

	第4次計画(案) 該当箇所		原案からの変更点等	備考
1	【計画(案)本文】 p.8, p.9	基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化	○計画(案)では、基本施策1の項目名に“救済”を加え、「消費者被害の防止、救済とネットワーク強化」としました。	【委員意見】 ○基本施策1のタイトルが、「消費者被害の防止とネットワーク強化」だが、“救済”のニュアンスが足りないと感じる。
2	【計画(案)本文】 p.10	(指標) 基本施策2の指標 「消費者教育コーディネーター育成講座受講者数」	○計画原案では、目標値を「各年度150人」としていましたが、今年度の実績を踏まえ、「各年度200人」としました。	(事務局修正)
3	【計画(案)本文】 p.10	(指標) 基本施策2の指標 「消費者教育担い手人材リストの登録人数」	○計画(案)では、目標値を「消費者教育に関する研修を受講した教職員」及び「消費者教育コーディネーター育成講座受講者数」と同様に、「各年度の登録人数」としました。	(事務局修正)
4	【計画(案)本文】 p.15	基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化 (3)消費者被害情報の積極的な収集と提供 イ 悪質商法等の被害情報の適切な情報提供 ウ デジタル化の進展、電子商取引拡大に対応するための情報収集、提供	○ここ数年、相談が増えている“エステティックサービス”、“基礎化粧品等のインターネット通販”といった事例を追記しました。	(事務局修正)
5	【計画(案)本文】 p.16	基本施策1 消費者被害の防止、救済とネットワーク強化 (4)見守りネットワークづくり ア 地域の特性を生かした見守りネットワーク構築、消費者安全確保地域協議会設置の促進	○計画(案)では、「市町村や消費者団体、福祉団体、事業者団体等と連携」という表現の中の「事業者団体」を「民間事業者」という文言に修正しました。	【委員意見】 ○消費者庁が2023年6月に、「認知症の人にやさしい対応のためのガイド 安心・安全な契約に向けて」という冊子を作成した。その冒頭文に、“認知症があっても安全に、自分の希望に沿った生活が送れるような社会(認知症フレンドリー社会)をつくっていくためには、日常的にやり取りのある企業のみなさまの協力が欠かせません”と書いてある。訪問販売協会も行動基準の見直しをしているところである。「市町村や消費者団体、福祉団体、事業者団体等と連携」という表現に、団体だけでなく、事業者という主体を入れた方がいいのではないか。

		第4次計画(案) 関係施策	原案からの変更点等	備考
6	【計画(案)本文】 p.21	基本施策2 消費者市民を育む教育の推進 (3)多様化、複雑化する消費生活への対応 ウ カスタマーハラスメント防止についての啓発の推進	○計画(案)では、業務改善や新たな商品等の開発につながる建設的な問い合わせや意見がある一方、通常のクレームの範囲を超えた“過大な要求”や“不当な言いがかり”がカスタマーハラスメントにあたる、という説明を加えました。	【委員意見】 ○カスタマーハラスメントについては、大事なことだが、1項目立てるよりも、例えば消費者志向経営のところに入れるなどの方がいいのではないか。
				【委員意見】 ○カスタマーハラスメントについての啓発活動が始まっているが、この言葉だけが一人歩きをしてしまうことはよくないと思う。相手の気持ちに立って、言動や言葉遣い、場所を選ぶというようなことをみんながするということが大切だと思う。従業員は、事業者でもあるが消費者にもなるので、その両方の立場できちんとうまく理解をするための啓発が必要ではないか。表現が難しいということだが、こういうことが必要だという部分がきちんと伝わるような表現にするとういのではないか。
7	【計画(案)本文】 p.22	基本施策2 消費者市民を育む教育の推進 (4)持続可能な社会の形成に向けた教育の推進 ウ 脱炭素型ライフスタイルの推進	○計画原案では「環境学習の推進」という取組の説明の中で“脱炭素型ライフスタイル”について記載していましたが、近年の地球環境に関する重要な取組であることから、計画(案)では「脱炭素型ライフスタイルの推進」を1つの項目として記載しました。	(事務局修正)
8	【計画(案)本文】 p.9, p.25	基本施策3 安全安心な消費生活の確保 (2)商品、サービス、取引の安全安心の推進	○計画(案)では、基本施策3の(2)のタイトルに「取引」という文言を追加し「商品、サービス、取引の安全安心の推進」とし、“具体的な取組”のイに「取引」という文言を追加し「商品やサービスの規格、表示、包装、計量及び取引の適正化の推進」としました。	【委員意見】 ○基本施策3(2)のイに、商品・サービスという概念だけでなく、取引という概念が入るということであれば、「等」と入れるなど、表現を工夫した方がよいのではないか。