

## 第 5 期消費者基本計画 骨子

## 第 1 章 消費者・消費者政策のパラダイム・シフトの必要性

- 1 デジタル技術の飛躍（Web3、AI、5G、自動運転、ダークパターン、SNS 等）
  - (1) デジタル・非デジタルにおける消費者保護水準の格差
  - (2) 消費者の取引環境の劇的な変化
- 2 国際的な取引の普遍化（越境取引、インバウンド等）
  - (1) 国や地域による法規制及び商慣行の違い
- 3 社会構造の変化（高齢化、世帯構造の変化、物価等）
  - (1) 少子高齢化の進行、家計の多様化
  - (2) 物価や賃金に対する意識の変化
- 4 国際協調への機運の高まり（エシカル消費、サステナブル経営等）
  - (1) 持続可能かつ包摂性のある社会への転換
  - (2) 経済活動における社会価値への注目
- 5 激甚化、頻発化する国家危機の到来（自然災害、社会的なパンデミック等）
  - (1) エネルギー・食料等の安定供給に関するリスクの高まり
  - (2) 緊急時における消費行動の変化

## 第 2 章 達成すべき消費者政策の基本的方針

- 1 消費者が信頼できる公正な環境の確保
  - ・ 優良な事業者が選ばれる環境づくりと悪質事業者の市場からの排除
  - ・ 消費者被害の拡大防止、救済（安全・取引分野における包括的な規制と行政や司法の在り方、無登録・無許可業者への対応）
  - ・ 消費者保護に向けた事業者の自主的なルール整備
  - ・ 事後的な検証や修正も含めた官民対話型のルールづくり
  - ・ 消費者と事業者の協働による取組（共感や応援を通じた好循環の実現、消費者と事業者の協力・連携と責任分担、カスタマーハラスメント対応）

## 2 見抜ける消費者の増加・消費者力の成長

- ・ 全ての世代における「消費者力（気づく力、断る力、相談する力、周囲に働きかける力）」の実践と消費者市民社会の構築
- ・ 自ら学び行動する自立した消費者の醸成
- ・ デジタルスキル・リテラシーの向上

## 3 持続可能で包摂的な社会の実現

- ・ 持続可能な消費と生産に資する経済・社会の仕組みづくり
- ・ 多様な消費者の特性を踏まえた対応の充実

# 第3章 消費者政策の推進手法

## 1 行政の取組

- ・ 消費者法制度における規律のベストミックス
- ・ 包括的かつ実効性の高い新たな規制手段の検討
- ・ 消費者被害の多様化・複雑化に伴う諸課題に対する実態把握（立法事実の整理）及び制度整備並びに関係省庁との連携
- ・ 国際動向も視野に入れたデジタルデバイドの解消に向けた支援
- ・ 消費者行政のDX（消費生活相談のデジタル化、地域の消費生活相談の機能維持、消費生活相談員の負担軽減や十分に力を発揮できる環境づくり）
- ・ 人口減少・高齢化やデジタル化の進展、地域の実情等を踏まえた地方公共団体における施策（消費生活相談、見守り活動等）の推進 等

## 2 事業者の取組

- ・ デジタル化、高齢化、国際化、持続可能社会に対応した消費者とのコミュニケーションや情報伝達手段の多様化

- ・ デジタルデバイドを生まない分かりやすいインターフェース、ユニバーサルデザインに配慮した商品開発、プラットフォームの形成等

#### 第4章 消費者が直面する課題への取組

##### ○取組の推進に当たって心がけるべきこと

- ・ 消費者基本計画における EBPM・PDCA の実践（5ヶ年計画、3年目点検）
- ・ SDGs で設定された国際指標との整合性確保、消費者が事業者と協働できる参加型・パートナーシップ推進型の目標設定

#### 1 パラダイム・シフトを踏まえた消費者行政の方向性

##### （デジタル技術の飛躍）

##### ○盛り込むべき事項のイメージ（例）

- ・ デジタル技術の導入による悪質商法や不当表示に関する情報収集・分析の強化
- ・ デジタル化に対応した消費者教育、消費者支援の推進 等

##### （国際的な取引の普遍化）

##### ○盛り込むべき事項のイメージ（例）

- ・ 越境取引における違法業者に対する対応の強化
- ・ 安全性の低い海外製品の輸入への対応
- ・ 国際的な動向を踏まえた食品表示への対応
- ・ 多言語化など外国人向け対応の強化 等

##### （社会構造の変化）

##### ○盛り込むべき事項のイメージ（例）

- ・ 悪質事業者に対する執行力の強化
- ・ 消費者団体訴訟制度の実効性向上

- ・ 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の施策の充実 等

（国際協調への機運の高まり）

○盛り込むべき事項のイメージ（例）

- ・ 持続可能性に配慮した商品の認証等に係る取組の推進
- ・ 持続可能な社会の実現（脱炭素、循環経済 等）に資する製品・サービス等の普及 等

（激甚化、頻発化する国家危機の到来）

○盛り込む事項のイメージ（例）

- ・ 緊急時における不確かな情報に基づく行動への注意喚起
- ・ 緊急事態に便乗した不当表示への迅速な対処 等

## 2 消費者トラブルの解消、未然防止

- ・ 学校教育における消費者教育の推進
- ・ デジタル取引における更なる消費者保護の推進
- ・ キャッシュレス決済制度の透明化
- ・ 金融経済教育の推進
- ・ 様々な業界における商慣行の見直し（LP ガス等）
- ・ こどもの事故防止
- ・ 法や執行体制の及んでいない事業者への対応（無登録・無許可業者、海外 OTA 等）
- ・ 独居高齢者を含めた高齢者・障がい者等の生活上の課題への対応等

## 3 消費者政策における基本的施策の取組

(1)安全の確保

(2)消費者契約の適正化等

- (3)計量・規格の適正化
- (4)広告その他の表示の適正化等
- (5)公正自由な競争の促進等
- (6)啓発活動及び教育の推進
- (7)意見の反映及び透明性の確保
- (8)苦情処理及び紛争解決の促進
- (9)高度情報通信社会の進展への的確な対応
- (10)国際的な連携の確保
- (11)環境の保全への配慮 等