

消費者基本計画 工程表

令和 2 年 7 月 7 日

消費者政策会議決定

(令和 3 年 6 月 15 日改定)

(令和 4 年 6 月 15 日改定)

I 消費者基本計画工程表の策定について

消費者基本計画（令和2年3月31日閣議決定）では、消費者を取り巻く環境の変化と課題を踏まえつつ、消費者政策の推進により目指すべき姿を明らかにした上で、消費者政策の基本方針、重点的な施策の推進等について定めている。

計画においては、「消費者が主役となる社会」の実現のために重点的に進めるべき施策の概要を示す一方、当該施策にとどまらず、具体的な施策については、工程表を消費者政策会議において別途定め、消費者政策を検証可能な形で体系的・包括的に推進するとしており、工程表は今期消費者基本計画の対象期間内の取組予定及びKPI（重要業績評価指標：Key Performance Indicator）を明示し、国民の意見を反映させるための取組を進めるとともに、消費者委員会の意見を聴取した上で毎年度改定するとされている。

II 工程表の構成について

本工程表では、消費者基本計画において示された「消費者政策において目指すべき社会の姿等」の実現に向けて、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、年度ごとの具体的な取組を記載している。

また、施策の進捗状況を測定・把握・評価するため、KPIを設定している。

注1

持続可能な開発目標（SDGs）推進本部において策定された「持続可能な開発目標（SDGs）実施指針」（令和元年12月20日一部改定）に位置付けられた施策については、個別施策の中で、「SDGs 関連」と明示するとともに、同実施指針において明示された目標の番号を記載している。

同実施指針に基づき、「持続可能な開発のための2030アジェンダ」の達成年限である2030年を意識しながら、同実施方針の8分野の優先課題に関する取組を加速し、SDGs実現に取り組んでいく。

注2

Well-beingに関する施策については、個別施策の中で、「Well-being 関連」と明示するとともに、より良い社会の実現に貢献する消費を心掛けている消費者に関するKPIを設定している。

注3

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が、現在検討段階にある施策にも、消費者を取り巻く環境に大きな変化を及ぼす可能性があるものが存在しており、そうした施策については、不断に状況を注視することが必要である。

III 工程表のフォローアップについて

本工程表に記載されている施策の進捗状況については、毎年度、消費者の利益の擁護及び増進に関する関係行政機関の調整に関する事務をつかさどる消費者庁が、関係府省庁等の協力を得て取りまとめる。

なお、大規模災害の発生時や新型コロナウイルス感染症の拡大時等の消費者が感じる

不安が増大する緊急時その他特別な変化が生じた場合においては、適時見直しを行う。

消費者委員会は、本工程表に記載されている施策の実施状況について、KPI を含めて随時確認し、検証、評価及び監視を行う。

消費者政策会議において、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の見直し（前倒しを含む。）等を行う。

持続可能な開発目標（SDGs）

- 目標 1. あらゆる場所のあらゆる形態の貧困を終わらせる
- 目標 2. 飢餓を終わらせ、食料安全保障及び栄養改善を実現し、持続可能な農業を促進する
- 目標 3. あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を促進する
- 目標 4. すべての人々への包摂的かつ公正な質の高い教育を提供し、生涯学習の機会を促進する
- 目標 5. ジェンダー平等を達成し、すべての女性及び女児の能力強化を行う
- 目標 6. すべての人々の水と衛生の利用可能性と持続可能な管理を確保する
- 目標 7. すべての人々の、安価かつ信頼できる持続可能な近代的エネルギーへのアクセスを確保する
- 目標 8. 包摂的かつ持続可能な経済成長及びすべての人々の完全かつ生産的な雇用と働きがいのある人間らしい雇用（ディーセント・ワーク）を促進する
- 目標 9. 強靱（レジリエント）なインフラ構築、包摂的かつ持続可能な産業化の促進及びイノベーションの推進を図る
- 目標 10. 各国内及び各国間の不平等を是正する
- 目標 11. 包摂的で安全かつ強靱（レジリエント）で持続可能な都市及び人間居住を実現する
- 目標 12. 持続可能な生産消費形態を確保する
- 目標 13. 気候変動及びその影響を軽減するための緊急対策を講ずる
- 目標 14. 持続可能な開発のために海洋・海洋資源を保全し、持続可能な形で利用する
- 目標 15. 陸域生態系の保護、回復、持続可能な利用の推進、持続可能な森林の経営、砂漠化への対処、ならびに土地の劣化の阻止・回復及び生物多様性の損失を阻止する
- 目標 16. 持続可能な開発のための平和で包摂的な社会を促進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆるレベルにおいて効果的で説明責任のある包摂的な制度を構築する
- 目標 17. 持続可能な開発のための実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化する

注：外務省ウェブサイト「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ（仮訳）」から抜粋

持続可能な開発目標（SDGs）17 の目標と各施策の関係

目 標	施 策
目標1	I（2）②ウ、IV（1）⑥、V（3）①、V（3）②
目標2	II（1）②
目標3	I（1）①エ、I（1）④キ、I（2）②ス、II（1）②、V（3）①
目標4	I（1）④キ、II（1）②、IV（1）⑤、IV（1）⑥、V（3）①
目標5	II（3）③
目標6	I（1）④キ
目標7	I（1）④キ、I（2）④イ
目標8	I（1）④キ、I（2）②ウ、I（2）⑦イ、I（2）⑧ア、II（2）⑤、II（4）①、II（4）②、II（4）③
目標9	I（2）⑧ア、II（3）③
目標10	I（2）⑦イ、V（3）①、V（3）②
目標11	I（2）④イ
目標12	I（1）④キ、I（2）⑦イ、II（1）①、II（1）②、II（2）②、II（2）③、II（2）④、II（2）⑤、II（2）⑥、II（3）①、II（3）②、II（4）①、II（4）②、II（4）③、V（3）①
目標13	II（2）①、II（3）①
目標14	I（2）⑦イ、II（2）②、II（2）④、II（3）①
目標15	I（1）④キ、II（2）④、II（2）⑤、II（3）①
目標16	I（2）①オ、I（4）③、IV（1）⑤、V（3）①
目標17	I（2）⑥コ、II（3）①、II（3）②、V（3）①

目次

I 消費者被害の防止

(1) 消費者の安全の確保

① 事故の未然防止のための取組

- ア 身近な化学製品等に関する理解促進・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-1
- イ 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・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-2
- ウ 住宅・宅地における事故の防止・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-3
- エ 子供の不慮の事故を防止するための取組・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-5
- オ 臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討・・・・・・・・・・ I-7
- カ 薬物乱用防止対策の推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-9

② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

- ア 事故情報の収集、公表及び注意喚起等・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-15
- イ 緊急時における消費者の安全確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-19
- ウ リコール情報の周知強化・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-20
- エ 製品安全に関する情報の周知・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-21
- オ 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・・・・・・・・ I-25
- カ 高齢者向け住まいにおける安全の確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-27

③ 事故の原因究明調査と再発防止

- ア 消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施・・・・・・・・・・ I-29
- イ 昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止・・・・・・・・・・ I-31
- ウ 国民生活センターにおける商品テストの実施・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-32
- エ 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・・・・ I-33
- オ 製品等の利用により生じた事故等の捜査等・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-36
- カ 製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整・・・・・・・・・・ I-37

④ 食品の安全性の確保

- ア 食品安全に関する関係府省庁等の連携の推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-40
- イ リスク評価機関としての機能強化・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-41
- ウ 食品安全に関するリスク管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-43
- エ 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・・・・・・・・・・ I-46
- オ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進・・・・・・・・・・ I-48
- カ 輸入食品の安全性の確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-49
- キ 農業生産工程管理（GAP）の普及促進・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-51
- ク 食品のトレーサビリティの推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-53
- ケ 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・・・・・・・・ I-56
- コ 流通食品への毒物混入事件への対処・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-57

(2) 取引及び表示の適正化並びに消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し

- ア 特定商取引法等の執行強化等・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-58

イ	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	I-60
ウ	消費者契約法の見直しに向けた対応	I-61
エ	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	I-63
オ	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	I-64
②	商品やサービスに応じた取引の適正化	
ア	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	I-69
イ	有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	I-72
ウ	金融機関による顧客本位の業務運営の推進	I-73
エ	詐欺的な事案に対する対応	I-75
オ	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	I-76
カ	暗号資産交換業者等についての対応	I-77
キ	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	I-80
ク	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	I-81
ケ	住宅宿泊事業法の適正な運用	I-82
コ	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	I-83
サ	住宅リフォーム等における消費者保護	I-85
シ	高齢者向け住まいにおける消費者保護	I-87
ス	身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての対応	I-89
セ	美容医療サービス等の消費者被害防止	I-91
ソ	警備業務に関する消費者取引における情報提供の適正化及び苦情解決の円滑化	I-94
タ	探偵業法の運用の適正化	I-95
チ	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	I-96
ツ	チケット不正転売禁止法の適切な運用	I-100
テ	賃貸集合住宅における入居前のLP ガス料金情報の提示	I-101
③	不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の厳正な運用	
ア	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	I-104
④	商品やサービスに応じた表示の普及・改善	
ア	家庭用品の品質表示の普及啓発、適正な運用及び見直し	I-105
イ	住宅性能表示制度の普及促進及び評価方法の充実	I-107
ウ	省エネ性能表示の普及促進	I-109
エ	特殊開錠用具の所持の禁止等に関する法律に基づく指定建物錠の性能表示の適正な運用	I-111
オ	医療機関のウェブサイトによる情報提供	I-112
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	I-114
イ	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	I-120
ウ	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	I-122
エ	米穀等の産地情報の伝達の適正化	I-126

⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	
ア 「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	I-127
イ 「架空請求対策パッケージ」の推進等による被害防止	I-129
ウ 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	I-131
エ 生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行ツール対策の推進	I-132
オ 偽造キャッシュカード等による被害の拡大防止等への対策の推進	I-133
カ ヤミ金融事犯の取締りの推進	I-135
キ フィッシング対策の推進	I-136
ク ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	I-138
ケ インターネットオークションに係る犯罪の取締り等	I-139
コ 模倣品被害の防止	I-140
サ 振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等	I-143
⑦ 計量・規格の適正化	
ア JIS等の国内・国際標準化施策の実施	I-144
イ 新たなJASの検討及び国際標準化施策の推進	I-145
⑧ 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保	
ア 競争政策の強力な実施のための各種対応	I-146
イ 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	I-147
⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立	
ア 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	I-151
イ 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づく行政処分等の実施	I-153
ウ 迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	I-154
エ インターネット上の消費者トラブルの動向等の把握	I-155
オ 電気通信サービス・移動通信サービス（携帯電話）における広告表示等の適正化	I-157
カ 電子商取引環境整備に資するルール整備	I-159
キ 個人情報保護法の適切な運用	I-160
ク マイナンバー制度の周知と適正な運用等	I-163
(3) ぜい弱性等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	
① 成年年齢引下げに伴う総合的な対応の推進	I-164
② 認知症施策の推進	I-169
③ 障害者の消費者被害の防止策の強化	I-172
④ アルコール依存症、薬物依存症、ギャンブル等依存症及びゲーム依存症についての対策の推進	I-176
⑤ 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備	I-181
⑥ 「多重債務問題改善プログラム」の実施	I-183
⑦ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	I-185

⑧ 孤独・孤立に起因する消費者被害の防止等のための啓発及び見守り活動等の推進	I-186
(4) 消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備	
① 消費者団体訴訟制度の推進	I-188
② 製造物責任法の適切な運用確保に向けた環境整備に関する裁判例の収集・分析等	I-192
③ 消費者に関する法的トラブルの解決	I-193
④ 消費者紛争に関する ADR の実施	I-195
⑤ 金融 ADR 制度の円滑な運営	I-196
⑥ 商品先物 ADR 制度の円滑な運営	I-197
⑦ 住宅トラブルに関する ADR の実施	I-198
⑧ IT・AI を活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化	I-199

II 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

(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	
① 食品ロスの削減の推進に関する法律に基づく施策の推進	II-1
② 食育の推進	II-8
(2) 環境の保全に資する消費者と事業者との連携・協働	
① 脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革	II-10
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」）の推進	II-13
③ 循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等	II-15
④ 生物多様性の保全と持続可能な利用の促進	II-17
⑤ 有機農産物を始めとする環境に配慮した食品への理解と関心の増進	II-19
⑥ 各種リサイクル法等の普及啓発	II-22
(3) その他の持続可能な消費社会の形成に資する消費者と事業者との連携・協働	
① エシカル消費の普及啓発	II-24
② 消費者志向経営の推進	II-30
③ 「ホワイト物流」推進運動の展開	II-32
(4) 事業活動におけるコンプライアンス向上に向けての自主的な取組の推進	
① 公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進	II-33
② 景品表示法の普及啓発	II-36
③ 公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援	II-38

Ⅲ 「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応

(1) 「新しい生活様式」の実践や災害時に係る消費者問題への対応

- ① デジタル・プラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保・・・Ⅲ-1
- ② 「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進
・・Ⅲ-5
- ③ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時における対応の強化・・・Ⅲ-8
- ④ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時における関係省庁等の連携 Ⅲ-12
- ⑤ 特定商取引法等の執行強化等【再掲】・・・・・・・・・・・・・・・・Ⅲ-14
- 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
【再掲】・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ⅲ-16
- ⑦ 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【再掲】・・・・・・・・Ⅲ-18
- ⑧ ヤミ金融事犯の取締りの推進【再掲】・・・・・・・・・・・・・・・・Ⅲ-19
- ⑨ 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応【再掲】・・・・・・・・Ⅲ-20
- ⑩ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進【再掲】・・・・・・・・Ⅲ-21
- ⑪ IT・AI を活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化【再掲】・・・・・・・・Ⅲ-22
- ⑫ 国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化・・・Ⅲ-24

(2) デジタル社会での消費者利益の擁護・増進の両立

- ① 経済のデジタル化の深化に伴う取引・決済の高度化・円滑化等への対応
 - ア 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・・・・・・・・Ⅲ-26
 - イ デジタル・プラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保
【再掲】・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ⅲ-29
- ② 「データ駆動社会」におけるビッグデータ（パーソナルデータを含む。）の適切な
管理と効果的な活用
 - ア 情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進・・・・・・・・Ⅲ-33
 - イ データヘルスの推進等を通じた医療分野等におけるビッグデータの適切な
活用・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ⅲ-34
- ③ デジタル・プラットフォームその他技術革新の成果の消費生活への導入等における
消費者への配慮等
 - ア 「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の
推進【再掲】・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ⅲ-35
 - イ 高齢者等に向けたデジタル活用支援の推進・・・・・・・・Ⅲ-38
 - ウ デジタル機器・サービスの利用に係る新たな消費者問題への対応・・・・Ⅲ-39
 - エ オンラインゲームに係る消費者問題への対応・・・・・・・・Ⅲ-41
 - オ 電子商取引環境整備に資するルール整備【再掲】・・・・・・・・Ⅲ-42
 - カ 自動運転の実現に向けた制度整備の推進・・・・・・・・Ⅲ-43
 - キ 犬猫のマイクロチップ登録義務化・・・・・・・・・・・・・・・・Ⅲ-45

(3) 消費生活のグローバル化の進展への対応

- ① 越境消費者トラブルへの対応力の強化・・・・・・・・・・・・・・・・Ⅲ-46

- ② 訪日外国人・在留外国人からの相談に対する体制の強化・・・・・・・・・・Ⅲ-47
- ③ 二国間・地域間・多国間における政策対話・協力等の実施・・・・・・・・・・Ⅲ-49
- ④ 海外消費者関係法執行機関との連携・・・・・・・・・・Ⅲ-51
- ⑤ 消費者庁新未来創造戦略本部の機能を活用した国際共同研究等の推進・・・・・・・・Ⅲ-52

Ⅳ 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施

(1) 消費者教育の推進

- 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・・・・・・・・・・Ⅳ-1
- ② 学校における消費者教育の推進・・・・・・・・・・Ⅳ-6
- ③ 地域における消費者教育の推進・・・・・・・・・・Ⅳ-12
- ④ 多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の推進・・・・・・・・Ⅳ-16
- ⑤ 法教育の推進・・・・・・・・・・Ⅳ-18
- ⑥ 金融経済教育の推進・・・・・・・・・・Ⅳ-20
- ⑦ 食育の推進【再掲】・・・・・・・・・・Ⅳ-22
- ⑧ エシカル消費の普及啓発【再掲】・・・・・・・・・・Ⅳ-24

(2) 消費者政策に関する啓発活動の推進

- ① 消費者トラブル抑止のための重層的・戦略的な普及啓発・・・・・・・・・・Ⅳ-30
- ② 脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革【再掲】・・・・・・・・・・Ⅳ-32
- ③ 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」）の推進【再掲】・・・・・・・・・・Ⅳ-35
- ④ 循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等【再掲】・・・・Ⅳ-37

Ⅴ 消費者行政を推進するための体制整備

(1) 消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保

- ① 審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任・・・・・・・・・・Ⅴ-1
- ② 消費者団体との連携及び支援等・・・・・・・・・・Ⅴ-3
- ③ 消費者政策の実施の状況の報告・・・・・・・・・・Ⅴ-5

(2) 国等における体制整備

- ① 消費者行政体制の更なる整備等・・・・・・・・・・Ⅴ-6
- ② 消費者政策の企画立案のための調査の実施とその成果の活用・・・・・・・・Ⅴ-9
- ③ 消費者庁新未来創造戦略本部の機能の発揮・・・・・・・・・・Ⅴ-11
- ④ 国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化【再掲】・Ⅴ-14
- ⑤ 消費者・生活者を主役とする行政を担う国家公務員の意識改革・・・・・・・・Ⅴ-16
- ⑥ 消費者からの情報・相談の受付体制の充実・・・・・・・・・・Ⅴ-17

(3) 地方における体制整備

- ① 地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等 V-19
- ② 地域の見守りネットワークの構築 V-23
- ③ 地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有 V-25
- ④ 都道府県における法執行強化 V-27
- ⑤ 消費者ホットラインの運用及び認知度の向上 V-28
- ⑥ 消費生活以外の相談窓口と消費生活相談窓口との連携促進 V-30
- ⑦ 消費生活相談情報の的確な収集と活用 V-31
- ⑧ 国民生活センターによる研修の実施 V-33

(別表 1－1) 特定商取引法の適用除外とされた法律の行政処分等の執行実績

(2016 年度から 2021 年度まで)

(別表 1－2) 消費者庁が所管する法律の行政処分等の執行実績

(2016 年度から 2021 年度まで)

(別表 2) 調査結果概要

(別表 3) 主な相談等窓口

I 消費者被害の防止

(1) 消費者の安全の確保

項目名	① 事故の未然防止のための取組 ア 身近な化学製品等に関する理解促進	担当省庁	環境省、関係府省庁等
-----	---------------------------------------	------	------------

施策概要	○ 環境省の取組 身近な化学製品等に関する消費者の正しい理解が得られるよう、それらの化学製品に使用されている化学物質の名称、危険有害性情報及び環境リスク等に関連した情報を収集し正確に分かりやすく提供するとともに、リスクコミュニケーションの知見を有する人材の育成・派遣等を行うことでリスクコミュニケーションを推進する。 (令和2～3年度実績) 令和元年度、令和2年度の PRTR 届出集計結果を基に市民向けのガイドブックを作成し、発行するとともに、化学物質やリスクコミュニケーションの知見を有する人材の派遣を実施した。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」を掲載したウェブサイトの閲覧数 ②化学物質アドバイザーの派遣回数 (目標) ①過去3年の最も多い閲覧数(7381ビュー)と同程度 ②過去3年で最大の派遣回数(20回)と同水準 (進捗) ①令和3年度: 4313ビュー ②令和3年度: 10回 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣
年度	取組内容								
令和4年度	「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣								

項目名	① 事故の未然防止のための取組 イ 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	担当省庁	厚生労働省
-----	--	------	-------

施策概要	○ 厚生労働省の取組 家庭用品メーカー等が危害防止対策を推進する際のガイドラインとなっている「家庭用化学製品に関する総合リスク管理の考え方」を踏まえ、必要に応じて、各種製品群につき、製品の安全対策を講ずるために利用する「安全確保マニュアル作成の手引き」の作成及び改訂を事業者が速やかに行うよう支援し、その結果について事業者団体へ周知を行う。 (令和2～3年度実績) 令和2～3年度においては、各種製品群の手引きについて新たに作成及び改訂を行う製品群はなかった。引き続き、必要に応じて、事業者への支援及び周知を実施していく。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①手引きを新たに作成及び改訂した家庭用化学製品の製品群数：令和6年度末までに1件 ②家庭用化学製品等を使用した際の危害報告の件数 (進捗) ①令和2年度：0件（令和元年度：0件） ②令和2年度：206件（令和元年度：222件） ※令和元年度以降は誤飲等の主に使用者側の要因による事故情報は収集・集計していないため、平成30年度以前と令和元年度以降のモニター報告の報告件数は比較ができない。 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">捕捉した危害報告に加え、新たな形態の家庭用品の登場による市場の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>引き続き、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	捕捉した危害報告に加え、新たな形態の家庭用品の登場による市場の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	引き続き、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施
年度	取組内容								
令和4年度	捕捉した危害報告に加え、新たな形態の家庭用品の登場による市場の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	引き続き、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施								

項目名	① 事故の未然防止のための取組 ウ 住宅・宅地における事故の防止	担当省庁	国土交通省
-----	-------------------------------------	------	-------

施策概要	○ 国土交通省の取組 宅地造成に伴う災害を防ぐため、必要な取組を行う。 住宅における不慮の事故を防ぐため、違反対策など建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）の適切な運用を行う特定行政庁に対して、助言等の支援を行う。 （令和 2～3 年度実績） ・ 地方公共団体の宅地担当者を対象とした説明会を開催した。 ・ 令和 2 年 9 月 8 日付けで『『窓やベランダからの子どもの転落事故にご注意ください！—網戸に補助錠を付ける、ベランダに台になる物を置かない等の対策を—』（消費者庁作成）の周知について』を、令和 4 年 2 月 14 日付けで「建築物防災週間における防災対策の推進について（令和 3 年度春季）」を、それぞれ特定行政庁等に対して通知した。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体職員への説明の実施状況 ②地方公共団体の要望に応じた、「建築行政マネジメント計画策定指針」の改訂 (目標) ①毎年、宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体の担当職員に対して説明を実施することを目指す。 ②地方公共団体の要望に応じ、「建築行政マネジメント計画策定指針」の改訂を行うことを目指す。 (進捗) 令和3年度は、宅地造成に伴う災害防止のため、地方公共団体の宅地担当者を対象とした説明会を各地方整備局単位等で9回開催。 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1" data-bbox="466 873 1382 1193"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">・宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体職員に情報提供を実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体職員に情報提供を実施 ・住宅における事故の防止のための助言等の支援</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体職員に情報提供を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	・宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体職員に情報提供を実施 ・住宅における事故の防止のための助言等の支援
年度	取組内容								
令和4年度	・宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体職員に情報提供を実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	・宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体職員に情報提供を実施 ・住宅における事故の防止のための助言等の支援								

項目名	① 事故の未然防止のための取組 エ 子供の不慮の事故を防止するための取組 ※SDGs 関連：関連目標 3	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--	------	-------------

施策概要	○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 社会全体で子育てを支えるため、子供の事故の動向の分析を踏まえつつ、関係機関の連携を進めるとともに、家庭、学校、地域、消費者団体、事業者、地方公共団体等の取組を促進する「子どもを事故から守る！プロジェクト」を展開する。 (令和2～3年度実績) 「子どもを事故から守る！Twitter」及び「子ども安全メール from 消費者庁」を原則月3回配信したほか、子供の事故に関する注意喚起を行った。また、「子どもの事故防止週間」を7月19日～25日に設定し、関係省庁が連携し集中的な周知啓発に取り組んだ。
------	--

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①子どもを事故から守る！Twitter のフォロワー数 ②子ども安全メール from 消費者庁の登録者数 (目標) ・「子どもの事故防止週間」を設定し、集中的な広報活動を行う。 ・子どもを事故から守る！Twitter のフォロワー数の増加（対前年比） ・子ども安全メール from 消費者庁の登録者数の増加（対前年比） (進捗) ①令和3年度：約 16,000 人 （令和2年度：約 12,000 人） ②令和3年度：約 24,000 人 （令和2年度：約 24,000 人） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 <table border="1" data-bbox="467 873 1382 1193"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">子供の事故の動向の分析を踏まえた子供の事故防止に関する注意喚起を行うとともに、こども霞が関デーやイベント等を活用した啓発活動を行う。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>子供の事故の動向の分析を踏まえた子供の事故防止に関する注意喚起を行うとともに、こども霞が関デーやイベント等を活用した啓発活動を行う。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	子供の事故の動向の分析を踏まえた子供の事故防止に関する注意喚起を行うとともに、こども霞が関デーやイベント等を活用した啓発活動を行う。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	子供の事故の動向の分析を踏まえた子供の事故防止に関する注意喚起を行うとともに、こども霞が関デーやイベント等を活用した啓発活動を行う。
年度	取組内容								
令和4年度	子供の事故の動向の分析を踏まえた子供の事故防止に関する注意喚起を行うとともに、こども霞が関デーやイベント等を活用した啓発活動を行う。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	子供の事故の動向の分析を踏まえた子供の事故防止に関する注意喚起を行うとともに、こども霞が関デーやイベント等を活用した啓発活動を行う。								

項目名	① 事故の未然防止のための取組 オ 臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討	担当省庁	厚生労働省
-----	---	------	-------

施策概要	○ 厚生労働省の取組 経営破綻した臍帯血プライベートバンクから流出した臍帯血を用いて無届の再生医療等が提供された事案を踏まえて、契約者の意に沿わない臍帯血の提供を防ぐとともに、臍帯血を利用した医療が適切に行われるよう、平成 29 年、臍帯血プライベートバンクに対し、業務内容等の国への届出を求める等の措置を講じたところである。本措置の実効性について、臍帯血の品質管理・安全性に関する情報を提供できるようにすること（トレーサビリティ）が確保されているか、契約者の意に沿わない臍帯血の提供がなされないような仕組みとなっているか、契約者であるお母さんなどへ正確で分かりやすい情報を提供できているかの観点から検証を行い、必要に応じ、更なる対策を行う。 （令和 2 ～ 3 年度実績） 臍帯血プライベートバンクからの事業実績を厚生労働省ウェブサイト公開。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議における継続的な検証と検討 ②臍帯血プライベートバンクからの事業実績等のウェブサイト公開と確認等 (目標) ①臍帯血を用いた医療の提供状況等を勘案し、必要に応じて「臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議」を開催し、各取組の実効性等について検証・検討を行う。 ②臍帯血プライベートバンクからの毎年度の事業実績の報告等を厚生労働省ウェブサイト公開するとともに、契約終了後の臍帯血が契約者の意思に基づいて適切に廃棄等がなされているか確認を行う。 ③産科医療機関等を通じて、契約者に対し、公的バンクによる臍帯血の提供体制について周知を行う。 (進捗) 平成 29 年に行った臍帯血プライベートバンクに対する業務内容等の国への届出及び事業実績を求める等の措置に関し、臍帯血プライベートバンクからの届出、事業実績を厚生労働省ウェブサイト公開し確認を行った。 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1" data-bbox="467 1097 1382 1420"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議における継続的な検証と検討、及び臍帯血プライベートバンクからの事業実績等のウェブサイト公開と確認等</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議における継続的な検証と検討、及び臍帯血プライベートバンクからの事業実績等のウェブサイト公開と確認等</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議における継続的な検証と検討、及び臍帯血プライベートバンクからの事業実績等のウェブサイト公開と確認等	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議における継続的な検証と検討、及び臍帯血プライベートバンクからの事業実績等のウェブサイト公開と確認等
年度	取組内容								
令和4年度	臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議における継続的な検証と検討、及び臍帯血プライベートバンクからの事業実績等のウェブサイト公開と確認等								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議における継続的な検証と検討、及び臍帯血プライベートバンクからの事業実績等のウェブサイト公開と確認等								

項目名	① 事故の未然防止のための取組 力 薬物乱用防止対策の推進	担当省庁	内閣府、消費者庁、 外務省、財務省、文 部科学省、厚生労働 省、国土交通省、関 係府省庁等
-----	----------------------------------	------	---

施策概要	○ 関係府省庁等の取組 薬物乱用の根絶のため、薬物乱用対策推進会議において策定された「第五次薬物乱用防止五か年戦略」（平成 30 年 8 月 3 日薬物乱用対策推進会議決定）に基づき、関係府省庁等で連携した総合的な取組を推進する。 ○ 内閣府の取組 7 月に実施している「青少年の非行・被害防止全国強調月間」は、「青少年を非行から守る全国強調月間」として始まった昭和 54 年以来、毎年行われている国民運動である。月間中における重点課題については、青少年を取り巻く犯罪情勢等を考慮しその都度定めているところ、本施策については重点課題に掲げており、関係機関・団体に対し、啓発活動等の取組を依頼している。また、内閣府ウェブサイト「青少年有害環境対策」の掲示板において、薬物乱用防止に関する各種の情報を掲載している。 （令和 2～3 年度実績） 前記「青少年の非行・被害防止全国強調月間」における重点課題の一つに「薬物乱用対策の推進」を挙げ、関係省庁、都道府県、協力・協賛団体等に対し、啓発活動等の取組を依頼した。また、内閣府ウェブサイト「青少年有害環境対策」の掲示板において、薬物相談窓口等のリンクを掲載した。 ○ 消費者庁の取組 関係機関と連携しつつ、特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号。以下「特定商取引法」という。）に違反しているおそれのある危険ドラッグの通信販売サイトに対し、適切な措置を講ずるとともに、関係機関に対する情報提供を行う。 （令和 2～3 年度実績） 特定商取引法に基づき、不適切な広告等を行っている危険ドラッグを販売している疑いのある通信販売業者に対し、改善指導を行った。 ○ 外務省の取組 危険ドラッグを含む合成薬物に関する情報収集、動向分析、報告を内容とする国連薬物・犯罪事務所（UNODC）の「グローバル SMART プログラム」への拠出や、各種国際会議等への参加を通じて、海外における危険ドラッグに係る積極的な情報交換を行う。 （令和 2～3 年度実績） 国連薬物・犯罪事務所（UNODC）の「グローバル SMART プログラム」に 17.5 万米ドルを拠出し、UNODC の危険ドラッグを含む合成薬物に関する情報収集・動向分析等の取組に貢献。また、オンラインやハイブリッド形式で開催された国際会議に積極的に
------	---

参加し、我が国の立場を発信するとともに、各国・国際機関から危険ドラッグ等に係る情報収集を行った。

○ 財務省の取組

平成27年4月に、指定薬物を関税法上の「輸入してはならない貨物」に追加しており、引き続き、関係機関と連携の上、厳正な水際取締りを実施する。

(令和2～3年度実績)

関係機関と連携を図り厳正な水際対策を実施した。

○ 文部科学省の取組

関係機関と連携を図りつつ、学校関係者等を対象とした研修会等の開催や子供の発達段階に応じた各種啓発資材の作成等を通じて学校における薬物乱用防止教育の充実を図る。

(令和2～3年度実績)

全ての中学校及び高等学校において、年に1回は薬物乱用防止教室を開催するとともに、地域の実情に応じて小学校においても薬物乱用防止教室の開催に努めるなど、学校における薬物乱用防止に関する指導の充実が図られるよう教育委員会や教職員等を対象とした研修会等を通じて周知した。

また、薬物乱用を始め、多様化・深刻化する子供の健康課題について総合的に解説した、小学生・中学生・高校生向け啓発教材の周知を行った。

さらに、若年層の薬物乱用が問題となっていることから、大学生等を対象とした薬物乱用防止のための啓発資材を全ての大学、短期大学、専門学校に周知した。

○ 厚生労働省の取組

危険ドラッグに含まれる物質を迅速に指定薬物に指定するとともに、検査命令等を活用し、危険ドラッグの販売を抑制する。

財務省（税関）と協力体制を強化（関税法で指定薬物の輸入を禁止）する等、関係省庁と連携を図り水際対策を実施する。

インターネット上で危険ドラッグを通信販売しているサイトに対して、定期的な監視を実施するとともに、違反を発見した場合には当該サイトのプロバイダ等に対して削除要請を行い、サイト等を閉鎖又は販売停止とするよう協力を求める。

『ダメ。ゼッタイ。』普及運動」等の各種運動において啓発資材の配布やキャンペーンの実施等、危険ドラッグ等の危険性・有害性の周知徹底、訴求対象に応じた広報啓発活動の推進を図る。

薬物乱用防止啓発のための啓発資材を作成し、全ての高校卒業予定者、小学校6年生の児童の保護者及び青少年に配布する。

新たな広報啓発の方法として、デジタル世代の若年層等をターゲットにした、インターネット上での行動に応じた広報啓発を実施する。

(令和2～3年度実績)

包括指定を行う等して、危険ドラッグに含まれる物質を迅速に指定薬物に指定するとともに、地方厚生局麻薬取締部において積極的な取締りを行い、危険ドラッグの販売

を抑制した。

インターネット上で危険ドラッグを通信販売しているサイトを調査し、違反を発見した場合には削除要請を行い、サイト等を閉鎖又は販売停止に追い込んだ。

『ダメ。ゼッタイ。』普及運動」等の各種運動において啓発資材の配布やキャンペーンの実施等、危険ドラッグ等の危険性・有害性の周知徹底、訴求対象に応じた広報啓発活動の推進を図った。

若年層の薬物乱用が問題となっていることから、薬物乱用防止啓発のための啓発資材を作成し、全ての高校卒業予定者、小学校6年生の児童の保護者及び青少年に配布した。デジタル世代の若年層等をターゲットにした、インターネット上での行動に応じた広報啓発を実施した。

○ 海上保安庁の取組

第五次薬物乱用防止五か年戦略等の推進として、関係省庁による会議等を通じ情報交換を促進して連携を強化し取締りを実施する。

海上保安庁緊急通報用電話番号「118番」を積極的に広報し、薬物密輸事犯等の情報提供を一般国民に対して広く呼びかけるほか、海事・漁業関係者に対して、薬物事犯に係る情報の提供依頼等を行う。

(令和2～3年度実績)

上記取組を実施した。

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①危険ドラッグを販売している疑いのある通信販売サイトの特定商取引法の遵守状況調査件数 ②①の調査結果に基づき、広告等の改善指導を行った件数 ③国連薬物・犯罪事務所(UNODC)が実施するグローバル SMART プログラムへの協力状況 ④税関における指定薬物の摘発件数 ⑤薬物乱用防止教室の開催率（公立中学校・高等学校・中等教育学校） ⑥非行防止教室開催件数 ⑦新たに指定した指定薬物 ⑧地方厚生局麻薬取締部における医薬品医療機器法違反での検挙状況 ⑨水際の検査命令対応としての指定薬物相当の輸入品の輸入通関の差止め状況 ⑩削除要請したサイト数及び閉鎖されたサイト数 ⑪「ダメ。ゼッタイ。」普及運動等の国民的啓発運動に合わせた、危険ドラッグ等の危険性・有害性の周知徹底、キャンペーンの実施等、広報啓発活動の実施状況 （目標） ①②継続的な通信販売サイト調査を実施し、違反の認められる事案に対して適切に対処していく。 ③指標を注視しつつ、適切に対処していく。 ④指標を注視しつつ、適切に対処していく。 ⑤薬物乱用防止教室の開催率を令和4年度までに100%とすることを目指す。 ⑦⑧⑨⑩期間中、新たに乱用が確認された危険ドラッグについて、迅速に指定するとともに、継続的な取締り等の対策を通じて消費者の安全性を確保する。 （進捗） ①令和4年3月31日時点：3件（令和2年度：4件） ②令和4年3月31日時点：3件（令和2年度：3件） ③令和3年度：10万米ドル拠出 ④令和3年：302件（令和2年：300件、令和元年：165件） ⑤平成30年度：95.2% ⑥令和2年：1,536件 ⑦令和3年度：18物質（令和3年度末時点） ⑧令和2年度：検挙件数10件、検挙人員9名 ⑨令和3年度：73件（令和2年度：49件） ⑩令和3年度：6月集計予定 （定義） ①②委託事業で実施しているランダム調査の結果、報告された危険ドラッグを販売している疑いのある通信販売業者の件数及び消費者庁の発出した改善指導件数を集計。 ⑤薬物乱用防止教室を開催した学校数を全国の学校数で除したもの。薬物乱用防止教室を開催した学校数は、文部科学省調査で集計されている。 ⑧検挙者数は、警察等関係取締機関との合同捜査による検挙件数・人員を含む。
-------------------------	--

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	特定商取引法に違反しているおそれのある危険ドラッグの通信販売業者に対する改善指導、関係機関に対する情報提供等
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	特定商取引法に違反しているおそれのある危険ドラッグの通信販売業者に対する改善指導、関係機関に対する情報提供等

○ 内閣府の取組

年度	取組内容
令和4年度	・「青少年の非行・被害防止全国強調月間」の推進 ※重点課題については毎年検討の上決定
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	・内閣府ウェブサイト「青少年有害環境対策」掲示板への掲載 ・「青少年の非行・被害防止全国強調月間」の推進 ※重点課題については毎年検討の上決定 ・内閣府ウェブサイト「青少年有害環境対策」掲示板への掲載

○ 外務省の取組

年度	取組内容
令和4年度	危険ドラッグ問題に対処すべく、令和3年度に引き続きグローバル SMART プログラムへの拠出等を通し、国連薬物・犯罪事務所（UNODC）と協力・連携していく。また、国連麻薬委員会（CND）等の国際会議において、危険ドラッグの危険性を国際社会に呼び掛けていくとともに、危険ドラッグ問題への我が国の取組を積極的に発信していく。
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	国際社会における危険ドラッグ問題を踏まえつつ、国連薬物・犯罪事務所（UNODC）等との協力・連携を推進する。

○ 文部科学省の取組

年度	取組内容
令和4年度	教育委員会や学校関係者を対象とした研修会や全国大会等を通じて指導や研究協議を行うとともに、小学校から大学までの各学校段階に応じた啓発資材の作成等を行う。
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	教育委員会や学校関係者を対象とした研修会や全国大会等を通じて指導や研究協議を行うとともに、小学校から大学までの各学校段階に応じた啓発資材の作成等を行う。

○ 厚生労働省の取組

年度	取組内容
令和4年度	第五次薬物乱用防止五か年戦略等の推進、危険ドラッグに含まれる物質の指定薬物への指定、医薬品医療機器等法を踏まえた指導取締の徹底、危険ドラッグの監視指導等の強化、危険ドラッグの通信販売サイトに対する表示の是正要請等、関係機関に対する情報提供（不定期）、危険ドラッグの正しい知識の普及啓発、学校における薬物乱用防止教育の充実
令和5年度	新戦略（未定）に基づく危険ドラッグ対策の実施
令和6年度	
令和7年度以降	

○ 海上保安庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	第五次薬物乱用防止五か年戦略等に基づき、関係省庁と連携し、取締りを実施するとともに、海上保安庁緊急通報用電話番号「118番」を積極的に広報し、薬物密輸事犯等の情報提供を一般国民に対して広く呼び掛ける。
令和5年度	新戦略（未定）に基づき、上記取組を継続して実施する。
令和6年度	
令和7年度以降	

項目名	② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止 ア 事故情報の収集、公表及び注意喚起等	担当省庁	消費者庁、内閣府、文部科学省、厚生労働省、総務省、警察庁、関係府省庁等
-----	---	------	-------------------------------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）等の所管法令等に基づき関係行政機関や事業者から事故情報を収集し事故情報データベース等を通じて公表する。また、多発している事故、被害の拡大が想定される事故、新規性の強い事故等について、事故情報の分析・検討の上、迅速に注意喚起等を行うとともに、必要に応じて事業者名を明らかにした公表を行う。さらに、重大生命身体被害の発生・拡大の防止を図るため、事業者への勧告等の消費者安全法に基づく措置を、必要に応じて講ずる。 関係府省庁の消費者関連部局が参集する様々な会議等を通じて事故情報データの在り方及び活用に関して働きかけるとともに、地方公共団体等に対して依頼を行うことにより、事故情報データベースに入力されるデータの充実や質の向上等に努める。 消費者安全法第 12 条各項の規定に基づき各行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）の長から消費者庁に対し消費者事故等の発生に関する情報の通知があったもの等について、同法第 13 条の規定に基づき集約及び分析を行い取りまとめた結果を関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センターに提供するとともに、消費者委員会、国会に、消費者白書の一部として報告する。また、国民に向けて、ウェブサイトにて概要と全文を掲載するとともに、周知に向けた広報活動を行う。 （令和 2～3 年度実績） 消費者安全法に基づき通知された消費者事故等の情報及び消費生活用製品安全法に基づき報告された重大製品事故の情報について、定期公表（消費者安全法：原則木曜、消費生活用品安全法：原則火曜・金曜）を実施するとともに事故情報データベースに登録した。また、医療機関ネットワーク事業（令和 3 年度末時点 30 医療機関が参画）では、医療機関特有の事故情報を幅広く集めた。 集約した事故情報は注意喚起に活用し、注意喚起に当たっては消費者庁ウェブサイトへの掲載だけでなく、SNS の活用や動画の提供など、注意喚起の情報がより多くの消費者に伝わり理解されるよう努めた。 また、消費者安全法の通知が円滑に行われるよう、関係省庁や地方公共団体の消費者行政担当職員が出席する会議や地方公共団体の主催する研修において、同法の通知制度について周知を行った。さらに、総務省行政評価局が実施した消費者事故対策に関する行政評価・監視に係る勧告を踏まえ、都道府県等及び関係省庁に通知制度の周知を依頼するとともに、各都道府県等内での消費者庁への通知手順の確認・整理結果を公表した。今後、地方公共団体への訪問ヒアリング等を通じて、工夫して取り組んでいる方策等を調査し、例えば会議やウェブサイト等を通じて、その知見や課題を取りまとめ還元することで、事故情報の円滑な提供により、通知制度が的確に運用できる体制構築を促すこととする。
------	---

消費者安全法第 13 条第 4 項の規定に基づき、令和 2 年度の通知については令和 3 年 6 月 8 日に、国会へ報告、公表を行った。

○ 内閣府、文部科学省、厚生労働省の取組

教育・保育施設等における事故の発生予防及び再発の防止に向け、国において開催する有識者会議において、地方公共団体による死亡事例等の重大事故に関する検証報告等を踏まえ、事故の再発防止策について検討する。

(令和 2～3 年度実績)

「教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議」において、特定教育・保育施設等における事故情報データベース集計及び地方公共団体による重大事故に関する検証報告等を踏まえ、事故の再発防止策に関する年次報告書を取りまとめ、公表した。

○ 厚生労働省の取組

子供が死亡した時に、複数の機関や専門家（医療機関、警察、消防、行政関係者等）が、子供の既往歴や家族背景、死に至る直接の経緯等に関する様々な情報を基に死亡原因の検証を行うことにより、効果的な予防対策を導き出し予防可能な子供の死亡を減らすことを目的とした Child Death Review（CDR）について、予防のための子どもの死亡検証体制整備モデル事業を実施する。

消費者安全法に基づき、消費者事故等の情報を消費者庁に通知する。また、全国の保健所に対して、消費者事故等の情報に係る消費者庁への報告を徹底するよう周知する。

(令和 2～3 年度実績)

一部の都道府県において、予防のための子どもの死亡検証体制整備モデル事業を行い、試行的な実施体制の整備の結果を国へフィードバックした。

また、消費者庁からの協力依頼に基づき、都道府県・保健所設置市・特別区に対して、消費者事故等の情報に係る消費者庁への報告を徹底するよう周知した。（令和 3 年 9 月 30 日事務連絡）

○ 総務省（消防庁）の取組

消費者安全法に基づき、消費者事故等の情報を消費者庁に通知する。

(令和 2～3 年度実績)

消費者事故等の情報を随時、消費者庁に通知した。また、各消防本部に対して、「特に通知いただきたい消費者事故等」について示した「「消費者事故等の通知について」の一部改正等について」を通知し、消費者事故等の情報に係る消防庁への通知について適切な運用を依頼した。

○ 警察庁の取組

消費者安全法に基づき、消費者事故等の情報を消費者庁に通知する。

(令和 2～3 年度実績)

消費者事故等の情報を随時、消費者庁に通知した。また、都道府県警察に対して、

	消費者事故等の情報に係る警察庁への報告について引き続き徹底するよう指示した。									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①消費者安全法に基づく消費者事故等（生命・身体被害）の通知件数 ②消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告件数 ③医療機関ネットワーク事業参画医療機関からの報告件数 ④事故情報データベースへの事故情報登録件数 ⑤生命身体事故等に関する注意喚起件数 ⑥「消費者白書」掲載ページアクセス数 ⑦「消費者白書」に係る講演の実施回数 （目標） ・消費者安全法に基づく通知制度の周知を定期的かつ適切なタイミングで行う。 ・消費者事故等の通知運用マニュアルの改訂時に直近の事例を反映する。 ・医療機関ネットワーク事業により行政機関等や事業者には寄せられない事故情報を収集する。 ・収集した事故情報を基に事故の動向を分析し、必要に応じて注意喚起等を行う。 ・「消費者白書」に係る講演を10回以上行う。 （進捗） ①令和3年度：3,992件（令和2年度：2,435件） ②令和3年度：988件（令和2年度：1,024件） ③令和3年度：5,443件（令和2年度：4,748件） ④令和3年度：24,932件（令和2年度：23,623件） ⑤令和3年度：11件（うち消費者安全法に基づく注意喚起：0件） （令和2年度：17件（うち消費者安全法に基づく注意喚起：0件）） ⑥令和3年度：2,714,286件（令和2年度：2,939,590件） ⑦令和3年度：11回（オンライン6回、対面5回） （令和2年度：13回（オンライン3回、対面10回）） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="2">・消費者安全法に基づく消費者事故等の通知等、事故情報の収集に関する制度を適切に運用する。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td> ・消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告を行うとともに、データベースの入力データの質の向上等に取り組む。 ・消費者事故等の通知制度の周知徹底を図るとともに、都道府県等に対し通知手順の確認・整理を求めるなど、通知制度を円滑に運用するための方策を推進する。あわせて、令和5年度を目途に消費者事故等の通知の運用マニュアルの改訂を行う。 </td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・消費者安全法に基づく消費者事故等の通知等、事故情報の収集に関する制度を適切に運用する。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・消費者安全法に基づく消費者事故等の通知等、事故情報の収集に関する制度を適切に運用する。	令和5年度	令和6年度	・消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告を行うとともに、データベースの入力データの質の向上等に取り組む。 ・消費者事故等の通知制度の周知徹底を図るとともに、都道府県等に対し通知手順の確認・整理を求めるなど、通知制度を円滑に運用するための方策を推進する。あわせて、令和5年度を目途に消費者事故等の通知の運用マニュアルの改訂を行う。	令和7年度以降	・消費者安全法に基づく消費者事故等の通知等、事故情報の収集に関する制度を適切に運用する。
年度	取組内容									
令和4年度	・消費者安全法に基づく消費者事故等の通知等、事故情報の収集に関する制度を適切に運用する。									
令和5年度										
令和6年度	・消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告を行うとともに、データベースの入力データの質の向上等に取り組む。 ・消費者事故等の通知制度の周知徹底を図るとともに、都道府県等に対し通知手順の確認・整理を求めるなど、通知制度を円滑に運用するための方策を推進する。あわせて、令和5年度を目途に消費者事故等の通知の運用マニュアルの改訂を行う。									
令和7年度以降	・消費者安全法に基づく消費者事故等の通知等、事故情報の収集に関する制度を適切に運用する。									

		・消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告を行うとともに、データベースの入力データの質の向上等に取り組む。
	○ 内閣府、文部科学省、厚生労働省の取組	
	年度	取組内容
	令和4年度	・「教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議」において、事故の再発防止策について検討し、毎年その提言を年次報告に取りまとめて公表する。 ・「特定教育・保育施設等における事故情報データベース」において事故の概要、事故発生の要因分析等を公表する。
	令和5年度	
	令和6年度	
	令和7年度以降	・「教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議」において、事故の再発防止策について検討し、毎年その提言を年次報告に取りまとめて公表する。 ・「特定教育・保育施設等における事故情報データベース」において事故の概要、事故発生の要因分析等を公表する。
	○ 厚生労働省の取組	
	年度	取組内容
	令和4年度	一部の都道府県において CDR に関する実施体制の整備をモデル事業として試行的に実施し、課題の抽出を行い、今後の CDR の制度化に向けた検討材料とする。
	令和5年度	
	令和6年度	
	令和7年度以降	一部の都道府県において CDR に関する実施体制の整備をモデル事業として試行的に実施し、課題の抽出を行い、今後の CDR の制度化に向けた検討材料とする。

項目名	② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止 イ 緊急時における消費者の安全確保	担当省庁	消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省
-----	---	------	------------------------------

施策概要	○ 消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省の取組 緊急事態等の対応については、関係府省庁が連携し、日頃から適切な訓練を実施するとともに、事態発生時においては「消費者安全の確保に関する関係府省緊急時対応基本要綱」（平成 24 年 9 月 28 日関係閣僚申合せ）で定める手順に基づき、関係府省庁が相互に十分な連絡及び連携を図り、政府一体となって迅速かつ適切に対応し、消費者被害の発生・拡大の防止に努め、関係行政機関や事業者、医療機関等から寄せられる事故情報については迅速かつ的確に収集・分析を行い、消費者への情報提供等を通じて、生命・身体に係る消費者事故等の発生・拡大を防止する。 （令和 2～3 年度実績） 関係省庁連携による対応訓練を実施した。（令和 2 年 12 月、令和 4 年 2 月実施）								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 緊急時対応訓練の回数 （目標） ・毎年度 1 回実際の事例を想定した緊急時対応訓練を実施する。 ・緊急事態発生時において、「消費者安全の確保に関する関係府省緊急時対応基本要綱」で定める手順に基づき、迅速かつ適切に対応する。 （進捗） 令和 3 年度：1 回（令和 4 年 2 月実施）（令和 2 年度：1 回） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td><td>緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度以降	緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。
年度	取組内容								
令和 4 年度	緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
令和 7 年度以降	緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。								

項目名	② 消費者事故の情報収集及び発生・拡大防止 ウ リコール情報の周知強化	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--	------	-------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 リコール情報を効果的に発信するため、「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、当該サイトの周知活動及び地域のネットワーク等を活用した取組を推進する。また、状況を踏まえ、リコール情報の適切な発信の在り方について検討を行う。 (令和2～3年度実績) リコールに関する情報を、消費者庁リコール情報サイトやメールマガジンを通じて発信した。また、消費者行政ブロック会議等において地方公共団体に対して同サイトの周知を依頼した。さらに、事業者団体が出席する会議等において、事業者による同サイトの活用について周知した。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①リコール情報の登録件数 ②メールマガジンの配信先の件数 ③リコール情報サイトへのアクセス数（1か月平均） (目標) メールマガジンの配信先件数及びサイトアクセス数の前年度比増を目指す。 (進捗) ①令和3年度：7,050件（令和2年度：6,818件） ②令和3年度：10,047件（令和2年度：9,689件） ③令和3年度：約162万件（令和2年度：約110万件） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報が効果的に発信され、リコール対象商品による事故件数の減少につながるよう、事業者からの掲載依頼の促進や情報発信ツールの改善などに取り組む。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報が効果的に発信され、リコール対象商品による事故件数の減少につながるよう、事業者からの掲載依頼の促進や情報発信ツールの改善などに取り組む。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報が効果的に発信され、リコール対象商品による事故件数の減少につながるよう、事業者からの掲載依頼の促進や情報発信ツールの改善などに取り組む。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報が効果的に発信され、リコール対象商品による事故件数の減少につながるよう、事業者からの掲載依頼の促進や情報発信ツールの改善などに取り組む。
年度	取組内容								
令和4年度	「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報が効果的に発信され、リコール対象商品による事故件数の減少につながるよう、事業者からの掲載依頼の促進や情報発信ツールの改善などに取り組む。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報が効果的に発信され、リコール対象商品による事故件数の減少につながるよう、事業者からの掲載依頼の促進や情報発信ツールの改善などに取り組む。								

項目名	② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止 エ 製品安全に関する情報の周知	担当省庁	経済産業省
-----	---	------	-------

施策概要	○ 経済産業省の取組 リコール情報、製品事故の防止に係る注意喚起等製品安全に関する情報を流通事業者、関係団体等と連携して消費者等に提供し、消費者等の安全意識を向上させるとともにアクションを促す。 (令和2～3年度実績) ・ 重大製品事故の情報や経済産業省に届出が行われるリコールの情報等については、経済産業省のウェブサイト等で随時公表したほか、2018年度からは経済産業省製品安全関連の Twitter アカウントを利用し、事故情報やリコール情報の発信を開始した。他方で、災害発生時や豪雪時に発生する製品事故は重篤な被害につながることで、高齢者が被害に遭うケースが多いことから、ウェブサイトや Twitter による発信以外の方法により高齢者にも注意喚起を届ける必要があるため、小型発電機や除雪機の使用時の注意点等について、地方局、消費者庁及び独立行政法人製品評価技術基盤機構と連携して注意喚起を行った。これにより、多くの地方紙及び地方テレビによる注意喚起につなげ、これまで以上に多くのメディアで取り上げられることとなった。さらに、海外の規制当局や関係機関と連携し、海外におけるリコール情報や製品事故についても情報収集等を行った。 ・ 2021年9月にインターネットモール等運営事業者8社（以下「モール事業者」という。）と連絡会合を開催し、製品安全に係る取組の情報共有を行った。加えて、インターネットモールにおいて販売される製品のうち、法令違反が多く事故が多発している製品について PS マーク表示の有無を確認するようモール事業者に対して行った2020年7月の要請が、違反件数の減少につながったことが確認された。 ・ また、独立行政法人製品評価技術基盤機構は、経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリースを通じ、事故の急増している製品や季節に応じて使用機会の増える製品の事故についての注意喚起を行った。 ・ 製品安全に関する国民の理解を得るため、政府広報を通じて、BS 番組、ラジオ番組、新聞突き出し広告、Yahoo! バナー広告等で製品事故防止についての呼び掛けを行ったほか、毎年11月に設定している製品安全総点検月間では、地方自治体や民間企業にも協力を依頼し、製品を安全に使用いただくための呼び掛けを行った。 ・ 企業における製品安全に対する意識の向上及び製品安全を事業活動や消費生活における重要な価値とする「製品安全文化」の定着を図るため、製品安全に関する先進的な取組をしている企業を表彰する製品安全対策優良企業表彰（PS アワード）については、2021年度は8社を選定し、2021年11月に表彰式を実施したほか、表彰式のダイジェスト動画を YouTube の METI チャンネルで公開した。また、Twitter アカウント及び Instagram アカウントを通じて情報を発信し、企業単位での製品安全の取組の普及を図った。また、受賞企業より製品安全の取組や受賞ポイント等を講演していただく受賞企業講演会については、今年度は web 会議にて一般公開で行った。
------	--

	ほか、YouTube の METI チャンネルでも公開した。 ・世代が高齢になるほど重大製品事故の人的被害が重篤化する傾向を踏まえ、高齢者の行動特性を踏まえた製品開発を事業者に促すべく、高齢者による製品事故が多く発生している製品ごとのリスク分析やその結果を踏まえた注意喚起を実施した。
--	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 経済産業省、独立行政法人製品評価技術基盤機構等が行う製品安全に関する情報の提供件数 ①プレスリリース数 ②ウェブサイト掲載数 ③Twitter 配信数 (目標) 経済産業省、独立行政法人製品評価技術基盤機構等において製品安全に関する情報の提供を毎月1回以上行う。 (進捗) ①令和3年度：15回※経済産業省、独立行政法人製品評価技術基盤機構等において製品安全に関する情報の提供として毎月プレスリリースを実施。 4月28日 「増加するキャンプ需要」 5月27日 「エアコンの早期点検で快適な夏を過ごしましょう」 「調理家電は正しく使いましょう」 6月24日 「エアコンと携帯型扇風機が大活躍！でも事故で冷や汗はご勘弁」 7月29日 「子どもに忍び寄る危険」 8月26日 「自然災害時にまさかの製品事故」 9月17日 「高齢者の事故防止」 10月28日 「きちんと登録、しっかり点検～長期使用製品安全点検制度～」 「中古品の見えない危険に注意」 11月25日 「毎年100件以上発生暖房器具による事故に注意」 12月23日 「除雪機、半数以上が死亡事故」 1月27日 「熱い蒸気と内部の湯に注意～知って防ごう加湿器の事故～」 「減少傾向から一転、2年連続事故増加 ～配線器具の火災に注意！！～」 2月24日 「ナイトとビックカメラが協力アピール！ ～減らす事故（ジコ）、増やすECO（エコ）～」 3月31日 「安さの裏に潜む非純正バッテリーの危険性」 ②令和3年度：100件 ※ウェブサイトにおいては重大製品事故情報を週2回公表及び必要な案件に関しては届出があったタイミングでリコール情報の周知を実施。 ③令和3年度：308件 ※Twitterにおいてはリコール情報及び、身近に潜む製品事故危険性やヒヤリハット事例等を広く一般に周知する観点が必要に応じて周知を実施。また、関係者省庁や関係機関のTwitterでのツイートを確認し、製品事故関係及びリコールに関連するツイートに関しては、リツイートを行い広く周知を行った。 例) ・11月の製品安全総点検月間に合わせ製品安全を楽しく学べる製品安全ドリルに関してツイート ・台風シーズン前及び大雪等災害発生が予測される際の関連製品における事前注
-------------------------	--

意喚起ツイート

【今後の取組予定】

○ 経済産業省の取組

年度	取組内容
令和4年度	・経済産業省や独立行政法人製品評価技術基盤機構のウェブサイト、Twitterを始めとする各種媒体において、製品安全に関する情報を随時発信する。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構において、製品安全に関し、毎月1回以上の頻度でプレスリリースを行う。
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	・経済産業省や独立行政法人製品評価技術基盤機構のウェブサイト、Twitterを始めとする各種媒体において、製品安全に関する情報を随時発信する。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構において、製品安全に関し、毎月1回以上の頻度でプレスリリースを行う。

項目名	② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止 オ 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	担当省庁	国土交通省
-----	---	------	-------

施策概要	○ 国土交通省の取組 自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のため、自動車メーカー等及びユーザーからの情報収集に努め、自動車メーカー等のリコール業務について監査等の際に確認・指導するとともに、安全・環境性に疑義のある自動車については独立行政法人自動車技術総合機構において現車確認等による技術的検証を行う。また、ユーザーの視点に立ち、消費者委員会の建議を踏まえ、自動車不具合情報ホットラインの周知・広報を行うとともに、再リコール事案の届出が行われた際には技術的検証を積極的に活用し、リコール業務を適切に実施する。さらに、ユーザーに対し、自動車の不具合に対する関心を高めるためのリコール関連情報等の提供を行う。 (令和2～3年度実績) 自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のため、自動車メーカー等及びユーザーからの情報収集に努め、自動車メーカー等のリコール業務について監査等の際に確認・指導するとともに、安全・環境性に疑義のある自動車については独立行政法人自動車技術総合機構において現車確認等による技術的検証を行った。また、ユーザーの視点に立ち、消費者委員会の建議を踏まえ、自動車不具合情報ホットラインの周知・広報を行うとともに、再リコール事案の届出が行われた際には技術的検証を積極的に活用し、リコール業務を適切に実施した。さらに、ユーザーに対し、自動車の不具合に対する関心を高めるためのリコール関連情報等の提供を行った。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①国土交通省に寄せられた自動車の不具合情報の件数 ②リコール届出件数 ③リコール対象台数 ④不具合の原因が設計又は製作の過程にあると認められる自動車の事故・火災件数 (目標) 不具合の原因が設計又は製作の過程にあると認められる自動車の事故・火災件数の 前年比減を目指す。 (進捗) ①令和2年度：6,241 件 ②令和3年度：369 件 ③令和3年度：426 万台 ④令和3年 ：43 件（前年比：119.4%） 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1" data-bbox="467 916 1382 1238"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">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</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>（令和7年度 以降）</td><td>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</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	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	令和5年度	令和6年度	（令和7年度 以降）	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
年度	取組内容								
令和4年度	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								
令和5年度									
令和6年度									
（令和7年度 以降）	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								

項目名	② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止 力 高齢者向け住まいにおける安全の確保	担当省庁	厚生労働省、国土交通省
-----	---	------	-------------

施策概要	○ 厚生労働省の取組 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。 高齢者向け住まいにおける事故について事業者からの報告内容及び方法、地方公共団体における事故の情報収集や活用状況等に関する実態把握を行い、高齢者向け住まいの事故報告の方法等について検討を行う。 （令和２～３年度実績） 令和４年３月に開催した全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、届出施設から都道府県等に対する事故報告の徹底を図るとともに、当該事故報告に係る都道府県等から厚生労働省への一層の情報提供の実施を図ることを徹底するよう要請した。 また、令和２年度老健保健健康増進等事業において「介護保険施設等における安全管理体制等の在り方に関する調査研究事業」を実施し、高齢者向け住まいにおける事故報告の方法等について実態把握を行い、その方法等の検討を行った。また、令和３年６月には、都道府県等に対し、高齢者向け住まいにおける事故報告の標準様式を示し、積極的に活用するよう周知した。 ○ 国土交通省の取組 事故発生の防止、事故発生時の対応等について、その運用を引き続き求める。 （令和２～３年度実績） 令和４年２月に開催した都道府県等高齢者住宅担当課長会議にて、報告に基づく事故情報を共有するとともに、報告・指導等の徹底を図った。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 地方公共団体への周知状況 (目標) ・地方公共団体に対して、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議を通じて毎年度周知を行う。 ・地方公共団体に対して、毎年度指導通知を発出し、周知を行う。 (進捗) ・令和4年3月に地方公共団体に対して、指導通知を発出し、周知を行うとともに、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において周知を行った（令和3年度：令和4年3月全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議にて周知。令和4年3月指導通知（※）発出。）。 ・厚生労働省のガイドラインの改正に基づく地方公共団体の指導指針の反映状況：129団体において全て反映済み（令和2年度：127団体で反映済み）。 (定義) ※有料老人ホームを対象とした指導の強化について（老高発 0331 第1号令和4年3月31日厚生労働省老健局高齢者支援課長通知） 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1" data-bbox="472 1039 1383 1361"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">・事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を徹底</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td>・事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を徹底</td></tr> <tr> <td></td><td>・高齢者向け住まいの事故報告の方法等について検討</td></tr> </tbody> </table> ○ 国土交通省の取組 <table border="1" data-bbox="472 1426 1383 1749"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を引き続き求める</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td>事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を引き続き求める</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を徹底	令和5年度	令和6年度	（令和7年度以降）	・事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を徹底		・高齢者向け住まいの事故報告の方法等について検討	年度	取組内容	令和4年度	事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を引き続き求める	令和5年度	令和6年度	（令和7年度以降）	事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を引き続き求める
年度	取組内容																		
令和4年度	・事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を徹底																		
令和5年度																			
令和6年度																			
（令和7年度以降）	・事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を徹底																		
	・高齢者向け住まいの事故報告の方法等について検討																		
年度	取組内容																		
令和4年度	事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を引き続き求める																		
令和5年度																			
令和6年度																			
（令和7年度以降）	事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を引き続き求める																		

項目名	③ 事故の原因究明調査と再発防止 ア 消費者安全調査委員会による事故等 原因調査等の実施	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者安全調査委員会は、生命身体事故等について、被害者及びその家族又は遺族の心情に十分配慮しつつ、事故の原因調査を実施する。その結果を報告書として取りまとめ、被害の発生及び拡大防止のために講ずべき施策について、関係行政機関の長等に意見具申を行っている。さらに、意見具申後の取組状況について、適時フォローアップを行う。 (令和2～3年度実績) 消費者安全調査委員会は、令和2年10月に井上内閣府特命担当大臣から、消費者安全調査委員会の機能強化と調査・審議の透明性向上について検討依頼があり、令和2年12月の第100回調査委員会において「消費者安全調査委員会の発信力の強化に向けた考え方」を決定した。 本決定に基づき、他機関との連携や意見具申権限の活用等の消費者安全調査委員会の機能強化や会議の公開等による透明性の向上に取り組んでいる。また、令和4年10月に消費者安全調査委員会の設置10周年を迎えることから、更なる調査の拡充や発信力強化も検討している。 令和2年度以降、事故等原因調査報告書を4件公表し、14件の意見具申を実施した。加えて関係省庁に対し、意見の取組状況の確認を29件の事案において実施した（令和3年度末時点）。 また、報告書等の内容を分かりやすく消費者に伝えるため、資料及び動画等を令和2年度以降7件作成した（令和3年度末時点）。
------	---

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①報告書・評価書の公表件数 ②勧告・意見件数 ③フォローアップ実施数、主な実施状況 ④効果的な周知方法等の検討状況 (目標) ①他機関との連携等により、効果的な報告書等の公表を行う。 ②必要に応じて、報告書等の公表時以外においても意見具申権限を活用する。 ③意見後のフォローアップを適切な時期に実施する。 ④報告書等の内容を、国民に分かりやすい形態で、効果的に周知を行う。 (進捗) ①令和3年度：2件（令和2年度：2件） ②令和3年度：4件（令和2年度：10件） ③令和3年度：取組状況の確認を19件の事案において実施 令和2年度：取組状況の確認を10件の事案において実施 ④令和3年度：報告書の内容を分かりやすく消費者に伝える資料及び動画を計4件作成 令和2年度：報告書の内容を分かりやすく消費者に伝える資料及び動画を計3件作成 (定義) ①当該年度において、公表した報告書及び評価書の件数。 ②当該年度において、関係行政機関の長等に対して行った勧告・意見の件数。 ③当該年度において、勧告・意見に基づく関係行政機関の取組状況をフォローアップした件数（審議に係った事案の件数）及びその主な実施状況の内容。 ④当該年度における、報告書等の効果的な周知方法の検討状況。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>・事故等原因調査等の実施、フォローアップ</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・効果的な周知方法の検討</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td></td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・事故等原因調査等の実施、フォローアップ ・効果的な周知方法の検討</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・事故等原因調査等の実施、フォローアップ	令和5年度	・効果的な周知方法の検討	令和6年度		令和7年度以降	・事故等原因調査等の実施、フォローアップ ・効果的な周知方法の検討
年度	取組内容										
令和4年度	・事故等原因調査等の実施、フォローアップ										
令和5年度	・効果的な周知方法の検討										
令和6年度											
令和7年度以降	・事故等原因調査等の実施、フォローアップ ・効果的な周知方法の検討										

項目名	③ 事故の原因究明調査と再発防止 イ 昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止	担当省庁	国土交通省
-----	--	------	-------

施策概要	○ 国土交通省の取組 昇降機や遊戯施設に係る事故情報・不具合情報の分析を行う。また、昇降機や遊戯施設における重大な事故が発生した際には、迅速に事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を行い、必要な技術基準の見直しを実施するとともに、調査結果を報告書として公表する。 (令和2～3年度実績) 令和2～3年度においては、昇降機に関して3件、遊戯施設に関して3件の調査結果(報告書)を公表した。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 調査結果(報告書)の公表 (目標) 昇降機や遊戯施設における重大な事故が発生した際、迅速に事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を行い、調査結果を報告書として公表することを目指す。 (進捗) 令和2～3年度：6件 (定義) 社会資本整備審議会 昇降機等事故調査部会による事故調査報告書の公表。 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">迅速に事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を行い、調査結果の報告書を公表</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>迅速に事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を行い、調査結果の報告書を公表</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	迅速に事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を行い、調査結果の報告書を公表	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	迅速に事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を行い、調査結果の報告書を公表
年度	取組内容								
令和4年度	迅速に事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を行い、調査結果の報告書を公表								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	迅速に事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を行い、調査結果の報告書を公表								

項目名	③ 事故の原因究明調査と再発防止 ウ 国民生活センターにおける商品テストの実施	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 国民生活センターにおいて、地方公共団体からの商品テスト依頼への対応を始め商品テストを的確に実施する。その際、独立行政法人製品評価技術基盤機構などの関連機関が保有する製品事故情報等を共有し、活用を図るとともに、有識者や研究機関等の技術・知見の活用を図る。 (令和2～3年度実績) 国民生活センターにおいて、地方公共団体からの商品テスト依頼への対応を始め、令和2年度に168件、令和3年度に194件の商品テストを的確に実施した。その際、独立行政法人製品評価技術基盤機構などの関連機関との情報共有、他の有識者や研究機関等の商品テスト分析・評価委員としての参画等によって得た技術・知見の活用を図った。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 地方公共団体からの商品テスト依頼への対応率 (目標) 商品テスト依頼への対応率を100%とする。 (進捗) 令和3年度：100%（商品テスト受付件数及び技術相談での対応件数234件/商品テスト依頼件数234件）。 令和2年度：100%（商品テスト受付件数及び技術相談での対応件数219件/商品テスト依頼件数219件）。 (定義) 商品テストの受付件数と商品テスト依頼への技術相談による対応件数の合計を、地方公共団体からの商品テスト依頼件数で除したもの。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">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。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>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。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	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。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	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。
年度	取組内容								
令和4年度	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。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	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。								

項目名	③ 事故の原因究明調査と再発防止 エ 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	担当省庁	消費者庁、経済産業 省
-----	---	------	----------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費生活用製品の使用に伴い生じた事故に関して、消費生活用製品安全法（昭和 48 年法律第 31 号）に基づく重大製品事故の報告・公表制度等を運用する。 （令和 2～3 年度実績） 消費生活用製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告を受け付け、定期公表（原則火・金）を実施した。事業者団体が出席する会議や独立行政法人製品評価技術基盤機構主催の報告会において同法の報告制度について周知を行った。 ○ 経済産業省の取組 収集された事故情報の迅速かつ的確な分析と原因の調査・究明に取り組み、その結果を踏まえ、製品事故の再発防止のため、製造事業者等による適切な市場対応を促すほか、消費者に対する情報提供及び消費生活用製品の技術基準改正の検討等を行う。 （令和 2～3 年度実績） 独立行政法人製品評価技術基盤機構による重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、製造事業者や輸入事業者等に対する再発防止等に向けた対応を逐次実施しており、重大製品事故に起因するリコールは毎年度 15 件程度開始されている。また、消費者に対して迅速に誤使用・不注意等に関する注意喚起を行うため、平成 30 年度から行っている Twitter による事故情報、リコール情報の発信を継続して行った。 ※令和 2 年度に受け付けた報告案件は全て原因調査指示を実施済み。 令和 3 年 11 月 30 日現在、受け付けた案件は全て調査指示を実施済み。 公表制度の認知向上として、これら事故の原因調査が完了した案件は、事故内容、原因結果、再発防止対策の公表を実施している。 技術基準の改正等については、国内の技術基準が国際基準と整合的になるよう基準の見直しを行ったほか、電気消毒器の安全上必要な技術基準を追加、ガス・石油機器の遠隔操作についての省令・通達を改正、リチウムイオン蓄電池搭載製品の各業界団体ガイドラインを改訂、令和 3 年 4 月に「電気用品、ガス用品等製品の IoT 化等による安全確保の在り方に関するガイドライン」を公表した。 長期使用製品安全点検制度については、対象品目のうち社会的に許容できない事故率である 1 ppm を基準として大きく下回る事故率となった 7 製品について規制の対象から外す内容の政令改正を行い、令和 3 年 8 月 1 日から施行した。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 重大製品事故の報告件数 (目標) 消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度の認知度の向上と事故原因調査の全件対応 (進捗) 令和3年度：988件（令和2年度：1,024件） (定義) ・重大製品事故とは、消費生活用製品安全法第2条第6項の定義による。 ・重大製品事故は、消費生活用製品安全法第35条第1項に基づき内閣総理大臣に報告される。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、事業者に対する本制度の周知を図る。 ・令和4年度を目途に事業者を対象とした重大製品事故の報告・公表制度に関するアンケート調査を行うとともに、調査結果を踏まえた周知活動の実施を図る。 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、アンケート調査の結果も踏まえ事業者に対する本制度の周知を図る。 </td></tr> </tbody> </table> ○ 経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・報告された重大製品事故に関して、製品評価技術基盤機構に指示し原因究明調査を行う。 ・重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、リコール等の再発防止等に向けた製造事業者や輸入事業者等に対する対応を逐次実施する。 ・ポスター、経済産業省ウェブサイト、広告、Twitter等で誤使用・不注意等に関する注意喚起を行う。 ・規制対象品目や技術基準等を見直す。 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・報告された重大製品事故に関して、製品評価技術基盤機構に指示し原因究明調査を行う。 ・重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、リコール等の再発防止等に向けた製造事業者や輸入事業者等に対する対応を逐次実施する。 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、事業者に対する本制度の周知を図る。 ・令和4年度を目途に事業者を対象とした重大製品事故の報告・公表制度に関するアンケート調査を行うとともに、調査結果を踏まえた周知活動の実施を図る。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、アンケート調査の結果も踏まえ事業者に対する本制度の周知を図る。	年度	取組内容	令和4年度	・報告された重大製品事故に関して、製品評価技術基盤機構に指示し原因究明調査を行う。 ・重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、リコール等の再発防止等に向けた製造事業者や輸入事業者等に対する対応を逐次実施する。 ・ポスター、経済産業省ウェブサイト、広告、Twitter等で誤使用・不注意等に関する注意喚起を行う。 ・規制対象品目や技術基準等を見直す。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	・報告された重大製品事故に関して、製品評価技術基盤機構に指示し原因究明調査を行う。 ・重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、リコール等の再発防止等に向けた製造事業者や輸入事業者等に対する対応を逐次実施する。
年度	取組内容																
令和4年度	・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、事業者に対する本制度の周知を図る。 ・令和4年度を目途に事業者を対象とした重大製品事故の報告・公表制度に関するアンケート調査を行うとともに、調査結果を踏まえた周知活動の実施を図る。																
令和5年度																	
令和6年度																	
令和7年度以降	・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、アンケート調査の結果も踏まえ事業者に対する本制度の周知を図る。																
年度	取組内容																
令和4年度	・報告された重大製品事故に関して、製品評価技術基盤機構に指示し原因究明調査を行う。 ・重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、リコール等の再発防止等に向けた製造事業者や輸入事業者等に対する対応を逐次実施する。 ・ポスター、経済産業省ウェブサイト、広告、Twitter等で誤使用・不注意等に関する注意喚起を行う。 ・規制対象品目や技術基準等を見直す。																
令和5年度																	
令和6年度																	
令和7年度以降	・報告された重大製品事故に関して、製品評価技術基盤機構に指示し原因究明調査を行う。 ・重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、リコール等の再発防止等に向けた製造事業者や輸入事業者等に対する対応を逐次実施する。																

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="467 194 649 333"></td><td data-bbox="649 194 1396 333"> ・ポスター、経済産業省ウェブサイト、広告、Twitter 等で誤使用・不注意等に関する注意喚起を行う。 ・規制対象品目や技術基準等を見直す。 </td></tr> </table>		・ポスター、経済産業省ウェブサイト、広告、Twitter 等で誤使用・不注意等に関する注意喚起を行う。 ・規制対象品目や技術基準等を見直す。
	・ポスター、経済産業省ウェブサイト、広告、Twitter 等で誤使用・不注意等に関する注意喚起を行う。 ・規制対象品目や技術基準等を見直す。		

項目名	③ 事故の原因究明調査と再発防止 オ 製品等の利用により生じた事故等の 捜査等	担当省庁	警察庁
-----	---	------	-----

施策概要	○ 警察庁の取組 製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際には、迅速に捜査を推進し、責任の所在を明らかにするよう努めるとともに、関係行政機関と共に事故現場等において情報交換を積極的に行うなど相互に協力しながら再発防止を図る。 (令和2～3年度実績) 都道府県警察では、製品等の利用によって生じたと疑われる事故等を認知した際には、迅速に捜査を推進し、責任の所在を明らかにするよう努めるとともに、関係行政機関と共に事故現場等において情報交換を積極的に行うなど相互に協力しながら再発防止を図った。また、警察庁では、都道府県警察に対して、製品等の利用によって生じた事故等の情報収集や関係行政機関との協力の必要性を示しているほか、こうした事故等を認知した際は、関係行政機関に通知するなどした。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 製品等の利用により生じた事故等について関係行政機関に対し通知した件数 (目標) 製品等の利用により生じた事故等について関係行政機関に対し通知した件数を注視しつつ、状況に応じ適切に対応していく。 (進捗) 令和3年度：54件（令和2年度：54件） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止
年度	取組内容								
令和4年度	製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止								

項目名	③ 事故の原因究明調査と再発防止 力 製品火災対策の推進及び火災原因調査 の連絡調整	担当省庁	総務省、経済産業 省
-----	--	------	---------------

施策概要	○ 総務省の取組 各消防本部から報告があった製品火災等に係る情報を収集・集約し、四半期ごとの「製品火災に関する調査結果」として公表する。 (令和2～3年度実績) 火災件数を集計し、随時、火災情報を関係機関等に共有するとともに、四半期ごとに製造事業者名、製品名等の公表を行った。 ○ 経済産業省の取組 国民の身近な安全に影響を与えるおそれのある製品事故等を未然に防止するため、事故情報を収集し早期に分析・把握し、公表する。具体的には、製品火災等に係る情報の収集及び公表、類似火災・事故や技術動向などの横断的な分析及び精密な調査の実施、発火時の使用環境の再現実験等を行うことにより、製品火災・事故等に係る未然防止策等を推進する。 (令和2～3年度実績) 消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施の上、独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行い、製品事故による火災事故の未然防止に努めた。 独立行政法人製品評価技術基盤機構による重大製品事故等の原因究明調査においては、消防機関との合同調査を行うとともに、製品燃焼実験室での再現実験等を通じて、迅速かつ的確な同種事故の再発防止、未然防止に努めた。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 製品火災件数のうち、収集・公表した割合 (目標) 100% (進捗) ・総務省：令和2年：100%（137件収集、137件公表） ・経済産業省：令和2年に受け付けた事故のうち、独立行政法人製品評価技術基盤機構にて調査が完了し、公表を行った案件は501件、現在確認中のものを除けば全て公表を行っている。 【今後の取組予定】 ○ 総務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・発火源となった製品の種類ごとの火災件数の集計 ・製造事業者名、製品名等の全国の消防機関への通知、公表（4半期に1度） ・消費者庁、国土交通省及び経済産業省との連携及び収集した火災情報の共有による製品火災対策の推進 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2">上記取組のほか、運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>上記取組のほか、運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施</td></tr> </tbody> </table> ○ 経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施する。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行う。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は、重大製品事故等の原因究明調査を消防機関と合同で行い、製品燃焼実験室での再現実験等を通じ、同種事故を防止する。 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施する。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行う。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は、重大製品事故等の原因究明調査を消防機関と合同で行い、製品燃焼実験室での再現実験 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・発火源となった製品の種類ごとの火災件数の集計 ・製造事業者名、製品名等の全国の消防機関への通知、公表（4半期に1度） ・消費者庁、国土交通省及び経済産業省との連携及び収集した火災情報の共有による製品火災対策の推進	令和5年度	上記取組のほか、運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施	令和6年度	令和7年度以降	上記取組のほか、運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施	年度	取組内容	令和4年度	・消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施する。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行う。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は、重大製品事故等の原因究明調査を消防機関と合同で行い、製品燃焼実験室での再現実験等を通じ、同種事故を防止する。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	・消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施する。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行う。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は、重大製品事故等の原因究明調査を消防機関と合同で行い、製品燃焼実験室での再現実験
年度	取組内容																	
令和4年度	・発火源となった製品の種類ごとの火災件数の集計 ・製造事業者名、製品名等の全国の消防機関への通知、公表（4半期に1度） ・消費者庁、国土交通省及び経済産業省との連携及び収集した火災情報の共有による製品火災対策の推進																	
令和5年度	上記取組のほか、運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施																	
令和6年度																		
令和7年度以降	上記取組のほか、運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施																	
年度	取組内容																	
令和4年度	・消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施する。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行う。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は、重大製品事故等の原因究明調査を消防機関と合同で行い、製品燃焼実験室での再現実験等を通じ、同種事故を防止する。																	
令和5年度																		
令和6年度																		
令和7年度以降	・消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施する。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行う。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は、重大製品事故等の原因究明調査を消防機関と合同で行い、製品燃焼実験室での再現実験																	

		験等を通じ、同種事故を防止する。

項目名	④ 食品の安全性の確保 ア 食品安全に関する関係府省庁等の連携の推進	担当省庁	消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省
-----	---------------------------------------	------	------------------------------

施策概要	○ 関係府省庁等の取組 関係府省庁等間における連携の強化を図るため、「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」を始めとする各種会議等を開催するとともに、緊急事態等の発生時においては、関係府省庁等が相互に十分な連絡及び連携を図り、政府一体となって迅速かつ適切に対応する。 (令和2～3年度実績) 「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」等を定期的に開催し、関係府省庁間の連携強化及び情報共有に努めた。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①関係府省連絡会議の開催数 ②関係府省連絡会議幹事会の開催数 ③リスクコミュニケーション担当学会議の開催数 ④食品リスク情報関係府省担当学会議の開催数 (目標) ・関係府省連絡会議を始め各種会議を必要に応じ適切なタイミングで開催する。 ・緊急事態等の発生時においては、関係府省庁等が相互に十分な連絡及び連携を図り、迅速かつ適切に対応する。 (進捗) ①令和3年度：1回（令和2年度：2回） ②令和3年度：40回（令和2年度：47回） ③令和3年度：23回（令和2年度：26回） ④令和3年度：12回（令和2年度：10回） 【今後の取組予定】 ○ 関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。
年度	取組内容								
令和4年度	各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。								

項目名	④ 食品の安全性の確保 イ リスク評価機関としての機能強化	担当省庁	食品安全委員会
-----	----------------------------------	------	---------

施策概要	○ 食品安全委員会の取組 食品安全委員会が我が国で唯一の食品安全に関するリスク評価機関であることを踏まえ、海外のリスク評価機関等との連携強化、リスク評価に必要な体制整備等を行い、リスク評価機関としての機能の強化を図る。 (令和2～3年度実績) 新型コロナウイルス感染症の影響により、委員、専門委員又は事務局職員がウェブ会議システムを利用して以下の会議等に参加し、各国の機関又は専門家との情報・意見交換等を行った。 ・FAO/WHO 合同残留農薬専門家会議 ・欧州食品安全機関（EFSA）アレルゲン性評価に関するオンラインワークショップ ・第36回経済開発協力機構（OECD）農薬作業部会 ・2021年食品安全に関する国際食品保全学会 ・ドイツ連邦リスク評価機関（BfR）サマーアカデミー ・生命科学における動物実験代替法に関する国際会議 ・第11回生命科学における動物実験代替法に関する国際会議 ・レギュラトリーサイエンスに関する国際会議（GSRS）2021 また、コーデックス委員会の各部会に参加して、国際的な食品安全の動向を把握するとともに、協力覚書を締結している欧州食品安全機関（EFSA）やフランス食品環境労働衛生安全庁（ANSES）と担当者間の情報及び意見交換会を開催した。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①英文電子ジャーナルFood Safety 発行回数 ②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ウェブサイト掲載件数 (目標) ① 4回 (進捗) ①令和2年度：4回 令和3年度：3回 ②令和2年度：53件 令和3年度：20件 【今後の取組予定】 ○ 食品安全委員会の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・ウェブ会議システムやメール等を利用し、海外リスク評価機関と情報交換及び意見交換を実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信する（年4回） ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版ウェブサイトの充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td> ・海外リスク評価機関及び海外専門家等の情報交換及び意見交換を継続的に実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信を行うとともに（年4回）、掲載記事の蓄積及び普及活動により認知度向上に取り組む </td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td> ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版ウェブサイトの充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する </td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・海外リスク評価機関及び海外専門家等の情報交換及び意見交換を継続的に実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信を行うとともに（年4回）、掲載記事の蓄積及び普及活動により認知度向上に取り組む ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版ウェブサイトの充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・ウェブ会議システムやメール等を利用し、海外リスク評価機関と情報交換及び意見交換を実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信する（年4回） ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版ウェブサイトの充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する	令和5年度	・海外リスク評価機関及び海外専門家等の情報交換及び意見交換を継続的に実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信を行うとともに（年4回）、掲載記事の蓄積及び普及活動により認知度向上に取り組む	令和6年度	・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版ウェブサイトの充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する	令和7年度以降	・海外リスク評価機関及び海外専門家等の情報交換及び意見交換を継続的に実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信を行うとともに（年4回）、掲載記事の蓄積及び普及活動により認知度向上に取り組む ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版ウェブサイトの充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する
年度	取組内容										
令和4年度	・ウェブ会議システムやメール等を利用し、海外リスク評価機関と情報交換及び意見交換を実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信する（年4回） ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版ウェブサイトの充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する										
令和5年度	・海外リスク評価機関及び海外専門家等の情報交換及び意見交換を継続的に実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信を行うとともに（年4回）、掲載記事の蓄積及び普及活動により認知度向上に取り組む										
令和6年度	・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版ウェブサイトの充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する										
令和7年度以降	・海外リスク評価機関及び海外専門家等の情報交換及び意見交換を継続的に実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信を行うとともに（年4回）、掲載記事の蓄積及び普及活動により認知度向上に取り組む ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版ウェブサイトの充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する										

項目名	④ 食品の安全性の確保 ウ 食品安全に関するリスク管理	担当省庁	厚生労働省、農林水産省
-----	--------------------------------	------	-------------

施策概要	○ 厚生労働省、農林水産省の取組 食品安全に関するリスク管理として、厚生労働省が食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導を引き続き行うとともに、農林水産省が国産農産物等を汚染するおそれのある危害要因に関する実態調査や低減対策の検討等を引き続き行う。 その際、食品安全に関するリスク管理は、科学的知見に基づき、国際的動向や国民の意見に配慮しつつ必要な措置を講ずる必要があることから、食品事業者や消費者等関係者との意見交換で出された意見等をリスク管理施策に適切に反映させる。 平成30年に、HACCPに沿った衛生管理の制度化、特別の注意を必要とする成分等を含む食品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等の一部を改正する法律（平成30年法律第46号）が成立し、令和3年6月1日に完全施行した。引き続き、改正内容の周知等を行うとともに、「食品衛生申請等システム」の活用促進を行う。また、食品の製造過程の管理の高度化に関する臨時措置法（平成10年法律第59号）に基づき、中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入や高度化基盤整備に関する長期低利融資の支援を行う。加えて、HACCPに沿った衛生管理の確実な実施の支援のために、業界団体から要望があった手引書の内容の確認を行うとともに、順次、必要に応じ改訂を行う。 食品関係事業者に対する消費者の信頼確保が図られるよう、食品関係事業者主催の研修会等を通じて、企業行動規範や各種マニュアルの策定、及びその適切な運用を図ることにより、法令遵守や企業・社会倫理遵守といった「コンプライアンス」の徹底を促進するとともに、企業の行動規範の作成等の道しるべとして作成した手引きである「『食品業界の信頼性向上自主行動計画』策定の手引き～5つの基本原則～」を普及・啓発する。 （令和2～3年度実績） ①食品衛生法に基づく食品等の規格基準等については、令和3年度においては、食品添加物の新規指定件数が0件（令和4年3月末時点）、食品中の農薬等の残留基準の設定件数が105件（令和4年3月末時点）となった。 また、食品衛生法施行規則に基づき報告された食中毒事件発生件数については、令和3年においては、717件（令和4年3月17日時点）となった。 ②令和2年度及び令和3年度の食品の安全性に関する有害化学物質及び有害微生物のサーベイランス・モニタリング年次計画に基づき、有害化学物質、微生物リスク管理基礎調査事業等によって、55件の実態調査等を実施した。また、低減対策等をまとめた指針の作成、更新を4本実施した。 また、「『食品業界の信頼性向上自主行動計画』策定の手引き～5つの基本原則～」について、アンケート調査（令和3年度2,149件）、研修会等によって、企業行動規範等の策定の実態を把握するとともに策定を促した。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①要請に基づき行われる食品添加物の指定等手続において標準的事務処理期間内に指定等を終えた件数の割合 ②食品中の農薬等の残留基準の設定件数 ③大規模食中毒事件発生件数（平成 28 年度から令和 2 年度までの平均：2 件以下） （進捗） ①令和 3 年度：－（令和 3 年度は指定等がない） ②令和 3 年度：105 件 ③令和 3 年度：2 件 （定義） ①要請に基づき行われる食品添加物の指定等手続において標準的事務処理期間内に指定等を終えた件数の割合の定義：要請により、食品衛生法第 12 条の規定に基づき新たに指定した添加物の件数と食品衛生法第 13 条第 1 項の規定に基づき定めた、又は変更した規格基準の件数のうち、「食品添加物の指定等手続に係る標準的事務処理期間の設定について」（平成 28 年 6 月 10 日付け生食発 0610 第 1 号厚生労働省医薬・生活衛生局生活衛生・食品安全部長通知）において定めた標準的事務処理期間（資料収集に要する期間を除き、食品安全委員会から食品健康影響評価の結果を通知された日から 1 年）内に指定等を終えた件数の割合 ②残留農薬基準の設定件数の定義：食品衛生法第 13 条の規定に基づき、食品、添加物等の規格基準に食品中の農薬等に関する残留基準を定めた件数 ③大規模食中毒事件発生件数の定義：食品衛生法施行規則第 77 条の規定に基づく、食中毒患者等が 500 人以上発生し、又は発生するおそれがある食中毒発生件数 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3"> ・食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施 ・平成 30 年の食品衛生法の一部改正法の円滑な施行（特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の収集、営業許可制度の見直し等） ※令和 3 年 6 月 1 日に完全施行 </td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td><td> ・食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施 </td></tr> </tbody> </table> ○ 農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3"> ・国産農産物等を汚染するおそれのある危害要因に関する実態調査や低減対策の検討等の実施 ※危害要因ごとに順次調査を実施し、必要に応じて低減対策 </td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	・食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施 ・平成 30 年の食品衛生法の一部改正法の円滑な施行（特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の収集、営業許可制度の見直し等） ※令和 3 年 6 月 1 日に完全施行	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度以降	・食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施	年度	取組内容	令和 4 年度	・国産農産物等を汚染するおそれのある危害要因に関する実態調査や低減対策の検討等の実施 ※危害要因ごとに順次調査を実施し、必要に応じて低減対策	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容														
令和 4 年度	・食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施 ・平成 30 年の食品衛生法の一部改正法の円滑な施行（特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の収集、営業許可制度の見直し等） ※令和 3 年 6 月 1 日に完全施行														
令和 5 年度															
令和 6 年度															
令和 7 年度以降	・食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施														
年度	取組内容														
令和 4 年度	・国産農産物等を汚染するおそれのある危害要因に関する実態調査や低減対策の検討等の実施 ※危害要因ごとに順次調査を実施し、必要に応じて低減対策														
令和 5 年度															
令和 6 年度															

		の検討等を実施する。実施時期は危害要因により異なる。
	令和7年度以降	・国産農産物等を汚染するおそれのある危害要因に関する実態調査や低減対策の検討等の実施 ※危害要因ごとに順次調査を実施し、必要に応じて低減対策の検討等を実施する。実施時期は危害要因により異なる。 ・「農林水産省が優先的にリスク管理を行うべき有害化学物質のリスト」の更新（令和7年度予定） ・「食品の安全性に関する有害化学物質のサーベイランス・モニタリング中期計画」（令和8年度～12年度）の策定（令和7年度予定） ・「農林水産省が優先的にリスク管理を行うべき有害微生物のリスト」の更新（令和8年度予定） ・「食品の安全性に関する有害微生物のサーベイランス・モニタリング中期計画」（令和9年度～13年度）の策定（令和8年度予定）

項目名	④ 食品の安全性の確保 エ 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	担当省庁	消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省、関係府省庁等
-----	--	------	-------------------------------------

施策概要	○ 関係府省庁等の取組 国民が安全な食生活を送るために、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、関係府省庁等で連携しつつ、時宜に適ったテーマを選定し、リスクコミュニケーションを継続的に推進する。 具体的には、関係府省庁等の共催又は府省庁等ごとに開催する意見交換会や説明会の実施、ポスター、パンフレット等の作成・配布、ウェブサイト、SNS、メールマガジンや相談窓口等を活用し、食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に推進する。 また、食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーションについては、「食品に関するリスクコミュニケーション研究会報告書」等を踏まえ、福島県等の被災地から消費地に重心を移して実施する。 今後とも、消費者庁が関係府省庁等の協力を得ながら、食品安全に関する情報を整理し、ウェブサイト等を通じて広く提供するなど、消費者への分かりやすい情報発信に努める。 (令和2～3年度実績) 関係府省庁が連携した食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーションの取組として、令和3年度は、「食品に関するリスクコミュニケーション「一緒に未来を考える～食品中の放射性物質～」」を、令和3年10月から令和4年1月に滋賀県、福岡県及び東京都で大学生を対象にオンライン講義のシステムを活用して開催するとともに、一般消費者を対象に令和3年11月及び令和4年3月にオンラインで開催した。 また、令和3年11月に東京都で開催された親子参加型イベントに出展し、小学生とその保護者等を対象に食中毒予防及び食品中の放射性物質に関する体験型のセミナーを実施した。このセミナーの内容はオンラインでも配信された。 消費者庁では、令和3年度には、食品中の放射性物質について、福島県を始めとした地方公共団体等と連携し、全国各地で意見交換会等を93回開催するとともに、食品・水道水の検査結果や、出荷制限等の範囲等のウェブサイトでの発信、放射性物質の基礎知識や食品等の安全を説明する冊子「食品と放射能Q&A」（令和3年7月に第15版を公表）及び「食品と放射能Q&A ミニ」（令和3年7月に第7版を公表）、訪日外国人向けとして「食品と放射能Q&A ミニ」第7版の英語、中国語、韓国語の翻訳版の作成・公表等を行った。 加えて、地方公共団体等と連携し、輸入食品や健康食品等のテーマについて意見交換会を実施したほか、報道発表や地方公共団体への情報提供、リコール情報サイトや消費者庁Twitter、Facebook等への投稿を通じて、消費者へ情報提供や注意喚起を行った。 農林水産省では、ウェブサイトに加えて、テーマによっては、SNSや動画も活用し
------	--

	ながら、延べ 167 件の情報発信を行い、食品の安全性向上に向けた取組を促した。 厚生労働省では政府広報や Twitter を活用し、食中毒予防のポイント等の情報発信を行うとともに、食中毒予防や食品安全性確保の取組に関するリーフレット等の啓発資材を作成し、厚生労働省ウェブサイト上で公表するなど、積極的な情報提供を行った。								
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 意見交換会等における参加者アンケートにおける参加者の理解度 （目標） 意見交換会等における参加者アンケートの結果からみる参加者の理解度について 80%以上を維持することを目指す。 （進捗） 令和 3 年度：93.2%（令和 2 年度：93.7%） （定義） アンケートでの「分かった」と「どちらかといえば分かった」という回答数をアンケート回収数で除したもの。各回の平均値。 【今後の取組予定】 ○ 関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に実施</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>（令和 7 年度以降）</td><td>食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に実施	令和 5 年度	令和 6 年度	（令和 7 年度以降）	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に実施
年度	取組内容								
令和 4 年度	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に実施								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
（令和 7 年度以降）	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に実施								

項目名	④ 食品の安全性の確保 オ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--	------	-------------

施策概要	○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 関係府省庁、地方公共団体、消費者団体等と連携し、食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に必要な措置を講じ、食品の風評被害の払拭に努める。 このため、「風評被害に関する消費者意識の実態調査」等により消費者意識を把握するとともに、関係府省庁、地方公共団体、消費者団体等と連携したリスクコミュニケーション、「食品と放射能 Q&A」などによる情報提供を行う。 (令和2～3年度実績) 関係府省庁、地方公共団体、消費者団体等と連携した意見交換会等を開催(99回：うち、オンラインも活用した開催は60回)。また、風評被害に関する消費者意識に関する調査を実施し、調査結果を3月に公表した。さらに、7月に改訂した「食品と放射能 Q&A」を10,000部、「食品と放射能 Q&A ミニ」を15,000部作成しそれぞれ配布した。また、「食品と放射能 Q&A ミニ」第7版の英語、中国語、韓国語の翻訳版の作成・公表等を行った。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 「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 (目標) 「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。 (進捗) 令和3年度：第15回調査：6.5%（令和2年度：第14回調査：8.1%） (定義) 「風評被害に関する消費者意識の実態調査」で放射性物質を理由に購入をためらう産地に福島県と回答した人を回答者数で除したもの。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、消費者意識の実態を踏まえ、状況に応じた取組を実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、消費者意識の実態を踏まえ、状況に応じた取組を実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、消費者意識の実態を踏まえ、状況に応じた取組を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、消費者意識の実態を踏まえ、状況に応じた取組を実施
年度	取組内容								
令和4年度	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、消費者意識の実態を踏まえ、状況に応じた取組を実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、消費者意識の実態を踏まえ、状況に応じた取組を実施								

項目名	④ 食品の安全性の確保 力 輸入食品の安全性の確保	担当省庁	厚生労働省、外務省
-----	------------------------------	------	-----------

施策概要	○ 厚生労働省の取組 輸入食品の安全性確保のため、年度ごとに策定する輸入食品監視指導計画に基づき、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の３段階で重点的、効率的かつ効果的な監視指導の実施に取り組む。また、必要な食品衛生監視員の確保などにより輸入食品監視体制の充実を図る。 ・輸出国対策：二国間協議等を通じて生産等の段階での安全管理の推進を図る。 ・輸入時対策：年間計画に基づくモニタリング検査を実施するとともに違反の可能性が高い輸入食品については検査命令を実施するなど輸入食品の安全性確保体制を強化する。 ・国内流通時対策：国内流通品において違反食品が確認された際には、関係機関と連携を取るとともに必要に応じた輸入時監視の強化を図る。輸入食品等に起因する健康被害の情報があつた場合には、被害拡大防止の観点から、速やかに、関係機関において必要な措置を講ずる。 （令和２～３年度実績） 令和３年度輸入食品監視指導計画に基づき、監視指導を実施している。また、前年度の状況を監視指導結果として８月に公表した。 ○ 外務省の取組 在外公館の食の安全担当官等による関係政府機関との連絡体制の構築と、個別問題の発生時の情報収集及び働きかけ等に備えた人脈構築・強化及び連絡体制の整備・維持を行う。 （令和２～３年度実績） 駐在国における関係政府機関との連絡体制の構築、個別の問題が発生した場合の関係政府機関からの情報収集及び関係政府機関への働き掛け、在留邦人等への情報伝達のための連絡体制の構築等に努めた。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 輸入食品モニタリング検査目標達成率 (目標) 輸入食品のモニタリング検査の達成率 100%を目指す。 (進捗) 令和3年度：確認中（令和2年度：102%） (定義) モニタリング検査実施件数をモニタリング検査計画件数で除したもの。モニタリング検査計画件数は、年度ごとに輸入食品監視指導計画に基づき設定。 (目標) 我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の3段階の監視指導を実施。必要な食品衛生監視員の確保などによる輸入食品監視体制の充実 ※輸出国における生産地の事情等を踏まえて、年度ごとに輸入食品監視指導計画を策定</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の3段階の監視指導を実施。必要な食品衛生監視員の確保などによる輸入食品監視体制の充実 ※輸出国における生産地の事情等を踏まえて、年度ごとに輸入食品監視指導計画を策定</td></tr> </tbody> </table> ○ 外務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の3段階の監視指導を実施。必要な食品衛生監視員の確保などによる輸入食品監視体制の充実 ※輸出国における生産地の事情等を踏まえて、年度ごとに輸入食品監視指導計画を策定	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の3段階の監視指導を実施。必要な食品衛生監視員の確保などによる輸入食品監視体制の充実 ※輸出国における生産地の事情等を踏まえて、年度ごとに輸入食品監視指導計画を策定	年度	取組内容	令和4年度	我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。
年度	取組内容																
令和4年度	輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の3段階の監視指導を実施。必要な食品衛生監視員の確保などによる輸入食品監視体制の充実 ※輸出国における生産地の事情等を踏まえて、年度ごとに輸入食品監視指導計画を策定																
令和5年度																	
令和6年度																	
令和7年度以降	輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の3段階の監視指導を実施。必要な食品衛生監視員の確保などによる輸入食品監視体制の充実 ※輸出国における生産地の事情等を踏まえて、年度ごとに輸入食品監視指導計画を策定																
年度	取組内容																
令和4年度	我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。																
令和5年度																	
令和6年度																	
令和7年度以降	我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。																

項目名	④ 食品の安全性の確保 キ 農業生産工程管理(GAP)の普及促進 ※SDGs 関連:関連目標3、4、6、7、8、12 及び 15	担当省庁	農林水産省
-----	--	------	-------

施策概要	○ 農林水産省の取組 GAP とは、農産物の生産に当たり、食品安全、環境保全、労働安全等の持続可能性を確保するための取組であり、その実践や認証取得を促進する。 (令和2～3年度実績) ・国際水準 GAP ガイドライン（試行版）の策定（令和2年12月） ・国際水準 GAP ガイドラインの策定（令和4年3月） ・都道府県職員等に対する国際水準 GAP ガイドラインの内容修得のための研修会の開催 ・都道府県職員等の GAP 指導員による指導活動の支援 ・人材育成のための、農業教育機関における GAP 認証取得の支援 ・産地リスクの低減に資する団体認証の推進を通じた、産地における国際水準 GAP の取組の支援 ・GAP 認証農産物を取り扱う意向を有する実需者を「GAP パートナー」として、GAP 情報発信サイト「Good な農業！GAP-info」に掲載
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 国内の産地における国際水準の GAP 実施 (目標) 令和 12 年度末までに、ほぼ全ての国内の産地で国際水準の GAP を実施 ※令和 12 年度末までに、240,000 経営体が国際水準の GAP を実施 (進捗) 令和 2 年度：17,388 経営体 (定義) 都道府県による指導等を受け国際水準 GAP を実施する農業者数を集計 【今後の取組予定】 ○ 農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="4"> - 都道府県職員等に対する国際水準 GAP ガイドラインの内容修得のための研修会の開催 - 都道府県職員等の GAP 指導員による指導活動の支援 - 人材育成のための農業教育機関、環境負荷低減に取り組む団体における GAP 認証取得の支援 - 産地リスクの低減に資する団体認証の推進を通じた、産地における国際水準 GAP の取組の支援 - GAP 認証農産物を取り扱う意向を有する実需者を「GAP パートナー」として、GAP 情報発信サイト「Good な農業！GAP-info」に掲載 - 国際水準 GAP に取り組んで生産された農産物を購入することが、SDGs に貢献できる取組であることの情報発信を実施 - 都道府県と連携した都道府県 GAP の国際水準への引き上げ </td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	- 都道府県職員等に対する国際水準 GAP ガイドラインの内容修得のための研修会の開催 - 都道府県職員等の GAP 指導員による指導活動の支援 - 人材育成のための農業教育機関、環境負荷低減に取り組む団体における GAP 認証取得の支援 - 産地リスクの低減に資する団体認証の推進を通じた、産地における国際水準 GAP の取組の支援 - GAP 認証農産物を取り扱う意向を有する実需者を「GAP パートナー」として、GAP 情報発信サイト「Good な農業！GAP-info」に掲載 - 国際水準 GAP に取り組んで生産された農産物を購入することが、SDGs に貢献できる取組であることの情報発信を実施 - 都道府県と連携した都道府県 GAP の国際水準への引き上げ	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度以降
年度	取組内容							
令和 4 年度	- 都道府県職員等に対する国際水準 GAP ガイドラインの内容修得のための研修会の開催 - 都道府県職員等の GAP 指導員による指導活動の支援 - 人材育成のための農業教育機関、環境負荷低減に取り組む団体における GAP 認証取得の支援 - 産地リスクの低減に資する団体認証の推進を通じた、産地における国際水準 GAP の取組の支援 - GAP 認証農産物を取り扱う意向を有する実需者を「GAP パートナー」として、GAP 情報発信サイト「Good な農業！GAP-info」に掲載 - 国際水準 GAP に取り組んで生産された農産物を購入することが、SDGs に貢献できる取組であることの情報発信を実施 - 都道府県と連携した都道府県 GAP の国際水準への引き上げ							
令和 5 年度								
令和 6 年度								
令和 7 年度以降								

項目名	④ 食品の安全性の確保 ク 食品のトレーサビリティの推進	担当省庁	農林水産省、国税 庁、消費者庁
-----	---------------------------------	------	--------------------

施策概要	○ 農林水産省、国税庁、消費者庁の取組 ①米トレーサビリティの推進 米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律（平成21年法律第26号。以下「米トレーサビリティ法」という。）に基づき、米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置を行うことにより、米・米加工品の取引等の記録の作成・保存の適正化を図る。 ②牛トレーサビリティの推進 BSEのまん延防止措置の的確な実施を図るため、牛を個体識別番号により一元管理するとともに、生産から流通・消費の各段階において個体識別番号を正確に伝達することにより、消費者に対して個体識別情報の提供を促進する。 ③飲食料品のトレーサビリティの推進 令和2年度において、生産者における基礎トレーサビリティの取組率及び流通加工業者における内部トレーサビリティの取組率を向上させるため、フードチェーンを通じた新たな推進方策を策定し、推進方策に基づいた食品関連事業者等への普及啓発を実施する。 令和3年度において、流通加工業者における内部トレーサビリティの取組率を向上させるため、食品製造業の産業構造において大宗を占める中小規模の食品事業者において食品トレーサビリティ等に取り組む際のポイントを解説するテキストとその紹介動画を作成し、これを用いて食品関連事業者等への普及啓発を実施する。 ※基礎トレーサビリティ：入出荷記録の作成・保存 内部トレーサビリティ：入荷（原料）ロットと製造ロットの対応付け （令和2～3年度実績） 関係省庁においては、関係機関と連携し、被疑情報に基づき調査を実施。 ①米及び米加工品（酒類を除く。）に関する取引記録の作成・保存の適正実施率の調査を通して、米・米加工品の取引等の記録の作成・保存の適正化を推進し、令和2年度の集計値として適正実施率は99.4%であった。また、酒類に関する取引記録の作成・保存の適正化を推進し、令和3年度の集計値として適正実施率は98.1%であった。 ②小売店等から購入した牛肉のDNA分析を行い、生産から流通・消費の各段階における個体識別番号が正確に伝達されているのかを検証した。令和2年度における小売店から購入した牛肉のDNA分析の結果の不一致率は2.8%であった。 ③令和2年度において、食品関連事業者等に対して、フードチェーンを通じた具体的な取組モデルを策定し提供するとともに、食品のトレーサビリティを推進する動画を作成し配信した（令和3年1月公開）。 令和3年度において、食品関連事業者等に対して、食品トレーサビリティ等に取り
------	---

	組む際のポイントを解説するテキストを作成し提供するとともに、本テキストを紹介する動画を作成し配信した（令和4年2月公開）。				
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①ア) 米及び米加工品（酒類を除く。）に関する取引記録の作成・保存の適正実施率 イ) 酒類に関する取引記録の作成・保存の適正実施率 ②小売店等から購入した牛肉のDNA分析の結果、不一致率 ③ア) 生産者における農畜水産物の出荷記録の保存（基礎トレーサビリティ）の取組率 イ) 流通加工業者における入荷品と出荷品の相互関係を明らかにする記録の保存（内部トレーサビリティ）の取組率 （目標） ①ア) 米穀事業者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づき厳正に措置する。 イ) 米穀事業者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づき厳正に措置する。 ②特定牛肉の販売事業者等に対する確認調査を実施し、調査結果に基づき厳正に措置する。 ③ア) 常に100%を目指すべき目標として注視しつつ、適切に対処する。 イ) 常に100%を目指すべき目標として注視しつつ、適切に対処する。 （進捗） ①ア) 令和2年度：99.4% イ) 令和3年度：98.1% ②令和2年度：2.8% ③ア) 令和3年度：85.3% イ) 令和3年度：46.1% （定義） ③農林水産省統計部：令和3年度 食料・農林水産業・農山漁村に関する意識・意向調査 生産者等の食品トレーサビリティに関する意識・意向調査結果による。 【今後の取組予定】 ○ 農林水産省、国税庁、消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】 ・食品トレーサビリティの普及推進活動を引き続き行うとともに、食品関連事業者に対して具体的な取組モデルの作成及び提供を行う。【農林水産省】 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】 ・食品トレーサビリティの普及推進活動を引き続き行うとともに、食品関連事業者に対して具体的な取組モデルの作成及び提供を行う。【農林水産省】
年度	取組内容				
令和4年度	・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】 ・食品トレーサビリティの普及推進活動を引き続き行うとともに、食品関連事業者に対して具体的な取組モデルの作成及び提供を行う。【農林水産省】				

	令和5年度	・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】 ・食品トレーサビリティの普及推進活動を引き続き行う。【農林水産省】
	令和6年度	・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】 ・食品トレーサビリティの普及推進活動を引き続き行う。【農林水産省】
	令和7年度以降	・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】 ・食品トレーサビリティの普及推進活動を引き続き行う。【農林水産省】

項目名	④ 食品の安全性の確保 ケ 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	担当省庁	警察庁
-----	---	------	-----

施策概要	○ 警察庁の取組 関係機関と連携した情報収集等に努め、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締りを推進する。 (令和2～3年度実績) 食品表示連絡会議等を通じて関係機関と連携した情報収集等に努め、令和3年中は、外国産牛肉を混ぜた牛肉を国内産と表記して販売し原産地を偽装した事犯等を検挙した。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 該当する事犯に対する取締状況 ①食品衛生関係事犯 ②食品の産地等偽装表示事犯 (目標) 関係機関と連携し、状況に応じ適切に対処していく。 (進捗) ①令和3年：8事件、検挙人員 16 人（令和2年：10 事件、検挙人員 15 人） ②令和3年：6 事件、検挙人員 7 人（令和2年：4 事件、検挙人員 13 人） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">関係機関と連携した情報収集等に努め、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締りを推進する。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>関係機関と連携した情報収集等に努め、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締りを推進する。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	関係機関と連携した情報収集等に努め、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締りを推進する。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	関係機関と連携した情報収集等に努め、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締りを推進する。
年度	取組内容								
令和4年度	関係機関と連携した情報収集等に努め、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締りを推進する。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	関係機関と連携した情報収集等に努め、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締りを推進する。								

項目名	④ 食品の安全性の確保 コ 流通食品への毒物混入事件への対処	担当省庁	警察庁
-----	-----------------------------------	------	-----

施策概要	○ 警察庁の取組 流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際には、迅速に捜査を推進し、責任の所在を明らかにするよう努めるとともに、関係行政機関との情報交換を積極的に行うなど相互に協力しながら被害の未然防止、拡大防止に努める。 (令和2～3年度実績) 警察庁では、流通食品への毒物混入事件について、被害の拡大防止のために、関係行政機関との連携を図った。また、都道府県警察に対して、流通食品への毒物混入事件に関する情報収集、関係行政機関との連携の必要性等を示すとともに、こうした事件等を認知した際は、必要に応じて、関係行政機関に通報するなどしているが、令和3年度中、流通食品への毒物混入事件の発生はなかった。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 関係行政機関との情報交換状況 (目標) 関係行政機関との情報交換状況を踏まえつつ、状況に応じて適切に対処していく。 (進捗) 令和3年度：発生した流通食品への毒物混入事件はない。 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止
年度	取組内容								
令和4年度	流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止								

(2) 取引及び表示の適正化並びに消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

項目名	① 商品やサービスに関する横断的な法令 の厳正な執行、見直し ア 特定商取引法等の執行強化等	担当省庁	消費者庁、経済産業省
-----	--	------	------------

施策概要	○ 消費者庁、経済産業省の取組 ・特定商取引法及び預託法の執行強化 悪質商法等による消費者被害を防止するため、関係機関等とも連携し、特定商取引法及び預託等取引に関する法律（昭和 61 年法律 62 号。以下「預託法」という。）を厳正かつ適切に執行する。 （令和 2～3 年度実績） 令和 2～3 年度においても、関係機関等と連携の上、特定商取引法に基づき、厳正かつ適切に行政処分を行った。 ○ 消費者庁の取組 ・特定商取引法及び預託法等の見直し 消費者のぜい弱性を狙った悪質商法への対策強化、経済のデジタル化・国際化に対応したルール整備について、有識者による「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」を開催して議論を行い、令和 2 年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。その際には、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。 ・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対して、特定商取引法及び預託法に基づき迅速かつ厳正に対処するとともに、上記の検討委員会にて実効的な法制度の在り方や体制強化を含む法執行の在り方について令和 2 年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。また、悪質ないわゆる「販売預託商法」に対して関係機関等と連携強化を継続して実施・検討していく。 （令和 2～3 年度実績） 令和 2 年 2 月から同年 8 月まで、「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、報告書を取りまとめた。報告書等を踏まえ「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律案」を第 204 回通常国会に提出した（令和 3 年 6 月に成立）。同改正法では、通信販売における契約の申込み段階での不実の表示を禁止する等の「詐欺的な定期購入商法対策」、売買契約に基づかないで送付された商品を消費者が直ちに処分できることとするための「送り付け対策」、大規模な消費者被害が発生してきた販売を伴う預託等取引を原則として禁止し、確認を受けないで行った勧誘等を厳格な罰則の対象とする等の「販売預託の原則禁止」などを内容としている。（送り付け対策に係る規定は、令和 3 年 7 月 6 日に施行。） また、同法公布後 1 年以内の施行に向けて政府令等の整備（令和 4 年 1 月公布、6 月
------	--

	施行)や「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」の新規策定を含む通達改正(令和4年2月公表)を行うとともに、契約書面等の電磁的方法による交付については、消費者からの承諾の取り方、電磁的方法による提供の在り方について、オープンな場で広く意見を聴取した上で検討を行うため、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を令和3年7月から開催した。									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①特定商取引法による行政処分件数 ②預託法による行政処分件数 ③ア)送り付け、イ)定期購入に関する消費生活相談件数 (目標) 消費生活相談の動向、その他社会情勢等を注視しながら適切に執行を行う。 (進捗) ①令和3年度:41件(業務停止命令:13件、指示:13件、業務禁止命令:15件) (令和2年度:89件(業務停止命令:33件、指示:33件、業務禁止命令:23件)) ②令和3年度:0件(令和2年度:0件) ③ア)令和3年度(令和4年3月31日時点):3,491件(令和2年度:6,692件) イ)令和3年度(令和4年3月31日時点):48,098件(令和2年度:56,088件) (定義) 特定商取引法による行政処分件数は、法人に対する業務停止命令及び指示並びに業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発 ・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化 ・「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」の取りまとめ及び取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2"> ・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発 </td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発 ・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化 ・「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」の取りまとめ及び取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施	令和5年度	・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発	令和6年度	令和7年度以降	・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化
年度	取組内容									
令和4年度	・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発 ・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化 ・「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」の取りまとめ及び取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施									
令和5年度	・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発									
令和6年度										
令和7年度以降	・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化									

項目名	① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し イ 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	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--	------	-------------

施策概要	○ 関係府省庁等の取組 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について、消費者被害の状況などを踏まえた厳正な法執行を行うとともに、法執行の状況及び消費者委員会の意見を踏まえた必要な執行体制強化を行う。 ○ 消費者庁の取組 消費者向けの情報提供及び法執行の状況を把握するための環境整備の観点から、平成 30 年 9 月に消費者庁ウェブサイト内に新設した特定商取引法適用除外法令の運用状況をまとめたページについて、定期的に更新し、適用除外となっている各法令の運用状況が分かりやすく把握できるようにする。 （令和 2 ～ 3 年度実績） 消費者庁ウェブサイト上にて「特定商取引法の適用除外とされた法律の運用状況について」を一覧化することで分かりやすく運用状況を把握できるようにし、また、令和 3 年度の消費者基本計画工程表策定時において別表 1－1「特定商取引法の適用除外とされた法律の行政処分等の執行実績」として実績値の更新を行った。									
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 消費者保護の法律に関する認知度 （目標） 毎年度、認知度が上昇することを目指す。 （進捗） 令和 3 年度：35.2% （定義） インターネット調査（消費者庁実施） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table><tr><th>年度</th><th>取組内容</th></tr><tr><td>令和 4 年度</td><td>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の更新（必要な作業に着手する際、法執行の状況を踏まえ、必要な体制を強化するよう、関係府省庁等に対し要請）</td></tr><tr><td>令和 5 年度</td><td rowspan="2">当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討</td></tr><tr><td>令和 6 年度</td></tr><tr><td>令和 7 年度以降</td><td>当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討</td></tr></table>	年度	取組内容	令和 4 年度	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の更新（必要な作業に着手する際、法執行の状況を踏まえ、必要な体制を強化するよう、関係府省庁等に対し要請）	令和 5 年度	当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討	令和 6 年度	令和 7 年度以降	当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討
年度	取組内容									
令和 4 年度	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の更新（必要な作業に着手する際、法執行の状況を踏まえ、必要な体制を強化するよう、関係府省庁等に対し要請）									
令和 5 年度	当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討									
令和 6 年度										
令和 7 年度以降	当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討									

項目名	① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応	担当省庁	消費者庁、法務省
-----	---	------	----------

施策概要	○ 消費者庁、法務省の取組 平成 30 年改正での審議において衆参両院の委員会で付された附帯決議や消費者委員会の答申の付言に記載された事項等について、平成 31 年 2 月から令和元年 9 月まで、消費者庁で開催された「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」において、法制的・法技術的な観点から民法、商法、民事手続法及び経済学の研究者による検討が行われ、令和元年 9 月に研究会報告書が取りまとめられた。同報告書については、同年 10 月上旬まで意見募集を実施し、同年 12 月に結果を公表した。さらに、同報告書を踏まえつつ、同年 12 月から令和 3 年 9 月まで、「消費者契約に関する検討会」において、実効性の確保や実務への影響の観点から消費者・事業者の関係者を含めて検討が行われ、同年 9 月に報告書が取りまとめられた。同報告書については、同年 10 月下旬まで意見募集を実施するとともに関係各所と意見交換を行い法案の検討を進めた。令和 4 年 3 月に、「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律案」が閣議決定され、第 208 回国会に「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律案」を提出した。 報告書において将来の検討課題とされた事項とともに、数度の改正経緯から見えてきた課題を踏まえ、消費者契約法の規定の在り方についての抜本的議論の必要性も視野に入れて、幅広い観点から検討を進める。 また、消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）の内容について、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（平成 30 年法律第 59 号）が令和 4 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。 （令和 2～3 年度実績） ・消費者委員会から新型コロナウイルス感染症・災害への対応として「自己都合と評価するのは酷なキャンセルの問題について、消費者契約に関する検討会の検討も踏まえながら対応すること。」との指摘があったこと等を踏まえ、新型コロナウイルスを題材として不測の事態における消費者契約のキャンセルについて事業者及び消費者に対する実態調査及び専門家のヒアリングを行い、上記検討会で意見交換を行った。委員からは、事前にキャンセル条項を設けておけば、消費者にとっては非常に分かりやすく、事業者の側も説得しやすい、コロナを発端として、不測の事態の様々な場面の扱い方を再整理することは有益だ、新型コロナウイルスは全く未知の事象でありキャンセル料条項の範囲外ではないか、状況を場合分けして考え方を整理することが必要ではないか、新型コロナウイルスの状況が収束してから望ましい在り方を検証すべきではないか、等の様々な意見を頂いた。今後、種々の災害等不測の事態の発生時に、消費者、事業者双方の参考になるよう、実態調査等の結果とともに
------	--

	に、検討会における委員の意見の概要を公表している。 ・パンフレットの配布等を通じて消費者契約法の周知・広報を実施した。 ・令和元年12月から「消費者契約に関する検討会」を開催し、実効性の確保や実務への影響の観点から消費者・事業者の関係者を含めて検討を行った。令和3年9月に同検討会の報告書を取りまとめ、同年10月下旬まで意見募集を実施するとともに、関係各所と意見交換を行い法案の検討を進めた。令和4年3月に、「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律案」が閣議決定され、第208回国会で「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律」が成立した。									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 消費者契約法の認知度 (目標) 令和6年度までに消費者契約法の認知度を50%とすることを目指す。 (進捗) 令和3年度：34.7%（令和2年度：45%） (定義) 消費者意識基本調査等での消費者契約法の認知度を測る問（消費者を守るためのルールとして、「消費者契約法」があります。あなたは、このような法律を知っていますか。）に「知っている」と回答した人の割合。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、法務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="2">・「消費者契約に関する検討会」報告書等を踏まえた必要な措置の実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・同報告書において将来の検討課題とされた事項や制度の改正経緯から見えてきた課題を踏まえ、消費者契約法の規定の在り方についての抜本的議論の必要性も視野に入れて、幅広い観点から検討</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・消費者契約法の周知広報活動 消費者契約法の周知広報活動</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・「消費者契約に関する検討会」報告書等を踏まえた必要な措置の実施	令和5年度	令和6年度	・同報告書において将来の検討課題とされた事項や制度の改正経緯から見えてきた課題を踏まえ、消費者契約法の規定の在り方についての抜本的議論の必要性も視野に入れて、幅広い観点から検討	令和7年度以降	・消費者契約法の周知広報活動 消費者契約法の周知広報活動
年度	取組内容									
令和4年度	・「消費者契約に関する検討会」報告書等を踏まえた必要な措置の実施									
令和5年度										
令和6年度	・同報告書において将来の検討課題とされた事項や制度の改正経緯から見えてきた課題を踏まえ、消費者契約法の規定の在り方についての抜本的議論の必要性も視野に入れて、幅広い観点から検討									
令和7年度以降	・消費者契約法の周知広報活動 消費者契約法の周知広報活動									

項目名	① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し エ 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	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--	------	-------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者の財産被害の発生又は拡大の防止のため、消費者の財産被害に対して、消費者安全法の規定に基づく関係府省庁等から消費者庁への通知を確実に実施するとともに、消費者庁において、その内容を踏まえて必要な事案について、同法に基づく措置を迅速かつ的確に講ずる。 (令和2～3年度実績) 令和2年度は、消費者安全法の規定に基づく注意喚起を計34回実施した。 令和3年度は、消費者安全法の規定に基づく注意喚起を計22回実施した。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 消費者安全法の規定に基づく措置件数 (目標) 消費者安全法の規定に基づく措置を毎年度10件以上実施することを目指す。 (進捗) 令和3年度：22件 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置
年度	取組内容								
令和4年度	消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置								

項目名	① 商品やサービスに関する横断的な法令 の厳正な執行、見直し オ 高齢者、障害者等の権利擁護の推進 ※SDGs 関連：関連目標 16	担当省庁	厚生労働省、法務 省、消費者庁
-----	---	------	--------------------

施策概要	○ 厚生労働省の取組 全国どの地域に住んでいても、成年後見制度を必要とする人が制度を利用できるよう、市町村の中核機関の整備や市町村計画の策定を推進する。 成年被後見人等の利益や生活の質の向上のための財産利用・身上保護に資する支援ができるよう、成年後見人等に対する意思決定支援の研修の全国的な実施を図る。 後見人等の担い手の確保に向けて、市民後見人の育成や後見を適切に行う法人の確保の取組を推進する。 その他、令和4年3月に閣議決定された「第二期成年後見制度利用促進基本計画」に基づく取組を推進する。 介護支援専門員（ケアマネジャー）及び訪問介護員（ホームヘルパー）を含む介護職員に対する研修において、成年後見制度等による高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する知識の普及を図る。 （令和2～3年度実績） ・後見人等の担い手の確保：地域医療総合確保基金（介護分）の権利擁護人材育成事業により、自治体が行う市民後見人の養成を支援するとともに、地域生活支援事業費等補助金の成年後見制度法人後見支援事業により、法人後見の活動を支援している。 ・地域支援事業の成年後見制度利用支援事業により、市町村が行う低所得の高齢者に対する成年後見制度の申立費用や成年後見人等に対する報酬の助成を支援。障害者に対しては、地域生活支援事業の成年後見制度利用支援事業により、同様の支援を実施。 ・令和2年度に開催した「成年後見制度における市町村長申立に関する実務者協議」の取りまとめを踏まえ、市町村長申立てについて、市町村間の調整を円滑にするため、申立ての基準に関する基本的な考え方等を明確化し、市町村に通知した。 ・各都道府県において、介護支援専門員については成年後見制度や高齢者の権利擁護等の内容を含む介護支援専門員専門研修等を実施し、介護職員については尊厳の保持等の内容を含む介護職員初任者研修等を実施した。 ・成年後見制度利用促進体制整備事業、意思決定支援研修の実施。 ○ 法務省の取組 日本司法支援センターにおいて、認知機能が十分でなく、法的サービスを自発的に求めることが期待できない高齢者・障害者等を対象として、福祉機関等からの申入れに基づき、弁護士・司法書士が出張して資力の有無にかかわらず法律相談を行うアウトリーチ型の「特定援助対象者法律相談援助」を実施する。 （令和3年度実績）
------	---

令和3年度（令和4年3月31日時点）における特定援助対象者法律相談援助の実績（速報値）は、787件であった。

○ 消費者庁の取組

高齢者や障害者の消費者被害を防止するため、成年後見制度について、国民生活センターや消費生活センター等の様々な経路も活用して周知を図る。

（令和2～3年度実績）

令和2年度及び令和3年度消費者行政ブロック会議において、都道府県、政令指定都市等の地方公共団体に対し成年後見制度の利用促進を図ることが財産上の不当取引による被害の未然防止にも資するため、成年後見制度の周知・利用促進の依頼を行った。

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①中核機関を整備した市区町村数 ②パンフレット等による成年後見制度や相談窓口の周知を行っている市区町村数 ③担い手（市民後見人・法人後見実施団体）の育成方針を策定している都道府県数 ④担い手（市民後見人・法人後見実施団体）の養成研修を実施している都道府県数 ⑤協議会等の合議体を設置した都道府県数 ⑥市町村計画を策定した市区町村数 ⑦市町村長申立てに関する研修を実施している都道府県数 ⑧意思決定支援研修を実施している都道府県数 ⑨特定援助対象者法律相談援助件数 ⑩成年後見制度の活用促進に関する地方公共団体への要請回数 （目標） ※①～⑧は令和6年度末までの目標 ①全1,741市区町村で中核機関を整備する。 ②全1,741市区町村の中核機関においてパンフレット等による成年後見制度や相談窓口の周知を行う。 ③全47都道府県で担い手（市民後見人・法人後見実施団体）の育成方針を策定する。 ④全47都道府県で担い手（市民後見人・法人後見実施団体）の養成研修を実施する。 ⑤全47都道府県で協議会等の合議体を設置する。 ⑥全1,741市区町村で市町村計画を策定する。 ⑦全47都道府県で市町村長申立てに関する研修を実施する。 ⑧全47都道府県で意思決定支援研修を実施する。 ⑩平成27年度及び平成30年度に作成・公表した成年後見制度の周知についての依頼文書を活用し、地方公共団体の消費者行政担当部局に対し、少なくとも年に1回要請を実施する。 （進捗） ①264市区町村（令和2年10月時点） ②642市区町村（令和2年10月時点） ③－ ④－ ⑤－ ⑥285市区町村（令和2年10月時点） ⑦－ ⑧－ ⑨2,890件（令和4年3月時点） ⑩1回（令和3年11月実施）
-------------------------	--

参考：令和３年度末までの KPI 及び進捗

- ①中核機関（権利擁護センター等を含む。以下同じ。）を整備した市区町村
- ②中核機関においてパンフレット等による成年後見制度や相談窓口の周知を行っている市区町村数
- ③中核機関において後見人候補者を推薦する取組を行っている市区町村数
- ④中核機関において後見人支援の取組（専門職の雇い上げ等により相談や手続支援を実施）を行っている市区町村数
- ⑤協議会等の合議体を設置した市区町村数
- ⑥市町村計画を策定した市区町村数
- ⑦国研修を受講した中核機関職員や市区町村職員等の数
- ⑧後見人等向けの意思決定支援研修が実施される都道府県の数
- ⑨特定援助対象者法律相談援助件数
(平成 30 年 1 月 24 日の援助開始以降の実績：2,702 件)
- ⑩成年後見制度の活用促進に関する地方公共団体への要請回数

(目標)

※①～⑧は令和３年度末までの目標

- ①全 1,741 市区町村で中核機関を整備する。
- ②全 1,741 市区町村の中核機関においてパンフレット等による成年後見制度や相談窓口の周知を行う。
- ③800 市区町村の中核機関において後見人候補者を推薦する取組を実施する。
- ④200 市区町村の中核機関において後見人支援（専門職の雇い上げ等により相談や手続支援を実施）の取組を行う。
- ⑤全 1,741 市区町村で協議会等の合議体を設置する。
- ⑥全 1,741 市区町村で市町村計画を策定する。
- ⑦国の研修を受講した中核機関職員や市区町村職員等の数を 3,500 人以上とする。
- ⑧全 47 都道府県で後見人等向けの意思決定支援研修を実施する。
- ⑩平成 27 年度及び平成 30 年度に作成・公表した成年後見制度の周知についての依頼文書を活用し、地方公共団体の消費者行政担当部局に対し、少なくとも年に 1 回要請を実施する。

(進捗)

- ①678 市区町村（令和 2 年 10 月時点）
- ②642 市区町村（令和 2 年 10 月時点）
- ③331 市区町村（令和 2 年 10 月時点）
- ④112 市区町村（令和 2 年 10 月時点）
- ⑤304 市区町村（令和 2 年 10 月時点）
- ⑥285 市区町村（令和 2 年 10 月時点）
- ⑦3,222 人（令和 2 年 10 月時点）
- ⑧15 都道府県（令和 2 年 10 月時点）
- ⑨2,702 件（令和 3 年 12 月時点）
- ⑩1 回（令和 3 年 11 月実施）

【今後の取組予定】

○ 厚生労働省の取組

年度	取組内容
令和4年度	- 第二期成年後見制度利用促進基本計画に基づき、取組を推進 - 各都道府県において、介護支援専門員については成年後見制度や高齢者の権利擁護等の内容を含む介護支援専門員専門研修等を実施するとともに、介護職員については尊厳の保持等の内容等を含む介護職員初任者研修等を実施
令和5年度	
令和6年度	
〔令和7年度以降〕	- 各都道府県において、介護支援専門員については成年後見制度や高齢者の権利擁護等の内容を含む介護支援専門員専門研修等を実施するとともに、介護職員については尊厳の保持等の内容等を含む介護職員初任者研修等を実施 - 第二期成年後見制度利用促進基本計画に基づき、取組を推進

○ 法務省の取組

年度	取組内容
令和4年度	＜関係機関・団体との連携・協力関係の構築＞ 福祉機関の職員等を対象とした業務説明会の開催等
令和5年度	
令和6年度	＜特定援助対象者法律相談援助業務の周知＞ 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による特定援助対象者法律相談援助業務の周知
〔令和7年度以降〕	- 福祉機関の職員等を対象とした業務説明会の開催等 - 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による特定援助対象者法律相談援助業務の周知

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	都道府県等の消費者行政担当部局による成年後見制度の周知状況を把握し、地方消費者行政ブロック会議の場等における要請の方法を検討
令和5年度	
令和6年度	
〔令和7年度以降〕	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ア 電気通信サービスに係る消費者保護の推進	担当省庁	総務省
-----	--	------	-----

施策概要	○ 総務省の取組 電気通信サービスに係る消費者保護ルールの実効性を確保するため、法執行を適切に実施するとともに、電話やインターネットによる消費者からの直接の情報提供の受付、PIO-NET を含む苦情相談記録の分析及び各種の調査等を通じ、消費者保護ルールが適切に機能しているかについて継続的にモニタリングする。また、その結果を踏まえ、必要に応じて制度の見直しを実施する。 (1) 法執行の適切な実施 総務省に設置されている「電気通信消費者相談センター」や全国の消費生活センターに寄せられた電気通信事業に係る苦情相談を踏まえ、随時、電気通信事業者等に対し、問合せや要請、行政指導等を実施し、消費者保護ルールの実効性を確保している。 また、電気通信消費者支援連絡会*を全国の各地域（11 地域）において毎年 2 回開催し、電気通信サービスにおける円滑なサービスの提供の確保や、苦情・相談等の適切な処理に関し、円滑で機動的な対応が行えるよう、関係者の間で情報共有・意見交換を実施している。 ※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、電気通信サービスに係る消費者支援の在り方についての意見交換を行う総務省主催の連絡会。 さらに、関係団体における、消費者の安心・安全なサービス利用に資する消費者保護ルールの遵守に向けた取組、業界の専門的知見をいかした苦情相談の処理及び勧誘の適正化等の自主的取組を推進している。 (2) 消費者保護ルール実施状況のモニタリング 電気通信サービスに係る消費者保護ルールの実効性を確保するために、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を平成 28 年 9 月から年 2 回開催している。この会合においては、苦情相談の傾向分析や電気通信サービスの契約に係る実地調査を踏まえて消費者保護ルールが適切に機能しているかを評価し、改善点の指摘を実施している。さらに当該指摘については、次の会合においてフォローアップを実施している。 (3) 制度の見直し 令和 2 年 6 月より「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」を開催し、モニタリングの結果等を踏まえた制度の見直し等について検討し、提言を取りまとめるとともに、そのフォローアップを実施している。 (令和 2～3 年度実績) 令和 2～3 年度においては、特に、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において制度の見直しについて集中的に検討し、令和 3 年 9 月に「消費者保護ルールの
------	---

	在り方に関する検討会報告書 2021」を取りまとめた。 同報告書を踏まえ、①電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化、②利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講ずることの義務化、③解約に伴い請求できる金額の制限について制度化するため、令和4年2月に電気通信事業法施行規則を改正した（同年7月1日施行予定）。 また、同月、携帯電話事業者とその販売代理店との間の委託契約についても、消費者保護ルール違反を助長する可能性がある場合は業務改善命令の対象となり得る旨を具体的な事例を含めて「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において明確化した。 さらに、個別の事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決し得る体制の在り方について検討を行うため令和3年10月に「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」を設置した。同タスクフォースにおいては、令和4年夏を目途に一定の結論を得ることとしている。						
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 電気通信サービスに係る利用者利益の確保 （目標） 消費者が電気通信サービスの提供を適切に受けられる環境を整備することにより、利用者利益の確保を図る。 （進捗） （1）法執行の適切な実施 令和3年度においては、行政指導を19件、注意喚起を1件実施した。 （2）消費者保護ルール実施状況のモニタリング 「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を、平成28年9月から年2回の頻度で令和3年度末までに計12回開催した。 （3）制度の見直し 令和3年9月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」を取りまとめるとともに、その提言を踏まえ、令和4年2月に電気通信事業法施行規則及び「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」を改正した（同年7月1日施行予定）。 また、令和3年10月に「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」を設置した。 【今後の取組予定】 ○ 総務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・改正電気通信事業法施行規則の施行（令和4年7月1日施行予定）に向け、関係事業者等に新制度の周知を図るとともに、同規則施行後は、必要に応じた法執行の実施等により、その遵守徹底を図る。 ・「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」において </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・改正電気通信事業法施行規則の施行（令和4年7月1日施行予定）に向け、関係事業者等に新制度の周知を図るとともに、同規則施行後は、必要に応じた法執行の実施等により、その遵守徹底を図る。 ・「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」において	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容						
令和4年度	・改正電気通信事業法施行規則の施行（令和4年7月1日施行予定）に向け、関係事業者等に新制度の周知を図るとともに、同規則施行後は、必要に応じた法執行の実施等により、その遵守徹底を図る。 ・「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」において						
令和5年度							
令和6年度							

		て、令和4年夏を目途に一定の結論を得、当該結論を踏まえた取組を実施する。 ・令和元年の電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第5号）により導入した販売代理店の届出制度について、令和4年10月で施行後3年が経過することから、当該法律の規定に基づき、その施行の状況について検討を加え、必要に応じ法令等の制度見直しを実施する。 ・引き続き、総務省に設置されている「電気通信消費者相談センター」や全国の消費生活センターに寄せられた電気通信事業に係る苦情相談を踏まえ、更なる法執行の強化を図る。 ・引き続き、全国の各地域において消費生活センター、電気通信事業者等及び総務省の間の情報共有や連携を進める。 ・引き続き、制度の運用状況についてモニタリングを実施し、その結果や、5G等の新たな技術・サービスの進展に関して生じる消費者保護上の具体的課題等を踏まえ、必要に応じ法令等の制度見直しを検討・実施する。
	令和7年度以降	・消費者が電気通信サービスの提供を適切に受けられる環境の整備に向け、引き続き、更なる法執行の強化や消費者保護ルール実施状況のモニタリングを実施するとともに、消費生活センター、電気通信事業者等及び総務省の間の情報共有や連携を進める。 ・これらの取組を通じて得られた知見を踏まえると共に、新たな技術・サービスの進展に関して生じる消費者保護上の具体的課題等を踏まえ、必要に応じ法令等の制度見直しについても検討・実施する。

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 イ 有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	担当省庁	総務省
-----	---	------	-----

施策概要	○ 総務省の取組 有料放送サービスについては、説明義務、契約関係からの離脱のルール、販売勧誘活動などについて、放送法（昭和 25 年法律第 132 号）及び「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」を遵守徹底させるなど、消費者保護を図る。また、有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況を継続的にモニタリングする。 （令和 2～3 年度実績） 有料放送サービスにおける苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況について、継続的にモニタリングを行ったところ、令和 3 年度に寄せられた苦情・相談件数は計 38 件であった。内容は様々であるが、事業者による説明不足を指摘する声が多く、こうした声を受けた各総合通信局等の職員より事業者に対し、消費者への丁寧な説明をするよう促すといった対応を行った。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング （目標） 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。 （進捗） 関係事業者の取組状況について、月 1 回の頻度でモニタリングを実施している。 【今後の取組予定】 ○ 総務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td><td>有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度以降	有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証
年度	取組内容								
令和 4 年度	有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
令和 7 年度以降	有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証								

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ウ 金融機関による顧客本位の業務運営の推進 ※SDGs 関連：関連目標 1、8	担当省庁	金融庁
-----	---	------	-----

施策概要	○ 金融庁の取組 金融事業者（金融機関等）に顧客本位の業務運営を浸透・定着させることで、家計の安定的な資産形成を図り、より豊かな国民生活の実現を目指す。 具体的には、①「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「原則」という。）に基づき、金融事業者に対して、顧客本位の業務運営を実現するための取組方針の策定や、その定着度合いを客観的に評価する成果指標（自主的な KPI・共通 KPI）の公表を促す、②金融事業者や顧客の参考となるよう、金融事業者に対するモニタリングで把握した優良事例等を公表する、といった施策を実施する。 （令和 2～3 年度実績） ・従来、原則を採択した金融事業者をリストに掲載・公表してきたところであるが、当該リストについて、令和 2 年 8 月公表の「金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書」において、各金融事業者の取組方針等を原則の項目ごとに比較できるようにすることが適当であるとの提言があった。 ・当該提言を踏まえて、令和 3 年 4 月に、原則を採択し、当庁が公表する当リストへの掲載を希望する金融事業者に対して、取組方針等の公表状況に加えて、取組方針等の記載内容等と原則の項目ごととの対応関係（以下「対応関係」という。）について、改めて報告を求めたところ。 ・令和 3 年 9 月、同年 6 月末までに新たに報告があった金融事業者のうち、対応関係が明確に示されていることが確認できた金融事業者のみを当該リストに掲載した。 ・令和 3 年 11 月及び令和 4 年 2 月、当該リストを更新するとともに、新たに報告があった金融事業者のうち、投資信託の共通 KPI に関する報告があった金融事業者について取りまとめ及び分析の上、公表した。 ・また、令和 3 年 6 月には、「投資信託等の販売会社による顧客本位の業務運営のモニタリング結果について」において、金融事業者に対するモニタリング及び顧客意識調査により把握した顧客本位の業務運営の現状をまとめるとともに、金融事業者における課題や今後更なる取組が期待される事項等を示した。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①原則を採択し、対応関係を明確に示した上で、金融庁に対し報告を行った金融事業者数 ②上記①のうち、投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI を報告した金融事業者数 (進捗) ①令和3年度：1,164 者 ②令和2年度：220 者 【今後の取組予定】 ○ 金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> <金融事業者に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）> - 取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 - 金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> <金融事業者に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）> - 取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 - 金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	<金融事業者に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）> - 取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 - 金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	<金融事業者に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）> - 取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 - 金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表
年度	取組内容								
令和4年度	<金融事業者に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）> - 取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 - 金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	<金融事業者に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）> - 取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 - 金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表								

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 エ 詐欺的な事案に対する対応	担当省庁	金融庁
-----	---------------------------------------	------	-----

施策概要	○ 金融庁の取組 無登録で金融商品取引業を行っている者による詐欺的な事案については、関係機関とも連携の上、裁判所への禁止命令等の申立てに係る調査権限等を行行使し、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うほか、無登録業者等の名称・代表者名・法令違反行為等の公表を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。 また、詐欺的な商法による新たな消費者被害への対応において、無登録業者等による悪質又は違法な勧誘行為については、SNS を活用するなど、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き積極的に実施する。 （令和２～３年度実績） 無登録業者による金融商品取引法違反に係る裁判所への禁止命令等の申立てを２件行ったほか、無登録で金融商品取引業を行っている３５者に対して警告書を発出した。 また、無登録業者等による悪質又は違法な勧誘行為について、金融庁ウェブサイトにおける注意喚起ページの更新や、金融庁 Twitter において注意喚起を行った。									
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①無登録業者による金融商品取引法違反行為に係る裁判所への禁止命令等の申立て件数 ②無登録で金融商品取引業等を行っている者に対する警告書の発出件数 （進捗） ①令和２年度：１件 令和３年度：１件 ②令和２年度：１８件 令和３年度：１７件 【今後の取組予定】 ○ 金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和４年度</td><td rowspan="2">・ 関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。</td></tr> <tr> <td>令和５年度</td></tr> <tr> <td>令和６年度</td><td>・ 悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。</td></tr> <tr> <td>令和７年度以降</td><td>・ 関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。 ・ 悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和４年度	・ 関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。	令和５年度	令和６年度	・ 悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。	令和７年度以降	・ 関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。 ・ 悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。
年度	取組内容									
令和４年度	・ 関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。									
令和５年度										
令和６年度	・ 悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。									
令和７年度以降	・ 関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。 ・ 悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。									

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 オ 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	担当省庁	金融庁
-----	--	------	-----

施策概要	○ 金融庁の取組 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について、引き続き、投資者保護の観点から、適切に監督上の対応を行う。 (令和2～3年度実績) 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における取得勧誘やファンド運営等について、関係機関からの情報や当局に寄せられる相談等を参考として、リスクベースのモニタリングを行った。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①投資型クラウドファンディング業者の新規登録件数 ②行政処分件数 (進捗) ①令和3年度：8件 ②令和3年度：0件 【今後の取組予定】 ○ 金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施
年度	取組内容								
令和4年度	投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施								

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 力 暗号資産交換業者等についての対応	担当省庁	金融庁、消費者庁
-----	---	------	----------

施策概要	○ 金融庁の取組 暗号資産交換業者について、利用者保護の観点から所要の制度整備・運用を行っている。 制度の運用に当たっては、暗号資産の価格が大きく変動するとともに、関連ビジネスは目まぐるしく変化している中で、暗号資産交換業者におけるビジネスモデルを適切に把握し、利用者保護の観点から、ガバナンス・内部管理体制等について、機動的かつ深度あるモニタリングを継続的に実施している。 また、無登録業者に関する利用者相談が引き続き寄せられていることを踏まえ、無登録業者に対し警告を行うなど、国内外の無登録業者に対し厳正に対応している。さらに、暗号資産をかたった詐欺等に関する相談が増えており社会的にも注目されていることから、引き続き、消費者庁及び警察庁とも連携して、利用者向けの注意喚起等、広報活動を行っていく。 (令和2～3年度実績) 暗号資産交換業者におけるビジネスモデルや内包するリスクを適切に把握し、フォワードルッキングな監督業務を実施するため、ビジネスモデルに係るヒアリングや、財務リスク等の把握、経営管理体制及び業務運営体制の適切性に係るモニタリングを実施した。 また、無登録業者に対して警告等を行うとともに、消費者庁及び警察庁とも連携して、暗号資産に関し利用者向けの注意喚起を行った。 ○ 消費者庁の取組 金融庁及び警察庁と連携して、継続的に、利用者向けの注意喚起を行うとともに、国民生活センターにおいて、暗号資産等に関連する研修を実施する。 (令和2～3年度実績) 金融庁及び警察庁と連携し、令和2年度においても利用者向けの注意喚起の更新を検討。国民生活センターにおいて暗号資産等に関連する研修を実施した。 令和3年度においては、金融庁及び警察庁と連名で注意喚起資料「暗号資産(仮想通貨)に関するトラブルにご注意ください!」を作成の上、公表した。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①国民生活センターにおける消費生活相談員向けの暗号資産等に関連する研修の実施回数 ②暗号資産交換業者に関するルールの認知度 ③「暗号資産」に関する消費生活相談件数 ④「暗号資産」に係る取引金額（一般社団法人日本暗号資産取引業協会） （目標） ①実施回数：6回程度（受講者のニーズに応じ設定する） ②毎年度、認知度が上昇することを目指す。 ③④当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 （定義） ①国民生活センターで実施する暗号資産に関する研修実施回数 ②インターネット調査（消費者庁実施） ③PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集 ④現物取引額及び証拠金取引額（一般社団法人日本暗号資産取引業協会） （進捗） ①令和2年度：8回 ・「消費生活相談員研修消費生活相談員基礎講座（実務コース）」1回 ・「消費生活相談員研修専門・事例講座 金融・保険関連の消費者トラブル」3回 ・「消費生活相談員研修専門・事例講座キャッシュレス決済と消費者トラブル」3回（相模原実施2回、徳島県内実施1回） ・「消費生活相談員研修 専門講座地域コース キャッシュレス決済と消費者トラブル（石川県）」1回 令和3年度：6回 ・【新設】消費生活相談員研修 専門・事例講座 金融・保険関連の消費者トラブル」3回（相模原実施1回、オンデマンド配信2回） ・「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース） キャッシュレス決済と消費者トラブル」2回（相模原実施1回、オンデマンド配信1回） ※なお、本研修は相模原で2回の実施を予定していたところ、新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回については上記オンデマンド配信に集約した。 ・「消費生活相談員研修 専門講座地域コース キャッシュレス決済と消費者トラブル（愛知県）」1回 ②令和3年度：17.8% ③令和3年度：5,841件 ④令和2年度：現物取引 20兆6050億円、証拠金取引 97兆3640億円 【今後の取組予定】 ○ 金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、
年度	取組内容				
令和4年度	暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、				

		利用者保護の観点から、必要な対応を実施
	令和5年度	暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、
	令和6年度	利用者保護の観点から、必要な対応を実施
	令和7年度以降	暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、利用者保護の観点から、必要な対応を実施

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	・ 国民生活センターにおける消費生活相談員向けの研修の実施
令和5年度	暗号資産等をめぐる消費生活相談の状況等を踏まえ、必要に応
令和6年度	じて暗号資産等に関する啓発用資料の内容及び当該資料を活用した注意喚起の方法について見直す
令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 キ 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	担当省庁	経済産業省
-----	--	------	-------

施策概要	○ 経済産業省の取組 安全・安心なクレジットカード利用環境を実現するため、割賦販売法（昭和 36 年法律第 159 号）の適切な運用を進めていく。その中で、セキュリティ対策については、「クレジットカードセキュリティ対策協議会」（事務局：一般社団法人日本クレジット協会）が策定する「クレジットカード・セキュリティガイドライン」を実務上の指針として位置付け、着実に取組を進める。 また、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～」に基づき、令和 2 年の通常国会で割賦販売法を改正した。改正法では、少額の分割後払サービスを対象とした登録制度、蓄積されたデータ等に基づく高度な限度額審査手法を認定する制度の創設、クレジットカード番号等の適切管理義務者の範囲の拡大等を措置した。（令和 3 年 4 月 1 日から施行） （令和 2～3 年度実績） ・令和 2 年 6 月 24 日 割賦販売法の一部を改正する法律 公布 ・令和 2 年 12 月 16 日 割賦販売法施行令の一部を改正する政令、割賦販売法施行規則の一部を改正する省令 公布 ・令和 3 年 4 月 1 日 割賦販売法の一部を改正する法律、割賦販売法施行令の一部を改正する政令、割賦販売法施行規則の一部を改正する省令 施行								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 割賦販売法に基づく包括信用購入あっせん業者及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対する検査件数及び行政処分件数 （進捗） 令和 3 年度 ・包括信用購入あっせん業者に対する検査件数 30 件、行政処分件数 0 件 ・クレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対する検査件数 26 件、行政処分件数 2 件 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td>割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td><td rowspan="3">割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備	令和 5 年度	割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備	令和 6 年度	令和 7 年度以降
年度	取組内容								
令和 4 年度	割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備								
令和 5 年度	割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備								
令和 6 年度									
令和 7 年度以降									

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ク 商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	担当省庁	経済産業省、農林水産省
-----	--	------	-------------

施策概要	○ 経済産業省、農林水産省の取組 商品先物取引に関し、委託者の保護及び取引の適正化を図るため、引き続き、商品先物取引法の迅速かつ適正な執行を行う。また、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底するほか、委託者の保護に欠ける事態が生じた場合には、速やかに所要の措置を講ずる。 (令和2～3年度実績) 農林水産省、経済産業省及び日本商品先物取引協会へ寄せられた毎月の苦情件数等の集計を実施し、委託者の保護に欠ける事態が生じていないか確認を実施。集計結果は隔月で消費者庁へ報告。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 商品先物取引に関する苦情相談件数： ①経済産業省（消費者相談室） ②農林水産省 ※参考1：取引高（東京商品取引所と堂島取引所の合算） ※参考2：PIO-NETに寄せられた相談件数 (目標) 商品先物取引に関する苦情受付件数・相談・苦情件数を、取引高も考慮しつつ令和元年度と比較して減少させる。 (進捗) ①令和3年度：6件(令和3年度上半期の件数（暫定版）)（令和2年度：52件） ②令和3年度：0件（令和2年度：1件） ※参考1：令和3年度：411万枚（令和2年度：998万枚） ※参考2：令和3年度：12件（令和2年度：21件） (定義) 経済産業省及び農林水産省でそれぞれ集計されている。 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省、農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。
年度	取組内容								
令和4年度	今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。								

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ケ 住宅宿泊事業法の適正な運用	担当省庁	厚生労働省、国土 交通省
-----	--	------	-----------------

施策概要	○ 厚生労働省、国土交通省の取組 平成 29 年 6 月に成立した住宅宿泊事業法について、適切に宿泊者保護が図られるよう、政省令、ガイドライン、標準住宅宿泊仲介業約款等の周知を行う。また、これらの法令等に基づいて、必要に応じ指導・監督を行う等制度の適切な運用を行う。また、今後の運用状況を踏まえて制度の見直し等必要な対応を検討・実施する。 (令和 2 ～ 3 年度実績) ・民泊制度ポータルサイトを通じた政省令、ガイドライン、標準住宅宿泊仲介業約款等の周知 ・新型コロナウイルス感染防止に係る関係自治体及び住宅宿泊仲介業者団体等への事務連絡の発出 ・法に基づく自治体の条例制定状況について、民泊制度ポータルサイトを通じて公表							
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 住宅宿泊事業法に即した事業者等の適正な事業運用の確保 (進捗) ・住宅宿泊事業法関係自治体連絡会議により、住宅宿泊事業法に関する制度の運用について厚生労働省、国土交通省、観光庁、消防庁、自治体間で情報共有を行う。 ・引き続き、民泊仲介サイトの掲載物件について、自治体が適法と確認できなかった物件の掲載をしないよう仲介業者に要請する。 ・引き続き、民泊制度ポータルサイトを通じた法令、ガイドライン等の周知を行う。 ・住宅宿泊事業の実態や、インバウンド需要回復を前提とした住宅宿泊事業の運用上の課題を調査する。 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省、国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="4">住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度 以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度 以降
年度	取組内容							
令和 4 年度	住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施							
令和 5 年度								
令和 6 年度								
令和 7 年度 以降								

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 コ 民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	担当省庁	国土交通省
-----	--	------	-------

施策概要	○ 国土交通省の取組 民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「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」のウェブサイト掲載等を行い、周知を図るとともに、賃貸住宅の入退去に係る留意点についてインターネットテレビにより注意喚起を行う。 さらに、民間賃貸住宅のトラブルに関する相談を受ける地方公共団体の職員等を対象とした研修会を実施し、関係者間において「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」や「賃貸住宅標準契約書」、相談内容や紛争処理事例等の情報共有を図る。 また、家賃債務保証業者登録規程（平成 29 年国土交通省告示第 898 号）に基づく家賃債務保証業者登録制度において、家賃債務保証業を営む者の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表することにより、消費者へ情報提供を行う。 賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律（令和 2 年法律第 60 号）に基づくサブリース事業者及び賃貸住宅管理業者に対する規制について、建設・不動産などの関係業界や賃貸住宅のオーナーの方々に対し、規制内容等を具体的に明示したガイドライン等による周知を徹底し、トラブルの未然防止を図る。 （令和 2～3 年度実績） 令和 2 年度は民間賃貸住宅のトラブルに関する研修会を、2 都市（東京都及び名古屋市）において開催するとともに、WEB 講義を実施し、令和 3 年度は WEB 講義を 7 回実施した。 上記記載の家賃債務保証業者登録制度に基づき、要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表することにより、消費者へ情報提供を行った。 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事業者及び賃貸住宅管理業者に対する規制について、規制内容等を具体的に明示したガイドラインを策定し、建設・不動産などの関係業界や賃貸住宅のオーナーの方々に対し、令和 2 年 11 月、12 月及び令和 3 年 4 月に計 5 回の WEB 説明会を実施し、ガイドライン等の内容を説明するとともに、ウェブサイト掲載等により周知を行っている。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①ガイドライン等の周知及び注意喚起の状況（ウェブサイトへの掲載、研修会の開催回数・参加人数） ②民間賃貸住宅の賃貸借に関する消費生活相談の件数 ③アンケートにおいて、管理業者との間でトラブルが発生したと回答したオーナーの割合 （目標） ①民間賃貸住宅に関するトラブル相談を受ける者に向けた研修会を開催することにより、トラブルを円滑に解決するための環境整備を目指す。 ②トラブルを未然に防止する観点から、賃貸人と対等に協議するために、一般消費者である賃借人が賃貸住宅に関する正しい知識を身に付けることを目指す。 ③令和元年度：約46%から令和11年度：15%への低減を目指す。 （進捗） ①令和3年度：WEB講義7回（参加人数：1,100名） ②令和2年度：33,069件 ③進捗状況を引き続き注視していく。 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1" data-bbox="472 1052 1382 1729"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・「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」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を実施 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・「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」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を引き続き実施 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・「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」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	・「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」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を引き続き実施
年度	取組内容								
令和4年度	・「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」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	・「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」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を引き続き実施								

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 サ 住宅リフォーム等における消費者保護	担当省庁	国土交通省
-----	--	------	-------

施策概要	○ 国土交通省の取組 住宅リフォームや中古住宅の売買に係る各種瑕疵保険を利用する事業者の情報（事業者名・所在地・保険契約実績等）を住宅瑕疵担保責任保険協会のウェブサイトにて公開し、住宅リフォーム及び中古住宅流通に関する情報提供を行う。 住宅リフォーム事業の健全な発達及び消費者が安心してリフォームを行うことができる環境の整備を図るために、国土交通省の告示（平成26年9月1日公布・施行）による住宅リフォーム事業者団体登録制度において、住宅リフォーム事業者団体の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす住宅リフォーム事業者団体を国が登録・公表することにより、団体を通じた住宅リフォーム事業者の業務の適正な運営を確保するとともに、消費者への情報提供等を行う。 消費者が基礎的な品質等を有する既存住宅を円滑に選択できるようにするため、耐震性があり、インスペクション（建物状況調査等）の結果、構造上の不具合及び雨漏りが認められず、想定されるリフォームの内容・費用等について適切な情報提供が行われる既存住宅について、国が商標登録したロゴマークを事業者が広告時に使用することを認める安心R住宅制度（特定既存住宅情報提供事業者団体登録制度）（国土交通省告示（平成29年11月6日公布・平成29年12月1日施行））を推進し、安心して購入できる既存住宅の普及を図る。 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、令和元年10月に取りまとめられた「制度施行10年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討会報告書」や令和3年1月に取りまとめられた「社会資本整備審議会住宅宅地分科会・建築分科会既存住宅流通市場活性化のための優良な住宅ストックの形成及び消費者保護の充実に関する小委員会とりまとめ」を踏まえ、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。 （令和2～3年度実績） リフォームや中古住宅に係る各種瑕疵保険において、住宅瑕疵担保責任保険法人へ登録した事業者を公表している。住宅リフォーム事業者団体登録制度における、登録住宅リフォーム事業者団体登録数は、16団体であった（令和4年3月末時点）。 安心R住宅制度における、事業者団体登録数は13団体であった（令和4年3月末時点）。 「社会資本整備審議会住宅宅地分科会・建築分科会既存住宅流通市場活性化のための優良な住宅ストックの形成及び消費者保護の充実に関する小委員会とりまとめ」を踏まえ、リフォームや既存住宅の流通に係る消費者保護の充実を図るため、リフォーム、既存住宅売買等に関する瑕疵保険に加入した住宅に係る紛争を住宅紛争処理の対象に追加すること等を内容とした「住宅の質の向上及び円滑な取引環境の整備のための長期優良住宅の普及の促進に関する法律等の一部を改正する法律」（令和3年法律第48号）が令和3年5月に成立したことを受け、同改正法の施行に向けた準備を進めている。
------	---

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①住宅リフォーム事業者団体登録制度における登録団体数 ②「安心R住宅」制度における登録団体数 (進捗) ①令和3年度：16件 ②令和3年度：13件 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心R住宅」制度の推進及び周知・普及</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心R住宅」制度の推進及び周知・普及</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心R住宅」制度の推進及び周知・普及	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心R住宅」制度の推進及び周知・普及
年度	取組内容								
令和4年度	住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心R住宅」制度の推進及び周知・普及								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心R住宅」制度の推進及び周知・普及								

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 シ 高齢者向け住まいにおける消費者保護	担当省庁	厚生労働省、国土交通省
-----	--	------	-------------

施策概要	○ 厚生労働省、国土交通省の取組 高齢者向け住まいについては、老人福祉法第 29 条第 1 項の規定に基づく「届出」を促進するための都道府県等の取組を推進し、規制を的確に運用する。 また、事業者に対し前払金の保全措置を徹底するよう指導するとともに、事業者の廃業等の実態把握と廃業時等の入居者の居住の確保を図るための運用を引き続き求める。さらに、入居希望者が高齢者向け住まいの検討・選択をする際の参考となるよう情報提供の充実を図る。 (令和 2 ～ 3 年度実績) ・ 令和 4 年 3 月には、有料老人ホームを対象とした指導状況等のフォローアップ調査結果を踏まえた通知や全国会議を通じて、都道府県等において都道府県等が自ら定めている指導指針を的確に運用し、行政指導を徹底するように要請した。 ・ 令和 4 年 2 月に開催した都道府県等高齢者住宅担当課長会議にて高齢者向け住まいに関する情報提供を実施した。
------	--

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①厚生労働省のガイドライン（※1）の改定状況 ②地方公共団体への周知状況 （目標） ①法令等の改正に伴い、厚生労働省のガイドラインについて改定を行うとともに、地方公共団体の指導指針への反映を行うよう通知する。 ②地方公共団体への周知状況 ・地方公共団体に対して、毎年度指導通知を発出し、周知を行う。 ・地方公共団体に対して、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議を通じて毎年度周知を行う。 （進捗） ①令和2～3年度：改定に向けた検討を行い、必要な改定を実施。 ・厚生労働省のガイドラインの改正に基づく地方公共団体の指導指針の反映状況：129 団体において全て反映済み（令和2年度：127 団体で反映済み）。 ②令和2～3年度： ・指導通知の発出や全国会議を通して、都道府県等における指導指針の的確な運用や行政指導の徹底を要請。 ・都道府県等高齢者住宅担当課長会議にて高齢者向け住まいに関する情報提供を実施。 （令和4年3月31日指導通知（※2）発出。令和4年3月全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議にて周知） （定義） ※1：有料老人ホームの設置運営標準指導指針（老発第 0718003 号平成 14 年 7 月 18 日・最終改正老発 0401 第 14 号令和 3 年 4 月 1 日厚生労働省老健局長通知） ※2：有料老人ホームを対象とした指導の強化について（老高発 0331 第 1 号令和 3 年 3 月 31 日厚生労働省老健局高齢者支援課長通知） 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省、国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="3">前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実	令和5年度	前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実	令和6年度	令和7年度以降
年度	取組内容								
令和4年度	前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実								
令和5年度	前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実								
令和6年度									
令和7年度以降									

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての対応 ※SDGs 関連：関連目標 3	担当省庁	消費者庁、厚生労働省、関係省庁等
-----	--	------	------------------

施策概要	○ 消費者庁、厚生労働省、関係省庁等の取組 「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議」（2017 年 1 月消費者委員会）を受け、身元保証等高齢者サポート事業について関係省庁と連携し実態把握を行い、その結果を踏まえ、消費生活相談情報を地方公共団体の高齢者福祉部局へ提供し、当該高齢者福祉部局の窓口や地域包括支援センターにおいて当該事業に関する相談を受けた場合における助言対応及び消費生活センターとの連携の際の参考とするほか、必要な措置を検討・実施する。 また、当該事業を運営していることが判明している事業者に対し、預託金の管理等、適切に業務運営を行うよう、依頼する。 さらに、消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施するとともに、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるようにするため、必要な情報が必要な人に届くよう情報提供を行う。 （令和 2 ～ 3 年度実績） 身元保証等高齢者サポートサービスに関する消費生活相談件数及び事例を注視し、必要に応じて引き続き情報提供を行う。 令和 3 年度は、身元保証等高齢者サポートサービス等の資産管理に関する契約について、慎重に対応する必要があることを改めて注意喚起した。 また、消費者行政ブロック会議（令和 3 年 10 月～11 月開催）及び都道府県等消費者行政担当課長会議（令和 4 年 4 月開催）において、都道府県、政令指定都市等の地方公共団体に対し、身元保証等高齢者サポートサービスに係る留意事項について周知の依頼を行った。 令和 4 年 3 月開催の全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、身元保証等高齢者サポート事業に係るこれまでの事務連絡や注意喚起内容を再周知した。
------	--

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費生活相談件数 (目標) 当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 (進捗) 令和3年度：139件 令和2年度：106件 (定義) PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集 【今後の取組予定】 ○消費者庁、厚生労働省、関係省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> - 消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施 - 消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるようにするため、必要な情報が必要な人に届くよう、関係行政機関等と適宜適切に連携し情報提供 - 地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供 - 必要な措置の検討・実施 - 身元保証等高齢者サポート事業を運営していることが判明している事業者に対する依頼 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるための情報提供</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	- 消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施 - 消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるようにするため、必要な情報が必要な人に届くよう、関係行政機関等と適宜適切に連携し情報提供 - 地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供 - 必要な措置の検討・実施 - 身元保証等高齢者サポート事業を運営していることが判明している事業者に対する依頼	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるための情報提供
年度	取組内容								
令和4年度	- 消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施 - 消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるようにするため、必要な情報が必要な人に届くよう、関係行政機関等と適宜適切に連携し情報提供 - 地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供 - 必要な措置の検討・実施 - 身元保証等高齢者サポート事業を運営していることが判明している事業者に対する依頼								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるための情報提供								

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 セ 美容医療サービス等の消費者被害防止	担当省庁	厚生労働省、消費者庁
-----	--	------	------------

施策概要	○ 厚生労働省の取組 美容医療、歯科インプラント等の自由診療については、施術の前に患者に丁寧に説明し、同意を得ることが望ましい内容等につき、「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」に係る Q&A や説明用資材を関係者に周知徹底し、指導事例の共有等により、円滑な指導のための連携を行う。 「美容医療サービスに係るウェブサイト及び事前説明・同意に関する建議」（平成 27 年 7 月消費者委員会）も踏まえ、地方公共団体及び医療安全支援センターにおけるインフォームド・コンセントや消費者被害に関する相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、地方公共団体等に対して消費者からの相談情報を提供することを含む必要な対策を実施する。また、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知する。 （令和 2～3 年度実績） 美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントに関する説明用資材の改定を行い、消費者トラブルの未然防止のための周知を実施している。 ○ 消費者庁の取組 平成 29 年 12 月から、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に伴い、継続して、特定商取引法の執行を厳正に実施するほか、周知・啓発活動を実施する。 （令和 2～3 年度実績） 特定商取引法で規定している特定継続的役務提供の法解釈等を消費者庁ウェブサイトにおいて公表するなど、周知・啓発活動を行っている。 ○ 消費者庁、厚生労働省の取組 美容医療サービスの提供状況の把握に資するよう、「美容医療サービス」関連で PIO-NET に登録された消費生活相談情報を地方公共団体に提供する。 （令和 2～3 年度実績） 消費者庁と厚生労働省とで連携し、四半期ごとに PIO-NET に登録された消費生活相談情報を地方公共団体へ提供。 また、糖尿病治療薬を適用外使用した自由診療に関連し、美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントに関する説明用資材の改定を行い、消費者トラブルの未然防止のための周知を実施している。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①美容医療サービスに係る消費者からの相談情報の地方公共団体への提供回数 ②地方公共団体におけるインフォームド・コンセントに関する相談・苦情件数（うち違反のおそれがあるものとして行政指導を要した件数） ③「美容医療」に関する消費生活相談件数 （目標） ①年4回程度 ③当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 （進捗） ①令和2年度：4回 ②令和2年度：6,367件（33件）（令和元年度：7,583件（56件）） ③令和3年度：2,487件 （定義） ②インフォームド・コンセントに関する相談・苦情及び行政指導件数については、法令に基づかない調査に対する任意の回答に基づく数値。 ③PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1" data-bbox="456 1050 1382 1550"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携</td></tr> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1" data-bbox="456 1639 1382 2002"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す ・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</td></tr> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携	年度	取組内容	令和4年度	・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す ・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
年度	取組内容																
令和4年度	・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知																
令和5年度																	
令和6年度																	
令和7年度以降	・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携																
年度	取組内容																
令和4年度	・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す																
令和5年度																	
令和6年度																	
令和7年度以降	・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す ・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
	○ 消費者庁、厚生労働省の取組	
	年度	取組内容
	令和4年度	「美容医療サービス」関連でPIO-NETに登録された消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその方法等に見直しを加えつつ、地方公共団体へ提供
	令和5年度	
	令和6年度	
	令和7年度以降	

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ソ 警備業務に関する消費者取引における情報提供の適正化及び苦情解決の円滑化	担当省庁	警察庁
-----	--	------	-----

施策概要	○ 警察庁の取組 警備業法（昭和 47 年法律第 117 号）第 19 条の規定に基づく契約内容の書面交付が確実に実施され、警備業務の依頼者の保護が図られるよう、各都道府県警察による警備業者に対する指導及び違反業者に対する行政処分による指導監督を実施する。 警備業務に関する苦情の解決義務が円滑に行われるよう、都道府県公安委員会による報告徴収・立入検査の監督権限によって、苦情の適切な解決が行われているかを確認するとともに、関連団体との連携を推進する。 （令和 2 ～ 3 年度実績） 各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施した。								
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 警備業者への指導状況（行政処分） （目標） 行政処分件数の増減を注視しつつ、状況に応じ適正かつ厳正に対処していく。 （進捗） 令和 2 年：158 件 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3"> ＜警備業者に対する指導監督の継続実施＞ - 各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 - 違反業者に対する行政処分の実施 ＜関係機関との連携＞ - 一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化 </td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td><td> ＜警備業者に対する指導監督の継続実施＞ - 各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 - 違反業者に対する行政処分の実施 ＜関係機関との連携＞ - 一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	＜警備業者に対する指導監督の継続実施＞ - 各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 - 違反業者に対する行政処分の実施 ＜関係機関との連携＞ - 一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度以降	＜警備業者に対する指導監督の継続実施＞ - 各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 - 違反業者に対する行政処分の実施 ＜関係機関との連携＞ - 一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化
年度	取組内容								
令和 4 年度	＜警備業者に対する指導監督の継続実施＞ - 各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 - 違反業者に対する行政処分の実施 ＜関係機関との連携＞ - 一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
令和 7 年度以降	＜警備業者に対する指導監督の継続実施＞ - 各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 - 違反業者に対する行政処分の実施 ＜関係機関との連携＞ - 一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化								

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 タ 探偵業法の運用の適正化	担当省庁	警察庁
-----	--------------------------------------	------	-----

施策概要	○ 警察庁の取組 各都道府県警察において、探偵業法第8条の規定に基づく契約内容の書面交付が確実に実施され、探偵業務の依頼者の保護が図られるよう、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を行い、違反業者に対して検挙・行政処分といった措置を採るなど、探偵業者に対する指導監督を継続的に実施する。 (令和2～3年度実績) 各都道府県警察において、各種講習会、立入検査など、様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施した。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 探偵業者への指導状況 ①行政処分 ②立入調査 (目標) 行政処分・立入調査件数の増減を注視しつつ、状況に応じ厳正かつ適切に対処していく。 (進捗) ①令和3年：16件（令和2年：23件） ②令和3年：2,170件（令和2年：2,041件） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td><td>・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施
年度	取組内容								
令和4年度	・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施								

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 チ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	担当省庁	経済産業省、 消費者庁
-----	--	------	----------------

施策概要	○ 経済産業省、消費者庁の取組 電力及びガス小売全面自由化を受けて、経過措置料金解除の有無や移行手続きを含め、周知・広報を実施する。 また、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視を行うとともに、電力・ガス取引監視等委員会・国民生活センター・消費者庁で連携して消費者から寄せられたトラブル事例を公表するなど、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を行う。 (令和2～3年度実績) ガスの経過措置料金が課されていない事業者に対する事後監視で、合理的でない値上げが認められた場合には、料金を是正するように指導を行った。 電力・ガス取引監視等委員会・国民生活センター・消費者庁が共同で、消費者から寄せられたトラブル事例やそれに対するアドバイスを令和2年7月・12月、令和3年8月・12月の4回にわたり、公表した。また、電力・ガス取引監視等委員会は、移行手続きについて、契約を切り替えるための手続方法等の周知を行った。 ○ 経済産業省の取組 電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口等に寄せられた不適切な営業活動等について、事実関係の確認や指導を実施する。 小売電気事業者による需要家への電気料金等の説明・情報提供の状況について実態把握を行い、それを踏まえて指針の改定等の追加的な対策の必要性について検討を行う。 (令和2～3年度実績) 電力・ガス取引監視等委員会は、電気の需要家等から相談窓口などに寄せられた相談に対応し、質問への回答やアドバイス等を行った。 本相談において、不適切な営業活動などに係る情報があつた場合には、事実関係を確認し、必要な場合には指導等を行った。 ○ 消費者庁の取組 消費者トラブルの状況を注視し、必要に応じて関係法令（特定商取引法など）を厳正かつ適切に執行する。 (令和2～3年度実績) 令和3年度においても特定商取引法に基づく国の行政処分を厳正に執行した。令和2年6月、小売電気事業者に対して、特定商取引法及び関係法令の各規定の遵守について重点的な点検を行い、コンプライアンス体制の一層の確立を図るよう要請した。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①電気事業法・ガス事業法の運用状況 ②特定商取引法の執行状況 ③不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号。以下「景品表示法」という。）の執行状況（景品表示法による行政処分件数） ④消費者安全法の執行状況（消費者安全法による法的措置件数） 以下、KPI①～④について、（目標）、（進捗）、（定義）を各々記載する。 ①電気事業法・ガス事業法の運用状況 ア）小売電気事業者に対する業務改善勧告の件数 イ）ガス小売事業者に対する業務改善勧告の件数 （目標） 電気事業法・ガス事業法の適切な運用を図る （進捗） ア）令和 3 年度：0 件（令和 2 年度：2 件） イ）令和 3 年度：0 件（令和 2 年度：1 件） （定義） 電気事業法・ガス事業法による業務改善勧告の件数を合計したもの。 ②特定商取引法の執行状況 ア）小売電気事業者：特定商取引法による行政処分件数 イ）ガス小売事業者：特定商取引法による行政処分件数 ウ）小売電気事業者兼ガス小売事業者：特定商取引法による行政処分件数 （目標） 悪質事案に対して厳正に対処していく。 （進捗） ア）令和 3 年度：0 件 （令和 2 年度：4 件（業務停止命令：1 件、指示：1 件、業務禁止命令：2 件）） イ）令和 3 年度：0 件（令和 2 年度：0 件） ウ）令和 3 年度：2 件（業務停止命令：1 件、指示：1 件、業務禁止 命令：0 件） （令和 2 年度：0 件） （定義） 特定商取引法による行政処分件数は法人に対する業務停止命令及び指示並びに業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。 ③景品表示法の執行状況（景品表示法による行政処分件数） （目標） 不当な表示に対して厳正に対処していく。 （進捗） 令和 3 年度：0 件（令和 2 年度：0 件） （定義） 景品表示法による措置命令件数及び課徴金納付命令件数 ④消費者安全法の執行状況（消費者安全法による法的措置件数） （目標）
-------------------------	---

	悪質事案に対して厳正に対処していく。 (進捗) 令和3年度：0件（令和2年度：0件） (定義) 消費者安全法による法的措置の件数 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省、消費者庁の取組 <table> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td> - 電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 - ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td> - 電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 </td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td> - ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 </td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td> - 電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 - ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 </td></tr> </table> ○ 経済産業省の取組 <table> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td>電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。</td></tr> </table> ○ 消費者庁の取組 <table> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>電力小売全面自由化及びガス小売全面自由化に便乗した悪質な消費者トラブルに対する厳正な法執行</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td></td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td></td></tr> </table>	年度	取組内容	令和4年度	- 電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 - ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施	令和5年度	電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施	令和6年度	ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施	（令和7年度以降）	- 電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 - ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施	年度	取組内容	令和4年度	電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。	令和5年度	電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。	令和6年度	電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。	（令和7年度以降）	電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。	年度	取組内容	令和4年度	電力小売全面自由化及びガス小売全面自由化に便乗した悪質な消費者トラブルに対する厳正な法執行	令和5年度		令和6年度	
年度	取組内容																												
令和4年度	- 電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 - ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施																												
令和5年度	電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施																												
令和6年度	ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施																												
（令和7年度以降）	- 電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 - ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施																												
年度	取組内容																												
令和4年度	電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。																												
令和5年度	電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。																												
令和6年度	電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。																												
（令和7年度以降）	電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。																												
年度	取組内容																												
令和4年度	電力小売全面自由化及びガス小売全面自由化に便乗した悪質な消費者トラブルに対する厳正な法執行																												
令和5年度																													
令和6年度																													

	令和7年度以降 電力小売全面自由化及びガス小売全面自由化に便乗した悪質な消費者トラブルに対する厳正な法執行
--	---

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ツ チケット不正転売禁止法の適切な運用	担当省庁	文部科学省、消費者庁、関係府省庁等
-----	--	------	-------------------

施策概要	○ 文部科学省、消費者庁、関係府省庁等の取組 興行入場券の適正な流通を確保するために、令和元年6月14日に施行された特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律（平成30年法律第103号。以下「チケット不正転売禁止法」という。）の普及啓発を図る。消費者保護のための対応として、関係府省庁ウェブサイト等による消費者等への情報提供、注意喚起を行う。 また、消費者からの相談に対応できるようにするため、消費生活相談員向けの情報提供等を実施する。 （令和2～3年度実績） 「令和3年版消費者白書」や「令和2年度文部科学白書」等において「チケット不正転売禁止法」の概要等について情報発信を行うとともに、文化庁ウェブサイトにおいて関係府省庁等の取組等を掲載し、消費者等への情報提供、注意喚起を行った。また、法施行後約2年のタイミングとして、令和3年7月には主催者向けの通知を発出し、改めて法の適正な運用について周知を行った。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 消費者等への情報提供・注意喚起の実施件数 （目標） 消費者等への情報提供・注意喚起を年15件実施 （進捗） 令和3年度：24件（令和2年度：7件） 【今後の取組予定】 ○ 文部科学省、消費者庁、関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施
年度	取組内容								
令和4年度	チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施								

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 テ 賃貸集合住宅における入居前のLP ガス 料金情報の提示	担当省庁	経済産業省、国土交 通省、消費者庁
-----	---	------	----------------------

施策概要	○ 経済産業省、国土交通省の取組 LP ガス業界は、平成 29 年の「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」（以下「取引適正化ガイドライン」という。）等に基づいて標準料金の公表などに取り組んでいるものの、令和 2 年現在の料金公表率が約 95.4%まで向上している一方で、特に、賃貸集合住宅に入居する方が事前に LP ガス料金を知る機会がなく、入居後に高額な LP ガス料金を負担することとなる事案も発生している。 具体的には、LP ガス業界の無償貸与の商慣行により、給湯器やエアコン、温水洗浄便座等の機器が賃貸集合住宅の家主やサブリース会社は無償で貸与され、LP ガス事業者は、それらの機器の設置費用を入居者への料金で回収しているため、LP ガス料金が低い物件が存在する。従来、入居者は、入居前にその物件の LP ガス料金を知る機会はなく、入居してからガス供給契約を締結する際に初めて LP ガス料金を知るため、高い料金であっても、受け入れるしかなかった。 取引適正化ガイドラインでは、LP ガス料金に設備費用等が含まれている場合には、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第 14 条に規定する契約時に交付する書面の中で明記する必要があることを明確化するとともに、LP ガス事業者が入居予定者からの料金照会に適切に対応する必要があることを明示しており、引き続きこれらの内容の周知を進めるとともに、①LP ガス事業者に対し、賃貸集合住宅を管理する所有者又は不動産管理会社に LP ガス料金等の情報を提供すること、②情報提供を受けた所有者又は不動産管理会社は賃貸借の仲介を行う宅地建物取引業者にこの情報を提供すること、③情報提供を受けた宅地建物取引業者は入居希望者に賃貸物件を紹介する際に、LP ガス料金も提示すること、について協力を依頼し、LP ガス料金の透明化・取引の適正化について更なる周知を図る。 （令和 3 年度実績） 令和 3 年 6 月に経済産業省、国土交通省からそれぞれの関係業界団体に協力依頼の通知を発出。各地方での LP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会（9 回開催）で、取組を紹介し、周知を図った。 ○ 消費者庁の取組 賃貸集合住宅の LP ガス料金の入居希望者への提示の取組について、事業者における実施状況等を考慮した上で、消費者等への周知を図る。 （令和 3 年度実績） 賃貸集合住宅の LP ガス料金の入居希望者への提示の取組について、消費生活相談に対応するため、全国の消費生活センター等に周知を図った。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①賃貸集合住宅のLP ガス料金に係る消費生活相談件数 ②LP ガス料金を賃貸集合住宅の所有者又は不動産管理会社に提示したLP ガス事業者の割合 ③LP ガス事業者や消費者団体との取組の意見交換数 (目標) ①当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 ②50%以上（令和6年度までに） ③12回開催（令和4年度） (進捗) ①令和3年度：128件（令和2年度：160件） ②令和3年度：22.0% ③令和3年度：9回 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省の取組 <table border="1" data-bbox="466 916 1382 1328"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>・LP ガス無償貸与・無償配管問題懇談会 ・各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会 ・全国大学生生活協同組合連合会の全国不動産担当者会議で学生向けアパート物件でのLP ガス料金提示の呼び掛け</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会</td></tr> </table> ○ 国土交通省の取組 <table border="1" data-bbox="466 1420 1382 1695"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="4">・KPI②の状況等も踏まえ、賃貸集合住宅におけるLP ガス料金の情報提供について、関係団体を通じて周知</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td></tr> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1" data-bbox="466 1787 1382 2009"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>・必要に応じて、消費生活センター等の関係機関への周知 ・賃貸集合住宅のLP ガス料金の入居希望者への提示の取組について、事業者における実施状況等を考慮した上で、消費者等への周知</td></tr> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・LP ガス無償貸与・無償配管問題懇談会 ・各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会 ・全国大学生生活協同組合連合会の全国不動産担当者会議で学生向けアパート物件でのLP ガス料金提示の呼び掛け	令和5年度	各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会	令和6年度	各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会	令和7年度以降	各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会	年度	取組内容	令和4年度	・KPI②の状況等も踏まえ、賃貸集合住宅におけるLP ガス料金の情報提供について、関係団体を通じて周知	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	年度	取組内容	令和4年度	・必要に応じて、消費生活センター等の関係機関への周知 ・賃貸集合住宅のLP ガス料金の入居希望者への提示の取組について、事業者における実施状況等を考慮した上で、消費者等への周知
年度	取組内容																					
令和4年度	・LP ガス無償貸与・無償配管問題懇談会 ・各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会 ・全国大学生生活協同組合連合会の全国不動産担当者会議で学生向けアパート物件でのLP ガス料金提示の呼び掛け																					
令和5年度	各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会																					
令和6年度	各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会																					
令和7年度以降	各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会																					
年度	取組内容																					
令和4年度	・KPI②の状況等も踏まえ、賃貸集合住宅におけるLP ガス料金の情報提供について、関係団体を通じて周知																					
令和5年度																						
令和6年度																						
令和7年度以降																						
年度	取組内容																					
令和4年度	・必要に応じて、消費生活センター等の関係機関への周知 ・賃貸集合住宅のLP ガス料金の入居希望者への提示の取組について、事業者における実施状況等を考慮した上で、消費者等への周知																					

	令和5年度	・賃貸集合住宅のLP ガス料金の入居希望者への提示の取組について、事業者における実施状況等を考慮した上で、消費者等への周知
	令和6年度	
	（令和7年度以降）	・賃貸集合住宅のLP ガス料金の入居希望者への提示の取組について、事業者における実施状況等を考慮した上で、消費者等への周知

項目名	③ 不当な表示を一般的に制限・禁止する 景品表示法の厳正な運用 ア 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 不当な表示を行う事業者に対し、必要に応じて都道府県や事業所管省庁等と連携し、課徴金制度の運用を含め、景品表示法を迅速かつ的確に運用するとともに、必要に応じて同法の執行体制の拡充を図る。また、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を行う。 令和4年3月から開催している景品表示法検討会において、デジタル化の進展等の景品表示法を取り巻く社会環境の変化等を踏まえ、消費者利益の確保を図る観点から必要な措置について検討する。 (令和2～3年度実績) 令和2年度に、措置命令を33件、課徴金納付命令を15件行った。令和2年度に、課徴金納付命令に係る返金計画の申請が1件なされた。 さらに、都道府県等により、令和2年度に、8件の措置命令が行われた。 令和3年度に、措置命令を41件、課徴金納付命令を15件行った。令和3年度は、課徴金納付命令に係る返金計画の申請がなされていない。							
KPI・今後の取組予定	【KPI】 景品表示法に違反する行為に対して、厳正に対処する。 参考指標：景品表示法に基づく措置命令件数（都道府県等によるものを含む。）及び課徴金納付命令件数 (進捗) 令和3年度： ・措置命令件数41件（令和2年度：33件） ・課徴金納付命令件数15件（令和2年度：15件） ・都道府県等による措置命令4件（令和2年度：8件） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="4"> ・不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行 ・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 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行 ・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	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降
年度	取組内容							
令和4年度	・不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行 ・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							
令和5年度								
令和6年度								
令和7年度以降								

項目名	④ 商品やサービスに応じた表示の普及・改善 ア 家庭用品の品質表示の普及啓発、適正な運用及び見直し	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 一般消費者の利益を保護するために、国民生活センターや消費生活センター等の関係機関と連携し、説明会への講師派遣等を通じ、家庭用品品質表示法（昭和 37 年法律第 104 号）の普及啓発活動を継続的に行うとともに、家庭用品の品質に関する表示の適正化に向けて適切に対応する。 家庭用品品質表示法における対象品目及び表示の標準の内容について、必要に応じて見直しを行う。 （令和 2～3 年度実績） 令和 2 年 10 月 1 日に「雑貨工業品品質表示規程」の浄水器に表示すべき事項に関し、一部改正する告示を施行した。 また、令和 4 年 1 月 1 日に「繊維製品品質表示規程」の組成表示を表示すべき一部の事項、「電気機械器具品質表示規程」のテレビジョン受信機に表示すべき一部の事項に関し、それぞれ改正する告示を施行した。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①説明会等の参加者数及び参加者アンケートにおける家表法に対する参加者の理解度 ②家庭用品品質表示に係る相談受付件数 (目標) アンケートにおける家庭用品品質表示法に対する参加者の理解度を令和6年度までに90%以上とすることを旨とする。 (進捗) ①令和3年度：80.5% ②令和3年度：4,767件 (定義) ①消費者庁から職員を派遣した、家庭用品品質表示法に関する説明会等において実施したアンケートの結果 ②消費者庁における家庭用品品質表示法に関する相談受付件数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="2">・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等 ・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等	令和5年度	令和6年度	・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応	令和7年度以降	・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等 ・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応
年度	取組内容									
令和4年度	・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等									
令和5年度										
令和6年度	・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応									
令和7年度以降	・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等 ・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応									

項目名	④ 商品やサービスに応じた表示の普及・改善 イ 住宅性能表示制度の普及促進及び評価方法の 充実 ※SDGs 関連：関連目標 7、11	担当省庁	国土交通省、消費者庁
-----	---	------	------------

施策概要	○ 国土交通省、消費者庁の取組 住宅性能表示制度の普及推進、消費者のニーズに対応するため、今後の評価技術の進歩及び普及状況を見定めつつ、評価方法の充実を図る。 (令和2～3年度実績) 住宅性能表示制度に係るオンライン動画にて制度を周知した。 平成 27 年 8 月から令和 4 年 3 月までに登録講習機関による評価員講習会を 64 回実施した。各種講演会等において制度の周知を図った（平成 28 年 4 月に、関係団体との連携の下、住宅性能表示制度のパンフレットを作成し、国土交通省のウェブサイトにて公表 http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk4_000016.html)
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 説明会等実施回数 (目標) 令和4年度においては説明会等における制度の周知をオンラインにて引き続き行うと共に、実際の講習会の場にて4回実施する。 (進捗) 令和3年度：住宅性能表示制度に係るオンライン動画にて制度を周知。 ※説明会開催方法を実開催からオンライン動画配信へ変更。 (令和3年度：8回) (定義) 省エネ等良質な住宅・建築物の取得・改修に関する支援制度等説明会や評価員講習などの各種説明会等において、住宅性能表示制度について周知を行った回数又は閲覧数 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">説明会等において制度の周知を実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>説明会等において制度の周知を実施</td></tr> </tbody> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	説明会等において制度の周知を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	説明会等において制度の周知を実施	年度	取組内容	令和4年度	住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実
年度	取組内容																
令和4年度	説明会等において制度の周知を実施																
令和5年度																	
令和6年度																	
令和7年度以降	説明会等において制度の周知を実施																
年度	取組内容																
令和4年度	住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実																
令和5年度																	
令和6年度																	
令和7年度以降	住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実																

項目名	④ 商品やサービスに応じた表示の普及・改善 ウ 省エネ性能表示の普及促進	担当省庁	国土交通省
-----	---	------	-------

施策概要	○ 国土交通省の取組 住宅・建築物・まちづくりの環境品質の向上（室内環境、景観への配慮等）と地球環境への負荷の低減等を、総合的な環境性能として一体的に評価を行い、評価結果を分かりやすい指標として示す「建築環境総合性能評価システム（CASBEE：Comprehensive Assessment System for Built Environment Efficiency）」の開発・普及を推進する。 さらに、建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律（平成 27 年法律第 53 号。以下「建築物省エネ法」という。）第 36 条の規定に基づく省エネ基準適合認定マークや、同第 7 条の規定に基づく省エネ性能表示のガイドラインに従った「建築物省エネルギー性能表示制度（BELS：Building-Housing Energy-efficiency Labeling System）」の普及促進を進めるとともに、建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律の一部を改正する法律（令和元年法律第 4 号。以下「改正省エネ法」という。）により創設された建築士から建築主に対する省エネ基準への適否等の説明義務について周知を行う。 （令和 2～3 年度実績） 「建築物省エネルギー性能表示制度（BELS）」等について、建築物省エネ法に係るオンライン動画及び実開催による説明会にて制度を周知している。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 説明会等実施回数 (目標) 令和3年度においては説明会等における制度の周知をオンラインにて引き続き行うと共に、実際の講習会の場にて50回実施する (進捗) 令和3年度：建築物省エネ法に係るオンライン動画にて制度を周知し約30万人に視聴されている。また、実開催による相談会を117回実施した。(令和2～3年度：オンライン動画の視聴人数が約30万人。) ※説明会開催方法をオンライン動画配信からオンライン動画及び実開催へ変更。 (定義) 省エネ等良質な住宅・建築物の取得・改修に関する支援制度等説明会などの各種説明会等において、建築物省エネルギー性能表示制度及び改正省エネ法に基づく、建築士から建築主に対する省エネ基準への適否等の説明義務等について周知を行った回数 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">説明会等において制度の周知を実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>説明会等において制度の周知を実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	説明会等において制度の周知を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	説明会等において制度の周知を実施
年度	取組内容								
令和4年度	説明会等において制度の周知を実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	説明会等において制度の周知を実施								

項目名	④ 商品やサービスに応じた表示の普及・改善 エ 特殊開錠用具の所持の禁止等に関する法律 に基づく指定建物錠の性能表示の適正な運用	担当省庁	警察庁
-----	--	------	-----

施策概要	○ 警察庁の取組 建物部品の防犯性能の表示制度について、消費者が防犯性能により建物部品を選択できるよう、指定建物錠の性能表示について検証を行うことにより制度の適正な運用の確保を図る。 (令和2～3年度実績) 新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け延期していた令和2年度の指定建物錠性能表示の検証試験については、令和3年6月に実施。 令和3年度の検証試験についても、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、令和4年に延期。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 指定建物錠の性能表示の検証の実施状況 (目標) 建物部品の防犯性能の表示制度が適正に運用されるよう、状況に応じて適切に対処していく。 (進捗) 新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け延期していた令和2年度の指定建物錠性能表示の検証試験は令和3年6月に実施済み。 引き続き、感染状況等を勘案しながら、随時、検証試験を実施予定。 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">指定建物錠の性能表示についての検証</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td><td>指定建物錠の性能表示についての検証</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	指定建物錠の性能表示についての検証	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	指定建物錠の性能表示についての検証
年度	取組内容								
令和4年度	指定建物錠の性能表示についての検証								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	指定建物錠の性能表示についての検証								

項目名	④ 商品やサービスに応じた表示の普及・改善 オ 医療機関のウェブサイトによる情報提供	担当省庁	厚生労働省、消費者庁
-----	---	------	------------

施策概要	○ 厚生労働省、消費者庁の取組 美容医療を始めとした医療機関のウェブサイトの表示適正化のため、地方公共団体に対し「医療機関ウェブサイトガイドライン」（平成24年9月28日）などの周知徹底依頼や、指導事例の情報共有等を行い、関係団体等による自主的な取組や指導の徹底を図ってきた。こうした中、美容医療サービスに関する消費者トラブルの相談件数の増加等を踏まえ、平成27年7月7日に消費者委員会から医療機関のウェブサイトに対する法的規制が必要である旨の建議（美容医療サービスに係るウェブサイト及び事前説明・同意に関する建議）がなされたことを受け、医療機関に関する広告規制等の在り方について改めて検討し、平成28年に取りまとめ、第193回国会で医療法等の一部を改正する法律（平成29年法律第57号）が成立した。 同法の成立後、施行に向け、「医療情報の提供内容等のあり方に関する検討会」等における議論を踏まえ、省令等を改正（平成30年5月8日公布、同年6月1日施行）し、あわせて「医業若しくは歯科医業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）」（以下「医療広告ガイドライン」という。）を策定した。引き続き、医療広告ガイドライン等の周知や、指導事例の情報共有等を行い、関係団体等による自主的な取組や指導の徹底を図る。また、ネットパトロール事業による監視体制の強化等、必要な対策を実施する。 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、医療広告ガイドライン等の効果の検証を実施する。また、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知する。 （令和2～3年度実績） 医療機関等のウェブサイトの適正化を推進するためのネットパトロール事業を行っているほか、関係者へ配布可能な医療広告規制における事例解説書の作成を進めている。また、美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントに関する説明用資材の改定を行い、消費者トラブルの未然防止のための周知を実施している。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 地方公共団体における医療広告に関する相談・苦情件数（うち違反のおそれがあるものとして行政指導を要した件数） （進捗） 令和2年度：525件（239件）（令和元年度：370件（164件）） （定義） 医療広告に関する相談・苦情及び行政指導件数については、法令に基づかない調査に対する任意の回答に基づく数値。 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省、消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有 ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有 ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有 ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	・地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有 ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知
年度	取組内容								
令和4年度	・地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有 ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	・地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有 ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知								

項目名	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	担当省庁	消費者庁、農林水産省
-----	---	------	------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 令和2年度から完全施行された食品表示法（平成25年法律第70号）に基づく新たな食品表示制度について、適切な運用を図るとともに、消費者の更なる食品表示の活用に向け、戦略的な普及啓発のため、消費者に効果的に普及を行うことができる専門職と連携するとともに、多様な消費者層に応じた制度の普及に取り組む。また、栄養成分表示についての普及啓発を進め、健康づくりに役立つ情報源としての理解促進を図る。 食品添加物の表示については、令和2年3月に取りまとめた「食品添加物表示制度に関する検討会報告書」を踏まえ、「いわゆる無添加表示」について、食品表示基準（平成27年内閣府令第10号）第9条に規定された表示禁止事項に該当するおそれが高いと考えられる表示についてのガイドラインを作成・公表するとともに、消費者における食品添加物への理解を更に深める取組を推進する。 食物アレルギーについては、食物アレルギーに対する社会的関心が高まっていることから、食物アレルギーを持つ消費者が安心して食品を喫食できるよう、アレルギー物質を含む食品に関する表示の充実を図るための措置を講ずることを目的として、おおむね3年おきに実施している実態調査の結果を基に表示対象品目の見直しを検討する。具体的には、くるみの義務表示化に向け、各種調査事業等を実施する。 ゲノム編集技術応用食品については、食品がそれに該当するか知りたいという消費者ニーズがあるため、厚生労働省に届出されたゲノム編集技術応用食品であることが明らかな場合には、事業者に対し積極的に表示等の情報提供を行うよう働きかけを行う。一方、現段階では、国内外においてゲノム編集技術応用食品について取引記録等の書類による情報伝達の体制が不十分であること、及びゲノム編集技術を用いたものか科学的な判別が困難であることを踏まえ、食品表示基準に基づく表示の対象としないこととしている。このため、今後、流通実態や諸外国の表示制度に関する情報収集も随時行った上で、新たな知見等が得られた場合には、必要に応じて表示の取扱いの見直しを検討することとする。また、ゲノム編集技術応用食品については、ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて関係行政機関等と連携して消費者や事業者へ普及啓発を行う。 保健機能食品及び特別用途食品については、その制度を適切に運用するとともに、消費者及び事業者に対し、積極的な普及啓発を行い、理解促進を図る。特定保健用食品制度について、令和2年度に開催した特定保健用食品制度（疾病リスク低減表示）に関する検討会で取りまとめられた今後の運用の方向性に沿って、各種調査事業を実施し、保健機能食品制度の発展・充実に向けて具体的な検討を進める。 また、令和4年度に全面施行される加工食品の原料原産地表示制度、令和5年度に施行を迎える遺伝子組換え食品表示制度等についても、事業者が速やかに従前の制度から新しい制度に移行できるよう事業者団体、地方公共団体等が開催する講習会等を
------	--

通じて事業者に周知を図るとともに、消費者団体等と連携した食品表示制度セミナーを開催することにより、消費者への普及啓発を行い、理解促進を図る。

さらに、消費者にとって見づらい等の食品表示における課題を解決し、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、消費者の表示の利活用の実態等の現状把握を行うことを目的とした調査等を実施し、その結果を踏まえた検討を行う。

その他、コロナ禍において消費者の電子商取引による食品の購買が増加傾向にあることから、Codex におけるインターネット販売での食品表示に係る国際的なルール作りの議論も踏まえつつ、インターネット販売における食品に関する情報提供の考え方を検討する。

（令和2～3年度実績）

原料原産地表示制度、遺伝子組換え食品表示制度及び食物アレルギー表示制度を含む食品表示制度全般について、事業者団体、地方公共団体等が開催する講習会等を通じて事業者に周知を図るとともに、消費者団体等と連携した消費者向けセミナーを全国29箇所（令和2年度13箇所、令和3年度16箇所）で実施した。あわせて、農林水産省の運営する消費者の部屋において、食品表示制度全般について消費者向けに周知・普及を行うとともに、政府広報を活用し、全国5大新聞紙を含む73紙において原料原産地表示制度を消費者及び事業者に周知した。さらに玄米及び精米の表示の見直し及び原料原産地表示制度について、消費者及び事業者を対象とした説明会をオンラインで実施した。栄養成分表示制度についても、セミナー及び政府広報を活用した消費者向けの普及啓発を行うとともに、事業者が適切な表示を行うための「食品表示法に基づく栄養成分表示のためのガイドライン」の改訂を行い、事業者へ周知した。

食品添加物の表示については、令和2年3月に取りまとめた「食品添加物表示制度に関する検討会報告書」を踏まえ、「いわゆる無添加表示」について、食品表示基準第9条に規定された表示禁止事項に該当するおそれが高いと考えられる表示についてのガイドラインを作成・公表した。

食物アレルギー表示については、くるみの義務表示化に向け公定検査法の開発、くるみの使用実態調査等に着手した。

遺伝子組換え食品については、令和5年度に施行を迎える遺伝子組換え食品表示制度に対応した新たな公定検査法を確立し、令和3年9月に公表した。

ゲノム編集技術応用食品については、厚生労働省に届出されたゲノム編集技術応用食品であることが明らかな場合には、積極的に表示等の情報提供を行うよう事業者に対し働き掛けを行った。また、関係行政機関と連携して、セミナーを通じて消費者及び事業者に普及啓発を行った。

機能性表示食品及び特別用途食品（特定保健用食品を含む。）については、関与成分等の表示量どおりの含有の確認を目的とした買上調査の実施等、制度を適切に運用した。機能性表示食品については、4,849件公表し、特別用途食品（特定保健用食品を除く。）については84件、特定保健用食品については1,061件の表示許可を行った（令和4年4月末時点）。機能性表示食品の届出件数が増加する状況を踏まえ、届出確認業務の合理化・円滑化を図るため、関係団体による届出事前確認の仕組みの構築を検討することを目的として「機能性表示食品の届出事前確認に関する連絡協議会」を開催

した。特定保健用食品制度の疾病リスク低減表示については、基準案作成に関する調査事業を実施するとともに、表示の拡充に向けて個別申請の支援を実施した。

保健機能食品全体について政府広報を活用した普及啓発を行うとともに、特定保健用食品について、消費者及び事業者向けの普及啓発の一環として、シンポジウムを開催した。また、機能性表示食品の届出情報検索データベースや栄養機能食品、特別用途食品についてのリーフレットを作成・公表し、消費者、事業者及び専門職の団体に周知する等、普及啓発を行った。

消費者の表示の利活用の実態等の現状把握を行うため、食品表示の全体像に関する報告書で求められている空間的情報量に関する調査及び現行商品の「いわゆる一括表示」部分に関する調査を実施した。また、分かりやすい表示による消費者自らの食品選択への活用の可能性を検討するために、容器包装上の表示をデジタルツールで代替することが技術的に可能か検証を行うとともに消費者の意向を調査することを目的として令和2年度にアプリケーションを活用した食品表示の実証調査を実施するとともに、令和3年度は食品関連事業者における食品表示データの管理等に係る実態調査も実施した。

インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブックを策定するため、インターネット販売における食品の情報提供に係る実態調査及び検討事業を実施した。

デジタル化の促進として、健康増進法に基づく特別用途表示及び登録試験機関の申請等に係る押印・書面規制の撤廃のため、関連する府令や通知を改正した。また、機能性表示食品の届出手続についても、押印・書面の提出を廃止するため、関連通知の改正等を行った。

農林水産省が行った調査により、農林水産省が買い上げた熊本県産のアサリのほとんどが「外国産アサリが混入されている可能性が高い」と判定されたことを受け、食品表示基準Q&Aを改正し、ルールの適用方法の厳格化を行った。

○ 農林水産省の取組

令和4年3月末に経過措置期間が終了する加工食品の原料原産地表示制度について、事業者等への普及啓発を行い、理解促進を図る（令和3年度まで）。

食品事業者における食品トレーサビリティの取組の推進を図る。

（令和2～3年度実績）

食品事業者等が新たな加工食品の原料原産地表示制度に速やかに対応できるよう、引き続き、同制度を分かりやすく解説したマニュアル（平成29年度作成）を活用した動画（令和3年1月公開）を配信した。

また、食品事業者団体等に対し、食品事業者への同制度の周知依頼を行った（令和3年9月及び12月）。

中小規模の食品事業者が食品トレーサビリティに取り組む際のポイントを解説したテキスト及び動画を作成し配信した（令和3年1月、令和4年2月）。

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①食品表示制度に関する消費者の理解度 ②食品表示基準等に関するウェブページへのアクセス数 (目標) ①食品表示制度に関する消費者の理解度を令和6年度までに目標値(※)に到達させることを目指す。 ※消費者意向調査において、食品表示制度を認知していると回答した者の割合と、各表示事項を参考にしていると回答した者の割合を掛け合わせた割合。 ②食品表示基準等に関するウェブページへのアクセス数が毎年度400万件以上を維持することを目指す。 (進捗) ①表示制度：令和2年度の理解度(%) / 令和2年度の目標値(%) (達成度(%)) 期限表示：55.4/60.1 (92.2%)、食品添加物：22.3/46.0 (48.5%)、アレルギー：48.5/24.6 (197.2%)、栄養成分：37.9/39.9 (95.0%)、遺伝子組換え食品(分別流通生産管理)：12.8/35.1 (36.5%)、遺伝子組換え食品(不分別)：9.9/35.1 (28.2%)、原料原産地(対象品目)：12.6/52.2 (24.1%)、原料原産地(対象原材料)：14.1/52.2 (27.0%)、原料原産地(製造地表示)：19.2/52.2 (36.8%)、原料原産地(又は表示)：14.2/52.2 (27.2%)、原料原産地(大括り表示)：27.5/52.2 (52.7%)、特定保健用食品：33.1/42.6 (77.7%)、栄養機能食品10.9/45.3 (24.1%)、機能性表示食品：17.2/42.7 (40.3%) ②令和3年度：5,935,215件(令和2年度：5,790,729件) (定義) ①消費者意向調査における各表示事項への設問に対して、正しい選択肢を選んだ者の割合を理解度とする。 ②1年間の消費者庁ウェブサイトにおける食品表示基準等に関するウェブページへのアクセス数を集計する。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> - 食品表示制度の適切な運用、消費者の更なる食品表示の活用に向けた戦略的な普及啓発の検討及び実施 - 栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発 - 食物アレルギーの表示対象品目の見直しに向け、実態調査の結果等を踏まえた技術的検討の実施及び事業者が正しい表示を行うための普及啓発 - ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	- 食品表示制度の適切な運用、消費者の更なる食品表示の活用に向けた戦略的な普及啓発の検討及び実施 - 栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発 - 食物アレルギーの表示対象品目の見直しに向け、実態調査の結果等を踏まえた技術的検討の実施及び事業者が正しい表示を行うための普及啓発 - ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて
年度	取組内容				
令和4年度	- 食品表示制度の適切な運用、消費者の更なる食品表示の活用に向けた戦略的な普及啓発の検討及び実施 - 栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発 - 食物アレルギーの表示対象品目の見直しに向け、実態調査の結果等を踏まえた技術的検討の実施及び事業者が正しい表示を行うための普及啓発 - ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて				

		関係行政機関等と連携した普及啓発 ・保健機能食品制度及び特別用途食品制度の適切な運用及び普及啓発 ・保健機能食品制度の発展・充実の検討（令和6年度まで） ・事業者が速やかに新たな遺伝子組換え食品表示制度に移行するための周知活動（令和4年度まで） ・新たな加工食品の原料原産地表示制度の導入効果の検証（令和6年度）
	令和5年度	・食品表示の全体像に関する報告書を踏まえた消費者の表示の利活用の実態や問題点等を把握することを目的とした調査の実施（令和4年度まで） ・食品表示の全体像に関する報告書を踏まえた表示に関する調査等に基づく、分かりやすく活用される食品表示の検討（令和6年度まで） ・インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブック（令和4年度版）の作成・公表・普及啓発（令和4年度）
	令和6年度	・インターネット販売における食品に関する情報提供について作成したガイドブック（令和4年度版）のCodex等を踏まえての必要に応じた更新（令和6年度まで）
	令和7年度以降	・食品表示制度の適切な運用、消費者の更なる食品表示の活用に向けた戦略的な普及啓発の検討及び実施 ・栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発 ・食物アレルギーの表示対象品目の見直しに向け、実態調査の結果等を踏まえた技術的検討の実施及び事業者が正しい表示を行うための普及啓発 ・ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて関係行政機関等と連携した普及啓発 ・保健機能食品制度及び特別用途食品制度の適切な運用及び普及啓発

○ 農林水産省の取組

年度	取組内容
令和4年度	・原料原産地表示制度が食品事業者確実に定着するよう、情報提供を継続 ・食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	・原料原産地表示制度が食品事業者確実に定着するよう、情報提供を継続 ・食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する立入検

		査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置

項目名	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 イ 健康食品も含めた食品の表示・広告の 適正化	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 食品の機能性等を表示する制度に関し、健康食品も含めた食品の表示・広告について、執行体制の整備も含め、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処するとともに、健康食品に関する留意事項の周知徹底を行うことにより、表示・広告の適正化を図る。 (令和2～3年度実績) 通年的に行う健康食品等の虚偽・誇大表示に対するインターネット監視を通じて、令和3年度において735事業者による760商品(令和2年度:454事業者による473商品)の表示について健康増進法に違反するおそれがあったことから、行政指導による改善要請を行った。また、インターネット広告において、新型コロナウイルスに対する予防効果等を標ぼうする健康食品の表示について、景品表示法及び健康増進法の観点から緊急監視の追加措置を実施し、令和3年度において71事業者による77商品(令和2年度は59事業者による63商品)の表示について、行政指導による改善要請を行った。なお、改善要請を行った表示については、全ての表示が改善されていることを確認している。 機能性表示食品について、広告その他の表示の適正化の観点から、「機能性表示食品に対する食品表示等関係法令に基づく事後的規制(事後チェック)の透明性の確保等に関する指針」(以下、「事後チェック指針」という。)に基づく表示の適正化について、機能性表示食品の新規届出者に対し個別に啓発等を行うとともに、健康食品の業界団体と連携した普及啓発を広く行った。 また、「事後チェック指針」及び「健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」を主体として、地方公共団体及び事業者等が主催するリモート会議、研修会等に講師を派遣し、当該資料を用いて説明を行うことにより、機能性表示食品を含め、健康食品に関する景品表示法及び健康増進法の広告及び表示の基本的な考え方について、普及啓発を広く行った。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 健康食品を含めた食品の表示・広告について適切に監視を行い、法令違反に対して厳正に対処する。 参考指標：事業者への措置件数（改善要請した事業者、商品件数） （進捗） 令和3年度：改善要請件数 735 事業者 760 商品 （令和2年度：改善要請件数 454 事業者 473 商品） ※新型コロナウイルス感染症の拡大による緊急追加措置に係る改善要請件数 令和3年度：71 事業者 77 商品（令和2年度：59 事業者 63 商品） （定義） インターネットにおける健康食品等の虚偽誇大表示に対する改善要請件数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底
年度	取組内容								
令和4年度	食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底								

項目名	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 ウ 関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	担当省庁	消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省
-----	---	------	--------------------

施策概要	○ 消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省の取組 食品表示に関する監視・取締りに関しては、「生活安心プロジェクト 緊急に講ずる具体的な施策」（平成 19 年 12 月 17 日「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合了承）に基づき、不適切な食品表示に関する監視を強化するため、消費者庁、警察庁、国税庁及び農林水産省を構成員とする「食品表示連絡会議」を設置している。同会議は、これら関係機関の連携の下、不適正な食品表示に関する情報が寄せられた場合に、必要に応じて情報共有、意見交換を行い、迅速に問題のある事業者への処分等の必要な対応を講ずるとともに、こうした対応が円滑に実施されるよう関連情報の共有を進める。 また、このような中央段階での連携の下、ブロックレベル、都道府県レベルで監視協議会を開催し、管区警察局、国税局（所）、地方農政局、都道府県（消費生活センター、警察等）等の地域の関係機関の連携及び情報共有を促進すること等により、関係法令に基づく効果的かつ効率的な執行を図る。 監視対象品目が拡大し、その原材料の商流や物流も複雑化、広域化する中、原料原産地表示の違反を防止するため、消費者庁が関係法令を横断的に活用した監視体制をより一層強化し、関係機関が連携した検査体制の構築を図り、迅速な対応を行う。 （令和 2～3 年度実績） 令和 3 年 10 月 14 日、食品表示連絡会議を開催（令和 2 年 10 月には、資料共有形式にて実施）した。 令和 3 年度においては、食品表示法に基づく指示を 10 件（令和 4 年 3 月末時点）、指導を 71 件（令和 3 年 9 月末時点）（令和 2 年度においては、指示 5 件、指導 147 件）実施した。【消費者庁、国税庁、農林水産省】 2021 年中は、食品の産地等偽装表示事犯を 6 事件 7 人検挙した。【警察庁】 また、ブロックレベルの監視協議会に消費者庁も参画した。都道府県等に対して、表示方法に大きな変更のあった玄米及び精米に係る表示における、関係機関との連携を指示した。さらに、令和 2 年度、景品表示法（原料・産地等の食品偽装に限る。）に基づく措置命令を 1 件実施した。【消費者庁】 ○ 国税庁の取組 酒類については、市場に流通している酒類を小売販売場から買い上げ、表示事項の確認や成分等の理化学分析等を実施し、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施するなど表示の適正化を図る。 （令和 3 年度実績） 酒類業組合法等で規定される表示事項の調査に加えて、食品表示基準の遵守状況に係る調査も併せて実施し、指導を 49 件実施した。
------	--

また、市場に流通している酒類を買い上げて、成分分析や表示事項の確認を行う調査を実施している。

○ 農林水産省の取組

食品表示法に基づき、食品（酒類以外の品目）の品質事項については、農林水産省の地方農政局等職員による小売店舗等に対する立入検査等を実施し、監視・取締りの徹底を図る。

また、消費者を欺まんする悪質な産地偽装等が跡を絶たない状況にあることから、こうした産地偽装等の監視・取締りを重点的に行うため、独立行政法人農林水産消費安全技術センター(FAMIC)及び民間分析機関によるDNA分析等の科学的手法を活用し、食品表示の適正化を確保する。

（令和2～3年度実績）

食品表示法に基づく指示を令和2年度に5件、令和3年度に9件実施し、指導を令和2年度に143件、令和3年度（令和3年9月末時点）に70件実施した。

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①食品表示法、景品表示法（食品表示に限る。）に基づく措置の実施状況 ②生鮮食品の原産地の不適正表示率 ③加工食品の義務表示事項の不適正表示率 （目標） ①関係省庁間で適時情報共有・意見交換を行い、迅速に取締り等が行えるようにする。 ②③常に0%を目指すべき指標として注視しつつ、適切に対処する。 （進捗） ①令和3年度：食品表示法に基づく指示10件（令和4年3月末時点）、指導71件（令和3年9月末時点）【消費者庁、国税庁、農林水産省】 ②令和2年度：0.2% ③令和2年度：1.2% 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省の取組 <table border="1" data-bbox="464 916 1378 1326"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="4">食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、産地偽装等食品表示基準に違反する行為について、迅速な対応を行う。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td></tr> </table> ○ 国税庁の取組 <table border="1" data-bbox="464 1415 1378 1825"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="4">酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td></tr> </table> ○ 農林水産省の取組 <table border="1" data-bbox="464 1915 1378 2004"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する立入検査</td></tr> </table>	年度	取組内容	令和4年度	食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、産地偽装等食品表示基準に違反する行為について、迅速な対応を行う。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	年度	取組内容	令和4年度	酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	年度	取組内容	令和4年度	食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する立入検査
年度	取組内容																		
令和4年度	食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、産地偽装等食品表示基準に違反する行為について、迅速な対応を行う。																		
令和5年度																			
令和6年度																			
令和7年度以降																			
年度	取組内容																		
令和4年度	酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。																		
令和5年度																			
令和6年度																			
令和7年度以降																			
年度	取組内容																		
令和4年度	食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する立入検査																		

	令和5年度	等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置する。
	令和6年度	
	令和7年度以降	食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置する。

項目名	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 エ 米穀等の産地情報の伝達の適正化	担当省庁	農林水産省、国税 庁、消費者庁
-----	---	------	--------------------

施策概要	○ 農林水産省、国税庁、消費者庁の取組 米トレーサビリティ法に基づき、米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置を行うことにより、米・米加工品の産地情報の伝達の適正化を図る。 (令和2～3年度実績) 関係機関と連携した監視を実施し(被疑情報に基づき、関係機関と連携した調査を実施。)、令和2年度における米及び米加工品(酒類を除く。)に関する産地情報伝達の適正実施率は99.6%、令和3年度における酒類に関する産地情報伝達の適正実施率は93.6%であった。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①米及び米加工品(酒類を除く。)に関する産地情報伝達の適正実施率 ②酒類に関する産地情報伝達の適正実施率 (目標) ①米穀事業者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づき厳正に措置する。 ②米穀事業者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づき厳正に措置する。 (進捗) ①令和2年度：99.6% (令和元年度：99.5%) ②令和3年度：93.6% (令和2年度：97.7%) 【今後の取組予定】 ○ 農林水産省、国税庁、消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置
年度	取組内容								
令和4年度	米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置								

項目名	⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り ア 「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	担当省庁	警察庁、総務省、金融庁
-----	---	------	-------------

施策概要	○ 警察庁、総務省、金融庁の取組 特殊詐欺等から高齢者を守るための総合対策として策定された「オレオレ詐欺等対策プラン」（令和元年6月25日犯罪対策閣僚会議決定）に基づき、架空料金請求や金融商品等の特殊詐欺の取締りを強化する。また、携帯電話や預貯金口座を売買するなどの特殊詐欺を助長する行為について関係法令を駆使して取締りに当たるとともに、不正に取得された携帯電話等に係る役務提供拒否のための事業者に対する情報提供、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等の犯行ツール対策を推進し、被害の未然防止、拡大防止を図る。 特殊詐欺に利用された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行う。 様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動を推進する。 金融機関に対し、特殊詐欺に関する注意喚起等を引き続き行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止のための取組を一層促進する。 また、同様の観点から、金融機関における特殊詐欺への対応状況の検証を行う。 金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、当該情報提供の状況等につき公表を行う。 （令和2～3年度実績） ・ 架空料金請求詐欺や金融商品詐欺等の特殊詐欺の取締りを推進した。 ・ 携帯電話や預貯金口座を売買するなどの特殊詐欺を助長する行為について関係法令を駆使して取締りに当たるとともに、不正に取得された携帯電話等に係る役務提供拒否のための事業者に対する情報提供、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等の犯行ツール対策を推進した。 ・ 特殊詐欺の犯行に利用された電話番号の利用停止要請を行うなどの取組を推進した。 ・ 新型コロナウイルス感染症に関連した特殊詐欺を含めて、様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、被害防止のための広報啓発活動を推進した。 ・ 金融機関に対し、特殊詐欺に関する注意喚起等を引き続き実施した。 ・ 金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、当該情報提供の状況等につき公表した。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①架空料金請求詐欺 ア) 認知状況（認知件数、被害額） イ) 検挙状況（検挙件数、検挙人員） ②金融商品詐欺の認知状況、検挙状況 ア) 認知状況（認知件数、被害額） イ) 検挙状況（検挙件数、検挙人員） （進捗） ① ア) 令和3年：認知件数2,092件、被害額67.9億円 （令和2年：認知件数2,010件、被害額79.8億円） イ) 令和3年：検挙件数251件、検挙人員119人 （令和2年：検挙件数490件、検挙人員158人） ② ア) 令和3年：認知件数31件、被害額2.7億円 （令和2年：認知件数58件、被害額：4.2億円） イ) 令和3年：検挙件数11件、検挙人員19人 （令和2年：検挙件数37件、検挙人員35人） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁、総務省、金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>・架空料金請求や金融商品等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・犯行ツール対策の推進</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・架空料金請求や金融商品等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り ・犯行ツール対策の推進 ・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・架空料金請求や金融商品等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り	令和5年度	・犯行ツール対策の推進	令和6年度	・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等	令和7年度以降	・架空料金請求や金融商品等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り ・犯行ツール対策の推進 ・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等
年度	取組内容										
令和4年度	・架空料金請求や金融商品等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り										
令和5年度	・犯行ツール対策の推進										
令和6年度	・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等										
令和7年度以降	・架空料金請求や金融商品等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り ・犯行ツール対策の推進 ・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等										

項目名	⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り イ 「架空請求対策パッケージ」の推進等 による被害防止	担当省庁	消費者庁、警察庁、 金融庁、法務省、経 済産業省
-----	---	------	--------------------------------

施策概要	○ 消費者庁、警察庁、金融庁、法務省、経済産業省の取組 「架空請求対策パッケージ」（平成 30 年 7 月 22 日消費者政策会議決定）及び「オレオレ詐欺等対策プラン」（令和元年 6 月 25 日犯罪対策閣僚会議決定）の枠組みを基に、以下の取組を推進。 ①悪質事業者から消費者への接触防止のための取組 ・迷惑電話防止機能を有する機器の活用の有効性を周知するとともに、そうした機器の普及を促進。 ・架空料金請求事案について、被害の発生や拡大に関する情報を得たときは、消費者安全法に基づく調査を行い、具体的な事業者の名称を挙げた注意喚起を実施することにより、被害の拡大防止を図る。 ②消費者から悪質事業者への連絡防止のための取組 ・法務省の名称等をかたる架空請求について、消費者を被告とする訴状に関する通知の真偽を判別するポイントを含め、対処方法をウェブサイトに掲載。 ・啓発資料の作成、SNS による発信、関係府省庁等による取組を集約した特設サイトの開設等による注意喚起を実施（家族の絆を強めて、家族間で平素から連絡を取り合うことで被害を防止していこうという社会的気運の醸成等を目指した広報啓発活動の展開、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置促進や協議会を活用した注意喚起等架空請求の防止に向けて民間団体等の協力を得て周知を行うこと等を含む。）。 ・架空料金請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起を実施。 ③消費者による悪質事業者への支払の防止のための取組 ・金融機関に対し、架空料金請求を含む特殊詐欺被害の発生防止に関する行員研修及び訓練の実施、従業員からの声掛け強化、高齢者の ATM 利用制限及び高額な払戻しに係る全件通報など、被害防止に向けた金融機関の取組を促進。 ・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会等）を通じ、コンビニエンスストアにおけるレジ画面や複合端末画面での注意喚起内容の充実その他の取組の実施を要請等。 （令和 2～3 年度実績） ・迷惑電話防止機能を有する機器の活用の有効性を周知するとともに、そうした機器の普及を促進した。 ・啓発資料の作成、各種媒体による情報発信等による注意喚起を推進した。 また、架空料金請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起を実施した。 ・金融機関に対し、従業員からの声掛け強化、高齢者の ATM 利用制限及び高額な払戻しに係る全件通報など、被害防止に向けた金融機関の取組を促進した。
------	---

	・令和3年度には、消費者庁において、年末年始に向けて、架空請求を含む高齢者に多い消費者トラブルについて、注意喚起を行った。										
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 支払をした後に寄せられた架空料金請求に関する消費生活相談件数 (目標) 当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 (進捗) 令和3年度：772件 令和2年度：850件 (定義) PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集 (架空料金請求として登録された相談のうち既支払額1円以上の相談件数) 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、警察庁、金融庁、法務省、経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・架空料金請求個別事案の調査・法的措置 ・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等） </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td> ・架空料金請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施 </td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td> ・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等 </td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・架空料金請求個別事案の調査・法的措置 ・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等） ・架空料金請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施 ・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・架空料金請求個別事案の調査・法的措置 ・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等）	令和5年度	・架空料金請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施	令和6年度	・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等	令和7年度以降	・架空料金請求個別事案の調査・法的措置 ・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等） ・架空料金請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施 ・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等
年度	取組内容										
令和4年度	・架空料金請求個別事案の調査・法的措置 ・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等）										
令和5年度	・架空料金請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施										
令和6年度	・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等										
令和7年度以降	・架空料金請求個別事案の調査・法的措置 ・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等） ・架空料金請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施 ・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等										

項目名	⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り ウ 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	担当省庁	警察庁
-----	--	------	-----

施策概要	○ 警察庁の取組 悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）は、多大な被害をもたらすものであることから、関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯の早期把握に努めるとともに、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進等による早期事件化により、被害の拡大防止を図る。 （令和2～3年度実績） ・関係行政機関との連携強化等により、新型コロナウイルス感染症の拡大に便乗した事犯やSNSを通じて若年層を対象とした事犯を含め、悪質商法事犯の早期把握に努めた。 ・合同・共同捜査の推進等により早期事件化するとともに、金融機関に対し、悪質商法に利用された預貯金口座の情報提供を行い、被害の拡大防止を図った。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 悪質商法事犯の取締状況 ①利殖勧誘事犯 ②特定商取引等事犯 （目標） 取締状況を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。 （進捗） ①令和3年：46事件、検挙人員144人（令和2年：38事件、検挙人員：130人） ②令和3年：106事件、検挙人員179人（令和2年：132事件、検挙人員：204人） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」や若年層を対象とした悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>関係行政機関との連携強化等による悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」や若年層を対象とした悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	関係行政機関との連携強化等による悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進
年度	取組内容								
令和4年度	関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」や若年層を対象とした悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	関係行政機関との連携強化等による悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進								

項目名	⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り エ 生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行ツール対策の推進	担当省庁	警察庁、関係府省庁等
-----	--	------	------------

施策概要	○ 警察庁の取組 生活経済事犯の多くで、預貯金口座や携帯電話等に係るサービスが悪用されていることから、犯罪の予防及び被害拡大防止を図るため、生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する携帯電話契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策を推進する。 (令和2～3年度実績) 犯罪の予防及び被害拡大防止を図るため、生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する携帯電話契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策を推進した。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 情報提供、解約要請等の実施状況 ①生活経済事犯に利用された口座の金融機関への情報提供件数 ②携帯電話契約者確認の求めを行った件数 (目標) 実施状況を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。 (進捗) ①令和3年：9,581件（令和2年：10,641件） ②令和3年：1,616件（令和2年：1,823件） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進
年度	取組内容								
令和4年度	生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進								

項目名	⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り オ 偽造キャッシュカード等による被害 の拡大防止等への対策の推進	担当省庁	金融庁、警察庁
-----	--	------	---------

施策概要	○ 金融庁、警察庁の取組 偽造キャッシュカード等（偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳、インターネットバンキング）による被害の防止等に向けた金融機関への注意喚起を実施する。 （令和2～3年度実績） インターネットバンキングに係る不正送金事犯関連部分を見直した新たな金融機関の防犯基準を策定し、都道府県警察に対して防犯対策を推進するよう指示した（令和2年5月）。 ○ 金融庁の取組 金融機関の犯罪防止策や犯罪発生後の対応措置への取組状況をフォローアップ（偽造キャッシュカード等による被害発生状況や金融機関による補償状況の四半期ごとの公表、偽造キャッシュカード問題等に対する金融機関の対応状況に関するアンケート調査の実施及び公表、金融機関における偽造キャッシュカード等への対応状況の検証）し、各種被害手口に対応した金融機関における防止策等を促進する。 （令和2～3年度実績） ・偽造キャッシュカード等による被害発生状況や金融機関による補償状況について、四半期ごとに公表した。 ・偽造キャッシュカード問題等に対する金融機関の対応状況についてアンケート調査を実施し、概要を公表した。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①IC キャッシュカード対応 ATM が全体の ATM に占める割合 ②生体認証機能付 IC キャッシュカード対応 ATM が全体の ATM に占める割合 ③IC キャッシュカード導入済金融機関の割合 ④生体認証機能付 IC キャッシュカード導入済金融機関の割合 ⑤個人向けインターネットバンキングにおける本人認証において可変パスワード導入済金融機関の割合 ⑥法人向けインターネットバンキングにおける本人認証において可変パスワード導入済金融機関の割合 (進捗) ①令和3年度(3月末時点): 97.6% (全 172,855 台中 168,624 台) ②令和3年度(3月末時点): 47.4% (全 172,855 台中 81,871 台) ③令和3年度(3月末時点): 86.8% (全 1,252 金融機関中 1,087 金融機関) ④令和3年度(3月末時点): 19.9% (全 1,252 金融機関中 249 金融機関) ⑤令和3年度(3月末時点): 99.7% (全 1,177 金融機関中 1,173 金融機関) ⑥令和3年度(3月末時点): 97.3% (全 1,094 金融機関中 1,065 金融機関) 【今後の取組予定】 ○ 金融庁、警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">・金融機関への注意喚起の実施 ・各種被害手口に対応した金融機関における防止策等の促進</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・金融機関への注意喚起の実施 ・各種被害手口に対応した金融機関における防止策等の促進</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・金融機関への注意喚起の実施 ・各種被害手口に対応した金融機関における防止策等の促進	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	・金融機関への注意喚起の実施 ・各種被害手口に対応した金融機関における防止策等の促進
年度	取組内容								
令和4年度	・金融機関への注意喚起の実施 ・各種被害手口に対応した金融機関における防止策等の促進								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	・金融機関への注意喚起の実施 ・各種被害手口に対応した金融機関における防止策等の促進								

項目名	⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り 力 ヤミ金融事犯の取締りの推進	担当省庁	警察庁
-----	--------------------------------------	------	-----

施策概要	○ 警察庁の取組 ヤミ金融事犯については、健全な経済生活を脅かす悪質な事犯であり、また暴力団の資金源となる場合もあることから、当該事犯の徹底した取締りのほか、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等により、被害の予防を図る。 (令和2～3年度実績) 「給与ファクタリング」「商品代金後払い」等を称したり、SNSを悪用して全国的に顧客を募ったりする手口に対する取締りのほか、金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する情報提供、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等により、被害の予防を図った。										
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ヤミ金融事犯の取締状況（事件数、検挙人員） (目標) 取締状況を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。 (進捗) 令和3年：502事件、検挙人員598人（令和2年：592事件、検挙人員701人） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td> ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 </td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td> ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防 </td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供	令和5年度	・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供	令和6年度	・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防	令和7年度以降	・新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防
年度	取組内容										
令和4年度	・新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供										
令和5年度	・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供										
令和6年度	・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防										
令和7年度以降	・新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防										

項目名	⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り キ フィッシング対策の推進	担当省庁	警察庁、総務省、経済産業省
-----	------------------------------------	------	---------------

施策概要	○ 警察庁、総務省、経済産業省の取組 不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号。以下「不正アクセス禁止法」という。）に係る ID・パスワード等の識別符号を不正に要求するフィッシング行為やインターネットバンキングに係る不正送金事犯等のフィッシング行為に関連する犯罪の取締りを推進する。また、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じ、フィッシング被害防止対策を推進する。 総務省では、フィッシング対策にも有効な技術的対策の一つとして、受信者が受け取った電子メールについて、当該電子メールの送信者の情報が詐称されている（送信者になりすましている）か否かを確認可能とする「送信ドメイン認証技術」の普及促進に取り組んでおり、迷惑メール対策に関わる関係者が幅広く参画し、関係者による効果的な迷惑メール対策の推進に資することを目的として設立された「迷惑メール対策推進協議会」と連携し、「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」を策定・公表（令和 3 年 9 月に第 3 版を公表）している。 （令和 2～3 年度実績） ・識別符号を不正に要求するフィッシング行為や同行為に関連する犯罪の取締りを実施した。 ・新型コロナウイルスのワクチン予約に乗じたフィッシング等の犯罪の手口等について、警察や日本サイバー犯罪対策センター（JC3）のウェブサイト等で注意喚起を行った。 ・荷物の配送連絡を装った SMS によるフィッシングの手口とその対策等について、警察庁のウェブサイトで注意喚起を行った。 ・経済産業省では、一般社団法人 JPCERT コーディネーションセンターやフィッシング対策協議会を通じて、フィッシングの疑いのある電子メール及びウェブサイト等に関する情報収集・分析を行い、同法人及び同協議会のウェブサイトやメーリングリスト等で、サイバーセキュリティ関連団体や一般消費者等へ、フィッシングに関する情報発信や注意喚起等の情報提供を実施している。 ・総務省では、金融関係及び物流関係の業界団体に対して、令和 3 年 5 月、送信ドメイン認証技術の導入について各団体所属の法人への周知依頼を実施した。また、「迷惑メール対策推進協議会」を通じて、「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」について新たな技術である DMARC を中心に改定を行い、令和 3 年 9 月に公表し、関係団体への周知等を実施している。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①不正アクセス禁止法違反（フィッシング）の検挙件数 ②インターネットバンキングに係る不正送金事犯関連犯罪の検挙件数 ③「迷惑メール対策推進協議会」と連携した「送信ドメイン認証技術」の普及促進状況 ④インターネットバンキングに係る不正送金事犯の被害額の推移 （目標） ①②不正アクセス禁止法違反（フィッシング）の検挙件数及びインターネットバンキングに係る不正送金事犯関連犯罪の検挙件数の増減を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。 （進捗） ①令和3年：1件（令和2年：3件） ②令和3年：121件（令和2年：157件） ③令和3年：フィッシング対策に係る会議においてDMARCを含む送信ドメイン認証技術を紹介。 ④令和3年：約8億2,000万円（令和2年：約11億3,300万円） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁、総務省、経済産業省の取組 <table border="1" data-bbox="466 1052 1382 1373"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策
年度	取組内容								
令和4年度	不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策								

項目名	⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り ク ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	担当省庁	警察庁
-----	--	------	-----

施策概要	○ 警察庁の取組 各都道府県警察等から集約した、海外の偽サイト等に関する URL 情報等を、ウイルス対策ソフト事業者等に提供し、当該サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面に警告表示を行うなどの対策を推進する。 (令和 2 ～ 3 年度実績) 海外の偽サイト等に関する URL 情報等をウイルス対策ソフト事業者等へ提供した。								
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 海外の偽サイト等に関する URL 情報等のウイルス対策ソフト事業者等への提供件数 (目標) 海外の偽サイト等に関する URL 情報等のウイルス対策ソフト事業者への提供件数の増減を注視しつつ、適切に対応していく。 (進捗) 令和 3 年 : 29, 475 件 (令和 2 年 : 19, 010 件) 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td><td>URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度以降	URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施
年度	取組内容								
令和 4 年度	URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
令和 7 年度以降	URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施								

項目名	⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り ケ インターネットオークションに係る 犯罪の取締り等	担当省庁	警察庁
-----	--	------	-----

施策概要	○ 警察庁の取組 インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進するとともに、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起を実施する。 (令和2～3年度実績) インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進するとともに、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起を実施した。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 インターネットオークションに係る犯罪の取締状況（インターネットオークション詐欺の検挙件数） (目標) 取締状況を注視しつつ、状況に応じ厳正かつ適正に対応していく。 (進捗) 令和3年：62件（令和2年：98件） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起
年度	取組内容								
令和4年度	インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起								

項目名	⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り コ 模倣品被害の防止 ※SDGs 関連: 関連目標 17	担当省庁	消費者庁、警察庁、財務省、総務省、農林水産省、経済産業省、関係府省庁等
-----	--	------	-------------------------------------

施策概要	○ 消費者庁、警察庁、財務省、総務省、農林水産省、経済産業省の取組 越境取引やインターネット取引などでの模倣品被害を防止するため、関係行政機関が連携して取締りの強化等を行うとともに、取引の関係者にも協力を呼び掛ける。 (令和2～3年度実績) - 令和2年4月、大手デジタル・プラットフォーム企業が提供するオンライン・ショッピングモールにおいて、販売業者が偽ブランド品を真正品であるかのように表示して販売していたことから、特定商取引法に基づき13通信販売業者に対して行政処分を行った。 - 模倣品を扱っている可能性のあるインターネットの通信販売サイトについて特定商取引法の遵守状況について調査を行い、うち同法違反の疑いがある事業者に対して改善指導を行った。 - 令和3年5月に成立・公布された特許法等の一部を改正する法律(令和3年法律第42号)による改正商標法及び意匠法において、海外事業者が模倣品を郵送等により国内に持ち込む行為について、権利侵害行為となることが明確化された。その後、財務省において、経済産業省との連携を図りつつ、当該改正法の施行と同時に、当該侵害に係る物品に対して実効性のある水際取締りを実施できるよう、必要な措置について検討を進め、関税法改正による制度的対応を実施した。 - 警察庁においては、模倣品の取締りと取引関係者への協力要請を推進した。 ○ 農林水産省の取組 官民連携の農林水産知的財産保護コンソーシアム(委託事業)を通じて、我が国農林水産物・食品の模倣品に係る現地調査やインターネットによる監視等を実施し、地理的表示の登録生産者団体や都道府県等関係団体に情報提供する。また、地理的表示の侵害については、補助事業を通じて、海外における知的財産の保護・侵害対策を支援する。 (令和2～3年度実績) - 農林水産知的財産保護コンソーシアムを通じて、中国、マレーシア、台湾、シンガポール、スペインにおいて我が国農林水産物・食品の模倣品に係る現地調査及びインターネットによる監視等を実施し、登録生産者団体や都道府県等関係団体に情報提供した。同調査により、複数国のショッピングサイトでGI(地理的表示、Geographical Indicationの略)名称の不正使用が疑われる商品が発見された。各サイト運営会社に当該商品に関するページの削除・修正申請を行っている。 - 補助事業を通じて、海外におけるGI申請をそれぞれ令和2年度に1件、令和3年度に4件、第三者による冒認商標出願及び模倣品販売の対応を令和2～3年で計4件実施している。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①模倣品を扱っている可能性のあるインターネットの通信販売サイトについて特定商取引法の遵守状況について調査を行い、同法違反の疑いがある事業者に対して改善指導を行う。 ②特定商取引法による行政処分件数 ③全国の税関における知的財産侵害物品の差止状況 ア) 輸入差止件数 イ) 輸入差止点数 ④模倣品被害の取締状況 ア) 商標権侵害事犯の検挙事件数、検挙人員、検挙事例 イ) 著作権侵害事犯の検挙事件数、検挙人員、検挙事例 (目標) ①②消費生活相談の動向等を注視しつつ、調査結果を踏まえ、厳正かつ適切に執行を行う。 ③④行政処分件数の増減や事犯の内容を注視しつつ、状況に応じ厳正かつ適切に対処していく。 (定義) ①インターネット通信販売等の模倣品を扱っている疑いのある通信販売業者の特定商取引法の遵守状況の調査(委託事業)を行い、同法違反の疑いがある事業者に対して消費者庁が改善指導を行った件数。 (進捗) ①令和3年度：調査件数 191 件、うち改善指導件数：150 件 (令和2年度：調査件数 144 件、うち改善指導件数：113 件) ②令和3年度：0 件(令和2年度：業務停止命令：13 件、指示：13 件、業務禁止命令：0 件) ③ア) 令和3年：28,270 件(令和2年：30,305 件) イ) 令和3年：819,411 点(令和2年：589,219 点) ④ア) 令和3年：280 事件、検挙人員 304 人 (令和2年：280 事件、検挙人員 326 人) 検挙事例：実在する有名企業を装ったインターネットショッピングサイトを開設し、偽ブランド品のネックレス合計3本を販売譲渡するなどした会社役員らを商標法違反(使用)等で検挙した。 イ) 令和3年：148 事件、検挙人員 149 人 (令和2年：112 事件、検挙人員 123 人) 検挙事例：美術の著作物である版画4作品につき、転写用紙に印刷するなどして合計7枚を複製した上、一部を販売して頒布した会社役員らを著作権法違反(複製権の侵害等)で検挙した。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、警察庁、財務省、総務省、農林水産省、経済産業省、関係省庁等の取組
-------------------------	--

		年度	取組内容
		令和4年度	模倣品の取締りと取引関係者への協力要請
		令和5年度	
		令和6年度	
		令和7年度以降	模倣品の取締りと取引関係者への協力要請

項目名	⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り サ 振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等	担当省庁	金融庁、財務省
-----	---	------	---------

施策概要	○ 金融庁、財務省の取組 犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律（平成19年法律第133号。以下「振り込め詐欺救済法」という。）に基づく返金制度の周知徹底を図るとともに、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の取組を促す。 （令和2～3年度実績） 振り込め詐欺救済法に基づく被害者への返金制度について、新聞広告やラジオ番組の他、インターネットによる広報活動を通じて国民に周知を行うとともに、金融庁のウェブサイトにも制度の概要等を引き続き掲載した。また、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の取組を促した。 これらの取組により、制度開始（平成20年6月）以降の被害者への返金額の累計額は、約188億円となっている。										
KPI・今後の取組予定	【KPI】 被害者への返金額 （進捗） 令和3年度（累計額）：約188億円（うち令和3年度の実績：約15億円） 【今後の取組予定】 ○ 金融庁、財務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td>・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底 ・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底	令和5年度	・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進	令和6年度	・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進	（令和7年度以降）	・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底 ・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進
年度	取組内容										
令和4年度	・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底										
令和5年度	・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進										
令和6年度	・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進										
（令和7年度以降）	・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底 ・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進										

項目名	⑦ 計量・規格の適正化 ア JIS 等の国内・国際標準化施策の実施	担当省庁	経済産業省
-----	--------------------------------------	------	-------

施策概要	○ 経済産業省の取組 消費者の日本産業規格（JIS）開発審議への参加を効率的に促進するために「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施する。また、国の審議会である日本産業標準調査会に消費者代表が参加し、消費者の立場から国内の標準化・認証に関する審議を実施する。 （令和3年度実績） 令和3年度は全国17カ所でJISの概要などに関するセミナーを行い、延べ565名が参加した。また、国の審議会である日本産業標準調査会を計48回開催し、各委員会に消費者代表が参加し、消費者の立場から国内の標準化・認証に関する審議を実施した。									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①セミナー実施回数及び参加人数 ②日本産業標準調査会 各専門委員会開催回数 （目標） 消費者の日本産業規格（JIS）開発審議への参加を効率的に促進するため、セミナーの実施回数を令和2年度と比較して増加させる。 （進捗） ①令和3年度：実施回数17回、参加人数565名 （令和2年度：実施回数14回、参加人数459名） ②令和3年度：48回 （令和2年度：60回） 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>・「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施 ・日本産業標準調査会への消費者代表の参加</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2">日本産業標準調査会への消費者代表の参加</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>日本産業標準調査会への消費者代表の参加</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施 ・日本産業標準調査会への消費者代表の参加	令和5年度	日本産業標準調査会への消費者代表の参加	令和6年度	令和7年度以降	日本産業標準調査会への消費者代表の参加
年度	取組内容									
令和4年度	・「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施 ・日本産業標準調査会への消費者代表の参加									
令和5年度	日本産業標準調査会への消費者代表の参加									
令和6年度										
令和7年度以降	日本産業標準調査会への消費者代表の参加									

項目名	⑦ 計量・規格の適正化 イ 新たな JAS の検討及び国際標準化施策の推進 ※SDGs 関連：関連目標 8、10、12、14	担当省庁	農林水産省
-----	--	------	-------

施策概要	○ 農林水産省の取組 食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格（JAS）を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。 （令和 2～3 年度実績） 新たな規格として、令和 2 年度は、「ノングルテン米粉の製造工程管理」など 3 件、令和 3 年度は、「有機藻類」など 8 件の JAS を制定した。 また、農林水産省は、災害食の品質、安全性、保存性、喫食者の分類等の条件を ISO（国際標準化機構）に提案する取組を支援するとともに、令和 3 年に発足した産学官連携による災害食 ISO 委員会に積極的に参画中。 さらに、ベトナム等との二国間連携による有機 JAS 認証の体制整備の支援、アセアン諸国の大学での寄附講座を通じた JAS の認知度・理解度向上等により、JAS の海外への浸透・定着を図った。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①新たな JAS の制定件数（令和 2 年度まで） ②JAS と調和の取れた国際規格の制定件数（令和 3 年度以降） （目標） ①令和 2 年度までに 20 件 ②令和 12 年度までに 7 件 （進捗） ①令和 2 年度（令和 2 年 3 月 31 日時点）：16 件 ②令和 3 年度（令和 4 年 1 月 19 日時点）：5 件 【今後の取組予定】 ○ 農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格（JAS）を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>（令和 7 年度以降）</td><td>食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格（JAS）を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格（JAS）を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。	令和 5 年度	令和 6 年度	（令和 7 年度以降）	食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格（JAS）を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。
年度	取組内容								
令和 4 年度	食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格（JAS）を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
（令和 7 年度以降）	食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格（JAS）を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。								

項目名	⑧ 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保 ア 競争政策の強力な実施のための各種対応 ※SDGs 関連：関連目標 8、9	担当省庁	公正取引委員会
-----	---	------	---------

施策概要	○ 公正取引委員会の取組 一般消費者の利益の確保のため、独占禁止法等に基づき、競争政策を強力に実施する。また、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等に厳正に対処するとともに企業結合審査を的確に実施し、必要に応じ、公正取引委員会の体制強化・機能強化を図る。 (令和2～3年度実績) 公正取引委員会では、独占禁止法の違反行為について、事業者に対して排除措置命令を行うとともに、対象となる事業者に対して課徴金納付命令を行った。そして、独占禁止法の違反被疑行為についても、事業者に対して確約計画の認定を行った。さらに、届出のあった企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行った。 近年、公正取引委員会において、競争環境を積極的に創造し、市場監視の機能・体制を充実させるなど、競争政策を強力に実施することが求められているところ、そのための体制の整備・充実が進められている。 具体的には、令和3年度は、企業結合審査部門、下請法運用部門及び審査部門を中心に体制の強化が図られている。また、即戦力を有する職員を確保する観点から、専門的な知識経験を有する任期付職員を採用した。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①法的措置（注）の実施件数 ②企業結合審査の実施状況（注）法的措置には確約計画の認定を含む。 （目標） ①独占禁止法違反行為に厳正に対処する。 ②迅速かつ的確な企業結合審査を実施する。 （進捗） ①令和3年度：5件 ②令和3年度：337件（株式取得、合併、共同新設分割及び吸収分割、共同株式移転並びに事業等の譲受けに係る届出件数） 【今後の取組予定】 ○ 公正取引委員会の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">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等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>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等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	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等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	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等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施
年度	取組内容								
令和4年度	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等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	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等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施								

項目名	⑧ 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保 イ 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	担当省庁	消費者庁、消費者委員会、経済産業省、国土交通省、公共料金所管府省庁
-----	---	------	-----------------------------------

施策概要	○ 消費者庁、消費者委員会、各公共料金等所管府省庁の取組 各省庁が所管する公共料金等について、決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保に向けた課題を検討し、実施する。 （令和2～3年度実績） 電気事業法改正後の電力託送料金制度改革、及び配電事業に関するもののうち電気料金にかかるものの検討について、消費者庁は、令和2年7月20日から「資源エネルギー庁持続可能な電力システム構築小委員会」（以下「構築小委員会」という。）に、同月30日から「電力・ガス取引監視等委員会」料金制度専門会合（経済産業省が事務局を務める審議会。以下「料金制度専門会合」という。）にオブザーバーとして出席した。またこれに並行し、消費者委員会は、同年8月24日から「公共料金等専門調査会電力託送料金に関する調査会」（以下「電力託送料金調査会」という。）において資源エネルギー庁及び電力・ガス取引監視等委員会事務局から6回のヒアリングを実施した。同調査会での意見等は消費者庁から上記の各会合に随時報告した。 令和3年度においては、電力託送料金制度改革（小売規制料金関係を含む）及び配電事業に関するもののうち電気料金に係るものの検討について、令和3年6月24日に消費者庁から消費者委員会への付議を行った。消費者委員会においては、「電力託送料金調査会」での議論を重ね、同年7月16日に消費者委員会本会議を開催し、消費者委員会としての意見を取りまとめ、意見表明を行った。この意見を踏まえ、消費者庁は、同年8月16日に意見を表明するとともに、経済産業省へ同意見を送付した。 また、電力・ガス取引監視等委員会の「料金制度専門会合」において、同年11月24日に「料金制度専門会合中間とりまとめ」を公表し、同年12月3日に「構築小委員会」へ報告した。同年12月3日に「構築小委員会」にて「第三次中間とりまとめ案」が提示されたことを受け、消費者委員会は、同年12月20日に「公共料金等専門調査会」において電力・ガス取引監視等委員会事務局から報告を受けた。なお、「第三次中間とりまとめ」は令和4年1月28日に公表された。 そのほか、東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の提供する特定電気通信役務の基準料金指数の設定について、令和3年6月1日に、消費者庁は消費者委員会へ付議を行った。消費者委員会において、「公共料金等専門調査会」を同年6月2日及び14日に開催し、審議を行った上、同月18日に消費者委員会本会議を開催し、消費者委員会としての意見を取りまとめ、意見表明を行った。この意見を踏まえ、令和3年6月29日に消費者庁及び総務省は「物価問題に関する関係閣僚会議」に付議し、同閣僚会議において当該基準料金指数の設定について決定した。
------	--

	○ 消費者庁の取組 消費者庁では、経済産業省による電気経過措置料金解除に関する検討を受けて、消費者の利益の擁護及び増進等の観点から留意すべき事項について検討するため、消費者委員会へ付議し、消費者委員会意見を踏まえ、経済産業省に対し、経過措置料金解除の判断等に関する意見を述べた。こうした意見を踏まえ、経過措置料金の存続が妥当とされたが、電気の経過措置料金規制解除が消費者の生活にもたらす影響は非常に大きいことから、引き続き、検討状況を注視し、必要に応じて、消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。 (令和2～3年度実績) 消費者庁は、電気経過措置料金解除に関する検討状況を引き続き注視した。 ○ 消費者委員会の取組 電力・ガスについて、電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除についての意見表明を行ってきたところ、その後の状況等を踏まえ、必要に応じて意見表明を検討する。 (令和2～3年度実績) 電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除について、継続して状況を注視した。 ○ 消費者庁、経済産業省の取組 電力託送料金について、経済産業省が一般送配電事業者の収支状況（託送収支）などについて、定期的に事後評価を行ってきたところ、消費者庁は、消費者保護の観点から、必要に応じて、経済産業省に対して意見を述べる。ガス料金についても、同様の対応を検討する。 また、ガス小売料金規制が解除された地域において、一定期間の間、消費者保護の観点から事後監視を実施し、合理的でない値上げなどがなされないよう注視する。 (令和2～3年度実績) 消費者庁は、電力託送料金及びガス料金の事後評価が行われた「電力・ガス取引監視等委員会」料金制度専門会合にオブザーバーとして出席した。 ○ 国土交通省、消費者庁、消費者委員会の取組 令和元年 10 月に実施した北海道旅客鉄道株式会社の運賃の改定については、「物価問題に関する関係閣僚会議」での決定事項を踏まえ、国土交通省において同社の長期経営ビジョン等に基づく取組を丁寧に検証し、その確実な実施のために必要な指導、助言を行うとともに、需要の変化について注視すること等の対応を行い、消費者庁及び消費者委員会において国土交通省による当該対応状況等について検証を行う。
--	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 公共料金等について、決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保等に向けた取組状況 消費者委員会は、公共料金等専門調査会において調査審議することを通じて、決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保等を図る。 (目標) 消費者委員会の意見表明及びこれに関するフォローアップの実施状況 (進捗) 令和3年度：2件 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、消費者委員会、各公共料金等所管省庁の取組 <table border="1" data-bbox="478 736 1378 1014"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施</td></tr> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1" data-bbox="478 1104 1378 1426"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。</td></tr> </table> ○ 消費者委員会の取組 <table border="1" data-bbox="478 1516 1378 1794"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。</td></tr> </table> ○ 消費者庁、経済産業省の取組 <table border="1" data-bbox="478 1883 1378 2018"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>電気やガス料金について、消費者保護の観点から、費用負担の在り方について検討するとともに、ガス小売料金規制が解除さ</td></tr> </table>	年度	取組内容	令和4年度	公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施	年度	取組内容	令和4年度	電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。	年度	取組内容	令和4年度	電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。	年度	取組内容	令和4年度	電気やガス料金について、消費者保護の観点から、費用負担の在り方について検討するとともに、ガス小売料金規制が解除さ
年度	取組内容																												
令和4年度	公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施																												
令和5年度																													
令和6年度																													
令和7年度以降	公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施																												
年度	取組内容																												
令和4年度	電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。																												
令和5年度																													
令和6年度																													
令和7年度以降	電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。																												
年度	取組内容																												
令和4年度	電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。																												
令和5年度																													
令和6年度																													
令和7年度以降	電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。																												
年度	取組内容																												
令和4年度	電気やガス料金について、消費者保護の観点から、費用負担の在り方について検討するとともに、ガス小売料金規制が解除さ																												

		れた地域において、一定期間の間、事後監視を実施する。
	令和5年度	電気やガス料金について、消費者保護の観点から、費用負担の在り方について検討するとともに、ガス小売料金規制が解除された地域において、一定期間の間、事後監視を実施する。
	令和6年度	
	令和7年度	
	以降	
○ 消費者庁、消費者委員会、国土交通省の取組		
	年度	取組内容
	令和4年度	北海道旅客鉄道株式会社の運賃の改定について、国土交通省において同社の長期経営ビジョン等に基づく取組を丁寧に検証し、その確実な実施のために必要な指導、助言を行うとともに、需要の変化について注視すること等の対応を行い、消費者庁及び消費者委員会において国土交通省による当該対応状況等について、必要なデータ等が整い次第、令和5年度までに検証を行う。
	令和5年度	
	令和6年度	—
	令和7年度	—
	以降	

項目名	⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 ア 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 特定商取引法の通信販売について、不適切な広告等を行っている通信販売業者に対し改善指導を実施し、違法行為が認められた通信販売業者に対しては迅速かつ厳正に対処する。あわせて、インターネット・サービス・プロバイダ、インターネットモール事業者等に悪質なウェブサイトの削除等の協力要請を行う。 また、本法の執行を補完する取組として、消費者に向けた啓発、関係団体との情報交換等を機動的に実施する。 (令和2～3年度実績) 特定商取引法に基づき、不適切な広告等に対する改善指導及び悪質な通信販売業者に対する行政処分等を厳正かつ適切に行った。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①改善指導件数 ②特定商取引法による行政処分件数 (目標) 消費生活相談の動向、その他社会情勢等を注視しながら、通信販売業者における特定商取引法の遵守状況の調査結果を踏まえ、適切に執行を行う。 (進捗) ①令和3年度：1,340件（令和2年度：1,105件） ②令和3年度：6件（業務停止命令：2件、指示：2件、業務禁止命令：2件） （令和2年度：34件（業務停止命令：16件、指示：16件、業務禁止命令：2件）） (定義) ①インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査（委託事業）を行い、同法違反の疑いがある事業者に対して消費者庁が改善指導を行った件数。 ②特定商取引法による行政処分件数は、法人に対する業務停止命令及び指示、業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査（委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる事案の調査、それら調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売関係者との意見交換</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査（委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる事案の調査、そ</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査（委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる事案の調査、それら調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売関係者との意見交換	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査（委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる事案の調査、そ
年度	取組内容								
令和4年度	・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査（委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる事案の調査、それら調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売関係者との意見交換								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査（委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる事案の調査、そ								

		れら調査結果に基づく厳正な法執行
		・通信販売関係者との意見交換

項目名	⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 イ 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づく行政処分等の実施	担当省庁	総務省、消費者庁
-----	--	------	----------

施策概要	○ 総務省、消費者庁の取組 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成 14 年法律第 26 号）に基づき、行政処分や行政指導の実施により、同法に違反する特定電子メールに起因した消費者被害を削減する。 （令和 2 ～ 3 年度実績） 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づき、令和 3 年度は、警告メール（行政指導）を約 6, 400 件実施した。								
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①警告メール（行政指導） ②報告徴収（行政処分） （進捗） ①令和 3 年度：約 6, 400 件（令和 2 年度：約 7, 000 件） ②令和 3 年度：0 件（令和 2 年度：1 件） （目標） 行政処分や行政指導の実施により、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に違反する特定電子メールに起因した消費者被害の削減に努める。 【今後の取組予定】 ○ 総務省、消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td><td>特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度以降	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行
年度	取組内容								
令和 4 年度	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
令和 7 年度以降	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行								

項目名	⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 ウ 迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	担当省庁	総務省
-----	---	------	-----

施策概要	○ 総務省の取組 迷惑メール追放のための官民連携施策として、迷惑メール対策に取り組む民間事業者等と連携し、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、当該メールに関する情報を送信元プロバイダに通知することにより、迷惑メール送信回線の利用停止措置等の円滑な実施を促す。 (令和2～3年度実績) 令和3年度は、違法性を確認した迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダへ約6,000件通知した。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 送信元プロバイダへの通知 (目標) 迷惑メール追放支援プロジェクトの実施により、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に違反する特定電子メールに起因した消費者被害の削減を目指す。 (進捗) 令和3年度：約6,000件（令和2年度：約5,200件） 【今後の取組予定】 ○ 総務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知
年度	取組内容								
令和4年度	迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知								

項目名	⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 エ インターネット上の消費者トラブルの動向等の把握	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--	------	-------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等を実施する。また、関係行政機関、事業者団体、消費者団体等で、インターネット上で新たに発生しつつある課題を共有し、事業者等による機動的な取組を促すため、「インターネット消費者取引連絡会」を開催する。 (令和2～3年度実績) 以下の技術・サービス等を調査テーマとして調査研究を実施した。また、インターネット消費者取引連絡会において各テーマを取り上げ、当該調査結果を発表するとともに、各テーマにおける関連業界団体等からの発表や出席者間での意見交換等を行った。調査結果及びインターネット消費者取引連絡会の議事概要は消費者庁ウェブサイトに掲載している。 令和2年度 ・ 6月「ライブコマース」 ・ 9月「クラウドファンディング（購入型）」 ・ 12月「フードデリバリーサービス」 ・ 3月「ポイントサービス」 令和3年度 ・ 5月「オンラインサロン」 ・ 9月「キャッシュレス決済」 ・ 12月「マッチングアプリ」 ・ 3月「オンラインゲーム」
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①インターネット通販に関する消費生活相談件数 ②消費者向け電子商取引に係る市場規模 (目標) ①②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 (進捗) ①令和3年度：217,861件（令和2年度：280,859件） ②19兆2,779億円 (定義) ①PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集 ②経済産業省：電子商取引に関する市場調査 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組

	年度	取組内容
	令和4年度	・インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者 トラブルの動向等を踏まえた調査研究等の実施
	令和5年度	
	令和6年度	・インターネット消費者取引連絡会の開催等
	（令和7年度 以降）	・インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者 トラブルの動向等を踏まえた調査研究等の実施 ・インターネット消費者取引連絡会の開催等

項目名	⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 オ 電気通信サービス・移動通信サービス (携帯電話)における広告表示等の適正化	担当省庁	総務省、消費者庁
-----	---	------	----------

施策概要	○ 総務省の取組 電気通信サービス向上推進協議会が策定した「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」を踏まえ、適切な広告表示がなされるよう関係事業者における取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。 (令和2～3年度実績) 電気通信事業者の広告表示の適正化については、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」にて議論を行い、令和3年9月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」が取りまとめられた。その提言については、令和4年3月に同検討会においてフォローアップが行われた。 ○ 総務省、消費者庁の取組 携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進する。 (令和2～3年度実績) 令和2年11月に総務省及び消費者庁は連名で、「携帯電話業界における「頭金」の表示や端末販売価格に関する注意喚起～携帯電話端末の購入を検討している方へ～」を公表した。 また、携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、令和2年12月及び令和3年6月に、総務省、公正取引委員会及び消費者庁で「携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合」を開催した。この取組の一環として、総務省では、令和2年12月に利用者が自身に合ったプランを選択する一助となるよう中立的な情報を掲載した「携帯電話ポータルサイト」(暫定版)を総務省ウェブサイト開設し、令和3年4月2日に「正式版」を公表した。消費者庁では、令和2年12月に「自分に合った携帯料金プランになっていますか?」を公表し、その後も、携帯電話事業者が新しい料金プランを公表したタイミングでその内容を更新し、消費者庁ウェブサイトに掲載している。令和3年6月には、消費者が自ら適切な料金プランを選べるよう、新たに「ご存じですか?携帯のこと」を公表した。また、消費者が自分のニーズに合ったプランを選ぶことができる分かりやすい表示になっているかという観点から、広告表示の総点検を行い、大手携帯電話事業者に対して対応を要請したほか、令和3年5月に、端末購入サポートプログラムに関する表示に関して改善を指導した。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 協議会におけるガイドラインを踏まえた広告表示等の検証 (目標) 協議会におけるガイドラインの運用及びその改定に係る検討並びに事業者等による広告の自主的なチェックの状況を注視し、関係事業者による適切な広告表示に向け、行政として必要に応じた対応を行う。 (進捗) 協議会において「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」の遵守を協議会加盟4団体へ働き掛けている。 行政として、利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがある広告がないかについて、引き続き関係事業者と連携する。 【今後の取組予定】 ○ 総務省の取組 <table border="1" data-bbox="467 828 1382 1417"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。 ・利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがあると考えられる広告表示について、必要に応じて行政指導を実施する。 </td></tr> </tbody> </table> ○ 総務省、消費者庁の取組 <table border="1" data-bbox="467 1507 1382 1807"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> 携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> 携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。 ・利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがあると考えられる広告表示について、必要に応じて行政指導を実施する。	年度	取組内容	令和4年度	携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進
年度	取組内容																
令和4年度	・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。																
令和5年度																	
令和6年度																	
令和7年度以降	・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。 ・利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがあると考えられる広告表示について、必要に応じて行政指導を実施する。																
年度	取組内容																
令和4年度	携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進																
令和5年度																	
令和6年度																	
令和7年度以降	携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進																

項目名	⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 力 電子商取引環境整備に資するルール整備	担当省庁	経済産業省
-----	---	------	-------

施策概要	○ 経済産業省の取組 学識経験者、関係省庁、消費者、経済界などの協力を得て、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を改訂することを通じて、情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなるよう、取引環境を整備する。 (令和2～3年度実績) 民法の一部を改正する法律（平成29年法律第44号）の施行に伴う所要の見直しを中心として、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を令和2年8月28日に改訂。令和3年度は、法改正等との整合性を確保するための改訂作業を進め、令和4年4月1日に改訂。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況 (目標) 電子商取引等をめぐる法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。 (進捗) 令和4年4月1日改訂。 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">電子商取引等をめぐる法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>電子商取引等をめぐる法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	電子商取引等をめぐる法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	電子商取引等をめぐる法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。
年度	取組内容								
令和4年度	電子商取引等をめぐる法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	電子商取引等をめぐる法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。								

項目名	⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 キ 個人情報保護法の適切な運用	担当省庁	個人情報保護委員会
-----	--	------	-----------

施策概要	○ 個人情報保護委員会の取組 個人情報の適正な取扱いの確保によって、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護するため、法律・政令・規則・ガイドライン等の周知・啓発を含めた各種政策を実施する。 また、個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律（平成 27 年法律第 65 号）に設けられた「いわゆる 3 年ごと見直し」に関する規定（附則第 12 条）に基づき、検討を行い、改正法案を第 201 回通常国会に提出し、個人情報の保護に関する法律等の一部を改正する法律（令和 2 年法律第 44 号。以下「令和 2 年改正法」という。）が成立した。 さらに、個人情報保護 3 法を 1 本の法律に統合するとともに、地方公共団体の個人情報保護制度についても統合後の法律において全国的な共通ルールを規定し、全体の所管を個人情報保護委員会に一元化すべく、第 204 回通常国会に改正法案を提出し、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律（令和 3 年法律第 37 号）が成立した。今後も引き続き同法の周知広報に取り組む。 （令和 2～3 年度実績） 説明会等への講師派遣を令和 2 年度に 103 回、令和 3 年度に 131 回実施し、同法の周知広報を行った。また、関係者からの意見も踏まえつつ、政令、規則の整備に向けた論点について 5 回にわたって委員会にて議論を行った上で、令和 3 年 3 月 24 日に個人情報の保護に関する法律施行令及び個人情報保護委員会事務局組織令の一部を改正する政令（令和 3 年政令第 56 号）及び個人情報の保護に関する法律施行規則の一部を改正する規則（令和 3 年個人情報保護委員会規則第 1 号）が公布された。また、個人情報の保護と有用性のバランスを図る観点から、多様なステークホルダーの意見を十分に聴取しつつ、仮名加工情報の加工基準に関する規定や利用停止等の請求に関する具体的事例等を盛り込んだガイドライン等の整備も進め、同年 8 月 2 日に各種ガイドライン、同年 9 月 10 日に Q&A の更新等を行った。 また、PPC ビジネスサポートデスク等を通じ、個人情報の保護及び適正かつ効果的な活用に関する相談に対応した。 加えて、民間部門、行政機関、独立行政法人等に係る個人情報の保護に関する規定を集約し、一体的に規定すること及び事務処理体制の在り方について検討することを目的に、令和元年 12 月 25 日に個人情報保護制度の見直しに関するタスクフォースが内閣官房に設置され、個人情報保護委員会を含め関係省庁が連携して検討を行い、令和 2 年 8 月には「個人情報保護制度の見直しに向けた中間整理」を公表した。同タスクフォースにおいては、その後、地方公共団体の個人情報保護制度の在り方についても検討を行い、令和 2 年 12 月にはこれらの検討結果について「個人情報保護制度の見直しに関する最終報告」を公表した。これに基づき個人情報保護 3 法を 1 本の法律に
------	---

統合するとともに、地方公共団体の個人情報保護制度についても統合後の法律において全国的な共通ルールを規定し、全体の所管を個人情報保護委員会に一元化すべく、第 204 回通常国会に改正法案を提出し、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律が成立した。これを受けて、全ての都道府県及び市区町村を対象とする説明会（第 1 回目は令和 3 年 7 月に計 6 日間、第 2 回目は同年 11 月から 12 月にかけて計 3 日間）を開催するとともに、同年 12 月から令和 4 年 1 月にかけて国の行政機関や独立行政法人等に向けた説明会を開催し、改正後の個人情報保護法が適用される各主体への周知を行った。また、関係者からの意見も踏まえつつ、政令及び規則の改正について検討を進め、令和 3 年 10 月には、個人情報の保護に関する法律施行令等の一部を改正する等の政令（令和 3 年政令第 292 号）及び個人情報の保護に関する法律施行規則の一部を改正する規則（令和 3 年個人情報保護委員会規則第 4 号）が公布された。

「個人情報保護法相談ダイヤル」を運用し、個人情報保護法の解釈等に関する国民からの問合せに回答（令和 3 年度：21,237 件、令和 2 年度：15,416 件）し、民間事業者等における不適正な個人情報の取扱い等に関する苦情や情報提供に対しては必要に応じ、報告徴収（令和 3 年度：328 件、令和 2 年度：354 件）、あっせん（令和 3 年度：29 件、令和 2 年度：28 件）や指導・助言（令和 3 年度：217 件、令和 2 年度：198 件）を行った。また、令和 2 年 9 月から、個人情報保護法に関する質問に AI が 24 時間対応する個人情報保護委員会チャットボットサービス（PPC 質問チャット）の提供を開始した。

また、「個人情報を考える週間」（令和 3 年 10 月 18 日から 10 月 24 日）を設定し、個人情報保護の重要性について、広く国民に対して広報活動を実施した（令和 2 年度は、令和 2 年 11 月 30 日から 12 月 6 日に実施）。

さらに、個人情報保護法の基本的なルールや令和 2 年改正法の内容を解説したパンフレットや動画等を作成し、委員会ウェブサイトへの掲載等を行ったほか、小学生を対象とした出前授業を令和 2 年度に 15 回、令和 3 年度に 7 回行った。

このほか、令和 3 年 6 月から運用を開始した委員会公式 SNS（Twitter）を用いて、積極的な情報発信に取り組んだ。

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 個人情報保護制度に関する説明会等の実施状況 ①匿名加工情報の作成・第三者提供時に関する公表件数 ②説明会等への講師派遣実施の件数 (目標) ①匿名加工情報の活用事例の紹介等の情報発信を行い、パーソナルデータの適正かつ効果的な活用環境の向上を図る。 その上で、匿名加工情報の作成・第三者提供時に関する公表件数の把握を行い、700 件以上になるように目指す。 ②令和 2 年改正法及び令和 3 年改正法に向けた適切な周知と事業者等の法制度の理解促進及び消費者の個人情報保護に対する意識の向上を図る。 (進捗) ①令和 3 年度：664 件 ②令和 3 年度：131 回 【今後の取組予定】 ○ 個人情報保護委員会の取組 <table border="1" data-bbox="467 963 1383 1240"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="4">法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度 以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度 以降
年度	取組内容							
令和 4 年度	法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施							
令和 5 年度								
令和 6 年度								
令和 7 年度 以降								

項目名	⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 ク マイナンバー制度の周知と適正な運用等	担当省庁	デジタル庁、個人情報保護委員会、総務省、関係府省庁等
-----	---	------	----------------------------

施策概要	○ デジタル庁、個人情報保護委員会、総務省、関係府省庁等の取組 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のため、平成 27 年 10 月に関係府省庁等が共同で作成・公表した資料の更新・周知を引き続き進めるとともに、当該制度に関する周知・広報を引き続き実施する。 (令和 2～3 年度実績) 平成 27 年 10 月に関係府省庁等が共同で作成・公表した資料を更新の上、周知を引き続き実施するとともに、マイナンバーカードの健康保険証利用や安全性等について、デジタルサイネージや YouTube 等の SNS 及びリーフレット配布により、周知・広報を年度内に実施した。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 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についての注意喚起資料の更新（毎年度 1 回程度実施）及び周知（4 半期に 1 回程度、関係府省庁等の公式 SNS を活用する等により実施） (進捗) 令和 3 年度：更新及び周知を 1 回実施済み。 【今後の取組予定】 ○ デジタル庁、個人情報保護委員会、総務省、関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">関係府省庁等の公式 Twitter 等を活用した、注意喚起資料の周知</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td><td>関係府省庁等の公式 Twitter 等を活用した、注意喚起資料の周知</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	関係府省庁等の公式 Twitter 等を活用した、注意喚起資料の周知	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度以降	関係府省庁等の公式 Twitter 等を活用した、注意喚起資料の周知
年度	取組内容								
令和 4 年度	関係府省庁等の公式 Twitter 等を活用した、注意喚起資料の周知								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
令和 7 年度以降	関係府省庁等の公式 Twitter 等を活用した、注意喚起資料の周知								

(3) ぜい弱性等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

項目名	① 成年年齢引下げに伴う総合的な対応の推進 ※Well-being 関連	担当省庁	法務省、消費者庁、金融庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁等
-----	---	------	---------------------------------

施策概要	○法務省、消費者庁、金融庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁等の取組 成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議を開催し、関係行政機関相互の密接な連携・協力を確保し、総合的かつ効果的な取組を推進する。 (令和3年度実績) 各省庁において下記の取組を行ったほか、政府広報において令和4年4月以降に成年に達する者とその親世代をターゲットとした大規模キャンペーンを実施し、人気アニメ「東京リベンジャーズ」とタイアップし、キャラクターが成年年齢引下げの意義や注意点を訴えかける内容のテレビCMの放送、ウェブ動画の配信、雑誌広告の掲載等を行った。また、成年年齢引下げをテーマとした政府広報の地上波テレビ特別番組を放送し、成年年齢引下げによる変更点の周知や消費者トラブル等への注意喚起を行った。 ○消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁の取組 消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁が連携し、「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針―消費者教育の実践・定着プラン―」(令和4年3月31日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定)に基づき、実践的な消費者教育の実施を推進する。 (令和2～3年度実績) 「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」(平成30年2月20日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定(令和3年3月22日改定))に基づき、平成30年度から令和2年度までの3年間を集中強化期間として、実践的な消費者教育を推進した。 また、集中強化期間終了後の令和3年度については、成年年齢引下げ前の最終年度に当たることから、「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーンに基づき、関係4省庁が更に連携し、地方公共団体・大学等、関係団体、メディア等も巻き込んだ重層的取組を行った。 「若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議」を開催し、「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針―消費者教育の実践・定着プラン―」を決定した。 ○法務省の取組 成年年齢引下げに関連して生ずる様々な影響を把握するため、国民への浸透度等の調査を行い、その結果を活用して、効果的な広報・周知の媒体や方法につき検討する
------	--

とともに、消費者教育を始めとした環境整備の施策にいかす。

(令和2～3年度実績)

令和3年度における具体的な取組は次のとおり。

- ・大臣や副大臣による車座対話等の若者との意見交換会の実施
- ・成年年齢引下げ特設ウェブサイト「大人への道しるべ」の制作・公表
- ・成年年齢引下げに関する SNS (Twitter) の発信
- ・成年年齢引下げをテーマとする映画とのタイアップポスターの作成・配布
- ・成年年齢引下げに関するダイジェスト動画「1分でわかる成年年齢引下げ」の制作・公表

○金融庁、経済産業省の取組

事業者による若年者に対する返済能力や支払可能見込額の調査が一層適切に行われるよう、業界団体と協力・連携して、事業者の若年者に対する貸付け等の実態や自主的な取組状況、今後の方針等を把握するための調査を実施し、その結果を検証して、得られた優良事例の公表や事業者へのフィードバック等を通じて、効果的な取組を推進する。

(令和2～3年度実績)

金融庁は、日本貸金業協会と連携して、貸金業者の若年者に対する貸付けの実態や多重債務防止に向けた自主的な取組状況、今後の方針等を把握するための調査を実施し、その結果を金融庁・同協会のウェブサイトにおいて公表した。また、若年者が収入に比して過大な債務を負うことがないよう、同協会の自主ガイドラインに、「若年者へ貸付けを行う場合には、貸付額が50万円以下であっても、収入の状況を示す書類の提出を受け、これを確認すること」が追加された。これを踏まえ、金融庁から貸金業者に対し、自主ガイドラインを遵守するよう、要請文書を発出した。さらに、金融庁ウェブサイトにも、若年者向けの特設ページを開設し、成年年齢引下げに向けた当庁の取組や、「過剰借入・ヤミ金融」に関する注意喚起、金融リテラシーの向上に役立つ情報を掲載し、SNSを活用した積極的な広報・啓発活動も実施した。

経済産業省は、日本クレジット協会と連携して、クレジットカード業者の若年者に対する与信の実態や自主的な取組状況等を把握するための調査を実施し、事業者による効果的な取組を推進する観点から、同協会に対して当該調査の結果を事業者にフィードバックするよう要請を行った。また、令和4年度以降、割賦販売法に基づく監督・検査を強化することとし、クレジットカード業者による若年者に対する適切な与信審査・管理、苦情対応、加盟店調査や指導等の措置の実施状況等を重点的に検証することを「令和4年度信用購入あっせん業者等に対する検査基本方針及び検査基本計画」に反映することとした。さらに、クレジットカード業者によるこれらの取組への対応や若年者とクレジットカード発行契約を締結する際の適切な情報提供や注意喚起等の徹底について、日本クレジット協会を通じて要請を実施した。

加えて、日本クレジット協会や経済産業省のウェブサイトにも、成年年齢引下げやクレジットの基礎知識等を解説するウェブコンテンツや相談窓口の情報を掲載したほか、全国の高校等への教材の配布や講師派遣等を通じた広報・啓発活動を行った。また、関係省庁で実施する消費者相談ダイヤルの取組に参加し、消費者庁ウェブサイト

	「18 歳から大人」特設ページに相談窓口の情報を掲載した。 さらに、成年年齢引下げによって懸念される消費者被害の防止に向けて、若年者が学ぶ機会を増やすべく、関係府省庁等が作成したクレジット分野に限られない様々な分野の教材等を全国の学習塾等に展開する取組を実施した。 ○消費者庁の取組 「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」に基づき、これまでの高等学校段階を中心とした消費者教育の取組を、大学や事業者と連携して、社会人も含めた若年者への切れ目のない対応へと進展させるとともに、若年者主体の活動の推進や、親世代を含めた若年者周辺の人への啓発等、社会全体で若年者を支える取組を実施する。 （令和 2 ～ 3 年度実績） 「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」の令和 2 年度の進捗状況を令和 3 年 6 月に公表した。令和 2 年度の「社会への扉」等の活用実績は 86% であった。令和 3 年度は、「社会への扉」等の活用実績が比較的低い特別支援学校や私立学校等を対象に、出前講座事業を展開する等、取組を強化した。 「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーンの取組の一つとして、消費者庁「18 歳から大人」Twitter アカウントを開設するとともに、消費者庁ウェブサイトにおいて「18 歳から大人」特設ページを作成し、情報発信を強化した。また、若者に訴求力のある TGCteen と連携した消費者庁ステージ（令和 3 年 11 月）や、若者参加型の動画投稿イベント等を実施した。 さらに、若者にも被害が多い詐欺的な定期購入商法への対策を強化するため特定商取引法を改正し、定期購入でないと誤認させる表示等に対する直罰化や、これらの表示によって申込みをした場合の取消権の創設等を行った。 加えて、地方消費者行政のための交付金等を通じて、若年者への消費者教育の推進等に積極的に取り組む地方公共団体を支援した。
--	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①成年年齢引下げに関する SNS（Twitter、LINE）配信回数 ②10～20 代の消費生活相談件数 （目標） 各指標の状況を注視しつつ、適切な周知広報活動の実施によって、若年者を中心とする層に、成年年齢引下げの意義や注意点等を浸透させることを目指す。 （進捗） ①SNS（Twitter、LINE）配信回数・・・174 回 ②92,214 件（令和3 年度） （定義） ①消費者庁公式 Twitter アカウント及び公式 LINE アカウントにおける累計配信回数 ②PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁の取組 <table border="1"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4 年度</td><td rowspan="3">「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」（令和4 年3 月31 日若年者への消費者教育の推進に関する4 省庁関係局長連絡会議決定）に基づき必要な施策を実施</td></tr> <tr> <td>令和5 年度</td></tr> <tr> <td>令和6 年度</td></tr> <tr> <td>令和7 年度以降</td><td>—</td></tr> </table> ○ 法務省の取組 <table border="1"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4 年度</td><td>これまでの法務省の取組の進捗を踏まえ、令和4 年4 月1 日に施行される成年年齢引下げに関する環境整備を推進するため、必要な取組を引き続き実施</td></tr> <tr> <td>令和5 年度</td><td rowspan="2">—</td></tr> <tr> <td>令和6 年度</td></tr> <tr> <td>令和7 年度以降</td><td>—</td></tr> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4 年度</td><td rowspan="2"> ・特定商取引法違反行為の厳正な取締り ・「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」（令和4 年3 月31 日若年者への消費者教育の推進に関する4 省庁関係局長連絡会議決定）に基づ </td></tr> <tr> <td>令和5 年度</td></tr> </table>	年度	取組内容	令和4 年度	「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」（令和4 年3 月31 日若年者への消費者教育の推進に関する4 省庁関係局長連絡会議決定）に基づき必要な施策を実施	令和5 年度	令和6 年度	令和7 年度以降	—	年度	取組内容	令和4 年度	これまでの法務省の取組の進捗を踏まえ、令和4 年4 月1 日に施行される成年年齢引下げに関する環境整備を推進するため、必要な取組を引き続き実施	令和5 年度	—	令和6 年度	令和7 年度以降	—	年度	取組内容	令和4 年度	・特定商取引法違反行為の厳正な取締り ・「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」（令和4 年3 月31 日若年者への消費者教育の推進に関する4 省庁関係局長連絡会議決定）に基づ	令和5 年度
年度	取組内容																						
令和4 年度	「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」（令和4 年3 月31 日若年者への消費者教育の推進に関する4 省庁関係局長連絡会議決定）に基づき必要な施策を実施																						
令和5 年度																							
令和6 年度																							
令和7 年度以降	—																						
年度	取組内容																						
令和4 年度	これまでの法務省の取組の進捗を踏まえ、令和4 年4 月1 日に施行される成年年齢引下げに関する環境整備を推進するため、必要な取組を引き続き実施																						
令和5 年度	—																						
令和6 年度																							
令和7 年度以降	—																						
年度	取組内容																						
令和4 年度	・特定商取引法違反行為の厳正な取締り ・「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」（令和4 年3 月31 日若年者への消費者教育の推進に関する4 省庁関係局長連絡会議決定）に基づ																						
令和5 年度																							

	令和6年度	き必要な施策を実施
	令和7年度以降	・特定商取引法違反行為の厳正な取締り
	○ 金融庁の取組	
	年度	取組内容
	令和4年度	・当局の監督・検査により、日本貸金業協会が策定した自主ガイドラインの遵守状況をモニタリング
	令和5年度	・当局の監督・検査により、日本貸金業協会が策定した自主ガイドラインの遵守状況をモニタリング
	令和6年度	
	令和7年度以降	・当局の監督・検査により、日本貸金業協会が策定した自主ガイドラインの遵守状況をモニタリング
	○ 経済産業省の取組	
	年度	取組内容
	令和4年度	・当局の監督・検査により、成年年齢引下げ後の若年者に対する過剰与信防止義務及び加盟店調査措置義務等の遵守状況をモニタリング
	令和5年度	
	令和6年度	
	令和7年度以降	—

項目名	② 認知症施策の推進	担当省庁	厚生労働省、消費者庁
-----	------------	------	------------

施策概要	○ 厚生労働省、消費者庁の取組 認知症施策推進大綱（令和元年6月認知症施策推進関係閣僚会議取りまとめ）に基づき、認知症サポーターの養成促進を始めとする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の構築推進、地域支援体制の強化、事業者による認知症等に関する取組が消費者志向経営の観点から意欲的・先導的と認められた場合に表彰する優良事列表彰の実施等を通じ、認知症の人やその家族が地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることの実現を図る。 （令和2～3年度実績） ・認知症サポーターの養成について、認知症施策等総合支援事業（都道府県・指定都市）や地域支援事業（市町村）によって、自治体の事業実施を支援し、企業・職域型を含む認知症サポーターの養成に努めた。また、オンライン受講用の研修教材の作成や配信用サイトの構築など、受講機会拡大を図る取組を実施。 ・チームオレンジの取組は令和元年度から補助対象として事業実施していたところ、令和2年度に事業の見直しを行い、地域支援事業の認知症総合支援事業（認知症サポーター活動促進・地域づくり推進事業）を創設し、チームオレンジの整備・運営を支援するチームオレンジコーディネーターの市町村への配置を支援した。また、令和3年度保険者機能強化推進交付金に係る評価指標（市町村版）にチームオレンジに関する項目を設け、取組実施を促した。 ・地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進し、令和3年度で設置済自治体は380となった。 ・見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的に、消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施した。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①企業・職域型の認知症サポーター養成数 ②本人・家族のニーズと認知症サポーターを中心とした支援をつなぐ仕組み（チームオレンジ等）を整備（令和元年度からの新規事業） ③消費者安全確保地域協議会の設置 ※以下 KPI①～③について、（目標）、（進捗）、（定義）について各々記載する。 ①企業・職域型の認知症サポーター養成数 （目標） 令和7年までに400万人とすることを旨とする。 （進捗） 令和3年度：約288万人（令和2年度：約274万人） （定義） 養成講座の実施機関である全国キャラバン・メイト連絡協議会の集計による。 ②本人・家族のニーズと認知症サポーターを中心とした支援をつなぐ仕組み（チームオレンジ等）を整備（令和元年度からの新規事業） （目標） 令和7年までに全市町村へチームオレンジ等を整備。 （進捗） 令和2年度：138市町村（令和元年度：87市町村） （定義） 実施状況調査を行い、取組状況を把握する。 ③消費者安全確保地域協議会の設置 （目標） 地方消費者行政強化作戦2020 <政策目標4>高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実 消費者安全確保地域協議会の設置 県内人口カバー率50%以上 （進捗） 令和3年度：16/47都道府県で達成済み（令和2年度：14/47都道府県） （定義） 県人口に占める県内の協議会設置市町村の人口の合計の割合 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省、消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援 ・関係府省庁等の連携の下、認知症サポーターの養成の継続（令和元年11月、消費者庁から各都道府県・指定都市消費者行政担当課に対し、「認知症サポーター」養成講座の受講推奨） ・認知症の人と関わる機会が多い職種等（小売業・金融業・公共 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援 ・関係府省庁等の連携の下、認知症サポーターの養成の継続（令和元年11月、消費者庁から各都道府県・指定都市消費者行政担当課に対し、「認知症サポーター」養成講座の受講推奨） ・認知症の人と関わる機会が多い職種等（小売業・金融業・公共	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容						
令和4年度	・消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援 ・関係府省庁等の連携の下、認知症サポーターの養成の継続（令和元年11月、消費者庁から各都道府県・指定都市消費者行政担当課に対し、「認知症サポーター」養成講座の受講推奨） ・認知症の人と関わる機会が多い職種等（小売業・金融業・公共						
令和5年度							
令和6年度							

		交通機関等）を対象にした養成講座の拡大 ・市町村等による支援チーム（チームオレンジ）づくりの手引きの周知、研修、支援現場で活用できる教材の作成、好事例の横展開等を実施
	（令和7年度以降）	・関係府省庁等の連携の下、認知症サポーターの養成を継続（認知症の人と関わる機会が多い職種等（小売業・金融業・公共交通機関等）を対象にした養成講座の拡大） ・市町村等による支援チーム（チームオレンジ）づくりの手引きの周知、研修、支援現場で活用できる教材の作成、好事例の横展開等を実施 ・消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援

※ 消費者志向経営に関する取組予定は、別途整理するところによる。

項目名	③障害者の消費者被害の防止策の強化	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	-------------------	------	-------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活センター等におけるファックスやメール等での消費生活相談の受付や、消費生活相談員等が障害者への理解を深めるための研修の実施等の取組を促進することにより、障害者の特性に配慮した消費生活相談体制の整備を図るとともに、消費者安全確保地域協議会の設置促進により、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する見守り体制の構築を推進する。 障害者に対する情報提供等を行う際には、字幕・音声等の活用、タブレットの活用、ウェブサイトにおける音声読み上げソフトへの対応、弱視・色覚障害者への配慮等の取組を進める。 国民生活センターのウェブサイトの音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等を講じ、「くらしの豆知識」のデジ版の作成・配布を継続するとともに、「見守り新鮮情報」等の他の媒体においても、障害者や障害者を見守る方を対象とした情報提供を実施する。また、障害者の消費者被害の防止等に関する取組を推進するため、国民生活センターにおいて、消費生活相談員や行政職員等を対象とした研修の充実を図る。 (令和2～3年度実績) ・令和2年2月に、障害者の消費者被害防止のため、「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を作成し、効果的な見守り活動に活用する取組を推進した。 ・新未来創造戦略本部にて消費者安全確保地域協議会モデルプロジェクトとして、見守りネットワーク強化のための障害者の支援者への消費者教育に取り組んだ。 ・「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」をオンラインで開催し、消費者被害への取組の情報共有、申合せを行った。 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、障害者等に配慮した消費生活相談体制の整備の支援を図った。 ・地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進した（設置済自治体：380（令和3年度））。 ・令和3年10月1日、厚生労働省（社会・援護局地域福祉課）と消費者庁（地方協力課）の連名で、地方自治体への通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について」を送付し、地域における障害者の消費者被害防止のため、福祉部局及び消費者部局の更なる連携の重要性を示した。 ・地域における見守り活動の担い手である消費生活協力員、消費生活協力団体の養成などを行う事業を延べ200団体以上に対し、2つの自治体及び全国6ブロックにおいて実施した（令和3年度）。 ・国民生活センターのウェブサイトにおいては、音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等ウェブアクセシビリティ対応を引き続き講じた。また、「くらし
------	---

	しの豆知識」においてもカラーユニバーサルデザイン認証を取得した上、デジ版を作成し、消費生活センターや点字図書館等へ配布するとともに、令和3年10月から国立国会図書館の「視覚障害者等用データ送信サービス」にも登録を行っている。さらに令和2年9月に「見守り新鮮情報（第373号）」において「障がい者のスマホトラブル」を、令和3年11月に「見守り新鮮情報（第407号）」において「障がい者のネット通販トラブル」をテーマに取り上げ、障害者や障害者を見守る方を対象とした情報提供を実施した。 ・国民生活センターにおいて、令和2～3年度において、障害者の消費者被害の防止等に関する取組を推進するため、消費生活相談員や行政職員等を対象とした以下の研修を実施した。 (令和2年度) ✓「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者への講座実施に向けて」 ✓「地域の見守りネットワーク推進のための講座（消費者行政職員向け）」 ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多様な相談者への対応と必要な法知識―障がい者、外国人等への対応を含めて―」 なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により以下の研修を中止した。 ✓「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕高齢者及び見守り関係者への講座」実施に向けて」 ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多様な相談者への対応と必要な法知識―障がい者、外国人等への対応を含めて―」1回 (令和3年度) ✓「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕―高齢者及び見守り関係者への講座実施に向けて―」1回 ✓「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕―特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施に向けて」1回 ✓「地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）」1回 ✓「【新設】消費生活サポーター講座（地域コース）（地方公共団体と共催）（佐賀県）」1回 ✓「D-ラーニング（遠隔研修）より配慮が必要な相談者への消費生活相談対応について―障害者差別解消法の趣旨を踏まえ―」 なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により以下の研修を中止した。 ✓「【新設】消費生活サポーター講座（地域コース）（地方公共団体と共催）（福島県）」1回
--	---

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①消費生活センター等における体制整備や取組の状況 ②ウェブサイト等による障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供の実施状況 ③該当講座の受講者等アンケート結果における満足度 (目標) ①より多くの高齢者・障害者に対する消費生活センターの周知及び円滑な相談対応を図るための方策について検討 ②障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供を目指す。 ③5段階評価中平均4以上を目指す。 (進捗) ①・「先進的モデル事業」実施（新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出することを目的） - 消費生活協力員・協力団体の養成事業実施 （見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的） (参考) 消費者安全確保地域協議会の設置 令和3年度末時点：県内人口カバー率50%以上 16/47 都道府県で達成済み（設置済自治体：380） ※令和2年度末時点：14/47 都道府県で達成済み（設置済自治体：327） ②・日々のウェブサイトの更新において、音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等ウェブアクセシビリティ対応を講じた。 「くらしの豆知識」のカラーユニバーサルデザイン認証の取得及びデジ版の作成・配布、国立国会図書館「視覚障害者等用データ送信サービス」への登録を継続実施。 - 令和2年9月に「見守り新鮮情報（第373号）」において「障がい者のスマホトラブル」を、令和3年11月に「見守り新鮮情報（第407号）」において「障害者のネット通販トラブル」をテーマに取り上げ、障害者や障害者を見守る方を対象とした情報提供を実施。 ③令和2年度 「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者への講座実施に向けて」：4.6 「地域の見守りネットワーク推進のための講座（消費者行政職員向け）」：4.5 「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多様な相談者への対応と必要な法知識―障がい者、外国人等への対応を含めて―」：4.9 令和3年度 「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕―高齢者及び見守り関係者への講座実施に向けて―」：4.8 「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕―特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施
--------------------------	---

	に向けて」：4.9 ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）」：4.6 ・「【新設】消費生活サポーター講座（地域コース）（地方公共団体と共催）（佐賀県）」：4.8 ・「D-ラーニング（遠隔研修）より配慮が必要な相談者への消費生活相談対応についてー障害者差別解消法の趣旨を踏まえー」：4.8 （定義） ③ $((5 \times \text{人数} a) + (4 \times \text{人数} b) + (3 \times \text{人数} c) + (2 \times \text{人数} d) + (1 \times \text{人数} e)) \div (a + b + c + d + e)$ 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・消費生活センター等における障害者からの消費生活相談への対応のための体制整備・取組の推進 ・障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供の実施 ・障害者の消費者被害防止等のための研修の実施 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2">上記取組の成果を踏まえ更なる支援策を検討</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>引き続き、更なる支援策を検討</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・消費生活センター等における障害者からの消費生活相談への対応のための体制整備・取組の推進 ・障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供の実施 ・障害者の消費者被害防止等のための研修の実施	令和5年度	上記取組の成果を踏まえ更なる支援策を検討	令和6年度	令和7年度以降	引き続き、更なる支援策を検討
年度	取組内容									
令和4年度	・消費生活センター等における障害者からの消費生活相談への対応のための体制整備・取組の推進 ・障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供の実施 ・障害者の消費者被害防止等のための研修の実施									
令和5年度	上記取組の成果を踏まえ更なる支援策を検討									
令和6年度										
令和7年度以降	引き続き、更なる支援策を検討									

項目名	④ アルコール依存症、薬物依存症、ギャンブル等依存症及びゲーム依存症についての対策の推進	担当省庁	内閣官房、厚生労働省、消費者庁
-----	--	------	-----------------

施策概要	○ 内閣官房の取組 ギャンブル等依存症の正しい知識の普及啓発や相談・治療・回復支援等の取組を、地域において総合的かつ計画的に推進するために重要となる都道府県ギャンブル等依存症対策推進計画が各都道府県において速やかに策定されるよう促すなど、関係省庁と連携しながら、ギャンブル等依存症対策推進基本計画（平成 31 年 4 月 19 日閣議決定）に掲げられた施策を推進する。 （令和 2～3 年度実績） 全都道府県が速やかに都道府県ギャンブル等依存症対策推進計画を策定するよう、内閣官房職員の講師派遣や先進的取組の事例集等の各種参考資料の作成及び配布を行うことにより、都道府県計画の策定を支援した。 また、ギャンブル等依存症対策推進基本計画（平成 31 年 4 月 19 日閣議決定）に掲げられた施策の進捗状況について、内閣官房で取りまとめの上、公表を行った（令和 2 年 6 月、令和 3 年 6 月、令和 3 年 12 月）。 加えて、関係省庁と連携し、ギャンブル等依存症対策基本法の規定に基づき、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、ギャンブル等依存症対策推進本部において、ギャンブル等依存症対策推進関係者会議の意見を聴いた上で同基本計画の変更案を作成し、その後、当該変更案が閣議決定された（ギャンブル等依存症対策推進基本計画（令和 4 年 3 月 25 日閣議決定）） ○ 厚生労働省の取組 消費生活センターを始めとする関係機関が参画し、ギャンブル等依存症である者等やその家族等が早期に必要な支援を受けられるようにすることや関係機関の相互連携による普及啓発を進めることを目的とした、地域における連携協力体制の整備促進等を図る。依存症対策全国センターのポータルサイト等を通じて、依存症の正しい知識の普及や、相談窓口・専門医療機関等の情報提供などを行う。 （令和 2～3 年度実績） ・都道府県等において、ギャンブル等依存症である者や家族等を早期に発見し、相談・医療機関等につなぐため、精神保健福祉センターや消費生活センターを始めとする関係機関における連携協力体制の構築等を図るための支援を行った。 ・依存症対策全国センターのポータルサイト等において、各依存症に関する情報や相談拠点機関・専門医療機関等の情報提供を行った。また、依存症対策全国センター（国立病院機構久里浜医療センター）の調査研究事業において、ギャンブル等依存症に係る実態調査を実施し、結果を公表した。 ○ 消費者庁の取組 ギャンブル等依存症対策推進基本計画等に基づき、多機関の連携・協力の下で重層
------	--

	的かつ多段階的な取組を総合的に推進していく一環として、関係府省庁等との連携を確保しつつ、以下の取組を実施する。なお、その際、ギャンブル等依存症である者等の家族に対する支援を強化する観点を検討するとともに、これらの者を支援する民間団体と連携し効果的な取組とする。 また、オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアルの整備などに関係省庁・関係団体等と連携して取り組む。 ①消費生活相談への的確な対応の確保に向けた地方公共団体に対する支援 ・消費生活相談への的確な対応が確保されるよう、必要に応じて金融庁と共に、ギャンブル等依存症が疑われる方やその御家族からの多重債務問題に係る相談への対応に際してのマニュアルを改定するとともに、消費生活相談体制の整備や研修等により地方公共団体に対する支援を実施する。 ・国民生活センターにおいて、ギャンブル等依存症に関わる消費生活相談への対応について、消費生活相談員向けの研修等により相談体対応の実務への定着を促進する。 ②ギャンブル等依存症対策に関する消費者向けの総合的な情報提供 ギャンブル等に関する消費行動及び注意喚起・普及啓発施策の認知度の実態調査の結果を活用し、消費者に対するギャンブル等依存症に関する普及啓発の取組を効果的に実施する。 ③地域における普及啓発の支援 地方公共団体に対する啓発用資料の提供や地方公共団体による普及啓発の取組事例の紹介を通じ、地域におけるギャンブル等依存症に関する普及啓発の支援を促進する。 ④青少年等に対する普及啓発の推進 地方公共団体、消費者団体等に対して、ギャンブル等依存症問題啓発週間等の機会を捉えて青少年向けの啓発資料を周知すること等により、青少年等に対するギャンブル等依存症に関する普及啓発を実施する。 (令和2～3年度実績) ・地方消費者行政強化交付金を通じて、地方自治体のギャンブル等依存症対策に関する取組を支援した。 ・国民生活センターにおける消費生活相談員向けの研修の実施(令和2年10～12月、令和3年11月～令和4年2月) ・オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係るアドバイザー会議の開催(令和2年10月) ・国民のギャンブル等の消費行動等の実態調査の実施(令和3年1月) ①消費生活相談への的確な対応の確保に向けた地方公共団体に対する支援 令和2年度、国民生活センターにおいて、消費生活相談員向けにギャンブル等依存症対策に関連する研修を以下のとおり実施した。 ✓「消費生活相談員研修 専門講座地域コース(山形県) 相談対応に必要な法律知識と対応困難な相談者への対応 ✓「消費生活相談員研修 主任・リーダー的な役割を担う相談員向け研修 ー相談窓口の円滑な運営、連携に向けてー」
--	--

	✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多重債務問題解決に向けた消費者相談」2回 ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多様な相談者への対応と必要な法知識―障がい者、外国人等への対応を含めて―」 なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により以下の研修を中止した。 ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）最近の法改正と消費生活相談」2回 ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多様な相談者への対応と必要な法知識―障がい者、外国人等への対応を含めて―」 ・地方消費者行政強化交付金を通じ、地方消費者行政の体制整備や消費者安全確保地域協議会の設置、国民生活センターの行う研修への参加に係る支援を行った。 ②ギャンブル等依存症対策に関する消費者向けの総合的な情報提供 ・消費者庁公式Twitter等により、消費者庁ウェブサイトにて設けたギャンブル等依存症問題特設ページの閲覧を促進した。（令和2年5月、令和3年5月） ・令和3年1月には、ギャンブル等に関する消費実態及びギャンブル等依存症対策に関する注意喚起・普及啓発の施策の認知度等について実態調査を行い、同年6月に調査結果を公表した。 ・令和3年度、国民生活センターにおいて、消費生活相談員向けにギャンブル等依存症対策に関連する研修を以下のとおり実施した。 ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多重債務問題解決に向けた消費者相談」2回 ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）対応困難な相談者への対応と相談員のメンタルヘルス」2回 ③地域における普及啓発の支援 ・都道府県等消費者行政担当課長会議を通じ、ギャンブル等依存症に関する啓発用資料のサンプルの活用を要請した。（令和2年5月、令和3年4月） ④青少年等に対する普及啓発の推進 ・文部科学省と連携し、毎年のギャンブル等依存症問題に関する啓発週間において、国公立大学や専門学校等に対して青少年向けの啓発用資料を周知することにより、大学等に対するギャンブル等依存症問題に係る知識の普及啓発を進めた。（令和2年5月、令和3年5月） また、「オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係るアドバイザー会議」を開催した。（令和2年10月、令和3年4月、令和3年6月）
--	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 消費者庁作成のギャンブル等依存症対策に関する注意喚起・普及啓発資料の認知度 (目標) 毎年度、ギャンブル等依存症対策に関する注意喚起・普及啓発資料の認知度の上昇を目指す。 (進捗) 令和3年度：8.4%（令和2年度：8.2%） ※消費者庁作成 本人向け啓発資料（令和2年3月作成） 【今後の取組予定】 ○ 内閣官房の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td>※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。</td></tr> </tbody> </table> ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td>※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。</td></tr> </tbody> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td>※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進	令和5年度	令和6年度	（令和7年度以降）	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。	年度	取組内容	令和4年度	令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進	令和5年度	令和6年度	（令和7年度以降）	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。	年度	取組内容	令和4年度	令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進	令和5年度	令和6年度	（令和7年度以降）	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存
年度	取組内容																								
令和4年度	令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進																								
令和5年度																									
令和6年度																									
（令和7年度以降）	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。																								
年度	取組内容																								
令和4年度	令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進																								
令和5年度																									
令和6年度																									
（令和7年度以降）	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。																								
年度	取組内容																								
令和4年度	令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進																								
令和5年度																									
令和6年度																									
（令和7年度以降）	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存																								

		症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。

項目名	⑤ 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備	担当省庁	内閣府、関係省庁等
-----	---------------------------------	------	-----------

施策概要	○ 関係府省庁の取組 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成 20 年法律第 79 号）及び青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第 5 次）（令和 3 年 6 月子ども・若者育成支援推進本部決定）に基づき、青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするため、平成 29 年法改正を踏まえたフィルタリング利用率向上のための取組の更なる推進、青少年のインターネットを適切に活用する能力の向上促進、ペアレンタルコントロールによる対応の推進等、青少年のインターネット利用環境の整備に関する施策を総合的に推進する。 （令和 2～3 年度実績） 「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第 5 次）」に基づき、関係府省庁において関連する施策を実施。				
KPI・今後の取組予定	【KPI】 青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第 5 次）における 3 本柱 ①法改正を踏まえたフィルタリング利用率向上のための取組の更なる推進 ②青少年のインターネットを適切に活用する能力の向上促進 ③ペアレンタルコントロールによる対応の推進 （目標） 引き続き、基本計画に基づき、施策の推進を図るとともに、青少年のインターネット利用環境の変化等を踏まえて、フィルタリング利用率向上のための取組、青少年のインターネットを適切に活用する能力の向上促進、ペアレンタルコントロールによる対応等を推進する。 （進捗） 令和 3 年度： ①法改正を踏まえたフィルタリング利用率向上のための取組の更なる推進 ②青少年のインターネットを適切に活用する能力の向上促進 ③ペアレンタルコントロールによる対応の推進 等について関係省庁と連携して実施。 【今後の取組予定】 ○ 関係府省庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度 令和 5 年度</td><td>基本計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度 令和 5 年度	基本計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進
年度	取組内容				
令和 4 年度 令和 5 年度	基本計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進				

	令和6年度	青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第6次）策定
	（令和7年度以降）	基本計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進

項目名	⑥ 「多重債務問題改善プログラム」の実施	担当省庁	金融庁、消費者庁、警察庁、文部科学省、厚生労働省、内閣府、総務省、法務省、財務省、経済産業省、関係府省庁等
-----	----------------------	------	---

施策概要	○ 関係府省庁等の取組 多重債務問題の解決のために、次の１）から４）までの取組を柱とする多重債務問題改善プログラム（平成 19 年 4 月 20 日多重債務者対策本部決定）を着実に実施し、多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会においてフォローアップを行う。 1) 丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化 2) 借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供 3) 多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化 4) ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化 （令和 2～3 年度実績） 有識者と関係省庁から構成される「多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会」を 2 回開催するとともに、「多重債務者相談キャンペーン 2021」において、各都道府県における消費者及び事業者向けの無料相談会等の開催、ヤミ金融の利用防止等に係る周知・広報を実施した。また、ギャンブル等依存症対策の観点から、多重債務相談窓口と精神保健福祉センター等の専門機関との連携強化に向けた取組を進めている。 警察庁では、生活経済事犯対策推進要綱に基づき、都道府県警察に対して、ヤミ金融事犯等については、被害の拡大防止に向けた早期事件化を推進するほか、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め等の推進を指示している。 各都道府県社会福祉協議会において、生活福祉資金貸付制度を実施している。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①貸金業者から5件以上無担保無保証借入の残高がある人数 ※出典：株式会社日本信用情報機構公表資料 ②「多重債務」に関する消費生活相談件数 (目標) 当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 (進捗) ①令和3年度：9.9万人 ②令和3年度：18,631件 【今後の取組予定】 ○ 関係府省庁等の取組 <table border="1" data-bbox="467 712 1383 987"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">多重債務問題改善プログラムの着実な実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>多重債務問題改善プログラムの着実な実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	多重債務問題改善プログラムの着実な実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	多重債務問題改善プログラムの着実な実施
年度	取組内容								
令和4年度	多重債務問題改善プログラムの着実な実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	多重債務問題改善プログラムの着実な実施								

項目名	⑦ 生活困窮者自立支援法に基づく 支援の推進	担当省庁	厚生労働省
-----	---------------------------	------	-------

施策概要	○ 厚生労働省の取組 生活困窮者自立相談支援事業の実施、住居確保給付金の支給その他の生活困窮者に対する自立の支援に関する措置を講ずることにより、生活困窮者の自立の促進を図る。 (令和2～3年度実績) 生活困窮者自立相談支援事業等を実施。 新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少する方に緊急小口資金等の特例貸付を実施するとともに、住まいの確保を支援するため住居確保給付金の支給対象の拡大等を行った。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①自立相談支援事業における生活困窮者の年間新規相談件数 250,000件 ②任意の法定事業の実施率 ア) 就労準備支援事業 イ) 家計改善支援事業 ウ) 一時生活支援事業 エ) 子どもの学習支援事業 (進捗) ①令和2年度：786,163件（令和元年度：248,398件） ②ア) 令和3年度：69%（令和2年度：60%） イ) 令和3年度：71%（令和2年度：62%） ウ) 令和3年度：36%（令和2年度：34%） エ) 令和3年度：65%（令和2年度：64%） 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・任意の法定事業の全国の実施の促進</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="3">生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・任意の法定事業の全国の実施の促進	令和5年度	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進	令和6年度	令和7年度 以降
年度	取組内容								
令和4年度	・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・任意の法定事業の全国の実施の促進								
令和5年度	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進								
令和6年度									
令和7年度 以降									

項目名	⑧ 孤独・孤立に起因する消費者被害の防止等のための啓発及び見守り活動等の推進	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 コロナ禍等の影響により孤独・孤立が社会問題化しているところ、孤独・孤立した消費者は悪質な事業者のターゲットになりやすい状況にある。消費者は一般的に事業者と比べて情報量や交渉力に格差があるが、とりわけ孤独・孤立した消費者はそれが顕著であり、周りに相談しづらい状況にもあるため、一般消費者と比べて被害に遭いやすく、自らによる被害回復も困難な傾向にある。 消費者庁では、孤独・孤立に起因する消費者被害を防止するため、NPO等の支援団体と連携してオンライン相談会を実施し、孤独・孤立に起因した消費者被害の把握に努め、被害の防止・回復に向けた啓発の促進を図る。また、孤独・孤立に起因した消費者被害に関するシンポジウムを開催し、被害事例や支援策の周知を行い、NPO等の支援団体に対しても被害防止・回復のための啓発を行う。 また、周りに相談ができず、被害の拡大に結び付きやすい傾向もみられる孤独・孤立した消費者に対する地域の見守りを一層強化するため、地方公共団体における上記取組を重点的に支援するほか、地方におけるモデル事業の実施により、地方公共団体における事業の企画、取組を支援する。さらに消費生活に関して関心を持つ住民又はヘルパー・民生委員等消費者被害を発見しやすい立場にある者や、地域の金融機関、コンビニ、宅配事業者等の事業者を対象とし、消費生活協力員・協力団体の養成に向けた取組を行う。 (令和2～3年度実績) ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、見守り活動の推進に積極的に取り組む地方公共団体を支援した。・地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進した（設置済自治体：380（令和3年度））。 ・新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出することを目的に「先進的モデル事業」を実施した。 ・見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的に、消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施した。 ・「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を活用した取組を推進した。 ・新未来創造戦略本部にて、消費者安全確保地域協議会のモデルプロジェクトに取り組んだ。 ・消費者安全確保地域協議会設置促進のため、活動事例等を掲載した総合情報サイトの公表を行った。 ・消費者団体、福祉関係団体、事業者団体等で構成される「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」の構成員に対して、消費者庁及び国民生活センターからの注意喚起情報をタイムリーに提供。 ・令和3年10月1日、厚生労働省（社会・援護局地域福祉課）と消費者庁（地方協力
------	--

	課)の連名で、地方自治体への通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について」を送付し、地域における福祉部局及び消費者部局の更なる連携の重要性を示した。 ・地域における見守り活動の担い手である消費生活協力員、消費生活協力団体の養成などを行う事業を延べ 200 団体以上に対し、2つの自治体及び全国6ブロックにおいて実施した(令和3年度)。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発活動(シンポジウム・相談会)の実施回数 ②見守りネットワークの設置市区町村の都道府県内人口カバー率 ③消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率 (目標) ①年1回以上の開催 ②、③令和6年度までに50%以上とする (進捗) ※②、③については上記の目標を達成している都道府県数を記載している ①令和4年度から実施するため記載なし ②令和3年度：16 都道府県(令和2年度：14 都道府県) ③令和3年度：3 県(令和2年度：1 県) 【今後の取組予定】 ○消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・オンライン相談会、シンポジウム実施による孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 ・消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="3"> ・孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 ・消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 </td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・オンライン相談会、シンポジウム実施による孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 ・消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援	令和5年度	・孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 ・消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援	令和6年度	令和7年度以降
年度	取組内容								
令和4年度	・オンライン相談会、シンポジウム実施による孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 ・消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援								
令和5年度	・孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 ・消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援								
令和6年度									
令和7年度以降									

(4) 消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備

項目名	① 消費者団体訴訟制度の推進	担当省庁	消費者庁
-----	----------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者団体訴訟制度の周知・広報と併せて、制度の担い手となる適格消費者団体及び特定適格消費者団体（以下この項目において「適格消費者団体等」という。）の適正な認定・監督を行う。 また、適格消費者団体等に対する支援の取組として、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、認定 NPO 法人制度の活用等の促進等による適格消費者団体等に対する寄附の促進等の財政的な自立に資する支援を実施するとともに、地方消費者行政のための交付金等を通じて、適格消費者団体等の設立に向けた取組の支援を実施する。デジタル・ガバメントの推進の観点から、官民双方の事務負担を軽減するために適格消費者団体等の認定申請に係る事項の変更届出のオンライン化を実現するとともに、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成 25 年法律第 96 号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）上の手続の IT 化の検討を進める。 さらに、消費者裁判手続特例法附則第 5 条の規定に基づき、令和 3 年 3 月から、「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」において、同法の施行状況を踏まえ制度の見直しの検討を進め、同年 10 月に報告書を公表した。同報告書については、同年 11 月上旬まで意見募集を実施するとともに関係各所と意見交換を行い法案の検討を進めた。令和 4 年 3 月に、「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律案」が閣議決定され、第 208 回国会に「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律案」を提出したところ、本改正法案の実現に向け万全を期す。また、報告書において将来の検討課題とされた事項については、本制度の運用状況等を踏まえて、適宜必要な検討を行う。 (令和 2～3 年度実績) ・ 適格消費者団体 1 団体、特定適格消費者団体 1 団体の新規認定申請に対して、認定審査を実施（いずれも認定）。 ・ 適格消費者団体 3 団体、特定適格消費者団体 1 団体からの認定更新申請に対し更新審査を実施（いずれも認定を更新）。 ・ 適格消費者団体等への支援の取組として、適格消費者団体連絡協議会を実施（令和 2 年 9 月、令和 3 年 3 月・9 月、令和 4 年 3 月）。 ・ 新型コロナウイルス感染症拡大を踏まえ、適格消費者団体等の法定書類の提出期限につき個別の状況を斟酌し柔軟に対応したほか、書類原本の提出に代えて電磁的方法による提出を可とし提出方法を緩和した。 ・ デジタル・ガバメントの推進の観点から、適格消費者団体等の認定申請に係る事項の変更届出のオンライン化を行った。 ・ 消費者裁判手続特例法上の手続の IT 化の検討を行った。		
------	--	--	--

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">・消費者裁判手続特例法附則第5条の規定に基づき、令和3年3月に「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」を開催し、同法の施行状況等を踏まえた検討を行った。同年10月に同検討会の報告書を公表し、同年11月上旬まで意見募集を実施するとともに、関係各所と意見交換を行い法案の検討を進めた。令和4年3月に、「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律案」が閣議決定され、第208回国会で「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律」が成立した。 |
|--|---|

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①消費者団体訴訟制度の認知度 ②適格消費者団体の認知度 ③特定適格消費者団体の認知度 ④適格消費者団体と差止請求の相手方との間で一定の結論が得られた件数 ⑤特定適格消費者団体の認定件数（令和3年3月末時点：3団体） ⑥特定適格消費者団体による共通義務確認訴訟において一定の結論が得られた件数 （目標） 令和6年度までに、①40%、②30%、③25%、⑤4団体 毎年度、④50件、⑥2件とすることを目指す。 （進捗） ①令和3年度：20.7%（令和2年度：37.2%） ②令和3年度：23.1%（令和2年度：37.8%） ③令和3年度：18.2%（令和2年度：35.2%） その他、差止請求事例リーフレットの作成、当該リーフレット及び消費者団体訴訟制度パンフレットの地方自治体や全国の適格消費者団体等約4,300の関係機関への配布（各約3万部）。 ④令和3年度：22件（令和2年度：30件） ⑤令和4年3月末時点：4団体 ⑥令和3年度：1件（令和2年度：1件） （定義） 【①～③の認知度】 消費者意識基本調査の間（①消費者団体が、訴訟等により、事業者の不当な行為をやめさせる、又は、被害金額を取り戻すことができる制度（消費者団体訴訟制度）があること、②事業者による不当な行為（消費者に対する不当な勧誘や著しく優良な商品であるという誤認を招くような広告など）について、訴訟等によりやめさせることができる消費者団体（適格消費者団体）があること、③事業者の不当な行為によって多数の消費者に生じた被害金額を、消費者に代わって訴訟により取り戻すことができる消費者団体（特定適格消費者団体）があること）に「知っている」と回答した人の割合。 【④の件数】 消費者契約法第23条第4項第4号から第9号まで及び第11号の規定による適格消費者団体からの報告を受け、(一)差止請求に係る判決（確定判決と同一の効力を有するもの及び仮処分命令の申立てについての決定を含む。）、(二)裁判外の和解及び(三)(一)(二)以外で適格消費者団体が差止請求について相手方との協議が調ったと認められる事案の概要等について、同法第39条第1項に基づき消費者庁ウェブページにおいて公表しているところ、当該公表の件数。 【⑥の件数】 消費者裁判手続特例法第78条第1項（第1号及び第7号を除く。）の規定による特定適格消費者団体からの報告を受けたもののうち、共通義務確認訴訟の確定判決（確定判決と同一の効力を有するものを含む。）の件数。
-------------------------	---

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	・適格消費者団体等の適正な認定・監督、適格消費者団体等に対する支援に関する取組
令和5年度	・民事裁判手続のIT化の議論を踏まえた消費者裁判手続特例法上の手続のIT化の検討、必要な措置の実施
令和6年度	・「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」報告書等を踏まえた必要な措置の実施 ・同報告書において将来の検討課題とされた事項について、制度の運用状況等を踏まえて必要な検討
令和7年度以降	適格消費者団体等の適正な認定・監督、適格消費者団体等に対する支援に関する取組

項目名	② 製造物責任法の適切な運用確保に向けた環境整備に関する裁判例の収集・分析等	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 製造物責任法（平成6年法律第85号）に関する裁判例を収集・分析した上で、論点別に裁判例を抽出・整理・公表する取組を行う。また、新たな論点等について、逐条解説の改訂、その他の情報提供を必要に応じて行う。 （令和2～3年度実績） 製造物責任法に関する裁判例を収集し取りまとめ、消費者庁ウェブサイトの論点別裁判例及び訴訟情報の更新を行った。また、同法に関する概要説明及びQ&Aを作成し公表した。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 訴訟情報の更新回数 （目標） 製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、消費者庁ウェブサイトの訴訟情報を毎年度1回更新する。 （進捗） 令和3年度：1回（令和2年度：1回） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。
年度	取組内容								
令和4年度	製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。								

項目名	③ 消費者に関する法的トラブルの解決 ※SDGs 関連：関連目標 16	担当省庁	法務省
-----	--	------	-----

施策概要	○ 法務省の取組 日本司法支援センターにおいて、以下の取組を行う。 ・多重債務問題等の法的トラブルを抱えた方に対し、問合せ内容に応じた最適な法制度や相談窓口に関する情報を無料で提供する情報提供業務を実施する。 ・多重債務等の問題を抱えた資力の乏しい方を対象に、弁護士及び司法書士による無料法律相談や、訴訟代理費用等の立替えを行う民事法律扶助による援助を行う。 (令和3年度実績) 令和3年度(令和4年3月31日時点)における実績(速報値)は、情報提供業務に関しては、コールセンターへの問合せ件数が377,753件(2016年度:349,599件、2017年度:339,344件、2018年度:362,709件、2019年度:395,100件、2020年度:349,533件)、うち多重債務問題を含む金銭の借入れに関する問合せが64,404件(2016年度:45,584件、2017年度:47,300件、2018年度:49,071件、2019年度:53,436件、2020年度:53,164件)であった。 また、民事法律扶助業務に関しては、多重債務問題に係る法律相談援助件数が122,728件(2016年度:101,647件、2017年度:114,674件、2018年度:119,870件、2019年度:121,042件、2020年度:109,219件)、代理援助・書類作成援助件数が56,738件(2016年度:56,599件、2017年度:64,015件、2018年度:64,191件、2019年度:61,989件、2020年度:56,907件)であった。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①情報提供業務 ア) コールセンター問合せ件数 イ) コールセンター問合せ件数のうち、多重債務問題を含む金銭の借入れに関する問合せ件数 ウ) 事故情報データベースシステムへの登録件数 ②民事法律扶助業務 ア) 多重債務問題に係る法律相談援助件数 イ) 多重債務問題に係る代理援助・書類作成援助件数 (進捗) ①ア) 令和3年度：377,753件 イ) 令和3年度：64,404件 ウ) 令和3年度：0件 ②ア) 令和3年度：122,728件 イ) 令和3年度：56,738件 【今後の取組予定】 ○ 法務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> <関係機関・団体との連携・協力関係の構築> 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等 <民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> <関係機関・団体との連携・協力関係の構築> 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等 <民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	<関係機関・団体との連携・協力関係の構築> 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等 <民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	<関係機関・団体との連携・協力関係の構築> 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等 <民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知
年度	取組内容								
令和4年度	<関係機関・団体との連携・協力関係の構築> 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等 <民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	<関係機関・団体との連携・協力関係の構築> 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等 <民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知								

項目名	④ 消費者紛争に関する ADR の実施	担当省庁	消費者庁
-----	---------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 国民生活センター紛争解決委員会において、重要消費者紛争の和解の仲介等の手続を実施し、結果の概要を公表するとともに、消費者紛争について ADR（裁判外紛争解決手続）を実施する地方公共団体及び民間 ADR 機関との連携を図る。 また、民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議の取りまとめ等を踏まえた国民生活センター紛争解決委員会の強化について検討を行う。 （令和 2 ～ 3 年度実績） 消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、委員会に係る事務を適切に実施した。 ADR 制度の普及啓発を図るため、各地の消費生活センター等の行政職員及び相談員向けの ADR 研修に講師を派遣するとともに、民間の ADR 機関と意見交換を実施した。 また、委員会に対して提出される書面についての署名及び押印の廃止に加え、メールでの申請受付に対応するべく業務規程の改正を行い、令和 2 年内に施行した。 加えて、重要消費者紛争の解決手続のオンライン化に向けたシステム構築の検討を実施している。							
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①ADR 手続における和解率 ②申請日から手続終了までの日数 （目標） ①和解率：60%以上を維持する。 ②申請日から手続終了までの日数：95 日以内を維持する。 （進捗） ①令和 3 年度：70.6%（令和 2 年度：70.2%） ②令和 3 年度：93.3 日（令和 2 年度：93.8 日） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="4"> ・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。） ・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応 ・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施 </td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。） ・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応 ・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度以降
年度	取組内容							
令和 4 年度	・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。） ・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応 ・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施							
令和 5 年度								
令和 6 年度								
令和 7 年度以降								

項目名	⑤ 金融 ADR 制度の円滑な運営	担当省庁	金融庁
-----	-------------------	------	-----

施策概要	○ 金融庁の取組 金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を図るとともに、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、指定紛争解決機関等の連携の強化を図る。 (令和 2 ～ 3 年度実績) 金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を継続して図るとともに、金融トラブル連絡調整協議会を開催して、各指定機関の業務の実施状況等について議論を行い、指定紛争解決機関等の連携強化を図った。										
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①指定紛争解決機関の苦情処理手続の実施状況（処理件数） ②指定紛争解決機関の紛争解決手続の実施状況（処理件数） (目標) 指定紛争解決機関に対する利用者の信頼性向上や各機関の特性を踏まえた運用の整合性確保を図るなど、金融 ADR 制度の適切な運営を図る。 (進捗) ①令和 3 年度：6,071 件（令和 2 年度：6,497 件） ②令和 3 年度：1,075 件（令和 2 年度：1,148 件） 【今後の取組予定】 ○ 金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td>・ 金融 ADR 制度の円滑な実施</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td><td>・ 金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td><td>・ 金融 ADR 制度の円滑な実施</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td><td>・ 金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	・ 金融 ADR 制度の円滑な実施	令和 5 年度	・ 金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化	令和 6 年度	・ 金融 ADR 制度の円滑な実施	令和 7 年度以降	・ 金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化
年度	取組内容										
令和 4 年度	・ 金融 ADR 制度の円滑な実施										
令和 5 年度	・ 金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化										
令和 6 年度	・ 金融 ADR 制度の円滑な実施										
令和 7 年度以降	・ 金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化										

項目名	⑥ 商品先物 ADR 制度の円滑な運営	担当省庁	経済産業省、農林水産省
-----	---------------------	------	-------------

施策概要	○ 経済産業省、農林水産省の取組 商品先物取引法（昭和 25 年法律第 239 号）に基づき紛争解決等業務を行っている日本商品先物取引協会において、ADR 制度に係る事情聴取までの標準処理期間の短縮（6 か月から 4 か月に短縮）や事業者に対する関係資料の提出義務付けなどの委託者保護に係る取組を踏まえ、引き続き、紛争の迅速な解決を図るとともに、新規顧客などに対する商品先物分野における裁判外紛争解決制度の周知などを行うことにより、当該制度の円滑な実施を図る。 （令和 2～3 年度実績） 日本商品先物取引協会における紛争処理手続について迅速な解決を図るとともに、関係事業者のウェブサイトにおいて裁判外紛争解決制度の周知等を行った。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①標準処理期間内に事情聴取を実施した紛争数（％） ②ADR 制度をウェブサイトで周知した事業者数（件数） （進捗） ①令和 3 年度：100％（令和 2 年度：100％） ②令和 3 年度：34 件（令和 2 年度：39 件） （定義） 日本商品先物取引協会で集計。日本商品先物取引協会における事情聴取の実施状況及び ADR の周知件数 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省、農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>（令和 7 年度以降）</td><td>商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。	令和 5 年度	令和 6 年度	（令和 7 年度以降）	商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。
年度	取組内容								
令和 4 年度	商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
（令和 7 年度以降）	商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。								

項目名	⑦ 住宅トラブルに関する ADR の実施	担当省庁	国土交通省								
施策概要	○ 国土交通省の取組 住宅の品質確保の促進等に関する法律（平成 11 年法律第 81 号）及び特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律（平成 19 年法律第 66 号）に基づき、住宅性能表示を受けた住宅及び保険を付した新築住宅について、ADR を実施するとともに、「制度施行 10 年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討会」の報告書を踏まえ、住宅トラブルに関する ADR 等の広報（Web 広告、リスティング広告等）の充実等を図る。その他、基礎ぐい工事問題・リフォームトラブルに関しても電話相談及び専門家相談を受け付ける。 また、建設業法に基づく建設工事紛争審査会においても、建設工事の請負契約に関する紛争の ADR を引き続き実施する。 （令和 2～3 年度実績） 住宅紛争審査会において ADR を実施している。また、建設工事の請負契約については、全国 48 の建設工事紛争審査会（国土交通省及び各都道府県）において ADR を実施している。その他、（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおいて基礎ぐい工事問題・リフォームに関する電話相談及び専門家相談の受付を実施している。										
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ADR 周知のためのダイレクトメール実施回数 （目標） 保険付き住宅取得者向けに、制度周知のためのダイレクトメール送付を年 1 回継続する。対象者は送付先住所が把握できる保険付き住宅の取得者向けとし、制度認知の効果的なタイミングとして、住宅取得後 1 年目、10 年目を送付対象とする。 （進捗） 令和 3 年度：1 回（令和 2 年度：1 回） （定義） 公益財団法人住宅紛争処理・支援センターからの実施報告により、実績を把握する。 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table><tr><th>年度</th><th>取組内容</th></tr><tr><td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、10 年目の取得者を選定）</td></tr><tr><td>令和 5 年度</td></tr><tr><td>令和 6 年度</td></tr><tr><td>（令和 7 年度以降）</td><td>・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、10 年目の取得者を選定）</td></tr></table>			年度	取組内容	令和 4 年度	・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、10 年目の取得者を選定）	令和 5 年度	令和 6 年度	（令和 7 年度以降）	・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、10 年目の取得者を選定）
年度	取組内容										
令和 4 年度	・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、10 年目の取得者を選定）										
令和 5 年度											
令和 6 年度											
（令和 7 年度以降）	・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、10 年目の取得者を選定）										

項目名	⑧ IT・AI を活用した民事紛争解決の 利用拡充・機能強化	担当省庁	内閣官房、法務省、 消費者庁、関係府省 庁等
-----	-----------------------------------	------	------------------------------

施策概要	○ 内閣官房、法務省の取組 紛争の多様化に対応した我が国のビジネス環境整備として、オンラインでの紛争解決（ODR）など、IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する「ODR 活性化検討会」における検討結果を踏まえて、IT・AI を活用した ODR などの民事紛争解決の利用拡充に向けた官民一体となった取組を進める。 （令和 2～3 年度実績） 法務省に「ODR 推進検討会」を設置し、ODR の推進に向けた裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律関連の規律の見直しや民間紛争解決手続における和解合意への執行力の付与等について検討を行ったほか、同検討会の議論を踏まえ、令和 4 年 3 月に法務省において「ODR の推進に関する基本方針」を策定した。 ○ 消費者庁の取組 内閣官房により開催された「ODR 活性化検討会」での議論の経過等を踏まえ、各地域の消費生活センターにおいて SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行等を進める。 令和 3 年 9 月に PIO-NET の刷新を実施した。また、次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化について検討する。 （令和 2～3 年度実績） ・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 SNS 等を活用した相談受付体制の構築を支援した。 ・AI 技術を活用したチャットボット機能の実証実験として、国民生活センターLINE 公式アカウント上に AI チャットボットを実装し、消費者からの自由記述による質問に対して、関連する FAQ の情報提供を実施（実施期間は令和 3 年 1～3 月の約 3 ヶ月）。 ・消費生活相談のデジタル化を推進するため、「消費生活相談デジタル化アドバイザリーボード」を設置し、令和 3 年 9 月に「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」を公表した。 ・SNS を活用した消費生活相談の実証実験を実施（令和 2 年度：徳島県・広島市、令和 3 年度：兵庫県・和歌山県・広島市）
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 国民における ODR の認知度 (令和 4 年度以降に認知度調査を実施した上で、具体的な数値目標を検討する予定) (進捗) 法務省に「ODR 推進検討会」を設置し、ODR の推進に向けた裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律関連の規律の見直しや民間紛争解決手続における和解合意への執行力の付与等について検討を行ったほか、同検討会の議論を踏まえ、令和 4 年 3 月に法務省において「ODR の推進に関する基本方針」を策定した。 【今後の取組予定】 ○ 内閣官房の取組 <table border="1"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度 以降</td><td>IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進</td></tr> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3"> ・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援 </td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度 以降</td><td> ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援 </td></tr> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度 以降	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進	年度	取組内容	令和 4 年度	・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度 以降	・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援
年度	取組内容																
令和 4 年度	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進																
令和 5 年度																	
令和 6 年度																	
令和 7 年度 以降	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進																
年度	取組内容																
令和 4 年度	・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援																
令和 5 年度																	
令和 6 年度																	
令和 7 年度 以降	・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援																

Ⅱ 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

(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

項目名	① 食品ロスの削減の推進に関する法律に基づく施策の推進 ※SDGs 関連：関連目標 12、Well-being 関連	担当省庁	消費者庁、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、環境省
-----	---	------	----------------------------------

施策概要	○ 関係省庁の取組 食品ロスを削減するため、関係省庁の連携による取組を推進する。 ・食品ロスに関する情報を集約したウェブサイトによる情報提供等を行うとともに、随時、情報の拡充を行う。【消費者庁、農林水産省、環境省】 ・ロゴマーク「ろすのん」の周知を行う。【農林水産省、関係省庁】 ・地方公共団体における食品ロス削減推進計画の策定を促進する。【関係省庁】 ・食品ロス発生量の推計を継続的に実施する。また、食品ロスの内容、発生要因等を分析する。【農林水産省、環境省】 ・食品ロス問題を認知して削減に取り組む消費者の割合の調査を継続的に行う。【消費者庁】 ・食品関連事業者による食品ロス削減のための商慣習の見直し等の取組を推進するとともに、このような食品関連事業者の取組に係る消費者への情報提供を行う。さらに、食品関連事業者による消費者啓発の取組を推進することで、消費者の理解を促進する。【農林水産省、経済産業省、消費者庁】 ・飲食店等における食べきりを促進するための好事例の共有、持ち帰りについて安全に食べるための注意事項の周知を行う。【消費者庁、農林水産省、環境省、関係省庁】 ・災害時用備蓄食料の更新に当たり、フードバンク団体等生活困窮者を支援する団体への提供を行うなど、有効活用を図る。【消費者庁、関係省庁】 ・地方公共団体の先進的な取組についてモデル事業を実施し、他の地方公共団体の参考になるように情報提供を行う。【消費者庁、環境省】 ・全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会との連携を進める。【消費者庁、農林水産省、環境省】 ・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】 ・命の大切さや食への感謝の気持ちを養うなど、学校の教科等を通じて食品ロスの削減に関する理解と実践を促す。【文部科学省】 ・食品ロスの削減に関し顕著な功績がある者に対する表彰を行う。【消費者庁】 ・食品ロスの実態調査、食品ロスの効果的な削減方法等に関する調査研究を行う。
------	---

	【消費者庁】 ・食品ロスの削減についての先進的な取組等の情報の収集・提供を行う。【消費者庁、関係省庁】 ・フードバンク活動に対して必要な支援を行うとともに、フードバンク活動の促進、フードバンク活動のための食品の提供等に伴って生ずる責任の在り方に関する調査・検討を行う。【関係省庁】 (令和2～3年度実績) ・食品ロスに関する情報を集約したウェブサイトによる情報提供を行うとともに、随時、情報の拡充を行った。【消費者庁、環境省、農林水産省】 ・令和2年5月には、「新しい生活様式での食品ロス削減の工夫」として、テイクアウトやデリバリーの活用等と呼び掛けた。【消費者庁】 ・ウェブサイトや広報資材等で積極的にロゴマーク「ろすのん」を活用し、周知を行った。【農林水産省】 ・地方公共団体における食品ロス削減推進計画の策定を促進するため、オンラインによる説明会を実施した。【消費者庁、農林水産省、環境省】 ・全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会と連携し、食品ロス削減全国大会を開催した。【消費者庁、環境省、農林水産省】 ・令和2年10月から12月にかけて、食品ロス削減をテーマとしたライブシンポジウムを全国9道府県で開催し、インターネットで配信した。【消費者庁】 ・食品ロス発生量の推計を継続的に実施し、食品ロスの内容、発生要因等を分析した。【農林水産省、環境省】 ・商慣習見直しのため、10月30日を「全国一斉商慣習見直しの日」として、納品期限の緩和や賞味期限表示の大括り化に取り組む製造・小売事業者の事業者名及び取組事例の公表を行った。さらに、食品ロス削減月間に小売・外食店舗等において消費者啓発に取り組む小売・外食事業者の事業者名及び取組事例の公表を行った。【農林水産省】 ・地方公共団体を対象とした食品ロス対策等に係るモデル事業を実施した。【消費者庁、環境省】 ・NEW ドギーバッグアイデアコンテストを実施し、外食における食べ残しの持ち帰り行為をmottECOと呼ぶことに決定。【環境省、消費者庁、農林水産省】 ・mottECOのロゴ、普及啓発資材を作成し、外食における食べ残しの持ち帰りの普及啓発活動を行った。【環境省、消費者庁、農林水産省】 ・恵方巻きを始めとする季節食品の需要に見合った販売の継続的な推進について呼び掛けを行うとともに、恵方巻きのロス削減に向けた取組を行う事業者を募集し、公表を行った。【農林水産省、消費者庁】 ・「食品ロス削減推進大賞」を創設（令和2年8月）し、食品ロス削減に関し、消費者等に対し広く普及し、波及効果が期待できる優秀な取組を実施した者を表彰【消費者庁】 ・「食品ロス削減環境大臣表彰」を創設（令和3年8月）し、食品ロス削減の機運の醸成を促進する観点から、食品ロス削減の効果的かつ波及効果が期待できる優良な取組を実施した者に対して、「mottECO」賞、「フードドライブ」賞、「食品ロス
--	--

	削減の取組」賞の3部門について表彰を行った。【環境省】 ・「「賞味期限」の愛称・通称コンテスト」及び「私の食品ロス削減スローガン&フォトコンテスト」を実施し、大臣賞受賞作の普及・啓発を推進。【消費者庁】 ・「「めざせ！食品ロス・ゼロ」川柳コンテスト」を実施し、受賞作品を活用した普及・啓発を推進。【消費者庁】 ・諸外国における食品の寄附の実態等に関する調査を実施した。【消費者庁】 ・諸外国が取り組んでいる消費者への普及・啓発事例や食品ロス削減に関する税制等の優遇措置及び法律による規制等について調査を実施した。【消費者庁】 ・フードバンク活動を推進するマッチングシステムの実証・構築の支援を行った。 【農林水産省】 ・役割を終えた災害用備蓄食品について、関係府省庁が申合せを行い、原則として、フードバンク団体等への提供に取り組むこととした。その上で、各府省庁の提供情報を取りまとめて公表するポータルサイトを立ち上げ、フードバンク団体等に提供を行った。【消費者庁、農林水産省、関係府省庁】 ・フードドライブ推進のための実証を行い、この事例を含めたフードドライブ実施の手引きを作成・公表した。【環境省】 ・食品ロス削減に関する関係省庁会議を開催し、関係省庁の連携を強化するとともに、食品ロス削減に向けた取組を加速化した。【消費者庁、関係省庁】 ・食品ロスにつながる商品を寄附金付きで販売し、利益の一部をフードバンク活動の支援等に活用する新たな仕組みの構築のための検討・実証の支援を行った。【農林水産省】 ・食品ロス削減に向けた「てまえどり」の取組を、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会と連携し、啓発資材を活用して呼び掛けた。【消費者庁、農林水産省、環境省】 ・感染症対策に伴う、イベントの中止・延期や小学校・中学校等の一斉臨時休校業等の対応として、食品関連事業者からフードバンクに寄附することを希望する未利用食品の情報を集約し、全国のフードバンクに対してこれらの情報を一斉に発信する取組を行った。【農林水産省】 ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響を踏まえた緊急対策として、フードバンクが子供食堂等への食品の受入れ・提供を拡大するために必要となる経費を支援した。【農林水産省】 ・「食品ロス削減推進サポーター」制度を創設し、サポーター育成のための教材となる「食品ロス削減ガイドブック」を作成するとともに、サポーター制度に関する地方公共団体向けオンライン説明会を開催（令和4年2月）。
--	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①食品ロス削減のために何らかの行動をしている国民の割合 ②食品ロス発生量 ア) 家庭系食品ロス発生量 イ) 事業系食品ロス発生量 (目標) ①割合を 80%以上とする ②家庭系及び事業系食品ロス発生量を 2030 年度までに 2000 年度比で半減(家庭系：216 万トン、事業系：273 万トン) することを目指す。 (進捗) ①令和 3 年度：78.3% ②ア) 令和元年度：261 万トン イ) 令和元年度：309 万トン (定義) ①消費者庁が実施する「消費者の意識に関する調査」において、「食品ロス問題を認知して、食品ロス削減のために行動している」と回答した人の割合。 ②ア) 食品廃棄物の発生量に食品ロスの発生率を乗じたもの。食品廃棄物の発生量は、「一般廃棄物の排出及び処理状況、産業廃棄物の排出及び処理状況」(環境省)によって集計され、食品ロスの発生量は「食品廃棄物等の発生抑制及び再生利用の促進に係る実態調査」(環境省委託事業)を基に算出。 イ) 食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律(平成 12 年法律第 116 号。以下「食品リサイクル法」という。)に基づく定期報告及び食品循環資源の再生利用等実態調査で推計した食品廃棄物等の量に、食品関連事業者における食品廃棄物等の可食部・不可食部の量の把握等調査から推計した可食部率を乗じて算出。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="2"> 食品ロスの削減の推進に関する法律(令和元年法律第 19 号。以下「食品ロス削減推進法」という。)に基づく基本方針を踏まえ、必要に応じ関係各省と連携しつつ以下の取組を推進 ・食品ロス削減月間(10 月)及び食品ロス削減の日(10 月 30 日)を中心として、食品ロスの現状や食品ロス削減の重要性、実際の取組等についての普及・啓発の実施 ・食品ロスの削減に関する消費者の意識調査、全国での取組事例の収集 ・季節のイベント等に合わせた消費者・事業者等への普及啓発の実施(宴会シーズンの食べきりの推進、恵方巻き、食料備蓄におけるローリングストック法の導入等) </td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	食品ロスの削減の推進に関する法律(令和元年法律第 19 号。以下「食品ロス削減推進法」という。)に基づく基本方針を踏まえ、必要に応じ関係各省と連携しつつ以下の取組を推進 ・食品ロス削減月間(10 月)及び食品ロス削減の日(10 月 30 日)を中心として、食品ロスの現状や食品ロス削減の重要性、実際の取組等についての普及・啓発の実施 ・食品ロスの削減に関する消費者の意識調査、全国での取組事例の収集 ・季節のイベント等に合わせた消費者・事業者等への普及啓発の実施(宴会シーズンの食べきりの推進、恵方巻き、食料備蓄におけるローリングストック法の導入等)	令和 5 年度
年度	取組内容					
令和 4 年度	食品ロスの削減の推進に関する法律(令和元年法律第 19 号。以下「食品ロス削減推進法」という。)に基づく基本方針を踏まえ、必要に応じ関係各省と連携しつつ以下の取組を推進 ・食品ロス削減月間(10 月)及び食品ロス削減の日(10 月 30 日)を中心として、食品ロスの現状や食品ロス削減の重要性、実際の取組等についての普及・啓発の実施 ・食品ロスの削減に関する消費者の意識調査、全国での取組事例の収集 ・季節のイベント等に合わせた消費者・事業者等への普及啓発の実施(宴会シーズンの食べきりの推進、恵方巻き、食料備蓄におけるローリングストック法の導入等)					
令和 5 年度						

		・食品ロス削減の推進に貢献した取組の表彰（令和２年度～） ・国民が食品ロスの削減に関心を持てるよう、各種コンテスト等の開催（令和２年度～） ・地域の特性を踏まえた取組推進に向けた地方公共団体による食品ロス削減推進計画策定に向け、説明会の開催等による支援（令和２年度～） ・食品ロス削減の推進に向けた地方における先進的なモデル的取組への支援（令和２年度～） ・「新しい生活様式」における食品ロス削減の工夫や留意事項の普及・啓発（令和２年度～） ・「食品ロス削減推進サポーター」の育成
	令和６年度	基本方針の見直しの検討
	令和７年度以降	基本方針の見直しを踏まえた施策の実施
	○ 農林水産省の取組	
	年度	取組内容
	令和４年度	・食品ロス発生量推計の実施（毎年度）
	令和５年度	・食品ロス削減推進法に基づく基本方針を踏まえた、商慣習見直し等の取組の一層の推進（毎年度）
	令和６年度	・食品ロス削減月間（１０月）及び食品ロス削減の日（１０月３０日）に合わせた消費者啓発の働き掛け。（毎年度） ・役割を終えた災害用備蓄食品について、各府省庁の提供情報を取りまとめ、ポータルサイトで公表。（毎年度） ・恵方巻きを始めとする季節食品の需要に見合った販売の継続的な推進。（毎年度） ・ウェブサイトや広報資材等で積極的にロゴマーク「ろすのん」を活用し、周知を行う。（毎年度） ・寄附金付き未利用食品の販売によるフードバンク活動支援等に活用する新たな仕組み構築の検討・実証（令和３年度～令和５年度） ・フードバンク活動を推進するマッチングシステムの実証・構築の支援（令和３年度～令和４年度） ・食品製造業における多様な食品ロス発生要因を把握・分析し、業務実態に応じた削減対策やフードバンク活動との連携のための取組を支援（令和３年度～令和４年度） ・スタートアップ団体への支援及びフードバンクにおける広域連携等の食品受入・提供能力の強化に向けた先進的な取組の支援。（令和４年度） ・食品廃棄物等の可食部・不可食部調査の実施（令和５年度）

		・新たな食品リサイクル法基本方針の検討（令和４年度及び令和５年度）
	（令和７年度以降）	・食品ロス発生量推計の実施（毎年度） ・食品ロス削減推進法に基づく基本方針を踏まえた、商慣習見直し等の取組の一層の推進（毎年度）
	○ 文部科学省の取組	
	年度	取組内容
	令和４年度	命の大切さや食への感謝の気持ちを養うなど、学校の教科等を通じて食品ロスの削減に関する理解と実践の促進
	令和５年度	
	令和６年度	
	（令和７年度以降）	命の大切さや食への感謝の気持ちを養うなど、学校の教科等を通じて食品ロスの削減に関する理解と実践の促進
	○ 環境省の取組	
	年度	取組内容
	令和４年度	・食品ロスの削減及び食品リサイクルに先進的に取り組む地方公共団体及び事業者等を支援するため、食品ロス削減・食品リサイクル推進モデル事業、mottECO 導入モデル事業、食品廃棄ゼロエリアモデル事業及び学校給食における食品ロス削減等に関する取組のモデル事業を実施。 ・新たな食品リサイクル法基本方針の検討（令和４年度以降）【以降、毎年度実施】 ・食品ロス発生量推計の実施 ・食品ロスの内容・発生要因等の分析 ・地方公共団体が食品ロス削減に取り組む際の留意点等を取りまとめた「自治体職員向け食品ロス削減のための取組マニュアル」の更新・普及 ・食品ロスに関する情報を集約したウェブサイト「食品ロスポータルサイト」の管理・運営 ・地方公共団体における食品ロス発生量の把握調査の実施支援 ・食品ロス削減のための行動変容を促す取組の推進
	令和５年度	
	令和６年度	
	（令和７年度以降）	・食品ロス発生量推計の実施 ・食品ロスの内容・発生要因等の分析 ・地方公共団体が食品ロス削減に取り組む際の留意点等を取りまとめた「自治体職員向け食品ロス削減のための取組マニュアル」の更新・普及 ・食品ロスに関する情報を集約したウェブサイト「食品ロスポータルサイト」の管理・運営

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="467 197 649 304"></td><td data-bbox="649 197 1398 304"> ・地方公共団体における食品ロス発生量の把握調査の実施支援 ・食品ロス削減のための行動変容を促す取組の推進 </td></tr> </table>		・地方公共団体における食品ロス発生量の把握調査の実施支援 ・食品ロス削減のための行動変容を促す取組の推進
	・地方公共団体における食品ロス発生量の把握調査の実施支援 ・食品ロス削減のための行動変容を促す取組の推進		

項目名	② 食育の推進 ※SDGs 関連：関連目標 2、3、4、12	担当省庁	消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省
-----	-----------------------------------	------	--------------------------------

施策概要	○ 消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省の取組 国民の適切な食生活の選択に資するよう、国民の食生活に関し、食育の一環として、食品の安全性、栄養、食習慣などについては正確な情報の提供等を推進する。 食育推進会議が令和3年3月31日に作成した、おおむね5年間を計画期間とする第4次食育推進基本計画に基づき、行政、教育関係者、農林漁業者、食品関連事業者、ボランティア等関係する各主体が相互の理解を深め、連携・協働し、国民運動として食育を推進する。 (令和2～3年度実績) ・令和3年3月、食育推進会議において、令和3年度からおおむね5年間を計画期間とする第4次食育推進基本計画を作成した。 ・第4次食育推進基本計画に基づき、関係府省庁が連携し食育を推進した。(令和2年度は、第3次食育推進基本計画(平成28年度～令和2年度)に基づき食育を推進) ・令和3年度に開催した食育推進評価専門委員会では、第4次食育推進基本計画推進のための検討を行った。 ○ 文部科学省の取組 学校における食育を推進する。 (令和2～3年度実績) 「食に関する指導の手引」や食育教材などにより、学校給食や授業等において栄養、食習慣についての指導を推進した。 ○ 農林水産省の取組 持続可能な食を支える食育の推進のため、農林漁業体験などにより、食や農林水産業への理解増進を図るとともに、食と環境の調和のとれた食料生産とその消費に配慮した食育の推進を図る。 さらに、「新たな日常」やデジタル化に対応した食育など、最新の食育活動の方法や知見を食育関係者間で情報共有等を図るため、全国食育推進ネットワークを活用する。 (令和2～3年度実績) 食や農林水産業への理解を増進する農業体験機会の提供等の支援を行った。 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、令和2年度第15回食育推進全国大会が開催できなかったことから、食育活動表彰の受賞者の取組等に係る動画を作成し、農林水産省ウェブサイトに掲載。令和3年度第16回食育推進全国大会については、オンラインで開催し、トークショーや料理教室を全国へ配信。 また、デジタル化に対応した食育を推進するため、デジタル食育ガイドブックを作成。
------	---

	「令和3年度食育に関する意識調査」を実施し、調査結果を第4次食育推進基本計画の目標値の達成状況の評価に用いた。										
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①農林漁業体験を経験した国民（世帯）の割合の向上 ②産地や生産者を意識して農林水産物・食品を選ぶ国民の割合の向上 ③環境に配慮した農林水産物・食品を選ぶ国民の割合の向上 （目標） ①令和7年度までに70%以上とする ②令和7年度までに80%以上とする ③令和7年度までに75%以上とする （進捗） ①令和3年度：61.3% ②令和3年度：74.8% ③令和3年度：69.3% （定義） いずれも食育に関する意識調査で集計。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省の取組 <table border="1"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 （重点事項）</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・持続可能な食を支える食育の推進 ・「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進</td></tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td><td>第5次食育推進基本計画の作成</td></tr> </table>	年度	取組内容	令和4年度	第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 （重点事項）	令和5年度	・生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進	令和6年度	・持続可能な食を支える食育の推進 ・「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進	令和7年度 以降	第5次食育推進基本計画の作成
年度	取組内容										
令和4年度	第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 （重点事項）										
令和5年度	・生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進										
令和6年度	・持続可能な食を支える食育の推進 ・「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進										
令和7年度 以降	第5次食育推進基本計画の作成										

(2) 環境の保全に資する消費者と事業者との連携・協働

項目名	① 脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革 ※SDGs 関連：関連目標 13	担当省庁	環境省
-----	--	------	-----

施策概要	○ 環境省の取組 地球温暖化の危機的状況や社会にもたらす悪影響について、IPCC 評価報告書など最新の科学的知見に基づく信頼性の高い情報を、世代やライフスタイル等に応じて、分かりやすい形で国民に発信することで、地球温暖化に対する国民の意識改革と危機意識浸透を図る。 また、産業界・労働界・地方公共団体・NPO 等と連携し、国民の温暖化対策に対する理解と協力への機運を醸成する。2050 年カーボンニュートラル実現に向けて、消費者が果たす役割は大きく、消費者が脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルを積極的に選択することは、CO₂ 排出削減に果たす役割が大きい。また、このような脱炭素を意識した消費者のライフスタイルの変化は事業者の行動変容を後押しすることにもつながる。このため、地球温暖化対策に資するあらゆる賢い選択「COOL CHOICE」を推進することなどにより、脱炭素社会にふさわしい社会経済システムへの変革やライフスタイルイノベーションへの展開を促進させる。 (令和2～3年度実績) ・脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルの選択など地球温暖化対策に資するあらゆる賢い選択を促す「COOL CHOICE」の展開。 ・在宅時間の増加に伴い、家庭の省エネ対策としてインパクトの大きいエコ住宅・断熱リフォームと省エネ家電への買換えを促進する「みんなでおうち快適化チャレンジ」キャンペーンを関係省庁や関係業界等と連携して実施 ・再生可能エネルギー（再エネ）の導入・利用をサポートするポータルサイト「再エネ スタート」を立ち上げ、個人、地方自治体、企業それぞれに再エネ導入・利用のメリットや具体的な方法や取組事例などの情報提供を実施。 ・衣食住・移動・買物など日常生活におけるアクションとそのメリットを「ゼロカーボンアクション30」として整理し、分かりやすく紹介するウェブサイトを設け、取組の呼び掛けを実施。 ・脱炭素社会の構築に向けたシンポジウムを各地方で開催（令和2年12月～令和3年3月） ・脱炭素社会の構築に向けたオンラインコンテンツの制作、出展。展示ツールの地方公共団体等へ貸出し。特に若年層の危機意識を醸成するため、地球温暖化に関する意識啓発に活用するアニメを、地方公共団体・教育機関等へ貸出し。 ・国民一人ひとりの地球温暖化対策に対する理解と自発的取組の機運を高めるため、気候変動×防災や気候変動×スポーツをテーマとした動画を制作し、YouTube 等のメディアで発信 ・消費者による環境配慮製品・サービスの選択等の行動に対して企業・地域が新たにポイントを発行する取組を支援する食とくらしの「グリーンライフ・ポイント」推		
------	--	--	--

	進事業の実施 ・家電の省エネ性能の比較のできる「しんきゅうさん」や、家庭でのCO₂排出量や削減可能量を見える化する「家庭エコ診断」（うちエコ診断）による省エネ家電への買換え ・脱炭素ライフスタイルの促進。						
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①COOL CHOICE 賛同数 ②クールビズ及びウォームビズの実施率 ア) クールビズ（業務）の実施率 イ) クールビズ（家庭）の実施率 ウ) ウォームビズ（業務）の実施率 エ) ウォームビズ（家庭）の実施率 ③家庭エコ診断実施世帯数 （目標） ①— ②ア) 令和7年度：91.6%、令和12年度：100% イ) 令和7年度：93.2%、令和12年度：100% ウ) 令和7年度：91.5%、令和12年度：100% エ) 令和7年度：94.5%、令和12年度：100% ③令和7年度：830千世帯、令和12年度：1,555千世帯 （進捗） ①令和2年度：個人約1,348万人、企業・団体約36万事業所） ②ア) 令和3年度：86.2% イ) 令和3年度：77.9% ウ) 令和3年度：72.0% エ) 令和3年度：82.6% ③令和3年度：112千世帯 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・「COOL CHOICE」として、関係府省庁が一丸となって関係業界、事業者の協力を得て家庭や職場における脱炭素につながる取組を促す。その際、特に、住まいや移動などライフスタイルに起因する二酸化炭素排出量の多くを占める分野を中心に、省エネルギーによる経済的なメリットやコストに加え、快適性や健康性などのメリットも伝達するとともに、再生可能エネルギー発電・脱炭素電力の利用拡大を訴求する。 ・国民が脱炭素行動を容易に選択できるよう、デジタル技術を使用し、製品・サービスなどの環境価値の把握・認証を進めることにより、二酸化炭素排出の見える化を進める。さらに見える </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・「COOL CHOICE」として、関係府省庁が一丸となって関係業界、事業者の協力を得て家庭や職場における脱炭素につながる取組を促す。その際、特に、住まいや移動などライフスタイルに起因する二酸化炭素排出量の多くを占める分野を中心に、省エネルギーによる経済的なメリットやコストに加え、快適性や健康性などのメリットも伝達するとともに、再生可能エネルギー発電・脱炭素電力の利用拡大を訴求する。 ・国民が脱炭素行動を容易に選択できるよう、デジタル技術を使用し、製品・サービスなどの環境価値の把握・認証を進めることにより、二酸化炭素排出の見える化を進める。さらに見える	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容						
令和4年度	・「COOL CHOICE」として、関係府省庁が一丸となって関係業界、事業者の協力を得て家庭や職場における脱炭素につながる取組を促す。その際、特に、住まいや移動などライフスタイルに起因する二酸化炭素排出量の多くを占める分野を中心に、省エネルギーによる経済的なメリットやコストに加え、快適性や健康性などのメリットも伝達するとともに、再生可能エネルギー発電・脱炭素電力の利用拡大を訴求する。 ・国民が脱炭素行動を容易に選択できるよう、デジタル技術を使用し、製品・サービスなどの環境価値の把握・認証を進めることにより、二酸化炭素排出の見える化を進める。さらに見える						
令和5年度							
令和6年度							

		化された情報に基づき、脱炭素に貢献する製品・サービスの選択等脱炭素行動を自発的に選択できるよう、ポイント制度、ナッジ等により後押しする。 ・脱炭素行動と暮らしにおけるメリットを整理した「ゼロカーボンアクション 30」について、様々な形で発信することで、具体的な脱炭素行動に対する共感・関心を広げ、自らの行動につなげる。
	〔令和7年度以降〕	各種取組の進展状況・効果等を検証しつつ、必要に応じて見直し。

項目名	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」）の推進 ※SDGs 関連：関連目標 12、14	担当省庁	環境省
-----	---	------	-----

施策概要	○ 環境省の取組 海岸漂着物処理推進法に基づく基本方針・プラスチック資源循環戦略・海洋プラスチックごみ対策アクションプランや消費者の取組が事業者の行動変容を後押しすることにもつながることを踏まえ、海洋ごみの発生抑制の更なる推進のため、“プラスチックとの賢い付き合い方”をキーワードとした国民運動の展開等の施策を、関係機関と連携し、総合的に講ずる。 （令和2～3年度実績） ・プラスマウェブサイトのオンラインプラットフォーム化 ・全国一斉清掃キャンペーン「海ごみゼロウィーク」の実施 ・海洋ごみ対策の優れた取組を表彰する「海ごみゼロアワード2021」の実施 ・政府広報事業「チームNEXT ステップ」との連携による海洋プラスチックごみをテーマとするシンポジウムやワールドクリーンアップデイプラストークライブなどのオンライン開催
------	--

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 「プラスチック・スマート」取組登録数 (目標) 令和2年度内に、取組延べ登録数2,000件を達成する 令和3年度内に、取組延べ登録数3,000件を達成する (進捗) 令和3年度：2,438件（令和2年度：2,012件） (定義) 「プラスチック・スマート」に登録された取組数。取組数はプラスチック・スマート事務局が集計 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・全国一斉清掃キャンペーン「海ごみゼロウィーク 2022」の実施 ・海ごみゼロアワード2022の実施 ・シンポジウムの開催 ・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="3"> ※令和4年度を含む継続した取組 ・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 等 </td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・全国一斉清掃キャンペーン「海ごみゼロウィーク 2022」の実施 ・海ごみゼロアワード2022の実施 ・シンポジウムの開催 ・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築	令和5年度	※令和4年度を含む継続した取組 ・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 等	令和6年度	令和7年度以降
年度	取組内容								
令和4年度	・全国一斉清掃キャンペーン「海ごみゼロウィーク 2022」の実施 ・海ごみゼロアワード2022の実施 ・シンポジウムの開催 ・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築								
令和5年度	※令和4年度を含む継続した取組 ・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 等								
令和6年度									
令和7年度以降									

項目名	③ 循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等 ※SDGs 関連：関連目標 12	担当省庁	環境省、経済産業省
-----	--	------	-----------

施策概要	○ 環境省の取組 消費者が 3R に貢献する製品を購入するなど、資源の大切さを理解したライフスタイルを積極的に選択することは、事業者の行動変容を後押しすることにもつながることから、資源の大切さや 3R を多くの方に周知するため、3R の態度変容、行動喚起を促すウェブサイト「Re-Style」を運用するとともに、参加型行動促進イベント「Re-Style Fes!」、「選ぼう！3R キャンペーン」等を展開する。 ※毎年度、3R を念頭に置きつつも、音楽や映像などのサブカルチャーを通じた様々なコンテンツを通じて若者の興味をひくような最新の動向やイベントを検討し、掲載を行う。 また、「3R 推進月間」における「3R 推進全国大会（・循環型社会形成推進功労者表彰・ポスターコンクール）」の開催等による普及啓発、「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者表彰」及び関係機関の意見を踏まえた情報発信方法の改善等を行う。 「水銀使用製品の適正分別・排出の確保のための表示等情報提供に関するガイドライン」及び「家庭から排出される水銀使用廃製品の分別回収ガイドライン」等を踏まえ、水銀使用製品への水銀使用に係る消費者への情報提供や廃棄された水銀使用製品の適正処理を推進する。 （令和 2～3 年度実績） ・選ぼう！3R キャンペーン実施店舗数：15,000 店舗（令和 3 年度） ・ポスターコンクール応募数：6,621 件（令和 3 年度） ・功労者表彰件数：7 件（令和 3 年度） ○ 経済産業省の取組 循環型社会に向けて、以下の取組を実施する。 ・3R 行動の実践を呼び掛けるため、各種イベント等の広報活動を行う。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」及び「資源循環技術・システム表彰」を後援し、優れた 3R の取組の普及や新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 （令和 2～3 年度実績） インセンティブ付与の取組として、令和 3 年 10 月の 3R 推進月間において、資源循環技術・システム表彰で経済産業大臣賞（2 件）及び経済産業省産業技術環境局長賞（3 件）、また、リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰で内閣総理大臣賞（1 件）及び経済産業大臣賞（1 件）の授与を支援した。
------	--

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①国民の具体的な 3R 行動実施率 ②「選ぼう！ 3R キャンペーン」参加企業数と実施店舗数 ③「3R 促進ポスターコンクール」への応募数 ④環境省 YouTube 上の水銀使用製品の規制に関する動画の再生回数 （目標） 出典：第 4 次循環型社会形成推進基本計画 具体的な 3R 行動の実施率を、令和 5 年度までに平成 24 年度の世論調査から約 20% 上昇させる。 （進捗） ①令和 2 年度：31.2% ②令和 3 年度：16 メーカー、約 15,000 店舗 （令和 2 年度：13 メーカー、約 12,000 店舗） ③令和 3 年度：6,621 件（令和 2 年度：4,086 件） ④令和 3 年度：約 4,600 回（令和 2 年度：約 2,000 回） 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1" data-bbox="462 960 1390 1305"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3"> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・ 3R 推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！ 3R キャンペーン </td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>（令和 7 年度以降）</td><td> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・選ぼう！ 3R キャンペーン ・ 3R 推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 </td></tr> </tbody> </table> ○ 経済産業省の取組 <table border="1" data-bbox="462 1397 1390 1984"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3"> ・ 3R 推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等の PR を実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた 3R の取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 </td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>（令和 7 年度以降）</td><td> ・ 3R 推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等の PR を実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた 3R の取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・ 3R 推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！ 3R キャンペーン	令和 5 年度	令和 6 年度	（令和 7 年度以降）	・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・選ぼう！ 3R キャンペーン ・ 3R 推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等	年度	取組内容	令和 4 年度	・ 3R 推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等の PR を実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた 3R の取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。	令和 5 年度	令和 6 年度	（令和 7 年度以降）	・ 3R 推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等の PR を実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた 3R の取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。
年度	取組内容																
令和 4 年度	・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・ 3R 推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！ 3R キャンペーン																
令和 5 年度																	
令和 6 年度																	
（令和 7 年度以降）	・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・選ぼう！ 3R キャンペーン ・ 3R 推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等																
年度	取組内容																
令和 4 年度	・ 3R 推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等の PR を実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた 3R の取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。																
令和 5 年度																	
令和 6 年度																	
（令和 7 年度以降）	・ 3R 推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等の PR を実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた 3R の取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。																

項目名	④ 生物多様性の保全と持続可能な利用の促進 ※SDGs 関連：関連目標 12、14、15	担当省庁	環境省
-----	---	------	-----

施策概要	○ 環境省の取組 経済社会における生物多様性の保全と持続可能な利用の主流化を図るため、SDGs の普及、ESG 金融の拡大、ポスト 2020 生物多様性枠組等の動向を踏まえ、国内外の先進的な取組事例を収集・発信し、事業者や消費者に必要とされる具体的な取組を促すとともに、行動を促進するために必要な措置を引き続き検討する。 具体的には、生物多様性に関する最新の動向を踏まえ、「生物多様性民間参画ガイドライン（第 2 版）」の改定版（第 3 版）の検討を進め、個々の事業者によるサプライチェーン及びバリューチェーンも考慮した自主的な取組の促進を図るとともに、産官学民の連携プラットフォームとして、「2030 生物多様性枠組実現日本会議」を設立し、事業者間及び市民を含む多様な主体間の連携・協働を促進する。 また、消費者に向けて「MY 行動宣言」を普及することにより、生物多様性に配慮した商品やサービスの選択を促進する。 ※生物多様性基本法において「生物の多様性」とは、様々な生態系が存在すること並びに生物の種間及び種内に様々な差異が存在することとされている。 ※「MY 行動宣言」とは、国民一人一人が生物多様性との関わりを自分の生活の中で捉えることができるよう、5つのアクション（たべよう、ふれよう、つたえよう、まもろう、えらぼう）の中から自らの行動を選択して宣言する、生物多様性の普及・啓発に関する取組。 （令和 2～3 年度実績） 民間事業者による優れた取組を「民間参画事例集」及び「情報開示グッドプラクティス集」として作成、ウェブサイトにて公開した。また、経団連と共同で「生物多様性ビジネス貢献プロジェクト」を推進し、ポスト 2020 生物多様性枠組に貢献する民間事業者の技術、製品、サービスの紹介を行った。民間参画ガイドラインについては、各種の企業向け講演・セミナーで第 2 版の紹介・解説を行った。また、改訂版（第 3 版）について、有識者を交えた検討会を実施し、素案を作成した。 産官学民の連携・協力によって、企業や国民の生物多様性に配慮した具体の行動変容を促す取組などを促進するため、「2030 生物多様性枠組実現日本会議」を設立した。 「MY 行動宣言」については、普及啓発イベント、SNS などを活用し、行動への参画を促した。
------	--

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 事業活動に生物多様性保全の概念を盛り込んでいる企業の割合 ※生物多様性の分野では消費に関する指標は定められておらず、今後生物多様性保全と消費者に関する適切な KPI の設定について検討する。 (目標) 令和6年度までに 80%以上とすることを目指す。 (進捗) 令和3年度：最新情報なし（令和元年度：75%、令和2年度：データなし） (定義) 調査対象企業のうち、該当する回答を行った企業の割合 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1" data-bbox="462 770 1370 1093"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の公開</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の発行と周知</td></tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td><td>生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の更新版発行と周知</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の公開	令和5年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発	令和6年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の発行と周知	令和7年度 以降	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の更新版発行と周知
年度	取組内容										
令和4年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の公開										
令和5年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発										
令和6年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の発行と周知										
令和7年度 以降	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の更新版発行と周知										

項目名	⑤ 有機農産物を始めとする環境に配慮した食品への理解と関心の増進 ※SDGs 関連：関連目標 8、12、15	担当省庁	農林水産省
-----	---	------	-------

施策概要	○ 農林水産省の取組 有機農産物を始めとする環境に配慮した食品については、「食料・農業・農村基本計画」に則し、有機農業を始めとする生物多様性と自然の物質循環が健全に維持される取組について消費者等に分かりやすく伝え、持続可能な消費行動を促す取組を通して、消費者の理解と関心を増進する。 特に、有機農業については、有機農業の推進に関する法律（平成 18 年法律第 112 号。以下「有機農業推進法」という。）及び同法に基づく基本方針に則し、地方公共団体と連携し、また農業者、実需者やその他の関係者等の協力を得て、有機農業に対する消費者の理解を増進する取組等を推進し、国産有機食品に対する需要が喚起されるよう努める。 有機 JAS 制度の適正な運用を図るとともに、消費者等への啓発を行う。 （令和 2 ～ 3 年度実績） ・有機農業に関する情報の発信等を通じた有機農業の有する様々な特徴についての知識の普及啓発 ・有機農産物の検査認証制度や農産物の表示ルール等の普及啓発 ・有機農業について消費者に分かりやすく伝える者を増やす取組の推進 ・地方公共団体の相互の交流や連携を促すためのネットワーク構築を推進し、有機農業を地域で支える取組事例の共有 ・国産の有機食品を取り扱う小売事業者や飲食関連事業者と連携した国産の有機食品需要を喚起する取組の推進 ・有機食品の生産量の増加につながるよう、有機 JAS に取り組む事業者の負担を軽減するための運用改善の実施 ・消費者がより合理的な選択ができるよう、名称表示の適正化を図ることが特に必要と認められる農林物資として、有機畜産物等を指定し、JAS マークが付されていない有機畜産物等の「有機」表示を規制することを内容とした「日本農林規格等に関する法律施行令の一部を改正する政令」を施行した（令和 2 年 1 月公布、7 月施行）。また、ウェブサイト、パンフレット等により、消費者等への啓発を実施した。
------	--

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 有機食品を週 1 回以上利用する消費者の割合 (目標) 「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。 (進捗) 最新情報なし（平成 29 年度：17.5%） (定義) 平成 29 年の数値は、国内の 16 歳以上の一般消費者を対象とした「平成 29 年度有機マーケットに関する調査（農林水産省生産局農業環境対策課）」において集計。「有機食品の購入や外食等の頻度」の質問項目において、「ほぼ毎日」、「週に 2～3 回程度」、「週に 1 回程度」のうちいずれかを回答した者の割合を合計して算出。 【今後の取組予定】 ○ 農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3"> ・インターネットの活用やシンポジウムの開催による有機農業に関する情報の受発信、資料の提供、優良な取組を行った有機農業者の顕彰等を通じた、有機農業の有する様々な特徴についての知識の普及啓発 ・日本農林規格等に関する法律（昭和 25 年法律第 175 号。以下「JAS 法」という。）に基づく有機農産物の検査認証制度や農産物の表示ルール、GAP や特別栽培農産物の表示ガイドライン等との相違等についての、消費者や関係者への普及啓発 ・有機農業や有機食品に関わる多様な民間事業者に対し、有機農業や表示制度等の研修や情報提供を行うこと等により、有機農業が、エンカル消費につながる取組であることを消費者に分かりやすく伝える者を増やす取組の推進 ・食育、地産地消、産消提携、農業体験学習又は都市農村交流等の活動との連携、児童・生徒や都市住民等と有機農業者とが互いに理解を深める取組の推進 ・有機農業を活かして地域振興につなげている地方公共団体の相互の交流や連携を促すためのネットワーク構築を推進し、学校給食での有機食品の利用など、有機農業を地域で支える取組事例の共有や消費者を含む関係者への周知 ・国産の有機食品を取り扱う小売事業者や飲食関連事業者と連携した国産の有機食品需要を喚起する取組の推進 ・有機 JAS 制度の適正な運用を図るとともに、消費者等への啓発を実施 ・消費者セミナーの開催や広報素材の作成・提供・周知により、 </td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	・インターネットの活用やシンポジウムの開催による有機農業に関する情報の受発信、資料の提供、優良な取組を行った有機農業者の顕彰等を通じた、有機農業の有する様々な特徴についての知識の普及啓発 ・日本農林規格等に関する法律（昭和 25 年法律第 175 号。以下「JAS 法」という。）に基づく有機農産物の検査認証制度や農産物の表示ルール、GAP や特別栽培農産物の表示ガイドライン等との相違等についての、消費者や関係者への普及啓発 ・有機農業や有機食品に関わる多様な民間事業者に対し、有機農業や表示制度等の研修や情報提供を行うこと等により、有機農業が、エンカル消費につながる取組であることを消費者に分かりやすく伝える者を増やす取組の推進 ・食育、地産地消、産消提携、農業体験学習又は都市農村交流等の活動との連携、児童・生徒や都市住民等と有機農業者とが互いに理解を深める取組の推進 ・有機農業を活かして地域振興につなげている地方公共団体の相互の交流や連携を促すためのネットワーク構築を推進し、学校給食での有機食品の利用など、有機農業を地域で支える取組事例の共有や消費者を含む関係者への周知 ・国産の有機食品を取り扱う小売事業者や飲食関連事業者と連携した国産の有機食品需要を喚起する取組の推進 ・有機 JAS 制度の適正な運用を図るとともに、消費者等への啓発を実施 ・消費者セミナーの開催や広報素材の作成・提供・周知により、	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容						
令和 4 年度	・インターネットの活用やシンポジウムの開催による有機農業に関する情報の受発信、資料の提供、優良な取組を行った有機農業者の顕彰等を通じた、有機農業の有する様々な特徴についての知識の普及啓発 ・日本農林規格等に関する法律（昭和 25 年法律第 175 号。以下「JAS 法」という。）に基づく有機農産物の検査認証制度や農産物の表示ルール、GAP や特別栽培農産物の表示ガイドライン等との相違等についての、消費者や関係者への普及啓発 ・有機農業や有機食品に関わる多様な民間事業者に対し、有機農業や表示制度等の研修や情報提供を行うこと等により、有機農業が、エンカル消費につながる取組であることを消費者に分かりやすく伝える者を増やす取組の推進 ・食育、地産地消、産消提携、農業体験学習又は都市農村交流等の活動との連携、児童・生徒や都市住民等と有機農業者とが互いに理解を深める取組の推進 ・有機農業を活かして地域振興につなげている地方公共団体の相互の交流や連携を促すためのネットワーク構築を推進し、学校給食での有機食品の利用など、有機農業を地域で支える取組事例の共有や消費者を含む関係者への周知 ・国産の有機食品を取り扱う小売事業者や飲食関連事業者と連携した国産の有機食品需要を喚起する取組の推進 ・有機 JAS 制度の適正な運用を図るとともに、消費者等への啓発を実施 ・消費者セミナーの開催や広報素材の作成・提供・周知により、						
令和 5 年度							
令和 6 年度							

		有機農業の環境保全効果の消費者への訴求の取組を推進
	令和7年度以降	・インターネットの活用やシンポジウムの開催による有機農業に関する情報の受発信、資料の提供、優良な取組を行った有機農業者の顕彰等を通じた、有機農業の有する様々な特徴についての知識の普及啓発 ・JAS 法に基づく有機農産物の検査認証制度や農産物の表示ルール、GAP や特別栽培農産物の表示ガイドライン等との相違等についての、消費者や関係者への普及啓発 ・有機農業や有機食品に関わる多様な民間事業者に対し、有機農業や表示制度等の研修や情報提供を行うこと等により、有機農業が、エンカル消費につながる取組であることを消費者に分かりやすく伝える者を増やす取組の推進 ・食育、地産地消、産消提携、農業体験学習又は都市農村交流等の活動との連携、児童・生徒や都市住民等と有機農業者とが互いに理解を深める取組の推進 ・有機農業を活かして地域振興につなげている地方公共団体の相互の交流や連携を促すためのネットワーク構築を推進し、学校給食での有機食品の利用など、有機農業を地域で支える取組事例の共有や消費者を含む関係者への周知 ・国産の有機食品を取り扱う小売事業者や飲食関連事業者と連携した国産の有機食品需要を喚起する取組の推進 ・有機 JAS 制度の適正な運用を図るとともに、消費者等への啓発を実施。

項目名	⑥ 各種リサイクル法等の普及啓発 ※SDGs 関連：関連目標 12	担当省庁	環境省、経済産業省
-----	--------------------------------------	------	-----------

施策概要	○ 環境省の取組 平成 30 年度及び令和元年度において、「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」の機運を活用した「アフターメダルプロジェクト」による小型家電リサイクル制度の啓発や、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和 45 年法律第 137 号。以下「廃棄物処理法」という。）に基づく違法な不用品回収業者対策としてポスター、パンフレット等の作成を実施した。今後も各種リサイクル法や 3R 全般にわたる活動について、各メディアを通じた広報を実施し、国民・関係機関に普及啓発を行う。 また、平成 28 年度以降で実施した小学校でのモデル授業の課題や改善点を整理し、メダルプロジェクトその他の国民参画型プロジェクトの内容を盛り込むなど、より効果的な学習指導案を作成した上で、モデル授業の実施を多くの小学校に働きかける。 （令和 2～3 年度実績） 令和 2～3 年度も上記を継続して実施中。コロナ禍であることを考慮し、対面を極力避け、普及啓発のための動画制作や全国紙への広告掲載、教育機関へのリーフレットの改訂・配布、メールを活用した消費者向けの情報も含めリサイクルに関する情報を地方公共団体に発信しているところ。 ○ 経済産業省の取組 各種リサイクル法等の普及啓発のため、3R に関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を引き続き作成し、関係機関に配布するほか、3R に関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布を行う。 また、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。 （令和 2～3 年度実績） 3R 政策に関するウェブサイトにおいて、3R に関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を掲載したほか、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 の貸出等を実施した。
------	---

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 具体的な3R行動の実施率 （目標）出典：第四次循環型社会形成推進基本計画 具体的な3R行動の実施率を、令和7年度までに平成24年度の世論調査から約20%上昇させる。 （進捗） 令和3年度：3R行動実施率における詰め替え製品の使用（約79%）、マイバッグの持参・簡易包装の取組（約83%）については、平成24年度の世論調査から約20%上昇し、目標を達成している。 （定義） 具体的な3R行動の実施率は、内閣府が平成24年6月に「環境問題に関する世論調査」を実施している。 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1" data-bbox="462 871 1372 1339"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会 ・小学生向け3R啓発教材の配布 ・選ぼう！3Rキャンペーン </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td> 各種リサイクル法や3R全般にわたる活動について、各メディアを通じた広報を実施し、国民・関係機関に普及啓発を行う。 小学校でのモデル授業について、より効果的な学習指導案を作成した上で、モデル授業の実施を多くの小学校に働きかける。 </td></tr> </table> ○ 経済産業省の取組 <table border="1" data-bbox="462 1426 1372 1975"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> 引き続き、3Rに関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を作成し、関係機関に配布・3Rに関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布行くと同時に、3R政策に関するウェブサイトにおいて、取組事例や関係法令の紹介のほか、普及啓発用DVDの貸出も実施していく。 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td> 引き続き、3Rに関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を作成し、関係機関に配布・3Rに関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布行くと同時に、3R政策に関するウェブサイトにおいて、取組事例や関係法令の紹介のほか、普及啓発用DVDの貸出も実施していく。 </td></tr> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会 ・小学生向け3R啓発教材の配布 ・選ぼう！3Rキャンペーン	令和5年度	令和6年度	（令和7年度以降）	各種リサイクル法や3R全般にわたる活動について、各メディアを通じた広報を実施し、国民・関係機関に普及啓発を行う。 小学校でのモデル授業について、より効果的な学習指導案を作成した上で、モデル授業の実施を多くの小学校に働きかける。	年度	取組内容	令和4年度	引き続き、3Rに関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を作成し、関係機関に配布・3Rに関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布行くと同時に、3R政策に関するウェブサイトにおいて、取組事例や関係法令の紹介のほか、普及啓発用DVDの貸出も実施していく。	令和5年度	令和6年度	（令和7年度以降）	引き続き、3Rに関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を作成し、関係機関に配布・3Rに関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布行くと同時に、3R政策に関するウェブサイトにおいて、取組事例や関係法令の紹介のほか、普及啓発用DVDの貸出も実施していく。
年度	取組内容																
令和4年度	・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会 ・小学生向け3R啓発教材の配布 ・選ぼう！3Rキャンペーン																
令和5年度																	
令和6年度																	
（令和7年度以降）	各種リサイクル法や3R全般にわたる活動について、各メディアを通じた広報を実施し、国民・関係機関に普及啓発を行う。 小学校でのモデル授業について、より効果的な学習指導案を作成した上で、モデル授業の実施を多くの小学校に働きかける。																
年度	取組内容																
令和4年度	引き続き、3Rに関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を作成し、関係機関に配布・3Rに関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布行くと同時に、3R政策に関するウェブサイトにおいて、取組事例や関係法令の紹介のほか、普及啓発用DVDの貸出も実施していく。																
令和5年度																	
令和6年度																	
（令和7年度以降）	引き続き、3Rに関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を作成し、関係機関に配布・3Rに関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布行くと同時に、3R政策に関するウェブサイトにおいて、取組事例や関係法令の紹介のほか、普及啓発用DVDの貸出も実施していく。																

(3) その他の持続可能な消費社会の形成に資する消費者と事業者との連携・協働

項目名	① エシカル消費の普及啓発 ※SDGs 関連：関連目標 12、13、14、15、 17、Well-being 関連	担当省庁	消費者庁、農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省、関係府省庁
-----	---	------	----------------------------------

施策概要	○ 関係府省庁の取組 持続可能なライフスタイルへの理解を促進するため、消費者庁において、エシカル消費に関する調査及び普及啓発を実施する。また、エシカル消費の普及に当たり、関係省庁との連携を図る。 (令和2～3年度実績) 持続可能な食の生産と消費の促進のため、消費者庁、環境省、農林水産省と連携し、普及啓発に向けた取組を行った。 また、エシカル消費を含む消費者教育、啓発のより効果的な情報発信に向けて、幅広い関係府省庁間において更なる連携の強化を図るため、令和2年11月に「生活者・消費者教育に関する関係府省庁連携推進会議」の開催を申し合わせた。 また同会議の下に分科会を設け、より効果的な啓発手法等について外部有識者からのヒアリング等を行った。 ○ 消費者庁の取組 エシカル消費の普及のため、若年層に取り入れやすい文化・雰囲気醸成、メディアや広報の活用、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、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。また、学校において利用できる教材の提供や教員向け研修の機会の提供、商品・サービスへの反映や事業者間の連携に向けた研修の機会の提供等事業者への働きかけ、事業者の取組や認証ラベルの情報提供を行う。エシカル消費の地域での普及啓発モデルの検討・実施については、「消費者庁新未来創造戦略本部」において行う。 (令和2～3年度実績) 消費者月間等のあらゆる機会を通じて啓発を行うとともに、更なる普及促進のため、新たにポスター、パンフレット等を作成した。また、身近なことからエシカル消費に取り組んでもらえるよう、情報発信を更に強化する観点から、令和2年10月に「エシカル消費特設サイト」を開設し、地方公共団体等を始めとする各主体で取り組まれている事例を積極的に発信した。 さらに、令和2年10月から12月にかけて、エシカル消費や食品ロス削減をテーマとしたライブシンポジウムを全国9道府県で開催し、インターネットで配信した。 また、社会のデジタル化の進展等も踏まえ、より多くの方にエシカル消費を実践していただくことを目的とした啓発動画を新たに作成し、イベント等での活用など積極的に発信した。
------	--

令和3年度には、令和2年度に作成した啓発用のパンフレット、ポスター、動画や学習教材等の学校や地域等での活用促進、事業者主催の普及啓発イベントへの積極的な参画のほか、特設サイト等における情報発信の充実に向けた取組を進めている。また、サステナブルファッションについて、8月に消費者庁、経済産業省、環境省による関係省庁連携会議を立ち上げ、政府一丸となって推進に取り組んでいく体制を構築し、消費者の行動変容を促すべく、特設ページにおける「消費者行動18のヒント」の発信や、サポーター制度の創設、「わたしのサステナブルファッション宣言」リレー、「サステナブルファッションに関する日仏シンポジウム」の開催などの取組を行った。引き続き、エシカル消費の普及のため、情報発信の充実等を行う。

○ 農林水産省、消費者庁、環境省の取組

国連の持続可能な開発目標(SDGs)の2030年までの達成を目指し、食や農林水産業の持続可能な消費を広めるための活動を推進する「あふの環(わ)2030プロジェクト」(農林水産省、消費者庁、環境省連携)を実施。

(令和2～3年度実績)

・サステナアワード2021において、農林水産大臣賞、環境大臣賞、消費者庁長官賞を新設するほか、食や農林水産業のサステナビリティを考えるための定期的な勉強会・交流会、持続可能な消費を盛り上げるサステナウィーク、サステナブルな取組動画を表彰するサステナアワード等を実施し、持続可能な食と農林水産業の生産・消費の促進に取り組んだ。

○ 農林水産省、消費者庁の取組

みどりの食料システム戦略に掲げる「持続可能な生産消費」について、連携し普及を実施。

(令和2～3年度実績)

・日経SDGsフォーラムにおいて、サステナアワード農林水産大臣賞・消費者庁長官賞の受賞者による講演のほか、持続可能な取組を行う企業の代表らによるパネルディスカッションを実施し、企業関係者や消費者に対し、持続可能な生産消費の実施を呼び掛けた。(農林水産省、消費者庁連携)

○ 農林水産省の取組

持続可能な食料システムの構築に向け、中長期的な観点から、調達、生産、加工・流通、消費の各段階の取組とカーボンニュートラル等の環境負荷軽減のイノベーションを推進する「みどりの食料システム戦略」を策定。

(令和2～3年度実績)

・本戦略の実現に向けて、生産者、事業者、消費者等の関係者が、政策の基本理念を共有するため、「環境と調和のとれた食料システムの確立のための環境負荷低減事業活動の促進等に関する法律案(みどりの食料システム法案)」を第208回国会に提出した。

認証ラベルの一つである水産エコラベル^{*}は、我が国水産物が持続可能な漁業・養殖業由来であることを示すものであることから、水産資源を管理しつつ最大限活用する

	ことの重要性についての消費者の理解の増進に資する取組である。令和3年11月には、「MEL（マリン・エコラベル・ジャパン）」が、国際的に水産エコラベルの承認を行う「GSSI（グローバル・サステナブル・シーフード・イニシアチブ）」の承認継続審査（MOCA）をクリアしたこと等を契機として、国内外における普及を促進する。 ※我が国で活用されている主な水産エコラベルには、MEL、MSC、ASC 等がある。 （令和2～3年度実績） ・ インターナショナル・シーフードショー等の海洋・水産イベントにおける展示 ・ ウェブサイト等を通じた水産エコラベル認証取得者の取組事例の紹介・発信 ・ 事業者に対する水産エコラベル認証取得に向けたコンサルティングへの支援 他 ○ 農林水産省、経済産業省、国土交通省の取組 クリーンウッド法[※]は、地域及び地球環境の保全に資することを目的として、木材関連事業者に対しては取り扱う木材等の合法性の確認等を求め、木材等を取り扱う事業者には合法伐採木材等の利用に努めることを求めている。合法伐採木材等の流通及び利用を促進する意義について消費者や事業者理解を深めてもらうため、合法伐採木材等の利用促進に向けた普及啓発等の措置を講じている。 ※合法伐採木材等の流通及び利用の促進に関する法律（平成28年法律第48号） （令和2～3年度実績） ウェブサイト「クリーンウッド・ナビ」における合法性確認に係る情報提供、クリーンウッド法に基づく木材関連事業者の登録推進セミナー等の開催、全国規模の展示会などによる合法伐採木材等に関する展示を行った。
--	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①エシカル消費の認知度（消費者庁「エシカル消費に関する消費者意識調査」） ②国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数 （目標） ①令和4年度調査において、認知度を30%にする。 ②令和4年度までに、国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数を150件にする。 （進捗） ①令和元年度（2月時点）：12.2%（平成28年12月：6.0%） ②令和3年度（3月末時点）：93件 （定義） ①「エシカル消費に関する消費者意識調査」 ②国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施及び検証（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する消費者意識調査の実施 ・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信 ・デジタル化に対応した啓発資材の積極的な活用 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信 </td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td> ・消費者月間を活用した啓発 </td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施及び検証（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する消費者意識調査の実施 ・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信 ・デジタル化に対応した啓発資材の積極的な活用	令和5年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信	令和6年度	・消費者月間を活用した啓発	令和7年度以降	・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部）
年度	取組内容										
令和4年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施及び検証（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する消費者意識調査の実施 ・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信 ・デジタル化に対応した啓発資材の積極的な活用										
令和5年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信										
令和6年度	・消費者月間を活用した啓発										
令和7年度以降	・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部）										

		・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信
	○ 農林水産省、消費者庁、環境省の取組	
	年度	取組内容
	令和4年度	持続可能な消費の普及について、持続可能な生産と消費を啓発するために事業者が連携して持続可能な商品の販売や広報等に取り組む「サステナウィーク」、持続可能な生産等を行う地域、生産者、事業者の取組動画を表彰する「サステナアワード」等を行う。
	令和5年度	
	令和6年度	
	令和7年度以降	持続可能な消費の普及について、持続可能な生産と消費を啓発するために事業者が連携して持続可能な商品の販売や広報等に取り組む「サステナウィーク」、持続可能な生産等を行う地域、生産者、事業者の取組動画を表彰する「サステナアワード」等を行う。
	○ 農林水産省の取組	
	年度	取組内容
	令和4年度	みどりの食料システム戦略の実現に向け、みどりの食料システム法に基づき、有機農業の推進、化学農薬・化学肥料の使用量の低減、環境負荷低減の見える化等に取り組むとともに消費者に丁寧な説明を行う。
	令和5年度	
	令和6年度	
	令和7年度以降	みどりの食料システム戦略の実現に向け、みどりの食料システム法に基づき、有機農業の推進、化学農薬・化学肥料の使用量の低減、環境負荷低減の見える化等に取り組むとともに消費者に丁寧な説明を行う。
	年度	取組内容
	令和4年度	水産エコラベルについて、 ・国際基準の維持に向けた規格等の改訂 ・国内外で開催されるシーフードショー等への出展 ・認証取得を希望する事業者に向けたコンサルティングの実施 ・審査体制強化に向けた認証審査員等研修会の開催 ・海外の水産エコラベル等に関する実態調査 ・SNS等を活用した国内消費者向けのPR活動
	令和5年度	水産エコラベルについて、 ・令和4年度の取組を踏まえ、取組内容を強化 ・国際基準の維持に向けた規格等の改訂

	令和6年度	・国内外で開催されるシーフードショー等への出展 ・認証取得を希望する事業者に向けたコンサルティングの実施 ・審査体制強化に向けた認証審査員等研修会の開催 ・海外の実態調査を踏まえた水産エコラベルの展開方策の検討 ・SNS 等を活用した国内消費者向けの PR 活動
	令和7年度以降	水産エコラベルについて、 ・令和6年度までの取組を踏まえ、取組内容を強化 ・国際基準の維持に向けた規格等の改訂 ・国内外で開催されるシーフードショー等への出展 ・認証取得を希望する事業者に向けたコンサルティングの実施 ・審査体制強化に向けた認証審査員等研修会の開催 ・海外の実態調査を踏まえた水産エコラベルの展開方策の検討 ・SNS 等を活用した国内消費者向けの PR 活動
○ 農林水産省、経済産業省、国土交通省の取組		
	年度	取組内容
	令和4年度	合法伐採木材等の利用促進について、 ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ） ・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進 ・森林・林業・木材産業関係団体で構成される協議会による展示会への出展などによる普及啓発活動 ・流通木材等の合法性確認の信頼性・透明性向上（消費者に対する情報提供も見据えた）のためのシステム構築に向けた調査（当該調査を踏まえて令和5年度以降検討）
	令和5年度	合法伐採木材等の利用促進について、 ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ）
	令和6年度	・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進
	令和7年度以降	合法伐採木材等の利用促進について、 ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ） ・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進

項目名	② 消費者志向経営の推進 ※SDGs 関連：関連目標 12、17	担当省庁	消費者庁
-----	-------------------------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者志向経営の広範な普及に向け、社会的気運を高めるための全国的な推進活動として、次の取組を展開する。 ・消費者志向経営推進に向けた自主宣言・フォローアップ活動等 事業者団体、消費者団体及び行政機関（消費者庁）によって構成される消費者志向経営推進組織（プラットフォーム）により、消費者志向経営の広範な普及に向けた活動を展開する。 具体的には、事業者が消費者志向経営を行うことを自主宣言・公表し、宣言内容に基づいて取組を実施し、その結果をフォローアップして公表する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」への参加の呼び掛けを行う。また、優良事例の表彰を実施すること等を通じ、事業者の取組を消費者に分かりやすく情報提供することで事業者の取組状況を可視化することや、消費者・社会の理解の促進と、事業者の取組の深化を図る。 また、消費者志向経営に取り組む事業者が多様なステークホルダーに評価され、資金調達の円滑化等にもつなげていくための取組・支援について検討する。 「消費者庁新未来創造戦略本部」においても、地域の事業者・消費者・行政機関等と連携し、地方の事業者への普及・啓発を行う。 ・経営者層向けセミナー（トップセミナー）の開催等 経営者層向けに各種のセミナー等を開催し、消費者志向経営の一層の普及を図る。 事業者や事業者団体に対し、自主的な取組の促進のため、消費者志向経営に関わる情報提供を実施する。また、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。 （令和2～3年度実績） 令和2年度においては、「消費者志向経営の推進に関する有識者検討会」を開催し、消費者志向経営の概念や、消費者志向経営優良事例表彰の実施に当たっての客観的評価指標等の検討を行った。また、上記検討会での議論を踏まえ、令和2年度消費者志向経営優良事例表彰において特別枠として消費者志向自主宣言等を行っていない事業者についても表彰対象として実施し、令和3年3月に表彰式を執り行った。 令和3年度にも上記検討会を開催した。年度前半は、消費者志向経営優良事例表彰の在り方について、年度後半は今後の消費者志向経営の進化・発展のための方向性について検討を行った。また、同検討会での議論を踏まえ令和3年度消費者志向経営優良事例表彰においては複数事業者による消費者を向いた特定の領域での秀でた協働取組を表彰する枠を追加し、令和4年1月に選考結果を公表し、同年3月に表彰式を執り行った。さらに、令和3年7月に消費者志向経営の理解を深め、輪を広げる場として、消費者志向経営に関する連絡会を発足し、以降月例で開催した。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①消費者志向自主宣言事業者数 ②消費者志向経営優良事例表彰応募件数 （目標） 令和6年度までに令和元年度末（153 事業者）と比較して消費者志向経営自主宣言事業者数を倍増する （進捗） ①令和3年度（令和4年3月末時点）：303 事業者 ②令和3年度：47 件（「総合枠」、「特別枠」及び令和3年度に新設された「複数事業者協働取組枠」への応募の合計） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1" data-bbox="466 781 1382 1285"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="2">・消費者志向経営に取り組む事業者が多様なステークホルダーに評価され、資金調達の円滑化等にもつなげていくための取組・支援</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・消費者志向自主宣言・フォローアップ活動の推進 ・優良事例の表彰</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・消費者志向経営に関する連絡会の開催 ・事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供</td></tr> <tr> <td></td><td>引き続き多様な推進施策を実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・消費者志向経営に取り組む事業者が多様なステークホルダーに評価され、資金調達の円滑化等にもつなげていくための取組・支援	令和5年度	令和6年度	・消費者志向自主宣言・フォローアップ活動の推進 ・優良事例の表彰	令和7年度以降	・消費者志向経営に関する連絡会の開催 ・事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供		引き続き多様な推進施策を実施
年度	取組内容											
令和4年度	・消費者志向経営に取り組む事業者が多様なステークホルダーに評価され、資金調達の円滑化等にもつなげていくための取組・支援											
令和5年度												
令和6年度	・消費者志向自主宣言・フォローアップ活動の推進 ・優良事例の表彰											
令和7年度以降	・消費者志向経営に関する連絡会の開催 ・事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供											
	引き続き多様な推進施策を実施											

項目名	③「ホワイト物流」推進運動の展開 ※SDGs 関連：関連目標 5、9	担当省庁	国土交通省、関係省庁
-----	---------------------------------------	------	------------

施策概要	○ 国土交通省の取組 トラック運転者不足に対応し、我が国の国民生活や産業活動に必要な物流機能を安定的に確保するとともに、我が国経済の更なる成長に寄与するため、 ・トラック輸送の生産性の向上・物流の効率化 ・女性や高齢層を含む多様な人材が活躍できる働きやすい労働環境の実現 に取り組む、「ホワイト物流」推進運動を、関係省庁等と連携して推進する。 その一環として、国民に対し、再配達の削減や引越時期の分散化を呼び掛ける。 (令和2～3年度実績) ホワイト物流推進運動について、関係省庁等と連携の上推進を図ってきた。また、令和2年度は全2回、令和3年度は全6回のセミナーを開催し、トラック運送業の取引環境適正化に向けた取組や賛同企業における具体的な取組事例を紹介するとともに、「ホワイト物流」推進運動ポータルサイト等において、国民に対し再配達の削減や引越時期の分散化等、継続的に呼び掛けを実施した。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①セミナー等の開催状況 ②ポータルサイト等による、国民を含めた関係者への協力の呼び掛け (目標) 「ホワイト物流」推進運動への参加企業数 1,201 者（令和2年度末） → 3,000 者（令和7年度末） セミナー開催等により、「ホワイト物流」推進運動の拡大・深化を図る。 (進捗) ①10月～3月の期間で6回開催（いずれもオンライン） ②セミナー開催やポータルサイトの拡充を行い呼び掛けを継続実施 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">セミナー開催等により、「ホワイト物流」推進運動の拡大・深化を図る。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>本運動は、時間外労働の上限規制適用（令和6年4月～）に向けた取組であり、令和7年度以降については現時点では未定。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	セミナー開催等により、「ホワイト物流」推進運動の拡大・深化を図る。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	本運動は、時間外労働の上限規制適用（令和6年4月～）に向けた取組であり、令和7年度以降については現時点では未定。
年度	取組内容								
令和4年度	セミナー開催等により、「ホワイト物流」推進運動の拡大・深化を図る。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	本運動は、時間外労働の上限規制適用（令和6年4月～）に向けた取組であり、令和7年度以降については現時点では未定。								

(4) 事業活動におけるコンプライアンス向上に向けての自主的な取組の推進

項目名	① 公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進 ※SDGs 関連：関連目標 8、12	担当省庁	消費者庁
-----	---	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 公益通報者保護制度について、説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知・啓発、市区町村における内部公益通報窓口の整備促進、中小企業における内部公益通報窓口の整備促進、労働者の内部公益通報窓口に対する信頼度の向上、内部公益通報制度に係る認証制度の普及、消費者庁における一元窓口の整備・運用等に取り組む。 また、公益通報者保護法（平成 16 年法律第 122 号）について、事業者に対する内部公益通報対応体制整備の義務付け、公益通報対応業務従事者等に対する守秘義務及び同義務違反に対する罰則の新設、行政機関への公益通報に係る保護要件の緩和、保護対象となる通報者や通報対象事実の範囲の拡大等を内容とする公益通報者保護法の一部を改正する法律が第 201 回国会で成立した。今後は、公益通報者保護法の一部を改正する法律（令和 2 年法律第 51 号）の円滑な施行に向けて内部公益通報対応体制整備に関する指針の策定等に取り組むとともに、公益通報者に対する不利益な取扱いの是正に関する措置の在り方及び裁判手続における請求の取扱い等の検討を実施する。 （令和 2～3 年度実績） 令和 2 年 10 月から令和 3 年 3 月まで、「公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会」を開催し、内部公益通報対応体制整備に関する指針の内容の検討を行った。 令和 3 年 3 月、従来の公益通報者保護制度相談ダイヤルを拡充する一元相談窓口を設置し、従来の法律に関する相談の他、公益通報に係る教示先の特定が難しい事案に関する相談の対応、行政機関の不適切対応への苦情相談の対応を開始した。 令和 3 年 8 月、事業者が内部公益通報に適切に対応するための内部公益通報対応体制整備に関して、「公益通報者保護法第 11 条第 1 項及び第 2 項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（令和 3 年内閣府告示第 118 号）」を定めた。 令和 3 年 10 月、各事業者における指針に沿った具体的な体制整備の検討を後押しできるよう、参考となる考え方や想定される取組事項等を示す「公益通報者保護法に基づく指針（令和 3 年内閣府告示第 118 号）の解説」を公表した。 令和 4 年 1 月、国の行政機関向けガイドラインを改正し、令和 4 年 3 月、地方公共団体向けガイドラインを改正した。 このほか各種団体へ講師派遣を行うとともに、令和 3 年 12 月から令和 4 年 3 月まで、事業者新たに課されることとなる内部公益通報対応体制整備義務などについて、民間事業者や国・地方公共団体などに向けて消費者庁主催の説明会を開催した。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①大企業労働者における公益通報者保護法の認知度 ②中小企業労働者における公益通報者保護法の認知度 ③市区町村の内部公益通報窓口の設置率 ④中小企業の内部公益通報窓口の設置率 ⑤内部公益通報制度に関する認証取得事業者数 (目標) 令和6年度に、①65%、②55%、③75%、④55%、⑤300社とすることを目指す。 (進捗) ①平成28年度：46% ②平成28年度：43% ③平成30年度：54.8% ④平成28年度：40.2% ⑤令和4年1月末時点：133社（令和2年度：101社） (定義) ①②：労働者における公益通報者保護制度に関する意識等のインターネット調査（直近は平成28年度）の間（あなたは、公益通報者保護法を御存知ですか。） ③：行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査（直近は平成30年度）の間（通報・相談窓口の設置の有無） ④：公益通報者保護制度に関する民間事業者の実態調査（直近は平成28年度）の間（内部公益通報制度を導入していますか。） ⑤：内部通報制度認証事務局（公益社団法人商事法務研究会）のウェブサイトの登録事業者一覧 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1" data-bbox="467 1364 1382 1930"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・内部公益通報対応体制整備義務違反に対する行政措置の実施 ・内部公益通報対応体制整備の努力義務対象者に対する体制整備の促進 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知・啓発 ・実態調査等の実施 ・内部公益通報制度に係る認証制度の見直しの検討 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td> ・内部公益通報対応体制整備義務違反に対する行政措置の実施 ・内部公益通報対応体制整備の努力義務対象者に対する体制整備の促進 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知・啓 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・内部公益通報対応体制整備義務違反に対する行政措置の実施 ・内部公益通報対応体制整備の努力義務対象者に対する体制整備の促進 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知・啓発 ・実態調査等の実施 ・内部公益通報制度に係る認証制度の見直しの検討	令和5年度	・内部公益通報対応体制整備義務違反に対する行政措置の実施 ・内部公益通報対応体制整備の努力義務対象者に対する体制整備の促進 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知・啓
年度	取組内容						
令和4年度	・内部公益通報対応体制整備義務違反に対する行政措置の実施 ・内部公益通報対応体制整備の努力義務対象者に対する体制整備の促進 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知・啓発 ・実態調査等の実施 ・内部公益通報制度に係る認証制度の見直しの検討						
令和5年度	・内部公益通報対応体制整備義務違反に対する行政措置の実施 ・内部公益通報対応体制整備の努力義務対象者に対する体制整備の促進 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知・啓						

	令和6年度	発 ・実態調査等の実施 ・内部公益通報制度に係る認証制度の見直しの検討 ・公益通報者に対する不利益な取扱いの是正に関する措置の在り方及び裁判手続における請求の取扱い等の検討(公益通報者保護法改正法の施行後3年を目途)
	〔令和7年度以降〕	制度の検討、周知・啓発等を引き続き実施

項目名	② 景品表示法の普及啓発 ※SDGs 関連：関連目標 8、12	担当省庁	消費者庁
-----	------------------------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 景品表示法の説明会への講師派遣を行うことに加え、同法のパンフレットを広く配布することなどを通じ、様々な業界に対して、同法の普及啓発を図るとともに、社内規程の策定や景品表示法第 26 条及び同条に基づく指針等を踏まえた表示等に関する事業者のコンプライアンス体制の整備、事業者団体による自主基準の策定など、事業者、事業者団体における法令遵守の取組を積極的に支援促進する。 引き続き、過去の違反事例と共に、同法の基本的な考え方について周知活動を行う。 (令和 2～3 年度実績) 景品表示法の普及・啓発、景品表示法違反行為の未然防止等のために消費者団体、地方公共団体、事業者団体、広告関係の団体等が主催する景品表示法に関する説明会、講習会、研修会等に、令和 3 年度は 98 回（オンライン 52 回、対面 39 回及び併用型 7 回）、職員を講師として派遣し、約 9,220 人が参加した（令和 2 年度は 74 回、約 5,500 人）。説明会等における参加者の理解度は、令和 3 年度は約 88%であった（令和 2 年度は約 95%）。 また、課徴金制度に関する事項を盛り込んだ内容に改定したパンフレット「事例でわかる景品表示法」について、消費者団体、地方公共団体、事業者団体等に対し、令和 3 年度は、約 3,600 部配布した（令和 2 年度は約 2,800 部）。 （注）参加者数は延べ人数。また、「理解度」は、アンケートにおいて講義内容を「よく分かった」又は「おおむね分かった」と回答した参加者数の割合。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①景品表示法に係る説明会等の参加者数、説明会等における理解度 （景品表示法第 26 条並びに同条に基づく指針等に係る事業者及び一般消費者の理解度） ②パンフレットの配布状況（配布部数） （目標） 景品表示法（第 26 条及び同条に基づく指針を含む。）に係る説明会等における理解度を令和 6 年度までの間、90%以上を達成することを目指す。 （進捗） ①令和 3 年度：約 9,220 人、約 88%（令和 2 年度：約 5,500 人、約 95%） ②令和 3 年度：約 3,600 部（令和 2 年度：約 2,800 部） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1" data-bbox="467 826 1382 1113"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td><td>講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度以降	講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等
年度	取組内容								
令和 4 年度	講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
令和 7 年度以降	講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等								

項目名	③ 公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援 ※SDGs 関連：関連目標 8、12	担当省庁	消費者庁、公正取引委員会
-----	---	------	--------------

施策概要	○ 消費者庁、公正取引委員会の取組 不当な顧客の誘引を防止し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択及び事業者間の公正な競争を確保するため、公正競争規約（景品表示法第 31 条の規定に基づく協定又は規約）の積極的な活用、円滑な運用が行われるよう引き続き関連団体等を支援する。 （令和 2～3 年度実績） 令和 2 年度は、新設 1 件、変更 3 件、合計 4 件の認定を行い、令和 3 年度は、「ドレッシング類の表示に関する公正競争規約」など 9 件の変更の認定を行った。公正取引協議会等関連団体が主催する研修会等に職員を講師として派遣した（令和 2 年度は 14 回、延べ参加者数は 1,250 人程度。令和 3 年度は 15 回、延べ参加者数は 3,840 人程度。）。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 研修会を始めとした公正取引協議会の各種会合等に出席した割合 （目標） 研修会を始めとした公正取引協議会の各種会合等に出席した割合について、令和 6 年度までの間、85%以上を達成することを目指す。 （進捗） 令和 3 年度：27.8%（令和 2 年度：17.7%） （定義） 消費者庁及び公正取引委員会が研修会を始めとした各種会合等に出席した公正取引協議会数を全公正取引協議会数で除したもの。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、公正取引委員会の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td><td>公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度以降	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。
年度	取組内容								
令和 4 年度	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
令和 7 年度以降	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。								

Ⅲ 「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応

(1) 「新しい生活様式」の実践や災害時に係る消費者問題への対応

項目名	① デジタル・プラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保	担当省庁	消費者庁、内閣官房
-----	------------------------------------	------	-----------

施策概要	○ 消費者庁の取組 ・デジタル・プラットフォーム事業者の取引の場の提供者としての役割等について議論するため、令和元年12月から令和3年1月まで消費者庁にて開催された「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」の報告書（令和3年1月）や「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言 ―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報告書を受けて―」（平成31年4月18日 消費者委員会）、成長戦略フォローアップ（令和元年6月閣議決定）等を踏まえ、関係府省庁等との連携の下で、不適切な取引の防止やより安全な取引の促進などといった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、新たな法的枠組みに関する検討を行い、令和3年4月に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律（令和3年法律第32号）」が成立した。 - 同法の円滑な施行のため、例えば、官民協議会において取引デジタルプラットフォーム提供者の取組状況の共有、同法の施行状況の取りまとめ及び共有等を行い、議事を原則公開して情報開示に努める。また、「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」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。 ・インターネット上における広告の増加に伴い、アフィリエイト広告が多く見られる。アフィリエイト広告については、「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」（平成23年10月28日）及び「健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」（平成28年6月30日）で法適用の基本的な考え方を明らかにしているものの、現在においても、虚偽・誇大な内容が少なくないと指摘されていることから、アフィリエイト広告のより詳細な実態を把握するため、必要な調査を行い、調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について、令和4年2月に報告書の公表を行った。本報告書では、ステルスマーケティングについて対応するべきとの意見が提言されている。 ・コロナ禍において消費者の電子商取引による食品の購買が増加傾向にあることから、Codex におけるインターネット販売での食品表示に係る国際的なルール作りの議論も踏まえつつ、インターネット販売における食品に関する情報提供の考え方を検討する。 （令和2～3年度実績）
------	--

- ・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、論点を整理した上で更に新たな法的枠組みに関する検討を行い、令和3年1月に報告書を取りまとめた。これを踏まえ、消費者庁では法案の検討を行い、令和3年3月5日に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律案」が閣議決定され、国会に提出された。
令和3年4月に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」が成立し、同年5月に公布された。同年11月から、関係行政機関、取引デジタルプラットフォーム提供者を構成員とする団体、消費者団体等により構成される官民協議会の立ち上げに向けた準備会を開催し、内閣府令や取引デジタルプラットフォーム提供者が講ずべき措置等に係る指針等について意見交換を行った。
- ・アフィリエイト広告について、令和2年度の実績としては、「アフィリエイト広告の実態調査」について一部の調査を外部委託し、事業者が一般消費者向けに行うアフィリエイト広告について調査報告書の形で調査結果を受領するなど、実態調査を開始した。令和3年度の実績としては、「アフィリエイト広告等に関する検討会」を開催して、関係事業者等からアフィリエイト広告の実態や課題を聴取して、不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応策を検討し取りまとめた。また、消費者庁においても関係事業者等からヒアリングするなど必要な調査をした上で、当該検討会において「アフィリエイト広告の取引実態（実態調査）」を公表した（令和3年11月26日）。
- ・インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブックを策定するため、インターネット販売における食品の情報提供に係る実態調査及び検討事業を実施した。

○ 内閣官房の取組

デジタル市場競争会議及び同会議ワーキンググループにおいて、個人情報等の取得・利用に対する懸念、データの集中による寡占化がもたらす競争への悪影響の懸念を踏まえ、デジタル広告市場（関連する検索やSNS等を含む。）について評価を行った上でルール整備を進める。

（令和2～3年度実績）

令和3年4月に「デジタル広告市場の競争評価 最終報告」を取りまとめて課題解決のアプローチなどの対応の方向性を整理、公表し、デジタル広告については「透明化法の対象に追加するなど、必要となるルール整備を進めていく必要がある」とした。これに加えて、同年6月に閣議決定された成長戦略等においても、デジタルプラットフォーム取引透明化法の対象にデジタル広告を追加する方針を決定し、それを踏まえて現在、ルール整備を進めている（令和3年度においては、デジタル広告市場におけるルール整備について、デジタル市場競争会議を1回、同会議ワーキンググループを1回開催。）。

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の認知度 ②「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」第10条に基づく申出に係る件数 (目標) ①②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 (進捗) ①令和3年度：4.7% ②「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」第10条に基づき創設 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="2"> ・「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」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td> ・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・アフィリエイト広告等に関する検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィリエイト広告における不当表示の未然防止・早期是正に向けた取組、景品表示法検討会におけるステルスマーケティングへの対応の検討等を行う。 ・インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブック（令和4年度版）の作成・公表・普及啓発（令和4年度） ・インターネット販売における食品に関する情報提供について作成したガイドブック（令和4年度版）のCodex等を踏まえての必要に応じた更新（令和6年度まで） </td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・令和6年度までの取組を踏まえ、検討。 ・「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の施行状況を踏まえた必要な措置の実施 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・「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」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。	令和5年度	令和6年度	・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・アフィリエイト広告等に関する検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィリエイト広告における不当表示の未然防止・早期是正に向けた取組、景品表示法検討会におけるステルスマーケティングへの対応の検討等を行う。 ・インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブック（令和4年度版）の作成・公表・普及啓発（令和4年度） ・インターネット販売における食品に関する情報提供について作成したガイドブック（令和4年度版）のCodex等を踏まえての必要に応じた更新（令和6年度まで）	令和7年度以降	・令和6年度までの取組を踏まえ、検討。 ・「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の施行状況を踏まえた必要な措置の実施
年度	取組内容									
令和4年度	・「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」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。									
令和5年度										
令和6年度	・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・アフィリエイト広告等に関する検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィリエイト広告における不当表示の未然防止・早期是正に向けた取組、景品表示法検討会におけるステルスマーケティングへの対応の検討等を行う。 ・インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブック（令和4年度版）の作成・公表・普及啓発（令和4年度） ・インターネット販売における食品に関する情報提供について作成したガイドブック（令和4年度版）のCodex等を踏まえての必要に応じた更新（令和6年度まで）									
令和7年度以降	・令和6年度までの取組を踏まえ、検討。 ・「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の施行状況を踏まえた必要な措置の実施									

○ 内閣官房の取組

年度	取組内容
令和4年度	デジタル広告市場の競争状況の最終報告を踏まえ、関係省庁と連携しながらルール整備に取り組む。
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	—

項目名	②「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進	担当省庁	消費者庁
-----	---------------------------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 社会のデジタル化に伴い発生している新たな消費者問題に対応するための知識を消費者に身に付けてもらうため、以下の取組を行う。 ■消費者教育推進会議での検討等 デジタル技術の積極的な活用を促す視点を基本に、担い手育成を含めた支援の在り方、消費者教育ポータルサイトを活用した情報発信・提供等、デジタル化に対応した消費者教育の具体的推進方策について、消費者教育推進会議等の場で検討する。 ■啓発用デジタル教材の開発・提供 「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」取りまとめを踏まえ、アクティブラーニングの考え方を取り入れ、高校生や社会人を対象にe-ラーニングやオンライン授業に対応した、啓発用の教材を開発する。 消費者教育の担い手等に対するデジタル教材等の情報提供を強化するため、消費者教育ポータルサイトの活用を促進する。 ■デジタル技術を活用した普及啓発の強化 SNS や PR プラットフォームサービスを利用するなど、デジタル技術を活用したブッシュ型の情報発信を行う。 ■デジタルツール等の賢い利活用方策の周知啓発 「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の下に設けられた AI ワーキンググループでの議論を通じ、消費者が AI のメリット・デメリットを正しく理解し、AI を賢く利活用するための「AI 利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、消費者向けの普及啓発を行う。 「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」での議論等を通じ、「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、周知を図るとともに、必要に応じ、デジタル・プラットフォーム事業者及び消費者団体の意見を聴いた上で、ガイドブックを改定する。 上記ガイドブックを未成年者や高齢者等向けに分かりやすく解説したパンフレットを作成し、消費者向けの普及啓発を行う。 (令和2～3年度実績) ・消費者教育推進会議の下に、「社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会」を設置（令和2年10月）し、当分科会では、（1）社会のデジタル化を踏まえた、各ライフステージにおいて消費者が身に付けることが望まれる事項、（2）デジタル技術や「新しい生活様式」の普及、各世代の特性等を踏まえた、消費者教育の場や情報発信手法等について検討を行い、令和3年5月に取りまとめを公表した。 ・令和2年11月から「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」を開催し、各世代（若年者、社会人、高齢者）に対して、デジタル機器サービスに関する消費者被害の予防・拡大防止を図るために、消費者がデジタル技術を
------	--

	用いて自ら知識を習得でき、消費者教育の現場でも活用可能なデジタル教材開発について検討しており、令和3年12月～令和4年1月において徳島県内の高校、企業に対してデジタル教材を活用した実証授業及びeラーニングを実施した。 ・消費者教育の担い手等に対する教材等の情報提供を一層強化するため、消費者教育ポータルサイトを令和3年度に改修した。 ・新型コロナウイルス感染症に関連して、消費者が不正確な情報に惑わされることがないように、正確な情報を早く消費者へ届けるため、より多くの消費者に直接的に情報を届けるツールとして、LINE株式会社の協力の下、LINE公式アカウント「消費者庁新型コロナ関連消費者向け情報」を開設した。SNS公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスとして、新型コロナウイルスに便乗した詐欺や悪質商法等の手口とその対処法、新型コロナウイルスに関連した最近の消費生活相談の事例、新しい生活様式に関して消費者として留意すべきポイント等について関係省庁等と連携の上、情報配信した。また、PRプラットフォームを活用して、幅広いウェブメディア等を通じた情報配信にも取り組んだ。 令和3年8月に若年者層を主な対象としたLINE公式アカウント「消費者庁 若者ナビ!」を開設し、成年年齢引下げに関する情報や若年者に多い美容やもうけ話等の消費者トラブルの防止に向けた情報等を発信した。 ・AIワーキンググループでの議論を通じ、消費者がAIのメリット・デメリットを正しく理解し、AIを賢く活用するための「AI利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、公表した。消費者に向けた普及啓発のため、各都道府県の消費者行政担当課や消費生活センター、その他消費者保護団体等に展開した。 ・令和2年7月、「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、公表。ガイドブックにおいては、消費者自らがデジタル・プラットフォームを利用する際の留意事項を確認できるよう、購入者と出品者のそれぞれの場合について、取引の手順に即して解説するとともに、事業者が消費者トラブルに対して自主的に講じている具体的取組についても例示した。 これを受けて、消費者庁新未来創造戦略本部では、デジタル社会に対応した情報発信及び普及啓発に関するモデルプロジェクトの一環として、デジタル・プラットフォーム事業者等とも連携して、同ガイドブックを基にした未成年者や高齢者等向けのパンフレットについても公表予定。
--	--

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①デジタル技術を活用したサービスの利用において、直近1年間で金銭トラブルに遭った者の割合 ②SNS 公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスの登録数 ③消費者教育ポータルサイトのアクセス件数（再掲） ④消費者教育ポータルサイトの教材等件数（再掲） （目標） ①当該状況を注視しつつ、適切に対応を行う。 ②SNS 公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスの登録数を令和6年度に20万人以上とする。 ③④消費者教育ポータルサイトのアクセス数の増加、教材等掲載数の拡充を行う。 （進捗） ①令和3年度：3.8% ②123,745人（令和4年3月31日時点） ③令和2年度（3月末時点）：1,232,306件 令和3年度（3月末時点）：845,095件 ④令和2年度（3月末時点）：1,565件 令和3年度（3月末時点）：1,637件 （定義） ①インターネット調査（消費者庁実施） ②消費者庁LINE 公式アカウント「消費者庁 新型コロナ関連消費者向け情報」及び「消費者庁 若者ナビ！」の友だち登録数の合計 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1" data-bbox="454 1332 1388 1751"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>・ SNS 公式アカウントでの情報発信 ・ PR プラットフォームの利用開始 ・ 教材の高校、企業等での活用に向けた周知</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="3">施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・ SNS 公式アカウントでの情報発信 ・ PR プラットフォームの利用開始 ・ 教材の高校、企業等での活用に向けた周知	令和5年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し	令和6年度	令和7年度以降
年度	取組内容								
令和4年度	・ SNS 公式アカウントでの情報発信 ・ PR プラットフォームの利用開始 ・ 教材の高校、企業等での活用に向けた周知								
令和5年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し								
令和6年度									
令和7年度以降									

項目名	③ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時における対応の強化	担当省庁	消費者庁
-----	-----------------------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時において、令和2年1月の国内での新型コロナウイルス感染症の確認後、1度目の緊急事態宣言時（令和2年4月7日～5月25日）を中心に実施した次の取組を踏まえて、必要な対応を進める。 ・消費生活相談体制の維持・強化 地方消費者行政のための交付金等を通じた消費生活センターの機能維持の支援、消費生活相談の体制強化に向けた「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」（令和2年9月15日終了）、「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」（令和3年2月15日～12月23日）及び「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」の開設（令和3年12月24日～）。 ・不当表示への対応・注意喚起 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し、当該表示を行っていた事業者に対する改善要請、再発防止の指導及び措置命令を行うとともに消費者に対する注意喚起を実施。 ・冷静な購買活動等の呼び掛け 食料品、生活必需品等の物資が必要な消費者に安定的に供給されるための対策を講ずるとともに、消費者に対して正しい情報を積極的に発信し、冷静な購買活動等の呼び掛けを実施。 ・便乗悪質商法の注意喚起 LINE 公式アカウントや政府広報等を用いて、新型コロナワクチンに便乗した悪質商法等に係る注意喚起等を実施。消費者被害の状況等を踏まえ、被害防止の徹底や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実施。 ・また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けた食品表示法に基づく食品表示基準の弾力的運用について、農林水産省及び厚生労働省と連携し、関係機関に通知するなど、消費者の需要に即した食品の生産体制を確保するために必要な対策を講ずる。この他、農林水産省と連携し、米トレーサビリティ法の一部の規定について、弾力的に運用する旨を関係機関に通知するなど、米穀等に関する適正かつ円滑な流通を図るために必要な対策を講ずる。 ・また、新型コロナウイルス感染症の流行下において孤独孤立した消費者に対するサポートなど深刻化を防止する対策を講ずる。 ・さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大への対応を踏まえ、必要な実態調査や検討を行うとともに、緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図る。具体的には自然災害や人為的災害が新型コロナウイルス感染症の流行下で重複的に発生する緊急時の対応や、自然災害や人為的災害が複合する災害への対応を想定する。
------	--

(令和2～3年度実績)

・消費生活相談体制の維持・強化

消費者ホットライン 188 の接続先変更や地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活センターの機能維持を支援した。また、国民生活センターにおいて、新型コロナウイルス感染症対策に特別定額給付金を始めとする給付金等の措置に際しては、「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」を開設し、新型コロナウイルスワクチンの接種に際して、「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」を開設した。さらに、「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」を開設し、相談体制の強化を図った。

・不当表示への対応・注意喚起

令和2年度から3年度にかけて、新型コロナウイルス感染症等に対する予防効果を標ぼうする商品（健康食品、マイナスイオン発生器、除菌スプレー等）に関するインターネット広告の緊急監視を実施し、合計 162 事業者の 162 商品について改善要請を行った。

また、表示していたアルコール濃度よりも濃度が大幅に下回っていた手指用洗浄ジェル・アルコールスプレー、表示より有効塩素濃度が大幅に低い又は除菌効果を標ぼうする次亜塩素酸水、携帯型の空間除菌用品・空気清浄用品、車内・室内用の空間除菌用品、マイナスイオン発生機、オゾン除菌消臭器、亜塩素酸による空間除菌等を標ぼうする除菌スプレー、新型コロナウイルス感染症等への予防効果を標ぼうする健康食品について、景品表示法に違反する行為（優良誤認表示）が認められたことから、令和2年度から令和3年度において計 32 事業者に対して措置命令を実施した。

さらに、携帯型の空間除菌用品、抗体検査キット、研究用抗原検査キット等の表示について景品表示法の観点からの再発防止等の指導を実施したことを公表し、消費者への注意喚起を行った。

・冷静な購買活動等の呼び掛け

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言の発令直後、一部店舗で食料品等の買いだめが発生したことから、消費者庁、農林水産省及び経済産業省の連名で、過度な買いだめや買い急ぎをしないよう落ち着いた行動の呼び掛けを実施した。

また、同様に連名で、買物時や外食時における「密」の回避等のお願いや他者の感染防止への配慮等について周知した。

また、新型コロナウイルス感染症の感染が拡大し、マスクやアルコール消毒製品等が品薄となる中、インターネット上での高額転売が続いたことから、厚生労働省、経済産業省及び財務省と連携して、国民生活安定緊急措置法（昭和 48 年法律第 121 号）に基づき、令和2年3月にマスク、同年5月にアルコール消毒製品について、購入価格を超える価格での転売を禁止した。いずれの物資も需給のひっ迫が改善したことから、同年8月に当該規制を解除した。解除後も引き続き食料品、生活必需品等の需給の状況を注視し、必要に応じて関係省庁と連携して対応した。

・便乗悪質商法の注意喚起

	消費者被害の状況を踏まえ、行政機関等のなりすまし、身に覚えのない商品の送り付け、インターネット通販トラブル、SNS を通じた悪質商法トラブル等について、複数回に渡り注意喚起した。令和3年2月から3月にかけて、「消費者被害防止キャンペーン」を実施し、テレビCM、新聞等広告、ウェブサイト、オンラインセミナー等を通じた注意喚起を実施した。その後も、行政機関等をかたり、金銭や個人情報等をだましとろうとする新型コロナワクチン詐欺について、注意喚起を実施した。 ・消費者庁、農林水産省及び厚生労働省と連名で食品表示法に基づく食品表示基準及び農林水産省及び消費者庁と連名で米トレーサビリティ法の一部の規定について、弾力的な運用をする旨、関係機関に通知し、令和2年4月10日から令和3年12月31日までの間、その運用を実施した。 ・消費者教育推進会議において、「緊急時における消費者行動について」（令和3年1月）が取りまとめられ、緊急時における消費者教育を中心として必要と考えられる対応が整理された。さらに、新型コロナウイルス感染症拡大時に消費者の行き過ぎた言動がみられたこと等も踏まえ、消費者庁ウェブサイトにおいて、消費者が意見を伝える際のポイント等を記載した啓発チラシや有識者コラムを掲載するとともに、SNS による情報発信を実施した。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に向けた新たな日常が模索される中で、利用が増加している通信販売における「詐欺的な定期購入商法」対策や在宅する機会が多くなっている消費者を狙った一方的な商品の送り付けへの対策等を盛り込んだ「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律」（令和3年法律第72号）が第204回通常国会において成立し、送り付け対策に係る規定は、令和3年7月6日に施行された。また、同法公布後1年以内の施行に向けて政府令等を整備（令和4年1月公布、6月施行）した。
--	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 新型コロナウイルス感染症関連の消費生活相談件数 (目標) 当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 (進捗) 令和3年度：24,973件 (定義) PIO- NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・ 地方消費者行政のための交付金等を通じた、消費生活センターの機能維持の支援 ・ 国民生活センターにおける相談窓口の設置等による消費生活相談の体制強化 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="3"> ・ 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応の実施 ・ 緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図るために必要な取組の検討及び実施 ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 </td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・ 地方消費者行政のための交付金等を通じた、消費生活センターの機能維持の支援 ・ 国民生活センターにおける相談窓口の設置等による消費生活相談の体制強化	令和5年度	・ 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応の実施 ・ 緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図るために必要な取組の検討及び実施 ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行	令和6年度	令和7年度以降
年度	取組内容								
令和4年度	・ 地方消費者行政のための交付金等を通じた、消費生活センターの機能維持の支援 ・ 国民生活センターにおける相談窓口の設置等による消費生活相談の体制強化								
令和5年度	・ 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応の実施 ・ 緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図るために必要な取組の検討及び実施 ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行								
令和6年度									
令和7年度以降									

項目名	④ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時における関係省庁等の連携	担当省庁	消費者庁、農林水産省、経済産業省、財務省、厚生労働省、関係省庁
-----	--------------------------------------	------	---------------------------------

施策概要	○ 消費者庁、農林水産省、経済産業省、関係省庁の取組 新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時において、食料品、生活必需品等の物資が必要な消費者に安定的に供給されるための対策を講ずるとともに、消費者に対して正しい情報を積極的に発信し、冷静な購買活動等の呼び掛けを行う。 (令和2～3年度実績) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言の発令直後、一部店舗で食料品等の買いだめが発生したことから、消費者庁、農林水産省及び経済産業省の連名で、過度な買いだめや買い急ぎをしないよう落ち着いた行動の呼び掛けを実施した。また、同様に連名で、買物時や外食時における「密」の回避等をお願いや他者の感染防止への配慮等について周知するとともに、過度な買いだめや買い急ぎが発生しないよう消費者の購買行動等を引き続き注視した。 ○ 消費者庁、厚生労働省、経済産業省及び財務省の取組 (令和2～3年度実績) 新型コロナウイルス感染症の感染が拡大し、マスクやアルコール消毒製品等が品薄となる中、インターネット上での高額転売が続いたことから、国民生活安定緊急措置法（昭和48年法律第121号）に基づき、令和2年3月にマスク、同年5月にアルコール消毒製品について、購入価格を超える価格での転売を禁止した。いずれの物資も需給のひっ迫が改善したことから、同年8月に当該規制を解除した。解除後も引き続き食料品、生活必需品等の需給の状況を注視し、必要に応じて関係省庁と連携して対応した。 ○ 消費者庁、その他関係省庁等との取組 新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時において、これに便乗した金銭・個人情報等を搾取しようとする悪質商法等に係る注意喚起について、関係省庁と連携し、注意喚起を実施する。 また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けた食品表示法に基づく食品表示基準の弾力的運用について、消費者庁、農林水産省及び厚生労働省と連名で関係機関に通知するなど、消費者の需要に即した食品の生産体制を確保するために必要な対策を講ずる。 この他、農林水産省及び消費者庁と連名で、米トレーサビリティ法の一部の規定について、弾力的に運用する旨を関係機関に通知するなど、米穀等に関する適正かつ円滑な流通を図るために必要な対策を講ずる。 (令和2～3年度実績) 特別定額給付金やワクチン接種に便乗した悪質商法等に関する注意喚起を関係省庁連携により実施した。 また、消費者庁、農林水産省及び厚生労働省と連名で食品表示法に基づく食品表示
------	---

	基準及び農林水産省及び消費者庁と連名で米トレーサビリティ法の一部の規定について、弾力的な運用をする旨、関係機関に通知し、令和2年4月10日から令和3年12月31日までの間、その運用を実施した。								
KPI・ 今後の取組予定	【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、農林水産省、経済産業省、関係省庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td><td>新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施
年度	取組内容								
令和4年度	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施								

項目名	⑤ 特定商取引法等の執行強化等【再掲】	担当省庁	消費者庁、経済産業省
-----	---------------------	------	------------

施策概要	○ 消費者庁、経済産業省の取組 ・ 特定商取引法及び預託法の執行強化 悪質商法等による消費者被害を防止するため、関係機関等とも連携し、特定商取引法及び預託等取引に関する法律（昭和 61 年法律 62 号。以下「預託法」という。）を厳正かつ適切に執行する。 （令和 2～3 年度実績） 令和 2～3 年度においても、関係機関等と連携の上、特定商取引法に基づき、厳正かつ適切に行政処分を行った。 ○ 消費者庁の取組 ・ 特定商取引法及び預託法等の見直し 消費者のぜい弱性を狙った悪質商法への対策強化、経済のデジタル化・国際化に対応したルール整備について、有識者による「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」を開催して議論を行い、令和 2 年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。その際には、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。 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対して、特定商取引法及び預託法に基づき迅速かつ厳正に対処するとともに、上記の検討委員会にて実効的な法制度の在り方や体制強化を含む法執行の在り方について令和 2 年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。また、悪質ないわゆる「販売預託商法」に対して関係機関等と連携強化を継続して実施・検討していく。 （令和 2～3 年度実績） 令和 2 年 2 月から同年 8 月まで、「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、報告書を取りまとめた。報告書等を踏まえ「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律案」を第 204 回通常国会に提出した（令和 3 年 6 月に成立）。同改正法では、通信販売における契約の申込み段階での不実の表示を禁止する等の「詐欺的な定期購入商法対策」、売買契約に基づかないで送付された商品を消費者が直ちに処分できることとするための「送り付け対策」、大規模な消費者被害が発生してきた販売を伴う預託等取引を原則として禁止し、確認を受けないで行った勧誘等を厳格な罰則の対象とする等の「販売預託の原則禁止」などを内容としている。（送り付け対策に係る規定は、令和 3 年 7 月 6 日に施行。） また、同法公布後 1 年以内の施行に向けて政府令等の整備（令和 4 年 1 月公布、6 月施行）や「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」の新規策定を含む通達改正（令和 4 年 2 月公表）を行うとともに、契約書面等の電磁的方法によ
------	---

	る交付については、消費者からの承諾の取り方、電磁的方法による提供の在り方について、オープンな場で広く意見を聴取した上で検討を行うため、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を令和3年7月から開催した。									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①特定商取引法による行政処分件数 ②預託法による行政処分件数 ③ア) 送り付け、イ) 定期購入に関する消費生活相談件数 (目標) 消費生活相談の動向、その他社会情勢等を注視しながら適切に執行を行う。 (進捗) ①令和3年度：41件（業務停止命令：13件、指示：13件、業務禁止命令：15件） （令和2年度：89件（業務停止命令：33件、指示：33件、業務禁止命令：23件）） ②令和3年度：0件（令和2年度：0件） ③ア) 令和3年度(令和4年3月31日時点)：3,491件（令和2年度：6,692件） イ) 令和3年度(令和4年3月31日時点)：48,098件（令和2年度：56,088件） (定義) 特定商取引法による行政処分件数は、法人に対する業務停止命令及び指示並びに業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発 ・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化 ・「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」の取りまとめ及び取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2"> ・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発 </td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発 ・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化 ・「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」の取りまとめ及び取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施	令和5年度	・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発	令和6年度	令和7年度以降	・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化
年度	取組内容									
令和4年度	・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発 ・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化 ・「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」の取りまとめ及び取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施									
令和5年度	・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発									
令和6年度										
令和7年度以降	・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化									

項目名	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【再掲】	担当省庁	警察庁、総務省、金融庁
-----	--	------	-------------

施策概要	○ 警察庁、総務省、金融庁の取組 特殊詐欺等から高齢者を守るための総合対策として策定された「オレオレ詐欺等対策プラン」（令和元年6月25日犯罪対策閣僚会議決定）に基づき、架空料金請求や金融商品等の特殊詐欺の取締りを強化する。また、携帯電話や預貯金口座を売買するなどの特殊詐欺を助長する行為について関係法令を駆使して取締りに当たるとともに、不正に取得された携帯電話等に係る役務提供拒否のための事業者に対する情報提供、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等の犯行ツール対策を推進し、被害の未然防止、拡大防止を図る。 特殊詐欺に利用された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行う。 様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動を推進する。 金融機関に対し、特殊詐欺に関する注意喚起等を引き続き行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止のための取組を一層促進する。 また、同様の観点から、金融機関における特殊詐欺への対応状況の検証を行う。 金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、当該情報提供の状況等につき公表を行う。 （令和2～3年度実績） ・ 架空料金請求詐欺や金融商品詐欺等の特殊詐欺の取締りを推進した。 ・ 携帯電話や預貯金口座を売買するなどの特殊詐欺を助長する行為について関係法令を駆使して取締りに当たるとともに、不正に取得された携帯電話等に係る役務提供拒否のための事業者に対する情報提供、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等の犯行ツール対策を推進した。 ・ 特殊詐欺の犯行に利用された電話番号の利用停止要請を行うなどの取組を推進した。 ・ 新型コロナウイルス感染症に関連した特殊詐欺を含めて、様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、被害防止のための広報啓発活動を推進した。 ・ 金融機関に対し、特殊詐欺に関する注意喚起等を引き続き実施した。 ・ 金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、当該情報提供の状況等につき公表した。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①架空料金請求詐欺 ア) 認知状況（認知件数、被害額） イ) 検挙状況（検挙件数、検挙人員） ②金融商品詐欺の認知状況、検挙状況 ア) 認知状況（認知件数、被害額） イ) 検挙状況（検挙件数、検挙人員） （進捗） ①ア) 令和3年：認知件数2,092件、被害額67.9億円 （令和2年：認知件数2,010件、被害額79.8億円） イ) 令和3年：検挙件数251件、検挙人員119人 （令和2年：検挙件数490件、検挙人員158人） ②ア) 令和3年：認知件数31件、被害額2.7億円 （令和2年：認知件数58件、被害額：4.2億円） イ) 令和3年：検挙件数11件、検挙人員19人 （令和2年：検挙件数37件、検挙人員35人） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁、総務省、金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="4"> ・架空料金請求や金融商品等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り ・犯行ツール対策の推進 ・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・架空料金請求や金融商品等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り ・犯行ツール対策の推進 ・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降
年度	取組内容							
令和4年度	・架空料金請求や金融商品等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り ・犯行ツール対策の推進 ・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等							
令和5年度								
令和6年度								
令和7年度以降								

項目名	⑦ 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【再掲】	担当省庁	警察庁
-----	-------------------------------------	------	-----

施策概要	○ 警察庁の取組 悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）は、多大な被害をもたらすものであることから、関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯の早期把握に努めるとともに、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進等による早期事件化により、被害の拡大防止を図る。 （令和２～３年度実績） ・関係行政機関との連携強化等により、新型コロナウイルス感染症の拡大に便乗した事犯や SNS を通じて若年層を対象とした事犯を含め、悪質商法事犯の早期把握に努めた。 ・合同・共同捜査の推進等により早期事件化するとともに、金融機関に対し、悪質商法に利用された預貯金口座の情報提供を行い、被害の拡大防止を図った。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 悪質商法事犯の取締状況 ①利殖勧誘事犯 ②特定商取引等事犯 （目標） 取締状況を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。 （進捗） ①令和３年：46 事件、検挙人員 144 人（令和２年：38 事件、検挙人員：130 人） ②令和３年：106 事件、検挙人員 179 人（令和２年：132 事件、検挙人員：204 人） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和４年度</td><td rowspan="3">関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」や若年層を対象とした悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進</td></tr> <tr> <td>令和５年度</td></tr> <tr> <td>令和６年度</td></tr> <tr> <td>（令和７年度以降）</td><td>関係行政機関との連携強化等による悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和４年度	関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」や若年層を対象とした悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進	令和５年度	令和６年度	（令和７年度以降）	関係行政機関との連携強化等による悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進
年度	取組内容								
令和４年度	関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」や若年層を対象とした悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進								
令和５年度									
令和６年度									
（令和７年度以降）	関係行政機関との連携強化等による悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進								

項目名	⑧ ヤミ金融事犯の取締りの推進【再掲】	担当省庁	警察庁
-----	---------------------	------	-----

施策概要	○ 警察庁の取組 ヤミ金融事犯については、健全な経済生活を脅かす悪質な事犯であり、また暴力団の資金源となる場合もあることから、当該事犯の徹底した取締りのほか、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等により、被害の予防を図る。 (令和2～3年度実績) 「給与ファクタリング」「商品代金後払い」等を称したり、SNSを悪用して全国的に顧客を募ったりする手口に対する取締りのほか、金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する情報提供、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等により、被害の予防を図った。										
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ヤミ金融事犯の取締状況（事件数、検挙人員） (目標) 取締状況を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。 (進捗) 令和3年：502事件、検挙人員598人（令和2年：592事件、検挙人員701人） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> - 新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り - ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td> - 携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 </td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td> - プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防 </td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> - 新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り - ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 - 携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 - プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	- 新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り - ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供	令和5年度	携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供	令和6年度	プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防	令和7年度以降	- 新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り - ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 - 携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 - プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防
年度	取組内容										
令和4年度	- 新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り - ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供										
令和5年度	携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供										
令和6年度	プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防										
令和7年度以降	- 新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り - ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 - 携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 - プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防										

項目名	⑨ 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応【再掲】	担当省庁	消費者庁
-----	-----------------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 特定商取引法の通信販売について、不適切な広告等を行っている通信販売業者に対し改善指導を実施し、違法行為が認められた通信販売業者に対しては迅速かつ厳正に対処する。あわせて、インターネット・サービス・プロバイダ、インターネットモール事業者等に悪質なウェブサイトの削除等の協力要請を行う。 また、本法の執行を補完する取組として、消費者に向けた啓発、関係団体との情報交換等を機動的に実施する。 （令和２～３年度実績） 特定商取引法に基づき、不適切な広告等に対する改善指導及び悪質な通信販売業者に対する行政処分等を厳正かつ適切に行った。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①改善指導件数 ②特定商取引法による行政処分件数 （目標） 消費生活相談の動向、その他社会情勢等を注視しながら、通信販売業者における特定商取引法の遵守状況の調査結果を踏まえ、適切に執行を行う。 （進捗） ①令和３年度：1,340件（令和２年度：1,105件） ②令和３年度：6件（業務停止命令：2件、指示：2件、業務禁止命令：2件） （令和２年度：34件（業務停止命令：16件、指示：16件、業務禁止命令：2件）） （定義） ①インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査（委託事業）を行い、同法違反の疑いがある事業者に対して消費者庁が改善指導を行った件数。 ②特定商取引法による行政処分件数は、法人に対する業務停止命令及び指示、業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和４年度</td><td rowspan="3"> ・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査（委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる事案の調査、それら調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売関係者との意見交換 </td></tr> <tr> <td>令和５年度</td></tr> <tr> <td>令和６年度</td></tr> <tr> <td>令和７年度以降</td><td> ・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査（委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる事案の調査、それら調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売関係者との意見交換 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和４年度	・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査（委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる事案の調査、それら調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売関係者との意見交換	令和５年度	令和６年度	令和７年度以降	・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査（委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる事案の調査、それら調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売関係者との意見交換
年度	取組内容								
令和４年度	・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査（委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる事案の調査、それら調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売関係者との意見交換								
令和５年度									
令和６年度									
令和７年度以降	・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査（委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる事案の調査、それら調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売関係者との意見交換								

項目名	⑩ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進【再掲】	担当省庁	厚生労働省
-----	---------------------------	------	-------

施策概要	○ 厚生労働省の取組 生活困窮者自立相談支援事業の実施、住居確保給付金の支給その他の生活困窮者に対する自立の支援に関する措置を講ずることにより、生活困窮者の自立の促進を図る。 (令和2～3年度実績) 生活困窮者自立相談支援事業等を実施。 新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少する方に緊急小口資金等の特例貸付を実施するとともに、住まいの確保を支援するため住居確保給付金の支給対象の拡大等を行った。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①自立相談支援事業における生活困窮者の年間新規相談件数 250,000件 ②任意の法定事業の実施率 ア) 就労準備支援事業 イ) 家計改善支援事業 ウ) 一時生活支援事業 エ) 子どもの学習支援事業 (進捗) ①令和2年度：786,163件（令和元年度：248,398件） ②ア) 令和3年度：69%（令和2年度：60%） イ) 令和3年度：71%（令和2年度：62%） ウ) 令和3年度：36%（令和2年度：34%） エ) 令和3年度：65%（令和2年度：64%） 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・任意の法定事業の全国の実施の促進</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="3">生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・任意の法定事業の全国の実施の促進	令和5年度	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進	令和6年度	令和7年度以降
年度	取組内容								
令和4年度	・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・任意の法定事業の全国の実施の促進								
令和5年度	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進								
令和6年度									
令和7年度以降									

項目名	⑪ IT・AI を活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化【再掲】	担当省庁	内閣官房、法務省、消費者庁、関係府省庁等
-----	-----------------------------------	------	----------------------

施策概要	○ 内閣官房、法務省の取組 紛争の多様化に対応した我が国のビジネス環境整備として、オンラインでの紛争解決（ODR）など、IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する「ODR 活性化検討会」における検討結果を踏まえて、IT・AI を活用した ODR などの民事紛争解決の利用拡充に向けた官民一体となった取組を進める。 （令和２～３年度実績） 法務省に「ODR 推進検討会」を設置し、ODR の推進に向けた裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律関連の規律の見直しや民間紛争解決手続における和解合意への執行力の付与等について検討を行ったほか、同検討会の議論を踏まえ、令和４年３月に法務省において「ODR の推進に関する基本方針」を策定した。 ○消費者庁の取組 内閣官房により開催された「ODR 活性化検討会」での議論の経過等を踏まえ、各地域の消費生活センターにおいて SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行等を進める。 令和３年９月に PIO-NET の刷新を実施した。また、次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化について検討する。 （令和２～３年度実績） ・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 SNS 等を活用した相談受付体制の構築を支援した。 ・AI 技術を活用したチャットボット機能の実証実験として、国民生活センターLINE 公式アカウント上に AI チャットボットを実装し、消費者からの自由記述による質問に対して、関連する FAQ の情報提供を実施（実施期間は令和３年１～３月の約３ヵ月）。 ・消費生活相談のデジタル化を推進するため、「消費生活相談デジタル化アドバイザーボード」を設置し、令和３年９月に「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」を公表した。 ・SNS を活用した消費生活相談の実証実験を実施（令和２年度：徳島県・広島市、令和３年度：兵庫県・和歌山県・広島市）
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 国民における ODR の認知度 (令和 4 年度以降に認知度調査を実施した上で、具体的な数値目標を検討する予定) (進捗) 法務省に「ODR 推進検討会」を設置し、ODR の推進に向けた裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律関連の規律の見直しや民間紛争解決手続における和解合意への執行力の付与等について検討を行ったほか、同検討会の議論を踏まえ、令和 4 年 3 月に法務省において「ODR の推進に関する基本方針」を策定した。 【今後の取組予定】 ○ 内閣官房の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度 以降</td><td>IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進</td></tr> </tbody> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度 以降</td><td>・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度 以降	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進	年度	取組内容	令和 4 年度	・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度 以降	・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援
年度	取組内容																
令和 4 年度	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進																
令和 5 年度																	
令和 6 年度																	
令和 7 年度 以降	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進																
年度	取組内容																
令和 4 年度	・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援																
令和 5 年度																	
令和 6 年度																	
令和 7 年度 以降	・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援																

項目名	⑫ 国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化	担当省庁	消費者庁
-----	----------------------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費生活センター等への相談支援機能を強化するため、国民生活センターにおいて、経由相談を強化するとともに、お昼の消費生活相談、「消費者ホットライン」を通じた消費生活センター等のバックアップに取り組む。国民生活センターによる消費者相談ホットライン（災害時や特定テーマでのフリーダイヤルでの専用消費者相談）について、消費者の被害状況等に鑑みて、相談を実施するテーマ等を検討し、相談対応を行う。こうした相談支援については、全国消費生活センター所長会議等を通じて各消費生活センターのニーズをくみ取り、消費者庁、各消費生活センター等と十分連携した上で行う。 （令和2～3年度実績） 国民生活センターでは、コロナ禍の中、一時的に人員を縮小しながらも、経由相談、平日バックアップ相談にて地方支援に取り組んだ。また、新型コロナウイルス特別定額給付金に関連した消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、令和2年5月1日から「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて開設したほか、同年7月21日からは、令和2年7月豪雨の相談を受け付けるため、同ホットラインの名称を「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」と変更し、それぞれ同年9月15日まで対応した。さらに、新型コロナウイルスワクチン接種に関連した消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、令和3年2月15日から同年12月23日まで「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」を、同年12月24日から「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて土日祝日（年末年始除く）も含め毎日開設し、相談体制の強化を図った。
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①経由相談等による消費生活センター等への相談支援機能の強化 ②災害時等の消費者相談ホットラインの適切な運用 （目標） ①経由相談等を通じて、全国の消費生活センター等に対して、相談処理に資する有益な情報提供やアドバイスを定期的・継続的に行う。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談、休日相談の実施を通じて、消費生活センター等を積極的にバックアップする。 ②災害等が発生した場合に、必要に応じて特設の消費者相談ホットラインを開設し、適切に相談対応を行う。 （進捗） ①令和3年度（3月末登録分）：15,635件（令和2年度：16,199件） ア）経由相談 令和3年度（3月末登録分）：5,699件（令和2年度：6,081件） イ）平日バックアップ相談 令和3年度（3月末登録分）：3,484件（令和2年度：3,999件）

	ウ) お昼の消費生活相談 令和3年度(3月末登録分): 1,233件(令和2年度: 1,238件) エ) 休日相談 令和3年度(3月末登録分): 5,219件(令和2年度: 4,881件) ※お昼の消費生活相談は新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン開設のため令和3年2月15日から回線数を減らして開設。また、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、体制を縮小して実施。 ②令和3年度(3月末時点): ア) 新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン (令和3年2月15日～12月23日 土日祝日も含め開設した) 受付件数: 4,352件 (ワクチン関連件数: 2,544件、うちワクチン詐欺が疑われる件数: 141件) ※令和2年度: 「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」 令和2年5月1日～9月15日開設(苦情等PIO-NET 登録件数: 731件、コールフローシステム対応件数含む全件: 22,105件) 「令和2年7月豪雨関連消費者ホットライン」令和2年7月21日～9月15日開設(豪雨相談件数: 6件) 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="2">・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談ホットラインを適宜実施</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施 ・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談ホットラインを適宜実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施	令和5年度	令和6年度	・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談ホットラインを適宜実施	令和7年度以降	・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施 ・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談ホットラインを適宜実施
年度	取組内容									
令和4年度	・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施									
令和5年度										
令和6年度	・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談ホットラインを適宜実施									
令和7年度以降	・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施 ・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談ホットラインを適宜実施									

(2) デジタル社会での消費者利益の擁護・増進の両立

項目名	① 経済のデジタル化の深化に伴う取引・決済の高度化・円滑化等への対応 ア 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	担当省庁	経済産業省、金融庁、消費者庁
-----	--	------	----------------

施策概要	○ 経済産業省の取組 令和元年 10 月から令和 2 年 6 月まで実施するキャッシュレス・ポイント還元事業については、多くの消費者の方に安全・安心に御利用いただくことが重要である一方で、本事業を悪用した詐欺行為や不適切な営業に関し、複数件の報告を受けている。このため、当該事業のウェブサイトや周知ポスター、チラシ等により、不正事案に関する注意喚起を行うとともに、消費者庁等とも連携しながら、適切な注意喚起を行っていく。事業終了後についても、引き続きキャッシュレス決済の安全・安心な環境の実現に向けた周知等を行っていく。 (令和 2～3 年度実績) キャッシュレス・ポイント還元事業における事業ウェブサイトや周知ポスター、チラシ等の中に消費者に対する不正事案等に関する注意喚起事項を記載し、注意喚起を行った。また、消費者庁等とも連携し、注意喚起を要する事案が発生した際には地方自治体等へ周知を行える体制を構築した。 一般社団法人キャッシュレス推進協議会と連携した取組の一環として、「コード決済における不正な銀行口座紐づけの防止対策に関するガイドライン」を同協議会にて策定した（令和 2 年 9 月）。 ○ 金融庁の取組 スマートフォン等を用いた新たな決済サービスの利用による利便性の向上に配慮しつつ、関係機関と連携し、新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態を踏まえた対策の実施や、顧客へのセキュリティ対策に係る情報提供や啓発といった取組を、決済サービスを提供する事業者には促すとともに、これらの事業者に対するモニタリングの強化を図っていく。 (令和 2～3 年度実績) 不正利用やシステム障害等の事案の発生を受け、主要なスマートフォン決済サービスを営む事業者に対して行ったシステムリスク管理態勢の実態把握（令和元年度）において、リスクに応じた利用者認証方式や不正取引の監視体制、キャンペーン時に増加する取引量へのシステム対応等に課題が見られたこと等を踏まえ、セキュリティ対策の向上・システムの安定稼働を促すとともに、「事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係）」の改正（令和 2 年 6 月）を行った。 また、資金移動業者の決済サービスを通じた銀行口座からの不正出金事案を受け、銀行や資金移動業者に対し、不正防止策の実施や被害補償について要請を行い（令和 2 年 9 月）、銀行口座からの不正な出金についての注意喚起を実施するとともに（令和 2 年 9 月、10 月）、預金取扱金融機関に対して、銀行口座と連携する決済サービスに係るセキ
------	---

セキュリティの状況等の実態把握のため、全国銀行協会と連携して実施した調査の調査結果を公表した（令和2年12月）。さらに、「事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係）」、「主要行等向けの総合的な監督指針」等を改正した（令和3年2月）。

複数の資金移動業者において、システム障害や情報の漏えい事案等が発生したことを受け、資金移動業者に対し、①システムリスク管理態勢や情報管理態勢が適切か改めて確認すること及び②システム障害等が発生した場合の緊急時態勢が適切か改めて確認するとともに、障害等の発生時には、利用者に対して丁寧な顧客対応を行うこと等を要請した。（令和3年12月）

○ 消費者庁の取組

「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の取りまとめを踏まえ、キャッシュレス決済に係る消費者問題への対応として、多様化・複雑化しているキャッシュレス決済における事業者（決済代行事業者や立替払事業者）の実態調査を実施し、調査結果を踏まえ消費者向け啓発資料等を作成するなど必要な対策を講ずる。

（令和2～3年度実績）

複雑化しているキャッシュレス決済に介在する事業者の実態及び消費生活センターへ寄せられる相談事例について調査を実施した。インターネット消費者取引連絡会（令和3年9月28日）にて、当該実態調査の結果も示しつつ、キャッシュレス決済をめぐる現状等について議論を実施した。また、キャッシュレス決済利用時の注意事項等を SNS やネットメディアを通じて周知した

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①キャッシュレス決済においてトラブルに遭った者の割合 ②キャッシュレス決済【※】に関する消費生活相談件数 【※】プリペイド式電子マネー、キャリア決済、二次元コード決済及び後払い決済のことをいう。 (目標) ①②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 (進捗) ①令和3年度：6.3% ②令和3年度：33,527件（少なくとも） (定義) ①インターネット調査（消費者庁実施） ②PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>決済事業者のセキュリティ対策向上・消費者の意識改革に向けた実態調査・広報等を実施。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="3">キャッシュレス決済における不正利用の状況や施策の実施状況を踏まえ、必要に応じた対応を実施。</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td></tr> </tbody> </table> ○ 金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">決済サービスを提供する事業者における新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態等を踏まえ、必要な対応を実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>決済サービスを提供する事業者における新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態等を踏まえ、必要な対応を実施</td></tr> </tbody> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="2">施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>消費者トラブルの防止に向けた消費者向け注意喚起等を実施。</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	決済事業者のセキュリティ対策向上・消費者の意識改革に向けた実態調査・広報等を実施。	令和5年度	キャッシュレス決済における不正利用の状況や施策の実施状況を踏まえ、必要に応じた対応を実施。	令和6年度	令和7年度以降	年度	取組内容	令和4年度	決済サービスを提供する事業者における新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態等を踏まえ、必要な対応を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	決済サービスを提供する事業者における新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態等を踏まえ、必要な対応を実施	年度	取組内容	令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。	令和5年度	令和6年度	消費者トラブルの防止に向けた消費者向け注意喚起等を実施。	令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。
年度	取組内容																									
令和4年度	決済事業者のセキュリティ対策向上・消費者の意識改革に向けた実態調査・広報等を実施。																									
令和5年度	キャッシュレス決済における不正利用の状況や施策の実施状況を踏まえ、必要に応じた対応を実施。																									
令和6年度																										
令和7年度以降																										
年度	取組内容																									
令和4年度	決済サービスを提供する事業者における新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態等を踏まえ、必要な対応を実施																									
令和5年度																										
令和6年度																										
令和7年度以降	決済サービスを提供する事業者における新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態等を踏まえ、必要な対応を実施																									
年度	取組内容																									
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。																									
令和5年度																										
令和6年度	消費者トラブルの防止に向けた消費者向け注意喚起等を実施。																									
令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。																									

項目名	① 経済のデジタル化の深化に伴う取引・決済の高度化・円滑化等への対応 イ デジタル・プラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保 【再掲】	担当省庁	消費者庁、内閣官房
-----	--	------	-----------

施策概要	○ 消費者庁の取組 ・デジタル・プラットフォーム事業者の取引の場の提供者としての役割等について議論するため、令和元年12月から令和3年1月まで消費者庁にて開催された「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」の報告書（令和3年1月）や「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言 ―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報告書を受けて―」（平成31年4月18日 消費者委員会）、成長戦略フォローアップ（令和元年6月閣議決定）等を踏まえ、関係府省庁等との連携の下で、不適切な取引の防止やより安全な取引の促進などといった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、新たな法的枠組みに関する検討を行い、令和3年4月に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律（令和3年法律第32号）」が成立した。 - 同法の円滑な施行のため、例えば、官民協議会において取引デジタルプラットフォーム提供者の取組状況の共有、同法の施行状況の取りまとめ及び共有等を行い、議事を原則公開して情報開示に努める。また、「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」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。 ・インターネット上における広告の増加に伴い、アフィリエイト広告が多く見られる。アフィリエイト広告については、「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」（平成23年10月28日）及び「健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」（平成28年6月30日）で法適用の基本的な考え方を明らかにしているものの、現在においても、虚偽・誇大な内容が少なくないと指摘されていることから、アフィリエイト広告のより詳細な実態を把握するため、必要な調査を行い、調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について、令和4年2月に報告書の公表を行った。本報告書では、ステルスマーケティングについて対応するべきとの意見が提言されている。 ・コロナ禍において消費者の電子商取引による食品の購買が増加傾向にあることから、Codex におけるインターネット販売での食品表示に係る国際的なルール作りの議論も踏まえつつ、インターネット販売における食品に関する情報提供の考え方を検討する。 （令和2～3年度実績）
------	--

- ・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、論点を整理した上で更に新たな法的枠組みに関する検討を行い、令和3年1月に報告書を取りまとめた。これを踏まえ、消費者庁では法案の検討を行い、令和3年3月5日に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律案」が閣議決定され、国会に提出された。
令和3年4月に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」が成立し、同年5月に公布された。同年11月から、関係行政機関、取引デジタルプラットフォーム提供者を構成員とする団体、消費者団体等により構成される官民協議会の立ち上げに向けた準備会を開催し、内閣府令や取引デジタルプラットフォーム提供者が講ずべき措置等に係る指針等について意見交換を行った。
- ・アフィリエイト広告について、令和2年度の実績としては、「アフィリエイト広告の実態調査」について一部の調査を外部委託し、事業者が一般消費者向けに行うアフィリエイト広告について調査報告書の形で調査結果を受領するなど、実態調査を開始した。令和3年度の実績としては、「アフィリエイト広告等に関する検討会」を開催して、関係事業者等からアフィリエイト広告の実態や課題を聴取して、不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応策を検討し取りまとめた。また、消費者庁においても関係事業者等からヒアリングするなど必要な調査をした上で、当該検討会において「アフィリエイト広告の取引実態（実態調査）」を公表した（令和3年11月26日）。
- ・インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブックを策定するため、インターネット販売における食品の情報提供に係る実態調査及び検討事業を実施した。

○ 内閣官房の取組

デジタル市場競争会議及び同会議ワーキンググループにおいて、個人情報等の取得・利用に対する懸念、データの集中による寡占化がもたらす競争への悪影響の懸念を踏まえ、デジタル広告市場（関連する検索やSNS等を含む。）について評価を行った上でルール整備を進める。

（令和2～3年度実績）

令和3年4月に「デジタル広告市場の競争評価 最終報告」を取りまとめて課題解決のアプローチなどの対応の方向性を整理、公表し、デジタル広告については「透明化法の対象に追加するなど、必要となるルール整備を進めていく必要がある」とした。これに加えて、同年6月に閣議決定された成長戦略等においても、デジタルプラットフォーム取引透明化法の対象にデジタル広告を追加する方針を決定し、それを踏まえて現在、ルール整備を進めている（令和3年度においては、デジタル広告市場におけるルール整備について、デジタル市場競争会議を1回、同会議ワーキンググループを1回開催。）。

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の認知度 ②「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」第10条に基づく申出に係る件数 (目標) ①②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 (進捗) ①令和3年度：4.7% ②「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」第10条に基づき創設 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="2"> ・「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」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td> ・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・アフィリエイト広告等に関する検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィリエイト広告における不当表示の未然防止・早期是正に向けた取組、景品表示法検討会におけるステルスマーケティングへの対応の検討等を行う。 ・インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブック（令和4年度版）の作成・公表・普及啓発（令和4年度） ・インターネット販売における食品に関する情報提供について作成したガイドブック（令和4年度版）のCodex等を踏まえての必要に応じた更新（令和6年度まで） </td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・令和6年度までの取組を踏まえ、検討。 ・「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の施行状況を踏まえた必要な措置の実施 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・「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」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。	令和5年度	令和6年度	・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・アフィリエイト広告等に関する検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィリエイト広告における不当表示の未然防止・早期是正に向けた取組、景品表示法検討会におけるステルスマーケティングへの対応の検討等を行う。 ・インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブック（令和4年度版）の作成・公表・普及啓発（令和4年度） ・インターネット販売における食品に関する情報提供について作成したガイドブック（令和4年度版）のCodex等を踏まえての必要に応じた更新（令和6年度まで）	令和7年度以降	・令和6年度までの取組を踏まえ、検討。 ・「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の施行状況を踏まえた必要な措置の実施
年度	取組内容									
令和4年度	・「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」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。									
令和5年度										
令和6年度	・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・アフィリエイト広告等に関する検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィリエイト広告における不当表示の未然防止・早期是正に向けた取組、景品表示法検討会におけるステルスマーケティングへの対応の検討等を行う。 ・インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブック（令和4年度版）の作成・公表・普及啓発（令和4年度） ・インターネット販売における食品に関する情報提供について作成したガイドブック（令和4年度版）のCodex等を踏まえての必要に応じた更新（令和6年度まで）									
令和7年度以降	・令和6年度までの取組を踏まえ、検討。 ・「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の施行状況を踏まえた必要な措置の実施									

○ 内閣官房の取組

年度	取組内容
令和4年度	デジタル広告市場の競争状況の最終報告を踏まえ、関係省庁と連携しながらルール整備に取り組む。
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	—

項目名	② 「データ駆動社会」におけるビッグデータ（パーソナルデータを含む。）の適切な管理と効果的な活用 ア 情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	担当省庁	総務省、経済産業省
-----	---	------	-----------

施策概要	○ 総務省・経済産業省の取組 情報信託機能の認定スキームに関する検討会を開催し、「情報信託機能の認定に係る指針」の見直しを実施する。また、総務省において、情報銀行を活用して個人起点かつ安全なパーソナルデータ流通を実現するために必要なルールの検討に資する調査・実証事業を実施する。さらに、情報銀行について、その認定を行う団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組む。 （令和2～3年度実績） 情報銀行の認定指針の改定及び見直しのための検討を実施。また、総務省において、他のデータ取扱事業者から利用者に戻されたデータを安全に受け取り提供する主体として情報銀行が活用されるためのデータ連携の方策等についての実証を実施するとともに、要配慮個人情報に該当する健康・医療情報や地方公共団体の保有するデータを活用するための調査等を実施。									
KPI・今後の取組予定	【KPI】 情報信託機能の認定基準により認定された事業の数（令和7年度を目途に合計30の認定情報銀行事業者数を達成） （進捗） 令和3年度：7件 【今後の取組予定】 ○ 総務省・経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>必要に応じて、情報銀行の認定指針の見直しを検討するとともに、情報銀行の認定を行う団体と連携し、事業者や消費者への周知広報や説明を行う等、普及促進に向けて取り組む。また、総務省において、情報銀行の展開を促進するため、データ取扱事業者から利用者に戻されたデータを情報銀行が受け取り、利用者の同意の下、他のデータ取扱事業者へ移転することで事業者の簡易な乗換え等を実現するためのデータ連携の方策等について実証を行うとともに、地方公共団体等とのデータ連携を通じた準公共分野・相互連携分野のデータ利活用のための実証等を行う。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2">引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	必要に応じて、情報銀行の認定指針の見直しを検討するとともに、情報銀行の認定を行う団体と連携し、事業者や消費者への周知広報や説明を行う等、普及促進に向けて取り組む。また、総務省において、情報銀行の展開を促進するため、データ取扱事業者から利用者に戻されたデータを情報銀行が受け取り、利用者の同意の下、他のデータ取扱事業者へ移転することで事業者の簡易な乗換え等を実現するためのデータ連携の方策等について実証を行うとともに、地方公共団体等とのデータ連携を通じた準公共分野・相互連携分野のデータ利活用のための実証等を行う。	令和5年度	引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。	令和6年度	令和7年度以降	引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。
年度	取組内容									
令和4年度	必要に応じて、情報銀行の認定指針の見直しを検討するとともに、情報銀行の認定を行う団体と連携し、事業者や消費者への周知広報や説明を行う等、普及促進に向けて取り組む。また、総務省において、情報銀行の展開を促進するため、データ取扱事業者から利用者に戻されたデータを情報銀行が受け取り、利用者の同意の下、他のデータ取扱事業者へ移転することで事業者の簡易な乗換え等を実現するためのデータ連携の方策等について実証を行うとともに、地方公共団体等とのデータ連携を通じた準公共分野・相互連携分野のデータ利活用のための実証等を行う。									
令和5年度	引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。									
令和6年度										
令和7年度以降	引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。									

項目名	② 「データ駆動社会」におけるビックデータ（パーソナルデータを含む。）の適切な管理と効果的な活用 イ データヘルスの推進等を通じた医療分野等におけるビックデータの適切な活用	担当省庁	厚生労働省
-----	---	------	-------

施策概要	○ 厚生労働省の取組 NDB（レセプト情報・特定健診等情報データベース）、介護 DB（介護保険総合データベース）情報の匿名での連結解析を可能とするシステムについて、令和2年度の運用開始に向けて検討する。 がんゲノム医療については、質の高いゲノム情報と臨床情報を、患者同意及び十分な情報管理体制の下、国内のがんゲノム情報管理センター（C-CAT）に集積し、当該データを、関係者が幅広く創薬などの革新的治療法や診断技術の開発等に分析・活用できる体制を整備し、個別化医療を推進する。 （令和2～3年度実績） NDB と介護 DB の連結解析が令和2年10月から本格稼働し、行政・研究者・民間事業者等の利活用が可能となった。 がんゲノム医療について、令和元年6月にがん遺伝子パネル検査が保険収載されて以降、令和4年3月末時点で31,000 症例以上のゲノム情報と臨床情報が C-CAT に登録された。これらの集積した情報を二次利活用する体制を構築し利活用を進めていく。								
KPI ・ 今後の取組予定	【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">C-CAT におけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>C-CAT におけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	C-CAT におけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	C-CAT におけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進
年度	取組内容								
令和4年度	C-CAT におけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	C-CAT におけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進								

項目名	③ デジタル・プラットフォームその他技術革新の成果の消費生活への導入等における消費者への配慮等 ア 「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進【再掲】	担当省庁	消費者庁
-----	---	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 社会のデジタル化に伴い発生している新たな消費者問題に対応するための知識を消費者に身に付けてもらうため、以下の取組を行う。 ■消費者教育推進会議での検討等 デジタル技術の積極的な活用を促す視点を基本に、担い手育成を含めた支援の在り方、消費者教育ポータルサイトを活用した情報発信・提供等、デジタル化に対応した消費者教育の具体的推進方策について、消費者教育推進会議等の場で検討する。 ■啓発用デジタル教材の開発・提供 「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」取りまとめを踏まえ、アクティブラーニングの考え方を取り入れ、高校生や社会人を対象にeラーニングやオンライン授業に対応した、啓発用の教材を開発する。 消費者教育の担い手等に対するデジタル教材等の情報提供を強化するため、消費者教育ポータルサイトの活用を促進する。 ■デジタル技術を活用した普及啓発の強化 SNS やPR プラットフォームサービスを利用するなど、デジタル技術を活用したプッシュ型の情報発信を行う。 ■デジタルツール等の賢い利活用方策の周知啓発 「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の下に設けられたAI ワーキンググループでの議論を通じ、消費者がAI のメリット・デメリットを正しく理解し、AI を賢く利活用するための「AI 利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、消費者向けの普及啓発を行う。 「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」での議論等を通じ、「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、周知を図るとともに、必要に応じ、デジタル・プラットフォーム事業者及び消費者団体の意見を聴いた上で、ガイドブックを改定する。 上記ガイドブックを未成年者や高齢者等向けに分かりやすく解説したパンフレットを作成し、消費者向けの普及啓発を行う。 (令和2～3年度実績) ・消費者教育推進会議の下に、「社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会」を設置（令和2年10月）し、当分科会では、（1）社会のデジタル化を踏まえた、各ライフステージにおいて消費者が身に付けることが望まれる事項、（2）デジタル技術や「新しい生活様式」の普及、各世代の特性等を踏まえた、消費者教育の場や情報発信手法等について検討を行い、令和3年5月に取りまと
------	---

	めを公表した。 ・令和2年11月から「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」を開催し、各世代（若年者、社会人、高齢者）に対して、デジタル機器サービスに関する消費者被害の予防・拡大防止を図るために、消費者がデジタル技術を用いて自ら知識を習得でき、消費者教育の現場でも活用可能なデジタル教材開発について検討しており、令和3年12月～令和4年1月において徳島県内の高校、企業に対してデジタル教材を活用した実証授業及びe-ラーニングを実施した。 ・消費者教育の担い手等に対する教材等の情報提供を一層強化するため、消費者教育ポータルサイトを令和3年度に改修した。 ・新型コロナウイルス感染症に関連して、消費者が不正確な情報に惑わされることがないように、正確な情報を早く消費者へ届けるため、より多くの消費者に直接的に情報を届けるツールとして、LINE 株式会社の協力の下、LINE 公式アカウント「消費者庁新型コロナ関連消費者向け情報」を開設した。SNS 公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスとして、新型コロナウイルスに便乗した詐欺や悪質商法等の手口とその対処法、新型コロナウイルスに関連した最近の消費生活相談の事例、新しい生活様式に関して消費者として留意すべきポイント等について関係省庁等と連携の上、情報配信した。また、PR プラットフォームを活用して、幅広いウェブメディア等を通じた情報配信にも取り組んだ。 令和3年8月に若年者層を主な対象としたLINE 公式アカウント「消費者庁 若者ナビ！」を開設し、成年年齢引下げに関する情報や若年者に多い美容やもうけ話等の消費者トラブルの防止に向けた情報等を発信した。 ・AI ワーキンググループでの議論を通じ、消費者がAI のメリット・デメリットを正しく理解し、AI を賢く活用するための「AI 利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、公表した。消費者に向けた普及啓発のため、各都道府県の消費者行政担当課や消費生活センター、その他消費者保護団体等に展開した。 ・令和2年7月、「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、公表。ガイドブックにおいては、消費者自らがデジタル・プラットフォームを利用する際の留意事項を確認できるよう、購入者と出品者のそれぞれの場合について、取引の手順に即して解説するとともに、事業者が消費者トラブルに対して自主的に講じている具体的取組についても例示した。 これを受けて、消費者庁新未来創造戦略本部では、デジタル社会に対応した情報発信及び普及啓発に関するモデルプロジェクトの一環として、デジタル・プラットフォーム事業者等とも連携して、同ガイドブックを基にした未成年者や高齢者等向けのパンフレットについても公表予定。
--	---

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①デジタル技術を活用したサービスの利用において、直近1年間で金銭トラブルに遭った者の割合 ②SNS 公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスの登録数 ③消費者教育ポータルサイトのアクセス件数（再掲） ④消費者教育ポータルサイトの教材等件数（再掲） （目標） ①当該状況を注視しつつ、適切に対応を行う。 ②SNS 公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスの登録数を令和6年度に20万人以上とする。 ③④消費者教育ポータルサイトのアクセス数の増加、教材等掲載数の拡充を行う。 （進捗） ①令和3年度：3.8% ②123,745人（令和4年3月31日時点） ③令和2年度（3月末時点）：1,232,306件 令和3年度（3月末時点）：845,095件 ④令和2年度（3月末時点）：1,565件 令和3年度（3月末時点）：1,637件 （定義） ①インターネット調査（消費者庁実施） ②消費者庁 LINE 公式アカウント「消費者庁 新型コロナ関連消費者向け情報」及び「消費者庁 若者ナビ！」の友だち登録数の合計 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>・ SNS 公式アカウントでの情報発信 ・ PR プラットフォームの利用開始 ・ 教材の高校、企業等での活用に向けた周知</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="3">施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・ SNS 公式アカウントでの情報発信 ・ PR プラットフォームの利用開始 ・ 教材の高校、企業等での活用に向けた周知	令和5年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し	令和6年度	令和7年度以降
年度	取組内容								
令和4年度	・ SNS 公式アカウントでの情報発信 ・ PR プラットフォームの利用開始 ・ 教材の高校、企業等での活用に向けた周知								
令和5年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し								
令和6年度									
令和7年度以降									

項目名	③ デジタル・プラットフォームその他 技術革新の成果の消費生活への導入等 における消費者への配慮等 イ 高齢者等に向けたデジタル活用支援 の推進	担当省庁	総務省
-----	--	------	-----

施策概要	○ 総務省の取組 オンラインによる行政手続等のスマートフォンの利用方法に対し、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにするデジタル活用支援の講習会等について、令和2年度に全国11箇所（12件）で実証を実施し、令和3年度から全国において本格的に実施する。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 デジタル活用支援に係る講習会等の実施回数（対面及びオンライン） （進捗） 令和3年9月末時点で、全国2,150箇所において、延べ約39,000回の講習会等を実施した。 （目標） 令和4年度は携帯電話ショップ等の講習会を、令和3年度の約2,000箇所から、約3,000箇所に拡充し実施する。 【今後の取組予定】 ○ 総務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">デジタル活用支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td>デジタル活用支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	デジタル活用支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等	令和5年度	令和6年度	（令和7年度以降）	デジタル活用支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等
年度	取組内容								
令和4年度	デジタル活用支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等								
令和5年度									
令和6年度									
（令和7年度以降）	デジタル活用支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等								

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 社会のデジタル化の進展に伴い新たに登場したデジタル機器・サービスに関する消費者トラブルに対応するため、「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」取りまとめを踏まえて以下の施策を講ずる。 ・ デジタル社会における消費者行動に係る調査研究 SNS によるデマ拡散による買占め騒動などデジタル社会に特徴的に見られる消費者の行動について詳細な調査分析を行う。 ・ SNS に係る消費者問題への対応 事業者団体と連携して SNS 広告その他消費者トラブルの解消を図る。 (令和2～3年度実績) ・ 国際消費者政策研究センターにおいて「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費者の消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトを実施。 ・ 「新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトにおけるウェブ調査結果及びリサーチ・ディスカッション・ペーパーを令和3年10月28日に公表。 ・ 事業者団体と連携して消費者トラブル等につながる SNS での投稿等の情報を確認。確認した情報に基づいた消費者向け啓発資料の作成・情報発信の実施。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①デジタル社会における消費者行動に係る調査研究 ②SNS に関する消費生活相談件数 (目標) ①調査研究の中間結果を令和3年度に公表し、令和4年度に最終報告書を公表する。 ②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 (進捗) ①国際消費者政策研究センターにおいて「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費者の消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトを開始し、調査研究を推進 ②令和2年度：41,139件（令和元年度：26,798件） 令和3年度：49,362件 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。
年度	取組内容								
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。								

項目名	③ デジタル・プラットフォームその他技術革新の成果の消費生活への導入等における消費者への配慮等 エ オンラインゲームに係る消費者問題への対応	担当省庁	消費者庁
-----	---	------	------

施策概要

○ 消費者庁の取組

「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」取りまとめを踏まえ、オンラインゲームに係る消費者問題への対応として、事業者団体と連携してオンラインゲームに係る消費者トラブルの解消を図るとともに、オンラインゲームに関する相談が本人や家族から寄せられた際の消費生活相談員向けのマニュアルを作成して相談員に配布する。

(令和2～3年度実績)

「オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係るアドバイザー会議」を開催。(令和2年10月、令和3年4月、令和3年6月)(再掲)

コロナ禍における消費者被害防止キャンペーンの一環として、「オンラインゲームとの正しい付き合い方」をテーマにオンラインセミナーを実施。(令和3年3月)

KPI・今後の取組予定

【KPI】

オンラインゲームに係る消費者問題への対応

①ペアレンタルコントロール機能に関する保護者の認知度

②ペアレンタルコントロール機能に関する保護者の利用率

(目標)

対象期間中に、ペアレンタルコントロール機能に関する保護者の認知度を8割、利用率を5割にする。

(進捗)

①令和3年度：41.9%（令和2年度：35.7%）

②令和3年度：43.9%（令和2年度：41.1%）

(定義)

①「デジタル社会における消費生活意識調査」の問「あなたは、ペアレンタルコントロールとは何かを知っていますか。」に「知っている」と回答した割合

②「デジタル社会における消費生活意識調査」の問「あなたはペアレンタルコントロールを実際に使用したことがありますか。」に対し「使用したことはない」を全体から除いた割合。

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	・ オンラインゲームに関する普及啓発の実施 ・ オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアルの作成・配布
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。

項目名	③ デジタル・プラットフォームその他技術革新の成果の消費生活への導入等における消費者への配慮等 オ 電子商取引環境整備に資するルール整備【再掲】	担当省庁	経済産業省
-----	---	------	-------

施策概要	○ 経済産業省の取組 学識経験者、関係省庁、消費者、経済界などの協力を得て、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を改訂することを通じて、情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなるよう、取引環境を整備する。 (令和2～3年度実績) 民法の一部を改正する法律(平成29年法律第44号)の施行に伴う所要の見直しを中心として、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を令和2年8月28日に改訂。令和3年度は、法改正等との整合性を確保するための改訂作業を進め、令和4年4月1日に改訂。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況 (目標) 電子商取引等をめぐる法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。 (進捗) 令和4年4月1日改訂。 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">電子商取引等をめぐる法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>電子商取引等をめぐる法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	電子商取引等をめぐる法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	電子商取引等をめぐる法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。
年度	取組内容								
令和4年度	電子商取引等をめぐる法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	電子商取引等をめぐる法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。								

項目名	③ デジタル・プラットフォームその他技術革新の成果の消費生活への導入等における消費者への配慮等 カ 自動運転の実現に向けた制度整備の推進	担当省庁	デジタル庁、警察庁、法務省、国土交通省、関係府省庁等
-----	---	------	----------------------------

施策概要	○ 国土交通省の取組 自動運転車のための専用空間の在り方や、路車連携技術等を含む自動運転に対応した道路空間の基準・制度等について検討を行う。 (令和2～3年度実績) 道路法等の一部を改正(令和2年5月)し、自動運転車の運行を補助する磁気マーカ等の自動運行補助施設を道路附属物として位置付けるとともに、施行(令和2年11月)に合わせ基準等を策定した。 高速道路での安全で円滑な自動運転を実現するため、自動運転に対応した区画線の要件案(管理目安など)や先読み情報提供システム仕様案の作成に向け、令和3年11月から官民連携による共同研究を開始した。 ○ 警察庁の取組 レベル4の自動運転に向けた制度整備に係る課題等について検討する。 (令和2～3年度実績) 令和3年度は、昨年度に引き続き「自動運転の実現に向けた調査検討委員会」を開催し、従来の運転者の存在を前提としない場合における交通ルールの在り方等について検討を行った。 ○ 法務省の取組 交通ルール、運送事業に関する法制度等により、様々な関係主体に期待される役割や義務を明確化することを踏まえ、刑事責任に関する検討を行う。 (令和2～3年度実績) 自動運転の実用化が検討されている様々なケースにおいて、道路交通法等の関係法令等の交通ルール、運送事業に関する法制度等により、関係主体(運転者、利用者、車内安全要員、遠隔監視・操作者、サービス事業者等)に期待される役割や義務の明確化についての検討結果を踏まえて行うべきものであり、その議論の方向性等を注視している。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 官民 ITS 構想・ロードマップに記載されている以下の自動運転の目標達成に必要な制度整備を行う。 (目標) ・令和7年目途に高速道路での自家用車のレベル4の自動運転実現 ・令和4年度以降に高速道路でのトラックの後続無人隊列走行の商業化 (進捗) ・改正道路運送車両法：自動運転車等の設計・製造過程から使用過程にわたる安全性を一体的に確保するための規定を整備（令和2年4月施行） ・改正道路交通法：自動運転技術の実用化に対応した運転者等の義務に関する規定を整備(令和2年4月施行) ・道路法等の一部を改正し、自動運転車の運行を補助する施設（磁気マーカ等）を道路付属物と位置付け（令和2年11月施行） ・自動運転の公道実証実験に係る道路使用許可基準を改訂し、監視・操作状態の明確化、許可に係る手続を合理化（令和2年9月） 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">道路附属物に位置づけた自動運転車の運行を補助する自動運行補助施設など、自動運転に対応した道路空間の基準等を整備</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td>自動運転に対応した道路空間の基準等を整備</td></tr> </tbody> </table> ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">レベル4の自動運転に係る制度の在り方について引き続き検討</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td>制度の在り方について検討</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	道路附属物に位置づけた自動運転車の運行を補助する自動運行補助施設など、自動運転に対応した道路空間の基準等を整備	令和5年度	令和6年度	（令和7年度以降）	自動運転に対応した道路空間の基準等を整備	年度	取組内容	令和4年度	レベル4の自動運転に係る制度の在り方について引き続き検討	令和5年度	令和6年度	（令和7年度以降）	制度の在り方について検討
年度	取組内容																
令和4年度	道路附属物に位置づけた自動運転車の運行を補助する自動運行補助施設など、自動運転に対応した道路空間の基準等を整備																
令和5年度																	
令和6年度																	
（令和7年度以降）	自動運転に対応した道路空間の基準等を整備																
年度	取組内容																
令和4年度	レベル4の自動運転に係る制度の在り方について引き続き検討																
令和5年度																	
令和6年度																	
（令和7年度以降）	制度の在り方について検討																

項目名	③ デジタル・プラットフォームその他技術革新の成果の消費生活への導入等における消費者への配慮等 キ 犬猫のマイクロチップ登録義務化	担当省庁	環境省
-----	--	------	-----

施策概要	○ 環境省の取組 動物の愛護及び管理に関する法律等の一部を改正する法律（令和元年法律第 39 号）において、販売に供される犬猫へのマイクロチップ装着と情報の登録が義務化された。同規定は、令和 4 年 6 月 1 日に施行となっており、その着実な施行に向けて、犬猫へのマイクロチップ装着・情報登録の管理に係る体制の整備及び電子情報システムの構築を行うこととしている。 （令和 2 ～ 3 年度実績） 令和 2 年 7 月より電子情報システムを構築中（継続）。										
KPI ・ 今後の取組予定	（進捗） オンライン利用率 （目標） 90%（令和 5 年 3 月末） （進捗） —（施行前のため） （定義） オンライン利用率＝システム申請件数／（システム申請件数＋紙申請件数） 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td>電子情報システムの運用開始、制度の普及啓発</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td><td>制度の普及啓発</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td><td></td></tr> <tr> <td>令和 7 年度 以降</td><td>制度の普及啓発</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	電子情報システムの運用開始、制度の普及啓発	令和 5 年度	制度の普及啓発	令和 6 年度		令和 7 年度 以降	制度の普及啓発
年度	取組内容										
令和 4 年度	電子情報システムの運用開始、制度の普及啓発										
令和 5 年度	制度の普及啓発										
令和 6 年度											
令和 7 年度 以降	制度の普及啓発										

(3) 消費生活のグローバル化の進展への対応

項目名	① 越境消費者トラブルへの対応力の強化	担当省庁	消費者庁							
施策概要	○ 消費者庁の取組 国民生活センター越境消費者センター（CCJ）において、越境消費者トラブルに関する相談対応を実施し、消費者に対して相談内容に応じた助言や情報提供を行う。 また、海外機関との更なる連携強化・拡大に努め、越境取引における消費者トラブルへ効果的に対応する。 また、民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議の取りまとめ等を踏まえた CCJ の態勢等の強化について検討を行う。 （令和 2 ～ 3 年度実績） CCJ では、令和 3 年度は、4,809 件の相談に対応した。（令和 2 年度は 4,625 件の相談に対応） また、提携海外消費者機関は 15 機関 26 カ国・地域となっている。									
	KPI ・ 今後の取組予定 【KPI】 ①相談対応状況（相談受付件数） ②提携先海外消費者機関数 （目標） 国民生活センター越境消費者センター（CCJ）を活用し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行うとともに、提携先海外消費者機関を拡大する。 （進捗） ①令和 3 年度：4,809 件（令和 2 年度：4,625 件） ※なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、令和 2 年 4 月 10 日 18 時から 6 月 1 日 9 時 30 分まで、消費者からの新規相談受付を休止した。 ②令和 3 年度：15 機関 26 カ国・地域（令和 2 年度：15 機関 26 カ国・地域） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table><tr><th>年度</th><th>取組内容</th></tr><tr><td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大</td></tr><tr><td>令和 5 年度</td></tr><tr><td>令和 6 年度</td></tr><tr><td>令和 7 年度以降</td><td>適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大</td></tr></table>			年度	取組内容	令和 4 年度	適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度以降
年度	取組内容									
令和 4 年度	適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大									
令和 5 年度										
令和 6 年度										
令和 7 年度以降	適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大									

項目名	② 訪日外国人・在留外国人からの相談に対する体制の強化	担当省庁	消費者庁
-----	-----------------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 国民生活センターにおいて、訪日外国人に対する相談対応を実施し、相談内容を踏まえた情報提供を行うとともに、相談窓口の周知を実施する。 また、地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制を強化する。 さらに、民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議の取りまとめを踏まえ、関係機関との連携強化を図る。 (令和2～3年度実績) ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の整備を支援した。 ・国民生活センター訪日観光客消費者ホットラインでは、令和3年度は90件の相談に対応した。(令和2年度は、125件の相談に対応した。) ・訪日観光客消費者ホットラインでは、多言語により、訪日観光客が被害に遭いやすいトラブルについて情報提供するため、訪日観光客を対象とした多言語ウェブサイト及び多言語チャットボットを開設した(令和3年7月)。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①地方公共団体における在留外国人からの相談に対する体制の整備状況 (在留外国人からの相談に対する体制がある自治体数) ②訪日観光客消費者ホットラインによる相談実施状況 ③国民生活センターにおける多言語による情報提供数 (目標) 訪日観光客消費者ホットラインにおいて、訪日外国人向けの消費生活相談を適切に実施するとともに、訪日外国人が被害に遭いやすいトラブルについて、多言語で情報提供を行う。 (進捗) ①令和3年度：440 自治体 ②令和3年度：90 件（令和2年度 125 件） ※なお、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置のため、令和2年4月27日～5月29日は、新規相談受付を休止した。 ③令和3年度：1 件（令和2年度：1 件） ※多言語での訪日観光客向けの情報を提供するため、7月1日に訪日窓口専用ウェブサイト及びチャットボットを開設し、多言語で情報提供を行っている。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>・ 訪日外国人に対する適切な相談対応の実施・ 情報提供、対応言語の更なる拡充の検討</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・ 地方消費者行政のための交付金等の活用等による消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の強化</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・ 関係機関との連携強化</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・ 訪日外国人に対する適切な相談対応の実施・ 情報提供、対応言語の更なる拡充の検討</td></tr> <tr> <td></td><td>・ 地方消費者行政のための交付金等の活用等による消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の強化</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・ 訪日外国人に対する適切な相談対応の実施・ 情報提供、対応言語の更なる拡充の検討	令和5年度	・ 地方消費者行政のための交付金等の活用等による消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の強化	令和6年度	・ 関係機関との連携強化	令和7年度以降	・ 訪日外国人に対する適切な相談対応の実施・ 情報提供、対応言語の更なる拡充の検討		・ 地方消費者行政のための交付金等の活用等による消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の強化
年度	取組内容												
令和4年度	・ 訪日外国人に対する適切な相談対応の実施・ 情報提供、対応言語の更なる拡充の検討												
令和5年度	・ 地方消費者行政のための交付金等の活用等による消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の強化												
令和6年度	・ 関係機関との連携強化												
令和7年度以降	・ 訪日外国人に対する適切な相談対応の実施・ 情報提供、対応言語の更なる拡充の検討												
	・ 地方消費者行政のための交付金等の活用等による消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の強化												

項目名	③ 二国間・地域間・多国間における政策 対話・協力等の実施	担当省庁	消費者庁、外務省、 関係府省庁等
-----	----------------------------------	------	---------------------

施策概要	○ 消費者庁、外務省、関係府省庁等の取組 消費者問題に係る二国間・地域間の情報共有や連携の強化を図るとともに、OECD 消費者政策委員会等の国際機関への参画を通じ、グローバル化する消費者問題について、多国間における情報共有や連携の強化を図る。 (令和2～3年度実績) 令和3年12月に第9回日中韓消費者政策協議会を議長国としてオンライン形式で開催し、ウィズコロナ時代の消費者政策に関する意見交換のほか、越境取引トラブルの解決に向けた連携枠組みの強化に向けた議論を行った。 毎年2回(春・秋)開催されるOECD 消費者政策委員会及び下部作業部会の製品安全作業部会に継続して参加した。日本は、消費者政策委員会及び製品安全作業部会の副議長を長年務めている。なお、OECD は、令和3年に「デジタル時代の消費者のぜい弱性」及び「オンライン上のダークパターン」に関する国際研究プロジェクトを開始しており、我が国も同年10月の作業チーム会合や11月の第101回消費者政策委員会に参加してプロジェクトの方向性等の議論に貢献した。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①二国間・地域間における政策対話等の実施状況 ②多国間協力の取組への参画状況 (目標) ①各年度における実施件数の平均が2件以上となることを目指す。 ②各年度における実施件数の平均が20件以上となることを目指す。 (進捗) ①令和3年度：3件（オンラインでの参加を含む） ②令和3年度：31件（オンラインでの参加を含む） (定義) ①二国間・地域間における政策対話等の実施件数 ②多国間協力の取組への参画件数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、外務省、関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・二国間・地域間における政策対話等の実施 ・OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 ※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・二国間・地域間における政策対話等の実施 ・OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 ※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・二国間・地域間における政策対話等の実施 ・OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 ※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	・二国間・地域間における政策対話等の実施 ・OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 ※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化
年度	取組内容								
令和4年度	・二国間・地域間における政策対話等の実施 ・OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 ※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	・二国間・地域間における政策対話等の実施 ・OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 ※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化								

項目名	④ 海外消費者関係法執行機関との連携	担当省庁	消費者庁
-----	--------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 国境を越えた不正取引への取組を推進するため、海外の消費者関係法執行機関との連携強化を図る。 (令和2～3年度実績) ICPEN（消費者保護及び執行のための国際ネットワーク）の本会合に参加するとともに、同機関が推奨する「詐欺防止月間」を令和2年5月及び令和3年5月に実施した。									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 海外消費者関係法執行機関との連携の状況： ①ICPEN の本会合への出席回数 ②詐欺防止月間の実施回数 ③インターネットスウィープの実施回数 (目標) ①各年度における本会合への出席回数の平均が1回以上となることを目指す。 ②詐欺防止月間を毎年度実施することを目指す。 ③インターネットスウィープを ICPEN 年度（7月～6月）ごとに実施することを目指す。 (進捗) ①令和3年度：2回（オンラインでの参加を含む） ②令和3年度：1回 ③令和3年度：0回（令和4年3月末時点で未実施） (定義) ICPEN の本会合への出席回数、詐欺防止月間の実施回数、インターネットスウィープの実施回数等 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>海外の消費者関係法執行機関との連携強化</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2">※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td><td>海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	海外の消費者関係法執行機関との連携強化	令和5年度	※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化	令和6年度	令和7年度 以降	海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化
年度	取組内容									
令和4年度	海外の消費者関係法執行機関との連携強化									
令和5年度	※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化									
令和6年度										
令和7年度 以降	海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化									

項目名	⑤ 消費者庁新未来創造戦略本部の機能を活用した国際共同研究等の推進	担当省庁	消費者庁
-----	-----------------------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 令和2年度に、新たな未来に向けた消費者行政の発展・創造及び発信・交流の恒常的な拠点として徳島県に発足する「消費者庁新未来創造戦略本部」において、海外の消費者政策の動向や研究成果を長期的な消費者政策にいかせるよう、国際共同研究等を実施し、デジタル化、国際化等の社会情勢の変化、ぜい弱な消費者へのきめ細かな対応その他の新たな課題の解決に向けた消費者行政の発展・創造に取り組む。 (令和2～3年度実績) ・「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」プロジェクトを開始。 ・「PIO-NETを活用した消費者問題の分析研究」プロジェクトを開始。 ・「高齢者の認知機能障害に応じた消費トラブルと対応策の検討に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「四国の長寿企業（創業300年以上）における消費者志向経営の研究」プロジェクトを開始。 ・「社会への扉」のアンケート調査結果を活用した徳島県における消費者教育の効果測定」プロジェクトを開始。 ・「特殊詐欺等の消費者被害に関する心理・行動特性に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「アジア地域におけるウィズコロナ、ポストコロナでの消費生活相談と消費者教育について」をテーマに、令和3年3月16日に国際シンポジウムを開催。 ・「デジタル社会と消費者行政」をテーマに、令和3年7月5日に消費者行政新未来創造シンポジウムを開催（対面・オンライン）。 ・「ASEAN諸国と日本の消費者行政の担い手とその役割・連携について」をテーマに、令和3年10月26日に「とくしま国際消費者フォーラム2021」における徳島県との共同セッションを開催（対面・オンライン）。 ・「オンライン取引における消費者トラブル対応」をテーマに、令和3年12月6日に日中韓消費者政策国際シンポジウムを開催（対面・オンライン）。 ・「サステナブルファッションの国際的潮流と今後の展開」をテーマに、令和4年3月10日に「サステナブルファッションに関する日仏シンポジウム～フランスの取組から学ぶ～」を開催（オンライン）。
------	--

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 国際シンポジウム等の開催回数 (目標) 国際シンポジウム等を年1回以上開催することを目指す。 (進捗) 令和2年度：1回（令和3年3月16日） 令和3年度：4回（令和3年7月5日、10月26日、12月6日、令和4年3月10日） (定義) 消費者政策に関する課題について、国内及び海外からの行政官・研究者・研究機関が参加し、それぞれの研究成果等を報告する会合の回数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">国際共同研究等の実施、国際シンポジウムの開催</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>国際共同研究等の実施、国際シンポジウムの開催</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	国際共同研究等の実施、国際シンポジウムの開催	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	国際共同研究等の実施、国際シンポジウムの開催
年度	取組内容								
令和4年度	国際共同研究等の実施、国際シンポジウムの開催								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	国際共同研究等の実施、国際シンポジウムの開催								

Ⅳ 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施

(1) 消費者教育の推進

項目名	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	担当省庁	消費者庁、文部科学省、関係府省庁等
-----	--	------	-------------------

施策概要	(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、文部科学省、関係府省庁等の取組 消費者教育の推進に関する法律及び消費者教育の推進に関する基本的な方針に基づき、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及び啓発活動を推進する。 消費者教育の実施に当たっては、消費者教育推進会議での議論を踏まえ、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行い、学校、地域、家庭、職域その他様々な場における取組を推進するとともに、社会のデジタル化に対応した消費者教育の取組を推進する。その状況を踏まえ、必要に応じて消費者教育の推進に関する基本的な方針の変更を検討・実施する。 (令和2～3年度実績) 消費者市民社会の普及啓発のため、新型コロナウイルス感染症拡大時の状況等も踏まえ、消費者が意見を伝える際のポイント等を記載した有識者コラム等を掲載するとともに、SNSによる情報発信を実施した。 また、消費者教育推進会議の下に設置した「全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会」では、都道府県、指定都市及び中核市における計画・協議会の内容等に係る調査や、地方公共団体等の消費者教育の取組に関するヒアリングを行うなどし、取りまとめを行う（令和2年10月）とともに、地方公共団体が様々な主体と連携し、地域の消費者教育の充実に取り組むに当たってのヒントとなるよう、ヒアリング事例集も作成し、周知した。 さらに、消費者教育の推進に関する基本的な方針別紙に掲げた「当面の重点事項」の一つである、「高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進」に関して、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴うデジタル化の加速化も踏まえ、消費者教育推進会議の下に「社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会」を設置し、社会のデジタル化を踏まえ、消費者が身に付けることが望ましい内容等について検討し、取りまとめを行った（令和3年5月）。 ○ 消費者庁の取組 消費者教育の取組に必要な教材、実践事例等について積極的に情報を収集するとともに、消費者が自らの考え方を適切に表明すべきこと、大規模災害の発生時・感
------	--

	感染症の拡大時等の非常事態においても消費者が合理的に行動できることを含め、消費者市民社会の概念・実践などに関する情報を取りまとめ、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・啓発等を行う。 環境教育、食育、法教育、金融経済教育、情報教育等の関連する他の分野の教育との連携を図る。 （令和２～３年度実績） 消費者市民社会普及啓発のため、新型コロナウイルス感染症拡大時の状況も踏まえ、消費者庁ウェブサイトにおいて、消費者が意見を伝える際のポイント等を記載した有識者コラム等を掲載するとともに、SNSによる情報発信を実施した。 また、関連する幅広い分野の教育との連携を図り、消費者への情報発信を強化する観点から、生活者・消費者教育に関する関係府省庁連携推進会議の開催を申し合わせた（令和２年１１月）。 消費者教育ポータルサイトのアクセス数は８４５，０９５件（令和３年度）であり、教材等掲載件数は１，６３７件（令和３年度）であった。また、消費者教育の担い手等に対する教材等の情報提供を一層強化するため、消費者教育ポータルサイトを令和３年度に改修した。 （２）地域における消費者教育推進のための体制の整備 ○消費者庁、文部科学省、関係府省庁等の取組 国、地方公共団体、消費者団体、事業者・事業者団体や、地域における多様な主体との連携・協働を支援するなど、消費者教育の推進のための体制の整備を図る。 地域における先駆的な取組を促進し、その成果を全国へ展開する。 （令和２～３年度実績） 消費者教育推進会議の下に設置した「全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会」において、都道府県、指定都市及び中核市における計画・協議会の内容等に係る調査や、地方公共団体等の消費者教育の取組に関するヒアリングを行うなどし、取りまとめを行った（令和２年１０月）。地方公共団体が様々な主体と連携し、地域の消費者教育の充実に取り組むに当たってのヒントとなるよう、ヒアリング事例集も作成し、周知した。 ○ 消費者庁の取組 地方公共団体における消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置を促進し、消費者教育推進計画の内容の充実及び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。 消費者庁及び文部科学省が密接に連携し、消費者教育を推進するために、地方公共団体において教育委員会等と消費者行政部局との連携を図るなどして、消費者教育推進のための人材育成等を含めた整備を促進する。 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。
--	---

	(令和2～3年度実績) ①令和2年度、国民生活センターにおいて、消費者教育推進のための研修を以下のとおり実施した。 ✓「消費者教育に携わる講師養成講座」2回 ✓「徳島オリジナル講座」2回 ✓「教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）（大学への協力）」2回 ✓「教員を対象にした消費者教育講座（地域コース）（共催）」2回 ✓「消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）」2回 ✓「消費者教育コーディネーター講座（地域コース）」1回 ✓「消費者教育推進研修支援コース 消費者教育コーディネーター（講師派遣事業）」1回 なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により以下の研修を中止した。 ✓「消費者教育に携わる講師養成講座」3回 ✓「消費者教育学生セミナー」1回 ✓「教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）（大学への協力）」4回 ✓「消費者教育コーディネーター講座（地域コース）」1回 ✓「消費者教育推進研修支援コース 消費者教育コーディネーター（講師派遣事業）」1回 ②令和3年度、国民生活センターにおいて、消費者教育推進のための研修を以下のとおり実施した。 ✓「消費者教育に携わる講師養成講座」6回 ✓「徳島オリジナル講座」2回 ✓「消費者教育学生セミナー」1回 ✓「教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）（大学への協力）」4回 ✓「教員を対象にした消費者教育講座（地域コース）（共催）」2回 ✓「消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）」3回 ✓「消費者教育コーディネーター講座（地域コース）」1回 ✓「消費者教育推進研修支援コース 消費者教育コーディネーター（講師派遣事業）」1回 なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により以下の研修を中止した。 ✓「教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）（大学への協力）」2回 ✓「消費者教育コーディネーター講座（地域コース）」1回 ・消費者教育推進地域協議会は47都道府県・19指定都市・10中核市で設置され、消費者教育推進計画は47都道府県・18指定都市・13中核市で策定された。消費者教育コーディネーターは40都道府県・17指定都市・99市町村等で配置された。（令和3年度）
--	--

	また、都道府県・指定都市等が実施する消費者教育関連事業（講座等）の実施割合は42.2%であった。（令和3年度） ・消費者教育推進会議の下に設置した「全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会」において、都道府県、指定都市及び中核市における計画・協議会の内容等に係る調査や、地方公共団体等の消費者教育の取組に関するヒアリングを行うなどし、取りまとめを行った（令和2年10月）。地方公共団体が様々な主体と連携し、地域の消費者教育の充実に取り組むに当たってのヒントとなるよう、ヒアリング事例集も作成し、周知した。 ・消費者教育コーディネーターの育成・配置、情報提供のため消費者教育コーディネーター会議を開催し、事例の共有を図った。またコーディネーター会議で発表された事例を基に、事例集を作成した。
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①消費者市民社会の認知度 ②ア）消費者教育推進計画の策定状況 イ）消費者教育地域協議会の設置状況 ③地域における消費者教育推進の実態把握 ④基本方針の検討・変更の状況（消費者教育推進会議の開催数） ⑤ア）消費者教育ポータルサイトのアクセス数 イ）消費者教育ポータルサイトの教材等掲載数 ⑥消費者教育推進のための研修の実施状況 ⑦消費者教育コーディネーターの配置 （目標） ①消費者市民社会の認知度の向上を目指す。 ②指定都市及び中核市で消費者教育推進計画の策定と消費者教育地域協議会の設置割合50%以上を目指す。 ③都道府県・指定都市等が実施する消費者教育関連事業（講座等）の実施割合増を目指す。 ④消費者教育推進会議において基本方針の検討・議論を行う。 ⑤消費者教育ポータルサイトのアクセス数の増加、教材等掲載数の拡充を行う。 ⑥国民生活センターで消費者教育推進のための研修を適切に実施する。 ⑦全ての都道府県、指定都市に配置し、その他の市町村等での配置増を目指す。 （定義） ①消費生活に関する意識調査で、消費者市民社会の認知度を調査 ②地方消費者行政現況調査において、消費者教育推進計画の策定、消費者教育地域協議の設置について有りと回答した地方公共団体の割合 ③地方消費者行政現況調査において、消費者教育関連事業を実施していると回答した地方公共団体の割合 ④消費者教育推進会議における議論の回数 ⑤消費者教育ポータルサイトのアクセス数 ⑥国民生活センターでの消費者教育推進のための研修の実施状況

⑦地方消費者行政現況調査において、消費者教育コーディネーターが有りとは回答した地方公共団体の数

(進捗)

- ①令和元年度:27.0%(平成29年度:33.2%)
- ②ア)令和2年度(4月1日時点):38.8%(18指定都市、13中核市)
令和3年度(4月1日時点):37.8%(18指定都市、13中核市)
- イ)令和2年度(4月1日時点):35.0%(18指定都市、10中核市)
令和3年度(4月1日時点):35.4%(19指定都市、10中核市)
- ③令和2年度(4月1日時点):55.3%、令和3年度(4月1日時点):42.2%
- ④令和2年度:9回、令和3年度:3回
- ⑤ア)令和2年度:1,232,306件、令和3年度:845,095件
イ)令和2年度:1,565件、令和3年度:1,637件
- ⑥令和3年度(3月末時点):20回*(参加者数:392人)
*新型コロナウイルス感染拡大の影響により3回中止
(令和2年度:12回(参加者数:261人))
- ⑦令和2年度(4月1日時点):33都道府県、15指定都市、90市町村等
令和3年度(4月1日時点):40都道府県、17指定都市、99市町村等

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	・消費者教育推進会議の開催 ・消費者教育の推進に関する基本方針の変更 ・消費者教育ポータルサイトでの情報提供・発信 ・消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組支援
令和5年度	消費者教育推進会議、分科会の開催等
令和6年度	
令和7年度以降	

○ 文部科学省の取組

年度	取組内容
令和4年度	・消費者教育推進体制のモデル構築や消費者教育アドバイザー派遣による支援 ・消費者教育連携協働・推進全国協議会における取組事例の情報共有等の普及啓発
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	・消費者教育推進体制のモデル構築や消費者教育アドバイザー派遣による支援 ・消費者教育連携協働・推進全国協議会における取組事例の情報共有等の普及啓発

項目名	② 学校における消費者教育の推進	担当省庁	消費者庁、文部科学省、関係府省庁等
-----	------------------	------	-------------------

施策概要	(1) 小・中・高等学校等における消費者教育の推進 ○ 文部科学省の取組 小・中・高等学校等において、学習指導要領に基づき、社会において主体的に生きる消費者を育む教育を推進するため、その周知・徹底を図る。また、中央教育審議会の答申を踏まえ小中学校学習指導要領については平成28年度に改訂し、高等学校学習指導要領については平成29年度に改訂した（小学校は令和2年度、中学校は令和3年度から全面実施、高等学校は令和4年度入学生から年次進行で実施）。 (令和2～3年度実績) ・全国の指導主事等を対象とする協議会において周知した。 ・各都道府県等を通じ各中学校、高等学校等に対し、令和4年度からの18歳成年を見据え高等学校段階までに社会において消費者として主体的に判断し責任を持って行動できる能力を育むため作成された消費者教育教材についての周知等を行った。 (2) 大学・専門学校等における消費者教育の推進 ○ 消費者庁の取組 「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」（平成30年2月20日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定（令和3年3月22日改定））に基づき、平成30年度から令和2年度までの3年間を集中強化期間として、大学等における消費者教育の推進のため、大学等と地元の消費生活センターとの連携を支援する取組を実施した。 また、集中強化期間終了後の令和3年度については、成年年齢引下げ前の最終年度に当たることから、「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーンに基づき、関係4省庁が更に連携し、地方公共団体・大学等、関係団体、メディア等も巻き込んだ重層的取組を行った。 成年年齢引下げ後については、「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針ー消費者教育の実践・定着プランー」（令和4年3月31日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定）に基づき、若年者に対する調査を含め、必要な施策を実施する。 (令和2～3年度実績) 関連する他分野の教育と消費生活センターが連携した大学での取組事例を都道府県に周知するとともに、連携した取組を促した。また消費者教育コーディネーター会議において、大学等と消費生活センターが連携した事例の共有を図った。またコーディネーター会議で発表された事例を基に、事例集を作成した。 ○ 文部科学省の取組 大学生等に対する消費者教育の推進を図るため、全国の大学等に対して実施した「消費者教育に関する取組状況調査」及び専修学校に対して平成30年に実施した「専修学
------	---

	校における消費者教育取組状況調査」について、現状の課題等の分析や特色ある取組事例等の情報提供及び啓発を行う。 平成30年7月に改訂した「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」の内容等について、関係者へ周知・啓発を行う。 （令和2～3年度実績） ・消費者教育連携・協働推進全国協議会等において、情報提供及び周知・啓発を行った。 ・各都道府県等を通じ各大学・専修学校等に対し、令和4年度からの18歳成年を見据え高等学校段階までに社会において消費者として主体的に判断し責任を持って行動できる能力を育むため作成された消費者教育教材や新入学生等への成年年齢引下げ及び消費者被害防止に向けた注意喚起についての周知等を行った。 （3）消費者教育の人材（担い手となる教職員）の育成・活用 ○ 消費者庁、文部科学省の取組 小・中・高等学校等における教職員の指導力の向上を図るため、現職教員研修や教員養成課程において消費者教育に関する内容が充実するよう、各実施主体による取組についての実態把握を行うとともに、必要な情報提供等を行う。また、実践的な学習プログラムの開発に係る調査研究を実施し、共有を図る。大学等においては消費者庁からの依頼等に基づき、消費者問題に関する啓発及び情報提供を行う。 教員の指導力向上のための方策について、「若年者の消費者教育分科会」取りまとめ（平成30年6月）と同年7月の消費者教育推進会議における意見聴取を踏まえ、「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」（令和3年3月22日改訂）に盛り込んだ、教員養成課程や教員研修等における消費者教育に関する取組を推進する。 （令和2～3年度実績） ・小・中・高等学校等における教職員の指導力の向上を図るため、現職教員研修や教員養成課程において消費者教育に関する内容が充実するよう、必要な情報提供等を行った。 ・教師の指導力向上のための方策について、「若年者の消費者教育分科会」取りまとめ（平成30年6月）と同年7月の消費者教育推進会議における意見聴取を踏まえ、「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」（令和3年3月22日改定）に盛り込んだ、教員養成課程や教員研修等における消費者教育に関する取組を促した。 ・教員の指導力向上の支援のため、「社会への扉」（消費者庁作成）に関する教員向けオンライン授業動画を作成した。また、消費者教育推進会議の下に設置した「全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会」の取りまとめのヒアリング事例集において、大学と都道府県が連携し教員免許状更新講習において消費者教育を扱った事例を盛り込み、周知した。 ・独立行政法人国民生活センターにおいて、教員の指導力向上の観点から、教員を対象とした研修を令和2年度に6回、令和3年度に9回実施した。
--	---

(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

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。

成年年齢引下げに向けて、成年を境に消費者被害が増加する状況を踏まえ、若年層への実践的な消費者教育の実施を推進するため、「若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議」において決定した「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づき、平成30年度から令和2年度までの3年間を集中強化期間として、関係省庁が連携して取組を推進した。

また、集中強化期間終了後の令和3年度については、成年年齢引下げ前の最終年度に当たることから、「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーンに基づき、関係4省庁が更に連携し、地方公共団体・大学等、関係団体、メディア等も巻き込んだ重層的取組を行った。

成年年齢引下げ後については、「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」（令和4年3月31日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定）に基づき、必要な施策を実施する。

消費者庁が作成した高校生向け消費者教育教材の効果的な活用等を支援し、全国での活用を推進する。また、学校と地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、地域におけるコーディネーターの育成等の取組を支援し、学校での外部講師としての効果的な活用を推進する。

(令和2～3年度実績)

- ・「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」の令和元年度の進捗状況を令和2年7月に公表した。また、高校生への実践的な消費者教育の実施を推進する等の観点から、関係省庁と連携してオンライン授業動画を作成、配信するとともに、都道府県等の消費者行政部局等に周知し活用を促した。令和4年4月からの成年年齢引下げに向け、令和3年度は最後の一年となるため、「若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議(令和3年3月22日)」において「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーンとして取組を強化していくことを決定した。成年年齢引下げ後については、「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」（令和4年3月31日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定）に基づき、必要な施策を実施していくこととした。
- ・令和2年度の「社会への扉」等の活用実績は86%であった。引き続き全ての都道府県に対して「社会への扉」等を活用した実践的な消費者教育の実施を促す。また、学校における消費者教育の充実に向け、社会のデジタル化に伴うトラブル事例なども踏まえ、アクティブラーニング型の中学生向けの教育プログラム、特別支援学校

	(知的障害) 向けの教材の開発を行った。さらに、消費者教育コーディネーターの育成等の取組の支援、学校での外部講師の効果的な活用を推進等する観点から、消費者教育コーディネーター会議を開催し、事例の共有を図った。またコーディネーター会議で発表された事例を基に、事例集を作成した。 ・令和3年度は、「社会への扉」等の活用実績が比較的低い特別支援学校や私立学校等を対象に、出前講座事業を展開した。 ○ 消費者庁の取組 大学学生相談室等における消費者トラブル対応の強化を図るため、国民生活センターでの研修の機会の活用等を推進する。 国民生活センター等での研修の実施や、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。 (令和2～3年度実績) ・独立行政法人国民生活センターにおいて、消費者教育コーディネーター講座を令和2年度に2回、令和3年度に2回実施した。 ・地方消費者行政のための交付金等の活用を通じて、国民生活センター等での研修の実施や、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した。 ・消費者教育コーディネーターの育成等の取組の支援等の観点から、消費者教育コーディネーター会議を開催し、事例の共有を図るとともに、事例集を作成した。 ○ 文部科学省の取組 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。 (令和2～3年度実績) 大学等関係者が出席する会議等において、令和4年度からの18歳成年を見据え高等学校段階までに社会において消費者として主体的に判断し責任を持って行動できる能力を育むため作成された消費者教育教材についての周知等を行った。
--	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数 ②大学等における消費者関連（消費者問題に関する啓発・情報提供以外）の取組の割合 ③教材の配布・活用状況 ④ア）国民生活センターにおける教員を対象とした消費者教育講座の実施状況 イ）消費者教育コーディネーター向け研修の実施状況 ⑤教育委員会において、現在、重点的に行っている取組として「学校における消費者教育の充実」を挙げている割合 （目標） ①全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数について、実施した年度においては毎年67名以上（各都道府県・指定都市から1名以上）の参加を目標とする。 ②大学等における消費者関連（消費者問題に関する啓発・情報提供以外）の取組の割合増を目指す。 ③全国の高校等での実践的な消費者教育の実施を目指す。 ④教員及び消費者教育コーディネーターを対象とした消費者教育講座を適切に実施する。 ⑤教育委員会において、現在、重点的に行っている取組として「学校における消費者教育の充実」を挙げている割合を60.0%に向上させる。 （進捗） ①令和2年度：小学校 70人、中学校 71人、高等学校 57人 令和3年度（6～7月時点）：小学校 68人、中学校 72人、高等学校 54人 （各都道府県・指定都市から1名以上。なお、高等学校については、一部の指定都市は所管の学校数が少ないこともあり、都道府県と情報を共有する等の工夫により参加を見送る場合がある。） ②令和3年度：66.8%（令和元年度：55%） ③令和3年度：確認中（令和2年度：86%） ④ア）令和3年度：9回（令和2年度：6回） ※新型コロナウイルス感染拡大の影響により2回中止 イ）令和3年度：2回（令和2年度：2回） ※新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回中止 ⑤令和3年度：42.6% （定義） ①全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数については、各年度に実施した「小学校及び中学校各教科等担当指導主事連絡協議会」（小学校家庭部会、中学校技術・家庭部会）及び「高等学校各教科等担当指導主事連絡協議会」（家庭部会）の参加人数としている。 ②学部段階において、社会や経済の仕組み、消費生活の安定・向上に関する知識の獲得・修得を目的とした授業科目を開設している大学の割合をもって測定
-------------------------	---

③実践的な消費者教育の授業をした学校数を全国の高校数で除したもの。実践校は消費者行政部局を通じた調査、全国の高等学校数は学校要覧で集計されている。

※「若年者の消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づき、平成30年度からの3年間を集中強化期間として実施してきたもの。

④国民生活センターにおける教員及びコーディネーター向け研修の実施状況

⑤教育委員会において、現在、重点的に行っている取組として「学校における消費者教育の充実」と回答した割合

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	・大学・専修学校等における消費者教育の推進
令和5年度	・中学校等における消費者教育プログラムの周知等
令和6年度	・「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針―消費者教育の実践・定着プラン―」（令和4年3月31日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定）に基づき必要な施策を実施
令和7年度以降	・大学・専修学校等における消費者教育の推進 ・中学校等における消費者教育プログラムの検討及び周知等

○ 文部科学省の取組

年度	取組内容
令和4年度	・消費者教育連携・協働推進全国協議会における情報共有等を行う。
令和5年度	・全国の指導主事等を対象とする協議会において引き続き周知する。
令和6年度	・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。
令和7年度以降	・消費者教育の担い手となる教職員の資質・能力の向上を推進する。 ・全国の指導主事等を対象とする協議会において引き続き周知する。 ・消費者教育の担い手となる教職員の資質・能力の向上を推進する。

項目名	③ 地域における消費者教育の推進	担当省庁	消費者庁、文部科学省、関係府省庁等
-----	------------------	------	-------------------

施策概要	○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 地方公共団体における消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置を支援・促進する。あわせて、同計画の内容及び同協議会の取組の充実について、支援・促進する。 地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、消費生活センターの消費者教育の拠点化やコーディネーターの育成、消費生活サポーターの養成等の取組を支援する。また、デジタル化に誰一人取り残さないための支援として、高齢者層を始めとする消費者に対する技術面、内容面での消費者教育の支援が行き届くよう、地域の担い手の支援等を図り、デジタル化に対応した消費者教育を推進する。【消費者庁、文部科学省、金融庁】 国民生活センター等での研修の実施や、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支援する。【消費者庁】 担当省庁、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消費者教育用教材等の作成・配布、出前講座の実施、又は地域で開催される講座等への講師派遣などを行い、地域における消費者教育の推進を行う。【消費者庁、公正取引委員会、金融庁、文部科学省、関係府省庁等】 (令和2～3年度実績) ・公正取引委員会では、消費者に独占禁止法の内容や、公正取引委員会の活動について、より一層の理解を深めてもらうため、以下の講師派遣等を行っている。 なお、独占禁止法教室及び消費者セミナーについては、令和2年度から新型コロナウイルス感染症対策のため、オンライン形式やオンデマンド形式により開催しているものもある（以下の令和2年度から令和3年度の開催実績の中にはこれらの形式のものも含まれている。）。 ✓「消費者セミナー」：消費者に独占禁止法の内容や公正取引委員会の活動について、より一層の理解を深めてもらうため、公正取引委員会事務総局の職員を消費者団体等の勉強会に派遣するもの（令和2年度49回、令和3年度53回）。 ✓「独占禁止法教室」：中・高・大学生に経済活動の基本ルールである独占禁止法の役割について学んでもらうため、公正取引委員会事務総局の職員を学校の授業に講師として派遣等するもの（令和2年度134回、令和3年度173回）。 ✓「一日公正取引委員会」：公正取引委員会の本局及び地方事務所等の所在地以外の都市において、「消費者セミナー」及び「独占禁止法教室」を独占禁止法講演会等と共に1か所で同時に開催するもの（令和2年度2回、令和3年度は不開催）。 また、消費者の暮らしと、独占禁止法の関わりについて説明した資料を、「消費者セミナー」や「独占禁止法教室」の出席者に配布した。 ・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
------	--

	イナーターの育成・配置に向けた取組を支援した。 ・消費者教育推進地域協議会は47都道府県・19指定都市・10中核市で設置され、消費者教育推進計画は47都道府県・18指定都市・13中核市で策定された。消費者教育コーディネーターは40都道府県・17指定都市・99市町村等で配置された。また都道府県・指定都市等が実施する消費者教育関連事業（講座等）の実施割合は42.2%であった。 消費者教育推進会議の下に設置した「全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会」では、都道府県、指定都市及び中核市における計画・協議会の内容等に係る調査や、地方公共団体等の消費者教育の取組に関するヒアリングを行うなどし、取りまとめを行う（令和2年10月）とともに、地方公共団体が様々な主体と連携し、地域の消費者教育の充実に取り組むに当たってのヒントとなるよう、ヒアリング事例集も作成し、周知した。さらに、消費者教育推進会議の下に「社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会」を設置し、社会のデジタル化を踏まえ、消費者が身に付けることが望ましい内容等について検討し、取りまとめを公表した（令和3年5月）。 消費者教育コーディネーターの育成・配置、情報提供のため消費者教育コーディネーター会議を開催（令和3年1月）し、事例の共有を図った。またコーディネーター会議で発表された事例を基に、事例集を作成した。 ○ 文部科学省の取組 「消費者教育の指導者用啓発資料」の活用を図るとともに、全国的教育委員会に対して実施した「消費者教育に関する取組状況調査」について現状の課題等の分析結果や特色ある取組等について情報提供を行い、社会教育施設等地域における消費者教育の推進を図る。 平成30年7月に改訂した「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」の内容等について、関係者へ周知・啓発を行う。 （令和2～3年度実績） 消費者教育連携・協働推進全国協議会等において、地域における実践的な消費者教育の取組や、効果的な学習の事例等について情報提供及び周知・啓発を行った。
--	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①ア) 消費者教育推進計画の策定 イ) 消費者教育推進地域協議会の設置状況 ②地域における消費者教育推進の実態把握 ③消費者教育コーディネーター育成状況（配置状況） ④消費生活サポーター数（配置状況） ⑤教育委員会における社会教育関連の取組の割合 （目標） ①指定都市及び中核市で消費者教育推進計画の策定と消費者教育地域協議会の設置割合 50%以上を目指す。 ②都道府県・指定都市等が実施する消費者教育関連事業（講座等）の割合増を目指す。 ③全ての都道府県、指定都市に配置し、その他の市町村等での配置増を目指す。 ④都道府県及び市区町村での配置増を目指す。 ⑤教育委員会における社会教育関連の消費者教育の取組の割合を令和6年度までに40%とすることを旨とする。 （進捗） ①ア) 令和2年度（4月1日時点）：38.8%（18 指定都市、13 中核市） 令和3年度（4月1日時点）：37.8%（18 指定都市、13 中核市） イ) 令和2年度（4月1日時点）：35.0%（18 指定都市、10 中核市） 令和3年度（4月1日時点）：35.4%（19 指定都市、10 中核市） ②令和2年度（4月1日時点）：55.3%、令和3年度（4月1日時点）：42.2% ③令和2年度（4月1日時点）：33 都道府県、15 指定都市、90 市町村等 令和3年度（4月1日時点）：40 都道府県、17 指定都市、99 市町村等 ④令和2年度：26 都道府県 147 市区町村等 令和3年度：26 都道府県 148 市区町村等 ⑤令和3年度：32.6% （定義） ①地方消費者行政現況調査において、消費者教育推進計画の策定、消費者教育地域協議会の設置について有りと回答した指定都市及び中核市の割合 ②地方消費者行政現況調査における、地方自治体の消費者教育関連事業の割合 ③地方消費者行政現況調査において、消費者教育コーディネーターが有りと回答した地方公共団体の数 ④地方消費者行政現況調査において、消費者教育サポーターが有りと回答した地方公共団体の数 ⑤教育委員会において実施した社会教育分野での消費者教育関連の取組として、「教育委員会及び関連団体・組織で実施した取組はない」との回答を除いた数値
-------------------------	--

【今後の取組予定】

○ 消費者庁、関係府省庁等の取組

年度	取組内容
令和4年度	・消費者教育推進会議において、消費者教育推進計画の策定・消費者教育推進のための体制強化等地方公共団体におけるコーディネート機能強化、消費者教育コーディネーターの配置等の支援を検討
令和5年度	・地方公共団体における消費者教育コーディネート機能強化に向けた取組（コーディネーター及び消費生活サポーターの配置状況に応じた支援） ・消費者教育ポータルサイトにおける地方公共団体の取組事例、団体情報の掲載
令和6年度	・デジタル化に対応した消費者教育の推進のための担い手支援（情報提供等） ・各地の消費者教育講座への講師（職員）の派遣
令和7年度以降	・各地の消費者教育講座への講師（職員）の派遣 ・地域における消費者教育の推進を支援するための取組を検討

○ 文部科学省の取組

年度	取組内容
令和4年度	・消費者教育連携・協働推進全国協議会における取組事例の情報共有等 ・「消費者教育に関する取組状況調査」の課題分析を踏まえた社会教育施設等における取組の推進
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	・消費者教育連携・協働推進全国協議会における取組事例の情報共有等 ・「消費者教育に関する取組状況調査」の課題分析を踏まえた社会教育施設等における取組の推進

項目名	④ 多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の推進	担当省庁	消費者庁
-----	----------------------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者教育ポータルサイトやウェブサイト等において、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等の積極的な収集・掲載に努める。 事業者・事業者団体による取組事例を積極的に収集し、消費者教育ポータルサイトやウェブサイト等に掲載する。事業者・事業者団体による消費者教育に関する取組の支援について検討する。 多様な主体による消費者教育の推進のため、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。 （令和2～3年度実績） 令和3年度（令和4年3月末時点）において、ポータルサイトのアクセス数は、845,095件、家庭で活用できる自主学習用教材の活用件数は88件（令和4年3月末時点）、事業者によるポータルサイトの掲載数は、235件（令和4年3月末時点）であった。また、消費者教育の担い手等に対する教材等の情報提供を一層強化するため、消費者教育ポータルサイトを令和3年度に改修した。 関連する幅広い分野の教育との連携を図り、消費者への情報発信を強化する観点から、「生活者・消費者教育に関する連携推進会議」の開催を申し合わせた（令和2年11月）。 消費者教育コーディネーターの育成・配置、情報提供のため「消費者教育コーディネーター会議」を開催し、事例の共有を図った。またコーディネーター会議で発表された事例を基に、事例集を作成した。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①ア) 消費者教育ポータルサイトやウェブサイトに掲載した教材のうち、家庭用教材数 イ) 消費者教育ポータルサイトやウェブサイトに掲載した講座における事業者・事業者団体による取組事例等数 ②消費者教育コーディネーターの育成状況 <再掲> (目標) ①消費者教育ポータルサイトやウェブサイトに掲載した教材の家庭（親子）での活用や、事業者・事業者団体による取組事例の増加を目指す。 ②全ての都道府県、指定都市に配置し、その他市町村等での配置増を目指す。 (進捗) ①ア) 令和2年度（3月末時点）：102件 令和3年度（3月末時点）：88件 イ) 令和2年度（3月末時点）：174件 令和3年度（3月末時点）：235件 ②令和2年度（4月1日時点）：33都道府県、15指定都市、90市町村等 令和3年度（4月1日時点）：40都道府県、17指定都市、99市町村等 (定義) ①消費者教育ポータルサイトやウェブサイトに掲載した教材のうち、家庭用教材数、事業者・事業者団体による取組事例等数 ②地方消費者行政現況調査において、消費者教育コーディネーターが有りと回答した地方公共団体の数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の取組情報の収集・掲載</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の取組情報の収集・掲載</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の取組情報の収集・掲載	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の取組情報の収集・掲載
年度	取組内容								
令和4年度	多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の取組情報の収集・掲載								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の取組情報の収集・掲載								

項目名	⑤ 法教育の推進 ※SDGs 関連：関連目標 4、16	担当省庁	法務省
-----	--------------------------------	------	-----

施策概要	○ 法務省の取組 法律専門家ではない一般の人々が、法や司法制度、これらの基礎となっている価値を理解し、法的なものの考え方を身に付けるための教育（法教育）を推進する。 （令和2～3年度実績） 令和2年度は、令和4年4月からの成年年齢引下げに向けて「成年年齢引下げに向けた法教育施策検討部会」を設置し、文部科学省や消費者庁の協力も得て、契約や私法の基本的な考え方などを分かりやすくまとめた高校生向け法教育リーフレットを作成し、全国の高校2・3年生を対象に約220万部配布した。 令和3年度は、上記リーフレットを全国の高校2年生を対象に約130万部配布した。また、同リーフレットの理解を深めるツールとして、クイズ形式の確認テスト及び専門家による解説動画を作成し、法務省ウェブサイトで公開した。 このほか、地方公共団体が実施する教員向け研修への講師派遣を行ったり、「成年年齢引下げ」や「契約」をテーマとして教員向け法教育セミナーを行った。 さらに、法教育マスコットキャラクターの「ハウリス君」のツイッターなども活用しながら、若年層に対する各種取組の周知を進めるとともに、関係省庁が実施する取組とも連携した。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 法教育推進協議会（部会を含む。）の開催実績 （目標） 法教育推進協議会及び部会を開催 （進捗） 令和3年度（3月末時点）：16回 【今後の取組予定】 ○ 法務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>・学習指導要領を踏まえた学校教育における法教育の実践方法など、法教育の推進の在り方につき、多角的な視点から検討を行うため、法教育推進協議会を引き続き開催する。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・消費活動の前提となる私法の基本的な考え方等を内容とし、具体的な法教育授業案等を記載した法教育教材を作成し、全国の学校等に配布するとともに、同教材の活用事例をモデル授業例として法務省ウェブサイトで公表することや、同教材の活用方法を含む教員向け法教育セミナーの実施などにより、教材の利用促進を図る。</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・学校等の要請に応じ、法務省職員を講師として派遣して行う法教育出前授業を引き続き実施する。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・学習指導要領を踏まえた学校教育における法教育の実践方法など、法教育の推進の在り方につき、多角的な視点から検討を行うため、法教育推進協議会を引き続き開催する。	令和5年度	・消費活動の前提となる私法の基本的な考え方等を内容とし、具体的な法教育授業案等を記載した法教育教材を作成し、全国の学校等に配布するとともに、同教材の活用事例をモデル授業例として法務省ウェブサイトで公表することや、同教材の活用方法を含む教員向け法教育セミナーの実施などにより、教材の利用促進を図る。	令和6年度	・学校等の要請に応じ、法務省職員を講師として派遣して行う法教育出前授業を引き続き実施する。
年度	取組内容								
令和4年度	・学習指導要領を踏まえた学校教育における法教育の実践方法など、法教育の推進の在り方につき、多角的な視点から検討を行うため、法教育推進協議会を引き続き開催する。								
令和5年度	・消費活動の前提となる私法の基本的な考え方等を内容とし、具体的な法教育授業案等を記載した法教育教材を作成し、全国の学校等に配布するとともに、同教材の活用事例をモデル授業例として法務省ウェブサイトで公表することや、同教材の活用方法を含む教員向け法教育セミナーの実施などにより、教材の利用促進を図る。								
令和6年度	・学校等の要請に応じ、法務省職員を講師として派遣して行う法教育出前授業を引き続き実施する。								

		・高校生に契約や私法の基本的な考え方を周知するための高校生向けリーフレットを作成・配布して周知・広報を図る。
	令和7年度以降	上記取組の成果を踏まえ更なる推進策を検討

項目名	⑥ 金融経済教育の推進 ※SDGs 関連：関連目標 1、4	担当省庁	金融庁、消費者庁、 文部科学省、関係省 庁
-----	----------------------------------	------	-----------------------------

施策概要	○ 金融庁の取組 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、金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を進める。 金融経済教育用教材の作成・配布、学校や地域で開催される講座等への講師派遣等について、文部科学省等とも連携を図りつつ実施する。 金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談を実施する。 (令和2～3年度実績) ・デジタルコンテンツの提供を始めとする ICT の活用により、幅広い層に対して金融経済教育の取組を推進した。具体的には、金融経済教育や資産形成に関するシンポジウム等のオンライン開催、大学生等の若年層向けの金融経済に関する解説動画を作成し、金融庁ウェブサイトで公表した。 ・また、令和4年4月から高等学校において年次進行で実施されている学習指導要領では、金融経済分野に関する記述がより充実したため、これに対応して高校教員向けのモデル授業、指導教材を作成し、金融庁ウェブサイトで公表した。 ・金融広報中央委員会等の関係団体と連携し、大学生に対し、「金融リテラシー・マップ」に基づいた授業を12大学で実施した。また、金融庁及び財務局において、学校や地域で開催される講座等（オンライン開催を含む）への講師派遣を545回実施した。 ・金融サービスの利用に伴うトラブルの発生の未然防止などに向けた事前相談の提供の充実を図るため、「事前相談（予防的なガイド）」を2014年に開設し、相談への対応を行っている。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①関係団体と連携した大学での授業の実施 ②学校や地域で開催される講座等への講師派遣状況 ③金融庁ウェブサイトにおける金融経済教育関連ページのビュー数 (進捗) ①令和3年度：12 大学 ②令和3年度：545 回 ③令和3年度：351,985 回 (定義) 金融庁・財務局の集計による。 【今後の取組予定】 ○ 金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・金融経済教育用教材の作成・配布</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・学校や地域で開催される講座等への講師派遣 ・金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談の実施</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施 ・金融経済教育用教材の作成・配布 ・学校や地域で開催される講座等への講師派遣 ・金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談の実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施	令和5年度	・金融経済教育用教材の作成・配布	令和6年度	・学校や地域で開催される講座等への講師派遣 ・金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談の実施	令和7年度以降	・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施 ・金融経済教育用教材の作成・配布 ・学校や地域で開催される講座等への講師派遣 ・金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談の実施
年度	取組内容										
令和4年度	・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施										
令和5年度	・金融経済教育用教材の作成・配布										
令和6年度	・学校や地域で開催される講座等への講師派遣 ・金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談の実施										
令和7年度以降	・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施 ・金融経済教育用教材の作成・配布 ・学校や地域で開催される講座等への講師派遣 ・金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談の実施										

項目名	⑦ 食育の推進【再掲】 ※SDGs 関連：関連目標 2、3、4、12	担当省庁	消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省
-----	---------------------------------------	------	--------------------------------

施策概要	○ 消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省の取組 国民の適切な食生活の選択に資するよう、国民の食生活に関し、食育の一環として、食品の安全性、栄養、食習慣などについては正確な情報の提供等を推進する。 食育推進会議が令和3年3月31日に作成した、おおむね5年間を計画期間とする第4次食育推進基本計画に基づき、行政、教育関係者、農林漁業者、食品関連事業者、ボランティア等関係する各主体が相互の理解を深め、連携・協働し、国民運動として食育を推進する。 (令和2～3年度実績) ・令和3年3月、食育推進会議において、令和3年度からおおむね5年間を計画期間とする第4次食育推進基本計画を作成した。 ・第4次食育推進基本計画に基づき、関係府省庁が連携し食育を推進した。(令和2年度は、第3次食育推進基本計画(平成28年度～令和2年度)に基づき食育を推進) ・令和3年度に開催した食育推進評価専門委員会では、第4次食育推進基本計画推進のための検討を行った。 ○ 文部科学省の取組 学校における食育を推進する。 (令和2～3年度実績) 「食に関する指導の手引」や食育教材などにより、学校給食や授業等において栄養、食習慣についての指導を推進した。 ○ 農林水産省の取組 持続可能な食を支える食育の推進のため、農林漁業体験などにより、食や農林水産業への理解増進を図るとともに、食と環境の調和のとれた食料生産とその消費に配慮した食育の推進を図る。 さらに、「新たな日常」やデジタル化に対応した食育など、最新の食育活動の方法や知見を食育関係者間で情報共有等を図るため、全国食育推進ネットワークを活用する。 (令和2～3年度実績) 食や農林水産業への理解を増進する農業体験機会の提供等の支援を行った。 新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、令和2年度第15回食育推進全国大会が開催できなかったことから、食育活動表彰の受賞者の取組等に係る動画を作成し、農林水産省ウェブサイトに掲載。令和3年度第16回食育推進全国大会については、オンラインで開催し、トークショーや料理教室を全国へ配信。 また、デジタル化に対応した食育を推進するため、デジタル食育ガイドブックを作成。
------	---

	「令和3年度食育に関する意識調査」を実施し、調査結果を第4次食育推進基本計画の目標値の達成状況の評価に用いた。										
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①農林漁業体験を経験した国民（世帯）の割合の向上 ②産地や生産者を意識して農林水産物・食品を選ぶ国民の割合の向上 ③環境に配慮した農林水産物・食品を選ぶ国民の割合の向上 （目標） ①令和7年度までに70%以上とする ②令和7年度までに80%以上とする ③令和7年度までに75%以上とする （進捗） ①令和3年度：61.3% ②令和3年度：74.8% ③令和3年度：69.3% （定義） いずれも食育に関する意識調査で集計。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 （重点事項）</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・持続可能な食を支える食育の推進 ・「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進</td></tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td><td>第5次食育推進基本計画の作成</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 （重点事項）	令和5年度	・生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進	令和6年度	・持続可能な食を支える食育の推進 ・「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進	令和7年度 以降	第5次食育推進基本計画の作成
年度	取組内容										
令和4年度	第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 （重点事項）										
令和5年度	・生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進										
令和6年度	・持続可能な食を支える食育の推進 ・「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進										
令和7年度 以降	第5次食育推進基本計画の作成										

項目名	⑧ エシカル消費の普及啓発【再掲】 ※SDGs 関連：関連目標 12、13、14、15、 17、Well-being 関連	担当省庁	消費者庁、農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省、関係府省庁
-----	---	------	----------------------------------

施策概要	○ 関係府省庁の取組 持続可能なライフスタイルへの理解を促進するため、消費者庁において、エシカル消費に関する調査及び普及啓発を実施する。また、エシカル消費の普及に当たり、関係省庁との連携を図る。 （令和2～3年度実績） 持続可能な食の生産と消費の促進のため、消費者庁、環境省、農林水産省と連携し、普及啓発に向けた取組を行った。 また、エシカル消費を含む消費者教育、啓発のより効果的な情報発信に向けて、幅広い関係府省庁間において更なる連携の強化を図るため、令和2年11月に「生活者・消費者教育に関する関係府省庁連携推進会議」の開催を申し合わせた。 また同会議の下に分科会を設け、より効果的な啓発手法等について外部有識者からのヒアリング等を行った。 ○ 消費者庁の取組 エシカル消費の普及のため、若年層に取り入れやすい文化・雰囲気の醸成、メディアや広報の活用、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、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。また、学校において利用できる教材の提供や教員向け研修の機会の提供、商品・サービスへの反映や事業者間の連携に向けた研修の機会の提供等事業者への働きかけ、事業者の取組や認証ラベルの情報提供を行う。エシカル消費の地域での普及啓発モデルの検討・実施については、「消費者庁新未来創造戦略本部」において行う。 （令和2～3年度実績） 消費者月間等のあらゆる機会を通じて啓発を行うとともに、更なる普及促進のため、新たにポスター、パンフレット等を作成した。また、身近なことからエシカル消費に取り組んでもらえるよう、情報発信を更に強化する観点から、令和2年10月に「エシカル消費特設サイト」を開設し、地方公共団体等を始めとする各主体で取り組まれている事例を積極的に発信した。 さらに、令和2年10月から12月にかけて、エシカル消費や食品ロス削減をテーマとしたライブシンポジウムを全国9道府県で開催し、インターネットで配信した。 また、社会のデジタル化の進展等も踏まえ、より多くの方にエシカル消費を実践していただくことを目的とした啓発動画を新たに作成し、イベント等での活用など積極的に発信した。 令和3年度には、令和2年度に作成した啓発用のパンフレット、ポスター、動画や学習教材等の学校や地域等での活用促進、事業者主催の普及啓発イベントへの積極的
------	--

な参画のほか、特設サイト等における情報発信の充実に向けた取組を進めている。また、サステナブルファッションについて、8月に消費者庁、経済産業省、環境省による関係省庁連携会議を立ち上げ、政府一丸となって推進に取り組んでいく体制を構築し、消費者の行動変容を促すべく、特設ページにおける「消費者行動18のヒント」の発信や、サポーター制度の創設、「わたしのサステナブルファッション宣言」リレー、「サステナブルファッションに関する日仏シンポジウム」の開催などの取組を行った。引き続き、エシカル消費の普及のため、情報発信の充実等を行う。

○ 農林水産省、消費者庁、環境省の取組

国連の持続可能な開発目標(SDGs)の2030年までの達成を目指し、食や農林水産業の持続可能な消費を広めるための活動を推進する「あふの環(わ)2030プロジェクト」(農林水産省、消費者庁、環境省連携)を実施。

(令和2～3年度実績)

・サステナアワード2021において、農林水産大臣賞、環境大臣賞、消費者庁長官賞を新設するほか、食や農林水産業のサステナビリティを考えるための定期的な勉強会・交流会、持続可能な消費を盛り上げるサステナウィーク、サステナブルな取組動画を表彰するサステナアワード等を実施し、持続可能な食と農林水産業の生産・消費の促進に取り組んだ。

○ 農林水産省、消費者庁の取組

みどりの食料システム戦略に掲げる「持続可能な生産消費」について、連携し普及を実施。

(令和2～3年度実績)

・日経SDGsフォーラムにおいて、サステナアワード農林水産大臣賞・消費者庁長官賞の受賞者による講演のほか、持続可能な取組を行う企業の代表らによるパネルディスカッションを実施し、企業関係者や消費者に対し、持続可能な生産消費の実施を呼び掛けた。(農林水産省、消費者庁連携)

○ 農林水産省の取組

持続可能な食料システムの構築に向け、中長期的な観点から、調達、生産、加工・流通、消費の各段階の取組とカーボンニュートラル等の環境負荷軽減のイノベーションを推進する「みどりの食料システム戦略」を策定。

(令和2～3年度実績)

・本戦略の実現に向けて、生産者、事業者、消費者等の関係者が、政策の基本理念を共有するため、「環境と調和のとれた食料システムの確立のための環境負荷低減事業活動の促進等に関する法律案(みどりの食料システム法案)」を第208回国会に提出した。

認証ラベルの一つである水産エコラベル[※]は、我が国水産物が持続可能な漁業・養殖業由来であることを示すものであることから、水産資源を管理しつつ最大限活用することの重要性についての消費者の理解の増進に資する取組である。令和3年11月に

	は、「MEL（マリン・エコラベル・ジャパン）」が、国際的に水産エコラベルの承認を行う「GSSI（グローバル・サステナブル・シーフード・イニシアチブ）」の承認継続審査（MOCA）をクリアしたこと等を契機として、国内外における普及を促進する。 ※我が国で活用されている主な水産エコラベルには、MEL、MSC、ASC 等がある。 （令和 2～3 年度実績） ・ インターナショナル・シーフードショー等の海洋・水産イベントにおける展示 ・ ウェブサイト等を通じた水産エコラベル認証取得者の取組事例の紹介・発信 ・ 事業者に対する水産エコラベル認証取得に向けたコンサルティングへの支援 他 ○ 農林水産省、経済産業省、国土交通省の取組 クリーンウッド法[※]は、地域及び地球環境の保全に資することを目的として、木材関連事業者に対しては取り扱う木材等の合法性の確認等を求め、木材等を取り扱う事業者には合法伐採木材等の利用に努めることを求めている。合法伐採木材等の流通及び利用を促進する意義について消費者や事業者に理解を深めてもらうため、合法伐採木材等の利用促進に向けた普及啓発等の措置を講じている。 ※合法伐採木材等の流通及び利用の促進に関する法律（平成 28 年法律第 48 号） （令和 2～3 年度実績） ウェブサイト「クリーンウッド・ナビ」における合法性確認に係る情報提供、クリーンウッド法に基づく木材関連事業者の登録推進セミナー等の開催、全国規模の展示会などによる合法伐採木材等に関する展示を行った。
--	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①エシカル消費の認知度（消費者庁「エシカル消費に関する消費者意識調査」） ②国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数 （目標） ①令和4年度調査において、認知度を30%にする。 ②令和4年度までに、国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数を150件にする。 （進捗） ①令和元年度（2月時点）：12.2%（平成28年12月：6.0%） ②令和3年度（3月末時点）：93件 （定義） ①「エシカル消費に関する消費者意識調査」 ②国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施及び検証（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する消費者意識調査の実施 ・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信 ・デジタル化に対応した啓発資材の積極的な活用 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信 </td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td> ・消費者月間を活用した啓発 </td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施及び検証（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する消費者意識調査の実施 ・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信 ・デジタル化に対応した啓発資材の積極的な活用	令和5年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信	令和6年度	・消費者月間を活用した啓発	令和7年度以降	・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部）
年度	取組内容										
令和4年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施及び検証（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する消費者意識調査の実施 ・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信 ・デジタル化に対応した啓発資材の積極的な活用										
令和5年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信										
令和6年度	・消費者月間を活用した啓発										
令和7年度以降	・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部）										

		・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信
	○ 農林水産省、消費者庁、環境省の取組	
	年度	取組内容
	令和4年度	持続可能な消費の普及について、持続可能な生産と消費を啓発するために事業者が連携して持続可能な商品の販売や広報等に取り組む「サステナウィーク」、持続可能な生産等を行う地域、生産者、事業者の取組動画を表彰する「サステナアワード」等を行う。
	令和5年度	
	令和6年度	
	令和7年度以降	持続可能な消費の普及について、持続可能な生産と消費を啓発するために事業者が連携して持続可能な商品の販売や広報等に取り組む「サステナウィーク」、持続可能な生産等を行う地域、生産者、事業者の取組動画を表彰する「サステナアワード」等を行う。
	○ 農林水産省の取組	
	年度	取組内容
	令和4年度	みどりの食料システム戦略の実現に向け、みどりの食料システム法に基づき、有機農業の推進、化学農薬・化学肥料の使用量の低減、環境負荷低減の見える化等に取り組むとともに消費者に丁寧な説明を行う。
	令和5年度	
	令和6年度	
	令和7年度以降	みどりの食料システム戦略の実現に向け、みどりの食料システム法に基づき、有機農業の推進、化学農薬・化学肥料の使用量の低減、環境負荷低減の見える化等に取り組むとともに消費者に丁寧な説明を行う。
	年度	取組内容
	令和4年度	水産エコラベルについて、 ・国際基準の維持に向けた規格等の改訂 ・国内外で開催されるシーフードショー等への出展 ・認証取得を希望する事業者に向けたコンサルティングの実施 ・審査体制強化に向けた認証審査員等研修会の開催 ・海外の水産エコラベル等に関する実態調査 ・SNS等を活用した国内消費者向けのPR活動
	令和5年度	水産エコラベルについて、 ・令和4年度の取組を踏まえ、取組内容を強化 ・国際基準の維持に向けた規格等の改訂

	令和6年度	・国内外で開催されるシーフードショー等への出展 ・認証取得を希望する事業者に向けたコンサルティングの実施 ・審査体制強化に向けた認証審査員等研修会の開催 ・海外の実態調査を踏まえた水産エコラベルの展開方策の検討 ・SNS等を活用した国内消費者向けのPR活動
	令和7年度以降	水産エコラベルについて、 ・令和6年度までの取組を踏まえ、取組内容を強化 ・国際基準の維持に向けた規格等の改訂 ・国内外で開催されるシーフードショー等への出展 ・認証取得を希望する事業者に向けたコンサルティングの実施 ・審査体制強化に向けた認証審査員等研修会の開催 ・海外の実態調査を踏まえた水産エコラベルの展開方策の検討 ・SNS等を活用した国内消費者向けのPR活動
○ 農林水産省、経済産業省、国土交通省の取組		
	年度	取組内容
	令和4年度	合法伐採木材等の利用促進について、 ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ） ・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進 ・森林・林業・木材産業関係団体で構成される協議会による展示会への出展などによる普及啓発活動 ・流通木材等の合法性確認の信頼性・透明性向上（消費者に対する情報提供も見据えた）のためのシステム構築に向けた調査（当該調査を踏まえて令和5年度以降検討）
	令和5年度	合法伐採木材等の利用促進について、 ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ）
	令和6年度	・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進
	令和7年度以降	合法伐採木材等の利用促進について、 ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ） ・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進

（２）消費者政策に関する啓発活動の推進

項目名	① 消費者トラブル抑止のための重層的・戦略的な普及啓発	担当省庁	消費者庁
施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者庁、地方公共団体の消費者行政部局及び消費者団体が個別に普及啓発に取り組む従来の方法以上に効果的な普及啓発を展開するため、消費者トラブルが発生した場合における類似の事案の発生抑止、消費者向けの啓発用資料の効率的な展開等の方法を明確にした消費者庁としての普及啓発戦略を明確にした上で、災害発生後における注意喚起のための資料、リスクの高い取引に対する注意喚起のための資料、分野横断的な内容で構成される啓発用資料などを適時適切に作成する。その際、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。 また、関連する消費者向け情報を横断的に提供する観点から、消費者庁ウェブサイトをもっと活用する（例：各種 ADR の説明及びリンク集の作成）。 （令和２～３年度実績） 令和２年度においては消費者庁にて消費者向けの戦略的普及啓発の一環として、PR プラットフォームの活用を実施。シンポジウムの開催告知や注意喚起チラシの公表等を配信し、これまで消費者庁ウェブサイトや SNS 配信では届かなかった消費者へも情報を配信できるよう取り組んだ。また、国民生活センターや都道府県・政令指定都市消費者行政担当者等へ消費者庁等が発表した注意喚起資料・啓発資料を直接メール等で情報を連携した。 さらに、消費者行政ブロック会議でのアンケートを通して都道府県・政令指定都市の意見を聞き、より効果的に消費者へ周知できる方法を検討した。 令和３年度においては、庁内に戦略的広報チームを設置し、対象者や伝え方を考慮するなど、効果的な広報について検討を行い、これに基づき注意喚起を実施した。		

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 消費者庁作成の普及啓発資料認知度 (目標) 対象期間中に取組前と比較して認知度を5割向上させる。 (進捗) 令和3年度：22.7%（令和2年度：36.2%） (定義) インターネット調査（消費者庁実施） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・消費者庁としての普及啓発戦略の推進（PRプラットフォームの活用等） ・各種の行政及び民間機関との連携体制の構築（公式SNS、首相官邸LINE、首相官邸メールマガジン等も活用） </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td> ・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化 </td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td> ・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し </td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td> ・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化 ・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・消費者庁としての普及啓発戦略の推進（PRプラットフォームの活用等） ・各種の行政及び民間機関との連携体制の構築（公式SNS、首相官邸LINE、首相官邸メールマガジン等も活用）	令和5年度	・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化	令和6年度	・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し	令和7年度以降	・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化 ・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し
年度	取組内容										
令和4年度	・消費者庁としての普及啓発戦略の推進（PRプラットフォームの活用等） ・各種の行政及び民間機関との連携体制の構築（公式SNS、首相官邸LINE、首相官邸メールマガジン等も活用）										
令和5年度	・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化										
令和6年度	・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し										
令和7年度以降	・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化 ・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し										

項目名	② 脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革【再掲】 ※SDGs 関連：関連目標 13	担当省庁	環境省
-----	--	------	-----

施策概要	○ 環境省の取組 地球温暖化の危機的状況や社会にもたらす悪影響について、IPCC 評価報告書など最新の科学的知見に基づく信頼性の高い情報を、世代やライフスタイル等に応じて、分かりやすい形で国民に発信することで、地球温暖化に対する国民の意識改革と危機意識浸透を図る。 また、産業界・労働界・地方公共団体・NPO 等と連携し、国民の温暖化対策に対する理解と協力への機運を醸成する。2050 年カーボンニュートラル実現に向けて、消費者が果たす役割は大きく、消費者が脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルを積極的に選択することは、CO₂排出削減に果たす役割が大きい。また、このような脱炭素を意識した消費者のライフスタイルの変化は事業者の行動変容を後押しすることにもつながる。このため、地球温暖化対策に資するあらゆる賢い選択「COOL CHOICE」を推進することなどにより、脱炭素社会にふさわしい社会経済システムへの変革やライフスタイルイノベーションへの展開を促進させる。 (令和2～3年度実績) ・脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルの選択など地球温暖化対策に資するあらゆる賢い選択を促す「COOL CHOICE」の展開。 ・在宅時間の増加に伴い、家庭の省エネ対策としてインパクトの大きいエコ住宅・断熱リフォームと省エネ家電への買換えを促進する「みんなでおうち快適化チャレンジ」キャンペーンを関係省庁や関係業界等と連携して実施 ・再生可能エネルギー（再エネ）の導入・利用をサポートするポータルサイト「再エネスタート」を立ち上げ、個人、地方自治体、企業それぞれに再エネ導入・利用のメリットや具体的な方法や取組事例などの情報提供を実施。 ・衣食住・移動・買物など日常生活におけるアクションとそのメリットを「ゼロカーボンアクション30」として整理し、分かりやすく紹介するウェブサイトを設け、取組の呼び掛けを実施。 ・脱炭素社会の構築に向けたシンポジウムを各地方で開催（令和2年12月～令和3年3月） ・脱炭素社会の構築に向けたオンラインコンテンツの制作、出展。展示ツールの地方公共団体等へ貸出し。特に若年層の危機意識を醸成するため、地球温暖化に関する意識啓発に活用するアニメを、地方公共団体・教育機関等へ貸出し。 ・国民一人ひとりの地球温暖化対策に対する理解と自発的取組の機運を高めるため、気候変動×防災や気候変動×スポーツをテーマとした動画を制作し、YouTube 等のメディアで発信 ・消費者による環境配慮製品・サービスの選択等の行動に対して企業・地域が新たにポイントを発行する取組を支援する食とくらしの「グリーンライフ・ポイント」推進事業の実施 ・家電の省エネ性能の比較のできる「しんきゅうさん」や、家庭でのCO₂排出量や削減
------	---

	可能量に見える化する「家庭エコ診断」（うちエコ診断）による省エネ家電への買換え・脱炭素ライフスタイルの促進。						
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①COOL CHOICE 賛同数 ②クールビズ及びウォームビズの実施率 ア) クールビズ（業務）の実施率 イ) クールビズ（家庭）の実施率 ウ) ウォームビズ（業務）の実施率 エ) ウォームビズ（家庭）の実施率 ③家庭エコ診断実施世帯数 （目標） ①— ②ア) 令和7年度：91.6%、令和12年度：100% イ) 令和7年度：93.2%、令和12年度：100% ウ) 令和7年度：91.5%、令和12年度：100% エ) 令和7年度：94.5%、令和12年度：100% ③令和7年度：830千世帯、令和12年度：1,555千世帯 （進捗） ①令和2年度：個人約1,348万人、企業・団体約36万事業所 ②ア) 令和3年度：86.2% イ) 令和3年度：77.9% ウ) 令和3年度：72.0% エ) 令和3年度：82.6% ③令和3年度：112千世帯 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・「COOL CHOICE」として、関係府省庁が一丸となって関係業界、事業者の協力を得て家庭や職場における脱炭素につながる取組を促す。その際、特に、住まいや移動などライフスタイルに起因する二酸化炭素排出量の多くを占める分野を中心に、省エネルギーによる経済的なメリットやコストに加え、快適性や健康性などのメリットも伝達するとともに、再生可能エネルギー発電・脱炭素電力の利用拡大を訴求する。 ・国民が脱炭素行動を容易に選択できるよう、デジタル技術を使用し、製品・サービスなどの環境価値の把握・認証を進めることにより、二酸化炭素排出の見える化を進める。さらに見える化された情報に基づき、脱炭素に貢献する製品・サービスの選択等脱炭素行動を自発的に選択できるよう、ポイント制度、ナ </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・「COOL CHOICE」として、関係府省庁が一丸となって関係業界、事業者の協力を得て家庭や職場における脱炭素につながる取組を促す。その際、特に、住まいや移動などライフスタイルに起因する二酸化炭素排出量の多くを占める分野を中心に、省エネルギーによる経済的なメリットやコストに加え、快適性や健康性などのメリットも伝達するとともに、再生可能エネルギー発電・脱炭素電力の利用拡大を訴求する。 ・国民が脱炭素行動を容易に選択できるよう、デジタル技術を使用し、製品・サービスなどの環境価値の把握・認証を進めることにより、二酸化炭素排出の見える化を進める。さらに見える化された情報に基づき、脱炭素に貢献する製品・サービスの選択等脱炭素行動を自発的に選択できるよう、ポイント制度、ナ	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容						
令和4年度	・「COOL CHOICE」として、関係府省庁が一丸となって関係業界、事業者の協力を得て家庭や職場における脱炭素につながる取組を促す。その際、特に、住まいや移動などライフスタイルに起因する二酸化炭素排出量の多くを占める分野を中心に、省エネルギーによる経済的なメリットやコストに加え、快適性や健康性などのメリットも伝達するとともに、再生可能エネルギー発電・脱炭素電力の利用拡大を訴求する。 ・国民が脱炭素行動を容易に選択できるよう、デジタル技術を使用し、製品・サービスなどの環境価値の把握・認証を進めることにより、二酸化炭素排出の見える化を進める。さらに見える化された情報に基づき、脱炭素に貢献する製品・サービスの選択等脱炭素行動を自発的に選択できるよう、ポイント制度、ナ						
令和5年度							
令和6年度							

		ッジ等により後押しする。 ・脱炭素行動と暮らしにおけるメリットを整理した「ゼロカーボンアクション 30」について、様々な形で発信することで、具体的な脱炭素行動に対する共感・関心を広げ、自らの行動につなげる。
	令和7年度以降	各種取組の進展状況・効果等を検証しつつ、必要に応じて見直し。

項目名	③ 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」）の推進【再掲】 ※SDGs 関連：関連目標 12、14	担当省庁	環境省
-----	---	------	-----

施策概要	○ 環境省の取組 海岸漂着物処理推進法に基づく基本方針・プラスチック資源循環戦略・海洋プラスチックごみ対策アクションプランや消費者の取組が事業者の行動変容を後押しすることにもつながることを踏まえ、海洋ごみの発生抑制の更なる推進のため、“プラスチックとの賢い付き合い方”をキーワードとした国民運動の展開等の施策を、関係機関と連携し、総合的に講ずる。 （令和2～3年度実績） ・プラスチックウェブサイトのオンラインプラットフォーム化 ・全国一斉清掃キャンペーン「海ごみゼロウィーク」の実施 ・海洋ごみ対策の優れた取組を表彰する「海ごみゼロアワード2021」の実施 ・政府広報事業「チームNEXT ステップ」との連携による海洋プラスチックごみをテーマとするシンポジウムやワールドクリーンアップデイプラストークライブなどのオンライン開催								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 「プラスチック・スマート」取組登録数 （目標） 令和2年度内に、取組延べ登録数2,000件を達成する 令和3年度内に、取組延べ登録数3,000件を達成する （進捗） 令和3年度：2,438件（令和2年度：2,012件） （定義） 「プラスチック・スマート」に登録された取組数。取組数はプラスチック・スマート事務局が集計 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・全国一斉清掃キャンペーン「海ごみゼロウィーク2022」の実施 ・海ごみゼロアワード2022の実施 ・シンポジウムの開催 ・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>※令和4年度を含む継続した取組</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td> ・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 </td></tr> </tbody> </table> 等	年度	取組内容	令和4年度	・全国一斉清掃キャンペーン「海ごみゼロウィーク2022」の実施 ・海ごみゼロアワード2022の実施 ・シンポジウムの開催 ・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築	令和5年度	※令和4年度を含む継続した取組	令和6年度	・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣
年度	取組内容								
令和4年度	・全国一斉清掃キャンペーン「海ごみゼロウィーク2022」の実施 ・海ごみゼロアワード2022の実施 ・シンポジウムの開催 ・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築								
令和5年度	※令和4年度を含む継続した取組								
令和6年度	・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣								

	令和7年度 以降	・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣	等

項目名	④ 循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等【再掲】 ※SDGs 関連：関連目標 12	担当省庁	環境省、経済産業省
-----	--	------	-----------

施策概要	○ 環境省の取組 消費者が3Rに貢献する製品を購入するなど、資源の大切さを理解したライフスタイルを積極的に選択することは、事業者の行動変容を後押しすることにもつながることから、資源の大切さや3Rを多くの方に周知するため、3Rの態度変容、行動喚起を促すウェブサイト「Re-Style」を運用するとともに、参加型行動促進イベント「Re-Style Fes!」、「選ぼう! 3R キャンペーン」等を展開する。 ※毎年度、3Rを念頭に置きつつも、音楽や映像などのサブカルチャーを通じた様々なコンテンツを通じて若者の興味をひくような最新の動向やイベントを検討し、掲載を行う。 また、「3R推進月間」における「3R推進全国大会（・循環型社会形成推進功労者表彰・ポスターコンクール）」の開催等による普及啓発、「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者表彰」及び関係機関の意見を踏まえた情報発信方法の改善等を行う。 「水銀使用製品の適正分別・排出の確保のための表示等情報提供に関するガイドライン」及び「家庭から排出される水銀使用廃製品の分別回収ガイドライン」等を踏まえ、水銀使用製品への水銀使用に係る消費者への情報提供や廃棄された水銀使用製品の適正処理を推進する。 （令和2～3年度実績） ・選ぼう! 3R キャンペーン実施店舗数：15,000 店舗（令和3年度） ・ポスターコンクール応募数：6,621 件（令和3年度） ・功労者表彰件数：7 件（令和3年度） ○ 経済産業省の取組 循環型社会に向けて、以下の取組を実施する。 ・3R行動の実践を呼び掛けるため、各種イベント等の広報活動を行う。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」及び「資源循環技術・システム表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及や新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 （令和2～3年度実績） インセンティブ付与の取組として、令和3年10月の3R推進月間において、資源循環技術・システム表彰で経済産業大臣賞（2件）及び経済産業省産業技術環境局長賞（3件）、また、リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰で内閣総理大臣賞（1件）及び経済産業大臣賞（1件）の授与を支援した。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①国民の具体的な3R行動実施率 ②「選ぼう！3Rキャンペーン」参加企業数と実施店舗数 ③「3R促進ポスターコンクール」への応募数 ④環境省YouTube上の水銀使用製品の規制に関する動画の再生回数 （目標） 出典：第4次循環型社会形成推進基本計画 具体的な3R行動の実施率を、令和5年度までに平成24年度の世論調査から約20%上昇させる。 （進捗） ①令和2年度：31.2% ②令和3年度：16メーカー、約15,000店舗 （令和2年度：13メーカー、約12,000店舗） ③令和3年度：6,621件（令和2年度：4,086件） ④令和3年度：約4,600回（令和2年度：約2,000回） 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！3Rキャンペーン </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・選ぼう！3Rキャンペーン ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 </td></tr> </tbody> </table> ○ 経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td> ・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！3Rキャンペーン	令和5年度	令和6年度	（令和7年度以降）	・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・選ぼう！3Rキャンペーン ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等	年度	取組内容	令和4年度	・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。	令和5年度	令和6年度	（令和7年度以降）	・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。
年度	取組内容																
令和4年度	・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！3Rキャンペーン																
令和5年度																	
令和6年度																	
（令和7年度以降）	・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・選ぼう！3Rキャンペーン ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等																
年度	取組内容																
令和4年度	・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。																
令和5年度																	
令和6年度																	
（令和7年度以降）	・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。																

V 消費者行政を推進するための体制整備

(1) 消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保

項目名	① 審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--------------------------	------	-------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 各府省庁等に対し、過去に整理した消費者の意見を代表する委員の考え方に即して、消費者問題に関連する国の審議会等の委員を選任するよう促す。 (令和2～3年度実績) 令和2年11月及び令和3年11月に開催した第33回、34回消費者政策担当課長会議において、関係府省庁等へ国の審議会等の委員選任に関し、消費者の意見を代表する者の選任を引き続き検討するよう依頼した。 ○ 関係府省庁等の取組 消費者問題に関連する審議会等の委員の選任に当たっては、消費者の意見を代表する者から選任するよう努める。		
------	--	--	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①消費者の意見を代表する委員として選任されている者が消費者問題に関連する審議会等の委員総数に占める割合 ②消費者の意見を代表する委員が選任されている消費者問題に関連する審議会等の割合 (目標) ①消費者の意見を代表する委員として選任されている者が消費者問題に関連する審議会等の委員総数に占める割合を令和6年度末までに15%とする。 ②消費者の意見を代表する委員が選任されている消費者問題に関連する審議会等の割合を令和6年度末までに100%とする。 (進捗) ①令和3年度：約8.9%（令和2年度：約8.9%） ②令和3年度：約83.5%（令和2年度：約80.0%） (定義) 消費者問題に関連する審議会等について、審議事項等を踏まえ、毎年度特定する。 その上で、当該審議会等の委員総数、消費者の意見を代表する委員数等を毎年度集計し、算定する。（別表2参照） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1" data-bbox="456 1106 1370 1518"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において、消費者の意見を代表する委員の選任に努めるよう促すとともに、選任実績を把握する。</td></tr> <tr> <td>令和5年度 令和6年度</td><td>消費者の意見を代表する委員の選任状況等を踏まえて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場における周知方法等を見直す。</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において継続して周知。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において、消費者の意見を代表する委員の選任に努めるよう促すとともに、選任実績を把握する。	令和5年度 令和6年度	消費者の意見を代表する委員の選任状況等を踏まえて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場における周知方法等を見直す。	令和7年度以降	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において継続して周知。
年度	取組内容								
令和4年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において、消費者の意見を代表する委員の選任に努めるよう促すとともに、選任実績を把握する。								
令和5年度 令和6年度	消費者の意見を代表する委員の選任状況等を踏まえて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場における周知方法等を見直す。								
令和7年度以降	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において継続して周知。								

項目名	② 消費者団体との連携及び支援等	担当省庁	消費者庁
-----	------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 地方消費者行政の充実・強化を図るためには、地域の消費者行政を支える消費者団体との適切な連携・協働が重要である。そのため、消費者団体を含む地域の多様な主体間での意見交換等の場を提供するとともに、認知症高齢者や障害者等の「配慮を要する消費者」を見守るための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・協力団体の養成や、それらに係る費用などを地方消費者行政のための交付金等を通じ地方自治体に対して支援を行うことなどにより、消費者団体が官民間わら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。 また、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。 （令和２～３年度実績） ・全国組織を持つ消費者団体と個別に意見交換を行うとともに消費者団体との意見交換会を実施した（令和２年度２月、令和３年度７月、３月）。 ・各地域で地域の消費者団体も参加する「地方連携推進フォーラム」において、各地の消費者団体との意見交換・公開セミナーを、新型コロナウイルス感染症拡大状況を踏まえ、オンライン形式にて開催した（令和３年度１月、２月）。 ・消費者団体等が構成員として参加する「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」をオンラインで開催し、福祉関係者等、多様な主体が参加する包括的な支援体制の中における消費者被害への見守りネットワークの在り方について情報共有と理解を深めた。 ・地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進した（設置済自治体：３８０（令和３年度））。 ・地域における見守り活動の担い手である消費生活協力員、消費生活協力団体の養成などを行う事業を延べ２００団体以上に対し、２つの自治体及び全国６ブロックにおいて実施した（令和３年度）。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①地域の消費者団体が活躍できる場の提供 ②地方消費者行政強化作戦 2020 ＜政策目標 4＞高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実 ②－1 消費者安全確保地域協議会の設置 ②－2 地域の見守り活動の充実 （目標） ②－1 消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上 ②－2 地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上 （進捗） ②－1 令和 3 年度：16 府県（令和 2 年度：14 都道府県） ②－2 令和 3 年度：3 県（令和 2 年度：1 県） （定義） 県人口に占める県内の消費者安全確保地域協議会設置市町村、消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の人口の合計の割合 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3"> ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援 ・消費者団体との意見交換の実施 </td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>（令和 7 年度以降）</td><td> ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援 ・消費者団体との意見交換の実施 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援 ・消費者団体との意見交換の実施	令和 5 年度	令和 6 年度	（令和 7 年度以降）	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援 ・消費者団体との意見交換の実施
年度	取組内容								
令和 4 年度	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援 ・消費者団体との意見交換の実施								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
（令和 7 年度以降）	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援 ・消費者団体との意見交換の実施								

項目名	③ 消費者政策の実施の状況の報告	担当省庁	消費者庁
-----	------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者基本法第10条の2の規定に基づき、毎年、政府が前年度に講じた消費者政策の実施の状況について、消費者白書の一部として国会へ報告する。また、国民に向けて、ウェブサイト概要と全文を掲載するとともに、周知に向けた広報活動を行う。 (令和2～3年度実績) 令和元年度の実施状況については令和2年6月9日に、令和2年度の実施状況については令和3年6月8日に、それぞれ国会へ報告するとともに、公表した。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・「消費者白書」ウェブページのアクセス数 ・「消費者白書」に係る講演の実施回数(10回以上) (進捗) 令和3年度：2,714,286件(令和2年度：アクセス数 2,939,590件) 令和3年度：11回(オンライン6回、対面5回) (令和2年度：13回(オンライン3回、対面10回)) 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">消費者政策の実施の状況の報告</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>消費者政策の実施の状況の報告</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	消費者政策の実施の状況の報告	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	消費者政策の実施の状況の報告
年度	取組内容								
令和4年度	消費者政策の実施の状況の報告								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	消費者政策の実施の状況の報告								

(2) 国等における体制整備

項目名	① 消費者行政体制の更なる整備等	担当省庁	消費者庁、内閣府、 関係府省庁等
-----	------------------	------	---------------------

施策概要	○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を対象とする案件に応じて機動的に開催し、関係府省庁等と連携して消費者政策の推進を図る。 (令和2～3年度実績) 令和2年11月及び令和3年11月に消費者政策担当課長会議（オンラインシステムも活用）を開催し、関係府省庁等と消費者行政の情報共有・連携を図った。 ○消費者庁の取組 令和2年度には、審議官を現地の統括者とする消費者庁新未来創造戦略本部を開設するとともに、食品ロス削減推進室を設置するなど、庁内の体制を整備する。令和3年度以降についても、政策立案機能の強化や調査体制・業務遂行体制の充実を図り、消費者行政の司令塔として十分な役割を果たすための体制整備を進める。 (令和2～3年度実績) 令和2年7月30日に新未来創造戦略本部を開設。 令和3年7月1日、消費者問題等に関する調査研究及び二国間・多国間連携の強化等を図る観点から参事官（調査研究・国際担当）を、消費者と事業者との協働の推進を強化等する観点から参事官（公益通報・協働担当）を新設。 ○内閣府の取組 消費者委員会が独立して消費者行政体制についての監視機能を十全に果たすことを担保するため、その事務局体制の充実を図る。 (令和2～3年度実績) 消費者委員会は、消費者行政全般に対して監視機能を有する独立した第三者機関としての役割を果たすため、引き続き事務局体制の充実・強化に努めることとしており、令和2年度に行った令和3年度機構・定員要求においては、2名の定員増（定員合理化や時限到来による減と合わせると現状維持）を実現した。 消費者委員会では、自ら調査審議を行い、「特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての建議」（令和3年2月4日）を発出した。 また、「「悪質なお試し商法」に関する意見」（令和2年6月26日）、「2040年頃の消費者行政が目指すべき姿とその実現に向けた対応策等に関する意見」（令和2年8月28日）、「フィッシング問題への取組に関する意見」（令和2年12月3日）、「事業者による消費者関連情報の積極的な活用を促すための対応策・環境整備に関する意見」（令和3年8月19日）、「自主規制の実効的な整備・運用の在り方に関する消費者委員会意見」（令和3年8月19日）、「成年年齢引下げに伴う若年者の消費者被害防止に向けた対応策に関する意見」（令和3年12月17日）を含め、15件の意見等を発出した。
------	---

	さらに、内閣総理大臣等の諮問に応じ、令和2～3年度には、「国民生活安定緊急措置法施行令の一部改正についての答申」（令和2年5月21日）、「公益通報者保護法の一部を改正する法律による改正後の公益通報者保護法第11条第4項の規定に基づく指針の策定について」（令和3年7月29日）を含め、24件の答申等を発出した。																						
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①関係府省庁等を参集した連絡会議の開催回数 ②消費者委員会の意見表明及びこれに関するフォローアップの実施状況 （目標） ①連絡会議について、年度内に1回以上開催する （進捗） ①令和3年度：1回（令和2年度：1回） ②令和3年度：意見8件、答申13件、報告書3件 令和2年度：建議1件、意見7件、答申11件、報告書2件 （定義） ①特定の年度における、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の開催回数。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施</td></tr> </tbody> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施</td></tr> </tbody> </table> ○ 内閣府の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施	年度	取組内容	令和4年度	毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施	年度	取組内容	令和4年度	・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容																						
令和4年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施																						
令和5年度																							
令和6年度																							
令和7年度以降	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施																						
年度	取組内容																						
令和4年度	毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施																						
令和5年度																							
令和6年度																							
令和7年度以降	毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施																						
年度	取組内容																						
令和4年度	・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ																						
令和5年度																							
令和6年度																							

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="456 206 636 344"> 令和7年度 以降 </td><td data-bbox="636 206 1370 344"> ・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ </td></tr> </table>	令和7年度 以降	・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ
令和7年度 以降	・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ		

項目名	② 消費者政策の企画立案のための調査の実施とその成果の活用	担当省庁	消費者庁
-----	-------------------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者政策の企画立案のため、次の①から③までの調査を実施するとともに、その成果の活用に取り組む。 ①消費生活や消費者政策に関する一般消費者の意識、行動などについて包括的な調査項目を設定した、消費者意識基本調査等を毎年度継続的に実施する。 ②既存の消費者事故等情報やPIO-NET 情報等を活用した、消費者被害額を毎年度継続的に推計する。 ③消費者庁新未来創造戦略本部において、消費者行政新未来創造オフィスでの実績を踏まえつつ、恒常的拠点として、実証フィールドを活用したモデルプロジェクトや消費者政策に係る研究、国際業務等の機能をより一層充実させる。 (令和2～3年度実績) 両年度とも11月に消費者意識基本調査を実施。 令和2年7月30日に新未来創造戦略本部を開設し、実証フィールドを活用したモデルプロジェクトや消費者政策に係る研究等をより一層推進。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①「消費者意識基本調査」掲載ページアクセス数 ②「消費者白書」掲載ページアクセス数 ③「消費者白書」に係る講演の実施回数（10回以上） ④その他の調査の実施状況 （進捗） ①令和2年度：83,453件 令和3年度：87,572件 ②令和2年度：2,939,590件 令和3年度：2,714,286件 ③令和2年度：13回（オンライン3回、対面10回） 令和3年度：11回（オンライン6回、対面5回） ④令和2年度：「SNS（LINE）を活用した消費生活相談の実証実験」や「見守りネットワークの更なる活用」など徳島県等を実証フィールドとしたモデルプロジェクトを実施するとともに、「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」などの研究プロジェクトを立ち上げた。 令和3年度：「SNS（LINE）を活用した消費生活相談の実証実験」の対象地域を拡大する等、モデルプロジェクトを発展させて実施するとともに、「特殊詐欺等の消費者被害における心理・行動特性に関する研究」などの研究プロジェクトを立ち上げた。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>・消費者意識基本調査等の実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・消費者被害額の推計</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施</td></tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td><td>・消費者意識基本調査等の実施 ・消費者被害額の推計 ・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・消費者意識基本調査等の実施	令和5年度	・消費者被害額の推計	令和6年度	・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施	（令和7年度以降）	・消費者意識基本調査等の実施 ・消費者被害額の推計 ・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施
年度	取組内容										
令和4年度	・消費者意識基本調査等の実施										
令和5年度	・消費者被害額の推計										
令和6年度	・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施										
（令和7年度以降）	・消費者意識基本調査等の実施 ・消費者被害額の推計 ・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施										

項目名	③ 消費者庁新未来創造戦略本部の機能の発揮	担当省庁	消費者庁
-----	-----------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 令和２年度に、新たな恒常的拠点として徳島県に発足する「消費者庁新未来創造戦略本部」において、デジタル化、国際化等の社会情勢の変化、ぜい弱な消費者へのきめ細かな対応その他の新たな課題の解決に向けた消費者行政の発展・創造及び発信・交流の拠点としてふさわしい機能を発揮するため、次の①、②に取り組む。 ①消費者行政新未来創造オフィスでの実績を踏まえつつ、実証フィールドを活用したモデルプロジェクトや消費者政策に係る研究、国際業務等の機能をより一層充実させる。 ②海外の消費者政策の動向や研究成果を長期的な消費者政策にいかせるよう、国際共同研究等を実施する。 (令和２～３年度実績) ・令和２年７月３０日に新未来創造戦略本部を開設し、実証フィールドを活用したモデルプロジェクトや消費者政策に係る研究等をより一層推進。 ・「令和２年度 消費者庁新未来創造戦略本部 成果報告会」を令和３年３月２４日に開催（オンライン・対面）。 ・「令和３年度 消費者庁新未来創造戦略本部 成果報告会」を令和４年３月２４日に開催（オンライン・対面）。 ・シンポジウム「ファッションから考えるサステナブルな未来」を令和３年７月１２日に開催（オンライン・対面）。 ・シンポジウム「ファッションから考えるサステナブルな未来 ～わたしたちができること～」を令和３年１２月９日に開催（オンライン）。 ・シンポジウム「消費者志向経営セミナーin 四国～自主宣言事業者から学ぶサステナブルな経営～」を令和４年１月２７日に開催（オンライン）。 ・「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」プロジェクトを開始。 ・「PIO-NETを活用した消費者問題の分析」研究のプロジェクトを開始。 ・「高齢者の認知機能障害に応じた消費トラブルと対応策の検討に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「四国の長寿企業（創業３００年以上）における消費者志向経営の研究」プロジェクトを開始。 ・「「社会への扉」のアンケート調査結果を活用した徳島県における消費者教育の効果測定」プロジェクトを開始。 ・「特殊詐欺等の消費者被害に関する心理・行動特性に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「アジア地域におけるウィズコロナ、ポストコロナでの消費生活相談と消費者教育について」をテーマに、令和３年３月１６日に国際シンポジウムを開催（オンライン・
------	--

	対面)。 ・「デジタル社会と消費者行政」をテーマに、令和3年7月5日に消費者行政新未来創造シンポジウムを開催（オンライン・対面）。 ・「ASEAN 諸国と日本の消費者行政の担い手とその役割・連携について」をテーマに、令和3年10月26日に「とくしま国際消費者フォーラム 2021」における徳島県との共同セッションを開催（オンライン・対面）。 ・「オンライン取引における消費者トラブル対応」をテーマに、令和3年12月6日に日中韓消費者政策国際シンポジウムを開催（オンライン・対面）。 ・「サステナブルファッションの国際的潮流と今後の展開」をテーマに、令和4年3月10日に「サステナブルファッションに関する日仏シンポジウム～フランスの取組から学ぶ～」を開催（オンライン）。
--	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 モデルプロジェクトや調査研究、シンポジウム開催等の実施状況 (目標) モデルプロジェクトや調査研究等の取組について、シンポジウムの開催等を通じて対外的に発信することを目指す。 (進捗) ①実施状況 令和2年度：「SNS（LINE）を活用した消費生活相談の実証実験」や「見守りネットワークの更なる活用」など徳島県等を実証フィールドとしたモデルプロジェクトを実施するとともに、「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」などの研究プロジェクトを立ち上げた。 令和3年度：引き続き徳島県等を実証フィールドとしたモデルプロジェクトを実施するとともに、「社会への扉」のアンケート調査結果を活用した徳島県における消費者教育の効果測定」などの研究プロジェクトを立ち上げた。 ②シンポジウム開催 令和2年度：2回（令和3年3月16日、3月24日） 令和3年度：8回（令和3年7月5日、7月12日、10月26日、12月6日、12月9日、令和4年1月27日、3月10日、3月24日） (定義) 消費者政策に関する課題について、国内又は海外からの行政官・研究者・有識者等が参加し、それぞれの研究成果や取組等を報告する会合の回数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施
年度	取組内容								
令和4年度	消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施								

項目名	④ 国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化【再掲】	担当省庁	消費者庁
-----	--------------------------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費生活センター等への相談支援機能を強化するため、国民生活センターにおいて、経由相談を強化するとともに、お昼の消費生活相談、「消費者ホットライン」を通じた消費生活センター等のバックアップに取り組む。国民生活センターによる消費者相談ホットライン（災害時や特定テーマでのフリーダイヤルでの専用消費者相談）について、消費者の被害状況等に鑑みて、相談を実施するテーマ等を検討し、相談対応を行う。こうした相談支援については、全国消費生活センター所長会議等を通じて各消費生活センターのニーズをくみ取り、消費者庁、各消費生活センター等と十分連携した上で行う。 （令和2～3年度実績） 国民生活センターでは、コロナ禍の中、一時的に人員を縮小しながらも、経由相談、平日バックアップ相談にて地方支援に取り組んだ。また、新型コロナウイルス特別定額給付金に関連した消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、令和2年5月1日から「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて開設したほか、同年7月21日からは、令和2年7月豪雨の相談を受け付けるため、同ホットラインの名称を「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」と変更し、それぞれ同年9月15日まで対応した。さらに、新型コロナウイルスワクチン接種に関連した消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、令和3年2月15日から同年12月23日まで「新型コロナウイルスワクチン詐欺 消費者ホットライン」を、同年12月24日から「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて土日祝日（年末年始除く）も含め毎日開設し、相談体制の強化を図った。
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①経由相談等による消費生活センター等への相談支援機能の強化 ②災害時等の消費者相談ホットラインの適切な運用 （目標） ①経由相談等を通じて、全国の消費生活センター等に対して、相談処理に資する有益な情報提供やアドバイスを定期的・継続的に行う。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談、休日相談の実施を通じて、消費生活センター等を積極的にバックアップする。 ②災害等が発生した場合に、必要に応じて特設の消費者相談ホットラインを開設し、適切に相談対応を行う。 （進捗） ①令和3年度（3月末登録分）：15,635件（令和2年度：16,199件） ア）経由相談 令和3年度（3月末登録分）：5,699件（令和2年度：6,081件） イ）平日バックアップ相談 令和3年度（3月末登録分）：3,484件（令和2年度：3,999件）

ウ) お昼の消費生活相談

令和3年度(3月末登録分): 1,233件(令和2年度: 1,238件)

エ) 休日相談

令和3年度(3月末登録分): 5,219件(令和2年度: 4,881件)

※お昼の消費生活相談は新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン開設のため令和3年2月15日から回線数を減らして開設。また、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、体制を縮小して実施。

②令和3年度(3月末時点):

ア) 新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン

(令和3年2月15日～12月23日 土日祝日も含め開設した)

受付件数: 4,352件

(ワクチン関連件数: 2,544件、うちワクチン詐欺が疑われる件数: 141件)

※令和2年度: 「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」

令和2年5月1日～9月15日開設(苦情等PIO-NET登録件数: 731件、コールフローシステム対応件数含む全件: 22,105件)

「令和2年7月豪雨関連消費者ホットライン」令和2年7月21日～9月15日開設(豪雨相談件数: 6件)

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施
令和5年度	
令和6年度	・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談ホットラインを適宜実施
令和7年度以降	・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施 ・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談ホットラインを適宜実施

項目名	⑤ 消費者・生活者を主役とする行政を担う 国家公務員の意識改革	担当省庁	消費者庁、人事院
-----	------------------------------------	------	----------

施策概要	○ 消費者庁、人事院の取組 「消費者・生活者を主役とする行政を担う国家公務員の意識改革」の具体化に向けた施策として、人事院と消費者庁との共催により本府省審議官級に昇任した職員を対象に、消費者行政などの相談窓口業務に関する研修を実施する。 (令和2～3年度実績) 本研修は、例年、①消費生活センターや公共職業安定所などの相談窓口機関における業務を体験し、②その体験を通じて得られた経験や気づき、行政や公務員の在り方について考えたことなどを業務体験研修の参加者間で討議するとともに、討議概要を発表する事後研修の2部構成としているところ、令和2年度及び令和3年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、業務体験研修を中止したため、その代替として、研修対象者向けの全体研修を行った(令和3年12月)。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 昇任時相談窓口等体験研修の参加者に対するアンケートにおいて、本研修が「今後の業務遂行に『有益』である」と回答した者の割合 (目標) 令和6年度までに100%とすることを目指す。 (進捗) 令和3年度：新型コロナウイルス感染症の影響により、業務体験研修を中止したため、その代替として、研修対象者向けの相談窓口業務に関する研修(消費生活相談員による講義)を行い、19府省等から100名(オンラインでの受講)が参加した。参加者アンケートでは、91.0%の回答者から本研修により有益な成果が得られた旨回答があった(令和3年12月)。 (令和2年度：85.7%(16府省等から91人が参加)) (定義) 昇任時相談窓口等体験研修の参加者に対するアンケートにおいて集計 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、人事院の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」を実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>「昇任時相談窓口等体験研修」を実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	「昇任時相談窓口等体験研修」を実施
年度	取組内容								
令和4年度	毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」を実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	「昇任時相談窓口等体験研修」を実施								

項目名	⑥ 消費者からの情報・相談の受付体制の充 実	担当省庁	消費者庁、関係府 省庁等
-----	---------------------------	------	-----------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者からの ・商品や役務、事業者等 ・所管の法律・制度 ・所管法に関わる違反疑い・事例 などに関する情報・相談・提案を受け付ける体制について、関係府省庁等に維持・強化 するよう促すなどして充実に努める。 また、障害者を含む全ての者からの時間外のアクセシビリティ向上や相談窓口対応 者の柔軟な働き方の向上を図る観点から、関係府省庁等により開設されるものを含め、 窓口ごとに受付手段（電話、FAX、メール、ウェブサイト受付窓口等）の拡充について 検討を促すなどの取組を進め、可能なものについて対応する。 （令和2～3年度実績） 関係府省庁における消費者からの情報、相談、提案を受ける相談窓口体制について、 引き続き窓口ごとで対応可能な受付手段について把握を行った。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 相談等窓口へのアクセス手段を2つ以上有している相談等窓口の割合 (目標) 令和6年度までに、アクセス手段を2つ以上有している相談等窓口の割合を70%程度に達することを目指す。 (進捗) 令和3年度：約56%（令和2年度：約59%） (定義) 「別表3」を基に算出。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td>関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、受付体制の維持・強化を要請するとともに、受付体制の状況を把握する。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2">受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、受付体制の維持・強化を要請するとともに、受付体制の状況を把握する。	令和5年度	受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。	令和6年度	令和7年度以降	受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。
年度	取組内容									
令和4年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、受付体制の維持・強化を要請するとともに、受付体制の状況を把握する。									
令和5年度	受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。									
令和6年度										
令和7年度以降	受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。									

(3) 地方における体制整備

項目名	① 地方消費者行政の充実・強化に向けた 地方公共団体への支援等 ※SDGs 関連：関連目標 1、3、4、10、12、 16、17	担当省庁	消費者庁、関係府 省庁等
-----	---	------	-----------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 国における財源の確保、地方における人員・予算の確保に向けた自主的な取組への支援を含む、地方公共団体への支援、東日本大震災の被災地方公共団体への支援を行うほか、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。 このため、地方消費者行政強化作戦 2020 に沿って、計画期間中に、広域連携での対応も含めて消費生活センターの設置促進を進めるとともに、消費生活相談員の配置促進や資格保有率向上のほか、研修参加率の向上等を目指して、現場のニーズをきめ細やかに把握しながら、地方公共団体の取組を支援する。 また、平成 26 年に公布された消費者安全法の改正法が平成 28 年 4 月に施行されたことを踏まえ、同月に「消費者安全の確保に関する基本的な方針」を改定した。今後、同方針も踏まえ、消費者安全確保地域協議会の設置、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を推進する。消費者安全確保地域協議会については、その設置促進に資するよう、地方公共団体における先進事例の収集・共有等に取り組むとともに、消費生活協力員・協力団体の活用を推進する。 これらの取組を地方公共団体の事務として安定的に定着させるため、地方公共団体の自主財源に裏づけられた予算の確保を促進する。 地方消費者行政の充実・強化のための交付金等を通じ、国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援するとともに、これまでに地方消費者行政推進交付金を活用して行っていた事業について引き続き支援を行う。加えて、令和 2 年度から、先進的モデル事業、地方消費者行政人材育成事業、地方研修の拡充等の国民生活センターによる支援などの重層的な取組によって地方公共団体を支援する。 地方消費者行政強化作戦 2020 で掲げた目標の達成に向けた取組を進めるため、地方版の消費者基本計画の策定等を通じて、計画的に取組を進めるとともに、PDCA により、地方版消費者基本計画策定後の実施状況についての評価も適切に行う。また、地方消費者行政強化作戦 2020 について、毎年度進捗状況の把握・評価を行う。 なお、新型コロナウイルス感染症や災害等の非常時においても消費生活相談の継続性が確保されるよう必要な支援を行うほか、地域における見守り活動の充実のため、地方公共団体への呼び掛けや先進事例の共有等を通じ、関係部局や民間事業者・団体との連携を推進する。 さらに、メールや SNS の活用等の取組支援や PIO-NET 改革など、消費生活相談のデジタル化を進め、「新しい生活様式」にも対応した消費生活相談業務を実現し、消費者
------	--

目線での相談機能の強化と相談員の負担軽減を図る。

(令和2～3年度実績)

- ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援した。
- ・消費生活相談員の処遇について、その能力や経験等に見合ったものとなるよう地方消費者行政強化キャラバンにおける地方自治体の首長等への直接的な働き掛けや地方自治体宛ての通知の発出により改善を求めた。
- ・指定消費生活相談員の活動費について、地方消費者行政強化交付金の支援対象に追加した（令和3年）。
- ・消費生活相談員の担い手確保のための養成講座（試験対策及び実務的な研修）を実施した。
- ・新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出することを目的に「先進的モデル事業」を実施した。
- ・国民生活センターにおいて、地方での研修を39回実施した（令和3年度）。
なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により10回中止した。
- ・地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進した（設置済自治体：380（令和3年度））。
- ・見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的に、消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施した。
- ・消費者安全確保地域協議会設置促進のため、活動事例事例等を掲載した総合情報サイトの公表を行った。
- ・令和3年10月1日、厚生労働省（社会・援護局地域福祉課）と消費者庁（地方協力課）の連名で、地方自治体への通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について」を送付し、地域における福祉部局及び消費者部局の更なる連携の重要性を示した。
- ・地域における見守り活動の担い手である消費生活協力員、消費生活協力団体の養成などを行う事業を延べ200団体以上に対し、2つの自治体及び全国6ブロックにおいて実施した（令和3年度）。
- ・令和3年9月に「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」を公表した。
- ・令和2年5月1日より「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて開設（令和2年7月21日からは、令和2年7月豪雨の相談を受けるため、同フリーダイヤルにて、ホットライン名称を「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」と変更し、それぞれ9月15日まで対応）。
- ・令和3年2月15日より「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて開設（令和3年12月24日からは、新型コロナウイルス関連の詐欺的な消費者トラブル全般の相談を受け付けるため、同フリーダイヤルにて、ホットライン名称を「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」と変更した）。

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 地方消費者行政強化作戦 2020（対象期間：令和2年4月～令和7年3月）達成状況 ※地方消費者行政強化作戦 2020 では、都道府県ごとに以下の7つの政策目標を達成することを目指し、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することとしている。その際、具体的な数値目標等を設定した上で、毎年度、進捗状況の検証・評価を行うなど、PDCAによる進捗管理を徹底することとしている。 <政策目標> ①政策目標1 消費生活相談体制の強化（消費生活センター設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上） ②政策目標2 消費生活相談の質の向上 ア）消費生活相談員配置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上 イ）相談員資格保有率75%以上 ウ）相談員の研修参加率100% エ）指定消費生活相談員を配置 ③政策目標3 消費者教育の推進等 ア）消費者教育コーディネーターの配置の推進 イ）講習等（出前講座を含む。）の実施市区町村割合75%以上 ④政策目標4 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実 ア）消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上 イ）地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上 ⑤政策目標5 特定適格消費者団体、適格消費者団体、消費者団体の活動の充実 ⑥政策目標6 法執行体制の充実（全都道府県） ⑦政策目標7 地方における消費者政策推進のための体制強化 ア）地方版消費者基本計画の策定 イ）消費者行政職員の研修参加率80%以上 （進捗）※上記の目標を達成している都道府県数を記載している ①令和3年度：26 都道府県（令和2年度：26 都道府県） ②ア）令和3年度：39 都道府県（令和2年度：39 都道府県） イ）令和3年度：24 都道府県（令和2年度：27 都道府県） ウ）令和3年度：2 県（令和2年度：4 県） エ）令和3年度：20 道府県（令和2年度：19 道府県） ③ア）令和3年度：40 都道府県、17 指定都市（令和2年度：34 都道府県、15 指定都市） イ）令和3年度：3 都道府県（令和2年度：10 都道府県） ④ア）令和3年度：16 道府県（令和2年度：14 道府県） イ）令和3年度：3 県（令和2年度：1 県） ⑦ア）令和3年度：33 都道府県、14 指定都市（令和2年度：32 都道府県、14 指定
-------------------------	--

都市)

イ) 令和3年度:全ての都道府県で未達成(令和2年度:全ての都道府県で未達成)

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	地方消費者行政強化作戦2020における政策目標の達成に向けた取組を推進する。また、消費生活相談のデジタル化を推進する。
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	引き続き、地方消費者行政の更なる充実・強化に向けた取組を行う。

項目名	② 地域の見守りネットワークの構築 ※SDGs 関連：関連目標 1、10	担当省庁	消費者庁、関係府 省庁等
-----	---	------	-----------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 平成 28 年 4 月 1 日の改正消費者安全法の施行を踏まえ、判断力の低下等により、自らの力のみでは消費生活センター等へ相談することが難しい高齢者や周囲に相談ができず、消費者被害の拡大に結びつきやすい特徴のある孤独・孤立状態にある方等の消費者被害の未然防止、拡大防止等を図るために、地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進に向け、引き続き地方公共団体等に対し、消費者安全確保地域協議会設置の意義や既存の他分野の地域ネットワークとの一体的運営を含む関係部所間の庁内連携について説明会や通知等で呼び掛け、現場のニーズを細やかに把握する。また、既存の見守り体制に関連する関係府省庁等とも連携し、消費者安全確保地域協議会の設立支援及び消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援により、地域の見守りネットワークの構築を推進する。更に、地域協議会の設置がなされた地方公共団体に向けては、先進的な取組事例及び消費者庁新未来創造戦略本部（令和元年度までは消費者行政新未来創造オフィス）と徳島県が連携して徳島県内で進められた設置促進の取組成果の展開等を通して、活動内容の実効性が向上するよう支援する。 （令和 2～3 年度実績） ・地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進した（設置済自治体：380（令和 3 年度））。 ・見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的に、消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施した。 ・「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を活用した取組を推進した。 ・新未来創造戦略本部にて、消費者安全確保地域協議会のモデルプロジェクトに取り組んだ。 ・消費者安全確保地域協議会設置促進のため、活動事例等を掲載した総合情報サイトの公表を行った。 ・令和 3 年 10 月 1 日、厚生労働省（社会・援護局地域福祉課）と消費者庁（地方協力課）の連名で、地方自治体への通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について」を送付し、地域における福祉部局及び消費者部局の更なる連携の重要性を示した。 ・地域における見守り活動の担い手である消費生活協力員、消費生活協力団体の養成などを行う事業を延べ 200 団体以上に対し、2 つの自治体及び全国 6 ブロックにおいて実施した（令和 3 年度）。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 地方消費者行政強化作戦 2020 <政策目標 4>高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実 ①消費者安全確保協議会の設置 ②地域の見守り活動の充実 (目標) ①消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上 ②地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上 (進捗) ※上記の目標を達成している都道府県数を記載している ①令和 3 年度：16 都道府県（令和 2 年度：14 都道府県） ②令和 3 年度：3 県（令和 2 年度：1 県） (定義) 県人口に占める県内の消費者安全確保地域協議会設置市町村、消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の人口の合計の割合 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3"> ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 </td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>（令和 7 年度以降）</td><td> ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援	令和 5 年度	令和 6 年度	（令和 7 年度以降）	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援
年度	取組内容								
令和 4 年度	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
（令和 7 年度以降）	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援								

項目名	③ 地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有	担当省庁	消費者庁、関係省庁等
-----	---------------------------	------	------------

施策概要	○ 消費者庁、関係省庁等の取組 毎年4月に都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当課長等を対象とした「都道府県等消費者行政担当課長会議」を開催し、国の消費者行政の最近の動向について、情報共有を図る（関係省庁等や消費者委員会、国民生活センターも出席）。 また、毎年10月から11月にかけて、全国を6つのブロックに分け、都道府県・政令指定都市の担当課長等との意見交換や情報共有の場としての「消費者行政ブロック会議」を開催する（関係機関として、経済産業局等の関係省庁等の地方支分部局や国民生活センター等も出席）とともに、地方公共団体の首長等への直接的な働きかけを継続して行う。その際、地方公共団体において消費者行政部局と関係部局との間で円滑な連携が図れるよう、必要な要請を行う。 さらに、国民生活センターと地方公共団体で共催している「消費生活センター所長会議」に職員が出席し、意見交換や情報提供を行う。 （令和2～3年度実績） ・「都道府県等消費者行政担当課長会議」及び「消費者行政ブロック会議」について、新型コロナウイルス感染症拡大の状況に鑑み、オンライン開催や書面開催により対応した。 ・地方公共団体の首長等に消費者行政に関する取組を直接働きかける「地方消費者行政強化キャラバン」を実施した。
------	---

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

会議等の実施状況

- ①都道府県等消費者行政担当課長会議の実施状況
- ②消費者行政ブロック会議の実施状況
- ③消費生活センター所長会議への出席状況
- ④地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施状況

(目標)

- ①都道府県等消費者行政担当課長会議の実施（年1回）
- ②消費者行政ブロック会議の実施（全6ブロック）
- ③消費生活センター所長会議への出席（全7ブロック）
- ④地方公共団体の首長等への直接的な働き掛け（年間7地域）

(進捗)

会議等の実施状況

- ①令和3年度：4月にオンライン開催（令和2年度：5月書面開催）
- ②令和3年度：全6ブロックを対象にオンライン開催
（令和2年度：全6ブロックを対象に、オンライン開催（3回）、書面開催（1回））
- ③令和3年度：全7ブロックのオンライン会議に出席。
（令和2年度：全7ブロック中、2ブロックのオンライン会議に出席。
残り5ブロックは書面開催）
- ④令和3年度：36 地方公共団体に対し、地方消費者行政強化キャラバンを実施
（令和2年度：21 地方自治体に対し、地方消費者行政強化キャラバンを実施）

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	・都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席 ・地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	・都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席 ・地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施

○ 関係省庁等の取組

年度	取組内容
令和4年度	上記会議への参加による情報等の共有
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	上記会議への参加による情報等の共有

項目名	④ 都道府県における法執行強化	担当省庁	消費者庁
-----	-----------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 都道府県における法執行強化（景品表示法、特定商取引法、消費者安全法等）を図るため、「消費者庁所管法令執行担当者研修」を実施し、国民生活センターにおいては、法執行に資するため消費者行政職員及び消費生活相談員を対象に特定商取引法の知識を学ぶ講座を実施する。 地方消費者行政のための交付金等を通じて、警察職員であった者、法曹専門家等の登用や国民生活センターが実施する研修への職員等の参加に当たって、地方公共団体が負担する費用を支援するほか、地方開催の研修の拡充による研修参加の促進等の取組を進める。 研修を実施することにより、法執行の経験を国と都道府県の間で共有する。 （令和２～３年度実績） ・「消費者庁所管法令執行担当者研修」を新型コロナウイルス感染症拡大の状況に鑑み、オンライン開催等により対応した。 ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、警察職員であった者、法曹専門家等の登用や国民生活センターが実施する研修への職員等の参加に当たって、地方公共団体が負担する費用を支援した。										
KPI・今後の取組予定	【KPI】 研修等の実施状況（消費者庁所管法令執行担当者研修の参加人数） （目標） 消費者庁所管法令執行担当者研修を年２回実施 （進捗） 令和３年度：初任者研修を６月に講義動画のインターネット配信で実施（187名参加）。専門研修を１１月にオンライン方式で実施（88名参加）し、１月にも実施（31名参加）。（令和２年度：初任者研修を６月に講義動画のインターネット配信で実施（498名参加）。専門研修を１１～１２月にオンライン方式で実施（89名参加）。） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和４年度</td><td>・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年２回）</td></tr> <tr> <td>令和５年度</td><td>・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化</td></tr> <tr> <td>令和６年度</td><td>に取り組む地方公共団体を支援</td></tr> <tr> <td>令和７年度以降</td><td>・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年２回） ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化 に取り組む地方公共団体を支援</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和４年度	・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年２回）	令和５年度	・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化	令和６年度	に取り組む地方公共団体を支援	令和７年度以降	・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年２回） ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化 に取り組む地方公共団体を支援
年度	取組内容										
令和４年度	・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年２回）										
令和５年度	・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化										
令和６年度	に取り組む地方公共団体を支援										
令和７年度以降	・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年２回） ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化 に取り組む地方公共団体を支援										

項目名	⑤ 消費者ホットラインの運用及び認知度の向上	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	------------------------	------	-------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 「消費者ホットライン」の運用により、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在を知らない消費者に、近くの消費生活相談窓口を案内し、消費生活相談の最初の一步を支援する。 あわせて、様々な機会を捉えて、イメージキャラクター「イヤヤン」の活用、SNS への広告配信など多様な媒体・手段を利用し、3 桁の電話番号「1 8 8 番（いやや!）」や消費生活センター等を周知することにより相談窓口の認知度の向上と活用の促進を図るとともに、土日祝日における消費生活相談体制の整備を含め、増加が見込まれる消費生活相談への適切な対応を支援する。なお、民法の成年年齢引下げを見据え、特に喫緊の重要課題となっている若年者に対する消費者教育の推進に向けた取組の一環として、若年者における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についても促進する。 （令和 2 ～ 3 年度実績） ・ 188 バス車内広告掲載 ・ 188PR 動画及びバナーの作成 ・ 188PR 動画及びバナーの SNS 広告配信 ・ 消費生活センター紹介リーフレット及び動画の作成 ・ 188 及び消費生活センターのキャンペーン広告配信
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 消費者ホットライン 188 及び消費生活センターの認知度（全世代及び若年者） ①188 の消費者意識基本調査での認知度 ②うち、若年者（15～19 歳）の認知度 ③消費生活センターの消費者意識基本調査での認知度 ④うち、若年者（15～19 歳）の認知度 （目標） ①188 の消費者意識基本調査での認知度を令和 6 年度調査までに 30%以上とする（全世代）。 ②188 の消費者意識基本調査での認知度を令和 6 年度調査までに 30%以上とする（若年者）。 ③消費生活センターの認知度を令和 6 年度までに 90%以上とする（全世代）。 ④消費生活センターの認知度を令和 6 年度までに 75%以上とする（若年者）。 （進捗） 消費者ホットライン 188 及び消費生活センターの認知度（全世代及び若年者） ①令和 3 年度：8.6%（令和 2 年度：12.0%） ②令和 3 年度：12.9%（令和 2 年度：17.9%） ③令和 3 年度：87.1%（令和 2 年度：調査未実施） ④令和 3 年度：72.9%（令和 2 年度：調査未実施） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">年間を通じた広報活動の実施</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td><td>年間を通じた広報活動の実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	年間を通じた広報活動の実施	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度以降	年間を通じた広報活動の実施
年度	取組内容								
令和 4 年度	年間を通じた広報活動の実施								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
令和 7 年度以降	年間を通じた広報活動の実施								

項目名	⑥ 消費生活以外の相談窓口と消費生活相談窓口との連携促進	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	------------------------------	------	-------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 労働相談など消費生活相談以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談について、どの相談窓口からでも消費生活相談窓口を案内できるよう地方公共団体の担当部局を参集する各府省庁会議の場などで、地方公共団体内部に関係する相談の消費生活センター等へのつなぎを要請するとともに、好事例の提供等の取組を進める。 (令和2～3年度実績) 消費生活センター相談員等の声を基に、双方の相談窓口の役割に関する情報をどのように共有し、連携をしていく必要があるのか、検討を行った。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 地方公共団体（消費者行政部局を除く。）に対する消費生活センター等との連携に関する要請回数 (目標) 年に1回以上要請することを目指す (進捗) 令和3年度：1回 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。
年度	取組内容								
令和4年度	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。								

項目名	⑦ 消費生活相談情報の的確な収集と活用	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	---------------------	------	-------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 国民生活センターと連携して、PIO-NET を適切に運用するとともに、次期 PIO-NET の刷新に向けた取組を着実に進める。また AI 技術等を活用したチャットボットによる情報提供や相談業務の効率化について検討を行い、実証実験等による実現可能性を検証した上で、段階的な導入に向けて取組む。消費生活相談を中心とした機能の充実に資する、PIO-NET 改革などデジタル化の具体的な設計に向けて、学識経験者、実務家、相談現場の各有識者から構成される「消費生活相談デジタル化アドバイザーボード」を設置し、知見を聴取する。その際、①消費者のことを第一に考える、②現場の相談員が十分に力を発揮できる環境作り、③社会環境の変化への対応の視点で検討を進める。あわせて、民間で広く利用されているシステムの相談業務への実現可能性や有効性、相談情報の政策立案や法執行への効果的な活用のために必要な事項の整理などについて地方公共団体における実証実験のほか、システムの導入に向けた文書の作成や地方公共団体に対する説明を行い、デジタル・トランスフォーメーションを進める。加えて、SNS を活用した消費生活相談の全国的な実施に向け、実証実験等を実施する。 また、地方消費者行政のための交付金等を通じ SNS 相談などデジタルや自治体間連携を活用した消費生活センターの相談体制の構築を支援する。 (令和 2～3 年度実績) AI 技術を活用したチャットボット機能の実証実験として、国民生活センター LINE 公式アカウント上に AI チャットボットを実装し、消費者からの自由記述による質問に対して、関連する FAQ の情報提供を実施（実施期間は令和 3 年 1～3 月の約 3 ヶ月）。実証実験の成果は、消費者への情報提供や消費生活相談など各業務のデジタル化の検討に活用していく。また、令和 3 年 9 月に「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」を公表した。消費生活相談業務や PIO-NET の在り方について課題を整理すると共に今後の検討の方向性を示しつつ、同年 12 月から令和 4 年 3 月にかけては、民間で広く利用されているシステムを活用した実証実験を地方公共団体で実施するなど、消費生活相談のデジタル・トランスフォーメーションを推進すべく、検討を進めている。 地方消費者行政のための交付金等を通じ SNS 相談などデジタルや自治体間連携を活用した消費生活センターの相談体制の構築を支援した。 ○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 国の行政機関における PIO-NET の利用指針を踏まえ、国民生活センターと連携して国の行政機関による利用を推進するとともに、PIO-NET を活用して事業者に対する法執行・指導監督の権限を持つ地方公共団体の担当部署等への消費生活相談情報の共有を推進する。 (令和 2～3 年度実績) PIO-NET を活用して事業者に対する法執行・指導監督の権限を持つ地方公共団体の
------	--

	担当部署等への消費生活相談情報の共有を推進した。 国民生活センターにおいて、中央省庁等への情報提供は令和3年度 1,035 件対応している。(令和2年度は、1,226 件対応)									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 PIO-NET への平均登録日数 (目標) 平均登録日数7日以内 (進捗) 令和3年度(3月末時点):6.7日(令和2年度:6.5日) (定義) 消費生活センターが相談を受け付けた日から PIO-NET に登録されるまでの平均登録日数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td> ・相談者の利便性の向上、消費生活相談員の負担軽減等を図るため、次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、民間企業で活用される業務システムを使った実証実験を踏まえ、詳細な検討を行う。 ・消費生活相談の業務見直し等を行い、地方公共団体がデジタル化を進める際のモデルを作成する。また地方公共団体への説明を行い、デジタル化の推進を支援する。 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ消費生活センターの相談体制の構築を支援する。 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2">次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、その情報を最大限活用できる要件を検討し、導入する。</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>—</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・相談者の利便性の向上、消費生活相談員の負担軽減等を図るため、次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、民間企業で活用される業務システムを使った実証実験を踏まえ、詳細な検討を行う。 ・消費生活相談の業務見直し等を行い、地方公共団体がデジタル化を進める際のモデルを作成する。また地方公共団体への説明を行い、デジタル化の推進を支援する。 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ消費生活センターの相談体制の構築を支援する。	令和5年度	次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、その情報を最大限活用できる要件を検討し、導入する。	令和6年度	令和7年度以降	—
年度	取組内容									
令和4年度	・相談者の利便性の向上、消費生活相談員の負担軽減等を図るため、次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、民間企業で活用される業務システムを使った実証実験を踏まえ、詳細な検討を行う。 ・消費生活相談の業務見直し等を行い、地方公共団体がデジタル化を進める際のモデルを作成する。また地方公共団体への説明を行い、デジタル化の推進を支援する。 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ消費生活センターの相談体制の構築を支援する。									
令和5年度	次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、その情報を最大限活用できる要件を検討し、導入する。									
令和6年度										
令和7年度以降	—									

項目名	⑧ 国民生活センターによる研修の実施	担当省庁	消費者庁
-----	--------------------	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 国民生活センター相模原事務所研修施設を活用して、地方公共団体の職員や消費生活相談員等に対して、事例検討型・参加体験型の研修を実施するなど、実践的で効果の高い研修に取り組む。 また、相談員が1名しか配置されていないなど、職場を離れることが困難な相談員等のために、地方研修や遠隔研修（D ラーニング）を充実させる。 地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活相談員等に対して国の政策推進等への対応に資する研修への参加にかかる費用を支援する。 （令和2～3年度実績） ・前年度の受講者アンケートなどを踏まえ、ニーズに応じた講師選定や講義内容の充実を図るとともに、最近の消費者トラブル事例等を活用した事例検討や、新型コロナウイルス対策を講じた上で、参加体験型の手法を学ぶ時間を取り入れた。 ・相模原事務所研修施設を基幹的な研修の拠点として活用するとともに、新型コロナウイルス感染拡大の影響を考慮し、オンライン配信（リアルタイム配信、オンデマンド配信）と地方開催の研修を充実させた。 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止となった講座の代替措置として、D ラーニングの令和2年度コンテンツ数を3本追加するとともに、平成30年度及び令和元年度のコンテンツの再配信（期間は令和2年4月24日～7月10日）を実施した。令和3年度は新規コンテンツを配信するほか、令和2年度のコンテンツも一定期間配信した。 ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活相談員等に対して国の政策推進等への対応に資する研修への参加にかかる費用を支援した。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①受講者等アンケート結果における満足度 ②受講者所属先自治体アンケート結果における満足度 (目標) 5段階評価中平均4以上を目指す。 (進捗) ①令和3年度：4.8（令和2年度：4.7） ②令和3年度：4.8（令和2年度：4.8） (定義) $\frac{((5 \times \text{人数 a}) + (4 \times \text{人数 b}) + (3 \times \text{人数 c}) + (2 \times \text{人数 d}) + (1 \times \text{人数 e}))}{\div (a+b+c+d+e)}$ 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> 国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 ・適切な研修の実施 ・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援 ・地方消費者行政強化交付金により、国の政策推進等への対応に資する研修にかかる費用を支援 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 ・適切な研修の実施 ・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援 ・地方消費者行政強化交付金により、国の政策推進等への対応に資する研修にかかる費用を支援	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援
年度	取組内容								
令和4年度	国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 ・適切な研修の実施 ・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援 ・地方消費者行政強化交付金により、国の政策推進等への対応に資する研修にかかる費用を支援								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援								

特定商取引法の適用除外とされた法律の行政処分等の執行実績
(2016年度から2021年度まで)

※ 違反類型ごとの件数について、整理が困難な場合は、行政処分等の種別とその件数のみを記載している。なお、違反類型間の件数は重複している場合がある。

1 弁護士法（法務省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	114	懲戒処分	106	懲戒処分	88	懲戒処分	95	懲戒処分	107	懲戒処分	104

※ 本処分件数は、日本弁護士連合会ウェブサイトに掲載されているものであり、集計期間は暦年である。また、違反行為ごとの件数については整理していない。

2 金融商品取引法（金融庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
業務改善命令	534	業務改善命令	100	業務改善命令	27	業務改善命令	25	業務改善命令	11	業務改善命令	12
法令違反	520	法令違反	90	法令違反	23	法令違反	20	法令違反	10	法令違反	9
投資者保護上問題のある業務運営	13	投資者保護上問題のある業務運営	8	行政官庁の処分違反	4	行政官庁の処分違反	3	システムリスク管理態勢及び外部委託先管理態勢の不備	1	行政官庁の処分違反	2
行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	2	-		不十分な経営管理態勢・内部管理態勢	1	-		投資者保護上問題のある業務運営	1
-		顧客情報保護のためのセキュリティ管理体制等の不備	1	-		不十分なグループ経営管理態勢	1	-		-	
資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0
業務廃止命令											
業務停止命令	6	業務停止命令	2	業務停止命令	2	業務停止命令	4	業務停止命令	1	業務停止命令	2
法令違反	6	法令違反	2	法令違反	2	法令違反	4	法令違反	1	法令違反	2
登録取消	7	登録取消	7	登録取消	2	登録取消	6	登録取消	2	登録取消	2
法令違反	6	法令違反	3	法令違反	2	法令違反	6	法令違反	2	法令違反	1
登録取消要件に該当	1	登録取消要件に該当	4	-		-		-		登録取消要件に該当	1
-		-		-		-		-		-	
業務廃止命令	501	業務廃止命令	77	業務廃止命令	12	業務廃止命令	9	業務廃止命令	2	業務廃止命令	4
法令違反	500	法令違反	76	法令違反	4	法令違反	4	法令違反	1	法令違反	1
行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	8	行政官庁の処分違反	5	行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	3
課徴金納付命令決定等	49	課徴金納付命令決定等	30	課徴金納付命令決定等	41	課徴金納付命令決定等	49	課徴金納付命令決定等	17	課徴金納付命令決定等	19
不公正取引	42	不公正取引	28	不公正取引	32	不公正取引	42	不公正取引	9	不公正取引	13
開示書類の虚偽記載等	7	開示書類の虚偽記載等	2	開示書類の虚偽記載等	9	開示書類の虚偽記載等	7	開示書類の虚偽記載等	8	開示書類の虚偽記載等	6
犯則事件の告発	7	犯則事件の告発	4	犯則事件の告発	8	犯則事件の告発	3	犯則事件の告発	2	犯則事件の告発	8
風説の流布・偽計	2	相場操縦・相場固定	2	有価証券報告書等の虚偽記載等	3	有価証券報告書等の虚偽記載等	1	相場操縦・相場固定	1	風説の流布・偽計	2
相場操縦・相場固定	3	インサイダー取引	2	インサイダー取引	5	インサイダー取引	1	インサイダー取引	1	相場操縦・相場固定	1
インサイダー取引	2	-		-		その他	1	その他		インサイダー取引	5
-		-		-		-		-		-	
無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	1	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	2	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	2	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	3	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	1	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	1
無登録営業	1	無登録営業	2	無登録営業	2	無登録営業	3	無登録営業	1	無登録営業	1
-		-		-		-		-		-	

3 宅地建物取引業法（国土交通省、消費者庁）									
2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
免許取消	168	免許取消	146	免許取消	125	免許取消	109	免許取消	122
事務所不確知	83	事務所不確知	70	事務所不確知	71	事務所不確知	63	事務所不確知	77
免許の基準違反	38	免許の基準違反	31	免許の基準違反	24	免許の基準違反	22	免許の基準違反	30
社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	33	営業保証金の未供託	19	営業保証金の未供託	14	営業保証金の未供託	10	営業保証金の未供託	5
その他	14	その他	26	その他	16	その他	14	その他	10
業務停止	55	業務停止	36	業務停止	31	業務停止	32	業務停止	19
社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	25	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	17	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	17	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	15	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	8
重要事項説明違反	9	取引士の不設置	4	重要事項説明違反	4	重要事項説明違反	9	重要事項説明違反	5
不正又は著しく不当な行為	6	限度額を超える報酬の受領	3	勧誘の継続等	2	勧誘の継続等	3	勧誘の継続等	2
その他	15	その他	12	その他	8	その他	5	その他	4
指示	28	指示	26	指示	26	指示	57	指示	20
重要事項説明違反	8	取引士の不設置	12	取引士の不設置	12	取引士の不設置	17	取引士の不設置	12
取引士の不設置	7	重要事項説明違反	9	取引の公正を害する行為	4	取引の公正を害する行為	15	取引の公正を害する行為	2
媒介契約違反	2	媒介契約違反	2	契約書の不交付	2	契約書の不交付	14	契約書の不交付	2
契約書の不交付	2	その他	3	その他	8	その他	11	その他	4
その他	9	－	－	－	－	－	－	－	－

4 旅行業法（観光庁、消費者庁）									
2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務停止	4	業務停止	3	業務停止	0	業務停止	8	業務停止	0
他の法令に違反することのあっせん	4	他の法令に違反することのあっせん	3	－	－	他の法令に違反することのあっせん	8	－	－
－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
業務改善命令	2	業務改善命令	1	業務改善命令	0	業務改善命令	2	業務改善命令	0
他の法令に違反することのあっせん	2	他の法令に違反することのあっせん	1	－	－	他の法令に違反することのあっせん	2	－	－

5 軌道法（国土交通省）
※ 執行実績なし

6 無尽業法（金融庁）
※ 執行実績なし

7 金融機関の信託業務の兼営等に関する法律（金融庁）
※ 執行実績なし

8 農業協同組合法（農林水産省、金融庁）
※ 執行実績なし

9 公認会計士法（金融庁）									
2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
戒告	0	戒告	0	戒告	1	戒告	0	戒告	0
－	－	－	－	信用失墜行為	1	信用失墜行為	0	信用失墜行為	0
業務改善命令	3	業務改善命令	1	業務改善命令	1	業務改善命令	1	業務改善命令	0
著しく不当な業務運営	3	過失による虚偽証明	1	著しく不当な業務運営	1	著しく不当な業務運営	1	著しく不当な業務運営	0
業務（一部）停止	0	業務（一部）停止	7	業務（一部）停止	2	業務（一部）停止	6	業務（一部）停止	2
－	－	過失による虚偽証明	3	信用失墜行為	2	信用失墜行為	6	信用失墜行為	2
－	－	信用失墜行為	4	－	－	－	－	－	－
－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
登録抹消	0	登録抹消	0	登録抹消	0	登録抹消	0	登録抹消	1
課徴金納付命令決定	－	課徴金納付命令決定	－	課徴金納付命令決定	－	課徴金納付命令決定	－	課徴金納付命令決定	－

10 水産業協同組合法（農林水産省、金融庁）
※ 執行実績なし

11 中小企業等協同組合法（経済産業省、国土交通省、財務省、金融庁、農林水産省）
※ 執行実績なし

12 協同組合による金融事業に関する法律（金融庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	1	違反実績なし	-	違反実績なし	-
						内部管理態勢の不備	1				

13 海上運送法（国土交通省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
安全確保命令	3	安全確保命令	3	安全確保命令	2	安全確保命令	3	安全確保命令	2	安全確保命令	2
安全確保指導	40	安全確保指導	34	安全確保指導	47	安全確保指導	59	安全確保指導	50	安全確保指導	12

14 放送法（総務省）
※ 執行実績なし

15 司法書士法（法務省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	64	懲戒処分	60	懲戒処分	42	懲戒処分	34	懲戒処分	16	懲戒処分	15

16 土地家屋調査士法（法務省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	45	懲戒処分	35	懲戒処分	19	懲戒処分	20	懲戒処分	11	懲戒処分	9

17 商品先物取引法（農林水産省、経済産業省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務停止命令	-	業務停止命令	-	業務停止命令	1	業務停止命令	-	業務停止命令	1	業務停止命令	-
				断定的判断の提供	1			虚偽の報告書提出	1		
				一任売買	1						
				再勧誘の禁止	1						
				迷惑勧誘	1						
				両建勧誘の禁止	1						
				不招請勧誘の禁止	1						
				債務履行拒否又は不当遅延	1						
				決済結了拒否	1						
				重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1						
				適合性の原則違反	1						
業務改善命令	1	業務改善命令	-	業務改善命令	1	業務改善命令	-	業務改善命令	2	業務改善命令	-
仕切り拒否	1			断定的判断の提供	1			不正の手段による許可更新	1		
受託契約準則の準拠義務違反	1			一任売買	1			取引後の損失補てん・利益提供の禁止	1		
				再勧誘の禁止	1			虚偽の報告書提出	1		
				迷惑勧誘	1						
				両建勧誘の禁止	1						
				不招請勧誘の禁止	1						
				債務履行拒否又は不当遅延	1						
				決済結了拒否	1						
				重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1						
				適合性の原則違反	1						
							許可取消				
							1 許可取消				
							不正の手段による許可更新				
							1				
							取引後の損失補てん・利益提供の禁止				
							1				

18 行政書士法（総務省）			2016年度			2017年度			2018年度			2019年度			2020年度			2021年度		
処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数
懲戒処分		21	懲戒処分		14	懲戒処分		10	懲戒処分		11	懲戒処分		9	懲戒処分					

※ 1 特定商取引法の違反類型に関する懲戒処分等の件数のみ。

※ 2 2021年度分の実態調査については、2022年度に実施予定。

19 道路運送法（国土交通省）			2016年度			2017年度			2018年度			2019年度			2020年度			2021年度		
処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数
<乗合旅客> 車両の使用停止	<乗合旅客> 車両の使用停止	30	<乗合旅客> 車両の使用停止	<乗合旅客> 車両の使用停止	41	<乗合旅客> 車両の使用停止	<乗合旅客> 車両の使用停止	44	<乗合旅客> 車両の使用停止	<乗合旅客> 車両の使用停止	41	<乗合旅客> 車両の使用停止	<乗合旅客> 車両の使用停止	32	<乗合旅客> 車両の使用停止	<乗合旅客> 車両の使用停止		<乗合旅客> 車両の使用停止	<乗合旅客> 車両の使用停止	調査中
		63			66			51			57			34						調査中
		248			165			205			192			82						調査中
		198			230			271			219			40						調査中
		241			238			287			249			128						調査中
		381			323			290			204			121						調査中

20 道路運送車両法（国土交通省）			2016年度			2017年度			2018年度			2019年度			2020年度			2021年度		
処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数
自動車分解整備事業者等の行政処分等		460	自動車分解整備事業者等の行政処分等		263	自動車分解整備事業者等の行政処分等		352	自動車分解整備事業者等の行政処分等		266	自動車特定整備事業者等の行政処分等		242	自動車特定整備事業者等の行政処分等		274			

21 税理士法（財務省）			2016年度			2017年度			2018年度			2019年度			2020年度			2021年度		
処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数	処分内容等		件数
懲戒処分	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	39	懲戒処分	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	38	懲戒処分	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	51	懲戒処分	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	43	懲戒処分	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	22	懲戒処分	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	21	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	5
		9			7			11			11			3						
		26			1			3			6			1						3
		4			1			34			25			18						12
					27			3			1			0						1
					1															
					1															

22 信用金庫法 (金融庁)

2016年度			2017年度			2018年度			2019年度			2020年度			2021年度		
処分内容等			処分内容等			処分内容等			処分内容等			処分内容等			処分内容等		
違反類型	件数		違反類型	件数		違反類型	件数		違反類型	件数		違反類型	件数		違反類型	件数	
執行実績なし	-		執行実績なし	-		業務改善命令	1		業務改善命令	1		執行実績なし	-		執行実績なし	-	
						内部管理態勢の不備	1		内部管理態勢の不備	1							

23 内航海運業法（国土交通省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等
-	安全確保命令	-	安全確保命令	-	安全確保命令	-	安全確保命令	-	安全確保命令	-	安全確保命令
6	安全確保指導	4	安全確保指導	1	安全確保指導	4	安全確保指導	-	安全確保指導	2	安全確保指導

24 長期信用銀行法（金融庁）

※ 執行実績なし

25 航空法（国土交通省）

※ 執行実績なし

26 労働金庫法（厚生労働省、金融庁）

※ 執行実績なし

27 倉庫業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

28 国民年金法（厚生労働省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
处分内容等		处分内容等		处分内容等		处分内容等		处分内容等		处分内容等	
件数		件数		件数		件数		件数		件数	
17	監査実施数	17	監査実施数	13	監査実施数	12	監査実施数	1	監査実施数	1	監査実施数

※地方厚生(支)局が実施するもので、単位は基金。

※72あった国民年金基金のうち69基金（地域型47基金、職能型22基金）が2019年4月1日に合併し、全国国民年金基金が発足。

29 割賦販売法（経済産業省、消費者庁）

[illegible]

30 社会保険労務士法 (厚生労働省)

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
处分内容等	件数	处分内容等	件数	处分内容等	件数	处分内容等	件数	处分内容等	件数	处分内容等	件数
懲戒処分	2	懲戒処分	1	懲戒処分	5	懲戒処分	7	懲戒処分	7	懲戒処分	4

31 積立式宅地建物販売業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

32 銀行法（金融庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	2	執行実績なし	-	業務改善命令	-	業務改善命令	2
				内部管理態勢の不備	2			内部管理態勢の不備		内部管理態勢の不備	2
				業務（一部）停止	1						
				内部管理態勢の不備	1						

33 貸金業法（金融庁、消費者庁）

2016年度			2017年度			2018年度			2019年度			2020年度			2021年度		
処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数
業務改善命令		10	業務改善命令		12	業務改善命令		8	業務改善命令		4	業務改善命令		1	業務改善命令		2
禁止行為		5	禁止行為		2	過剰貸付等の禁止		1	返済能力調査義務違反		2	利息、保証料等に係る制限等違反		1	利息、保証料等に係る制限等違反		1
書面交付義務違反		4	書面交付義務違反		5	返済能力調査義務違反		5	帳簿の備付け義務違反		1				返済能力調査義務違反		1
変更届出書提出義務違反		2	登録営業所以外の営業		1	信用情報の提供に係る同意の取得等義務違反		2	変更届出書提出義務違反		1				過剰貸付け		1
報告書提出義務違反		3	帳簿の備付け義務違反		5	主任者の設置義務違反		1	広告等違反		1				契約締結時の書面交付義務違反		1
返済能力調査義務違反		1	利息、保証料等に係る制限等違反		2	特定公正証書に係る制限義務違反		1							帳簿の備付け義務違反		1
帳簿の備付け義務違反		2	返済能力調査義務違反		4	書面交付義務違反		6							個人信用情報の提供義務違反		1
-			信用情報の提供義務違反		1	帳簿の備付け義務違反		3	-						-		
-			証明書の携帯義務違反			信用書の携帯義務違反		1	-						-		
-			信用情報の提供義務違反			信用情報の提供義務違反		1	-						-		
-			信用情報の提供義務違反			名簿の備付け義務違反		1	-						-		
業務停止		9	業務停止		4	業務停止		8	業務停止		3	業務停止		3	業務停止		1
変更届出書提出義務違反		1	変更届出書提出義務違反		1	信用情報の提供に係る同意の取得等義務違反		2	帳簿の備付け義務違反		3	帳簿の備付け義務違反		1	返済能力調査義務違反		1
禁止行為		2	禁止行為		1	書面交付義務違反		4	信用情報の提供義務違反		1	主任者の設置義務違反		1	過剰貸付け		1
書面交付義務違反		2	書面交付義務違反		2	帳簿の備付け義務違反		3	利息、保証料等に係る制限等違反		1	広告等違反		2	契約締結時の書面交付義務違反		1
帳簿の備付け義務違反		2	-			返済能力調査義務違反		7	-			取立て行為規制違反		1	帳簿の備付け義務違反		1
信用情報の提供義務違反		1	-			変更届出書提出義務違反		1	-			-			個人信用情報の提供義務違反		1
誇大広告の禁止		1	-			証明書の携帯義務違反		1	-			-			-		
主任者の設置義務違反		1	-			信用情報の提供義務違反		1	-			-			-		
-			-			主任者の設置義務違反		1	-			-			-		
-			-			名簿の備付け義務違反		1	-			-			-		
-			-			開始等の届出義務違反		1	-			-			-		
登録取消		2	登録取消		-	業務運営に関する措置		1	登録取消		2	登録取消		-	登録取消		-
欠格事由		1	欠格事由					1	所在地不明		1						
所在地不明		1	-			-			欠格事由								

34 電気通信事業法（総務省）

2016年度			2017年度			2018年度			2019年度			2020年度			2021年度		
処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数
報告徴収		1	報告徴収		3	報告徴収		1	報告徴収		1	報告徴収		-	報告徴収		-
第26条の2（書面交付義務）		1	第26条違反（説明義務）		1	第26条違反（説明義務）		1	第26条違反（説明義務）								
-			第26条違反（説明義務）及び第27条違反（苦情処理義務）		2	-			-								
立入検査		-	立入検査		-	立入検査		-	立入検査		-	立入検査		-	立入検査		-
※ 特定商取引法の違反類型に関する懲戒処分等の件数のみ。																	
業務改善命令										業務改善命令							
第26条違反（説明義務）及び第26条の2違反（書面交付義務）										第26条違反（説明義務）及び第26条の2違反（書面交付義務）							

35 鉄道事業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

36 貨物自動車運送事業法（国土交通省）

2016年度			2017年度			2018年度			2019年度			2020年度			2021年度		
処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数
許可の取消		41	許可の取消		25	許可の取消		44	許可の取消		11	許可の取消		5	許可の取消		調査中
事業停止		21	事業停止		39	事業停止		36	事業停止		26	事業停止		28	事業停止		調査中
車両の使用停止		1, 222	車両の使用停止		1, 310	車両の使用停止		1, 033	車両の使用停止		869	車両の使用停止		598	車両の使用停止		調査中
勧告・警告等		272	勧告・警告等		285	勧告・警告等		248	勧告・警告等		149	勧告・警告等		138	勧告・警告等		調査中

37 貨物利用運送事業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

38 商品投資に係る事業の規制に関する法律（経済産業省、農林水産省、金融庁）
※ 執行実績なし

39 不動産特定共同事業法（国土交通省、金融庁）				2019年度				2020年度				2021年度			
2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度	
処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等
執行実績なし			- 執行実績なし			- 指示		1	執行実績なし		-	執行実績なし		-	

40 保険業法（金融庁）				2019年度				2020年度				2021年度			
2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度	
処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等
執行実績なし			- 執行実績なし			業務改善命令		5	業務改善命令		1	業務改善命令		-	
						保険金支払管理態勢、経営管理態勢等の不備		1	経営管理態勢、法令等遵守態勢等の不備		-	経営管理態勢、法令等遵守態勢等の不備		-	
								1	法令違反、経営管理態勢の不備		1	法令違反、経営管理態勢の不備		-	
								1	グループガバナンスの機能不全等		-	グループガバナンスの機能不全等		-	
								2	法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等		-	法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等		-	
						業務（一部）停止命令		3	業務（一部）停止命令		1	業務（一部）停止命令		-	
						法令違反、経営管理態勢の不備		1	法令違反、経営管理態勢の不備		1	法令違反、経営管理態勢の不備		-	
								2	法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等		-	法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等		-	

41 資産の流動化に関する法律（金融庁）
※ 執行実績なし

42 弁理士法（経済産業省）				2019年度				2020年度				2021年度			
2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度		2022年度		2023年度	
処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等
懲戒処分		2	懲戒処分		3	懲戒処分		2	懲戒処分		3	懲戒処分		0	懲戒処分
弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反		2	弁理士法第22条（登録事項変更の届出）、第29条（信用失墜行為の禁止）及び第34条（調査のための権限）違反		1	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反		2	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反		3	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反		-	
-			弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反		2	-		-	-		-	-		-	

43 自動車運転代行業の業務の適正化に関する法律（警察庁、国土交通省）																							
2016年度				2017年度				2018年度				2019年度				2020年度				2021年度			
処分内容等		違反類型		件数	処分内容等		違反類型		件数	処分内容等		違反類型		件数	処分内容等		違反類型		件数				
営業停止				6	営業停止				5	営業停止				12	営業停止				19	営業停止			
指示				44	指示				51	指示				95	指示				90	指示			
変更届出義務違反				21	変更届出義務違反				24	変更届出義務違反				31	変更届出義務違反				40	変更届出義務違反			
書類備付け義務違反				13	書類備付け義務違反				3	書類備付け義務違反				8	書類備付け義務違反				10	書類備付け義務違反			
その他				10	その他				24	その他				56	その他				40	その他			
《国土交通省（都道府県）》																							
指示				5				23				50				36				49			
				指示								指示								指示			
																				</			

44 農林中央金庫法（農林水産省、金融庁）
※ 執行実績なし

45 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（法務省）
※ 執行実績なし

46 信託業法（金融庁）
※ 執行実績なし

47 株式会社商工組合中央金庫法（経済産業省、財務省、金融庁）																								
2016年度				2017年度				2018年度				2019年度				2020年度				2021年度				
処分内容等		違反類型		件数	処分内容等		違反類型		件数	処分内容等		違反類型		件数	処分内容等		違反類型		件数	処分内容等		違反類型		件数
処分実績なし				-	懲戒処分				2	処分実績なし				-	処分実績なし				-	処分実績なし				-
				第59条該当（業務の停止等）				2					-					-					-	

48 電子記録債権法（法務省、金融庁）
※ 執行実績なし

49 資金決済に関する法律（金融庁）																											
2016年度				2017年度				2018年度				2019年度				2020年度				2021年度							
処分内容等	件数			処分内容等	件数			処分内容等	件数			処分内容等	件数			処分内容等	件数			処分内容等	件数						
	違反類型				違反類型				違反類型				違反類型				違反類型				違反類型			違反類型			
執行実績なし			-	業務改善命令			8	業務改善命令			13	業務改善命令			1	業務改善命令			1	業務改善命令			1	業務改善命令			-
				内部管理態勢の不備等			1	経営管理態勢及び内部管理態勢の不備			2	経営管理態勢及び内部管理態勢の不備			1	法令違反			1	法令違反			1	法令違反			-
				システムリスクにかかるとの管理態勢の不備			2	法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備			4	-			-	-			-				-			-	
				経営管理態勢及び内部管理態勢の重大な不備			1	経営管理態勢、内部管理態勢の不備			6	-			-	-			-				-			-	
				経営管理態勢及び業務運営態勢の不備			2	業務改善命令に対する履行不十分			1	-			-	-			-				-			-	
				法令違反、法令遵守等にかかる内部管理態勢の不備			1	-				-			-	-			-				-			-	
				法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備			1	-				-			-	-			-				-			-	
				業務停止			2	業務停止			4	業務停止															
				法令違反、法令遵守等にかかる内部管理態勢の不備			1	法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備			4	法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備															
				法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備			1	-				-															
								登録拒否			1	登録拒否															
								仮想通貨交換業を適正かつ確実に遂行する体制の整備が行われていない法人に該当			1	仮想通貨交換業を適正かつ確実に遂行する体制の整備が行われていない法人に該当															

50 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事裁判の特例に関する法律（消費者庁）																	
2016年度			2017年度			2018年度			2019年度			2020年度			2021年度		
処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数	処分内容等	違反類型	件数

51 住宅宿泊事業法（観光庁）																																			
2016年度					2017年度					2018年度					2019年度					2020年度				2021年度											
処分内容等			違反類型		件数	処分内容等			違反類型		件数	処分内容等			違反類型		件数	処分内容等			違反類型		件数	処分内容等			違反類型		件数						
					1					1					1					1					1					4					4
	業務改善命令					業務改善命令					業務改善命令					業務改善命令					業務改善命令														
	定期報告義務違反					定期報告義務違反					定期報告義務違反					定期報告義務違反					定期報告義務違反					定期報告義務違反									
	業務廃止命令					業務廃止命令					業務廃止命令					業務廃止命令					業務廃止命令														
						虚偽届出										届出義務違反																			

消費者庁が所管する法律（※）の行政処分等の執行実績
(2016年度から2021年度まで)

※ 執行規定を有する法律で、共管法を含む。

1 物価統制令（消費者庁）

※ 執行実績なし

2 食品衛生法（厚生労働省、消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
検査命令 モニタリング検査	56,871 98,164	検査命令 モニタリング検査	59,477 99,455	検査命令 モニタリング検査	60,373 99,920	検査命令 モニタリング検査	69,185 99,636	検査命令 モニタリング検査	68,941 102,070	検査命令 モニタリング検査	集計中 集計中

収去	156,217	収去	147,832	収去	142,624	収去	128,721	収去	85,792	収去	集計中
営業許可施設数（新規）	265,575	営業許可施設数（新規）	263,007	営業許可施設数（新規）	256,719	営業許可施設数（新規）	251,429	営業許可施設数（新規）	222,192	営業許可施設数（新規）	集計中
営業許可施設数（継続）	284,087	営業許可施設数（継続）	247,289	営業許可施設数（継続）	241,786	営業許可施設数（継続）	252,788	営業許可施設数（継続）	274,293	営業許可施設数（継続）	集計中
営業施設総数	2,448,030	営業施設総数	2,441,483	営業施設総数	2,431,598	営業施設総数	2,421,537	営業施設総数	2,409,022	営業施設総数	集計中
物品廃棄命令	29	物品廃棄命令	21	物品廃棄命令	40	物品廃棄命令	16	物品廃棄命令	6	物品廃棄命令	集計中
営業禁止命令	167	営業禁止命令	150	営業禁止命令	161	営業禁止命令	100	営業禁止命令	77	営業禁止命令	集計中
営業停止命令	607	営業停止命令	561	営業停止命令	696	営業停止命令	518	営業停止命令	273	営業停止命令	集計中
改善命令	90	改善命令	86	改善命令	107	改善命令	75	改善命令	49	改善命令	集計中
食中毒事案の報告件数（年次）	1,139	食中毒事案の報告件数（年次）	1,014	食中毒事案の報告件数（年次）	1,330	食中毒事案の報告件数（年次）	1,061	食中毒事案の報告件数（年次）	887	食中毒事案の報告件数（年次）	717

※ 1 国内で流通する食品の表示に関する行政検査関係。

※ 2 食品表示に関する規定は廃止され、食品表示法に規定された。

3 日本農林規格等に関する法律（農林水産省、消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし	-	命令・取消	2	執行実績なし	-	命令	2	執行実績なし	-	執行実績なし	-

※ 1 件数は、2014年度は旧法に基づく農林水産省による法執行の実績。

※ 2 件数は、2014年度は旧法に基づく法執行の実績で、全34件のうち14件は農林水産省及び消費者庁による実績。残り20件は都道府県による実績。

※ 3 件数は、2014年度は旧法に基づく都道府県による法執行の実績。

※ 4 食品表示に関する規定は廃止され、食品表示法に規定された。

4 家庭用品品質表示法（消費者庁、経済産業省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
指示	35	指示	1	指示	11	指示	24	指示	7	指示	38

5 不当景品類及び不当表示防止法（消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
措置命令	27	措置命令	50	措置命令	46	措置命令	40	措置命令	33	措置命令	41
措置命令	1	措置命令	8	措置命令	9	措置命令	15	措置命令	8	措置命令	4

6 生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律（消費者庁）

※ 執行実績なし

7 消費生活用製品安全法（消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
重大製品事故の報告	802	重大製品事故の報告	845	重大製品事故の報告	837	重大製品事故の報告	1,271	重大製品事故の報告	1,024	重大製品事故の報告	988
重大製品事故の公表	106	重大製品事故の公表	107	重大製品事故の公表	102	重大製品事故の公表	101	重大製品事故の公表	98	重大製品事故の公表	100

8 有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律（厚生労働省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
規制基準違反事例	9	規制基準違反事例	10	規制基準違反事例	16	規制基準違反事例	17	規制基準違反事例	1	規制基準違反事例	-

9 国民生活安定緊急措置法（消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	売渡し指示	2	執行実績なし	-	執行実績なし	-

10 特定商取引に関する法律（消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
業務停止命令	14	業務停止命令	15	業務停止命令	13	業務停止命令	26	業務停止命令	33	業務停止命令	13
指示	14	指示	17	指示	19	指示	30	指示	33	指示	13
				業務禁止命令	26	業務禁止命令	33	業務禁止命令	23	業務禁止命令	15

※ 特定商取引に関する法律に基づく消費者庁の業務停止命令、業務禁止命令及び指示については、地方経済産業局等による処分件数も含む。

※ 業務禁止命令は、平成28年改正により新設された（2017年12月に施行）。

11 特定商品等の預託等取引契約に関する法律（消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
業務停止命令	2	業務停止命令	1	業務停止命令	0	業務停止命令	0	業務停止命令	0	業務停止命令	0
措置命令	2	措置命令	1	措置命令	0	措置命令	0	措置命令	0	措置命令	0

12 住宅の品質確保の促進等に関する法律（国土交通省、消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
立入検査	103	立入検査	107	立入検査	75	立入検査	65	立入検査	44	立入検査	件数 集計中
-		改善命令	6	-	-	-	-	-	-	-	

13 健康増進法（厚生労働省、消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
許可取消し		1	-	処分実績なし	-	処分実績なし	-	処分実績なし	-	処分実績なし	-

14 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（総務省、消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし		-	措置命令	2	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし

15 個人情報の保護に関する法律（内閣府）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
報告の聴取※1	6										

※1 2016年度は国土交通省と経済産業省が「報告の徴収」を2件ずつ、厚生労働省と金融庁が1件ずつ実施。

※2 個人情報の保護に関する法律は、消費者庁から内閣府（個人情報保護委員会）に移管されたため、本欄では、2016年度までの記載としている。

16 消費者安全法（消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
重大事故の通知	1, 286	重大事故の通知	1, 280	重大事故の通知	1, 159	重大事故の通知	1, 391	重大事故の通知	1, 487	重大事故の通知	1, 500
消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1, 619	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1, 400	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1, 536	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1, 241	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	948	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	2, 492
消費者事故等（財産事案）の通知件数	7, 281	消費者事故等（財産事案）の通知件数	8, 272	消費者事故等（財産事案）の通知件数	8, 921	消費者事故等（財産事案）の通知件数	9, 312	消費者事故等（財産事案）の通知件数	8, 979	消費者事故等（財産事案）の通知件数	10, 949
消費者事故等の公表	49	消費者事故等の公表	50	消費者事故等の公表	50	消費者事故等の公表	50	消費者事故等の公表	50	消費者事故等の公表	50
注意喚起（生命身体分野）	0	注意喚起（生命身体分野）	0	注意喚起（生命身体分野）	0	注意喚起（生命身体分野）	1	注意喚起（生命身体分野）	2	注意喚起（生命身体分野）	0
注意喚起（財産分野）	10	注意喚起（財産分野）	10	注意喚起（財産分野）	12	注意喚起（財産分野）	13	注意喚起（財産分野）	34	注意喚起（財産分野）	22
消費者安全調査委員会の意見件数	2事案 5件	消費者安全調査委員会の意見件数	3事案 7件	消費者安全調査委員会の意見件数	2事案 4件	消費者安全調査委員会の意見件数	1事案 2件	消費者安全調査委員会の意見件数	3事案 10件	消費者安全調査委員会の意見件数	2事案 4件

※1 重大事故の通知、消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数、消費者事故等の公表、注意喚起（生命身体分野）は2021年3月31日時点。

消費者事故等（財産事案）の通知件数は2021年3月31日時点。注意喚起（財産分野）、消費者安全調査委員会の意見件数は2021年3月31日時点。

17 米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律（消費者庁、農林水産省、財務省）
※ 執行実績なし

18 消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保のための消費税の転嫁を阻害する行為の是正等に関する特別措置法（消費者庁、公正取引委員会、財務省、経済産業省）※同法第8条の規定に違反する行為に対する執行実績

2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
指導及び助言	120	指導及び助言	50	指導及び助言	66
執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-
指導	6	指導	2	指導	2

※ 公正取引委員会関係では執行実績なし。

19 食品表示法（消費者庁、財務省、農林水産省）

2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
指示	14	10	12	7	6
命令	1	2	2	0	1
指示	12	11	12	3	5

(別表2)

調査結果概要

(1) 調査対象とした審議会等(35)の状況 ※令和3年度末時点

(A) 審議会等及びその下部組織の双方で選任	15
(B) 審議会等で選任	10
(C) 下部組織で選任	3
(D) 審議会等及びその下部組織のいずれにも不在	7

(2) 消費者意見を代表する委員の選任状況

類 型	人 数 ^{※1}
消費者団体の役職員	113
高齢者、障害児・者、児童・母子などに関する福祉関係団体の役職員	23
生活情報や福祉・金融・食品・情報通信・住宅などの身近な商品・サービスに詳しいジャーナリスト、評論家など	43
労働関係団体の役職員	35
消費者問題に関連する分野の研究者	26
消費者問題に詳しい弁護士・司法書士などの法律専門職	14
地方公共団体で消費者からの相談に対応している職員・消費生活相談員	11
企業などで消費者からの意見などに対応しているお客様窓口担当者	5
民生委員など、住民の生活援助や福祉の増進に従事している者	2
その他 ^{※2}	24
消費者の意見を代表するという観点から選任している者(合計)	296
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	3,328

※1 「消費者の意見を代表する委員」の人数は事務局を務める担当課室の認識に基づいて抽出したもの。

※2 「その他」に含まれる者の例

交通事故被害者団体役職員／元お客様センター所長／マスコミ／公募委員／NPO 役員／バリアフリー・ユニバーサルデザイン等消費者行政の推進に貢献している会社職員／鉄道案内関係において利用者に分かりやすい商品開発を行う会社代表

(別表3)

主な相談等窓口

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
消費者ホットライン	身近な消費生活に関する相談窓口（消費生活センター等） 注1 を案内する。	消費者庁	TEL:188	1
公益通報者保護制度相談ダイヤル （一元的相談窓口）	企業の従業員、民間事業者、行政機関職員等から寄せられる「公益通報者保護法」の制度に関する相談及び通報先に関する相談や行政機関の不適切な対応に関する苦情を一元的に受け付ける。	消費者庁	TEL:03-3507-9262 （聴覚障害者等電子メール相談の受付窓口） g.koueki-soudan@caa.go.jp	2
消費者安全調査委員会申出窓口	消費者安全調査委員会に対する事故等原因調査等の申出及び申出に関する問合せを受け付ける。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/council/csic/application/#offer	4
特定商取引法違反被疑情報提供フォーム	特定商取引法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※特定商取引法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/disobey_form/	1
景品表示法違反被疑情報提供フォーム	景品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※景品表示法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form/	1
携帯電話に関する景品表示法違反被疑情報提供フォーム	携帯電話に関する不当表示（景品表示法違反）の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※景品表示法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_002/	1
食品表示法違反被疑情報提供フォーム	食品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※食品表示法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/information/contact/disobey_form/	1
食品表示に関するお問合せ窓口・フォーム	食品表示に関するお問合せを受け付ける。	消費者庁	TEL:03-3507-8800 下記ウェブサイト参照 https://form.caa.go.jp/input.php?select=1075	2

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
個人情報保護 法相談ダイヤル	個人情報保護法に関する 質問、民間事業者及び行政 機関等における不適正な個人 情報の取扱い等に関する苦情 や情報提供を一元的に受け 付ける。	個人情報 保護委員会	TEL:03-6457-9849	1
食の安全ダイ ヤル	消費者等からの食品の安全性 に関する情報提供、質問、意 見等を受け付ける。	食品安全 委員会	TEL:03-6234-1177 (メール問合せ窓口) https://form.cao.go.jp/shokuhin/opinion-0001.html	2
公正取引委員会 審査局管理企画 課情報管理室	独占禁止法違反被疑事実 に関する情報を受け付ける。	公正取引 委員会	TEL:03-3581-5471 郵送：〒100-8987 東京都千代田区霞が関1-1-1 中 央合同庁舎第6号館B棟 公正取引委員会事務総局審査局 管理企画課情報管理室 電子窓口： https://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html	3
公正取引委員会 官房総務課	独占禁止法等に関する一 般的な相談を受け付ける。	公正取引 委員会	TEL:03-3581-5471	1
各都道府県警察 本部及び警察署 の相談窓口	犯罪の未然防止等生活の 安全を守るための相談等 に応じる。	警察庁	TEL: #9110 ・警察相談専用電話「#9110」 番 ・各都道府県警察のウェブサイ ト参照 (FAX・メール)	4
金融サービス 利用者相談室	金融サービス利用者からの相 談等を一元的に受け付ける。	金融庁	TEL:0570-016811 (ナビダイヤル) TEL:03-5251-6811 (IP電話) FAX: 03-3506-6699 ウェブサイト受付窓口： https://www.fsa.go.jp/opinion/	3
中小企業等金 融円滑化相談 窓口	様々な状況に置かれた借 り手の相談・要望・苦情 に一元的に答える。	金融庁	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20130222-1a.html	1
カードローン ホットライン	利用者からの預金取扱等 金融機関のカードローン に関する情報を受け付ける。	金融庁	TEL:0570-00-6825 (ナビダイヤル) TEL:03-5251-6825 (IP電話) 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/news/29/ginkou/20170901.html	1

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
多重債務相談 窓口	多重債務に関する相談を 受け付ける。	金融庁	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/soudan/ index.html	1
ディスクロー ジャー・ホッ トライン	金融商品取引法上の開示 義務違反等に係る情報を 受け付ける。	金融庁	FAX : 03-3506-6266 ウェブサイト受付窓口 : https://www.fsa.go.jp/receipt /d_hotline/	2
証券取引等監 視委員会情報 提供窓口	証券市場に関する一般投 資家等からの情報を受け 付ける。	金融庁（証 券取引等監 視委員会）	TEL:0570-00-3581(ナビダイヤル) TEL:03-3581-9909（一部のIP電話等） FAX : 03-5251-2136 ウェブサイト受付窓口 : https://www.fsa.go.jp/sesc/wa tch/index.html	3
年金運用ホッ トライン	投資運用業者による疑わ しい年金運用等に関する 情報を受け付ける。	金融庁（証 券取引等監 視委員会）	TEL:03-3506-6627 MAIL : pension- hotline@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/sesc/su pport/pension.html 郵送 : 〒100-8922 東京都千代田区霞が関3-2-1 証券取引等監視委員会 年金運用ホットライン	3
公認会計士・ 監査審査会情 報受付窓口	公認会計士・監査法人の 監査業務に関する情報、 公認会計士・監査法人の 監査業務以外に関する情 報、公認会計士試験の実 施に関する情報を受け付 ける。	金融庁（公 認会計士・ 監査審査 会）	FAX : 03-5251-7241 MAIL : cpaaob@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/cpaaob/ uketuke/01.html 郵送 : 〒100-8905 東京都千代田区霞が関3-2-1 公認会計士・監査審査会事務局 総務試験課 情報受付窓口	3
金融モニタリ ング情報収集窓口	深度あるモニタリングを行う 観点から、金融機関に関する 情報を収集している。	金融庁	FAX : 03-3506-6118 ウェブサイト受付窓口 : https://www.fsa.go.jp/kensa/ 郵送 : 〒100-8967 東京都千代田区霞が関3-2-1 金融庁 金融モニタリング情報 収集窓口	3
電気通信消費 者相談センタ ー	利用者が電気通信サービ スを利用している際のト ラブル等について電話に よる相談を受け付ける。	総務省	TEL:03-5253-5900	1

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
生活困窮者の 自立支援に関 する相談窓口	生活全般にわたる困りご との相談を受け付ける。	厚生労働省	下記ウェブサイト参照 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000073432.html	—注2
農林水産省 「消費者の部 屋」	農林水産省の所管事項に ついて消費者からの相談 等を受け付け、情報提供 等を行う。	農林水産省	TEL:03-3591-6529 FAX:03-5512-7651 ウェブサイト受付窓口あり https://www.maff.go.jp/j/heyasodan/index.html 郵送:〒100-8950 東京都千代田区霞が関1-2-1 農林水産省「消費者の部屋」	4
商品先物トラ ブル110番	主に農畜産物関係の商品 先物取引の、取引に関す る相談や違反行為等の情 報提供を受け付ける。	農林水産省	TEL:03-3502-8270 下記ウェブサイト参照 https://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110	1
無許可業者専 用相談窓口	国の商品先物取引業の許 可を受けていない業者 (無許可業者)が営業し ている・無許可業者に被 害にあった等、無許可業 者に関する相談を受け付 ける。	農林水産省	TEL:03-3501-6730 下記ウェブサイト参照 https://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110	1
経済産業省消費 者相談室	経済産業省所管の法律、 物資やサービス及び消費 者取引について、消費者 からの苦情、相談、問合 せ等を受け付け、助言や 情報提供等を行う。	経済産業省	TEL:03-3501-4657 FAX:03-3501-6202 ウェブサイト受付窓口あり 下記ウェブサイト参照 https://www.meti.go.jp/intro/consult/a_main_01.html ※各地方経済産業局消費者相談 室での受付も可能	4
経済産業省商 品先物トラブ ル110番	商品先物取引に関する相 談、商品先物取引業者等 への苦情に係る情報、商 品先物市場における相場 操縦等の不公正取引の情 報等を受け付ける。	経済産業省	TEL:03-3501-1776 ウェブサイト受付窓口あり 下記ウェブサイト参照 https://www.meti.go.jp/policy/commerce/d00/d0000002.html	2

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
電力・ガス取引監視等委員会相談窓口（情報提供窓口）	電力・ガス・熱の適正取引の確保、ネットワーク部門の中立的確保の観点から、消費者が小売供給契約を結ぶ際のトラブル等の相談や事業者の法令違反行為に関する情報提供を受け付ける。 ※電力・ガス事業者からの制度に関する問合せを受け付けるものではない。	経済産業省（電力・ガス取引監視等委員会）	TEL:03-3501-5725 MAIL: dentorii@meti.go.jp	2
国土交通ホットラインステーション	国土交通行政に関する要望、意見等を一元的に受け付ける。	国土交通省	下記ウェブサイト参照 http://www1.mlit.go.jp/hotline/u_hotline_1503.html	5
自動車不具合情報ホットライン	リコール情報等の案内、及びリコールにつながる不具合を早期に発見するため、自動車ユーザーからの不具合情報を受け付ける。	国土交通省	TEL: 0120-744-960 下記ウェブサイト参照 http://www.mlit.go.jp/RJ/	4
MOEメール	環境政策における意見・提案等を受け付ける。	環境省	下記ウェブサイト参照 https://www.env.go.jp/moemail/index.php	1
法テラス・サポートダイヤル	利用者からの問合せ内容に応じて、法制度に関する情報と、相談機関・団体等（弁護士会、司法書士会、地方公共団体の相談窓口等）に関する情報を提供する。	日本司法支援センター	TEL: 0570-078374 メール問合せ窓口： https://www.houterasu.or.jp/cgi-bin/formmail/formmail.cgi?d=toiawase 下記ウェブサイト参照 https://www.houterasu.or.jp/madoguchi_info/index.html	3

注1：全地方公共団体（都道府県、指定都市、市区町村等）のうち、メール、FAXによる受付を行っている窓口の数は以下のとおり（令和3年4月1日時点）。メール、FAXの両方：565、メールのみ：89、FAXのみ：49

（参考） 都道府県：47、政令市：20、市区町村：1,721、広域連合・一部事務組合：8、合計：1,796

注2：「生活困窮者の自立支援に関する相談窓口」については、地方公共団体によって相談受付手段数が異なるため、記載していない。

注3：上記の窓口の一部は、あっせん、仲介、調停等を行うことができないものも含まれる。