

消費者政策の推進に向けて

消費者基本計画

消費者政策を計画的に進め、消費者の利益の擁護・増進を図るための政府の施策の指針を定めた「消費者基本計画」を策定しています。この計画では、消費者政策の基本的な方向や、各分野の具体的な取組、特に重点的に取り組む項目などを取りまとめています。

5年間で取り組むべき施策の主な内容

① 消費者の安全の確保	② 表示の充実と信頼の確保	③ 適正な取引の実現
<p>(1)事故の未然防止</p> <ul style="list-style-type: none"> 危険な物質・商品の情報提供、販売規制 <p>(2)事故等の情報収集と発生・拡大防止</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業者からの情報、子供・高齢者の事故情報等の収集強化と適切な注意喚起 <p>(3)原因究明調査と再発防止</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者安全調査委員会の体制強化 <p>(4)食品の安全性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 製造工程管理等の的確な運用・取組の拡大 食品と放射性物質に関する正確な情報提供 	<p>(1)景品表示法の普及啓発・厳正な運用</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業者への普及啓発による法令遵守の徹底 課徴金制度の活用など厳正な執行 <p>(2)商品・サービスに応じた表示の普及・改善</p> <ul style="list-style-type: none"> 家庭用品、住宅、美容医療等の表示ルールの整備運用 <p>(3)食品表示による適正な情報提供・関係法令の厳正な運用</p> <ul style="list-style-type: none"> 食品表示一元化の着実な実施 新たに施行する機能性表示の理解増進、更なる検討 	<p>(1)横断的な法令の厳正な執行、見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> 特定商取引法、消費者契約法の見直し 成年後見制度の活用による高齢者・障害者の権利擁護 <p>(2)商品・サービスに応じた取引の適正化</p> <ul style="list-style-type: none"> 電気通信事業法の改正 割賦販売法の法改正の検討 商品先物の不招請勧誘による被害防止の取組の徹底 高齢者向け住まいの届出促進、前払金等の在り方検討 <p>(3)情報通信技術の進展に対応した取引の適正化</p> <p>(4)犯罪の未然防止・取締り</p> <ul style="list-style-type: none"> 特殊詐欺等の取締り強化 <p>(5)規格・計量の適正化</p>
<p>④ 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成</p> <p>(1)政策の透明性確保と消費者意見の反映</p> <p>(2)消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ライフステージに応じた体系的な消費者教育 学習指導要領の改訂の検討 地域協議会の設置支援 <p>(3)消費者団体、事業者・事業者団体等の取組の支援・促進</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者団体の活動支援 消費者志向経営の促進 <p>(4)公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保</p> <p>(5)環境に配慮した消費行動等の推進</p>	<p>⑤ 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備</p> <p>(1)被害救済、苦情処理、紛争解決の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> 適格消費者団体の資金の確保の支援の検討 不当収益をはく奪し、被害者を救済する制度の検討 商品・サービスに応じたADR（裁判外紛争処理）の活用促進 <p>(2)高度情報通信社会の進展への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> パーソナルデータに関する制度見直し <p>(3)グローバル化の進展への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 国境を越えた取引に関するトラブルの相談体制の充実 外国人からの消費者相談に対応する体制の充実 	<p>⑥ 消費者行政の体制整備</p> <p>(1)国の組織体制の充実・強化</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁、消費者委員会、関係府省庁等の体制充実と情報共有・連携強化 国民生活センターによる相談支援機能の強化 <p>(2)地方における体制整備</p> <ul style="list-style-type: none"> どこに住んでいても質の高い相談を受けられる体制整備 認知症の高齢者等の見守りネットワーク等の促進 消費生活相談員の人材・処遇の確保 「消費者ホットライン」の3桁化（188）による相談窓口の認知度向上

※ (1)(2)・・・の項目ごとに、①法令・ガイドライン等の整備・見直しの状況、②周知の状況、③各種措置の実施状況、④消費者相談の件数・内容等を、KPI(重要業績評価指標)として設定

消費者安全法に基づく財産被害への対応

消費者庁では、消費者安全法に基づき、行政機関や地方自治体から財産被害に関する情報を一元的に集めるとともに、それらを分析しています。

分析した情報に基づき、消費者に対する注意喚起を行うほか、他の法令に基づく措置を採ることができない、いわゆる隙間事案の場合には、事業者に対して不当な取引を取りやめるよう勧告するなどの措置を行って、消費者被害の発生や拡大の防止を図っています。

インターネット取引における消費者被害への対応

○インターネット取引についての消費者トラブルの解決に向けた対策を検討します。

高度情報通信社会の進展により、インターネットを活用した取引は増加傾向にあります。インターネットを経由して、国内外の事業者と気軽に取引を行うことが可能となるなど、消費者にとっても利便性が向上している一方で、消費者がトラブルに遭遇するリスクも増大しています。実際に、インターネットを活用した取引に関連する消費者トラブルも数多く発生しており、かつその内容は多様化・複雑化しています。

インターネット上の取引をめぐる問題は、技術やサービスの変化が激しく、関係者が多岐にわたるという特性があり、法規制に加え、事業者による自主的な対応や消費者自身の判断力を高めることで、相互に補完し合うように各種の取組を進めていくことが必要です。

そのため、消費者庁では、インターネット上の取引に関して、新たに発生しつつある課題を共有し、関係者に対応を働きかけていくため、「インターネット消費者取引連絡会」を定期的に開催し、関係行政機関、事業者団体等が一同に会して、情報交換や意見交換を行っています。

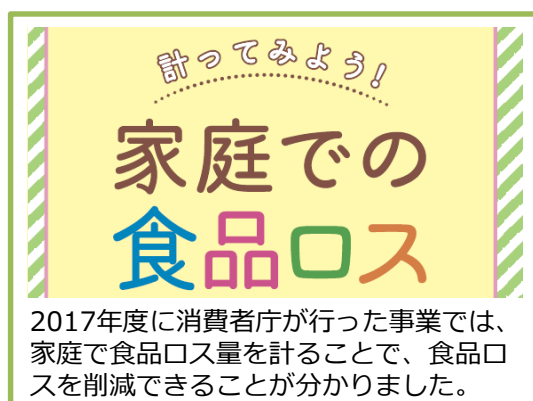
食品ロスの削減に向けた取組

食品ロスとは、まだ食べることができるのに捨てられてしまう食品です。日本の食品ロス量は、年間600万トン以上、このうち約半分は家庭から発生しています。

日本人一人あたりに換算すると、年間約50Kg、毎日茶碗1杯分（約140g）の食べ物を捨てている計算になります。

家庭での食品ロスの主な理由として、

- ①食べきれなかった
 - ②傷ませてしまった
 - ③賞味・消費期限が切れていた
- が挙げられます。



消費者庁では、日々の食事で必要な分だけ買う・作る、食べきれぬ工夫や飲食店での食べきり運動の促進、地方公共団体、民間企業や学生の皆さんによる様々な事例紹介などを通して、食べ物を無駄にしないよう食品ロス削減の取組を推進しています。

[食品ロス削減] 食べもののムダをなくそうプロジェクト

▶ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/food_loss

国際的な取組

○グローバル化する消費者問題へ対応するため、国際的な連携を強化しています。

デジタル化の急速な進展に伴い、グローバル化する消費者問題に対応していくためには、国際的な協力や連携の強化が必要不可欠となっています。

消費者庁では、我が国とつながりの深い国々と政策対話を行い、協力関係の強化を図るとともに、OECD消費者政策委員会において副議長を務める等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や連携の強化を図っています。

また、2011年に消費者庁にて開設（2015年に独立行政法人国民生活センターに移管）した越境消費者センター（CCJ）では、日本の消費者が海外事業者との取引によりトラブルに遭遇した場合、消費者からの相談に基づき、提携する海外消費者機関を通じて、海外事業者と日本の消費者間のトラブル解決を支援しています。同様に、海外の消費者が日本の事業者との取引でトラブルに遭遇した場合には、海外消費者機関からの連絡を受けて、CCJがトラブル解決の支援をしています。2019年3月現在、CCJは24の国・地域を管轄する13機関と連携しています。