

# 消費者基本計画

平成 2 2 年 3 月 3 0 日

閣 議 決 定

(平成 2 3 年 7 月 8 日一部改定)

(平成 2 4 年 7 月 2 0 日一部改定)

## 目次

第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
第2	消費者政策の基本的方向	3
1	消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援	4
2	地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上	7
3	経済社会の発展への対応	8
第3	「消費者基本計画」の検証・評価・監視	9

### 【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	
(1)	消費者の安全・安心の確保	
ア	情報を必要とする消費者に確実に届くよう、迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備します。	11
イ	情報の分析・原因究明を的確かつ迅速に進めます。	15
ウ	食の安全・安心を確保するための施策に取り組みます。	18
エ	その他、消費者の安全・安心の確保のための施策を着実に実施します。	22
(2)	消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保	
ア	消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。	24
イ	表示・規格・計量の適正化を図るための施策を着実に推進します。	32
(3)	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	
ア	消費者教育を体系的・総合的に推進します。	36
イ	学校における消費者教育を推進・支援します。	38
ウ	地域における消費者教育を推進・支援します。	39
エ	消費者に対する普及啓発・情報提供に努めます。	40
(4)	消費者の意見の消費者施策への反映と透明性の確保	42
(5)	消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進	
ア	消費者被害の救済のための制度の創設に向け検討を行います。	43
イ	裁判外紛争処理手続（ADR）を行う関係機関等と連携し、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、紛争解決を着実に実施します。	45
2	地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上	
(1)	地方公共団体への支援・連携	47
(2)	消費者団体等との連携	50

- (3) 事業者や事業者団体による自主的な取組の促進・・・・・・・・・・・・・・・・・・51
- (4) 行政組織体制の充実・強化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・52

3 経済社会の発展への対応

- (1) 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・54
- (2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・58
- (3) 国際化の進展への対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・63

## 第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～

すべての人は、消費者です。生まれてから一生を通じ、朝目覚めてから夜眠っている間も一日中、消費者であり続けます。社会で生活していく限り、私たちはあらゆる消費者問題に直面します。消費者の権利は守らなければなりません。

多くの人の、何十年にもわたる長年の思いと努力から、平成 21 年 9 月 1 日に消費者庁と消費者委員会が創設されました。初めて、消費者の立場に立つ国の行政機関ができました。消費者が主役となる社会の実現に向け、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）転換」の拠点として設けられたものです。

この背景には、消費者行政の前提となる健全な消費生活の基盤や行政に対する信頼が大きく揺らぐ中で、消費生活の問題を総合的・抜本的に解決していくための新たな枠組みの構築を求める声の高まりがあります。

新しい消費者行政は、行政の在り方を事業者優先から国民一人ひとりの立場に立ったものに転換していくことが重要です。また、従来の、産業振興の間接的、派生的テーマとしての縦割り行政の弊害を克服しなければなりません。

このため、消費者庁は、「消費者の利益の擁護及び増進」、「消費者の権利の尊重及び自立の支援」の観点から、これまでの行政の在り方を改めます。そして、消費者庁は消費者行政の司令塔として、また「エンジン役」としての役割を發揮していきます。さらに、消費者委員会は、消費者庁を含めた各府省庁の消費者行政全般に対する監視機能を發揮していかなければなりません。

「消費者の権利の尊重」と「自立の支援」を基本理念とする消費者基本法が平成 16 年に施行されたことを受けて、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 年を対象とした「消費者基本計画」を閣議決定しました。各府省庁は、この計画を消費者利益の擁護・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施策を実施し、消費者政策会議は、この計画について、旧国民生活審議会の意見を聴きつつ、平成 18 年から 20 年にかけて毎年 1 回検証・評価・監視を行ってきました。

しかしながら、この間、食の安全・安心という消費生活の最も基本的な事項に対する消費者の信頼を揺るがす事件や、高齢社会を迎えるに当たって高齢者の生活の基盤である資産を狙った悪質商法など、暮らしの土台そのものを揺るがす問題が生じました。これに加え、消費者被害の発生に伴う行政の対応に対して、消費者の間に行政への大きな不信を招く事案が相次いで生じました。

このように消費生活の基盤や行政に対する信頼が大きく揺らぐ中で、創設された新たな枠組みの中で行われる消費者政策については、消費者庁はもとより、以下に掲げる各主体がそれぞれの役割を果たすとともにそれぞれが適切に協力することによって、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ます。

- ① 消費者担当大臣は、内閣府設置法第 12 条の勧告権の適切な行使も含め、関係行政機関の総合調整に万全を期すること、また、内閣総理大臣は、消費者担当大臣の権限行使が十分に果たされるよう行政各部を指揮監督する役割を担います。
- ② 消費者庁は、消費者の声に耳を傾け、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、消費者行政の司令塔・エンジン役としての役割を果たします。
- ③ 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、その役割を果たします。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・報告要求を行い、関係する行政機関に対して資料要求等を行い、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します。
- ④ 各府省庁は、消費者が主役となる社会の実現を目指して、今後は、相互間の情報の共有を進め、的確な役割分担や共同の取組によって、それぞれの業務を確実に遂行します。
- ⑤ 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、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が求められます。
- ⑥ 事業者と事業者団体が、消費者の利益にかなうことは事業者の成長をもたらし、産業の発展につながるとの観点のもと、情報の公開・双方向

のコミュニケーションの機会の拡充など、消費者の信頼を確保するための取組や、消費者の安全と安心の確保などに向けた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じます。

- ⑦ 消費者と消費者団体は、消費生活の安定と向上を図るための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じます。

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りました。政府は、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んでまいります。

なお、高度情報通信社会や国際化など経済社会の進展、高齢化の一層の進行など消費者を取り巻く環境は刻々と変わります。こうした状況変化に柔軟に対応していくために、この「消費者基本計画」は、毎年度行う検証・評価・監視の中で、常に状況の変化を把握し、適切に見直しを行うこととします。

## 第 2 消費者政策の基本的方向

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ます。

また、国会における消費者庁等設置関連法案の審議において、地方公共団体の消費者行政の重要性とこれに対する国の支援の必要性が指摘され、このことは関連法案の附則や審議における附帯決議においても示されています。

政府としては、消費者基本法の規定や、関連法案の国会における審議、関連法案の附則及び附帯決議などを踏まえ、また、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、この「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及びこれらを踏まえた重点的な取組を、以下のとおり取りまとめました。

なお、取組を進めるに当たり、平成 23 年 3 月の東日本大震災への対応については、分かりやすい情報提供、被害を受けた自治体の支援、被災者の生活再建支援等のうち、消費者の利益の擁護の観点から必要となる各施策を適切に実施してまいります。

## 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

### (1) 消費者の安全・安心の確保

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<sup>1</sup>の充実などの必要な施策を講じます。

特に、消費者事故等の情報について、政府は、地方公共団体や関係機関との連携の下、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、事業者等の違法な行為に対する厳正な法執行などの必要な施策を講じます。

また、被害に遭いやすい高齢者や子ども、障害者、妊産婦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、未然防止に取り組みます。

とりわけ食の安全・安心の確保については大きく前進していく必要があることから、リスク評価機関<sup>2</sup>、リスク管理機関<sup>3</sup>とともに、消費者の立場に立った情報提供、消費者の意見の施策への反映に取り組むなど、消費者庁が司令塔・エンジン役としての役割を発揮します。

#### <重点的な取組>

ア 情報を必要とする消費者に確実に届くよう、迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備します。（PIO-NET・事故情報データベースを活用した情報収集・発信体制の整備等）

イ 情報の分析・原因究明を的確かつ迅速に進めます。（事故情報分析タスクフォースなどを通じた迅速・的確な分析・原因究明、消費者事故の独立した公正かつ網羅的な調査機関の在り方の検討等）

ウ 食の安全・安心を確保するための施策に取り組みます。（食品安全の総合的方針である「基本的事項」改定、食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの一層の促進等）

### (2) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

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

<sup>1</sup>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。

<sup>2</sup>食品中に含まれる危害要因を摂取することによって、どのくらいの確率でどの程度の健康への悪影響が起きるかを科学的に評価する機関。

<sup>3</sup>すべての関係者と協議しながら、リスク低減のための政策・措置について技術的な実行可能性、費用対効果などを検討し、適切な政策・措置を決定、実施、検証、見直しを行う機関。

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じます。

また、消費者の商品の購入や使用又は役務の利用に際し、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、消費者及び事業者の双方にとって明確で分かりやすいものとする観点も踏まえつつ、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じます。

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じます。また、国民の消費生活において重要な公共料金等については、その決定、認可等に当たり、消費者に与える影響を十分に考慮するよう努めます。

あわせて、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、必要な施策を講じます。

#### <重点的な取組>

ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。(改正特定商取引法の厳正な執行、消費者契約の不当勧誘・不当条項規制の在り方や消費者団体訴訟の対象拡大の検討、住宅リフォームに関する被害防止の取組、未公開株取引等に関するトラブルに対する取組の強化等)

イ 表示・規格・計量の適正化を図るための施策を着実に推進します。(食品表示関連法令の統一的運用や一元的な法律の制定など法体系の在り方の検討等)

### (3) 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じます。

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じます。



<重点的な取組>

- ア 消費者教育を体系的・総合的に推進します。（「消費者教育推進会議」を開催し、関係省庁が連携して消費者教育を体系的に進める体制を確立等）
- イ 学校における消費者教育を推進・支援します。（副読本や教材などの作成、教員の指導力向上を目指したセミナーの開催等）
- ウ 地域における消費者教育を推進・支援します。（消費者教育の多様な主体の連携の場の創設等）
- エ 消費者に対する普及啓発・情報提供に努めます。（各種消費者トラブルに対する啓発教材等の作成・配布等）

（４）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広く施策に反映し、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じます。

（５）消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進

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じます。

また、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、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じます。

<重点的な取組>

- ア 消費者被害の救済のための制度の創設に向け検討を行います。（不当な収益をはく奪し、被害者を救済する制度の検討等）
- イ 裁判外紛争処理手続（ADR）を行う関係機関等と連携し、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、紛争解決を着実に実施します。（国民生活センターにおける重要消費者紛争の和解の仲介等の手続の実施、地方公共団体及び民間ADR機関との連携等）

## 2 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上

### (1) 地方公共団体への支援・連携

消費生活の現場を支えるとともに、国の行政との協働が求められる地方消費者行政の強化について、政府は、各地域の社会的、経済的状況も踏まえて、強力な支援を行い、地方公共団体との連携を強化します。特に、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、国民生活センターと連携して、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を置き、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とともに、地域での様々な関係者・関係団体の参加や連携の推進、国の行政と現場における双方向の連携強化への支援や環境づくりに取り組めます。

「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政については、その目指す姿や国による支援の在り方について地方公共団体や消費者委員会等の意見を踏まえて「地方消費者行政の充実・強化のための指針」として取りまとめ、引き続き、その充実・強化に取り組めます。

<重点的な取組>

- 「地方消費者行政の充実・強化のための指針」を取りまとめ、これに基づく施策を実施します。
- 「地方消費者行政活性化基金」終了後においても地方消費者行政における地方公共団体の積極的な取組を下支えする支援の在り方を検討するとともに、財源の確保に向けて検討を行います。

### (2) 消費者団体等との連携

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を促進するために必要な施策を講じます。

あわせて、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じます。

### (3) 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じます。

#### (4) 行政組織体制の充実・強化

政府は、公務員に対する十分な消費者教育・研修を実施することにより消費者行政を担う人材の育成を行うとともに、各府省庁及び関係機関における消費者担当部局の強化を行い、消費者の立場に立った政策を十分に遂行し得るような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じます。

消費者庁については、消費者行政の司令塔・エンジン役としての役割が発揮されているかを常に点検し、求められる役割が十分に果たせるよう、その体制の整備に努めます。特に、本計画の遂行を確実にするため、食の安全・安心の確保、情報の分析・原因の究明及び消費者教育の推進に関する司令塔・エンジン役の役割について、体制の拡充を図ります。

国民生活センターについては、「独立行政法人の制度及び組織の見直しの基本方針」（平成 24 年 1 月 20 日閣議決定）において、「消費者行政全体の機能を効率化・強化し、国民の安全・安心を確実に担保するため、必要な定員・予算を確保した上で、平成 25 年度を目途に本法人の機能を国に移管する」こととされました。

現在、「国民生活センターの国への移行を踏まえた消費者行政の体制の在り方に関する検討会」において、

- (1) 国民生活センターの機能を担う国における組織の具体的な在り方
  - (2) 消費者庁、消費者委員会その他の消費者行政に係る体制の在り方
- について検討を進めており、その議論を踏まえ、必要な措置を講じます。

### 3 経済社会の発展への対応

#### (1) 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進

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じます。

## (2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応

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、障害者を始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、個人情報の適切な保護などの必要な施策を講じます。

## (3) 国際化の進展への対応

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ことや、消費者の視点に立った我が国の立場の国際社会への発信を強化しつつ、国際的な調和が取れる基準の策定・見直しを行うなどの必要な施策を講じます。

### **第3 「消費者基本計画」の検証・評価・監視**

この「消費者基本計画」を実効性のあるものとするためには、計画に盛り込まれた具体的施策の取組状況について、十分な検証・評価・監視を行うことが重要です。とりわけ「消費者基本計画」については、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や附則において必要な措置を講じるとされている事項など、当面の3年間の進捗状況の評価が問われることとなります。このため、毎年度、計画に盛り込まれた施策の実施状況について、消費者委員会の消費者行政全般に対する監視機能を最大限に発揮しつつ、検証・評価・監視を行います。検証・評価の結果とそれによって必要となる「消費者基本計画」の見直しについては閣議決定を行い公表することによって、翌年度の施策に確実に反映させます。その際、特に以下の3点に留意します。

① 検証・評価を行うに当たっては、その方法について、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します。

また、検証・評価については、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、その課題ごとに行うなど効果的な実施に努めます。このため、消費者庁と各施策の推進に当たる関係府省庁等は、重要課題ごとの施策の実施についての工程を明確化します。

② 検証・評価を行うに際しては、

- ・ 「消費者基本計画」の実施の状況や取り組むべき施策等について消

費者等からの意見募集を行った上で、

- ・ 各府省庁及び関係機関からのヒアリング結果などを考慮に入れた消費者委員会の意見を踏まえ、
  - ・ 消費者団体はもとより、地方公共団体、事業者団体等に対し十分な情報提供を行った上で、これらの団体等へのアンケートやヒアリング、意見交換会等により、その意見を聴取し、
  - ・ 必要に応じ専門家の意見を聴くことにより、
- 消費者等の意見のよりの確な反映を図ることとします。

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します。

## 【具体的施策】

今後5年間に講ずべき具体的施策は、以下のとおりです。

### 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

#### (1) 消費者の安全・安心の確保

ア 情報を必要とする消費者に確実に届くよう、迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
1	① 国民生活センターと連携して、全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の刷新を円滑に実施します。 ② PIO-NET に関し、相談員の入力負担の軽減や情報分析機能の向上に資するため、国民生活センターと連携して、複雑なキーワードを付与する方式の見直しによる検索の効率化や、新たな技術の導入による入力負担の軽減など抜本的な刷新に取り組みます。 ③ 国における PIO-NET 端末の設置基準に関する検討を踏まえ、国民生活センターと連携して、関係機関にこれを追加配備します。	消費者庁	①実施済み。 ②引き続き検討を行います。 ③一部実施済み（注 <sup>1</sup> ）。引き続き追加配備を実施します。
2	関係行政機関、関係機関、地方公共団体等から消費者事故情報等を一元的に集約するための事故情報データベースを構築し、個人情報保護に配慮しつつ十分な開示を行い、国民生活センターと連携して広く国民からの利用が可能な運用を行います。	消費者庁	直ちに着手し、継続的に実施します。
3	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は、緊急時における国の対処の在り方等に関する要綱に基づき対処	消費者庁 関係省庁等	緊急時に速やかに対応します。

(注1) 経済産業局や公正取引委員会地方事務所等において利用可能となるよう対応。

1 (1) ア 情報を必要とする消費者に確実に届くよう、迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	します。		
4	<p>消費者安全法及び消費生活用製品安全法における事故情報の報告・公表制度の拡充については、消費者安全法等に基づく情報収集を着実に実施し、重大事故以外の情報の収集状況、消費生活用製品以外の事故情報の収集状況等の検証を行います。これらに基づき、消費者委員会での検討を踏まえながら、収集する事故情報の範囲等の拡大について検討を行います。また、公表する事故情報の範囲等を拡大します。</p> <p>消費者庁は、生命・身体分野の消費者事故等の情報に基づく消費者庁の対応の在り方について検討を行い、被害の重篤度や拡大可能性等の観点から優先度をつけた対応を行います。</p>	消費者庁 関係省庁等	<p>継続的に実施します。</p> <p>なお、公表する事故情報の範囲等の拡大については平成 22 年度に一部実施済み。</p>
5 6	<p>消費者安全法に基づく消費者事故等の通知や PIO-NET 等で収集される情報に関する分析手法を向上させつつ、適切な分析を行うことによって、消費者被害の発生の動向を常時的確に把握し、国民生活センターと連携して、注意喚起や商品テスト情報の提供をタイムリーに行います。</p>	消費者庁	継続的に実施します。
7	<p>リコール情報を一元的に収集し、消費者へ分かりやすく情報提供します。</p> <p>また、各種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します。</p>	消費者庁 関係省庁等	一部実施済み（注 7）。サイトの利用状況を把握し、機能改善等を検討します。
8	<p>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</p>	国土交通省	継続的に実施します。

(注7) リコール情報一元化システムを構築し運用を開始。

1 (1) ア 情報を必要とする消費者に確実に届くよう、迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	<p>環境研究所において現車確認等による技術的検証を行います。</p> <p>さらに、ユーザーの視点に立ち、消費者委員会の建議を踏まえ、自動車不具合情報ホットラインの周知・広報を行うとともに、リコール業務を適切に実施します。</p> <p>また、ユーザーに対し、自動車の不具合に対する関心を高めるためのリコール関連情報等の提供を行います。</p>		
9	<p>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する「子どもを事故から守る！プロジェクト」を展開します。</p> <p>また、子どもに対するライターの使用の安全対策を検討します。</p>	消費者庁 関係省庁等	前段について、継続的に実施します。 後段について、実施済み <sup>(注9)</sup> 。
10	<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デザイン「キッズデザイン」の推進やSTマークなどの適切な運用により、事故の予防を図ります。</p> <p>キッズデザインによる製品市場の拡大を目指し、消費者庁等に収集される事故情報や産業界が有する技術的課題等を基に、人間特性・行動分析に強みを持つ研究者と企業等との共同による原因究明等を行います。得られる科学的知見を業種横断的に設計・デザインにおいて利用できる共通基盤として整備し、持続的に企業・業界団体等に提供・共有する体制を検討します。また、キッズデザイン製品等に関する理解を広めるため、社会全体への効果的な情報発信を行います。</p>	経済産業省	前段について、継続的に実施します。 後段について、平成23年度から平成24年度に実施します。
11	化学製品の危険有害性を表示で分かりやす	厚生労働省	一部実施済み <sup>(注)</sup>

<sup>(注9)</sup> 平成22年度に消費生活用製品安全法の関係政省令を改正。使い捨てライター等を特別特定製品に指定し、チャイルドレジスタンス機能を義務化。施行は平成23年9月。

<sup>(注11)</sup> GHSに基づく化学物質等安全データシート(MSDS)(JIS Z7250)及びラベル表示(JIS Z7251)に係る二つの



1 (1) ア 情報を必要とする消費者に確実に届くよう、迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	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ります。	経済産業省 環境省 関係省庁等	11)。引き続き、関係省庁等において、分類表示ルール（GHS）の利用促進及び普及啓発を図る等、継続的に実施します。

---

JISを統合するとともに、最新のGHSと整合させ、平成23年度末に新たなJIS（JIS Z7253）として公示。

イ 情報の分析・原因究明を的確かつ迅速に進めます。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
12	<p>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、消費者安全情報総括官制度や事故情報分析タスクフォースなどを通じて関係行政機関、関係機関等と連携を図りながら、迅速・的確に分析・原因究明を進めます。また、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、適時見直しを行います。</p> <p>さらに、高度な事故分析能力を有する人材の確保・養成を図ります。</p>	消費者庁 関係省庁等	継続的に実施します。
13	<p>消費者庁は、消費者事故の独立した公正かつ網羅的な調査機関の在り方について検討します。消費者委員会による調査審議を踏まえながら、関係省庁・機関の協力を得て、最も効果的に機能する仕組みを構築します。</p>	消費者庁 関係省庁等	<p>実施済み。</p> <p>(平成 23 年 5 月「事故調査機関の在り方に関する検討会」取りまとめ)</p> <p>施策番号 13-2、13-2-2、13-3 を進めます。</p>
13-2	<p>消費者庁は、「事故調査機関の在り方に関する検討会」の取りまとめを踏まえ、既存の関連機関の規制行政のための機能との両立なども踏まえた関係の在り方の検討、既存の関連機関の機能や有識者の知見を活かした連携やネットワークづくり、事故調査と刑事手続との関係の整理なども進めながら、消費者安全の確保のために必要な事故調査が十分になされているとはいえない生命・身体分野の消費</p>	消費者庁 警察庁 法務省 経済産業省 国土交通省 関係省庁等	<p>一部実施済み (注 13-2)。</p> <p>引き続き体制整備について必要な準備を進め、平成 24 年度中の体制の具体化を目指します。</p>

(注 13-2) 平成 24 年 2 月 14 日、消費者安全の確保のために必要な事故調査が十分になされているとはいえない生命・身体分野の消費者事故等の調査を行う「消費者安全調査委員会」を消費者庁に設置すること等を規定する「消費者安全法の一部を改正する法律案」を国会に提出済み。

1 (1) イ 情報の分析・原因究明を的確かつ迅速に進めます。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	者事故等の調査を行う体制を整備します。		
13-2-2	「事故調査機関の在り方に関する検討会」の取りまとめを踏まえ、消費者事故等の調査の公正・独立についての評価、複数の事故調査機関相互の調整・連携、事故調査の申出への対応等の機能を果たすため、消費者委員会の役割を含めて必要な検討を行い、体制を整備します。	消費者庁	一部実施済み（注 13-2-2）。引き続き体制整備について、施策番号 13-2 と併せて必要な準備を進め、平成 24 年度中の体制の具体化を目指します。
13-3	医療分野における事故の原因究明及び再発防止の仕組みの在り方について、必要な検討を行います。	厚生労働省 関係省庁等	引き続き検討を行います。
13-4	食品等による窒息事故の再発防止に向けて、食品の物性・形状面での安全性の確保のために必要な措置を講じます。	消費者庁	継続的に実施します。
14	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適切な市場対応を促し、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います。	経済産業省	引き続き検討を行います。
15	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、再発防止対策に係る調査・検討を踏まえ、必要な技術基準の見直しを行うとともに、調査結果を報告書として公表します。また、事故に係る調査体制の充実を図りつつ、調査機関の在り方について検討します。	消費者庁 国土交通省	前段について、継続的に実施します。後段について、引き続き検討します。
16	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	警察庁	継続的に実施します。

（注 13-2-2）平成 24 年 2 月 14 日、消費者事故等の調査を行うとともに他の行政機関が実施する調査等の評価・活用、事故調査機関相互の調整・連携、事故調査の申出への対応等の機能も果たす「消費者安全調査委員会」を消費者庁に設置すること等を規定する「消費者安全法の一部を改正する法律案」を国会に提出済み。

1 (1) イ 情報の分析・原因究明を的確かつ迅速に進めます。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	ることにより、関係行政機関と協力しながら再発防止を図ります。		
17	国民生活センターにおいて、製品評価技術基盤機構などの関連機関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します。また、自治体からのテスト依頼への対応や、技術的な調査・分析機能を強化するため、手法の改善に取り組みます。	消費者庁	一部実施済み（注17）。引き続き、関連機関との連携を促進するなど、継続的に実施します。
18	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相互の協力関係を強化するとともに、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ります。	経済産業省	継続的に実施します。
19	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・把握し、公表します。具体的には、製品火災等に係る情報の収集及び公表、類似火災・事故や技術動向などの横断的な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・事故等に係る未然防止策等を推進します。	総務省（消防庁）	継続的に実施します。

（注17）国民生活センターと製品評価技術基盤機構、農林水産消費安全技術センターとの間で、国民生活センターの商品テスト事業に必要な分析の実施を依頼できるよう協定を締結。

ウ 食の安全・安心を確保するための施策に取り組めます。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
20	<p>食品安全基本法第 21 条第 1 項に規定する「基本的事項」を内閣府及び消費者庁における所要の体制整備を図った上で改定し、それに基づいて、食品の安全性の確保のために必要な措置を講じます。</p>	<p>消費者庁 内閣府 食品安全委員会 厚生労働省 農林水産省 環境省 関係省庁等</p>	<p>一部実施済み（注 20）。継続的に実施します。</p>
21	<p>関係省庁等は、食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを推進します。</p> <p>消費者庁においては、所要の体制整備を図った上で、関係行政機関等の協力を得て、消費者に身近な地方公共団体や消費者団体等との連携を図りながら、消費者の立場に立ったリスクコミュニケーションの一層の促進のために必要な措置を講じます。</p>	<p>消費者庁 食品安全委員会 厚生労働省 農林水産省 環境省</p>	<p>継続的に実施します。</p>
22	<p>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ます。</p>	<p>厚生労働省 農林水産省</p>	<p>継続的に実施します。</p>
23	<p>リスク評価機関の機能強化や、リスク管理機関を一元化した「食品安全庁」について、関係省庁の連携の下、検討を行います。</p>	<p>消費者庁 食品安全委員会 厚生労働省 農林水産省 関係省庁等</p>	<p>リスク評価機関の機能強化については、平成 23 年度における施策の実施状況を踏まえ、平成 24 年度においても、継続的に取組を実施します。</p> <p>リスク管理機関を一</p>

(注 20) 食品安全基本法第 21 条第 1 項に規定する「基本的事項」を改定。

1 (1) ウ 食の安全・安心を確保するための施策に取り組みます。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
			元化した「食品安全庁」については、平成 23 年度以降検討を開始します。
24	<p>「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」に基づき、米・米加工品について平成 22 年 10 月に施行される取引等の記録の作成・保存の制度の定着を図ります。</p> <p>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、関係省庁が連携し、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ます。</p>	国税庁 農林水産省	<p>前段について、継続的に実施します。 (平成 22 年 10 月施行)</p> <p>後段について、同法の実施状況を踏まえ検討を行います。</p>
25	<p>高度な取組内容を含む農業生産工程管理 1 (1) ウ 食の安全・安心を確保するための施策に取り組みます。</p> <p>に、指導者の育成や産地での導入等に対する支援を充実し、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します。</p>	農林水産省	継続的に実施します。
26	<p>食品製造事業者の中小規模層における HACCP 手法<sup>5</sup>の導入を促進するため、「食品の製造過程の管理の高度化に関する臨時措置法<sup>6</sup>」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します。また、零細規模層に対し、HACCP手法導入の前提となる一般的衛生管理を徹底させるための研修等を支援し</p>	農林水産省	平成 22 年度以降、低コスト導入手法の構築、零細規模層に対する施策を強化し、継続的に実施します。

<sup>4</sup>農業生産工程管理 (GAP) とは、農業生産活動を行う上で必要な点検項目を関係法令等に則して定め、これに沿って、各工程の正確な実施、記録、点検及び評価による持続的な改善を行う活動。

<sup>5</sup>HACCP手法とは、原料受入から最終製品までの各工程ごとに、微生物による汚染、金属の混入などの危害を予測した上で、危害の防止につながる特に重要な工程を常時監視・記録する工程管理の手法。

食品製造事業者における HACCP 手法の導入は、大規模層においては相当程度進んでいるが、大多数を占める中小規模層では低位にとどまっている。

<sup>6</sup>食品の製造過程の管理の高度化に関する臨時措置法とは、食品製造事業者が HACCP 手法を導入する際の設備、施設の整備に要する費用について、長期低利融資などによる支援を措置する法律。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	ます。		
27	食品のリコール社告を出す際に「消費生活用製品のリコール社告の記載項目及び作成方法」(JIS S 0104:2008)を参考とするよう周知します。	農林水産省	継続的に実施します。
28	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ります。	農林水産省	継続的に実施します。
29	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ます。	警察庁 関係省庁等	継続的に実施します。
30	食品安全や食生活と健康について、消費者への分かりやすい情報提供の取組を推進します。	農林水産省	継続的に実施します。
31	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」の徹底を促進します。	農林水産省	継続的に実施します。
32	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、また、国内においては消費者庁を含む国内関係省庁・機関との連絡体制の強化に取り組みます。	外務省	継続的に実施します。
33	輸入食品監視指導計画 <sup>7</sup> により、輸出国政府との二国間協議や在外公館を通じた現地調査等の実施や担当官の増員、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	厚生労働省 関係省庁等	継続的に実施します。

<sup>7</sup>食品衛生法第 23 条第 1 項に基づき、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。

1 (1) ウ 食の安全・安心を確保するための施策に取り組めます。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	の安全性の確保のための検査・監視体制の強化を図ります。		
34	食品表示の適正化を図るための施策を着実に推進します。(施策番号 69~79 に記述)	関係省庁等	—



エ その他、消費者の安全・安心の確保のための施策を着実に実施します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
35	消費者被害の発生又は拡大の状況等を勘案し、消費者委員会の意見を聞きながら、消費者の財産に対する重大な被害に係る重大事故等の範囲について検討を加え、必要な措置を講じます。	消費者庁 関係省庁等	実施済み <sup>(注35)</sup> 。
36	消費生活用製品の分野におけるリスクアセスメント <sup>8</sup> の必要性・在り方等に関する専門家との検討を踏まえ、リスクアセスメントの普及啓発を推進します。	経済産業省	継続的に実施します。
37	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、メーカー等が製品の安全対策を講じるために利用しやすい「安全確保マニュアル作成の手引き」を作成します。	厚生労働省	必要に応じて、製品群ごとに作成します。
37-2	いわゆる脱法ドラッグ（違法ドラッグを含む）の取締り体制の強化等を推進するとともに、消費者への情報提供・啓発活動を実施します。	関係省庁等	引き続き実施します。
38	製造物責任法に関連する裁判例及び裁判外紛争解決事例について、消費者庁は、関係省庁及び国民生活センターなど関係機関との協力体制を整備して収集を行い、これを整理して取りまとめ、消費者庁ウェブサイト等で公表します。	消費者庁 関係省庁等	継続的に実施します。
39	① エステティック関係団体におけるエステティック衛生基準の周知・徹底、エステティック学術会議の年に1回程度の継続的な実施、フェイシャルエステティックに関す	厚生労働省	継続的に実施します。

<sup>(注35)</sup> 平成24年2月14日、消費者に重大な財産被害を生じさせた事業者に対する行政措置の導入等を内容とする「消費者安全法の一部を改正する法律案」を国会に提出済み。

<sup>8</sup> risk assessment。JIS Z 8051 において「リスク分析及びリスク評価からなるすべてのプロセス」と定義されるもの。

1 (1) エ その他、消費者の安全・安心の確保のための施策を着実に実施します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	<p>る調査研究等について助言を行い、これらの成果等について、広く周知を行います。</p> <p>② 施設における衛生管理の実態を把握し、必要に応じて、衛生管理を進めるためのマニュアルの整備等、施術者、店舗の参考となる情報提供に努めていきます。</p>		
39-2	<p>美容医療、歯科インプラント等の自由診療について、施術の前に患者に丁寧に説明し、同意を得ることが望ましい内容等につき、周知を行います。</p>	厚生労働省	引き続き実施します。
39-3	<p>まつ毛エクステンションに係る消費者被害防止策について検討し、措置を講じます。</p>	厚生労働省	できる限り早期に結論を得ます。
40	<p>一定の水準や合理性を満たしている民間サービス事業者に対して、サービス品質や信頼性を確保し、消費者が安心してサービスを利用できるよう、第三者が認証を与える制度の普及促進についてフォローアップを行います。</p> <p>既に制度が運用されているエステティック業、結婚相手紹介サービス業については運用上の課題を把握するとともに、必要に応じて助言を行います。また、消費生活センターなどに寄せられる苦情相談件数が増加している業界を中心に、制度導入の必要性について業界団体などとともに検討します。</p>	経済産業省	前段について、継続的に実施します。後段について、引き続き検討します。

(2) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
41	高齢者などを狙った悪質商法対策の充実・強化を図るため、特定商取引法の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、同法の厳正な執行を行います。	消費者庁	継続的に実施します。
41-2	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、通信販売事業者に対し不適切な広告の改善を促すとともに、インターネット・サービス・プロバイダ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します。	消費者庁	継続的に実施します。
41-3	特定商品等の預託等取引契約に関する法律及びその関連法令について、制度面・運用面の問題点の整理を行い、政省令・通達などで対応可能なものは速やかに対応します。	消費者庁	平成 24 年度上半期を目途に検討を行い、対応します。
42	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）改正の議論と連携して検討します。 また、消費者団体訴訟制度における差止訴訟の対象について、適格消費者団体による活用状況を踏まえつつ、その拡大について、関係省庁の協力を得て検討します。	消費者庁 法務省 関係省庁等	消費者契約に関する裁判例等の収集・分析の結果も踏まえ、引き続き検討します。
43	特定商取引法の適用除外とされた法律などの消費者保護関連法について、消費者被害の状況などを踏まえ厳正な法執行を行うとともに、執行状況について随時とりまとめ、公表します。さらに、当該状況を踏まえ、必要な	消費者庁 関係省庁等	関係省庁における執行状況の随時取りまとめ、公表については、平成 22 年度早期に開始し、以降継

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	<p>執行体制強化や制度改正などを行います。</p> <p>消費者庁は、消費者委員会の意見を聞きながら、必要に応じ各省庁の具体的な取組を促します。</p>		継続的に実施します。
44	<p>マンション投資への悪質な勧誘から消費者を保護するため、契約締結前の行為規制及び契約締結後の消費者保護規定の充実について、実態把握の上、省令・通達改正で可能な措置は早急に講じるとともに、取引の安定性にも考慮して法的措置について検討し、結論を得ます。</p>	<p>消費者庁 国土交通省</p>	<p>実施済み。</p> <p>(宅地建物取引業法施行規則の改正の措置等を行った。)</p>
44-2	<p>① 貴金属等の買取業者による強引な自宅への訪問買取りから消費者を保護するため、被害実態を早急に把握の上、消費者への注意喚起等現行制度上可能な措置を講じます。</p> <p>② その一方で、貴金属等の買取業者による強引な自宅への訪問買取りから消費者を保護するための法的措置について被害実態の正確な把握に努めつつ検討し、結論を得ます。</p>	<p>消費者庁 警察庁 経済産業省</p>	<p>①実施済み。</p> <p>(被害実態を把握した上、貴金属等の訪問買取りを行う事業者が留意すべき点を公表した他、注意喚起等を実施。)</p> <p>②一部実施済み (注44-2)。</p>
45	<p>改正割賦販売法<sup>9</sup>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適切な対応を進めます。また、決済代行や仲介・媒介業者などが関連する被害についても、同法の運用を通じて適切な対応を進めます。</p>	<p>経済産業省</p>	<p>継続的に実施します。</p>
46	<p>改正貸金業法を円滑に実施するために必要な施策を検討します。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・強化などを柱とする「多</p>	<p>消費者庁 警察庁 金融庁 総務省</p>	<p>継続的に実施します。</p>

(注44-2) 「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律案」を国会に提出済み。

<sup>9</sup>高齢者等に対する個別クレジットを利用した訪問販売による被害の深刻化などにかんがみ、訪問販売等を行う加盟店の行為についての調査や消費者の支払能力調査などをクレジット業者に義務づけた(平成20年6月18日改正割賦販売法公布、平成22年12月17日完全施行)。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	重債務問題改善プログラム <sup>10</sup> 」を着実に実施します。	法務省 財務省 文部科学省 厚生労働省 経済産業省	
47	商品先物取引法 <sup>11</sup> の迅速かつ適正な執行を行います。	農林水産省 経済産業省	継続的に実施します。
48	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きます。 また、当局からの破産手続開始の申立てについては、必要があれば、迅速かつ適切な運用を行います。	金融庁	引き続き実施します。
49	関係省庁との緊密な連携を図り、高齢者などを狙った国民の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し、被害回復に向けた犯罪収益の保全等に努めるとともに、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による被害拡大防止対策を推進します。	警察庁	継続的に実施します。
50	融資保証金詐欺や架空請求詐欺等について、その取締りを強化します。	警察庁	継続的に実施します。
51	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	警察庁	継続的に実施します。

<sup>10</sup>「多重債務問題改善プログラム」は、政府及び関係機関が直ちに取り組むべき具体的な施策をまとめたものであり、以下の4点を柱とするものである（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）。

- ・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

<sup>11</sup>「使いやすい」「透明な」「トラブルのない」商品先物市場を実現するため、商品取引所法が改正され、名称も商品先物取引法に変更された（平成21年7月10日公布、平成23年1月1日完全施行）。消費者の保護を図るため、取引所取引に加え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）を導入した。また、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）の原則禁止等についての規定を導入し、行為規制を強化した。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	進めます。		
52	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・拡充を推進します。	警察庁	継続的に実施します。
53	家賃債務保証をめぐる消費者相談等の状況にかんがみ、家賃債務保証会社に対し、業務の適正な実施に当たって遵守することが望ましい事項、不当な取立て行為を行わないこと等を周知する等、賃借人の居住の安定を図るための取組を検討します。	消費者庁 国土交通省	検討の結果、可能なものから逐次実施します。
54	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」を再改訂し、「賃貸住宅標準契約書」については見直し検討後、改訂を行います。	国土交通省	実施済み。 (「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」の再改訂及び「賃貸住宅標準契約書」の改訂を行い、その公表を行った。)
55	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、事案の内容を公表します。さらに、被害者救済の観点から、保証・保険制度を充実させるとともに、これらの制度の周知を図ります。また、保険を利用する登録事業者の情報をウェブサイトで公表します。	国土交通省	継続的に実施します。
56	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のアドバイスをを行います。	国土交通省	継続的に実施します。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
57	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います。	国土交通省	継続的に実施します。
58	有料老人ホーム等に係る表示の適正化、入居契約の適正化、関係法令の遵守等について、都道府県に対して指導の徹底を要請します。	厚生労働省	実施済み。 (法改正を行うとともに周知を行うこととした。)
58-2	有料老人ホーム等に係る入居一時金の実態を把握し、償却についての透明性を更に高めるための方策も含め、入居一時金の在り方について検討します。	厚生労働省	引き続き検討します。
59	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、宣伝や契約とそぐわない宿泊施設、ダブルブッキング、業者倒産による予納金のこげつき等の消費者被害を未然に防止するため、事業者への指導や啓発パンフレットの作成等による消費者への情報提供の充実等を図ります。	国土交通省 (観光庁)	実施済み。 (違反した旅行業者の処分・指導内容等をホームページにより情報提供を図った。)
60	未公開株、社債、ファンド取引等を利用した高齢者などを狙った詐欺的商法による新たな消費者被害の事案について、情報集約から取締りまでを一貫して、かつ迅速に行う体制のもと、取締りを強化します。また、高齢者に被害が集中していることを踏まえ、多様なチャネルを通じた注意喚起・普及啓発を強化します。さらに、被害の防止・回復の迅速化等に向けた制度の運用・整備の在り方についても検討を行います。  特に、無登録業者や無届募集者等による違	消費者庁 警察庁 金融庁	一部実施済み (注60)。継続的に実施・引き続き検討します。

(注60) ①金融商品取引法上の無登録業者が非上場の株券等の売付け等を行った場合にその売買契約を原則として無効とするルールの創設等を盛り込んだ改正金融商品取引法が施行(罰則引上げは平成23年6月、その他の項目は同年11月施行)。②適格機関投資家等特例業務に係る問題に対応すべく法令改正及び監督指針改正を実施(平成24年4月施行)。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	法な勧誘行為について、国民に対する情報提供と注意喚起を一層充実させます。悪質な業者に対しては文書による警告を行うほか、関係行政機関の間で情報交換・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ります。		
60-2	C02 排出権取引への投資に係る諸問題について、相談の実態や類似の取引に対する規制の状況等を踏まえ、効果的な対応策について検討します。	消費者庁 金融庁 経済産業省 環境省	直ちに検討に着手します。
61	いわゆる「マルチ取引」に関する苦情相談の実態を踏まえ効果的な対応策について検討します。	消費者庁 関係省庁等	実施済み。 (マルチ取引に係る実態調査を実施し、その結果等を踏まえ、消費者に注意喚起を行っている。)
62	無登録業者等による未公開株の販売等やファンド業者による資金の流用等の詐欺的な事案が見られるところ、関係機関と連携し、金融商品取引法違反行為を行う者に対する裁判所への差止命令の申立て及びそのための調査の制度の活用を進めます。	金融庁	引き続き実施します。
63	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します。	金融庁 関係省庁等	引き続き検討します。
64	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います。 「振り込め詐欺救済法に定める預保納付金を巡る諸課題に関するプロジェクトチーム」	金融庁 財務省	前段について、継続的に実施します。 一部実施済み（注64）。 後段について、引き続き検討します。

(注64) 最終取りまとめの提言を踏まえ、預保納付金の具体的用途を規定した主務省令を制定した。



1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	<p>による最終取りまとめ（「預保納付金の具体的用途について」）に基づいて事業の担い手を決定するとともに、当該担い手において事業運営の公正性・透明性が確保された上で、両事業が速やかに開始され、広く犯罪被害者等の支援が展開されるよう、適切な対応を行います。また、被害者への返金については、引き続き、返金制度の周知徹底を図るとともに、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の取組を促すことにより、返金率の向上に努めます。</p>		
65	<p>キャッシュカード利用者に対し、偽造キャッシュカードによる被害防止へ向けた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します。</p>	警察庁 金融庁	継続的に実施します。
66	<p>金融機関に対し、意見交換会等を通じて振り込め詐欺に関する注意喚起等を引き続き行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止並びに被害回復に向けた金融機関の取組をより一層促進します。</p>	警察庁 金融庁	継続的に実施します。
67	<p>各省庁所管の公共料金等について、従来から消費者庁への協議や閣僚会議への付議を行ってきていますが、消費者庁・消費者委員会の関与の在り方を含め、その仕組みの見直しなどの検討を行い、必要な措置を講じます。</p>	消費者庁 関係省庁等	実施済み。 (公共料金等の新規設定についても消費者庁との協議等を行うこととした。)
67-2	<p>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を保つ観点から、以下の施策について検討し、取り組みます。 ① 所管省庁における公共料金等に係る情報公開の実施状況についてフォローアップ</p>	消費者庁 消費者委員会 各公共料金等所管省庁	速やかに着手し、継続的に実施します。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	② 公共料金等の決定過程で開催される公聴会や審議会における消費者参画の実質的な確保 ③ 据え置きが続いている公共料金等を含め料金の妥当性を継続的に検証する具体的方法の検討と実施		
68	警備業法に規定されている契約内容の書面交付が確実に行われるよう推進することにより、消費者取引における情報提供の適正化を図ります。	警察庁	継続的に実施します。

イ 表示・規格・計量の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
69	食品表示に関する一元的な法律の制定など法体系の在り方については、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律、食品衛生法、健康増進法等の食品表示の関係法令を統一的に解釈・運用を行うとともに、現行制度の運用改善を行いつつ問題点等を把握し、検討します。	消費者庁	食品表示に関する一元的な法律について、平成 24 年度中の法案提出を目指します。
70	加工食品における原材料の原産地表示の義務付けを着実に拡大します。	消費者庁	継続的に実施します。
71	「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」に基づき、米・米加工品について平成 23 年 7 月に施行される原料米の産地情報の伝達制度の定着を図ります。	消費者庁 国税庁 農林水産省	継続的に実施します。(平成 23 年 7 月施行)
72	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、消費者の「食」への信頼確保を図っていくため、アドバイザーの育成等を行います。	農林水産省	実施済み。 (業界関係者を対象とした研修会等について、実施予定に沿った取組を実施することができた。)
73	トランス脂肪酸等の脂質を始めとする、栄養成分の表示の在り方について、検討を進めます。	消費者庁	施策を一部実施済み <sup>(注 73)</sup> 。 引き続き検討します。
74	食品の期限表示の更なる周知徹底を図るとともに、設定根拠の明確化などの制度改善等について検討を行います。	消費者庁	実施済み。 (Q & A 等を改正し、食品の期限表示制度の改善方策のための措置を図るとともに、全国食育大

(注 73) トランス脂肪酸については、平成 23 年 2 月に、食品事業者による自主的な情報開示の取組を促進するため、「トランス脂肪酸の情報開示に関する指針」を取りまとめ、公表。平成 23 年 8 月に、「栄養成分表示検討会報告書」を取りまとめ。

1 (2) イ 表示・規格・計量の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
			会、講演等において期限表示の普及啓発を実施。)
75	遺伝子組換え食品の表示義務の拡大や食品添加物の表示の在り方について、国際的な対応状況等を踏まえ、諸外国とも情報交換し、十分な研究を行い、検討します。	消費者庁	引き続き検討します。
76	「健康食品の表示に関する検討会」において、①特定保健用食品等健康増進法に基づく特別用途食品の表示制度の在り方、②健康食品の表示の適正化を図るための表示基準及び執行の在り方等について論点整理を行い、消費者委員会へ報告し、その意見を踏まえ、所要の措置を講じます。	消費者庁	一部実施済み (注76)。引き続き、特定保健用食品の広告を含む表示に係る考え方の明確化や健康食品の虚偽誇大広告への厳正対処等の措置を講じます。
77	健康食品に関する消費者の理解の促進を図るため、健康食品に関して正しい情報を提供できる体制の整備を図ります。	消費者庁 厚生労働省	継続的に実施します。
78	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・指導の徹底を図ります。 ・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います。	農林水産省	継続的に実施します。
79	食品表示について、消費生活センター、都道府県警察、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、関係法令の効果的な執行を図ります。	消費者庁 警察庁 農林水産省	継続的に実施します。
80	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ります。	消費者庁	継続的に実施します。
81	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	消費者庁 国土交通省	継続的に実施します。

(注76) 平成22年8月に、「健康食品の表示に関する検討会」論点整理」を取りまとめ。

1 (2) イ 表示・規格・計量の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	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ります。		
82	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、規程等の改正を行います。	消費者庁	継続的に実施します。
83	建物部品の防犯性能の表示制度について、消費者が防犯性能により建物部品を選択できるよう、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ります。	警察庁	継続的に実施します。
11再	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ります。	厚生労働省 経済産業省 環境省 関係省庁等	一部実施済み（注 <sup>11</sup> ）。引き続き、関係省庁等において、分類表示ルール（GHS）の利用促進及び普及啓発を図る等、継続的に実施します。
84	電気通信サービスの広告表示に関して、電気通信サービス向上推進協議会が策定した「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、不適切な広告表示に対する取組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、更なる検討を促します。	総務省	継続的に実施します。
28再	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ります。	農林水産省	継続的に実施します。
85	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。）を実施します。	経済産業省	継続的に実施します。

（注<sup>11</sup>） GHS に基づく化学物質等安全データシート（MSDS）（JIS Z7250）及びラベル表示（JIS Z7251）に係る二つの JIS を統合するとともに、最新の GHS と整合させ、平成 23 年度末に新たな JIS（JIS Z7253）として公示。

1 (2) イ 表示・規格・計量の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
86	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します。	経済産業省	継続的に実施します。
86-2	放射線測定器について、日本工業規格（JIS）に定める校正方法の周知を通じてその計測の信頼性を確保します。	経済産業省	直ちに検討に着手します。

(3) 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

ア 消費者教育を体系的・総合的に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
87	消費者庁のリーダーシップのもと、関係省庁、学識経験者、消費者団体、教育関係者等をメンバーとする「消費者教育推進会議」を開催し、これまでに蓄積された研究・実践の成果を生かして小学生から大学生、そして成人に至るまでの各ライフステージに応じた消費者教育を、様々な主体が連携して体系的に進める体制を確立します。推進会議において取りまとめた「消費者教育推進のための課題と方向」を踏まえ、消費者庁、文部科学省及び関係省庁による消費者教育の充実を図ります。 また、消費者教育に関する法制の整備について検討を行います。	消費者庁 文部科学省 関係省庁等	一部実施済み（注87）。消費者教育推進会議の取りまとめ結果（平成24年4月6日）を踏まえ、継続的に実施します。
88	関係行政機関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を拡充し、消費者教育に関する情報と知見の共有を進めます。	消費者庁	継続的に実施します。
89	消費者教育効果の測定手法や先進的教育手法等について、消費者教育を効率的・効果的に実施していく観点から検討を行います。	消費者庁	一部実施済み（注89）。継続的に実施します。
90	消費者庁及び文部科学省が密接に連携し、消費者教育を推進するために、地方公共団体において教育委員会と消費者行政担当部局との連携を図るなど消費者教育の推進体制の整備を促進します。	消費者庁 文部科学省	継続的に実施します。
91	学校教育及び社会教育における消費者教育	消費者庁	実施済み。

(注87) 平成22年11月より消費者教育推進会議を開催し、平成24年4月6日に報告書取りまとめ。

(注89) 平成22年度に中学校の教育手法等について報告書を作成。

1 (3) ア 消費者教育を体系的・総合的に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	の推進方策について検討を行うとともに、大学及び社会教育において消費者教育を行う際の指針を作成します。	文部科学省	(平成 23 年 3 月に「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」を策定し、全国の都道府県及び市町村教育委員会並びに大学、短期大学、高等専門学校に配付。)
92	学校教育及び社会教育における取組状況調査、ヒアリング調査等を実施し、必要に応じて事例集の更新を行います。	文部科学省	継続的に実施します。



イ 学校における消費者教育を推進・支援します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
93	<p>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います。</p> <p>また、学校における消費者教育推進のための調査研究の実施や学校における消費者教育に関する協議会の開催、指導事例集の作成などを通じて新学習指導要領を踏まえた消費者教育の充実を図ります。</p>	文部科学省	継続的に実施します。
94	<p>新学習指導要領の内容を反映した副読本や教材などの作成、担当省庁、国民生活センター、金融広報中央委員会が有する情報や知識を活用した教育・啓発事業及び教員の指導力向上を目指したセミナーの開催等については、文部科学省や教育委員会と連携を図るとともに、外部の専門家などの協力も得ながら、学校における消費者教育に対する支援を行います。</p>	消費者庁 金融庁 総務省 法務省 関係省庁等	一部実施済み（注 <sup>94</sup> ）。 継続的に実施します。
95	<p>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、大学等及び社会教育における消費者教育の指針の普及・啓発を継続して実施します。</p>	文部科学省	継続的に実施します。

（注<sup>94</sup>）平成22年度、平成23年度に担当省庁等において教材等を作成。

ウ 地域における消費者教育を推進・支援します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
96	担当省庁、国民生活センター、金融広報中央委員会が有する情報や知識を活用した消費者教育用教材等の作成・配布、出前講座の実施、又は地域で開催される講座等への講師派遣などを行い、社会教育施設等地域における消費者教育の推進を行います。	消費者庁 公正取引委員会 金融庁 法務省 文部科学省	継続的に実施します。
97	教育関係者、消費者団体・NPO、企業・事業者団体等の多様な主体の参画・連携による消費者教育のための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し、その成果を全国的に情報提供します。	消費者庁 文部科学省	一部実施済み（注 <sup>97</sup> ）。 継続的に実施します。
98	社会教育主事に対する研修の実施や大学等及び社会教育における消費者教育の指針の普及・啓発を通じて、公民館等の社会教育施設における消費者教育の推進を図ります。	文部科学省	継続的に実施します。

(注<sup>97</sup>) 平成 22 年 11 月より開催している消費者教育推進会議を継続して開催。関係省庁や多様な主体の連携による消費者教育推進のためのイベントを開催（東京、岐阜）。

エ 消費者に対する普及啓発・情報提供に努めます。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
99	日本司法支援センターにおける協議会の開催等を通じ、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、速やかに法的トラブルの解決を図ります。	法務省	継続的に実施します。
100	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について、ウェブサイト、防犯講話等により若年者、自営業者等の被害者層への情報提供・注意喚起を的確に行います。	警察庁	継続的に実施します。
101	生活経済事犯について、国民が自主的に被害を回避できるよう、被害の発生状況に応じてウェブサイト、リーフレット等の各種媒体により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します。	警察庁 関係省庁等	継続的に実施します。
102	総務省、文部科学省及び通信関係団体等が連携し、子どもたちのインターネットの安全・安心利用に向けて、保護者、教職員及び児童生徒等を対象とした啓発講座を実施します。	総務省 文部科学省	継続的に実施します。
103	景品表示法の説明会への講師派遣をするとともに、同法のパンフレットを広く配布することなどを通じ、同法の普及・啓発を図るとともに、事業者、事業者団体における法令遵守の取組を支援します。	消費者庁	継続的に実施します。
104	消費者が適切な選択を行うことができるように、消費者向け講習会や関係団体のウェブサイトを通じ、リフォーム事業者や中古住宅流通等に関する情報提供の充実を図ります。	国土交通省	継続的に実施します。
30 再	食品安全や食生活と健康について、消費者への分かりやすい情報提供の取組を推進しま	農林水産省	継続的に実施します。

1 (3) エ 消費者に対する普及啓発・情報提供に努めます。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	す。		
105	国民の適切な食生活の選択に資するよう、国民の食生活に関し、食育の一環として、食品の安全性、栄養、食習慣などについての正確な情報の提供等を推進します。	消費者庁 内閣府 食品安全委員会 文部科学省 厚生労働省 農林水産省	継続的に実施します。
106	市町村による成年後見制度の申立て等の助成を行う成年後見制度利用支援事業や市民後見人の養成等を行う市民後見推進事業、及び都道府県による市町村の市民後見の取組のバックアップや相談体制の整備を行う高齢者権利擁護等推進事業の実施等により、高齢者の権利擁護の推進を図ります。	厚生労働省	継続的に実施します。
107	介護支援専門員（ケアマネジャー）及び訪問介護員（ホームヘルパー）に対する研修において、成年後見制度等の高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する知識の普及を図ります。	厚生労働省	継続的に実施します。（各自治体等が年に1回以上研修を開催しています。）

(4) 消費者の意見の消費者政策への反映と透明性の確保

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
108	審議会委員の選任に当たっては、当該審議会の性格等に応じて、生活者・消費者を代表する委員の選任に努めます。	関係省庁等	継続的に実施します。
109	消費者からの情報・相談を受け付ける体制を整備します。	関係省庁等	継続的に実施します。

(5) 消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進

ア 消費者被害の救済のための制度の創設に向け検討を行います。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
110	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、いわゆる父権訴訟、適格消費者団体による損害賠償等団体訴訟制度、課徴金制度の活用を含めた幅広い検討を加え、消費者委員会の意見を聞きながら、必要な措置を講じます。	消費者庁 法務省	一部実施済み <sup>(注 110-1)</sup> 。 集团的消費者被害回復に係る訴訟制度について、できる限り早期に成案を得て、国会へ法案を提出することを目指します。 財産の隠匿・散逸防止策及び行政による経済的不利益賦課制度について検討を行い <sup>(注 110-2)</sup> 、平成 24 年度中を目途に取りまとめます。
46 再	改正貸金業法を円滑に実施するために必要な施策を検討します。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・強化などを柱とする「多重債務問題改善プログラム <sup>12)</sup> 」を着実に実施します。	消費者庁 警察庁 金融庁 総務省 法務省 財務省 文部科学省 厚生労働省 経済産業省	継続的に実施します。

<sup>(注 110-1)</sup> 平成 24 年 2 月 14 日、重大な財産被害を生じさせた事業者に対する行政措置の導入や消費者被害の発生・拡大防止に資する情報の関係機関への提供等を内容とする「消費者安全法の一部を改正する法律案」を国会に提出済み。

<sup>(注 110-2)</sup> 「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」において検討。

<sup>12)</sup> 脚注 12 参照

1 (5) ア 消費者被害の救済のための制度の創設に向け検討を行います。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
111	多重債務者対策について、相談窓口の高度化など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を行います。	消費者庁	継続的に実施します。
112	自殺は、多重債務等の社会的要因も含む様々な要因が複雑に関係して引き起こされるものです。そのため、見直し後の「自殺総合対策大綱」に基づき、国、地方公共団体、民間団体で連携して、相談窓口の充実等、総合的な対策の一層の強化を図ります。	内閣府	継続的に実施します。

イ 裁判外紛争処理手続（ADR）を行う関係機関等と連携し、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、紛争解決を着実に実施します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
113	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、消費者紛争について裁判外紛争処理手続を実施する地方公共団体及び民間 ADR 機関との連携を図ります。	消費者庁	継続的に実施します。
114	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ます。	法務省	継続的に実施します。
115	金融分野における裁判外紛争処理制度の円滑な実施を図るとともに、同制度の確実な浸透に向けた広報に取り組んでいきます。また、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、指定紛争処理機関間の連携の強化を図ります。	金融庁	継続的に実施します。
116	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手続制度（ADR）の活用を促進するとともに、関係者間において、紛争処理事例等の情報共有を図ります。	国土交通省	継続的に実施します。
117	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、すべての弁護士会において、あつせん、調停及び仲裁を行い、紛争の迅速かつ適正な解決を図ります。 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	国土交通省	継続的に実施します。



1 (5) イ 裁判外紛争処理手続(ADR)を行う関係機関等と連携し、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、紛争解決を着実に実施します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	<p>図ります。さらに、当該業務を通じて収集した情報を消費者に提供することを検討します。</p> <p>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争処理のための体制を整備するとともに、これらの制度の周知を図ります。また、弁護士等による無料専門家相談の実績の整理・分析を行い、リフォーム相談ガイドラインの作成等を行います。</p>		
118	<p>金融サービス利用者相談室の在り方について、平成22年度以降継続的に検証を行い、その結果と今後の対応方針を必要に応じて公表するほか、役割の検討、拡充を図ります。</p>	金融庁	継続的に実施します。
119	<p>消費生活センター等への相談支援機能を強化するため、国民生活センターにおいて、経由相談を強化するとともに、土日祝日相談の実施など「消費者ホットライン」を通じた消費生活センターのバックアップに取り組み、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います。</p>	消費者庁	継続的に実施します。
120	<p>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します。</p>	警察庁	継続的に実施します。

## 2 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上

### (1) 地方公共団体への支援・連携

「地方消費者行政の充実・強化のための指針」を取りまとめ、これに基づく施策を実施する等、引き続き、地方消費者行政の充実・強化に取り組みます。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
121 ・ 122	<p>① 地方消費者行政活性化・消費生活相談体制の強化について、「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」に基づく施策を推進します。</p> <p>② 「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政について、詳細な事例集とこれを基にした「地方自治体への期待」、「消費者庁の取組」をまとめた「地方消費者行政の充実・強化のための指針」を取りまとめ、引き続き、地方消費者行政の充実・強化に取り組みます。</p> <p>③ 地方消費者行政推進本部において、知事や市町村長のリーダーシップの下で進められる取組を支援するとともに、研修の充実などを通じた担当職員の一層の専門性の向上などに取り組みます。</p> <p>④ 今回の「東日本大震災」で被害を受けた地方公共団体のバックアップに取り組みます。</p> <p>⑤ 消費生活センターの法制上の位置付けや適正な配置、相談員の配置や処遇などの望ましい姿や、地方との役割分担等を踏まえた国による人材面、ノウハウ面、情報面、財政面などの支援、連携、協働の在り方について、地域住民の意思に基づく充実強化が図られるよう、地域主権</p>	消費者庁 関係省庁等	<p>①実施済み。</p> <p>②継続的に実施します。</p> <p>③及び④：引き続き実施します。</p> <p>⑤及び⑥：引き続き検討します。</p>

2 (1) 地方公共団体への支援・連携

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	<p>改革の理念を踏まえ、地方消費者行政・消費生活相談体制の実態調査や消費者委員会における審議結果なども参考とし、全般的に検討を行います。</p> <p>⑥ 「地方消費者行政活性化基金」終了<sup>(注122)</sup>後においても地方消費者行政における地方公共団体の積極的な取組を下支えする支援の在り方を検討するとともに、財源の確保に向けて検討を行います。</p>		
122-2	<p>消費生活相談員の資格の法的位置付けの明確化について検討を行い、相談員について全国的に一定の水準を確保し、消費生活相談業務の一層の質の向上と体制の整備を図ります。</p>	消費者庁	平成 24 年夏を目途に、今後の方向性について一定の結論を得た上、更に検討を進めます。
123	<p>「消費者ホットライン」について、国民生活センターと連携して、そ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引き続き実施し、消費生活センターや相談窓口の周知徹底に努めます。また、通信事業者による通信環境の改善を待ちつつ、直接接続できる消費生活センターや相談窓口をさらに増やします。さらに、国民生活センターでは、現行の土日祝日相談に加えて、平日においても「消費者ホットライン」のバックアップに取り組みます。</p>	消費者庁	継続的に実施します。
124	<p>都道府県における法執行強化（景品表示法、特定商取引法、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律等）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た人材強化、都道府県との連絡会議の開催等を通じた国と都道府県の連携などの支援を行います。</p>	消費者庁	継続的に実施します。
119	消費生活センター等への相談支援機能を強	消費者庁	継続的に実施しま

(注122) 平成 24 年度（被災 4 県については平成 25 年度）まで延長。

2 (1) 地方公共団体への支援・連携

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
再	化するため、国民生活センターにおいて、経 由相談を強化するとともに、土日祝日相談の 実施など「消費者ホットライン」を通じた消 費生活センターのバックアップに取り組み、 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います。		す。
125	削除		
111 再	多重債務者対策について、相談窓口の高度 化など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を行います。	消費者庁	継続的に実施しま す。
126	政策・措置に関する情報を地方公共団体と 共有する体制について、関係行政機関及び地 方公共団体との連携を密にするなどして整備 を行います。各種説明会や連絡会議の場等 において引き続き情報共有の徹底を図ります。	消費者庁	継続的に実施しま す。

(2) 消費者団体等との連携

消費者団体等と連携し、それらの活動の促進を図ります。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
127	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、情報面における支援措置その他の適格消費者団体に対する支援の在り方について見直しを行い、必要な措置を講じます。	消費者庁	一部実施済み（注 <sup>127</sup> ）。考えられる支援の在り方について、引き続き検討します。
128	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、また、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、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、PIO-NET 端末の設置に向けて検討を進めることや、判決等の公表・周知を通じた情報面での支援等を実施します。 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います。	消費者庁	適格消費者団体へのPIO-NET 端末の設置については、地方公共団体をはじめとする関係者との調整を踏まえ、利用可能となるよう引き続き検討し、具体化を進めます。その他については継続的に実施します。
129	消費者団体等と継続的な意見交換の場を設け、消費者団体等相互の連携強化や消費者問題の実情に関する現場の意見・政策提言を吸い上げるとともに、消費者団体が行う公益的な活動についての育成・支援の在り方を検討します。	消費者庁	検討の結果、可能なものから逐次実施します。

(注<sup>127</sup>) 平成 24 年度予算として、適格消費者団体の活動や制度等に関する周知を行うための経費を計上。

- (3) 事業者や事業者団体による自主的な取組の促進  
 事業者団体等と連携し、事業者による適正な事業活動を支援します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
130	<p>公益通報者保護法について、説明会の実施等による法の周知・啓発を引き続き図り、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します。</p> <p>消費者委員会報告等を踏まえ、法や通報処理制度の実態についての調査等を行います。</p>	消費者庁	継続的に実施します。
131	<p>不当な顧客の誘引を防止し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択及び事業者間の公正な競争を確保するため、公正競争規約（景品表示法第 11 条に基づく協定又は規約）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します。</p>	消費者庁 公正取引委員会	継続的に実施します。
132	<p>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します。問題のある事業者の活動に対して特に高齢者や子どもに対する訪問販売、通信販売、テレマーケティングによる被害抑制の視点から改善を指導します。</p>	経済産業省	継続的に実施します。
31再	<p>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」の徹底を促進します。</p>	農林水産省	継続的に実施します。

(4) 行政組織体制の充実・強化

消費者政策に関する行政組織の整備と行政運営の改善を図ります。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
133	削除		
134	消費者庁へ移管・共管となった各法律の執行状況の点検・評価を行います。また、消費者の利益及び擁護の増進に関する法律についての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を行い、必要な措置を講じます。	消費者庁	平成 24 年度においても引き続き点検・評価を実施します。結果を踏まえ必要な措置を講じます。
135	消費者を主役とした行政に向けて国家公務員に対し、消費生活センター等における窓口業務を体験する研修の実施を図ります。	消費者庁 人事院	継続的に実施します。
136	労働相談など他の相談機関においても、消費生活に関するトラブルについて、消費生活相談窓口を案内できるような取組を進めます。	関係省庁等	継続的に実施します。
137	消費者政策担当課長会議等について、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機動的に開催します。	消費者庁 関係省庁等	継続的に実施します。
138	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、競争政策を強力に実施し、価格カルテル・入札談合等に厳正に対処するとともに企業結合審査を的確に行い、必要に応じ、公正取引委員会の体制強化・機能拡充を図ります。	公正取引委員会	継続的に実施します。
139	消費者委員会が独立して消費者行政全般についての監視機能を十全に果たすことを担保するため、常勤化を含む委員の在り方について検討するとともに、その事務局体制の充実・強化を図ります。さらに、消費者庁をはじめ関係省庁は、消費者庁及び消費者委員会設置	内閣府 関係省庁等	継続的に実施します。

2 (4) 行政組織体制の充実・強化

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	法第8条に基づく消費者委員会からの資料の提出の要求等に対し、迅速かつ適切に対応します。		



### 3 経済社会の発展への対応

#### (1) 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進

環境に配慮した消費行動と事業活動を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
140	低炭素社会の構築に向けた国民運動の中で、オフィスや家庭などにおける CO2 削減に向けた具体的な行動を提案し、その行動の実践を広く国民の皆様に呼び掛けていきます。	環境省 関係省庁等	継続的に実施します。
141	身近な化学製品等に関する消費者の正しい理解が得られるよう、それらの化学製品に使用されている化学物質の名称、危険有害性情報及び環境リスク等に関連した情報を収集し、正確に分かりやすく提供するとともに、人材の育成・派遣等を行うことでリスクコミュニケーションを推進します。	環境省 関係省庁等	一部実施済み（注 <sup>141</sup> ）。引き続き、身近な化学製品等に関する消費者の正しい理解が得られるよう、化学物質に関する情報を収集し、正確に分かりやすく提供するとともに、人材の育成・派遣等を行うことでリスクコミュニケーションを推進します。
142	カーボンフットプリント <sup>13</sup> の仕組みを、関係省庁が連携し、国際的整合性に配慮した上で、構築します。また、温室効果ガスの排出量や削減の「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しています。	農林水産省 経済産業省 国土交通省 環境省	実施済み。 (国の試行事業は終了し、平成 24 年度から民間自主事業となった。)
143	3R <sup>14</sup> について、以下のとおり、その推進を図ります。	経済産業省 環境省	継続的に実施します。

(注<sup>141</sup>) 化管法の対象化学物質 462 物質中 352 物質（平成 23 年度は 40 物質を新たに追加）について、化学物質ファクトシートとして情報を整備。

<sup>13</sup> カーボンフットプリントとは商品・サービスのライフサイクル全般（原材料調達から廃棄・リサイクルまで）で排出された温室効果ガスを CO2 相当量に換算し表示する制度。詳細はカーボンフットプリントウェブサイトを参照。  
<http://www.cfp-japan.jp/>

<sup>14</sup> リデュース・リユース・リサイクル

### 3 (1) 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	<p>① 「環境にやさしい買い物キャンペーン」を実施し、3R行動の実践を呼びかけます。</p> <p>② 「3R推進全国大会」を開催し、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します。</p> <p>③ 「新・ゴミゼロ国際化行動計画」に基づき、廃棄物の発生抑制に優先的に取り組みます。</p>		
144	ウェブマガジン「リ・スタイル (Re-Style) <sup>15</sup> 」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など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ります。	環境省	継続的に実施します。
145	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・関係機関に配布します。	環境省	継続的に実施します。
146	<p>家庭生活から排出されるCO<sub>2</sub>削減等のエコライフを推進するために、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、CO<sub>2</sub>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CO<sub>2</sub>削減等のエコライフに役立つ情報を発信します。</li> <li>・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します。</li> </ul>	環境省	事業仕分けの結果、廃止。

<sup>15</sup>「リ・スタイル (Re-Style)」とは国民一人一人への3Rに関する身近な取組の普及啓発のため、環境省が発行しているウェブマガジンである。循環型社会形成推進基本計画（平成20年3月閣議決定）においては、取組指標の目標（約90%の人たちが廃棄物の減量化や循環利用等の意識を持ち、約50%の人たちがこれらについて具体的に行動するようになる。）が設定されているが、「リ・スタイル (Re-Style)」はその目標に貢献する一施策である。

3 (1) 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
147	<p>生物多様性<sup>16</sup>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します。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します。</p> <p>また、生物多様性に配慮した農林水産物であることをあらわす「生きものマーク」について、事例集及び活用のための手引きの提供を通じて、農林水産業と生物多様性の関係について国民理解を促進します。</p>	農林水産省 環境省	継続的に実施します。
148	<p>有機農業については、有機農業推進法及び同法に基づく基本方針に則し推進します。</p> <p>特に、有機農産物など環境に配慮した農産物について、消費者の正しい理解を促進し、有機農業の推進に資する観点から、有機農業の啓発を図るセミナーの開催、有機農業の産地等を紹介するポータルサイトの開設、産地における消費者との交流等を図ります。</p> <p>また、有機農産物の生産・流通の拡大を促進するため、有機 JAS 制度について、表示の適正化を図るとともに、消費者等への啓発を行います。</p> <p>更に、土づくりと化学肥料・農薬の低減に一体的に取り組む農業者であるエコファーマーのネットワーク化を進め、消費者の理解や関心を高めるための活動等を推進します。</p>	農林水産省	継続的に実施します。
149	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	国土交通省	継続的に実施します。

<sup>16</sup> 生物多様性条約では、生物多様性をすべての生物の間に違いがあることと定義し、生態系の多様性、種間（種）の多様性、種内（遺伝子）の多様性という3つのレベルでの多様性があるとしている。

### 3 (1) 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	一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ります。		
150	「建築物総合環境性能評価システム (CASBEE <sup>17</sup> )」が広く使われるよう普及活動を継続的に実施します。	国土交通省	継続的に実施します。
151	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、全国で紹介することで、さらなる取組の推進、普及啓発を図ります。	環境省	継続的に実施します。
152	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訂します。 なお、「グリーン購入法適合」と表示される環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します。	環境省	継続的に実施します。

<sup>17</sup>居住性 (室内環境) の向上と省エネルギー対策を始めとする環境負荷の低減等を、総合的な環境性能として一体的に評価し、評価結果を分かりやすい指標として提示する住宅・建築物の総合環境性能評価システム。

(2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応  
 高度情報通信社会の進展に係る施策についての的確に対応します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
153	インターネットをはじめとする高度情報通信技術を活用した取引に関する消費者問題に関して、被害の抑止及び救済の実効性の確保など消費者の安全・安心の確保の在り方について、事業者や行政の国際的な動向や対応も踏まえて総合的な検討を行います。	消費者庁 総務省 経済産業省	実施済み。 (平成 23 年 3 月「インターネット取引に係る消費者の安全・安心に向けた取組について」の取りまとめ)
153-2 ・ 171	インターネットをはじめとする高度情報通信技術を活用した国内外の事業者との取引に関する消費者問題に関し、被害の抑止及び救済の実効性の確保など消費者の安全・安心の確保に向けた施策について、以下の事項を中心に実施します。 ① 決済代行業者の名称、連絡先などの分かりやすい表示の仕組みの整備 ② インターネット取引に係る事業者が守るべき表示の留意事項の提示 ③ 広告表示に対するネット上の監視活動の強化 ④ 越境取引に関する消費者トラブルの解決に向けた各国消費者相談窓口間のネットワークの構築 ⑤ 関係事業者、消費者団体等の参加する「インターネット取引連絡会」(仮称)の運営 ⑥ 二国間会議、UNCITRAL の作業部会も活用した越境電子商取引のトラブル解決の在り方についての検討	消費者庁 総務省 経済産業省	①実施済み (注 153-2①)。今後の制度の在り方について継続的に検討します。 ②実施済み (注 153-2②)。「留意事項」の周知を継続的に実施します。 ③、⑤、⑥：継続的に実施します。 ④実施済み (注 153-2④)。今後のネットワークの構築の在り方について継続的に検討します。

(注 153-2①) 決済代行登録者制度の運用を開始。

(注 153-2②) 「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」を公表。

(注 153-2④) 消費者庁越境消費者センター (CCJ) を開設。

3 (2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
153-3	国民・患者に対する適切な情報提供の観点等から、医療機関のホームページに関する指針を整備し、医療機関の自主的な取組を促します。	厚生労働省	平成 24 年度中に指針を整備します。
154	① 「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律 <sup>18)</sup> 」について、電気通信に係る技術の水準その他の事情を勘案しつつ、そ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じます。 ② 「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」を厳正に運用します。	消費者庁 総務省	①実施済み。 (「特定電子メールの送信等に関するガイドライン」を改正。) ②継続的に実施します。
155	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します。	総務省	継続的に実施します。
156	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します。	警察庁	平成 24 年度に実施します。
157	① 改正後の不正アクセス行為の禁止等に関する法律に基づき、フィッシング事犯の取締り、情報セキュリティ関連事業者団体に対するフィッシングに係る情報提供等を行い、フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策を推進します。 ② 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します。 ③ フィッシング被害を防止するため、「フィッシング対策協議会」等関係機関と連携	警察庁 総務省 経済産業省	①平成 24 年度に実施します。 ②及び③：継続的に実施します。

<sup>18)</sup>平成 20 年に特定電子メールの送信の適正化等に関する法律が改正され、原則としてあらかじめ特定電子メールの送信について同意した者に対してのみ送信が認められる「オプトイン方式」が導入されるなど、迷惑メール対策の強化が図られた(平成 20 年 12 月 1 日施行)。

3 (2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	し、積極的な情報収集・調査分析を行うとともに、一般消費者に対して情報提供・注意喚起を行います。		
158	「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等に関する法律」及び「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画 <sup>19)</sup> 」に基づき、青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするため、関係省庁や関係団体等と連携して、青少年やその保護者に対する啓発活動などを推進するとともに、青少年に対するインターネット上の違法・有害情報対策に関する国際協力にも積極的に取り組みます。	内閣府	継続的に実施します。
159	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、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 <sup>20)</sup> 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ります。	総務省	実施済み。 (「ICTメディアリテラシー育成プログラム」の開発・公開。)
160	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、勧誘の適正化を図ります。 また、ガイドライン <sup>21)</sup> 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ります。	総務省	継続的に実施します。

<sup>19)</sup>平成21年6月30日インターネット青少年有害情報対策・環境整備推進会議決定

<sup>20)</sup>単なるICTの活用・操作能力のみならず、インターネット、携帯電話等ICTメディアの特性を理解する能力、メディアにおける送り手の意図を読み解く能力、メディアを通じたコミュニケーション能力までを含む概念。

<sup>21)</sup>電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン(平成16年3月策定)

3 (2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
161	消費者に対する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ります。	総務省	継続的に実施します。
162	「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂等を通じて、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、取引環境を整備し、また、事業者や関係省庁と適宜意見交換を行います。	経済産業省	継続的に実施します。
163	電気通信消費者支援連絡会 <sup>22</sup> を、本省及び各地方局において継続的に年複数回開催し、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います。	総務省	継続的に実施します。
164	様々な電気通信サービスが日常生活や経済活動に必要な社会基盤となっている状況の下で、これまでの総務省の取組を踏まえ、電気通信サービスにおける利用者利益の確保のための取組を継続して行います。	総務省	継続的に実施します。
165	「個人情報の保護に関する基本方針 <sup>23</sup> 」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ります。	消費者庁 関係省庁等	継続的に実施します。
166	個人情報保護法については、消費者委員会における法改正も視野に入れた問題点についての審議を踏まえ検討します。	消費者庁 関係省庁等	審議の結果を踏まえ検討に着手します。
167	テレビショッピング番組を含む放送番組の種別とその放送時間の公表に関する制度等について検討を行います。 有料放送契約における消費者保護に関する制度整備について検討を行います。	総務省	実施済み。 (放送番組の種別とその放送時間の公表及び有料放送契約における消費者保護に

<sup>22</sup>消費者団体、電気通信事業者団体等を構成員として、電気通信サービスに係る消費者支援の在り方についての意見交換を行う総務省主催の連絡会。

<sup>23</sup>平成16年4月2日閣議決定



3 (2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
			関する制度を整備した。)

(3) 国際化の進展への対応  
国際化の進展に的確に対応します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
168	OECD消費者政策委員会（CCP <sup>24</sup> ）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、現在進められている製品安全に関する情報共有の取組等、幅広い消費者問題に関する検討に積極的に参画します。	消費者庁 外務省 関係省庁等	継続的に実施します。
169	地域間・二国間における消費者問題について、日中韓の政策対話の実施等を通じ、国際的な連携の強化を図ります。	消費者庁 関係省庁等	継続的に実施します。
170	「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ります。併せて、国際的な消費者トラブル事例を収集する「eConsumer.gov <sup>25</sup> 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します。	消費者庁 関係省庁等	継続的に実施します。
32 再	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、また、国内においては消費者庁を含む国内関係省庁・機関との連絡体制の強化の強化に取り組みます。	外務省	継続的に実施します。
33 再	輸入食品監視指導計画 <sup>26</sup> により、輸出国政府との二国間協議や在外公館を通じた現地調査等の実施や担当官の増員、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	厚生労働省 関係省庁等	継続的に実施します。

<sup>24</sup> OECD（経済協力開発機構）消費者政策委員会は、消費者政策の企画立案に関する調査・研究及びガイドライン作成を目的として世界の主要国が定期的に会する唯一の政府間会合である。原則として年2回開催されている。

<sup>25</sup> OECD 加盟国等における非公式な会合「消費者保護及び執行に関する国際ネットワーク」（ICPEN）のプロジェクトの1つ。20 か国の政府機関が参加して、国境を越えた電子商取引等に関して、消費者側に役立つ情報を直接提供し、また、消費者側から苦情を直接集めることを目的としている。

日本語サイトアドレス：<http://www.econsumer.gov/japanese/index.html>

<sup>26</sup> 脚注7参照

3 (3) 国際化の進展への対応

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	強化を図ります。		