

項目名	③ デジタル・プラットフォームその他技術革新の 成果の消費生活への導入等における消費者への 配慮等 エ デジタル機器・サービスの利用に係る新たな消 費者問題への対応	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 社会のデジタル化の進展に伴い新たに登場したデジタル機器・サービスに関する消費者トラブルに対応するため、「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」取りまとめを踏まえて以下の施策を講じる。 ・ デジタル社会における消費者行動に係る調査研究 SNS によるデマ拡散による買占め騒動などデジタル社会に特徴的に見られる消費者の行動について詳細な調査分析を行う。 ・ SNS に係る消費者問題への対応 事業者団体と連携して SNS 広告その他消費者トラブルの解消を図る。 ・ オンラインゲームに係る消費者問題への対応 事業者団体と連携してオンラインゲームに係る消費者トラブルの解消を図るとともに、ゲーム依存症に関する相談が本人や家族から寄せられた際の消費生活相談員向けのマニュアルを作成して相談員に配布する。 ・ キャッシュレス決済に係る消費者問題への対応 多様化・複雑化しているキャッシュレス決済における事業者（決済代行業者や立替払事業者）の実態を調査した上で、消費者向け啓発資料を作成して普及啓発を行うなど必要な対策を講じる。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①デジタル社会における消費者行動に係る調査研究 ②SNSに係る消費者問題への対応（SNSに係る消費者トラブルの件数（相談件数）） ③オンラインゲームに係る消費者問題への対応（ペアレンタルコントロール機能に関する保護者の認知度及び利用率） ④キャッシュレス決済に係る消費者問題への対応（事業者の現況調査） （目標） ①調査研究結果を令和3年度に公表し、必要な対策を令和4年度から講じる。 ②SNSに係る消費者トラブルの件数（相談件数）を対象期間中に半減させる。 ③対象期間中に、ペアレンタルコントロール機能に関する保護者の認知度を8割、利用率を5割にする（令和元年度時点でそれぞれ58.2%、20.3%）。 ④事業者の現況調査結果を令和2年度に公表し、必要な施策を令和3年度から講じる。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td> - デジタル社会における消費者行動に係る調査研究、及びキャッシュレス決済に係る事業者の現況調査を実施。 - ゲーム依存症に係る消費生活相談員向けマニュアルを作成。 - オンラインゲーム及びSNSに関する普及啓発イベント等の実施。 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td> - キャッシュレス決済に係る調査結果を踏まえて必要な対策の実施。 - オンラインゲーム及びSNSに関する普及啓発の実施。 </td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	- デジタル社会における消費者行動に係る調査研究、及びキャッシュレス決済に係る事業者の現況調査を実施。 - ゲーム依存症に係る消費生活相談員向けマニュアルを作成。 - オンラインゲーム及びSNSに関する普及啓発イベント等の実施。	令和3年度	- キャッシュレス決済に係る調査結果を踏まえて必要な対策の実施。 - オンラインゲーム及びSNSに関する普及啓発の実施。	令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容										
令和2年度	- デジタル社会における消費者行動に係る調査研究、及びキャッシュレス決済に係る事業者の現況調査を実施。 - ゲーム依存症に係る消費生活相談員向けマニュアルを作成。 - オンラインゲーム及びSNSに関する普及啓発イベント等の実施。										
令和3年度	- キャッシュレス決済に係る調査結果を踏まえて必要な対策の実施。 - オンラインゲーム及びSNSに関する普及啓発の実施。										
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。										
令和5年度											
令和6年度											