

「消費者基本計画工程表素案」のパブリックコメントにおける意見

1. 意見募集の概要

◎ 募集期間

令和3年3月31日（水）から4月29日（木）まで

◎ 募集の周知

e-Govウェブサイト及び消費者庁ウェブサイトへの掲載により周知

◎ 受付方法

e-Govウェブサイトからの意見提出、電子メール又は郵送

2. 寄せられた御意見の概要

① 意見提出者・団体等の数（16団体・事業者、個人4名）

内訳	消費者団体	11 団体
	事業者・事業者団体	3 事業者・団体
	その他	2 団体
	個人	4 名

② 御意見の内訳（素案の項目ごとの意見数）

工程表の項目	件数
消費者被害の防止	172
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	39
「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応	47
消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施	17
消費者行政を推進するための体制整備	45
全体	7
合計	327

「消費者基本計画工程表改定素案」のパブリックコメントにおける意見

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
1	I	2	(1)	① イ 家庭用化学製品の安全対策のための「安全確保マニュアル作成の手引き」作成支援	「安全確保マニュアル作成の手引き」の作成及び改訂の支援とその結果の「周知」が重要であると考えます。周知の方法とさらに厳密なKPIの設定が必要です。	必要に応じて、「安全確保マニュアル作成の手引き」の作成及び改訂を事業者団体等が速やかに行うことができるよう支援し、その結果について、HPに掲載するなどの方法により事業者へ周知を行っています。「安全確保マニュアル作成の手引き」は作成対象の製品群によって、周知先の件数が異なるため、KPIは設定しておりません。
2	I	3	(1)	① ウ 住宅・宅地における事故の防止	戸建住宅の多数を占める建築基準法20条1項4号所定の建築物(以下「4号建築物」という。)に関する安全性を確保するために、(ア) 建築基準法20条1項4号を改正して同号イに定める方法をなくし、4号建築物も常に構造計算を法的に義務付けること、(イ) 仮に、同法20条1項4号イに定める方法を残すのであれば、4号建築物に適用される仕様規定(同法施行令36条3項に基づき適用される36条から80条の3までの規定)の定める技術的基準を全面的に改め、構造計算を行った場合と同等以上の構造安全性を確保できるようにすること、(ウ) 手続面において、建築基準法6条1項4号所定の建築物についても、建築確認手続及び中間検査・完了検査手続において例外なく構造安全性の審査及び検査を行うものとし、そのため建築確認申請時に構造関係の設計図書の添付を義務付けること、といった法令改正に向けた取組がなされるべきである(4号建築物に対する法規制の是正を求める意見書(2018年3月15日))。また、設計図書や建築基準関係法令その他の施工に当たって遵守されるべき基準に適合しない施工が繰り返される原因として、建築士法が予定する建築士による工事監理が適正に機能せず、欠陥住宅が生み出されている実情がいまだに散見されることから、工事監理者の施工業者からの独立性確保、及び中間検査制度の充実等といった法令改正に向けた取組がなされるべきである(工事監理者の独立性確保及び中間検査制度の充実等の抜本的改革を求める会長談話(2019年6月27日))。	<4号建築物に対する法規制の是正を求める意見書(2018年3月15日)について> (ア)及び(イ)については、熊本地震等過去に生じた地震等による建築物の被害に鑑み、法第20条第1項第4号に掲げる建築物に対する構造計算の義務付け及び仕様規定の改正が必要とは考えておりません。(ウ)については、小規模な建築物についても構造耐力等に関する規定への適合性の審査を行う場合、申請側・審査側双方の負担が相当程度増加することが見込まれることから、慎重な検討が必要だと考えています。なお、令和元年の建築士法施行規則改正により、建築士事務所の図書保存の制度を見直し、小規模な建築物についても、建築士事務所の業務として作成した図書である構造関係の設計図書等の保存を義務付けたところです。<工事監理者の独立性確保及び中間検査制度の充実等の抜本的改革を求める会長談話(2019年6月27日)について> 「工事監理者の施工業者からの独立性確保」については、「共同住宅の建築時の品質管理の在り方に関する検討会」の提言を受け、工事監理者が独立した形で職務を果たせるよう、その相談を受け付け、必要に応じて国土交通省や関係都道府県に情報が提供される仕組みとして、令和元年度から公益財団法人日本建築士会連合会において工事監理に係る通報窓口を設置し運用を行っているところです。また、「中間検査制度の充実等」については、3階建て以上の木造又は鉄骨造の賃貸共同住宅について特定工程を指定していない特定行政庁に対して、管内の建築物の建築の動向又は工事に関する状況その他の事情を勘案しつつ、積極的に特定工程を指定することを要請したところです。
3	I	5	(1)	① エ 子供の不慮の事故を防止するための取組	KPIと目標には、Twitterのフォロワー数や子ども安全メールfrom消費者庁への登録者数が掲げられている。しかしこれらの数自体は、本来の目的の「子供の事故を減らす、無くす」ことに直接結びつくものではないことに留意すべき。子どもの不慮の事故を防止するためには、地域団体との連携が不可欠であり、例えば、自治体の福祉・教育部局等との連携会議や情報交換を行い、それを通じて、具体的な施策・指標を考えるべき。また、国民生活センターの見守り情報の「子どもサポート情報」など、既存の発信ツールを有効活用することも検討すべき。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
4	I	5	(1)	① エ 子供の不慮の事故を防止するための取組	「子どもを事故から守る！プロジェクト」がどれだけ促進されたのか、また取り組んだ結果、子どもの不慮の事故がどれだけ減少したのかを評価できる数値等を、KPI や目標に追加してください。子どもを不慮な事故から守るためには家庭、学校、地域、消費者団体、事業者、地方公共団体等と、あらゆる団体が連携しながら取り組みを進めることが重要です。ツイッターや、子ども安全メールの登録数だけでなく、「その結果として子どもの不慮の事故がどれだけ減少したのか」が評価指標として重要です。プロジェクトの促進と事故減少が評価できる数値等を KPI や目標に追加してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
5	I	8	(1)	① カ 薬物乱用防止対策の推進	薬物乱用防止に関する教育は早期の教育が重要であると思われる。小学校高学年を対象とした重点的な施策を検討されたい。	薬物の乱用防止について、小学校高学年においては、学習指導要領に基づき体育科を中心に学校の教育活動全体を通じて指導を行っているほか、薬物乱用防止教室についても開催を推進しているところです。また、薬物乱用を含む健康について総合的に解説した啓発教材の作成・周知等、薬物乱用防止教育の充実を図っているところです。引き続き、薬物乱用防止教育の取組を推進してまいります。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
6	I	15	(1)	②	令和2年11月の総務省勧告(消費者事故対策に関する行政評価・監視)を踏まえ、消費者安全法の規定に基づく消費者事故等の情報の通知を徹底するため、消費者庁の取組のほか、医業類似行為に関する被害情報に一次的に接する厚生労働省、警察庁、総務省消防庁の取組を明記すべき。特に、消防における通知に不十分さを踏まえると、総務省消防庁は積極的な取組を行う必要があるのではないかと。	御意見を踏まえて、総務省(消防庁)及び厚生労働省、警察庁の取組を追記しました。今後も、消費者事故等の情報に係る通知制度の的確な運用を図ってまいります。
7	I	15	(1)	②	事故情報の収集・通知制度は、消費者の安全を確保するために実効的に機能させることが求められます。これに関して今後の取組の具体的な内容を工程表に記載してください。また、事故情報の収集の一元化のために係る関係府省庁に対し、通知制度の意義の継続的な周知を行うとともに、通知制度の的確な運用を図るように計画に示して下さい。	御意見を踏まえて、今後の取組予定に、消費者安全法に基づく消費者事故等の通知制度の周知徹底を図ること等を追記しました。
8	I	15	(1)	②	消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止の中にIoT機器を加えてください。家での生活時間が増え、便利な物への関心が高まり、スマート家電やスマートホームシステムの利用が増加している。これらの機器はネットと常時つながっていることが重要で、ほんの少しの時間でも繋がらないことによるトラブルが発生する危険性があります。使用サーバーの不具合やサイトへのアクセス集中の影響でつながっていないことによる被害の責任はどこが負うのか、被害が起きたときどうするのか、サービスが止まることもあることを周知するのは誰なのか等、整備する必要があると考えます。関係省庁と連携して取組んでください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
9	I	15	(1)	②	事故情報の収集、公表は実効的に機能すること、通知制度の効力充実が望まれます。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
10	I	17	(1)	②	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、消防庁は、消費者庁に協力し、消費者のために情報を一元的に集約し、消費者に対しスピード感を持って注意喚起をして被害の未然防止に努めるべきです。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)による消費者庁の具体的な取組がなされているのか不明確です。本来、集約した事故情報は注意喚起に利用されるべきで、消費者庁のウェブサイトの掲載だけでなくSNSの活用や動画の提供などしているが、残念ながら多くの消費者には届いていません。消費者に届く施策を具体的にに記載してください。(I-17)	御意見を踏まえて、総務省(消防庁)及び厚生労働省、警察庁の取組を追記しました。また、今後の取組予定に、消費者安全法に基づく消費者事故等の通知制度の周知徹底を図ること等を追記しました。御意見については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。今後も、消費者事故等の情報に係る通知制度の的確な運用を図ってまいります。
11	I	20	(1)	②	健康食品等による健康被害情報の収集、食品の自主回収報告制度の創設等を含む食品衛生法の改正に基づき、食品表示法でも、食品表示違反で自主回収する場合は、行政機関への届け出を義務付け、消費者に公表するよう改正されました。これを踏まえたリコール情報の一元化サイトの構築に向けた取り組みを求めます。(I-20)	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
12	I	20、 22、 25	(1)	②	ウ リコール情報の周知強化 エ 製品安全に関する情報の周知 オ 道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施	リコール情報や注意喚起情報を含めた製品事故情報又は製品安全に関する情報は、消費者庁において、テレビやラジオ等のメディアと連携し、毎週定期的にテレビやラジオで報道する体制を構築することが検討されるべきである。また、流通業者に対して製品購入者へのリコール情報の通知義務を課すこと、リコール情報が消費者に届くための行政及び事業者の責任及び役割を明確にしたガイドラインを作成すること、消費者庁及び関係行政機関との連携による恒常的な注意喚起及び情報伝達の体制を確立することなどの具体的方策を工程表に組み込むべきである(リコールを含めた消費者事故等の未然防止のための注意喚起徹底策に関する意見書(2012年11月16日))。	経済産業省においては、リコール情報や注意喚起情報を含めた製品事故情報、製品安全に関する情報について、HPやSNSを活用して積極的に発信しているほか、独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)とも連携し、毎月1回NITEプレス場を活用し、数多くのマスメディアを通じて、様々な製品・テーマでの注意喚起を行っています。加えて、毎年設定している11月の製品安全総点検月間においては、地方自治体や民間企業の協力も得ながら製品を安全に使ってもらい呼び掛けを行い、製品安全に関する理解を深めていただく機会を設けております。なお、リコールについては、リコールハンドブックを策定し、製造事業者のみならず輸入事業者、販売事業者、流通事業者、修理事業者、設置事業者等により、リコールの取組が着実に実施されるよう、リコール情報の公表や製品の回収等が、どのように行われるべきかについて手順等を示しているところです。また、流通業者に対して製品購入者へのリコール情報の通知義務を課すことについて、国土交通省においては、自動車メーカーがリコールを届け出る場合は、道路運送車両法に基づき、自動車の使用者に周知するための措置を報告するよう求めています。加えて、行政及び事業者の責任及び役割を明確にしたガイドラインを作成することについては、自動車のリコール制度においては、自動車メーカーはリコールする場合には事前に国土交通省に対して届出を行い、国土交通省は当該届出に係る改善措置の内容が不適切な場合はその変更を指示するなど、道路運送車両法上、行政及び事業者の責任及び役割は既に明確化されていることから、新たにガイドラインを作成することはいたしません。消費者庁及び関係行政機関との連携による恒常的な注意喚起及び情報伝達の体制を確立することについては、自動車メーカーは、道路運送車両法に基づいて、改善措置が完了するまで四半期ごとに、届出ごとのリコール改修率を国土交通省に対して報告しており、国土交通省は当該報告を受け、改修率が低い場合など必要に応じて自動車メーカーを指導していることから、御指摘の点については既に対応しております。なお、国土交通省としても、自動車メーカーからリコールの届出があった場合には、国土交通省のウェブサイトにおいて公表するなどユーザーへの注意喚起等を行っております。消費者庁及び関係行政機関との連携による恒常的な注意喚起及び情報伝達の体制を確立することなどの具体的方策を工程表に組み込むことについては、上記で述べたように、自動車のリコールについては、既に対応を行っております。
13	I	27	(1)	②	カ 高齢者向け住まいにおける安全の確保	「事故発生の防止、事故発生時の対応等について、その運用を徹底する等の対応を行う」とあるが、施策は事後対応中心となっている。取り組みには、事故発生防止そのものを加えることが望ましい。事故報告や地方公共団体への周知といった広報的な施策に加え、事故発生の「防止」施策として、IoT等デジタル技術を活用した高齢者(認知症等含む)の住まい(家屋内外)での行動パターン／予知を行う等の取り組みに関する検討も必要。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
14	I	27	(1)	②	カ 高齢者向け住まいにおける安全の確保	とりわけ高齢者の住まいの安全性の中に感染予防の概念が重要であることが新型コロナウイルス感染拡大でよりあきらかとなった。すなわち換気や、手洗いのしやすさが、バリアフリーに並んで重要なポイントとなってきた。このことを分析しエビデンスを取り入れて安全な住宅の普及啓発を進める視点を持つべきと考えます。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。なお、住宅等における換気等については、国土交通省のホームページにおいて情報提供をしております。
15	I	34	(1)	③	ウ 国民生活センターにおける商品テストの実施	「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。	当該商品テスト結果の概要は国民生活センターのウェブサイトにて全件公表しています。また、消費者への注意喚起のためのテストについては、別途記者説明会やウェブサイトを通じて公表し、消費者への注意喚起を実施しております。
16	I	34	(1)	③	ウ 国民生活センターにおける商品テストの実施	「地方公共団体からの商品テスト依頼への対応率(令和2年度(上半期):100%)」だけを言うが、そもそも地方公共団体の消費生活センターが、製品安全問題を取り上げて、商品テストまで対応してくれることが周知されておらず、相談件数自体が少ない。まずは消費生活センター及び消費者への周知を徹底し、さらに、国民の生命身体の安全を考えると、係争中か否かに関わりなくテストを実施するべきである(消費者基本計画(素案)に対する意見書(2015年2月18日))。	全国の消費生活センター等で受け付けた商品等に関わる苦情相談の解決のために商品テストを行っており、当該商品テスト結果の概要は同センターのウェブサイトにて全件公表しています。また、消費者への注意喚起のためのテストについては、別途記者説明会やウェブサイトを通じて公表し、消費者への注意喚起を実施しております。
17	I	35	(1)	③	エ 消費生活用製品安全法に基づく事故情報の分析と原因の調査・究明等	「消費者庁の取組」として「消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、事業者に対する本制度の周知を図る」とあるが、周知を図るべき「事業者」は製造業者のみならず、輸入業者、販売業者、工事業者らも含む趣旨(消費生活用製品安全法35条、36条及び40条)であることを明記すべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
18	I	42	(1)	④ ア 食品安全に関する関係府省庁等の連携の推進	リスク評価に必要な体制整備等に関する評価ができるように数値等を KPI に追加してください。食品の安全性の確保には、人材・予算等の体制整備・強化といった食品安全行政の強化が必要です。リスク評価に必要な体制整備等に関する評価ができるように数値等を KPI に追加してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
19	I	44	(1)	④ イ リスク評価機関としての機能強化	リスク評価に必要な体制整備等に関する評価ができるように数値等をKPIに追加してください。食品の安全性の確保には、人材・予算等の体制整備・強化といった食品安全行政の強化が必要です。リスク評価に必要な体制整備等に関する評価ができるように数値等をKPIに追加してください。	本項目においては、リスク評価機関としての機能の強化を図ることを目標としていることを踏まえ、この目標の達成の度合いを測る指標として、「英文電子ジャーナルFood Safety発行回数」及び「食品健康影響評価報告書の概要及び評価指針等の英仮訳のHP掲載件数」をKPIとして記載することといたしました。
20	I	44	(1)	④ イ リスク評価機関としての機能強化	食品安全委員会が我が国で唯一の、食品安全機関であることを踏まえ、海外のリスク管理機関との連携強化、リスク評価に必要な体制整備を行い、リスク管理機関としての機能の強化を図ると、あります。令和2年の実績としては、コロナ渦で多くの国際会議が延期となり、第89回FAO/WHO合同食品添加物専門家会議、EFSAと、担当者間のウェブ会議に参加した。と記載されています。合計2回の会議開催実績だと思います。日本が主導し積極的に海外の関連機関との情報交換、国民への情報提供を求めます。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。なお、令和2年度は、御指摘の第89回FAO/WHO合同食品添加物専門家会議、EFSAのほか、OECD農業作業部会等4件の国際会議等に参加しております。
21	I	45	(1)	④ イ リスク評価機関としての機能強化	残留農薬、添加物、遺伝子組換え品それぞれを単品で評価するだけでなく、複合効果についても検証できるよう、早急に準備すべき。	複数の化合物へのばく露については、JMPR(FAO/WHO 合同残留農薬専門家会議) やJECFA(FAO/WHO 合同食品添加物専門家会議)において、複数の化合物へのばく露に対するリスク評価手法について検討することとされていることから、最新の情報収集に努めています。
22	I	46	(1)	④ ウ 食品安全に関するリスク管理	食品の安全性の確保に向けて、食品安全行政の1つであるリスク管理機関の機能の強化に資する施策等を追加してください。食品の安全性の確保には、人材・予算等の体制整備・強化といった食品安全行政の強化が必要です。リスク評価に必要な体制整備だけでなく、リスク管理機関においても体制整備・強化をしてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。なお、これまで、食品安全を取り巻く状況の変化等に対応するため、人員の増員や予算の拡充を行ってきたところであり、今後とも必要な体制整備・強化に努めてまいります。
23	I	46	(1)	④ ウ 食品安全に関するリスク管理	食品の安全に関するリスクの中に、安定して安全な食料が国民に行きわたらなくなるリスクを考慮すべきと考えます。気候危機は、食料問題に直結し、食料自給率の向上は益々大きな問題となってきます。	食料を安定して供給することは国家の最も基本的な責務の一つであり、近年、気候変動等により食料供給をめぐるリスクが多様化する中で、我が国の農業の生産基盤を強化し、食料自給率の向上に努めることは極めて重要であると考えております。こうした中、輸入品からの代替が見込まれる小麦・大豆等の国産農産物の増産や、加工食品、外食・中食向け原料の国産への切替えるとともに農業経営の底上げにつながる生産基盤の強化などを通じて、食料の安定供給に取り組んでまいります。
24	I	46	(1)	④ ウ 食品安全に関するリスク管理	食品衛生法の一部改正により2021年6月から原則全ての食品事業者がHACCPに沿った衛生管理に取組む制度がスタートします。全ての食品事業者がHACCP制度を導入しているか、きちんと運用しているかなど確認、監視することを今後の取組予定に明記してください。	御指摘の点については、令和2年3月5日付け消費者庁・厚生労働省告示第1号にて、「食品衛生に関する監視指導の実施に関する指針」を改正し、HACCPに沿った衛生管理の制度化に関する監視指導等を追記しております。
25	I	46	(1)	④ ウ 食品安全に関するリスク管理	食品衛生法の一部改正により2021年6月から原則全ての食品事業者がHACCPに沿った衛生管理に取組む制度がスタートします。中小事業者への丁寧な指導や運用に配慮しつつ、食品事業者の全てがHACCP制度を導入しているのか、また運用しているかなどを、今後の取組予定に明記してください。	御指摘の点については、令和2年3月5日付け消費者庁・厚生労働省告示第1号にて、「食品衛生に関する監視指導の実施に関する指針」を改正し、HACCPに沿った衛生管理の制度化に関する監視指導等を追記しております。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
26	I	47	(1)	④	ウ 食品安全に関するリスク管理 食品添加物の新規指定件数、食品中の農薬等の残留基準の設定件数がKPIとして挙げられているが、残留農薬基準はすでに1,800種に、添加物は800種を超えている現状で、いくつまで増やそうとしているのでしょうか？逆に、審査して認めなかった数をKPIにすべきではないでしょうか？このままでは、「食品安全委員会」とは名ばかりで「農薬・添加物業界育成委員会」と改名した方がしっくりくると言わざるを得ません。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
27	I	49	(1)	④	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 農薬・添加物・食品業界側に立った食品安全委員会の審査に基づいた「安全情報」を周知するのには反対です。仮に「安全」と周知したいなら、同時に日本での農薬承認成分数が1,800(製品種では4,300)を超え、添加物成分でも800超え、遺伝子組換えでは400近い数が承認されている、世界一レベルの国であることも情報提供すべきです。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
28	I	49	(1)	④	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 オンライン企画も活用し、より多くの消費者・国民に、学び・考える機会を提供するために、KPIに「参加者の理解度」に加えて参加人数目標を設定するとともに、企画のテーマ等を具体的に記載してください。昨年度は、オンライン講義システムやウェブ上のリスクコミュニケーションが行われています。これは、新型コロナ対策として行われたものですが、オンライン企画を普及させ、開催方法を工夫すれば、多くの人が参加できるようになると考えます。現在、KPIは「参加者の理解度」のみとなっていますが、「参加人数」も目標として追加し、より多くの消費者・国民に、学び・考える機会を提供することをめざしてください。また、「今後の取組予定」欄は、「リスクコミュニケーションを継続的に実施」としか記載されていませんが、今後予定する企画のテーマ・目的等、具体的に記載してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
29	I	49	(1)	④	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 食の安全は消費者の関心が高く、情報発信についてはメディアやSNSも活用されていますがまだまだ浸透していないことから、更なる消費者に向けた情報提供の工夫やリスクコミュニケーションに取り組みられることを希望します。また、意見交換会等への参加は開催会場や人数等に限りがあり、提供される情報等は一部の人に限定されています。理解度についても、意見交換会等の参加者に限らず、世論調査等を用いて評価するようKPIや目標に追加されることを希望します。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
30	I	49	(1)	④	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 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、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、年度ごとに取組む予定を記載してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
31	I	50	(1)	④	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 食品のリスクに関する正しい知識と理解を深められるよう、関係省庁で連携して継続的にリスクコミュニケーションに取り組むことは大変重要です。しかし、参加者は食の安全に関心のある方に限られている状況です。関心のない消費者(特に若者や高齢者等)に参加を促すために、講座等をさらに拡大してください。情報発信については、専門用語を用いた一方的なものではなく、若者に対してはSNSやウェブサイトを活用し、外出しない高齢者には政府広報等を通して、分かりやすく興味を持てるような情報発信が重要と考えます。具体的な取り組み方法を示してください。小学生やその保護者等を対象に食品中の放射性物質に関する動画と学習プログラムを作成し、ウェブ上で公開されましたが、広く閲覧する工夫がされていません。学校教育の中でも取り上げられるよう文部科学省に働きかけをお願いします。(1-50)	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
32	I	51	(1)	④	オ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進 今般の福島第一原発の汚染水の海洋放出の決定を受けて減少しつつあった風評被害が再燃することが懸念される。地元の漁業関係者の失望感は計り知れず、風評被害を払拭するよう未然に防止する具体策の検討をされたい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
33	I	51	(1)	④	オ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進 関係府省庁、地方公共団体、消費者団体と連携し、風評被害の払拭に努める。とあります。しかし、目標、定義等、極めて具体性に乏しいものです。福島で生業を立てている生産者(農林水産林業)の状況は、未だ苦しい現状です。この間、政府は福島第一原子力発電所の事故で発生した汚染処理水の海洋放出を決定しましたが、漁業者をはじめ地元関係者の多くが同意しておらず、風評被害への懸念が高まっています。あわせて消費者に対する十分かつ丁寧な説明もなされていません。福島県を中心とした農林水産品の放射性物質に関する消費者の理解を促進するための努力をすすめ、KPIや目標の厳密化、具体化を求めます。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
34	I	51~52	(1)	④	オ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進 風評被害払拭のための意見交換会については、12月末で50回開催したとあるが、対面開催であれば参加人数が限定された可能性がある。オンラインであれば参加人数を記載することが適当。また、パンフ等の配布にも一定の効果があるが、コロナ禍においては、よりデジタルツールやメディアの活用を通じた情報提供が望ましい。短いCMの発信に加え、例えばテレビ番組等で、課題と施策、現状等を総合的に理解できるようなコンテンツの作成も有益。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
35	I	52	(1)	④	オ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	わかりやすい資料「食品と放射能Q&A」「食品と放射能Q&Aミニ」を改訂し、国民に配布されていますが、配布されたのは国民のごくわずかです。今後、国がトリチウムなど含む福島第一原子力発電所の処理水を薄めて海洋放出する方針を決定したことによる風評被害が起こらないように、国民に広く、正しい情報の周知徹底が必要です。アンケートを踏まえ、年度ごとに目標値を設定してください。(I-52)	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
36	I	56	(1)	④	キ 農業生産工程管理(GAP)の普及促進	農林水産省は「国際水準GAPガイドライン(試行版)」を改定し2021年度を目処に新たなガイドラインを策定するとしています。しかし、現在、各都道府県版GAPは「GAP共通基盤ガイドライン」に完全準拠したものになっています。国内の産地における国際基準のGAP実施を目標とするためには、新たなガイドラインによる変更点を都道府県に周知徹底していくことを取組予定に明記する必要があります。	御意見を踏まえて追記しました。
37	I	57	(1)	④	ク 食品のトレーサビリティの推進	食品の安全の性確保及び表示の信頼性担保のために、食品のトレーサビリティ制度の農畜水産加工品への拡充が必要です。工程表にある新たな推進方策の策定の内容について具体的に示してください。	御指摘の点については、トレーサビリティの対象の拡大に伴う事業者のコスト増、当該コストの販売価格への転嫁による消費者の負担増等を総合的に勘案する必要があり、直ちに拡大することは困難と考えております。このため、まずは実践的なマニュアルを活用したトレーサビリティの普及推進活動を行い、事業者におけるトレーサビリティの取組の拡大を推進することとしています。
38	I	57	(1)	④	ク 食品のトレーサビリティの推進	現行法ではトレーサビリティの対象となっているのは米と牛肉のみであるが、これを拡大すべきである。また、食品衛生法3条2項の記録(仕入れ元等に係る記録)の作成及び保存の責務を法的義務とすべきである(「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日)、加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書(2016年12月16日))。	トレーサビリティの対象の拡大に伴う事業者のコスト増、当該コストの販売価格への転嫁による消費者の負担増等を総合的に勘案する必要があり、直ちに拡大することは困難と考えております。このため、まずは実践的なマニュアルを活用したトレーサビリティの普及推進活動を行い、事業者におけるトレーサビリティの取組の拡大を推進することとしています。また、食品衛生法における御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。なお、安全な食品の供給を実現するためには、食品の生産から販売に至るまでの各段階において食品の供給に携わる者が、自ら、自覚と責任感をもって、安全な食品を供給するよう努めることが重要であり、食品衛生法第3条は食品等事業者が安全な食品を供給するために努めるべき責務の内容を具体的に整理したものです。
39	I	57	(1)	④	ク 食品のトレーサビリティの推進	食品の安全性にとって、表示の信頼性を高めることは重要です。そのための、実効性のある策定づくりが望まれます。	御指摘の点について、まずは実践的なマニュアルを活用したトレーサビリティの普及推進活動を行い、事業者におけるトレーサビリティの取組の拡大を推進することとしています。
40	I	58	(1)	④	ク 食品のトレーサビリティの推進	遺伝子組換え食品の表示では、油や醤油等の科学的検証ができないものに関しては表示義務が免除されています。飲食用品のトレーサビリティの導入・推進がされることで、社会的検証により遺伝子組み換え食品の表示が義務化できると考えます。飲食用品のトレーサビリティの導入・推進を強く要望します。(I-58)	飲食用品のトレーサビリティについては、トレーサビリティの対象の拡大に伴う事業者のコスト増、当該コストの販売価格への転嫁による消費者の負担増等を総合的に勘案する必要があり、直ちに拡大することは困難と考えております。このため、まずは実践的なマニュアルを活用したトレーサビリティの普及推進活動を行い、事業者におけるトレーサビリティの取組の拡大を推進することとしています。遺伝子組換え食品の表示については、10回にわたり消費者、事業者、生産者及び学識経験者の方に各々の立場から御議論いただいた、「遺伝子組換え表示制度に関する検討会」において、義務表示の対象に関し、大量の原材料や加工食品が輸入される我が国の状況下においては、社会的検証だけでは表示の信頼性を十分に担保することが困難であり、引き続き科学的検証と社会的検証を組み合わせることによって監視可能性を確保する必要があるとして、科学的検証が可能な組換えDNA等が残存する品目に義務表示の対象を限定する現行制度を維持することが適当であるとされました。また、表示義務対象原材料については、事業者の実行可能性、表示の見やすさ・優先度等を踏まえると、現行制度を維持することが適当であるとされました。これを受け、現行制度を維持することと判断しました。引き続き、制度の周知・普及に努めたいと考えています。
41	I	60	(1)	④	ケ 食品衛生関係事犯及び食品の産地偽装表示事犯の取締りの推進	産地偽装表示については、特に消費者庁と連携して取締りを強化されたい。また、情報としては内部告発が重要な証拠となるので、内部告発者の保護を図るべきである。都道府県等食品衛生監視員を増員するとともに、農林水産省の表示・規格指導官(「食品表示Gメン」)を消費者庁に移管し、さらに、上記職務の遂行の補助のため、消費者食品表示監視員制度(仮称)を創設すべきである(新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書(2013年2月14日)、加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書(2016年12月16日)、「食品表示基準の一部を改正する内閣府令(案)」に関する意見募集に対する意見書(2017年4月21日))。	内部告発者の保護に関する御指摘の点については、公益通報者保護制度の実効性の向上を図る観点から、令和2年3月6日に公益通報者保護法改正案を閣議決定・国会提出し、同年6月8日に公益通報者保護法改正法が成立したところであり、今後、同法の円滑な施行に向けて、通報対応体制整備に関する指針の策定等に取り組んでまいります。また、産地偽装表示、都道府県等食品衛生監視員や農林水産省の表示・規格指導官に関する御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
42	I	62	(2)	①	悪質なお試し商法・定期購入といった詐欺的な通信販売に対する実効的な対策について早急に検討を行い、具体的な制度設計を行ってください。契約書面の電子交付化については、消費者保護のための規制の効果が損なわれることがないよう、十分な議論と慎重な対応を求めます。	御指摘の詐欺的な定期購入商法への対策を盛り込んだ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が成立したところです。また、特定商取引法等の改正により、契約書面等を電磁的方法により提供することができることについては、消費者の承諾を得た場合に限り、例外的に認められるものですが、消費者委員会の建議等も踏まえて、電磁的方法による提供の在り方について、消費者の承諾の実質化や電磁的方法による提供の具体的方法について、オープンな場で消費生活相談の関係者等を含めて広く丁寧に意見を聴取する検討の場を設けて検討を行ってまいります。
43	I	62	(2)	①	特定商取引法及び預託法における契約書面等について、国会に提出されている段階であり審議途中です。工程表に書き込むことは拙速に過ぎます。削除してください。(1-62)	御指摘の点については、消費者委員会から工程表に記載するよう意見が出されたことを踏まえて、追記したものです。特定商取引法等の改正により、契約書面等を電磁的方法により提供することができることについては、消費者委員会の建議等を踏まえて適切に対応してまいります。
44	I	62	(2)	①	インターネット通販では、SNSやアフィリエイトなどを利用した悪質な広告により誘導され不十分な表示により誤認して取引に至りトラブルになっているケースが増加の一途です。自らの意思で自由に選択して申し込んだとは言えません。通信販売取引における広告規制の強化、取消権の導入など、特商法の改正を検討することを記載してください。(I-62)	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
45	I	62	(2)	①	「お試し」「モニター」という広告を見て定期購入と気づかずに申し込んだら定期購入だったという相談が消費生活センターに多く寄せられています。初回価格が2回目以降に比べて特に安く設定されていることから、多くの購入者は2回目が届いて初めて定期購入と気付くわけです。広告に、定期購入の取引条件を初回価格と同位置に表記するよう、ガイドラインに示してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
46	I	62	(2)	①	悪質な事業者は手を変え品を変えモグラ叩きのように出てきます。差し止め請求に応じてネット上から広告が削除されたかと思えば同じような(おそらく同じ事業者)悪質な広告がネット上に現れ、被害が繰り返されています。悪質な事業者にとって取り締まられるリスクよりうまみはるかに勝っているのだと思います。特定商取引法の執行強化を切に求めます。	御指摘の点については、特定商取引法の制度改革も踏まえつつ、引き続き執行強化に取り組んでまいります。
47	I	62	(2)	①	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してください。	御指摘の点については、消費者委員会から工程表に記載するよう意見が出されたことを踏まえて、追記したものです。特定商取引法等の改正により、契約書面等を電磁的方法により提供することができることについては、消費者委員会の建議等を踏まえて適切に対応してまいります。
48	I	62	(2)	①	令和2年度の実績として「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特別商取引法に関する法律の一部を改正する法律案」を第204回通常国会に提出したとあります。「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にする」ことについては、消費者団体や弁護士会、消費生活相談の団体等から多くの反対意見が出されています。この部分は削除すべきです。	御指摘の点については、消費者委員会から工程表に記載するよう意見が出されたことを踏まえて、追記したものです。特定商取引法等の改正により、契約書面等を電磁的方法により提供することができることについては、消費者委員会の建議等を踏まえて適切に対応してまいります。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
49	I	62	(2)	①	ア「ア 特定商取引法等の執行強化等」について(Ⅰ—62) (ア) 特定商取引に関する法律(以下「特商法」という。)における執行力強化を図るため、国は、a 都道府県をまたぐ広域被害に対する積極的な調査・執行、b 各都道府県に対する財源措置の実施、c 執行業務に関するノウハウの整備・共有及び研修の充実化を行うべきである。また、国は、特商法における行政処分である指示処分(特商法7条等)及び業務停止命令(同法8条等)について、対象事業者が違法な事業活動を事実上中止した場合であっても、既存の購入者等の利益保護を図る必要性又は市場における同種違反行為を抑止する必要があると認められるときは執行要件を満たすと解釈し、執行実務を運用すべきである。さらに、国は、このことを明確化する法改正を行うべきである(特定商取引法の執行力強化に関する意見書(2019年7月19日))。 (イ) 通信販売業者が誇大広告等の不当なインターネット広告の表示を中止した場合であっても、不当品類及び不当表示防止法(以下「景表法」という。)と同様に、同種の不当な広告の再開のおそれ及び既存の契約者の誤認継続のおそれを防止するため、特商法14条及び15条による行政処分(指示処分及び業務停止命令)が可能であることを明示すべきである。加えて、通信販売における執行を実効化させるためには、通信販売業者の契約内容確認通知義務や広告等の保存・開示義務の明示と適格消費者団体の差止請求権の拡充が必要である(インターネット通信販売における定期購入契約等の被害に対する規制強化を求める意見書(2020年7月16日))。 (ウ) 第204回国会に提案された「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案」(以下「改正法案」という。)では、「デジタル化社会」「消費者の利便性」といった名目によって、書面交付義務の電子化を許容する法改正がなされようとしている。書面交付義務の電子化は「消費者の承諾」を条件とするとしても、特商法や特定商品等の預託等取引契約に関する法律(以下「預託法」という。)の勧誘に晒された特異な心理状況下であり、消費者の真意に基づく承諾を担保することは非常に難しい。また、書面交付義務に代替する消費者保護の制度等は何ら検討されていない。特商法の執行強化という点からも、有力かつ客観的判断資料となる書面が電子化され、その交付の有無や記載内容の是非等において判断が困難となる悪影響が懸念される。書面交付義務の電子化は特商法及び預託法における消費者保護機能を著しく低下させるものであり、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘引販売取引及び預託等取引契約の消費者被害が現に多数生じていることに鑑み、書面の電子化に先行してこれら消費者被害に対する実効性ある規制強化を検討すべきである(特定商取引及び特定商品預託法の書面交付義務の電子化に反対する意見書(2021年2月18日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
50	I	62	(2)	①	契約書面の電子交付化では、消費者保護のための効果が損われないことを望みます。	御指摘の点については、消費者委員会の建議等も踏まえて、電磁的方法による提供の在り方について、消費者の承諾の実質化や電磁的方法による提供の具体的方法について、オープンな場で消費生活相談の関係者等を含めて広く丁寧に意見を聴取する検討の場を設けて検討を行ってまいります。
51	I	63	(2)	①	「特定継続的役務提供」については指定役務性を維持している。継続的役務提供の6種類の指定役務提供以外についても、消費者被害が多発しているにも関わらず、消費者保護がなされていない現状にあります。今後の取組予定の中に、改正することを記載してください。(Ⅰ—63)	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
52	I	64	(2)	①	イ 特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正 特商法26条1項8号により適用除外とされる取引(放送サービスや電気通信サービス、投資用マンションの販売等)については、特商法と同程度の勧誘規制や民事効等の規定を新たに設け、購入者・役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための必要かつ十分な立法的手当を行うことを促すべきであり、これらの法律を所管する省庁がこうした消費者保護のための立法的手当を行わない場合には、特商法26条1項8号二の適用除外規定を見直し、これらのサービスにかかる役務提供についても特商法の適用対象とするように特商法(政令を含む)の改正を行うべきである(特定商取引に関する法律の執行強化及び同法適用除外取引類型における被害への対応について(要請)(2011年7月29日))	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
53	I	66	(2)	①	ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応 高額な解約金を求められるキャンセルなど消費者に不利益な契約についての取組みを消費者契約法の観点からさらに進めてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
54	I	66	(2)	①	ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応 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、残された論点について改正のスケジュールを明記してください。消費者契約法の平均的損害等、残された論点について迅速に改正されていれば、コロナ禍における消費者契約のキャンセル問題について、消費生活相談の現場で混乱なく対応できと考えられます。スピード感を持って見直しをすることを記載してください。また、今後、消費者契約法の周知・広報について、消費者はもちろんですが、特に事業者に徹底することを記載してください。(Ⅰ—66)	消費者契約法の改正に向けたスケジュール及び事業者に対して消費者契約法を周知することについては、記載しております。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
55	I	66	(2)	①	ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応 成年年齢が18才となることにより、社会生活上の経験が乏しい18、19歳をターゲットにして契約させる悪質商法が増える可能性があります。判断力の低下した高齢者の契約と、社会経験の乏しい18、19才の成年の契約について、無条件で取り消しできる制度が望まれます。また、消費者の心理を誘導し困惑、不安にさせるつけ込み型の勧誘は、普通の人々においても冷静な判断ができずに契約してしまうことが起こります。付け込み型の勧誘や、浅慮に陥ることによって消費者が不利益な契約を結んでしまうことは、到底正当な取引とは言えず、事業者の悪質な勧誘を禁止する制度が必要です。災害や新型コロナウイルスなど不安な要素が多い社会状況の中で、感染症に対する不安に付け込んで、消毒剤、薬品や医療器具の販売に関わるトラブルも生じていると聞きます。消費者が公正な取引を行い、被害をなくしていくために、消費者庁における「消費者契約に関する検討会」の結果に従い、早急に消費者契約法の改正を進め、付け込み困惑型勧誘による契約が無効であることを定めてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
56	I	66	(2)	①	ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応 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。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
57	I	66	(2)	①	ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応 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ませんので、記載してください。	「消費者契約に関する検討会」においては、平成30年改正時の附帯決議や消費者委員会の答申の付言に付された事項等について、実効性の確保や実務への影響の観点から、消費者・事業者の関係者を含めて検討を行っています。また、同検討会の取りまとめ結果を踏まえ、必要な措置を講ずることとしております。
58	I	66	(2)	①	ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応 現在、消費者契約に関する検討会で改正の検討を行っています。平成30年改正での審議において衆参両議院の委員会が付された附帯決議や消費者委員会の答申の付言に記載された事項等について今検討会で改正することが消費者被害の防止・救済を進める上で期待されています。来年4月には成年年齢が引き下げられます。喫緊の取組として来年度の国会で成立させることを明記してください。	「消費者契約に関する検討会」においては、平成30年改正時の附帯決議や消費者委員会の答申の付言に付された事項等について、実効性の確保や実務への影響の観点から、消費者・事業者の関係者を含めて検討を行っています。また、同検討会の取りまとめ結果を踏まえ、必要な措置を講ずることとしております。
59	I	66	(2)	①	ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応 (ア) 消費者取引市場における事業者・消費者間の情報力格差の自律的な是正と消費者取引の適正化の促進を図るために、消費者契約に関する民事ルールである消費者契約法を拡充するべきであり、具体的には、「消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)」(2014年7月17日)で提言した内容への法改正が行われるべきである。(イ)平成28年及び平成30年改正消費者契約法(平成29年6月及び平成31年6月施行)の実効性を確保するため、引き続き、消費者、事業者及び消費生活相談員等に対する十分な周知が図られるべきであり、工程表にも具体的な施策とスケジュールが明記されるべきである(「消費者基本計画工程表」素案についての意見書(2020年5月29日))。(ウ)平成29年8月に取りまとめられた内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会報告書や同委員会の答申付言において、法改正を行うべき、もしくは早急に検討し明らかにすべき喫緊の課題とされたにもかかわらず、平成30年改正消費者契約法で改正がなされなかった事項、及び同報告書に対する当連合会意見書において指摘した同報告書の提案内容の中で不十分な点、さらには、現在消費者庁で行われている「消費者契約に関する検討会」における検討の方向性に対して当連合会意見書において指摘した事項については、直ちに所要の検討を行って改正法案の国会提出を目指すべきである(内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「報告書」に対する意見書(2017年8月24日))、「消費者契約法の一部を改正する法律案の骨子」についての会長声明(2018年2月22日)、「消費者契約法の一部を改正する法律」の成立に関する会長声明(2018年6月8日)、消費者庁「消費者契約に関する検討会」における検討の方向性に対する意見書(2021年1月22日))。とりわけ、平成30年改正時の衆参両院の附帯決議において、法成立後2年以内に必要な措置を講ずることとされた消費者契約法9条1号の「平均的な損害の額」に関する消費者の立証責任の負担軽減策や、消費者が合理的な判断をすることができない事情を不当に利用して事業者が消費者を勧誘し、契約を締結させた場合における消費者の取消権(いわゆるつけ込み型不当勧誘取消権)の創設については、既に法成立から2年が経過していることを踏まえ、早急に検討を進め、次期国会に改正法案を提出すべきである。そして、消費者契約法9条1号については、消費者から事業者に立証責任の転換を図るべきであるが、消費者の立証責任の負担軽減策を検討するのであれば、その前提として「平均的な損害の額」の意義についても検討を加えるべきであり、また、つけ込み型不当勧誘取消権の創設に当たっては、困惑類型のみならず、不当勧誘全体の包括的取消権の導入を検討すべきである(消費者庁「消費者契約に関する検討会」における検討の方向性に対する意見書(2021年1月22日))。加えて、法改正後においては、実効性を確保するため、消費者、事業者及び消費生活相談員等に対する十分な周知が図られるべきであり、工程表にもより具体的な施策とスケジュールが明記されるべきである。(エ)重要業績評価指標(以下「KPI」という。)が施策内容と合致していない。施策の進捗状況を進める限り正確に測定・把握・評価することができるような実効的なKPIを設定すべきである(消費者基本計画工程表の評価指標(KPI)の実効性向上を求める意見書(2021年3月18日)(以下「KPI意見書」という。))。基本計画第5章1(2)においては、「いわゆるつけ込み型不当勧誘取消権の創設等に係る検討結果を踏まえて、必要な措置を講ずる」とされているのであるから、例えば、講じた措置の有無や消費者契約に関する検討会の提言内容のうち実現した項目の割合をKPIにすべきである。	(ア)、(ウ)、(エ)につきましては、御指摘の点について、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。 (イ)の消費者契約法の周知広報活動のスケジュールについては、記載しております。
60	I	66	(2)	①	ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応 消費者被害に対して、消費者契約法の点からも、さらに進められることを望みます。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
61	I	69	(2)	①	才 高齢者、障害者等の権利擁護の推進 我が国の高齢社会の進展に伴う高齢者の消費者被害・トラブルの深刻さに鑑み、徹底した調査分析を実施するとともに、諸外国における不招請勧誘への対策を広く調査し、高齢者の消費者被害・トラブルの防止のために、特商法につき必要な改正を行い、かつ、高齢化の進展等による社会経済情勢の変化への対応等の観点から、消費者契約法を改正して、つけ込み型不当勧誘行為に対する規律等を導入するべきである(内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」に対する意見書(2015年9月10日)、消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)(2014年7月17日)、特定商取引法に事前拒否者への勧誘禁止制度の導入を求める意見書(2015年7月17日)、「消費者契約法の一部を改正する法律」及び「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」の成立に関する会長声明(2016年5月25日))、消費者庁「消費者契約に関する検討会」における検討の方向性に対する意見書(2021年1月22日))。成年後見制度の利用促進に当たっては、消費者被害の予防と救済の観点を十分踏まえたものとする必要がある。特に、中核機関の整備と市町村計画の策定に当たっては、効果的な見守りを実現するために見守りネットワーク又は消費者安全確保地域協議会との連携・連動を確保する必要がある(高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書(2013年12月19日))。法務省の取組である特定援助対象者法律相談援助の実施は、特定援助対象者法律相談援助件数をKPIとしているものの、その目標設定自体がなく、具体的な件数を目標として設定すべきである。消費者庁の取組である国民生活センターや消費生活センター等の経路を活用した成年後見制度の周知も、周知度を客観的かつ明確に判断できる指標となっておらず、改善すべきである(KPI意見書)。	日本司法支援センターにおいて実施する、特定援助対象者法律相談援助については、認知機能が十分ではなく、法的サービスを自発的に求めることができない高齢者・障害者等を対象として、福祉機関が申し入れる制度であり、具体的な件数を目標と設定することになじまないことから、修正は行いませんが、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。 また、訪問販売や電話勧誘販売に係る勧誘規制に関する法規制や解釈見直しの必要性については、消費者委員会特定商取引法専門調査会において委員間で共通認識が形成されるには至らず、報告書にも盛り込まれなかったと承知しています。一方で、同専門調査会においては、現時点において対策を行うべき点として、法執行の強化、再勧誘の禁止等の法令遵守の徹底や勧誘受託意思の励行等の自主規制の強化、その他各種の取組を推進していく点については、意見が一致したものと承知しており、まずはこれらの取組を進めていくことが重要と認識しております。引き続き消費者トラブルの状況等を見ながら、消費者委員会からの答申を十分踏まえつつ、今後見直しを行う必要が生じた場合においては、適切な対応を行ってまいります。 中核機関の整備と市町村計画の策定に当たっては、成年後見制度利用促進基本計画において、既存のネットワーク等の仕組みの活用を示しているとともに、消費者安全確保地域協議会を兼ねた協議会を設けている取組事例も既にあり、地域の様々な主体間での連携・協働を促進するため、消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置促進に取り組んでいく考えです。今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます、関係省庁と連携してまいります。
62	I	73	(2)	②	ア 電気通信サービスに係る消費者保護の推進 コロナ禍において、通信サービスの重要性はますます高まっています。消費者が通信を安全安心に利用できるよう、適切な料金と円滑なサービス提供が行われることが必要です。消費者保護についての具体的な取組について計画に記載してください。	消費者保護についての具体的な取組については、御意見を踏まえて追記しました。
63	I	73	(2)	②	ア 電気通信サービスに係る消費者保護の推進 消費者が通信を安全、安心に利用できるよう、適切な料金と円滑なサービス提供が行われることを望みます。	電気通信サービスに係る消費者保護ルールの実効性を確保するために、ICT サービス安心・安全研究会「消費者保護ルールのモニタリング定期会合」を2016年9月から開催しており、2020年6月の第9回モニタリング定期会合においては、これまでの消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2019年度の苦情相談の傾向分析の結果及び、MNO・FTTHサービスの実地調査の結果の報告を行い、「2019年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング(評価・総括)」を取りまとめたところです。これを踏まえ、電話勧誘の問題に対応するため、事業者が勧誘行為のために準備するトークスクリプトを確認する取組の調査への追加や、本評価・総括等を踏まえ、調査対象事業者に対し所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請しました。また、電気通信消費者支援連絡会については、全国11の各総合通信局等の単位で年2回開催し、関係者の間で情報共有・意見交換を行っているところです。今後も、電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等の遵守徹底、電気通信消費者支援連絡会等を通じた関係者間の連携強化、電気通信事業者等による取組を促進するとともに、制度の実施状況のモニタリングを行い、必要な対応を実施してまいります。
64	I	74	(2)	②	ア 電気通信サービスに係る消費者保護の推進 消費者保護ルールの実効性を確保するため、制度の実施状況を継続的にモニタリング調査が行われ改善が図られているところではありますが、今だ、電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等の遵守徹底がなされていない状況も見られます。苦情の分析を行い、必要に応じて、さらなる法改正を検討する旨記載してください。(I-74)また、専門的知識を有する通信サービスの事業者団体によるADRの構築の検討が求められることも追記してください。	御意見を踏まえ、必要に応じて法改正を検討する旨の追記しました。また、御指摘いただいた「専門的知識を有する通信サービスの事業者団体によるADRの構築の検討」についてですが、現在、総務省が開催している「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」で関係する議論を行っていただいているところですので、議論がまとまり次第、これを踏まえた対応を検討したいと考えております。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
65	I	78	(2)	②	無登録業者による詐欺的な事案や詐欺的な商法に対する対策として、以下の法整備を行うべきである(未公開株の被害の防止及び救済に関する意見書(2010年6月17日)、特定商取引に関する法律における指定権利制の廃止を求める意見書(2013年12月19日)、「商業登記規則等の一部を改正する省令案」に関する意見書(2014年12月4日)、特殊詐欺及び利殖勧誘詐欺等の抑止のための郵便物受取サービス(いわゆる私設私書箱)の適正化を求める意見書(2021年3月18日))。 (7) 民事法規定の整備 a 金融商品取引法若しくは金融商品の販売等に関する法律に、無登録業者が金融商品を販売する契約を無効とし、又は、これを取り消すことができる旨の規定を置くべきである(一部実現済み)。	御指摘の民事法規の規定の整備については、金融商品取引法上、無登録業者による未公開株の取引の売買契約は原則として無効とされておりますが、無登録業者による金融取引について一律に無効とすること等は、取引自体に問題のない場合も無効となるなど、民事ルールとしては過剰なものとなり得ると考えられます。
66	I	78	(2)	②	b 特商法の2016年改正において、指定権利を特定権利とし、役務の解釈を見直すことにより、規制の隙間がなくなるとされたが、組合契約、匿名組合契約、投資事業有限責任組合契約及び有限責任事業組合契約等の形態で収益の配分・財産の分配を受ける権利等の扱いが明確でない面があり、これらが規制対象となることを、明確化すべきである。	特定商取引法において「役務の提供」は「労務又は便益の提供」と解されています。「組合契約・匿名組合契約・投資事業有限責任組合契約及び有限責任事業組合契約等の形態で収益の配分・財産の分配を受ける権利」については、収益の配分や財産の分配という「便益の提供」を受けることを内容とする役務提供契約であると位置付けることが可能であり、これらが訪問販売等で行われる場合は特定商取引法の規制対象となり得ると考えられます。
67	I	78	(2)	②	(f) 罰則の強化 無登録業者の営業行為に、金融商品取引法の広告規制、書面交付義務、9 適合性の原則、説明義務の違反に相当する行為がある場合及び不招請勧誘に該当する行為がある場合は、刑を加重する規定を置くべきである。	金融商品取引法において、無登録業者に対する罰則の引上げ等の取組を進めてきたところです。また、裁判所への禁止命令等の申立てに係る調査権限等を行うことが可能であり、検査忌避等に係る罰則が設けられています。
68	I	78	(2)	②	(g) 迅速な行政対応を可能にするための法整備 a 金融庁、証券取引等監視委員会及び消費者庁に、無登録業者に対する報告徴求及び立入検査の権限を認めるべきである。また、報告拒否や検査拒否等については、罰則を設けるべきである。	金融商品取引法において、無登録業者に対する罰則の引上げ等の取組を進めてきたところです。また、裁判所への禁止命令等の申立てに係る調査権限等を行うことが可能であり、検査忌避等に係る罰則が設けられています。
69	I	78	(2)	②	b 金融庁、証券取引等監視委員会及び消費者庁に、無登録業者に対する行政処分(業務停止)の権限を認めるべきである。また、裁判所を通じた財産保全命令制度を設けるべきである。	金融商品取引法において、無登録業者に対する罰則の引上げ等の取組を進めてきたところです。また、裁判所への禁止命令等の申立てに係る調査権限等を行うことが可能であり、検査忌避等に係る罰則が設けられています。
70	I	78	(2)	②	c 金融機関の更生手続の特例等に関する法律を改正し、破産手続開始の原因となる事実がある場合に当局から破産手続開始の申立てを行える範囲を、金融商品取引業者全般だけでなく、無登録業者にも拡大すべきである。	金融機関の更生手続の特例等に関する法律において、監督当局が破産手続開始の申立てをすることができるものとされているのは、検査・監督権限等を背景に、金融商品取引業者の経営実態を適時適切に把握することができるためであると考えられます。したがって、監督当局の検査・監督権限等が及ばない無登録業者について、破産手続開始の申立てを直ちに認めることは適当でないと考えられます。
71	I	78	(2)	②	d 携帯音声通信事業者による契約者本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律を改正し、固定電話・IP電話(インターネットプロトコル電話)を適用対象とするともに、固定電話・IP電話のレンタル業者に対しても、本人確認義務を課すなどの規制を行うべきである。	現在のところ、携帯電話不正利用防止法を改正する予定はありませんが、特殊詐欺に利用された固定電話番号については、警察からの要請があった場合に、電気通信事業者において、その利用を停止するなどの取組を令和元年9月に開始したところです。
72	I	78	(2)	②	e 株式会社等の取締役、監査役又は執行役の就任の登記申請については、住民票等の添付を必要とする改正がなされたところであるが、添付資料として就任の承諾をした事実を証する書面に押捺した印鑑の印鑑登録証明書を求めることが検討されるべきである。	申請人側の負担の観点から、就任承諾書に実印による押印とその印鑑の印鑑証明書の添付を求めるのではなく、住民票等の本人確認書類を求めることが相当であると考えておりますが、御指摘の点については、今後の法令改正の参考にさせていただきます。
73	I	78	(2)	②	f 郵便物受取サービス(いわゆる私設私書箱)を行う事業者に対する規制法を制定し、同事業者に対して、監督官庁への届出、業務取扱主任者の設置及び研修の受講並びに利用契約締結時の契約者の面前確認を原則とするなどの厳格な本人確認措置を義務付けるべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
74	I	80	(2)	②	オ 投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等についての対応 クラウドファンディングについて、以下に記載のとおり、適切な運用を確保すべきである(「金融審議会 新規・成長企業へのリスクマネーの供給のあり方等に関するワーキング・グループ報告」に関する意見書(2014年2月20日)、「平成26年金融商品取引法等改正(1年以内施行)等に係る政令・内閣府令案等」に関する意見書(2015年3月12日))。(7) 電子募集取扱業務の映像面上の表示等の適正が確保されるべきである。(イ) 発行者の財務状況、事業計画等の審査等が適切に確保されるとともに、審査等の情報提供が適切に確保されるべきである。(ウ) ウェブサイト上における掲示板の扱い(開設の是非、開設を認める場合には投資者への注意喚起、問題情報の判断や削除等)、行動ターゲティング広告(その是非、規制の在り方等)、システム障害(システム障害防止のための措置やシステム障害が生じた場合の責任の在り方等)、紛争に際しての証拠の確保のためのデータの保持等について、適切な規制を整備すべきである。	いわゆる投資型クラウドファンディングに係る制度については、リスクマネー供給促進を図りつつ、投資者保護のための必要な措置を講ずるとの観点から、御指摘の事項を含む多数の御意見(2015年5月12日に御意見に対する回答を公表)を踏まえ必要な制度整備を行い、同年5月29日から施行されています。引き続き、当該制度にのっとり適切な運用を図ってまいります。
75	I	83	(2)	②	キ 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備 キャッシュレスを推進している国の施策とネット通販の拡大によって、クレジットカードの利用頻度、利用する人が格段に増加し、比例してトラブルも増加しています。消費者教育はもちろん、消費者に対する注意喚起など、消費者庁としての取組みを具体的に記載してください。割賦販売法の改正による、クレジットカード番号等の管理義務者の対象範囲が拡大されましたが、情報商材や出会い系サイト業者の決済を代行する悪質なクレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対して、加盟店調査義務等を果たしていません。この現状をモニタリングし、速やかに業務改善命令、登録の取消しを厳格化すると記載してください。また、コンビニ後払い等新たな決済方法に対して法律による規制を早急に検討することを記載してください。(I-83)	キャッシュレスに関する注意喚起等の取組については、コロナ禍におけるネット通販の拡大等に伴い、インターネット通販トラブル等に関して注意喚起を行っており、その旨はⅢ章(1)③に記載しております。今後も消費者に対し適切に注意喚起等を行ってまいります。また、クレジットカード番号等取扱契約締結事業者の加盟店調査・措置の義務に関しては、割賦販売法に基づく立入検査等を通じて履行状況を把握するとともに、必要に応じて行政処分を実施する等、適確な法執行を行って参ります。コンビニ後払い等の新たな決済方法につきましては、消費者トラブルの発生状況も踏まえ、課題の把握に努めた上で、必要に応じて対応を検討して参りたいと考えております。
76	I	83	(2)	②	キ 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備 包括信用購入あっせん業者の登録少額包括信用購入あっせん業者、又は支払可能見込額調査(割賦販売法30条の2第1項)に代えてクレジットカード会社独自の「技術やデータを活用した与信審査方法」(利用者支払可能見込額の算定)を使用する場合の認定包括信用購入あっせん業者の認定において、当該与信審査方法の合理性を事前審査する手続と、事後的措置として、貸倒率又は延滞率等の客観的検証手続を実効性あるものとして運用するべきである(クレジット過剰与信規制の緩和に反対する意見書(2019年5月10日))。	登録少額包括信用購入あっせん業者の登録及び認定包括信用購入あっせん業者の認定の審査に当たって、審査手法の適切性等や自社の延滞率の管理方法等についての事前チェックを行うこととともに、事後的措置として、延滞率等の客観的な指標の報告を求めるとする措置を令和2年度割賦販売法改正で盛り込んでおります。本改正内容に基づいて、的確な法執行を行って参ります。
77	I	84	(2)	②	ク 商品先物取引法の迅速かつ適正な執行 商品先物取引について、不招請勧誘禁止規制を維持し、その実効性を高める持続的な手当てをすべきである(商品先物取引についての不招請勧誘規制の維持を求める意見書(2012年4月11日)、商品先物取引法施行規則及び商品先物取引業者等の監督の基本的な指針の改正案に対する意見書(2014年4月16日)、商品先物取引法施行規則の一部を改正する省令に関する意見書(2015年2月20日)、不招請勧誘規制の強化を求める意見書(2015年5月7日))。	経済産業省及び農林水産省としては、不招請勧誘禁止規制が導入された経緯・趣旨を踏まえ、引き続き適切に監督してまいります。
78	I	87	(2)	②	コ 民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護 (ア)「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」の周知徹底を図り、民間賃貸住宅をめぐるトラブルの防止に努めるべきである(社会資本整備審議会住宅地分科会民間賃貸住宅部会「中間とりまとめ」に対する意見書(2009年9月18日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日))。(イ) 家賃債務保証業者に対する業務の適正化により、消費者である賃借人の居住の安定を図り、その権利を擁護する取組については、義務的登録制、不当な取立て行為の禁止、家賃等弁済情報提供事業の禁止等を含む規制など、法的な規制により実現が図られるべきである(社会資本整備審議会住宅地分科会民間賃貸住宅部会「中間とりまとめ」に対する意見書(2009年9月18日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日)、家賃等弁済情報提供事業の禁止を含む抜本的見直しを求める会長声明(2010年9月24日)、賃借人居住安定化法案(追い出し屋規制法案)の早期制定を求める会長声明(2011年10月13日)、賃借人居住安定化法案(追い出し屋規制法案)の制定を求める意見書(2012年6月28日))。国土交通省は、2017年10月25日に施行した大臣告示により、任意の登録制度を創設し、登録した家賃債務保証業者に対する規制をしているところであるが、住宅確保要配慮者の居住権を保障し、家賃債務保証業者による不当な取立行為(求償権の行使)等による賃借人の被害を防止する観点からは、少なくとも、当連合会が繰り返し指摘してきたように、家賃債務保証業にあっては、a 不当な取立行為の禁止、b 義務的な登録制の導入、c 家賃滞納情報提供事業の禁止等の法的規制及び規制の実効性を確保するための具体的措置の構築が不可欠である。また、住宅確保要配慮者を支援するため、公的保証の拡充及び居住支援の取組強化による雇用や社会保障におけるセーフティネットとの連携等を図るべきであり、こうした施策こそが真の意味での住宅セーフティネットの確立となる(セーフティネット住宅における家賃債務保証の在り方に関する会長声明(2016年12月8日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日))。	(ア)の「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」については、国土交通省のウェブサイトにおいて公表・掲載等を行い、周知を図っているところです。引き続き、周知を図ってまいります。(イ)の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきつつ、関係者の皆様の御理解を得ながら、引き続き賃借人の居住の安定の確保に向けた取組を進めてまいります。なお、2017年10月に、家賃債務保証業を営む者の業務の適正な運営を確保し、賃貸住宅の賃借人の利益の保護と家賃債務保証業の健全な発達に寄与することを目的に、一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表する制度を創設、2019年4月には家賃債務保証業者に対する登録の取消し等の措置基準を定めたとおりであり、引き続き適正な家賃債務保証業者に関する情報提供を行ってまいります。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
79	I	87	(2)	②	<p>(上記の続き)(ウ) 賃貸住宅管理業者に対しては、2011年12月1日に施行した大臣告示により、任意の登録制度を創設し、賃借人等の利益の保護をするなどの規制をしてきたところ、2020年6月12日に成立した「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」(令和2年法律第60号)によって、賃貸住宅管理業の義務的登録制(2021年6月施行予定)や、サブリース業者と所有者との間の賃貸借契約の適正化に係る措置(2020年12月施行)等が講じられた。しかしながら、同法は、告示において示されていた賃借人等の利益の保護が、目的規定から削除されたり、賃借人等の利益の保護する業務規制が盛り込まれていないなど、賃借人の保護に欠ける問題があり、当連合会がかねてより指摘してきたとおり、賃貸住宅管理業者の不当な取立行為等に12 による賃借人に対する被害を防止する措置を講ずることが必要である(「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日)、「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令(仮称)案等に対する意見書」(2021年3月17日))。具体的には、同法施行規則において、賃貸住宅管理業者の登録申請書に登録申請書に添付しなければならない書面として、維持保全業務及び金銭管理業務の適正な履行方法に関する事項を含む内部規則を整備したものを要求すべきであり、その内容としては、不当な取立行為を禁止することなどの事項を定めたものとするべきである。また、このような内部規則を整備していない場合や、金銭管理業務の履行方法に関する内部規則が適切であると認められない場合等には、「賃貸住宅管理業に関し不正又は不誠実な行為をするおそれがあると認めるに足りる相当の理由がある者」(同法6条1項6号)として、登録をしないこととするべきである。さらに、管理受託契約の締結前に交付する書面の記載事項として、管理業務の履行方法に関する内部規則の整備状況を含めた上で、委託者に報告しなければならない事項である管理業務の実施状況や入居者からの苦情の発生状況及び対応状況については、前記の内部規則に沿った業務を行ったかどうかを基準とするべきである。「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令(仮称)案等に対する意見書」(2021年3月17日))。また、同法においては、現行の任意の登録制度と異なり、いわゆる受託管理型の賃貸住宅管理業者に対する不実告知の禁止等の業務規制が定められていない上、いわゆるサブリース型の賃貸住宅管理業者等に対する業務規制につき、家賃変動リスク等についての建築勧誘型の建築工事締結前の説明義務が明記されていないなどの不備があり、当連合会がかねてより指摘してきたとおり、借上げ家賃の変動リスク及び借上げ期間の限定ないし中途解約のリスク等について建築工事締結前の説明を法令上の義務とするべきである(「サブリースを前提とするアパート等の建設勧誘の際の規制強化を求める意見書」(2018年2月15日))。(エ) 家賃債務保証業者や賃貸住宅管理業者による滞納家賃等の取立てや立退要求に際しては、弁護士法72条及び73条の潜脱にならないよう、規制を図るべきである(「賃借人の居住の安定を確保するための家賃債務保証業の業務の適正化及び家賃等の取立て行為の規制等に関する法律案第61条」に関する意見書(2010年4月19日)、「賃貸住宅の管理業務13 等の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令(仮称)案等に対する意見書」(2021年3月17日))。</p>	<p>(ウ)については、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律は、賃貸住宅管理業の業務の適正な運営を確保することにより、賃貸住宅の入居者の居住の安定の確保及び賃貸住宅の賃貸に係る事業の公正かつ円滑な実施を図ることを目的としており、入居者の保護の観点も含まれているところですが、頂いた御意見は、今後の施策の推進に当たって御参考とさせていただきます。 (エ)の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきつつ、関係者の皆様の御理解を得ながら、引き続き賃借人の居住の安定の確保に向けた取組を進めてまいります。なお、2017年10月に、家賃債務保証業を営む者の業務の適正な運営を確保し、賃貸住宅の賃借人の利益の保護と家賃債務保証業の健全な発達に寄与することを目的に、一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表する制度を創設、2019年4月には家賃債務保証業者に対する登録の取消し等の措置基準を定めたところであり、引き続き適正な家賃債務保証業者に関する情報提供を行ってまいります。</p>
80	I	89	(2)	②	<p>住宅リフォーム事業者団体登録制度では、リフォーム事業者に対する規制が間接的で極めて不十分であるため、より根本的に、(ア) 1500万円未満の工事のみを行うリフォーム業者に対しても営業許可制度を適用できるように建設業法を改正すること、(イ) リフォーム工事を請け負う者に対し、工事内容・代金額等の重要な事項を記載した契約書を作成・交付すべき義務を課し、その義務を実効あらしめるための担保的制度(例えば、書面交付義務違反時の無条件解除権等の民事効規定)を設けること、(ウ) リフォーム工事についても、建築士による設計・監理及び建築確認・検査制度を厳格に要求すること、(エ) リフォーム被害の救済を図るため、a リフォーム業者に営業実態に応じた営業保証金を供託させる制度、又は、b 被害発生時に備えた強制加入の賠償責任保険制度を設けること、(オ) リフォーム被害防止のための、不招請勧誘の禁止や特定商取引法上のクーリング・オフの期間長期化など消費者保護の観点からの法制度の整備ないし強化すること、といった法令の整備ないし改正に向けた取組がなされるべきである(リフォーム被害の予防と救済に関する意見書(2011年4月15日))。また、安心R住宅制度及びその関連制度(建物状況調査等)についても、既存住宅における安全・安心の十全な確保という内実からほど遠いため、(ア) 既存住宅状況調査に関し、a 安全性が担保されるようなガイドライン及びチェックリストを国において作成し、b 建物状況調査の結果の概要(重要事項説明用)(国土交通省のひな形)もそれらに対応した内容にすること、(イ) 安心R住宅に関し、a 既存住宅状況調査において瑕疵が確認された住宅は修補により当該瑕疵が完全に除去されたことを、瑕疵の可能性が認められた住宅は詳細調査により当該瑕疵のないことが確認されたことを、b 着工の時期にかかわらず、耐震診断により安全性が確かめられたことを、それぞれ標準付与の条件として要求すること、(ウ) 既存住宅瑕疵保険に関し、瑕疵による損害を十分に填補するため、保険期間及び保険金額をより手厚く充実させること、といった法令の整備に向けた取組がなされるべきである(京都弁護士会2019年3月6日付「『安心R住宅』及びこれに関連した制度に関して抜本的な見直しを求める意見書」参照)。上記各制度は、住宅リフォーム市場や中古住宅市場の活性化ないし発展に14 軸足を置いた制度となっており、前述のとおり消費者保護のための制度としては極めて不十分で、改善すべき点が多数あるものである。ところが、国土交通省は、上記各制度について、改善を検討することなく、普及を図ることのみに取り組んでいるにすぎない。その結果、2021年2月末現在において、住宅リフォーム事業者団体登録制度における登録団体数はわずか16件、「安心R住宅」制度における登録団体数はわずか12件にとどまっている。「消費者が自主的かつ合理的な選択の機会の確保」が図られる制度でないため、消費者にとって有益な情報となりえず、そのため、事業者にとっても制度利用(登録)のメリットが乏しいものになっていることが、これらの実績に現れているものと言える。</p>	<p>御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。</p>
81	I	94	(2)	②	<p>独居の高齢者の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、今後一層高まってきます。消費者委員会が発出した建議(平成29年1月31日)後、ガイドラインの策定や法整備がされていません。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、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・実施することを明記してください。(I-96)</p>	<p>消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起に取り組む旨を追記しました。引き続き必要な措置の検討・実施に取り組んでまいります。</p>
82	I	95	(2)	②	<p>平成29年に改正された特定商取引法施行令の周知・啓発、美容医療関係において悪質な事案があった場合における適正な執行と書かれておりますが、特定継続的役務提供に該当しない美容医療に関する苦情の検証を行い、必要に応じて法律改正に繋げることを記載してください。(I-95)</p>	<p>御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。</p>

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
83	I	95	(2)	②	セ 美容医療サービス等の消費者被害防止 エステティックサロンで使われている美容機器を消費者自身が操作するセルフエステによる危害の相談が消費生活センターに寄せられている。自分でHIFU(ハイフ 機器高密度焦点式超音波)を操作して熱傷を負うケースもある。規約には、使用方法を守らずに事故が起きた時は免責する規約がある場合もある。そもそもHIFU機器は、個人に操作をさせる機器ではないことから、セルフエステで取り扱う機器について、統一した基準が必要と思われる。セルフエステは、特定商取引法の継続的役務に該当せず、中途解約の適用がない。セルフエステは、場貸しやレンタル業という扱いもあることから、美容医療ではない。しかし、危害が発生しやすいサービスとして、法による整備を求めたい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
84	I	99	(2)	②	タ 探偵業法の運用の適正化 探偵業者に関する消費者被害を未然に防止するため、探偵業法、消費者安全法及び独立行政法人国民生活センター法を以下のとおり改正すべきである(探偵業の業務の適正化に関する法律等の改正を求める意見書(2017年6月15日))。(ア)探偵業者の調査の方法に「電話又はインターネットを用いた調査その他これらに類する方法による調査」を加えること。(イ)探偵業務の広告につき、重要事項の適切な表示を求めること。(ウ)探偵業務が事実の調査であつて、損害の回復又は請求の排除を目的とする業務を行ない得ないものであることについて、書面を交付して説明しなければならないものとする。こと。(エ)消費生活センター以外の者は、消費生活センター又はこれに紛らわしい名称を使用してはならないものとする。こと。(カ)消費生活センター以外の者は、消費生活センター又はこれに紛らわしい名称を使用してはならないものとする。こと。	立入りや研修会等を通じて、探偵業者に対する指導を徹底し、引き続き、探偵業務の運営の適正を図ってまいります。
85	I	100	(2)	②	チ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化 LPガス事業の取引実態の把握と消費者への情報提供等を計画に追加してください。LPガスについては事業者のホームページに料金メニューが表示されていない、同一事業者であっても別アパート・マンション等で料金が異なるなど、不透明・不適正な取引実態が指摘されています。また不透明であるが故に消費者がこの問題を把握できていません。不透明・不適切な取引実態について適正に把握すること、そうした実態等を消費者へ情報提供することを計画に追加してください。	御指摘の点については、「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」において、標準的な料金の公表を必要としており、2019年10月に業界団体が行った調査によれば、91.9%まで公表が進んでいると承知しております。引き続き、LPガス販売事業者の料金透明化が進むよう、引き続き当該指針に沿った指導を行ってまいります。
86	I	100	(2)	②	チ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化 施策概要における「経済産業省の取組」として、「相談窓口等に寄せられた不適切な営業活動等について、事実関係の確認や指導を実施」し、また、「消費者庁の取組」として、「必要に応じて関係法令(特定商取引法など)を厳正かつ適切に執行する」としており、その執行状況を評価するKPIとして行政処分件数を挙げているが、その取組の実効性評価としては、行政処分によってトラブル等が減少しているか否かが重要であり、行政処分数のみを指標とするのではなく、相談件数等もKPIとして取組の評価をすべきである(KPI意見書)。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
87	I	107	(2)	③	ア 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充 虚偽誇大な広告による消費者被害は増加の一途です。課徴金制度を強化するための検討開始を記載してください。(I-107)	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
88	I	107	(2)	③	ア 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充 消費者に宣伝と気付かれないように行われる宣伝行為、いわゆるステルスマーケティングは、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為であるが、現在の景表法には直接これを規制する規定がない。そこで、内閣総理大臣の指定を追加することによって、不当表示の禁止(同法5条)の対象に、この種の宣伝行為を加えるべきである(ステルスマーケティングの規制に関する意見書(2017年2月16日))。課徴金制度については、施行後の実例も出てきているところであるが、今後とも厳正な執行による実効性ある制度としていくことが求められる(「課徴金制度の在り方に関する論点整理」についての意見書(2016年11月15日))。また、現在の課徴金制度は、同制度の導入目的である不当表示の事前抑制のために十分な機能を果たしているとは言えず、課徴金算定率の引上げなど制度の見直しを図るべきである(不当景品類及び不当表示防止法上の課徴金制度の強化を求める意見書(2020年12月17日))。問題が多発している美容医療、エステを対象とした不当表示に関する告示・ガイドラインの整備を速やかに行うべきである(美容医療・エステにおける表示・広告の在り方及び安全性確保に関する意見書(2013年12月19日))。	いわゆるステルスマーケティングについての景品表示法上の考え方は、2011年10月28日に公表(2012年5月9日一部改定)した「インターネット消費者取引に係る広告表示に関する景品表示法上の問題点及び留意事項」において明らかにしているとおりです。例えば、口コミサイトにおいて、事業者が口コミ代行者に依頼して、自己の提供する商品・サービスの品質その他の内容に係る好意的な書き込みを多数行わせることにより、当該口コミ情報が、実際のもの又は競争事業者に係るものよりも著しく優良又は有利であると一般消費者に誤認されるものである場合には、景品表示法上の不当表示として問題となります。当該考え方に沿って、景品表示法の適切な執行に取り組んでまいります。景品表示法に関しては、商品や役務の取引について、実際のもの又は競争事業者に係るものよりも著しく優良又は有利であると消費者に誤認させる表示の取締りを行っているところ、景品表示法違反事案に対しては、課徴金制度の適用を含め、同法の適切な執行に取り組んでまいります。課徴金制度の見直しについては、御意見を参考にさせていただきます。美容医療、エステを対象とした不当表示に関する告示・ガイドラインの整備に関しては、平成30年5月8日に「医療若しくは歯科医療又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針(医療広告ガイドライン)」が公表されています。同ガイドラインの趣旨も踏まえ適切な法執行に取り組んでまいります。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
89	I	115	(2)	④	オ 医療機関のウェブサイトによる情報提供 美容医療による消費者被害は後を絶たず、中でも生命・身体に影響のある危害関連の相談件数が増加傾向にある現状に鑑みれば、「医療機関ホームページガイドライン」、「指導事例等の情報共有」による自主的取組の促進、消費者への美容医療サービスを受けるに当たって留意すべき事項の周知等の取組では不十分である。この点、医療法改正により、美容医療の領域に限らず、医療全般について同法上の「医療広告」とみなされていなかったウェブサイト・折込広告・テレビCM・看板等についても、その表示内容が虚偽・誇大にわたる場合には、報告徴収・立入検査、罰則、中止・是正命令等の強制力を伴う行政措置をとることができる制度が導入され、ネットパトロール事業による監視体制の強化もとられているが、なお、規制の実効性について注視していくべきである。生命・身体の安全に関わる問題であり、かつ、景表法による規制を及ぼすべき必要性が高い問題であるから、不当表示に対し16 回は迅速かつ適切に措置命令を行うべきである。また景表法に基づく独自のガイドラインを策定すべきである（美容医療・エステにおける表示・広告の在り方及び安全性確保に関する意見書（2013年12月19日））。	医療法における医療広告規制については、平成29年の改正医療法による新たな規制等が施行されたところであり、その実効性については、引き続き、医療広告に関する相談・苦情及び行政指導の件数等を通して把握してまいります。景品表示法については、適切な法執行に引き続き取り組むとともに、御指摘の点に関して、今後の施策の参考とさせていただきます。
90	I	117	(2)	⑤	ア 食品表示制度の適切な運用等 コロナ禍によりインターネット販売による食品の購入が増加しています。食品の安全性及び消費者の食品選択の機会の確保のため、インターネット販売における食品表示のあり方について早急に具体的な取組が必要です。コーデックス委員会での検討の内容を踏まえたインターネット販売における食品表示のあり方についての具体的な内容を工程表に記載してください。	Codexにおけるインターネット販売での食品表示に係る国際的なルール作りの議論も踏まえつつ、インターネット販売における食品に関する情報提供の考え方を検討してまいります。また、御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表(2)⑤アに具体的な取組を記載しました。
91	I	117	(2)	⑤	ア 食品表示制度の適切な運用等 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、食品の安全性の確保、消費者が正しく食品の選択ができるよう、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います。令和6年度に「インターネット販売における食品表示の検討」が予定されていますが、消費者に正しい情報がわかりやすく届くよう、ECサイト上の食品表示の在り方について、早急に行く必要があります。今年度からの取組の具体的な内容を工程表に記載してください。(I-117)	Codexにおけるインターネット販売での食品表示に係る国際的なルール作りの議論も踏まえつつ、インターネット販売における食品に関する情報提供の考え方を検討してまいります。また、御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表(2)⑤アに具体的な取組を追記しました。
92	I	117	(2)	⑤	ア 食品表示制度の適切な運用等 2020年完全施行された食品表示制度、2022年度に完全施行される加工食品の原料原産地表示、2023年度から施行予定の遺伝子組換え食品表示、2020年7月施行された食品添加物表示など、次々と表示制度の見直しが行われました。原料原産地表示などは、複雑でわかりにくい制度なので、今まで以上の普及・啓発が求められます。関心のない消費者にも届くような情報発信の方法などについて具体的な取組を示してください。(I-117)	今後もそれぞれの制度について、消費者団体等と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行ってまいります。
93	I	117	(2)	⑤	ア 食品表示制度の適切な運用等 「機能性表示食品」や「いわゆる健康食品」等が増加している中、消費者がそれらのリスクについて学んだり、制度に関する情報に触れたりすることはほとんどなく、その結果、通常食品では摂取しないような形態や方法による健康被害が発生しています。また、この間、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度、食品添加物表示制度の見直しが行われ、食品表示制度が複雑なものとなっています。消費者が食品表示をさらに活用できるよう、消費者にとって分かりやすい制度となっているか定期的に検証することが重要です。消費者が食品表示制度を理解するための普及啓発方法について、その具体的な方法等を記載すると共に、制度の定期的な検証について追記されることを望みます。あわせて、ゲノム編集技術食品について、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組について具体的な記述を求めます。	今後もそれぞれの制度について、消費者団体等と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行ってまいります。また、消費者庁では、2016年度から、毎年、一般の消費者を対象とした、食品表示の理解度等を調査する消費者意向調査(web調査)を実施しており、当該調査の結果も踏まえ、必要に応じて施策を検討してまいります。なお、ゲノム編集技術応用食品であるか否かを知りたいという消費者ニーズがあることは承知しています。このため、厚生労働省に届出されて同省のウェブサイトで公表されたゲノム編集技術応用食品又はそれを原材料とする食品であることが明らかな場合には、積極的に情報提供を行っていただきたいと考えており、その旨、事業者に呼び掛けているところです。また、引き続き関係府省等と連携し、積極的な情報発信を行ってまいります。
94	I	117	(2)	⑤	ア 食品表示制度の適切な運用等 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。	今後もそれぞれの制度について、消費者団体等と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行ってまいります。また、消費者庁では、2016年度から、毎年、一般の消費者を対象とした、食品表示の理解度等を調査する消費者意向調査(web調査)を実施しており、当該調査の結果も踏まえ、必要に応じて施策を検討してまいります。
95	I	117	(2)	⑤	ア 食品表示制度の適切な運用等 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組について具体的に記載してください。	ゲノム編集技術応用食品であるか否かを知りたいという消費者ニーズがあることは承知しています。このため、厚生労働省に届出されて同省のウェブサイトで公表されたゲノム編集技術応用食品又はそれを原材料とする食品であることが明らかな場合には、積極的に情報提供を行っていただきたいと考えており、その旨、事業者に呼び掛けているところです。また、引き続き関係府省等と連携し、積極的な情報発信を行ってまいります。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
96	I	117	(2)	⑤	ア 食品表示制度の適切な運用等 令和2年度から完全施行された食品表示法に基づく新たな食品表示制度ですが、新しい制度への移行期間は表示対象により年度が違ってきます。加工食品の原料原産地表示や遺伝子組換え食品表示、食物アレルギー表示等、すべて消費者が食品を選択する際に必要な表示です。何がどのように変わるのか、いつまでに完全施行されるのか消費者にとってわかりにくくなっています。新たな食品表示制度の全体像の普及啓発について3年度中の取組として明記してください。	今後もそれぞれの制度について、消費者団体等と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行ってまいります。
97	I	117	(2)	⑤	ア 食品表示制度の適切な運用等 ゲノム編集技術応用食品であることの表示を求める消費者の声は多くあります。海外の表示制度とも照らし合わせ、表示の義務化について検討することを求めます。	ゲノム編集技術応用食品であるか否かを知りたいという消費者ニーズがあることは承知しています。このため、厚生労働省に届出されて同省のウェブサイトで公表されたゲノム編集技術応用食品又はそれを原材料とする食品であることが明らかな場合には、積極的に情報提供を行っていただきたいと考えており、その旨、事業者に呼び掛けているところです。なお、表示の義務化については、国内外において取引記録等の書類による情報伝達の体制が不十分であることやゲノム編集技術を用いたものか科学的な判別が困難であることから、現時点では困難です。引き続き、流通実態や諸外国の表示制度に関する情報収集を行い、新たな知見等が得られた場合には、必要に応じて取扱いの見直しを検討いたします。
98	I	117	(2)	⑤	ア 食品表示制度の適切な運用等 新しい生活様式が進む中、インターネット販売における食品の表示の在り方を検討することが施策に追加されることを評価します。しかし、工程表では4年間の取組となっておりますが、施策に追加される趣旨では優先的課題であると考えます。検討の取りまとめの期限を明記してください。	Codexにおけるインターネット販売での食品表示に係る国際的なルール作りの議論も踏まえつつ、インターネット販売における食品に関する情報提供の考え方を検討してまいります。また、御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表(2)⑤アに具体的な取組を追記しました。
99	I	117	(2)	⑤	ア 食品表示制度の適切な運用等 食品添加物表示など取組が遅れている重要課題について、早急に具体的検討に着手すべきである(外食メニューの表示の適正化に資する法制度の整備を求める意見書(2014年2月21日)、新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書(2013年2月14日)、消費者のためとなる新たな食品表示法の制定を求める意見書(2012年11月15日))。加工食品の原料原産地表示については、義務表示の対象は、重量割合上位3位まで(ただし、重量割合上位2位までで重量比率の大部分を占める場合は2位まで)の原材料の原産地とし、可能性表示・大括り表示及び中間加工原材料の製造地表示を見直すなど、消費者の自主的かつ合理的な選択を実質的に確保できる制度とすべきである(加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書(2016年12月16日))。遺伝子組換え表示の在り方については、組み換えられたDNA又はこれによって生じたタンパク質が加工後検出不能であるもの、遺伝子組換え農産物が重量割合上位4位以下の原材料に用いられている場合や全重量の5%未満の原材料に用いられている場合等に義務表示の対象を拡大するなど、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保を実現するために遺伝子組換え表示制度の見直しを行うべきである(遺伝子組換え食品の適正な表示を求める意見書(2018年3月15日))。機能性表示食品制度については、安全性や機能性について国が実質的に関与できるようにすること等、根本から制度枠組みの見直しを図るべきである(機能性表示食品制度に対する意見書(2015年5月9日)、いわゆる健康食品の表示・広告規制の在り方についての意見書(2013年11月22日)、機能性表示食品制度における機能性関与成分の取扱い等に関する検討会報告書に対する意見書(2017年2月16日))。食品表示の適正化に関する監視指導、表示違反の摘発等の職務について、都道府県等食品衛生監視員を増員するとともに、農林水産省の表示・規格指導官(「食品表示Gメン」)を消費者庁に移管し、更に上記職務の遂行の補助のため、消費者食品表示監視員制度(仮称)を創設すべきである(新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書(2013年2月14日)、17 加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書(2016年12月16日)、「食品表示基準の一部を改正する内閣府令(案)」に関する意見募集に対する意見書(2017年4月21日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
100	I	117	(2)	⑤	ア 食品表示制度の適切な運用等 インターネット販売における食品表示のあり方について、コーデックス委員会を参考に具体的な内容が望まれます。	Codexにおけるインターネット販売での食品表示に係る国際的なルール作りの議論も踏まえつつ、インターネット販売における食品に関する情報提供の考え方を検討してまいります。
101	I	123	(2)	⑤	イ 健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 執行体制の整備も含め、現状の食品表示制度の問題点を洗い出し、消費者の食品選択の機会の確保に資する食品表示となるよう、表示・広告の適正化を図ってください。	食品の不当表示については、必要な体制整備を図りつつ、関係法令に基づき適切に対応してまいります。
102	I	123	(2)	⑤	イ 健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 機能性表示食品を含め、各種効能を謳った健康食品が世の中に氾濫している現在、消費者は誇大広告に誘発されて安易に購入していますが、試してみたら効果が無い、皮膚がヒリヒリする、赤くなった等の健康被害も増えています。健康被害の発生を防ぐためにも、関係機関と連携して監視の強化と、法令違反に関しては、引き続き厳正な対処を望みます。特にインターネットにおける健康食品等の虚偽誇大広告表示・不当表示に対する取り締まりの強化を求めます。(I-123)	インターネットにおける健康食品等の虚偽誇大広告表示や不当表示については、関係法令に基づき適切に対応してまいります。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
103	I	123	(2)	⑤	イ 健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書の提言、及び消費者委員会の建議を踏まえ、(ア)健康増進法への不実証広告規制の導入、(イ)健康増進法31条の「著しく」の要件の削除、(ウ)許可要件を越える効果を類推させる表示・広告の一切禁止、(エ)欺瞞的広告への行政措置の強化を直ちに実現すべきである。また、適格消費者団体の差止請求権を健康増進法に導入すべきである。特定保健用食品、機能性表示食品、その他の「いわゆる健康食品」に関する啓発活動については、これらを購入する者に高齢者も多く、皆が日常的にインターネットを利用しているわけではないことに鑑み、テレビや新聞といった従来の媒体も積極的に活用して政府広報を行うなど、インターネットを利用していない消費者にも伝わるように工夫すべきである(いわゆる健康食品の表示・広告規制の在り方についての意見書(2013年11月22日))、「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書取りまとめ及び消費者委員会の建議に対する会長声明(2016年4月13日))。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。また、今後も政府広報や消費者団体との意見交換の場等を活用した保健機能食品に関する普及啓発に努めてまいります。
104	I	123	(2)	⑤	イ 健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化 現在の食品表示の問題点から消費者が信頼できる表示、広告の適正化が望まれます。	食品の不当表示については、関係法令に基づき適切に対応してまいります。
105	I	125	(2)	⑤	ウ 関係機関の連携による食品表示の監視・取締り 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・取締の取り組みを具体的に記載してください。	農林水産省では、食品表示法に基づき、食品全般(酒類を除く)における食品表示の品質事項について、食品関連事業者若しくはその者とその事業に関して関係のある事業者に対し巡回調査や立入検査を通じ、監視、取締りを実施しております。頂いた御意見については今後の記載に際し参考とさせていただきます。
106	I	125	(2)	⑤	ウ 関係機関の連携による食品表示の監視・取締り 健康食品について「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書が提言し、消費者委員会が建議したように、消費者ホットライン(188)などを活用し、表示に関する消費者からの通報や指摘が届きやすくなるように環境を整備し、健康食品等の食品の欺瞞的な広告への行政措置を強化すべきである(「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書取りまとめ及び消費者委員会の建議に対する会長声明(2016年4月13日))。	健康食品等の虚偽誇大表示や不当表示については、関係法令に基づき適切に対応してまいります。
107	I	133	(2)	⑥	イ「架空請求対策パッケージ」の推進等による被害防止 「架空請求対策パッケージ」の枠組みを基に取組を推進するとしながら、迷惑電話防止機器の普及、啓発資料の作成等、捜査により入手した名簿を活用した注意喚起、金融機関への働きかけ等に触れるのみで、「架空請求対策パッケージ」に記載されている消費者安全確保地域協議会内における注意喚起の取組が示されていないなど、取組の全体像が不明である(高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書(2013年12月19日))。また、KPIとして、「架空請求に関する消費生活相談件数」を掲げているが、これは現状の数値を示すのみであり、業績評価指標を示すものとは言えない(KPI意見書)。	「架空請求対策パッケージ」に関しては、主な取組のみ記述していますが、御指摘を踏まえ同協議会についても追記しました。
108	I	136	(2)	⑥	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 KPIに掲げられている悪質商法事犯の検挙人員は、まじめに取り締まりに取り組んだという意味では増加することが目標達成になるが、そもそもの政策目標は、悪質商法を行う人が減少し、検挙人員がいずれゼロになることである。こうした観点から、検挙人員の指標に加え、例えば、再犯での検挙人員の指標を追加することを検討する必要。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
109	I	136	(2)	⑥	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 【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。	改正預託法等は現在、国会において審議中のところ、御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
110	I	136	(2)	⑥	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 警察庁の取組だけが記載されているが、消費者庁の取組や消費者庁と警察庁との連携等、総合的な施策の観点が必要である(高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書(2013年12月19日))。また、記載の内容に加え、第1に銀行カードローン等による過剰与信の防止の観点、第2に自然災害債務整理ガイドラインの円滑な運用の視点を盛り込むべきである。現在のコロナ禍においては、生活費に困窮する消費者、事業資金に困窮する事業者が相当数存在するものと思われる。このような者が安易に与信に頼ると、過剰与信の問題が生じ、高金利と相まって多重債務問題が再燃しかねない。したがって、銀行カードローンを含め、安易な与信を行わないような視点を盛り込むべきである(銀行等による過剰貸付の防止を求める意見書(2016年9月16日))。また、自然災害債務整理ガイドラインのコロナ禍への適用の運用が始まっているが、着手同意等を含め、円滑な運用が期待されることである。このような視点を盛り込むべきである。	高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関しては、V章(1)②において、見守りネットワークの取組の促進等、対応している旨記載しております。また、全国銀行協会「銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」(2017年3月)を踏まえ、銀行カードローンについては、債務者の年収に応じて融資上限枠を設定している銀行が増えていることが確認されておりますので、御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
111	I	137	(2)	⑥	<p>生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行ツール対策の推進</p> <p>固定電話番号を使用する電話転送役務は、近年、非対面型犯罪である特殊詐欺において、高齢者が多くを占める被害者にアプローチするための重要なツールとして悪用されており、かかる固定電話番号を使用する電話転送役務を直接的な規制対象とし、特殊詐欺にかかる犯罪利用を防止すべき必要性は極めて大きい。また、郵便物受取サービス(いわゆる私設私書箱)については、実際には占有していない場所を自己の住所として外部に表示し、郵便物を受け取ることができるというサービスの特徴があるため、特殊詐欺等において被害金等19の送付先として悪用されている実態があり、犯行グループの匿名性を基だ高めてしまうことで、捜査機関による摘発や被害回復に支障を生じさせている。これを踏まえ、単なる情報提供や要請だけでなく、今後の取組として以下の内容を基礎とする法整備を速やかに行うべきである(電話転送役務の不正な利用を防止する法整備等を求める意見書(2021年2月18日)、特殊詐欺及び利殖勧誘詐欺等の抑止のための郵便物受取サービス(いわゆる私設私書箱)の適正化を求める意見書(2021年3月18日))。(7)電話転送役務提供事業者が固定電話番号を使用した電話転送役務を提供するに際しては、当該固定電話番号の使用につき、当該固定電話番号の卸元事業者による承認を得なければならないものとする。こと。(イ)卸元事業者は、当該電話転送役務の提供先に係る都道府県警察からの固定電話番号の利用停止要請があることその他電話転送役務提供事業者による本人確認等取引時確認の実施状況、当該電話転送役務に関連する電気通信設備の構成等の事情を勘案して、当該固定電話番号を使用した電話転送役務が特殊詐欺等の犯罪に利用されるおそれがあると認める場合には、当該承認の拒否又は取消しができること。(ウ)郵便物受取サービス(いわゆる私設私書箱)を行う事業者に対する規制法を制定し、同事業者に対して、監督官庁への届出、業務取扱主任者の設置及び研修の受講並びに利用契約締結時の契約者の面前確認を原則とするなどの厳格な本人確認措置を義務付け、これらについて罰則をもって担保すること。(エ)全ての郵便物受取サービスの所在地の一覧を政府ウェブサイトにおいて公開すること。(オ)金融商品取引法上の登録又は届出における取引業者又は適格機関投資家等特例業者の所在地が郵便物受取サービスの所在地である場合は、そのことの表示を義務付け、罰則をもって担保すること。</p>	<p>御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。なお、電気通信番号計画において本人確認を求める電気通信番号制度を令和元年5月に電気通信事業法令に導入しており、また、特殊詐欺に利用された固定電話番号については、警察からの要請があった場合に、電気通信事業者において、その利用を停止するなどの取組を令和元年9月に開始したところです。</p>
112	I	140	(2)	⑥	<p>カ ヤミ金融事犯の取締りの推進</p> <p>KPIに掲げられているヤミ金融事犯の検挙人員は、まじめに取り締まりに取り組んだという意味では増加することが目標達成になるが、そもその政策目標は、ヤミ金融事犯が減少し、検挙人員がいずれゼロになることである。こうした観点から、検挙人員の指標に加え、例えば、再犯での検挙人員の指標を追加することを検討する必要がある。</p>	<p>御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。</p>
113	I	140	(2)	⑥	<p>カ ヤミ金融事犯の取締りの推進</p> <p>近時、貸金業法、出資法を潜脱する趣旨で債権譲渡の形式を装う違法なファクタリング(いわゆる給与ファクタリング、事業者ファクタリング)の問題が生じてきている。このような脱法的なヤミ金業者を取り締まる必要性は高く、この視点を明示すべきである(いわゆる「給与ファクタリング」と称するヤミ金融の徹底的な取締りを求める会長声明(2020年5月22日)、事業者向けにファクタリングを装って違法な貸付けを行う業者の取締りの強化を求める会長声明(2020年6月17日))。</p>	<p>御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。</p>
114	I	145	(2)	⑥	<p>コ 模倣品被害の防止</p> <p>ネット通販で、ブランド品が並行輸入で安く購入できると誤認し注文したら、偽ブランドだったという相談が消費生活センターに多数寄せられています。支払い方法が代引に限定され、支払いをした配送業者に模倣品である事を理由に、返金返品を求めても対応されない。送り状には、国内の関連業者の名前がありますが、電話が通じないことが多いです。海外事業者からの模倣品輸入に、関連通関業者も特商法の法令遵守の対象となるような法制度を求めます。</p>	<p>関連通関業者が特定商取引法における販売業者等に該当し、法令に違反する事実が認められれば、法と証拠に基づき厳正に対処してまいります。御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。</p>
115	I	146	(2)	⑥	<p>コ 模倣品被害の防止</p> <p>KPIに掲げられている権利侵害事犯の検挙人員は、まじめに取り締まりに取り組んだという意味では増加することが目標達成になるが、そもその政策目標は、権利侵害行為を行う人が減少し、検挙人員がいずれゼロになることである。こうした観点から、検挙人員の指標に加え、例えば、再犯での検挙人員の指標を追加することを検討する必要がある。</p>	<p>御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。</p>
116	I	148	(2)	⑥	<p>サ 振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等</p> <p>「令和2年度実績」としては、単年度の実績を記載すべきである。また、KPIとして「被害者への返金額」が掲げられているが、実績として制度開始以降の累計返金額しか記載されておらず、KPIの達成状況を評価するための指標となっていない(KPI意見書)。</p>	<p>御指摘を踏まえ、「令和2年度実績」に単年度の実績も追記しました。</p>

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
117	I	149	(2)	⑦	ア JIS 規格等の国内・国際標準化施策の実施 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。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
118	I	149	(2)	⑦	ア JIS 規格等の国内・国際標準化施策の実施 消費者が商品を選択する際に参考になるのがユニットプライス(単位価格表示)です。2018年には国際規格(ISO21041)が発行されましたが、未だに国内のJIS規格制定に向けた動きが見えてきません。国内で一部の自治体だけが条例を設け実施している現状を全国での取組となるように国際規格に準じた表示の検討を明記してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
119	I	152	(2)	⑧	ア 競争政策の強力な実施のための各種対応 特に、COVID-19対策に関連して、マスクや医療用品・生活用品等の価格カルテルが行われていないか、監視を強めるべきである。公正取引委員会が、「コンビニエンスストア本部と加盟店との取引等に関する実態調査」を踏まえ、2021年1月、「フランチャイズ・システムに関する独占禁止法上の考え方について」の改正案を策定したことは評価するが、同調査において多くの取り組むべき課題が存在することが明らかとなったことに鑑み、24時間営業強要や食品廃棄等について優越的地位の濫用がないかをさらに検討していくべきである(「消費者基本計画工程表」素案に対する意見書(2020年5月29日))。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。なお、「フランチャイズ・システムに関する独占禁止法上の考え方について」については、実態調査の結果、独占禁止法上の評価を行うに足る実態を把握した点について、御指摘の営業時間の短縮に係る協議拒絶や見切り販売の制限を含め、優越的地位の濫用等の観点から考え方を明確化するなどの改正を行い、令和3年4月に公表しました。今後とも、独占禁止法を適正に運用してまいります。
120	I	154	(2)	⑧	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 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。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。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。	都市ガスについては、経過措置料金規制が課されていない事業者に対する事後監視の取組についてI章(2)②チに記載しており、引き続き事後監視を行っていきます。電気については、御指摘を踏まえ、需要家への情報提供の追加的な対策の必要性について検討を行う旨を工程表I章(2)②チに追記いたしました。LPガスに関する御指摘の点については、「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」において、標準的な料金の公表を必要としており、2019年10月に業界団体が行った調査によれば、91.9%まで公表が進んでいると承知しております。LPガス販売事業者の料金透明化が進むよう、引き続き当該指針に沿った指導を行ってまいります。
121	I	154	(2)	⑧	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 電気料金は、原油価格に左右されており、原油価格が高騰した場合の適正性の確保についての検討が必要であり、また、電力小売業務の全面自由化に際しては、消費者に正確かつ的確な情報が提供され、消費者が電力を選択する自由を実質的に確保することが必要である(「消費者基本計画工程表」素案に対する意見書(2020年5月29日))。この点、公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保に向けた課題を検討し、実施することを施策概要とし、消費者庁の実施状況について令和2年度実績が追加されているものの、その取組の実効性を評価する具体的な指標が全く設定されていない。消費者参画の機会の確保として、公共料金の新規設定及び変更について認可等の処分をするに当たり、公聴会等を開催した割合等を指標としたり、料金の適正性の確保について、料金改定認可等によって査定を行った件数及び長期間据え置かれている公共料金等について検証を行った件数等を指標とするなどの具体的なKPIを検討すべきである(KPI意見書)。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
122	I	158	(2)	⑨	ア 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応 インターネット通信販売及びテレビ通信販売の定期購入については、平成28年の特定商取引法の改正によって表示義務の追加・明確化が規定されましたが、消費生活センターに寄せられる相談は多少は減りましたが、高止まりの状態です。簡易な支払い手段であるコンビニ後払いにより未成年者の被害が増加しています。新たな支払い手段についての規制が緊急に必要です。実態を調査し、法律による規制を検討する旨、記載してください。(I-158)	コンビニ後払い等の新たな決済方法につきましては、消費者トラブルの発生状況も踏まえ、課題の把握に努めた上で、必要に応じて対応を検討してまいりたいと考えております。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
123	I	158	(2)	⑨	<p>インターネット取引における悪質サイトが次々と登場し、インターネットを利用した通信販売分野における被害が激増している。その性質上、被害は都道府県をまたいで全国に及び得ることから、このような広域被害に対しては国が積極的に法執行を行うべきである(特定商取引法の執行力強化に関する意見書(2019年7月19日))。</p> <p>また、詐欺的な定期購入契約被害が増加したことを踏まえ、インターネットの広告画面及び申込画面において、契約内容の有利条件や商品等の品質・効能の優良性を殊更に強調しつつ、打消し表示は容易に認識しにくい表示、契約条件を分離して表示したり、「初回無料」「お試し」等の文言を用いて定期購入契約であることを容易に認識できなくしたりする表示等の特商法14条1項2号の指示対象行為として具体的に禁止するなどして規制を強化すべきである(インターネット通信販売における定期購入契約等の被害に対する規制強化を求める意見書(2020年7月16日))。第204回国会に上程されている特商法改正案は、問題のある表示について通信販売業者の規制を強化する点は含まれているが、アフィリエイト広告に関して広告代理店やアフィリエイターは規制されず、また、特定申込画面の不実表示について取消権が導入された点は注目すべきであるものの、クーリング・オフ等の導入には至っておらず、いまだ不十分である。</p> <p>加えて、インターネットモール事業者に対し、加盟店販売業者の実在性確認義務及び苦情の対応義務を課すべきである。また、内閣府消費者委員会「オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会」の意見及び同委員会の提言も踏まえ、オンラインプラットフォーム事業者による消費者の安全確保に関する責任を明確にすべきである(「消費者基本計画工程表」改定素案についての意見書(2019年3月13日))。</p>	御指摘の詐欺的な定期購入商法への対策を盛り込んだ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が成立したところです。また、今般法整備を行い、令和3年4月に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が成立したところです。御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
124	I	162	(2)	⑨	<p>KPIIに掲げられている「調査報告書へのアクセス件数」は、報告書が関係者に多く見られているかどうかを示す有用な指標だが、消費者トラブルを減らすためにも、「どれほど役に立つ研究で、どれほど引用されているのか」を示す指標も必要。例えば、学術研究の観点からは、調査研究がどれほどの論文や関係ウェブサイト引用されているかが、研究の価値を示す指標になりうると考えられる。</p>	本項目のKPIIについては、本調査研究が、インターネット上で新たに発生しつつある課題を把握し、その結果をインターネット消費者取引連絡会構成員を始めとする事業者等の関係者を含め、広く共有されることにより、事業者による機動的な取組などそれぞれの立場での取組を促すことを目的に実施するものであることを踏まえて設定しております。
125	I	162	(2)	⑨	<p>総務省、消費者庁の取組について、携帯電話だけではなく、セットプランなど複雑な料金プランについての通信料金全体の低廉化について計画に盛り込んでください。</p>	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。低廉かつ利用者にとって分かりやすく納得感のある料金やサービスの実現に向け、関係省庁と連携しながら、引き続きモバイル市場における公正な競争環境を整備するための取組を行ってまいります。
126	I	162	(2)	⑨	<p>総務省、消費者庁の取り組みとして、携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、令和2年12月に、総務省、公正取引委員会及び消費者庁で「携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合」を開催した。この取組の一環として、消費者庁では、令和2年12月に「自分に合った携帯料金プランになっていますか？」を公表し、～、消費者が自分のニーズに合ったプランを選ぶことができる分かりやすい表示になっているかという観点から、広告表示の総点検を行い、大手携帯電話事業者に対して対応を要請している。とありますが、消費者が本当にニーズにあったプランを選択できているかについては、検証が必要と考えます。モニタリング定期会合と同様な検証をお願いいたします。(I-162)</p>	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
127	I	162	(2)	⑨	<p>電子商取引において被害を受けた消費者が、加害業者に対して適切に責任を追及する機会が保障されるよう、特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律(プロバイダ責任制限法)及び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の改正を行うべきである(プロバイダ責任制限法改正についての要望書(2013年11月6日))、「プロバイダ責任制限法検証に関する提言(案)」に対する意見書(2011年6月30日)、実効的な発信者情報開示請求のための法改正等を求める意見書(2020年12月18日)、電子商取引における消費者被害につき実効的な救済を可能とする仕組みの確立を求める意見書(2021年3月18日))。</p>	<p>発信者情報開示制度については、インターネット上の誹謗中傷等による権利侵害についてより円滑な被害者救済を図るため、①発信者情報の開示を一つの手続で行うことを可能とする「新たな裁判手続」(非訟手続)を創設すること、②ログイン時の情報の開示が可能となるよう、開示請求を行うことができる範囲等を見直すこと等を内容とするプロバイダ責任制限法の改正案を国会に提出したところであり、同改正案は、国会での審議を経て、令和3年4月に可決・成立し、同月中に公布されました。なお、発信者情報開示は、発信者の権利の侵害のおそれを内包するものであることから、プロバイダ責任制限法では権利侵害の明白性を発信者情報開示の要件とすることなどにより、被害者救済と発信者の保護とのバランスをとっており、権利侵害の明白性に関する今後の同法の改正については慎重な検討が必要と考えます。</p> <p>また、御指摘の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の改正については、同法の運用開始後、これが適用される範囲においてどのような影響が生じるのか、さらには同法の周辺における影響についても、幅広く見極める必要があると考えていますので、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。</p>
128	I	162	(2)	⑨	<p>複雑な料金プランについて、通信料金全体の低廉化が望まれます。</p>	低廉かつ利用者にとって分かりやすく納得感のある料金やサービスの実現に向け、関係省庁と連携しながら、引き続きモバイル市場における公正な競争環境を整備するための取組を行ってまいります。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
129	I	165	(2)	⑨	カ 電子商取引環境整備に資するルール整備	民法の一部を改正する法律(平成 29 年法律第 44 号)の施行に伴う所要の見直しを中心として、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を令和2年8月 28 日に改訂。とは言っているが、この件のパブコメは結果発表がされていない。末尾の表 消費者庁の URL 変更に対応させるべき。	先日、パブリックコメントの結果公示をさせていただきました。なお、「末尾の表 消費者庁の URL 変更に対応させるべき。」については、御指摘の場所が分からないため、対応しかねます。
130	I	166	(2)	⑨	キ 個人情報保護法の適切な運用	個人情報保護法の適切な運用として、個人情報保護委員会の取組みの記載がありますが、インターネット取引の急増やデジタルプラットフォームの台頭、AIの活用、情報銀行などの新サービスの登場などから、消費者の個人情報に関する意識の強化が緊急の課題です。消費者庁として、消費者への情報発信、啓発などの取組みを記載してください。(I-166)	コロナ禍における個人情報の搾取等に関する注意喚起を行っており、その旨はⅢ章(1)④に記載しております。今後も適宜個人情報に関する情報発信、啓発などの取組みを行います。
131	I	166	(2)	⑨	キ 個人情報保護法の適切な運用	個人情報の扱いについては消費者が面倒な管理をしなくても良いような仕組みが望ましいことです。	御意見として承ります。
132	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進	KPIによれば、被害の未然防止を目的とする啓発活動が中心のようであるが、事業者との格差に起因する消費者被害の特徴として、啓発活動に力を入れたとしても事業者は巧みにニュービジネスを展開して新たな被害を生み出すことが指摘できる。したがって、消費者被害は混然することが不可能であることを前提に、消費生活センターのような駆け込み寺的な存在を、若い世代の日常生活の身近に設置していくことを目的とし、大学における学内相談窓口設置の実現を求める。	若い世代の日常生活において身近なものにしていくには、大学に相談窓口を設置することで十分であるか検討する必要がありますが、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
133	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進	スマホで簡単に株式投資が行えたり、お金が借りられることに対して、若年成年への注意喚起と、業界への慎重な与信を付け加えるTwitterやYouTube配信はいかに広がるかが大事なので広げるための具体的な施策を追加してください。	御指摘のとおり、成年年齢引下げに向けて、若年成年への注意喚起や金融経済教育等は重要だと考えております。頂いた御意見も参考としつつ、引き続き、実効的な取組を検討・実施してまいります。
134	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進	成年年齢引き下げを見据え、関係省庁で連絡会議を開催、関係行政機関の密接な連携・協力を確保、とあるが新成人に直接届く具体的な施策が見えない。企業や大学等と連携し、実際に新成人となる新入社員、大学の新生入生に周知される方法、例えば消費者センター相談員、消費者団体の消費者問題専門家を講師としての講座を開催するなど。	令和3年3月に決定した「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーンにおいては、大学等と連携した出前講座の実施や、成人式等を活用した働き掛け等を行うこととしております。
135	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進	成年年齢引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SNS(Twitter)配信や、ポスターの作成・配布等がありますが、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、成年年齢引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されることを希望します。また、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、関連するFAQの情報提供を実施予定とのことで大いに期待します。ただ、機能的な不十分さから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、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られることを望みます。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
136	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進	成年年齢引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・配布などはありますが、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、成年年齢引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。	御指摘の点も参考に、成年年齢引き下げの周知啓発に取り組んで参ります。
137	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進	来年4月から実施される成年年齢の引き下げを前に、若年層の消費者被害を防ぐ対応策が未だ不十分なままとなっています。成年年齢引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・配布などはありますが、根本的な対処方法についての記載が見受けられません。一過性の取り組みだけではなく、周囲の保護者、その他の人々等への認識も含めて、消費者の理解が深まるよう、成年年齢引下げに伴う消費者教育を定期的におこなうことや、消費者被害を防ぐため必要な法整備を講じるべきです。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
138	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進 ア 成年年齢引下げの事実や施行時期等の広報及び周知等は重要であり、「成年年齢引下げの当事者である若年者を中心とする層への広報、周知の実施状況」「成年年齢引下げに関するSNS(Twitter、YouTube)配信、ポスターの作成配布等」がKPIとして設定されているが、ここにいう「広報、周知」「SNS(Twitter、YouTube)配信、ポスター作成配布等」が単なる引下げの事実を知らせる表面的なものに止まるのでは不十分である。若年者の消費者被害からの保護を徹底するためにも、施行までの間に、成年年齢引下げに伴う効果(未成年者取消権の喪失等)を含む消費者教育を小中学校等から十分に行き渡らせ、広く国民の間に浸透させるべきである(民法の成年年齢引下げに伴う消費者被害に関する意見書(2017年2月16日))。	文部科学省においては、民法改正による成年年齢引下げも含め、高等学校等に消費者教育の充実を図っているところです。引き続き、当該施策について推進してまいります。消費者庁としても、御指摘の点については、今後の施策の実施に当たっての参考とさせていただきます。
139	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進 イ 成年年齢を引き下げる改正民法が2022年4月から施行されるが、下記の法改正ははまだ不十分であり、少なくとも改正法施行前に実現されるべきである。また、「今後の取組予定」に「若年者に対する適切な与信審査に関する取組」を含めたことは適切であるが、令和2年度実績においても事業者の自主的な取組に依拠しているのが現状であり、法改正により厳格に対応すべきである(民法の成年年齢引下げに関する意見書(2016年2月18日)、民法の成年年齢引下げに伴う消費者被害に関する意見書(2017年2月16日))。	御指摘の点については、周知の方法等を含め、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。なお、下記140～143において詳細に回答を記載させていただきました。
140	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進 (ア) 消費者契約法に、事業者が消費者の判断力、知識、経験等の不足につけ込んで締結させた契約について、消費者が契約を取り消すことができる権利(いわゆるつけ込み型不当誘取消権)の規定を定めること。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
141	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進 (イ) a 18歳、19歳の若年者の特定商取引(通信販売及び連鎖販売取引を除く。)について、勧誘の際の適合性の確認を事業者が義務付け、適切な要件の下で、若年者に取消権を付与すること。b 18歳、19歳の若年者の一定額を超える通信販売について、事業者が適合性の確認を義務付け、適切な要件の下で、若年者に取消権を付与すること。c 18歳、19歳の若年者の連鎖販売取引について、若年者に対する勧誘を全面的に禁止し、若年者に取消権を付与すること。	成年年齢引下げに伴い、特定商取引法施行規則の改正を行い、若年成人の判断力の不足に乗じて契約を締結させる行為が行政処分の対象となることを条文上明確化しました。また、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
142	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進 (ウ) 割賦販売法を改正し、18歳、19歳の若年者がクレジット契約をする際の資力要件とその確認方法につき厳格化を図ること。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
143	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進 (エ) 18歳、19歳の若年者が貸金業者から借入れ(キャッシング)等を行う際の資力要件とその確認方法につき厳格化を図ること。	貸金業法上、貸金業者には、年齢の別にかかわらず、顧客の返済能力を調査する義務が課されており、その際、源泉徴収票等の顧客の資力を明らかにする書面を確認することになっているところ、御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
144	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進 (上記の続き)ウ 成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進の中に、消費者教育を積極的に位置付けるべきである。成年年齢引下げにより18歳、19歳の若年者は未成年者取消権を失い、その結果これらの若年者間での消費者被害の増加が懸念されている。若年者の消費者被害の防止や被害回復のための立法措置を整備するとともに、従前の消費者教育のあり方を抜本的に見直し、若年者の消費者被害を生まない消費者教育を充実させることは極めて重要である。具体的には、小学校・中学校・高等学校における体制作り、大学・専門学校における体制作り、参加型教育の導入、体験型教育の導入、教員養成課程の改革、外部講師との連携、大学・職場・地域等における18歳、19歳の若年者に対する消費者教育、行政機関による積極的な対応、事業者による十分な対応、救済手続の詳細の伝達、高齢者に対する消費者教育の啓発活動の応用等を積極的に進めるべきであり、これらの施策の実現のためにも消費者教育に十分な予算措置を講じるとともに、質的にも量的にも十分な消費者教育を実施すべきである(民法の成年年齢引下げに伴う消費者被害に関する意見書(2017年2月16日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
145	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進	エ なお、若年者の消費者被害の実態に鑑みれば、上記ア〜ウで指摘した施策の対象となる「若年者」を「満18歳から満22歳までの者」とすることを検討すべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
146	I	169	(3)	①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進	オ 国は、連鎖販売取引における若年者等の被害を防止するため、特定商取引法について、22歳以下の者との間で連鎖販売取引を行うことを禁止し、これに違反した場合、特商法38条に基づく行政処分の対象とするとともに、連鎖販売加入者のうち、20歳(2022年4月1日に予定されている成年年齢引下げ後は18歳)から22歳までの若年者については、当該契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができるものとすべきである(連鎖販売取引における若年者等の被害防止に関する規制強化を求める意見書(2020年10月21日))。また、現時点において、若年者層の被害がオンライン上の連鎖販売取引や24 特定継続的役務提供で多発している実態を踏まえ、2022年4月1日に施行時期が迫っている民法上の成年年齢引下げに伴う施策として、若年者の消費者被害の防止、救済を図るための必要な法整備を行うことが課題となっているが、それにもかかわらず、実効性ある対策を先行して講じないまま連鎖販売取引、特定継続的役務提供及び業務提供誘引販売取引における書面の電子化を容認することとなれば、悪質業者の横行を一層加速させ、若年者の消費者被害を増大させることになりかねないため、非常に大きな問題となることが懸念される(特定商取引及び特定商品預託法の書面交付義務の電子化に反対する意見書(2021年2月18日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
147	I	173	(3)	②	認知症施策の推進	消費者安全確保地域協議会を設置している都道府県は13と依然として進んでいない一方、今後の取組予定によっても「設立及び取組への支援」とあるだけで具体的な施策はなく、状況の改善が望めない。ところで、現在、交付書面の電子化を認める特定商取引法ほかの改正が進められているが、これによりますます高齢者が被害を受ける件数が増加することが容易に予測されるため、高齢者等を地域で守る協議会の整備は急務である。設置が進まない要因を調査し、早急に具体策を示されたい。	消費者庁では、見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)総合情報サイト等を昨年リニューアルし、設置事例や見守りの取組を紹介しております。また、実効的な見守り体制構築のため、「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」等を活用した普及啓発の取組を進めてまいります。なお、御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
148	I	173	(3)	②	認知症施策の推進	高齢者、若年成人、障害者等の知識・経験・判断力の不足等消費者が合理的な判断をすることができない事情を不当に利用して、事業者が消費者を勧誘し契約を締結させた場合における消費者の取消権(いわゆるつけ込み型不当勧誘取消権)の創設について、直ちに所要の検討を行って消費者契約法改正法案の国会提出を目指すべきである(内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「報告書」に対する意見書(2017年8月24日))、「消費者契約法の一部を改正する法律案の骨子」についての会長声明(2018年2月22日)、「消費者契約法の一部を改正する法律」の成立に関する会長声明(2018年6月8日)、消費者庁「消費者契約に関する検討会」における検討の方向性に対する意見書(2021年1月22日))	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
149	I	180	(3)	④	アルコール依存症、薬物依存症、ギャンブル等依存症及びゲーム依存症についての対策の推進	令和2年度には「ギャンブル等依存症である者や家族等」の早期発見ほかの支援、「国民のギャンブル等の消費行動等の実態調査」「消費生活相談員向けにギャンブル等依存症対策に関する研修」と具体的な実績を積み上げており、KPIにおいても「ギャンブル等依存症対策に関する注意喚起・普及啓発資料の認知度の上昇を目指す」とあり、国がギャンブル等依存を危急的課題として認知していることの証左といえる。ギャンブル依存の弊害を認識しその対策に傾注する立場から、単にその対策だけにとどまらず、依存症の要因の一つとなりうる国が進めるIR事業の推進に反対の姿勢を示すことを求める。	これまでのギャンブル等依存症に関する支援、調査、研修等は引き続き継続し、IRについては、依存防止等の観点から有害な影響の排除が適切に行われること等を前提条件とした上で、特定複合観光施設区域整備法(平成30年法律第80号)に基づく所要の手続きを進めていきます。
150	I	186	(3)	⑤	青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備	スマートフォンでは、フィルタリングの利用率が低く4割程度となっています。更なる利用促進の取組みが必要です。また、乳幼児期からスマートフォン、タブレットを利用させる保護者も多く、利用の低年齢化が進んでいます。スマホ依存や健康への悪影響なども考えられます。スマホ利用について保護者に対する啓発を強化する旨を具体的に記載してください。(I-186)	青少年インターネット環境整備法に定められた各種義務の実施徹底によるフィルタリング利用率向上や、インターネット利用の低年齢化・長時間化を踏まえた親子のルールづくりの普及促進、容易化されたフィルタリング設定の周知啓発等のペアレンタルコントロールによる対応を推進してまいります。
151	I	187	(3)	⑥	「多重債務問題改善プログラム」の実施	「給料ファクタリング」「後払い・ツケ払い」など、金銭消費貸借契約以外の契約形態を仮装して実質的な出資法違反金利を取り立てるヤミ金融の出現が後を絶たない。これらはいずれも、司法判断がなされるまでに既に業者が違法利益を確保し、司法判断がなされるころには廃業等のために債務者からの回収が実現しない傾向が顕著である。違法業者のやり得を許さない姿勢の下、実質的違法金利の取得を包括的に禁止するための法規制が急務である。	金銭消費貸借契約以外の契約形態を仮装したのもであっても、出資法・貸金業法に違反する場合には罰則の対象となり、摘発事例もあります。消費者がこのような悪質な業者を利用しないよう、引き続き注意喚起等に努めてまいります。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
152	I	189	(3)	⑦	生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	生活困窮者のニーズに適うきめの細かい給付金等の一層の拡充が求められるほか、制度を必要とする人に制度の存在が周知されるための仕組みを、関係機関と知恵を出し合って整備されたい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
153	I	191	(4)	①	消費者団体訴訟制度の推進	適格消費者団体の認定手続きに対する支援について、適切かつ迅速に取り組んでください。	消費者庁としては、適格消費者団体等への支援の取組として「適格消費者団体連絡協議会」を開催し、適格消費者団体の認定を目指す団体にも参加いただくことで情報交換の場を提供するなどの取組を行っているところです。引き続き適格消費者団体の認定を目指す団体に対する支援を行ってまいります。
154	I	191	(4)	①	消費者団体訴訟制度の推進	地方消費者行政のための交付金を通じた適格消費者団体の設立に向けた取り組みの支援に期待します。このことについて、地方自治体の理解の促進に力を入れてください	消費者庁としては、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。現在消費者庁において開催している「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」における議論も踏まえつつ、引き続き「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組の支援を行ってまいります。
155	I	191	(4)	①	消費者団体訴訟制度の推進	消費者裁判手続特例法に基づく損害賠償請求訴訟や保全手続がいくつか動き出し、その課題が具体的に浮かび上がってきた。消費者の被害回復に有効に機能するよう、法改正に向けた議論を早急に進められたい。	消費者庁において、令和3年3月から「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」を開催し、消費者裁判手続特例法の運用状況を踏まえつつ、消費者にとっての利用のしやすさ、特定適格消費者団体の社会的意義・果たすべき役割等の多角的な観点から検討を進めているところです。
156	I	191	(4)	①	消費者団体訴訟制度の推進	国による適格消費者団体・特定適格消費者団体に対する財政支援を計画に明記してください。適格消費者団体・特定適格消費者団体は、消費者被害防止・救済等に対して大きな役割を發揮しています。また、適格消費者団体等による事業者への申し入れや差止請求は、事業者自身が消費者志向経営を促進する契機にもなっています。悪質な消費者トラブルが絶えない中で、集団的な被害回復に関わる仕組みは公益的活動といえます。しかし、適格消費者団体等のほとんどは、収入の多くを寄付で賄っており財政基盤は脆弱です。民間の資金だけでは、団体の運営・活動を支えることはできません。「適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する財政支援の充実」については改正消費者契約法(平成30年)の附帯決議等に位置付けられていることも踏まえ、国による財政支援を強化することを計画に明記してください。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用等の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。また、現在、消費者庁において、「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」を開催しているところであり、同検討会における議論も踏まえ、更なる取組を進めてまいります。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
157	I	191	(4)	①	消費者団体訴訟制度の推進	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。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用等の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。また、現在、消費者庁において、「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」を開催しているところであり、同検討会における議論も踏まえ、更なる取組を進めてまいります。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
158	I	191	(4)	①	消費者団体訴訟制度の推進 適格消費者団体等に対する支援として、民間基金の周知・広報が施策の概要に記載してあります。民間基金の活用は進んでいますが、それでもなお、活動は弁護士、消費生活相談員のボランティアで支えられています。国による財政支援の検討を今後の取組に加えてください。適格消費者団体等が持続的に活動していくには国の財政的支援が必要です。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用等の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところであり、同検討会における議論も踏まえ、更なる取組を進めてまいります。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
159	I	191	(4)	①	消費者団体訴訟制度の推進 消費者団体訴訟制度の目的を達成するためには公的な活動を担う適格消費者団体への財政的支援が不可欠です。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、適格消費者団体の財政を公的に支援できる仕組みを検討、実施してください。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用等の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところであり、同検討会における議論も踏まえ、更なる取組を進めてまいります。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
160	I	191	(4)	①	消費者団体訴訟制度の推進 ア 適格消費者団体は、不当勧誘行為、不当条項の使用、不当表示といった事業者の不当な行為に対する差止請求を通じて、消費者被害の未然防止・拡大防止という公益の実現に大きな役割を果たしている。しかし、適格消費者団体は、会員からの会費等の金銭的拠出と運営に携わる消費生活相談員、弁護士、司法書士、学者等の専門家をはじめとする会員のボランティアによる活動に支えられているのが実情であり、財政基盤が脆弱である。適格消費者団体の活動の公益性と実情に鑑み、情報面の支援策はもとより、適格消費者団体への支援を目的とする消費者スマイル基金等の民間基金への支援や団体への直接的な財政的支援を含めた実効性のある積極的な支援策が速やかに検討・実施されるべきである。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用等の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところであり、同検討会における議論も踏まえ、更なる取組を進めてまいります。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
161	I	191	(4)	①	消費者団体訴訟制度の推進 また、景表法に代替寄付制度を設け適格消費者団体の活動を支援すべきである(消費者基本計画(素案)についての意見書(2015年2月18日)、消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書についての意見書(2016年9月16日)、不当景品類及び不当表示防止法上の課徴金制度の強化を求める意見書(2020年12月17日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
162	I	191	(4)	①	消費者団体訴訟制度の推進 イ 特商法(表示規制部分)、景表法、食品表示法上の差止請求訴訟において、相手方事業者が表示の根拠となった合理的かつ客観的資料を提出しない場合は、優良誤認表示等と推定するなど、立証責任を軽減する措置を検討すべきである(不当景品類及び不当表示防止法の抜本的改正等に関する意見書(2011年8月18日)、新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書(2013年2月14日))。そのほか、消費者契約法9条の平均的損害の立証のための資料提供要求権限を認めること、違法行為が止んだ場合にも差止請求ができるようにするなどを含め、差止請求制度の改正についての検討を速やかに開始すべきである(消費者庁「消費者契約に関する検討会」における検討の方向性に対する意見書(2021年1月22日)、インターネット通信販売における定期購入契約等の被害に対する規制強化を求める意見書(2020年7月16日)、連鎖販売取引における若年者等の被害防止に関する規制強化を求める意見書(2020年10月21日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
163	I	191	(4)	①	消費者団体訴訟制度の推進	ウ 消費者の財産的被害の集団的回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律(2016年10月1日施行)についての周知・広報はまだまだ十分とは言えず、引き続き、積極的な取組が行われるべきである。消費者庁「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」における検討の際には、本制度において対象となる請求権、損害の範囲及び被告となる者の範囲の拡大はもとより、和解の柔軟化、簡易確定手続の通知の改善、手続モデルとしてのオプト・アウト型の制度やオプト・アウト方式を組み込んだ総額判決制度の導入も含め、制度の拡充に向けた見直しを行うことを明記しておく必要がある。また、見直しの検討に当たっては、特定適格消費者団体への破産申立権の付与、ADRや行政による措置との連携等消費者被害の回復のために他の制度との連携も含めて検討すべきである。関連して、ガイドライン等の随時の見直しを行うべきである。	消費者庁としては、消費者裁判手続特例法に基づく被害回復のための制度を始め消費者団体訴訟制度の周知・広報を行っており、今般の工程表においても、「消費者団体訴訟制度の周知・広報」を記載しているところである。引き続き消費者団体訴訟制度の周知・広報を行ってまいります。また、消費者庁においては、令和3年3月から「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」を開催し、消費者裁判手続特例法の運用状況を踏まえつつ、消費者にとっての利用のしやすさ、特定適格消費者団体の社会的意義・果たすべき役割等の多角的な観点から検討を進めています。
164	I	191	(4)	①	消費者団体訴訟制度の推進	なお、裁判のIT化への対応に当たっては、裁判手続のみならず、特定適格消費者団体が消費者から授權を受け、その他意思確認をする過程のIT化についても検討すべきである(消費者の財産的被害の集団的回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の見直しに関する意見書(2020年7月16日))。さらに、集団的被害回復裁判手続の担い手である特定適格消費者団体の支援についても、既になされた独立行政法人国民生活センター法等の一部改正や内閣府令改正(仮差押えの担保金にかかる措置等)の柔軟な運用のみならず、引き続きPIO-NET情報を活用した支援、適格消費者団体及び特定適格消費者団体への支援を目的とするスマイル基金等の民間基金への財政的支援や団体への直接的な財政的支援を含めた実効性のある積極的な支援策が速やかに検討・実施されるべきである(消費者基本計画(素案)についての意見書(2015年2月18日)、消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書についての意見書(2016年9月16日)、独立行政法人国民生活センター「特定適格消費者団体に対する立担保援助規程」についての意見書(2018年5月1日))。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考にさせていただきます。また、適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用等の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところである。また、現在、消費者庁において、「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」を開催しているところであり、同検討会における議論も踏まえ、更なる取組を進めてまいります。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
165	I	192	(4)	①	消費者団体訴訟制度の推進	適格消費者団体への国による支援は、設立に向けた支援となっています。適格消費者団体の活動は弁護士、消費生活相談員等のボランティアに支えられています。事業者の不当な勧誘行為の差止は公的な活動と考えられることから活動を維持するための国による支援が必要です。消費者裁判手続特例法の見直しの検討を早急に行う旨、記載してください(I-192)	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用等の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところである。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。また、消費者庁において、令和3年3月から「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」を開催し、消費者裁判手続特例法の運用状況を踏まえた検討を進めているところである。
166	I	195	(4)	③	消費者に関する法的トラブルの解決	「法務省の取組」として、「日本司法支援センターにおいて、以下の取組を行う」とあるが、例示されている取組が多重債務者問題のみである。消費者被害相談にも対応できるよう、特商法、割賦販売法等の基礎的な識見は当然のこと、その他専門の知見を有する弁護士を必要人数用意すべきである。また、そのために研修等を実施すべきである。担当省庁は法務省となっており、日本司法支援センターにおける多重債務問題に係る相談件数、代理援助・書類作成援助件数がKPIとして掲げられている。これらの件数は、法務省の取組実績を示すものとしては必要であるが、KPIとして適切とは言えない(KPI意見書)。なお、相談件数等の過去5年の件数推移が記載されるようになったのは、適切な変更である。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
167	I	197～199	(4)	④、⑤	消費者紛争に関するADRの実施、金融ADR制度の円滑な運営 国民生活センターのADRは、関係者の努力によって消費者保護に資する一定の水準を維持していると評価できる。この解決水準を維持しながら、更に規模の拡充をはかるべきである。また、消費者が債権者となる場合には、その判断に執行力を付与することを検討すべきである。さらに、ADRが決裂した場合においては、消費者保護の見地から手当てを用意すべきである。国民生活センターにおける適切なADRの実施については、和解率だけでなく、あっせん件数もKPIにすべきである。金融ADRについては、処理件数をKPIにしているから（I-199）、それと平仄を合わせるべきである。和解率のみを重視するあまり、困難事件を事実上取り上げないという弊害が懸念されるためである。基本計画第5章1(4)においては、「紛争解決の円滑化等を図る観点から、国民生活センター、地方公共団体、事業者団体、消費者団体等によるADR(裁判外紛争解決手続: Alternative Dispute Resolution)の活用を促進するとともに、関係機関の連携の強化を図る」とされている。しかるに、工程表において、国民生活センターのADR以外について言及していないのは問題がある。特に、地方自治体の行うあっせんの件数もKPIに入れ、消費者の身近なところで、ADRのサービスが受けられるようにすべきである。さらには、民間におけるADRについても対象とすべきであり、決済手段の提供者や取引の場を仲介するプラットフォームの運営者がADRを行っている割合もKPIに入れるべきである(KPI意見書)。なお、KPIに和解率や日数といった具体的指標が挙げられており、進捗状況も数値で示されていることは評価できる。 また、被害回復裁判手続との連携を強化するため、集団的に紛争を解決することのできる枠組みを重要消費者紛争解決手続に設けるべきであり、この際、ITの活用を検討すべきである(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見直しに関する意見書(2020年7月16日))。さらに、電子商取引を行う事業者には、苦情処理措置や紛争解決措置を義務付けるとともに、取引デジタルプラットフォーム提供事業者には、利用事業者の本人確認をし、そのような義務を履行しない事業者との契約を拒絶することを義務付けるべきである。加えて、取引デジタルプラットフォーム提供事業者には、消費者間取引においても、本人確認を行い、苦情処理措置や紛争解決措置を提供することを義務付けることにより、電子商取引においてADRを推進すべきである(電子商取引における消費者被害につき実効的な救済を可能とする仕組みの確立を求める意見書(2021年3月18日))。	国民生活センター紛争解決委員会においては、全国的に解決が重要である「重要消費者紛争」について和解の仲介及び仲裁を実施しています。『重要消費者紛争』の性質を踏まえると、実施件数をKPI化することはなじまないと考えます。 また、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の対象となる取引デジタルプラットフォームには、取引の対象、規模や態様において様々なものが含まれ、当事者同士の取引への関与も多様となっております。そのため、取引デジタルプラットフォーム提供事業者がどの程度の本人確認や苦情処理措置等を行うべきであるかについては幅広く見極める必要があると考えています。 御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
168	I	199～200	(4)	⑤、⑥	金融ADR制度の円滑な運営、商品先物ADR制度の円滑な運営 KPIとして処理件数しか挙げられていないが、実際の紛争解決内容が真に消費者の視点に立ったものかどうか分からないため、さらなる指標(例えば消費者の満足度等)の設定が必要である(KPI意見書)。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
169	I	202	(4)	⑧	IT・AIを活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化 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。	御指摘の点も含め、AIチャットボットの効果的な活用に向けて取り組んで参ります。
170	I	202	(4)	⑧	IT・AIを活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化 IT・AIを活用した民事紛争の解決は、単に紛争が解決すればよいのではなく、消費者の被害の回復に資するように適切な解決水準を確保することが必要である。また、ODRによる合意の実効性の確保が重要であるところ、取引プラットフォームや決済手段の提供者がODRを提供することにより、取引当事者に対する事実上の強制力を確保することを推進すべきである(電子商取引における消費者被害につき実効的な救済を可能とする仕組みの確立を求める意見書(2021年3月18日))。いずれにしろ、その解決基準の適正さの維持が重要であり、そのための方策を優先してとるべきである。KPIが数値目標化されておらず、計画の進捗度合いの測定が困難であるため、数値目標を示したKPIを設定すべきである(KPI意見書)。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
171	I	203	(4)	⑧	IT・AIを活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化 裁判手続きIT化やODRなど、相談窓口の多様化が進められています。インターネットの環境整備や情報教育とともに、デジタルデバインドに対するサポートが必須です。消費者庁の役割として、その取組みを明記してください。(I-203)	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。なお、「情報教育」の観点にてデジタル弱者に対する取組については、IV章(1)③において「デジタル化に誰一人取り残さないための支援として、高齢者層を始めとする消費者に対する技術面、内容面での消費者教育の支援が行き届くよう、地域の担い手等の支援等を図り、デジタル化に対応した消費者教育を推進する。」旨追記しております。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
172	I	新規	(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 I(2)に「金融サービス仲介法制」の項目を追加すべきである。また、金融サービス仲介制度の具体的な整備については、以下の点に留意すべきである(金融審議会「決済法制及び金融サービス仲介法制に関するワーキング・グループ」報告の「第2章 金融サービス仲介法制」についての意見書(2020年2月20日))。ア 現行制度の顧客保護水準を確保するとともに、横断的なサービス提供や技術の進展による新たなリスクに適切に対応し得る制度とすべきである。イ 業務範囲について、以下の点に留意すべきである。(ア) 取扱可能な商品・サービスを、商品設計が複雑でないもの、日常生活に定着しているものに限定することを旨とし、その具体的内容は、顧客保護の趣旨に従って、適切に定められるべきである。(イ) 仲介行為としての「媒介」について、現行の解釈・運用を前提としつつ、新たな技術的な展開を踏まえて、対象となる行為を明確化すべきである。ウ 参入規制としての保証金の供託については、その額は、顧客の損害賠償請求の充足に十分な水準のものとするべきである。エ 行為規制について、以下の点に留意すべきである。(ア) 業務運営に関する体制整備義務については、現行制度において各仲介業者に求められている水準を確保すべきである。(イ) 分野間、兼業業務間、グループ会社等の間の顧客情報の利用・提供につき、顧客から同意を取得するに際しては、顧客が、対象情報の内容、情報共有の範囲及び利用方法等について具体的な認識の下で同意を行うことを確保すべきである。(ウ) 仲介業者の中立性確保のために、顧客の求めに応じて仲介業者が開示すべき事項としては、手数料等、委託関係・資本関係の有無等のみならず、仲介業者の経済的なインセンティブに影響を及ぼし得る事項を広く対象とすべきである。(エ) 説明義務について、適合性原則を踏まえた適切な説明等を求めること及び契約締結に至る一連の過程において、金融機関・仲介業者による情報提供が全体として適切なものとなるよう、金融機関・仲介業者間において適切な役割分担、相互確認、相互牽制が確保されるべきである。(オ) 「機能」ごとの特性に応じた規制については、原則として現行制度の水準が確保されるべきである。オ 新たな仲介業者に係る協会を設け、自主規制の整備等を求めるに際しては、現行の各自主規制団体の水準を確保するとともに、横断的なサービス提供や技術の進展による新たなリスクを踏まえた対応を促していくべきである。	I 章(2)②ウにおいて、金融事業者による顧客本位の業務運営の浸透・定着を図るための取組に係る施策を掲げています。金融サービス仲介業に係る制度の整備については、頂いた御意見も参考に、適切な顧客保護が図られるよう、関係政令・内閣府令等を整備しました(2021年6月2日公布、同年11月1日施行)。
173	II	1	(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 意見:食品ロスを削減するため、ウェブサイトによる情報提供、地方公共団体の先進的な取り組みについてのモデル事業などを実施し、他の地方公共団体の参考となるような情報提供を行うなどの施策を評価し、実効性のある対処を期待します。理由:食品ロスを削減するためには、様々なアイデアがあると思いますが、その方法や手続きも含めて情報共有することが大切と思われます。TVで、このコロナ禍で、アルバイトや非正規で仕事ができなくなり、経済的に困窮している方々に対し、賞味期限が近い食品を分け持っている、とのニュースに接しました食品を受け取る側や、食品ロス削減のためにも有益だけでなく食品を提供する事業者側にも税制上の優遇措置があると聞いています。これは一例ですが、様々な情報を共有するのに、ウェブサイトは有効なツールと思います。	御指摘のとおり、食品ロス削減に当たっては、様々な取組を御紹介し、皆様に参考にしていただくことが重要と考えております。このため、消費者庁ホームページにおいては、地方公共団体などの優れた取組事例を掲載しているところです。引き続き、優良事例の掘り起こしと情報発信に取り組んでまいります。
174	II	1	(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 食品ロス発生量の推計値について、消費者に広く継続的に情報提供を行っていただきたい。買い過ぎや無駄を省く購入が、消費者の習慣となるような施策を行って欲しい。小売り事業者に対しては、少量パック(小分け販売)を増やす、セット販売(多量販売)の割引をやめる、「〇月〇日より値上げ」等の表示については慎重に行う、など消費者が適量を購入し、買い過ぎをしないような販売方法が望ましいと考えます。事業者に対して販売方法の見直しなどの指導を行って下さい。理由 食品の全廃棄量のうち家庭系は284万t、46%を占めています。農水省「食生活に関する世論調査」(平成29年度)では、食品ロスを出さないために、消費者もそれなりの工夫をしていることは分かりますが、食品ロスを消費者が我が事として深刻に捉えておらず、強力に取り組んでいるという印象はありません。家庭での食品ロスの細かな実態調査を行い、それに対応する取り組みを提案し、消費者へのもっとインパクトの強い情報提供が必要と考えます。	御指摘のとおり、食品ロス削減に当たっては、様々な取組を御紹介し、皆様に参考にしていただくことが重要と考えております。このため、消費者庁ホームページにおいては、地方公共団体などの優れた取組事例を掲載しているところです。引き続き、優良事例の掘り起こしと情報発信に取り組んでまいります。
175	II	1	(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 事業者等が食品ロス削減に資する様々な取組が行えるよう、懸念やリスクを最小限にする制度やガイドラインを整備することも計画に追加してください。食品ロス削減に向けて、飲食店等における持ち帰りについて安全に食べるための注意事項の周知は大切です。しかし、持ち帰った食品によって事故が発生した際に外食事業者に指導が入る可能性は残されています。また、フードバンク活動では企業等が適切に管理している食品であっても、事故等の発生を恐れてフードバンクへの食品提供をリスクと考えて実施できないという声を聞きます。事業者側が食品ロス削減に向けて様々な取組が行えるよう、懸念やリスクを最小限するなど制度やガイドライン等を整備することも計画に追加してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
176	II	1	(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 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。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。	食品リコール情報の報告制度が、正しく理解されて規制に実行されるよう普及啓発に努めてまいります。あわせて、過剰な自主回収による食品ロスとならないよう表示の是正等、自主回収以外の適切な対応を行うことについても周知いたします。また、2030年度の目標数値については、御指摘を踏まえ、削除せずに残させていただきます。
177	II	1	(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 食品ロスの削減はSDGsの目標12「持続可能な生産消費形態を確保する」を達成するためには事業者、消費者などあらゆるステークホルダーが取組むことが必要です。事業者への食品ロス削減の普及啓発はもちろん消費者、特に若年者への普及啓発にSNSやTwitterなども活用して進めてください。	御指摘のとおり、SNSを活用した普及啓発は重要だと考えており、昨年度、食品ロス削減を普及啓発するためのTwitterアカウントを開設し、情報発信を行っております。引き続き、Twitterを始めとするSNSなども活用して普及啓発に取り組んでまいります。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
178	II	1	(1)	①	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「食品ロスの削減に関する法律」の趣旨に鑑み、食品衛生上の危害発生の恐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、各自治体や事業者への情報提供の取組みについても記載してください。	食品リコール情報の報告制度が、正しく理解されて規制に実行されるよう普及啓発に努めてまいります。併せて、過剰な自主回収による食品ロスとならないよう表示の是正等、自主回収以外の適切な対応を行うことについても周知いたします。	
179	II	4	(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	①定義として「消費者庁が実施する「消費者の意識に関する調査」において、『食品ロス問題を認知して、食品ロス削減のために行動している』と回答した人の割合を増やす。」の記載がありますが、これは定義ではなく目標と考えられます。上部の目標の①に数値が示されていますので、「何らかの行動をしている国民の割合」の定義ということでしょうか。②ア「家庭系食品ロス量」、②イ「事業系食品ロス量」のように記載されるとわかりやすいと思います。	御指摘を踏まえ、定義を「消費者庁が実施する「消費者の意識に関する調査」において、「食品ロス問題を認知して、食品ロス削減のために行動している」と回答した人の割合」に修正させていただきます。
180	II	8	(1)	②	食育の推進	食をめぐる現状に、成人男性の肥満、若い女性のやせ、高齢者の低栄養があります。健康と環境に配慮した食品をどう選ぶかは、私たちの消費生活での重要な課題です。義務化された栄養成分表示を活用した消費者教育の充実が、健康寿命の延伸につながる食育の推進に役立つと考えます。また、若者など食育に興味のない世代に対しては、SNS等を通して興味を持てるような情報の発信方法を検討してください。(II-8)	御指摘の点を踏まえつつ、栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発に努めてまいります。また、第4次食育推進基本計画において、若い世代に対し、SNS等デジタル化への対応により、効果的に情報を提供し、食に関する理解と関心を深められるように食育を促進することとしています。
181	II	8	(1)	②	食育の推進	施策として日本型食生活の実践が含まれている点については妥当だが、「分かりやすく、実効性の高い日本型食生活を推進する」との表現が分かりにくい。単に「日本型食生活を推進する」としたうえで、何がわかりやすいのか、何がどう実効性が高いのか、必要があれば追記すべき。	当該記載については、本工程表からは削除しております。日本型食生活の実践の推進については、第4次食育推進基本計画において、引き続き、取り組むべき施策として位置付けております。
182	II	8	(1)	②	食育の推進	環境に配慮した農林水産物・食品を選ぶ国民を増やす、食品ロス削減のために何らかの行動をしている国民を増やすなどが重要です。また、自給率の問題なども食育に関わります。第4次食育推進基本計画を推進するにあたり、国、事業者、消費者が一体となり取り組まなければならない事を記載してください。	御意見を踏まえ、本工程表に加筆いたしました。
183	II	8	(1)	②	食育の推進	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。	御意見を踏まえ、本工程表に加筆いたしました。
184	II	10	(2)	①	脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革	2050年までに温室効果ガスの排出量を全体としてゼロとする、2050年カーボンニュートラル、脱炭素社会の実現を目指す取組みを推進していくために、地球温暖化対策計画等の見直しに併せて、KPIの目標、定義や個別の取組予定を見直すとしています。脱炭素社会に向けた消費者の認識は、世代ごとに差があります。全ての世代が脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革が可能ないように施策を記載してください。併せて、事業者の行動変容を促す具体的な取組みを記載してください。	御指摘のとおり、2050年カーボンニュートラルの実現には、事業者・消費者など含めたあらゆる主体における取組が不可欠です。業種や年代など様々な属性に応じて、脱炭素型のライフスタイルへの転換を促進する方策を検討していきます。
185	II	10	(2)	①	脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革	再生可能エネルギーの選択や、省エネルギーの実践、電力・ガスの自由化など、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消費者の役割は大きくなっている。消費者の行動変容を促すという視点を、消費者に関する施策に入れることが重要。以上を踏まえ、担当省庁に国土交通省、経済産業省、そして消費者庁を加え、KPIに「新築の省エネ基準適合率」、「新築におけるZEH率」、「断熱リフォームの推進状況」などを加えることを提案します。	消費者庁としても脱炭素社会づくりを含め、持続可能な社会の実現に向け、消費者の行動変容につながるようエンカルの推進等に取り組んでまいります。担当省庁に関しましては、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
186	II	10	(2)	①	脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革	脱炭素社会に向けた消費者の認識は、世代ごとに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、具体的な啓発についての施策を記載されることを希望します。	御指摘のとおり、2050年カーボンニュートラルの実現には、事業者・消費者など含めたあらゆる主体における取組が不可欠です。業種や年代など様々な属性に応じて、脱炭素型のライフスタイルへの転換を促進する方策を検討していきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
187	II	10	(2)	①	脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革	地球温暖化対策として2050年カーボンニュートラル、脱炭素社会の実現には、家庭からのCO2排出削減も重要です。消費者に対して、暮らしの中でのCO2削減を進める啓発を関係省庁で進めてください。また、エコ住宅購入や断熱リフォーム、省エネ家電への買い替えなどを促進する取組に国の財政支援を検討してください。	御指摘のとおり、2050年カーボンニュートラルの実現には、事業者・消費者など含めたあらゆる主体における取組が不可欠です。業種や年代など様々な属性に応じて、脱炭素型のライフスタイルへの転換を促進する方策を検討していきます。エコ住宅や断熱リフォーム、省エネ家電等に関しても、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
188	II	10	(2)	①	脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革	日本政府は温室効果ガス排出量を2013年度比で46%削減する2030年目標を表明しました。目標達成のためには政府がリーダーシップを発揮し、企業が社会的責任を果たすと共に、省エネをはじめ消費者の理解と協力が必要となります。こうした中で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。	御指摘のとおり、2050年カーボンニュートラルの実現には、事業者・消費者など含めたあらゆる主体における取組が不可欠です。業種や年代など様々な属性に応じて、脱炭素型のライフスタイルへの転換を促進する方策を検討していきます。
189	II	10	(2)	①	脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革	脱炭素社会づくりは重要であり、そのためには、消費者、事業者への行動の具体的取組が望まれます。	御指摘のとおり、2050年カーボンニュートラルの実現には、事業者・消費者など含めたあらゆる主体における取組が不可欠です。業種や年代など様々な属性に応じて、脱炭素型のライフスタイルへの転換を促進する方策を検討していきます。
190	II	13	(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)の推進	環境省の取組「プラスチック・スマート」キャンペーンは幅広い主体が取り組むことになっていますが、環境問題の解決には、規制も必要となります。排出抑制のための具体的な指針などを整備し、自治体や事業者への実行を促してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
191	II	13	(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)の推進	容器包装プラスチックを減らすには製造段階から廃棄やリサイクルのことを消費者や処理業者の意見も入れて製造する事が大切と考えます。このプラスチック循環計画分野への消費者・リサイクル処理業界の委員参加・意見交流が必要と考えます。プラスチック削減への消費者と行政・事業者などステークホルダーの対話の場を検討ください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
192	II	13	(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)の推進	昨年から実施されているレジ袋有料化への削減効果や環境への影響を見える化して、消費者へ環境改善への参加を実感させて更なるプラごみ削減への機運を高める必要があると考えます。効果を公表してください。	レジ袋有料化の効果については、以下のとおり公表しております。< http://plastics-smart.env.go.jp/rejibukuro-challenge/pdf/20201207-report.pdf >また、引き続き効果を確認するに当たって、頂いた御意見は、参考とさせていただきます。
193	II	13	(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)の推進	容器包装プラスチックのリサイクルのための表示、マークをわかりやすいものにして消費者が分別・リサイクルをしやすくしてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
194	II	13	(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)の推進	容器包装プラスチックの製造者責任を明確にして自治体以外のリサイクルルートを増やしてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
195	II	13	(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)の推進 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)。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
196	II	13	(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)の推進 環境省の取組として、海洋ごみの発生抑制の更なる推進のため、使い捨てプラスチック容器包装等の廃棄物の発生抑制(リデュース)や再資源化(リサイクル)、“プラスチックとの賢い付き合い方”をキーワードとした国民運動の展開等の施策を、関係機関と連携し、総合的に講じる。とあります。多くの消費者はプラスチックをリサイクルしており、分別されたプラスチックの処理に係る費用は自治体にとって大きな負担となっています。例えばプラスチックの容器包材を製造している事業への負担も含めた、プラスチック総量を削減するための法改正を進めるべきです。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
197	II	15	(2)	③	循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等 3Rは基本ですが近年は5R・7R・18Rも取り組みが進んでいます。3R+にされてはいかがでしょうか。Refuse(リヒューズ):断るRepair(リペア)修理、Return(リターン)、Rethink(リシンク)なども大切と考えます。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
198	II	22	(2)	⑤	有機農産物を始めとする環境に配慮した食品への理解と関心の増進 「食育、地産地消、産消提携、農業体験学習又は都市農村交流等の活動との連携、児童・生徒や都市住民等と有機農業者とが互いに理解を深める取組の推進」など、有機農業の推進への取組は継続してください。	農林水産省としては、有機農業の取組拡大や安定供給、消費者の理解の確保に向け取り組んでまいります。
199	II	27	(3)	①	エンカル消費の普及啓発 持続可能性に配慮した商品の認証ラベルについて水産エコラベルだけでなく、その他の認証ラベルについても消費者へ周知し、その認知度をKPIに追加してください。持続可能性に配慮した商品の認証ラベルは「水産エコラベル」だけでなく、公正な価格取引された商品認証の「フェアトレード」や適切に管理された森林資源で作られた商品認証の「FSC認証」、持続可能な農業を営む農園で育てられた商品認証の「レインフォレスト・アライアンス認証」などがあります。こうした認証ラベルがついた商品を購入することはエンカル消費の行動の1つですが、認証ラベルの存在や意味を知らない消費者も多くいます。持続可能な開発目標(SDGs)では「目標12つくる責任 つかう責任」「目標13気候変動に具体的な対策を」「目標14海の豊かさを守ろう」「目標15陸の豊かさを守ろう」と地球規模で環境資源を守ることを目標に掲げています。水産エコラベルに限定せず、認証ラベル全般について消費者への周知及び認知度を計画に追加してください。	施策概要において「エンカル消費につながる商品の開発・提供、認証ラベル等について消費者が必要とする情報が適切に提供される環境作りの検討」を行うとしております。御指摘の点についても参考に、引き続き、消費者への情報提供を含め、普及啓発に取り組んでまいります。
200	II	27	(3)	①	エンカル消費の普及啓発 「エンカル消費」は消費者教育の中では、良く聞かれることばになって来ましたが、一般にはまだまだ知られていません。SDGs、持続可能な社会の実現のために消費者が先ず取り組む入口がエンカル消費だと考えます。しかし、せっかく学習していき商品を選ぶ時、エンカル消費を意識している店舗は少なくジレンマに陥ってしまいます。消費者教育と同時に事業者にもエンカル消費を啓発することが重要と考えます。	御指摘の点については、事業者への働き掛けも含め、引き続き普及啓発に取り組んでまいります。
201	II	29	(3)	①	エンカル消費の普及啓発 KPIと目標に「認知度向上」や「水産エコラベルの認証数」が掲げられているが、本来、目標とすべきは、エンカル商品・製品全体の流通量増加であることに留意すべき。エンカル消費の普及啓発の促進に加え、水産エコラベルだけでなく、エンカル商品・製品の流通量として有用な指標を設定することを検討する必要。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。引き続き、消費者への情報提供を含め、普及啓発に取り組んでまいります。
202	II	33	(3)	②	消費者志向経営の推進 KPI及び進捗に掲げられている「消費者志向経営優良事例表彰応募事業者数」は、令和2年度表彰から「総合枠」と「特別枠」の合計に変わっており、特に進捗の欄には、「77事業者(総合枠表彰と、令和2年に新規に設置された特別枠表彰を含む)」と明記すべき(令和3年度以降、総合枠・特別枠のあり方も含めて有識者検討会で改めて検討されるべき)。	御指摘のとおり修正いたします。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
203	II	33	(3)	②	消費者志向経営の推進	施策概要から、事業者の管理職・担当者向けの資質向上に向けた研修等の開催が削除されている。消費者志向経営は経営トップのコミットメントが最重要ではあるが、それを実際に具現化する管理職や担当者の役割も大きい。管理職や担当者向けの浸透策も重要ではないかと考える。ぜひ再度計画に加えていただきたい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
204	II	33	(3)	②	消費者志向経営の推進	「今後の取組予定」のうち、令和3年度に限り、「取組内容」に「事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供」として「地方公共団体」が追記されているが、地方の事業者への普及・啓発は継続すべき取組みと考える。令和4年度以降も、「地方公共団体」を追記していただきたい。	御指摘のとおり修正いたします。
205	II	33	(3)	②	消費者志向経営の推進	KPIとして掲げている消費者志向自主宣言事業者数を増やすためには、今後は地方自治体との連携による地方の企業への拡大も重要である。徳島県や愛媛県での成功事例の水平展開を含め、どのように推進していくか、今後の施策や取組予定に組み入れていただきたい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
206	II	33	(3)	②	消費者志向経営の推進	KPIに「消費者志向自主宣言事業者数」があるが、本活動を開始して6年経過し「消費者志向自主宣言事業者数」も一定数になってきたので、今後は「消費者志向自主宣言事業者数」のみならず「フォローアップ活動実施事業者数」もKPIに加えた方がよいと考える。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
207	II	33	(3)	②	消費者志向経営の推進	本目標の達成のための施策として、苦情対応マネジメントシステムJISQ10002の事業者への導入促進を検討していただきたい。このJISQ10002は単なる苦情対応ではなく、顧客満足の向上のためのマネジメントシステムの枠組みを示した国際規格であり、トップの強いコミットメントのもと組織全体でPDCAを回して取り組むことを求めており、事業者が消費者志向経営を経営レベルで取り組む有効なツールの一つになる。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
208	II	36	(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	公益通報者保護法一部改正の法律が成立し、事業者にとって内部通報に関する体制整備が義務化される。来年6月の施行までに内部通報体制整備の指針を作成することになっているが、早めに指針を開示いただき、事業者にとって十分な準備期間を確保するよう、かつ、説明会やガイドブック作成などによる事業者への周知徹底を計画的に進めていただくよう、お願いしたい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
209	II	36	(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	近年、事業者の不祥事の大半は内部通報がきっかけで発覚するとマスコミ等では報じられています。さらに公益通報者保護制度が実効性向上のために、国民(主に従業員)、事業者、自治体に向けての周知徹底や啓発を行ってください。通報者がより保護されやすく、窓口整備、支援もお願いします。	御指摘の点については、消費者基本計画工程表素案の段階から「制度の周知・啓発」及び「内部通報窓口の整備促進」等として記載しております。
210	II	36	(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	昨年6月公益通報者保護法の改正がなされたが、不利益取扱いを行った事業者に対する行政措置・刑事罰の導入や不利益取扱いの効力が民事裁判で争われた場合の立証責任の転換、証拠書類の持ち出しに対する免責ルールの特長等、見送られた論点について、今後も法改正に向けた取組を行う必要がある(内閣府消費者委員会公益通報者保護専門調査会「中間整理」に対する追加意見書(2018年11月9日)、「公益通報者保護専門調査会報告書」に関する意見募集に対する意見書(2019年3月7日))。	令和2年6月8日に成立した公益通報者保護法改正法の附則において、今後、施行後3年を目途として、新法の施行の状況を勘案し、新法の規定について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるものとされており、政府としては、この規定に基づき検討してまいります。
211	II	新規	(2)			多くの消費者はプラスチックをリサイクルするために分別して収集に出しており、分別されたプラスチックの処理に係る費用は自治体にとって大きな負担となっています。プラスチック総量を削減するための法改正を含めた施策を考えるべきです。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
212	III	1	(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	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、SNSを利用して行われる取引や不正・悪質なレビューについて今後の検討事項とされていることから、これらの課題も実態調査を行い、速やかに対策を検討する旨を追記されたい。	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が成立したことを踏まえて、第4期消費者基本計画工程表を見直しており、御指摘の報告書に記載されているような課題についても検討事項に含まれる形となっています。
213	III	1	(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	アフィリエイト広告に関しては、純然たるアフィリエイト以外にも、アフィリエイト的な介在サイトも少なくないと思われる。アフィリエイト広告の検討に当たっては、消費者の利益を確保する観点から、アフィリエイト的な介在サイトなども含めて広く検討を行っていただきたい。	「アフィリエイト的な介在サイト」が具体的に何を指すのか必ずしも明らかではありませんが、今後の施策の参考にさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
214	Ⅲ	1	(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 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。	御指摘の法改正の見直しの点については、本法律の運用開始後、これが適用される範囲においてどのような影響が生じるのか、さらには本法律の周辺における影響についても、幅広く見極める必要があると考えていますので、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。また、本法律が成立したことを踏まえて、第4期消費者基本計画工程表を見直しており、御指摘の報告書に記載されているような課題についても検討事項に含まれる形となっています。
215	Ⅲ	1	(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 国会において全会一致で可決成立された「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。今後の取組み予定に法改正の検討について記載してください。また、今後の取組みについては、「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、継続して検討することを記載してください。	御指摘の法改正の見直しの点については、本法律の運用開始後、これが適用される範囲においてどのような影響が生じるのか、さらには本法律の周辺における影響についても、幅広く見極める必要があると考えていますので、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。また、本法律が成立したことを踏まえて、第4期消費者基本計画工程表を見直しており、御指摘の報告書に記載されているような課題についても検討事項に含まれる形となっています。
216	Ⅲ	1	(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 ・政府は、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の着実な施行を行うほか、「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」で残された論点等について更に検討を進めるべきである。 ・また、会社法933条1項1号の定める外国会社登記における代表者登記義務の履行を徹底させる運用を行うなど、海外事業者に対する対応を引き続き検討すべきである(実効的な発信者情報開示請求のための法改正等を求める意見書(2020年12月18日))。 ・消費者に宣伝と気付かれないように行われる宣伝行為、いわゆるステルスマーケティングは、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為であるが、現在の景表法には直接これを規制する規定がない。 そこで、内閣総理大臣の指定を追加することによって、不当表示の禁止(同法5条)の対象に、この種の宣伝行為を加えるべきである(ステルスマーケティングの規制に関する意見書(2017年2月16日))。基本計画では、消費者庁が、虚偽・誇大な内容が少なくないと指摘されているアフィリエイト広告について、より詳細な実態を把握するため必要な調査を行うとしているが、その調査の結果を元に、ア通信販売業者がインターネットの広告をいわゆるアフィリエイト広告として広告代理店又はアフィリエイトに委託した場合でも、広告主である通信販売業者が誇大広告等の禁止(特商法12条)の責任を負う旨を解釈論だけでなく条文上に明示し、イ広告代理店又はアフィリエイトが通信販売業者における広告表示内容の決定に関与している場合には、当該広告代理店又はアフィリエイトは誇大広告等の禁止(特商法12条)の適用を受け、顧客の意に反して通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みをさせようとする行為の禁止(特商法14条1項2号、同法施行規則16条1項)の適用を受けることを規定すべきである(インターネット通信販売における定期購入契約等の被害に対する規制強化を求める意見書(2020年7月16日))。	「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」で残された論点等について、本法律が成立したことを踏まえて、第4期消費者基本計画工程表を見直しており、御指摘の報告書に記載されているような課題についても検討事項に含まれる形となっています。 また、海外事業者に対する対応については、関係省庁と連携し、外国会社の登記義務の内容を周知するなど、その履行を促すための取組について、検討してまいりたいと考えております。 なお、いわゆるステルスマーケティングについての景品表示法上の考え方は、2011年10月28日に公表(2012年5月9日一部改定)した「インターネット消費者取引に係る広告表示に関する景品表示法上の問題点及び留意事項」において明らかにしているとおりです。例えば、口コミサイトにおいて、事業者が口コミ代行者に依頼して、自己の提供する商品・サービスの品質その他の内容に係る好意的な書き込みを多数行わせることにより、当該口コミ情報が、実際のもの又は競争事業者に係るものよりも著しく優良又は有利であると一般消費者に誤認されるものである場合には、景品表示法上の不当表示として問題となります。当該考え方に沿って、景品表示法の適切な執行に取り組んでまいります。 御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
217	Ⅲ	3	(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 「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・普及の推進について、教材を作成し授業での利用開始がされることに賛成しますが、高齢者に対しての具体的な啓発について記載してください。(Ⅲ-3)	「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・普及の推進や高齢者に対する施策については、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・普及啓発の推進へ記載いたしました。
218	Ⅲ	4	(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 KPIとして「デジタル教材:教材を利用した学校での授業実施状況」があり、今後の取組予定も「教材の授業での利用開始」とあるが、学生だけではなく若年者、社会人、高齢者と各世代にわたりデジタル化に対応した消費者教育が必要である。今後4年間に、学生だけでなく他の世代に向けた教材開発や施策へも展開を広げていただきたい。	御意見を踏まえ、追記しました。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
219	Ⅲ	4	(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 教育・啓発の体制整備とともに、機器を一定期間貸与するなどデジタル弱者が気軽に触れる機会を作ることも施策に加え てください。	御指摘の点については、Ⅳ章(1)③において「デジタル化に誰一人取り残さないための支援として、高齢者層を始めとする消費者に対する技術面、内容面での消費者教育の支援が行き届くよう、地域の担い手等の支援等を図り、デジタル化に対応した消費者教育を推進する。」旨記載しております。
220	Ⅲ	4	(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 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、日常生活でのデジタル化対応への支援が急務と考えます。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、具体的な取り組みについて記載されることを強く希望します。	御指摘の点については、Ⅳ章(1)③において「デジタル化に誰一人取り残さないための支援として、高齢者層を始めとする消費者に対する技術面、内容面での消費者教育の支援が行き届くよう、地域の担い手等の支援等を図り、デジタル化に対応した消費者教育を推進する。」旨記載しております。
221	Ⅲ	4	(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 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。	御指摘の点については、Ⅳ章(1)③において「デジタル化に誰一人取り残さないための支援として、高齢者層を始めとする消費者に対する技術面、内容面での消費者教育の支援が行き届くよう、地域の担い手等の支援等を図り、デジタル化に対応した消費者教育を推進する。」旨記載しております。
222	Ⅲ	4	(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 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消費者教育の支援が必要です。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、デジタル化に対応している若年層などから学ぶ機会もなく、情報そのものが届かない可能性があります。同時にデジタル化の進行に伴い個人情報の保護に関する対策や配慮が置き去りにされないよう十分な対応が必要です。デジタル化の消費者教育・普及啓発の推進においては、こうした消費者教育を検討し、施策として記載してください。	御指摘の点については、Ⅳ章(1)③において「デジタル化に誰一人取り残さないための支援として、高齢者層を始めとする消費者に対する技術面、内容面での消費者教育の支援が行き届くよう、地域の担い手等の支援等を図り、デジタル化に対応した消費者教育を推進する。」旨記載しております。
223	Ⅲ	5	(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・普及の推進について、教材を作成し授業での利用開始がされることに賛成しますが、高齢者に対しての具体的な啓発について記載してください。(Ⅲ-5)	Ⅲ章(2)③エ「利用者向けデジタル活用支援」として高齢者が身近な場所で相談や学習が行えるようにするためのデジタル活用支援員の実施を取り組むとともに、Ⅴ章(1)②「消費者団体との連携及び支援等」において消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の取組を引き続き推進してまいります。
224	Ⅲ	6	(1)	③	新型コロナウイルス感染症の拡大等の緊急時における対応の強化 新型コロナウイルス感染症拡大により一部食品や紙製品の買いだめ等がされ、全国的に品薄状態となった。冷静な購買行動の呼びかけはあったものの、実際には、多くの国民が不安を募らせて開店時から販売店に殺到した。情報提供の時期・方法は適切であったか、どの程度周知されたか等の検証を行い、消費者心理を踏まえ、今後の緊急時等の情報提供のあり方を検討していただきたい。	御指摘の点については、引き続き、生活関連物資の需給状況を注視するとともに、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
225	Ⅲ	6	(1)	③	新型コロナウイルス感染症の拡大等の緊急時における対応の強化 ア 新型コロナウイルス感染症の拡大の下、身に覚えのないマスクや消毒液等の商品が一方向的に送り付けられる事例が多数発生し、消費生活センターに相談が寄せられたことを踏まえ、販売業者が消費者から注文を受けていない商品を送り付けて対価の支払や諸々の連絡等を要求する行為を全面的に禁止すべきである(送り付け商法(ネガティブ・オプション)の全面的な禁止を求める意見書(2020年12月17日))。 第204回国会上程されている特商法改正案では、従前の「14日間」という期間を設けず、ただちに廃棄等処分ができることを明記したものの、消費者庁「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2020年8月19日にまとめた報告書において「何ら正常な事業活動とはみなされないもの」とした送り付け商法(ネガティブ・オプション)の手法を行政処分の対象としておらず、新型コロナウイルス感染症の拡大下、在宅する機会が多くなっている消費者を狙った悪質商法への対策として不十分である。 イ また、新型コロナウイルス感染症の拡大の下、インターネットを利用した通信販売の利用が急増する中で、健康食品等の「定期購入契約」を巡る消費者トラブルや、その他の通信販売においても従来の規制では対応できないトラブルが発生している。このような現状に鑑み、インターネットの広告画面及び申込画面において、契約内容の有利条件や商品等の品質・効能の優良性を殊更に強調しつつ、打消し表示について容易に認識しにくい表示にしたり、契約条件を分離して表示したり、「初回無料」「お試し」等の文言を用いて定期購入契約であることを容易に認識できない表示にしたりすることを特商法14条1項2号の指示対象行為として具体的に禁止するなどして、規制を強化すべきである(インターネット通信販売における定期購入契約等の被害に対する規制強化を求める意見書(2020年7月16日))。特商法改正案では、問題のある表示について規制を強化する点は含まれているものの、アフィリエイト広告に関しては広告代理店及びアフィリエイトターに対して規制がなされず、また、特定申込画面の不実表示について取消権が導入された点は注目すべきではあるが、クーリング・オフ等の導入には至っておらず、詐欺的な定期購入商法への対策としてはいまだ不十分である。	御指摘の送り付け商法や詐欺的な定期購入商法への対策を盛り込んだ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が成立したところです。御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
226	Ⅲ	6	(1)	③	新型コロナウイルス感染症の拡大等の緊急時における対応の強化 消費者庁の令和2年の実績を見ますと、「消費者庁の相談体制の維持・強化」、「不当表示への対応・注意喚起」、「冷静な購買活動等の呼びかけ」、「便乗悪質商法の注意喚起」、「その他・食品表示法に基づく表示基準及び米トレーサビリティ法の、一部の規定について、弾力的な運用をする旨通知した。」とありました。しかし、それぞれの課題に対するKPIについては、具体性に欠け、現実的なものとはなっていません。もっと具体化してください。	緊急時における対応の強化は、その状況により柔軟な対応を迫られるため具体的なKPIの設定には馴染まないと考えます。御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
227	Ⅲ	9	(1)	③	新型コロナウイルス感染症の拡大等の緊急時における対応の強化 【今後の取組予定】に、「メールやインターネットによる相談受付体制を強化し、感染拡大時等における職員のリモートワークやデジタル化への対応力を向上させる。」もぜひ追加する必要があるのではないのでしょうか。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
228	Ⅲ	10	(1)	④	新型コロナウイルス感染症の拡大等の緊急時における関係省庁等の連携 「消費者庁、その他関係省庁等との取組」として「新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時において、これに便乗した悪質商法等に係る注意喚起について、関係省庁と連携し、注意喚起を実施する」とされているが、悪質な業者に対しては適切に執行を行うべきである。これを可能とするため、特商法について適切な法改正を行うべきである(特定商取引法の執行力強化に関する意見書(2019年7月19日))。	消費者のせい弱性に付け込む悪質商法に対する抜本的な対策強化を盛り込んだ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が成立したところです。
229	Ⅲ	12	(1)	⑤	特定商取引法等の執行強化等【再掲】 消費者庁の取組の特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行について賛成します。	御賛同いただいた特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行に引き続き取り組んでまいります。
230	Ⅲ	12	(1)	⑤	特定商取引法等の執行強化等【再掲】 「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の中に、消費者の承諾があれば契約書面を電磁的方法で行うことが盛り込まれているが、一部の消費者においては電磁的交付で利便性が向上するとはいえ、デジタル化に不慣れな消費者が事業者による誘導で安易な承諾をすることも予想される。そのような消費者にとっては、メール等により契約書を交付されてもクーリングオフ等が適切に行使できない可能性がある。消費者の属性等を鑑みていない、法案に強い疑念が生じる。	御指摘の点については、消費者委員会の建議等も踏まえて、電磁的方法による提供の在り方について、消費者の承諾の実質化や電磁的方法による提供の具体的方法について、オープンな場で消費生活相談の関係者等を含めて広く丁寧に意見を聴取する検討の場を設けて検討を行ってまいります。
231	Ⅲ	12	(1)	⑤	特定商取引法等の執行強化等【再掲】 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行がなされることは、悪質な事業者の抑制につながることや、被害詳細を知ることで被害の未然防止にも効果があると考えられる。執行状況についての公表は広く周知されることを検討されたい。	特定商取引法に基づき行政処分を行った場合には、その旨を公表しているところ、御指摘も踏まえて、執行状況についてより広く消費者に認識されるよう、周知方法については引き続き見直しを行いながら、周知に努めてまいります。
232	Ⅲ	14	(1)	⑥	「オレオレ詐欺等対策プラン」の推進による特殊詐欺の取締り、被害防止の推進【再掲】 特殊詐欺の取締りについても、同上。(同上にあたるもの:特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行がなされることは、悪質な事業者の抑制につながることや、被害詳細を知ることで被害の未然防止にも効果があると考えられる。執行状況についての公表は広く周知されることを検討されたい。)	特殊詐欺の被害状況については、定期的(月、半年、毎年ごと)に取りまとめ公表しているところ、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
233	Ⅲ	18	(1)	⑨	特定商取引法・預託法改正案は、通販の詐欺的な定期購入商法への規制強化や販売預託商法の原則禁止が盛り込まれた内容であり、悪質商法への対策強化となるもので、私たち消費者としても大きく期待しています。しかしながら、法定交付書面の電子化を可能とする点に関しては、消費者にとって契約書面の交付は必要かつ重要であること、新たな電子化に対して、不慣れな高齢者被害など、消費者被害を増加させる可能性が極めて高く、この点に関して、改正法案から除外するよう求めます。	特定商取引法等において、契約書面等を電磁的方法により提供することができることについては、消費者の承諾を得た場合に限り、例外的に認められるものですが、消費者委員会の建議等も踏まえて、電磁的方法による提供の在り方について、消費者の承諾の実質化や電磁的方法による提供の具体的方法について、オープンな場で消費生活相談の関係者等を含めて広く丁寧に意見を聴取する検討の場を設けて検討を行ってまいります。	
234	Ⅲ	22	(1)	⑩	IT・AIを活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化【再掲】	地方公共団体においてもSNSによる消費者相談受付体制の構築においては、相談に携わる消費生活相談員に過剰な負担とならないよう、相談員にとっても利用がしやすい体制の構築をしていただきたい。実証実験の結果など検討し、地方公共団体への物的・人的による支援をしていただきたい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
235	Ⅲ	24	(1)	⑫	国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化	KPIの設定がない。具体的なKPIを設定すべきである(KPI意見書)。	「①相談支援の実施状況」、「②被害状況に鑑みた消費者相談110番の実施状況」をKPIとして設定しています。
236	Ⅲ	27	(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	キャッシュレス決済は現在も種々の方法があり、また、関連法令も複数あり複雑である。デジタル化の進化に伴い、新たな決済手段の出現も予想されるため、俯瞰的にモニタリングし、消費者問題への対応をしていただきたい。また、関係法令の整備も検討いただきたい。	複雑化しているキャッシュレス決済に介在する事業者の実態及び消費生活センターへ寄せられる相談事例についての調査を取りまとめている最中であり、当該調査結果や、2020年7月の「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の取りまとめ、消費者トラブルの発生状況等も踏まえ、課題の把握に努めた上で、必要に応じて対応を検討してまいります。
237	Ⅲ	27	(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	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、デジタル技術が不適切に用いられてデジタル取引ならではの弱性が生まれ、それによって消費者の利益が損なわれるおそれがあります。このようなデジタル化における消費者の弱性に関して、消費者への情報提供のあり方についての今後の取組みについて具体的な内容を工程表に記載してください。	デジタル化に伴い発生している新たな消費者問題に対する情報提供等に関しては、Ⅲ章(1)②に取組の記載をしております。
238	Ⅲ	27	(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	キャッシュレス決済における安全・安心の実現のため、利用者トラブルへの対応に際しては、以下の点に留意すべきである(金融審議会「金融制度スタディ・グループ」『「決済」法制及び金融サービス仲介法制に係る制度整備についての報告(基本的な考え方)』についての意見書(2019年9月12日))。(7) 資金移動事業者が加盟店と契約を締結し、商品やサービス購入代金の支払いとして行われる資金移動については、第三者型前払式支払手段発行者又は信用購入あっせん業者の苦情の適切処理・加盟店調査措置義務と同内容の制度を設けることの検討を進めるべきである。(4) 商品やサービス購入代金の支払として行われる資金移動、収納代行、前払式支払手段及びデビットカード等について、利用者が販売業者に対抗し得る事由がある場合の既払金返還ルールを創設することの検討を進めるべきである。(7) 資金移動、収納代行、前払式支払手段及びデビットカード等について、第三者による無権限取引が行われた場合の責任分担に関し、利用者が責任を負わないことを原則としつつ、過失のある利用者の責任を一定額に限定するルールを横断的に設けることの検討を進めるべきである。なお、利用者の過失の立証責任は事業者に課す方向で検討すべきである。	金融審議会「「決済」法制及び金融サービス仲介法制に係る制度整備についての報告《基本的な考え方》」(2019年7月)においては、「利用者利便の向上の観点からは、送金サービスについて、加盟店に係る規定や、抗弁権の接続に係る規定を、法令上、一律・画一的に設けることは、必ずしも適当ではないと考えられる」とされたところ。また、無権限取引が行われた場合の対応については、金融審議会「決済法制及び金融サービス仲介法制に関するワーキング・グループ」報告(2019年12月)において、「当面は、事業者による自主的な対応を促していくことが適当と考えられる」とされたこと等を踏まえ、内閣府令改正により、前払式支払手段発行者及び資金移動業者が利用者に情報提供すべき事項として、無権限取引が行われた場合の補償方針等を追加しました(2021年5月1日施行)。さらに、資金決済法上の認定資金決済事業者協会である一般社団法人日本資金決済業協会において、「銀行口座との連携における不正防止に関するガイドライン」(資金移動業:2020年12月3日、前払式支払手段:2021年1月28日)及び「資金移動サービスの不正利用防止に関するガイドライン」(2021年4月2日)が策定・公表されました。
239	Ⅲ	27	(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	デジタル化における消費者への情報提供のあり方の具体的な内容を望みます	デジタル化に伴い発生している新たな消費者問題に対する情報提供等に関しては、Ⅲ章(1)②に取組の記載をしております。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
240	Ⅲ	29	(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	キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現は、消費者庁の緊急の課題です。現在の消費者トラブルはほとんどがキャッシュレス決済と電子商取引関連です。法律の適用のない新たな決済の仕組みに対する規制の策定や消費者啓発等の具体的施策を年度ごとに記載してください。(Ⅲ-29)	複雑化しているキャッシュレス決済に介入する事業者の実態及び消費生活センターへ寄せられる相談事例についての調査を取りまとめている最中であり、当該調査結果や、2020年7月の「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の取りまとめ、消費者トラブルの発生状況等も踏まえ、課題の把握に努めた上で、必要に応じて対応を検討してまいります。
241	Ⅲ	30	(2)	①	イ デジタル・プラットフォームを介した取引における消費者利益の確保【再掲】	今年4月13日には、消費者庁から提出された「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」が衆議院で可決されました。今回の新法は、取引デジタルプラットフォームが取り組むべき措置等について義務ではなく努力義務となっています。実態把握を行い、必要に応じて義務化を検討する旨記載してください。また、アフィリエイト広告の実態調査を行い、実態の把握をしたにとどまり、その結果として注意喚起しか示されていません。規制について検討するなど、アフィリエイト広告への取組みが記載してください。制度整備や政策の推進等が、5年間のテーマとして記載されていますが、この件については緊急に必要なことです。ガイドラインの策定や事業者や消費者への周知徹底などの施策について、年度ごとに実施することを具体的に示してください。(Ⅲ-30)	取引デジタルプラットフォーム提供者の努力義務の取組状況については、官民協議会の場における議論などを通じて、十分な取組が行われているかしっかり注視していきます。「実態把握を行い、必要に応じて義務化を検討する」という御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。また、「アフィリエイト広告への取組みについて」は、現在、当庁でアフィリエイト広告に関する実態調査を行っているところ、これに並行して令和3年6月にアフィリエイト広告等に関する検討会を開催いたします。同検討会において、アフィリエイト広告等が健全に行われるようにするための方策について検討してまいります。なお、制度整備や政策の推進等が5年間のテーマとして記載されていることにつきましては、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
242	Ⅲ	30	(2)	①	イ デジタル・プラットフォームを介した取引における消費者利益の確保【再掲】	デジタル・プラットフォーム企業が介入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、SNSを利用して行われる取引や不正・悪質なレビューについて今後の検討事項とされていることから、これらの課題も実態調査を行い、速やかに対策を検討する旨を追記されたい。	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が成立したことを踏まえて、第4期消費者基本計画工程表を見直しており、御指摘の報告書に記載されているような課題についても検討事項に含まれる形となっています。
243	Ⅲ	30	(2)	①	イ デジタル・プラットフォームを介した取引における消費者利益の確保【再掲】	デジタルプラットフォーム事業者の責任について検討を進め、「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」が提出されたことは評価するが、消費者庁は、積み残しとしているCtoC取引の場合の責任についても検討を進めるべきである(電子商取引における消費者被害につき実効的な救済を可能とする仕組みの確立を求める意見書(2021年3月18日))。	本法律が成立したことを踏まえて、第4期消費者基本計画工程表を見直しており、デジタル・プラットフォーム企業が介入する消費者取引における環境整備等に関する検討会の報告書に記載されているような課題についても検討事項に含まれる形となっています。
244	Ⅲ	33	(2)	②	ア 情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	ビッグデータの適切な管理と効果的な活用に対する項目は今回改訂されていませんが、新しい生活様式の中、インターネットを経由した物やサービスの購入が増加している。また、オンライン診療への関心がたかまっていることから、収集された個人データやオンライン診療で集められる個人データがどのように利活用されるか不安を感じる消費者が多くなっている。ビッグデータを社会に役に立つよう利活用を進めるには消費者の理解が欠かせない。ビッグデータの適切な管理をどのように行っているか、消費者が理解できる形で説明することの施策も加えてください。	御意見の趣旨を踏まえ、令和3年度の取組に「認定団体と連携し、事業者や消費者への周知広報や説明を行う等、普及促進に向けて取り組む」と追記しました。
245	Ⅲ	33	(2)	②	ア 情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	このような動きがあることを消費者に周知する施策を追加してください。	御意見の趣旨を踏まえ、令和3年度の取組に「認定団体と連携し、事業者や消費者への周知広報や説明を行う等、普及促進に向けて取り組む」と追記しました。
246	Ⅲ	34	(2)	③	イ データヘルスの推進等を通じた医療分野におけるビッグデータの適切な活用	意見：医療分野におけるビッグデータの活用は社会的にも有益と思われるが、それらのもととなる個人情報管理は厳重に行ってほしい。 理由：当委員会が今年3月に行ったアンケート調査でも、医療分野における個人データの利活用については、医学の発展や、個人の健康管理に貢献するなど肯定的な意見が多かった。一方で、情報漏えいを危惧する、漏えい時の対処法を確立しておくべき、データアクセスできる人を限定し、秘守義務を課すべき、など厳重な管理、対処を望む声もあった。医療分野の個人情報は特に微妙な部分が多いので、厳重な管理が必要と思われます。	NDB(レセプト情報・特定健診等情報データベース)は医療保険レセプト等のデータを、介護DB(介護保険総合データベース)は介護保険レセプト等のデータを、当該データに係る個人が特定できないように削除又は匿名化した上で格納しており、これらは個人情報保護法上の個人情報には該当するものではありません。また、これらのデータベースの利用に当たっては、データ提供を受けた者の漏えい防止等の安全管理等の各種義務、国による立入検査の実施、義務違反に対する罰則などの規定を法令で整備しており、適切な情報の利用を図っています。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
247	Ⅲ	34	(2)	②	イ データヘルスの推進等を通じた医療分野等におけるビッグデータの適切な活用	オンライン診療はコロナ禍で注目され、消費者の期待が高いシステムである。しかしながら個人情報をあつかう点や診療報酬位置づけなど慎重な議論がされている。一方スマホと連動した健康アプリの利用が進んでいる。工程表にも具体的にAI・IOTを使った医療システム普及について、関係省庁と連携して取組むことを追加してください。パーソナルヘルスレコード(PHR)の利活用は誰が何をどこでどのように使うのかを消費者によりわかり易く伝える仕組みを作ってください。	ゲノム情報について将来的に、IC(説明同意文書)を取得する際にAIで補助をするシステムを構築することも考えられますが、現時点で工程表に記載できることはございません。また、パーソナルヘルスレコードについては、本年4月に「民間PHR事業者による健診等情報の取扱いに関する基本的指針」を公表し、PHRの利用目的、第三者提供する場合の提供先の特定等、利用者に対して分かりやすい同意を求めています。民間PHR事業者に対して、当該指針の普及と遵守を求めています。
248	Ⅲ	35	(2)	③	ア デジタル・プラットフォームの利用に当たって消費者が留意すべき事項の理解増進	「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」「AI利活用ハンドブック」及びリーフレットを用いた普及啓発について、学校教育や社会人教育などその活用方法について具体的に記載をしてください。	御指摘を踏まえ、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、デジタル教材等の提供や教材の広告、企業等での利用開始について追記しました。
249	Ⅲ	37	(2)	③	イ 消費者がAIを賢く利活用する方策の周知啓発	AI・IOT機器は新しい生活様式の中で、おそうじロボット、スマート家電などの利用が増加している。パンフレットやサイト掲載は自分から取に行かなくては得られない情報である。確実に利用者へ届くよう、周知や啓発の方法を変えなくてはならないと思う。AIが出来ることできないこと、とまたりスクについて、パンフレット以外の周知啓発の施策を追加してください。	引き続き、関係機関の協力も得つつ「AI利活用ハンドブック」及びリーフレット等の周知に取り組むとともに、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
250	Ⅲ	38	(2)	③	ウ 「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【再掲】	教育・啓発の体制整備に加えて、機器を一定期間貸与するなどデジタル弱者が気軽に触れる機会を作ることも施策に加えてください。	御指摘の点については、Ⅳ章(1)③において「デジタル化に誰一人取り残さないための支援として、高齢者層を始めとする消費者に対する技術面、内容面での消費者教育の支援が行き届くよう、地域の担い手等の支援等を図り、デジタル化に対応した消費者教育を推進する。」旨記載しております。
251	Ⅲ	40	(2)	②	エ 利用者向けデジタル活用支援	意見:デジタル活用支援員により、理解やスキルが十分でない利用者等に対し、オンラインによる行政手続き・サービスの利用方法を、全国的に展開するとのことですが、実効的な支援を希望するとともに、特に高齢者でデジタル機器を使用できない人々が取り残されることのないよう、対応をお願いします。 理由:政府のデジタル社会推進政策により、今後ますます社会における様々な手続き等のデジタル化が進むものと思われます。そのための対応として、デジタル活用支援員による具体的な対応が実施されることは評価します。どの程度の規模で、どの程度の期間実施されるのか不明ですが、すべての受講者が実際にデジタル機器を活用できるよう、実効的な対応を期待します。しかしながら、実際問題として高齢者にとって、デジタル機器の使用は難しいと思いがちで、デジタル化の流れについて行けず、取り残される人々も多くいると思われるからです。	御意見を踏まえ、必要な人に必要な支援が行き渡るよう、5カ年程度の期間で計画的に取組を進めてまいります。
252	Ⅲ	47	(2)	③	ク 自動運転の実現に向けた制度整備の推進	消費者庁の役割を明記することが必要。ソフトウェア更新の際の製造物責任法の適用関係の技術的動向を踏まえた継続検討の主体として、消費者庁が削除されているが、経済産業省、国土交通省の検討を踏まえて、消費者庁としても、車のユーザーである消費者に対しての周知・啓発活動を行う役割がある。	ソフトウェア更新の際の製造物責任法の適用関係等の技術的動向を踏まえた継続検討については、現消費者基本計画工程表と同じく、消費者庁を明記いたしました。なお、消費者に対しての周知・啓発活動における御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
253	Ⅲ	49	(3)	①	越境消費者トラブルへの対応力の強化	昨年度、KPIIに解決率を盛り込むよう意見を提示させていただいたが、採用には至らなかった。その理由として、国民生活センターの第4期中期目標において相談体制の拡充を重視しているためとされていた。しかし、相談体制の拡充と解決率の向上に直接の因果関係はないと考えられ、消費者トラブルの対応においては、いかにしてトラブルを解決に導くかが重要であり、中期目標とは別建てで捉える必要があるのではないか。解決率は消費者にとっても重要であり、改めてこれを盛り込むことを強く要望する(今後の取組予定にも「適切な相談対応の実施」とあり、解決までサポートするのが相談窓口のミッションであると考えられる)。	増加している越境消費者トラブルに対応するためにCCJの態勢等の強化の検討を進めており、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
254	Ⅲ	49	(3)	①	越境消費者トラブルへの対応力の強化	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。	御指摘を踏まえ、増加している越境消費者トラブルに対応するためにCCJの態勢等の強化の検討を進めてまいります。
255	Ⅲ	49	(3)	①	越境消費者トラブルへの対応力の強化	KPIの1つが「相談対応状況」とされているが、評価指標になり得ない。具体的に達成度を確認できる指標を定めるべきである(KPI意見書)。	増加している越境消費者トラブルに対応するためにCCJの態勢等の強化の検討を進めており、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
256	Ⅲ	53	(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	KPIについて、より施策目的の達成度を確認できるような指標をも加味するべきである(KPI意見書)。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
257	Ⅲ	55	(3)	④	海外消費者関係法執行機関との連携	第204回通常国会に提出された「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案」には、「外国執行当局への情報提供」(特定商取引法及び預託法)が盛り込まれており、今後、海外消費者関係法執行機関との連携が進むと期待される。今後の取組予定等に反映してはどうか。	御指摘の外国執行当局に対する情報提供制度の創設を盛り込んだ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が成立したところです。御指摘については、工程表において、既に海外の消費者関係法執行機関との連携が記載されているところですが、係る制度も活用しつつ、引き続き連携に努めてまいります。
258	Ⅲ	55	(3)	④	海外消費者関係法執行機関との連携	施策概要について、「国境を越えた不正取引への取組を推進するため、海外の消費者関係法執行機関との連携を図る」とされているが、「連携強化を図る」が適切である。	御指摘のとおり修正いたします。
259	Ⅳ	1	(1)	①	「消費者教育の推進に関する基本的な方針(基本方針)」等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための体制の整備	KPIとして「消費者教育ポータルサイトのアクセス数」があるが、現在のポータルサイトは情報整理の仕方やページ構成などがわかりにくく、アクセス数を増やすためにはユーザビリティの向上が必要である。ポータルサイトのリニューアルを具体的に計画に記していただきたい。	Ⅲ章(1)②において「デジタル教材等の情報提供を強化するため、消費者教育ポータルサイトを更新する」旨追記しております。
260	Ⅳ	1	(1)	①	「消費者教育の推進に関する基本的な方針(基本方針)」等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための体制の整備	KPIとして「消費者教育コーディネーターの配置」があるが、地域における消費者教育コーディネーターの役割はかなり大きい。コーディネーターに過度の負荷がかからないよう、コーディネート機能が十分に発揮できるよう、行政によるコーディネーターへの支援・情報提供・環境整備を計画的に進めていただくよう期待する。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
261	IV	1	(1)	①	「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための体制の整備	現在当法人では、行政と連携していくつかの大学で消費者教育を行っているが、今年度新たな大学において1回生から4回生まで系統的な消費者教育を始めることとなりましたが、継続して取り組めるよう財政面の支援の継続を切に願います。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
262	IV	1	(1)	①	「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための体制の整備	ア「消費者市民社会」の意義を改めて確認するとともに、消費者の自立との関係、消費者被害防止との関係、自己責任との関係に留意しつつ、具体的な行動イメージを提示するなどして、「消費者市民社会」の理解・浸透を図るためのより一層の施策を講じるべきである（消費者教育の推進に関する意見書（2017年3月17日））。イ 現状では、地方公共団体の間でも消費者教育推進に関する取組に格差が生じている。とりわけ小規模な市町村においては、単独で基本方針や都道府県消費者教育推進計画に基づいた消費者教育を推進することは困難との指摘もある上、消費者教育の拠点として期待されている消費生活センターが未設置の市町村等もある。各地方公共団体における取組・実施状況を可能な限り正確に把握し、国から積極的な情報提供を行うとともに、適切な人材を講師・アドバイザーとして派遣するなどして、地域格差の解消に尽力すべきである。また、地域格差が生じている原因のひとつに、先進的な取組事例が集約・周知されていないために貴重な成果が情報共有されていないということがある。ポータルサイト等で公表するだけでなく、定期的に情報共有の機会を設けるなどして他の地方公共団体、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体が容易に参考にできる仕組みを作るべきである（消費者教育の推進に関する意見書（2017年3月17日））。ウ 教材等の整備については、引き続き進める必要がある（消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書（2011年4月15日）、消費者教育の推進に関する意見書（2017年3月17日））。ア）ポータルサイト等インターネット教材の充実 利便性の高いツールを用いた取組を積極的に活用し、「消費者市民社会」の周知を図るため、消費者庁が情報の集約・発信を行う「消費者教育ポータルサイト」について、検索方法、分析方法についても工夫をするなど利便性や正確性を高める工夫をしつつ、集約された情報量の充実などより一層の充実を図るべきである。（イ）インターネット以外の教材の充実 世代や年収によるインターネット利用状況の格差（総務省「情報通信白書」によれば、60歳以上の高齢世帯や年収200万円未満の低所得者層で普及率が低い。）や、情報量が膨大過ぎて適切な取捨選択が難しく、安易に検索上位のものを選択してしまうおそれや、検索者が興味のあるキーワードで検索するため得られる知識が狭くなりがちであるなどのインターネット利用による情報取得の問題点に鑑みれば、インターネットのみならず書籍等によることも重要であり、消費者教育や「消費者市民社会」が体系的に整理された専門書等の書籍を充実させ、また、興味をもった市民が手軽に通りの情報を収集できる入門書等の普及を図るべきである。エ 消費者教育コーディネーター制度は、いまだ一部の地方公共団体の取組にとどまっており、コーディネーターが配置されている場合でも学校等の教育現場に十分入り込めていないのが実態である。コーディネーター制度の拡充と改善を進めるべく、退職教員等コーディネーターに適した人材の確保、養成システムの構築、コーディネーター向け手引の作成、学校教育や地域教育との連携作り等に積極的に取り組むべきである（消費者教育の推進に関する意見書（2017年3月17日））。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
263	IV	1	(1)	①	「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための体制の整備	既存の消費者教育コーディネーターの活動内容を見ると、そもそも消費者教育コーディネーターの定義や役割があいまいなため、多様な内容となっています。そのため、コーディネーターの研修や支援がなされたとしても、その効果は十分に上げることができないのではないかと懸念されます。まず、消費者教育コーディネーターについての定義等、役割について明確にすることを付け加えてください。その上での消費者教育コーディネーターの育成、配置等の促進を期待します。（IV-1）	「地域における消費者教育の充実に向けた連携に関する分科会」取りまとめ（令和元年7月）において、消費者教育コーディネーターの役割等についてお示ししているほか、令和3年1月に「消費者教育コーディネーター会議」を開催し、取組事例を地方公共団体にも周知しております。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
264	IV	2	(1)	①	「消費者教育の推進に関する基本的な方針(基本方針)」等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための体制の整備	目標のところで、①消費者市民社会の認知度の向上を目指す。②指定都市及び中核市で消費者教育推進計画の策定と消費者教育地域協議会の設置割合50%以上を目指す。③都道府県・指定都市等が実施する消費者教育関連事業(講座等)の実施割合増を目指す。④消費者教育推進会議において基本方針の検討・議論を行う。⑤消費者教育ポータルサイトのアクセス数の増加、教材等掲載数の拡充を行う。⑥国民生活センターで消費者教育推進のための研修を適切に実施する。と、ありますが、数値目標が掲げられているのは、②だけです。具体的な数値目標を掲げてください。	直ちに数値目標を設定することは困難ですが、引き続き目標の達成に向け取り組んでまいります。なお、国民生活センターの研修については、V章(3)⑧において、KPIを記載しております。
265	IV	8	(1)	②	学校における消費者教育の推進	施策に小・中・高等学校等と記されていますが、幼児等を加え、幼児教育の推進も明確にするために付け加えてください。(IV-8)	学校教育については小・中・高等学校等における消費者教育の記載となっておりますが、幼児期については、IV章(1)④「多様な主体(家庭、事業者・事業者団体)による消費者教育の推進」の、「家庭でできる消費者教育教材や地域における親子向けの講座等の積極的な収集・掲載に努める」という記載に含まれるものと認識しております。
266	IV	8	(1)	②	学校における消費者教育の推進	学校での外部講師としての効果的な活用を推進するとありますが、現状では十分な活用がされていません。外部講師の推進は学習指導要領にも示されており、さらなる活用を働きかけることを記載してください。(IV-8)	御指摘のとおり、例えば、「中学校学習指導要領(平成29年告示)解説 技術・家庭編」に、消費者被害とその対応については、消費生活センターなどの各種相談機関と連携する等の記載があり、この内容について、IV章(1)②の(1)小・中・高等学校等における消費者教育の推進にあるとおり、全国の指導主事等を対象とする協議会において周知・徹底を図っているところです。御指摘の点については、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
267	IV	8	(1)	②	学校における消費者教育の推進	消費者市民教育を行っていく上では、各教育分野との連携や法教育(市民教育を含む。)等外部者との連携とその充実が必要である(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書(2011年4月15日)、民法の成年年齢引下げに伴う消費者被害に関する意見書(2017年2月16日)、消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。ア 専門家の活用 消費者問題とは消費生活の中で起こるものであり、環境問題、IT問題、悪質商法対策、金融リテラシーなど極めて幅広くかつ変化に富んだ関連分野を取り扱うものであるが、これらは教員養成課程で必ずしも専門的に教育されてきたものとは言い難い。消費者教育が、日々の生活に深く関わるものであり、生徒が積極的に関与できる参加型学習、体験型学習(アクティブラーニング)を導入することが望ましいこと、消費生活に関する教育との連携が広く求められること、教員のみによることは限界があること等に鑑み、専門家の活用を進めるべきである。例えば、実際に、消費者問題に関する「生の事実」を語る事ができる専門家(弁護士、消費生活相談員等)を外から招聘して出前講座を実施すること等が考えられる。イ 先進事例の集約と活用 消費者教育について多くの地方公共団体が先進的な実践を進めている一方で、取組が進んでいない地方公共団体もある。取組の底上げのためにも、先進的な取組事例の情報共有をより一層進める必要がある。当連合会もこれまでシンポジウム等を通じて先進的な取組事例を紹介してきたが、反響も大きく、ニーズは高い。そこで、消費者庁、文部科学省等が中心となって先進的な取組事例を集約し、他の地方公共団体が容易に参考にできる仕組み作りを進めるべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
268	IV	15	(1)	③	地域における消費者教育の推進	地域の消費者教育の担い手として、コーディネーターの配置の支援が記載されていますが、配置することと同時に、コーディネーターが活発に活動して効果を発揮するためには、コーディネーターの役割が明確であることと、それが周知されていることが重要です。加えて、自治体からのコーディネーターの権限の付与も必要です。実現可能となるような支援を具体的に記載してください。(IV-15)	「地域における消費者教育の充実に向けた連携に関する分科会」取りまとめ(令和元年7月)において、消費者教育コーディネーターの役割等についてお示ししているほか、令和3年1月に「消費者教育コーディネーター会議」を開催し、取組事例を地方公共団体にも周知しております。
269	IV	15	(1)	③	地域における消費者教育の推進	消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進計画の策定が進められているが、まだ設置・策定されていない地方公共団体もある。いずれか又はいずれも未設置・未策定の地方公共団体については、国が積極的に設置・制定の働きかけを行うべきである。学校、地域等においては必ずしも消費者市民教育の考え方が浸透しているとは言い難いところ、「地域における先駆的取組」の紹介を、更に積極的に進めるべきである(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書(2011年4月15日))	地方消費者行政強化作戦2020等を通じて消費者教育推進地域協議会の設置や消費者教育推進計画の策定を働き掛けてまいります。
270	IV	19	(1)	④	多様な主体(家庭、事業者・事業者団体)による消費者教育の推進	小学生のオンラインゲームの消費者トラブルが多発していることなどから、地域における親子向け講座の必要性が増しており、地域の消費生活センターとの連携が必須です。消費者教育ポータルサイトや消費者庁のウェブサイトの閲覧は一部の方に限られています。広く利用促進させるため、消費生活センターとの連携を記載してください。(IV-19)	施策概要に記載の消費者教育コーディネーターの育成・配置等を通じ、消費生活センターを始め多様な主体が連携した消費者教育を推進していきたいと考えております。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
271	IV	19	(1)	④	多様な主体(家庭、事業者・事業者団体)による消費者教育の推進 ア 地域、家庭、職域その他様々な場において、「消費者市民社会」の概念の普及に積極的に努めるとともに、多様な主体と連携して、消費者市民教育の具体的な実践の普及策を講ずるべきである(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書(2011年4月15日)、「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。イ 日常的な消費行動(買う、食べる、使う、捨てる)が地域、家庭で行われ、地域、家庭において消費者教育の機会も存すること、特に家庭は「社会の最小単位」であり、消費者教育の必要性が高く、かつ、その機会にも恵まれていることに鑑み、消費者庁、地方公共団体において、地域、家庭で消費者教育を行う際に誰でも使用できるツールを充実させるべきである(消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。ウ 事業者・事業者団体の教材・講座について、事業者・事業者団体に有利な内容となり公平・公正に欠けているのではないかと懸念を払拭するため、国及び地方公共団体は、事業者・事業者団体が行う消費者教育が公平・公正な内容となるための適当な基準を提示するべきである。また、国及び地方公共団体は、消費者教育地域推進協議会等を積極的に活用するなどして、事業者・事業者団体に対して消費者教育の推進に積極的に携わることを呼びかけるとともに、消費者・消費者団体との情報交換や連携ができる仕組み作りにも努めるべきである(消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
272	IV	21	(1)	⑤	法教育の推進 SDGs目標4の「すべての人に包摂的かつ公正な質の高い教育を確保し、生涯学習の機会を促進する」こと、及び目標16の「持続可能な開発のための平和で包摂的な社会を促進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆるレベルにおいて効果的で説明責任のある包摂的な制度を構築する」ことと深く関与しているため、SDGsの関連目標として明記すべきである。	御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表に「SDGs関連」目標として明記しました。
273	IV	22	(1)	⑥	金融経済教育の推進 金融サービスの利用に伴うトラブルが多発しています。「生涯にわたり、そのニーズに見合う金融サービスを適切に選択できるように」するためには、地域での中高年を対象にした事例を踏まえた、わかりやすい講座の開催が必要です。地域での中高年を対象とした啓発講座等を実施する旨、記載してください。(IV-22)	IV章(1)③施策概要において、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に消費者教育を行うことを推進することを記載しております。
274	IV	22	(1)	⑥	金融経済教育の推進 KPIとして、各都道府県の金融広報アドバイザーの選任や活動(講座の実施数)の推移を追加することを提案します。(理由)金融経済教育の担い手の育成の状況を見える化するため。金融広報アドバイザー制度と地域における消費者教育との連携を強化する効果も期待できます。	御指摘のとおり、金融経済教育の推進に当たっては、担い手を育成・拡大し、関係団体で連携して取り組むことが重要であると認識しております。金融経済教育の担い手は金融広報アドバイザーだけではなくことから、現状のKPIを設定しておりますが、御指摘の点も踏まえ、施策に取り組んでまいります。
275	IV	22	(1)	⑥	金融経済教育の推進 成年年齢を引き下げる改正民法が2022年4月から施行されること、これまでの若年者は18歳、19歳という年齢時に、親権者のアドバイスを受けながら契約締結を体験し、その意味を学習する機会を有していたが、成年年齢の引下げにより、これに代替するものを学校教育の現場で行うことが必要となる。体験型教育を通じて、お金を使うこと、お金を借りること、お金を稼ぐことなどについて、その有意性だけでなく、失敗したときのリスクも含めて教育することが必要である(民法の成年年齢引下げに伴う消費者被害に関する意見書(2017年2月16日))。	これまでも関係省庁で連携し、成年年齢引下げを見据えた環境整備のための施策に取り組んでおり、消費者教育教材の開発、手法の高度化、実務経験者の学校教育現場での活用などの取組みを進めているところであります。引き続き、関係省庁で緊密に連携して、金融経済教育を推進してまいります。
276	V	3	(1)	②	消費者団体との連携及び支援等 適格消費者団体等の消費者団体は、消費者問題に関する情報提供、啓発活動を行っているところ、その活動資金については会費や寄付で賅っているところも多いのが実情である。今後も消費者団体が継続的、安定的な活動を行うために、具体的な支援策として助成金の支給を検討されたい。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用等の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。また、現在、消費者庁において、「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」を開催しているところであり、同検討会における議論も踏まえ、更なる取組を進めてまいります。今後様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
277	V	3	(1)	②	消費者団体との連携及び支援等 消費者団体の自主的な取組みの支援・促進について、具体的な施策を計画に追加してください。消費者の関心・問題意識の多様化により、第4期消費者基本計画(第5章5(1)P.40)に記載されている「特定分野で活動を行う団体も含め、その自主的な取組を支援・促進する」がより重要になります。しかし、消費者団体の多くは寄付による財政やボランティアによって支えられており、財政や人材等、その運営の継続性に苦慮しています。「地方消費者フォーラム」が2018年度から縮小されて以降、消費者庁と地方消費者団体との連携の機会も減少しています。消費者団体等が発信している情報を広く消費者に届けることを支援するなど、消費者団体の自主的な取組の支援・促進の具体策を計画に加筆してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
278	V	3	(1)	②	消費者団体との連携及び支援等	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。	御指摘の点も参考に有益な意見交換ができるよう工夫して参ります。なお、令和2年度に実施した意見交換会については具体的なテーマを設定し、意見交換を行いました。その際いただいた御意見も踏まえ、今後の施策について検討してまいります。
279	V	3	(1)	②	消費者団体との連携及び支援等	KPIの①が「地域の消費者団体が活躍できる場の提供」とされているが、これは政策内容であって、KPIとしては適切ではない。地域の消費者団体が活躍できる場の提供の内容を更に具体化した上で、その進捗が客観的に明らかとなるようなKPIを設定すべきである(KPI意見書)。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
280	V	5	(3)	③	消費者政策の実施の状況の報告	どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備のために、消費生活相談員の配置促進、資格保有率の向上等、地方公共団体を支援するとありますが、交付金の見直しによる財源不足で相談員を雇用できない、あるいは雇用したくても相談員を確保することができないなどにより、相談員数が減少しています。特に相談員不足は深刻です。消費生活相談員の担い手確保事業の継続が必要であるとともに、相談員の量と質の確保のためには相談員の待遇改善が喫緊の課題です。相談員確保のために財政支援を含めた具体的な支援策を示してください。(V-20)	令和3年度に、指定消費生活相談員の活動費を追加するなど、引き続き地方消費者行政のための交付金等を通じ地方公共団体の取組を支援するとともに、地方公共団体への働きかけや地方消費者行政人材育成事業、研修の充実などの重層的な取組によって地方公共団体を支援してまいります。
281	V	5	(3)	③	消費者政策の実施の状況の報告	会計年度任用職員制度が導入されました。現況調査によると、全体で見ると平均報酬額は増加したものの、平均報酬額が減少した自治体は1割程度あり、自治体による賃金格差が広がっており、処遇改善が図られたとはいえません。また、雇い止めについては、これまでの取り組みによって該当する自治体はきわめて少なくなりましたが、会計年度任用職員制度の導入が雇い止め等、新たな問題が発生している可能性もあり、実態を把握し問題があれば地方公共団体へ要請する必要があります。早い段階で実態調査を実施し公表してください。(V-20)	地方消費者行政の現況調査などを踏まえ、地方公共団体に対する働きかけや取組に対する支援を推進してまいります。
282	V	5	(3)	③	消費者政策の実施の状況の報告	消費者安全確保地域協議会の設置率を高めていくことは大変重要です。県内人口カバー率50%としていますが、まだ0%の県も数多くあります。特にそれらの県の対応策を加えてください。一方で、当該協議会が設置されていなくても、福祉部門などを含めた既存のネットワークにより、消費者被害の防止のための取り組みが行われている自治体も多くあります。協議会設置のために、消費者行政部局と福祉部局との連携を強化し、協議会立ち上げのための働きかけをすることを加えてください。(V-24)	福祉部局との連携は重要な視点であり、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。関係省庁と連携して、地域の関係者の理解の増進を図ってまいります。
283	V	6	(2)	①	消費者行政体制の更なる整備等	『消費者行政を推進するための体制整備』について、事務局体制の充実・強化とあり、2名定員増(合理化や時限到来を合わせ現状維持)を実現したとあるが、新法の施行や改正法に伴う対応強化が必要であることに鑑みれば、不足している。また、人材の質の向上も工程表に加えるべき。例えば、地域を含めた官民人材交流促進なども検討すべき。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。今国会で成立した法律の施行に向けて、必要な定員要求を検討してまいります。また、人材の質の向上に係る御指摘の点については、今後の事務局体制の更なる整備の検討に際し、参考とさせていただきます。
284	V	6	(2)	①	消費者行政体制の更なる整備等	消費者庁が消費者行政の司令塔として十分な役割を果たせるよう、人材等の組織体制を強化してください。消費者政策はあらゆる商品・サービスに対して、消費者の安全の確保、消費者契約や表示の適正化、消費者への教育・啓発、事業者との苦情処理・紛争解決、そして消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題への対応と、求められている役割が多岐にわたっています。また、これらの役割を発揮するうえで専門的・総合的な知識等だけでなく、多くの府省庁等や関係機関・団体等との連携といった、司令・調整機能やリーダーシップの発揮も必要です。消費者庁がこうした役割・機能をより一層発揮できるよう、人材育成や財政強化といった体制整備がしっかりと進められることを期待します。現状は大半を他省庁からの出向職員に依拠している状態ですが、プロパー職員の採用・育成を進めるなど、体制整備・強化をしてください。	御意見を踏まえ、今後とも、必要な定員の要求・確保や人材育成等に取り組むことで、体制の整備・強化を図っていきます。
285	V	6	(2)	①	消費者行政体制の更なる整備等	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」を发出し、「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、その取り組みの詳細を記載してください。	御指摘の点については、消費者委員会のウェブサイトの特設ページを設け、建議の概要とフォローアップによって確認した主な成果を掲載しております。詳細は下記URLを御確認ください。 https://www.cao.go.jp/consumer/about/kengi_teigen_iken.html

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
286	V	6	(2)	①	消費者行政体制の更なる整備等	「消費者庁、関係府省庁等の取組」について、「連絡会議を対象とする案件に応じて機動的に開催」としながら、その目標数値は開催回数1回にとどまっている。オンライン会議の利用も含め、より機動的な連携が取れる機会を増やすべきである(KPI意見書)。	令和2年11月の連絡会議はオンラインで実施しており、その経験も踏まえてオンライン会議も積極的に活用しつつ、御指摘を踏まえて、より機動的な連携が取れるよう取り組んでまいります。
287	V	9	(2)	②	消費者政策の企画立案のための調査の実施とその成果の活用	施策概要では、「消費者庁の取組」として調査の実施等が挙げられているが、KPIは当該調査の結果となる「消費者意識基本調査」及び「消費者白書」の掲載ページのアクセス数とされている。しかし、これは調査成果の活用に関する指数と考えられるので、施策概要の中に成果の活用についても具体的に盛り込むべきである(KPI意見書)。	御意見を踏まえ、調査の成果の活用について追記しました。
288	V	18	(2)	⑥	消費者からの情報・相談の受付体制の充実	「障害者等の利便性の向上を図る観点から」「障害者等からの、また時間外のアクセシビリティの向上や、相談窓口の対応力の向上を図る観点から」と補足修正してください。(理由)1)障害者のうち、重度の言語障害や聴覚障害を持つ人は、電話での情報提供や相談が不可能な人も少なくなく、「利便性」の問題というより「アクセシビリティ」の問題です。障害者差別解消法の趣旨からも表現の修正が必要とおもいます。2)多くの電話対応窓口の受付は平日日中のみであり、多くの労働者にとって、その時間内にアクセスが困難な場合も少なくありません。3)職員の働き方改革の観点からも、一般に、電話での対応よりも、インターネットやFAXでの情報・相談を効率化できます。インターネットやFAXによる相談により、窓口職員のリモートワークを容易にし、感染拡大時の職員のリモートワーク等への対応力も向上させることとなります。	御意見を踏まえ、追記しました。
289	V	19	(2)	⑥	消費者からの情報・相談の受付体制の充実	「【KPI】相談等窓口へのアクセス手段数の平均が1を超過すること」は数字が誤りで、2を超える数字が適切と思われるので、修正を要望します。(理由)そもそも、どの窓口も1以上のアクセス手段をもっており、うちいくつかは2以上の手段をすでにもっているため、「平均が1を超過する」のはあたりまえであり、KPIとして「1」を設定するのは異不適切です。すでに平均は「(令和元年度:2.13)」となっており、それを下回る目標設定をすれば消費者庁が消極的姿勢で現状からさらに引き下げを意図していると思われる、障害者差別解消法での合理的配慮の趣旨からみても不適切です。	御指摘を踏まえKPIの見直しを致しました。
290	V	20	(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	人口5万人未満の市町村についても、引き続き消費生活センターの設置を促進していただきたい。その際、高齢者や障がい者等、一般的に消費生活センター等の窓口まで赴くことが困難である消費者の相談機会を確保するため、及び見守りネットワークの活動充実のため、広域化せず、各市町村に消費生活センターを設置することを目標とした支援を検討されたい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
291	V	20	(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	消費生活相談員の高齢化が顕著であり、かつ、人材の確保に腐心している消費生活センター等も多いところ、処遇改善に加え、人材不足の原因究明、若年層等へ消費生活相談員という職種の周知についても積極的に検討されたい。	地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体の取組を支援するとともに、消費者庁直轄事業である地方消費者行政人材育成事業などの重層的な取組によって地方公共団体を支援してまいります。
292	V	20	(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	地方の消費者行政をより充実したものにするために、国による恒久的な財政措置の検討についても記載してください。地方の消費者行政をより充実させるには、消費生活センターの機能強化や消費生活相談員のスキルアップが必要不可欠であり、それに向けて国・地方公共団体等が一体となって、取り組みを充実・強化する必要があります。しかし実際には、自治体消費者行政の担当職員は兼任者も多く、施策等を十分に進めることができなかつたり、消費生活相談員のなり手不足によって質の高い相談体制を確保できなかつたりといった課題もあります。地域でくらす消費者にとって、より身近でより頼れる地方消費者行政になるために、地方公共団体の自主財源確保の支援だけでなく、地方消費者行政強化交付金の事業メニュー改善を図るほか、「『地方消費者行政強化作戦2020』策定に関する懇談会取りまとめ」において、「国は、財政支援策の検討を進める」と記載されたことを踏まえ、国による恒久的な財政措置について継続的に検討してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
293	V	20	(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	地方では高齢化などによる財源が厳しく、消費生活相談員の処遇改善、体制強化はどんどん厳しくなるばかりです。キャリアバンも必要ですが、予算の支援が必要と考えます。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
294	V	20	(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	・国における財源の確保、地方における人員・予算の確保に向けた自主的な取り組みへの支援に期待します。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
295	V	20	(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	・消費生活相談員の処遇について、地方での実態を把握してください。会計年度任用職員制度の適用状況を調査し、処遇改善に繋がる支援をしてください。	地方消費者行政の現況調査などを踏まえ、地方公共団体に対する働き掛けや取組に対する支援を推進してまいります。
296	V	20	(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	・消費生活相談員の人材不足が喫緊の課題となっています。国として人材育成を早急に取り組んでください。	地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体の取組を支援するとともに、地方消費者行政人材育成事業などの重層的な取組によって地方公共団体を支援してまいります。
297	V	20	(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	・相談業務の広域連携は、様々なパターンで実施されていますが、状況を把握し、より有効で合理的な広域連携の施策を提示できるようにしてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
298	V	20	(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	・広域連携による相談体制において、行政職員の果たす役割が重要になります。消費者行政担当職員の資質向上の取り組みをしてください。	「地方消費者行政強化作戦2020」(令和2年)では、新たに「消費者行政職員の研修参加率80%以上」という目標を掲げており、地方における消費者政策推進のための体制強化が図れるよう地方公共団体の取組を支援してまいります。
299	V	20	(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	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、オンラインでのはたらきかけなど、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。	広域連携の活用は、地域の体制の充実のために重要な視点であり、御指摘の点も含め、地方消費者行政の充実・強化に向けた取組を進めて参ります。
300	V	20	(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	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、事務の主た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。	広域連携の活用は、地域の体制の充実のために重要な視点であり、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。つ、地方公共団体の支援に取り組んでまいります。
301	V	20	(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	消費者庁の令和2年度の「地方消費者行政の現況調査」では消費生活相談員数は昨年より減少しています。定員割れをしている地方公共団体にとって深刻な状況です。喫緊の課題として消費生活相談員の定員割れの原因の把握と改善、そして地方公共団体への支援(強化交付金以外)が必要です。消費生活相談員の定員確保もKPIで定めてください。	地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体の取組を支援するとともに、消費者庁直轄事業である地方消費者行政人材育成事業などの重層的な取組によって地方公共団体を支援してまいります。

意見 No.	対象箇所				意見	回答	
	章	ページ	項目	項目名			
302	V	20	(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	消費者庁の令和2年度の「地方消費者行政の現況調査」では消費生活相談員数は昨年より減少しています。定員割れをしている地方公共団体にとって深刻な状況です。喫緊の課題として消費生活相談員の定員割れの原因の把握と改善、そして地方公共団体への支援(強化交付金以外)が必要です。消費生活相談員の定員確保もKPIで定めてください。	地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体の取組を支援するとともに、消費者庁直轄事業である地方消費者行政人材育成事業などの重層的な取組によって地方公共団体を支援してまいります。
303	V	20	(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	KPIとして、「地方消費者行政強化作戦2020」の達成状況が掲げられている。もともと「地方消費者行政強化作戦2020」では、政策目標ごとに数値目標が掲げられているので、その達成状況をそのままKPIとすることができる関係となっており、分かりやすいと言える。もともと、数値目標を掲げるところまでに至っていない政策目標もあり、そのような場合は脚注に政策の例を掲載するにとどまっている。そうした政策目標についても、政策を具体化してその達成状況が客観的に把握できるようにすべきである(KPI意見書)。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
304	V	22	(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	KPIによれば、地方における消費者政策推進のための体制強化 イ)消費者行政職員の研修参加率80%とされているところ、令和2年度においてすべての都道府県で未達成となっている。その原因を把握すべく現場の実情を把握し、目標を達成すべく対策を検討されたい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
305	V	24	(3)	②	地域の見守りネットワークの構築	・KPI目標値を人口カバー率にすると市町村での取り組みの様子がわかりにくいので、市町村カバー率にしてください。	当該KPIは「地方消費者行政強化作戦2020」を基に設定しています。本強化作戦では消費者庁が都道府県ごとに目標を達成することを目指しております。
306	V	24	(3)	②	地域の見守りネットワークの構築	・消費者安全確保地域協議会の設立支援はもとより、活動内容の充実が求められます。具体的な支援策に取り組んでください。	効果的な見守りのためには、消費者被害の事例などについて関係者の理解を得て、実効的な見守り体制を構築することが必要です。事例の紹介や「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」の活用も含め、様々な方法を検討し、取組を進めてまいります。
307	V	24	(3)	②	地域の見守りネットワークの構築	・協議会設置を検討中の自治体では、福祉部署、教育部署の理解が得られていない状況もあり、理解の促進が必要です。	関係部局との連携は重要なポイントであり、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
308	V	24	(3)	②	地域の見守りネットワークの構築	・福祉部署との連携については、消費生活相談窓口との日常的な連携を図ることで協議会活動の促進につなげる取り組みが必要です。	関係部局との連携は重要なポイントであり、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
309	V	24	(3)	②	地域の見守りネットワークの構築	・消費者安全確保地域協議会の運営において、行政職員の果たす役割が重要になります。消費者行政担当職員の資質向上の取り組みをしてください。	「地方消費者行政強化作戦2020」(令和2年)では、新たに「消費者行政職員の研修参加率80%以上」という目標を掲げており、地方における消費者政策推進のための体制強化が図れるよう地方公共団体の取組を支援してまいります。
310	V	24	(3)	②	地域の見守りネットワークの構築	消費者安全確保地域協議会の設置について、必要性は承知しているが職員数と財源が課題で進められないという意見を地方公共団体の消費者行政担当者から聞いています。今後、都道府県、区市町村における消費者行政はますます重要になってくることを考えると、必要とされる消費者部門の職員数の基準について検討し場合によっては支援することを取組内容に入れてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます、地域の実情に応じた効果的な見守り体制が構築されるよう取り組んでまいります。
311	V	24	(3)	②	地域の見守りネットワークの構築	高齢消費者被害の予防と早期救済のためには、実効的に機能する見守りネットワークの設置が不可欠である。消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上が目標とされているが、全市町村における見守りネットワークの設置を目標とすべきである(高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書(2013年12月19日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます、地域の実情に応じた効果的な見守り体制が構築されるよう取り組んでまいります。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
312	V	28	(3)	④	都道府県における法執行強化 施策概要では、「消費者庁の取組」として、「都道府県における法執行強化(景品表示法、特定商取引法、消費者安全法等)を図るため、『消費者庁所管法令執行担当者研修』を実施し、国民生活センターにおいては、法執行に資するため消費者行政職員及び消費生活相談員を対象に特定商取引法の知識を学ぶ講座を実施する」としているが、これに加え、消費者庁は、各都道府県の執行体制を強化するため、各都道府県が、ア 消費者行政担当職員を増員し、イ 執行専属部署を設置し、ウ 執行専属部署に所属する消費者行政担当職員を常時複数名配置できるよう支援すべきである(特定商取引法の執行力強化に関する意見書(2019年7月19日))。	「地方消費者行政強化作戦2020」(令和2年)では、「法執行体制の充実」の目標を掲げており、引き続き、地方消費者行政強化交付金や研修等を通じて地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。
313	V	28	(3)	④	都道府県における法執行強化 地方公共団体における法執行業務は、高度で特殊な専門性が必要です。法執行を強化することは重要ですが、専任者の配置がされていない県も多くみられ、法執行強化の施策を具体化し、加筆してください。(V-28)	「地方消費者行政強化作戦2020」(令和2年)では、「法執行体制の充実」の目標を掲げており、引き続き、地方消費者行政強化交付金や研修等を通じて地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。
314	V	30	(3)	⑤	消費者ホットラインの運用及び認知度の向上 「消費者ホットライン」の運用と認知度の向上は、消費者被害の運用と予防のために重要である。一般消費者、若年者に向けた広報、啓発だけでなく、被害が増加している高齢者に日常的に関わる福祉関係者や、民法の成年年齢下げを見据えて、若年者を教育する対場の教育関係者に重点を置いた広報、啓発も工夫すべきである(民法の成年年齢下げに伴う消費者被害に関する意見書(2017年2月16日)、消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
315	V	32	(3)	⑥	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 施策概要の「消費者庁の取組」では労働相談との連携が挙げられているが、福祉部門、防犯部門、防災部門の相談窓口等とも広く連携する必要がある。今後の地方消費者行政の役割は、地方公共団体内の他部署との連携による高齢者見守りネットワークの構築や官民連携によるきめ細かな消費者啓発・見守りの実施が重要課題とされている。今後は、消費者行政担当職員が取組の中心的存在として、消費者安全確保地域協議会の設置や見守り活動の推進等のコーディネーターの役割を果たすことが求められている。この見地から、KPIとして、会議の場での要請回数だけでなく、消費者安全確保地域協議会やこれに準じる見守りネットワークの設置状況も加えるべきである(地方消費者行政の一層の強化を求める意見書(2017年5月1日)、KPI意見書)	「消費者団体との連携及び支援等」におけるKPIとして、「消費者安全確保地域協議会の設置や地域の見守り活動の充実」を設定しております。引き続き、消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ってまいります。
316	V	33	(3)	⑦	消費生活相談情報の的確な収集と活用 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。	PIO-NETの在り方に関し、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います。御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
317	V	33	(3)	⑦	消費生活相談情報の的確な収集と活用 地方公共団体においてSNS消費生活相談を実施するためには、マニュアルを作成して配布するだけでは実現できません。財政支援、消費生活相談員の人員の手配、相談技術の習得、職員による理解とサポート、近隣の市町村との連携などが不可欠です。SNS相談を推進するために、どのように地方公共団体を支援をするのか、具体的に記載してください。(V-33)	御指摘を踏まえ、追記をいたしました。
318	V	33	(3)	⑦	消費生活相談情報の的確な収集と活用 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。	PIO-NETの在り方に関し、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います。御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
319	V	35	(3)	⑧	国民生活センターによる研修の実施 国民生活センター相模原事務所研修施設を利用した研修の充実は大切です。それと同時に、コロナウイルス感染防止のためのリモートワークにより相談員のDラーニングの利用が増加したと思われ、今後はDラーニングのさらなる充実が必要です。多忙な地方公共団体の職員にはよりDラーニングの利用が求められます。職員への利用促進を加えてください。(V-35)	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただき引き続きオンラインによる研修の充実に努めてまいります。
320	V	35	(3)	⑧	国民生活センターによる研修の実施 Web研修、Dラーニングは非常に有効なものです。消費生活相談の役割は知識や情報だけで果たせるものではないことから、コロナ禍の対策を万全にしてリアル研修の充実、機会の提供もしてください。(V-35)	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただき新型コロナウイルス感染症の状況も踏まえながら実開催の研修の充実に努めてまいります。

意見 No.	対象箇所				意見	回答
	章	ページ	項目	項目名		
321	全体				昨年、新型コロナウイルス感染症の拡大も踏まえ、消費者の日常生活や価値観、消費者を取り巻く様々な問題にどのような変化をもたらしたかを調査分析し、今後の進め方の再考と新たな課題の抽出、優先順位の見直しを要望した。一部は工程表の施策、KPIに反映が見られるが、従来のままの記述も散見される。例えば、KPIでセミナー・会合等の開催や参加人数について、オンラインか対面かの記載がなく、実績に対して適切な評価ができない。オンライン開催ではより広範な対象者の参加・リーチアウトが可能となることに鑑みて実績人数の多寡を評価しなければならない。一方で、オンラインを利用しない参加者の対応に重点があるのであれば、対面での開催を中心としつつも補完措置として何を実施したか記述することが必要。新たな生活様式への対応部分のみならず、消費者行政全般につき、KPIの記述の仕方と評価方法の見直しを行うべき。	これまでも、可能な限り、KPIの見直し等を進めてきているところですが、御意見を踏まえ、引き続き取り組んでまいります。
322	全体				工程表の構成について今回、施策概要に進捗状況が詳細に記載され、取り組み内容が理解しやすくなりました。しかし、各施策の「今後の取組予定」に5か年の年度表示(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不明です。また、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見られます。新型コロナウイルス感染症の影響により、年度単位での修正を余儀なくされる施策もありますが、毎年見直されている消費者基本計画工程表の策定において、各施策の内容および各施策においても年度単位で具体的に記述されることを求めます。	これまでも、可能な限り、今後の取組予定等の見直しを進めてきているところですが、御意見を踏まえ、引き続き取り組んでまいります。
323	全体				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、取り組み内容自体は理解しやすくなりました。しかし、各施策の【今後の取組予定】に5か年の年度表示(令和3年度～7年度以降)がありますが、ほとんどの項目が、数年単位でのまとめとなっているため、各年度単位でどのように取り組むのかが、よくわかりません。年度単位で見直している工程表の策定は、各取り組み内容を年度ごとに記述してください。また、昨年度、同様の意見を出したところ「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。しかしながら、区切られた施策についても、年度ごとに取組む、具体的な予定を記載してください。この間の、新型コロナウイルス感染症による状況を踏まえて、年度単位での修正に迫られる施策もあることを想定し、可能な限り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が必要と考えます。	これまでも、可能な限り、今後の取組予定等の見直しを進めてきているところですが、御意見を踏まえ、引き続き取り組んでまいります。
324	全体				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。しかし、各施策の【今後の取組予定】に5か年の年度表示(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。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、年度ごとに取組む具体的な予定を記載してください。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組ごとに期限を明確に設定して記載することが必要です。	これまでも、可能な限り、今後の取組予定等の見直しを進めてきているところですが、御意見を踏まえ、一部見直しを行いました。引き続き各施策の取組内容が分かりやすいものとなるよう取り組んでまいります。
325	全体				「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、運動して取り組む姿を提示してください。	御指摘のとおり、2050年カーボンニュートラルの実現には、事業者・消費者など含めたあらゆる主体における取組が不可欠であり、一部表現の見直しを行いました。カーボンニュートラルの実現を目指す様々な施策と連動しながら、脱炭素型のライフスタイルへの転換を促進する方策の一つとして、消費者を含む各主体が脱炭素社会に貢献できる選択肢を分かりやすい形でお示しできるよう、検討していきます。
326	全体				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。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。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)。設定した目標と進捗がしっかりと比較できるように設定してください。これら目的に合った指標の工夫については、出来ることから進めてください。	これまでも、可能な限り、KPIの見直し等を進めてきているところですが、御意見を踏まえ、一部の指標を修正しました。引き続き見直しに取り組んでまいります。なお、V章(3)①は「地方消費者行政強化作戦2020」を基に設定しております。本強化作戦は都道府県ごとに消費生活センターの域内人口カバー率等の目標を達成することを目指しており、政策目標を達成した都道府県数を進捗としています。
327	全体				コロナ禍により消費生活のデジタル化が加速し、消費者を取り巻く環境は大きく変化したことから、新たな消費者トラブルも発生しています。法律・制度の改正、さまざまな施策は一省庁では難しく、各省庁横断的、一元的に推進することが望まれます。消費者庁は司令塔として、各省庁に対し工程表の確実な実施を促し、自らもスピード感をもって取組むべきである。具体的に内容、目標やゴール等、期限を明確に記載してください。	これまでも、可能な限り施策概要や目標等について検討を進めてきているところですが、御意見を踏まえ、引き続き取り組んでまいります。