

「消費者基本計画工程表」素案に関する意見（意見募集の結果）

1. 意見募集の概要

◎ 募集期間

令和2年4月30日（木）から5月29日（金）まで

◎ 募集の周知

e-Govウェブサイト及び消費者庁ウェブサイトへの掲載により周知

◎ 受付方法

e-Govウェブサイトからの意見提出、電子メール又は郵送

2. 寄せられた御意見の概要

① 意見提出者・団体等の数（22団体・事業者、個人4名）

内訳	消費者団体	16 団体
	事業者・事業者団体	3 事業者・団体
	その他	3 団体
	個人	4 名

② 御意見の内訳（素案の項目ごとの意見数）

工程表の項目	件数
消費者被害の防止	330※
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・社会構造の変革の促進	73
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	59※
消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施	49
消費者行政を推進するための体制整備	65
全体	24
合計	600

※「消費者被害の防止」と「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」の両方にまたがるものは、前者にて集計。

「第4期消費者基本計画工程表素案」に関するパブコメ意見集約表

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
1	I	(1)	①		消費者の安全確保には、被害防止のための情報収集、情報提供、法の厳正な執行とともに、経済や消費生活についての教育を進めることが重要です。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
2	I	(1)	①	身近な化学製品等に関する理解促進	最近、合成洗剤や柔軟剤などの芳香が強くなっていると感じます。集合住宅のベランダから隣家や近隣までその匂(臭)いがひろまり「香害」として近隣トラブルや、「化学物質過敏症」を訴える健康被害も散見する。事故の未然防止のための取組として、香料(香り、臭い)に対する安全性の確認を検討してください。特に乳幼児の衣類への使用が気になります。	いわゆる「香害」については、合成洗剤や化学物質に関係する関係省庁が連携して対応を検討しているところであり、健康被害に関する実態把握に努め、必要な対策を講じることとしております。
3	I	(1)	①	身近な化学製品等に関する理解促進	環境へのリスクを減らすために、身近な家庭用品を購入する際の製品選択の目安や使用方法などを学校教育の中で体系的に学べるようにしてください。	御指摘のとおり、環境に配慮した生活についての学習は消費者教育の充実の観点からも重要であると認識しており、第4章(1)消費者教育の推進において、学校における消費者教育についての施策を盛り込んでいくところです。御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
4	I	(1)	①	身近な化学製品等に関する理解促進	「PRTRデータを読み解くための市民ガイドブック」の請求部数や「化学物質アドバイザーの派遣回数」に係るKPIの目標数値を具体的に示してください。	御指摘を踏まえ、化学物質アドバイザーの派遣回数については、過去3年の最大派遣回数と同水準となるよう目標値を設定し、「(目標)過去3年で最大の派遣回数(20回)と同水準」の記載を追加しました。「PRTRデータを読み解くための市民ガイドブック」については、具体的な目標数値等のKPIを定めることでの客観的な評価が困難であるため、原文のままとさせていただきます。
5	I	(1)	①	身近な化学製品等に関する理解促進	身近な化学製品等に関する理解促進について、担当省庁は環境省と関係府省庁等となっていますが、施策は環境省の取り組みのための記述となっています。厚生労働省や消費者庁も主体的に取り組むよう施策を検討し、加筆してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
6	I	(1)	①	身近な化学製品等に関する理解促進	令和2年の新型コロナウイルスの流行に関連し、その対策として、様々な化学物質やその代替品がこれまでより多く使用・流通されています。その中において適切ではない使用方法などの情報も流れており、化学物質の適切な使用方法、扱い方についての周知、啓発は急務です。新型コロナウイルス対策に関わる化学物質の適正な利用方法周知については、取り組みで特記してください。	消費者庁においては、新型コロナへの予防効果を標ぼうする不当表示について、景品表示法及び健康増進法の観点から改善要請を行っているところです。御指摘の点については今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
7	I	(1)	①	家庭用化学製品の安全対策のための「安全確保マニュアル作成の手引き」作成支援	「安全確保マニュアル作成の手引き」の作成及び改訂の支援とその結果の周知が施策概要ですので、「周知」が重要であると考えます。周知の方法およびKPIを記述してください。	御指摘のとおり周知先を明記し、周知の方法を具体化しました。なお、「安全確保マニュアル作成の手引き」は作成する製品群によって、周知先の事業者団体の数が異なるため、KPIは設定しておりません。
8	I	(1)	①	住宅・宅地における事故の防止	「ハザードマップを活用した適切な宅地造成を行うと共に消費者への注意喚起を行う。」を追記する。近年ますます大雨等の災害リスクが増している。種別ごとのハザードマップが十分認知されていないことが多い。大切な事なので工程表に明記してください。	宅地造成等規制法は、宅地造成工事規制区域内で行われる一定規模以上の宅地造成工事について、宅地造成に伴う災害の防止のため、技術的基準に適合していると認められるものについて許可するものです。また、洪水浸水想定区域、雨水出水浸水想定区域又は高潮浸水想定区域の指定の区域及び浸水した場合に想定される水深を表示した図面、いわゆるハザードマップは、水防法に基づき、市町村が、洪水時等における住民等の円滑かつ迅速な避難を確保のために、住民に周知させる上で必要となるものです。御指摘の点については今後の参考とさせていただきます。
9	I	(1)	①	住宅・宅地における事故の防止	戸建住宅の多数を占める建築基準法第20条第1項第4号所定の建築物(以下「4号建築物」という。)に関する安全性を確保するために、(ア)同法第20条第1項第4号を改正して同号イに定める方法をなくし、4号建築物も常に構造計算を法的に義務付けること、(イ)仮に、同法第20条第1項第4号イに定める方法を残すのであれば、4号建築物に適用される仕様規定(同法施行令第36条第3項に基づき適用される第36条から第80条の3までの規定)の定める技術的基準を全面的に改め、構造計算を行った場合と同等以上の構造安全性を確保できるようにすること、(ウ)手続面において、同法第6条第1項第4号所定の建築物についても、建築確認手続及び中間検査・完了検査手続において例外なく構造安全性の審査及び検査を行うものとし、そのため建築確認申請時に構造関係の設計図書の添付を義務付けること、といった法令改正に向けた取組がなされるべきである(4号建築物に対する法規制の是正を求める意見書(2018年3月15日))。	(ア)及び(イ)については、熊本地震等過去に生じた地震等による建築物の被害に鑑み、法第20条第1項第4号に掲げる建築物に対する構造計算の義務付け及び仕様規定の改正が必要とは考えておりません。 (ウ)については、小規模な建築物についても構造耐力等に関する規定への適合性の審査を行う場合、申請側・審査側双方の負担が相当程度増加することが見込まれることから、慎重な検討が必要だと考えています。 なお、令和元年の建築士法施行規則改正により、建築士事務所の図書保存の制度を見直し、小規模な建築物についても、建築士事務所の業務として作成した図書である構造関係の設計図書等の保存を義務付けたところです。
10	I	(1)	①	住宅・宅地における事故の防止	また、設計図書や建築基準関係法令その他の施工に当たって遵守されるべき基準に適合しない施工が繰り返される原因として、建築士法が予定する建築士による工事監理が適正に機能せず、欠陥住宅が生み出されている実情が未だに散見されることから、工事監理者の施工業者からの独立性確保、及び中間検査制度の充実等といった法令改正に向けた取組がなされるべきである。(工事監理者の独立性確保及び中間検査制度の充実等の抜本的改革を求める会長談話(2019年6月27日))	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考にさせていただきます。 なお、「工事監理者の施工業者からの独立性確保」については、「共同住宅の建築時の品質管理の在り方に関する検討会」の提言を受け、工事監理者が独立した形で職務を果たせるよう、その相談を受け付け、必要に応じて国土交通省や関係都道府県に情報が提供される仕組みとして、令和元年度から公益財団法人日本建築士会連合会において工事監理に係る通報窓口を設置し運用を行っているところです。また、「中間検査制度の充実等」については、3階建て以上の木造又は鉄骨造の賃貸共同住宅について特定工程を指定していない特定行政庁に対して、管内の建築物の建築の動向又は工事に関する状況その他の事情を勘案しつつ、積極的に特定工程を指定することを要請したところです。
11	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	子どもを不慮な事故から守るためには家庭、学校、地域、消費者団体、事業者、地方公共団体等、あらゆる団体が連携しながら取り組みを進めることが重要です。「子どもを事故から守る！プロジェクト」がどれだけ促進されたのか、また取り組んだ結果、子どもの不慮の事故がどれだけ減少したのかを評価できる数値等を、KPIや目標に追記されることを希望します。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
12	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	「子供の不慮の事故を防止するための取組」のKPIが、Twitterのフォロワー数とメールの登録者数というのは不十分だと考えます。「子どもを事故から守る！プロジェクト」で検討されている施策内容を含めて、子どもの事故の数値目標の設定や、保護者や教育者への周知啓発等の施策の年度別具体化とKPIの設定が必要です。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
13	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	KPIと目標に掲げられているTwitterのフォロワー数や子ども安全メールfrom消費者庁への登録者数は手段であり、出口目的である「子供の事故を減らす、無くす」ことに直接結びつくものではないことに留意すべき。 子どもの不慮の事故を防止するためには、地域団体との連携が不可欠であり、例えば自治体の福祉・教育部局等との連携会議や情報交換によるフォローアップ等を行う必要がある。今般の新型コロナウイルス対応で、子どもを持つ多くの親が在宅やテレワークの中で就学環境の悪化に遭遇した事態も踏まえると、子ども達の安心安全確保に向けて地域一丸となった取り組みについて具体的な施策を考える必要。また、国民生活センターの『見守りのサイト』の『子供サポート情報』リンク付け等、既存の発信ツールを有効活用することも検討すべき。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
14	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	SDGs実施指針の行動計画であるSDGsアクションプランとの整合性を取ることが求められる。SDGsアクションプラン2020では、以下の施策が挙げられているが、ここではその記述は見られず、目標、取り組み、KPIとも整合性が取れていない： ・「子どもを事故から守る！事故防止ハンドブック」の配布等を通じた保護者等への周知啓発活動 ・子どもの不慮の事故の実態や認知度に関する調査分析 ・関係府省庁が連携した取組を推進するための連絡会議の開催	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
15	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	「子供の不慮の事故を…」不慮の事故に限定した名称を変更すべきと考えます。 消費者庁公式サイト(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/child/)でも、「子どもの不慮の事故を防ぐために」として、関連項目のリンクがありますが、不慮の事故ばかりに向けたものではないこと、各項のリード文でも「不慮」を使用してる割合は少ない。予測できる事故に多くの危険が潜んでいるため、タイトルは「子どもの事故を防ぐために」が整合が取れていると考えます。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
16	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	“子供”の表記を、統一してください。 例)消費者基本計画:“子供”の不慮の事故を防止するための取組 消費者庁HP:“子ども”の不慮の事故を防ぐために	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考にさせていただきます。なお、文書等の作成に当たり「こども」は「子供」と本来表記すべきところではありますが、分かりやすさを確保する観点からあえて「子ども」と表記している場合があります。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
17	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	被害の防止、安全の確保 という項目の下にありますが、取組内容は注意喚起と啓発のみです。子どもの事故防止を、法令等の規制、公的及び民間の安全基準等の見直しや新規導入によってはかる視点も入れるべきです。ISO/IECガイド51にある3ステップメソッドの考え方に沿えば、事故防止(リスク低減)の優先順位は ステップ① 本質的安全設計 ステップ② 保護装置(安全装置) ステップ③ 使用上の情報 です。本質的な安全のための取組を盛り込んでください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
18	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	「子どもを事故から守る！プロジェクト」がどれだけ促進されたのか、また取り組んだ結果、子どもの不慮の事故がどれだけ減少したのかを評価できる数値等をKPIや目標に追加してください。 子どもを不慮な事故から守るためには家庭、学校、地域、消費者団体、事業者、地方公共団体等と、あらゆる団体が連携しながら取り組みを進めることが重要です。「子どもを事故から守る！プロジェクト」の着実な展開はもとより、その結果として子どもの不慮の事故がどれだけ減少したのかが評価指標として重要です。プロジェクトの促進と事故減少が評価できる数値等をKPIや目標に追加してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
19	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	生命・身体に危害を及ぼす製品やサービス自体への取組・対策を追加してください。 第4期消費者基本計画の事故の未然防止のための取組(P.23)には「物質や商品・サービスの危険性については、①設計、製造、提供、使用等の適正性を欠いたために事故が生じ得るものと、②それ自体が生命・身体に危害を及ぼすものがあり、それぞれに応じた取組・対策を実施する。」とあります。子ども安全メール等での注意喚起は使用等の適正性への対応に有効と考えますが、消費者としては安全な製品、サービス自体が提供されることが一番望ましいです。生命・身体に危害を及ぼす製品やサービス自体への取組・対策を追加してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
20	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	KPIがTwitterのフォロアー数やメール登録者数になっていますが、具体的な目標数値が示されていません。数値目標を持って取り組むべきと考えます。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
21	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	①子どもの不慮の事故を繰り返さないためにも、事故を詳細に分析し、具体的な解決策が出せるように、消費者安全調査委員会のもとに専門家を集めた分析センターのような仕組みを作ることを盛り込んでください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
22	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	②事故情報の収集の内、病院からの情報収集は限られた病院からの情報しか集まっていない現状があります。この収集範囲を拡大する必要がありますが、現場の負荷を考慮しながら対象病院の範囲を拡大すべきです。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
23	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	③収集した情報をどう分析し、再発防止に資するかが大きな課題です。分析する専門家集団の組織(専門家を集めた分析センター)が必要であり、その専門家集団の分析・提言を活かす道筋を整備する必要があります。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
24	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	「子どもを事故から守る！プロジェクト」はすでに経年に渡っての取り組みであると承知しています。その上で「展開」との表現の時期は過ぎたのではないのでしょうか。この関係機関の連携の取り組みによって、子どもの不慮の事故防止に有効な情報提供がされるように取り組んでください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
25	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	子ども安全メールは通算で 500 号以上も発行していますが、同じ内容が繰り返され、そして、同じ事故が起こっていることについては分析ができているのでしょうか。子どもの不慮の事故は保護者などが目を離さないことで防げるものではありません。子どもの不慮の事故を繰り返さないためにも子どもの事故情報の収集・分析には、以下の課題があり、これらを具体的に計画の中に記述してください。 ①事故情報の収集の内、病院からの情報収集は限られた病院からしか集まっていない現状があります。この収集範囲を拡大する必要がありますが、現場の負荷を考慮しながら対象病院の範囲を拡大すべきです。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
26	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	②収集した情報をどう分析し、再発防止に資するかが大きな課題です。分析する専門家集団の組織(専門家を集めた分析センター)が必要であり、専門家集団の分析・提言を活かす道筋の整備が必要です。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
27	I	(1)	①	子どもの不慮の事故を防止するための取組	施策概要に書かれているように、家庭、学校、地域、消費者団体、事業者、地方公共団体が連携し「子どもを事故から守る！プロジェクト」の展開を進めることは重要だと考えます。「プロジェクト」がどれだけ推進されたのかという点や、事故の減少などの成果がどうだったのかという点が分かるようにKPIや目標を設定してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
28	I	(1)	②	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	・事故情報の公表については、現在事故情報データベースやリコール情報等における公表をもって周知がされているが、より積極的な周知方法も必要ではないか。例えば、リコール情報ではメルマガ形式が導入されている。こういった伝わりやすい方法について検討いただきたいと考える。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
29	I	(1)	②	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	厚労省が進めようとしているチャイルドデスレビューの国としての取組を工程表に盛り込んでください。本項目でなくても、工程表のどこかに記載するべきと考えます。	御意見を踏まえ、1(2)②アにChild Death Reviewに関する厚生労働省の取組を追記いたしました。
30	I	(1)	②	緊急時における消費者の安全確保	今回のコロナウイルス感染症対策の検証を十分に行い、抜本的な見直しが必要である。都道府県において、市民の声を迅速に吸い上げ対策を行い、国は躊躇することなく迅速な支援を行える体制の構築をすることを明記してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
31	I	(1)	②	緊急時における消費者の安全確保	新型コロナウイルス感染症などを踏まえ、関係省庁の連携などについて具体的な取組を記述してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
32	I	(1)	②	リコール情報の周知強化	リコール情報のアクセスや登録を増やすことは重要ですが、リコール製品でも問題ないと考え使用し続ける消費者もいます。周知強化と項目名にあります。具体的な周知や地域のネットワーク等を活用した取り組みがわかりません。リコール製品の確実な回収に向けた施策、周知強化の具体的な施策について加筆してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
33	I	(1)	②	リコール情報の周知強化 製品安全に関する情報の周知	リコール情報や注意喚起情報を含めた製品事故情報又は製品安全に関する情報は、消費者庁において、テレビやラジオ等のメディアと連携し、毎週定期的にテレビやラジオで報道する体制を構築することが検討されるべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
34	I	(1)	②	道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施	また、流通業者に対して製品購入者へのリコール情報の通知義務を課すこと、リコール情報が消費者に届くための行政及び事業者の責任及び役割を明確にしたガイドラインを作成すること、消費者庁及び関係行政機関との連携による恒常的な注意喚起及び情報伝達の体制を確立することなどの具体的方策を工程表に組み込むべきである(リコールを含めた消費者事故等の未然防止のための注意喚起徹底策に関する意見書(2012年11月16日))。	(消費者庁の取組について) 御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。 (経済産業省の取組について) また経済産業省では、消費生活用製品の適切なリコールの実施を企業に促すため、リコールハンドブックを策定しており、ハンドブックにおいて、リコール実施企業に販売事業者等にもリコールの周知をさせるように求めています。 (国土交通省の取組について) 【道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施について】 御指摘の点については下記のとおり回答いたします。 ①流通業者に対して製品購入者へのリコール情報の通知義務を課すことについて 国土交通省においては、自動車メーカーがリコールを届け出る場合は、道路運送車両法に基づき、自動車の使用者に周知するための措置を報告するよう求めています。 ②行政及び事業者の責任及び役割を明確にしたガイドラインを作成することについて 自動車のリコール制度においては、自動車メーカーはリコールする場合には事前に国土交通省に対して届出を行い、国土交通省は当該届出に係る改善措置の内容が不適切な場合はその変更を指示するなど、道路運送車両法上、行政及び事業者の責任及び役割は既に明確化されていることから、新たにガイドラインを作成することはいいたしません。 ③消費者庁及び関係行政機関との連携による恒常的な注意喚起及び情報伝達の体制を確立することについて 自動車メーカーは、道路運送車両法に基づいて、改善措置が完了するまで四半期ごとに、届出ごとのリコール改修率を国土交通省に対して報告しており、国土交通省は当該報告を受け、改修率が低い場合など必要に応じて自動車メーカーを指導していることから、御指摘の点については既に対応しております。なお、国土交通省としても、自動車メーカーからリコールの届出があった場合には、国土交通省のウェブサイトにおいて公表するなどユーザーへの注意喚起等を行っております。 ④消費者庁及び関係行政機関との連携による恒常的な注意喚起及び情報伝達の体制を確立することなどの具体的方策を工程表に組み込むことについて 上記で述べたように、自動車のリコールについては、既に対応済であることから、原文のままとさせていただきます。
35	I	(1)	②	製品安全に関する情報の周知	リコール情報など製品安全に関する情報については、経済産業省だけではなく消費者庁もHPIによる情報提供等を行っている担当省庁のはずですが、消費者庁の取組について工程表から読み取ることができません。消費者庁としての取組について記載してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
36	I	(1)	②	道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施	【KPI】リコール届出件数・リコール対象台数とあるのみでその意味が不明瞭です。取組内容に「自動車ユーザー等からの不具合情報の収集・分析、自動車メーカー等に対する監査等及び独立行政法人自動車技術総合機構における技術的検証の実施」とあることから、例えば、リコール届出件数における、自動車ユーザー等からの不具合情報の収集、自動車メーカー等に対する監査、独立行政法人自動車技術総合機構における技術的検証などが関与する状況などを数値で示すことが出来れば、取組みの評価がしやすいのではないかと思います。このように不完全な【KPI】が多数あります。	KPIについて、より適切な内容とするよう、できる限りの見直しを行い、KPIを追加いたしました。
37	I	(1)	②	事故情報の収集、公表及び注意喚起等 緊急時における消費者の安全確保 リコール情報の周知強化 製品安全に関する情報の周知 道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施	・事故等の通知件数やリコール情報の登録件数などがKPIに設定されているが、これらは件数の多寡での価値判断が困難であり、KPIとして適当とは言えないのではないか。増加又は減少することで価値判断を計測できる指標を設けるべきではないか(例えば、単に「件数」とするのではなく、類似事故等の通知件数の前年度比減少や、メルマガの登録件数やサイトアクセス数であれば判断が可能と思われる)。 ・いずれも継続的な取組であることは理解するものの、5年間全て同じ取組ではなく、直近年度における改善等の予定内容などを毎年の工程表改定に反映していただきたいと考える。	(消費者庁の取組について) 御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。 (経済産業省の取組について) 製品事故の予防という観点からは、事故件数はひとつの有力な指標であり、政府全体の取組の状況を計測するものです。なお、類似事故の件数をKPIとすることについては、製品事故は、事故が発生している製品の種類、事故原因、生産国、流通経路による特徴と、非常に多様性があり、とりわけ、事故が発生している製品については、その種類が分散しており、多く発生している製品でも、製品事故件数の全体で見ると、占める割合が非常に小さいため、毎年の事件数のプレも大きく、事故予防の取組の成果を計測するKPIとしては不適切であると考えます。そのため、KPIとしては、年間の製品事故件数の総数としています。 (国土交通省の取組について) 道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のKPIについては、より適切な内容とするよう、できる限りの見直しを行い、KPIを追加いたしました。
38	I	(1)	②			(消費者庁の取組について) 御意見を踏まえて、工程表の今後の取組予定を修正しました。 製品事故の発生は事前に予測することが困難であり、発生状況をみて、柔軟に対策を講じていくことが必要です。そのため、年単位の計画を立てて取り組むことが困難であると考えます。 (国土交通省の取組について) 【道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施について】 御指摘の点については、工程表の本文冒頭の「Ⅲ 工程表のフォローアップ」において、「消費者政策会議において、施策の実施状況の検証・評価・監視を行い、消費者委員会の意見を聴取した上で、毎年度工程表を改定し、必要な施策の追加や充実強化、実施状況に応じた施策の実施時期等の見直し(前倒しを含む。)等を行う。」とされており、これを踏まえ、直近年度における改善等の予定内容などを毎年の工程表改定に反映していきたいと思います。
39	I	(1)	②	高齢者向け住まいにおける安全の確保	「事故発生の防止、事故発生時の対応等について、その運用を徹底する等の対応を行う」とあるが、施策は事後対応中心となっている。事故発生の「防止」施策として、IoT等デジタル技術を活用した高齢者(認知症等含む)の住まい(家屋内外)での行動行動パターン／行動予知を行う等の取り組みに関する検討も必要。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
40	I	(1)	②	高齢者向け住まいにおける安全の確保	今後の取組予定の厚生労働省の取組のうち、「高齢者向け住まいの事故報告の方法等について検討」とありますが、事故の報告制度を導入すべきです。事故情報が消費者安全調査委員会に集約され、再発防止策が講じられるようにすべきです。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
41	I	(1)	③	消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施	調査を完了した場合の勧告に限らず、調査の過程等の再発防止策等の意見についても、これを尊重した速やかな対処がなされるべきである(「消費者安全調査委員会」による消費者事故等の調査についての意見書(2012年3月2日))。	消費者安全調査委員会からの意見具申については、これに従う法的な義務は生じませんが、事故調査の専門家により構成される消費者安全調査委員会がその権限に基づき調査した結果述べた意見であり、意見先の関係行政機関においてはこれに応じることが期待されると考えています。
42	I	(1)	③	国民生活センターにおける商品テストの実施	「地方公共団体からの商品テスト依頼への対応率は平成30年度に100%を達成しています。100%を継続することは必要ですが、商品テスト結果の公表と消費者への注意喚起等の施策がありません。テスト結果の活用について記述してください。	当該商品テスト結果の概要は国民生活センターのウェブサイトにて全件公表しています。また、消費者への注意喚起のためのテストについては、別途記者説明会やウェブサイトを通じて公表し、消費者への注意喚起を実施しております。
43	I	(1)	③	国民生活センターにおける商品テストの実施	KPIの「商品テスト依頼への対応率」には、「平成30年度：100%＝〇件/〇〇件中」のように件数も併せて記載することが望ましい。(※ 24ページ「製品火災対策」の項では、100%＝186件/186件中と記載されている。)	御意見を踏まえ、商品テスト依頼への対応率を記載いたします。
44	I	(1)	③	国民生活センターにおける商品テストの実施	国民生活センターにおける商品テスト依頼への対応率を100%とするだけでなく、テスト結果を国民に広く周知するため、マスコミや事業者、プラットフォーム等を活用することを記載してください。	当該商品テスト結果の概要は国民生活センターのウェブサイトにて全件公表しているほか、消費者への注意喚起のためのテストについては、別途記者説明会やウェブサイトを通じて公表し、消費者への注意喚起を実施しております。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
45	I	(1)	③	国民生活センターにおける商品テストの実施	国民生活センターにおける商品テストの実施については、製品事故の被害者が容易に原因究明を依頼でき、迅速・適切に全ての事故原因が究明されるよう、技術的専門性においても人的体制においても一層の体制強化を図ることが検討されるべきである(消費者基本計画の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
46	I	(1)	③	消費生活用製品安全法に基づく事故情報の分析と原因の調査・究明等	製品安全に関する情報の周知は、経済産業省だけでなく消費者庁としても取り組んでください。また、国民生活センターの商品テストとも連携し、同様の被害を最小限に抑えるために、国民への注意喚起を促す必要があります。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
47	I	(1)	③	消費生活用製品安全法に基づく事故情報の分析と原因の調査・究明等	製品安全に関する情報の周知は、経済産業省だけでなく消費者庁としても取り組んでください。また、国民生活センターなどとも連携して、様々なウェブサイトなどで情報提供を行い、同様の被害を最小限に抑えるために、国民への注意喚起を促す取組を進めてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
48	I	(1)	③	消費生活用製品安全法に基づく事故情報の分析と原因の調査・究明等	・経済産業省では、各種検討会等を踏まえた取組や、関係業界との情報交換などの連携も随時行われていると考えられるため、そういった取組も追記された方がよいのではないか。	経済産業省では、業界団体や企業との意見交換を通じて、製品事故の予防に取り組んでおります。御指摘を踏まえ、取組の記述にその旨追記させていただきます。
49	I	(1)	③	製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整	・経済産業省では、各種検討会等を踏まえた取組や、関係業界との情報交換などの連携も随時行われていると考えられるため、そういった取組も追記された方がよいのではないか。	経済産業省では、業界団体や企業との意見交換を通じて、製品事故の予防に取り組んでおります。御指摘を踏まえ、取組の記述にその旨追記させていただきます。
50	I	(1)	③	製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整	各消防本部からの調査は消防統計の基礎資料にはなっていますが、徹底的な原因究明の視点がなく、詳細を調べたが原因不明であるとの報告が多くを占めて、問題点などの掘り下げがありません。特に地方の消防署では出来ていない状況です。消防署での製品の原因調査が出来るよう、レベルアップやそのための支援を施策に加筆してください。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。消防庁では、現在、消防大学校において、全国の消防職員に対し火災原因調査に関する研修等を行っているほか、消防研究センターにおいて、消防機関が実施する火災原因調査の技術支援体制を整備しており、これらを活用して各消防機関が十分な火災原因の調査を行えるよう、また、関係行政機関と相互に協力して取り組んでまいります。
51	I	(1)	③	製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整	製品事故に起因する可能性がある火災について、全国の消防機関の調査能力や鑑識能力の格差をなくし、全ての消防機関が十分な火災原因の調査を行えるような体制の整備が検討されるべきである(消費者基本計画の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。消防庁では、現在、消防大学校において、全国の消防職員に対し火災原因調査に関する研修等を行っているほか、消防研究センターにおいて、消防機関が実施する火災原因調査の技術支援体制を整備しており、これらを活用して各消防機関が十分な火災原因の調査を行えるよう、また、関係行政機関と相互に協力して取り組んでまいります。
52	I	(1)	③		I(1)③「事故の原因究明調査と再発防止」に以下の事項を追加すべきである。 美白化粧品白斑被害及び茶のしずく石鹼被害並びに化血研による血漿分画製剤の製造工程における不正問題について 消費者の安全の確保については、近年、医薬部外品による集団的消費者被害が相次いでおり、また、化血研が承認を受けた手順とは異なった方法で長期間にわたり血漿分画製剤を生産していた問題も明るみとなったことから、以下の施策も実施すべきである。 (ア) 医薬部外品からの被害発生事例を踏まえ、医薬部外品の承認に係る審査が慎重かつ充分に行われるよう、独立行政法人医薬品医療機器総合機構(以下「PMDA」という。)による承認審査の抜本的な見直しを行うとともに、承認審査体制を強化すべきである。	御指摘の点については、関係省庁と連携して今後の施策の実施に当たっての参考とさせていただきます。
53	I	(1)	③		(イ) 医薬部外品、化粧品(以下「医薬部外品等」という。)による副作用被害の報告制度について、医師や医療機関等にも報告義務を課すとともに、医薬部外品との関連性が疑われる症例を広く報告対象とすることや、医薬部外品等による副作用被害の情報を広く一元的に収集し、調査・分析・公表することができ副作用被害の拡大防止のための専門機関を設ける等、行政における体制を整備・強化することを検討すべきである。	御指摘の点については、関係省庁と連携して今後の施策の実施に当たっての参考とさせていただきます。
54	I	(1)	③		(ウ) 医薬部外品等による副作用被害について、入院を要件としない副作用被害の救済制度を設けるべきである(医薬部外品等による副作用被害の防止及び救済制度の在り方についての意見書(2014年4月18日))。	御指摘の点については、関係省庁と連携して今後の施策の実施に当たっての参考とさせていただきます。
55	I	(1)	③		(エ) また、化血研の不正問題を受けて、PMDAによる医薬品等の製造工程の検査についても質・量ともに充実させるため、PMDAの強化も含めた薬事行政体制の整備・強化を進めるべきである。(2016年4月21日付「消費者基本計画工程表」改定素案についての意見書案(平成26年5月20日))	御指摘の点については、関係省庁と連携して今後の施策の実施に当たっての参考とさせていただきます。
56	I	(1)	④	食品安全に関する関係府省庁等の連携の推進	「食品安全委員会が我が国唯一の食品安全に関するリスク評価機関」とあるが、今まで添加物や農薬の処分場とまで言われる認可の緩さが指摘されている。オリンピックを機に海外から厳しい指摘を受けて周知の事となった。ぜひこの不名誉で、消費者に背を向けた態度を180度転換していただきたい。日々安心安全な食品を得るために、どれほどの国民がエネルギーを注いでいるか、国民に寄り添うべく、委員会を一新して頂きたい。	御意見として承りました。食品安全委員会としては、今後も引き続き、国民の健康保護が最も重要であるとの認識の下、科学的知見に基づき、国内外の関係機関と連携しながら、客観的かつ中立公正に食品の摂取による国民の健康への悪影響を未然に防止できるようリスク評価を行ってまいります。
57	I	(1)	④	食品安全に関する関係府省庁等の連携の推進	会議の開催数を指標に掲げるとは、レベルが低すぎます。関係者がどれだけ課題を共有し、課題解決に効率的に迅速に取り組んだかを指標化するべきです。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
58	I	(1)	④	リスク評価機関としての機能強化	唯一のリスク評価機関と言いながら、実態は申請側が実施したテストデータを盲信し、ヒトへの安全性が確実でなくても、承認している。名称を「企業安全委員会」と改名した方がよいのではないかと思います。そのような状況を改善するのが先ではないでしょうか？具体的には、人口合成添加物や残留農薬、遺伝子組換え(ゲノム編集)食品等の原則禁止を徹底し、3世代にわたリリスクがゼロと確証できた時のみ例外的に認めるなど。また海外のリスク評価機関も企業サイドよりの評価をしている可能性もあり、改めて企業との癒着等がないか調査した方がよいのではないのでしょうか？	御意見として承りました。食品安全委員会としては、今後も引き続き、国民の健康保護が最も重要であるとの認識の下、科学的知見に基づき、国内外の関係機関と連携しながら、客観的かつ中立公正に食品の摂取による国民の健康への悪影響を未然に防止できるようリスク評価を行ってまいります。
59	I	(1)	④	リスク評価機関としての機能強化	リスク評価に必要な体制整備等に関する評価ができるように数値等をKPIに追加してください。食品の安全性の確保には、人材・予算等の体制整備・強化といった食品安全行政の強化が必要です。リスク評価に必要な体制整備等に関する評価ができるように数値等をKPIに追加してください。	本項目においては、リスク評価機関としての機能の強化を図ることを目標としていることを踏まえ、この目標の達成の度合いを測る指標として、「英文電子ジャーナルFood Safety発行回数」及び「食品健康影響評価報告書の概要及び評価指針等の英仮訳のHP掲載件数」をKPIとして記載することといたしました。
60	I	(1)	④	食品安全に関するリスク管理	HACCP導入については、特に中小の事業者に対して都道府県も相談、指導などの事業を行い支援しています。HACCPを導入した事業者数をKPIの項目に追記してください。	令和3年6月1日から改正食品衛生法に基づくHACCPの制度化が本格施行され、原則全ての食品等事業者にHACCPが義務付けられるため、御指摘部分は、原文のままとさせていただきます。
61	I	(1)	④	食品安全に関するリスク管理	KPIとして添加物の件数、農薬残留基準を定めた件数などが挙げられていますが、呆れました。添加物や残留農薬を認める件数が多いほど評価されるんですか？全くヒトの健康のリスク管理に逆行しています。KPIにするなら、既存添加物を禁止(あるいは上限を低くした)件数、農薬使用を禁止した件数、残留農薬を一切認めない(または上限値を抑えた)件数、遺伝子組換え(ゲノム編集)を禁止した件数及び総数の低減件数を指標にすべきでしょう！	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
62	I	(1)	④	食品安全に関するリスク管理	食品の安全性の確保に向けて、食品安全行政の1つであるリスク管理機関の機能の強化に資する施策等を追加してください。 食品の安全性の確保には、人材・予算等の体制整備・強化といった食品安全行政の強化が必要です。リスク評価に必要な体制整備だけでなく、リスク管理機関においても体制整備・強化をしてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。 なお、これまでも、食品安全を取り巻く状況の変化等に対応するため、人員の増員や予算の拡充を行ってきたところであり、今後とも必要な体制整備・強化に努めてまいります。
63	I	(1)	④	食品安全に関するリスク管理	健康食品等による健康被害情報の収集、食品の自主回収報告制度の創設等を含む食品衛生法の改正に基づき、食品表示法でも食品表示違反で自主回収する場合は、行政機関への届け出を義務付け、消費者に公表するよう改正されました。これを踏まえたリコール情報の一元化サイトの構築に向けた取り組みを求めます。	食品等の自主回収報告制度の創設を踏まえ、「食品衛生申請等システム」を構築しました。このシステムを活用し自主回収情報の一元化を図ることとしています。
64	I	(1)	④	食品安全に関するリスク管理	食品リコールに関する情報について、改正食品衛生法と改正食品表示法に基づき、国のシステムで一元的に見られる新制度が2021年6月に施行されます。これを踏まえたリコール情報の一元化サイトの構築に向けた取り組みについて加筆してください。	食品等の自主回収報告制度の創設を踏まえ、「食品衛生申請等システム」を構築しました。御意見を踏まえ、第1章(1)④ウに「食品の自主回収情報については、「食品衛生申請等システム」を構築し、情報を一元化し公表することとしている。」旨を追加します。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
65	I	(1)	④	食品安全に関するリスク管理	食品衛生法改正に伴い 2020 年 6月に施行スケジュールを迎える項目については、確実に取り組みを進めてください(HACCP に沿った衛生管理の制度化、食品用器具・容器包装にポジティブリスト制度導入、特定成分等を含む食品の健康被害情報の届出義務化、輸入食品の安全性確保など)。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
66	I	(1)	④	食品安全に関するリスク管理	中小規模層の食品製造業者へのHACCP導入や高度化基盤整備に関する融資支援については、そのようなものがあることの周知もぜひお願いいたします。	農林水産省のHP等で周知を行っておりますが、引き続き周知に努めてまいります。 【HACCP支援法ウェブサイト】 http://www.maff.go.jp/j/shokusan/sanki/haccp/index.html
67	I	(1)	④	食品安全に関するリスク管理	食品衛生法改正に伴い、HACCP導入が義務化されました。その進捗管理をするため、導入件数や導入率をKPIとして把握して公表して下さい。	令和3年6月1日から改正食品衛生法に基づくHACCPの制度化が本格施行され、原則全ての食品等事業者にHACCPが義務付けられるため、御指摘部分は、原文のままとさせていただきます。
68	I	(1)	④	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	私見にここで言っている「リスクに関する正しい知識と理解」というのは、世界一、添加物、農薬、遺伝子組換え(ゲノム編集)規制を緩く設定している日本の行政が定義している「知識と理解」ということでしょうか？誰が信じますか？こんな、まやかしのコミュニケーションにお金を使う間があったら、添加物や農薬等について複合的・長期的影響の確認にちゃんと取り組むべき(現在は単品での短期間の影響しか見ていない)ではないでしょうか？	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
69	I	(1)	④	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	食の安全は消費者の関心が高く、情報発信についてはメディアやSNSも活用されていますがまだまだ浸透していないことから、更なる消費者に向けた情報提供の工夫やリスクコミュニケーションに取り組まれることを希望します。また、意見交換会等への参加は開催会場や人数等に限りがあり、提供される情報等は一部の人のみに限定されています。理解度についても、意見交換会等の参加者に限らず、世論調査等を用いて評価するようKPIや目標に追加されることを希望します。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
70	I	(1)	④	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを、関係府省庁等で連携しつつ継続的に推進することは大変重要ですが、その際のKPIが参加者の理解度のみとなっています。参加人数(できれば、初参加の人数や年齢別等の階層別の人数など)もKPIに加えてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
71	I	(1)	④	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	*KPIとして設定している参加者の理解度について、現状が91.4%であるのに対して、80%を最低水準とした目標を設定するのは、KPIとして低すぎるのではないかと。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
72	I	(1)	④	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	消費者が食品のリスクに関する正しい知識や理解が得られるよう、広く消費者へ情報提供等を行い、その理解度等の評価をKPIや目標を追加してください。意見交換会等への参加は開催会場や人数等に限りがあるため、そこで提供される情報等は一部の人のみに限定されます。食品のリスクに関する知識や情報等は、より多くの消費者が知っておく必要があることから、広く消費者へ発信することが必要です。ポスターやパンフレット、ウェブサイト、SNS、メールマガジンなどを活用して、消費者へ分かりやすく情報を発信してください。そして、理解度についても意見交換会等の参加者に限定せず、世論調査等を用いて評価するようKPIや目標を追加してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
73	I	(1)	④	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	食品のリスクに関する正しい知識と理解を深められるよう、関係省庁で連携して継続的にリスクコミュニケーションに取り組むことは大変重要ですが、参加者は食の安全に関心のある方に限られている状況です。関心のない消費者(特に若者や高齢者等)に参加を促すための、具体的な施策を求めます。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
74	I	(1)	④	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	情報発信については、専門用語を用いた一方的なものではなく、若者に対してはSNSやウェブサイトを活用し、外出しない高齢者には政府広報等を通して、分かりやすく興味を持てるような情報発信が重要と考えます。具体的な取り組み方法を示してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
75	I	(1)	④	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	各省庁連携して継続的にリスクコミュニケーションに取り組むことは大変重要です。KPI がアンケートによる参加者の理解度となっていますが、リスクコミュニケーションへの参加者がある程度固定化されてきてしまっている状況です。国民に関心を持ってもらい、理解を深めるためには、より幅広い方々に参加してもらうことが必要であり、そのための具体的な施策を求めます。KPI に初めての参加者の数を入れ、これを増やすための施策を加筆してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
76	I	(1)	④	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	関係府省庁が連携して継続的にリスクコミュニケーションに取り組むことは大変重要です。国民に関心を持ってもらい、理解を広げるためには意見交換会等に、より幅広い方々に参加を広げていくことが必要です。KPIがアンケートによる参加者の理解度となっていますが、参加者を増やす取組についてもKPIや目標に加えてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
77	I	(1)	④	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	今後、福島第一原発のALPS処理水の取り扱い次第では、風評被害が再び大きくなる可能性があります。目標は評価できますが具体的な取組内容が不明確です。今でも山菜の中にはコンアブラなどのように汚染の数値が食用不可のものが出ています。消費者とのリスクコミュニケーションには実際の数値を知り現状を正しく認識することが風評被害を払拭することにつながると考えます。今後の取組予定に消費者とのリスクコミュニケーション追記してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
78	I	(1)	④	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	『「風評被害に関する消費者意識の実態調査」における放射性物質を理由に福島県産品の購入をためらう人の割合の漸減を目指す。』とあるが、漸減ではなくゼロを目指す目標とすべき。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
79	I	(1)	④	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	福島第一原子力発電所の廃炉作業において、汚染処理水の海洋放出が議論されている中、新たな風評被害や、誤った認識による無用な混乱が発生しないよう、正確な情報発信とコミュニケーションが必要と考えます。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
80	I	(1)	④	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進について、連携主体として事業者も追記してください。 「風評被害に関する消費者意識の実態調査(第13回)」における放射性物質を理由に福島県産品の購入をためらう人の割合は10.7%と、第1回の調査(19.4%)から低くなっていますが、東北全域(第13回2.6%)と比較すると依然として高い状況です。自治体や消費者団体の連携も必要ですが、実際に商品を販売する事業者団体等との連携も重要なことから、連携主体に事業者も追記してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
81	I	(1)	④	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	福島県の農林水産業の事業者からの報告では、福島県産ということで安い価格でしか取引してもらえない、スーパーなどの小売店の棚からは福島県産品のスペースが取ってもらえないなどの状況が多数報告されています。実際に商品として販売する小売・卸売り事業者も巻き込んだ取組が必要です。連携する主体の中に事業者団体なども含めた施策としてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
82	I	(1)	④	輸入食品の安全性の確保	①現行の10%以下の検査率をこの機に高める必要があります。目標をもって、検査率の向上を図ってください。	輸入食品の安全性を確保するため、年度ごとに策定する輸入食品監視指導計画に基づき適切に検査が実施されることが重要であると考えています。 今後とも、輸入時検査の適切な実施のほか、輸出国対策を推進することにより、輸入食品の安全性確保に効果的に取り組んでまいります。
83	I	(1)	④	輸入食品の安全性の確保	②TPP11、日欧経済連携協定、日米貿易協定が発効したことから、輸入量は増える傾向にあり、それに備えた検疫体制の強化が必要です。	検疫所における輸入食品等の監視体制については、引き続き、食品等の輸入動向等を勘案しつつ、検疫所職員の資質向上、適切な人員配置、検査機器の整備等、適切な体制の整備に努めてまいります。 さらに、こうした取組に加え、輸出国対策を推進することにより、輸入食品の安全性確保に効果的に取り組んでまいります。
84	I	(1)	④	農業生産工程管理(GAP)の普及促進	SDGs関連項目として挙げられている6と15の徹底を図るため、農水省は、生態系に影響を及ぼす恐れのある農薬、化学肥料、遺伝子組換え品の使用を一切禁止する措置をとるべきと考えています。 (6: 全ての人々の、安全で安価な飲料水の普遍的かつ衡平なアクセスを達成する。 15: 森林、湿地、山地及び乾燥地をはじめとする陸域生態系と内陸淡水生態系及びそれらのサービスの保全、回復及び持続可能な利用を確保する。)	農業については、人への健康影響に加え、環境への影響についても評価した上で登録しており、登録された使用方法を遵守すれば、問題がないことを確認しています。また、化学肥料については、有害成分の含有量なども定めた公定規格に適合することを確認しています。遺伝子組換え作物については、遺伝子組換え生物等の使用等の規制による生物の多様性の確保に関する法律に基づき、我が国の野生動植物への影響防止の観点から評価を行い、農林水産省及び環境省が、生物多様性への影響が生ずるおそれがないと認める場合のみ、輸入・栽培等を承認しています。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
85	I	(1)	④	食品のトレーサ ビリティの推進	食品の安全性を確保するためには、書類の確認などによる社会的検証の仕組みを確実に行うことが重要です。トレーサビリティの整備について認知だけではなく、具体的な取組を明記してください。	御指摘の点については、トレーサビリティの対象の拡大に伴う事業者のコスト増、当該コストの販売価格への転嫁による消費者の負担増等を総合的に勘案する必要があり、直ちに拡大することは困難と考えております。このため、まずは実践的なマニュアルを活用したトレーサビリティの普及推進活動を行い、事業者におけるトレーサビリティの取組の拡大を推進することとしています。
86	I	(1)	④	食品のトレーサ ビリティの推進	遺伝子組換え食品の表示では、油や醤油等の科学的検証ができないものに関しては表示義務が免除されています。社会的検証でも表示が義務化されるよう、飲食料品のトレーサビリティの導入・推進を強く望みます。	10回にわたり消費者、事業者、生産者及び学識経験者の方に各々の立場から御議論いただいた、「遺伝子組換え表示制度に関する検討会」において、義務表示の対象については、大量の原材料や加工食品が輸入される我が国の状況下においては、社会的検証だけでは表示の信頼性を十分に担保することが困難であり、引き続き科学的検証と社会的検証を組み合わせることで監視可能性を確保する必要があるとして、科学的検証が可能な組換えDNA等が残存する品目に義務表示の対象を限定する現行制度を維持することが適当であるとされました。 また、表示義務対象原材料については、事業者の実行可能性、表示の見やすさ・優先度等を踏まえると、現行制度を維持することが適当であるとされました。これを受け、今般の制度見直しにおいては、現行制度を維持することと判断しました。引き続き、制度の周知・普及に努めたいと考えています。
87	I	(1)	④	食品衛生関係 事犯及び食品 の産地偽装表 示事犯の取締 りの推進	産地偽装表示については、特に消費者庁と連携して取締りを強化されたい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
88	I	(1)	④	食品衛生関係 事犯及び食品 の産地偽装表 示事犯の取締 りの推進	また、情報としては内部告発が重要な証拠となるので、内部告発者の保護を図るべきである。	公益通報者保護制度の実効性の向上を図る観点から、令和2年3月6日に公益通報者保護法改正案を閣議決定・国会提出し、同年6月8日に公益通報者保護法改正法が成立したところであり、今後、同法の円滑な施行に向けて、通報対応体制整備に関する指針の策定等に取り組んでまいります。
89	I	(1)	④	食品衛生関係 事犯及び食品 の産地偽装表 示事犯の取締 りの推進	都道府県等食品衛生監視員を増員するとともに、農林水産省の表示・規格指導官(「食品表示Gメン」)を消費者庁に移管し、さらに、上記職務の遂行の補助のため、消費者食品表示監視員制度(仮称)を創設すべきである(新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書(2013年2月14日)、加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会中間取りまとめに対する意見書(2016年12月16日)、「食品表示基準の一部を改正する内閣府令(案)」に関する意見募集に対する意見書(2017年4月21日))。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
90	I	(2)	①	特定商取引法 等の執行強化 等	「悪質ないわゆる『販売預託商法』」という表現について、「悪質な」という文言を削除すべきと考えます。(理由)特定商取引法及び預託法の在り方に関する検討委員会にて、いわゆる『販売預託商法』は原則全面禁止とする法改正を行うという方針が確認されました。法改正は早くとも来年の通常国会となることですが、「悪質な」という評価を加えて監視・取り締まりの対象を狭めるのではなく、いわゆる「販売預託商法」に該当する事業者について実態把握に努めることが必要です。	御指摘の点については、「いわゆる販売預託商法」が「悪質」であるという趣旨で記載しており、「悪質な」という表現が入っていることをもって監視・取締りの対象を狭める意図はありませんが、「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」及び今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
91	I	(2)	①	特定商取引法 等の執行強化 等	消費者庁において「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討会」で見直しの検討が進んでいます。目標、今後の取り組み予定に法改正を視野に入れた記述を追記してください。	現在、消費者庁では、特定商取引法及び預託法について、法改正を視野に制度の在り方について検討するための「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催し、議論を行っているところです。御意見を踏まえ、「令和2年度夏までに一定の結論を得た上で、具体的な制度設計を行う」と加筆しました。
92	I	(2)	①	特定商取引法 等の執行強化 等	特定商取引法の見直しの項目に次期法改正に向けた検討内容として「事前拒否者への勧誘禁止」を明記するとともに、そのスケジューリングを明記することが必要である。 平成28年特定商取引法改正においては、訪問販売・電話勧誘販売における事前拒否者への勧誘禁止(いわゆる不招請勧誘規制)については見送られている。高齢者の消費者被害の防止を行うには不可欠の規制であり、明確な検討課題とし、早期の実現に向けてスケジュールを策定すべきと考えられる。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
93	I	(2)	①	特定商取引法 等の執行強化 等	・特定商取引法の執行強化に関した取組として、被害防止のために、「関係事業者団体等との情報交換等の連携」といった内容も必要ではないか。	御意見を踏まえ、特定商取引法及び預託法の執行強化の部分に「関係機関等とも連携し」と加筆しました。
94	I	(2)	①	特定商取引法 等の執行強化 等	特定商取引法及び預託法の見直しにあたっては、今般の法改正の趣旨に照らし、消費者の脆弱性を狙った「悪質商法」について現状を客観的に分析した上でターゲットを明確化し、そこに対する迅速かつ効果的な対策を検討すべき。健全な事業活動、特に、イノベーションや起業を阻害しないようにすべき。	現在、消費者庁では、特定商取引法及び預託法について、法改正を視野に制度の在り方について検討するための「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催し、議論を行っているところです。御指摘の点については、「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」及び今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
95	I	(2)	①	特定商取引法 等の執行強化 等	特定商取引法の執行強化については、悪質な事例に関する事業者と行政の恒常的な情報交換がないと、新たな手口等に対応することが困難となることが予想される。 そのため、関係事業者団体(や事業者)とも連携の上、さらなる被害防止に係る情報交換等の連携も追記されたい。	御意見を踏まえ、特定商取引法及び預託法の執行強化の部分に「関係機関等とも連携し」と加筆しました。
96	I	(2)	①	特定商取引法 等の執行強化 等	KPIとして、いわゆる「販売預託商法」に該当すると消費者庁が認識した事業者数ならびにこうした事業者にどのような対処を行なったかを加え、令和3年度以降の「今後の取り組み」に、いわゆる「販売預託商法」に該当する事業者の調査・取り締まりを加えるべきです。	KPIでは、特定商取引法及び預託法の行政処分について記載しており、令和3年度以降の「今後の取組」では「悪質ないわゆる『販売預託商法』に対する対処」について記載しておりますが、御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
97	I	(2)	①	特定商取引法 等の執行強化 等	「販売預託商法」においては、高齢者の高額被害が後を絶たない状況下、行政の対応が後手後手に回っている感が否めません。5月19日付での消費者庁有識者会議で、「販売預託商法」の原則禁止の制度見直しが方向付けられましたが、民事ルールや罰則規定の明確化、法執行体制の強化の記載が必要ではないでしょうか。	御指摘の点については、「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」及び今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
98	I	(2)	①	特定商取引法 等の執行強化 等	レンタル、旅行、ブライダル等のキャンセルについて、解約金が高額など、契約そのものが消費者に不利益となっているものが見られます。消費者契約法の観点から取組を検討してください。	御指摘の点については、今後の法制度の見直しに係る検討の参考にさせていただきます。
99	I	(2)	①	特定商取引法 等の執行強化 等	①「販売預託商法」については、高齢者等を狙う大変悪質な事業者の対処も大変重要ですが、そのような悪質事業者を市場から排除するための見直しを行うことが必要です。検討していくだけでなく、「検討会での議論の内容によっては法改正も行う」と施策に明記してください。	現在、消費者庁では、特定商取引法及び預託法について、法改正を視野に制度の在り方について検討するための「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催し、議論を行っているところです。御意見を踏まえ、「令和2年度夏までに一定の結論を得た上で、具体的な制度設計を行う」と加筆しました。
100	I	(2)	①	特定商取引法 等の執行強化 等	②特商法の執行強化に当たっては、「関係機関との連携」を表記していますが、国民生活センターや都道府県等との連携、適格消費者団体との連携を具体的に明記すべきです。	御意見を踏まえ、特定商取引法及び預託法の執行強化の部分に「関係機関等とも連携し」と加筆しました。
101	I	(2)	①	特定商取引法 等の執行強化 等	悪質ないわゆる「販売預託商法」については、検討会の意見を踏まえ法律改正を行い、禁止をすること、すき間事案を許さないこと、実効性ある制度とすることを期待しています。その旨、具体的に記載してください。	現在、消費者庁では、特定商取引法及び預託法について、法改正を視野に制度の在り方について検討するための「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催し、議論を行っているところです。御意見を踏まえ、「令和2年度夏までに一定の結論を得た上で、具体的な制度設計を行う」と加筆しました。
102	I	(2)	①	特定商取引法 等の執行強化 等	インターネット通販では、SNSやアフィリエイトなどを利用した悪質な広告により誘導され不十分な表示により誤認して取引に至りトラブルになっているケースが増加の一途です。自らの意思で自由に選択して申し込んだとは言えません。通信販売取引における広告規制の強化、取消権の導入など、特商法の改正を検討することを記載してください。	現在、消費者庁では、特定商取引法及び預託法について、法改正を視野に制度の在り方について検討するための「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催し、議論を行っているところです。令和2年夏までを目途に、検討委員会としての一定の結論を得た上で、具体的な制度設計を行ってまいります。また御意見を踏まえ、工程表第1章(2)①アに、「悪質なお試し商法・定期購入といった詐欺的な通信販売に対する実効的な対策についても検討を行い、具体的な制度設計を行う。」と加筆しました。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
103	I	(2)	①	特定商取引法等の執行強化等	特商法の執行強化に当たっては、「関係機関との連携」を表記していますが、国民生活センターや都道府県等との連携、適格消費者団体との連携など、具体的に明記してください。	御意見を踏まえ、特定商取引法及び預託法の執行強化の部分に「関係機関等とも連携し」と加筆しました。
104	I	(2)	①	特定商取引法等の執行強化等	「販売預託商法」については、高齢者等を狙う大変悪質な事業者の対処も大変重要ですが、そのような悪質事業者が存在できないように、見直しを行う、検討していくだけでなく、「検討会での議論の内容によっては法改正も行う」と施策に明記してください。	現在、消費者庁では、特定商取引法及び預託法について、法改正を視野に制度の在り方について検討するための「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催し、議論を行っているところです。御意見を踏まえ、「令和2年度夏までに一定の結論を得た上で、具体的な制度設計を行う」と加筆しました。
105	I	(2)	①	特定商取引法等の執行強化等	(ア) 特定商取引に関する法律(以下「特定商取引法」という。)における執行力強化を図るため、国は、①都道府県をまたぐ広域被害に対する積極的な調査・執行、②各都道府県に対する財源措置の実施、③執行業務に関するノウハウの整備・共有及び研修の充実化を行うべきである。また、国は、特定商取引法における行政処分である指示処分(特定商取引法第7条)及び業務停止命令(同法第8条)について、対象事業者が違法な事業活動を事実上中止した場合であっても、既存の購入者等の利益保護を図る必要性又は市場における同種違反行為を抑止する必要があると認められるときは執行要件を満たすと解釈し、執行実務を運用すべきである。さらに、国は、このことを明確化する法改正を行うべきである(特定商取引法の執行力強化に関する意見書(2019年7月19日))。	御指摘の(ア)①～③については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。また、「また～」以下については、行政処分の対象事業者が違法な事業活動を中止している場合であっても、法律の規定上、行政処分を行うことができる規定となっており、実際に行政処分を行っています。
106	I	(2)	①	特定商取引法等の執行強化等	(イ) 特定商取引法分野においては、近時問題となっている健康食品等に関する定期購入に関するトラブルを含むインターネットを用いた通信販売について、広告規制を強化するとともに、その広告において重要事項についての不実表示や不確実な重要事項等について断定的判断を提供する表示等があった場合には、表示された事項が存在すると誤認し、又は存在しないと誤認した場合は、当該契約の申込みの取消しを可能とする規定を設けるべきである(インターネットを用いた商取引における広告の適正化を求める意見書(2012年2月17日))。	現在、消費者庁では、特定商取引法及び預託法について、法改正を視野に制度の在り方について検討するための「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催し、議論を行っているところです。令和2年夏までを目途に、検討委員会としての一定の結論を得た上で、具体的な制度設計を行ってまいります。また御意見を踏まえ、工程表第1章(2)①アに、「悪質なお試し商法・定期購入といった詐欺的な通信販売に対する実効的な対策についても検討を行い、具体的な制度設計を行う。」と加筆しました。
107	I	(2)	①	特定商取引法等の執行強化等	(ウ) 消費者庁は、預託法の改正に向けた措置を早急に講ずるべきである。その際には、内閣府消費者委員会の2019年(令和元年)8月30日付け「いわゆる『販売預託商法』に関する消費者問題についての消費者委員会意見」の具体的提言内容を反映させるのみならず、(a)投資取引という実態に即した広告規制、行為規制、不招請勧誘の禁止、及び実効性確保措置の整備、並びに(b)登録制による参入規制を導入すべきである。併せて、禁止行為(現物まがい取引及び元本保証取引)及び無登録営業の各罰条該当行為につき、組織犯罪処罰法の犯罪収益没収規定(同法第13条第1項)及び被害回復給付金支給制度(犯罪被害財産等による被害回復給付金の支給に関する法律第3条)の適用対象とするよう立法措置を講ずるべきである。	御指摘の点については、「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」及び今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
108	I	(2)	①	特定商取引法等の執行強化等	さらに、行政による破産申立権につき検討を行い、販売預託商法に対する規制として、消費者庁による破産申立制度の導入を検討すべきである(内閣府消費者委員会「いわゆる『販売預託商法』に関する消費者問題についての建議」及び「いわゆる『販売預託商法』に関する消費者問題についての消費者委員会意見」についての意見書(2020年1月17日))。	御指摘の点については、「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」及び今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
109	I	(2)	①	特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正	特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法の執行状況の把握及び消費者庁ウェブサイト内の特設ページは、消費生活相談員にとって重要な情報です。消費生活相談員は、業法違反をしている事業者との話し合いをする場面が多くあります。速やかな更新としてください。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
110	I	(2)	①	特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正	特定商取引法第26条第1項第8号により適用除外とされる取引(放送サービスや電気通信サービス、投資用マンションの販売等)については、同法と同程度の勧誘規制や民事効等の規定を新たに設け、購入者・役務の提供を受ける者の利益の保護を図るための必要かつ十分な立法的手当を行うべきことを促すべきであり、これらの法律を所管する省庁がこうした消費者保護のための立法的手当を行わない場合には、同法第26条第1項第8号ニの適用除外規定を見直して、これらのサービスにかかる役務提供についても特商法の適用対象とするように同法(政令を含む)の改正を行うべきである。	頂いた御意見も参考に、関係省庁と連携しながら、引き続き、施策の実施に取り組んでまいります。
111	I	(2)	①	特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正	海外留学あっせんにかかる取引等については、旅行業法を所管する省庁に対し、海外留学あっせんの役務を業とする者に対しては、旅行業法において登録制の開業規制を導入し、監督官庁が業者に対し指導・監督ができるような制度を導入するとともに、契約書面交付義務とクーリング・オフ制度、営業保証金制度、あっせん業者の預り金(留学先に納付する学費等)の規制、高額な解約料に対する規制等の消費者保護の規制を導入するなどの旅行業法の改正の措置を講じるよう申入れを行うことが必要である。(特定商取引に関する法律の執行強化及び同法適用除外取引類型における被害への対応について(要請)(2011年7月29日))。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
112	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	KPI、目標の消費者契約法の認知度を上げる対象が消費者だけと読み取れます。事業者が消費者契約法を認識して消費者と契約することが消費者被害防止に不可欠であると考えます。事業者に対しても消費者契約法を周知徹底することを追加してください。また、改正に向けた検討が進んでいることから法改正の年度を明記してください。	(前段について) 御指摘を踏まえ、「消費者、事業者等に対して」を消費者基本計画工程表に追記しました。 (後段について) 消費者契約法の改正に向けた取組については、消費者基本計画工程表素案の段階から記載しております。
113	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	消費者契約法改正については、「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」の報告書を踏まえ「消費者契約に関する検討会」にて議論が行われているが、同検討会にて、契約の取り消し対象拡大の必要性に関し、かんぽ生命保険の事業の説明が委員からあった。しかし、明らかに悪質な事例への対処の必要性をかん、消費者契約一般に広く適用される消費者契約法の改正につなげるのは、強引すぎるのではないか。新たな困惑類型の追加は、実体経済活動に合わない。	御指摘の点については、今後の法制度の見直しに係る検討の参考にさせていただきます。
114	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	①消費者契約法の改正では、消費者保護の視点で幅広いトラブルに対処できる包括的民事ルールになるよう、検討をしてください。	御指摘の点については、今後の法制度の見直しに係る検討の参考にさせていただきます。
115	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	②消費者契約法の執行強化のために、国民生活センターや都道府県等との連携、適格消費者団体との連携を具体的に明記すべきです。	消費者契約法は民事ルールであり執行を想定するものではありませんが、御指摘を踏まえ、「国民生活センター、消費生活センター、適格消費者団体等と連携しつつ、」を消費者基本計画工程表に追記しました。
116	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	③「厳正な法執行」を念頭に取組を具体化すべきであり、消費者契約法の認知度を尺度にするKPI、目標は改めるべきです。	消費者契約法は民事ルールであるため法の執行を想定するものではありません。消費者の救済のためには、消費者が消費者契約法を認知し、同法上の権利を行使できるようにすることが重要であると考え、消費者契約法の認知度を尺度とするKPIを設定したものです。
117	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	民法が改正され、成年年齢も引き下げられる状況において、消費者教育、法教育は必須です。「令和6年度までに消費者契約法の認知度を50%」は遅いと思われます。もっと前倒しのスケジュールにし、具体的な取組みを記載してください。	御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表に、「成年年齢を18歳に引き下げることを内容とする「民法の一部を改正する法律」が2022年4月1日から施行されることから、若年者への周知が重要であることを踏まえつつ、国民生活センター、消費生活センター、適格消費者団体等と連携しつつ、消費者、事業者等に対して」周知・広報を実施する旨の記載を追加しました。
118	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	見直しに向けた対応として認知度を上げることだけではなく、現在開催されている検討会の成果を確実にするために、残された論点についての改正スケジュールを明記してください。	消費者契約法の改正に向けたスケジュールについては、消費者基本計画工程表素案の段階から記載しております。
119	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	消費者契約法の改正では、被害に対処した類型を積み上げていく改正となり、少しずつ進捗はしていますが、後追いで改正になっています。消費者保護の視点で幅広いトラブルに対処できる包括的民事ルールになるよう、検討してください。	御指摘の点については、今後の法制度の見直しに係る検討の参考にさせていただきます。
120	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	「消費者契約法の見直しに向けた対応」であるにもかかわらず、認知度が低いことに焦点が当てられています。KPIに消費者契約法の認知度を挙げて、5年後の認知度50%を目指していますが、認知度を引き上げる具体策の記述がありません。重要なことは、消費者契約法の法執行力を引き上げ、被害救済・未然防止のための法改正が実現することが認知度を高めることになるとの方針のもとに、具体的な工程を示すことにあります。消費者契約法の執行強化のために、国民生活センターや都道府県等との連携、適格消費者団体との連携を具体的に明記してください。	御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表に、「成年年齢を18歳に引き下げることを内容とする「民法の一部を改正する法律」が2022年4月1日から施行されることから、若年者への周知が重要であることを踏まえつつ、国民生活センター、消費生活センター、適格消費者団体等と連携しつつ、消費者、事業者等に対して」周知・広報を実施すると記載を追加しました。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
121	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	また、「厳正な法執行」を念頭に取り組みを具体化すべきですので、消費者契約法の認知度を尺度にする KPI、目標は改めてください。	消費者契約法は民事ルールであるため法の執行を想定するものではありません。消費者の救済のためには、消費者が消費者契約法を認知し、同法上の権利を行使できるようにすることが重要であると考え、消費者契約法の認知度を尺度とするKPIを設定したものです。
122	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	(フ) 消費者取引市場における事業者・消費者間の情報力格差の自律的な是正と消費者取引の適正化の促進を図るために、消費者契約に関する民事ルールである消費者契約法を拡充すべきであり、具体的には、「消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)」(2014年7月17日)で提言した内容への法改正が行われるべきである。	御指摘の点については、今後の法制度の見直しに係る検討の参考にさせていただきます。
123	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	(イ) 平成28年及び平成30年改正消費者契約法(平成29年6月及び平成31年6月施行)の実効性を確保するため、引き続き、消費者、事業者及び消費生活相談員等に対する十分な周知が図られるべきであり、工程表にも具体的な施策とスケジュールが明記されるべきである(「消費者基本計画工程表」改定素案についての意見書(2019年3月13日))。	御指摘を踏まえ、消費者基本計画工程表に、「成年年齢を18歳に引き下げることと内容とする「民法の一部を改正する法律」が2022年4月1日から施行されることから、若年者への周知が重要であることを踏まえつつ、国民生活センター、消費生活センター、適格消費者団体等と連携しつつ、消費者、事業者等に対して「周知・広報を実施する旨の記載を追加しました。
124	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	(ウ) 平成29年8月に取りまとめられた消費者委員会消費者契約法専門調査会報告書や消費者委員会の答申付言において、法改正を行うべき、もしくは早急に検討し明らかにすべき喫緊の課題とされたにもかかわらず、平成30年改正消費者契約法で改正がなされなかった事項、及び同報告書に対する当連合会意見書において指摘した同報告書の提案内容の中で不十分な点については、特に、平成30年改正時の衆参両院の附帯決議において、消費者契約法第9条第1号の「平均的な損害の額」を法律上推定する規定の創設等消費者の立証責任の負担軽減策や、消費者が合理的な判断をすることができない事情を不当に利用して事業者が消費者を勧誘し、契約を締結させた場合における消費者の取消権(いわゆるつけ込み型不当勧誘取消権)の創設については、法成立後2年以内に必要な措置を講ずることとされたこと、その余の積み残された課題についても引き続き検討すべきとされたことを踏まえ、直ちに所要の検討を行って改正法案の国会提出を目指すべきであり、その具体的なスケジュールを明確に工程表に示すべきである(内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「報告書」に対する意見書(2017年8月24日)、「消費者契約法の一部を改正する法律案の骨子」についての会長声明(2018年2月22日)、「消費者契約法の一部を改正する法律」の成立に関する会長声明(2018年6月8日))。	消費者契約法の改正に向けたスケジュールについては、消費者基本計画工程表素案の段階から記載しております。
125	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	また、法改正後においては、実効性を確保するため、消費者、事業者及び消費生活相談員等に対する十分な周知が図られるべきであり、工程表にもより具体的な施策とスケジュールが明記されるべきである。	御指摘を踏まえ、今後の具体的な取組として、「国民生活センター、消費生活センター、適格消費者団体等と連携しつつ、消費者、事業者等に対して」周知・広報を実施する旨を追記しました。
126	I	(2)	①	消費者契約法の見直しに向けた対応	(エ) 重要業績評価指標(以下「KPI」という。)が施策内容と合致していない。基本計画第5章1(2)においては、「いわゆるつけ込み型不当勧誘取消権の創設等に係る検討結果を踏まえて、必要な措置を講ずる」とされているのであるから、これについてKPIを設定すべきである。たとえば、つけ込み型不当勧誘取消権の措置の有無、消費者契約に関する検討会の提言内容の実現した項目の割合をKPIにすべきである。	「消費者契約に関する検討会」の取りまとめ前に具体的な項目の実現度合いをKPIとして設定するのは適当ではないと考えております。
127	I	(2)	①	消費者の財産被害に対する消費者安全法の厳正な執行等	消費者安全法に基づく措置は、消費者に向けた注意喚起とともに、事業者に向けた「勧告等」をどう推進するかを記述すべきです。	勧告等の措置が必要な事案に接した際には、法と証拠に基づき、適切に対処してまいります。
128	I	(2)	①	消費者の財産被害に対する消費者安全法の厳正な執行等	消費者安全法に基づく措置件数が毎年 10 件以上実施として、KPI、目標に掲げられていますが、そもそも消費者安全法に消費者の財産被害の事案に係る措置は、注意喚起しか行われていません。消費者の財産被害に係る行政手法研究会報告書(2013 年 6 月)によれば、「行政が直接消費者の被害救済を図るための手法としては、①行政が被害金額の返還を命じることとなる制度として、(i)債務の履行を命じる手法(結果的に被害回復につながる可能性)、及び(ii)行政処分が付随して是正措置を求める手法、並びに②行政庁が裁判所に対して、事業者に対する被害回復又は違法な収益の吐き出しの命令を申し立てる制度が考えられる。」との提起をしていますが、その後、具体的な法改正は行われていません。財産被害の救済制度は特定適格消費者団体による被害回復制度のみとなっています。工程表で「厳正な法執行、見直し」を挙げるのであれば、消費者向けの「注意喚起」ではなく、被害回復のための法改正を先行させるべきです。消費者安全法に基づく措置は、消費者に向けた注意喚起とともに、事業者に向けた「勧告等」をどう推進するかを加筆してください。	(法改正について) 消費者裁判手続特例法の施行状況を踏まえ制度の見直しの検討を進めていくことは、消費者基本計画工程表素案の段階から記載しております。 (安全法に基づく措置について) 勧告等の措置が必要な事案に接した際には、法と証拠に基づき、適切に対処してまいります。
129	I	(2)	①	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	消費者庁の取組に「また障害者差別解消法、特に合理的配慮の提供について周知を図る」を追加してください。 理由: 商品やサービスに合理的配慮がなされているかどうかで、障害者が受ける形が変わるので。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
130	I	(2)	①	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	我が国の高齢社会の進展に伴う高齢者消費者被害・トラブルの深刻さに鑑み、徹底した調査・分析を実施するとともに、諸外国における不招請勧誘への対策を広く調査し、高齢者の消費者被害・トラブルの防止のために、特定商取引法につき必要な改正を行い、かつ、高齢化の進展等による社会経済情勢の変化への対応等の観点から、消費者契約法を改正して、つけ込み型勧誘行為に対する規律等を導入すべきである(内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「中間取りまとめ」に対する意見書(2015年9月10日)、消費者契約法日弁連改正試案(2014年版)(2014年7月17日)、特定商取引法に事前拒否者への勧誘禁止制度の導入を求める意見書(2015年7月17日)、「消費者契約法の一部を改正する法律」及び「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」の成立に関する会長声明(2016年5月25日))。	(特定商取引法について) 訪問販売や電話勧誘販売に係る勧誘規制に関する法規制や解釈見直しの必要性については、消費者委員会特定商取引法専門調査会において委員間で共通認識が形成されるには至らず、報告書にも盛り込まれなかったと承知しています。 一方で、同専門調査会においては、現時点において対策を行うべき点として、法執行の強化、再勧誘の禁止等の法令遵守の徹底や勧誘受託意思の励行等の自主規制の強化、その他各種の取組を推進していく点については、意見が一致したものと承知しており、まずはこれらの取組を進めていくことが重要と認識しております。 改正特定商取引法の施行状況や消費者トラブルの状況等を見ながら、消費者委員会からの答申を十分踏まえつつ、今後見直しを行う必要が生じた場合においては、適切な対応を行ってまいります。 (消費者契約法について) 御指摘の点については、今後の法制度の見直しに係る検討の参考にさせていただきます。
131	I	(2)	①	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	成年後見制度の利用促進に当たっては、消費者被害の予防と救済の観点を十分踏まえたものとする必要がある。特に、中核機関の整備と市町村計画の策定に当たっては、効果的な見守りを実現するために見守りネットワーク又は消費者安全確保地域協議会との連携・運動を確保する必要がある(高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書(2013年12月19日))。	御指摘の点については、成年後見制度利用促進基本計画において、既存のネットワーク等の仕組みの活用を示しているとともに、消費者安全確保地域協議会を兼ねた協議会を設けている取組事例も既にあり、今後も消費者団体等関係団体との連携強化を図る中で、参考にさせていただきます。
132	I	(2)	②	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	電気通信消費者支援連絡会を毎年開催されるとしていますが、連絡会で意見交換や情報共有された結果が、電気通信サービスにどのように影響しているかについても検証し、結果を公表することも必要ではないでしょうか。	電気通信消費者支援連絡会においては、各地の消費生活センターや電気通信事業者団体等を構成員として活発な意見交換を行っているところですが、個々の利用者に係る相談事例等も取り扱うことから、これらの情報に関しては慎重な取扱いが必要と考えており、連絡会の結果については概要という形で総務省ウェブサイトに掲載しているところです。御指摘の「連絡会で意見交換や情報共有された結果が、電気通信サービスにどのように影響しているか」については、引き続き注視して参ります。
133	I	(2)	②	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	KPIの「制度の運用状況」は、何を行うのか、曖昧です。苦情分析の実施などと具体的に記述してください。	「制度の運用状況」は、苦情分析の実施に加え、消費者保護ルールの遵守状況の調査、行政指導の実施、さらにこれらを踏まえた「消費者保護ルールのモニタリング定期会合」の実施の状況等により総合的に判断されるものです。「苦情分析の実施」のような具体的な事項のみによって判断するのは必ずしも適切でないと考えます。
134	I	(2)	②	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	消費者保護ルールの実効性を確保するため、制度の実施状況を継続的にモニタリングし、必要に応じて、さらなる法改正を検討する旨記載してください。	制度の実施状況を継続的にモニタリングすることについては記載のとおりですが、法改正を含む今後の取組は、これらのモニタリングの結果等を踏まえて検討していくべきと考えており、現時点において「さらなる法改正」を前提とするものではないことから、本計画では「必要な対応を実施」と記載しているところです。なお、消費者保護ルールの実効性を高めるべきとの御指摘については、今後の施策の実施に当たって十分に留意させていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
135	I	(2)	②	有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	「有料放送分野の消費者保護ルールに関するガイドライン」にNHKによる違法な受信契約を調査・摘発することを明記する事。 民間放送事業者の契約者数は比較的多いWOWOWとスカパーで300万契約程度だが、消費者庁と国民生活センターに寄せられる苦情は衛星放送を視聴しない、出来ない世帯にもかかわらずNHK受信料徴収員から不当に衛星契約を結ばされた、ほぼ携帯電話機能しか使わないがワンセグがついているからと家にTVがないにもかかわらず地上波契約を結ばされたという詐欺と契約する際に相手を脅す脅迫行為がまかり通っている。 これは見て見ぬ振りをしてはいけない犯罪行為である。 NHKが社会の役に立っているという精神異常者の戯言を絶対に聞いてはいけない。 消費者庁・公正取引委員会で連携し、NHK及びNHKの犯罪を野放しにしていた総務省を処断すべきである。	御指摘の「有料放送分野の消費者保護ルールに関するガイドライン」は、放送法第147条第1項に規定する「有料放送」を対象とするものであり、頂いた御意見は、本意見募集の対象外と考えます。
136	I	(2)	②	有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	『継続的にモニタリングするとともに、必要に応じて取組状況を検証する。』とあるが、モニタリングの頻度(年〇回等)や検証のタイミング(〇月に1回等)を記載すべき。	御指摘の点については、苦情・相談件数の傾向により、現時点においては、モニタリングの頻度や検証のタイミングの記載は不要と考えます。
137	I	(2)	②	金融機関による顧客本位の業務運営の推進	KPIの現状は事業者数にとどまっていますが、“顧客本位”という視点に立てば、顧客や消費者が何をKPIとして求めているのかを検証し、真に顧客本位の取組みを行っている事業者が可視化できるような取組みを要望します。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。なお、本事務年度、顧客本位の業務運営に関する顧客意識調査の実施を予定しており、当該調査において、顧客が求めるKPI等についても確認していくことを検討してまいります。
138	I	(2)	②	金融機関による顧客本位の業務運営の推進	共通KPIは設定されていますが、顧客又は消費者が個々に企業のWebサイト等から情報を取得し整理する必要があり、表記方法も企業により異なるため容易ではありません。また、安全性・収益性・継続性等を判断するための目安となる共通KPIの基準値等が示されなければ判断が難しいと考えます。ついては、①顧客の意見を取り入れたKPIの導入、②KPIの比較が容易なプラットフォームの提供(解説含む)、③KPIの基準となる目安等について、検討・公表していくことを希望します。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。なお、金融庁のウェブサイトにおいて、「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、取組方針・取組成果を公表した金融事業者をリストにして公表しており、当該リストには金融機関のウェブサイトリンクも掲載しております。また、四半期ごとに取組成果の公表状況を取りまとめて公表しており、共通KPIの一つである「運用損益別顧客比率」については、全事業者や業態別の平均値を掲載するとともに、公表している全事業者について、運用損益率0%以上の顧客割合が高い順に並べて業態別に掲載するなど、一応の目安を示して比較できるようにしております。今後も、顧客に金融機関の取組が分かりやすく理解できるような施策を検討してまいります。
139	I	(2)	②	詐欺的な事案に対する対応	必要な対応を実施では既に手遅れである。 代表的な例では国内の大学生が「ノマドワーカー」と呼ばれる情報商材や未認可の金融商品取引(バイナリーオプション・未認可FX)を持ち掛け、実態が詐欺・ねずみ講であると発覚する頃には東南アジア等の外国に逃亡し被害者が破産状態で訴訟を起こせない為泣き寝入りせざるを得ない状況に追い込まれている非常に悪質なものである。 また、これ等の詐欺を助長する一部のIT事業者の存在も厄介である。 「ノマドワーカー」の詐欺仲間を募集する為の求人募集を行うオンライン求人への悪用、詐欺師が事業実態があるように見せかけるホームページとそのサイトのドメインを安易に提供する通信事業者。これ等は「ノマドワーカー」の中身がろくでもない犯罪者と分かりながら自社サービスが利用されれば儲かる為、実態を分かりながら半ば犯罪を黙認している。 昨年摘発された「漫画村」も違法サイトへのデータ中継を担保していたいくつかの通信事業者やサイトに広告を表示し犯罪利益を供与していた広告代理店は国内大手企業と取引のある中堅やIT最大手も含まれていた。 IT業界と広告業界ではこのような闇営業紛いの手法がインターネット黎明期から改善されずにいる。 金融面での規制と摘発だけでなく、利益目的で加担するIT事業者に致命傷になる醜聞(犯罪加担容疑での強制捜査)を悪質で目立つ事業者に行い、これ以上やったら一斉摘発すると警告するべきではないでしょうか？	貴重な御意見として承ります。
140	I	(2)	②	詐欺的な事案に対する対応	無登録業者による詐欺的な事案や詐欺的な商法に対する対策として、以下の法整備を行うべきである(未公開株の被害の防止及び救済に関する意見書(2010年6月17日)、特定商取引に関する法律における指定権利制の廃止を求める意見書(2013年12月19日))。 (7) 民事法規定の整備 a 金融商品取引法若しくは金融商品販売法に、無登録業者が金融商品を販売する契約を無効とし、又は、これを取り消すことができる旨の規定を置くべきである(一部実現済み)。	御指摘の民事法規の規定の整備については、金融商品取引法上、無登録業者による未公開株の取引の売買契約は原則として無効とされておりますが、無登録業者による金融取引について一律に無効とすること等は、取引自体に問題のない場合も無効となるなど、民事ルールとしては過剰なものとなり得ると考えられます。
141	I	(2)	②	詐欺的な事案に対する対応	b 特定商取引法改正(2016年6月公布)で、指定権利を特定権利とし、役務の解釈を見直すことにより、規制の隙間がなくなるとされたが、組合契約、匿名組合契約、投資事業有限責任組合契約及び有限責任事業組合契約等の形態で収益の配分・財産の分配を受ける権利等の扱いが明確でない面があり、これらが規制対象となることを、明確化すべきである。	特定商取引法において「役務の提供」は「労務又は便益の提供」と解されています。「組合契約・匿名組合契約・投資事業有限責任組合契約・有限責任事業組合契約などの形態で収益の配分・財産の分配を受ける権利」については、収益の配分や財産の分配という「便益の提供」を受けることを内容とする役務提供契約であると位置付けることが可能であり、これらが訪問販売等で行われる場合は特定商取引法の規制対象となり得ると考えられます。
142	I	(2)	②	詐欺的な事案に対する対応	(4) 罰則の強化 無登録業者の営業行為に、金融商品取引法の広告規制、書面交付義務、適合性の原則、説明義務の違反に相当する行為がある場合及び不招請勧誘に該当する行為がある場合は、刑を加重する規定を置くべきである。	金融商品取引法において、無登録業者に対する罰則の引上げ等の取組を進めてきたところです。 また、裁判所への禁止命令等の申立てに係る調査権限等を行使することが可能であり、検査忌避等に係る罰則が設けられています。
143	I	(2)	②	詐欺的な事案に対する対応	(4) 迅速な行政対応を可能にするための法整備 a 金融庁、証券取引等監視委員会及び消費者庁に、無登録業者に対する報告徴求及び立入検査の権限を認めるべきである。また、報告拒否や検査拒否等については、罰則を設けるべきである。	金融商品取引法において、無登録業者に対する罰則の引上げ等の取組を進めてきたところです。 また、裁判所への禁止命令等の申立てに係る調査権限等を行使することが可能であり、検査忌避等に係る罰則が設けられています。
144	I	(2)	②	詐欺的な事案に対する対応	b 金融庁、証券取引等監視委員会及び消費者庁に、無登録業者に対する行政処分(業務停止)の権限を認めるべきである。また、裁判所を通じた財産保全命令制度を設けるべきである。	金融商品取引法において、無登録業者に対する罰則の引上げ等の取組を進めてきたところです。 また、裁判所への禁止命令等の申立てに係る調査権限等を行使することが可能であり、検査忌避等に係る罰則が設けられています。
145	I	(2)	②	詐欺的な事案に対する対応	c 金融機関の更生手続の特例等に関する法律を改正し、破産手続開始の原因となる事実がある場合に当局から破産手続開始の申立てを行える範囲を、金融商品取引業者全般だけでなく、無登録業者にも拡大すべきである。	金融機関の更生手続の特例等に関する法律において、監督当局が破産手続開始の申立てをすることができるのとされているのは、検査・監督権限等を背景に、金融商品取引業者の経営実態を適時適切に把握することができるためであると考えられます。したがって、監督当局の検査・監督権限等が及ばない無登録業者について、破産手続開始の申立てを直ちに認めることは適当でないと考えられます。
146	I	(2)	②	詐欺的な事案に対する対応	d 携帯音声通信事業者による契約者本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律を改正し、固定電話・IP電話(インターネットプロトコル電話)を適用対象とするとともに、固定電話・IP電話のレンタル業者に対しても、本人確認義務を課すなどの規制を行うべきである(未公開株の被害の防止及び救済に関する意見書(2010年6月17日))。	現在のところ、携帯電話不正利用防止法を改正する予定はありませんが、特殊詐欺に利用された固定電話番号については、警察からの要請があった場合に、電気通信事業者において、その利用を停止するなどの取組を令和元年9月に開始しました。
147	I	(2)	②	詐欺的な事案に対する対応	e 株式会社等の取締役、監査役又は執行役の就任の登記申請については、住民票等の添付を必要とする改正がなされたところであるが、添付資料として就任の承諾をした事実を証する書面に押捺した印鑑の印鑑登録証明書を求めることが検討されるべきである(「商業登記規則等の一部を改正する省令案」に関する意見書(2014年12月4日))。	申請人側の負担の観点から、就任承諾書に実印による押印とその印鑑の印鑑証明書の添付を求めるのではなく、住民票等の本人確認書類を求めることが相当であると考えておりますが、御意見は、今後の法令改正の参考にさせていただきます。
148	I	(2)	②	投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等についての対応	クラウドファンディングについて、適切な運用を確保すべきである(「金融審議会 新規・成長企業へのリスクマネーの供給のあり方等に関するワーキング・グループ報告」に関する意見書(2014年2月20日)、「平成26年金融商品取引法等改正(1年以内施行)等」に係る政令・内閣府令案等」に関する意見書(2015年3月12日))。 (7) 電子募集取扱業務の映像面上の表示等の適正が確保されるべきである。	いわゆる投資型クラウドファンディングに係る制度については、リスクマネー供給促進を図りつつ、投資者保護のための必要な措置を講ずるとの観点から、御指摘の事項を含む多数の御意見を踏まえ必要な制度改正を行い、平成27年5月12日に御意見に対する回答を公表し、新制度が同年5月29日から施行されています。引き続き、新制度にのっとり適切な運用を図ってまいります。

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見	現在 御意見への回答	
149	I	(2)	②	投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等についての対応	(イ) 発行者の財務状況、事業計画等の審査等が適切に確保されるとともに、審査等の情報提供が適切に確保されるべきである。	いわゆる投資型クラウドファンディングに係る制度については、リスクマネー供給促進を図りつつ、投資者保護のための必要な措置を講ずるとの観点から、御指摘の事項を含む多数の御意見を踏まえ必要な制度改正を行い、平成27年5月12日に御意見に対する回答を公表し、新制度が同年5月29日から施行されています。引き続き、新制度にのっとり適切な運用を図ってまいります。
150	I	(2)	②	投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等についての対応	(ウ) ウェブサイト上における掲示板の扱い(開設の是非、開設を認める場合には投資者への注意喚起、問題情報の判断や削除等)、行動ターゲティング広告(その是非、規制の在り方等)、システム障害(システム障害防止のための措置やシステム障害が生じた場合の責任の在り方等)、紛争に際しての証拠の確保のためのデータの保持等について、適切な規制を整備すべきである。	いわゆる投資型クラウドファンディングに係る制度については、リスクマネー供給促進を図りつつ、投資者保護のための必要な措置を講ずるとの観点から、御指摘の事項を含む多数の御意見を踏まえ必要な制度改正を行い、平成27年5月12日に御意見に対する回答を公表し、新制度が同年5月29日から施行されています。引き続き、新制度にのっとり適切な運用を図ってまいります。
151	I	(2)	②	暗号資産交換業者等についての対応	詐欺的行為を行っているのは登録された暗号資産交換業者ではなく、登録されていない業者や海外取引所であること、またそのような行為を防止するために所要の制度整備がされたにもかかわらず、あたかも登録事業者が詐欺を行っているように読めるため、「詐欺的行為を行う事業者による消費者被害が発生していることを踏まえ」という部分は削除、または表現を修正すべき。	御指摘を受け、記載を修正いたしました。
152	I	(2)	②	暗号資産交換業者等についての対応	「投機対象として取引 されている」という文言を記載する場合、納得性・透明性の観点から論拠を明らかにする必要があると考えます。	御指摘を受け、論拠を追記いたしました。
153	I	(2)	②	暗号資産交換業者等についての対応	暗号資産に関わらず、マーケットで取引されるものは、株式・為替・債権・不動産等・商品等、ありとあらゆるものが対象であり、仮想通貨は“投資商品”の1つとして国際的なマーケットで取引されています。本項では暗号資産交換業者等に対する対応と商品自体の適正性を混同しないようにすることが必要ではないでしょうか。研修を行う内容は、利用者向けに何について注意喚起を行うのか、業者等の対応と商品の特性を整理して実施していただきたい。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
154	I	(2)	②	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	決済関連の法制は、こうした技術革新を前提とした新しい法体系へと進化し、我が国の決済イノベーションと新たな決済プロダクト・サービスの創出を促すことにより、国民によりストレスのない決済手段が豊富に提供されるよう環境整備をしていくことが求められる。産構審割賦販売小委員会の報告書にも、同様の趣旨の指摘がなされている。そのため、施策概要の2段落目の「基づき」の後に、「フィンテック企業等によるイノベーションを推進するとともに」を挿入されたい。	御指摘の点に関しては、消費者基本計画の趣旨等に鑑み、原文のままとさせていただきます。
155	I	(2)	②	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	平成30年6月に施行された割賦販売法の一部を改正する法律により、クレジットカードのIC化を始め、カード情報の保護対策、インターネット決済における不正利用対策等が義務づけられ、セキュリティ対策の拡充は図られたが、利用者への周知は不十分と考えます。クレジット会社の仕組みが複雑化する中、消費者にとって安全なカード会社や仕組みを理解する機会の創出を要望します。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
156	I	(2)	②	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	「当面の制度化に 向けた整理と今後の課題～テクノロジー社会における割賦販売法制のあり方～」で過剰と信防止等の消費者保護と限定しているが、その他にも取り組むべき課題は複数あるため、“過剰と信防止”の文言は見直しを求めます。	本報告書では、過剰と信防止を始めとした消費者保護に資するための制度の方向性を示したものであるところ、原文のままとさせていただきます。 なお、御指摘を踏まえ、今後の施策の実施について、消費者保護が適切に図られるよう、検討を進めてまいります。
157	I	(2)	②	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	【KPI】制度の整備・運用状況としか記載されておらず、令和6年までの5年間の具体的な取組みが不明瞭です。概要には、令和元年 12 月 20 日に公表された割賦販売小委員会報告書「当面の制度化に向けた整理と今後の課題～テクノロジー社会における割賦販売法制のあり方～」、KPIの今後の取組では「平成28年改正割賦販売法の運用及び割賦販売小委員会報告書(令和元年12月20日公表)」に基づく制度見直しの検討となっている。具体的な5年間の計画を示すことが必要と考えます。	現在、具体的制度の整備を進めておりますため、現時点では原文のままとさせていただきます。
158	I	(2)	②	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	【KPI】令和4年には成年年齢が18歳に引き下げられ、制度の見直しを検討している間に若年層のカード利用による消費者リスクの増大が懸念されます。成年年齢引き下げに伴うクレジットカード利用環境の整備も具体的な計画を示すことが必要と考えます。	現在、業界団体と連携し、若年層のクレジットカード利用環境の整備に向けた取組を行っております。 記載は原文のままとさせていただきますが、引き続き、対応を進めてまいります。
159	I	(2)	②	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	現在、様々な決済方法があり、トラブルが発生しています。消費者保護の視点で制度や利用環境が整備されること、また制度見直しの際は、消費者への周知と情報提供を加筆してください。	御指摘の点については、周知の方法等含め、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
160	I	(2)	②	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	キャッシュレスを推進している国の施策とネット通販の拡大によって、クレジットカードの利用頻度、利用する人が格段に増加し、比例してトラブルも増加しています。消費者教育はもちろん、消費者に対する注意喚起など、消費者庁としての取組みを記載してください。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
161	I	(2)	②	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	現在、様々な決済方法があり、消費者の理解不足もあるかと思いますが、トラブルも発生しています。消費者保護の視点で制度や利用環境が整備されること、また制度見直しの際は、消費者への周知と情報提供を加筆してください。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
162	I	(2)	②	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	(ア) (a)マンスリークリア取引における抗弁の接続、及び、(b)マンスリークリア取引における 이슈アーの苦情処理義務について、今後、消費者トラブルの推移を注視の上、改めてその導入を検討する機会を設けるべきである(クレジットカード取引等の適正化実現のため割賦販売法の改正を求める意見書(2013年7月19日)、経済産業省産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会「中間的な論点整理」)に関する意見書(2015年1月14日))。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
163	I	(2)	②	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	(イ) 包括信用購入あっせんのクレジットカード等を交付・付与する際、その利用限度額が10万円以下である場合、又は支払可能見込額調査(割賦販売法第30条の2第1項)の代わりにクレジットカード会社独自の「技術やデータを活用した与信審査方法」を使用する場合に、指定信用情報機関への信用情報の照会義務(同法第30条の2第3項)及び基礎特定信用情報の登録義務(同法第35条の3の56第2項及び第3項)を免除することは、多重債務防止のための過剰と信規制の実効性を失わせるおそれがある。したがって、いずれの場合も、指定信用情報機関への信用情報の照会義務及び基礎特定信用情報の登録義務は維持すべきである。仮に、「技術やデータを活用した与信審査方法」を支払可能見込額調査義務(同法第30条の2第1項)の代替手段として認めるとすれば、事前の措置として、当該与信審査方法の合理性を審査する手続と、事後的措置として、貸倒率又は延滞率等の客観的検証手続を設けることの両方の措置を講ずるべきである(クレジット過剰と信規制の緩和に反対する意見書2019年5月10日))。	御指摘の点につきましては、割賦販売小委員会報告書(令和元年12月20日公表)においても、指定信用情報機関の信用情報の使用及び基礎特定信用情報の登録は義務化することとされており、また、新たな審査手法につきましても、認定制度を創設し、審査手法の適切性等の事前チェック、延滞率による実施状況等の事後チェックの措置を実施することとされており、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
164	I	(2)	②	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	商品先物取引について、不招請勧誘禁止規制を維持し、その実効性を高める持続的な手当てをすべきである(商品先物取引についての不招請勧誘規制の維持を求める意見書(2012年4月11日)、商品先物取引法施行規則及び商品先物取引業者等の監督の基本的な指針の改正案に対する意見書(2014年4月16日)、商品先物取引法施行規則の一部を改正する省令に関する意見書(2015年2月20日)、不招請勧誘規制の強化を求める意見書(2015年5月7日))。	経済産業省及び農林水産省としては、不招請勧誘禁止規制が導入された経緯・趣旨を踏まえ、引き続き適切に監督してまいります。
165	I	(2)	②	住宅宿泊事業法の適正な運用	今後、民泊の取り組みが進むことが考えられます。違法な物件の排除、契約上のトラブル防止、物件近隣住民とのトラブルが発生しないよう、整備を行い、適切な制度見直し等の対処ができるようにしてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
166	I	(2)	②	住宅宿泊事業法の適正な運用	今後、民泊の取り組みが進むことが考えられます。違法な物件の排除、契約上のトラブル防止、物件近隣住民とのトラブルが発生しないよう、整備を行い、適切な制度見直し等の対処が出来るよう進めてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
167	I	(2)	②	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	(ア)「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」の周知徹底を図り、民間賃貸住宅をめぐるトラブルの防止に努めるべきである(社会資本整備審議会住宅地分科会民間賃貸住宅部会「中間とりまとめ」)に対する意見書(2009年9月18日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日))。	「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」については、国土交通省のウェブサイトにおいて公表・掲載等を行い、周知を図っているところです。引き続き、周知を図ってまいります。
168	I	(2)	②	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	(イ) 家賃債務保証業者に対する業務の適正化により、消費者である賃借人の居住の安定を図り、その権利を擁護する取組については、義務的登録制、不当な取立て行為の禁止、家賃等弁済情報提供事業の禁止等を含む規制等、法的な規制により実現が図られるべきである(社会資本整備審議会住宅地分科会民間賃貸住宅部会「中間とりまとめ」)に対する意見書(2009年9月18日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日)、家賃等弁済情報提供事業の禁止を含む抜本的見直し求める会長声明(2010年9月24日)、賃借人居住安定化法案(追い出し屋規制法案)の早期制定を求める会長声明(2011年10月13日)、賃借人居住安定化法案(追い出し屋規制法案)の制定を求める意見書(2012年6月28日))。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきつつ、関係者の皆さまの御理解を得ながら、引き続き賃借人の居住の安定の確保に向けた取組を進めてまいります。なお、2017年10月に、家賃債務保証業を営む者の業務の適正な運営を確保し、賃貸住宅の賃借人の利益の保護と家賃債務保証業の健全な発達に寄与することを目的に、一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表する制度を創設、2019年4月には家賃債務保証業者に対する登録の取消し等の措置基準を定めたところであり、引き続き適正な家賃債務保証業者に関する情報提供を行ってまいります。
169	I	(2)	②	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	国土交通省は、平成29年10月25日に施行した大臣告示により、任意の登録制度を創設し、登録した家賃債務保証業者に対する規制をしているところであるが、住宅確保要配慮者の居住権を保障し、家賃債務保証業者による不当な取立行為(求償権の行使)等による賃借人の被害を防止する観点からは、少なくとも、当連合会が繰り返し指摘してきたように、家賃債務保証業にあつては、(a)不当な取立行為の禁止、(b)義務的な登録制の導入、(c)家賃滞納情報提供事業の禁止等の法的規制及び規制の実効性を確保するための具体的措置の構築が不可欠である。また、住宅確保要配慮者を支援するため、公的保証の拡充及び居住支援の取組強化による雇用や社会保障におけるセーフティネットとの連携等を図るべきであり、こうした施策こそが真の意味での住宅セーフティネットの確立となる(セーフティネット住宅における家賃債務保証の在り方に関する会長声明(2016年12月8日)、「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日))。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきつつ、関係者の皆さまの御理解を得ながら、引き続き賃借人の居住の安定の確保に向けた取組を進めてまいります。なお、2017年10月に、家賃債務保証業を営む者の業務の適正な運営を確保し、賃貸住宅の賃借人の利益の保護と家賃債務保証業の健全な発達に寄与することを目的に、一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表する制度を創設、2019年4月には家賃債務保証業者に対する登録の取消し等の措置基準を定めたところであり、引き続き適正な家賃債務保証業者に関する情報提供を行ってまいります。
170	I	(2)	②	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	賃貸住宅管理業者に対しては、平成23年12月1日に施行した大臣告示により、任意の登録制度を創設し、賃借人等の利益の保護をするなどの規制をしているところであるが、2020年3月に、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律案が国会に提出されて、賃貸住宅管理業の義務的登録制や、サブリース業者と所有者との間の賃貸借契約の適正化に係る措置等が講じられようとしている。しかしながら、同法案は、告示において示されていた賃借人等の利益の保護が、目的規定から削除されたり、賃借人等の利益の保護する業務規制が盛り込まれていないなど、賃借人の保護に欠ける問題があり、当連合会がかねてより指摘してきたとおり、同法案に、賃貸住宅管理業者の不当な取立行為等による賃借人に対する被害を防止する措置を講ずることが必要である(「民間賃貸住宅政策について(意見募集)」に対する意見書(2010年1月29日))。	賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律は、賃貸住宅管理業の業務の適正な運営を確保することにより、賃貸住宅の入居者の居住の安定の確保及び賃貸住宅の賃貸にかかる事業の公正かつ円滑な実施を図ることを目的としており、入居者の保護の観点も含まれております。
171	I	(2)	②	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	また、同法案においては、現行の任意の登録制度と異なり、いわゆる受託管理型の賃貸住宅管理業者に対する不実告知の禁止等の業務規制が定められていない上、いわゆるサブリース型の賃貸住宅管理業者に対する業務規制につき、家賃変動リスク等についての説明義務が明記されていないなどの不備があり、当連合会がかねてより指摘してきたとおり、借上げ家賃の変動リスク及び借上げ期間の限定ないし中途解約のリスク等についての説明を法令上の義務とすべきである(「サブリースを前提とするアパート等の建設勧誘の際の規制強化を求める意見書」(2018年2月15日))。	賃貸住宅の管理業務に係る管理受託契約の締結に関しては、賃貸住宅のオーナーからサブリース業者が賃貸住宅を借り上げるマスターリース契約とは異なり、誇大広告や過度な勧誘行為等により、トラブルが生じ、社会問題化している状況にはなく、これらの行為を規制する必要は生じていないため、「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」において、かかる規制は設けておりません。また、サブリース業者に対する重要事項説明義務について、具体的な説明事項については、今後、国土交通省令で定めることとなります。
172	I	(2)	②	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	(イ) 家賃債務保証業者や賃貸住宅管理業者による滞納家賃等の取立てや立退要求に際しては、弁護士法第72条及び第73条の潜脱にならないよう、規制を図るべきである(「賃借人の居住の安定を確保するための家賃債務保証業の業務の適正化及び家賃等の取立て行為の規制等に関する法律案第61条」に関する意見書(2010年4月19日))。	(家賃債務保証業者関係) 御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきつつ、関係者の皆さまの御理解を得ながら、引き続き賃借人の居住の安定の確保に向けた取組を進めてまいります。なお、2017年10月に、家賃債務保証業を営む者の業務の適正な運営を確保し、賃貸住宅の賃借人の利益の保護と家賃債務保証業の健全な発達に寄与することを目的に、一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表する制度を創設、2019年4月には家賃債務保証業者に対する登録の取消し等の措置基準を定めたところであり、引き続き適正な家賃債務保証業者に関する情報提供を行ってまいります。 (賃貸住宅管理業者関係) 滞納家賃等の取立て及び立退要求等への規制については、家賃債務保証業への規制において図られるべきものであり、「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」においては特段措置しておりません。
173	I	(2)	②	住宅リフォーム等における消費者保護	住宅リフォーム等における消費者保護 住宅リフォームでは、戦後の産業保護の名残で、消費者が泣き寝入りすることが続いている。裁判で有効な品質基準などしっかりと定めて、消費者の理解しやすい、騙されない法整備と周知を望む。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
174	I	(2)	②	住宅リフォーム等における消費者保護	「住宅リフォーム及び既存住宅売買に関するトラブルに対応するため、消費者保護の観点から、リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等について充実を図る。」とされています。現状でトラブルの多い「瑕疵保険が使える」と悪用している悪質事業者名の公表などの施策も必要ではないでしょうか。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
175	I	(2)	②	住宅リフォーム等における消費者保護	住宅リフォーム事業者団体登録制度では、リフォーム事業者に対する規制が間接的で極めて不十分であるため、より根本的に、(ア)1500万円未満の工事のみを行うリフォーム業者に対しても営業許可制度を適用できるように建設業法を改正すること、(イ)リフォーム工事を請け負う者に対し、工事内容・代金額等の重要な事項を記載した契約書を作成・交付すべき義務を課し、その義務を実効あらしめるための担保的制度(例えば、書面交付義務違反時の無条件解除権等の民事効規定)を設けること、(ウ)リフォーム工事についても、建築士による設計・監理及び建築確認・検査制度を厳格に要求すること、(エ)リフォーム被害の救済を図るため、(a)リフォーム業者に営業実態に応じた営業保証金を供託させる制度、または、(b)被害発生時に備えた強制加入の賠償責任保険制度を設けること、(オ)リフォーム被害防止のため、不招請勧誘の禁止や特定商取引法上のクーリング・オフの期間長期化など消費者保護の観点からの法制度の整備ないし強化すること、といった法令の整備ないし改正に向けた取組がなされるべきである(リフォーム被害の予防と救済に関する意見書(2011年4月15日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
176	I	(2)	②	住宅リフォーム等における消費者保護	また、安心R住宅制度及びその関連制度(建物状況調査等)についても、既存住宅における安全・安心の十全な確保という内実からほど遠いため、(ア)既存住宅状況調査に関し、(a)安全性が担保されるようなガイドライン及びチェックリストを国において作成し、(b)建物状況調査の結果の概要(重要事項説明用)」「(国土交通省のひな形)もそれらに対応した内容にすること、(イ)安心R住宅に関し、(a)既存住宅状況調査において瑕疵が確認された住宅は修補により当該瑕疵が完全に除去されたことを、瑕疵の可能性が認められた住宅は詳細調査により当該瑕疵のないことが確認されたことを、(b)着工の時期にかかわらず、耐震診断により安全性が確かめられたことを、それぞれ標準付与の条件として要求すること、(ウ)既存住宅瑕疵保険に関し、瑕疵による損害を十分に填補するため、保険期間及び保険金額をより手厚く充実させること、といった法令の整備に向けた取組がなされるべきである(京都弁護士会2019年3月6日付「『安心R住宅』及びこれに関連した制度に関して抜本的な見直しを求める意見書」参照)。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
177	I	(2)	②	美容医療サービス等の消費者被害防止	消費者庁の取組として、一定の美容医療契約が特定継続的役務提供として特定商取引法の規制対象とされたことは評価できますが、省令の施行規則で定める「方法」が限定的過ぎると思います。今後、PIO－NETで挙げられている事例なども十分考慮し、省令の施行規則の定める「方法」について再考し、修正していくことを盛り込むことも必要と考えます。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
178	I	(2)	②	美容医療サービス等の消費者被害防止	平成29年に改正された特定商取引法施行令の周知・啓発、美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行とともに、特定継続的役務提供に該当しない美容医療に関する苦情の検知を行い、必要に応じて法律改正に繋げることを記載してください。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
179	I	(2)	②	探偵業法の運用の適正化	探偵業者に関する消費者被害を未然に防止するため、探偵業法、消費者安全法及び独立行政法人国民生活センター法について以下のとおり改正すべきである(探偵業の業務の適正化に関する法律等の改正を求める意見書(2017年6月15日))。 (ア) 探偵業者の調査の方法に「電話又はインターネットを用いた調査その他これらに類する方法による調査」を加えること。	立入りや研修会等を通じて、探偵業者に対する指導を徹底し、引き続き、探偵業務の運営の適正を図ってまいります。 2019年 立入実施件数 2、651件 研修会 13回

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
180	I	(2)	②	探偵業法の運用の適正化	(イ) 探偵業務の広告につき、重要事項の適切な表示を求めること。	立入りや研修会等を通じて、探偵業者に対する指導を徹底し、引き続き、探偵業務の運営の適正を図ってまいります。 2019年 立入実施件数 2、651件 研修会 13回
181	I	(2)	②	探偵業法の運用の適正化	(ウ) 探偵業務が事実の調査であって、損害の回復又は請求の排除を目的とする業務を行い得ないものであることについて、書面を交付して説明しなければならないものとする。	立入りや研修会等を通じて、探偵業者に対する指導を徹底し、引き続き、探偵業務の運営の適正を図ってまいります。 2019年 立入実施件数 2、651件 研修会 13回
182	I	(2)	②	探偵業法の運用の適正化	(エ) 消費生活センター以外の者は、消費生活センター又はこれに紛らわしい名称を使用してはならないものとともに、独立行政法人国民生活センター以外の者は、国民生活センター又はこれに紛らわしい名称を使用してはならないものとする。	立入りや研修会等を通じて、探偵業者に対する指導を徹底し、引き続き、探偵業務の運営の適正を図ってまいります。 2019年 立入実施件数 2、651件 研修会 13回
183	I	(2)	②	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	LPガス事業者への監視強化が必要である。 あまりにも地域独占で保護され過ぎた為、ホームセンターで市販されているガス漏れ警報器を勝手に設置し毎月の料金に警報器代300円程度を要求する行為を詐欺と認定するべきである。 また、賃貸住宅で給湯器が予め設置されている場合、賃貸住宅の大家が管理を行っている場合は維持費を家賃に含めている事を明確にし、ガス会社が設置し管理を行っている場合はガスの料金表にメンテナンス維持費にいくらかかっているかを明記させ、ガス料金のぼったくりを抑止するべき。(基本料金に含めても料金明細に維持費の明確な金額を記載する事を義務化させる)	御指摘の点については、「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」において、契約時に液化石油ガスの価格の算定方法、算定の基礎となる項目及び算定の基礎となる項目についての内容の説明を必要としており、LPガス販売事業者の取引適正化が進むよう、引き続き当該指針に沿った指導を行ってまいります。
184	I	(2)	②	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	LPガス事業の取引実態の把握と消費者への情報提供等を計画に追加してください。 LPガスについては事業者のホームページに料金メニューが表示されていない、同一事業者であっても別アパート・マンション等で料金が異なるなど、不透明・不適正な取引実態が指摘されています。また不透明であるが故に消費者がこの問題を把握できていません。 不透明・不適切な取引実態について適正に把握すること、そうした実態等を消費者へ情報提供することを計画に追加してください。	御指摘の点については、「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」において、標準的な料金の公表を必要としており、昨年10月に業界団体が行った調査によれば、91.9%まで公表が進んでいると承知しています。引き続き、LPガス販売事業者の料金透明化が進むよう、引き続き当該指針に沿った指導を行ってまいります。
185	I	(2)	②	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	ガス小売自由化に伴い、その競合相手と目されるLPガスの販売についてもガス販売に準じた取引の適正化が求められる必要があります。しかし、平成30年10月に公表された総務省北海道管区行政評価局「液化石油ガスの取引適正化に関する調査」の結果から、取引適正化ガイドラインの遵守・徹底がいまだ不十分であることがわかりました。前回の北海道地域に限定した調査から2年が経過しています。今後一定期間、液化石油ガスの取引適正化状況の全国調査、さらなる取引適正化にむけた具体的な施策の工程を加筆してください。	経済産業省は、今後も経済産業大臣登録のLPガス販売事業者に対する立入検査を実施してまいります。 立入検査においてLPガス販売事業者が「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律」及び「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」の遵守を求めつつ、必要に応じ指導いたします。これに全国各地域でLPガスの取引適正化にかかる普及啓蒙する取組と併せて、LPガスの取引適正化を推進してまいります。 また、都道府県知事登録のLPガス販売事業者を所管している地方公共団体や他行政機関との連携を進展させ、さらに、地域のLPガス事業者団体とも地域事情や課題を聴取、議論してそれらの取組をLPガスの取引適正化を推進してまいります。
186	I	(2)	②	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	電気・ガスの小売供給に関わる取引の適正化について、自由化の認知率向上をKPIとして設定しているのであれば、消費者庁は消費者トラブルの注視だけでなく、認知率の向上に向けた取り組みを各省庁と連携して行ってください。	Ⅳ(2)①に戦略的な普及啓発にかかる施策を位置付けており、御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
187	I	(2)	②	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	また、単なる自由化についての認知度を5年間という長期の施策のKPIとするのでは不十分です。経過措置料金規制解除や、今後40年間託送料金から徴収される原子力発電に関わる過去の一般負担金など、新たに始まる制度や負担金についての理解度もKPIとして加筆してください。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
188	I	(2)	②	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	ガス小売自由化に伴い、その競合相手と目されるLPガスの販売についてもガス販売に準じた取引の適正化が求められます。LPガス事業者のホームページに料金表が表示されていない、同じ事業者なのに近隣でガス料金が異なるなど不透明な取引実態が指摘されていることから、LPガス事業者の取引実態について把握することや消費者にそれらの情報を提供することを施策やKPIIIに加えてください。	御指摘の点については、「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」において、標準的な料金の公表を必要としており、昨年10月に業界団体が行った調査によれば、91.9%まで公表が進んでいると承知しています。引き続き、LPガス販売事業者の料金透明化が進むよう、引き続き当該指針に沿った指導を行ってまいります。
189	I	(2)	③	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	景表法の課徴金制度については、かねてから制度改正の必要性が指摘されています。課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直しについて、5年間のテーマとするのではなく、年度ごと具体的にスケジュールを記載してください。	御指摘の点については、今後の施策の参考にさせていただきます。
190	I	(2)	③	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	消費者に宣伝と気付かれないように行われる宣伝行為、いわゆるステルスマーケティングは、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのある行為であるが、現在の景品表示法には直接にこれを規制する規定がない。そこで、内閣総理大臣の指定を追加することによって、不当な表示の禁止(同法第5条)の対象に、この種の宣伝行為を加えるべきである(ステルスマーケティングの規制に関する意見書(2017年2月16日))。	いわゆるステルスマーケティングについての景品表示法上の考え方は、2011年10月28日に公表(2012年5月9日一部改定)した「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」において明らかにしているとおりです。 例えば、ロコミサイトにおいて、事業者がロコミ代行者に依頼して、自己の提供する商品・サービスの品質その他の内容に係る好意的な書き込みを多数行わせることにより、当該ロコミ情報、実際のもの又は競争事業者に係るものよりも著しく優良又は有利であると一般消費者に誤認されるものである場合には、景品表示法上の不当表示として問題となります。 当該考え方に沿って、景品表示法の適切な執行に取り組んでまいります。
191	I	(2)	③	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	課徴金制度については、施行後の事例も出てきているところであるが、今後とも厳正な執行による実効性ある制度としていくことが求められる(「課徴金制度の在り方に関する論点整理」についての意見書(2011年11月15日))。	景品表示法に関しては、商品や役務の取引について、実際のもの又は競争事業者に係るものよりも著しく優良又は有利であると消費者に誤認させる表示の取締りを行っているところ、景品表示法違反事案に対しては、課徴金制度の適用を含め、同法の適切な執行に取り組んでまいります。
192	I	(2)	③	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	問題が多発している美容医療、エステを対象とした不当表示に関する告示・ガイドラインの整備を速やかに行うべきである(美容医療・エステにおける表示・広告の在り方及び安全性確保に関する意見書(2013年12月19日))。	平成30年5月8日に「医療若しくは歯科医療又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針(医療広告ガイドライン)」が公表されています。同ガイドラインの趣旨も踏まえ適切な法執行に取り組んでまいります。
193	I	(2)	④	医療機関のウェブサイトによる情報提供	美容医療による消費者被害は後を絶たず、中でも生命・身体に影響のある危害関連の相談件数が増加傾向にある現状に鑑みれば、「医療機関ホームページガイドライン」、「指導事例等の情報共有」による自主的取組の促進、消費者への美容医療サービスを受けるに当たって留意すべき事項の周知等の取組では不十分である。この点、医療法改正により、美容医療の領域に限らず、医療全般について同法上の「医療広告」とみなされていなかったウェブサイト、折込広告、TVCM、看板等についても、その表示内容が虚偽・誇大にわたる場合には、報告徴収・立入検査、罰則、中止・是正命令等の強制力を伴う行政措置をとることができる制度が導入され、ネットパトロール事業による監視体制の強化もとられているが、規制の実効性についてなお注視していくべきである。生命・身体の安全に関わる問題であり、かつ、景品表示法による規制を及ぼすべき必要性が高い問題であるから、不当表示に対しては迅速かつ適切に措置命令を行うべきである。また、同法に基づく独自のガイドラインを策定すべきである(美容医療・エステにおける表示・広告の在り方及び安全性確保に関する意見書(2013年12月19日))。	【前段部分】 医療法における医療広告規制の実効性については、平成29年の改正医療法による新たな規制等が施行されたところであり、引き続き、医療広告に関する相談・苦情及び行政指導の件数等を通して把握してまいります。 【後段部分】 景品表示法に関しては、商品や役務の取引について、実際のもの又は競争事業者に係るものよりも著しく優良又は有利であると消費者に誤認させる表示の取締りを行っているところ、景品表示法違反事案に対しては、課徴金制度の適用を含め、同法の適切な執行に取り組んでまいります。
194	I	(2)	⑤	食品表示制度の適切な運用等	消費者の食品表示の活用に向けた普及啓発はとても好ましいと思います。 更に食品表示部会でも議論に上ったHPへの食品表示情報の掲載など経済面、環境面への検証もぜひお願いいたします。	今後もそれぞれの制度について、消費者団体等と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行ってまいります。 分かりやすく活用される食品表示については、食品表示の全体像に関する報告書も踏まえ、今後検討してまいります。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
195	I	(2)	⑤	食品表示制度の適切な運用等	ゲノム編集表示については、意図的にやったかどうかは表示できるはずです。科学的判別が困難というのを言い訳に表示を義務化しないというのは、企業側に寄り添いすぎ。消費者に選択のための情報をきちんと表示させるべきです。	ゲノム編集技術応用食品であるか否かを知りたいという消費者ニーズがあることは承知しています。このため、厚生労働省に届出されて同省のウェブサイトで公表されたゲノム編集技術応用食品又はそれを原材料とする食品であることが明らかな場合には、積極的に情報提供を行っていただきたいと考えており、この様に事業者に呼び掛けてまいります。
196	I	(2)	⑤	食品表示制度の適切な運用等	「機能性表示食品」や「いわゆる健康食品」等が増加している中、消費者がそれらのリスクについて学んだり、制度に関する情報に触れたりすることはほとんどなく、その結果、通常食品では摂取しないような形態や方法による健康被害が発生しています。また、この間、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度、食品添加物表示制度の見直しが行われ、食品表示制度が複雑なものとなっています。消費者が食品表示をさらに活用できるよう、消費者にとって分かりやすい制度となっているか定期的に検証することが重要です。消費者が食品表示制度を理解するための普及啓発方法について、その具体的な方法等を記載すると共に、制度の定期的な検証について追記されることを望みます。	今後もそれぞれの制度について、消費者団体等と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行ってまいります。 また、消費者庁では、2016年度から、毎年、一般の消費者を対象とした、食品表示の理解度等を調査する消費者意向調査(web調査)を実施しており、当該調査の結果も踏まえ、必要に応じて施策を検討してまいります。
197	I	(2)	⑤		新型コロナウイルス感染症の影響により、食品表示基準の運用緩和が実施されていますが、消費者への情報提供が不十分です。緩和のプロセスも見えず、解除の目安も不明です。緩和の影響等を把握し、危機対応のあり方を再考する必要があると考えます。健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化については、お試し販売など消費者被害が多いことから、周知だけでなく、悪質事業者への対策の整備を具体的に取組みに記述してください。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただくとともに、法令違反に関しては関係機関と連携して、厳正に対処してまいります。
198	I	(2)	⑤	食品表示制度の適切な運用等	食品表示制度の理解促進や活用方法のための普及啓発方法について、その具体的な方法を記載してください。 近年、機能性表示食品などが増加し、消費者は手軽に購入できるようになりました。しかし、消費者がこうした保健機能食品等の情報やリスクについて学ぶ機会がなく、誤った方法・量の摂取による健康被害が発生しています。また、この間、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度、食品添加物表示制度の見直しが行われ、食品表示制度が複雑なものとなっています。消費者が食品表示制度を理解するための普及啓発方法について、その具体的な方法等を記載してください。	今後もそれぞれの制度について、消費者団体等と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行ってまいります。
199	I	(2)	⑤	食品表示制度の適切な運用等	消費者が食品表示をさらに活用できるよう、消費者にとって分かりやすい制度となっているか定期的に検証することを計画に追加してください。 食品表示制度があまりにも複雑であったり、あるいは分かりにくいものであったりすると消費者がそれを日常生活で活用することは困難です。消費者にとって、より分かりやすい食品表示になるよう定期的に検証することも計画に追加してください。	消費者庁では、2016年度から、毎年、一般の消費者を対象とした、食品表示の理解度等を調査する消費者意向調査(web調査)を実施しており、当該調査の結果も踏まえ、必要に応じて施策を検討してまいります。 また、分かりやすく活用される食品表示とするため、食品表示の全体像に関する報告書(令和元年8月消費者委員会食品表示部会)を踏まえ、必要な検討を行ってまいります。
200	I	(2)	⑤	食品表示制度の適切な運用等	2020年完全施行された食品表示制度、2022年度に完全施行される加工食品の原料原産地表示、2023年度から施行予定の遺伝子組換え食品表示、現在諮問中の食品添加物表示など、次々と表示制度の見直しがされました。原料原産地表示などは、複雑でわかりにくい制度なので、今まで以上の普及・啓発が求められます。関心のない消費者にも届くような情報発信の方法などについて具体的な取り組みを示してください。	今後もそれぞれの制度について、消費者団体等と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行ってまいります。
201	I	(2)	⑤	食品表示制度の適切な運用等	新たに加わったゲノム編集技術応用食品は、厚労省へ届出だけで販売できます。科学的検証が困難ということで、表示も対象外になりましたが、不安を感じる消費者に対して、積極的な表示等の情報提供を行うよう事業者への働きかけを強く望みます。ゲノム編集技術を利用して作られた食品等の取扱いについては、関係行政機関等と連携して、消費者への普及啓発の徹底を求めます。	ゲノム編集技術応用食品であるか否かを知りたいという消費者ニーズがあることは承知しています。このため、厚生労働省に届出されて同省のウェブサイトで公表されたゲノム編集技術応用食品又はそれを原材料とする食品であることが明らかな場合には、積極的に情報提供を行っていただきたいと考えており、この様に事業者に呼び掛けてまいります。 また、引き続き関係府省等と連携し、消費者への普及啓発に努めてまいります。
202	I	(2)	⑤	食品表示制度の適切な運用等	2020 年 4 月より完全施行される栄養成分表示やアレルギー表示、2022 年度に施行される加工食品の原料原産地表示制度、2023 年度に施行される遺伝子組換え食品表示制度、この度見直しが行われた食品添加物表示制度など、この間いくつかの食品表示制度の見直しが行われていますが、消費者への普及啓発、理解促進、活用などを具体的にどのように進めるのか工程表に示してください。また、分かりやすい表示制度となっているのか、定期的に検証することも加筆してください。	今後もそれぞれの制度について、消費者団体等と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行ってまいります。 また、消費者庁では、2016年度から、毎年、一般の消費者を対象とした、食品表示の理解度等を調査する消費者意向調査(web調査)を実施しており、当該調査の結果も踏まえ、必要に応じて施策を検討してまいります。
203	I	(2)	⑤	食品表示制度の適切な運用等	今回の素案では、ゲノム編集食品は野放しにされる可能性が高く、遺伝子操作された作物が何も表示されることなく食卓に並ぶことになり不安です。ゲノム編集は、別の遺伝子を挿入する方法と、切断して遺伝子の働きを壊す方法の2つがあると理解しています。遺伝子を挿入する方法で開発した食品は規制の対象とし、遺伝子組み換え食品と同様に厚生労働省の安全審査が必要となりました。しかし、遺伝子を切断して遺伝子の働きを壊す方法は、自然に起こる突然変異や従来の品種改良と見分けがつかないという理由で規制の対象外とされています。ゲノム編集食品であることが消費者にわかる表示をするようにしてください。消費者にとって知る権利・選択する権利を確保するため表示の義務化を検討してください。	ゲノム編集技術応用食品であるか否かを知りたいという消費者ニーズがあることは承知しています。このため、厚生労働省に届出されて同省のウェブサイトで公表されたゲノム編集技術応用食品又はそれを原材料とする食品であることが明らかな場合には、積極的に情報提供を行っていただきたいと考えており、この様に事業者に呼び掛けてまいります。
204	I	(2)	⑤	食品表示制度の適切な運用等	2020年4月より完全施行される栄養成分表示やアレルギー表示、2022年度に施行される加工食品の原料原産地表示制度、2023年度に施行される遺伝子組換え食品表示制度、この度見直しが行われた食品添加物表示制度など、この間食品表示制度の見直しが行われています。消費者への普及啓発、理解促進、活用などを具体的にどのように進めるのか工程表に示してください。また、分かりやすい表示制度となっているのか、定期的に検証することも盛り込んでください。	今後もそれぞれの制度について、消費者団体等と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行ってまいります。 また、消費者庁では、2016年度から、毎年、一般の消費者を対象とした、食品表示の理解度等を調査する消費者意向調査(web調査)を実施しており、当該調査の結果も踏まえ、必要に応じて施策を検討してまいります。
205	I	(2)	⑤	食品表示制度の適切な運用等	この間、栄養成分表示やアレルギー表示、加工食品の原料原産地表示制度、遺伝子組換え食品表示制度、食品添加物表示制度などの見直しが行われていますが、消費者への普及啓発、理解促進、活用などを具体的にどのように進めるのか工程表に示してください。また、分かりやすい表示制度となっているのか、定期的に検証することも施策やKPIに設定してください。	今後もそれぞれの制度について、消費者団体等と連携し、食品表示セミナーを開催するなど、積極的な情報発信を行ってまいります。 また、消費者庁では、2016年度から、毎年、一般の消費者を対象とした、食品表示の理解度等を調査する消費者意向調査(web調査)を実施しており、当該調査の結果も踏まえ、必要に応じて施策を検討してまいります。
206	I	(2)	⑤	食品表示制度の適切な運用等	食品アレルギーの対象品目の見直しは迅速な対応が必要と考えます。これまでの3年毎に実施している実態調査が3年毎で良いのか、方法はこれまで通りで良いのかなど、抜本的な見直し(たとえばビッグデータの活用)が必要だと思います。そういったことを計画するのが工程表を作成する意義だと思いますし、資源を投入する価値があると思います。	おおむね3年ごとに実施している実態調査は継続していきますが、今後、義務表示対象品目の見直し検討に当たって必要な調査等を実施する上で参考とさせていただきます。
207	I	(2)	⑤	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	消費者は機能性表示食品を含め、各種効能を謳った健康食品の表示や広告を信用して安易に購入する傾向があります。健康被害の発生を防ぐためにも消費者へリスクを含めた情報発信を強化することを追記してください。	第Ⅰ章(1)④エにて食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進について記載しており、この中で健康食品に関する情報提供等にも取り組んでおります。
208	I	(2)	⑤	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	食品の機能性等を表示する制度に関して、KPIは「事業者への措置件数」のみとなっていますが、消費者への広報や教育、理解度についてもKPIに加えてください。	機能性に関する食品表示制度については、⑤ 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用 ア 食品表示制度の適切な運用等に記載しており、KPIは①食品表示制度に関する消費者の理解度及び②広報・周知の実施状況と設定しております。 御意見を踏まえ、引き続き積極的な普及啓発を行い、保健機能食品制度の理解促進を図ってまいります。
209	I	(2)	⑤	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	機能性表示食品を含め、各種効能を謳った健康食品が世の中に氾濫している現在、「お試し500円」等の定期購入トラブルが多発しています。消費者は誇大広告に誘発されて「500円で試せるなら」と安易に購入していますが、試してみたら効果が無い、皮膚がヒリヒリする、赤くなった等の健康被害も増えています。健康被害の発生を防ぐためにも、関係機関と連携して監視の強化と、法令違反に関しては、厳正な対処を望みます。特にインターネットにおける健康食品等の虚偽誇大広告表示・不当表示に対する取り締まりの強化を求めます。	消費者被害を防止するため、関係機関等とも連携し、法令に違反する行為に対しては今後も厳正かつ適切に対処してまいります。 また、インターネットにおける健康食品等の虚偽誇大表示や不当表示については、関係法令に基づき適切に対応してまいります。
210	I	(2)	⑤	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	2020年4月から運用が開始された「機能性表示食品の事後チェック指針」について、具体的な考え方や取り組みの内容を加筆してください。	頂いた御意見については、今後の指針の運用に当たって参考とさせていただきます。
211	I	(2)	⑤	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	2020 年 4 月から運用が開始された「機能性表示食品の事後チェック指針」について、もっと具体的な考え方や取り組みの内容を加筆してください。	頂いた御意見については、今後の指針の運用に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
212	I	(2)	⑤	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	機能性表示食品を含め、各種効能を謳った健康食品が世の中に氾濫している現在、消費者は表示や広告に誘発されて安易に購入している実態があります。しかし消費者がそのリスクについて正しく学び、正確な情報に触れる機会はほとんどありません。健康被害の発生を防ぐためにも消費者への情報発信の更なる強化が必要であり、消費者への広報や教育に関する KPI や、その理解度を示す KPI を設定し、加筆してください。	第Ⅰ章(1)④エにて食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進について記載しており、この中で健康食品に関する情報提供等にも取り組んでおります。
213	I	(2)	⑤	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	機能性表示食品も含めて、様々な効能を標榜する健康食品が世の中に氾濫しており、消費者は表示や広告に誘発されて安易に購入している実態があります。しかし消費者がそれらの商品に関するリスクについて正しく学び、正確な情報に触れる機会はほとんどありません。健康被害の発生を防ぐためにも消費者への教育や広報の強化が必要です。消費者への教育や広報についてや理解度についての KPI を設定してください。	第Ⅰ章(1)④エにて食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進について記載しており、この中で健康食品に関する情報提供等にも取り組んでおります。
214	I	(2)	⑤	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書の提言、及び消費者委員会の建議を踏まえ、(ア)健康増進法への不実証広告規制の導入、(イ)健康増進法第31条の「著しく」の要件の削除、(ウ)許可要件を越える効果を類推させる表示・広告の一切禁止、(エ)欺瞞的広告への行政措置の強化を直ちに実現すべきである。また、適格消費者団体の差止請求権を健康増進法に導入すべきである。特定保健用食品、機能性表示食品、その他の「いわゆる健康食品」に関する啓発活動については、これらを購入する者に高齢者も多く、皆が日常的にインターネットを利用しているわけではないことに鑑み、テレビや新聞といった従来の媒体も積極的に活用して政府広報を行うなど、インターネットを利用していない消費者にも伝わるように工夫すべきである(いわゆる健康食品の表示・広告規制の在り方についての意見書(2013年11月22日))、「特定保健用食品等の在り方に関する専門調査会」報告書取りまとめ及び消費者委員会の建議に対する会長声明(2016年4月13日))。	御指摘の点については、今後の施策の参考にさせていただきます。健康食品に関する普及啓発活動については政府広報や消費者団体との意見交換の場等を活用しており、引き続き普及啓発に努めてまいります。
215	I	(2)	⑥	「オレオレ詐欺等対策プラン」の推進による特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	施策概要の「あや金融商品等取引名目」という言葉が理解できない。専門用語であれば言い換えるべき。	誤字のため修正いたします。
216	I	(2)	⑥	「オレオレ詐欺等対策プラン」の推進による特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	施策概要本文中の2行目「・・・に基づき、あや金融商品等取引名目等」の文中の「あや」は誤字？でしょうか。	誤字のため修正いたします。
217	I	(2)	⑥	「オレオレ詐欺等対策プラン」の推進による特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	(ア)携帯音声通信事業者による契約者本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律を改正し、固定電話・IP電話(インターネットプロトコル電話)を適用対象とするともに、固定電話・IP電話のレンタル業者に対しても、本人確認義務を課すなどの規制を行うべきである(未公開株の被害の防止及び救済に関する意見書(2010年6月17日))。	現在のところ、携帯電話不正利用防止法を改正する予定はありませんが、特殊詐欺に利用された固定電話番号については、警察からの要請があった場合に、電気通信事業者において、その利用を停止するなどの取組を令和元年9月に開始しました。
218	I	(2)	⑥	「オレオレ詐欺等対策プラン」の推進による特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	(イ)株式会社等の取締役、監査役又は執行役の就任の登記申請については、住民票等の添付を必要とする改正がなされたところであるが、添付資料として、就任の承諾をした事実を証する書面に押捺した印鑑の印鑑登録証明書を求めることが検討されるべきである(「商業登記規則等の一部を改正する省令案」に関する意見書(2014年12月4日))。	申請人側の負担の観点から、就任承諾書に実印による押印とその印鑑の印鑑証明書の添付を求めるのではなく、住民票等の本人確認書類を求めることが相当であると考えておりますが、御意見は、今後の法令改正の参考にさせていただきます。
219	I	(2)	⑥	「オレオレ詐欺等対策プラン」の推進による特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	(ウ)特殊詐欺対策として消費者安全確保地域協議会や消費生活協力員の仕組みを十分活用するため、関係省庁が協力し合って、各地域への更なる設置・配置、実効性ある運営の促進を行うべきである(高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書(2013年12月19日)、消費者市民サポーター(仮称)の各地域での育成とその活動の支援を求める意見書(2013年11月21日))。	警察では、消費者安全確保地域協議会に対し各種情報提供をするなど連携しているところであり、御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
220	I	(2)	⑥	「架空請求対策パッケージ」の推進等による被害防止	架空請求対策パッケージの推進等による被害防止として、関連内容の消費生活相談件数をKPIに設定している。しかし取組を見ると、相談と取り締まりの有効な連携について示されておらず、今後の取組予定に具体的に含めてほしい。結局、逮捕しない限り防げないとする。	警察では、特殊詐欺等の撲滅に向け、被害防止対策、犯行ツール対策、効果的な取締りを強力に推進しているところであり、御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
221	I	(2)	⑥	「架空請求対策パッケージ」の推進等による被害防止	「①悪質事業者から消費者への接触防止のための取組」の中に、「郵便事業者への消費者への注意喚起の要請」を追記してください。この10年間ほど、郵便ハガキを使用した架空請求が後を絶ちません。郵便事業者が、管区内の消費者への啓発チラシ配布や啓発ポスターの店内掲示など、消費者への注意喚起をする事での接触防止の効果は大きいと考えます。	警察では、郵便事業者とも連携して特殊詐欺対策に取り組んでいるところであり、御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
222	I	(2)	⑥	「架空請求対策パッケージ」の推進等による被害防止	迷惑電話防止機能や録音機能のついた機器を消費者に知ってもらい、使用を促進させるためには、地方自治体から発信し、地域の消費者に直接働きかける必要があります。具体的な進め方を示し、そのための補助金など検討していただきたい。高度な機能を備えた機器を使用することで、特殊詐欺だけでなく、特商法に関わる違法な販売、判断力の衰えた高齢者が不当な契約をさせられることなどへの抑止にもなると考えます。	警察では、地方公共団体等と連携して自動通話録音機の普及活動を推進しているところであり、御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
223	I	(2)	⑥	「架空請求対策パッケージ」の推進等による被害防止	消費者安全確保地域協議会や消費生活協力員の仕組みを十分活用するため、関係省庁が協力し合って、各地域への更なる設置・配置、実効性ある運営の促進を行うべきである(高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書(2013年12月19日)、消費者市民サポーター(仮称)の各地域での育成とその活動の支援を求める意見書(2013年11月21日))。	警察では、消費者安全確保地域協議会に対し各種情報提供をするなど連携しているところであり、御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
224	I	(2)	⑥	被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の取締りの推進	検挙人員は、まじめに取り締まりに取り組んだという意味では増加することが目標達成になるが、そもその政策目標は検挙人員がゼロになること。そうした意味で再犯での検挙人員を指標とし、これがゼロになることが目標に相応しい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
225	I	(2)	⑥	被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の取締りの推進	(ア)悪質な販売預託商法を抑止し、その摘発を容易化するため、預託法を改正し、現物まがい取引及び元本保証取引を罰則付きで禁止するとともに、登録制を導入した上で、無登録営業を罰則付きで禁止すべきである。併せて、実効的な被害救済を可能とするため、各罰条該当行為につき、組織犯罪処罰法の犯罪収益没収規定(同法第13条第1項)及び被害回復給付金支給制度(犯罪被害財産等による被害回復給付金の支給に関する法律第3条)の適用対象とするよう立法措置を講ずるべきである(内閣府消費者委員会「いわゆる『販売預託商法』に関する消費者問題」についての建議」及び「いわゆる『販売預託商法』に関する消費者問題についての消費者委員会意見」についての意見書(2020年1月17日))。	現在、消費者庁では、特定商取引法及び預託法について、法改正を視野に制度の在り方について検討するための「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催し、議論を行っているところです。御指摘の点については、「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」及び今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
226	I	(2)	⑥	被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の取締りの推進	(イ)取締りの推進において、消費生活部門及び福祉部門と警察とが連携できる見守りネットワーク又は消費者安全確保地域協議会が活用されるべきである(高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書(2013年12月19日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
227	I	(2)	⑥	ヤミ金融事犯の取締りの推進	ヤミ金融事犯の取り締まりの強化について、新しい形態のヤミ金融事犯の実態把握と取り締まりを行っていくべきである。 現在、インターネット上で「個人間融資」や「給与ファクタリング」と謳い、金銭の貸付け等を行う者が現れている。個人間融資については、未登録業者があたかも個人であるように装い、金銭の貸付け等を行っているものが一定数存在すると言われている。また給与ファクタリングについては、給料債権の売買及び無利息を謳いながら、年利換算100%超の高金利を徴収している業者が現れている。令和2年3月5日、金融庁は、給与ファクタリングについて、貸金業法第2条第1項の「手形の割引、売渡担保その他これらに類する方法」に該当し、業として行うものは貸金業に該当する旨の回答を行った。これにより、給与ファクタリング業を行うもののうち、未登録業者の貸付はヤミ金融に該当することが明確になった。 ヤミ金融事犯の取締りの推進を掲げるのであれば、従来のヤミ金融の形態に加え、これらの新しい形態のヤミ金融業者による被害実態の把握を進め、金融庁、警察庁と協調し、消費者に対し注意喚起を促すとともに、徹底した取り締まりの強化などの措置を講じていく必要があると考える。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
228	I	(2)	⑥	ヤミ金融事犯の取締りの推進	検挙人員は、はじめに取り締まりに取り組んだという意味では増加することが目標達成になるが、そもその政策目標は検挙人員がゼロになること。そうした意味で再犯での検挙人員を指標とし、これがゼロになることが目標に相応しい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
229	I	(2)	⑥	ヤミ金融事犯の取締りの推進	ヤミ金の取締りについて、異論はないが、新しい類型のヤミ金である、貸金業の脱法行為たる給与ファクタリング・事業者ファクタリングについての取締りを明示すべきである。 近時、ヤミ金について、貸金業の脱法行為である給与ファクタリング・事業者ファクタリングが跋扈している。ヤミ金とは、貸金業登録の有無を問わず、また、いかなる取引形態を仮装しようとも、出資法の金利規則に違反する高金利で貸金業を営む金融業者すべてを意味するとされているから、消費者基本計画の工程に当たっては、その時々には跋扈するヤミ金の類型に応じた対処を明示しないと実効性に欠くことになる(ヤミ金融対策法の制定を求める意見書(2002年11月22日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
230	I	(2)	⑥	模倣品被害の防止	検挙人員は、はじめに取り締まりに取り組んだという意味では増加することが目標達成になるが、そもその政策目標は検挙人員がゼロになること。そうした意味で再犯での検挙人員を指標とし、これがゼロになることが目標に相応しい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
231	I	(2)	⑥	振り込み詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等	振り込み詐欺救済法に基づく返金制度について、制度そのものが知られていないのが現状です。KPIには、被害者への返金額としか記載がありませんが、制度そのものの広報・周知の実施状況等をより幅広く消費者に周知するための具体的な取り組みについて、記載されることを強く希望します。	振り込み詐欺救済法に基づく返金制度は、政府広報等を活用して周知を図っており、引き続き普及・啓発に努めてまいります。
232	I	(2)	⑥	振り込み詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等	振り込み詐欺救済法に基づく返金制度について、広報・周知の実施状況をKPIに追加してください。 振り込み詐欺救済法に基づく返金制度について、制度そのものが知られていません。被害者への返金額だけでなく、制度そのものの広報・周知の実施状況や周知率等をKPIに追加してください。	振り込み詐欺救済法に基づく返金制度は、政府広報等を活用して周知を図っており、引き続き普及・啓発に努めてまいります。
233	I	(2)	⑥	振り込み詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等	振り込み詐欺救済法に基づく返金制度について、制度そのものが知られていない状況です。制度そのものを広く周知する必要があり、金融庁、財務省だけでなく消費者庁も連携して広報をしていく必要があります。そのことを施策に加えるとともに、KPIにも認知度の向上を設定してください。	振り込み詐欺救済法に基づく返金制度は、政府広報等を活用して周知を図っており、引き続き普及・啓発に努めてまいります。
234	I	(2)	⑥	振り込み詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等	消費者庁に設置された「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」が取りまとめた報告書「行政による経済的不利益賦課制度及び財産の隠匿・散逸防止策について」を踏まえ、(ア)適切な要件の下に消費者庁に破産手続開始申立権を付与するとともに、(イ)諸外国の制度も参考にし、特に悪質商法による消費者被害救済のため、事業者の資産を迅速に保全した上で消費者の被害回復を図る制度を実現すべきである。加害者が利得したまま被害者への救済が進まない一方、特殊詐欺被害が依然として多大な被害を生んでいる状況に鑑み、早期に実現に向けた検討チームを立ち上げるなど具体的動きに着手すべきである(消費者庁「消費者の財産被害に係る行政手法研究会」の報告書に対する会長声明(2013年6月14日)、消費者基本計画(素案)についての意見書(2015年2月18日))。	御指摘の点については、今後の制度の企画立案に当たっての参考とさせていただきます。
235	I	(2)	⑥		新型コロナウィルス感染症の影響で収入が減る人が増える中、給与の前借をうたった「給与ファクタリング」の被害が急増しています。ヤミ金融による消費者被害であることの周知と、金融庁、警察等との連携で取り締まりを推進する項目を立て、取組んでください。【新規】給与ファクタリングの取り締まり推進	御指摘の点については、「給与ファクタリング」を仮装した事犯を含めヤミ金融事犯の徹底した取締りを推進していく上で、参考とさせていただきます。
236	I	(2)	⑦	JIS規格等の国内・国際標準化施策の実施	消費者が商品を選択する際に参考になるのがユニットプライス(単位価格表示)です。しかし、ユニットプライスについては一部の自治体だけが条例を設け実施している状況です。2018年には国際規格(ISO21041)が発行されましたが国内のJIS規格制定に向けた動きが見えてきません。制定に向け今後の取組予定に年度ごとの取組内容を明記してください。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
237	I	(2)	⑦	JIS規格等の国内・国際標準化施策の実施	・セミナー実施回数がKPIとして設定されているが、他の項目にあるように、参加者の理解度など学習成果を指標として盛り込んだ方がよいのではないか。	消費者団体の御協力を得てセミナーを実施していますが、御指摘の点については、セミナーごとに講習内容が異なり、一律に学習成果を指標とすることは難しいため、今後も参加者へのアンケートなどを通じて理解度の把握に努めてまいります。
238	I	(2)	⑦	JIS規格等の国内・国際標準化施策の実施	標準化の担当省庁が長年「経済産業省」であることは理解しています。 しかしながら、消費者庁内に消費者保護を目的とした標準化を検討する担当部署が無い現状、消費者保護に資する標準化が十分に進んでいません。産業界に資する標準化は経済産業省、産業界のみならず消費者保護に資する標準化は消費者庁が経済産業種との連携により国内／国際標準化を推進してください。 本基本計画に、消費者庁の担当課を明記し、消費者庁が標準化とどのように関わるのか明示してください。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
239	I	(2)	⑦	JIS規格等の国内・国際標準化施策の実施	標準化の推進に関わる消費者団体への具体的な支援策、消費者の声をどのように標準化につなげていくのかという具体的な方策、KPIには消費者に資する標準化の数値目標を設定し明記してください。 また、消費者・消費者団体からの提案のうち、標準化へのプロセスに採用された実績件数を公表することも求めます。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。 なお、日本産業標準調査会のウェブサイトにて、各部会と委員会の審議資料として調査審議報告書を公表しており、その中に含まれる提案者である原案作成委員会の名簿から消費者・消費者団体の参画状況を御確認いただけます。
240	I	(2)	⑦	JIS規格等の国内・国際標準化施策の実施	内容量の調整による実質値上げなど、昨今商品価格の変化は売価だけでは判断できなくなってきました。しかし、その判断の一助となるユニットプライス(単位価格表示)については、一部の自治体に条例が設けられているのみです。2018年には国際規格(ISO21041)が発行されました。国際規格に準じた国内の規格化については、検討委員会の準備段階から進展していません。ユニットプライスに関しJIS規格の制定および、各自治体がJISに準拠した形で条例化することを加筆してください。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
241	I	(2)	⑧	競争政策の強力な実施のための各種対応	独占禁止法違反行為については、消費者の利益の確保という観点から見て、デジタル・プラットフォーム(DPF)特有の課題でもなく、またDPFにより問題が生じやすいわけでもないことから、ことさら「デジタル・プラットフォーム事業者」を強調することは不適當である。むしろ、DPF事業者は、対消費者と対事業者という両面市場に直面している者も多く、消費者に対して信頼性を高めるため、PFに出店・出品する事業者に対し品質向上のための努力をお願いすることも多いが、それを対事業者との関係のみに着目した場合、「優越的地位の濫用」等と評価されやすい面もあると考えられる。したがって、独占禁止法上の評価に当たっては、プラットフォームを取り巻く取引状況の全体と、それによって消費者の利益がどのように確保されているか幅広く評価を行う必要がある。 そのため、「価格カルテル・入札談合、デジタル・プラットフォーム事業者による独占禁止法違反行為」を「価格カルテル・入札談合等の独占禁止法違反行為」に修正すべき。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。 なお、公正取引委員会は、デジタル・プラットフォーム事業者による独占禁止法違反行為以外についても、独占禁止法に違反する事実が認められた場合には、厳正に対処していくこととしています。
242	I	(2)	⑧	競争政策の強力な実施のための各種対応	特に、COVID－19対策に関連して、マスクや医療用品・生活用品等の価格カルテルが行われていないか、監視を強めるべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
243	I	(2)	⑧	競争政策の強力な実施のための各種対応	また、コンビニ・フランチャイズ・システムにおいても、2020年3月までに実施したアンケートに基づき、24時間営業強要や食品廃棄等について優越的地位の濫用がないか、十分に検討すべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
244	I	(2)	⑧	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	電気料金の経過措置については、消費者の選択が保証される状況にあることを慎重に見極めた上での解除となるよう消費者委員会等でも検討を行うべきです。また、解除を行う際には、解除以前に想定した競争環境の維持に問題が生じていないかなどの検証方法と市場の監視方法について具体的な施策についても追加すべきです。 家庭向けの電気・ガス等の料金体系の変更、とりわけ値上げは消費者にとって重要な問題です。そのため、電気の経過措置料金が解除された場合、不適切な営業活動等が発生していないか消費者トラブルの状況を事後監視することはもちろんですが、解除以前に想定した競争環境の維持に問題が生じていないかなどの検証や市場の監視をしていくことが重要です。検証や監視方法について具体的な施策を追加してください。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
245	I	(2)	⑧	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	電力自由化の次の段階に向けて、2020 年以後、毎年電気の経過措置料金規制の解除についての検討が進められます。解除の検討にあたっての留意点については「 I (2)②タ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化」に記述されていますが、経過措置料金規制が解除された後、解除以前に想定した競争環境の維持に問題が生じていないかなどの検証を行う工程を明記してください。また、解除がされた後の市場の監視について具体的に定め、加筆してください。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
246	I	(2)	⑧	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	公共料金は消費者が自由に契約できるとは言い難い状況であり、消費者の認識も十分ではないので、電気経過措置料金解除を当面見合わせたことは評価する。 電気料金は、原油価格に左右されているが、原油価格が高騰した場合の適正性の確保についての検討が必要といえる。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
247	I	(2)	⑧	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	電力小売業務の全面自由化に際しては、消費者に正確かつ的確な情報が提供され、消費者が電力を選択する自由を実質的に確保することが必要である。料金規制の撤廃時期については、慎重な検討が必要である。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
248	I	(2)	⑧	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	「料金適正化の観点から、電力会社ごとに、値上げされた電気料金のフォローアップを計画的に行う」というが、電気料金の値上げが十分なコスト削減努力を行った上でのものか、計算過程に虚偽が含まれていないかを厳しく審査すべきである（「電力システム改革の基本方針」についての意見書（2019年9月13日））。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
249	I	(2)	⑧	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	2020年以後、毎年電気の経過措置料金規制の解除についての検討が進められます。経過措置料金規制が解除された後、解除以前に想定した競争環境の維持に問題が生じていないかなどの検証を行う工程を明記してください。また、解除がされた後の市場の監視について具体的に定めてください。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
250	I	(2)	⑧	公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	電力自由化の次の段階に向けて、2020年以後、毎年電気の経過措置料金規制の解除についての検討が進められます。解除の検討にあたっての留意点については I (2)②タ に記載されていますが、経過措置料金規制が解除された後、解除以前に想定した競争環境の維持に問題が生じていないかなどの検証を行う工程を明記してください。また、解除がされた後の市場の監視等について具体的に設定してください。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
251	I	(2)	⑨	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	コロナウイルスの感染拡大に伴うマスク価格の高騰に対し、国民生活安定緊急措置法に基づくマスクの転売規制が導入されたが、事業者に対する厳正な対処だけでなく、多くの通販事業者が利用するインターネットサイトの運営会社への対処も必要と考えます。 （理由）感染拡大の不安がピークに達する2月から3月の中旬にかけて、マスク価格の高騰のみならず、マスクは一般的な価格で販売する一方、時間の経過と共に5、000円から20、000円へ送料に価格が転嫁され段階的に異常な送料単価として高騰する現象が起きていました。国内の配送料として、あきらかに不適切な数万円という送料の設定を通販サイトで自由に行える仕組みを是正し、悪質な事業者の販売を抑制することが期待できるため。	新型コロナウイルス感染症の拡大に伴うマスクの品不足等については、デジタルプラットフォームへの働きかけ、不確かな情報に関する注意喚起、国民生活安定緊急措置法に基づくマスクの転売禁止等に取り組んでおります。頂いた御意見も参考としつつ、引き続き取り組んでまいります。
252	I	(2)	⑨	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	KPIの目標で、「悪質事案に対して迅速かつ厳正に対処 特定商取引法等の厳正かつ適切な執行」と掲げられていますが、昨年度の同法の執行では、同様な悪質業者への措置内容に一貫性が見られない事案があるように思いました。今後は、より客観性を重視した法執行をすることを加筆していただければと思います。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
253	I	(2)	⑨	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	インターネット通信販売及びテレビ通信販売の定期購入については、平成28年の特定商取引法の改正によって表示義務の追加・明確化が規定されましたが、消費生活センターに寄せられる相談は増加の一途を辿っています。特定商取引法等の厳正かつ適切な執行だけではなく、更なる法規制が必要です。法改正も検討する旨、記載してください。	現在、消費者庁では、特定商取引法及び預託法について、法改正を視野に制度の在り方について検討するための「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催し、議論を行っているところです。令和2年夏までを目途に、検討委員会としての一定の結論を得た上で、具体的な制度設計を行ってまいります。また御意見を踏まえ、工程表第1章(2)①アに、「悪質なお試し商法・定期購入といった詐欺的な通信販売に対する実効的な対策についても検討を行い、具体的な制度設計を行う。」と加筆しました。
254	I	(2)	⑨	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	インターネット取引における悪質サイトが次々と登場し、インターネットを利用した通信販売分野における被害が激増している。その性質上、被害は都道府県をまたいで全国に及び得ることから、このような広域被害に対しては国が積極的に法執行を行うべきである（特定商取引法の執行力強化に関する意見書（2019年7月19日））。	現在、消費者庁では、特定商取引法及び預託法について、法改正を視野に制度の在り方について検討するための「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催し、議論を行っているところです。令和2年夏までを目途に、検討委員会としての一定の結論を得た上で、具体的な制度設計を行ってまいります。また御意見を踏まえ、工程表第1章(2)①アに、「悪質なお試し商法・定期購入といった詐欺的な通信販売に対する実効的な対策についても検討を行い、具体的な制度設計を行う。」と加筆しました。
255	I	(2)	⑨	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	インターネットモール事業者に対し、加盟店販売業者の実在性確認義務及び苦情の対応義務を課すべきである。また、内閣府消費者委員会「オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会」の意見及び内閣府消費者委員会の提言も踏まえ、オンラインプラットフォーム事業者による消費者の安全確保に関する責任を明確にすべきである（「消費者基本計画工程表」改定素案についての意見書（2019年3月13日））。	現在、デジタル・プラットフォームを介した消費者取引に関し、「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」を開催し、検討を進めているところです。御意見を踏まえ、「不適切な取引の防止やより安全な取引の促進など消費者利益の確保の観点から、イノベーションを阻害しないよう留意しつつ、関連法令の見直しを含め新たな法的枠組みに関する検討を行い、必要な法制度の整備などの取組を進める」と加筆しました。
256	I	(2)	⑨	インターネット上の消費者トラブルへの対応	目標が『調査報告書へのアクセス件数増加に伴う普及啓発』となっているが、事業内容である、調査研究の内容がKPIとされるべき。例えば調査研究が多くの論文や関係ウェブサイト引用される等の数を見ることにより、価値のある研究をしたのかを測るべき。	本項目のKPIについては、本調査研究が、インターネット上で新たに発生しつつある課題を把握し、その結果をインターネット取引連絡会構成員を始めとする事業者等の関係者を含め、広く共有されることにより、事業者による機動的な取組などそれぞれの立場での取組を促すことを目的に実施するものであることを踏まえて設定しております。
257	I	(2)	⑨	インターネット上の消費者トラブルへの対応	「情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立」という項目に対し、施策概要が不整合ではないでしょうか。整合するよう下記の検討を要望します。 施策概要のうち、「インターネット消費者取引連絡会」は公表資料から、関係行政機関をはじめ各所と課題は共有しているようですが、事業者等による機動的な取組を促すことにつながる事は読み取れない。優先すべきは、調査資料を公表してアクセス数をカウントするのではなく、事業者による機動的な取組を促すことではないでしょうか。ついては、事業者の取組を促すための具体的な施策を追加することが必要と考えます。	インターネット消費者取引連絡会においては、特定のテーマに関して、出席する関係行政機関、事業者団体、消費者団体等の中で広く意見交換を実施しており、特定のテーマに関連した事業者や団体等にも参加いただいております。事業者等と消費者等の直接的な意見交換の実施や、意見交換の中で出席者から提示された意見、課題及び論点等の公表を通じて、事業者による機動的な取組を始めそれぞれの立場での取組を促進しています。
258	I	(2)	⑨	インターネット上の消費者トラブルへの対応	「情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立」という項目に対し、KPIの設定が不整合ではないでしょうか。整合するよう下記の検討を要望します。 【KPI】アクションを起こさずウェブサイトへのアクセス件数だけをKPIとする受け身の指標が本来の目的と合致しておらず、別のKPIも設定すべきと考えます。	本項目のKPIについては、本調査研究が、インターネット上で新たに発生しつつある課題を把握し、その結果をインターネット取引連絡会構成員を始めとする事業者等の関係者を含め、広く共有されることにより、事業者による機動的な取組などそれぞれの立場での取組を促すことを目的に実施するものであることを踏まえて設定しております。
259	I	(2)	⑨	インターネット上の消費者トラブルへの対応	調査研究等や「インターネット消費者取引連絡会」の内容等を広く周知してください。 インターネット技術・サービスの技術革新のスピードは早く、次々と新しい消費者トラブルも発生しています。こうした消費者トラブルは、消費者が新しい技術・サービス内容等を理解していなかったり、事業者が法令やガイドライン等を知らなかったりする場合があります。このことから、消費者トラブルの内容やインターネット消費者取引連絡会で共有された課題等は、被害防止の観点から事業者、消費者ともに知っておくべきだと考えます。そのためにも、調査研究等の内容等を事業者、消費者どちらにも広く周知してください。	インターネット消費者取引連絡会においては、特定のテーマに関して、出席する関係行政機関、事業者団体、消費者団体等の中で広く意見交換を実施しています。インターネット消費者取引連絡会における意見交換の中で出席者から提示された意見、課題及び論点等については、議事概要としてまとめた上で、インターネット消費者取引連絡会の資料や調査報告書につきましては、消費者庁ウェブサイトにおいて公表しております。 御指摘の点については、今後のインターネット消費者取引連絡会の開催に当たり、参考とさせていただきます。
260	I	(2)	⑨	インターネット上の消費者トラブルへの対応	インターネット通信販売及びテレビ通信販売の定期購入については、平成28年の特定商取引法の改正によって表示義務の追加・明確化が規定されましたが、消費生活センターに寄せられる相談は増加の一途を辿っています。簡易な支払い手段であるコンビニ後払いにより未成年者の被害が増加しています。新たな支払い手段についての規制が緊急に必要です。法律による規制を検討する旨、記載してください。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
261	I	(2)	⑨	個人情報保護法の適切な運用	法改正が国会を通過した現在、改正法の周知・啓発は、データの利活用並びに消費者被害の防止のためにも、事業者及び個人にとって非常に重要と考えます。周知・啓発に関する施策は、より具体性を加味した内容にしていいただきたい(例:説明会は個人情報保護委員会のみが実施するのか、年間何回程度、どこで、どれ位の事業者・個人を対象とするのか等)。 【KPI】説明会の実施状況だけでなく、周知・啓発の具体的な施策を反映するKPIとして見直しが必要と考えます。	御指摘のとおり、改正法の周知・広報は、重要なものと考えます。御指摘いただいた点については、今後周知・広報にかかる具体的な施策の検討に当たって参考とさせていただきます。
262	I	(2)	⑨	個人情報保護法の適切な運用	個人情報保護法の適切な運用として、個人情報保護委員会の取組みの記載がありますが、インターネット取引の急増やデジタルプラットフォームの台頭、AIの活用、情報銀行などの新サービスの登場などから、消費者の個人情報に関する意識の強化が緊急の課題です。消費者庁として、消費者への情報発信、啓発などの取組みを記載してください。	頂いた御意見も参考に、消費者庁としては、適切な情報の発信、啓発などの取組に努めてまいります。
263	I	(2)	⑨	マイナンバー制度の周知と適正な運用等	コロナ対策(特別定額給付金)の事情等を踏まえて、消費者により頻繁にかつ広範に身近に情報を周知する取り組みに言及する必要。年に1回あるいは四半期に1回ではなく関係省庁・自治体の公式SNS等を活用し頻繁に注意喚起の周知に取り組むべき。	新型コロナウイルス感染症の拡大に便乗した悪質商法等に関する注意喚起を行うため、LINE公式アカウントを開設し消費者向け情報の周知に取り組んでおり、その旨をⅢ(3)①に加筆しました。頂いた御意見も参考に、引き続き、適切な情報の発信、啓発などの取組に努めてまいります。
264	I	(2)	⑨	マイナンバー制度の周知と適正な運用等	マイナンバーカードの健康保険証利用の本格的な運用に伴い、マイナンバー制度に便乗した不正な勧誘や個人情報の取得への注意喚起以外に、「個人情報」及び「特定個人情報」として、その取扱い方がどう変わるのか、変わらないのかも併せ、事業者と個人双方への理解を促す周知・啓発が必要と考えます。	御指摘の点については、今後の施策の参考にさせていただきます。
265	I Ⅲ	(2)	①	インターネット上の消費者トラブルへの対応 電子商取引環境整備に資するルール整備 キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現	電子商取引において被害を受けた消費者が、加害業者に対して適切に責任を追及する機会が保障されるよう、特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律(プロバイダ責任制限法)の改正を行うべきである(プロバイダ責任制限法改正についての要望書(2013年11月6日)、「プロバイダ責任制限法検証に関する提言(案)」に対する意見書(2011年6月30日))。	発信者情報開示は、発信者の権利の侵害のおそれを内包するものであることから、プロバイダ責任制限法では権利侵害の明白性を発信者情報開示の要件とすることなどにより、被害者救済と発信者の保護とのバランスをとっており、同法の改正については慎重な検討が必要と考えます。
266					I(2)に「金融サービス仲介法制」の項目を追加すべきである。	I(2)②ウにおいて、金融事業者による顧客本位の業務運営の浸透・定着を図るための取組にかかる施策を掲げています。
267					第201回通常国会に上程されている「金融サービスの利用者の利便の向上及び保護を図るための金融商品の販売等に関する法律等の一部を改正する法律案」にて、新たな横断的金融サービス仲介制度が創設されるところ、具体的な制度整備に際しては、以下の点に留意すべきである(金融審議会「決済法制及び金融サービス仲介法制に関するワーキング・グループ」報告の「第2章 金融サービス仲介法制」についての意見書(2020年2月20日))。 ア 現行制度の顧客保護水準を確保するとともに、横断的なサービス提供や技術の進展による新たなリスクに適切に対応し得る制度とすべきである。	適切な顧客保護が図られるよう、今後必要な制度整備を検討してまいります。
268					イ 業務範囲について、以下の点に留意すべきである。 (ア) 取扱可能な商品・サービスを、商品設計が複雑でないもの、日常生活に定着しているものに限定することを旨とし、その具体的内容は、顧客保護の趣旨に従って、適切に定められるべきである。	適切な顧客保護が図られるよう、今後必要な制度整備を検討してまいります。
269					(イ) 仲介行為としての「媒介」について、現行の解釈・運用を前提としつつ、新たな技術的な展開を踏まえて、対象となる行為を明確化すべきである。	適切な顧客保護が図られるよう、今後必要な制度整備を検討してまいります。
270					参入規制としての保証金の供託については、その額は、顧客の損害賠償請求の充足に十分な水準のものとすべきである。	適切な顧客保護が図られるよう、今後必要な制度整備を検討してまいります。
271					行為規制について、以下の点に留意すべきである。 (ア) 業務運営に関する体制整備義務については、現行制度において各仲介業者に求められている水準を確保すべきである。	適切な顧客保護が図られるよう、今後必要な制度整備を検討してまいります。
272					(イ) 分野間、兼業業務間、グループ会社等の間の顧客情報の利用・提供につき、顧客から同意を取得するに際しては、顧客が、対象情報の内容、情報共有の範囲及び利用方法等について具体的な認識の下で同意を行うことを確保すべきである。	適切な顧客保護が図られるよう、今後必要な制度整備を検討してまいります。
273					(ウ) 仲介業者の中立性確保のために、顧客の求めに応じて仲介業者が開示すべき事項としては、手数料等、委託関係・資本関係の有無等のみならず、仲介業者の経済的なインセンティブに影響を及ぼし得る事項を広く対象とすべきである。	適切な顧客保護が図られるよう、今後必要な制度整備を検討してまいります。
274					(エ) 説明義務について、適合性原則を踏まえた適切な説明等を求めること及び契約締結に至る一連の過程において、金融機関・仲介業者による情報提供が全体として適切なものとなるよう、金融機関・仲介業者間において適切な役割分担、相互確認、相互牽制が確保されるべきである。	適切な顧客保護が図られるよう、今後必要な制度整備を検討してまいります。
275					(オ) 「機能」ごとの特性に応じた規制については、原則として現行制度の水準が確保されるべきである。	適切な顧客保護が図られるよう、今後必要な制度整備を検討してまいります。
276					オ 新たな仲介業者に係る協会を設け、自主規制の整備等を求めるに際しては、現行の各自主規制団体の水準を確保するとともに、横断的なサービス提供や技術の進展による新たなリスクを踏まえた対応を促していくべきである。	適切な顧客保護が図られるよう、今後必要な制度整備を検討してまいります。
277					I(2)に「サブリースを前提とするアパート等の建設勧誘の際の規制強化」の項目を追加すべきである。	「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」におきまして、建設業者等を含む勧誘者への規制を盛り込む予定であり、I(2)②コにおきまして、「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」に基づく、サブリース業者による不適切な行為の適正化に向けた措置について記載しております。
278					第201回通常国会に上程されている「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律案」にて、賃貸受託管理業者への登録制の導入及び書面交付説明義務の新設、特定転貸事業者及び勧誘者について、広告規制(著しく事実に相違する表示、優良誤認表示の禁止)、勧誘行為規制(不実告知・事実不告知の禁止、書面交付説明義務等)が課せられているところ、制度の具体化に際しては、(ア)勧誘を行う建設業者等の情報提供義務(将来の家賃収入が保証されているものではないことなど)等の整備、(イ)金融機関の賃貸住宅のローンの融資に際しての説明義務(将来的な賃貸物件の需要見込み、金利上昇や空室・賃料低下リスク等)について適切な規制を及ぼすべきである(サブリースを前提とするアパート等の建設勧誘の際の規制強化を求める意見書(2018年2月15日))。	「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」の施行に当たっては、金融庁や消費者庁等の関係機関と連携を図ってまいります。
279	I	(3)	①		「契約」についての教育に偏っているように感じる。「得だ!」と感じた時、考えることなく突き進む状況の方に危機感を覚える。「あれ?こんなうまい話しおかしいな」と感じるよう、いわゆる常識を教える必要性を強く感じる。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。また、金融経済教育においては、金融トラブルに巻き込まれないための知識やトラブルへの対処法についても内容として取り扱っております。
280	I	(3)	①		成年年齢引き下げの対応について、文科省の具体的な取組が必要であると思います。中学校・高校での、消費者教育の充実は文言として記載すべきではないでしょうか。	御指摘のとおり、成年年齢引下げに向けて、若年者への消費者教育の充実は重要であると認識しており、中学校・高校での、消費者教育の充実については、第4章(1)消費者教育の推進において、学校における消費者教育についての施策を盛り込んでいるところです。御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
281	I	(3)	①		成年年齢引下げについて、民法の改正内容及び関連する法律等を正しく周知することを計画に追加してください。 民法の改正によって成年年齢が引下げられますが、成年年齢の引下げに関する世論調査(平成30年度内閣府)によると、16～22歳の若者成年年齢が引下げられることは87.4%が知っていたと回答していますが、そのうち引下げの時期までは69.5%が知らないと回答しており、制度の周知は十分とは言えません。また未成年者の契約の取消権の認知度も43.4%が知らないと答えており、18～19歳の消費者被害の増加が懸念されています。さらに20歳未満の飲酒や喫煙を禁止する法律と混同されることが予想されます。民法の改正内容の周知及び消費者教育の徹底および、関連する法律等についても合わせて周知することを計画に追加してください。	成年年齢引下げの内容の周知については、令和2年度の取組内容として、若者との意見交換会の実施や各種SNSの活用、広報番組の発信等の取組を記載しており、令和3年度も、引き続き同様の周知活動を実施する予定です。同年度の取組においては、御指摘の点を踏まえ、実効的な周知活動を推進してまいります。 また、消費者教育の推進については、御指摘に基づいて、記載を追記しております。 御指摘の点については、周知の方法等含め、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
282	I	(3)	①		ア 成年年齢下げの事実や施行時期等の広報及び周知等は重要であり、「成年年齢下げの国民への浸透の状況」、「成年年齢下げの当事者である若年者を中心とする層への広報、周知の実施状況」がKPIとしても設定されているが、ここにいう「浸透」及び「広報、周知」が単なる引下げの事実を知らせる表面的なものに止まるのでは不十分である。若年者の消費者被害からの保護を徹底するためにも、施行までの間に、成年年齢下げに伴う効果(未成年者取消権の喪失等)を含む消費者教育を小中学校等から十分に行き渡らせ、広く国民の間に浸透させるべきである(民法の成年年齢下げに伴う消費者被害に関する意見書(2017年2月16日))。	御指摘のとおり、成年年齢下げに向けて、若年者への消費者教育の充実は重要であると認識しており、中学校・高校での、消費者教育の充実については、第4章(1)消費者教育の推進において、学校における消費者教育についての施策を盛り込んでいます。御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
283	I	(3)	①		イ 成年年齢を引き下げる改正民法が2022年4月から施行されるが、下記の法改正は未だ不十分であり、少なくとも改正法施行前に実現されるべきである。また、今後の取組予定に「若年者に対する適切な与信審査に関する取組」を含めたことは適切であるが、事業者の自主的な取組に依拠した政策では不十分であり、法改正により厳格に対応すべきである(民法の成年年齢下げに関する意見書(2016年2月18日)、民法の成年年齢下げに伴う消費者被害に関する意見書(2017年2月16日))。	御指摘の点については、周知の方法等含め、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
284	I	(3)	①		(ア) 消費者契約法に、事業者が消費者の判断力、知識、経験等の不足につけ込んで締結させた契約について、消費者が契約を取り消すことができる規定を定めること。	御指摘の点については、今後の法制度の見直しにかかる検討の参考にさせていただきます。
285	I	(3)	①		(イ) (a)18歳、19歳の若年者の特定商取引(通信販売及び連鎖販売取引を除く。)について、勧誘の際の適合性の確認を事業者に義務付け、適切な要件の下で、若年者に取消権を付与すること。(b)18歳、19歳の若年者の一定額を超える通信販売について、事業者に適合性の確認を義務付け、適切な要件の下で、若年者に取消権を付与すること、©18歳、19歳の若年者の連鎖販売取引について、若年者に対する勧誘を全面的に禁止し、若年者に取消権を付与すること。	成年年齢下げに伴い、特定商取引法施行規則の改正を行い、若年成人の判断力の不足に乗じて契約を締結させる行為が行政処分の対象となることを条文中明確化しました。また、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
286	I	(3)	①		(ウ) 割賦販売法を改正し、18歳、19歳の若年者がクレジット契約をする際の資力要件とその確認方法につき厳格化を図ること。	御指摘の点については、関係団体とも協議を行い、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
287	I	(3)	①		(エ) 18歳、19歳の若年者が貸金業者から借入れ(キャッシング)などを行う際の資力要件とその確認方法につき厳格化を図ること。	貸金業法上、貸金業者には、年齢の別にかかわらず、顧客の返済能力を調査する義務が課されており、その際、源泉徴収票等の顧客の資力を明らかにする書面を確認することになっております。
288	I	(3)	①		ウ 成年年齢下げを見据えた総合的な対応の推進の中に、消費者教育を積極的に位置づけるべきである。成年年齢下げにより18歳、19歳の若年者は未成年者取消権を失い、その結果、これらの若年者の間での消費者被害の増加が懸念されている。若年者の消費者被害の防止や被害回復のための立法措置を整備するとともに、従前の消費者教育の在り方を抜本的に見直し、若年者の消費者被害を生まない消費者教育を充実させることは極めて重要である。 具体的には、小学校・中学校・高等学校における体制作り、大学・専門学校における体制作り、参加型教育の導入、体験型教育の導入、教員養成課程の改革、外部講師との連携、大学・職場・地域等における18歳、19歳の若年者に対する消費者教育、行政機関による積極的な対応、事業者による十分な対応、救済手続の詳細の伝達、高齢者に対する消費者教育の啓発活動の応用等を積極的に進めるべきであり、これらの施策の実現のためにも消費者教育に十分な予算措置を講じるとともに、質的にも量的にも十分な消費者教育を実施すべきである(民法の成年年齢下げに伴う消費者被害に関する意見書(2017年2月16日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
289	I	(3)	①		エ なお、若年者の消費者被害の実態に鑑みれば、上記ア～ウで指摘した施策の対象となる「若年者」を「満18歳から満22歳までの者」とすることを検討すべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
290	I	(3)	①		成年年齢の引下げに関する世論調査(平成30年度内閣府)では、成年年齢下げについての認知は一定あるものの、引下げの時期についての認知度は低く、制度の周知は充分と言えない状況にあります。また未成年者の契約取消権の認知度はさらに低く、このままでは18歳、19歳の消費者被害の増加が懸念されます。民法の改正内容の周知と消費者教育の徹底、関連する法律の周知についても施策に追加してください。	成年年齢下げの内容の周知については、令和2年度の取組内容として、若者との意見交換会の実施や各種SNSの活用、広報番組の発信等の取組を記載しており、令和3年度も、引き続き同様の周知活動を実施する予定です。同年度の取組においては、御指摘の点を踏まえ、実効的な周知活動を推進してまいります。 消費者教育の推進については、御指摘に基づいて、記載を追記しております。御指摘の点については、周知の方法等含め、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
291	I	(3)	①		成年年齢下げに関する取組みは、令和4年度以降も引き続き社会経験の少ない若者に対する施策として必要です。	当項目は、成年年齢下げの施行準備としての施策に関するものですので、ひとまず、成年年齢下げが施行される令和4年度までの施策を記載しているものです。 御指摘の点については、関係団体とも協議を行い、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
292	I	(3)	②		施策概要「認知症に関する理解促進、高齢者や認知症等の判断力の低下した消費者を地域で見守る体制、地域支援体制のうち、障害やろう高齢者を併せ持つ認知症の特性を習得する機会を加えてください。 理由: 認知症は聞こえる高齢者だけでなく、それぞれ異なる障害を持った方々がなり得る可能性がある、対応する際、事前に習得したうえ、スキルを身につける必要があるため。	御指摘の点については、認知症サポーターの養成を中心に、広く普及啓発やチームオレンジ等の支援の体制の構築に取り組む趣旨であることから、原文のままとさせていただきます。 また、「消費者安全確保地域協議会の設立及び取組の支援」にかかる取組を推進するに当たっても、参考とさせていただきます。
293	I	(3)	②		「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」の活用を計画に追加してください。 2020年2月に発行された「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」は、被害事例や気づきのポイント、関係者の連携など内容も分かりやすく、その内容の周知や活用は被害を防止するうえで有効だと考えます。そのためガイドブックの活用を計画に追加することを検討してください。	御指摘のとおり、高齢者や認知症等の判断力の低下した消費者や障害者など、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する効果的な見守りのためには、消費者被害の事例などについて関係者の理解を得て、実効的な見守り体制を構築することが必要です。御指摘のガイドブックの活用も含め、様々な方法を検討し、取組を進めてまいります。
294	I	(3)	②		高齢者、若年成人、障害者等の知識・経験・判断力の不足等消費者が合理的な判断をすることができない事情を不当に利用して、事業者が消費者を勧誘し契約を締結させた場合における消費者の取消権(いわゆるつけ込み型不当勧誘取消権)の創設について、直ちに所要の検討を行って消費者契約法改正法案の国会提出を目指すべきであり、その具体的なスケジュールを明確に工程表に示すべきである(内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会「報告書」)に対する意見書(2017年8月24日)、「消費者契約法の一部を改正する法律案の骨子」についての会長声明(2018年2月22日)、「消費者契約法の一部を改正する法律」の成立に関する会長声明(2018年6月8日))。	消費者契約法の改正に向けた取組については、消費者基本計画工程表素案の段階から記載しております。
295	I	(3)	③		施策概要「障害者に対する情報提供等を行う際には」には「手話」を加えてください。 理由: 聞こえない人の中には手話言語を必要とする人がいるので。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
296	I	(3)	③		「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」の活用を計画に追加してください。 2020年2月に発行された「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」は、被害事例や気づきのポイント、関係者の連携など内容も分かりやすく、その内容の周知や活用は被害を防止するうえで有効だと考えます。そのためガイドブックの活用を計画に追加することを検討してください。	御指摘のとおり、高齢者や認知症等の判断力の低下した消費者や障害者など、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する効果的な見守りのためには、消費者被害の事例などについて関係者の理解を得て、実効的な見守り体制を構築することが必要です。御指摘のガイドブックの活用も含め、様々な方法を検討し、取組を進めてまいります。
297	I	(3)	④		KPI の目標が消費者庁ウェブサイト特設ページのアクセス数が月間 5、000 アクセスとのことですが、平成31年3月に 15、400 であるのに目標の方が低いのはなぜですか。計画期間中のアクセス数の目標を引き上げて記述してください。	御指摘を踏まえ、年度平均で月間13、500アクセスを超過することを目標としました(令和元年度月平均11、380アクセス)。
298	I	(3)	④		ギャンブル依存につき、ギャンブルの種類を超えて、厳格な入場制限を含めてギャンブルとの物理的・精神的近接性の排除の措置の検討が必要不可欠であることを明示すべきである。	ギャンブル等の利用者及びその家族を守るためには、本人の自己申告によるギャンブル等へのアクセス制限に加えて、家族からの申告によりギャンブル等へのアクセスを制限する仕組みを構築していくことが重要であると考えており、現在、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に基づく取組が進められているところです。御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
299	I	(3)	④		依存症対策において、「相談・治療・回復支援(中略)の取組」等の当事者支援、そして、「正しい知識の普及啓発」が必要なことは言うを待たずより一層充実・強化されるべきである。しかしながら、依存症予防の必要性からすれば、合法的に提供されているサービスであっても、その内容はそれを利用する消費者にとって十分に安全なものであればならず、これには厳格な入場規制を含めたギャンブル事業者の行為規制による物理的・精神的近接性の排除がなければ、ギャンブル依存対策の現実的な実効性を期しえない(ギャンブル依存対策推進に関する意見書(2018年4月13日))。	ギャンブル等の利用者及びその家族を守るためには、本人の自己申告によるギャンブル等へのアクセス制限に加えて、家族からの申告によりギャンブル等へのアクセスを制限する仕組みを構築していくことが重要であると考えており、現在、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に基づく取組が進められているところです。御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
300	I	(3)	⑤		スマートフォンでは、フィルタリングの利用率が低く4割程度となっています。更なる利用促進の取組が必要です。また、乳幼児期からスマートフォン、タブレットを利用させる保護者も多く、利用の低年齢化が進んでいます。スマホ依存や健康への悪影響なども考えられます。スマホ利用について保護者に対する啓発を強化する旨記載してください。	本工程表のⅠ－(3)の⑤にて低年齢層を含めた青少年及び保護者に向けた啓発について記載しております。なお、それらの内容につきましては様々な方法で周知に努めてまいります。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
301	I	(3)	⑥		多重債務問題改善プログラムについて、貸金業者が保証会社となる銀行等のカードローンが総量規制の対象となっていないことを明記するとともに、金融庁と協調し、銀行カードローン問題の解消に向けた具体策を検討することを明記することが必要である。 施策の中で、3)多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化が挙げられているが、昨今、個人向け銀行カードローン残高の大幅増加に伴い、改正貸金業法成立以降、これまで減少し続けてきた自己破産申立件数が増加に転じたことが問題になっている。こうした状況を踏まえ、多重債務問題の抜本的解決のために、貸金業者が保証会社となる銀行等カードローンが総量規制の対象となっていないことを明記し、金融庁と協調し、銀行カードローンに対する総量規制など新たな規制を創設する等の問題解消に向けた具体策を検討すべきであると考ええる。	全国銀行協会「銀行による消費者向け貸付けに係る申し合わせ」(2017年3月)を踏まえ、銀行カードローンについても、債務者の年収に応じて融資上限枠を設定している銀行が増えていることが確認されておりますが、引き続き、状況を注視してまいります。
302	I	(3)	⑦		家計改善支援等を実施しないのであれば、もはや消費者政策ではなく、この工程表から外すべき。	生活困窮者自立支援法の家計改善支援事業については、令和元年4月に完全施行された改正生活困窮者自立支援法により、地方公共団体の実施を努力義務化するとともに、令和元年度～3年度を集中実施期間として、全国実施に向けた取組を進めています。
303	I	(4)	①		広く消費者の利益を守るために事業者の不当な行為に対して申し入れ等を行い是正、改善を引き出す活動をしている適格消費者団体は会費と寄付で運営されています。取り扱う事案は一行に少なくとも、活動は弁護士、消費生活相談員のボランティアで支えられています。国による財政支援の必要性は言われ続けてきました。第4期消費者基本計画の期間内にそのことが実現するように今後の取組予定に追記してください。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
304	I	(4)	①		【KPI】①～⑤の現状数値及び令和6年度の目標数値は、大変低い数値と思います。各地での消費者被害の防止や未然防止のためには、倍くらの数値目標が必要と考えます。達成するためには、目標に掲げられていない「適格消費者団体の認定数」の目標数値が制度の趣旨に沿って追加されるべきと思います。令和元年6月以降の認定数は0件です。各地での認定団体の増加により費者の意識も高まり被害の減少と合わせて認知度アップが進むものと考えます。行政の支援等も含めて全国での認定が進むよう要請いたします。	(前段について)KPIの目標数値は、直近のデータや適格消費者団体の活動状況、消費者庁の周知・広報の手段等を踏まえ設定しています。 (後段について)適格消費者団体の認定は、任意の申請に対し、法令にのっとり適正に行うべきものであるため、適格消費者団体の適正な認定・監督を行うことについて記載しているところです。
305	I	(4)	①		適格消費者団体の認定手続きに対する支援について、適切かつ迅速に取り組んでください。	消費者庁としては、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。引き続き「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組の支援を行ってまいります。
306	I	(4)	①		適格消費者団体および適格消費者団体を目指す団体への財政支援について、寄付の促進、「地方消費者行政強化交付金」の活用等を「今後の取組」に加えてください。	消費者庁としては、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。引き続き「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組の支援を行ってまいります。
307	I	(4)	①		適格消費者団体等への支援として、「設立に向けた取組の支援を実施するとしていますが、「消費者庁及び消費者委員会設置法の附則が「差止請求関係業務の遂行に必要な資金の確保」等の必要な措置を求めていることから、活動を継続するための財政面での支援について施策に付け加えてください。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
308	I	(4)	①		適格消費者団体の活動の支援を、民間基金や寄付、「地方消費者行政強化交付金」の活用等と記載がありますが、現状はそのいずれの支援も大変厳しい状況です。国の予算として、別個に計上し支援をする方向性も示していただきたいと思います。本制度を効果的に定着させるためにも、「地方消費者行政強化交付金」等も新規に設立される適格消費団体だけではなく、現在活動中の団体への活用の検討もお願いしたい。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
309	I	(4)	①		国による適格消費者団体・特定適格消費者団体に対する財政面の支援を計画に明記してください。適格消費者団体・特定適格消費者団体は、消費者被害防止・救済等に対して大きな役割を發揮しています。また、適格消費者団体等による事業者への申し入れや差し止め請求は、事業者自身が消費者志向経営を行う契機にもなっています。悪質な消費者トラブルが絶えない中で、集団的な被害回復に関わる仕組みは公益的活動といえます。しかし、適格消費者団体等のほとんどは、収入の多くを寄付で賄っており財政基盤は脆弱です。民間の資金だけでは、団体の運営・活動を支えることはできません。適格消費者団体等の役割と成果を踏まえ、国における財政面の支援を強化することを計画に明記してください。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
310	I	(4)	①		地方消費者行政強化交付金による適格消費者団体の設立に向けた支援以外に、活動を継続するための支援を民間基金に頼るのではなく、国の施策として支援を検討してください。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
311	I	(4)	①		適格消費者団体への国による支援は、設立に向けた支援となっています。適格消費者団体の活動は弁護士、消費生活相談員等のボランティアに支えられています。事業者の不当な勧誘行為の差止は公的な活動と考えられることから活動を維持するための国による支援が必要です。消費者裁判手続特例法の見直しの検討を早急に行う旨、記載してください。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
312	I	(4)	①		地方消費者行政強化交付金による適格消費者団体の設立に向けた支援以外に、活動を継続するための支援を民間基金に頼るのではなく、国の施策として支援を検討し、加筆してください。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用等の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
313	I	(4)	①		ア 適格消費者団体は、不当勧誘行為、不当条項の使用、不当表示といった事業者の不当な行為に対する差止請求を通じて、消費者被害の未然防止・拡大防止という公益の実現に大きな役割を果たしている。 しかし、適格消費者団体は、会員からの会費等の金銭的拠出と運営に携わる消費生活相談員、弁護士、司法書士、学者等の専門家をはじめとする会員のボランティアによる活動に支えられているのが実情であり、財政基盤が脆弱である。適格消費者団体の活動の公益性と実情に鑑み、情報面の支援策はもとより、適格消費者団体への支援を目的とする消費者スマイル基金等の民間基金への支援や団体への直接的な財政的支援を含めた実効性のある積極的な支援策が速やかに検討・実施されるべきである(消費者基本計画(素案)についての意見書(2015年2月18日)、消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書についての意見書(2016年9月16日))。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用等の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
314	I	(4)	①		また、特定商取引法(表示規制部分)、景品表示法、食品表示法上の差止請求訴訟において、相手方事業者が表示の根拠となった合理的かつ客観的資料を提出しない場合は、優良誤認表示等と推定するなど、立証責任を軽減する措置を検討すべきである(不当景品類及び不当表示防止法の抜本的改正等に関する意見書(2011年8月18日)、新食品表示制度に対する具体的な提言についての意見書(2013年2月14日))。そのほか、消費者契約法第9条の平均的損害の立証のための資料提供要求権限を認めること、違法行為が止んだ場合にも差止請求ができるようにするなども含め、差止請求制度の改正について検討を速やかに開始すべきである。	御指摘の点については、今後の法制度の見直しにかかる検討の参考にさせていただきます。
315	I	(4)	①		イ 消費者裁判手続特例法(2016年10月1日施行)についての周知・広報は未だ十分とはいえず、引き続き、積極的な取組が行われるべきである。	消費者庁としては、消費者裁判手続特例法に基づく被害回復のための制度を始め消費者団体訴訟制度の周知・広報を行っており、今般の工程表においても、「消費者団体訴訟制度の周知・広報」を記載しているところです。引き続き消費者団体訴訟制度の周知・広報を行ってまいります。
316	I	(4)	①		今後、本制度をより実効性のある制度とするために、施行後3年を経ても3件しか訴えの提起がされていないという制度の実施状況を踏まえ、ガイドライン等の随時の見直しを行うほか、同法附則第5条において施行後3年を経過した場合に法改正も含めて所用の措置を講ずるものとされていることに鑑み、制度見直しの検討を直ちに行うべきである。そして、この検討の際には、本制度において対象となる請求権及び損害の範囲等の拡大はもとより、手続モデルとしてのオプト・アウト型の制度やオプト・アウト方式を組み込んだ総額判決制度の導入も含め、制度の拡充に向けた見直しを行うことを明記しておく必要がある。また、見直しの検討にあたっては、ADRや行政による措置との連携等消費者被害の回復のために他の制度との連携も含めて検討すべきである(「損害賠償等消費者団体訴訟制度」要綱案(2009年10月20日)、「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度の骨子」に対する意見書(2011年12月22日)、「集团的消費者被害回復に係る訴訟制度案」に対する意見書(2012年8月31日))。	消費者裁判手続特例法の施行状況を踏まえ制度の見直しの検討を進めていくことは、消費者基本計画工程表素案の段階から記載しております。
317	I	(4)	①		なお、裁判のIT化への対応に当たっては、裁判手続のみならず、特定適格消費者団体が消費者から授權を受け、その他意思確認をする過程のIT化についても検討すべきである。	御指摘の点については、消費者裁判手続特例法上の手続のIT化の検討の参考にさせていただきます。
318	I	(4)	①		また、本制度の担い手である特定適格消費者団体の支援についても、既になされた独立行政法人国民生活センター法等の一部改正や内閣府令改正(仮差押えの担保金にかかる措置等)の柔軟な運用のみならず、引き続きPIO-NET情報を活用した支援、適格消費者団体及び特定適格消費者団体への支援を目的とするスマイル基金等の民間基金への財政的支援や団体への直接的な財政的支援を含めた実効性のある積極的な支援策が速やかに検討・実施されるべきである(消費者基本計画(素案)についての意見書(2015年2月18日)、消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会報告書についての意見書(2016年9月16日)、独立行政法人国民生活センター「特定適格消費者団体に対する立担保援助規程」についての意見書(2018年5月1日))。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用等の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
319	I	(4)	①		適格消費者団体・特定適格消費者団体は、消費者被害の防止や救済に大きな役割を果たしています。適格消費者団体・特定適格消費者団体が取組む集团的な被害回復の制度は、公益的な活動であるにも関わらず、活動を継続するための費用は寄付などの民間の資金に頼っており、財政基盤は脆弱です。地方消費者行政強化交付金による適格消費者団体の設立に向けた支援以外に、活動を継続するための支援を国の施策として行うよう計画してください。	適格消費者団体等に関しては、自立的な活動をしていただくのが基本ですが、消費者庁としては、消費者団体訴訟制度の周知・広報や、認定NPO法人制度の活用等の促進等を通じた寄付の促進に向けた支援を実施するほか、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、「地方消費者行政強化交付金」の対象として「適格消費者団体」及び「特定適格消費者団体」の設立に向けた取組を支援すること並びに消費者裁判手続特例法に基づく共通義務確認訴訟の提起に先立って「特定適格消費者団体」が仮差押えを行う際に、必要となる立担保を「独立行政法人国民生活センター」が行うことを可能とするため独立行政法人国民生活センター法等の改正等を実施してきており、今般の工程表においても「今後の取組予定」に「適格消費者団体等に対する支援に関する取組」を記載しているところです。今後も様々な側面から適格消費者団体等の活動をサポートしてまいります。
320	I	(4)	②		製造物責任法について、裁判例の収集・分析を行った上で、迅速な被害救済と製品の安全向上と事故の未然防止が課題に向けて、法改正も視野に入れた検討を取り組みに入れてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
321	I	(4)	②		製造物責任法について、裁判例の収集・分析を行った上で、迅速な被害救済と製品の安全向上と事故の未然防止が課題に向けて、法改正も視野に入れた検討についても加筆してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
322	I	(4)	④		国民生活センターにおける適切なADRの実施については、和解率だけでなく、あっせん件数もKPIにすべきである。 金融ADRについては、処理件数をKPIにしているから、それと平仄を合わせるべきである。また、和解率のみを重視するあまり、困難事件を事実上取り上げないという弊害が懸念されるためである。	国民生活センター紛争解決委員会においては、全国的に解決が重要である「重要消費者紛争」について和解の仲介及び仲裁を実施しています。 『重要消費者紛争』の性質を踏まえると、実施件数をKPI化することはなじまないことから、原文のままとさせていただきます。
323	I	(4)	④		基本計画第5章1(4)においては、「紛争解決の円滑化等を図る観点から、国民生活センター、地方公共団体、事業者団体、消費者団体等によるADR(裁判外紛争解決手続: Alternative Dispute Resolution)の活用を促進するとともに、関係機関の連携の強化を図る」とされている。しかるに、工程表において、国民生活センターのADR以外について言及していないのは問題がある。	I(4)④にて地方公共団体及び民間ADR機関との連携について記述しているほか、同⑤から⑦にて金融ADR、商品先物ADR、住宅トラブルに関するADRにかかる施策を位置付けております。
324	I	(4)	④		特に、地方自治体の行うあっせんの件数もKPIに入れ、消費者の身近なところで、ADRのサービスが受けられるようにすべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
325	I	(4)	④		さらには、民間におけるADRについても対象とすべきであり、決済手段の提供者や取引の場を仲介するプラットフォームの運営者がADRを行っている割合もKPIに入れるべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
326	I	(4)	⑧		SNS を活用した消費生活相談の試行、AI 技術等を活用したチャットボット機能などの取組みが示されていますが、実際にそれを担うのは、地方公共団体であり、その消費生活相談員です。消費生活相談員の人材の育成や地方消費者行政への支援なくしては実現可能性がありません。具体的な支援策を明記してください。	御意見を踏まえ、交付金等による地方公共団体のSNSを活用した相談受付体制の整備等の取組支援について記載することとしました。
327	I	(4)	⑧		裁判手続きIT化やODRなど、国民にとっての申し出の多様化、相談窓口の多様化が勧められています。インターネットの環境整備や情報教育とともに、デジタルデバイドに対するサポートが必須です。消費者庁の役割として、その取組みを明記してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
328	I	(4)	⑧		PIO-NET の刷新で相談しやすい窓口や相談内容の分析等がより簡便になることを期待します。気軽に相談できることを周知するよう、加筆してください。	PIO-NETの刷新については、PIO-NET 刷新検討会報告書(2018年9月国民生活センター公表)において、刷新の取組内容等を整理しており、これに基づき、適切に対応を進めてまいります。
329	I	(4)	⑧		IT・AIを活用した民事紛争の解決は単に紛争が解決すればよいのではなく、消費者の被害の回復に資するように適切な解決水準を確保することが必要である。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
330	I	(4)	⑧		また、ODRによる合意の実効性の確保が重要であるところ、取引の場を提供するプラットフォームや決済手段の提供者がODRを提供することにより、取引当事者に対する事実上の強制力を確保することを推進すべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
331	II	(1)	①		(記載なし)	(回答不可)
332	II	(1)	①		関係省庁の取組:環境教育等とも連携した学校給食における食品ロス削減を含む3R推進の取組を推進する。【環境省】について。 カフェテリア方式や弁当持参の学校があることから、学校給食等とするべき。また、家庭での食事も追記する必要があると考えます。 ↓ 環境教育等とも連携した学校給食等及び家庭での食事における食品ロス削減を含む3R推進の取組を推進する。【環境省】	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
333	II	(1)	①		事業者等が食品ロス削減に資する様々な取組が行えるよう、懸念やリスクを最小限にする制度やガイドラインを整備することも計画に追加してください。 食品ロス削減に向けて、飲食店等における持ち帰りについて安全に食べるための注意事項の周知は大切です。しかし、持ち帰った食品によって事故が発生した際に外食事業者に指導が入る可能性は残されています。また、フードバンク活動では企業等が適切に管理している食品であっても、事故等の発生を恐れてフードバンクへの食品提供をリスクと考えて実施できないという声を聞きます。事業者側が食品ロス削減に向けて様々な取組が行えるよう、懸念やリスクを最小限するなど制度やガイドライン等を整備することも計画に追加してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。なお、施策概要に記載しておりますが、持ち帰りに関する留意事項が記載されている「外食時のおいしく「食べきり」ガイド」等の周知を引き続き実施してまいります。また、食品の提供等に伴う責任の在り方について、外国の事例調査を行う予定です。
334	II	(1)	①		包装の傷みや食品表示上の印字ミスなど、品質に問題がないのに流通できなくなったものが無駄に廃棄されることなく生かされるよう、フードバンク支援のほかにも様々な仕組みの検討を進めてください。	包装資材(段ボール等)に傷や汚れがあったとしても、商品である中味が毀損していなければ、輸送・保管等に支障を来す場合等を除いて、そのままの荷姿で販売することを許容する取組を食品関連事業者に呼び掛けています。消費者に対しても、ポスター等によりこの取組への理解・協力を求めているところです。 また、製造時に生じる食品表示上の印字ミスのある商品や型崩れ品等についても、食品製造業者における有効活用を促進しています。 これら以外にも、食品小売業におけるいわゆる3分の1ルール(賞味期間の1/3を超えたものを入荷しない、2/3を超えたものを販売しない)などの商慣習によって、品質に問題がないのに関わらず流通できない食品が発生しているため、フードチェーン全体にまたがる課題として商慣習の見直しに取り組んでいます。さらに、フードシェアリング(そのままでは廃棄されてしまう食品と購入希望者とのマッチング)等新たなビジネスなど、様々な仕組みを活用し、食品ロス削減を進めていきます。
335	II	(1)	①		各省庁が連携した取り組みである「New ドギーバッグアイデアコンテスト」について、経過と今後の活用について、加筆してください。	「New ドギーバッグアイデアコンテスト」の成果については、広く周知を図り、飲食店・地方公共団体等において導入を促進していくことを予定しております。具体的な内容については、今後詳細を検討していくこととしており、本工程表については原文のとおりとさせていただきます。
336	II	(1)	①		国と事業者と消費者が連携し合い相互理解することによって、食品ロス削減への意識が浸透し、相乗効果が生まれる旨を加筆してください。	御指摘部分は、タイトルの「(1)食品ロスの削減等に資する消費者と事業者との連携・協働」との記載に関連するものであることから、原文のままとさせていただきます。
337	II	(1)	①		食品のリコール情報の届出制度においては、安全性に問題のない食品が過剰に廃棄されることがないよう、食品表示上の届出義務の対象とされるものの基準が、安全性に関する表示誤りの場合のみに限定されるように取り組んでください。	食品表示法第10条の2において、自主回収の届出義務は同法第6条第8項の内閣府令で定める事項(食品を摂取する際の安全性に重要な影響を及ぼす事項)の表示ミスや欠落による自主回収を対象としております。
338	II	(1)	①		包装の傷みや食品表示上の印字ミスなど、品質に問題がないのに流通できなくなったものが無駄に廃棄されることなく生かされるよう、フードバンク支援のほかにも様々な仕組みの検討を進めてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
339	II	(1)	①		飲食店での食品の持ち帰りや、事業者がフードバンクへの食品を提供する際などに、事故等のリスクや安全への懸念から提供に踏み切れないなどの声があります。食品ロスの削減に向けて、事業者が食品ロスの削減のために様々な行動がとれるよう、リスクや懸念を最小限にするための制度やガイドラインなどを整備していくことを計画に加えてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
340	II	(1)	①		”関係省庁の取り組み”の最後。”賞味期限内にもかかわらず、様々な理由により食品関連事業者による販売が困難となった加工食品などの”の”のところの“様々な理由”とは、何ですか？その理由を解決しないと、ロスは減らないのではないのでしょうか。	御指摘の「様々な理由」とは、例えば、食品小売業におけるいわゆる3分の1ルール(賞味期間の1/3を超えたものを入荷しない、2/3を超えたものを販売しない)などの商慣習があります。現在、食品ロスの発生要因となるこれらの商慣習の見直しに取り組んでいます。また、このためには、消費者の過度な鮮度志向の見直しや賞味期限表示の意味の理解促進等が重要となることから、消費者啓発にも取り組んでいます。
341	II	(1)	①		”災害備蓄食料の更新”や“販売が困難となった加工食品”をフードバンク活動や無償で提供する取組に対して支援をすることは、否定はしませんが、まずは、一人ひとりが食べ物を最後まで食べる責任を果たすということを一番先に考えるべきではないのでしょうか。フードバンクなど支援を目的とする活動は、ロスを減らすためにあるのではないと思います。支援を第一の目的に賞味期限内のものを届けるということが大事だと思います。	御指摘のように、まずは「食べきる」ことが重要であると考えております。頂いた御意見は、今後の施策の実施に当たって、参考とさせていただきます。
342	II	(1)	①		・商品を棚の手前から取る、野菜や果物を触りまくって商品を傷めない、野菜を半分や1/4で足りる時は1個買いをしないなどを推進する必要があることから、下記を追記する必要があると考えます。 ・商品購入時における食品ロス削減に向けた消費者の行動変容を促す取組の推進。【消費者庁、関係省庁】	消費者への普及については、その後の「今後の取組予定」に記載されているものであることから、原文のままとさせていただきます。
343	II	(1)	①		フードバンクの必要性を、食品ロス削減という観点からだけではなく、SDGsの「貧困をなくそう」「飢餓をゼロに」といった目標に絡めて、その必要性を事業者や消費者に説明することが必要です。廃棄処分となるものだけではなく、必要な食品を寄付等で集めているところもあり、ニーズの把握を踏まえた支援を行っていただきたいと考えます。	生活困窮世帯等の子供を対象とした子供の学習・生活支援事業におけるフードバンクの活用等について、地方公共団体への周知を図っています。引き続きフードバンクとの連携を進めてまいります。
344	II	(1)	①		・消費者庁の今後の取組予定について、「食品ロス削減推進法に基づく基本方針を踏まえた取組の推進」という記載があるが、抽象的な記載だけでなくP130～131に記載されている消費者庁の具体的な取り組みも記載したらどうか。	御指摘のとおり前ページに記載があることから、御指摘の部分については原文のままとさせていただきます。
345	II	(1)	②		日本型食生活の定義をしっかりと共有し、学校教育にも取り込むことが重要。日本型とは、米食が基本であり、それに味噌、納豆、漬物等の発酵食品が必須で、全て自然農法あるいは農薬・化学肥料を一切排除した有機農法による食品であること。遺伝子組換えやゲノム編集食品は論外。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
346	II	(1)	②		学校においては、給食も上記日本型食生活に則ったものを提供し、実食しながら食育を推進すべき。さらには共働き家庭への配慮もかねて、朝食も給食制度を採用すべき。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
347	Ⅱ	(1)	②		農林漁業体験は、特に都市圏在住者には年3回以上の体験を促進すべく、立案・実行すべき。例えば児童生徒には100%体験させるべく、学校行事に取り込み、父兄(あるいは近所の人誰でも)同伴を義務化するなど。	農林漁業体験にかかる御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
348	Ⅱ	(1)	②		食料安全保障や食料自給率について消費者も理解し真剣に考える機会を求めます。	新たな食料・農業・農村基本計画(令和2年3月閣議決定)においては、「消費者が国産農産物を積極的に選択する状況を創り出す消費面の取組を進めるため、子どもから大人までの世代を通じた農林漁業体験などの食育や地産地消といった施策について、消費者、食品関連事業者、農業協同組合を始めとする生産者団体を含め官民が協働して幅広く進め、農産物・食品の生産に込められた思いや創意工夫等についての理解を深めつつ、食と農とのつながりの深化に着目した新たな国民運動を展開する。(略)こうした取組を通じて、我が国の食と環境を支える農業・農村への国民の理解を醸成することで、農は「国の基」との認識を国民全体で共有し、食料自給率の向上と食料安全保障の確立を図ることが必要である。」とされており、貴見のとおり、食育も通じて、食料自給率を始めとした我が国の食料安全保障を取り巻く状況を国民全体で共有してまいりたい。
349	Ⅱ	(1)	②		食育を推進するにあたり、国、事業者、消費者が一体的に推進することを計画に追加してください。日本人の食塩摂取量の平均値は 9.5g(国民健康・栄養調査(平成29年))となっており、厚生労働省が発表した日本人の食事摂取基準(2015年版)の目標量18歳以上男性8g/日未満、18歳以上女性7g/日未満と比較して多いです。生活習慣病対策として減塩の取り組みは優先度が高いと考えられ、「減塩」商品を増やすなど事業者と消費者が一体的に進めることが有用です。食育推進基本計画に基づき食育を推進するにあたり、国や事業者、消費者が一体的に取り組むことを計画に追加してください。	御指摘の点については、第3次食育推進基本計画において、減塩の取組や多様な関係者の連携・協働の強化について記載されています。 第4次食育推進基本計画の検討に当たって参考とさせていただきます。
350	Ⅱ	(1)	②		食育推進会議が作成した第3次食育推進基本計画に基づき食育を推進することに賛成します。	御賛成いただきありがとうございます。
351	Ⅱ	(1)	②		若者など食育に興味のない世代に対しては、SNS等を通して興味を持てるような情報の発信方法を検討してください。	農林水産省でもSNSによる情報発信に取り組んでおりますが、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
352	Ⅱ	(1)	②		高齢者の低栄養が問題になっています。宅配弁当などは、バランスを考えた、高タンパク質を含む献立にする等の工夫が必要と考えます。	厚生労働省では、地域高齢者等の健康支援を推進する配食事業において望まれる栄養管理について、「地域高齢者等の健康支援を推進する配食事業の栄養管理に関するガイドライン」を定め、低栄養予防・フレイル 予防に資する食環境整備を行っています。今後も本ガイドラインに沿った取組等を推進いただけるよう、引き続き周知啓発を行ってまいります。また、第3次食育推進計画において、健康寿命の延伸につながる食育として、健全な食生活の実践を推進しております。御指摘の点については、第4次食育推進基本計画の検討に当たって参考とさせていただきます。 農林水産省では、健康寿命の延伸に資するべく介護食品の枠組み(スマイルケア食)を整備し、健康な体を維持し活動するために栄養補給を必要とする人向けの食品についての普及を努めてまいります。
353	Ⅱ	(1)	②		SNS 等により食に関する情報が氾濫し、事実でないことが拡散したり、食の安全に関する誤認が生じやすい傾向があります。幼少時からリスクアナリシスに基づいた正しい考えを学べるよう、学校教育の場での食育プログラムを充実するよう、加筆してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
354	Ⅱ	(1)	②		学校給食の場に携わる栄養教諭や栄養士など専門職の方たちが、食品表示法や食品添加物について正しく理解することが重要であるため、必要な研修や啓発が進む施策を加筆してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
355	Ⅱ	(1)	②		KPI にある日本型食生活の実践は大切ですが、日本人の塩分摂取量過多に関しての注意喚起は必要と思われます。食育と併せて減塩の取組みを加筆してください。	御指摘いただきました減塩については、健康日本21(第二次)の目標項目としても位置付けており、当該施策を着実に実行していくことで、引き続き食塩摂取量の減少に向けた取組を推進してまいります。
356	Ⅱ	(2)	①		脱炭素社会づくりは喫緊の課題であり、電力自由化により消費者自身が「再生可能エネルギーの選択」や「省エネルギー」に取り組むとともに、RE100など「脱炭素」に積極的に取り組む企業の商品・サービスを消費者が選択することで、企業の「脱炭素」「再生可能エネルギーへのシフト」を応援していくべきです。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
357	Ⅱ	(2)	①		脱炭素社会づくりは喫緊の課題です。環境省のみで幅広い国民にアプローチすることは難しく、消費者庁も担当省庁に参画し、消費生活センターなどと連携し「Cool Choice」キャンペーンのツールを活用していくべきと考えます。 一方、「Cool Choice」キャンペーンには、「再生可能エネルギーを選択しよう」というアクションが全く盛り込まれていないことが問題です。電力自由化の結果、消費者も電力の選択ができるようになった現状をふまえ、再生可能エネルギーへのシフトも推進していくべきです。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
358	Ⅱ	(2)	①		地球温暖化ではESG投資も進み熱心な企業のサービスや商品を選ぶこともできます。電力、ガスの自由化でエネルギーを選べるようになってきました。またプラスチック循環戦略では7月からレジ袋の有料化が始まります。持続可能な開発目標にむけて消費者が主役となる世界(消費者市民社会)が動く大事な5年間です。この部分での工程表の強化してください。	御意見を踏まえ、令和2年度の取組内容を加筆いたしました。なお、令和3年度以降については、今年度予定されている地球温暖化対策計画の見直し等を踏まえて検討いたします。
359	Ⅱ	(2)	①		SDGs関連 目標12、13を追記してください。	御意見を踏まえ、目標13を追記しました。
360	Ⅱ	(2)	①		「令和2年度に地球温暖化対策計画、及び地球温暖化対策のための国民運動実施計画を見直す予定である」との記述に合わせ、少なくとも令和2、3年度の取り組み内容を具体的に加筆してください。	御意見を踏まえ、令和2年度の取組内容を加筆いたしました。なお、令和3年度以降については、今年度予定されている地球温暖化対策計画の見直し等を踏まえて検討いたします。
361	Ⅱ	(2)	①		「令和2年度に地球温暖化対策計画、及び地球温暖化対策のための国民運動実施計画を見直す予定である」との記載に合わせ、少なくとも令和2、3年度の取り組み内容を具体的に記載してください。	御意見を踏まえ、令和2年度の取組内容を加筆いたしました。なお、令和3年度以降については、今年度予定されている地球温暖化対策計画の見直し等を踏まえて検討いたします。
362	Ⅱ	(2)			環境の保全に資する消費者と事業者との連携・協働 では環境省の取り組みが中心で、消費者庁の取り組みが入っていません。SDGsを目標として経済産業省とも連携を深め、それぞれの取り組みを工程表に入れてください。	目標13を追記しました。消費者や事業者との連携・協働に当たり、他省庁含めて連携することを検討していきます。
363	Ⅱ	(2)	②		海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動(「プラスチック・スマート」キャンペーン)のKPIがキャンペーン取組登録数となっています。国民運動として展開するのであれば、国民の認知度や行動変容などについての指標をKPIとして設定すべきです。	プラスチックスマートの取組登録の件数を増やし、それを発信することで、国民の認知度や行動変容が進むものと考えており、こうした認識からも、登録件数の増大を指標として用いているものです。
364	Ⅱ	(2)	②		海洋プラスチック問題については、環境保全の視点からのみ触れられているが、食物連鎖との関係を踏まえれば、食品の安全性確保の視点(25ページ～)ともつながることを留意すべき。	海洋プラスチックごみ、特にマイクロプラスチックの食物連鎖への影響について懸念されていることは認識しており、参考にします。
365	Ⅱ	(2)	②		プラスチックごみの削減は環境省のみで幅広い国民にアプローチすることは難しく、消費者庁も担当省庁に参画し、消費生活センターなどと連携し「プラスチック・スマート」キャンペーンのサイトなどを活用しながら、取り組みを拡大していくべきと考えます。	消費者庁を含め、他省庁との更なる連携は重要と認識しており、参考にします。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
366	Ⅱ	(2)	②		② 海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動(「プラスチック・スマート」キャンペーン)の推進について 【今後の取組予定】○環境省の取組に、以下を追記する必要があると考えます。 ・プラスチック製品の賢い利用と削減を目指し、環境教育等と連携した脱プラスチックの暮らしの推進及び生物多様性保全に向けた理解の促進。	次世代の担い手に対する啓蒙として環境教育は重要と認識しており、参考にします。
367	Ⅱ	(2)	②		昨日(5/15)世界遺産の北海道知床半島で、子熊がレジ袋をくわえている映像がテレビニュースで放映されていました。人間だけの問題ではありませんし、海洋環境だけでもありません。プラスチックごみ削減のためには、海洋にプラスチックごみが流出する前に食い止めることが、環境汚染防止、対策の効率化、実施コストの低減などの面から非常に有効です。	御指摘も踏まえて、海洋へのプラスチックごみの流出防止策に取り組んでまいります。
368	Ⅱ	(2)	②		SDGs関連 目標12、14を追記してください。	御意見を踏まえ、目標12、14を追記しました。
369	Ⅱ	(2)	②		目標値の「プラスチック・スマート」キャンペーン取組延べ登録件数を再検討してください。 「プラスチック・スマート」キャンペーンを推進するための目標が「取組延べ登録数1,000件を達成する」と記載されていますが、「プラスチック・スマート」のホームページを確認すると、すでに1,000件を超えています。また、「国民運動」として広く個人・企業・団体・行政などのあらゆる主体が取り組みを進める目標として「取組延べ登録数1,000件」はあまりに低いと考えます。今後も「プラスチック・スマート」キャンペーンを展開するのであれば目標値を再検討してください。	御意見を踏まえ、令和2年度以降の目標を加筆いたしました。
370	Ⅱ	(2)	②		海洋プラスチックごみ削減のためには、海洋にプラスチックごみが流出する前に適正処理することが、環境汚染防止、対策の効率化、実施コストの低減などの面から非常に有効です。プラスチックごみの発生抑制、ごみの適正回収、河川のプラスチックごみ対策についても同時に具体化してください。	御指摘も踏まえて、プラスチックごみの発生抑制や適正処理など、海洋へのプラスチックごみの流出防止策に取り組んでまいります。
371	Ⅱ	(2)	②		海洋プラスチックごみ削減のためには、海洋にプラスチックごみが流出する前にくい止めることが、環境汚染防止、対策の効率化、実施コストの低減などの面から非常に有効です。河川のプラスチックごみ対策についても同時に具体化し、加筆してください。	御指摘も踏まえて、河川のプラスチックごみ対策を含めて、海洋へのプラスチックごみの流出防止策に取り組んでまいります。
372	Ⅱ	(2)	②		国民運動としての「プラスチック・スマートキャンペーン」については賛同しますが、目標の令和元年度内に取組延べ登録数1000件は目標としていかがなものでしょうか。令和2年度以降の目標を設定してください。また、海洋プラスチックごみの削減との関係で、河川のプラスチックごみ対策についても具体化してください。	御意見を踏まえ、令和2年度以降の目標を加筆いたしました。
373	Ⅱ	(2)	③		3Rの取組みににおいては、環境省、経済産業省が事業者の取組を進めていますが、消費者庁はこれら事業者の取組み情報を消費者につなぎ、理解者を増やしていく役割を担うべきと考えます。	御指摘いただきありがとうございます。 今後の3Rの普及啓発における貴重な御意見として参考とさせていただき、御意見踏まえて改善を図ってまいります。 なお、経済産業省として市民へのリデュース、リユースの啓発を進めている施策は以下のとおりです。 ・『資源循環ハンドブック』の発刊:3Rに係する法制度とその動向を取りまとめた冊子を関係機関や教育機関、希望いただく一般市民への皆様等に配布し、3Rに関する環境教育への活用や各種リサイクル法等の普及啓発に努める。 ・3R政策に関するウェブサイトでの情報発信や普及啓発用DVDの貸し出しの実施:3R政策に関するウェブサイト(http://www.meti.go.jp/policy/recycle/)においても、引き続き取組事例や関係法令の紹介、各種調査報告書の提供を行うとともに、普及啓発用DVD の貸出等を実施する。
374	Ⅱ	(2)	③		3Rに優先順位をつけて啓発すべきである。①リデュース②リユースを優先させ、③リサイクルは最終的に最低でもリサイクルという位置づけとする。リデュース、リユースの市民啓発を進める施策を明記してください。	本文に記載していますRe-Style、選ぼう3Rキャンペーン、3R推進全国大会等の中で3Rの優先順位についての周知に努めております。
375	Ⅱ	(2)	④		生物多様性保全のために、些末なことを大量に複雑化して書く必要は全くなく、単純に生物多様性保全の観点から、環境に流失する全ての化学物質等(農薬、化学肥料等含む)を全面禁止すれば済むこと。国民の健康リスクも下がるし生物多様性の保全もできる。強いて欠点を挙げれば、企業の一部が短期的には苦境に陥る可能性があることだが、中長期的効果と天秤にかければ些細な問題。	工程表素案には、生物多様性に配慮した事業活動の促進に当たって現実的に考えられる項目を記載しています。
376	Ⅱ	(2)	④		生物多様性の保全と持続可能な利用の促進では、「事業活動に生物多様性保護の概念を盛り込んでいる企業の割合」がKPIとされていますが、消費者の「MY行動宣言」についてもKPIIに加えてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
377	Ⅱ	(2)	④		生物多様性に配慮した事業活動を広げていくためには、消費者の理解とサポートが必要です。消費者庁も担当省庁に参画し、環境省が進めている事業者の取組みを消費者につなぎ、キャンペーンを拡大していく役割を担うべきと考えます。 例えば、消費生活センターによる「My行動宣言」の配布枚数をKPIIに加えることも一案ではないでしょうか。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
378	Ⅱ	(2)	④		持続可能な開発目標(SDGs)や「MY行動宣言」の普及が評価できる数値等をKPIに追加してください。 近年、気候変動や海洋プラスチックごみ等に関する問題が私たちの生活を脅かしています。こうした問題に対応するために消費者と事業者が連携・協働して、資源やエネルギーの循環的な利用を行うこと、温室効果ガスの発生や天然資源の消費を抑制することなど、環境への負荷をできる限り低減した循環型社会を形成することが重要です。消費者が、より循環型社会の形成や環境負荷の低減に資する行動ができるよう、SDGsや「MY行動宣言」を普及させ、それが評価できるようにKPIを追加してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
379	Ⅱ	(2)	④		近年、気候変動や海洋プラスチックごみの問題が生物多様性や私たちの暮らしに関わる問題としてクローズアップされています。この問題に対応するために、消費者や事業者が連携して温室効果ガスの発生や天然資源の消費を抑制し、可能な限り環境負荷を低減した循環型の消費社会を実現していくことが重要です。消費者が「MY行動宣言」などに積極的に関わっていくための指標をKPIIに追加してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
380	Ⅱ	(2)	⑤		有機農業の推進や有機食品の利用促進には賛成。ただ、日本の有機農法(有機JAS制度)には農薬や化学肥料の使用が認められており、消費者の有機農法に対するイメージや諸外国での基準から乖離している。農薬や化学肥料を一切排除した有機食品(農法)の基準に改めるべき。ないしは、「完全有機」のような新たな基準・表示を導入すべき。または、民間でこのような認定制度を導入しやすくすべく、サポート強化をお願いしたい。	有機JASは、諸外国と同様に、コーデックス(食品の国際規格を定める機関)のガイドラインに準拠し、農畜産業に由来する環境への負荷を低減した持続可能な生産方式の基準を規定しています。また、民間へのサポート強化に関する御意見につきましては、今後の施策の実施に当たって、参考とさせていただきます。
381	Ⅱ	(2)	⑤		また、農水省が率先して、慣行農法から、有機農法に100%転換するよう、10年かけて実現すべき。	農林水産省は、令和2年4月に「有機農業の推進に関する基本的な方針」を改定し、国内外の有機食品の需要拡大の見通し等を踏まえ、国内における有機農業の取組面積を2017年(平成29年)の約23.5千haから2030年(令和12年)には63千haとすることを施策目標として取組拡大していくこととしております。御意見については今後の施策展開の参考とさせていただきます。
382	Ⅱ	(2)	⑤		有機農産物を始めとする環境に配慮した食品への関心や取り組みを消費者に広げていくためには、消費者庁も担当省庁に参画し、農林水産省が進めている有機農産物の認知度向上の取組をエシカル消費のキャンペーンなどに取り込み、拡大していく役割を担うべきと考えます。 また「有機食品を週1回以上利用する消費者の割合」を令和12年には25%に引き上げる、との目標は低すぎると思われます。消費者庁が協力することで、せめて50%を目指してはどうでしょうか。	農林水産省では、例えば令和元年12月21日に開催された「エシカル・ラボinしずおか」において、有機農業の紹介を行うなど、消費者庁と連携した取組を進めております。 また「有機食品を週1回以上利用する消費者の割合」は、令和2年4月に改定した「有機農業の推進に関する基本的な方針」において10年後の国内の有機食品の需要見通し等に対応した消費の目標として、25%(2030年)に引き上げる設定をしているところです。引き続き、消費者の理解の増進等の取組を推進してまいります。御意見については今後の施策展開の参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
383	Ⅱ	(2)	⑥		KPIとして定めた具体的な3R行動の実施率について、第4期消費者基本計画の工程表で評価できるものに再検討してください。 持続可能な社会の実現に向けて、各種リサイクル法や3R全般にわたる活動について普及啓発することは重要です。しかし、KPIおよび目標として定めた具体的な3R行動の実施率が令和7年度となっており、第4期消費者基本計画の工程表では評価できません。今回の工程表で進捗や評価がわかるようにKPIや目標を設定してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
384	Ⅱ	(1)	⑥		環境省で「使用済紙おむつの再生利用等に関するガイドライン」を作成している。紙おむつは単独で仕分けして収集している自治体もあるため、財源さえあれば難しいことではないと思う。高齢者施設など、小規模でも導入可能な機器の開発及び導入に向けての補助金の広報などを今後の取組予定に入れてほしい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
385	Ⅱ	(2)			環境の保全に資する消費者と事業者との連携・協働 【新規】マイクロプラスチックの発生抑制 海洋汚染の原因物質にマイクロプラスチックがあります。海洋に流れ出たプラスチックが段々に細かい断片になる二次マイクロプラスチックと工業用研磨剤や洗顏料、歯磨きなどに入っているスクラブが一次マイクロプラスチックと呼ばれるものです。一次マイクロプラスチックの代替品の研究を産官学の協働で進め、消費者へは発生抑制に資する情報発信等を盛り込んだ項目を追加してください	「プラスチック・スマート」において一次マイクロプラスチックに関する関係主体の自主的取組も対象としており、引き続き取組を進めてまいります。
386	Ⅱ	(3)	①		本ページに限定したことではありませんが、川上、川下のみではなく、流通関連の事業者などへの意見聴取(福島県産品の取り扱いと販売状況)なども含め、生産者から消費者まで各ポジションに置いての現状を把握し、意識改革・理解度UP(流通でのアプローチ強化、メーカーの考え方を共有する等)を目指す取り組みも検討してはいかがでしょうか。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。引き続き、消費者への情報提供等を含め、普及啓発の促進に向け取り組んでまいります。
387	Ⅱ	(3)	①		持続可能性に配慮した商品の認証ラベルは「水産エコラベル」だけでなく、公正な価格取引された商品認証の「フェアトレード」や、適切に管理された森林資源で作られた商品認証の「FSC認証」、持続可能な農業を営む農園で育てられた商品認証の「レインフォレスト・アライアンス認証」などがあります。こうした認証ラベルがついた商品を購入することはエシカル消費の行動の1つですが、認証ラベルの存在や意味を知らない消費者も多くいます。持続可能な開発目標(SDGs)では複数の目標において、地球規模で環境資源を守ることを掲げています。水産エコラベルに限定せず、認証ラベル全般について消費者への周知及び認知度を計画に記載されることを望みます。	施策概要の中で「エシカル消費につながる商品の開発・提供、認証ラベル等について消費者が必要とする情報が適切に提供される環境作りの検討」と記載しております。御指摘の点についても参考に、引き続き、消費者への情報提供等を含め、普及啓発の促進に向け取り組んでまいります。
388	Ⅱ	(3)	①		エシカル消費の普及啓発について、KPIがエシカル消費の認知度と水産エコラベルの認証数となっています。エシカル消費に結びつく商品としては水産エコラベル以外にも、「フェアトレード」や「FSC認証」、「レインフォレスト・アライアンス認証」なども含まれています。それらの商品についても消費者に周知し、その認知度をKPIに追加してください。	施策概要の中で「エシカル消費につながる商品の開発・提供、認証ラベル等について消費者が必要とする情報が適切に提供される環境作りの検討」と記載しております。御指摘の点についても参考に、引き続き、消費者への情報提供等を含め、普及啓発の促進に向け取り組んでまいります。
389	Ⅱ	(3)	①		Ⅱ(2)の①～⑤において指摘した通り、エシカル消費の普及では、認証ラベルに特化することなく、関係省庁の取り組みなども情報提供しながら、幅広い視野から消費行動の変容を促進していくことを期待します。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。引き続き、消費者への情報提供等を含め、普及啓発の促進に向け取り組んでまいります。
390	Ⅱ	(3)	①		エシカル消費の普及は、消費者への啓発だけでは成立しません。消費者がエシカル消費を消費生活の中に取り入れていくためには、製品やサービスが「エシカル」であることの情報(どのような観点のエシカルか、どのような程度にエシカルであるか等)が偽りなく表示等により情報提供されていることが第一条件です。幅広い製品、サービスに関することであり、一部の認証ラベル制度だけに頼ることができるわけではありません。社会のエシカル消費への関心の高まりにより、一方で事業者が実際以上に製品・サービスがエシカルであるように「見せかける」ことは大いに考えられるので、推進にあたっては、記述・表示の真実性、データの透明性などの確保、それをどのように担保するかについて、取組に加える必要があると考えます。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。引き続き、消費者への情報提供等を含め、普及啓発の促進に向け取り組んでまいります。
391	Ⅱ	(3)	①		持続可能性に配慮した商品の認証ラベルについて水産エコラベルだけでなく、その他の認証ラベルについても消費者へ周知し、その認知度をKPIに追加してください。 持続可能性に配慮した商品の認証ラベルは「水産エコラベル」だけでなく、公正な価格取引された商品認証の「フェアトレード」や適切に管理された森林資源で作られた商品認証の「FSC認証」、持続可能な農業を営む農園で育てられた商品認証の「レインフォレスト・アライアンス認証」などがあります。こうした認証ラベルがついた商品を購入することはエシカル消費の行動の1つですが、認証ラベルの存在や意味を知らない消費者も多くいます。持続可能な開発目標(SDGs)では「目標12つくる責任 つかう責任」「目標13気候変動に具体的な対策を」「目標14海の豊かさを守ろう」「目標15陸の豊かさを守ろう」と地球規模で環境資源を守ることを目標に掲げています。水産エコラベルに限定せず、認証ラベル全般について消費者への周知及び認知度を計画に追加してください。	施策概要の中で「エシカル消費につながる商品の開発・提供、認証ラベル等について消費者が必要とする情報が適切に提供される環境作りの検討」と記載しております。御指摘の点についても参考に、引き続き、消費者への情報提供等を含め、普及啓発の促進に向け取り組んでまいります。
392	Ⅱ	(3)	①		KPI のエシカル消費の認知度は「倫理的消費」という用語の認知度であって、本来は意味までわかることが必要です。将来に向けた消費者の責任行動としての内容の周知と、認知度が向上する取り組みについて加筆してください。	施策概要の中で「エシカル消費の意味や必要性に対する理解を深めるための多様な主体による推進活動(ムーブメント作り)を行う。」と記載しております。御指摘の点についても参考に、引き続き消費者への情報提供等を含め、普及啓発の促進に向け取り組んでまいります。
393	Ⅱ	(3)	①		持続可能性に配慮した商品ラベルは、「水産エコラベル」だけでなく「FSC認証」や「レインフォレスト・アライアンス認証」など様々なものがあります。これらの認証ラベルの商品を購入することはエシカル消費の行動となりますが、これらの認証ラベルの存在や意味を知らない消費者も多く、「水産エコラベル」に限らず認証ラベル全般の認知を上げることが必要です。取組とKPI、目標に追加してください。	施策概要の中で「エシカル消費につながる商品の開発・提供、認証ラベル等について消費者が必要とする情報が適切に提供される環境作りの検討」と記載しております。御指摘の点についても参考に、引き続き、消費者への情報提供等を含め、普及啓発の促進に向け取り組んでまいります。
394	Ⅱ	(3)	①		エシカル消費の普及啓発の目標に「認知度の向上」を掲げているが、本来、目標とすべきは、エシカル商品・製品の流通量であることに留意すべき。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。引き続き、消費者への情報提供等を含め、普及啓発の促進に向け取り組んでまいります。
395	Ⅱ	(3)	①		○農林水産省の取組 水産エコラベルについて、 以下2点の追記が必要と思われます。 ・水産エコラベル貼付商品アイテム数の増加に向けた推進 ・消費者への普及啓発の促進と情報発信	貴重な御指摘ありがとうございます。 1点目については、重要な取組であることは承知しておりますが、水産エコラベル認証商品であることを示すラベルを添付するかは、基本的には卸売、小売事業者の取組であり、基本計画工程表においては、主として国の取組を記載していることから、原案どおりとさせていただきます。2点目については、パブリックコメント後の検討過程において、国内消費者向けのPR活動といった旨を追記することとしております。 また、施策概要の中で「エシカル消費につながる商品の開発・提供、認証ラベル等について消費者が必要とする情報が適切に提供される環境作りの検討」と記載しております。御指摘の点についても参考に、引き続き、消費者への情報提供等を含め、普及啓発の促進に向け取り組んでまいります。
396	Ⅱ	(3)	②		・「消費者庁、経済産業省の取組」として、これから消費者志向の取組強化や自主宣言への参加をめざす事業者に向けた「消費者志向経営の輪の拡大」が重要な施策と考える。そのためには、経営者層の巻き込みが重要であるため、「経営者層向けセミナー(トップセミナー)」の開催に賛同する。	御賛同いただいた経営者層向けのセミナー開催に引き続き取り組んでまいります。
397	Ⅱ	(3)	②		・「消費者団体と事業者団体の相互の連携を図るため、意見交換の場を設ける。」については、より一層の協働を図るためにも、是非、行政にも参加をいただき、三者の相互連携を図る場とすることをご検討願いたい。	事業者団体や消費者団体とは定期的に意見交換を実施しておりますが、御指摘も踏まえ、引き続き連携を図ってまいります。
398	Ⅱ	(3)	②		・KPIとして掲げている消費者志向自主宣言事業者数を増やすためには、今後は地方の企業、及び中小企業への拡大も重要である。徳島県や愛媛県での成功事例の水平展開を含めどのように推進していくか、今後の施策や取組予定に反映していただきたい。	中小企業を含む幅広い事業者への消費者志向経営自主宣言の拡大策については、現在検討を進めているところであり、御指摘の点は今後施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
399	Ⅱ	(3)	②		KPIとして「消費者志向自主宣言事業者数」があるが、「フォローアップ活動実施事業者数」も成果として注目すべきかと考える。	フォローアップ活動実施事業者数も重要な指標と認識しており、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見	現在 御意見への回答	
400	Ⅱ	(3)	③	現時点では主に関係事業者への取り組み推進が中心かと思いますが、ホワイト物流の推進を国民運動として位置づけ展開し、国民に対しても再配達への削減や引越時期の分散化の協力を求めるのなら、ポータルサイト等による呼び掛けだけでなく、もっと広く周知されるような具体的な取り組み、例えば宅配事業者による再配達削減を求める積極的な呼びかけや、引越時期の分散化のために企業へ転勤などの異動時期の分散の協力を求めることも必要です。取り組み内容をもっと具体的に記述してください。	本運動は、令和6年度からの時間外労働時間の規制に対応するため、トラック運送事業者の取引環境の改善による長時間労働の削減を目的とした様々な施策の中の一つとして実施しているものです。 その中で、国民に対する呼び掛けについては、「ホワイト物流」推進運動ポータルサイトのほか、再配達削減に向けた呼びかけとして「COOL CHOICE」、引越時期の分散への呼び掛けとしてポスター等での周知及び政府広報などを通じて取組を行っているところです。 御指摘の点については、今後、現在の取組における他省庁等との更なる連携について検討するほか、消費者団体・事業者団体との連携強化を図っていく中で、参考にさせていただきます。	
401	Ⅱ	(4)	①	近年、事業者の不祥事の大半は内部通報がきっかけで発覚するとマスコミ等では報じられています。さらに公益通報者保護制度が実効性向上のために、国民(主に従業員)、事業者、自治体に向けての周知徹底や啓発を行ってください。通報者がより保護されやすく、窓口整備、支援をお願いします。	御指摘の点については、消費者基本計画工程表素案の段階から「制度の周知・啓発」及び「内部通報窓口の整備促進」等として記載しております。	
402	Ⅱ	(4)	①	認知度、設置率も必要ですが、公益通報者保護制度が十分に機能していることが重要です。事業者や自治体に向けての周知や啓発とともに、窓口整備への支援についても加筆してください。	御指摘の点については、消費者基本計画工程表素案の段階から「内部通報窓口の整備促進」等として記載しております。	
403	Ⅱ	(4)	①	公益通報者保護法について、通報者の範囲に退職者、役員及び取引先事業者を含める、行政機関を含む外部への通報の保護要件の緩和、通報取扱担当者に刑事罰付の守秘義務、通報と不利益取扱いとの因果関係の立証責任の緩和、通報を裏付ける資料の収集・持出行為に対する免責、不利益取扱いに対する行政措置・刑事罰の導入等、通報者保護の実効化のための法改正を早期に実現すべきである。また、公益通報者保護制度の実効性を向上させるために、消費者庁がより司令塔的な役割を発揮していくべきであり、消費者庁に一元窓口を設け、受け付けた通報を調査・処分権限を有する各府省庁に振り分け、調査終了後に通報者にフィードバックし、また、どの行政機関も所管しないようないわゆるすき間事案については自ら調査・処分権限を担うなどするべきである(内閣府消費者委員会公益通報者保護専門調査会「中間整理」に対する意見書(2018年10月18日)、同追加意見書(2018年11月9日)、「公益通報者保護専門調査会報告書」に関する意見募集に対する意見書(2019年3月7日))。	令和2年6月8日に公益通報者保護法改正法が成立したところです。同法の附則において、今後、施行後3年を目途として、新法の施行の状況を勘案し、新法の規定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ずるものとされており、政府としては、この規定に基づき検討してまいります。 また、一元窓口については、消費者委員会の答申において提言された機能を担えるよう、消費者庁における体制の整備を進めてまいります。	
404	Ⅲ	(1)	①	・今後AIの普及、活用が促進されていくなか、消費者がAIとは何なのかということを理解しAIのプラス面と注意すべき点が学べる消費者向けガイドブックなどの作成も、取組予定に組み込んでいただきたい。	御指摘も踏まえ、Ⅲ(1)③イ「消費者がAIを賢く利活用する方策の周知啓発」を追加しました。	
405	Ⅲ	(1)	①	キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現	【経済産業省及び金融庁の取組】 今後の取組が漠然としており、具体的なKPIも設定されていないため、より具体性を持った取組計画及びKPIの設定が必要と考えます。	スマートフォン等を用いた決済サービスに関する施策等については、不正送金・利用被害の新たな手口の出現等実態を踏まえた対応が必要であることから、具体的な取組計画及びKPIの策定は困難です。
406	Ⅲ	(1)	①	キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現	【内閣官房の取組】 令和3年以降の取組が「一」となっており、今後の活動が不明瞭です。取組を行わないのか、また、行わない場合なぜ行わないのか等、加筆してください。	デジタル広告市場の競争状況の評価を行った後、その評価を踏まえ、透明性や公正性等を確保するためのルール整備を行っていくこととしておりますが、現段階では、令和3年以降の取組が未定であるため「一」としています。
407	Ⅲ	(1)	①	キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現	消費者のデジタル化への対応の環境整備とともに、災害やサイバー攻撃などでデジタルを利用できなくなる場合に備えての対応も検討しておくことが必要であると考えます。	社会のデジタル化の進展に伴い発生している新たな状況に消費者が円滑に対応するための環境整備に取り組む観点から、Ⅲ(1)③のアに加えて、イ、ウ及びエを追加しました。 また、令和2年度補正予算で計上しました、「災害時のキャッシュレス決済実証事業」において災害時でもキャッシュレス決済を利用できる環境の整備を進めてまいります。
408	Ⅲ	(1)	①	キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現	キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現は、消費者庁の緊急の課題です。現在の消費者トラブルはほとんどがキャッシュレス決済と電子商取引関連です。法律の適用のない仕組みに対する規制の策定や消費者啓発等の具体的な施策を年度ごとに記載してください。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
409	Ⅲ	(1)	①	キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現	経産省の今後取り組み予定には 5年に渡り、「キャッシュレス・ポイント還元事業」の記述がありますが、令和 2年 6 月までの取り組みですので、修正してください。	本年6月末にポイント還元事業は終了しましたが、今後も様々なキャッシュレス関連の施策を進める予定であり、工程表では「キャッシュレス・ポイント還元事業における不正事案に関する消費者向けの注意喚起等」という形で「等」を記載し、令和6年までの取組としております。
410	Ⅲ	(1)	①	キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現	また、キャッシュレス決済に関連した被害の予防のためには、利用の多い若年層や、逆に利用になじみ高齢層などに向けて施策を分け、各省庁で連携して取り組むよう加筆してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
411	Ⅲ	(1)	①	キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現	キャッシュレス決済における安全・安心の実現のために、利用者トラブルへの対応に際しては、以下の点に留意すべきである(金融審議会「金融制度スタディ・グループ」『「決済」法制及び金融サービス仲介法制に係る制度整備についての報告(基本的な考え方)』についての意見書(2019年9月12日))。 (ア) 資金移動事業者が加盟店と契約を締結し、商品やサービス購入代金の支払いとして行われる資金移動については、第三者型前払式支払手段発行業者又は信用購入あっせん業者の苦情の適切処理・加盟店調査措置義務と同内容の制度を設けることの検討を進めるべきである。	金融審議会「『決済』法制及び金融サービス仲介法制に係る制度整備についての報告《基本的な考え方》」(2019年7月)においては、「利用者利便の向上の観点からは、送金サービスについて、加盟店に係る規定や、抗弁権の接続に係る規定を、法令上、一律・画一的に設けることは、必ずしも適当ではないと考えられる」とされたところです。
412	Ⅲ	(1)	①	キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現	(イ) 商品やサービス購入代金の支払いとして行われる資金移動、収納代行、前払式支払手段及びデビットカード等について、利用者が販売業者に対抗し得る事由がある場合の既払金返還ルールを創設することの検討を進めるべきである。	金融審議会「『決済』法制及び金融サービス仲介法制に係る制度整備についての報告《基本的な考え方》」(2019年7月)においては、「利用者利便の向上の観点からは、送金サービスについて、加盟店に係る規定や、抗弁権の接続に係る規定を、法令上、一律・画一的に設けることは、必ずしも適当ではないと考えられる」とされたところです。
413	Ⅲ	(1)	①	キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現	(ウ) 資金移動、収納代行、前払式支払手段及びデビットカード等について、第三者による無権限取引が行われた場合の責任分担に関し、利用者が責任を負わないことを原則としつつ、過失のある利用者の責任を一定額に限定するルールを横断的に設けることの検討をすすめるべきである。なお、利用者の過失の立証責任は事業者に課す方向で検討すべきである。	金融審議会「決済法制及び金融サービス仲介法制に関するワーキング・グループ」報告(2019年12月)においては、「当面は、事業者による自主的な対応を促していくことが適当と考えられる」とされたところです。
414	Ⅲ	(1)	①	デジタル・プラットフォームを介した取引における消費者利益の確保	消費者が利用するオンライン取引は拡大傾向にあり、CtoC取引も盛んに行われています。同時に消費者トラブルも起きており消費者委員会の「オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会」において相談事例が紹介されました。今後の取組予定では、消費者庁の「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等における検討会」の検討結果の取りまとめと環境整備とありますが、検討結果を消費者に周知することと消費者がオンライン取引を行う際に留意することなど注意喚起を追記してください。	現在、デジタル・プラットフォームを介した消費者取引に関し、「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」を開催し、検討を進めているところです。御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。また、これに付随し、環境整備の一環として周知などにも取り組んでいく所存です。
415	Ⅲ	(1)	①	デジタル・プラットフォームを介した取引における消費者利益の確保	デジタルプラットフォームの技術は日進月歩であり、各企業における消費者保護へのアプローチも企業間競争の一環である。 そのため、表題を「デジタル・プラットフォームを介した取引における消費者利益等の確保」とした上で、「消費者利益の確保の観点から必要な取組を進める。」の前に「産業界(又は経済界)によるイノベーションの促進・創出に配慮しつつ」を挿入されたい。	現在、デジタル・プラットフォームを介した消費者取引に関し、「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」を開催し、検討を進めているところです。御意見を踏まえ、「不適切な取引の防止やより安全な取引の促進など消費者利益の確保の観点から、イノベーションを阻害しないよう留意しつつ、関連法令の見直しを含め新たな法的枠組みに関する検討を行い、必要な法制度の整備などの取組を進める」と加筆しました。
416	Ⅲ	(1)	①	デジタル・プラットフォームを介した取引における消費者利益の確保	内閣官房の取組に「個人情報等の取得・利用に対する懸念」とありますが、モバイル端末の利用者が増えるに従い、位置情報の取得を権限とするプラットフォームが主流になってきました。個人が意識せずに承諾している膨大なデータをプラットフォームがAIで分析しターゲティング広告等に利用して、結果としてつけこみ型勧誘にならないか危惧されます。デジタル広告市場についての評価は、消費者の視点に立ったものになるようお願いします。	令和2年6月16日に、デジタル市場競争会議は、デジタル広告市場の競争評価の中間報告を公表いたしました (http://www.kantei.go.jp/jp/singi/digitalmarket/kyosokaigi/dai4/siryou2s.pdf)。同中間報告では、デジタル広告市場の課題の1つとして、消費者の視点を踏まえたパーソナル・データの取得・利用にかかる懸念を挙げているところであり、この点を含め引き続き検討を進めてまいります。 また、現在、デジタル・プラットフォームを介した消費者取引に関し、「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」を開催し、検討を進めているところです。御指摘の点については、今後の業務の参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所			頂いた御意見	現在 御意見への回答
417	Ⅲ	(1)	①	デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」の検討結果の取りまとめ及びこれを踏まえた制度整備や政策の推進等が、5年間のテーマとして記載されていますが、この件については緊急に必要なことです。ガイドラインの策定や事業者や消費者への周知徹底などの施策について、年度ごとに実施することを具体的に示してください。	現在、デジタル・プラットフォームを介した消費者取引に関し、「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」を開催し、検討を進めているところです。御指摘の点については、検討結果も踏まえて、必要な施策を推進してまいります。また、これに付随し、環境整備の一環として周知などにも取り組んでいく所存です。
418	Ⅲ	(1)	①	デジタル・プラットフォームを介した取引における消費者利益の確保	現在、デジタル・プラットフォームを介した消費者取引に関し、「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」を開催し、検討を進めているところです。御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
419	Ⅲ	(1)	①	デジタル・プラットフォームを介した取引における消費者利益の確保	いわゆるステルスマーケティングについての景品表示法上の考え方は、2011年10月28日に公表(2012年5月9日一部改定)した「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」において明らかにしているとおりです。 例えば、ロコミサイトにおいて、事業者がロコミ代行者に依頼して、自己の提供する商品・サービスの品質その他の内容に係る好意的な書き込みを多数行わせることにより、当該ロコミ情報が、実際のもの又は競争事業者にかかるものよりも著しく優良又は有利であるとして一般消費者に誤認されるものである場合には、景品表示法上の不当表示として問題となります。 当該考え方に沿って、景品表示法の適切な執行に取り組んでまいります。
420	Ⅲ	(1)	②	情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	御意見の趣旨を踏まえ、「情報銀行について、認定団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組む」を追記しました。
421	Ⅲ	(1)	②	情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	御意見の趣旨を踏まえ、「情報銀行について、認定団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組む」を追記しました。
422	Ⅲ	(1)	②	情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	御意見の趣旨を踏まえ、「情報銀行について、認定団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組む」を追記しました。
423	Ⅲ	(1)	②	情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	御意見の趣旨を踏まえ、「情報銀行について、認定団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組む」を追記しました。
424	Ⅲ	(1)	②	情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	御意見の趣旨を踏まえ、「情報銀行について、認定団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組む」を追記しました。
425	Ⅲ	(1)	②	情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	御意見の趣旨を踏まえ、「情報銀行について、認定団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組む」を追記しました。
426	Ⅲ	(1)	②	情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
427	Ⅲ	(1)	②	情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	御意見の趣旨を踏まえ、「情報銀行について、認定団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組む」を追記しました。
428	Ⅲ	(1)	②	情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
429	Ⅲ	(1)	③	デジタル・プラットフォームの利用に当たって消費者が留意すべき事項の理解促進	「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」(仮称)の取りまとめに当たり、デジタルプラットフォーム上の適正な取引が消費者利益につながる視点を加味します。
430	Ⅲ	(1)	③	デジタル・プラットフォームの利用に当たって消費者が留意すべき事項の理解促進	御指摘を踏まえ、デジタルプラットフォームを介する取引において消費者が注意すべき事項の認知度をKPIとしました。
431	Ⅲ	(1)	③	デジタル・プラットフォームの利用に当たって消費者が留意すべき事項の理解促進	御指摘を踏まえ、ガイドブックを消費者に理解していただく観点から、これを分かりやすく解説したパンフレットを作成する旨を加筆しました。
432	Ⅲ	(1)	③	デジタル・プラットフォームの利用に当たって消費者が留意すべき事項の理解促進	ガイドブックについて多様な消費者に理解していただくための工夫が必要との御指摘を踏まえ、ガイドブックを消費者に理解していただく観点から、これを分かりやすく解説したパンフレットを作成する旨を加筆しました。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
433	Ⅲ	(1)	③	デジタル・プラットフォームの利用に当たって消費者が留意すべき事項の理解促進	「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」を取りまとめたのち、学校教育や社会人教育などその活用方法についての記載をしてください。	ガイドブックについて多様な消費者に理解していただくための工夫が必要との御指摘を踏まえ、ガイドブックを消費者に理解していただく観点から、これを分かりやすく解説したパンフレットを作成する旨を加筆しました。
434	Ⅲ	(1)	③	自動運転の実現に向けた制度整備の推進	・自動運転に関する制度整備に留まらず、社会受容性を高め、国民に関心を持ってもらい、普及させるための啓 発についても、ぜひ取組みをお願いします。 ・技術面だけでなく、消費者への自動運転に対する不安払拭などの啓発活動も検討をお願いします。	IT総合戦略本部が策定した「官民ITS構想・ロードマップ」では、「新たな技術である自動運転システムの社会への導入にあたっては、制度面での整備のみならず、その社会的受容性の確保が前提となる。」としており、関係府省庁にて取組を進めています。 例えば、戦略的イノベーション創造プログラム(SIP)の下で、自動運転により得られる便益や効用だけでなく、生じ得るリスクについても明らかにし、自動運転に関する将来像やルール等を含め、自動運転に関する全体像について、市民等への理解増進に取り組んでいます。 また、経済産業省・国土交通省においても、社会受容性の向上に向けた検討や、シンポジウム開催等の取組を行っています。
435	Ⅲ	(1)	③	自動運転の実現に向けた制度整備の推進	各担当省庁の施策・取組が、自動運転の導入に向けた課題への対策検討になっていることに懸念を感じる。消費者庁の役割としては、『「消費者が主役となる社会」の実現』のための施策、取組に向けて、自動運転導入後の起こり得る消費生活変化を分析し、消費者への配慮など対策を検討すべき。今後拡大していく自動運転領域における自動車のソフトウェアは非常に高度化且つ複雑化していくため、製造物責任法の適用にはこれまで以上に慎重且つ確実な判断が必要であり、技術的動向の把握は勿論のこと、高度な専門知識と豊富な知見を備えた人材の活用や専門部署立ち上げ等、十分な体制整備を望む。	将来にわたって全ての国民が不安なくデジタル化の恩恵を享受できるよう、インフラから基盤技術、人材育成までを含むデジタル時代の社会基盤の整備にも不断に取り組んでいく。
436	Ⅲ	(1)	③	自動運転の実現に向けた制度整備の推進	昨今、自動運転技術は急速に進化している状況に鑑み、各担当省庁の今後の取り組み予定については、KPIに準拠して具体化していかなければ、自動運転分野の国際競争から大きく後れをとる懸念。	IT総合戦略本部が策定した「官民ITS構想・ロードマップ」において、自動運転の発展に向けた目標として、2020年に高速道路での自家用車のレベル3の自動運転や限定地域でのレベル4の自動運転移動サービスを実現するとともに、2025年までに自動運転移動サービスの対象地域や範囲を拡大し、2030年までに「世界一安全で円滑な道路交通社会」を構築・維持することを目指すとしています。
437	Ⅲ	(1)	③	自動運転の実現に向けた制度整備の推進	法務省の「今後の取組予定」の明確化が急務である。自動運転による交通ルール的大幅な変更等を踏まえた法務省の役割は大きく、積極的な取組みを期待。	御指摘を踏まえて検討してまいります。
438	Ⅲ	(2)	①		・KPIは相談対応状況等のみならず、解決件数又は解決率を盛り込み、実効性の高い取組を推進していただきたい。	越境消費者トラブルへの対応については、独立行政法人国民生活センター第4期中期目標で海外消費者機関との新規連携件数を指標としている等相談体制の拡充を重視しているため、原文のままとさせていただきます。
439	Ⅲ	(2)	①		消費者が海外の事業者と取引を行う機会が増加していることを踏まえ、国民生活センター越境消費者センターの相談体制をより充実させるべきである。また、国民生活センターによる越境取引に関する消費者トラブルに対応するADRの創設に向けた調査・検討も具体的に開始すべきである(越境取引における消費者紛争窓口の恒常化に関する意見書(2013年7月10日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
440	Ⅲ	(2)	②		消費生活センターにおける「在留外国人からの相談に対する体制の強化」と、国民生活センターにおける「訪日外国人に対する相談対応」は、別項目でそれぞれ計画を立ててください。言語や文化の相違を背景にしている消費者トラブルであることは共通していますが、その具体的な相談内容や相談対応には大きな相違があります。「在留外国人」と「訪日外国人」の定義を明示し、それぞれに効果的な施策を講じるためには別項目とすべきと考えます。また、表内の「項目」には「在留外国人」のみが記載されている点からも、矛盾が生じています。	消費生活センターにおける「在留外国人からの相談に対する体制の強化」と、国民生活センターにおける「訪日外国人に対する相談対応」は、相互に関連した取組だと認識しておりますので、原文のままとしております。なお、御指摘を踏まえ、「項目」については修正いたしました。
441	Ⅲ	(2)	③		越境消費者紛争では、各国のルールが異なることから、紛争解決や取締りが難しいため、諸外国とも連携しつつ、越境取引及びその紛争解決におけるルールの国際共通化に向けた議論を開始すべきである(越境取引における消費者紛争窓口の恒常化に関する意見書(2013年7月10日))。	国民生活センター越境消費者センター(CGJ)の海外連携先の拡大に向けた働きかけを行うとともに、国際会議等の動向を注視し、対策を検討していきます。
442	Ⅲ	(2)	⑤		・KPIが国際共同研究での成果報告の開催回数で、目標として年1回以上の開催とあるが、本基本計画期間の後半年度には、開催回数だけではなく、研究内容の質(例：被引用数、活用件数など)を評価する指標も入れるべきではないか。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
443	Ⅲ	(3)	①		今回の工程表で新型コロナウイルス感染症について項目を立てたことは評価できますが、5年間の間に他の感染症が発生する可能性があります。タイトルを限定的なものにせず「感染症拡大・災害などの緊急時対応」とした方が今後にいかにせよと考えます。	御指摘のとおり、5年間の間に他の感染症が発生する可能性があると考えられます。もっとも、他の感染症の発生に関しては、「緊急時対応を要するその他の状況下」に含まれると考えます。
444	Ⅲ	(3)	①		新型コロナウイルスが終息していない状況にあることから令和2年度の取組に以下を明記してください。 ・消費者被害の実態を迅速かつ正確に把握し、被害の未然防止に資する情報の発信 ・感染症の蔓延状況や、感染予防に関わる正確でわかりやすい情報の発信 ・医療サービスの適切な利用方法に関わる正確でわかりやすい情報の発信 ・生活困窮者への支援策に関わる正確でわかりやすい情報発信	御指摘も踏まえ、「LINE公式アカウントや政府広報等を用いての便乗した悪質商法等に係る注意喚起並びに「新しい生活様式」における買物や外食等に当たっての留意事項の消費者向け周知等」を講じてきた旨を追記しました。引き続き、被害防止の徹底や消費者の冷静な対応等を推進するため、正確な情報発信や悪質商法への厳正な対応を進めるとともに、不確かな情報の発信・拡散の抑制等に向けた消費者への普及啓発等の必要な対応を進めてまいります。
445	Ⅲ	(3)	①		災害発生時、避難所だけでなく、自宅避難をされている方にも、正しい情報がきちんと伝わるように行政との連携をお願いします。また、災害発生前にも有益な情報が伝わるよう、関係省庁、行政等との連携をお願いいたします。	頂いた御意見は今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
446	Ⅲ	(3)	①		新型コロナウイルス感染拡大や災害等で、正しい情報発信に留まらず対応をお願いします。新型コロナウイルス感染拡大防止の中で、それぞれが日々の努力の努力を重ねていますが、それでは社会から取り残されるところか、手遅れの事態を招く状況も考えられます。例えば、慢性疾患の高齢者や病気・怪我から社会復帰を目指すリハビリ中の方々が、『医療崩壊回避』の名の下で、長期に通院を中断せざるを得ない状況に追いやられています。電話やオンラインの再診も解禁されたが、面着・臨床でなければ対応できない部分も多々あると考えます。よって、新規で②を興し、上記のような問題提起をし、関係省庁との施策検討をお願いいたします。	頂いた御意見も参考に、関係省庁と連携しながら、引き続き、施策の実施に取り組んでまいります。
447	Ⅲ	(3)	①		消費者を守る観点から、過去輸入に頼りがちだった全ての商品について国産化を推進していくべき。対象は工業製品に限らず農産品(麦、大豆等)についても100%国産化を目指して動くべき。	頂いた御意見は今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
448	Ⅲ	(3)	①		＜うる責任＞ 今、新型コロナウイルス感染症の対応で消費者が必要としている品の虚偽商品の販売がなされている。消費者は商品の中身・成分を確かめることは不可能。	「新型コロナウイルスに対する予防効果を標ぼうする商品の表示に関する事業者への改善要請の措置」等を実施しており、引き続き、御指摘も踏まえつつ、消費者が必要としている品の虚偽商品の販売に対しては、効果的な対応を検討してまいります。
449	Ⅲ	(3)	①		新型コロナウイルス感染症の影響で誤った情報が流され、一部の商品に欠品が生じた。店舗では業界団体が発した正しい情報を提供することなく、表示により購入数のみを提供した。早朝から列をなすなどの混乱は、店の対応次第で回避できたと思う。例)トイレトペーパー	被害者被害の状況等を踏まえ、被害防止の徹底や消費者の冷静な対応等を推進するため、正確な情報発信や悪質商法への厳正な対応を進めるとともに、不確かな情報の発信・拡散の抑制等に向けた消費者への普及啓発等の必要な対応を進めてまいります。
450	Ⅲ	(3)	①		商品などに係る消費者への措置喚起のみならず、消費者が感染症への感染リスクが高い場所・機会を避ける行動等についての措置喚起といった消費者の行動変容を促す取り組みを加えるべき。特に、人が密集している場所の情報を取得できる仕組みをつくり、それを避けた時間での消費をできるようにすることなどが必要。	御指摘も踏まえ、「新しい生活様式」における買物や外食等に当たっての留意事項の消費者向け周知等」について加筆しました。頂いた御意見は今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
451	Ⅲ	(3)	①		新型コロナウイルス感染症の影響で、消費者自身が悪質な情報の拡散を助長したり、一時的に先鋭化(悪質クレーマー化)したりする現象が見られた。また、通院や日用品の買物さえも忌避する現象もあった。こうした消費者行動を分析し、対応策を検討する必要。	頂いた御意見は今後の施策の実施の参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
452	Ⅲ	(3)	①		「新型コロナウイルス」に特化した計画となっていますが、今後5年の間に、(別の)新たな感染症が発生する可能性もあります。「コロナ」は一例であって、タイトルにはできるだけ感染症対策の総称を用いてください。項目名には「感染症の拡大等の緊急時における対応の強化」と改め、施策概要の中で、感染症(新型コロナウイルス等)とすることを求めます。	御指摘のとおり、5年間の間に他の感染症が発生する可能性があると考えられます。もっとも、他の感染症の発生に関しては、「緊急時対応を要するその他の状況下」に含まれると考えます。
453	Ⅲ	(3)	①		施策概要の文面が、複数の要素が混在しているので、わかりやすい文章構成に変更してください。また、生活困窮者への支援、医療への適正アクセスに関わる情報発信についても言及してください。以下に修正文案を示します。 【修正文案】 新型コロナウイルス感染症が拡大している中、マスクに関する転売禁止の措置その他、生活関連物資等が必要な消費者に届くようにするための対策、新型コロナウイルスに対する予防効果を標ぼうする商品の表示に関する事業者への改善要請の措置等を講じて きたところであるが、引き続き関係省庁・関連機関との連携により以下についても取り組む。 ・消費者被害の実態を迅速かつ正確に把握し、被害の未然防止に資する情報の発信 ・インターネット等を介した不正確な情報の発信・拡散の抑制等に向けた消費者への普及啓発 ・感染症の蔓延状況や、感染予防に関わる正確でわかりやすい情報の発信 ・医療サービスの適切な利用方法に関わる正確でわかりやすい情報の発信 ・生活困窮者への支援策に関わる正確でわかりやすい情報発信 ・その他の必要な緊急時対応	御指摘も踏まえ、「LINE公式アカウントや政府広報等を用いての便乗した悪質商法等に係る注意喚起並びに「新しい生活様式」における買物や外食等に当たっての留意事項の消費者向け周知等を講じてきた」旨を追記しました。引き続き、被害防止の徹底や消費者の冷静な対応等を推進するため、正確な情報発信や悪質商法への厳正な対応を進めるとともに、不確かな情報の発信・拡散の抑制等に向けた消費者への普及啓発等の必要な対応を進めてまいります。
454	Ⅲ	(3)	①		新型コロナウイルス感染症の拡大により、旅行や結婚式、スポーツジム、コンサートやイベントなどの解約のトラブルが生じています。不当な違約金や解約手数料などで消費者が被害に遭うことのないよう、事業者に指導を行っていただきたい。4月1日より民法改正になったことから、消費者契約法と合わせて正しい解釈のもとで、契約解除がなされるよう事業者にも周知することを、明記してください。	今後も、消費者トラブル等の動向を踏まえ、必要に応じて対策を検討してまいります。
455	Ⅲ	(3)	①		①新型コロナウイルス感染症の拡大等の緊急時における対応の強化 環境省の取組も必要と考えます。 ・新型コロナウイルス及び災害等の影響で、自治体のごみ分別ルールが形骸化する事例等があることから、原点に立ち戻った取組の検討及び実施	御指摘の点については今後の施策の参考とさせていただきます。
456	Ⅲ	(3)	①		新型コロナウイルス感染症の拡大等の緊急時において、マスク不足が問題になっています。衛生面や機能について適切な商品が入手できるよう、何らかの性能基準が必要と考えます。また、消費者へ向けた情報提供の司令塔機能の強化や、実施した緊急対策の検証、社会の変化(IT利用の拡大、テイクアウト食品の増加、新しい産業等)により生まれる消費者問題への対応についての取組を求めます。	御指摘のとおり、新型コロナウイルス感染症の拡大等の緊急時において、マスク不足が問題になっていると認識しております。御指摘の点については今後の施策の参考とさせていただきます。
457	Ⅲ	(3)	①		新型コロナウイルスとの共存関係が続くことが予測されています。感染予防や拡大防止に係る消費者の対応、不安等に関係する取引やトラブルだけでなく、衛生管理や食生活、雇用・労働、余暇、災害など生活全般にわたって、対応が求められます。今後の取組予定の項では、消費者庁だけでなく、各省庁の取組予定が記述されるよう情報を整理してください。	御指摘も踏まえ、「LINE公式アカウントや政府広報等を用いての便乗した悪質商法等に係る注意喚起並びに「新しい生活様式」における買物や外食等に当たっての留意事項の消費者向け周知等を講じてきた」旨を追記しました。引き続き、被害防止の徹底や消費者の冷静な対応等を推進するため、正確な情報発信や悪質商法への厳正な対応を進めるとともに、不確かな情報の発信・拡散の抑制等に向けた消費者への普及啓発等の必要な対応を進めてまいります。
458	Ⅲ	(3)	①		新型コロナウイルス感染症の拡大等の緊急時における対応の強化は大変重要です。消費者教育だけで解決するものではなく、平常時から正しい情報を発信しているところにアクセスすることを消費者に経験してもらい、情報発信を継続していくことが重要と考えます。強化に期待します。	新型コロナウイルス感染症の拡大等の緊急時における対応の強化について、引き続き取り組んでまいります。
459	Ⅲ	(3)	①		震災なども含めた緊急時には、不確かな情報が SNS などを介して大変早くに拡散してしまいますので、国による早急な対応が不可欠です。項目表題が「新型コロナウイルス」と限定をされているように感じますが、様々な緊急時に対応できる内容にしてください。また、緊急時の消費者の冷静な対応には、平時での消費者に向けた啓発が大変重要ですので加筆してください。	「新型コロナウイルス」以外の様々な緊急時は、「緊急時対応を要するその他の状況下」に含まれると考えます。また、御指摘のとおり、緊急時の消費者の冷静な対応には、平時での消費者に向けた啓発が大変重要であると認識しております。このような啓発活動に引き続き取り組んでまいります。
460	Ⅲ	(3)	①		引き続きの対応強化に加えて、第2波以後の波を防ぐための「新しい生活様式」の定着が必要です。見込める効果とともに、周知啓発の強化に取り組み、加筆してください。	御指摘を踏まえ、「新しい生活様式」における買物や外食等に当たっての留意事項の消費者向け周知等を講じてきた」旨を追記しました。引き続き、「新しい生活様式」の定着に向けた周知啓発等に取り組んでまいります。
461	Ⅲ	(3)	①		子供たちの教育を受ける権利の侵害や環境による不公平感・格差の是正につながる対応について加筆してください。	御指摘も踏まえ、Ⅲ(1)③ウ(デジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進)を追加し、e-ラーニングやオンライン授業に対応した啓発用デジタル教材の開発に取り組む旨を加筆しました。
462	Ⅲ	(3)	①		災害などを含めて緊急時には、不確かな情報が大量に、また素早くSNSなどを通じで拡散されます。こうした情報をいち早く察知して、正確な情報を広く国民に周知していく必要があります。また、悪質事業者による〇〇に効くなどの誇大広告の問題や、各種給付金などに関連した詐欺被害、給料ファクタリングなどの新手法の金融被害など様々な被害が発生しています。関係省庁が連携してこういった問題に対処していくことが必要です。計画に加筆してください。	消費者庁としては、様々な被害に関係省庁が連携して問題に対処していくよう、御指摘を踏まえ、効果的な手法を検討してまいります。
463	Ⅳ	(1)	①		消費者教育における「消費者市民社会」の実現に向けた取り組みのさらなる推進や認知度アップもさることながら、それらの健全な形成において、昨今叫ばれるカスタマーハラスメント対策も取り組みの一つとして検討をお願いします。行政はもちろん事業者や消費者関連団体においても共通課題であると認識しています。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
464	Ⅳ		①		新型コロナウイルス感染症の感染拡大に関して、本工程表案の中では、自然災害と同一視した緊急対応の強化という点のみを取り上げているが、これまでに経験したことがない世界的規模の急激なパンデミックであり、消費者の日常生活や生活基盤が一挙に変化し、経済もリーマンショック以上の大打撃を受けている中、一時的な緊急対応という捉え方だけで当初計画通りの工程表を作成することは、甚だ変化認識に欠けると考える。 パンデミックへの緊急対応はもちろん重要課題であるが、日本においても緊急事態宣言解除後も、元に戻るわけではない。消費者を取り巻く社会環境や、日常生活・価値観は大きく変容している。ニューノーマルといわれる新たな生活様式や行動変容が求められ、社会的弱者のひっ迫などの格差拡大、感染者等への誹謗中傷や不安につけ込む新たな悪徳商法による被害や誤情報による買い占めなどのぜい弱性拡大、感染者公表やトレースなどの個人情報保護との境界線、自由な選択や行動・コミュニケーションの制約、グローバル化や国際協調から一挙に入国制限や自国保護に転換し、経済の立て直しにも時間がかかると予測される。有効なワクチンや治療薬が確立するまでにはまだ時間がかかり、新型コロナのような新たな感染症リスクは今後も増加すると思われる。 一方で、在宅勤務による働き方改革、家庭生活の見直し、購買行動やコミュニケーション手段の変化が高度情報化を加速し、地方自治体による感染対策やテイクアウトなどの情報発信の役割増大、休校によるオンライン教育の加速、さまざまな公共衛生対策の具体化などのポジティブに捉えたい変化も生じている。 現時点ではまだ総括できる段階ではないので、第4次消費者基本計画の初年度においては、今般の新型コロナウイルス感染症拡大が、消費者の日常生活や価値観、消費者を取り巻く様々な問題にどのような変化をもたらしたかを調査分析し、今後の進め方の再考と新たな課題の抽出、優先順位の見直しに主眼をおくべきであると考えます。	御指摘の点については今後の施策の参考とさせていただきます。
465	Ⅳ	(1)	①		・「地域における消費者教育推進のための体制の整備」について、事業者や事業者団体と連携した消費者教育の取組の一層の推進のためにも、例えば地域の自治体、事業者、消費者団体、学校関係者等と連携した消費者向け教育講習会等、情報提供にとどまらない、現場での実践的な連携促進の機会設定などを「今後の取組」として検討していただく必要があるのではないかと。	工程表第4章(1)施策概要(2)にて研修について記載しております。
466	Ⅳ	(1)	①		(1)消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進 ○ 消費者庁の取組 の6行目、「環境教育、食育、法教育、金融経済教育等の関連する他の分野の教育との連携を図る。」はとても重要な視点だと考えます。ここに、環境省と文部科学省を核とした関係省庁で推進しているESD(持続可能な開発のための教育)を加筆することを提案します。	御指摘部分は、その後の「等」に含まれるものであることから、原文のままとさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
467	Ⅳ	(1)	①		「消費者教育推進地域協議会の設置の促進」について、すでに都道府県は設置済みで、政令市及び中核市についての設置促進ということですが、設置済みの都道府県にあっても、実際に活動を積極的に展開している協議会、そうでない協議会などさまざまであり、実際の活動状況を把握することが必要と思います。既存の協議会の活動の充実について状況を把握することを付け加えてください。	施策概要の中に「消費者教育推進協議会の取組の充実について、支援・促進する。」と記載しております。
468	Ⅳ	(1)	①		今後の取組予定の(目標)「②指定都市及び中核市で消費者教育推進計画策定と消費者教育推進地域協議会の設置割合の向上をめざす」について、強化作戦の「政令市及び中核市の対応済みの割合50%以上」を加筆してください。	御意見のとおり修正することとしました。
469	Ⅳ	(1)	①		今後の取組予定の KPI「⑦消費者教育コーディネーターの配置」について、強化作戦では「全都道府県、政令市」なので、「全ての都道府県、指定都市に配置し、その他の市町村での配置増を目指す」と記述してください。	御意見のとおり修正することとしました。
470	Ⅳ	(1)	①		ア 消費者市民社会の意義を改めて確認するとともに、消費者の自立との関係、消費者被害防止との関係、自己責任との関係に留意しつつ、具体的な行動イメージを提示するなどして、消費者市民社会の理解・浸透を図るためのより一層の施策を講じるべきである(消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
471	Ⅳ	(1)	①		イ 現状では地方公共団体の間でも消費者教育推進に関する取組に格差が生じている。とりわけ小規模な市町村においては、単独で基本方針や都道府県消費者教育推進計画に基づいた消費者教育を推進することは困難との指摘もある上、消費者教育の拠点として期待されている消費生活センターが未設置の市町村等もある。 各地方公共団体における取組・実施状況を可能な限り正確に把握し、国から積極的な情報提供を行い、適切な人材を講師・アドバイザーとして派遣するなどして、地域格差の解消に尽力すべきである。また、地域格差が生じている原因のひとつに、先進的な取組事例が集約・周知されていないために貴重な成果が情報共有されていないということがある。ポータルサイト等で公表するだけでなく、定期的な情報共有の機会を設けるなどして他の地方公共団体、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体が容易に参考にできる仕組みを構築すべきである(消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
472	Ⅳ	(1)	①		ウ 教材等の整備については、引き続き進める必要がある(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書(2011年4月15日)、消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
473	Ⅳ	(1)	①		(ア) ポータルサイト等インターネット教材の充実 利便性の高いツールを用いた取組を積極的に活用し、「消費者市民社会」の周知を図るため、消費者庁が情報の集約・発信を行う「消費者教育ポータルサイト」について、検索方法、分析方法についても工夫をするなど利便性や正確性を高める工夫をしつつ、集約された情報量の充実等、より一層の充実を図るべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
474	Ⅳ	(1)	①		(イ) インターネット以外の教材の充実 インターネット利用状況の世代や年収による格差(総務省「情報通信白書」によれば、60歳以上の高齢世帯や年収200万円未満の低所得者層で普及率が低い。)や、情報量が膨大過ぎて適切な取捨選択が難しく、安易に検索上位のものを選択してしまうおそれや、検索者が興味のあるキーワードで検索するため、得られる知識が狭くなりがちであるなどのインターネット利用による情報取得の問題点に鑑みれば、インターネットのみならず、書籍等によることも重要であり、消費者教育や「消費者市民社会」が体系的に整理された専門書等の書籍を充実させ、また、興味を持った市民が手軽に一通りの情報を収集できる入門書等の普及を図るべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
475	Ⅳ	(1)	①		エ 消費者教育コーディネーター制度は、未だ一部の地方公共団体の取組に留まっており、コーディネーターが配置されている場合でも、学校等の教育現場に十分入り込めていないのが実態である。コーディネーター制度の拡充と改善を進めるべく、退職教員等コーディネーターに適した人材の確保、養成システムの構築、コーディネーター向け手引の作成、学校教育や地域教育との連携作りなどに積極的に取り組むべきである(消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
476	Ⅳ	(1)	①		「地方公共団体による消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取り組みを支援するとともに、国、地方公共団体及び国民生活センター等において、必要な研修の実施、情報提供等を行う」ことについて、173ページで記されている既存の消費者教育コーディネーターの活動内容を見ると、そもそも消費者教育コーディネーターの定義づけがあいまいなために、多様な内容となっていて、既存のコーディネーターでさえ、その内容が一樣とは言えない状況にあります。その支援、研修がなされたとしても、その効果は十分に上げることができないのではないかと懸念されます。まず、消費者教育コーディネーターについての定義等について明確にすることを付け加えていただきたい。その上での消費者教育コーディネーターの育成、配置等の促進を期待します。	御指摘の点については、「地域における消費者教育の充実に向けた連携に関する分科会」取りまとめ(令和元年7月)において、消費者教育コーディネーターの役割についてお示ししております。
477	Ⅳ	(1)	①		・KPIIに「消費者市民社会の実現に向けた取組の認知度」とあるが、大切なのは取組の認知度ではなく消費者市民社会の意味や重要性を理解してもらうことであり、ここは「消費者市民社会の認知度」に変更した方がよいと考える。	御意見のとおり修正することとしました。
478	Ⅳ	(1)	①		・KPIや目標として消費者教育ポータルサイトへのアクセス数の増加が記されているが、現在のポータルサイトはトップページの構成やコンテンツの整理など利用者にとってわかりにくいのではないか。アクセス数増加を目指すために、ユーザビリティ向上に向けポータルサイト全体のリニューアルを計画に加えていただきたい。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
479	Ⅳ	(1)	①		今後の取組予定の(目標)「②指定都市及び中核市で消費者教育推進計画策定と消費者教育推進地域協議会の設置割合の向上をめざす」について、地方消費者行政強化作戦2020の「政令市及び中核市の対応済みの割合50%以上」を追加すべきです。	御意見のとおり修正することとしました。
480	Ⅳ	(1)	①		今後の取組予定のKPI「⑦消費者教育コーディネーターの配置」について、地方消費者行政強化作戦2020では「全都道府県、政令市」なので、「全ての都道府県、指定都市に配置し、その他の市町村での配置増を目指す」とすべきです。	御意見を踏まえ修正することとしました。
481	Ⅳ	(1)	①		(目標)⑦消費者教育コーディネーターの配置について、「全ての都道府県、市区町村」ではなく「全ての都道府県、政令市に配置し、その他の市町村においても配置を目指す」と記載していただきたい。	御意見を踏まえ修正することとしました。
482	Ⅳ	(1)	②		お金の仕組みを含めた金融、投資、商売についてしっかり教育すべき。もちろん税金についてもきちんと教育しなければならない。(金融については184ページに記載されてはいるが不十分)。	工程表第4章(1)⑥にて金融経済教育について記載しております。なお、金融経済教育を含め、他の分野の教育との連携を図ってまいります。
483	Ⅳ	(1)	②		学校における消費者教育の推進について、参加人数や教材の活用状況等がKPIとして設定されていますが、大事なのは児童生徒がどれだけ理解したかだと考えますので、理解度をKPIIに追加してください。そのことが、教材や教育の進め方にフィードバックされることになると考えます。	理解度を測る指標については検討中です。御指摘の点も踏まえ、引き続き検討させていただきます。
484	Ⅳ	(1)	②		171ページの消費者教育の実施について・・消費者教育推進の中で、幼少期から高齢期までの各階層に応じて体系的に行うとしているが、具体的に学校教育期間中に、大人になっても自立した消費者として自ら学ぶことが重要であることを明記し、179ページ地域における消費者教育の推進への国民の意識の改善につなげてください。	御指摘の点は、基本方針等に掲げる「自立した消費者の育成」に含まれるものであり、こうした方針に基づき学校での消費者教育が行われております。御意見も参考にして取組を進めてまいります。
485	Ⅳ	(1)	②		消費者教育の推進、周知だけでなく、理解度等を評価するKPIを追加してください。 成年年齢が18歳に引き下げられることで、未成年者取消権が行使できないことによる被害増加などが懸念されています。そのため、その当事者である高校生、大学生への消費者教育がこれまで以上に重要となります。教材の配布・活用状況に加えて、どれだけ理解したかを評価する数値等をKPIIに追加してください。	理解度を測る指標については検討中です。御指摘の点も踏まえ、引き続き検討させていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
486	Ⅳ	(1)	②		学習指導要領が改訂され、学校における消費者教育が推進されることに期待しています。実践的な消費者教育を進めていくためには、地元の消費生活センターと連携していくことが重要であり、文部科学省・教育委員会等に働きかけ、大学だけでなく、小・中・高等学校と地元の消費生活センターとの連携を支援することを加えてください。 さらに、施策に小・中・高等学校等と記されていますが、小・中・高等学校・幼児等と幼児教育の推進も明確にするために付け加えてください。	御指摘部分は、その後の「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、担当府省庁等、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、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の推進を行う。」との記載に関連するものであることから、原文のままとさせていただきます。また、御指摘の幼児教育の推進については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
487	Ⅳ	(1)	②		消費者市民教育を行っていく上では、各教育分野との連携や法教育(市民教育を含む。)等外部者との連携とその充実が必要である(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書(2011年4月15日)、民法の成年年齢引下げに伴う消費者被害に関する意見書(2017年2月16日)、消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
488	Ⅳ	(1)	②		ア 専門家の活用 消費者問題とは消費生活の中で起こるものであり、環境問題、IT問題、悪質商法対策、金融リテラシーなど極めて幅広く、かつ変化にとんだ関連分野を取り扱うものであるが、これらは教員養成課程で必ずしも専門的に教育されてきたものとは言い難い。消費者教育が、日々の生活に深く関わるものであり、生徒が積極的に関与できる参加型学習、体験型学習(アクティブラーニング)を導入することが望ましいこと、消費生活に関する教育との連携が広く求められること、教員のみによることは限界があることなどに鑑み、専門家の活用を進めるべきである。例えば、実際に、消費者問題に関する「生の事実」を語ることができる専門家(弁護士、消費生活相談員等)を外部から招聘して出前講座を実施すること等が考えられる。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
489	Ⅳ	(1)	②		イ 先進事例の集約と活用 消費者教育について、多くの地方公共団体が先進的な実践を進めている一方で、取組が進んでいない地方公共団体もある。取組の底上げのためにも、先進的な取組事例の情報共有をより一層進める必要がある。当連合会も、これまでシンポジウム等を通じて先進的な取組事例を紹介してきたが、反響も大きく、ニーズは高い。そこで、消費者庁、文部科学省等が中心となって先進的な取組事例を集約し、他の地方公共団体が容易に参考にできる仕組み作りを進めるべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
490	Ⅳ	(1)	②		(4)「関係府省庁等の連携による消費者教育の推進・○ 関係府省庁等の取組」の個所で、「成年年齢引下げに向けた動きがある中で、」の文言は、既に成年年齢引き下げは決定しているので、「成年年齢引下げに向けて」に修正してください。さらに、「令和2年度以降、小・中学校等における消費者教育充実のための教材等に係る検討を行う。」としていますが、検討を行うだけではなく、実際に作成し、効果を図っていく必要があると思います。	御意見のとおり「引下げに向けて」と修正することとしました。 教材に関しては、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
491	Ⅳ	(1)	②		(4)「関係府省庁等の連携による消費者教育の推進・○ 文部科学省の取組」の個所で、「消費生活センター等と連携した学生に対する消費者教育の充実を図るため、大学等関係者が出席する会議等において、消費者教育教材の活用等を推進する。」の文言は、「学生、大学等関係者」だけではなく、小、中、高校を含めた「生徒、学校関係者」をも含むべきと考えます。	御指摘部分は、その前の「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、担当府省庁等、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、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の推進を行う。」との記載に関連するものであることから、原文のままとさせていただきます。
492	Ⅳ	(1)	③		地域の消費者教育の担い手として、コーディネーターの養成、消費生活サポーターの養成等の取組みの支援について、特に消費生活サポーターは、強化作戦では目標値50%としているものの、現在目標値に達しているのは1県のみです。どのような支援をされるのか具体的に明記してください。	施策概要にある「地方消費者行政のための交付金等を通じて、地方公共団体による消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組」を行うことで、消費生活サポーターの配置状況に応じた支援を行ってまいります。
493	Ⅳ	(1)	③		今後の取組予定の KPI「③消費者教育コーディネーター育成状況」、(目標)の③「全ての都道府県に配置し、市区町村での配置増をめざす」について、強化作戦では「全都道府県、政令市」なので、「全ての都道府県、指定都市に配置し、その他の市町村での配置増を目指す」と記述してください。	御意見を踏まえ修正することとしました。
494	Ⅳ	(1)	③		消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進計画の策定が進められているが、設置・策定されていない地方公共団体もある。いずれか又はいずれも未設置・未策定の地方公共団体については、国が積極的に設置・策定の働きかけを行うべきである。学校、地域等においては必ずしも消費者市民教育の考え方が浸透しているとは言い難いところ、「地域における先駆的取組」の紹介を更に積極的に進めるべきである(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書(2011年4月15日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
495	Ⅳ	(1)	③		今後の取組予定のKPI「③消費者教育コーディネーター育成状況」、(目標)の③「全ての都道府県に配置し、市区町村での配置増をめざす」について、地方消費者行政強化作戦2020では「全都道府県、政令市」なので、「全ての都道府県、指定都市に配置し、その他の市町村での配置増を目指す」とすべきです。	御意見を踏まえ修正することとしました。
496	Ⅳ	(1)	④		・「多様な主体による消費者教育の推進」について、一層の推進のためにも、例えば地域の自治体、事業者、消費者団体、学校関係者等と連携した消費者向け教育講習会等、情報提供にとどまらない、現場での実践的な連携促進の機会設定などを「今後の取組」として検討していただく必要があるのではないか。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
497	Ⅳ	(1)	④		家庭における消費者教育がより推進されるよう、消費者教育ポータルサイトの周知を 計画に追加してください。 消費者教育を推進するうえで多様な主体、特に家庭で消費者教育が実施されることが重要です。家庭で消費者教育を実施するうえで消費者教育ポータルサイトの情報は有益ですが、それが周知されているとはいえません。市区町村の公共施設や町内会などの回覧版などに家庭でできる消費者教育教材や地域における親子向けの講座の情報提供をするなど、消費者教育ポータルサイトやその内容等について周知することや、そのKPIを計画に追加してください。	①「「消費者教育の推進に関する基本的な方針(基本方針)」等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための体制の整備」において、KPIとしてポータルサイトのアクセス件数を記載しております。引き続き消費者教育ポータルサイト等において総合的な情報提供・発信・啓発等を行ってまいります。
498	Ⅳ	(1)	④		消費者教育ポータルサイトや消費者庁のウェブサイトの閲覧は一部の方に限られ、特に地域における親子向け講座は、地域の消費生活センターとの連携が必要です。広く利用促進させるため、消費生活センターとの連携を記載してください。	③「地域における消費者教育の推進」において、消費生活センターとの連携について記載をしております。
499	Ⅳ	(1)	④		取り組みが消費者庁のウェブサイトの掲載であり、主体的にサイトにアクセスする消費者は意識の高い方かと思われ、全体に情報が行き渡らないと考えられます。自治体の活動との連携など消費者教育コーディネーターの活躍が重要ですので情報提供や支援について加筆してください。	Ⅳ(1)において、「地方公共団体による消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援するとともに、消費者教育の担い手やコーディネーターに対しては、国、地方公共団体及び国民生活センター等において、必要な研修の実施、情報提供等を行う。」と明記しております。
500	Ⅳ	(1)	④		ア 地域、家庭、職場その他様々な場において、「消費者市民社会」の概念の普及に積極的に努めるとともに、多様な主体と連携して、消費者市民教育の具体的な実践の普及策を講ずるべきである(消費者の権利を保障し消費者市民教育を推進する実効性のある消費者教育推進法制定を求める意見書(2011年4月15日)、「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
501	Ⅳ	(1)	④		イ 日常的な消費行動(買う、食べる、使う、捨てる)が地域、家庭で行われ、地域、家庭において消費者教育の機会も存すること、特に家庭は「社会の最小単位」であり、消費者教育の必要性が高く、かつ、その機会にも恵まれていることに鑑み、消費者庁、地方公共団体において、地域、家庭で消費者教育を行う際に誰でも使用できるツールを充実させるべきである(消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
502	Ⅳ	(1)	④		ウ 事業者・事業者団体の教材・講座について、事業者・事業者団体に有利な内容となり公平・公正に欠けているのではないかと懸念を払拭するため、国及び地方公共団体は、事業者・事業者団体が行う消費者教育が公平・公正な内容となるための適当な基準を提示するべきである。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
503	Ⅳ	(1)	④		また、国及び地方公共団体は、消費者教育地域推進協議会等を積極的に活用するなどして、事業者・事業者団体に対して消費者教育の推進に積極的に携わることと呼びかけるとともに、消費者・消費者団体との情報交換や連携ができる仕組み作りに努めるべきである(消費者教育の推進に関する意見書(2017年3月17日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
504	Ⅳ	(1)	⑤		慣習法 の概念、身近な問題と絡めた裁判の実態についても題材にして教育することは重要。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考にさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
505	Ⅳ	(1)	⑤		トラブルに巻き込まれた場合の相談窓口は各種あるが、それをきちんと周知すべき。	日本司法支援センター(法テラス)において、法的トラブルの相談窓口の紹介を「0570-078374(おなやみなし)」にて行っております。 また、消費者トラブルについては、消費者ホットライン188を通じて最寄りの消費生活センター等に御相談いただけるよう、引き続き周知を図ってまいります。
506	Ⅳ	(1)	⑥		金融経済教育の推進をSDGs関連項目として目標を掲載していただいたことは評価します。施策概要には金融庁の取組のみが記載されていますが、金融経済教育は消費者庁における消費者教育にも必要です。特に最近、若年層の投資トラブルが多発していること、また、成年年齢の引き下げも間近に迫っていることから、必要性はさらに増えています。安心安全に投資を行うための教育が必要です。加えてここでは、当事者のみのニーズに合った商品を選ぶだけではなく、このSDGs1. の項目に関連付けられている趣旨から、持続可能な投資へ導くESG投資も視野に入れるよう明記してください。	工程表第4章(1)①施策の概要(1)において、消費者教育と金融経済教育との連携について記載しております。 また、ESG投資に関する御指摘の点については、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
507	Ⅳ	(1)	⑥		「各個人が生涯にわたり、そのニーズに見合う金融サービスを適切に選択できるよう、」とするためには、基礎的な金融教育から自己の判断で商品の選択を行える上級編まで、幅広く段階的な教育プログラムが必要と考えます。金融商品に関連した消費者トラブルの多くは悪質事業者によるものも少なくなく、消費者トラブルに向けた金融教育と自分に合った商品の選択(資産形成)のための真の金融教育は分けて実施される事を強く望みます。今後5年、10年を見据えた場合、経済の変化に対応できず目の前の100万円が世界的に価値が目減りしている事に気づかず安心しているレベルから、少しずつでも意識を変えていく社会になる事を期待します。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
508	Ⅳ	(1)	⑥		KPIとして、各都道府県の金融広報アドバイザーの選任や活動(講座の実施数)の推移を追加することを提案します。(理由)金融経済教育の担い手の育成の状況を見る化するため。金融広報アドバイザー制度と地域における消費者教育との連携を強化する効果も期待できます。	御指摘のとおり、金融経済教育の推進にあたっては、担い手を育成・拡大し、関係団体で連携して取り組むことが重要であると認識しております。金融経済教育の担い手は金融広報アドバイザーだけではないことから、現状のKPIを設定しておりますが、御指摘の点も踏まえ、施策に取り組んでまいります。
509	Ⅳ	(1)	⑥		金融サービス利用に伴うトラブルが多発しています。「生涯にわたり、そのニーズに見合う金融サービスを適切に選択できるように」するためには、地域での中高年を対象にした事例を踏まえ、わかりやすい講座の開催が必要です。消費者庁として、地域での中高年を対象とした啓発講座等を実施する旨、記載してください。	工程表Ⅳ(1)①施策概要において、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に消費者教育を行うことを推進することを記載しております。
510	Ⅳ	(1)	⑥		成年年齢を引き下げる改正民法が2022年4月から施行されるところ、これまでの若年者は18歳、19歳という年齢時に、親権者のアドバイスを受けながら契約締結を体験し、その意味を学習する機会を有していたが、成年年齢の引下げにより、これに代替するものを学校教育の現場で行うことが必要となる。体験型教育を通じて、お金を使うこと、お金を借りること、お金を稼ぐことなどについて、その有意性だけでなく、失敗したときのリスクも含めて教育することが必要である(民法の成年年齢引下げに伴う消費者被害に関する意見書(2017年2月16日))。	これまでも関係省庁で連携し、成年年齢引下げを見据えた環境整備のための施策に取り組んでおり、消費者教育教材の開発、手法の高度化、実務経験者の学校教育現場での活用などの取組みを進めているところです。引き続き、関係省庁で緊密に連携して、金融経済教育を推進してまいります。
511	Ⅳ	(2)	①		消費者に必要な情報が届くよう、さまざまな媒体や技術を用いて一人一人に確実に届く情報発信を検討してください。 消費者への情報提供の媒体として、ICタグや二次元コード等の新たな技術の利用は必要だと考えます。しかし、超高齢社会である現在、特定技術の利用ができないために情報が受け取れないような状態は避けるべきです。さまざまな媒体や技術を用いて、一人一人に確実に届く情報発信も行うべきであり、そうした取り組み等を検討してください。	御指摘も踏まえ、「多様な消費者にとって分かりやすい資料とするとともに、必要とする消費者への確に届くようにするため、各種の行政及び民間機関との連携体制の構築・強化に努める」旨を加筆しました。さらに、御指摘の点については今後の施策の参考とさせていただきます。
512	Ⅳ	(2)	①		具体的に消費者に向けて、どのような時にどのように情報提供するのか、普及啓発戦略の策定に向けた方向性を加筆してください。	御指摘も踏まえ、「多様な消費者にとって分かりやすい資料とするとともに、必要とする消費者への確に届くようにするため、各種の行政及び民間機関との連携体制の構築・強化に努める」旨を加筆しました。
513	Ⅴ	(1)	①		政府の消費者政策に消費者の意見を反映するのは評価できますが、委員の選任にあたっては、全体に占める消費者を代表する者の(人数)割合だけでなく、延べ人数の公表に加え、ユニーク数も併記し、多くの主体が関わっている状況を示すことが必要と考えます。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
514	Ⅴ	(1)	①		別表2の選任状況によれば消費者団体の役職員が最も多く、高い年齢層に偏重する状況が推察されるため、年齢層の公表を実施する、社会・経済の変化に伴い商品やサービスが複雑化する中、時代に即した若い世代を選任していく事等の検討も希望します。 消費者の意見を代表する者に幅広い機会を創出し、多様化の推進を図っていくことが透明性の確保にもつながると考えます。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
515	Ⅴ	(1)	②		施策概要「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置及び消費生活協力員・協力団体、消費者団体には「障害者団体」を加えるようにしてください。 理由:それぞれ障害の特性が異なり、対応方法がまちまちである。それを反映するにはそれぞれ障害者団体が必要。また、障害者の意見が述べる場、反映できるようにしてほしい。	御指摘のとおり、障害者団体に消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)に参画いただくことは、消費者の特性に応じた実効的な見守りのために重要です。見守りの対象となる消費者は、障害者のほか、高齢者や認知症等の判断力の低下した消費者など、幅広い消費者を想定しているため、工程表では「障害者団体」を明示しておりますが、御意見は、地域の様々な主体との連携・協働を図る中で、参考にさせていただきます。
516	Ⅴ	(1)	②		消費者団体との連携・支援に関する施策内容については、消費者団体が活躍できる場や意見交換の機会の提供にとどまらず、消費者団体の設立や活動の支援、広報活動への協力など、もう一歩踏み込んだ内容を検討してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
517	Ⅴ	(1)	②		「消費者団体が官民間わず地域の様々な主体と連携・協働し、一層活躍できるよう支援する」としているが、消費者団体の活動員も高齢化が進み、特に地方は担い手の確保にも弱しています。会員数の減少により会費収入も期待できず、ボランティアな活動を行っている割合も少なくないことから、継続的に安定した地方行政の推進に向けて、具体的に事業化し予算をつけて3年・5年等の計画のもと実施していく仕組みの検討を要望します。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
518	Ⅴ	(1)	②		消費者団体の自主的な取り組みの支援・促進について、具体的な施策を計画に追加してください。 消費者の関心・問題意識の多様化により、第4期消費者基本計画(第5章5(1)P.40)に記載されている「特定分野で活動を行う団体も含め、その自主的な取組を支援・促進する」がより重要になります。しかし、消費者団体の多くは寄付による財政やボランティアによって支えられており、財政や人材等、その運営の継続性に苦慮しています。消費者団体等が発信している情報を広く消費者に届けることを支援するなど、消費者団体の自主的な取組の支援・促進の具体策を計画に追加してください。	工程表の施策概要の中に「消費者団体と個別に、現下の消費者課題に対して意見交換の機会を設け、政策の企画・立案への反映に向けた取組を行う。」と記載しているとおり、消費者団体との意見交換の機会を充実させることで、団体の活動に即した連携の在り方についても検討してまいります。
519	Ⅴ	(1)	②		今後の取組予定の中に「消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援」がありますが、地方消費者行政強化作戦2020の「消費生活協力員、消費生活協力団体を活用する市区町村の県内人口カバー率50%以上」の記載がないので追加すべきです。	御指摘も踏まえ、追加の修正をいたしました。
520	Ⅴ	(1)	②		消費者団体が高齢化などで弱体化しているところも多くあります。消費生活協力員等の育成と共に、新たな消費者団体の設立や、現在の消費者団体への支援を検討し、加筆してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
521	Ⅴ	(1)	②		今後の取組予定の中に「消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援」がありますが、地方消費者行政強化作戦 2020 の「消費生活協力員、消費生活協力団体を活用する市区町村の県内人口カバー率 50%以上」の記述がないので加筆してください。	御指摘も踏まえ、追加の修正をいたしました。
522	Ⅴ	(1)	②		現在、消費者団体は高齢化や人材不足、財政不足などで活動が困難になっている団体が増えてきています。また、消費者団体がすでに無いという自治体も増えています。地域の消費者行政を支えるためには、消費生活協力員等の育成と併せて、あらたな消費者団体の設立や、消費生活に関わる活動を行っている団体の育成などが求められます。現状を把握し、地域への総合的な支援を検討してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
523	Ⅴ	(2)	①		消費者庁が消費者行政の司令塔として十分な役割を果たすことを期待します。 消費者政策はあらゆる商品・サービスに対して、消費者の安全の確保、消費者契約や表示の適正化、消費者への教育・啓発、事業者との苦情処理・紛争解決、そして消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題への対応と、求められている役割が多岐にわたっています。また、これらの役割を発揮するうえで専門的・総合的な知識等だけでなく、多くの府省庁等や関係機関・団体等との連携といった、司令・調整機能やリーダーシップの発揮も必要です。消費者庁がこうした役割・機能をより一層発揮できるよう、人材育成や財政強化といった体制整備がしっかりと進められることを期待します。	消費者庁が消費者行政の司令塔として十分な役割を果たすよう、一層の体制整備に努めてまいります。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
524	V	(2)	①		・KPIとして、連絡会議の開催を年1回行うことが目標となっているが、会議を実施した上で目指す「消費者政策推進の成果」を設定する必要があるのではないか。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
525	V	(2)	①		内閣府の取組では、消費者委員会の事務局体制の充実・強化を計画的に進める旨表記してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
526	V	(2)			施策概要「お屋の消費生活相談、「消費者ホットライン」に、電話での対応だけでなく、リアルタイムで行える、文字チャットによる相談、手話言語で相談できる体制を行ってください。 理由：消費者ホットライン(188)は電話のみの対応になっていて、耳が聞こえない、聞こえにくい人にとって、使えない。障害者差別解消法の観点から聞こえる人と同様、リアルタイムで対応できる体制を構築する必要がある。	御指摘の点については、「Ⅰ 消費者被害の防止(3)「ぜい弱性」や「生きづらさ」を抱える消費者を支援する関係府省庁等の連携施策の推進③ 障害者の消費者被害の防止策の強化」にて記載しております。また、「Ⅴ消費者行政を推進するための体制整備(3)地方における体制整備⑦消費生活相談情報の的確な収集と活用」に記載のとおり、PIO-NET刷新の一環として、チャットボット機能の導入に向けた実証実験を行うことを予定しています。
527	V	(2)	③		国民生活センターが、全国の消費生活相談情報の分析を踏まえて消費者保護関連法制度・政策の改善に向けた問題提起や情報提供を効果的に行うためには、消費者庁及び消費者委員会と密接に連携して分析及び情報交換を行うことが必須であり、また、消費生活センター・消費生活相談窓口支援の中核機関としての機能を果たすためにも、全般的に機能強化を図るべきであり、地方移転をすべきではない(消費者庁・国民生活センターの地方移転に反対する意見書(2015年11月20日))。	令和元年8月19日に消費者庁から発表された方針(「消費者庁 新未来創造戦略本部」について)にのっとり業務を進めてまいります。
528	V	(2)	③		施策概要「窓口ごとに受付手段」に「手話」を加えてください。 理由：上記に同じ	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
529	V	(3)	①		どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられる地域体制の整備は重要です。しかし、2020年4月から相談員は会計年度任用職員扱いとなり、自治体間で処遇の格差が拡大している状況です。地域によっては土曜相談を休止、相談日数の削減など相談体制に影響が出ています。今後の取組予定に「相談員の処遇改善」を追記してください。	どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制の整備を全国的に推進するためには、相談の現場を担う消費生活相談員の専門的知識、技術、経験を鑑みた任用及び処遇改善が実施されることが重要です。 地方消費者行政の現況調査などを踏まえ、実態を把握し、「施策概要」に記載のとおり、地方公共団体の取組に対する支援を推進してまいります。
530	V	(3)	①		私どもでは毎年、区市町村に消費者行政アンケート調査を行っています。地方消費者行政強化交付金に関しては使いづらいとの回答をいただいています。また、全国消団連の地方消費者行政充実プロジェクトで都道府県に行った調査でも同様の意見が出ています。地域の事情にあった使い勝手のよい交付金を検討してください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
531	V	(3)	①		山梨県の「消費者基本計画」に位置付けられている市町村の相談体制の整備状況は一定整備されつつありますが、相談員数は減少又は横ばいであり、充実・強化には問題があります。その原因は、毎年計画的に相談員を育てる財政措置が無いこと、人口5万人以上と5万人未満とで消費生活センター設置等の基準を設けているため地域間格差が生じていることなどが挙げられます。これらを解決するために、地方消費者行政支援策として、「国による恒久的な財政措置」を取組に追加して下さい。広域連携をすることが一つの解決策です。特に5万人未満の市町村行政に手厚く置をして、「どこに住んでいても被害防止の相談体制が整備されている」ようにして下さい。	令和2年4月に改定した地方消費者行政強化作戦2020では、広域連携による消費生活センターの設置も念頭に「消費生活センターの設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上」という目標を新たに設定いたしました。本強化作戦に基づき、地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。
532	V	(3)	①		地方消費者行政支援策として、「国による恒久的な財政措置」を取組に加えてください。	地方消費者行政の充実・強化に向けては、第4期消費者基本計画を踏まえ、新たに「地方消費者行政強化作戦2020」を策定いたしました。本強化作戦に基づき、地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。また、令和2年度から、先進的モデル事業や地方消費者行政人材育成事業を実施いたします。地方消費者行政強化交付金に加え、これらの取組を活用し、地方の消費者を守る重層的な取組を行ってまいります。
533	V	(3)	①		消費生活相談員の処遇について、地方での実態を把握してください。会計年度任用職員制度の適用状況を調査し、処遇改善に繋がる支援をしてください。	どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制の整備を全国的に推進するためには、相談の現場を担う消費生活相談員の専門的知識、技術、経験を鑑みた任用及び処遇改善が実施されることが重要です。 地方消費者行政の現況調査などを踏まえ、実態を把握し、「施策概要」に記載のとおり、地方公共団体の取組に対する支援を推進してまいります。
534	V	(3)	①		消費生活相談員の人材不足が喫緊の課題となっています。国として人材育成を早急に取り組んでください。	地方消費者行政強化交付金を通じ、地方公共団体を支援するとともに、令和2年度からは、地方消費者行政人材育成事業などの重層的な取組によって地方公共団体を支援してまいります。
535	V	(3)	①		相談業務の広域連携は、様々なパターンで実施されていますが、状況を把握し、より有効で合理的な広域連携の施策を提示できるようにしてください。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。
536	V	(3)	①		広域連携による相談体制において、行政職員の果たす役割が重要になります。消費者行政担当職員の資質向上の取り組みをしてください。	地方消費者行政の充実・強化に向けては、第4期消費者基本計画を踏まえ、新たに「地方消費者行政強化作戦2020」を策定いたしました。本強化作戦に基づき、地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。また、令和2年度から、先進的モデル事業や地方消費者行政人材育成事業を実施いたします。地方消費者行政強化交付金に加え、これらの取組を活用し、地方の消費者を守る重層的な取組を行ってまいります。
537	V	(3)	①		相談員の高齢化が叫ばれて久しいが、退職者の再雇用等、官民の枠を越えた知見に富んだ人材の確保策も講じることを検討すべき。 地方の体制整備にはデジタル化は必須。相談状況と国勢調査データ等の紐づけによるデーター開示・共有で、地域連携を促進すべき。	御指摘の点については、今後の施策の実施の参考にさせていただきます。 なお、令和2年度から、消費生活相談員担い手確保事業を実施いたします。本事業も活用し、全国の消費生活センター等で相談業務などを担う人材の育成・確保を推進します。
538	V	(3)	①		地方の消費者行政をより充実したものにするために、国が率先して地方公共団体等を支援してください。 地方の消費者行政をより充実させるには、消費生活センターの機能強化や消費生活相談員のスキルアップが必要不可欠です。それに向けて国・地方公共団体等が一体となって、取り組みを充実・強化する必要があります。しかし実際には、消費者行政の担当職員は兼任者も多いことで施策等を十分に進めることができなかったり、消費生活相談員のなり手不足によって質の高い相談体制を確保できなかったりといった様々な課題もあります。地域でくらす消費者にとって、より身近でより頼れる地方消費者行政になるために、地方公共団体の自主財源確保の支援だけでなく、地方消費者行政強化交付金の活用で人員配置ができるなど、地方公共団体がより活用しやすい交付金の検討を進めるなど、国が率先して地方公共団体等を支援してください。	地方消費者行政の充実・強化に向けては、第4期消費者基本計画を踏まえ、新たに「地方消費者行政強化作戦2020」を策定いたしました。本強化作戦に基づき、地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。また、令和2年度から、先進的モデル事業や地方消費者行政人材育成事業を実施いたします。地方消費者行政強化交付金に加え、これらの取組を活用し、地方の消費者を守る重層的な取組を行ってまいります。
539	V	(3)	①		消費生活相談員が不足している地域もある中、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備のために「消費生活相談員の処遇改善及び資質向上等の地方公共団体の取組に対する支援」は、具体的にどのように支援をすすめるのかが重要です。検証と共に地方公共団体が、取り組みができるような後押しをしてください。また、地方消費者行政強化交付金については地方公共団体の意見を聞き、より使い勝手のよい交付金の検討を進めてください。	地方消費者行政の充実・強化に向けては、第4期消費者基本計画を踏まえ、新たに「地方消費者行政強化作戦2020」を策定いたしました。本強化作戦に基づき、地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。また、令和2年度から、先進的モデル事業や地方消費者行政人材育成事業を実施いたします。地方消費者行政強化交付金に加え、これらの取組を活用し、地方の消費者を守る重層的な取組を行ってまいります。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
540	V	(3)	①		どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備のために、消費生活相談員の配置促進、資格保有率の向上等、地方公共団体を支援するとありますが、交付金の見直しによる財源不足で相談員を雇用できない、あるいは雇用したくても相談員を確保することができないなどにより、相談員数が減少しています。特に相談員不足は深刻です。相談員確保のために具体的な支援策を示してください。	地方消費者行政強化作戦2020に基づき、都道府県ごとに消費生活相談体制の強化や消費生活相談員の質の向上などの政策目標の達成を目指し、地方公共団体の自主性・自立性が十分に発揮されることに留意しつつ、消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。 消費者庁としては、地方消費者行政強化交付金を通じ、地方公共団体を支援するとともに、令和2年度からは、地方消費者行政人材育成事業などの重層的な取組によって地方公共団体を支援してまいります。
541	V	(3)	①		会計年度任用職員制度が導入されました。消費生活相談員の処遇改善が図られたのか、実態が不明確です。新たな問題が発生していないか実態を把握し問題があれば地方公共団体へ要請する必要があります。早い段階で実態調査を実施し公表してください。	地方消費者行政の現況調査などを踏まえ、実態を把握し地方公共団体の取組に対する支援を推進してまいります。
542	V	(3)	①		どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備のために「消費生活相談員の処遇改善及び資質向上等の地方公共団体の取組に対する支援」は、消費生活相談員が不足している地域もある中、具体的にどのように支援を進めるのかが重要であると考えます。検証と共に地方公共団体が、取り組みが出来るような後押しをしてください。また、地方消費者行政強化交付金については地方公共団体の意見を聞き、より使い勝手のよい交付金の検討を進めてください。	地方消費者行政の充実・強化に向けては、第4期消費者基本計画を踏まえ、新たに「地方消費者行政強化作戦2020」を策定いたしました。本強化作戦に基づき、地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。また、令和2年度から、先進的モデル事業や地方消費者行政人材育成事業を実施いたします。地方消費者行政強化交付金に加え、これらの取組を活用し、地方の消費者を守る重層的な取組を行ってまいります。
543	V	(3)	①		昨年、直接知事等に自主財源に裏付けられた地方消費者行政の充実等を働き掛ける「地方消費者行政強化キャラバン」の効果検証を踏まえ、今後の取り組みについて加筆してください。	地方消費者行政の充実・強化に向けては、第4期消費者基本計画を踏まえ、新たに「地方消費者行政強化作戦2020」を策定いたしました。本強化作戦に基づき、地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。また、令和2年度から、先進的モデル事業や地方消費者行政人材育成事業を実施いたします。地方消費者行政強化交付金に加え、これらの取組を活用し、地方の消費者を守る重層的な取組を行ってまいります。
544	V	(3)	①		どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備を実現するためには、消費生活相談員の処遇改善や資質向上等の地方公共団体の取組に対する支援が必要です。消費生活相談員が不足している地域もある中で、地方公共団体が、その取組を進められるよう支援をしてください。また、地方消費者行政強化交付金については、まだまだ活用が進んでいない状況にあります。地方公共団体の意見を聞き、より使い勝手のよい交付金の検討を進めてください。	地方消費者行政の充実・強化に向けては、第4期消費者基本計画を踏まえ、新たに「地方消費者行政強化作戦2020」を策定いたしました。本強化作戦に基づき、地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。また、令和2年度から、先進的モデル事業や地方消費者行政人材育成事業を実施いたします。地方消費者行政強化交付金に加え、これらの取組を活用し、地方の消費者を守る重層的な取組を行ってまいります。
545	V	(3)	②		施策概要にある「消費者生活協力団体」には「障害者団体」を加えるようにしてください。 理由：国だけでなく地域でも障害者の意見が述べる場が確保され、その意見が反映されるような体制にして欲しい。	御指摘のとおり、障害者団体に消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）に参画いただくことは、消費者の特性に応じた実効的な見守りのために重要です。見守りの対象となる消費者は、障害者のほか、高齢者や認知症等の判断力の低下した消費者など、幅広い消費者を想定しているため、工程表では「障害者団体」を明示しておりませんが、御意見は、地域の様々な主体との連携・協働を図る中で、参考にさせていただきます。
546	V	(3)	②		地域の見守りネットワークの構築について、高齢者や障がいを持つ方だけでなく、未成年の子を養う保護者にも対象を広げるなどのご検討をお願いします。（テレワーク促進による心身の負担増）	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
547	V	(3)	②		消費者安全確保地域協議会の設立支援はもとより、活動内容の充実が求められます。具体的な支援策に取り組んでください。	効果的な見守りのためには、消費者被害の事例などについて関係者の理解を得て、実効的な見守り体制を構築することが必要です。「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」の活用も含め、様々な方法を検討し、取組を進めてまいります。
548	V	(3)	②		協議会設置を検討中の自治体では、福祉部署、教育部署の理解が得られていない状況もあり、理解の促進が必要です。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただき、関係省庁と連携して、地域の関係者の理解の増進を図ってまいります。
549	V	(3)	②		福祉部署との連携については、消費生活相談窓口との日常的な連携を図ることで協議会活動の促進につなげる取り組みが必要です。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただき、関係省庁と連携して、地域の関係者の理解の増進を図ってまいります。
550	V	(3)	②		消費者安全確保地域協議会の運営において、行政職員の果たす役割が重要になります。消費者行政担当職員の資質向上の取り組みをしてください。	地方消費者行政の充実・強化に向けては、第4期消費者基本計画を踏まえ、新たに「地方消費者行政強化作戦2020」を策定いたしました。本強化作戦では、新たに「消費者行政職員の研修参加率80%以上」という目標掲げており、地方における消費者政策推進のための体制強化が図れるよう地方公共団体の取組を支援してまいります。
551	V	(3)	②		自治体によっては、高齢者や障がい者の見守りを行うネットワークが既にあり、被害防止に積極的に取り組みをすすめているところもあります。消費者安全確保地域協議会とそれ以外の見守りネットワークが、地域の中でどのように機能しているかを、消費者庁として把握をする取り組みを進めるべきです。	消費者庁では、「地方公共団体における消費者安全確保地域協議会設置事例」などを作成・公表し、既存のネットワークを活用した見守りの仕組みなどについても紹介しています。御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
552	V	(3)	②		今後の取組予定の中に「消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援」がありますが、地方消費者行政強化作戦2020の「消費生活協力員、消費生活協力団体を活用する市区町村の県内人口カバー率50%以上」の記載がないので追加すべきです。	御指摘も踏まえ、追加の修正をいたしました。
553	V	(3)	②		消費者安全確保地域協議会の設置率を高めていくことは大変重要です。県内人口カバー率50%としていますが、まだ0%の県も数多くあり、特にそれらの県の対応策を加えてください。	引き続き、「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」等を活用して地方公共団体の理解を深め、消費者安全確保地域協議会の一層の設置促進を図ってまいります。
554	V	(3)	②		自治体によっては、高齢者や障がい者の見守りを行うネットワークが既にあり、被害防止に積極的に取り組みを進めているところもあります。消費者安全確保地域協議会としての立ち上げは大変重要ですが、地域の中で機能しているかどうか、消費者庁としてもきちんと把握をする取り組みを加筆してください。	消費者庁では、「地方公共団体における消費者安全確保地域協議会設置事例」などを作成・公表し、既存のネットワークを活用した見守りの仕組みなどについても紹介しています。御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
555	V	(3)	②		今後の取組予定の中に「消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援」がありますが、地方消費者行政強化作戦 2020 の「消費生活協力員、消費生活協力団体を活用する市区町村の県内人口カバー率 50%以上」の記述がないので加筆してください。	御指摘も踏まえ、追加の修正をいたしました。
556	V	(3)	②		地方公共団体によっては、すでに高齢者や障がい者の見守りを行うネットワークがあり、消費者被害の防止にも積極的に取り組みをすすめているところもあります。消費者安全確保地域協議会を設置することは重要ですが、既存の見守りネットワークが地域の中でどのように機能しているかなどもきちんと把握をする取組を追加してください。	消費者庁では、「地方公共団体における消費者安全確保地域協議会設置事例」などを作成・公表し、既存のネットワークを活用した見守りの仕組みなどについても紹介しています。御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
557	V	(3)	②		地域の見守りネットワークの構築に当たっては、福祉部門による成年後見制度利用促進の取組や警察による詐欺被害の防止に関する取組との関係等を意識しつつ、形式的な設置に留まらず、実効的かつ効率的なものとなるように進められるべきである(高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書(2013年12月19日))。	全国から収集した設置事例や「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」、「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」等を活用し、各地で地域の実情に応じて、消費者安全確保地域協議会が有効に機能するように取組を進めてまいります。
558	V	(3)	④		地方公共団体における法執行強化は、消費者被害防止のために大変重要です。消費者行政の担当職員は兼任者も多く、あらたな人員が必要ですが、地方消費者行政強化交付金の活用で人員配置ができるような後押しを進めてください。また、法執行強化のための職員研修の参加率向上や外部人材の活用など法執行強化の施策を具体化してください。	御指摘の人員配置については、工程表本文でも記載のとおり、地方消費者行政強化交付金にて、警察職員OBや法曹専門家等の活用を支援しております。また、職員研修の参加率向上については、既に記載の研修への参加に当たって、地方公共団体が負担する費用の支援に加えて、地方開催の研修の拡充についても追記しました。
559	V	(3)	④		地方公共団体における法執行業務は、高度で特殊な専門性が必要です。法執行を強化することは重要ですが、専任者の配置がされていない県も多くみられ、法執行強化の施策を具体化し、加筆してください。	地方消費者行政の充実・強化に向けては、第4期消費者基本計画を踏まえ、新たに「地方消費者行政強化作戦2020」を策定いたしました。本強化作戦では、「法執行体制の充実」の目標を掲げており、地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。
560	V	(3)	④		地方公共団体における法執行強化は、消費者被害防止のために大変重要です。消費者行政の担当職員は兼任者も多く、あらたな人員が必要ですが、地方消費者行政強化交付金の活用で人員配置ができるような後押しを進めてください。また、法執行強化のための職員研修の参加率向上や外部人材の活用など法執行強化の施策を具体化し、加筆してください。	御指摘の職員研修の参加率向上については、既に記載の研修への参加に当たって、地方公共団体が負担する費用の支援に加えて、地方開催の研修の拡充についても追記しました。
561	V	(3)	④		消費者問題は複数都道府県にまたがり広域的に発生することがほとんどであることから、国における執行力を強化するとともに、国(消費者庁及び経済産業省)と都道府県間の情報共有と連携を強化し、事案によって国と都道府県が役割分担するなどの対策が更に検討されるべきである(「消費者基本計画」の検証・評価(平成25年度)及び計画の見直しに向けての意見書(2014年4月18日))。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
562	V	(3)	④		そのためには、講座・研修の実施だけでなく、以下の取組を強化すべきである。 ア 各都道府県は、(ア)消費者行政担当職員を増員し、(イ)執行専属部署を設置し、(ウ)執行専属部署に所属する消費者行政担当職員を常時複数名配置する。	地方消費者行政の充実・強化に向けては、第4期消費者基本計画を踏まえ、新たに「地方消費者行政強化作戦2020」を策定いたしました。本強化作戦では、「法執行体制の充実」の目標を掲げており、地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。
563	V	(3)	④		イ 各都道府県は、(ア)警察関係者の人材活用、(イ)弁護士によるアドバイザー制度の活用及び弁護士の非常勤雇用等を行い、執行業務における専門性の強化を図る	地方消費者行政の充実・強化に向けては、第4期消費者基本計画を踏まえ、新たに「地方消費者行政強化作戦2020」を策定いたしました。本強化作戦では、「法執行体制の充実」の目標を掲げており、地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。
564	V	(3)	④		ウ 国は、(ア)都道府県をまたぐ広域被害に対する積極的な調査・執行、(イ)各都道府県に対する財源措置の実施、(ウ)執行業務に関するノウハウの整備・共有及び研修の充実化を行う。	地方消費者行政の充実・強化に向けては、第4期消費者基本計画を踏まえ、新たに「地方消費者行政強化作戦2020」を策定いたしました。本強化作戦では、「法執行体制の充実」の目標を掲げており、地方公共団体等による消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援してまいります。
565	V	(3)	④		エ 国及び各都道府県は、特定商取引法における行政処分である指示処分(同法第7条)及び業務停止命令(同法第8条)について、対象事業者が違法な事業活動を事実上中止した場合であっても、既存の購入者等の利益保護を図る必要性又は市場における同種違反行為を抑止する必要性があると認められるときは執行要件を満たすと解釈し、執行実務を運用すべきである。さらに、国は、このことを明確化する法改正を行うべきである(特定商取引法の執行力強化に関する意見書(2019年7月19日))。	御指摘の点につきましては、行政処分の対象事業者が違法な事業活動を中止している場合であっても、法律の規定上、行政処分を行うことができる規定となっており、実際に行政処分を行っています。
566	V	(3)	⑤		192ページの内容と同様。(施策概要「お昼の消費生活相談」、「消費者ホットライン」に、電話での対応だけでなく、リアルタイムで行える、文字チャットによる相談、手話言語で相談できる体制を行ってください。 理由:消費者ホットライン(188)は電話のみの対応になっていて、耳が聞こえない、聞こえにくい人にとって、使えない。障害者差別解消法の観点から聞こえる人と同様、リアルタイムで対応できる体制を構築する必要がある。)	V(3)⑦記載のとおり、PIO-NET刷新の一環として、チャットボット機能の導入に向けた実証実験を行うことを予定しています。
567	V	(3)	⑤		今後の取組予定の(目標)では、若年者の「消費生活センターの認知度90%」とありますが、地方消費者行政強化作戦2020の「75%以上」と整合させるべきです。	御指摘も踏まえ、追加の修正をいたしました。
568	V	(3)	⑤		今後の取組予定の(目標)では、全世代及び若年者の消費生活センターの認知度90%と、強化作戦の若年者の消費生活センターの認知度75%以上を整合させて記述してください。	御指摘も踏まえ、追加の修正をいたしました。
569	V	(3)	⑤		今後の取組予定の(目標)では、若年者の「消費生活センターの認知度 90%」とありますが、強化作戦の「75%」と整合させて記述してください。	御指摘も踏まえ、追加の修正をいたしました。
570	V	(3)	⑥		労働相談との連携が挙げられているが、福祉部門、防犯部門、防災部門の相談窓口等とも広く連携する必要がある。今後の地方消費者行政の役割は、地方公共団体内の他部署との連携による高齢者見守りネットワークの構築や官民連携によるきめ細かな消費者啓発・見守りの実施が重要課題とされている。言い換えれば、これまでは消費生活センターを設置し消費生活相談員を配置すれば、後は基本的に消費生活相談員による苦情相談事案の個別処理で足りていたのに対し、今後は、消費者行政担当職員が取組の中心的存在として、消費者安全確保地域協議会の設置や見守り活動の推進等のコーディネーターの役割を果たすことが求められている(地方消費者行政の一層の強化を求める意見書(2017年5月1日))。	御指摘の点については、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
571	V	(3)	⑦		地方公共団体においてSNS消費生活相談を実施するためには、マニュアルを作成して配布するだけでは実現できません。消費生活相談員の人員の手配、相談技術の習得、職員による理解とサポート、近隣の市町村との連携などが不可欠です。SNS相談を推進するために、どのように地方公共団体を支援をするのか、具体的に記載してください。	消費者庁においては、SNS相談を含め、高度情報化社会における相談対応の実施等、地方消費者行政の充実・強化に向けた取組を支援しています。御指摘については、今後の施策の実施に当たり参考とさせていただきます。
572	V	(3)	⑦		⑤の若年層への消費者ホットライン、消費生活センターの認知度向上とともに、収集した相談情報から若年層に向けて効果的に発信できるように活用する旨、加筆してください。	消費者ホットライン188及び消費生活センターの認知度向上の促進については、V(3)⑤に記載しております。 なお、若年者に向けての効果的な発信に関しては、今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
573	V	(3)	⑦		全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の入力業務は、相談員相互の情報交換の意味とともに、消費者安全法に基づく消費者事故情報の国への通知の意義を有するものであるが、地方の相談窓口における入力への負担は相当大きい。全国からできるだけ漏れなく、迅速かつ正確な情報入力を確保するため、PIO-NETの入力及び内容チェックに係る人件費の一定割合を国が継続的に負担することが検討されるべきである(「地方消費者行政の充実・強化のための指針～地域社会の消費者問題解決力の向上を目指して～」(原案)に対する意見書(2012年6月28日)、消費者基本計画(素案)に対する意見書(2015年2月18日))。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
574	V	(3)	⑧		・KPIとして設定している参加者の満足度について、現状が4.7ないしは4.8であるのに対して、4.0を最低水準とした目標を設定するのは、KPIとして低すぎるのではないかと。	独立行政法人国民生活センター第4期中期目標に従い、目標を設定しているため、原文のままとさせていただきます。
575	V	(3)	⑧		国民生活センター相模原事務所研修施設を利用しての研修の充実は大切です。それと同時に、コロナウイルス感染防止のためのリモートワークにより相談員のDラーニングの利用が増加したと思われ、今後はDラーニングのさらなる充実が必要です。多忙な地方公共団体の職員にはよりDラーニングの利用が求められます。職員への利用促進を加えてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
576	V	(3)	⑧		Web研修、Dラーニングは非常に有効なものですが、消費生活相談の役割は知識や情報だけで果たせるものではないことから、リアル研修の充実、機会の提供を必須としてください。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
577	V	(3)	⑧		地方消費者行政の担当職員の職務が、法執行部門、啓発・教育分野、地域連携の企画推進分野、他部署・他機関との連絡調整等、多様な課題を担う必要があることを踏まえ、消費生活相談員のみならず、行政職員の資質向上に向けて、国民生活センターによる研修実施や教材提供を一層拡充するなどして、各都道府県が管内市町村職員向け研修を実施できるよう、財政的・人的支援を強化すべきである(地方消費者行政の一層の強化を求める意見書(2017年5月1日))。	地方消費者行政の充実・強化に向けては、第4期消費者基本計画を踏まえ、新たに「地方消費者行政強化作戦2020」を策定いたしました。本強化作戦では、新たに「消費者行政職員の研修参加率80%以上」という目標を掲げており、地方における消費者政策推進のための体制強化が図れるよう地方公共団体の取組を支援してまいります。
578	全体			(別表3)主な相談窓口	合理的配慮の観点から、電話番号だけでなく、すべてにFAX番号、メールアドレスを記載してください。	各窓口が指定する問合せ先を記載しています。御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
579	全体				工程表は、どの府省庁等がいつまでに、何を実施するのかを明らかにするために年度ごとの具体的な取組を記載するとしていますが、一部施策を除き年度ごとの工程が示されていません。施策を進めるための年度ごとの取組を記述してください。	御指摘も踏まえ、取組期間をできる限り区切るなど見直しを行いました。区切り方は施策によりますが、例えば、当面の取組である「令和2～3年度」と当面の取組を踏まえて更なる展開を図る期間である「令和4～6年度」と分けて記載しております。
580	全体				本工程表は、具体的な施策について検証可能な形で体系的・包括的に推進するために策定されるもので、そのために対象期間内の取組予定及びKPI(重要業績評価指標)を設定すると記載されています。しかしながら、今後の取組予定に5か年の年度表示がありますが、取組み内容については年度ごとに記述されていない項目が多くなっています。また、KPIについても、施策項目の業績評価指標として適切な指標となっていないと考えられるものもあります。 今回の工程表策定段階で可能な見直しを行うとともに、毎年度、KPIの指標自体も含めて見直しを進めてください。	御指摘も踏まえ、取組期間をできる限り区切るなど見直しを行いました。区切り方は施策によりますが、例えば、当面の取組である「令和2～3年度」と当面の取組を踏まえて更なる展開を図る期間である「令和4～6年度」と分けて記載しております。これまでも、可能な限り、KPIの見直し等を進めてきているところですが、御意見を踏まえ、引き続き取り組んでまいります。
581	全体				・KPIについて、個別の取組におけるアウトプット指標となっているものがある。実施する取組においてどのような効果が得られるかという観点からのアウトカム指標の設定が必要ではないか。仮にそれが困難であれば、政策分野又は政策の一定のまとまりごとにKGIのような指標を作成の上、個別の取組を記載・実施することが考えられるのではないか。	これまでも、可能な限り、KPIの見直し等を進めてきているところですが、御意見を踏まえ、引き続き取り組んでまいります。
582	全体				・今後の取組予定について、5年間をひとまとめにし、現在の取組を継続する内容のみの記載となっている項目がある。いずれの項目にも運用方法・仕組みについて改善する余地はあるものと思われる。改善等を図っていく内容を記載し、今後毎年の改定の際に、段階的な実行計画を可能な範囲で具体的に記載していただくことが必要ではないか。	御指摘も踏まえ、取組期間をできる限り区切るなど見直しを行いました。区切り方は施策によりますが、例えば、当面の取組である「令和2～3年度」と当面の取組を踏まえて更なる展開を図る期間である「令和4～6年度」と分けて記載しております。
583	全体				「今後の取組予定」は、5年間の年度毎の予定と思いますが、ほとんどが、5年間をひとくりに記載されています。段階的な評価、検証に基づく推進が予定されていないということでしょうか。“工程表”の態をなしていない。日々のモニタリングでは結果が見えないので、長期的に取り組むべき達成目標に対して、方策を立てて、定期的にモニタリングする指標を確認しつつ、工程(方策)を見直していくのが、工程表の役割。現状の工程表では、5年後に目標が達成できなかった場合に、どこを見直すべきなのかといった検証ができないのではないのでしょうか。	御指摘も踏まえ、取組期間をできる限り区切るなど見直しを行いました。区切り方は施策によりますが、例えば、当面の取組である「令和2～3年度」と当面の取組を踏まえて更なる展開を図る期間である「令和4～6年度」と分けて記載しております。
584	全体				以前は取組予定がわかりやすく表になっていましたが、今回の工程表は全体に漠然としていて、5年間全体での計画となっているものが多く、また、項目によっては連携している関係省庁があるにも関わらずそのことが見えない、もしくはわかりにくくなっています。各項目について何年度までに何をどのように行うのかという具体的な取組をできるだけ明確に示してください。 評価基準であるKPIに関しては、執行数や配布部数だけでなく、アンケートなどを用い、理解度を母数を明確にして数値化するなど効果的な方法について検討してください。	御指摘も踏まえ、取組期間をできる限り区切るなど見直しを行いました。区切り方は施策によりますが、例えば、当面の取組である「令和2～3年度」と当面の取組を踏まえて更なる展開を図る期間である「令和4～6年度」と分けて記載しております。
585	全体				各施策の【今後の取組予定】は、5か年の取組内容について年度ごとに記載されていない項目がほとんどです。取組内容を年度ごとに記載し、メリハリのある取組みとしてください。また、年度をまたいで取り組むものについては、別途分けて記載するなど、より分かりやすく具体的に示してください。	御指摘も踏まえ、取組期間をできる限り区切るなど見直しを行いました。区切り方は施策によりますが、例えば、当面の取組である「令和2～3年度」と当面の取組を踏まえて更なる展開を図る期間である「令和4～6年度」と分けて記載しております。
586	全体				5年間で実施するテーマを記載するのではなく、できるだけ年度ごとに具体的な取組みを記載するようにしてください。	御指摘も踏まえ、取組期間をできる限り区切るなど見直しを行いました。区切り方は施策によりますが、例えば、当面の取組である「令和2～3年度」と当面の取組を踏まえて更なる展開を図る期間である「令和4～6年度」と分けて記載しております。
587	全体				各施策の【今後の取組予定】に 5か年の年度表示(令和 2年度～6 年度)がありますが、取組内容について年度ごとに記述されていない項目がほとんどとなっています。取組内容を年度ごとに記述するようにしてください。また、年度をまたいで取り組むものについては、別途分けて記述するなど、より具体的に示してください。	御指摘も踏まえ、取組期間をできる限り区切るなど見直しを行いました。区切り方は施策によりますが、例えば、当面の取組である「令和2～3年度」と当面の取組を踏まえて更なる展開を図る期間である「令和4～6年度」と分けて記載しております。
588	全体				多くの KPI が、施策項目の業績評価指標として適切な指標になっていません。目的に合った指標にしてください。	御指摘も踏まえ、できる限り見直しを行いました。引き続き、今後の改定に当たり検討してまいります。
589	全体				多くの基本的な施策が被害防止のための啓発等になっていますが、実際の被害者の救済に向けた取り組みについての施策も記述してください。	多数の消費者に共通して生じた財産的被害については、特定適格消費者団体が訴訟を通じて集団的な被害の回復を求めることができます。消費者裁判手続特例法の施行状況を踏まえ制度の見直しの検討を進めていくことは、消費者基本計画工程表素案の段階から記載しております。
590	全体				各施策の【今後の取組予定】には、令和2年度～6年度の5か年の表示がされていますが、前年度までの表形式のように年度ごとに取組の内容が記載されていない項目がほとんどです。昨年度までの「工程表」のように各項目の現状や到達点を分かりやすく明示してください。また、取組内容を年度ごとに記載し、途中で終了するものや年度をまたいで取り組むものについては、具体的に分かりやすい表示にしてください。	御指摘も踏まえ、取組期間をできる限り区切るなど見直しを行いました。区切り方は施策によりますが、例えば、当面の取組である「令和2～3年度」と当面の取組を踏まえて更なる展開を図る期間である「令和4～6年度」と分けて記載しております。
591	全体				KPIが、施策項目の業績評価指標として適切と思えないものが見受けられます。目的に合った指標となるよう見直してください。また、KPIに関する目標が書かれているものとなないものが混在しています。考え方としてKPIに対する目標はすべての施策項目に設定するべきです。	これまでも、可能な限り、KPIの見直し等を進めてきているところですが、御意見を踏まえ、引き続き取り組んでまいります。
592	全体				SDGsの12「つくる責任 つかう責任」との関係について 販売⇒購入によって私たちの日常生活は成り立っている。売る行為は直接生活に関係してくる。活動を展開される中で「うる責任」についても含め議論されることを希望。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
593	全体				〇ゲノム編集技術応用食品について、消費者庁だけでなく、農水省、厚労省、環境省の役割を明記すべきです。割り振りに入れるべきです。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。
594	全体				〇ゲノム編集技術応用食品について、食品表示だけでなく、食品の安全性に係る周知啓発についても消費者庁の役割があるはずです。その点の取り組みを明記すべきです。	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
595	全体				全く記述が無かったので、追加で消費者庁に求めたい事についての記述を行っておく。 現在、市井においては、履物について、その材料表示が無茶苦茶な状態となっている事が多くあるが(特にスリッパ・サンダルなどは実に深刻に)。表示が何も無い事が相当多く、あっても「合成樹脂」「合成皮革」などの様な形で、結局何なのかを書かない(EVA、塩化ビニル、ポリウレタン、またはそれらの混合物等である事が必ず書かれるべきであるのにも関わらず、である。消費者は、商品の性質について当然に知っておきたいのであるが、材質については当然ちゃんとした記述がされるべきはずである。樹脂であれば樹脂名の記述まで必須で必要なはずである。)。)、その改善が行われるようにいただきたい。 消費者としては、材質についてちゃんと把握しての購入・使用が行いたいので、悪質と言うべき業界の振る舞いについて、規制を適切化する事により、正していただきたい。 (というか、「合成樹脂」「合成皮革」の様な曖昧な表示が2020年現在も行われているのは、真に軽蔑すべき事態であると思うが、ちゃんとその材質の記述が行われるようにすべきであるので、先進国として恥でない形にするためにも、ちゃんとした形での表示が行われるよう、規制を行っていただきたい。悪を存在させ続ける事もまた悪であると、消費者庁・行政一般は自覚をしていただきたい。)	御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
596	全体				Ⅱ工程表の構成について【補足2】 高度情報通信社会の進展により、AI、IoT、ビッグデータ等を活用した商品・サービス が普及する中、本工程表においても、これらに関連する施策を位置付けている、とありますが、全体に具体的な施策が見られないのではないのでしょうか。今後5年間にAI、IoT等は著しく発展し、消費者に対するサービスも多く変化すると思われます。消費者がとり残されないためにも、関連する消費者教育等も必要と思います。	今後の施策となるものの検討状況を注視していくことを明記しております。なお、御指摘の点については今後の施策の実施に当たって参考とさせていただきます。
597	全体				・消費者政策全体の目標として、基本計画をもとにKGIのような大枠の目標設定があれば、より分かりやすいのではないか。類似した施策の有機的連携や、各施策へのブレークダウンの状況なども、より明確になるのではないか。	御指摘の点については今後の施策の実施の参考とさせていただきます。

意見 No.	素案の対象箇所				頂いた御意見	現在 御意見への回答
598	全体				各施策に対する予算も付記してください。	御意見として承ります。
599	全体				自肅最悪です。安倍総理・小池知事殿インフルエンザより感染力弱いのに余り煽らないでください。お願いしますよ。参考; 武田邦彦さんのYOUTUBEを是非ご覧ください。要約していることは一新型コロナウイルス対策には、物の表面も徹底除菌すべきと使い捨て手袋を使い表面の掃除、除菌。その後手をすぐ洗う。除菌・消毒剤は製品の指示に従った使い方をする。特にコンビニ・スーパーマーケット「現在営業中」時間制限自肅のみレジ―の予防金銭「お釣り」管理はできている。手に取った商品の棚・冷凍室への返却での接触感染・帰宅時の衣服・靴の付着除菌についての注意／手洗い・嗽・マスクなんかは言われなくても常識ですので。このまま自肅では国は感染を待たず滅亡します。いい加減お役所的発想はやめて下さい	御意見として承ります。
600	全体				消費者庁は解体せよ	御意見として承ります。