

消費者基本計画（素案）

平成22年〇月

目次

1	「消費者基本計画」策定の趣旨 ～消費者政策の新たなステージ～	1
2	消費者政策の基本的方向	2
	(1) 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援	3
	(2) 経済社会の発展への対応	5
	(3) 関係者・関係団体との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上	5
3	「消費者基本計画」の検証・評価・監視	6

【別紙】 具体的施策

(1)	消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援	8
(2)	経済社会の発展への対応	23
(3)	関係者・関係団体との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上	29

1 「消費者基本計画」策定の趣旨 ～消費者政策の新たなステージ～

消費者基本法（昭和43年法律第78号）は、消費者の利益の擁護と増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進が「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本として行われなければならないことを定めるとともに（同法第2条）、これらの基本理念にのっとり、経済社会の発展に即応して、国が消費者政策を推進する責務を有するとし（同法第3条）、消費者政策の計画的な推進を図るため、政府が消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならないとしている（同法第9条第1項）。

これらの中で、政府は、平成17年4月に平成17年度から平成21年度までの5年間を対象とした「消費者基本計画」を閣議決定し、消費者利益の擁護・増進に関する重要課題に政府全体として計画的・一体的に取り組むに当たっての基本的方針としてきたところである。

15

このような中、平成21年9月に消費者庁と消費者委員会が創設された。

政府にとって、消費者庁と消費者委員会の創設は、消費者が主役となる社会の実現に向け、消費者基本法の基本理念を実現するとともにこれまでの施策や行政の在り方を積極的に見直すという意味で、行政の「パラダイム（価値規範）の転換」を行うための真の拠点となるものである。

20

すなわち、消費者政策については、

- ① 消費者庁は、自らが所掌する消費者関連法令を執行すること、消費者安全法に基づき、各府省庁、国民生活センターや地方の消費生活センター等が把握した消費者事故等に関する情報を一元的に集約し、調査・分析を行うこと、消費者事故等に関する情報を迅速に発信して消費者の注意を喚起すること、各府省庁に対し措置要求を行うとともにいわゆる「すき間事案」については事業者に対する勧告や自ら措置を講じることなど、「消費者を主役とする政府の舵取り役」としての機能を果たすことはもとより、
- ② 各府省庁は、これまでの縦割りの仕組みの下で「消費者の保護」を産業振興の間接的・派生的テーマとして取り扱っていたが、今後は、各府省庁及び関係機関において、相互間の情報の共有や一層の連携を図り、それぞれが自らの業務を確実に実施することにより、消費生活の「現場」の実態を踏まえた行政に取り組むこと、
- ③ 地方消費者行政は、消費生活の「現場」である地域において消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことを支える行政であることから、

30

35

地方公共団体等において、消費生活相談体制の充実、法執行の強化、相談員等の人材の確保及び資質の向上、消費者教育・啓発活動の推進、消費者団体等との連携の確保など消費者行政の充実・強化を積極的に図ること、

- 5 ④ 消費者の安全と安心の確保に向けて、事業者が自主的な取組に努めるとともに、政府としてもそのための適切な措置を講ずること、
- ⑤ 消費者と消費者団体が消費生活の安定と向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるとともに、政府としてもそのための適切な措置を講ずること、
- 10 ⑥ 消費者委員会は、消費者の意見が直接届く透明性の高い仕組みであり、かつ、消費者庁を含めた各府省庁の消費者行政全般に対して監視機能を有する、独立した第三者機関として、その役割を果たすこと。具体的には、消費者の利益の擁護と増進に関する基本的な政策に関する重要事項等について調査審議するとともに、内閣総理大臣に対し勧告・報告要求
- 15 を行うこと、関係する行政機関に対して資料要求等を行うこと、重要事項について建議等を行うことなど適切にその職務を遂行すること、
- などによって、消費者庁はもとより、消費者の立場に立って他の行政機関の個別政策を含めた基本的な政策の推進に万全を期することが求められている。

- 20 このように、消費者政策は、現行の「消費者基本計画」の最終年度における消費者庁と消費者委員会の創設を契機として、新たに大きな歩みを進めることとなったのである。

- 政府としては、このような新たなステージ（段階）に入った消費者政策について、消費者基本法の基本理念にのっとり、平成22年度から平成26年度までの5年間を対象とする新たな「消費者基本計画」をここに定め、政府を挙げた消費者政策の計画的・一体的な推進に取り組むものである。
- 25

2 消費者政策の基本的方向

30

消費者基本法は、消費者政策の推進は、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本とするとともに、高度情報通信社会の進展、消費生活の国際化の進展、環境の保全などに配慮して行われなければならないことを定めている（同法第2条）。

- 35 このような定めの下、政府としては、国会における消費者庁等設置関連法案の審議における附帯決議、関連法案の附則なども踏まえ、また、特に高齢者や

子ども、障害者など消費者の年齢その他の特性に配慮するという観点に留意しつつ、本「消費者基本計画」が目指す消費者政策の基本的な枠組みと主な課題について、以下のとおり取りまとめた。

5 (1) 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

・ 消費者の安全・安心の確保

10 消費者の安全と安心を確保するため、政府は、食品を始めとする商品と役務についての必要な基準の整備と確保、安全を害するおそれがある商品と役務に関する情報の収集と提供、事業者による注意喚起、商品の自主的な改修や回収の促進、リスクコミュニケーション（施策の策定に当たって、消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の公正性・透明性を確保するため、消費者の安全に対するリスクについて情報・意見の交換を行うこと）の充実などの必要な施策を講ずる。

15 特に、政府は、地方公共団体や関係機関との連携の下、消費者事故等の情報について、消費者に対する適時かつ適切な提供による消費者の注意の喚起、分析と原因の調査・究明のための体制の充実、違法な事業者等の行為に対する厳正な法執行などの必要な施策を講ずる。

20 また、被害に遭いやすい高齢者や子ども、障害者など消費者の年齢その他の特性に配慮しながら、消費者事故等の再発・拡大防止、未然防止に取り組む。

・ 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

25 消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、政府は、消費者との間の契約の締結に際しての事業者による情報提供と勧誘の適正化、公正な契約条項の確保などの必要な施策を講ずる。

30 また、消費者が商品の購入や使用と役務の利用に際し、その自主的かつ合理的な選択が妨げられないようにするため、政府は、高齢者や子ども、障害者など消費者の年齢その他の特性に配慮しながら、商品と役務の品質などに関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制するなどの必要な施策を講ずる。

さらに、政府は、商品と役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するために必要な施策を講ずる。

35 併せて、政府は、消費者が事業者との間の取引に際し計量について不利益を被ることがないようにするため、商品と役務について適正な計量の実

施の確保を図るとともに、商品と役務の品質の改善と国民の消費生活の安定と向上のため、商品と役務について適正な規格を整備し、その普及を図るため、必要な施策を講ずる。

5 ・ 消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実

政府は、消費者が自ら進んで、その消費生活に関し必要な知識を習得し、必要な情報を収集するなど自主的かつ合理的に行動することを支援するため、消費生活に関する知識の普及と情報の提供など消費者に対する啓発活動の推進などの必要な施策を講ずる。

10 また、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、政府は、学校、家庭、地域、職域その他の様々な「場」において消費生活に関する教育が充実されるよう必要な施策を講ずる。

15 ・ 消費者の意見の消費者政策への反映と透明性の確保

政府は、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の公正性・透明性を確保するための制度の整備などの必要な施策を講ずる。

20 ・ 消費者の苦情処理と紛争解決の促進

事業者と消費者との間に生じた商品や役務に関する苦情や紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、政府は、地方公共団体との連携の下、地方公共団体などにおける消費生活相談の窓口体制の充実・強化、相談員の処遇の改善等を通じた人材の確保と資質の向上、
25 地方公共団体における消費者行政の体制の整備と人材の強化、民間裁判外紛争解決手続機関、国民生活センター、地方公共団体が設置する紛争解決手続機関等を活用した紛争解決の促進などの必要な施策を講ずる。

特に、地方消費者行政の充実・強化については、「集中育成・強化期間」（平成21年度～23年度）の過程にあることにかんがみ、政府は、
30 地方公共団体との連携を強化するとともに、積極的かつ集中的に取り組み、その「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政の望ましい姿について消費者委員会で検討する。

・ 消費者の被害等の適切かつ迅速な救済

35 複雑化・多様化する消費者被害について、消費者と事業者の間の情報の「質」と「量」や交渉力などの格差などから、個々の消費者が自らの力の

みでは被害の回復を図ることには限界があることにかんがみ、政府は、消費者委員会の意見を踏まえつつ、消費者の被害等の適切かつ迅速な救済のための制度の整備などの必要な施策を講ずる。

5 (2) 経済社会の発展への対応

・ 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進

10 CO2の削減など、環境に配慮した選択を行う消費行動と環境に配慮した事業活動の重要性を踏まえ、政府は、商品と役務の品質などに関する広告その他の表示の適正化、環境に係る負荷などについてのリスクコミュニケーションの充実、消費者に対する啓発活動と教育の推進などの必要な施策を講ずる。

・ 高度情報通信社会の進展への的確な対応

15 高度情報通信社会の進展に伴う商品と役務の利便性等の向上の中で、これらの商品と役務についての高齢者や子ども、障害者をはじめとする消費者の安全と安心の確保等の重要性を踏まえ、政府は、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動と教育の推進、苦情処理と紛争解決の促進、消費者の被害の再発・拡大防止、未然防止、個人情報
20 の適切な保護などの必要な施策を講ずる。

・ 国際化の進展への対応

25 政府は、消費生活における国際化の進展に的確に対応するため、消費生活における安全と安心、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、苦情処理と紛争解決の促進などに当たって、二国間や多国間などにおける情報の共有を始めとする国際的な連携を確保するなどの必要な施策を講ずる。

(3) 関係者・関係団体との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上

・ 消費者団体等との連携

30 政府は、消費生活に関する情報の収集と提供や意見の表明、消費者に対する啓発と教育など消費生活の安定と向上を図るための消費者団体の活動との連携やそれらの活動の促進などの必要な施策を講ずる。

35 併せて、地域、家庭、職域その他の様々な組織や団体などによる消費生活の安定と向上を図るための活動の促進などの必要な施策を講ずる。

・ 事業者や事業者団体による自主的な取組の促進

事業者の健全な発展は消費者の利益に資するとともに、消費者の利益の増進は事業者や産業の発展に資するとの観点も踏まえ、政府は、事業者団体等との連携の下、消費者の安全の確保などに関して事業者による適正な事業活動の確保を図るとともに、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者が自らその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための事業者団体による自主的な活動などの促進、公益通報者の適切な保護の促進などの必要な施策を講ずる。

・ 地方公共団体等との連携

地方消費者行政は、地方という「現場」のニーズに応えるとともに、「現場」を支える国の行政の一端を担うという性格を持つものであることから、政府は、各地域の社会的、経済的状況も踏まえて地方公共団体が講ずる消費者政策について、特に、消費者事故等の情報の収集と提供、消費者事故等の情報の分析と原因の調査・究明、消費者関連法令の執行、消費者に対する啓発活動・教育の充実など、連携の強化とともに必要な施策を講ずる。

・ 関係機関等による試験、検査などの整備

政府は、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保に資すること、消費者事故等の情報の分析と原因の調査・究明を図ることなどの観点から、商品の試験、検査などを行う施設や体制の整備、役務についての調査研究、必要に応じた試験、検査、調査研究などの結果の公表など、地方公共団体等や関係機関との連携の強化も含め、必要な施策を講ずる。

・ 行政組織体制の充実・強化

政府は、消費者庁と消費者委員会の機能の充実・強化、消費者の立場に立った各府省庁及び関係機関の個別政策を含めた基本的な政策の推進など消費者政策に関し行政組織の整備と行政運営の改善を図るなどの必要な施策を講ずる。

3 「消費者基本計画」の検証・評価・監視

消費者基本法は、消費者政策会議が「消費者基本計画」の実施の状況を検証

し、評価し、監視することを定めており（同法第27条第2項第2号）、これらの検証・評価・監視の結果の取りまとめを行おうとするときには、消費者委員会の意見を聴かなければならないと定めている（同第3項第2号）。

5 本「消費者基本計画」については、これらの定めに基づき、国会における消費者庁等設置関連法案の審議における附帯決議や附則において必要な措置を講ずるとされている事項などを踏まえ、当面の3年間の進捗状況の評価が問われることを念頭に、消費者政策会議は毎年度、特に以下の3点に留意しつつ、その実施の状況について検証・評価・監視を行い、各府省庁及び関係機関からのヒアリング結果なども踏まえた消費者委員会の意見を聴いた上で、その結果の
10 取りまとめを行うとともに、当該結果も踏まえた必要な見直しを行うこととする。

① 消費者政策会議は、検証・評価の方法について、消費者委員会の意見を聴きつつ、施策の内容に応じた客観的で可能な限り消費者にも分かりやすい基準を導入する。

15 なお、検証・評価については、消費者政策会議は、例えば食品の安全の確保など特に重要と考えられる課題を選択し、その課題ごとに方向性を示した上で行うなど効果的な実施に努める。

② 消費者政策会議は、検証・評価を行うに際し、消費者団体はもとより、
20 地方公共団体、事業者団体等へのアンケートやヒアリング等を行い、必要に応じ専門家の意見を聴きつつ、消費者等の意見のよりの確な反映を図ることとする。

③ 各府省庁及び関係機関は、検証・評価の結果を次年度の具体的施策に適切に反映することとする。

25

30

35

【具体的施策】

今後5年間に講ずべき具体的施策は、以下のとおりである。

(1) 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
消費者の安全・安心の確保	1	消費者安全法に基づき、関係行政機関及び地方公共団体等から通知される重大事故等の情報について、収集・整理するとともに、拡大可能性、多様性や特異性などを勘案して、追跡調査や原因究明を行う。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	2	消費者事故等についての独立した調査機関の在り方について検討する。	消費者庁	平成 23 年度末までに一定の結論を得る。
	3	消費者被害の発生又は拡大の状況その他経済情勢を勘案し、消費者の財産に対する重大な被害を含め重大事故等の範囲について検討する。	消費者庁	平成 22 年度末までに一定の結論を得る。
	4	有識者によるワーキンググループの活用などにより、例えば、高齢者被害、出資トラブル、子どもの安全など国民の関心の高いテーマを設定し、財産分野の消費者事故等の情報に関する分析手法について検討するとともに適切な分析を行い、消費者や関係行政機関に適切な情報提供に資する。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	5	消費者庁に通知等された重大事故等、消費者事故等に関する情報、その他の情報について、消費者安全法第 13 条 4 項に基づき国会へ報告を行うほか、広く消費者や関係行政機関へ情報提供を行う。また、消費者への情報提供に当たっては、報道発表やホームページへの掲載に加え、消費者団体など各種団体との連携など、幅広く、分かりやすい情報提供を行うよう努める。	消費者庁 国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	6	医療機関とのネットワーク構築事業における委嘱医療機関等から製品等に係る事故に関する基本的な情報及び必要に応じて詳細情報を収集する仕組みを構築・運用し、適時見直しを行う。	消費者庁 国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	7	消費者被害の発生・拡大を防止し、消費生活の安全を確保するための省庁横断的な緊急の対応が必要な場合に備えて、緊急時における国の対応の在り方等に関する要綱を整備し、緊急時にはこれに基づき対応する。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	8	PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）等で収集される情報を分析して取りまとめ、消費者被害の発生や拡大を防ぐために消費者や関係機関等へ、記者説明会等を通じ、迅速な情報提供を行う。	国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	9	PIO-NET 等で収集される情報を踏まえ、商品テストを実施し、情報提供することにより、重大製品事故や偽装表示などによる消費者被害の未然防止・拡大防止を図る。	国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	10	国における PIO-NET 端末の設置基準に関する検討を踏まえ、関係機関に端末を追加配備する。	消費者庁 国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	11	PIO-NET を刷新し、受け付けた相談情報をオンライン登録することにより、必要な情報が作成され次第、速やかに集約され、関係機関や相談員が閲覧できるような仕組みを目指す。	国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	12	事故の未然防止、拡大防止に資するため、関係機関（消費生活センターを含む）の事故情報を一元集約した事故情報データベースを運用する。	消費者庁 国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	13	消費者被害の拡大防止や同種・類似の事故発生防止に寄与するため、事故情報データベースに参画し、日本司法支援センターが受け付けた消費者被害に関する情報の速やかな提供に努める。	法務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	14	市民の身近な安全に影響を与えるおそれのある製品事故等を未然に防止するため、事故情報を収集し早期に分析・把握する。具体的には、製品火災等について、類似火災・事故や技術動向などの横断的分析及び精密な調査の実施、発火時の使用環境の再現実験等を行うことにより、製品火災・事故等に係る情報の収集・原因分析・未然防止策等の研究を推進する。	総務省（消防庁）	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	15	子どもの事故防止について、国自らの取組を加速化・重点化するとともに、家庭、学校、サークル、消費者団体、事業者、自治体等の取組を促進	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
		する「子どもを事故から守る！プロジェクト」を展開する。		
	16	<p>関連団体と協力し、子どもの安全安心と健やかな成長発達を目指した「キッズデザイン」の普及・推進を行う。</p> <p>また、繰り返し起きている子どもの類似事故を予防するため、消費者庁などに収集される事故情報を基に、人間特性・行動分析に強みを持つ研究者による原因究明等の科学的知見を企業や業界団体に提供し、事故予防に配慮された安全・安心な製品開発や業界標準の作成等を支援するとともに、製品の選択や使い方等に関して消費者へ情報提供を行う。</p>	経済産業省	前段については、平成 22 年度以降継続的に実施する。後段については、平成 22 年度～24 年度に実施する。
	17	昇降機や遊戯施設に係る事故情報・不具合情報の分析、再発防止の観点からの事故発生原因解明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を踏まえ、必要な技術基準の見直し等を行う。なお、調査結果については、報告書として公表することとしている。	国土交通省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	18	消費者安全法に基づく情報収集を着実に実施し、その実施状況の検証を踏まえて、消費生活用製品における重大製品事故の報告・公表制度の対象の拡大について検討する。	消費者庁	平成 22 年度以降に検討開始する。
	19	消費生活用製品に関して、消費生活用製品安全法に基づく事故情報報告公表制度等を活用し、収集された事故情報の分析と原因の調査・究明に取り組むとともに、同種事故再発防止のための事業者による市場対応、消費者に対する啓発及び事故未然防止のための技術基準改正等の検討を行う。	経済産業省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	20	消費生活用製品の分野におけるリスクアセスメントの必要性・在り方等について、専門家を交えて改善を講じる方向で検討を行う。	経済産業省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	21	消費生活用製品の分野において、リコール情報を消費者の特性を考慮して分かりやすく周知する方策について検討する。	消費者庁 経済産業省	平成 22 年度において一定の結論を得る。
	22	自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のため、自動車メーカー等及びユーザーからの情報収集に努め、自動車メーカー等への監査を実施する	国土交通省	平成 22 年度以降継続的に実施する。

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
		とともに、安全・環境性に疑義のある自動車については独立行政法人交通安全環境研究所において現車確認等による技術的検証を行う。また、自動車の不具合に対するユーザーの関心を高めるため、ユーザーへのリコール関連情報等の提供を行う。		
	23	家庭用品メーカー等が危害防止対策を推進する際のガイドラインとなっている「家庭用化学製品に関する総合リスク管理の考え方」を踏まえ、各種製品群につき、「安全確保マニュアル作成の手引き」を作成する。	厚生労働省	概ね 2 年ごとに 1 製品群につき作成する。 （「洗浄剤・漂白剤安全確保マニュアル作成の手引き」を平成 22 年度中に作成する。）
	24	「米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律」に基づいて平成 22 年 10 月に一部施行（米穀等に関する取引等の記録の作成・保存）される制度の定着を図る。 また、その他の飲食料品についても、農林漁家、中小事業者の取組を推進しつつ、同法の実施状況を踏まえ、仕入先、仕入日、販売先、販売日の記録の作成・保存の義務付け等について検討し、必要に応じて所要の措置を講じる。	農林水産省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	25	高度な取組内容を持つ農業生産工程管理（GAP）の共通基盤づくりを進めるとともに、産地における更なる取組の拡大と取組内容の高度化を推進する。	農林水産省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	26	食品製造事業者の大規模層における HACCP 手法の導入は相当程度進んでいるが、大多数を占める中小規模層の導入率は低位にあり、中小規模層における HACCP 手法の導入を促進するため、「HACCP 支援法」に基づいた長期低利融資に加え、低コスト導入手法の構築、現場責任者・指導者養成のための研修の取組等を支援する。また、HACCP 手法	農林水産省	平成 22 年度以降継続的に実施する。

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
		の導入が困難な零細規模層に対して一般的衛生管理を徹底させるための研修等を支援する。		
	27	消費者庁は、関係省庁・関係機関の協力を得て、PL法に関連する裁判例及び裁判外紛争解決事例を収集・整理し、適時・適切に取りまとめの上、公表する。	消費者庁 関係省庁等	平成22年度以降継続的に実施する。
	28	関係省庁等と連携して、食品の安全性に関する適切な情報提供に努めるとともに、リスクコミュニケーションの促進を図るために必要な措置を講ずる。	食品安全委員会 消費者庁 厚生労働省 農林水産省 環境省	平成22年度以降継続的に実施する。
	29	食品安全に関するリスク管理は、科学的知見に基づき、国際的動向や国民の意見に配慮しつつ必要な措置を講じる必要があることから、食品事業者や消費者等関係者との意見交換で出された意見等をリスク管理施策に反映させ、リスク管理措置を講じる。	農林水産省	平成22年度以降継続的に実施する。
消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	30	消費者契約法に関し、消費者契約に関する情報提供、不招請勧誘の規制、適合性原則を含め、インターネット取引の普及を踏まえつつ、消費者契約の不当勧誘・不当条項規制の在り方について、民法（債権関係）改正の法制審議会における議論の動向等に留意し検討する。	消費者庁 法務省	平成22年度以降継続的に実施する。
	31	商品先物取引について消費者の保護を図るため、商品取引所法等の迅速かつ厳正な執行を行う。また、取引所外取引や海外商品先物取引について参入規制（許可制）を導入するとともに、勧誘を要請しない一般顧客への訪問・電話による勧誘（不招請勧誘）を原則禁止とした、「商品先物取引法」が平成21年7月10日に公布されたところであり、同法の施行後は、同法の迅速かつ適正な執行を行う。	農林水産省 経済産業省	平成22年度以降継続的に実施する。
	32	平成20年6月に成立した改正割賦販売法について、平成22年度以降、同法を適切に運用し、また関係事業者への遵守を徹底させることにより、クレジット取引等の健全な発展を推進する。	経済産業省	平成22年度以降継続的に実施する。
	33	悪質商法対策の充実・強化を図るため、	消費者庁	平成22年度

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
		<ul style="list-style-type: none"> ・訪問販売、電話勧誘販売、通信販売について、原則すべての商品・役務を扱う取引を規制対象とする「指定商品・指定役務制の廃止」、 ・訪問販売における「再勧誘の禁止」、「過量販売の解除」、 ・通信販売における、「返品ルール」の導入、 ・電子メール広告の送信についてのオプトイン規制の導入 等の規制強化を行った改正特定商取引法を平成21年12月より施行しており、同法の厳正な執行を行う。		以降継続的に実施する。
	34	通信販売等について、特定商取引法の執行を補完する取組として、インターネット接続サービス事業者や金融庁などに対し、違法な電子メール広告等の情報を提供することにより、ウェブサイトの削除や口座の停止等を促す。	消費者庁	平成22年度以降継続的に実施する。
	35	外国為替証拠金取引やファンドを取り扱う登録業者について、情報収集に努め、金融商品取引法を厳正に運用するとともに、投資家保護上必要な行政対応を実施していく。	金融庁	平成22年度以降継続的に実施する。
	36	消費者信用分野における諸問題について、各関連法令の施行状況や各業態等における取引実態などを踏まえ、消費者信用全体の観点から検討する。	金融庁 関係省庁等	平成22年度以降継続的に検討する。
	37	民間賃貸住宅の契約の適正化のため、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」や「賃貸住宅標準契約書」の改訂に向けた検討を行う。	国土交通省	平成22年度から検討を開始する。
	38	昨今の深刻な経済情勢の中、家賃の悪質な取立て行為等により賃貸住宅の居住者の居住の安定が侵害されている事態にかんがみ、賃貸住宅の家賃の取立て行為等による紛争の発生を防止するため、家賃債務保証業の登録制度の創設、弁済情報提供等事業者の登録制度の創設、家賃の取立て行為に係る規制の創設等の措置を講ずる。	国土交通省	平成22年通常国会に法案の提出を検討する。
	39	既存住宅流通やリフォーム工事に係る悪質事案の被害防止の観点から、事案の内容を公表する。	国土交通省	平成22年度からの実施を

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
		さらに、被害者救済の観点から、保証・保険制度の充実を図る。		目指す。
	40	リフォーム工事に係るトラブルの原因となる悪質な過剰請求、工事途中の追加請求、過大な工事による過大請求を消費者が事前に回避できるようにするため、消費者からの相談に応じて工事の内容や価格、事業者を確認すべき点等をアドバイスできるような体制を整備する。	国土交通省	平成 22 年度からの実施を目指す。
	41	ハウスメーカーの倒産による消費者の被害を未然に防止するため、工事の出来高に照らして適切な支払いを行うなどの対応をとるよう周知するとともに、完成保証制度の適正な運用について検討を行う。	国土交通省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	42	インターネットを通じた取引の増加や多様化する旅行者ニーズ等に適切に対応するとともに旅行業に関する消費者事故等を未然に防止するため、啓発パンフレットの作成等により、取引当事者への情報提供の充実等を図る。	国土交通省 (観光庁)	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	43	景品表示法を厳正に運用するとともに、必要に応じ同法の執行体制の拡充を図る。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	44	消費者にとって分かりやすい食品表示の在り方について、消費者の関心等を踏まえ、順次検討を行う。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	45	「米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律」附則に基づき、加工食品等の主要な原材料の原産地表示の義務付けについて検討し、所要の措置を講じる。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	46	消費者の「食」への信頼確保を図っていくため、食品の原料原産地表示のガイドラインにより、自主的な原料原産地表示を進めようとする業界の事業者に対し、アドバイザーの育成等を行う。	農林水産省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	47	食品表示の信頼性を確保するため、 ・地方農政局の職員による小売店舗等に対する巡回調査の充実等により、監督・指導の徹底を図る。 ・農林水産消費安全技術センターによる DNA 分析等の科学的手法を活用した食品表示の監視を行	農林水産省	平成 22 年度以降継続的に実施する。

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
		う。		
	48	消費生活センター、県警本部、地方農政局等の地域の関係機関の連携促進・情報共有を支援することにより、食品表示に関する関係法令の効果的な執行を図る。	警察庁 消費者庁 農林水産省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	49	家庭用品は、一般消費者の生活様式の変化や技術革新によって目まぐるしく変化するため、家庭用品品質表示法における対象品目及び表示の標準について、適宜規程等の改正を行っていく。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	50	住宅性能表示制度の普及を推進するとともに、消費者のニーズに対応するため、今後の評価技術の進歩及び普及状況を見定めつつ、評価方法の充実を図る。	国土交通省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	51	消費者が防犯性能により建物部品を選択できるよう、建物部品の防犯性能の表示制度について、その広報に努めるとともに、制度の適正な運用の確保を図る。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	52	化学製品の危険有害性を表示で分かりやすく情報提供するため、世界的に統一された分類表示ルール（GHS）の利用促進及び普及啓発を図る。	厚生労働省 経済産業省 環境省 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	53	電気通信サービスの広告表示等に関して、電気通信サービス向上推進協議会が行う「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドライン」の実施状況を注視するとともに、利用者に分かりやすいものとするため、さらなる検討を促す。	総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	54	消費者の表示に対する信頼を脅かす偽装表示を防止するため、関係法令を駆使した取締りを推進する。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	55	関係行政機関との緊密な連携を図り国民生活を脅かす悪質な生活経済事犯に重点を置いた取締りを推進する。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	56	検挙事例の分析や捜査手法の研究等を通じ、国民生活を脅かす悪質な生活経済事犯に係る捜査態勢の充実・拡充を推進する。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	57	生活経済事犯によって脅かされる消費生活への影響を早期に排除するため、迅速かつ機敏な対応	警察庁	平成 22 年度以降継続的に

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
		による被害拡大防止対策を推進する。		実施する。
	58	製品等の利用により生じた事故等について、捜査を推進し、責任の所在を明らかにすることにより、関係行政機関と連携を取りながら再発防止を図る。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	59	流通食品への毒物混入事件について、迅速に捜査を推進し、関係行政機関と連携を取りながら被害拡大の防止に努める。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	60	融資保証金詐欺や架空請求詐欺等の取締りを強化する。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	61	融資保証金詐欺や架空請求詐欺等に利用される携帯電話や預貯金口座の不正な流通を防止するため、関係法令を駆使した取締りを推進する。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	62	関係行政機関との緊密な連携を図り消費者の利殖願望につけ込んだ資産形成事犯の取締りを推進する。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	63	関係行政機関との緊密な連携を図り生活経済事犯に係る情報共有、被害拡大防止対策等を強化する。	警察庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	64	偽造キャッシュカードによる被害防止へ向けた、キャッシュカード利用者へのカード管理上の注意喚起を実施するとともに、金融機関の犯罪防止策や犯罪発生後の対応措置への取組状況をフォローアップし、各種被害手口に対応した金融機関における防止策等を促進する。	警察庁 金融庁	平成 22 年度以降随時実施する。
	65	未公開株等高い収益性をうたい文句とした金融取引を持ちかける無登録業者による違法な勧誘行為について、国民に対するウェブサイト等を通じた注意喚起を一層充実させる。無登録業者の実態把握に努め、悪質な業者に対しては文書による警告を行うほか、警察等関係機関との情報交換・意見交換を行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止を図る。	警察庁 金融庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	66	金融機関との意見交換会等を通じ、金融機関に対し振り込め詐欺に関する注意喚起等を行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止に向けた金融機関の取組を促進する。	警察庁 金融庁	平成 22 年度以降随時実施する。

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	67	金融機関等に対し不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、当該情報提供の状況等につき、四半期毎に公表を行う。	金融庁	平成 22 年度以降随時実施する。
	68	農林物資規格調査会等の審議を経て、社会的ニーズに対応した新たな JAS 規格の導入を推進することに加え、JAS 規格の新規策定や見直しに係る作業手順の透明化を図るための検討を行う。	農林水産省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	69	国内・国際標準化関連活動に消費者の視点を適切に反映し、消費者分野等における標準化施策（適合性評価制度の構築・運用を含む）を実施する。	経済産業省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	70	消費者の生活における正確な計量について、地方公共団体などと協力し、制度の実効性を向上させるための取組を行うとともに、計量器の実態等を踏まえることにより、計量の適正化を推進する。	経済産業省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実	71	消費者教育関係省庁間の連携を図るための会議を継続的に開催し、特に消費者庁・文部科学省間の密な連携体制の構築を図るとともに、地方公共団体において教育委員会と消費生活センターとの連携を促進する。	消費者庁 文部科学省 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	72	ライフステージごとのニーズに対応した既存の各種教材等を基礎としつつ、より多様な視点から物事をとらえ、自主的かつ合理的な行動をとることに主眼を置いた教材等を作成する。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	73	各省庁等で作成された消費者教育関連の教材及び実践事例等に関する情報等を集約したポータルサイトの運用・拡充を行う。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	74	消費者教育を効率的・効果的に実施していく観点から、消費者教育効果の測定手法や先進的教育手法等につき検討を行う。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	75	企業、消費者団体、NPO、教育機関等の多様な主体の参画・連携による消費者教育の推進を図るため、連携の場を創設するとともに、連携の際の役割分担や取組手法について検討する。	消費者庁	平成 22 年度中に一定の結論を得る。

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	76	新学習指導要領において、消費者教育に関する内容が充実されたことを踏まえ、新学習指導要領の周知徹底、教科書の充実や関係省庁の副教材の作成・配布への協力等を行う。	文部科学省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	77	消費者教育に関する講座の実施など、教員の消費者教育に関する指導力の向上を図る。	文部科学省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	78	国内外の学校教育及び社会教育における取組の調査を行うとともに取組事例集の作成・配布を実施する。	文部科学省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	79	大学生等に対する消費者問題の情報提供及び啓発を行うとともに、大学生を対象とした効果的な内容・方法に関する調査研究を実施する。	文部科学省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	80	社会教育主事に対する研修の実施や社会教育における効果的な内容・手法に関する調査研究を実施すること等を通じて、公民館等の社会教育施設における消費者教育の充実を図る。	文部科学省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	81	法教育を通じて、法を主体的に利用できる力を養い、紛争に巻き込まれないための備えを行うとともに、紛争に巻き込まれた場合には、法やルールにのっとった適正な解決を図ることができるようになるものと期待されるところであり、学校、教育機関等の協力を得ながら、「私法と消費者保護」を含む法教材に基づき、更なる法教育の推進を図る。	法務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	82	日本司法支援センターにおいて、消費生活センターをはじめ、消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会を開催するなどして、より緊密な連携・協力関係の構築に努める。	法務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	83	融資保証金詐欺や架空請求詐欺等に関する最新の手口や発生状況等について、消費者への情報提供・注意喚起を的確に行う。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	84	国民が自主的に生活経済事犯に係る被害を回避できるように生活経済事犯の発生・再発防止に向けた広報啓発活動を推進する。	警察庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	85	情報提供義務を定めている法令、ガイドライン等に基づき、消費者取引における情報提供の適正化を図る。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	86	保護者及び教職員を対象としたインターネットの安心・安全利用に関する啓発活動を実施する。	総務省 文部科学省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	87	一般消費者による自主的かつ合理的な商品・サービスの選択の確保、消費者団体による不当表示等の監視能力の向上などのため、景品表示法の説明会への講師派遣、同法のパンフレットの配布等を通じ、景品表示法の普及・啓発を図る。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	88	国民生活センターにおいて悪質商法や製品事故等に関するメールマガジン及びリーフレットを発行し、民生委員や介護関係者、学校等の関係機関へ配布するとともに、全国で「消費者問題出前講座」を実施する。	国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	89	消費者に対する独占禁止法の普及・啓発活動の推進として、 ・消費者向けの独占禁止法パンフレットを作成、配布する。 ・ホームページ（ウェブ）における消費者向けのコンテンツを拡充する。 ・消費者団体等に対する独占禁止法の説明会及び意見交換を開催する。 ・中学生、高校生、大学生に対する出前授業を実施する。	公正取引委員会	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	90	消費者の金融知識の普及のため、地域住民等に対して、講演を実施するとともに、学校、地域、家庭、職域等において活用できる消費者問題の変化に即応した教材及びパンフレットや教員向け指導書等を年度ごとに作成し、関係機関に配布する。	金融庁	平成 22 年度以降継続して実施する。
	91	エステティック関係団体における、①平成 21 年 3 月に作成したエステティックの衛生基準をエステティック関係者に周知・徹底することで、衛生水準の向上を図り、健康被害の減少に努める、②平成 21 年 7 月に実施したエステティック学術会議を来年度以降 1 年に 1 回程度、継続的に実施し、医師法、あん摩マッサージ指圧師、はり師、	厚生労働省	平成 22 年度以降継続的に実施する。

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
		きゆう師等に関する法律等の関連法規の内容も含め、エステティシヤンの知識、技術レベルの向上を図り、身体危害の防止等に取り組む、③今後、フェイシャルエステティックに関する調査研究を実施するとともに、継続的に調査研究を実施する、等の取組みの進捗状況を把握し、助言を行い、これらの成果等について、広く周知を行う。		
	92	食品安全や「食生活と健康」について、消費者の方への分かりやすい情報提供の取組を推進する。	農林水産省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	93	消費者による適切な選択に資するため、消費者向け講習会や関係団体のホームページを通じて、リフォーム事業者に関する消費者への情報提供の充実を図る。	国土交通省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	94	国民に対し、学校、家庭、社会における消費生活に関する知識の普及、情報の提供を充実するべく、都道府県金融広報委員会、国、地方公共団体、日本銀行等と連携して、①教材、パンフレット、ウェブ掲載情報の提供、②講演会、セミナー等の開催等を行う。	金融広報中央委員会	平成 22 年度以降継続的に実施する。
消費者の苦情処理と紛争解決の促進	95	「消費者ホットライン」の運用や活用状況を踏まえつつ、消費者の利便に資する形で「消費者ホットライン」を引き続き実施する。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	96	「地方消費者行政活性化基金」などを活用した地方消費者行政活性化・消費生活相談体制の充実に向けた取組を支援する。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	97	地方消費者行政・消費生活相談体制の実態調査を実施しつつ、消費生活相談員制度の在り方、待遇の改善の在り方、相談員資格の在り方と処遇の改善との関係の在り方等について全般的に検討する。	消費者庁	平成 22 年度までに一定の結論を得る。
	98	地方消費者行政・消費生活相談体制の実態調査を踏まえ、国と地方の役割分担等も含め、地方公共団体への国の支援の在り方について検討する。	消費者庁	平成 22 年度までに一定の結論を得る。
	99	消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点化を図り、地方の主要都市において消費生活相談員養成講座や専門事例講座等を実施する。	国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	100	消費者からの相談及び消費生活センターからの経由相談に対し、内容に応じた助言や情報提供のほか、必要に応じて事業者とのあっせんを行う。	国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	101	多重債務者対策への地方公共団体による地方消費者行政としての取組に対する支援等について検討する。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	102	消費者紛争の迅速・適正な解決のために、国民生活センター紛争解決委員会において、重要消費者紛争の和解の仲介等の手続を実施し、結果の概要を公表するとともに、地方公共団体の ADR 機関との連携を図る。	国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	103	消費者に対し、日本司法支援センターの民事法律扶助業務の周知徹底を図るとともに、多重債務問題その他の消費者に関する法的トラブルの紛争解決に努める。	法務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	104	金融サービス利用者相談室の在り方について検証を行い、役割の拡充を図る。	金融庁	平成 22 年以降継続的に検討する。
	105	金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を図るとともに、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、指定紛争解決機関間の連携の強化を図る。	金融庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	106	民間賃貸住宅の契約トラブルを円滑に解決するために裁判外紛争処理制度（ADR）の活用を促進する。	国土交通省	平成 22 年度からの実施を目指す。
	107	①住宅性能評価を受けた住宅及び住宅瑕疵担保責任保険を付した新築住宅に係る消費者と事業者との間に生じた紛争について、「住宅の品質確保の促進等に関する法律」及び「特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律」に基づき、すべての弁護士会において、あっせん、調停及び仲裁を行い、紛争の迅速かつ適正な解決を図る。 ②「住宅の品質確保の促進等に関する法律」に基づき指定された住宅紛争処理支援センターにおいて紛争処理業務の支援を行うとともに、消費者からの相談、助言及び苦情の処理を行い、消費者の利益の保護を図る。 ③リフォーム工事や既存住宅売買に係る悪質リフォーム等のトラブルについての消費者相談や紛	国土交通省	①平成 22 年度以降継続的に実施する。 ②平成 22 年度以降継続的に実施する。 ③平成 22 年度からの実施を目指す。

項目	施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
		争処理のための体制を整備する。		
消費者の 被害等の 適切かつ 迅速な救 済	108	加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度について検討を加え、必要な措置を講ずる。	消費者庁 法務省	平成 24 年 9 月を目途に一定の結論を得る。
	109	多重債務問題の解決のために、丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化、借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供、多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化、ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化を柱とする「多重債務問題改善プログラム」を着実に実施する。	警察庁 金融庁 消費者庁 法務省 財務省 文部科学省 厚生労働省 経済産業省 総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。

(2) 経済社会の発展への対応

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
環境に配慮した消費行動と事業活動の推進	110	身近な化学製品等に関する危険有害性情報等について消費者の正しい理解が得られるよう、化学製品中の化学物質とその環境リスクに関して、正確で分かりやすい情報の提供や人材育成・派遣等を通じたりスクコミュニケーションを推進する。	環境省 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	111	農林水産分野の温室効果ガス削減の「見える化」について、消費者が理解しやすく、生産者等が取り組みやすい方法を検討する。	農林水産省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	112	製品のライフサイクル全般で排出される温室効果ガスを CO2 量に換算して表示するカーボンフットプリントの仕組みを、国際的整合性に配慮しながら構築するとともに参加事業者、対象製品の拡大を推進する。	農林水産省 経済産業省 国土交通省 環境省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	113	容器包装廃棄物の 3 R の推進に資する活動の奨励・普及を図るため、優れた取組を行っている市民団体、NPO、学校、地方公共団体、事業者などに対して、環境大臣賞を授与することを通じ、3 R 推進の奨励を図るとともに、優れた取組を広く紹介することにより 3 R 推進の普及を図る。 また、容器包装廃棄物の 3 R に関する地域の各主体の連携によるトップランナー的な取組について、その効果を検証し発信することで、全国的な取組を推進することを目的として、「地域における容器包装廃棄物 3 R 推進モデル事業」を実施する。	環境省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	114	マイバッグを持参する、過剰包装を避ける、詰め替え商品を選ぶ等の行動がごみの減量化につながるように、日常の買い物と環境問題は密接に関係していることから、毎年 10 月に、環境省、経済産業省、3 R 活動推進フォーラムと全国の都道府県が共同で「環境にやさしい買い物キャンペーン」を実施し、「買い物」における 3 R 行動の実践を呼びかける。	環境省 経済産業省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	115	平成 14 年以降、ごみゼロ推進全国大会を開催し、3 R の取組を通じて循環型社会の構築を推進	環境省	平成 22 年度以降継続的に

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
		してきた。平成 18 年度以降は、ごみゼロ推進全国大会を「3R 推進全国大会」と改称し、毎年 10 月の 3R 推進月間に合わせて、引き続き開催しているところ。本大会では、全国 7 ブロックにおいて地方環境事務所が主催する地方大会との連携を図りつつ、国民・事業者・行政が一堂に会し、循環型社会形成に関するそれぞれの知識や経験を交換するとともに、参加者一人ひとりが自らのライフスタイルを見直す機会を提供する。		実施する。
	116	3R イニシアティブ推進のため、平成 20 年 5 月に神戸で開催された G 8 環境大臣会合において、「神戸 3R 行動計画」に合意するとともに、我が国として、「新・ゴミゼロ国際化行動計画」を発表したところ、同計画の中で、世界各国において、例えば、レジ袋削減といった具体的取組を実践するなど、それぞれ自国に適切な方法で廃棄物の発生抑制に優先的に取り組むことを明記したことを踏まえ、これらを実施する。	環境省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	117	ウェブマガジン「リ・スタイル (Re-Style)」を定期的に発行し、ごみを減らし、資源をできるだけ有効に活用するために日常生活においてできることや、環境にやさしいライフスタイルについて分かりやすく情報提供することにより、3R に係る普及啓発を図る。	環境省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	118	食品関連事業者等による食品循環資源の再生利用及び熱回収並びに食品廃棄物等の発生の抑制及び減量に関する優れた取組を表彰（「食品リサイクル推進環境大臣賞」）し、全国に紹介することで、さらなる取組の推進、普及啓発を図る。	環境省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	119	各種リサイクル法の普及啓発のため、ポスターやパンフレット等を作成し、一般国民・関係機関に配布する。	環境省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	120	平成 12 年に成立した循環型社会形成推進基本法第 14 条で義務づけられた年次報告書（循環型社会白書）を毎年作成する。（平成 18 年版より環境・循環型社会白書、平成 21 年版より環境・循環型社会・生物多様性白書）	環境省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	121	「わたしが作ったマイバック環境大臣賞」を創設し、本事業により、創意工夫されたマイバック	環境省	平成 22 年度以降継続的に

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
		を募集し、デザイン性、機能性、経済性等で特に優れた作品を表彰することを通じて、レジ袋を中心とした容器包装廃棄物の削減意欲を高め、買い物に行く際のマイバックの持参について、国民運動としての定着を図る。		実施する。
	122	<p>家庭生活から排出される CO2 等のエコライフを推進するために、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイト上で利用できる「環境家計簿」により、各世帯が光熱水量の使用料を家計簿に記録して、CO2 削減状況等をグラフ等で閲覧することができるなど、家庭から CO2 削減等のエコライフに役立つ情報を発信する。 ・さらに、全国の家庭から、エコライフに関する活動の内容や成果を我が家の「eco 宣言☆」として募集し、優れた活動に取り組んだと認められた家庭に対して表彰を行い、その活動を広く全国に発信する。 	環境省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	123	<p>生物多様性に配慮した商品・サービスや農林水産物を紹介する展示会の開催、消費活動を含んだ日常生活における生物多様性の取組を分かりやすく示したリストの公表などを通じ、消費者への情報提供を実施する。さらに、生物多様性民間参画ガイドラインの活用推進など、事業者の生物多様性に配慮した取組を推進する。</p>	環境省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	124	<p>住宅の販売や賃貸を行う事業者が消費者に対して住宅の省エネルギー性能についての的確に情報提供を行えるよう、住宅が省エネルギー基準に適合していることを表示する住宅省エネラベルの普及促進を図る。</p>	国土交通省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	125	<p>建築物の設計段階において、室内空気対策やヒートアイランド対策等の環境配慮を総合的に評価し、結果を 5 段階で表示する「建築物総合環境性能評価システム (CASBEE)」が広く使われるよう普及活動を継続的に実施する。</p>	国土交通省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	126	<p>環境ラベルなど事業者等の自己宣言による環境情報の提供に関し、その方法や内容等望ましい在り方について検討するとともに、環境表示ガイドラインを適宜改定する。</p> <p>なお、「グリーン購入法適合」と表示される環</p>	環境省	平成 22 年度以降継続的に実施する。

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
		境ラベルも多くあることから、特定調達品目に関する情報についても提供できるよう、環境表示ガイドラインの改訂に際し留意する。		
	127	地球温暖化防止のため、消費者のライフスタイルの転換を促進することを目的とした集中的なキャンペーンや普及啓発・広報活動を行う。	環境省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
高度情報通信社会の進展への的確な対応	128	電気通信に係る技術の水準その他の事情を勘案しつつ、「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」の施行の状況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。	消費者庁 総務省	平成 22 年度に一定の結論を得る。
	129	オプトイン方式による規制が導入された「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」を厳正に運用する。	消費者庁 総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	130	迷惑メール追放のための官民連携施策として、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、送信元プロバイダに通知することにより、プロバイダによる迷惑メール送信回線の利用停止措置等の円滑な実施を促す。	総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	131	消費者の権利利益の保護の観点から、電気通信分野において、本人からの求めに応じて自主的に事業者が勧誘を行わないようにするなど、勧誘の適正化を図る。	総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	132	消費者の権利利益の保護の観点から、ガイドラインに基づき、電気通信分野において、適合性の原則を踏まえて勧誘の適正化を図る。	総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	133	情報提供義務を定めている法令、ガイドライン等に基づき、電気通信分野において、消費者取引における情報提供の適正化を図る。	総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	134	電気通信消費者支援連絡会を、本省及び各地方局において継続的に開催し、電気通信サービスに関する消費者支援の在り方についての意見交換を踏まえ、消費者問題への機動的な対応を行う。	総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	135	フィッシングに関する注意喚起を行うとともに、フィッシングに係る不正アクセス事犯の取締りを推進する。	警察庁	平成 22 年度に実施する。
	136	送信ドメイン認証技術等のフィッシング対策にも有効な技術的対策について、その普及促進が円滑に取り運ぶよう支援する。	総務省	平成 22 年度に実施する。
	137	フィッシング被害を防止するため、関係機関と	経済産業省	平成 22 年度

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
		連携して「フィッシング対策協議会（以下、協議会）」を運営し、積極的な情報収集・提供、共有を行い、協議会会員を中心に対策実施を促進するとともに、一般消費者に対しても情報提供・注意喚起を行う。		以降継続的に実施する。
	138	インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進するとともに、犯罪の取締りの状況に応じた注意喚起を実施する。	警察庁	平成 22 年度に実施する。
	139	近年、インターネット、携帯電話等の ICT メディアに関連した子どもの事件が頻発している状況を踏まえつつ、インターネット通信販売サービスやインターネットオークションの注意点、架空請求メールへの対処方法など、子どもによる ICT メディアの健全な利用を促進するため、ICT メディアリテラシー育成のための指導マニュアルや教材からなる「ICT メディアリテラシー育成プログラム」を開発・公開し、その普及と充実を図る。	総務省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	140	「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改定の検討等を通じて、情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなるよう、取引環境を整備する。	経済産業省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	141	「個人情報の保護に関する基本方針」（平成 16 年 4 月 2 日閣議決定）に基づき、法制度の周知徹底、苦情の円滑な処理の推進等を図る。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
国際化の進展への対応	142	OECD 消費者政策委員会（CCP）において、加盟国における消費者問題の解決制度の現状比較等、幅広い消費者問題に関する検討に積極的に参画する。	消費者庁 外務省 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	143	地域間・二国間における消費者問題に対応するため、政策対話の実施等を通じ国際的な連携の強化を図る。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	144	国際的な消費者トラブル事例を収集する「eConsumer.gov 日本語サイト」を充実し、関係国の執行機関との間で情報を共有する。あわせて、「消費者保護及び執行のための国際ネットワーク」（ICPEN）等を通じて、法執行機関の国際的な連携の強化を図る。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。

項目	施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	145	食の安全を確保する目的で、我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館において、個別事例への対応、各国政府・国際機関との連絡体制の強化に取り組む。	外務省	平成 22 年度以降も継続して実施する。
	146	輸入食品監視指導計画は、食品衛生法に基づき、輸入食品等について、国が行う輸入時の監視指導等を重点的、効果的かつ効率的に行うことを目的として策定するものであり、年度ごとに、国民の意見を聴いた上で策定し、当該計画に基づく監視指導の結果についても公表することとしている。この輸入食品監視指導計画により、輸出国政府との二国間協議や現地調査等の実施、情報等の入手のための関係省庁との連携の推進など、輸入食品の安全性の確保のための検査・監視体制の強化を図る。	厚生労働省	平成 22 年度以降継続的に実施する。 (毎年度策定)
	147	越境電子商取引の普及に伴って発生する日本の消費者と外国の事業者の間、若しくは日本の事業者と外国の消費者の間の電子商取引のトラブルについて、その内容の分析、有効な解決手法の検討等を行う。	経済産業省	平成 22 年度以降継続的に実施する。

(3) 関係者・関係団体との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
消費者団体等との連携	148	<p>適格消費者団体による差止請求関係業務の遂行に必要な資金の確保その他適格消費者団体に対する支援の在り方について、適格消費者団体が自主的に資金を確保するための手法、人材の育成・確保等の手法の調査・開発を含めて調査・研究を行う。</p> <p>また、適格消費者団体による差止関係業務は、不正約款の監視・是正の機能を果たしていることから、不正約款の監視・是正を推進する観点から、適格消費者団体に対する支援策について検討する。</p>	消費者庁	平成 24 年 9 月までに一定の結論を得る。
	149	<p>地域において適格消費者団体が設立され適切に運営されるように、消費者団体訴訟制度の周知・広報及び説明を行うほか、適格消費者団体が業務を円滑に実施できるよう、国民生活センター等の有する消費生活相談情報の提供や、判決等の公表・周知を通じた情報面での支援等を実施する。また、制度が濫用・悪用されないよう適格消費者団体の認定及び監督を適正に行う。</p>	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	150	<p>消費者被害の情報収集等を行う消費者団体等多様なコミュニティへの情報提供や、地方公共団体による育成・支援等について効果的な情報交換の在り方の検討等を実施する。</p>	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
事業者や事業者団体による自主的な取組の促進	151	<p>事業者や行政機関における公益通報窓口の整備等を促進するため、説明会の実施等により、公益通報者保護法の周知・啓発を引き続き図る。また、公益通報者保護法附則第 2 条の規定に従い、公益通報者保護法の施行の状況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。</p>	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。また、公益通報者保護法附則第 2 条の規定に従った措置については、平成 23 年 4 月を目途として実施する。
	152	公正競争規約（景品表示法第 11 条に基づく協	消費者庁	平成 22 年度

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
		定又は規約)の積極的な活用、円滑な運用が行われるよう引き続き関連団体等を支援する。	公正取引委員会	以降継続的に実施する。
	153	警備業務に関する苦情の解決業務が円滑に行われるよう関連団体を支援する。	警察庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	154	訪問販売、通信販売、テレマーケティングのそれぞれの事業に関わる自主行動基準の整備、電話相談・苦情処理等が円滑に行われるよう関連団体を支援する。	経済産業省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	155	食品関係事業者に対する消費者の信頼確保が図られるよう、食品業界の信頼性向上に向けた研修会の全国開催等を通じて、「企業行動規範」や各種マニュアルの策定や適切な運用を図ることにより、法令遵守や企業・社会倫理遵守といった「コンプライアンス」の徹底を促進する。	農林水産省	平成 22 年度以降継続的に実施する。
地方公共団体等との連携	156	政策・措置に関する情報が地方公共団体等で共有されるとともに、確実に消費者庁に集約されるよう、関係省庁及び地方公共団体との連携を密にするなど体制を整備する。各種説明会や連絡会議の場等において引き続き情報集約の徹底を図る。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	157	都道府県における法執行強化（景品表示法、特定商取引法、JAS 法等）を図るため、地方からの研修員受入れ、執行研修の充実等を通じての人材強化、都道府県との連絡会議の開催等を通じての国と都道府県の連携などの支援を行う。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	158	「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」に基づき、総合的な地方消費者行政推進の支援を行う。	消費者庁 国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
関係機関等による試験、検査などの整備	159	製品評価技術基盤機構などの関連独立行政法人が保有する製品事故情報等の共有化、技術・知見の活用を図るとともに、商品テストの実施に当たっては、各法人の特性を活用した役割分担を促進する。また、商品テスト機能を強化するため、人的体制の整備及びテストに必要な機器等の更新・整備を図る。	国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	160	製品評価技術基盤機構と国民生活センターなど関連機関との連携を図るとともに、製品評価技術基盤機構が行う事故原因究明の機能強化を図る。	経済産業省	平成 22 年度以降継続的に実施する。

項目	施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
行政組織体制の充実・強化	161	消費者を主役とした行政に向けて国家公務員に対する研修の実施を図る。	消費者庁 人事院	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	162	幅広い専門性を持つ職員の登用を図る。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	163	高度な事故分析能力を有する人材の確保・養成を推進する。	消費者庁	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	164	消費者政策の推進等について密接な連絡、情報交換等を行うほか、消費者問題への迅速かつ的確な対応を図る観点から、消費者政策担当課長会議等を機動的に開催する。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	165	消費者の利益の擁護及び増進を図る観点から、国民生活センターの業務及び組織の更なる整備について検討し、必要な措置を講ずる。	消費者庁	平成 24 年度までに一定の結論を得る。
	166	国民生活センターに配置されている消費生活相談員の身分・待遇に関し、賃金の見直し、社会保険の加入、継続雇用制度の適用等、待遇改善の在り方を検討の上、改善を図る。	国民生活センター	平成 22 年度以降継続的に実施する。
	167	消費者庁へ移管・共管となった各法律の執行状況の点検・評価を行うとともに、消費者庁の関与の在り方、消費者行政に係る体制の更なる整備等について検討する。	消費者庁	平成 22 年度までに一定の結論を得る。
	168	競争政策を強力的に実施し、価格カルテル・入札談合等に厳正に対処することにより、公正かつ自由な競争を促進し、一般消費者の利益を確保するため、今後も必要に応じ、公正取引委員会の体制強化・機能拡充を図る。	公正取引委員会	平成 22 年度以降継続的に実施する。