記載されるようになり、取り組み内容自体は理解しやすくなりました。</p> <p>しかし、各施策の【今後の取組予定】に5カ年の年度表示（令和3年度～7年度以降）がありますが、ほとんどの項目が数年単位でまとめられているため、各年度でどのように取り組むのかがよくわかりません。毎年見直しを行っている消費者基本計画工程表の策定においては、各施策の内容を年度単位で記述するようにしてください。</p> <p>また、昨年度に同様の意見を申し述べたところ「出来る限り区切りなどの見直しを行った」との回答がありましたが、区切られた施策についても、年度ごとに同じ内容の繰り返しが多くなっています。各施策においては、年度ごとに取り組む具体的な予定を記載してください。</p> <p>とくに、新型コロナウイルス感染症による状況を踏まえて、年度単位での修正を余儀なくされる施策もあることを想定しながら、可能な限り具体的な取り組みごとに期限を明確に設定して記載することが必要です。</p>
2	(全般) 工程表の構成について	—	<p>「2050年カーボンニュートラル」に向けては、各事業者等の取り組みだけでなく、「消費者」それぞれの取り組みの実践が重要になります。SDGsと関連事項の施策が一覧表で示されているように、「2050年カーボンニュートラル」やグリーン成長戦略に関わる地球温暖化対策計画、エネルギー基本計画などのエネルギー政策と、工程表の中で消費者が取り組む各施策との関連について一覧表を作成し、連動して取り組む姿を提示してください。</p>
3	(全般) KPIについて	—	<p>KPIの設定においては、数値目標と共に効果評価が必要です。</p> <p>数値目標については、計画全体の中でどの程度進んでいるのか（対象全体の何%など）、進捗状況がわかるように記載してください。</p> <p>また、既に進捗が記載されている施策においても、KPIと目標、その進捗状況の単位が異なっているために、比較ができない施策があります（例えば、V-22の政策目標は「%」表記ですが、進捗は数値となっており、比較ができません）。</p> <p>設定した目標と進捗がしっかり比較できるように設定にしてください。これら目的に合った指標の工夫については、出来るところから進めてください。</p>

4	I (1) ③事故の原因究明調査と再発防止 ウ 国民生活センターにおける商品テストの実施	I - 34	「③事故の原因究明調査と再発防止」のうち「ウ 国民生活センターにおける商品テストの実施」には、具体的な再発防止策についての言及がありません。再発防止についての取り組みについて、目標を設定したうえで提示してください。 あわせて、これらの取り組みについての消費者への周知を、目標を設定して取り組むよう記載してください。
5	I (1) ④食品の安全性の確保 エ 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	I - 49	KPIが「アンケートによる参加者の理解度」となっていますが、幅広い方々が参加できる仕組みをつくる必要があります、そのための具体的な施策を求めます。KPIには初めて参加した人の数やSNSのアクセス数など具体的な数値目標を入れ、これを増やすための施策を加筆してください。 また、【今後の取組予定】に、ゲノム編集食品や健康食品など、消費者に向けたリスクコミュニケーションの取り組みをKPIとして設定し、年度ごとに取り組む予定を記載してください。
6	I (2) ① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し ア 特定商取引法等の執行強化等	I - 62	令和2年度実績として、「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案」を通常国会に提出した内容の記載があります。その内容の「事業者が交付しなければならない契約書面等については、消費者の承諾を得て、電磁的方法で行うことを可能とすること」については、消費者団体や弁護士会などから多くの反対意見が出ている内容でもあります。この工程表に書くべき内容ではありませんので削除をしてください。
7	I (2) ① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応	I - 66	令和2年度実績として、消費者委員会から新型コロナウイルス感染症・災害への対応として「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」との指摘があったこと等を踏まえ、新型コロナウイルスを題材として不測の事態における消費者契約のキャンセルについて事業者及び消費者に対する実態調査及び専門家のヒアリングを行い、検討会で意見交換を行った、との記載内容では不十分です。「対応する」との記載について、具体的な方向性や取り組みを記載してください。
8	I (2) ① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応	I - 66	現在、消費者契約に関する検討会では、消費者契約法の改正に向けた検討を行っていますが、改正は、被害に対処した類型を積み上げていく内容になり、後追いの改正になっています。また検討会では事業者との意見が対立構造になり、検討を重ねても、なかなか先の見えない議論になっています。来年度は、成年年齢引き下げもあり、適切な法改正を考慮に入れて、検討を進める必要があります。そのためには、消費者保護の視点で幅広いトラブルに対処できる包括的民事ルールになるよう、検討をすることを記載してください。 また、【今後の取組予定】に、消費者契約法の改正に向けた取り組みについて明確に記載されていないので、記載してください。
9	I (2) ⑤食品表示による	I -	様々な表示制度の見直しが行われており、その把握が複雑なものとな

	適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用 ア 食品表示制度の適切な運用等	117	っています。そのため、消費者が食品表示制度を理解して活用するための普及啓発方法について、具体的な方法を記載してください。 また、栄養成分表示やアレルギー表示、2022年4月に義務化される原料原産地表示制度、2023年度に施行される遺伝子組換え食品表示制度、現在検討を進めている食品添加物の不使用表示など、常に最新の情報を消費者へ発信すると共に、分かりやすい表示制度となっているのかを定期的に検証することも記載してください。これら各制度の検討については年度単位で分かりやすく整理し、【今後の取組予定】にも合わせて記載してください。
10	I (2) 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 ア 食品表示制度の適切な運用等	I - 117	ゲノム編集技術食品については、消費者に対し積極的な情報提供を行うとともに、事業者側に適切な運用を求める周知の取り組みについて具体的に記載してください。
11	I (2) 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 ウ 関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	I - 125	産地偽装など、消費者を欺瞞する表示を行う事例が後を絶たないため、農林水産省の取り組みにおいて、生産者、メーカーへの監視・取締りの取り組みを具体的に記載してください。
12	I (2) ⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り ウ 被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の取締りの推進	I - 136	【今後の取組予定】として、関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進とありますが、令和3年度の預託法の改正によって、被害の防止や悪質事業者の取り締まりが強化されることを期待します。
13	I (2) ⑦ 計量・規格の適正化 ア JIS 規格等の国内・国際標準化施策の実施	I - 149	内容量の調整による実質値上げなど、昨今商品価格の変化は売価だけでは判断できなくなってきました。しかし、その判断の一助となるユニットプライス（単位価格表示）については、一部の自治体に条例が設けられているのみであり、特に複数県にまたがり事業を展開している事業者にとっては負担が重くなります。また消費者にとっても単位ごとの価格がわかりにくくなっており、商品選択の判断材料としては、全国的な単位価格の表示制度が必要です。2018年には国際規格（ISO21041）が発行されました。また、国内では2020年4月より、価格の総額表示が義務化され、ユニットプライスについても総額表示での記載に絞っての検討が可能となりました。この機会に国際規格に準じた国内の規格化について検討することを記載してください。

14	<p>I (2) ⑧ 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保</p> <p>イ 公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保</p>	I - 154	<p>都市ガスについては大手事業者の経過措置料金規制の解除が見込まれています。引き続き事後監視に取り組むとともに、解除後の実態調査を行うなどの施策を記載してください。</p> <p>電気については、2020年冬季の需給ひっ迫時における価格高騰に関する情報が錯綜するなど、消費者が事業者の選択を誤りかねない状況が発生しました。消費者への情報提供のあり方についての取り組みを記載してください。</p> <p>LPガスについては、小売適正化ガイドラインの実施から数年を経てもなお、消費者の問い合わせに対し標準的メニュー価格の公表を拒むなど、問題ある事例がみられます。LPガスの取引適正化について実態を調査し、必要な対策をとるよう記載してください。</p>
15	<p>I (3) ①成年年齢下げを見据えた総合的な対応の推進</p>	I - 169	<p>成年年齢下げの当事者である若年者を中心とする層への広報、周知としてのSNS (Twitter) 配信やポスターの作成・配布などはありませんが、抜本的な対処方法についての記載がありません。一時的な取り組みだけではなく、保護者等への認識も含めて、消費者の理解が深まるよう、成年年齢下げに伴う消費者教育の定例化や、定着化を図る取り組みを追加してください。</p>
16	<p>I (4) ①消費者団体訴訟制度の推進</p>	I - 191	<p>コロナ禍により、NPO法人への寄付等が減少しており、適格消費者団体の活動資金が枯渇しています。新たな悪質な商法や、景表法違反(表示違反)なども増加しているため、活動資金を公的に支援できる仕組みを検討、実施してください。</p>
17	<p>I (4) ⑧ IT・AI を活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化</p>	I - 202	<p>令和2年度の実績に、AI技術の活用したチャットボット機能の実証実験として、国民生活センターのLINE公式アカウント上にAIチャットボットを実装し、消費者からの自由記述による質問に対して、関連するFAQの情報提供を実施予定とのことですが、実証実験において十分な検証を行った上で実施を進めるようにしてください。AIチャットボットについては、現時点において、まだ機能的に不十分なものが多く、消費者が相談を試みた結果あきらめてしまうような状況にならないように、また若年層など新たに相談を行うきっかけとなる有効な実施等となるよう進めてください。</p>
18	<p>II (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</p>	II - 1	<p>食品リコール情報の報告制度が、過剰な自主回収を誘発することのないよう、正しく理解され適正に実行されるよう進めてください。同じく、「食品ロスの削減の推進に関する法律」の趣旨に鑑み、食品衛生上の危害発生のおそれがなく品質には何の問題もない食品が、むやみに回収され無駄に廃棄されることがないように、各自治体や事業者への情報提供の取り組みについても記載してください。</p> <p>また、2030年度までに2000年度比で半減の目標の数値、家庭系216万トン、事業系273万トンの数値については、目標達成度を確認するためにも削除せずに残してください。</p>

19	II (1) ② 食育の推進	II - 8	食育において、減塩の取り組みは特に優先度が高いと考えられ、減塩の加工食品を増やし活用するなど、事業者と消費者が一体になって進めることが重要と思われます。第4次食育推進基本計画に基づいて食育を推進するにあたり、国や事業者、消費者が一体的に取り組むことを記載してください。
20	II (2) ①脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革	II - 10	脱炭素社会に向けた消費者の認識は、世代ごとにも大きく違いがあります。あらゆる世代が脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルを実践できるよう、学習ツールの整備や、CMなどの周知など、啓発について施策を記載してください。
21	II (2) ②海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」キャンペーン）	II - 13	環境省の取り組みに、プラスチック製品の廃棄・回収のルールや、リサイクルの具体的な実施指針などを整備し、行政や事業者への実行を促してください（再利用できるプラスチックのマーク制定、リサイクル事業者への優遇対応など）。
22	III (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	III - 1	現在、国会に提出された「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」は、法改正の見直しを3年目途とされています。【今後の取組予定】に法改正の見直しについて記載してください。ただし、取引デジタルプラットフォームは今後も急速に拡大することが予想されるため、3年を待たず改正を検討すべきです。 なお、【今後の取組予定】については、「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」報告書において今後の検討課題とされた CtoC 取引や、不正レビュー、ターゲティング広告、パーソナルデータのプロファイリングに基づく表示等についても引き続き検討することを記載してください。
23	III (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	III - 4	行政手続きにおけるデジタル化への対応支援のみならず、日常生活でのデジタル化対応への支援が必要です。特に高齢者のみの世帯や高齢の単身世帯などにおいては、デジタル化に向けた学習を受ける機会もほとんどなく、情報そのものが届かない可能性があります。デジタル化の消費者教育・普及啓発の推進においては、こうした消費者に向けても情報が到達するよう検討し、施策として記載してください。
24	III (3) ①越境消費者トラブルへの対応力強化	III - 49	海外事業者から購入した商品等でのトラブルは、今後さらに増加すると予想されます。適切な相談対応をするためにも、越境消費者センターの人員を増やすなど、体制整備についても記載してください。
25	V (1) ②消費者団体との連携及び支援等	V - 3	令和2年度実績として、消費者団体との意見交換会を実施したとありますが、意見交換の目的や意義を明確にし、その後の施策に活かしていくことが重要と考えます。明確な目的のもとで意見交換が行われるよう、その後の実施する施策についても記載してください。また、消費者問題に限らず、食品、金融、環境、見守りなど、生活にかかわる諸問題は細分化、専門化が進んでいます。既存の消費者団体だけでなく他分野の団体とも連携し、政策への反映、V (1) ①の審議会委員

			の引き受け手となる人材確保につなげていくことを記載してください。
26	V (2) ①消費者行政体制の更なる整備等	V - 6	令和2年度実績にある、消費者委員会では、自ら調査審議を行い、「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」を発出し、「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」のフォローアップを実施したとありますが、具体的に何を行ったのか、取り組みの詳細を記載してください。
27	V (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	V - 20	コロナ禍で取り組みを進めることが困難な中、地方消費者行政強化キャラバンの実施や、各自治体の首長へのはたらきかけなどにより、消費者安全確保地域協議会の設置を促進したことについて評価します。引き続き、コロナ禍においてもはたらきかけの取り組みが遅滞なく進められるよう、オンラインではたらきかけなど、新たな手法についても検討し、記載してください。また、消費生活相談員の処遇について、その能力や経験等に見合ったものとなるよう、こうした自治体の首長への直接的な働き掛けや、改善改を求める通知の発出に対して、各自治体の反応・対応についての検証を記載・公表してください。
28	V (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	V - 20	自治体の広域連携に係る、「改正消費者安全法の実施に関わる地方消費者行政ガイドライン」を全面的に改訂してください。広域連携に参加する自治体が、相談事務だけでなく消費者教育や啓発などの他の事務についても、相互に責任ある消費者行政を進めることができる仕組みを検討し、記載してください。 現在のガイドラインでは、消費生活相談の広域連携の形式の提示に留まっており、連携する各自治体が主体性を持って消費者行政を推進するための具体的な記載がありません。また、広域連携を行う自治体間では、事務の主となる自治体と周辺自治体における力量に格差が生じていることも懸念されます。今後、広域連携がさらに広がる中においては、自治体同士の協力体制により、消費者行政の企画立案・実施、法執行や政策提言につなげる県行政との協力など、消費者行政における事務全般を視野に置いた体制を整える必要があります。そのためには、連携自治体間の人事交流なども行いながら、連携に参加する全ての自治体が、主体性を持って協力する中で消費者行政の充実・向上が図れるよう、その在り方を示すガイドラインなどの整備が必要です。
29	V (3) ⑦消費生活相談情報の的確な収集と活用	V - 33	令和2年度実績にある、PIO-NETを活用して事業者に対する法執行・指導監督の権限を持つ地方公共団体の担当部署等への消費生活相談情報の共有を推進したとあり、また、PIO-NETの刷新が行われることが今後の取組予定に記載があります。PIO-NETの情報は貴重な社会情勢を示し、地域への注意喚起や啓発のための活用は、より重要な位置づけとなります。そのため、PIO-NETを刷新することによる、消費者被害防止などの効果について、具体的に記載してください。また、令和5年以降の施策について記載してください。