

# 第4期消費者基本計画の概要

## 【第1章 消費者基本計画について】

1. 消費者問題の歴史と消費者基本計画策定までの経緯
2. 消費者庁・消費者委員会設置とその後10年間の消費者政策の展開
3. 新たな消費者基本計画の策定

## 【第2章 消費者政策をめぐる現状と課題】

### <現状認識>

1. **ぜい弱な消費者の増加など消費者の多様化**
  - 高齢化の進行等
  - 成年年齢の引下げ
  - 世帯の単身化・地域コミュニティの衰退等
  - 訪日外国人・在留外国人による消費増加
2. **社会情勢の変化**
  - デジタル化の進展・電子商取引の拡大
  - 自然災害の激甚化・多発化、  
新型コロナウイルス感染症の拡大
  - 持続可能で多様性と包摂性のある社会  
への関心の高まり

### <課題分析>

- ぜい弱な消費者の増加や一時的弱者の発生を踏まえ、重層的かつきめ細かな対策を講じる必要
- デジタル化の進展による電子商取引の拡大を踏まえ、政策面・制度面からの対応が必要
- 持続可能な社会の実現に向け、消費者と事業者との「協働」を促す必要

## 【第3章 政策の基本方針】

1. 消費者政策において目指すべき社会の姿等
  - (1)消費者の安全・安心の確保
  - (2)誰一人取り残さない社会的包摂の実現
  - (3)未来の創造等に向けた消費生活の実現
  - (4)多様な主体の連携による重層的な体制の整備
2. 今期計画における消費者政策の基本的方向
  - (1)消費者被害の防止
    - ・厳格な法執行等による消費者保護
    - ・消費者が必要な情報を得られる環境整備
    - ・消費者の特性に応じたアプローチ
  - (2)消費者の自立と事業者の自主的取組の加速
    - ・消費者教育その他の普及啓発
    - ・事業者の自主的な取組支援の枠組み構築
  - (3)協働による豊かな社会の実現
    - ・持続可能な社会の形成
    - ・消費者と事業者とのWIN-WIN関係の構築
    - ・協働を支える地域の枠組みの構築
  - (4)デジタル化・国際化に伴う新しい課題への対応
    - ・デジタル化により実現するSociety5.0への対応
    - ・国際化の進展への対応
  - (5)災害・感染症拡大など緊急時対応

## 【第5章 重点的な施策の推進】

- (1)消費者被害の防止
  - ・消費者の安全の確保
  - ・取引及び表示の適正化等
  - ・ぜい弱性等を抱える消費者の支援
  - ・消費者の苦情処理等のための枠組み整備
- (2)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・社会構造の変革促進
  - ・食品ロス削減等
  - ・環境の保全
  - ・その他の持続可能な社会形成に資する取組
  - ・事業活動におけるコンプライアンス向上
- (3)消費生活に関連する多様な課題への機動的・集中的な対応
  - ・デジタル・プラットフォーム等の利用と消費者利益の保護・増進の両立
  - ・国際化の進展への対応
  - ・新型コロナウイルス感染症拡大・災害など緊急時対応
- (4)消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施
  - ・消費者教育の推進
  - ・消費者政策の啓発活動の推進
- (5)消費者行政を推進するための体制整備
  - ・消費者の意見反映・消費者政策の透明性確保
  - ・国等における体制整備 ・地方における体制整備

## 【第4章 政策推進のための行政基盤の整備】

### 情報

- ・PIO-NETの刷新
- ・事故情報等の一元化
- ・ICTの導入 等

### 人材

- ・消費生活相談員
- ・見守りネットワーク構成員  
(消費生活協力員等)
- ・消費者教育「データ」等

### 財政

- ・地方への財政支援
- ・地方での自主財源確保への働きかけ
- ・モデル事業の展開 等

### 法令等

- ・法令、自主規制
- ・徳島県に「新未来創造戦略本部」を発足 等