

消費者基本計画 工 程 表

平 成 27 年 3 月 24 日

消 費 者 政 策 会 議 決 定

(平成 28 年 7 月 19 日改定)

(平成 29 年 6 月 21 日改定)

(平成 30 年 7 月 22 日改定)

(令和元年 7 月 26 日改定)

I 工程表の策定について

消費者基本計画（平成27年3月24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、消費者政策を推進する上で考慮すべき視点、5年間で取り組むべき施策の内容、計画の効果的な実施について定めている。

このうち、計画の効果的な実施に関しては、消費者基本計画を着実に推進するため、消費者基本計画に基づいて関係府省庁等が講ずべき具体的施策について、消費者基本計画の対象期間中の取組予定を示した工程表を、消費者委員会の意見を聴取した上で、消費者政策会議において策定し、各府省庁等は、工程表に示された施策を着実かつ積極的に進めるものとされている。

II 本工程表の構成

本工程表は、消費者基本計画において示された、目指すべき姿の実現に向けて、誰（どの府省庁等）が、いつまでに、具体的に何を実施するのかを明らかにするとともに、各府省庁等の間で連携が必要な施策については、それらの関係を明確にするため、図示した資料と図に記載されている施策の内容を可能な限り詳細に記載した資料により構成されている。

また、施策の達成度合いを把握するため、消費者基本計画に示されたK P I（重要業績評価指標：Key Performance Indicator）を施策ごとに更に具体化している。さらに、可能な限り、施策の実施による目標を記載している。

本工程表の各施策の項目番号は、消費者基本計画の第4章（5年間で取り組むべき施策の内容）に記載された項目番号に対応している。

また、参考として、「消費者基本計画第2章（消費者を取り巻く環境の変化と課題）の各項目と施策の対応関係」を付している。

なお、個々の施策については、原則として2018年度までの取組状況によって改定を行った今回の改定内容を全体として見る限り、基本的に着実な進捗が図られているものと評価し得るところであるが、第4期消費者基本計画の策定に向け、進捗状況の把握を適切に行うことが必要であるとともに、計画期間の後半に入っていることを踏まえ、計画期間後に取組を継続することが見込まれる事項の取組予定について、各項目の参考として記載している内容を第4期消費者基本計画の策定に際していかしていくことが必要である。

【補足1】

これまで、2015年に国連で採択された持続的な開発目標（SDGs）については、工程表の巻末において別表形式で掲示することにより、関連施策の取組予定などを明らかにしてきたところであるが、2018年9月12日付けの消費者委員会の意見などを踏まえ、SDGsの理念の実現に資する個別施策（2018年12月21日の

持続可能な開発目標（SDGs）推進本部会合（第6回）において明らかにされた「SDGsアクションプラン2019 ～2019年に日本の「SDGsモデル」の発信を目指して～」に明示されている事項に関連する施策及び2018年7月の消費者基本計画工程表の別表5に掲載されていた施策）には、本文などの中で「（※SDGs関連）」と記載し、併せてSDGsにおける17個の目標のうち関連する可能性のあるものの番号を記載することとする。

今後、消費者庁において2017年10月から2018年12月まで開催された第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会における議論も踏まえ、消費者庁を中心に政府全体として、第4期消費者基本計画の立案に向けた検討を進めていくこととなるが、その中でも、SDGsの趣旨をできるだけ組み入れていく必要がある。

【補足2】

高度情報通信社会の進展により、IoT、ビッグデータ、AI等を活用した商品・サービスが出現してきており、政府部内で関係する施策の検討が進められてきている。こうした動きは、消費者を取り巻く環境の大きな変化につながる可能性があることから、今後、参考として取組予定を付している個別施策のほか、例えば、以下に掲げる本部や有識者会議における検討状況等について注視することとする。

- ・知的財産戦略本部
- ・総務省情報通信政策研究所にて開催する「AIネットワーク社会推進会議」
- ・厚生労働省大臣官房厚生科学課にて開催する「保健医療分野AI開発加速コンソーシアム」
- ・経済産業省製造産業局及び国土交通省航空局にて開催する「空の移動革命に向けた官民協議会」（2018年12月に空の移動革命に向けたロードマップを取りまとめ）

Ⅲ 本工程表のフォローアップ

本工程表に記載する施策の実施状況については、消費者基本法に基づき、毎年度、消費者庁が関係府省庁等の協力を得て報告を取りまとめ、政府として国会に提出する。

消費者委員会は、本工程表に記載する施策の実施状況について、KPIも含めて随時確認し、検証・評価・監視を行う。

また、消費者政策会議において、施策の実施状況の検証・評価・監視を行い、消費者委員会の意見を聴取した上で、1年に1回は本工程表を改定し、必要な施策の追加・拡充や整理、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じる
- 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

目次

1 消費者の安全の確保.....	1
（1）事故の未然防止のための取組	1
① 身近な化学製品等に関する理解促進	8
② 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.....	8
③ 軽井沢スキーバス事故を受けた対応	8
④ 住宅・宅地における事故の防止	10
⑤ 基礎ぐい工事の適正な施工を確保するための取組.....	10
⑥ まつ毛エクステンションによる危害の防止	11
⑦ 子どもの不慮の事故を防止するための取組	11
⑧ 危険ドラッグ対策の推進.....	12
⑨ 臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討	15
（2）消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止	17
① 事故情報の収集、公表及び注意喚起等	21
② 緊急時における消費者の安全確保.....	22
③ リコール情報の周知強化.....	22
④ 製品安全に関する情報の周知.....	23
⑤ 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....	23
⑥ 高齢者向け住まいにおける安全の確保	24
（3）的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止.....	25
① 消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施	27
② 昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止	27
③ 国民生活センターにおける商品テストの実施.....	28
④ 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 .	29
⑤ 製品等の利用により生じた事故等の捜査等	29
⑥ 製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整.....	29
（4）食品の安全性の確保	31
① 食品安全に関する関係府省の連携の推進.....	40
② リスク評価機関としての機能強化.....	40
③ 食品安全に関するリスク管理.....	41
④ 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進.....	41
⑤ 輸入食品の安全性の確保.....	42
⑥ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	43
⑦ 農業生産工程管理（GAP）の普及推進.....	44
⑧ 中小規模層の食品等事業者のHACCP導入の促進	44
⑨ 食品のトレーサビリティの推進	45

⑩	食品関係事業者のコンプライアンスの徹底促進	46
⑪	食品衛生関係事犯及び食品の産地等偽装表示事犯の取締りの推進....	47
⑫	流通食品への毒物混入事件への対処	47
⑬	廃棄食品の不正流通事案	47
2	表示の充実と信頼の確保	49
(1)	不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用	49
①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	51
②	景品表示法の普及啓発	51
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	52
(2)	商品・サービスに応じた表示の普及・改善	53
①	家庭用品の品質表示の見直し	57
②	住宅性能表示制度の普及推進及び評価方法の充実	57
③	省エネ性能表示の普及促進	58
④	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	58
⑤	医療機関のウェブサイトによる情報提供	59
⑥	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	60
(3)	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	61
①	新たな食品表示制度（食品の機能性等を表示する制度を含む。）の円滑な施行等	65
②	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	67
③	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	68
④	米穀等の産地情報の伝達の適正化	69
3	適正な取引の実現	70
(1)	商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し	70
①	特定商取引法等の執行強化	74
②	特定商取引法の見直し	74
③	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	74
④	消費者契約法の見直し	75
⑤	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	76
⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	76
(2)	商品・サービスに応じた取引の適正化	78
①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	97
②	有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	100
③	詐欺的な事案に対する対応	100

④	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 係る制度の整備	100
⑤	金融商品取引法に基づく適格機関投資家等特例業務（プロ向け ファンド）に関する制度の見直し.....	101
⑥	不動産特定共同事業法の改正に伴う制度整備・運用	101
⑦	サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備	102
⑧	暗号資産交換業者についての対応.....	102
⑨	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	104
⑩	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	105
⑪	旅行業における企業ガバナンスの強化及び弁済制度の在り方の見直し	106
⑫	住宅宿泊事業法の適正な運用.....	106
⑬	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	106
⑭	住宅リフォーム等における消費者保護	107
⑮	高齢者向け住まいにおける消費者保護	109
⑯	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 ...	109
⑰	金融機関による顧客本位の業務運営の推進	111
⑱	美容医療サービス等の消費者被害防止	112
⑲	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.....	113
⑳	探偵業法の運用の適正化.....	113
㉑	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	113
㉒	リスクの高い取引等に関する注意喚起	115
(3)	情報通信技術の進展に対応した取引の適正化	117
①	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	119
②	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 ...	119
③	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施.....	119
④	インターネット上の消費者トラブルへの対応.....	120
⑤	電子商取引環境整備に資するルール整備	120
(4)	詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	121
①	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	125
②	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.....	126
③	生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行助長サービス対策等の推進 ...	126
④	偽造キャッシュカード等による被害の防止等への対応	127
⑤	ヤミ金融事犯の取締りの推進.....	127
⑥	フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策の推進	128
⑦	ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	128
⑧	インターネットオークション詐欺の取締り	128
⑨	模倣品被害の防止.....	129

⑩ 「架空請求対策パッケージ」の推進による被害の防止	130
(5) 規格・計量の適正化	132
① J I S規格等の国内・国際標準化施策の実施.....	133
② 新たなJ A S等の検討	133
4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成.....	135
(1) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映	135
① 消費者政策の実施の状況の報告	137
② 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 ...	137
③ 消費者政策の企画立案のための調査の実施	137
④ 審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任.....	138
(2) 消費者教育の推進	139
① 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	151
② 地域における消費者教育推進のための体制の整備.....	151
③ 「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」の検討等 ..	152
④ 消費者教育に使用される教材等の整備	153
⑤ 教育行政（学校教育・社会教育）と消費者行政の連携・協働 （基盤的な情報の整備と体制作り）	154
⑥ 学校における消費者教育の推進	154
⑦ 地域における消費者教育の推進	158
⑧ 家庭における消費者教育の推進	159
⑨ 事業者・事業者団体による消費者教育の推進.....	160
⑩ エシカル消費の普及啓発	160
⑪ 金融経済教育の推進	161
⑫ 法教育の推進.....	162
⑬ 各種リサイクル法等の普及啓発	162
⑭ 食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進	163
⑮ 食育の推進	165
(3) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進 .	167
① 消費者団体等との連携及び支援等.....	171
② 消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、 消費者団体と事業者団体との連携促進等	171
③ 公益通報者保護制度の推進	173
(4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保	174
① 競争政策の強力な実施のための各種対応.....	176
② 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	177
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進	180
① 低炭素社会作りに向けた国民運動の推進.....	185
② 循環型社会形成に向けた情報提供事業	185

③ 循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	186
④ 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促進.....	187
⑤ 有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物の理解と関心の増進...	188
5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備	189
（1）被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	189
① 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（消費者裁判手続特例法）の適正な運用	198
② 製造物責任法に関する裁判例の収集・分析	199
③ 消費者に関する法的トラブルの解決	199
④ 消費者紛争に関するADRの実施.....	199
⑤ 金融ADR制度の円滑な運営	200
⑥ 商品先物ADR制度の円滑な運営.....	200
⑦ 住宅トラブルに関するADRの実施	201
⑧ 振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等.....	201
⑨ 「多重債務問題改善プログラム」の実施.....	201
⑩ 自殺対策基本法に基づく総合的な自殺対策の強化.....	202
⑪ ギャンブル等依存症対策の強化	203
⑫ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	204
⑬ 成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催	204
（2）高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進	206
① 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..	209
② 個人情報保護法制の周知（個人情報保護法改正前）	209
③ パーソナルデータの利活用に関する制度改正（個人情報保護法改正 後の個人情報保護法制の周知を含む。）	210
④ マイナンバー制度の周知と適正な運用等.....	211
（3）消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進 ..	212
① 越境消費者トラブルへの対応の強化.....	215
② 在留外国人の相談に対する体制の強化	215
③ 二国間・地域間における政策対話・協力等の実施.....	216
④ 多国間協力の実施.....	217
⑤ 海外消費者関係法執行機関との連携.....	217
6 国や地方の消費者行政の体制整備	218
（1）国（独立行政法人を含む。）の組織体制の充実・強化.....	218
① 消費者行政体制の更なる整備等（所管法律の点検・評価及び他の 法律への関与の在り方等の検討・措置）	222
② 国際業務実施体制の強化.....	222
③ 消費者委員会の事務局体制の充実・強化等	223
④ 障害者の消費者被害の防止策の強化.....	223

⑤ 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 ...	224
⑥ 消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化	225
⑦ 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	225
⑧ 消費者からの情報・相談の受付体制の充実	225
（２）地方における体制整備	226
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	231
② 地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会、 消費生活協力員、消費生活協力団体）	233
③ 地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有	233
④ 都道府県における法執行強化	234
⑤ 「消費者ホットライン」の運用	234
⑥ 消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談の誘導 ...	235
⑦ 消費生活相談情報の活用	235
⑧ 国民生活センター相模原事務所研修施設及び「消費者行政新未来 創造オフィス」での研修の実施	236
（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（平成26年度から平成29年度まで）	237
（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 （平成26年度から平成29年度まで）	242
（別表２）調査結果概要	244
（別表３）主な相談等窓口	245
（別表４）成年年齢引下げに関する本工程表の主な関連施策	249
（別表５）徳島県において実施するモデル事業に関する本工程表の 主な関連施策	254
（参考１）消費者基本計画第２章（消費者を取り巻く環境の変化と 課題）各項目と施策の対応関係	258
（参考２）商品・サービス別の消費生活相談件数	263
（参考３）ＡＩ・ＩｏＴ・ビッグデータ等に関連する施策の状況	265
① 自動運転の実現に向けた制度整備の推進	269
② 情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	270
③ 医療分野の研究開発に資するための匿名加工医療情報に関する施策の推進 ...	270

(1) 事故の未然防止のための取組

1 消費者の安全の確保

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(1) 事 故 の 未 然 防 止 の た め の 取 組	①身近な化学製品等に関する理解促進	「P R T R 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【環境省、関係省庁等】								
		(K P I の 現 状) ※2018年度 (2019年 3 月 1 日 時 点) (イ) P R T R 市 民 ガ イ ド ブ ッ ク (2016年度集計結果から作成) の 請 求 部 数 : 741 部 (2015年度集計結果から作成 : 616部) (ロ) 化 学 物 質 ア ド バ イ ザ ー の 派 遣 回 数 : 20 回 (2017年度 : 17 回)								
②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		必要に応じて、製品群ごとに手引きを作成又は改訂し、周知を実施【厚生労働省】								
		(K P I の 現 状) (イ) 手 引 き を 新 た に 作 成 又 は 改 訂 し た 家 庭 用 化 学 製 品 の 製 品 群 数 (2018年度) : 1 件 (ロ) 家 庭 用 化 学 製 品 等 を 使 用 し た 際 の 危 害 報 告 の 件 数 (2017年度) : 2, 032 件 (2016年度 : 2, 094 件)								

1 消費者の安全の確保

(1) 事故の未然防止のための取組

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
③軽井沢スキーバス事故を受けた対応	(1) 事故の未然防止のための取組	「安心・安全な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」に基づく検討【国土交通省】							(イ) 再発防止策の取組状況 (ロ) 下限割れ運賃等についての通報窓口の設置
		ランドオペレーターに係る規制の整備【国土交通省】	ランドオペレーターに係る規制の着実な実施【国土交通省】						
		運転者の技量チェックの強化、運行管理の強化等の貸切バス事業者、運行管理者等の遵守事項の強化等【国土交通省】							
		貸切バスツアーに関する消費者意識調査を踏まえ、消費者が安全性を考慮してバスツアー商品を選択できるような環境整備を推進【消費者庁、国土交通省】							
		実質的な下限割れ運賃防止等の取引環境の適正化【国土交通省】							
		利用者に対する安全性の「見える化」【国土交通省】							
(K P I の現状) ※2018年度									
(イ) 再発防止策の取組状況									
「安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」に掲げられた事項について、以下の内容を含む85項目全てを着実に実施。(2017年度)									
・ 企画募集のパンフレット等に貸切バスの運行事業者名を掲載（通達改正）。									
・ 比較サイト等において、セーフティバス認定のランク等が掲載されるよう、貸切バス事業者のASV技術搭載車両導入率等、貸切バス事業者に関する安全情報を更新するとともに、項目等を充実し公表。									
・ ランドオペレーター（旅行サービス手配業）に係る規制の実施。（2018年度）									
・ 手数料等に係る取引対策の強化を実施。（2018年度）									
(ロ) 下限割れ運賃等についての通報窓口を2016年8月に設置。									

1 消費者の安全の確保

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
(1) 事故の未然防止のための取組	④住宅・宅地における事故の防止	住宅における事故の防止のための助言等の支援【国土交通省】								(イ) 特定行政庁におけるマネジ メント計画の実施状況 (ロ) マニュアル等の改訂数
		宅地造成に伴う災害の防止のためのマニュアル等の改訂【国土交通省】								(イ) 特定行政庁におけるマネジ メント計画の実施状況 (ロ) マニュアル等の改訂数
		(K P I の現状) ※2018年度 (2018年11月 1 日時点) (イ) 特定行政庁におけるマネジメント計画の実施状況：394の特定行政庁において実施 (ロ) マニュアル等の改訂数：2 件 (2015年 5 月 (大規模盛土造成地の滑動崩落対策推進ガイドライン及び同解説)、2016年 2 月 (市街地液状化対策推進ガイドランス))								(イ) 関係建設業団体及び建設会社におけるルールを受け た対応のフォローアップ 【国土交通省】 建築士や特定行政庁への周知【国土交通省】
	⑤基礎ぐい工事の適正な施工を確保するための取組	建築会社が基礎ぐい工事の際に一般的に遵守すべき施工ルールの作成【国土交通省】					関係建設業団体及び建設会社におけるルールを受け た対応のフォローアップ 【国土交通省】			(イ) 関係建設業団体及び建設会社におけるルールを受け た対応の実施状況 (ロ) 建築士の定期講習の実施状況
		基礎ぐい工事における工事監理を行うに当たっての留意点及び建築基準法上の中 間検査の留意点の作成【国土交通省】					建築士や特定行政庁への周知【国土交通省】			
(K P I の現状) (イ) 国土交通省が告示した一般的施工ルールやこれを受けて策定された業界団体ルールを自社の施工に取り入れている事業者 ：133社/133社 (2016年 7 月末) (ロ) 地盤・基礎に関する講習内容が国土交通省による追加・充実の依頼を反映している一級建築士定期講習の実施状況 ：2018年度の受講者数 38,549名										

(1) 事故の未然防止のための取組

1 消費者の安全の確保

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I			
							2020年度	2021年度	2022年度				
(1) 事 故 の 未 然 防 止 の た め の 取 組	⑥ まつ毛エクステンションによる危害の防止	実態把握を行い、地方公共団体に対応を要請【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】								まつ毛エクステンションに係る被害件数			
⑦ 子どもの不慮の事故を防止するための取組		(K P I の現状) ・ 事故情報データベースへのまつ毛エクステンションに関する事故情報登録件数（2018年度発生）：48件（2017年度：101件）（消費者庁） ・ 各地方公共団体（衛生主管部局）で把握した健康被害等の件数（2017年度）：143件（2016年度：159件）（厚生労働省）								(イ) 「子どもを事故から守る！プロジェクト」の普及活動の実施状況 (ロ) 子どもの事故の動向の分析・調査の実施状況			
											「子どもを事故から守る!プロジェクト」の展開、子どもの不慮の事故を防止するための普及活動の推進等【消費者庁、経済産業省、関係府省庁等】	子どもの事故の動向の分析及び子どもの事故に関する保護者等の意識・行動調査の実施【消費者庁】	子どもの事故の動向の分析【消費者庁】
		(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 「子どもを事故から守る！プロジェクト」の普及活動の実施状況 ・ 子ども安全メール登録件数（2019年3月末時点）：約24,000件（2017年度：約23,000件） ・ 子ども安全メール配信回数（2018年度）：50回（2017年度：62回） ・ 子どもを事故から守る！Twitterフォロー数（2019年3月末時点）：約6,000人 ・ 子どもを事故から守る！Twitter発信件数（2018年度）：122件（2017年度：118件） (ロ) 分析・調査の実施状況 2016年度に、人口動態調査の調査票（2010年から2014年までの5年分。非公表の死亡票を含む詳細データ）を基に事故の動向分析を実施。											

1 消費者の安全の確保

(1) 事故の未然防止のための取組

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
⑧危険ドラッグ対策の推進	(1) 事故の未然防止のための取組	＜第四次薬物乱用防止五か年戦略等の推進＞ 【内閣官房、内閣府、警察庁、消費者庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、海上保安庁】			＜第五次薬物乱用防止五か年戦略等の推進＞					(イ) 国内外で流通が確認された危険ドラッグに含まれる物質の指定薬物への指定状況 (ロ) 危険ドラッグの監視指導等の強化状況 (ハ) 調査を実施した通信販売サイトの数、表示の是正要請した通信販売サイトの数、行政処分した通信販売サイトの運営事業者数 (ニ) 普及啓発活動の実施状況 (ホ) 薬物乱用防止教育の取組状況 (ヘ) UNODC (国連薬物・犯罪事務所) が実施するグローバルSMARTプログラムへの協力状況
		・ 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【厚生労働省】								
		危険ドラッグの監視指導等の強化【厚生労働省、警察庁、消費者庁、財務省、文部科学省、海上保安庁】								
		特定商取引法に基づく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) 【消費者庁、警察庁、厚生労働省】								
		危険ドラッグの正しい知識の普及啓発【内閣府、警察庁、消費者庁、財務省、文部科学省、厚生労働省、国土交通省、関係省庁等】								
		学校における薬物乱用防止教育の充実 【文部科学省、警察庁、厚生労働省、関係省庁等】								
		UNODCが実施するSMARTプログラムへの継続的な拠出 危険ドラッグに係る各種国際会議への積極的な参加【外務省】			危険ドラッグ問題の動向を踏まえつつ、UNODCとの連携を追求【外務省】					

(1) 事故の未然防止のための取組

(1) 事故の未然防止のための取組 ⑧危険ドラッグ対策の推進	(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 新たに指定した指定薬物：14物質（2018年度（2019年3月31日時点）） (ロ) ・地方厚生局麻薬取締部において、2017年、医薬品医療機器法違反で89事件77名を検挙した（2016年：94事件88名）。水際の検査命令対応として、2015年2月から2019年3月末までに指定薬物相当の輸入品98物品の輸入通関を差し止め、そのうち23物品に検査命令を実施。（厚生労働省） ・2018年、危険ドラッグ関連事犯を383事件（前年比：39.0%減）、396人（前年比：39.2%減）検挙した（2017年：628事件、651人）。（警察庁） ・2018年の税関における指定薬物の摘発件数：218件（前年比：21%減）（財務省） (ハ) ・削除要請したサイト数：305、そのうち閉鎖されたサイト数：247（2014年12月から2018年11月まで）（厚生労働省） ・2018年度において、調査を実施したサイト数：3（2017年度：11）、表示の是正を要請した通信販売サイト数：1（2017年度：1）（消費者庁） (ニ) ・各種広報啓発活動の推進により、国民の規範意識や薬物根絶意識の醸成が図られた。（警察庁） ・ウェブサイトや薬物乱用防止教室を通じた普及啓発を実施中。（財務省） ・「ダメ。ゼッタイ。」普及運動等の国民的啓発運動にあわせ、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、広報啓発活動の推進を図った。また、関係機関や薬物乱用防止教室において講演を実施し、危険ドラッグ等の危険性・有害性について意識の醸成を図った。（厚生労働省） ・自動車運送事業者に対し、監査や啓発活動の推進等を通じ、薬物の使用禁止の徹底を図る。（国土交通省） ・2018年においては、非行防止教室を1,705件（2017年：1,654件）開催し、その一環として薬物乱用問題を取り扱った。（法務省） ・講演会の開催等を通じ、産業界等に対して、我が国における麻薬等原材料輸出規制制度等の周知その他関連情報について提供を行うとともに、事業者における自主管理の徹底等を要請した。（経済産業省） ・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た。（海上保安庁） (ホ) 薬物乱用防止教室の開催率（2017年度実績）（文部科学省） ・小学校：79.1%（2016年度：77.3%） ・中学校：91.0%（2016年度：91.0%） ・義務教育学校：83.3%（2016年度：100.0%） ・高等学校：86.4%（2016年度：86.3%） ・中等教育学校：66.7%（2016年度：76.9%） (ヘ) 2018年度においても、UNODCが実施するグローバルSMARTプログラムに対し、15万ドルを拠出した（2017年度：15万ドル拠出）。（外務省）

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑨臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討			臍帯血プライベートバンクへの業務内容等の届出依頼、関係機関に対する公的バンクの周知依頼等【厚生労働省】	「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」において、臍帯血の品質管理・安全性の確保、契約者への情報提供などについての実効性を継続的に検証・検討。また、「移植に用いる造血幹細胞の適切な提供に関する法律」等の改正内容について関係機関に周知【厚生労働省】	「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」において、各取組の実効性を検証・検討（2019年度以降については、臍帯血を用いた医療の提供状況等を勘案し、必要に応じて開催）【厚生労働省】			(イ) 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 (ロ) 臍帯血プライベートバンクからの事業実績のウェブサイトで公開と確認等	
	(1) 事故の未然防止のための取組	(K P I の現状) ※2018年度（2018年11月 1 日時点） (イ) 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：2018年 4 月に第 2 回検証・検討会議を開催 (ロ) 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で公開と確認等：業務内容等について届出のあった 2 社について、事業実績等（2018年3月31日時点）をウェブサイトで公開							

1 消費者の安全の確保

(1) 事故の未然防止のための取組

① 身近な化学製品等に関する理解促進

身近な化学製品等に関する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。【環境省、関係省庁等】

＜2015年度～2018年度の実績＞

2015年度は、2013年度のPRTRデータの集計結果を基に、「PRTRデータを読み解くための市民ガイドブック」を作成した（2015年9月発行）。また、化学物質アドバイザーについては、2015年度に24回派遣した。

2016年度は、2014年度のPRTRデータの集計結果を基に、「PRTRデータを読み解くための市民ガイドブック」を作成した（2016年9月発行）。また、化学物質アドバイザーについては、2016年度に23回派遣した。

2017年度は、2015年度のPRTRデータの集計結果を基に、「PRTRデータを読み解くための市民ガイドブック」を作成した（2017年9月発行）。また、化学物質アドバイザーについては、2017年度に17回派遣した。

2018年度は、2016年度のPRTRデータの集計結果を基に、「PRTRデータを読み解くための市民ガイドブック」を作成した（2018年9月発行）。また、化学物質アドバイザーについては、2018年度に20回派遣した。【環境省】

② 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

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、事業者が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」の作成及び改訂を行い、その結果について周知を行う。【厚生労働省】

＜2015年度～2018年度の実績＞

芳香消臭脱臭剤協会により作成された「家庭用芳香・消臭・脱臭・防臭剤安全確保マニュアル作成の手引き（新版）」（2019年2月公表）について、家庭用品の安全対策に係るウェブサイト等において周知を行った。【厚生労働省】

③ 軽井沢スキーバス事故を受けた対応

「軽井沢スキーバス事故対策検討委員会」において取りまとめられた「安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」に基づき、貸切バス事業者、

運行管理者等の遵守事項の強化、旅行業者、利用者等との関係強化等を実施する。

【国土交通省】

特に、貸切バスツアーに関する消費者意識基本調査を踏まえ、消費者が安全性を考慮してバスツアー商品を選択できるような環境整備を推進する。【国土交通省、消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

貸切バス事業者等の情報を迅速に提供するため、ウェブサイトの更新頻度を月1回から月3回に増やすとともに、より手軽な閲覧方法としてスマートフォン向け簡易検索サイトを開設した。

また、乗客へのシートベルトの着用の注意喚起、発車前の乗客のシートベルトの着用状況の目視等による確認等の徹底を全ての貸切バス事業者に要請した（警察庁と連名の通知を発出。）。

さらに、警察庁と連名のシートベルト着用励行リーフレットを作成（訪日外国人旅行者向け用の外国語版を含む。）し、インターネット等を活用し周知した。

軽井沢スキーバス事故対策検討委員会において2016年6月に「安全・安心な貸切バスの運行を実現するための総合的な対策」を取りまとめた。「総合的な対策」に基づき、同年8月、貸切バス運賃・料金における下限割れ等についての通報窓口が設置され、同年10月、旅行業者の企画募集のパンフレット等に貸切バスの事業者名の掲載を義務付けるよう通達改正を行った。また、貸切バス事業の許可に係る更新制の導入、事業者等の欠格事由の拡充、監査機能の強化と自主的改善の促進に向けて民間指定機関が巡回指導等を行うための負担金制度の創設等の措置を講ずる「道路運送法の一部を改正する法律」（平成28年法律第100号）は、第192回国会で成立し、同年12月に公布された。さらに、同年12月には、貸切バス事業者の安全情報を国土交通省のウェブサイト公表し、2017年12月に項目等の充実、2019年3月に最新の情報への更新を行った上で、検索機能を向上させた新しいウェブサイトを設置した。民間指定機関は、2017年5月、6月に10機関が指定され、同年8月から巡回指導を順次開始した。

また、旅行に関する企画・手配を行ういわゆるランドオペレーターの不健全な業務実態に起因して旅行の安全や取引の公正が脅かされる事案も発生しており、貸切バス事業の安全確保を実効性あるものにする等、旅行者（消費者）の一層の保護を図るため、これまで規制の対象外であったランドオペレーターに係る制度を創設することとした。2016年10月、学識経験者等からなる「新たな時代の旅行業法制に関する検討会」を立ち上げ、ランドオペレーターに対する規制の在り方について検討を行い、同年12月に中間取りまとめを行った。同検討会の中間取りまとめも踏まえ、ランドオペレーターの業務の適正化を図ること等を内容とする「通訳案内士法及び旅行業法の一部を改正する法律」（平成29年法律第50号）は、第193回国会で成立し、2018年1月に施行された。

さらに、2019年3月に、旅行業者等と貸切バス事業者との間で取引される手数料等による実質的な下限割れ運賃の防止に向け、国土交通省における調査体制の強化を図るなど、手数料等に係る取引環境の適正化に向けた対策の強化を図った。【国土交通省】

2016年3月に貸切バスツアーに関する消費者意識基本調査を実施し、その結果について2016年4月に情報発信を行った（その結果とその後の状況等を踏まえ、今後必要に応じ、消費者向けの啓発を行うこととしている。）。【消費者庁】

④ 住宅・宅地における事故の防止

宅地造成に伴う災害を防止するため、最新の知見等を踏まえてマニュアル等の改訂を行う。

住宅における不慮の事故を防ぐため、違反对策など建築基準法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。【国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

平成23年東北地方太平洋沖地震による被災実態を分析して得られた知見や復旧事例を踏まえ、宅地耐震化の更なる推進を図るため「大規模盛土造成地の変動予測調査ガイドライン」、「宅地耐震工法選定ガイドライン」を見直し、これらを合わせて2015年5月に「大規模盛土造成地の滑動崩落対策推進ガイドライン及び同解説」として取りまとめるとともに、2016年2月に「市街地液状化対策推進ガイドライン」の改定を行った。

また、2015年6月には、各特定行政庁に対して、改訂した「建築行政マネジメント計画策定指針」に係る通知を発出し、建築物の違反对策などに資する「建築行政マネジメント計画」の見直しの積極的取組と適切な業務の推進のための支援を行った。【国土交通省】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

引き続き、最新の知見等を踏まえ宅地造成に伴う災害防止のためのマニュアル等の改訂や、住宅における事故の防止のための助言等の支援を適宜行う。【国土交通省】

⑤ 基礎ぐい工事の適正な施工を確保するための取組

基礎ぐい工事問題の発生を受けて、基礎ぐい工事の適正な施工を確保するため、建設会社が基礎ぐい工事に際して一般的に遵守すべき施工ルール（国土交通省告示）の対象となる工事について、関係建設業団体及び建設会社におけるルールを受けた対応のフォローアップを行う。

また、基礎ぐい工事について、工事監理者が工事監理を行うに当たっての留意点や、建築基準法に基づく中間検査における留意点をまとめ、建築士の定期講習等を通じて建築士や特定行政庁へ周知を行う。【国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

基礎ぐい工事問題の発生を受けて、建設会社が基礎ぐい工事に際して一般的に遵守すべき施工ルールである「基礎ぐい工事の適正な施工を確保するために講ずべき措置」を2016年3月4日に告示するとともに、その制定について関係建設業団体に周知した（一般的施工ルールやこれを受けて策定された業界団体ルールを自社の施工に取り入れている事業者：133社/133社（2016年7月末））。

また、あわせて工事監理者が基礎ぐい工事における工事監理を行うに当たっての留意点を示した「基礎ぐい工事における工事監理ガイドライン」を策定するとともに、建築基準法上の中間検査等における留意点を取りまとめ、建築設計関係団体や特定行政庁等へ周知した。さらに、一級建築士定期講習等実施機関に対して、地盤・基礎に関する講習内容の追加・充実を依頼した（地盤・基礎に関する講習内容に、上記依頼が反映された一級建築士定期講習の実施状況としては、2018年度における受講者数は38,549名（2016年度：42,696名、2017年度：64,520名）であった。）。【国土交通省】

※工事監理ガイドラインを踏まえた工事監理が行われているかどうかの確認は、中間検査において制度としてフォローアップする仕組みとなっている。

⑥ まつ毛エクステンションによる危害の防止

まつ毛エクステンションによる危害を防止するため、美容師への教育や地方公共団体における指導監督を進めているところであり、併せて、実態把握を行い、必要に応じ、新たな対策を検討する。【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】

＜2015年度～2018年度の実績＞

国民生活センターがP I O-N E T情報の分析やアンケート調査等によって危害の実態を把握するとともに、消費者庁及び厚生労働省は2015年6月、地方公共団体に対して、事業者への指導監督の徹底や健康被害情報の収集等を依頼する通知を発出した。【消費者庁、厚生労働省】

厚生労働省は2015年12月、2016年12月、2017年12月及び2019年1月に、地方公共団体に対して、事業者への指導監督の徹底や、それぞれの年度における健康被害情報の収集等を依頼する通知を発出した。【厚生労働省】

⑦ 子どもの不慮の事故を防止するための取組

（※SDGs関連：関連目標3）

子どもの事故防止について、国自らの取組を加速化・重点化するとともに、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。【消費者庁、経済産業省、関係府省庁等】

また、子どもの事故の動向分析及び保護者等の意識・行動調査を実施するとともに、その結果を踏まえて、「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」（2018年度、10府省庁が参加）において、子どもの事故防止策を検討・推進する。【消費者庁、関係府省庁】

＜2015年度～2018年度の実績＞

2015年度は、「子ども安全メールfrom消費者庁」を配信（子ども安全メール登録件数（2016年3月31日配信分）：28,058件）するとともに、プロジェクトのイメージキャラクターが子ども向け教育イベント等（東京、群馬、埼玉にて開催）に参加し、子どもの事故防止を呼び掛けた。

2016年度は、6月に「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」を設置し、消費者庁が事務局となって3回開催した（2016年6月及び11月、2017年3月）。

第3回会議において、関係府省庁による2017年度の取組を取りまとめた。

また、引き続き「子ども安全メールfrom消費者庁」を配信（登録件数（2017年3月30日配信分）：31,497件）するとともに、2016年7月から8月までにかけて、プロジェクトのイメージキャラクターが子ども向け教育イベント等（東京、大阪、仙台にて開催）に参加し、子どもの事故防止を呼び掛けた。さらに、厚生労働省から人口動態調査の調査票（2010年から2014年までの5年分。非公表の死亡票を含む詳細データ）を入手・分析し、同データを基に子どもの事故防止に関する注意喚起公表を2回（2017年3月末時点）行ったほか、分析内容を取りまとめて公表した。

2017年度は、子どもの事故に関する注意喚起のほか、子どもの事故防止週間（実施主体：子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議）を実施し、関係府省庁が連携し事故防止の集中的な広報活動を行った。また、「子ども安全メールfrom消費者庁」に加えて、「子どもを事故から守る！Twitter」を開設し、関係府省庁を含めた事故防止のための情報発信を行った。その他、事故情報の分析及び保護者等への意識・行動調査を実施した。

2018年度は、引き続き「子ども安全メールfrom消費者庁」、子どもの事故に関するプレスリリースによる注意喚起を行うとともに、事故防止に関連した保護者等への意識・行動調査の結果を取りまとめ、公表した。また、子どもの事故防止週間（実施主体：子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議）を実施し、関係府省庁が連携し、事故防止の集中的な広報活動を行った。子ども向け教育イベント、親子イベント等（東京、大阪、仙台、徳島等にて開催）においても、事故防止を呼び掛けた。

【消費者庁】

2015年度から2018年度までにおいては、子ども霞が関見学デーの中で、製品安全について親子で考える機会を設けた。また、2015年度及び2016年度においては、小学校高学年を対象とした製品安全教育を実施した。【経済産業省】

⑧ 危険ドラッグ対策の推進

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、関係省庁で連携した総合的な取組を推進する。また、青少年に対する危険ドラッグの危険性についての正しい知識の周知徹底や乱用薬物に手を出させないための規範意識醸成のため、青少年に訴求力の高い広報媒体や手法の活用に配慮した広報啓発活動を推進する。【内閣官房、内閣府、警察庁、消費者庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、海上保安庁、関係省庁等】

厚生労働省では、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、検査命令及び販売停止命令等を活用し、危険ドラッグの販売を抑制する。

【厚生労働省】

警察においては、危険ドラッグの取締りに当たり、特定商取引法に基づく危険ドラッグの通信販売サイトに対する取締りに資する関連情報等を積極的に提供するなど、関係機関との連携を強化して的確に対応する。【警察庁、消費者庁、財務省、文部科学省、厚生労働省、海上保安庁】

消費者庁では、関係機関と連携しつつ、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。【消費者庁、警察庁、厚生労働省】

ウェブサイトでの情報提供、消費生活センター等の協力を得た啓発チラシの配布、薬物乱用防止教室の開催、「薬物乱用防止広報強化期間」の設定等、関係部門、機関・団体との連携を強化し、消費者に対する危険ドラッグの正しい知識の情報提

供・普及啓発に取り組む。【内閣府、警察庁、消費者庁、財務省、文部科学省、厚生労働省、国土交通省、関係省庁等】

学校における薬物乱用防止教育等の充実を図るため、学校警察連絡協議会を通じた連携を図りつつ、効果的な指導方法や内容の検討・実施に対する支援、大学生等向け啓発用リーフレットの作成を実施する。【文部科学省、警察庁、厚生労働省、関係省庁等】

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。【外務省】

<2015年度～2018年度の実績>

青少年に訴求力の高い啓発活動を実施するため、漫画を用いた啓発資料を作成し、ウェブサイトにおいて公開した。【内閣府】

警察幹部の全国会議において、関係機関と連携した危険ドラッグ対策の推進を指示した。

インターネット・ホットラインセンターにおいて、一般のインターネット利用者等からの通報によって把握した危険ドラッグに係る情報について、関係機関に対し情報提供を行った。

警察庁において、薬物乱用防止広報強化期間（2015年以降毎年6月から7月まで）を設定するなど、関係部門、関係機関・団体等との連携を強化し、危険ドラッグを含めた薬物の乱用防止のための広報啓発活動を推進した。

また、薬物乱用防止教室、学校警察連絡協議会等を通じて、少年の薬物乱用の実態のほか、規制薬物、危険ドラッグ等多様化する乱用薬物の有害性・危険性等について積極的に情報提供を行った。

【警察庁】

消費者庁ウェブサイトの特設ページにおいて、消費者に対する危険ドラッグの正しい知識の情報提供・普及啓発を実施した。また、関係機関と連携しつつ、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い、消費者保護の十分な確保を図った。【消費者庁】

刑事施設においては薬物依存離脱指導を計画的に実施するとともに、2016年6月に施行された刑の一部の執行猶予制度の趣旨を踏まえ、薬物事犯受刑者に対する再乱用防止のための処遇内容及び方法の充実、更生保護官署との連携強化を図った。また、少年院においても、必要な対象者に薬物非行防止指導を実施しており、同指導の担当職員を対象にした研修を実施するなど、指導の充実を図った。

「“社会を明るくする運動”～犯罪や非行を防止し、立ち直りを支える地域のチカラ～」の一環として、年間を通じて、危険ドラッグを含めた薬物乱用問題等をテーマとした非行防止教室等を開催した。【法務省】

財務省（税関）における危険ドラッグ対策としては、2015年4月、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、関係機関と連携の上、厳正な水際取締りを実施した。その結果、税関における指定薬物の摘発件数は、2015年は1,462件、2016年は477件、2017年は274件、2018年は218件となっており、年々減少している。また、税関ウェブサイトや税関Twitter等を活用し、危険ドラッ

グについて注意喚起を行うとともに、学校等へ税関職員を派遣して行う薬物乱用防止教室等において、違法薬物と併せて危険ドラッグの人体への悪影響や危険性について注意喚起を行った。【財務省】

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した。

危険ドラッグ販売店への継続的な立入検査を行うとともに、地方厚生局麻薬取締部において積極的な検挙を行ったことにより、2015年7月に危険ドラッグの販売店舗が0となった。

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に追い込んだ。

また、警察庁等関係機関と連携し、違法・有害サイトの情報共有を行った。

「『ダメ。ゼッタイ。』普及運動」及び「麻薬・覚醒剤乱用防止運動」等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。【厚生労働省】

麻薬及び向精神薬の不正取引の防止に関する国際連合条約上、国際的な流通管理を実施すべきと定められている原料物質等について、関係法令に基づき、国際会議等を通じた情報や関係国の規制等も踏まえながら、輸出審査を厳格に実施した。【経済産業省】

自動車運送事業者に対し、監査や啓発活動の推進等を通じ、薬物の使用禁止の徹底を周知した。

【国土交通省】

薬物乱用防止教室について、都道府県教育委員会等に対し、全ての中学校及び高等学校において年1回は開催するとともに、地域の実情に応じて小学校においても開催に努めるよう周知を行った。

薬物乱用防止教室の推進を図るため、警察職員、麻薬取締官であった者、学校薬剤師、薬物乱用防止指導員等の薬物乱用防止教室の講師の資質向上を図るための講習会・研修会を実施した。

若年層の薬物乱用が問題となっていることから、薬物乱用防止のための啓発資材を作成し、文部科学省ウェブサイト（http://www.mext.go.jp/a_menu/kenko/hoken/1344688.htm）に公開するとともに、全ての大学、短期大学、専門学校に配布した。【文部科学省】

国連薬物・犯罪事務所（UNODC）が実施するグローバルSMARTプログラムに拠出し、国際的な危険ドラッグ対策の推進に貢献した。【外務省】

新たに指定された指定薬物等について、合同会議の開催等により、関係省庁間で迅速な情報共有がなされたほか、地方においても取締対策等について意見交換がなされる等、中央・現場レベルを問わず、関係省庁間における連携・情報共有の一層の強化が図られた。また、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たほか、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った。【海上保安庁】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

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）とのあり得べき連携を追求する。【外務省】

⑨ 臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討

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、新たに、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。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。【厚生労働省】

<2017年度～2018年度の実績>

2017年6月～8月に、臍帯血プライベートバンクの業務実態に関する調査を実施し、同年9月に調査結果を取りまとめ、公表した。

上記調査結果を踏まえ、同年9月に、判明した臍帯血プライベートバンク7社に対して、業務内容等に関する国への届出や、望ましい契約書を提示し契約書の見直しを求めるとともに、契約者への適切な情報提供を依頼するため、関係通知を発出した。

同年9月に、地方公共団体及び関係団体に対して、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よう、関係通知を発出した。

同年9月に、厚生労働省ウェブサイトにおいて、出産予定のお母さん向けのサイトを開設し、公的さい帯血バンクの役割や臍帯血プライベートバンクとの違い等を掲載するとともに、臍帯血プライベートバンクからの事業の届出の状況や内容等を公開した。

同年11月に、認定再生医療等委員会の設置者に対して、臍帯血を用いる再生医療等提供計画の審査を行う際、臍帯血プライベートバンクの利用の有無を確認し、該当がある場合には、臍帯血プライベートバンクが厚生労働省に届出を行った書類を活用しながら、再生医療等の安全性の確保等に関する法律（平成25年法律第85号）の規定に基づき、厳正に審査するよう事務連絡を発出した。

同年11月に、第1回「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、臍帯血プライベートバンクの実態調査を踏まえた厚生労働省の対応とその進捗を報告し、今後の検証・検討の進め方について議論した。

2018年2月～3月に、業務内容等に関する届出のあった臍帯血プライベートバンク2社に対して、実地調査を実施し、届出内容等について確認を行った。

同年4月に、第2回「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、臍帯血プライベートバンクの実地調査の結果と各措置の進捗状況を報告し、今後の行政の対応について提言を受けた。

第2回「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」においてなされた提言の内容を踏まえ、同年4月に、関連学会等に対して、臍帯血の採取を依頼された場合には依頼者に対し臍帯血プライベートバンクに関する適切な情報提供を行うよう、通知を発出した。

同年8月に、業務内容等について届出のあった臍帯血プライベートバンク2社について、事業実績等（2018年3月31日時点）を厚生労働省ウェブサイトで公開した。

第197回国会において、公的臍帯血バンク（臍帯血供給事業者）以外の事業者による第三者間の造血幹細胞移植に用いる臍帯血の提供を禁止することを内容とする改正造血幹細胞移植法（議員立法）が可決・成立し、2018年12月14日に公布された。これにより、移植に用いる臍帯血の安全性がより一層担保されるようになったところであり、当該改正内容について、地方公共団体等に周知した。【厚生労働省】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

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。

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に掲載するとともに、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。

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。

【厚生労働省】

1

消費者の安全の確保

(2)消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
						2020年度	2022年度	
(2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止	①事故情報の収集、公表及び注意喚起等							
	＜事故情報の迅速かつ的確な収集・公表＞【消費者庁、関係省庁等】 ※関係省庁等と連携の上、消費者庁が事故情報の一元的な収集等を行う。							
	消費者安全法に基づく消費者事故等の通知の収集・公表【消費者庁】							
	消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告の収集・公表【消費者庁】							
	事故情報データベースによる事故情報の一元的な収集・公表【消費者庁、関係省庁等】 事故情報データベースの質の向上に関する取組【消費者庁、関係省庁等】							
	第3期医療機関ネットワーク事業の実施【消費者庁】							
	第4期医療機関ネットワーク事業の実施【消費者庁】							
	第5期医療機関ネットワーク事業の実施【消費者庁】							
	収集した事故情報を分析し、消費者への注意喚起等を実施【消費者庁、関係省庁等】							
	教育・保育事故検討会最終取りまとめ報告と検証とガイドラインについて地方自治体への通知【内閣府、文部科学省、厚生労働省】							
SNS上のトラブル情報の把握・関係機関への提供【消費者庁】 情報提供先の拡大を検討【消費者庁】 検討結果を踏まえ、情報提供先を拡大【消費者庁】								
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の設置と事故の再発防止策に関する検討、地方公共団体による重大事故の検証の実施【内閣府、文部科学省、厚生労働省】								
(イ) 消費者安全法に基づく消費者事故等の通知件数：2,906件（2015年3月末）								
(ロ) 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：892件（2015年3月末）								
(ハ) 医療機関ネットワーク事業参画医療機関からの事故情報報告件数：7,853件（2015年3月末）								
(ニ) 事故情報データベースへの登録件数：28,864件（2015年3月末）								
(ホ) 生命・身体分野に関する注意喚起件数（消費者安全法に基づくものを除く。）：12件（2015年3月末）								
(ヘ) SNS上の消費者被害・トラブル情報の抽出回数：10回（2017年度）								

1 消費者の安全の確保 (2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	【参考】			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
① 事故情報の収集、公表及び注意喚起等	商業施設内の遊戯施設における事故防止に関するガイドラインの策定【消費者庁、経済産業省】	商業施設内の事故防止策の更なる検討【消費者庁、経済産業省】					(ト) 消費者安全法に基づく生命・身体分野への措置件数(第38条～第42条関係) : 1件 (2015年3月末) (チ) 商業施設外を含めた遊戯施設に関する消費者への情報発信の件数		
	商業施設外を含め、遊戯施設の事故情報を収集・公表し、消費者に注意喚起【消費者庁、関係省庁】								
	関係省庁連絡会議等を通じ、商業施設外を含めた遊戯施設の安全対策の強化を推進【消費者庁、関係省庁】								
② 緊急時における消費者の安全確保	(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 消費者事故等の通知件数 : 2,695件 (ロ) 重大製品事故の報告件数 : 837件 (ハ) 医療機関ネットワーク事業参画医療機関からの事故情報報告件数 : 5,791件 (ニ) 事故情報データベースへの事故情報登録件数 : 18,271件 (ホ) 生命・身体分野に関する注意喚起件数(消費者安全法に基づくものを除く。) : 12件 (ヘ) SNS上の消費者被害・トラブル情報の抽出回数 : 13回 (ト) 消費者安全法に基づく生命・身体分野への措置件数(第38条～第42条関係) : 1件 (チ) 商業施設外を含めた遊戯施設に関する消費者への情報発信の件数 : 1件								
	・ 緊急事態等における政府一体となった迅速かつ適切な対応 ・ 毎年度関係府省庁連携の緊急時対応訓練を実施【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省等】								
(2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止	(K P I の現状) ※2018年度 緊急時対応訓練の回数 : 1回								

1 消費者の安全の確保 (2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
(2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止	③リコール情報の周知強化	リコール情報の効果的な発信【消費者庁、関係省庁等】								
		地域のネットワーク等を活用した情報提供を推進								
		改正消費者安全法の施行を踏まえ引き続き推進【消費者庁】								
		(K P I の現状) ※2018年度末時点 (イ) リコール情報登録件数：6,019件 (ロ) メルマガ登録件数：8,295件 (ハ) 2018年度月当たり平均サイトアクセス件数：約990万件（7月31日まで）、約105万件（8月1日以降） ※ 2018年8月から、消費者庁におけるウェブサイトアクセス件数の集計方式が変更されたため、数値を分けて記載している。								
	④製品安全に関する周知	製品安全に関する情報を事業者、団体等と連携して消費者等に提供【経済産業省】								
		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（プレスリリース数等）								
		(K P I の現状) 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。 独立行政法人製品評価技術基盤機構では、経済産業省及び関係団体と協議を行い、毎月1回以上のプレスリリースを行っている。								

1 消費者の安全の確保 (2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑤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									(イ) 法令等の見直し状況：2006年法令改正、2011年通達改正 (ロ) リコール届出件数：355件、リコール対象台数：9,557,888台（全て2014年度）
⑥高齢者向け住まいの安全の確保									(イ) 法令等の見直し状況：自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のための道路運送車両法改正法が成立した（2015年6月）。 (ロ) リコール届出件数：408件（2018年度）（2017年度：377件）、リコール対象台数：8,217,340台（2018年度）（2017年度：7,702,340台）
(2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止									ガイドラインに基づく地方公共団体の指導指針における事故予防・対応に係る規定の追加状況
									事故発生時の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を徹底【厚生労働省、国土交通省】
									(K P I の現状) ※2018年度 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：121団体において全て反映済み（2017年度：114団体で反映済み）。

1 消費者の安全の確保

(2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

① 事故情報の収集、公表及び注意喚起等

消費者安全法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。事故情報データベースの質の向上に関して、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掛けるとともに、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輸入されるデータの充実に努めていく。

毎年度、事故が多発しているもの、被害の拡大が想定されるものから速やかに事故内容の分析・調査を実施し、調査結果に基づき迅速に注意喚起等を行う。【消費者庁、関係省庁等】

SNSデータを活用してトラブル情報を収集し、関係機関へ提供する取組について、継続的に実施し、得られた情報の提供範囲拡大について検討する。【消費者庁】

法律の隙間事案である重大生命身体被害の発生・拡大の防止を図るための事業者への勧告等の消費者安全法に基づく措置を、必要に応じて適切に講ずる。【消費者庁】

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、国の設置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。【内閣府、文部科学省、厚生労働省】

商業施設内の遊戯施設について、事故防止に関するガイドラインを策定し、継続的に事故防止策の検討を行う。【消費者庁、経済産業省】

商業施設外を含め、遊戯施設の事故情報を収集・公表し、消費者に注意喚起する。【消費者庁、関係省庁】

また、関係府省庁連絡会議等を通じ、商業施設外を含めた遊戯施設の安全対策の強化を推進する。【消費者庁、関係省庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年3月27日に改訂した消費者事故等の通知の運用マニュアルについて、通知の徹底を図るべく消費者政策担当課長会議や関係府省庁連絡会議、消費者安全情報総括官会議幹事会等の場を通じた周知に取り組んだ。

2015年10月以降、医療機関ネットワーク参画機関(2018年度末現在24病院)から医療機関特有の情報を幅広く収集し、注意喚起等に活用した。

情報提供の媒体について、消費者庁Twitterや消費者庁フェイスブックのほか、2017年度からは「子どもを事故から守る!」Twitterや首相官邸LINEを利用するなど、拡大した。消費者庁Twitterによる情報提供では、一部、事故防止の注意点等を説明する動画も提供した。

2016年度以降、インターネット上の文字列を分析し、消費者被害・トラブル情報の把握ができないか、検討を行ってきているところであり、2017年度においては、2016年度に構築したテキストマイニング等の手法を活用し、10回にわたってデータの抽出作業を試行的に実施した。2018年度においても、

おおむね同様の作業を継続するとともに、当該抽出結果の関係機関への情報共有などの取組を実施した。【消費者庁】

教育・保育施設等における重大事故の再発防止策に関する検討会（2014年9月から2015年12月までに8回開催）の最終取りまとめを行い、最終報告書を作成し、公表した。2016年4月からは「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」を設置し、事故の再発防止策について検討を行い（2016年4月から2018年11月までに8回開催）、2018年7月に「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年次報告」を公表した。

「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した（2015年6月から2018年11月までに14回公表）。【内閣府、文部科学省、厚生労働省】

2015年2月に、事故発生防止（予防）ガイドライン等の作成を行い、地方公共団体に通知を発出した。

遊具の事故に関する注意喚起を行い、関係省庁に対し、事故情報の収集・活用の推進及び関係団体に対する周知を要請した。【消費者庁】

2015年8月の消費者委員会建議に基づき、ガイドライン策定に向けた検討会を開催し（2016年4月（第1回）、2016年5月（第2回））、2016年6月、ガイドラインを取りまとめの上、公表した。

2016年7月、流通業界に対し、商業施設内の遊戯施設における事故情報の収集、情報提供に関する周知文を発出した。【経済産業省】

② 緊急時における消費者の安全確保

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。

【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省等】

<2015年度～2018年度の実績>

関係府省庁連携による緊急時対応訓練を実施した（2015年12月、2017年1月、2017年12月、2018年12月）。また、関係府省庁の相互の十分な連絡及び連携を目的に、消費者安全情報総括官会議幹事会を開催した（2018年12月）。【消費者庁、関係省庁等】

③ リコール情報の周知強化

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、地域のネットワーク等を活用したリコール情報等の情報提供を推進する。【消費者庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

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リコール情報をより分かりやすく消費者へ発信した（リチウム電池充電器、長期利用家電製品、乳幼児用用品、高齢者向け用品等の様々な製品別テーマによる情報発信等）。

2019年3月にリコール情報サイトのリニューアルを行い、レイアウトの改善やリコール商品の絞り込み検索機能の充実化を図った。

2015年度に、リコール情報の高齢者等への周知について、消費者行政ブロック会議等を通じて地方公共団体等へ依頼した。【消費者庁】

④ 製品安全に関する情報の周知

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、関係団体等とも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。【経済産業省】

<2015年度～2018年度の実績>

消費者庁に報告が行われる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、消費者等への注意喚起を行った。さらに、2018年度からはTwitterを新たに開設し、事故情報やリコール情報の発信を開始した。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。

長期使用製品安全点検制度の所有者情報の登録率向上のため、取引事業者、関連事業者等との連携を進めるとともに、政府広報等各種媒体を通じたユーザーへの働き掛けを行っているところ、加えて2018年から地方に所在する水道工事事業者等で構成される管工事組合の会合に直接訪問し、制度の解説及び登録の補助の依頼等を行った。【経済産業省】

⑤ 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

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。【国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年6月の道路運送車両法の改正を受け、自動車メーカーによる、より迅速かつ確実なリコールの実施を促進するため、リコールの実施に必要な報告徴収・立入検査の対象に装置メーカーを追加した。

なお、2017年度及び2018年度において、複数の自動車メーカーによる、型式指定車の完成検査における不適切な取扱いが判明したことを受け、市場措置を速やかに行うことを促したほか、完成検査における不適切な取扱いを行っている自動車メーカーに対する是正措置命令の創設等を行うための「道路運送車両法の一部を改正する法律案」を2019年3月に国会に提出した。【国土交通省】

⑥ 高齢者向け住まいにおける安全の確保

事故発生の防止、事故発生時の対応などを行政指導の参考指針において位置付け、その運用を徹底するなどの対応を行う。【厚生労働省、国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

全国都道府県等の高齢者向け住まい担当者会議を開催し、届出促進・指導等の徹底を要請した（2015年6月18日開催）。

全国介護保険担当課長会議において、有料老人ホーム等高齢者向け住まいにおける事故予防に資する調査研究の結果について情報提供した（2017年7月3日）。

2018年4月2日に有料老人ホームの設置運営標準指導指針（ガイドライン）を改正し、都道府県等の指導指針に反映するよう周知・徹底を図った。

2018年3月6日及び2019年3月19日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。

2018年3月及び2019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。【厚生労働省、国土交通省】

1 消費者の安全の確保

(3) 的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
							2020年度	2021年度	2022年度		
(3) 的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止	①消費者安全調査による事故等 原因調査の実施等	事故等原因の調査【消費者庁】									事故等原因調査等 の実施数、申出受 付件数
		フォローアップ【消費者庁】									
		改正法の規定の施行 状況に関する検討 (施行後5年経過に 伴うもの)【消費者 庁】									
		(K P I の現状) ※2018年度 事故等原因調査等の実施数：15件 (2017年度：15件) (2018年11月 1 日時点) 申出受付件数：347件 (2017年度：294件) (2019年 3 月末時点) ※件数は、消費者安全調査委員会発足 (2012年10月) 以降の実績									
	②昇降機、遊戯施設 における事故の原 因究明、再発防止	昇降機や遊戯施設に係る事故情報・不具合情報の分析、再発防止の観点からの事故発生原因解明に係る調査、再 発防止対策等に係る調査・検討を踏まえた必要な技術基準の見直し、調査結果の公表、建築基準法改正法 (2014 年 6 月 4 日公布) により創設された国の調査権限の活用等による迅速な原因究明及びそれを踏まえた再発防止等 【国土交通省】									(イ) 技術基準の見 直し状況 (ロ) 調査結果の公 表
		昇降機等の点検項目の見直 し【国土交通省】									
		遊戯施設の客席部分の身体 保持装置の技術基準の見直 し【国土交通省】									
		遊戯施設の客席部分の離隔距離の技術基準の 見直しの検討・実施【国土交通省】									
		(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 昇降機 (2016年11月) ・遊戯施設 (2017年 2 月) の点検項目、遊戯施設の客席部分の身体保持装置 (同年 3 月) の基準改正を 行った (それぞれ2017年 4 月、同年10月、2018年 4 月に施行)。 (ロ) 調査結果 (報告書) の公表：4 件 (2015年度～2017年度：21件)									

1 消費者の安全の確保

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
③国民生活センターにおける商品テストの実施	有識者や研究機関等の知見を活用した、地方公共団体からの依頼によるものを始めとする商品テストの実施【消費者庁】									地方公共団体からの商品テスト依頼への対応状況
	「消費者行政新未来創造オフィス」における、徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストプロジェクトの実施【消費者庁】									
	(K P I の現状) ※2018年度(2019年3月末時点) 地方公共団体からの商品テスト依頼に対応した件数：291件（2017年度：344件） 対応内容の内訳は以下のとおり。 ・商品テストを受け付けた件数：218件（2017年度：221件） ・過去の事例や知見により技術相談に対応した件数：73件（2017年度：123件）									
④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	消費生活用製品安全法等に基づく収集された事故情報の原因究明調査、事故の再発防止のための必要な措置【消費者庁、経済産業省】									重大製品事故の報告件数目標値：前年度比減
⑤製品等の利用により生じた事故等の捜査等	(K P I の現状) ※2018年度 重大製品事故の報告件数：837件（2017年度：845件）									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
	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【警察庁】									
	(K P I の現状) ※2018年度 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て通知した件数：103件（2017年度通知件数：47件）（警察庁）									
⑥製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整	発火源となった製品の種類ごとの火災件数の集計、製造事業者名と製品名等を四半期ごとに全国の消防機関へ通知するとともに公表、収集した火災情報の共有と連携した製品火災対策の推進【総務省消防庁、経済産業省】									収集した火災情報の件数
(K P I の現状) ※2017年 製品の不具合により発生したと判断された火災：192件（2016年：196件）（総務省消防庁）										

(3) 的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止

1 消費者の安全の確保

(3) 的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止

① 消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施

消費者事故等の発生状況を踏まえ、消費者の安全確保に、より効果的に貢献できるよう、原因究明調査等を着実に実施する。その際、2012年に公布された消費者安全法の改正法附則に基づき、同法の施行状況について検討した結果も踏まえ、引き続き事故調査室員の資質の向上及び公表した調査案件に関する様々な方法を用いた情報発信に努めることなどによる、原因調査等の充実により事故等の再発防止のための取組を進める。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度は、消費者安全法に基づき報告書3件（エスカレーター事故、毛染めによる皮膚障害、子供による医薬品誤飲事故）を公表（6月26日、10月23日、12月18日）するとともに、関係省庁に対し意見を述べた。また、経過報告1件（ハンドル形電動車椅子を使用中の事故）を公表（10月23日）した。消費者安全調査委員会への申出受付は29件あった（2016年3月末時点）。

2016年度は、消費者安全法に基づき報告書2件（ハンドル形電動車椅子を使用中の事故、エレベーターの戸開走行事故）を公表（7月22日、8月30日）するとともに、関係省庁に対し意見を述べた。また、経過報告2件（体育館の床から剥離した床板による負傷事故、家庭用コージェネレーションシステムから生じる運転音・振動により不眠等の健康症状が発生したとされる事案）を公表（9月23日、11月18日）した。消費者安全調査委員会への申出受付は50件あった（2017年3月末時点）。

2017年度は、消費者安全法に基づき報告書3件（体育館の床板の剥離による負傷事故、玩具による乳幼児の気道閉塞事故、家庭用コージェネレーションシステムから生じる運転音により不眠等の症状が発生したとされる事案）を公表（5月29日、11月20日、12月21日）するとともに、関係府省に対し意見を述べた。また、経過報告1件（住宅用太陽光発電システムから発火した火災等事故）を公表（9月22日）した。消費者安全調査委員会への申出受付は45件あった（2018年3月末時点）。

2018年度は、消費者安全法に基づき報告書2件（電動シャッター動作時の事故、住宅用太陽光発電システムから発生した火災事故等）を公表（9月28日、1月28日）するとともに、関係省庁に対し意見を述べた。また、幼稚園で発生したプール事故について、関係府省に対し再度意見を述べた（4月24日）。消費者安全調査委員会への申出受付は53件あった（2019年3月末時点）。【消費者庁】

② 昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止

昇降機や遊戯施設に係る事故情報・不具合情報の分析、再発防止の観点からの事故発生原因解明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を踏まえ、必要な技術基準の見直しを行うとともに、調査結果を報告書として公表する。また、建築基準法改正法（2014年6月4日公布）により創設された国の調査権限の活用等による迅速な原因究明及びそれを踏まえた再発防止等を図る。【国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

昇降機（2016年11月）・遊戯施設（2017年2月）の点検項目、遊戯施設の客席部分の身体保持装置（同年3月）の基準改正を行った（それぞれ2017年4月、同年10月、2018年4月に施行）。また、2015年4月から2019年3月までに25件の調査結果（報告書）を公表した。【国土交通省】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

昇降機や遊戯施設に係る事故発生原因解明に係る調査・検討を引き続き行い、再発防止策等の対応策を講じる。【国土交通省】

③ 国民生活センターにおける商品テストの実施

国民生活センターにおいて、地方公共団体からの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の共有化、有識者や研究機関等の技術・知見の活用を図る。

「消費者行政新未来創造オフィス」において、徳島県周辺も含めた大学、医療機関、研究施設等を活用しつつ、徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、先駆的な商品テストのプロジェクトを実施する。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

国民生活センターは、2018年度（2019年3月末時点）に、各地の消費生活センター等から依頼のあった商品テスト291件のうち218件について商品テストを受け付け、残りの73件については過去の同種事例や知見による技術相談等を行い、全件に対応した。（2015年度：302件中189件受付、113件技術相談、2016年度：373件中205件受付、168件技術相談、2017年度：344件中221件受付、123件技術相談）

また、注意喚起のための商品テストを2018年度は10件（2019年3月末時点）実施し、公表するとともに、関係行政機関・団体に要望・情報提供を行った。（2015年度：10件、2016年度：10件、2017年度：10件）

さらに、独立行政法人製品評価技術基盤機構との実務者会議を定期的に開催し（月1回）、情報を共有するとともに、「美容を目的とした『プエラリア・ミリフィカ』を含む健康食品」のエストロゲン活性の測定や、プエラリンの定量など専門性が高いテストの実施や評価の結果を2017年7月に公表したが、その際、有識者や研究機関等の技術・知見の活用を図った。また、「強力な磁石のマグネットボールで誤飲事故が発生—幼児の消化管に穴があき、開腹手術により摘出—」の磁力の特性や強力な磁石を複数個誤飲したときの危険性など専門性が高いテストの実施や有識者や研究機関等の技術・知見の活用し、2018年4月に公表した。

「消費者行政新未来創造オフィス」においては、2017年度に実施した「地震による転倒防止策」のプロジェクトにおいて、実証フィールド調査を徳島県の協力の下で実施し、徳島県内100世帯の電気給湯設備の貯湯タンクの設置状況等を確認する中で有益な情報が得られた。実証フィールド調査の結果や全国の消費者を対象とした意識調査及び過去の大地震の分析結果を踏まえ、地震に対する貯湯タンク及び家具・家電の転倒防止策の有効性についての報告書を取りまとめ、2018年6月に公表した。さらに、「錠剤・カプセル状の健康食品の品質等に関する実態調査」において、徳島県の協力の下、県内の約100名のモニターから利用中の錠剤又はカプセル状の健康食品を収集するとともに、健康食品の利用実態を調べるために全国の約10,000名の消費者に対してアンケート調査を実施した。そして、

アンケート結果を参考に選定した商品及びモニターから収集した利用中の商品について、成分含有量の調査や崩壊性試験等を行い、その結果を全国の消費者が活用できるよう取りまとめを行った。【消費者庁】

④ 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

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に基づく重大製品事故情報報告・公表制度等を活用し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。【消費者庁、経済産業省】

<2015年度～2018年度の実績>

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、2018年度からはTwitterによる事故情報、リコール情報の発信を開始した。電気用品安全法等の技術基準についても、近年相次いで事故が発生しているモバイルバッテリーについて2018年2月1日に通達改正を行い電気用品安全法の規制対象とした（経過措置期間1年）。その上で、製品安全総点検月間（11月）における周知、消費者向けのパンフレットへの掲載・公表・配布や、政府広報・N I T Eプレスでの情報提供等を実施した。【経済産業省】

⑤ 製品等の利用により生じた事故等の捜査等

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。

【警察庁】

<2015年度～2018年度の実績>

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、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には、関係行政機関に通知するなどした。【警察庁】

⑥ 製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整

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。【総務省消防庁、経済産業省】

＜2015年度～2018年度の実績＞

各消防本部から報告があった製品火災等に係る情報を集約し、四半期ごとの「製品火災に関する調査結果」として公表した。【総務省消防庁】

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。【経済産業省】

1 消費者の安全の確保

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	【参考】			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(4) 食品の安全性の確保									関係府省間の連携強化を図るための各種会議の開催状況 (イ) 関係府省連絡会議：年度内2回開催 (ロ) 関係府省連絡会議幹事会：原則毎週開催 (ハ) リスクコミュニケーション担当者会議：隔週開催 (ニ) リスク情報関係府省担当者会議：毎月開催
	① 食品安全に関する関係府省の連携の推進	「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の定期的な開催、緊急事態等の発生時における迅速かつ適切な対応【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省】							
									(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 関係府省連絡会議：2回 (2017年度：2回) (ロ) 関係府省連絡会議幹事会：46回 (2017年度：46回開催) (週1回) (ハ) リスクコミュニケーション担当者会議：23回 (2017年度：25回) (隔週1回) (ニ) 食品リスク情報関係府省担当者会議：12回 (2017年度：12回) (月1回)
② リスク評価機関としての機能強化	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の継続的実施【食品安全委員会】								
	(K P I の現状) ※2018年度 (2018年11月1日時点) 協力覚書に基づき、1機関と定期会合を実施した。 消費者庁、厚生労働省及び農林水産省と合同で、新たに1機関と協力覚書を締結した。(2017年度：1機関と締結)								

1 消費者の安全の確保

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(4) 食 品 の 安 全 性 の 確 保	③食品安全 に関する リスク管 理	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【厚生労働省】								
		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【農林水産省】 ※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。								
					・ 第196回国会で食品衛生法等の一部を改正する法律が成立 ・ 施行準備（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等） 【厚生労働省】					
(K P I の 現 状) ※2018年度										
(イ) 食品添加物の新規指定件数：（2017年度） 0 件（2016年度： 5 件）										
(ロ) 食品中の農薬等の残留基準の設定件数：（2017年度） 133件（2016年度： 60件）										
(ハ) 食中毒事件発生件数：（2017年） 1,014件（2016年： 1,139件）										
(ニ) 危害要因に関する実態調査の実施件数：29件（2017年度：30件）										
(ホ) 低減対策をまとめた指針等の作成状況：24本（2017年度：13本）										
(イ) 食品添加物の新規指定件数										
(ロ) 食品中の農薬等の残留基準の設定件数										
(ハ) 食中毒事件発生件数										
(ニ) 実態調査の実施件数										
(ホ) 低減対策をまとめた指針等の作成状況										

1 消費者の安全の確保

(4) 食品の安全性の確保

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(4) 食 品 の 安 全 性 の 確 保	④食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	各年度、時宜に適ったテーマを選定し、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【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省等】						意見交換会の開催回数		
		「総合的なTPP等関連政策大綱」も踏まえ、食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションを実施【消費者庁、内閣官房、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省等】								
		「食品に関するリスクコミュニケーション研究会報告書」を踏まえ、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を実施【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省】								
		食の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の取組【消費者庁、関係府省】								
		(K P I の 現 状) ※ 2018 年 度 2018 年 度 に 開 催 し た 意 見 交 換 会 ： 7 回 実 施 （ 2017 年 度 ： 11 回 実 施 ） 【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省等】								

1 消費者の安全の確保

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑤輸入食品の安全性の確保	(4)食品の安全性の確保	輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の三段階の監視指導の実施。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。【厚生労働省】 ※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					輸入食品モニタリング検査目標達成率 目標値：100%		
		在外公館の「食の安全」担当官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動き掛け等の体制整備・維持【外務省】							
		(K P I の現状) ※2018年度 輸入食品モニタリング検査目標達成率：集計中（2017年度：102%） ※輸入食品監視指導計画で定めた検査目標件数を超えて検査を実施したため、100%を超過した数値となっている。							
⑥食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進		関係府省、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のため、正確な情報提供を継続して実施【消費者庁、関係府省等】 ※環境変化に応じて、理解増進の取組を見直し					(イ) 理解増進の取組見直しの実施状況 (ロ) 検査機器の貸与の状況		
		地方公共団体による住民が消費する食品等の放射性物質検査体制の支援（検査機器の貸与等）【消費者庁】							
		「風評被害に関する消費者意識の実態調査」の実施【消費者庁】							
		(K P I の現状) ※2018年度 (イ) ・消費者に最近の情報を届けるため、改訂した冊子「食品と放射能Q & A」（第12版）、「食品と放射能Q & A ミニ」（第4版）を2018年3月に公表。 ・「風評被害に関する消費者意識調査の実態調査」の第12回を2019年2月に実施し、調査結果を2019年3月に公表。 ・「放射性物質をテーマとした食品安全に関するインターネット意識調査」を2019年1月に実施し、調査結果を2019年3月に公表。 (ロ) 貸与台数：232台（179地方公共団体）（2017年度：266台（206地方公共団体））							

1 消費者の安全の確保

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(4) 食品の安全性の確保	⑦ 農業生産工程管理(GAP)の普及促進	ウェブサイトの活用による、普及啓発「輸出用GAP等普及推進事業」による、ガイドラインに則したGAPの導入促進【農林水産省】								(イ) 各県内のGAP指導体制における指導員数を全国で1,000人以上育成確保(2018年度) (ロ) GAPの認証取得数を2017年4月から3倍以上に拡大(2019年度)
		指導体制の強化等を通じた、国際水準GAPの取組及び認証取得の拡大促進【農林水産省】						ほぼ全ての国内の産地で国際水準GAPの取組の拡大促進【農林水産省】		
⑧ 中小規模層の食品事業者のHACCP導入の促進		(K P I の現状) ※2018年度(2018年11月1日時点) (イ) 各都道府県におけるGAPの指導員数：976名(2018年9月30日時点)(290名(2017年6月1日時点)) (ロ) 国内におけるGAPの認証取得経営体数：約4,800経営体(2018年6月末時点)(約4,500経営体(2017年4月末時点))								
		・HACCP支援法に基づく、HACCP導入や高度化基盤整備に関する長期低利融資の支援【厚生労働省、農林水産省】(HACCP：危需要因分析・重要管理点) ・中小規模の食品等事業者を主な対象として、高度化基盤整備の普及・定着のための研修、衛生管理計画作成のための研修、HACCP導入のための現場責任者・指導者養成のための研修、消費者のHACCPへの理解促進の取組等の支援【厚生労働省、農林水産省】					・HACCP支援法に基づく、HACCP導入や高度化基盤整備に関する長期低利融資の支援【厚生労働省、農林水産省】 ・中小規模の食品等事業者を主な対象として、HACCP導入のための研修、衛生管理計画作成のための研修、HACCP導入のための指導者養成のための研修、消費者のHACCPへの理解促進の取組等の支援【厚生労働省、農林水産省】			食品製造事業者におけるHACCPに沿った衛生管理を実施している事業者の割合 目標値：80% (2021年度)
		・第196回国会で食品衛生法等の一部を改正する法律が成立 ・施行に向け、政省令等を公布【厚生労働省】						改正法の施行を受けて、改正法の周知・啓発【厚生労働省】		
		- 食品等事業者団体が策定する手引書の策定過程での助言及び確認【厚生労働省】 - HACCPの制度化を踏まえた、食品等事業者向け手引書の作成支援【農林水産省】								
		(K P I の現状) ※2018年度(2018年11月1日時点) 食品製造事業者におけるHACCPに沿った衛生管理を実施している事業者の割合：34%(従業員5人以上の事業者) (2017年度「食品製造業におけるHACCP導入状況実態調査」結果)(2016年度：29%) ※HACCPに沿った衛生管理の制度化等を含む「食品衛生法等の一部を改正する法律」が第196回通常国会で成立し、2018年6月13日に公布。								

1 消費者の安全の確保

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(4) 食品の安全性の確保	⑨食品のトレーサビリティの推進	米穀事業者に対する立入検査等の実施、調査結果に基づく措置【農林水産省、国税庁、消費者庁】					(イ) 米トレーサビリティ法に係る取引記録の作成・保存の適正実施率 (適正実施率(%) = 100 - { (違反件数 / 立入検査件数) × 100 }) (ロ) 食品トレーサビリティの取組状況		
		「実践的なマニュアル」の内容拡充【農林水産省】							
		「実践的なマニュアル」を活用した普及推進活動の実施【農林水産省】							
⑩食品関係事業者のコンプライアンスの徹底促進	(K P I の現状) (イ) ※2018年度 ・米トレーサビリティ法に係る取引記録の作成・保存の適正実施率：2017年度：99.8% (2016年度：99.8%) (農林水産省) ・米トレーサビリティ法に係る取引記録の作成・保存の適正実施率 (2018年4月から9月までの集計値)：99.4% (2017年度：99.4%、2016年度：99.4%) (国税庁) (ロ) ※2017年度 ・生産者における基礎トレーサビリティの取組率：67.0% (2016年度：72.4%) ・流通加工業者における内部トレーサビリティの取組率：41.0% (2016年度：44.5%)								
	(引き続き食品関係企業における「コンプライアンス」の徹底を促進) ・食品事業者向けのマネジメント研修の開催 ・「『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～」の周知・啓発【農林水産省】					食品関係事業者の企業行動規範等策定率及び策定後の見直し・改善の実施率 策定率：80% 改定率：80%			
	(K P I の現状) ※2018年度 食品関係事業者の企業行動規範等策定率及び策定後の見直し・改善の実施率 策定率：2017年度：72% (2016年度：68%)、改定率：2017年度：62% (2016年度：68%)								

1 消費者の安全の確保

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
							2020年度	2021年度	2022年度		
(4) 食品の安全性の確保	⑪食品衛生関係及び産地の偽装表示の取り締まりの推進	関係機関と連携した情報収集、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【警察庁】									該当する事犯に対する取締状況
		(K P I の現状) ※2018年の取締り状況 ・食品衛生関係事犯：21事件（2017年：21事件）、検挙人員32人（2017年：28人） ・食品の産地等偽装表示事犯：5事件（2017年：5事件）、検挙人員19人（2017年：10人）									
	⑫流通食品への毒物混入への対応	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【警察庁、関係省庁等】									関係行政機関との情報交換状況
		(K P I の現状) ※2018年度発生した流通食品への毒物混入事件等はない。（2017年度もなし）									

1 消費者の安全の確保

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(4) 食品の安全性の確保	調査によって明らかとなった事実関係を基に、2016年2月の局長級会合において取りまとめられた方針に基づき、対策を実施【関係府省】 ○食品廃棄物の処理に係る対策 マニフェストの強化（2017年の通常国会で廃棄物処理法改正法が成立）【環境省】 ・ 不適正な登録等の検知に資するようシステムを改修 検討を踏まえた対応を実施【環境省】 廃棄物処理業者の透明性と信頼性の強化 ・ 行政による廃棄物処理業者への監視体制の強化及び関係団体への確認要請【環境省、農林水産省】 ・ 適正処理の強化と人材育成等【環境省】								「廃棄食品の不正流通に関する今後の方策」（平成28年2月26日食品安全行政に関する関係府省連絡会議申合せ）に沿った各行政機関の取組状況

1 消費者の安全の確保

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(4) 食品の安全性の確保	⑬廃棄食品の不正流通事案	排出事業者による 転売防止対策の強 化【環境省、農林 水産省】 ・食品事業者が取 り組むべき指針 (食品リサイク ル法上の省令) の見直し ・排出事業者責任 の徹底、許可を 取消された廃棄 物処理業者等に 対する措置 (2017年の通常 国会で廃棄物処 理法が成立)	食品リサイクル法等に基づく対応を実施【農林水産省、環境省】						

(K P I の現状)

- ・ 2017年 1 月に食品関連事業者が取り組むべき指針（食品リサイクル法上の省令）の改正を行うとともに、食品関連事業者向けのガイドラインを策定。（農林水産省、環境省）
- ・ 産業廃棄物処理業者等への立入検査マニュアルを策定、都道府県等へ通知（2016年 6 月 21 日）。（環境省）
- ・ 排出事業者責任の徹底について、都道府県等へ通知（2017年 3 月 21 日付け）するとともに、排出事業者が講ずべき具体的な措置（処理状況の確認等）のチェックリスト作成についても通知した(2017年 6 月 20 日付け)。（環境省）
- ・ 2016年度に、電子マニフェストシステムの改修を実施。（環境省）

1 消費者の安全の確保

(4) 食品の安全性の確保

① 食品安全に関する関係府省の連携の推進

関係府省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定期的に開催する。

緊急事態等の発生時においては、関係府省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、被害の発生・拡大の防止に努める。【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省】

＜2015年度～2018年度の実績＞

2018年度は、「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」（関係府省が密接に連携し、食品の安全性の確保に関する施策を総合的に推進する目的で開催。）を2回（2015年度、2016年度及び2017年度：各2回）開催、「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」の下部の会議として、関係府省が連携し、時宜に応じた円滑な対応を推進する目的で原則毎週開催する幹事会を46回（2015年度及び2016年度：各45回、2017年度：46回）開催、「リスクコミュニケーション担当者会議」（関係府省が連携して行う食品の安全性の確保に関する関係者相互間の情報及び意見の交換に関する事務の調整を行う目的で隔週1回開催。）を23回（2015年度、2016年度及び2017年度：各25回）開催、「食品リスク情報関係府省担当者会議」（食品の安全性の確保に関する情報の収集・分析・活用に関する方策、緊急時における関係府省の円滑な対応について検討する目的で月1回開催。）を12回（2015年度、2016年度及び2017年度：各12回）開催した。

なお、2016年1月に発覚した廃棄食品の不正流通事案については、警察庁、環境省廃棄物部局も加えた「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」を開催し、廃棄物処理の適正化、食品の取扱いの適正化等の観点から、「廃棄食品の不正流通に関する今後の対策」（平成28年2月26日食品安全行政に関する関係府省連絡会議申合せ）を取りまとめ、この方針に基づき、対策を実施した。【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省】

② リスク評価機関としての機能強化

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。【食品安全委員会】

＜2015年度～2018年度の実績＞

2015年度にポルトガル、フランスの、2016年度にドイツの、2017年度にデンマークのリスク評価機関との協力覚書を締結するとともに、協力覚書に基づき、欧州食品安全機関（EFSA）と定期会合を開催した。また、2017年度にはEFSAと食品のリスク評価分野における国際協力について議論する国際会議を開催した。2018年度には、消費者庁、厚生労働省及び農林水産省と合同で、新たにインド食品安全基準庁と協力覚書を締結するとともに、EFSAとの定期会合を開催した。

リスク評価に必要な体制整備等については、2015年度に評価技術企画室を、2016年度に評価技術企画ワーキンググループをそれぞれ設置し、より迅速かつ信頼性の高いリスク評価のための体制整備を

行った。また、2017年度にアレルゲンを含む食品に関するワーキンググループ等3つのワーキンググループを設置し、それぞれ調査審議等を開始した。【食品安全委員会】

③ 食品安全に関するリスク管理

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。

2018年に、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改正法が成立したことを受け、施行に向けた取組を進める。【厚生労働省、農林水産省】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度から2018年度まで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、2015年度から2018年度までの有害化学物質、微生物リスク管理基礎調査事業等によって、117件の実態調査を実施した。また、低減対策等をまとめた指針等を54本作成した。【農林水産省】

食品添加物を2015年度から2017年度までに新たに8件指定し、2017年度における食品中の農薬等の残留基準設定件数は、133件（2015年度：44件、2016年度：60件）であった。また、2017年における食中毒事件発生件数は、1,014件（2015年：1,202件、2016年：1,139件）であった。【厚生労働省】

④ 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進

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、関係府省等の共催又は府省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。【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省等】

また、「総合的なTPP等関連政策大綱（平成29年11月TPP等総合対策本部決定）」も踏まえ、食品の安全性全般に関するリスクコミュニケーションを引き続き実施する。【消費者庁、内閣官房、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省等】

さらに、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。【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省】

今後とも、消費者庁が関係府省の協力を得ながら、食の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。【消費者庁、関係府省】

<2015年度～2018年度の実績>

関係府省で連携し、2015年度は、計14回の意見交換会を開催した。意見交換会のテーマと回数の内訳は、「食中毒予防」（2回）、「農薬」（2回）、「食品中の放射性物質」（6回）、「ノロウイルス食中毒予防」（2回）、及び「健康食品の安全性や機能性」（2回）となった。

2016年度は、親子参加型のイベント会場において、食品中の放射性物質に関する情報提供の機会を4回設けたほか、意見交換会を計10回開催した。意見交換会のテーマと回数の内訳は、「食品中の放射性物質の検査のあり方」（5回）、「牛海綿状脳症（BSE）対策の見直し」（2回）、「健康食品との付き合い方」（1回）、「食品の安全を守る取組」（2回）となった。

2017年度は、2016年度に引き続き、親子参加型のイベントに出展し、食品中の放射性物質に関する情報提供の機会を3回設けたほか、意見交換会を計8回開催した。意見交換会のテーマと回数の内訳は、「食品の安全を守る取組」（3回）、「食品中の放射性物質」（4回）、「健康食品との付き合い方」（1回）となった。

2018年度も、2017年度に引き続き、親子参加型のイベントに出展し、食品中の放射性物質に関する情報提供の機会を3回設けたほか、同テーマでの意見交換会を計4回開催した。なお、例年行っている「食品中の放射性物質に関する意見交換会」については、2016年度に取りまとめられた「食品に関するリスクコミュニケーション研究会」の報告書に示された方向性に基づき、福島県等の被災地を中心とした取組から消費地に重心を移すこととし、2018年度は、東京、静岡、大阪、沖縄にて開催した。【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省等】

⑤ 輸入食品の安全性の確保

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った場合には、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。【厚生労働省】

我が国の食料の主要な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において、個別事例への対応、各国政府・国際機関との連絡体制の強化を行うほか、国内においては消費者庁を含む国内関係省庁・機関との連絡体制の強化に取り組む。【外務省】

<2015年度～2018年度の実績>

各年度、輸入食品監視指導計画を策定し、監視指導を実施した。各年度において、前年度の状況を監視指導結果として、4月から9月までの年度途中の状況を中間報告としてそれぞれ公表した。2019年度における輸入食品監視指導計画を2019年3月26日に公表、2017年度における監視指導結果を2018年8月31日に公表した。【厚生労働省】

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を実施した。個別案件について言及することはできないものの、2018年度も二国間で懸案となっている個別の品目や安全性基準等について、関係政府関係者及び関係国際機関と構築した人脈を活用し、情報収集及び働き掛け等に尽力した。【外務省】

⑥ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進

関係府省、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」等により風評被害の状況を把握しつつ、関係府省、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」や2013・2014年度基金の事例集などによる情報提供を行うとともに、検査機器の貸与等により地方公共団体による住民が消費する食品等の放射性物質検査体制を支援する。【消費者庁、関係府省等】

<2015年度～2018年度の実績>

関係府省、地方公共団体、消費者団体等と連携した意見交換会等を、2018年度は136回（2015年度は100回、2016年度は100回、2017年度は108回）開催した。このうち、福島県内の生産者の方を県外に派遣して消費者との意見交換を行う福島県の事業を消費者庁共催で37回実施（2017年度から。2017年度：21回実施）した。また、消費者に最近の情報を届けるため、改訂した冊子「食品と放射能Q&A」（第12版）を約9,700部、「食品と放射能Q&Aミニ」（第4版）を約17,900部、いずれも2018年3月から作成し配布した。加えて、増加傾向にある訪日外国人や在留外国人を対象に「食品と放射能Q&Aミニ」（第4版）を英語、中国語及び韓国語に翻訳し、各1,000部を作成し配布した。さらに、風評被害等に関する消費者意識の実態を把握する調査を2種類実施している。「風評被害に関する消費者意識の実態調査」の第6回から第12回の実施（2015年8月～2019年2月）に加え、「放射性物質をテーマとした食品安全に関するインターネット調査」を2018年度に実施（2019年1月）し、調査結果を公表した。

2018年度は、地方公共団体に放射性物質検査機器を179地方公共団体に対して232台（2015年度：332台（242地方公共団体）、2016年度：291台（225地方公共団体）、2017年度：266台（206地方公共団体））貸与し、消費サイドで食品の放射性物質を検査する体制の整備を支援した。【消費者庁】

⑦ 農業生産工程管理（GAP）の普及推進

（※SDGs関連：関連目標3、4、6、7、8、12及び15）

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。【農林水産省】

＜2015年度～2018年度の実績＞

国際水準GAPの取組や認証取得を促進するため、生産者及び指導者向けの研修会の開催、認証取得の支援等の取組を進めた。2017年度及び2018年度における主な取組は、以下のとおりとなっている。

なお、各都道府県におけるGAPの指導員数は976名（2018年9月30日時点）、認証取得者数は約4,800経営体（2018年6月末時点）である。

- ・国際水準GAPに取り組み生産された農畜産物のマーケットを計画的に拡大していく観点から、日本のフードチェーンにおけるGAPの価値の共有化を図ることを目的に、農業者や小売事業者等を結集した「GAPの価値を共有するフードチェーン連携パートナー会」を開催した（2017年9月から2019年3月末までに13回開催）。
- ・GAPの取組やGAP認証取得農産物に関する実需者や消費者の意向等について、モニター調査を実施し、公表した（2019年3月公表）。
- ・GAPに対する消費者の理解を促進するため、県や大規模店と連携したPRイベントの開催や都内の各県アンテナショップを活用したGAP認証取得農産物の販売を実施した（2018年7月～9月、2019年3月）。
- ・生産現場のGAP認証の取組状況や、関連イベントの情報を積極的に紹介するウェブサイト『GAP-info（ギャップーインフォ）』を開設し、消費者の関心を喚起した（2018年9月）。

【農林水産省】

⑧ 中小規模層の食品等事業者のHACCP導入の促進

HACCP（食品製造等に関する危害要因を分析し、特に重要な工程を監視・記録するシステム）の導入を促進するため、「食品の製造過程の管理の高度化に関する臨時措置法」（HACCP支援法）に基づきHACCP導入やその前段階の衛生・品質管理の基盤となる施設や体制の整備（高度化基盤整備）について、長期低利融資により支援する。【厚生労働省、農林水産省】

2016年3月から、「食品衛生管理の国際標準化に関する検討会」を開催し、食品衛生法等におけるHACCPに沿った衛生管理の制度化に向けた検討を行い、同年12月に最終取りまとめを公表した。この取りまとめや2017年11月に取りまとめた「食品衛生法改正懇談会報告書」などを踏まえ、改正の方針案についてパブリックコメントを実施した上で、食品衛生法等の一部を改正する法律案を第196回通常国会に2018年3月に提出した。同法案は2018年6月7日に成立し、同月13日に公布された。これにより、原則として製造・加工、調理、販売等を行う全ての食品等事業者を対象として、HACCPに沿った衛生管理を求めることとなる（改正法の公布日から2年を超えない範囲において政令で定める日から施行。ただし、施行後1

年間は経過措置期間とし、現行基準を適用する。）。当該改正法の施行に向け、政省令等の関係規定について、「食品衛生管理に関する技術検討会」を開催している。

【厚生労働省】

HACCPに沿った衛生管理は、HACCPに基づく衛生管理（Code HACCPの7原則を要件とするもの）又はHACCPの考え方を取り入れた衛生管理（弾力的な取扱いを可能とするもの。小規模事業者や一定の業種等が対象。）の仕組みとし、特に小規模事業者を含む食品等事業者が円滑にHACCPに沿った衛生管理に取り組むことができるように講習会の開催や食品等事業者団体が策定する事業者向け手引書の作成に対する支援を行うなど、HACCPの普及を更に推進することとしている。食品等事業者団体が策定する手引書は、「食品衛生管理に関する技術検討会」において策定過程で助言、確認を行った後、都道府県等に通知し、制度の統一的な運用に役立てることとしている。また、HACCPに沿った衛生管理の制度化に向けて、衛生管理計画作成のための研修や指導者養成のための研修等を支援する。【厚生労働省、農林水産省】

<2015年度～2018年度の実績>

2016年12月までに、「食品衛生管理の国際標準化に関する検討会」（9回）を開催し、2017年6月からは食品等事業者団体が作成した手引書の確認のため、「食品衛生管理に関する技術検討会」を逐次開催している。当該検討会においては、2018年8月以降、同年6月に公布された食品衛生法等の一部改正法の施行に向け、政省令等の関係規定等に関する事項についても検討を行っている。

また、消費者を含めたHACCP関係者による情報・意見交換を行う「HACCP普及推進連絡協議会」を開催（中央及び地方7ブロック）したほか、中小事業者のHACCP導入を支援するため、①都道府県等が事業者のHACCP導入を実際に支援し、その過程で生じた課題及びその解決策等の普及を目的とした「地域連携HACCP導入実証事業」、②HACCPの導入に取り組む事業者の名称を公表することで、事業者の取組を応援する「HACCPチャレンジ事業」、③都道府県等の食品衛生監視員養成を目的とした研修会の開催、④飲食店事業者を対象としたHACCPの考え方に基づく衛生管理の講習会を実施した。2018年3月にHACCPの制度化を含む食品衛生法等の改正案が閣議決定され、同年6月に公布された。【厚生労働省】

HACCPの導入を促進するため、HACCP支援法に基づく施設や体制整備についての長期低利融資のほか、高度化基盤整備の普及・定着のための研修、HACCP導入に向けた基礎研修、指導者・責任者を養成するための研修（2015年度は61回開催、2016年度は51回開催、2017年度は83回開催、2018年度はHACCPに沿った衛生管理の制度化の説明会と合わせて93回開催）、消費者の理解促進のためのセミナーの開催（2015年度は10回、2016年度は13回開催）、食品事業者向け手引書の作成（2017年度は9種類、2018年度は18種類）等を支援した。【農林水産省】

⑨ 食品のトレーサビリティの推進

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」（米トレーサビリティ法）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。【農林水産省、国税庁、消費者庁】

2) 飲食料品のトレーサビリティの推進

飲食料品について、「総論」、「各論」及び「取組手法編」で構成されるトレーサビリティの「実践的なマニュアル」（2016年3月に内容拡充）を活用した普及推進活動を行い、農林漁業者や食品事業者による更に積極的な基礎トレーサビリティの推進とともに内部トレーサビリティの取組の拡大を推進する。【農林水産省】

※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づけ。

<2015年度～2018年度の実績>

1) 米及び米加工品（酒類を除く。）に関する取引記録の作成・保存の適正実施率は99.8%（2017年度の集計値）（2015年度：99.6%、2016年度：99.8%）。【農林水産省】

酒類に関する取引記録の作成・保存の適正実施率は99.4%（2018年4月から9月までの集計値）

（2015年度（2015年7月から2016年3月までの集計値）：99.0%、2016年度：99.4%、2017年度：99.4%）。【国税庁】

関係機関と連携した監視を実施した（被疑情報に基づき、関係機関と連携した調査を実施。）。

【消費者庁】

2) 食品トレーサビリティの「実践的なマニュアル」については、本省及び地方農政局等による普及活動として、各種セミナー・シンポジウムでの周知、マニュアルの配布・説明及びウェブサイトを活用した周知を随時実施した。【農林水産省】

⑩ 食品関係事業者のコンプライアンスの徹底促進

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、食品業界の信頼性向上に向けた研修会の全国開催等を通じて、「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。このため、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～」を事業者にも周知・啓発する。【農林水産省】

<2015年度～2018年度の実績>

「『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、食品業界団体、消費者団体、マスコミ、有識者で構成する意見交換会を開催し、2016年1月に追記等の改訂を行った。2018年度は、研修会等を通じて食品関係事業者に対し、本取組の必要性について、普及啓発に努めた。また、アンケート調査によって、自主行動計画の策定を啓発するとともに実態を把握しているところであるが、食品関係事業者の意見を踏まえ、アンケート調査の時期の工夫を図った。【農林水産省】

⑪ 食品衛生関係事犯及び食品の産地等偽装表示事犯の取締りの推進

関係機関と連携した情報収集に努め、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。【警察庁】

＜2015年度～2018年度の実績＞

警察庁では、消費者庁、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」に参加するなどし、関係機関との情報交換による情報収集に努めた。また、都道府県警察に対しては、関係機関と連携した情報収集及び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の高い事犯を認知した際の早期の事件着手等を指示した。

なお、2018年には、食品衛生関係事犯を21事件32人（2015年：22事件29人、2016年：21事件42人、2017年：21事件28人）、食品の産地等偽装表示事犯を5事件19人（2015年：9事件32人、2016年：11事件20人、2017年：5事件10人）検挙した。【警察庁】

⑫ 流通食品への毒物混入事件への対処

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。【警察庁、関係省庁等】

＜2015年度～2018年度の実績＞

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には、必要に応じて、関係行政機関に通報するなどしているが、2015年度から2018年度までの間に、流通食品への毒物混入事件の発生はない。【警察庁】

⑬ 廃棄食品の不正流通事案

2016年1月、産業廃棄物処理業者によって、食品関連事業者等から処分委託を受けた食品廃棄物が不正に転売され、その後、消費者に食品として販売されていた事案が判明した。本事案で明らかになった課題に対しては、消費者の信頼を確保するため、関係行政機関及び関係事業者が連携し、食品廃棄物の処理に係る対策と、食品関係事業者による食品の適正な取扱いに係る対策の両面から、隙間なく対策を講じている。【消費者庁、食品安全委員会、警察庁、厚生労働省、農林水産省、環境省】

＜2015年度～2018年度の実績＞

食品安全行政に関する関係府省連絡会議において、「廃棄食品の不正流通に関する今後の対策」（平成28年2月26日食品安全行政に関する関係府省連絡会議申合せ）を取りまとめた。2016年度は、関係府省連絡会議幹事会に、定期的に警察庁、環境省廃棄物部局も加え、「廃棄食品の不正流通に関する今後の対策」に沿った取組状況について情報共有を行った。加えて、2017年9月には、関係府省

の実施した対策に基づき、この取りまとめの対応状況について改訂した。【消費者庁、食品安全委員会、警察庁、厚生労働省、農林水産省、環境省】

農林水産省及び環境省は、「廃棄食品の不正流通に関する今後の対策」を踏まえ、合同の審議会における議論を経て、2017年1月に食品関連事業者が取り組むべき指針（食品リサイクル法に基づく省令）の改正を行うとともに、食品関連事業者向けのガイドラインを策定した。【農林水産省、環境省】

環境省は、2016年3月14日に「食品廃棄物の不適正な転売事案の再発防止のための対応について（廃棄物・リサイクル関係）」を取りまとめ、公表した。

また、同年6月21日に「食品廃棄物の不正転売防止に関する産業廃棄物処理業者等への立入検査マニュアル」を策定し、産業廃棄物処理業者等に対する立入検査を効果的かつ確実に実施するよう都道府県等へ通知した。

電子マニフェストの虚偽記載等の防止の観点から、虚偽記載等に関する罰則を強化、特定の廃棄物を多量に排出する事業者に対して電子マニフェストの使用を義務化、許可を取り消された廃棄物処理業者等に対する措置の強化を行った（第193回国会で、廃棄物処理法の一部改正法が成立（2017年6月）。）。また、廃棄物の処理に関する排出事業者責任の徹底について、2017年3月21日付けで都道府県等へ通知した。

2016年度には、電子マニフェストシステムへの不適正な登録・報告内容の疑いの検知、関係業者への警告及び地方公共団体による監視業務の強化に資するようシステム改修を行った。また、2017年の法改正等の内容については、2018年3月30日付けで施行通知を発出するとともに、電子マニフェストの一部義務化については、義務対象となることが想定される特定の廃棄物を多量に排出する事業者を対象とした電子マニフェスト導入説明会を2017年度から全国で順次開催している。【環境省】

2 表示の充実と信頼の確保 (1) 不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
①景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	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【消費者庁】								
	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【消費者庁】								
	(K P I の現状) ※2018年度 消費者庁による措置命令：46件（2017年度：50件）、指導：216件（2017年度：179件） 課徴金納付命令：20件（2017年度：19件）、課徴金納付命令に係る返金計画に対する処分件数：0 件（2017年度：1 件（認定 1 件）） 都道府県による措置命令：9 件（2017年度：8 件）								
②景品表示法の普及啓発	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【消費者庁】								
	違反事例の整理【消費者庁】								
	周知活動【消費者庁】								
	(K P I の現状) ※2018年度 (イ) ・景品表示法に係る説明会の参加者数：11,000人程度（2017年度：11,400人程度） ・講師派遣回数：148回（2017年度：163回） ・説明会の参加者アンケート結果から見る参加者の理解度：約94％（2017年度：約95％） ※消費者庁から職員を派遣した、消費者団体や事業者団体等の団体が主催する景品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 (ロ) ・パンフレットの配布部数：約12,000部（2017年度：約6,470部） ・打消し表示に関する報告書の配布部数：約1,000部（2018年度）								

2 表示の充実と信頼の確保 (1) 不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
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	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【消費者庁、公正取引委員会】								
(1) 不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用	(イ) 公正競争規約を運用する関連団体等が主催する研修会等の参加者数 (ロ) 公正競争規約を運用する関連団体等への講師派遣実施率								
(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 研修会等の参加者数：4,350人程度（2017年度：4,400人程度） (ロ) 講師派遣実施率：16%（2017年度：19%） ※講師派遣実施率の計算式：（派遣公正取引協議会数／全公正取引協議会数）×100									

2 表示の充実と信頼の確保

(1) 不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用

① 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充

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。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

関係機関と連携した執行を実施した。消費者庁は、2018年度に、措置命令を46件（2015年度：13件、2016年度：27件、2017年度：50件）、課徴金納付命令を20件（2016年度：1件、2017年度：19件）行った。また、課徴金納付命令に係る返金計画に対する処分を2016年度に3件（認定2件、不認定1件）行い、2017年度に1件（認定1件）行った。2018年度は、課徴金納付命令に係る返金計画の申請がなかった。

さらに、都道府県により、2018年度に、9件の措置命令が行われた（2015年度：3件、2016年度：1件、2017年度：8件）。【消費者庁】

② 景品表示法の普及啓発

景品表示法の説明会への講師派遣をすることに加え、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する。

引き続き、過去の違反事例とともに、同法の基本的な考え方について周知活動を行う。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

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、事業者団体や広告関係の団体が主催する景品表示法に関する説明会、講習会及び研修会等に職員を講師として派遣した（2015年度は151回、延べ参加者数は10,800人程度。2016年度は153回、延べ参加者数は10,400人程度。2017年度は163回、参加者数は11,400人程度。2018年度は148回、参加者数は11,000人程度。）。

なお、2015年7月以降の説明会等においてアンケートを実施しており、2018年度における参加者の理解度は約94%であった（2016年度：約94%、2017年度：約95%）。

2015年度には、景品表示法に係る過去の違反事例を整理した違反事例集を作成・公表し、周知活動に活用したほか、2016年4月から同法に導入された課徴金制度に関する説明会を、全国13都市で計15回行い、同説明会の参加者アンケートの結果から見る参加者の理解度は、約98%であった。

また、2018年度は、消費者団体、地方公共団体、事業者団体等に対して、2016年度に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」を約12,000部（2016年度：92,650部、2017年度：約6,470部）配布した。

さらに、2017年度に「打消し表示に関する実態調査報告書」（7月14日）を、2018年度に「スマートフォンにおける打消し表示に関する実態調査報告書」（5月16日）及び「広告表示に接する消費者の視線に関する実態調査報告書」（6月7日）を公表し、これらの報告書を地方公共団体や全国の消費生活センター約1,000か所に配布した。

そのほか、消費者トラブルの実情等を踏まえ、「時間貸し駐車場の料金表示」（2017年度）や「携帯電話等の移動系通信の端末の販売に関する店頭広告表示」（2018年度）について景品表示法上の考え方を公表した。【消費者庁】

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

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。【消費者庁、公正取引委員会】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度は、ペットフードの表示に関する公正競争規約など12件、2016年度は、マーガリン類の表示に関する公正競争規約など47件、2017年度は、削りぶしの表示に関する公正競争規約など7件、2018年度は、食酢の表示に関する公正競争規約など18件の公正競争規約の変更について認定を行った。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（2015年度は38回、延べ参加者数は3,450人程度。2016年度は33回、延べ参加者数は3,270人程度。2017年度は35回、延べ参加者数は4,400人程度。2018年度は38回、延べ参加者数は4,350人程度。）。【消費者庁、公正取引委員会】

2 表示の充実と信頼の確保 (2) 商品・サービスに応じた表示の普及・改善

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
①家庭用品の品質表示の見直し	家庭用品品質表示法の普及啓発活動【消費者庁】								
	＜洗濯表示の見直し関係＞ ・新たな洗濯表示の普及啓発活動【消費者庁】								
	＜その他対象品目及び表示の標準の見直し＞ ・見直しの検討（現状調査、勉強会の運営等）2015～2016年度 ・政令、府令等の改正（品目関連） ・4つの規程の改正（表示関連）【消費者庁】								
	＜その他対象品目及び表示の標準の見直し＞ 改正内容の普及、啓発活動【消費者庁】								
	必要に応じた対象品目等の見直し【消費者庁】								
(2)商品・サービスに応じた表示の普及・改善	(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 6 回の講師派遣を行った（2017年度：11回）。2018年5月に行った国民生活センターへの講師派遣ではアンケート回答者の8割超が「役立った」を選んでいた。 (ロ) 新しい洗濯表示に関し、ポスター、リーフレット、すごろく及びかるたを配布するなど、認知度を高めるべく普及・啓発を行っている。また、政府インターネットテレビの動画コンテンツをウェブサイトに掲載するとともに、これを収録したDVDを配布した。								

2 表示の充実と信頼の確保 (2) 商品・サービスに応じた表示の普及・改善

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
②住宅性能表示制度の普及推進及び評価方法の充実	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【消費者庁、国土交通省】								
	(K P I の現状) ※2018年度登録講習機関による評価員講習会を7回実施。その他、各種講演会等において制度の周知を実施。								
	省エネ関連の講習会等による普及促進【国土交通省】								
③省エネ性能表示の普及促進	(K P I の現状) ※2018年度省エネ関連の講習会において、省エネ性能表示についての説明を実施中（2018年度：113回実施（2017年度：112回実施））。								
	指定建物錠の性能表示についての検証【警察庁】								
	指定建物錠の性能表示の検証の実施状況								
(2)商品・サービスに応じた表示の普及・改善	(K P I の現状) ※2018年度2019年1月に指定建物錠の性能表示についての検証を実施。（2017年度は2018年1月に実施）								

2 表示の充実と信頼の確保

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑤医療機関のウェブサイトによる情報提供	地方公共団体における医療広告及び医療機関のウェブサイトに関する相談・指導件数等を把握し、医療機関ホームページガイドライン策定等の取組の効果を検証【厚生労働省】	地方公共団体に対する医療機関ホームページガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有【厚生労働省】	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【厚生労働省、消費者庁】	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及び医療機関のウェブサイトに関する相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、医療機関ホームページガイドライン等の取組の効果を検証【厚生労働省、消費者庁】					地方公共団体における医療広告及び医療機関のウェブサイトに関する相談・指導件数等
(2)商品・サービスに応じた表示の普及・改善									

2 表示の充実と信頼の確保

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑤医療機関のウェブサイトによる情報提供		医療機関に関する広告規制等の在り方について検討【厚生労働省】	・ 第193回国会で医療法等の一部を改正する法律が成立 ・ 施行に向け、省令・医療広告ガイドラインを発出【厚生労働省】						
	(K P I の現状) 地方公共団体における医療広告及び医療機関のウェブサイトに関する相談・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） 2014年度：666件（246件） 2015年度：411件（149件） 2016年度：470件（118件） 2017年度：352件（88件） ※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。								
⑥電気通信サービスにおける広告表示等の適正化									
	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た適切な広告表示の推進【総務省】								
	(K P I の現状) 協議会において、ガイドラインを踏まえた広告表示等の検証を実施するとともに、2018年1月にはガイドラインの改定を実施した。 「消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループ」での議論を踏まえ、協議会において、現行のガイドラインについて、見直しの要否を含め検討するとともに、現在実施している広告の事後的審査の取組について、新たに消費者目線での確認を行う体制の整備を行うことを予定している。また、携帯電話事業者の自主的取組として店頭掲示物等の広告についての事前・事後確認が行われる予定であり、事後確認の結果については電気通信サービス向上推進協議会が報告を受けることを予定している。								
（２）商品・サービスに応じた表示の普及・改善									

2 表示の充実と信頼の確保

(2) 商品・サービスに応じた表示の普及・改善

① 家庭用品の品質表示の見直し

国民生活センターや消費者センター等の関係機関と連携し、2014年度の繊維製品品質表示規程の改正によって変更された新しい洗濯表示を含め、家庭用品品質表示法の普及啓発活動を継続的に行う。また、2016年度の内閣府令並びに繊維製品品質表示規程、合成樹脂加工品品質表示規程、電気機械器具品質表示規程及び雑貨工業品品質表示規程の改正についても、講師派遣等を通じ、普及啓発活動を行う。

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、2018年度に実施したヒアリング調査等も踏まえ、必要に応じて見直しを行う。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

新しい洗濯表示については、2016年12月の新しい洗濯表示に関する繊維製品品質表示規程の施行に向けて、普及啓発のため広報資料（ポスター2種類、リーフレット2種類、パンフレット、すごろく、かるた及びDVD）を作成・公表した。また、国民生活センター、消費生活センター、消費者団体及び地方公共団体に対し、広報資料の配布及び講師派遣を行った（53回）。

2015年度は、指定品目の在り方について見直し、品質表示が義務付けられる家庭用品を政令で全て指定することを改め、指定品目の一部を内閣府令で定めることとするよう改正を行った（2016年3月18日公布、2016年4月1日施行）。

2016年度は、内閣府令及び4つの告示を改正し、指定品目の見直しや品目の追加を行った（2017年3月30日公布、2017年4月1日施行。ただし、新たに追加された品目についての改正は2018年4月1日施行）。

2017年度は、2016年度以前の政令、内閣府令及び告示の改正に伴い、家庭用品品質表示法のガイドブック（日本語版）を改訂・公表し、国民生活センター、消費生活センター、消費者団体、地方公共団体等に対して配布したほか、ハンドブック（日本語版・英語版）を改訂・公表した。

2018年度は、2016年度の見直しの際に実施したパブリックコメントに対する意見等を参考にして、今後の指定品目の見直しの検討に向けた調査として、指定品目の対象となっていない一部品目における品質表示の技術的課題や、指定品目とした場合における消費者及び事業者への影響等について、関係業界団体等に対するヒアリング調査等を実施した。【消費者庁】

② 住宅性能表示制度の普及推進及び評価方法の充実

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。【消費者庁、国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度及び2016年度は、住宅の品質確保の促進等に関する法律において定められている住宅性能表示制度の告示改正について、国土交通省と連携し実施した。【消費者庁】

2016年1月29日に日本住宅性能表示基準及び評価方法基準の告示改正を実施した（2016年4月1日施行）。これら住宅性能表示制度の改正告示の施行に向けては、2016年1月から同年3月までに改正告示に関する講習会を23回実施した。

また、2015年8月から2019年3月までに登録講習機関による評価員講習会を25回実施した。各種講演会等において制度の周知を図った。2016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
（http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk4_000016.html）にて公表した。【国土交通省】

③ 省エネ性能表示の普及促進

（※SDGs関連：関連目標7、11）

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）」の普及促進を図る。【国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

「建築環境総合性能評価システム（CASBEE）」、「建築物省エネルギー性能表示制度（BELS）」等について、省エネ関連の講習会等で普及促進に努めており、2019年3月末時点で440回（2015年度末時点：24回、2016年度末時点：285回、2017年度末時点：397回）実施した。

2016年4月に施行された建築物省エネ法に基づく省エネ性能表示のガイドラインを作成・公表するとともに、分かりやすい広報資料（ポスター、パンフレット及びDVD）を作成・配布し、パンフレット及び動画に関しては国土交通省のウェブサイト（http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk4_000114.html）にて公表した。【国土交通省】

④ 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

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。【警察庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度及び2016年度（いずれも2月）並びに2017年度及び2018年度（いずれも1月）に指定建物錠の性能表示についての検証を実施した。【警察庁】

⑤ 医療機関のウェブサイトによる情報提供

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「医療機関ホームページガイドライン」（2012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、2015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ホームページ及び事前説明・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、2016年に取りまとめ、検討結果を踏まえ、第193回国会で医療法等の一部を改正する法律が成立した。法律の成立後、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（2018年5月8日公布、2018年6月1日施行）し、併せて「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。今後は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。【厚生労働省】

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していく。【厚生労働省、消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

地方公共団体における相談・苦情件数等の状況を把握するため、調査を実施するとともに、都道府県等に対して「医療機関ホームページガイドライン」などの周知及び「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議」（2015年7月消費者委員会）についての説明を行い、更なる指導の徹底を依頼した。また、広告会社向けに講演を行い、「医療機関ホームページガイドライン」などの周知を行った。さらに、2016年1月に、P I O - N E Tや医療安全支援センターに蓄積された情報の活用や医療安全支援センターの相談窓口の周知等について地方公共団体に依頼した。加えて、医療機関に関する広告規制等の在り方について検討を行い、2016年9月に取りまとめ、検討結果を踏まえ、第193回国会に医療法等の一部を改正する法律案を提出し、2017年6月に成立した。また、2017年8月からネットパトロール事業により監視体制の強化を図った。2018年5月には「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）等について」（平成30年5月8日付け厚生労働省医政局長通知）を発出し、2018年8月に「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）に関するQ&A

について」（平成30年8月10日付け厚生労働省医政局総務課事務連絡）を発出し、周知した（2018年10月に一部改訂）。【厚生労働省】

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ため、消費者向けの注意喚起資料を作成し、2016年9月に都道府県等に周知した。また、2016年9月以降、行政のTwitter等を活用し、定期的に注意喚起・普及啓発を行った。【厚生労働省、消費者庁】

また、消費者庁では、2017年12月に、改正特定商取引法の施行（美容医療のルールが追加）のタイミングに合わせて、美容医療に関するウェブサイトを更新し、注意喚起を行った。【消費者庁】

⑥ 電気通信サービスにおける広告表示等の適正化

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・ガイドライン」を踏まえ、関係事業者における適切な広告表示を推進する。【総務省】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年7月に、「インターネットサービス品質計測等の在り方に関する研究会」において報告書を取りまとめるとともに、総務省において「移動系通信事業者が提供するインターネット接続サービスの実効速度計測手法及び利用者への情報提供手法等に関するガイドライン」を策定した。

上記報告書、ガイドラインを受けて電気通信サービス向上推進協議会において「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドライン」を改定した（2015年11月）。また、2017年3月に消費者庁から電気通信事業者2社に対してインターネット接続サービスのキャンペーン期間の表示に係る景品表示法違反に関する措置命令が出されたことを踏まえ、同ガイドラインを更に改定した（2018年1月）。

2018年10月に電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証の一環として設置された「消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループ」での議論を踏まえ、電気通信サービス向上推進協議会において、現行の自主基準等について、見直しの要否を含め検討するとともに、現在実施している広告の事後的審査について、新たに消費者目線での確認を行う体制の整備を行うことを予定している。また、携帯電話事業者の自主的取組として店頭掲示物等の広告についての事前・事後確認が行われる予定であり、事後確認の結果については電気通信サービス向上推進協議会が報告を受けることを予定している。

なお、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ったと考えられる広告表示について、必要に応じて事業者に対し行政指導を行った（2016年度：2件、2017年度：1件、2018年度：1件）。【総務省】

2 表示の充実と信頼の確保 (3) 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

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
	2020年度						2021年度	2022年度	
①新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。円滑な施行等)	新たな食品表示制度に関する消費者、事業者等への普及啓発（※個別課題の検討結果を踏まえた制度改正の内容についても随時実施）【消費者庁】								
				食品表示法附則第19条の規定に基づき見直しの検討【消費者庁】					
	実態を踏まえた個別課題の検討【消費者庁】								
	インターネット販売等における食品表示の検討【消費者庁】								
	加工食品の原料原産地表示の検討・食品表示基準の改正【消費者庁】								
	遺伝子組換え表示の検討・食品表示基準の改正【消費者庁】			食品添加物表示の検討【消費者庁】					
	機能性表示食品制度を始めとする食品の機能性等を表示することができる制度の適切な運用、及び消費者、事業者等に対する制度に関する普及啓発【消費者庁、厚生労働省、農林水産省】								
	新たに施行される機能性表示食品制度の残された検討課題について検討【消費者庁】			機能性表示食品の届出等に関するガイドライン等の改正【消費者庁】			機能性表示食品制度届出データベースの改修【消費者庁】		
	施行状況の検証を行い、必要に応じて制度の見直しを検討【消費者庁、厚生労働省、農林水産省】								
	特定保健用食品の製品に係る公開情報の充実【消費者庁】								
国立健康・栄養研究所の製品情報データベースの改修【消費者庁】									

(イ) 食品表示制度に関する消費者の理解度

(ロ) 講師派遣回数

(3) 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

2 表示の充実と信頼の確保

(3) 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

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
①新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。の円滑な施行等					栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育等【消費者庁】	徳島県における栄養成分表示・保健機能食品の消費者教育モデル事業実施【消費者庁】			地方公共団体等における消費者教育の実施【消費者庁】
						栄養成分表示への関心を高める環境づくりの推進及び健康づくりに役立つ情報源としての栄養成分表示の活用促進【消費者庁】			
						食品関連事業者等が自主回収情報を行政機関に届出し、行政機関が公表する仕組みを構築【消費者庁】			
						食品表示法の改正【消費者庁】			
						食品表示法改正法の施行に向け政令等を策定【消費者庁】			
(K P I の現状) ※2018年度									
(イ) 食品表示制度に関する消費者の理解度(表示制度 理解度/目標値) : 調査中 (2017年度 : 食品添加物 20.1%/43.5%、栄養成分表示 38.7%/35.0%、特定保健用食品 32.2%/41.9%、機能性表示食品 15.3%/40.7%)									
(ロ) 講師派遣回数 : 135回 (2017年度 : 162回) (内訳 : 消費者向け 27回、事業者向け 101回、その他 (行政機関、学会等) 13回) ※対象が複数ある場合、合計は一致しない。									

2 表示の充実と信頼の確保

(3) 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

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(3) 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	②健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	食品の機能性等を表示する制度（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【消費者庁】								
		食品の機能性等を表示する制度改正の要否の検討【消費者庁】								
		事業者への措置件数 (改善要請、指導、 勧告及び命令)								

2 表示の充実と信頼の確保 (3) 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

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
③関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	＜食品表示に関する関係法令の効果的な執行＞ 食品表示連絡会の実施等による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 【消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省】 ＜地域における関係機関の連携＞ ブロックレベル、都道府県レベルでの監視協議会の開催 【農林水産省、警察庁、国税庁、消費者庁】 巡回調査等の実施【農林水産省、国税庁】 DNA分析等の科学的手法を活用した食品表示の監視【農林水産省】								
④米穀等の産地情報の伝達の適正化	(K P I の現状) ※2018年度 食品表示法に基づく指示 (2019年 3 月末時点) ： 12件、指導 (2018年 9 月末時点) ： 87件 (2017年度：指示11件、指導231件) (消費者庁、国税庁、農林水産省)								
	＜米トレーサビリティ法第 4 条、第 8 条の規定に基づく違反行為への対応＞ 米穀事業者に対する立入検査等の実施、調査結果に基づく措置【農林水産省、国税庁、消費者庁】								
	米トレーサビリティ法に係る産地情報伝達の適正実施率 100－{(違反件数／立入検査件数) × 100}								
(3) 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の適正な運用	(K P I の現状) ※2018年度 (2018年 9 月末時点) ・米トレーサビリティ法に係る産地情報伝達の適正実施率【酒類を除く】 ： 2017年度： 85. 2% (2016年度： 82. 9%) (農林水産省) ・米トレーサビリティ法に係る産地情報伝達の適正実施率【酒類関係】 ： 97. 4% (2017年度： 97. 4%、2016年度： 96. 2%) (国税庁)								

2 表示の充実と信頼の確保

(3) 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

① 新たな食品表示制度（食品の機能性等を表示する制度を含む。）の円滑な施行等

2015 年度から施行された食品表示法に基づく新たな食品表示制度について、消費者、事業者等に対し普及啓発を行い、理解促進を図る。その際には、制度の周知に加え、消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者への普及啓発も考慮する。また、食品表示法附則第 19 条の規定に基づき、施行 3 年後に施行状況を勘案し、必要に応じて制度の見直しを検討する。さらに、食品表示法制定時の個別課題については、順次実態を踏まえた検討を行う。インターネット販売等における食品表示については、2016 年 12 月に公表された報告書を事業者にも周知するとともに、消費者への普及啓発に努めている。2017 年 9 月に施行された新たな加工食品の原料原産地表示については、引き続き、消費者、事業者等への普及啓発を行い、理解促進を図る。食品添加物表示については、実態調査等の結果を踏まえ、必要な検討を行う。遺伝子組換え表示の在り方については、2018 年 3 月に公表された報告書を踏まえた食品表示基準の一部改正案を 2018 年 10 月に消費者委員会へ諮問しており、引き続き改正に向けた作業を行う。【消費者庁、農林水産省】

機能性表示食品制度を始めとする食品の機能性等を表示することができる制度を適切に運用するとともに、消費者、事業者等に対し、制度に関する普及啓発による理解促進を図る。また、機能性表示食品制度については、関係者からの意見を踏まえ、様々な視点から検討し、必要に応じ食品表示基準の改正等の見直しを行う。さらに、制度創設時に残された検討課題についても 2016 年 12 月に公表された報告書を踏まえ、制度への反映等を引き続き行う。2017 年度に施行後 2 年間の施行状況について検証した結果を踏まえた上で、2018 年度以降に必要な検討を行う。【消費者庁、厚生労働省、農林水産省】

なお、特定保健用食品制度については、許可後の事後チェックを実効性のあるものとし、許可制度の適切かつ透明性のある運用を担保する観点から、買上調査の実施や製品に係る公開情報の提供の在り方など運用の見直しを行い、適宜取組状況のフォローアップを行う。【消費者庁】

栄養成分表示を活用した消費者教育により、表示への関心を高める環境づくりを進めるとともに、健康づくりに役立つ情報源としての活用促進を図る。また、消費者の理解促進を図るべく、2018 年度までに徳島県等において実施した栄養成分表示及び保健機能食品の消費者教育モデル事業の結果を踏まえ、2019 年度以降に地方公共団体等において消費者教育を実施する。また、2018 年度に実施した「地域特性を生かした栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育に関する調査事業」の結果については、消費者庁で精査した上で公表し、活用していくことを検討している。【消費者庁】

さらに、食品関連事業者等がアレルゲン等の安全性に関する食品表示基準に従った表示がされていない食品を自主回収する場合に、行政機関への届出を義務付けるとともに、その旨を行政機関が公表する仕組みを制度化するため、2018 年 12 月に食品表示法の一部を改正する法律が公布されており、今後届出に係るシステムの構築、政令等の策定等を行う。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

機能性表示食品制度を始めとする新たな食品表示制度について、説明会等の講師として職員を派遣するなど、消費者、事業者等に対する普及啓発を実施した。新たに義務化された栄養成分表示の普及啓発のために、消費者に対しては、リーフレットの作成・配布、事業者に対しては、義務化周知のチラシの作成・配布及び「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」の改訂を行った（いずれも消費者庁ウェブサイト（https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/health_promotion/index.html#m05）にて公表）。

機能性表示食品の広告の適正化の観点から、広告等の留意点Q&Aの作成・周知を行った。

インターネット販売等における食品表示については、2015年12月から「食品のインターネット販売における情報提供の在り方懇談会」を開催し、2016年12月に報告書を公表した。

加工食品の原料原産地表示については、2016年1月から、消費者庁と農林水産省が共催で「加工食品の原料原産地表示制度に関する検討会」を開催し、同年11月に報告書を公表した。当該報告書や消費者委員会での議論を踏まえた新たな加工食品の原料原産地表示制度が2017年9月から施行されたところ、新制度についてのパンフレット等の作成・配布や消費者向け及び事業者向けQ&Aの充実を行うとともに、同年11月30日に開催された都道府県等食品表示担当者研修を始めとして、制度施行から2018年10月末まで148件の説明会やセミナー等を開催し、消費者・事業者等に対する普及啓発を実施した（パンフレットやQ&Aは消費者庁ウェブサイト（https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/quality/country_of_origin/）にて公表）。また、2018年1月に中小規模の食品関連事業者が取り組みやすいマニュアルを作成・公表するとともに、同マニュアルを活用した事業者向けのセミナーを、2017年度には全国10地区、2018年度には全国18地区で開催した。

遺伝子組換え表示については、2017年4月から「遺伝子組換え表示制度に関する検討会」を開催し、2018年3月に報告書を公表した。

機能性表示食品については、2019年3月末時点で、1,735件の届出情報を公表した。

制度創設時に残された検討課題については、2016年1月から「機能性表示食品制度における機能性関与成分の取扱い等に関する検討会」を開催し、同年12月に報告書を公表した。また、当該報告書、規制改革実施計画（平成29年6月9日閣議決定）及び検証事業の結果を踏まえ、機能性表示食品の届出等に関するガイドラインの改正や機能性表示食品に関する質疑応答集の作成・改正等を行った。改正したガイドラインの内容を機能性表示食品制度届出データベースに反映させるため、2018年度に届出データベースの改修を行い、2019年3月に運用を開始した。

特別用途食品については、2016年2月から「特別用途食品制度に関する検討会」を開催し、同年11月に報告書を公表した。当該報告書及び規制改革実施計画（平成27年6月30日閣議決定）を踏まえ、「特別用途食品の表示許可等について」を改正（2017年3月31日）し、2018年4月に施行されている。また、「女性活躍加速のための重点方針2018」（平成30年6月12日すべての女性が輝く社会づくり本

部決定)を踏まえ、2018年8月に「健康増進法施行令第3条第2号の規定に基づき内閣総理大臣が定める区分、項目及び額」及び「特別用途食品の表示許可等について」を改正(いずれも平成30年8月8日)し、乳児用液体ミルクの許可基準を設定・施行した。

特定保健用食品については、2016年度に買上調査を7品目実施し、関与成分量が許可等申請書どおり適切に含有されていなかった商品が7品目中2品目であったことを受け、「特定保健用食品に対する更なる品質管理等の徹底について」を発出(2017年5月24日)した。また、2017年3月には、新たな知見を入手した場合は、消費者庁に報告する旨を内閣府令に規定するなどの措置を講じた。2017年9月から、特定保健用食品の製品に係る公開情報の提供の在り方について、調査事業を実施するとともに、条件付き特定保健用食品の認知度及び制度の方向性についても併せて検討した。本事業を踏まえ、国立健康・栄養研究所の製品情報データベースの改修を2019年3月末までに行った。

また、特定保健用食品及び機能性表示食品については、2017年度に買上調査を特定保健用食品40品目、機能性表示食品60品目で実施し、特定保健用食品については関与成分量、機能性表示食品については機能性関与成分量が適切に含有されていなかった商品は、2品目であった。なお、調査結果を2018年4月9日に公表した。2018年度においても引き続き同様の買上調査を実施している。

食品関連事業者等が食品の安全性に関する食品表示基準に従った表示がされていない食品を自主回収する場合に、行政機関への届出を義務付けるとともに、その旨を行政機関が公表する仕組みを制度化するため、2018年12月に食品表示法の一部を改正する法律が公布(平成30年12月14日)された。

【消費者庁、農林水産省】

② 健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化

食品の機能性等を表示する制度に関し、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。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

通年に行うインターネット等における健康食品等の虚偽・誇大表示に対する監視を通じて、2014年1月から2019年3月までで1,476事業者による1,740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、改善がみられない事業者に対しては、個別に調査を実施して改善が図られるまで行政指導を行った。

機能性表示食品の広告の適正化の観点から、広告等の留意点及びQ&Aの作成・周知を行った。

2016年6月に全面改訂を行った「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」の小冊子を62,000部作成し、2017年1月、146の地方公共団体及び関係8団体に58,000部配布するとともに、事業者及び消費者団体が主催する会議、研修会等に講師を派遣し、本留意事項を用いて説明を行うことにより、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、地方公共団体だけでなく、消費者や事業者団体等に対しても、広く普及啓発を行った。

「食品の機能性等を表示する制度改正の要否の検討」については、健康増進法への不実証広告規制の導入について検討したところ、消費者庁において、景品表示法及び健康増進法による一体的な運用を適切かつ迅速に行っていること、健康増進法に不実証広告規制を立法化することは法制度上困難であること等の検討結果が得られたことから、その結果を2016年度に、消費者委員会に報告した。

特定保健用食品・機能性表示食品の適正利用の啓発を通じた表示の適正化に関して、各種メディアを通じた周知（2015年度：2件、2016年度：4件、2017年度：1件、2018年度：1件）に合わせて、2016年～2018年は、消費者委員会の指摘を踏まえ、「保健機能食品はバランスの取れた食生活とともに利用しましょう！」と題するリーフレットに特定保健用食品の広告上で最低限記載を勧める事項を加える改正を行ったリーフレットを、事業者団体を通じて約700社の健康食品事業者に配布するとともに、消費者に対してもバランスの取れた食生活の重要性について普及啓発活動を行った。【消費者庁】

③ 関係機関の連携による食品表示の監視・取締り

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。【消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省】

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。【国税庁】

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巡回調査を実施し、監視・取締りの徹底を図る。

また、消費者を欺瞞する悪質な産地偽装等が跡を絶たない状況にあり、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。【農林水産省】

<2015年度～2018年度の実績>

2018年9月18日に食品表示連絡会議を開催した（2015年度は10月27日、2016年度は8月31日、2017年度は9月12日に開催。）。食品表示法に基づく指示を12件（2019年3月末時点）、指導を87件

(2018年9月末時点)実施した(2015年度:指示5件、指導308件、2016年度:指示12件、指導277件、2017年度:指示11件、指導231件)。【消費者庁、国税庁、農林水産省】

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、年末に多発傾向を示す健康被害事案に関連した原産地表示に係る遡及調査時における関係機関の連携を指示した。

【消費者庁】

さらには、食品表示制度の周知等を行うとともに、酒類の表示の適正化のための確認調査を実施した。【国税庁】

④ 米穀等の産地情報の伝達の適正化

「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」(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。【農林水産省、国税庁、消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

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85.2%(2017年度の集計値)(2015年度:82.8%、2016年度:82.9%)。【農林水産省】

酒類に関する産地情報伝達の適正実施率は97.4%(2018年4月から9月までの集計値)(2017年度:97.4%、2016年度:96.2%、2015年度(2015年7月から2016年3月までの集計値):96.7%)【国税庁】

関係機関と連携した監視を実施(被疑情報に基づき、関係機関と連携した調査を実施。)している。【消費者庁】

3 適正な取引の実現

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
							2020年度	2021年度	2022年度		
(1)	①特定商取引法等の執行強化	悪質性や緊急性の高いと思われる案件の調査の実施、調査結果に基づく厳正な法執行【消費者庁、経済産業省】									特定商取引法及び預託法に基づく処分件数
	(K P I の現状) ※2018年度 ○特定商取引法・預託法 業務停止命令：13件（2017年度：15件）、指示：19件（2017年度：17件）、業務禁止命令：26件										
	②特定商取引法の見直し	消費者委員会における審議			成年年齢引下げに伴う特定商取引法施行規則の改正 【消費者庁、経済産業省】	改正内容の周知 【消費者庁、経済産業省】				見直しに係る検討の進捗状況	
	国会提出	改正法の施行準備、政省令改正の検討【消費者庁、経済産業省】	改正法の周知・啓発及び施行状況のフォローアップ 【消費者庁、経済産業省】								
(K P I の現状) 「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」（平成28年法律第60号）が、第190回国会で成立し、2016年6月に公布された。さらに、消費者委員会の答申のうち、法改正事項ではなく、法改正法に基づく政省令の策定時に併せて検討することとされていた政省令事項については、「特定商取引に関する法律施行令の一部を改正する政令」（平成29年政令第174号）等が2017年6月に公布され、法律と併せて2017年12月1日に施行された。											
(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し											

3 適正な取引の実現

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
③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執行状況の把握 ・ 法執行の状況を踏まえた必要な体制の強化 ・ 法執行の状況を踏まえた必要な制度の改正 【消費者庁、関係省庁等】									法執行の状況を踏まえた必要な施行体制強化又は制度改正の状況
④消費者契約法の見直し									法の認知度
(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し									

③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執行状況の把握 ・ 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執行状況の把握 ・ 法執行の状況を踏まえた必要な体制の強化 ・ 法執行の状況を踏まえた必要な制度の改正 【消費者庁、関係省庁等】	(K P I の現状) ※2018年度 (2018年11月 1 日時点) 消費者政策担当課長会議 (2018年10月) において、執行状況把握のため、同月から関係省庁等へ調査を実施し、別表 1 - 1 及び 1 - 2 のとおり執行状況を取りまとめた。 また、2018年 9 月に、消費者庁ウェブサイト内に、特定商取引法適用除外法令の運用状況が公表されているウェブサイトへのアクセス先を網羅的にまとめたページを新設し、同年12月に内容を更新した。					法の認知度
④消費者契約法の見直し	消費者契約法の周知・啓発活動の実施【消費者庁、法務省】 消費者委員会における審議 消費者委員会における審議【消費者委員会】 消費者委員会の審議に対し、適切に協力するなど、分析・検討を行う。【消費者庁、法務省】 法案の検討／国会提出 法案の検討／国会提出 消費者委員会の答申の付言に記載された事項等につき、引き続き検討を行い、必要な措置を講ずる。 【消費者庁、法務省】					法の認知度
(K P I の現状) ※2017年度 法の認知度：68.9% ※「平成29年度消費者意識基本調査」の結果に基づく。						

(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し

消費者安全法に基づく措置件数

3 適正な取引の実現 (1)商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I			
						2020年度	2021年度	2022年度				
⑥高齢者、障害者等の権利擁護の推進	＜成年後見制度等による高齢者・障害者の権利擁護の推進＞ ・市町村長が、成年後見制度の利用が有効と認められるケースにおいて、適切に後見申立て等を実施 ・成年後見制度の利用が必要な低所得高齢者や障害者が、同制度を利用することができるよう、市町村が成年後見制度利用支援事業を活用 ・成年後見制度における後見等の業務を適正に行うことができる法人の確保等ができるよう、市町村が成年後見制度法人後見支援事業を活用 【厚生労働省】											
										＜成年後見制度による障害者の権利擁護の推進＞ 成年後見制度の利用を促進することにより、障害者の権利擁護を図ることができるよう、市町村が成年後見制度普及啓発事業を活用 【厚生労働省】		
										＜介護職員に対する成年後見制度等の知識の普及＞ 継続的に実施【厚生労働省】		
	＜制度の周知＞ 地方公共団体が実施する成年後見制度の周知【消費者庁】 ※毎年度、周知方法等について見直し											
	(K P I の現状) ※2018年度 (2018年11月 1 日時点) (イ) 成年後見制度利用支援事業実施状況 ・ 高齢分野 (2017年度) : 82.1% (2016年度 : 80.2%) ※2018年度は今後集計予定 ・ 障害者分野 (2017年度) : 85% (2016年度 : 84%) ・ 成年後見制度法人後見支援事業実施状況 (2017年度) : 18% (2016年度 : 15%) ※2018年度分は今後集計予定。 (ロ) 成年後見制度関係事業実施市区町村数 ・ 成年後見制度利用支援事業 (障害者分野) : 1,485市区町村 (2017年 4 月 1 日時点)、前年比15市区町村増加 ・ 成年後見制度普及啓発事業 : 257市区町村 (2017年 4 月 1 日時点)											

3 適正な取引の実現

(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し

① 特定商取引法等の執行強化

高齢者を狙った悪質商法等による消費者被害を防止するため、特定商取引法及び預託法を厳正かつ適切に執行する。【消費者庁、経済産業省】

<2015年度～2018年度の実績>

特定商取引法については、消費者庁及びその権限委任を受けた経済産業局が、また預託法については消費者庁が執行を一元的に実施しており、引き続き、悪質事案に対して厳正に対処していく。【消費者庁、経済産業省】

② 特定商取引法の見直し

第190回国会において成立した「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」は2017年12月1日に施行されており、引き続き特定商取引法の周知・啓発及び施行状況のフォローアップを実施する。

また、成年年齢引下げに伴うワーキング・グループ報告書を踏まえ、2020年6月までに特定商取引法施行規則について所要の見直しを行う。【消費者庁、経済産業省】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年1月に消費者委員会に諮問を行い、2015年3月から同年12月まで、消費者委員会特定商取引法専門調査会で18回の審議が行われ、2016年1月に答申を得た。消費者委員会の答申を踏まえて立案された「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」（平成28年法律第60号）は、第190回国会で成立し、2016年6月に公布された。

さらに、消費者委員会の答申のうち、改正法に基づく政省令の策定時に併せて検討することとされていた事項について所要の改正を行った「特定商取引に関する法律施行令の一部を改正する政令」（平成29年政令第174号）等が2017年6月に公布され、法律とあわせて同年12月1日に施行された。

上記の法令改正を踏まえ、特定商取引法に係る逐条解説の改訂を行い、消費者庁ウェブサイト及び特定商取引法ガイドにおいて公表して法の解釈の明確化を図った。

以上を踏まえ、改正法による改正後の特定商取引法の周知・啓発活動の一環として、全国で開催された説明会等への講師派遣を行ったほか、特定商取引法の概要を記載したリーフレットやチラシを作成し、消費者庁ウェブサイトへの掲載及び各地方公共団体等への配付を実施した。【消費者庁、経済産業省】

③ 特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正

特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法について、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等の意見を踏まえた必要な執行体制強化を行う。2018年9月に、消費者

向けの便宜を図る観点から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。【消費者庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

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（別表1－1及び1－2のとおり。）を取りまとめた。

また、2018年9月に、消費者庁ウェブサイト内に、特定商取引法適用除外法令の運用状況が公表されているウェブサイトへのアクセス先を網羅的にまとめたページを新設し、同年12月に内容を更新した。【消費者庁、関係省庁等】

④ 消費者契約法の見直し

消費者契約法施行後の消費者契約に係る苦情相談の処理例及び裁判例等の情報の蓄積を踏まえ、情報通信技術の発達や高齢化の進展を始めとした社会経済状況の変化への対応等の観点から、契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等の在り方について、消費者委員会消費者契約法専門調査会で審議が行われた。消費者委員会の答申（2016年1月）を踏まえた「消費者契約法の一部を改正する法律」が第190回国会で成立し、2016年6月3日に公布（平成28年法律第61号）、2017年6月3日から施行された。

また、「消費者契約法専門調査会報告書」（2015年12月）において今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとされた論点等については、消費者委員会でも更に審議が行われた。その結果として示された消費者委員会の答申（2017年8月）を踏まえた「消費者契約法の一部を改正する法律」が第196回国会で成立し、2018年6月15日に公布（平成30年法律第54号）、2019年6月15日から施行されるところ、引き続き、改正点を含めた消費者契約法の内容について、周知・啓発活動を実施する。

さらに、2019年2月から、「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」を開催し、2018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、法制的・法技術的な観点から、検討を行っている。引き続き分析・検討を行い、必要な措置を講ずる。【消費者庁、法務省】

<2015年度～2018年度の実績>

2016年度及び2018年度に消費者契約法の改正法案を国会に提出し、これらの法案は、それぞれ、第190回国会及び第196回国会で成立した。これらについては、説明会等への講師派遣を行ったほか、逐条解説、一問一答及び改正法の内容を分かりやすく説明した資料を作成し、消費者庁ウェブサイトにて公表した。

また、消費者契約法の概要を記載したリーフレットを作成、消費者庁ウェブサイトへの公表及び各地方公共団体等への配布を実施し、法の周知・啓発を行った。【消費者庁、法務省】

⑤ 消費者の財産被害に対する消費者安全法の厳正な執行等

消費者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、同法に基づく注意喚起、勧告等の措置を迅速かつ的確に講ずる。【消費者庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

消費者安全法第12条第2項の規定に基づく通知は8,921件（2018年度末時点。2017年度比10.8%増。）。また、消費者庁においては、いわゆるオーナー商法に関連して消費者から多額の金銭を集めながら支払が遅延していた事業者に関する事案を含め、消費者安全法第38条第1項の規定に基づく注意喚起を12件行った（2018年度末時点。2016年度及び2017年度の通期実績10件。）。

消費者事故等の通知の運用マニュアルについて、通知の徹底を図るべく関係省庁を訪問し、担当部門に対して直接説明するなど、周知に取り組んだ。【消費者庁】

⑥ 高齢者、障害者等の権利擁護の推進

市町村による成年後見制度の申立て等の助成を行う成年後見制度利用支援事業や都道府県による市町村の市民後見の取組のバックアップや相談体制の整備を行う地域医療介護総合確保基金等の実施等により、高齢者の権利擁護の推進を図る。

また、障害者に対しては、成年後見制度利用支援事業を実施し、障害福祉サービスの利用の観点から成年後見制度を利用することが有用であると認められる者に対し、成年後見制度の申立てに要する経費及び後見人等の報酬を補助する。

このほか、成年後見制度法人後見支援事業として、成年後見制度における後見等の業務を適正に行うことができる法人を確保できる体制を整備するとともに、市民後見人の活用も含めた法人後見の活動を支援する。【厚生労働省】

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等との連携に関する知識の普及を図る。【厚生労働省】

高齢者や障害者の消費者被害を防止するため、地方公共団体が実施する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。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

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を含む介護職員初任者研修を実施した。

また、障害者福祉分野における相談支援専門員やサービス管理責任者についても成年後見制度や障害者の権利擁護等の内容を含む研修を実施した。

2015年10月13日に開催された都道府県・指定都市認知症施策担当者会議、2016年3月7日に開催された全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、成年後見制度の利用促進に関する地方公

共団体の取組例を示し、円滑な実施の推進を依頼した。また、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、成年後見制度の申立て等の助成を行う成年後見制度利用支援事業の実施について依頼している。【厚生労働省】

2015年6月に消費生活センター等において成年後見制度の活用を図るよう都道府県等に要請した（なお、本件要請については、2016年度及び2017年度の消費者行政ブロック会議（全6ブロック）において、都道府県等に対し、説明を行った。）。

また、2018年8月、前回の要請から時間が経過したことを踏まえ、消費生活センター等において成年後見制度の活用を図るよう都道府県等宛てに要請する事務連絡を改めて作成し、送付した。2018年度においては、消費者行政ブロック会議（全6ブロック）において、都道府県等に対し、当該新たな要請についての説明を行った。【消費者庁】

3 適正な取引の実現

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	【参考】			K P I
①電気通信サービスに係る消費者保護の推進	電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等の遵守徹底、電気通信消費者支援連絡会等を通じた関係者間の連携強化、電気通信事業者等による取組促進（継続的に実施）【総務省】								電気通信サービスに係る消費者保護の制度の運用状況
	電気通信サービス分野における制度改正の実施【総務省】	改正電気通信事業法施行に伴い、ガイドライン全面改定【総務省】	2016年度モニタリング等を踏まえ、ガイドライン改定【総務省】	2017年度モニタリング等を踏まえ、電気通信事業法施行規則等改正【総務省】					
	制度の実施状況のモニタリング（継続的に実施）【総務省】								
	(K P I の現状) ※2018年度 ・2016年5月に「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」を策定、公表し、同年9月に消費者保護ルールの実施状況について総務省及び関係者の間で共有・検討・評価するICTサービス安心・安全研究会「モニタリング定期会合」を設置した。2017年度は、2017年6月に実施した第3回会合において、消費者保護ルールのモニタリングの改定（電気通信事業法施行規則等の改正）を行った。2018年2月に第4回会合を実施し、集約された意見の改善や、制度面における対応（電気通信事業法施行規則等の改正）を行った。また、同年6月に第5回会合を実施し、2017年度のモニタリングの評価・総括等を行い、集約された意見等を踏まえ各電気通信サービスの要改善・検討事項を取りまとめた。 ・2018年10月に電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証の一環として、消費者保護ルールの今後の在り方について検討を行うICTサービス安心・安全研究会「消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループ」を設置した。2019年1月に実施した第6回会合において、モバイル市場の競争環境に関する研究会及び消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループにより、「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」が取りまとめられ、「シナプスで分かちやすい携帯電話に係る料金プランの実現」の実現のための通信料金と端末代金の完全分離や行き過ぎた期間拘束の是正、「販売代理店の業務の適正性の確保」のための販売代理店の届出制度の導入や利用者に誤解を与える不適切な勧誘行為の禁止等について、早急に取り組みすべきとの方向性が示された。これを受け、2019年3月に電気通信事業法の一部を改正する法律案を第198回国会に提出している。 ・2018年度苦情相談受付件数：10,466件 ・全国の各地域（全11の地方局）において2018年度消費者支援連絡会を開催。								

3 適正な取引の実現

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	②有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	有料放送サービス分野における制度改正の実施【総務省】	有料放送サービスについて、整備された消費者保護制度の適切な運用【総務省】							有料放送サービスに係る消費者保護の制度の整備・運用状況
(K P I の現状) 「電気通信事業法等の一部を改正する法律」(平成27年法律第26号)の施行に向け、省令・告示等の整備のための検討を行い、パブリックコメント手続等を経て、当該省令・告示を策定し、2016年4月に公布。										

3 適正な取引の実現

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
	2020年度	2021年度	2022年度						
③詐欺的な 事案に対 する対応	＜無登録業者やファンド事業者等による詐欺的な事案への対応＞ ・無登録業者等に係る情報収集・分析 ・その結果、必要と認められる場合は、金融商品取引法第187条の規定に基づく調査を実施、金融商品取引法違反行為等が認められたときは、同法第192条の規定に基づく裁判所への禁止命令等の申立てを行うほか、無登録業者等の名称・代表者名・法令違反行為等を公表 【金融庁】								
	＜詐欺的商法による新たな消費者被害への対応＞ ・政府広報や当庁ウェブサイト等による国民への情報提供、注意喚起 ・無登録で金融商品取引業を行っていた者等に対する警告書の発出等 【金融庁】								
	(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 無登録業者等に関して寄せられた情報件数：30,985件 (2017年度：27,824件) (ロ) 禁止命令等の申立て及び裁判所の禁止命令等の発出件数：2件 (2017年度：2件) (ハ) 金融商品取引法違反行為等が認められた適格機関投資家等特例業務届出者のうち、顧客資産の流出等が認められた届出者に対する行政処分件数：0件 (2017年度：2件)								
④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 に係る制 度の整備	法令改正を踏まえた、投資型クラウドファンディングに関する、投資者保護を含めた金融商品取引法の適切な運用【金融庁】								
	(K P I の現状) ※2018年度 投資型クラウドファンディング業者の登録件数：34社 (2017年度：25社)								

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

3 適正な取引の実現

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	⑤ 金融商品取引法に適合するワーキング・グループにおける検討結果を踏まえた制度見直しの検討【金融庁】						法令改正を踏まえた、プロ向けファンドに関する、投資者保護を含めた金融商品取引法の適切な運用【金融庁】			プロ向けファンド業者に対する業務廃止命令等の行政処分の実施状況（件数）
		(K P I の現状) ※2018年度 プロ向けファンド業者に対する業務廃止命令等の行政処分件数：29件（2017年度：87件）								
⑥ 不動産特定共同事業法の改正に伴う制度整備・運用							改正不動産特定共同事業法の適切な運用【国土交通省、金融庁】			改正不動産特定共同事業法に関する制度の整備・運用状況
		改正不動産特定共同事業法に関する政省令の整備・監督指針等の充実【国土交通省、金融庁】	改正不動産特定共同事業法の電子取引業務ガイドラインの策定【国土交通省、金融庁】				改正不動産特定共同事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施【国土交通省、金融庁】			
		(K P I の現状) ※2018年度 2017年12月1日に施行した「不動産特定共同事業法の一部を改正する法律」（平成29年法律第46号）を踏まえ、2018年度には、不動産クラウドファンディングに係る業務管理体制や情報開示に関するガイドラインの策定、対象不動産変更型契約に係る規制の合理化等必要な措置を講じるとともに、改正不特法の事業者・事業関係者向けセミナーを全国4か所で開催するなど制度の活用促進を図った。								

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕 2020年度2021年度2022年度			K P I
	⑦サーバ型電子マネーの利用環境整備	金融審議会「決済業務等の高度化に関するワーキンググループ」における審議【金融庁】	法案国会提出【金融庁】 改正資金決済法の施行準備【金融庁】			改正資金決済法（前払式支払手段発行者の苦情処理体制を整備）の適切な運用【金融庁】	サーバ型電子マネー発行者におけるIDの詐取被害発生状況等を踏まえ、必要な対応を実施【金融庁】			法令・事務ガイドラインの運用状況及びサーバ型電子マネーを販売する店舗における被害防止の促進等への取組状況
		事務ガイドライン改正等に係る検討【金融庁】	事務ガイドライン改正適用等【金融庁】	事務ガイドラインの適切な運用、サーバ型電子マネーを販売する店舗における被害防止の促進等【金融庁】						
(2)	商品・サービスに応じた取引の適正化	（K P I の現状） 「情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律」（平成28年法律第62号）が第190回国会で成立し、2016年6月に公布され、2017年4月に施行された。また、サーバ型電子マネー発行者におけるIDの詐取被害の防止及び回復に向けた態勢整備等に関し、2016年8月に事務ガイドラインの改正を行った（改正日から適用開始）。 事務ガイドラインの改正等を踏まえ、以下の取組等を実施。 ・コンビニ等で購入できる手軽さや匿名性などにより悪用されやすいサーバ型電子マネーの発行者主要先に対して、重点的にモニタリングを実施（2017年度：9先、2018年度：9先）。 ・上記主要先に対して、月次で被害発生状況及び返金状況等を確認。 ・返金状況については、2017年下半年期におけるIDの詐欺被害申出金額の合計約14億円のうち、約1.4億円の返金を実行していることを確認（2018年11月1日時点）。 ・さらに、特に被害件数・金額が多い先に対し、2017年（3月、9月）及び2018年（6月、8月、10月）にヒアリングを実施し、より一層の取組を指導。 ・電子マネーに関する消費者被害の項目を追加したガイドブック等を活用し、全国の高校等や地方公共団体への配布、学校や地域で開催される講座等への講師派遣の実施等、注意喚起を実施。								

3 適正な取引の実現

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑧暗号資産交換業者についての対応	暗号資産交換業者に対する規制の整備【金融庁】 ※ 資金決済法上は、「仮想通貨」及び「仮想通貨交換業者」と規定されているが、国際的な動向等を踏まえ、本工程表においては、これまでの実績を含む全ての箇所に、基本的に、「暗号資産」及び「暗号資産交換業者」と記載する。	暗号資産交換業者に対する規制の整備【金融庁】 「仮想通貨交換業等に関する研究会」における検討【金融庁】 法案国会提出【金融庁】	暗号資産交換業について、制度等の周知を含め、利用者保護の観点等から整備された規制の適切な運用【金融庁】	必要に応じて関係省庁と連携しながら、暗号資産に関するトラブルについて注意喚起【消費者庁、金融庁】	暗号資産市場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【金融庁】				
(K P I の現状) 暗号資産交換業者に対し、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与規制及び利用者保護のための観点からの各種規制を盛り込んだ「情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律」（2016年5月成立、同年6月公布）及び「仮想通貨交換業者に関する内閣府令」等の関係法令等が2017年4月に施行された。 制度等の周知に当たっては、政府広報オンラインやテレビ、ラジオ等を活用し、「仮想通貨貨交換業」に関する新しい制度が開始されたことを紹介するとともに、暗号資産を利用するトラブルが多様化している現状も踏まえ、その内容を更新した。 2018年10月には、暗号資産においては、暗号資産交換業者の登録審査・モニタリングや暗号資産市場の動向把握を行うため、専門チームとして「仮想通貨モニタリングチーム」を設置し、体制など形式面のみならず、暗号資産交換業者の登録審査・モニタリングや暗号資産市場の動向把握を行うための説明態勢の整備状況など、実質的な審査を実施した。その結果、2019年1月11日までに暗号資産交換業者として17社を登録した。また、消費者庁及び警察庁と情報共有等をしつつ、無登録業者等に対する照会書や警告書の発出等を行った。 現在、暗号資産価格の乱高下や暗号資産の分岐等の動きが見られていること、証拠金を用いた暗号資産取引や暗号資産による資金調達等新たな取引が登場していること、暗号資産に関連する消費者トラブルが増加していること等を踏まえ、金融庁において、登録後にあっても暗号資産交換業者における利用者への説明態勢や実際の説明状況等のほか、「架空請求パッケージ」の記載にもあり、法令に基づき本人確認・取引時確認についても、モニタリングを行っている。 こうした中、2018年1月に発生した暗号資産交換業者における暗号資産の不正流出事案を踏まえ、同業者に対する立入検査及び行政処分を実施した。また、同業者を除く全ての暗号資産交換業者及び複数の暗号資産交換業者に対し、順次立入検査を実施した上で、問題が認められた業者に対し行政処分を実施した。 また、2018年8月、これまで実施した暗号資産交換業者等に対する検査・モニタリングで把握した実態や問題点について、中間的などりまとめ（仮想通貨貨交換業者等の検査・モニタリング 中間とりまとめ）を公表したほか、同年10月には、一般社団法人日本仮想通貨交換業協会を資金決済法に基づく認定資金決済事業者協会に認定した。									
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化									

3 適正な取引の実現

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
							2020年度	2022年度	
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	(K P I の現状 (続き)) さらに、2018年3月に設置され、同年4月から12月にかけて11回にわたり開催された「仮想通貨交換業等に関する研究会」において、暗号資産をめぐる諸問題について必要な制度的対応の検討を行い、同年12月に報告書が取りまとめられた。これを踏まえ、金融庁では、暗号資産交換業者に関する規制の整備、暗号資産を用いたデリバティブ取引や資金調達取引に関する規制の整備等を盛り込んだ「情報通信技術の進展に伴う金融取引の多様化に対応するための資金決済に関する法律等の一部を改正する法律案」を2019年3月に第198回国会に提出した。 利用者保護の観点から、金融庁及び消費者庁において、以下のような取組を実施した。 ・金融庁と消費者庁において、警察庁と連携して、利用者に対して、価格変動リスクや詐欺事案等に関して注意喚起を実施 (2017年9月29日) し、当該注意喚起の内容を更新 (2018年10月19日)。 ・金融庁において、暗号資産を活用した新たな資金調達手段である I C O (Initial Coin Offering) の増加を踏まえ、利用者に對して、価格下落の可能性や詐欺の可能性等に関する注意喚起を実施 (2017年10月27日)。 ・金融庁及び消費者庁においてウェブサイトを新設 (2017年9月29日)。 ・全国各紙の新聞広告において、政府広報として暗号資産に関する注意喚起を実施 (2018年3月17日)。 ・国民生活センターにおいて改正資金決済法をカリキュラムに含む研修を6回実施 (2017年度：5回)。 ⑧暗号資産交換業者の対応								

3 適正な取引の実現

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
							2020年度	2021年度	2022年度		
(2) 商 品 ・ サ ー ビ ス に 応 じ た 取 引 の 適 正 化	⑨安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	法令等の改正に係る審議・検討【経済産業省】 ガイドラインの改定検討と取りまとめ【経済産業省】	法案提出【経済産業省】	施行準備【経済産業省】	改正割賦販売法の運用【経済産業省】					クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備・運用状況	
		(K P I の 現 状) 関係事業者の法令の遵守を徹底させるため、業者への立入検査や、報告徴収等の適正な執行等を行うとともに、2015年7月、2016年6月に取りまとめた産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会報告書、報告書追補版を踏まえ、割賦販売法の見直し作業を進め、2016年12月に、第192回臨時国会にて「割賦販売法の一部を改正する法律案」が成立（2018年6月施行）。さらに、関係政省令を改正し、2017年12月に公布した。同改正法では新たにクレジットカード番号等取扱契約締結事業者の登録制を設けるなど、セキュリティ対策を強化した。また、同法上のセキュリティ対策については、「クレジットカード取引セキュリティ対策協議会」（事務局：（一社）日本クレジットカード協会）が策定する「実行計画」を実務上の指針として位置付け、着実に取組を進める。									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2014年度と比較して減少させる
	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の徹底【経済産業省、農林水産省】										
	(K P I の 現 状) ※2018年度 苦情相談件数： ・経済産業省（消費者相談室）：12件（2017年度：22件） ・農林水産省：0件（2017年度：1件） 取引高：約1,126万枚（2017年度：約2,570万枚） ※取引高は、東京商品取引所と大阪堂島商品取引所の合算 ※参考:PIO-NETに寄せられた相談件数：16件（2017年度：64件） 【参考】 ※2014年度における苦情相談件数： ・経済産業省（消費者相談室）：55件 ・農林水産省：3件 取引高：約2,300万枚										
	⑩商品先物取引法の迅速かつ適正な執行										

(2)商品・サービスに応じた取引の適正化

(K P I の現状)
100% (2018年度)

3 適正な取引の実現

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑫住宅宿泊事業法の運用		住宅宿泊事業法の成立【厚生労働省、国土交通省】	標準住宅宿泊仲介業約款の策定【国土交通省】 政省令・ガイドラインの策定及び周知【厚生労働省、国土交通省】	宿泊者保護を含めた住宅宿泊事業法の適切な運用及び周知【厚生労働省、国土交通省】				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【厚生労働省、国土交通省】	住宅宿泊事業法に関する制度の整備・運用状況
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	(K P I の現状) ※2018年度 住宅宿泊事業法が成立し、政省令、ガイドライン及び標準住宅宿泊仲介業約款等の策定を行った。また、策定した法令等についてポータルサイト等において周知を行うとともに、民泊制度の案内や苦情対応のためにコールセンターを開設した。2018年6月15日から同法が施行され、住宅宿泊事業、住宅宿泊管理業及び住宅宿泊仲介業が開始された。2019年3月には、いわゆる「違法民泊」への対策として、同法に基づき省令、ガイドラインの改正を行った。								

3 適正な取引の実現

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	⑬ 民間賃貸住宅における消費者保護	＜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」の周知＞ ・ ウェブサイトに掲載等による周知 ・ 一般消費者向けにインターネットテレビによる賃貸住宅の入退去に係る留意点の注意喚起【国土交通省】								(イ) ガイドライン等の周知及び注意喚起の実施状況 (ロ) 民間賃貸住宅の賃貸借に関する消費生活相談の件数 (ハ) 賃貸住宅管理業者登録制度に関する研修の実施状況
		民法改正（債権法部分）に関する周知【国土交通省】								
		＜家賃債務保証に係る賃借人の居住の安定を図るための取組の検討＞ アンケート等による家賃債務保証会社の利用に関する定期的な実態把握、家賃債務保証業者の適正な運営の確保や賃借人の居住の安定を図るために必要な取組の検討、実施【国土交通省】								
		＜家賃債務保証業者登録制度の着実な運用＞ ・ 一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施【国土交通省】								
		＜賃貸住宅管理業者登録制度の着実な運用＞ ・ 登録業者に対する当該ルールの遵守の徹底 ・ 未登録業者に対する登録の検討と当該ルールの趣旨に則った業務の執行の依頼 ・ 必要に応じた研修等での説明等【国土交通省】					引き続き、賃貸住宅管理業者登録制度の着実な運用のために必要な取組を実施【国土交通省】			
(K P I の現状) ※2018年度 (イ) ・ 研修会を札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、岡崎市、福岡市、松山市で9回（東京2回）開催。 ・ 家賃債務保証の業界団体のセミナー等において、家賃債務保証業務の適正な実施に当たっての注意喚起を行った。 (ロ) 「賃貸住宅」に関する相談件数：32,718件（2017年度） (ハ) 消費生活相談員研修において、賃貸住宅管理業、サブリース、賃貸住宅管理業者登録制度について講義を3回（2017年度：1回）実施。										

3 適正な取引の実現

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
⑭住宅リフォーム等における消費者保護	(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	＜住宅リフォーム工事及び既存住宅売買等のトラブルに関する消費者保護＞ ・ガイドブック及びパンフレット等による消費者への情報提供 ・リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等の充実【国土交通省】								
		建設業法改正法（見積書の交付の義務化）の周知【国土交通省】								
		リフォーム工事の請負契約に関するトラブル防止のための方策の検討【国土交通省】								
		＜リフォーム事業者及び中古住宅流通等に関する情報提供＞ 各種瑕疵保険において、当該保険を利用する事業者に住宅瑕疵担保責任保険法人への登録を求め、登録事業者を公表【国土交通省】								
		＜住宅リフォーム事業者団体登録制度の着実な運用＞ ・一定の要件を満たす住宅リフォーム事業者団体の登録を実施 ・登録住宅リフォーム事業者団体への指導・勧告等【国土交通省】								
施工に関する情報開示の在り方について検討【国土交通省】 検討の結果を踏まえ、通知等所要の対応を実施【国土交通省】 ＜安心R住宅制度の着実な運用＞ ・一定の要件を満たす安心R住宅事業者団体の登録を実施 ・安心R住宅事業者団体への指導、勧告等										
(K P I の現状) 住宅瑕疵担保責任保険法人への登録事業者、登録住宅リフォーム事業者団体及び安心R住宅事業者団体をウェブサイトにて公表中。										

消費者への情報提供の実施状況

3 適正な取引の実現

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	⑮高齢者向け住まいにおける消費者保護	老人福祉法に基づく「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【厚生労働省】								
		前払金の在り方について、2014年度までの実態把握等を踏まえて検討【厚生労働省】		前払金に関する所要の対応を実施するため、老人福祉法を改正・施行に向けての準備【厚生労働省】		改正後の老人福祉法施行【厚生労働省】				
				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徹底、入居希望者への情報提供の充実【厚生労働省、国土交通省】						
		(K P I の現状) 未届施設（実態調査中のものを含む。）がある83地方公共団体のうち、62地方公共団体で届出に関する指導を実施（2018年度）。 ※「平成30年度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（10回）」に基づく。								
未届施設に対する地方公共団体の指導状況（指導の実施率）										

3 適正な取引の実現 (2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑯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			身元保証等高齢者サポート事業の実態把握及び必要な措置の検討【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】	必要な措置の検討・実施【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】 地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供【消費者庁、厚生労働省】 消費生活相談員向けの研修を実施【消費者庁、厚生労働省】					身元保証等高齢者サポート事業に関する消費生活相談の件数
			病院・福祉施設等が身元保証人等に求める役割等の実態を把握【厚生労働省】	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ための情報提供【消費者庁、厚生労働省、国土交通省】 実態把握結果と、身元保証等高齢者サポート事業サービスの利用を検討する際のポイントを示した、普及啓発のための資料を地方公共団体及び調査対象となった事業者へ周知【消費者庁、厚生労働省】 実態把握結果等を消費者団体等に周知【消費者庁】 ウェブサイトにおける情報提供【消費者庁】					
				・実態把握の結果を踏まえ、身元保証人等に求められる役割の必要性、その役割に対応することが可能な既存の制度及びサービスの整理 ・整理の上、身元保証人等のいない場合の適切な取扱いについて、病院・福祉施設等、都道府県等に周知【厚生労働省】					
				高齢者が利用できる家賃債務保証の情報提供【国土交通省】					
(K P I の現状) ※2018年度 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：95件（2017年度：74件）									

3 適正な取引の実現

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
⑪金融機関による顧客本位の業務運営の推進	金融事業者の実態把握のためのモニタリング実施。対話によるベストプラクティスへの取組を促す。【金融庁】									
			「顧客本位の業務運営に関する原則」策定、公表【金融庁】	「顧客本位の業務運営に関する原則」採択後、成果指標の公表の働き掛け【金融庁】						(イ) 「顧客本位の業務運営に関する原則」採択数 (ロ) 自主的なK P I 公表事業者数
	(K P I の現状) ※2018年度 (2018年12月28日時点) (イ) 原則採択事業者数 1,561社 (ロ) 自主的なK P I 公表事業者数 467社									

3 適正な取引の実現

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑮美容医療サービス等の消費者被害防止	(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化								
	地方公共団体に対する指針等の継続的な周知、指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携【厚生労働省】								
	インフォームド・コンセンメントに関するQ&Aの発出【厚生労働省】								
	地方公共団体におけるインフォームド・コンセンメントに関する相談・指導件数等を把握し、指針等の効果を検証【厚生労働省】								
	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・コンセンメントに関する相談（消費者生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、指針等の効果を検証するとともに、地方公共団体に対して消費者からの相談情報を提供することを含め、必要な対策を実施【厚生労働省、消費者庁】								
	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【厚生労働省、消費者庁】								
	特定商取引法施行令の改正に向けた検討【消費者庁】								
	改正特定商取引法施行令の周知・啓発、適切な執行【消費者庁】								
	(K P I の現状) ※2018年度（2018年11月 1 日時点） (イ) 地方公共団体におけるインフォームド・コンセンメントに関する相談・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）：6,943件（105件）（2017年度）（2016年度：6,312件（74件）、2015年度：6,115件（153件）、2014年度：5,862件（114件）） ※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。 (ロ) 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：3 回（2017年度：3 回）								
	(イ) 地方公共団体におけるインフォームド・コンセンメントに関する相談・指導件数等 (ロ) 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								

3 適正な取引の実現

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I			
						2020年度	2021年度	2022年度				
⑲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	＜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、立入検査など、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【警察庁】 ＜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情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化【警察庁】									警備業者への指導状況		
	(K P I の現状) 年報において2018年の数値を確定（2019年6月頃の見込み）（2017年行政処分：293件）											
⑳探偵業法の運用の適正化	・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【警察庁】									探偵業者への指導状況		
	(K P I の現状) 2018年行政処分：40件、立入検査：2,625件（2017年行政処分：43件、立入検査：2,707件）											
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化												

3 適正な取引の実現

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
②①電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	電気事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」とされている取組を促進【経済産業省】					(イ) 電気・都市ガス・L P ガスの小売供給に係る取引の適正化に関する制度の運用状況 (ロ) 広報の実施状況 (ハ) 法執行の状況			
		液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書を踏まえ、関係法令の改正やガイドラインの策定等を実施【経済産業省】								
		関係法令等の適切な執行・運用を通じ取引の適正化に向けた取組を促進【経済産業省】								
		電力小売全面自由化についての周知・広報、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施【経済産業省、消費者庁】								
		都市ガス小売全面自由化についての周知・広報、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施【経済産業省、消費者庁】								
電力・都市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【消費者庁】										
(K P I の現状) ※2018年度（2018年11月 1 日時点）										
(イ)										
・2018年 7 月に指針に関する取組状況調査を実施。										
・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。										
・2018年 2 月に「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」を改訂。										
・47都道府県に L P ガス消費者相談窓口を設置し、地域の相談等に対応。										
・2018年 3 月に L P ガスの料金透明化に係る調査を実施。										
(ロ)										
・全国各地での説明会開催など、電力及び都市ガスの小売全面自由化について周知・広報を実施。										
・電力・ガス取引監視等委員会によるセミナー等を全国各地で開催。										
・全国 8 か所で都道府県担当者、都道府県 L P ガス協会、消費者団体、有識者で構成される懇談会を開催。そのほか、事業者セミナー等多数で普及啓発のための講演を実施。										
(ハ)										
・電力・都市ガス小売全面自由化に便乗した消費者トラブルの状況について、随時監視を実施。										
・液石法に基づく取引適正化に関する立入検査を実施。										
・2019年4月、特定商取引法に基づき電話勧誘販売を行う小売電気事業者に対して行政処分を実施。景品表示法、消費者安全法の執行実績はなし。										

3 適正な取引の実現

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	【参考】			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑫リスクの高い取引等に関する注意喚起	リスクの高い取引等に関する注意喚起を国民生活センターと連携して実施【消費者庁】								
	リスクの高い取引等に関する注意喚起の実施状況								

(K P I の現状) ※2018年度
消費生活相談の状況等を基に消費者庁ウェブサイト等における注意喚起を実施した回数：42回（2017年度：12回）
（※2018年度：商品先物取引1回、振り袖の販売・レンタル1回、ひきこもり支援を目的として掲げる民間事業の利用1回、ゲノム医療・ビジネス3回、地震・台風・豪雨・大雪の災害33回、ふるさと納税サイトの画像や返礼品を不正にコピーしたサイト2回、キャッシュレス決済1回、2017年度：商品先物取引1回、振り袖の販売・レンタル9回、ひきこもり支援を目的として掲げる民間事業の利用2回）

（備考）2018年度から、キャッシュレス決済に関する注意喚起及び災害に関する注意喚起（財産分野関係）を含めている。

3 適正な取引の実現

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

① 電気通信サービスに係る消費者保護の推進

2016 年 5 月に施行された電気通信事業法等の一部を改正する法律及び関係法令により充実・強化された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、P I O-N E Tを含む苦情相談記録の分析及び各種の調査等を通じて、制度の実施状況を継続的にモニタリングする。

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ショップ認定マークの付与、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する。

電気通信消費者支援連絡会※を全国の各地域において毎年定期的で開催し、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・意見交換を行う。【総務省】

※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。

<2015年度～2018年度の実績>

○有識者会合及び制度面での対応

2015年5月に電気通信事業法等の一部を改正する法律が成立・公布され、書面交付義務、初期契約解除制度、勧誘継続行為の禁止、不実告知・事実不告知の禁止等の規定が設けられた。公布後1年以内の施行に向けた省令・告示等の整備を行うため、主要事項についてI C Tサービス安心・安全研究会「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」において議論を実施し、取りまとめを公表した。これを踏まえ、2016年3月に、当該省令・告示を公布するとともに、改正後の法令の内容を解説する「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」（以下「新ガイドライン」という。）を策定、公表した（法施行日と同日の同年5月21日施行）。また、「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」の取りまとめを踏まえ、利用者が利用実態等に対応した料金プランを選択できるよう、電気通信事業者等が適切な説明を行うこと等を明記するため、新ガイドラインを改定した（2017年2月1日から適用）。

さらに、上記制度の実効性の確保のため、2016年5月に「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」を策定、公表するとともに、本指針に基づき、消費者保護ルールの実施状況について総務省及び関係者の間で共有・評価等するI C Tサービス安心・安全研究会「消費者保護ルールのモニタリング定期会合」を2016年9月からこれまで計5回開催している。2016年度のモニタリングにおいては、総務省のほか各地の消費生活センター等に寄せられる苦情相談の傾向分析を行うとともに、MNOやF T T H、M V N Oサービス等を提供する主な事業者に対する書面による調査や、M N O・F T T Hサービスについては、利用者に扮した調査員が販売現場において具体的な説明状況の調査を行う実地調査等を実施した。これらの調査等の結果を基に、2017年6月の第3回会合において、「平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」を取りまとめた。本評価・総括

等を踏まえ、調査対象事業者に対し所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。制度面における対応が適当とされた事項については、新ガイドラインに明記する改定を行った（2017年9月1日から適用）。

2017年度においても、引き続きモニタリングを実施した。2018年2月には、第4回会合を開催し、2017年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2017年度上半期の苦情相談の傾向分析の結果及びMVNOサービスへの実地調査の結果の報告を行い、各電気通信サービスの要改善・検討事項を取りまとめた。これを踏まえ、調査対象事業者に対して所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。

また、MVNOの音声通話付サービスについて初期契約解除制度の対象とすることが適当である意見集約されたことを踏まえ、電気通信事業法施行規則等を改正し、MVNO音声通話付サービスにおける初期契約解除制度を導入した（2018年10月1日から適用）。

2018年6月の第5回会合においては、2016・2017年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2017年度の苦情相談の傾向分析の結果及びMNO・FTHサービスへの実地調査の結果の報告を行い、これまでの調査結果等を「平成29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」として取りまとめた。本評価・総括等を踏まえ、調査対象事業者に対して所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。

2018年度においても、引き続きモニタリングを実施しており、実質的に利用者の通信サービス契約期間を長期に拘束する効果のある残債免除等施策の契約前説明の義務化、改正青少年インターネット環境整備法の施行や、MVNO音声通話付サービスへの初期契約解除制度導入等も踏まえた実地調査等を行っている。2019年2月には、第6回会合を開催し、2017年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2018年度上半期の苦情相談の傾向分析の結果及びMVNOサービスへの実地調査の結果の報告を行い、各電気通信サービスの要改善・検討事項を取りまとめた。これを踏まえ、調査対象事業者に対して所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。

加えて、2018年10月には電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証の一環として、「消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループ」を設置し、携帯電話の契約時の受付時間の長さや高齢者の契約トラブル、不適切な営業を行う販売代理店等などの現状を踏まえ、消費者保護ルールの今後の在り方について検討を開始している。2019年1月の第6回会合では、モバイル市場の競争環境に関する研究会及び消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループにより、「モバイルサービス等の適正化に向けた緊急提言」が取りまとめられ、「シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」のための通信料金と端末代金の完全分離や行き過ぎた期間拘束の是正、「販売代理店の業務の適正性の確保」のための販売代理店の届出制度の導入や利用者に誤解を与える不適切な勧誘行為の禁止等について早急に取り組むべきとの方向性が示された。これを受け、2019年3月に電気通信事業法の一部を改正する法律案を第198回国会に提出した。また、2019年4月の第9回会合において、これまでの関係者からのヒアリングや構成員による議論を踏まえ、電気通信分野における消費者保護ルールを更に充実する観点から、今後の取組の方向性を中間報告書として取りまとめた。

○個別の検討課題への対応

- ・ 端末のSIMロック解除の推進については、「SIMロック解除に関するガイドライン」により、事業者は、2015年5月以降新たに発売される端末について、原則無料でSIMロック解除に応じることになった。また、「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」の取りまとめを踏まえ、2017年1月に新たに「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」を策定し、SIMロック解除が可能となるまでの期間の短縮等更なるSIMロック解除の推進を図った。さらに、2018年8月に同指針を改正し、事業者に対して中古端末のSIMロック解除に応ずることを義務付けた（2019年9月1日から適用）。
- ・ 電気通信サービスに関する苦情・相談処理体制、期間拘束・自動更新付契約、試用サービス等に関しては、ICTサービス安心・安全研究会に置かれた連絡会で推進してきた関係事業者・団体の取組（携帯電話事業者による試用サービスの実施、期間拘束・自動更新付契約の更新月の延長及び更新月が近づいた時点でのプッシュ型の通知、全国携帯電話販売代理店協会による苦情相談の収集・分析、電気通信事業者協会相談窓口の設立）について、2015年4月に開催された同研究会において報告がなされるとともに、上記「消費者保護ルールの見直し・充実に係るWG」でも議論の対象となった。

また、期間拘束・自動更新付契約については、2015年4月からICTサービス安心・安全研究会「利用者視点からのサービス検証タスクフォース」を設置し、その在り方に係る検討を行い、同年7月に「方向性」の公表を行っており、これを踏まえた携帯電話事業者各社のサービス改善取組を注視している。さらに、プッシュ通知については、上述の省令（2016年3月に公布されたもの）において、説明義務の一環として義務付けることとした。

○毎年度の対応

- ・ 法令等への違反が疑われる事業者に対しては、ヒアリングや電気通信事業法に基づく報告徴収等を随時行っている。
- ・ 消費者支援連絡会をそれぞれ各地域において実施し、電気通信サービスにおける消費者支援の在り方について、各地の消費生活センターや電気通信事業者等の関係者の間で情報共有・意見交換を行っている。

○その他の対応

消費者トラブルの未然防止に向け、電話勧誘を受けた際の留意点について、リーフレットを作成し、各地の総合通信局等を通じて配布するとともにウェブサイトで公開し周知を図った（2017年4月）。

【総務省】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等の遵守徹底、電気通信消費者支援連絡会等を通じた関係者間の連携強化、電気通信事業者等による取組を促進していく。

引き続き、制度の実施状況のモニタリングを行い、必要な対応を実施する。【総務省】

② 有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用

有料放送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、販売勧誘活動の在り方等について、放送法の改正も含め、所要の制度整備を行い、整備された制度に基づき適切に運用する。【総務省】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年5月に電気通信事業法等の一部を改正する法律が成立・公布され、放送法において有料放送サービスに係る書面交付義務、初期契約解除制度、勧誘継続行為の禁止、不実告知・事実不告知の禁止等の規定が設けられた。2016年5月21日の施行に向け、省令・告示等の整備のための検討を行い、パブリックコメント手続等を経て、同年4月に当該省令・告示を公布した。また、改正後の放送法による消費者保護ルールについて解説し、消費者が安心して有料放送サービスを利用できるようにすることを目的として、同月に「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」を作成・公表した。【総務省】

③ 詐欺的な事案に対する対応

無登録業者等による未公開株の販売等やファンド業者による資金の流用等の詐欺的な事案が見られるところ、関係機関と連携し、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、投資者保護上の必要に応じて、禁止命令等の申立てや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。

詐欺的商法による新たな消費者被害への対応において、無登録業者や無届募集者等による違法な勧誘行為について、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。また、当該業者のうち、適格機関投資家等特例業務届出者については、業務廃止命令等の行政処分（2016年3月1日以降の行為に限る。）を行うとともに、その他の業者については引き続き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。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2018年度は、証券取引等監視委員会では、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を2件（2015年度は3件、2016年度は1件、2017年度は2件）行った。また、金融庁では、無登録で金融商品取引業等を行っている者41先（2015年度は154先、2016年度は73先、2017年度は54先）に対して警告書を発出した。（無登録で金融商品取引業等を行っている者41先の内訳：無登録業者41先（2015年度は131先、2016年度は60先、2017年度は54先）、適格機関投資家等特例業務届出者0先（2015年度は23先、2016年度は13先、2017年度は0先））【金融庁】

④ 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係る制度の整備

投資型クラウドファンディングの利用促進及び投資者保護のための必要な措置を講ずるために2014年5月に成立、2015年5月に施行された改正金融商品取引法に

に基づき、引き続き、投資者保護の観点から、必要に応じ、監督上の対応を行うなど、適切に対応を行う。【金融庁】

＜2015年度～2018年度の実績＞

2015年5月に関係政令・内閣府令等を公布の上、同月下旬、改正法が施行された。また、改正法施行後2019年3月までの間において、金融庁では、金融商品取引法違反が認められた金融商品取引業者（電子募集取扱業務を行う者に限る。）4先に対して、業務改善命令等の行政処分を行った。【金融庁】

⑤ 金融商品取引法に基づく適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）に関する制度の見直し

金融審議会「投資運用等に関するワーキング・グループ」において、投資家の保護及び成長資金の円滑な供給との観点を踏まえ、適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）をめぐる制度の在り方などの課題について検討し、適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）の制度の見直し及び検査・監督体制の強化を検討する。【金融庁】

＜2015年度～2018年度の実績＞

適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）の制度見直しに係る金融商品取引法の改正法が第189回国会で成立し、2015年6月に公布された。2016年2月に関係政令・内閣府令等を公布の上、同年3月、改正法が施行された。2016年度予算により、定員が増員となり、検査・監督体制が強化された。2018年度には、金融商品取引法違反等が認められた適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）届出者に対して、業務廃止命令等の行政処分を29件行った（2016年度：513件、2017年度：87件）。【金融庁】

⑥ 不動産特定共同事業法の改正に伴う制度整備・運用

改正不動産特定共同事業法について、適切に投資家保護が図られるよう、政省令の整備・監督指針の充実等を行う。【国土交通省、金融庁】

＜2015年度～2018年度の実績＞

不動産投資市場政策懇談会の下に設置された制度検討ワーキング・グループにおいて、不動産特定共同事業に関する制度の在り方について検討を行い、2016年9月に同懇談会にて報告書が取りまとめられ、「不動産特定共同事業法の一部を改正する法律」（平成29年法律第46号）が、第193回国会で成立し、2017年6月に公布された。同法は、政省令やガイドラインを整備の上、同年12月1日に施行された。2018年度には、不動産クラウドファンディングに係る業務管理体制や情報開示に関するガイドラインの策定、対象不動産変更型契約に係る規制の合理化等、改正不特法の適切な運用のため必要な措置を講じた。【国土交通省、金融庁】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

2021年度後半から改正不動産特定共同事業法の運用状況を踏まえ、必要な対策等を実施する。【国土交通省、金融庁】

⑦ サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備

サーバ型電子マネーが詐取される被害の予防及び救済に向けた取組を促すため、サーバ型電子マネー発行者におけるＩＤの詐取被害の防止及び回復に向けた態勢整備等に関し、2016年8月に改正した事務ガイドライン（改正日から適用開始）の適切な運用を行うとともに、被害防止の実効性を確保する観点から、関係省庁等と連携し、発行者による加盟店管理の強化やコンビニエンスストア等の販売店舗における被害防止の促進に取り組む。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

金融審議会「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」において、サーバ型電子マネー発行者の加盟店管理義務等について審議・検討を行い、2015年12月に報告書が取りまとめられ、「情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律」（平成28年法律第62号）が第190回国会で成立し、2016年6月に公布、2017年4月に施行された。また、サーバ型電子マネー発行者におけるＩＤの詐取被害の防止及び回復に向けた態勢整備等に関し、2016年8月に事務ガイドラインの改正を行った（改正日から適用開始）。

事務ガイドラインの改正等を踏まえ、以下の取組等を実施した。【金融庁】

- ・ コンビニ等で購入できる手軽さや匿名性などにより悪用されやすいサーバ型電子マネーの発行者主要先に対して、重点的にモニタリングを実施（2015年度：12先、2016年度：14先、2017年度：9先、2018年度：9先）。
- ・ 上記主要先に対して、月次で被害発生状況及び返金状況等を確認。
- ・ 返金状況については、2017年下半期におけるＩＤの詐欺被害申出金額の合計約14億円のうち、約1.4億円の返金を実行していることを確認。
- ・ さらに、特に被害件数・金額が多い先に対し、2017年（3月、9月）及び2018年（6月、8月、10月）にヒアリングを実施し、より一層の取組を指導。
- ・ 電子マネーに関する消費者被害の項目を追加したガイドブック等を活用し、全国の高校等や地方公共団体への配布、学校や地域で開催される講座等への講師派遣の実施等、注意喚起を実施。

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

サーバ型電子マネー発行者におけるＩＤの詐取被害発生状況等を踏まえ、必要な対応を実施する。

【金融庁】

⑧ 暗号資産交換業者についての対応

（注：資金決済法上は、「仮想通貨」及び「仮想通貨交換業者」と規定されているが、国際的な動向等を踏まえ、本工程表においては、これまでの実績を含む全ての箇所、基本的に、「暗号資産」及び「暗号資産交換業者」と記載する。）

暗号資産交換業者について、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与規制を導入するとともに、利用者保護の観点からの規制を通じて利用者の信頼を確保するた

めの所要の制度整備を行い、制度等の周知を含め、整備された制度に基づき適切に運用する。

制度の運用に当たっては、詐欺的行為を行う事業者による消費者被害が発生していることを踏まえ、利用者保護の観点から、引き続き、消費者庁及び警察庁とも連携しつつ、問題のある業者に対して警告等を行う。また、暗号資産が投機対象として取引されているとの指摘があることを踏まえ、消費者保護上の問題が生じているかモニタリングするとともに、必要があれば立入検査を行いつつ、暗号資産交換業者の内部管理態勢が適切に整備されているか検証を行う。【金融庁】

暗号資産価格の乱高下や暗号資産の分岐等の動きが見られていること、証拠金を用いた暗号資産取引や暗号資産による資金調達等新たな取引が登場していること、暗号資産に関連する消費者トラブルが増加していること等を踏まえ、金融庁及び消費者庁において、警察庁と連携して利用者への周知を含め注意喚起等を行う。また、国民生活センターにおいて、改正資金決済法に関連する研修を実施する。【金融庁、消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

金融審議会「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」において、暗号資産に関する制度の在り方について審議・検討を行い、2015年12月に報告書が取りまとめられ、暗号資産交換業者に対し登録制を導入し、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与規制に加え、利用者保護の観点からの規制の導入を盛り込んだ「情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律」（平成28年法律第62号）が第190回国会で成立し、2016年6月に公布された。

その後、同法施行に向け、「仮想通貨交換業者に関する内閣府令」の案及び事務ガイドラインの案を含む政令・内閣府令等案に係るパブリックコメント手続を行い（2016年12月28日～2017年1月27日）、2017年4月に施行された。

制度等の周知に当たっては、政府広報オンライン（<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201705/1.html>）やテレビ、ラジオ等を活用し、「仮想通貨交換業」に関する新しい制度が開始されたことを紹介するとともに、暗号資産を利用する際には、財務局等の登録を受けた事業者かどうか確認すべきであるといった注意点を周知した。

法施行後においては、暗号資産交換業者の登録審査・モニタリングや暗号資産市場の動向把握を行うため、専門チームとして「仮想通貨モニタリングチーム」を設置し、体制など形式面のみならず、システムの安全性の検証や利用者への説明態勢の整備状況など、実質的な審査を実施した。その結果、2019年1月11日までに暗号資産交換業者として17社を登録した。また、消費者庁及び警察庁と情報共有等をしつつ、無登録業者等に対する照会書や警告書の発出等を行った。

現在、暗号資産価格の乱高下や暗号資産の分岐等の動きが見られていること、証拠金を用いた暗号資産取引や暗号資産による資金調達等新たな取引が登場していること、暗号資産に関連する消費者トラブルが増加していること等を踏まえ、登録後においても、暗号資産交換業者における利用者への説明態勢や実際の説明状況等のほか、2018年7月に策定された「架空請求対策パッケージ」の記載にもあるとおり、法令に基づく本人確認・取引時確認についても、モニタリングを行っている。

こうした中、2018年1月に発生した暗号資産交換業者における暗号資産の不正流出事案を踏まえ、当該業者に対する立入検査及び行政処分を実施した。また、当該業者を除く全てのみなし暗号資産交換業者及び複数の暗号資産交換業者に対し、順次立入検査を実施したうえで、問題が認められた業者に対し行政処分を実施した。

また、2018年8月、これまで実施した暗号資産交換業者等に対する検査・モニタリングで把握した実態や問題点について、中間的なとりまとめ（仮想通貨交換業者等の検査・モニタリング 中間とりまとめ）を公表したほか、2018年10月には、一般社団法人日本仮想通貨交換業協会を資金決済法に基づく認定資金決済事業者協会に認定した。

さらに、2018年3月に設置され、同年4月から12月にかけて計11回にわたり開催された「仮想通貨交換業等に関する研究会」において、暗号資産をめぐる諸問題について必要な制度的対応の検討を行い、同年12月に報告書が取りまとめられた。これを踏まえ、金融庁では、暗号資産交換業者に関する規制の整備、暗号資産を用いたデリバティブ取引や資金調達取引に関する規制の整備等を盛り込んだ「情報通信技術の進展に伴う金融取引の多様化に対応するための資金決済に関する法律等の一部を改正する法律案」を2019年3月に第198回国会に提出した。【金融庁】

金融庁及び消費者庁においては、警察庁と連携し、詐欺的事案など消費者被害が増加している状況や暗号資産価格が大きく変動している実態を踏まえ、2017年9月29日付けで、利用者に対して、価格変動リスクや詐欺事案等に関する注意喚起を行うとともに（2018年10月には、暗号資産に関するトラブルが多様化している現状も踏まえて更新を実施）、暗号資産に関するウェブサイトを設けた（http://www.fsa.go.jp/policy/virtual_currency02/index.html及びhttps://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_001/）。また、2018年3月17日付けの全国各紙の新聞広告において、政府広報として暗号資産に関する注意喚起を実施した（<https://www.gov-online.go.jp/pr/media/paper/kijishita/763.html>）。

金融庁においては、2017年10月27日付けで、暗号資産を活用した新たな資金調達手段であるICO（Initial Coin Offering）の増加を踏まえ、利用者に対して、価格下落の可能性や詐欺の可能性に関する注意喚起を実施した。

国民生活センターにおいても、暗号資産に関する注意喚起を実施した（2016年2月、2017年3月、同年9月）ほか、改正資金決済法に関する内容をカリキュラムに含む研修を実施した。（2017年度：5回、2018年度：6回）【金融庁、消費者庁】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

暗号資産市場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、必要な対応を実施する。
【金融庁】

⑨ 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備

安全・安心なクレジットカード利用環境を実現するため、平成30年6月の「割賦販売法の一部を改正する法律」の円滑な施行に向け、引き続き、同法及び関係政省令の関係事業者等への周知を徹底する。また、施行後は、改正法令の遵守が徹底されるよう、引き続き、同法の適切な執行等を行う。改正法で規定されているセキュリティ対策については、「クレジットカード取引セキュリティ対策協議会」（事務局：

(一社) 日本クレジット協会) が策定する「クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画」を実務上の指針として位置付け、着実に取組を進める。【経済産業省】

<2015年度～2018年度の実績>

関係事業者の法令の遵守が徹底されるよう、業者への立入検査や、報告徴収等の適正な執行等を行うとともに、2015年7月、2016年6月に取りまとめた産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会報告書、報告書追補版を踏まえ、割賦販売法の見直し作業を進め、「割賦販売法の一部を改正する法律」(平成28年法律第99号)が2018年6月に施行された。また、一般社団法人日本クレジット協会等の関係業界団体等で構成されている「クレジット取引セキュリティ対策協議会」において、カード番号等の漏えい等防止や不正利用防止に向けた対応策等を取りまとめた「クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画」について、取組の進捗を踏まえ、関係事業者における取組を更に推進するため、2019年3月に改定した。

また、クレジットカードが紐づけられたスマートフォンを活用したコード決済サービスについては、一般社団法人キャッシュレス推進協議会が「コード決済における不正流出したクレジットカード情報の不正利用防止対策に関する検討会」において対策ガイドラインを会員企業等とともに検討している。【経済産業省】

⑩ 商品先物取引法の迅速かつ適正な執行

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。【経済産業省、農林水産省】

<2015年度～2018年度の実績>

委託者の保護及び取引の適正化を図るため、商品先物取引法に基づく立入検査及び監督を実施した。2018年度の行政処分は2件(2015年度：業務停止命令2件、業務改善命令3件、2016年度：業務改善命令1件、2017年度：0件)。

また、商品先物取引の勧誘規制の見直しに係る改正省令の施行(2015年6月1日)を踏まえ、同省令に基づく勧誘に関し全外務員に対する研修の実施(2015年度：11回実施、2016年度：5回実施、2017年度：6回実施、2018年度：3回実施)、商品先物取引に関する相談や違反行為等の情報提供の窓口(「商品先物トラブル110番」)の設置及び業界団体の自主規制強化に向けた監督・指導を行った。

さらに、同省令施行後においては、省令第102条の2第2号又は第3号の規定に基づく勧誘を希望する事業者について、省令第103条第1項第28号に規定する体制が整備されているかを確認し、体制整備が確認できた事業者については、その事業者名を公表した(2015年度：6社、2016年度：4社、2017年度：0社、2018年度：0社)。【経済産業省、農林水産省】

⑪ 旅行業における企業ガバナンスの強化及び弁済制度の在り方の見直し

旅行業者が多額の負債を抱えたまま経営破たんした事案の発生を踏まえ、有識者により取りまとめられた「新たな時代の旅行業法制に関する検討会 経営ガバナンスワーキンググループ とりまとめ」に基づき、旅行業者の企業ガバナンスの強化及び弁済制度の在り方の見直しを行う。【国土交通省】

<2017年度～2018年度の実績>

旅行業者が多額の負債を抱えたまま経営破たんした事案の発生を踏まえ、2017年8月に「新たな時代の旅行業法制に関する検討会 経営ガバナンスワーキンググループ」の検討結果が取りまとめられた。同取りまとめに盛り込まれた旅行業者の企業ガバナンスの強化策及び弁済制度の在り方の見直しを実施するため、2017年度に旅行業法施行規則の改正（2018年4月1日施行）を行い、旅行業登録更新等の際に提出書類の手続き上の正当性を観光庁が簡易に確認できる方式を導入するとともに、営業保証金の見直しを行った。また、同検討会の検討結果を踏まえ、2017年12月から、旅行業協会等とも連携し、広告募集の在り方の見直し、前受金の使途の明記及び旅行業者の宿泊施設等への支払時期の適正化を行うとともに、2018年4月からはより詳細な経営状況の把握、企業内部・他企業からの通報を受け付ける通報窓口の設置及び保証制度の見直しを行った。【国土交通省】

⑫ 住宅宿泊事業法の適正な運用

2017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。【厚生労働省、国土交通省】

<2017年度～2018年度の実績>

「住宅宿泊事業法」（平成29年法律第65号）が、第193回国会で成立し、2017年6月に公布された。その後、同年10月に、同法に基づく政省令を公布した。また同年12月にガイドラインを発出した。さらに、2018年1月から2月にかけて、標準住宅宿泊仲介業約款策定に向けた検討会を実施した。また、民泊制度ポータルサイトを開設し、法令等について情報発信を行うとともに、コールセンターを開設し、民泊制度の案内や苦情対応を行っている。2018年6月15日から同法が施行され、同法に基づく住宅宿泊事業、住宅宿泊管理業及び住宅宿泊仲介業が開始された。2019年3月には、いわゆる「違法民泊」への対策として同法に基づく省令、ガイドラインの改正を行った。【厚生労働省、国土交通省】

⑬ 民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護

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。

家賃債務保証業の適正な運営を確保し、家賃債務保証の健全な発達を図ることを通じて賃貸住宅の賃借人等の利益の保護を図ることを目的とした、国土交通省の告示（2017年10月25日施行）による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。

賃貸住宅管理業の健全な発達を図ることにより、賃貸住宅の賃借人等の利益の保護に資することを目的とした、国土交通省の告示（2011年12月1日施行）による賃貸住宅管理業者登録制度において、賃貸住宅管理業者の登録に関して必要な事項を定め、要件を満たす賃貸住宅管理業者を国が登録・公表することにより、賃貸住宅管理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やサブリースに関するトラブルの防止に向けた注意喚起を行う。【国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

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っている。

家賃債務保証の業界団体のセミナー等において、家賃債務保証業務の適正な実施に当たっての注意喚起を行った。家賃債務保証に関する適切な情報提供を行うための具体的な方策、要件等について有識者による検討会において議論し、2016年12月に家賃債務保証の情報提供等に関する方向性をまとめ、その後、2017年10月に適正かつ確実に家賃債務保証の業務を行うことができる者として、一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国に登録する制度を創設した。

居住支援協議会による賃借人の居住の安定を図るための取組の検討に当たっては、家賃債務保証の業界団体から業務の実態について、ヒアリングを行った。

第三者の有識者委員会の検討を踏まえ、管理業務の一層の適正化、増加するサブリースへの対応などの諸課題に対応するため、2016年8月に賃貸住宅管理業者登録制度の改正を行い「一定の資格者の設置の義務化」、「サブリースの借り上げ家賃等の貸主への重要事項説明の徹底」などルールを改善を図った。また、消費者庁と連携し、サブリースに関するトラブルの防止に向けて、サブリース契約を検討されている者及びサブリース住宅に入居する者に対しての注意喚起のため、2018年3月に、サブリース契約に関する主な注意点、消費者ホットラインに寄せられた相談事例及び賃貸住宅に関する相談窓口を公表した（2018年10月には、金融庁・消費者庁と連携し、注意点の内容を拡充・更新し、改めて注意喚起を行ったほか、2018年11月には、より簡潔な啓発用資料を別途作成し、周知を図った。）。

2016年度から2018年度までの住生活月間（10月）と2017年4月における、業界団体を通じた「賃貸住宅管理業者登録制度」に関する賃貸人向けパンフレットの配布や、2017年3月における賃借人向けパンフレットのウェブサイトへの掲載を通じて、消費者へ登録制度の周知を図った。【国土交通省】

⑭ 住宅リフォーム等における消費者保護

建設業法改正法（2015年4月1日施行）を踏まえ、リフォーム工事の請負契約に係る注文者から求められた場合の見積書の交付の義務化について、建設業者に周

知・啓発するほか、リフォーム工事の請負契約に関するトラブル防止のための方策を引き続き検討する。

住宅リフォーム事業者及び中古住宅流通等に関する情報提供として、リフォームや中古住宅に係る各種瑕疵保険において、当該保険を利用する事業者に住宅瑕疵担保責任保険法人への登録を求め、消費者に対して登録事業者を公表する。

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（2014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（2017年11月6日公布・2017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、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、2018年7月に設置した「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」において制度の改善策の検討を行い、検討結果を踏まえて制度等の充実を図る。

基礎ぐい工事問題の発生を受けて、施工に関する情報開示の在り方について検討するとともに、その検討結果を踏まえ、所要の対応を実施する。【国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

リフォーム工事の請負契約に係る注文者から求められた場合の見積書の交付の義務化を周知・啓発するチラシを、2016年3月にリフォーム工事業団体等の所属する住宅リフォーム推進協議会のウェブサイトに掲載した。

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、14団体であった（2019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8団体であった（2019年3月末時点）。

リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等の充実を検討するとともに、「住宅瑕疵担保履行制度の新たな展開に向けた研究委員会」において、住宅取得・保有に係る消費者保護の推進等の課題について議論を行い、2017年3月に取りまとめた報告書において、今後議論すべき課題を整理し、また、「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」を設置し、制度の見直しについて検討を継続している。

中央建設業審議会・社会資本整備審議会産業分科会建設部会基本問題小委員会中間取りまとめ（平成28年6月）における施工に関する情報に関する提言を受け、マンションの管理の適正化の推進に関する法律（平成12年法律第149号）等に基づき、宅地建物取引業者がマンションを分譲した場合に管理組合の管理者等に引き渡す書類の詳細について、関係団体に通知した。【国土交通省】

⑮ 高齢者向け住まいにおける消費者保護

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、前払金の在り方について、2014年度までの実態把握等を踏まえて検討する。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を強化するとともに、事業者の廃業等の実態把握と廃業時等の入居者の住居の保護を図るための運用を徹底する。さらに、入居希望者への情報提供の充実を図る。【厚生労働省、国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

全国都道府県等の高齢者向け住まい担当者会議を開催し、届出促進・指導等の徹底を要請した（2015年6月18日開催）。

都道府県等に対し、サービス付き高齢者向け住宅の事業廃止時に、入居者の居住の安定が確保されるよう、必要な援助を行うなど、法の的確な運用の徹底を要請した（2016年7月14日）。

社会保障審議会介護保険部会において介護保険制度の見直しに向けた議論がなされ、有料老人ホームについては、事業者の法令遵守や入居者保護の強化のための施策の充実を図ること等が意見書に盛り込まれた（2016年12月9日取りまとめ公表）。本意見書を踏まえ、第193回国会で、有料老人ホームの入居者保護のための施策の強化（事業停止命令の創設、前払金の保全措置の義務の対象拡大等）を盛り込んだ関連法が成立し、同法の施行準備として、必要な政省令の改正等の作業を行った。

都道府県等に対し、サービス付き高齢者向け住宅の事業廃止時には、情報提供を行うとともに、入居者の居住の安定化を図るための必要な援助などの対応を行うよう要請した（2017年8月28日付け）。

老人福祉法の改正を踏まえ、入居者保護や入居希望者への情報提供等の観点から、2018年4月2日に有料老人ホームの設置運営標準指導指針（ガイドライン）を改正し、都道府県等の指導指針に反映するよう周知・徹底を図った。

各年度、指導状況等のフォローアップ調査を実施しているところ、「平成30年度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」の結果を公表するとともに、都道府県等に対して届出促進・指導等の徹底を要請した（2019年3月29日）。【厚生労働省、国土交通省】

⑯ 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）

「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。【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】

病院・福祉施設等が身元保証人等に求める役割等の実態把握の結果を踏まえ、身元保証人等に求められる役割の必要性、その役割に対応することが可能な既存の制度及びサービスを整理したガイドラインを完成させ、病院・福祉施設及び都道府県等に周知する。【厚生労働省】

また、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ための情報提供を行う。【消費者庁、厚生労働省、国土交通省】

<2016年度～2018年度の実績>

(建議事項1、3関係)

2016年度は、身元保証等高齢者サポート事業に関する実態把握の実施に係る調査体制の検討など、実態把握のための準備・調整を行った。2017年度は、身元保証等高齢者サポート事業の実態に関する調査と、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の必要な措置に関する検討を行う調査研究委員会を立ち上げ、調査を行った。2018年度は、4月に、2017年度に実施した調査研究についての報告書を取りまとめた。8月に、当該報告書を踏まえ、厚生労働省及び消費者庁では、実態調査の結果及び高齢者やその家族が身元保証等高齢者サポート事業の利用を検討する際のポイントを示した、分かりやすい普及啓発のための資料を地方公共団体に周知するとともに、消費者庁のウェブサイト当該資料を掲載した(9月)。11月に、厚生労働省と消費者庁が共同して、当該資料について、消費者庁のウェブサイトの紹介を含める形で、調査の対象となった事業者へ情報を周知した(なお、当該ウェブサイトにおいては、「身元保証等高齢者サポートサービスを利用するに当たっては、…(中略)…事業者における預託金の管理方法なども把握していただくなど、本当に身元保証等高齢者サポートサービスが必要かどうかを含め、慎重に情報収集した上で判断いただくようお願いします。」と記載している。)。また、厚生労働省及び消費者庁において、身元保証等高齢者サポート事業に関連すると思われる消費生活相談の情報を共有し、共有された情報を厚生労働省から各地方公共団体に提供(初回は2019年3月)した。【厚生労働省、消費者庁】

また、地域福祉計画に消費者安全確保地域協議会について盛り込むことを通じて消費者被害の防止を推進していくことも有効な方策と考えられるため、その旨、地方公共団体に周知を行った。【厚生労働省】

2018年9月に、消費者が身元保証等高齢者サポートサービスを選択するに当たり有用と思われる情報を提供する観点から、関係する情報を一覧することの可能なページを消費者庁ウェブサイト内に設けたほか、(公社)成年後見センター・リーガルサポート本部等4団体に、会員への情報の周知等を依頼した。【消費者庁】

(建議事項2関係)

2016年度は、身元保証等高齢者サポート事業に関する実態把握の実施に係る調査体制の検討など、実態把握のための準備・調整を行った。2017年4月には、医療機関における身元保証人等に求める役割等の実態を把握するため、2017年度の厚生労働科学研究費補助金厚生労働科学特別研究事業において、「医療現場における成年後見制度への理解及び病院が身元保証人に求める役割等の実態把握に関する研究」を行う研究班を立ち上げ、2017年9月から11月にかけてアンケート調査を行い、年度内に

調査研究報告書が取りまとめられた。2018年4月には、「身元保証人等がないことのみを理由に医療機関において入院を拒否することについて」（平成30年4月27日付け医政医発0427第2号厚生労働省医政局医事課長通知）等を発出し、入院による加療が必要であるにもかかわらず、入院に際し、身元保証人等がないことのみを理由に、医師が患者の入院を拒否することは医師法（昭和23年法律第201号）第19条第1項に抵触する旨、各都道府県等へ周知を行った。また、2018年度は厚生労働行政推進調査事業費補助金地域医療基盤開発推進研究事業において、「医療現場における成年後見制度への理解及び病院が身元保証人に求める役割等の実態把握に関する研究」を立ち上げ、医療機関を対象に、身元保証人等が得られない場合の患者への対応等の事例を収集し、現場で活用できるガイドラインの作成に取り組んだ（完成は2019年度初頭の見込み）。また、介護施設等においても同様に、身元保証人に求める役割等の実態を把握するため、2017年度の老人保健健康増進等事業を活用し、「介護施設等における身元保証人等に関する調査研究事業」で調査研究委員会を立ち上げ、2017年7月から2018年3月にかけては有識者、介護施設、地方公共団体関連団体（社会福祉協議会）及び民間事業者を対象としたヒアリング調査、2017年12月には全国の介護施設を対象としたアンケート調査を行い、2018年3月に調査研究報告書を取りまとめた。2018年8月には、「市町村や地域包括支援センターにおける身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について」（平成30年8月30日付け老高発0830第1号・老振発0830第2号通知）を発出し、介護保険施設において入院・入所希望者に身元保証人等がないことは、サービス提供を拒否する正当な理由には該当しない旨を示し、身元保証人等がないことのみを理由に入所を拒むことや退所を求めるといった不適切な取扱いを行うことのないよう、適切に指導・監督を行うよう各都道府県等へ周知を行った。【厚生労働省】

（建議事項3関係）

2017年10月に、適正かつ確実に家賃債務保証の業務を行うことができる者として、一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国に登録する制度を創設した（2017年10月施行）。【国土交通省】

※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

建議事項1：身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の取組

建議事項2：病院・福祉施設等への入院・入所における身元保証人等の適切な取扱い

建議事項3：消費者への情報提供の充実

⑪ 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）

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、国民生活に貢献する。

具体的には、「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、取組方針を策定した金融事業者の公表、顧客本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）の公表への働き掛け、ベストプラクティスを収集し、金融事業者や顧客の参考となるように公表、といった策を実施していく。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

金融事業者のモニタリングを継続的に行い、より良い顧客本位の業務運営のための対話を実施している。2017年3月、「顧客本位の業務運営に関する原則」及び「『顧客本位の業務運営に関する原則』に向けた取組み」を公表し、従来型のルールベースではなく、プリンシプルベースのアプローチにより、金融事業者が自ら主体的に創意工夫を発揮して良質なサービスを競い合うことを目指した。【金融庁】

⑩ 美容医療サービス等の消費者被害防止

美容医療、歯科インプラント等の自由診療について、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、Q&A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ホームページ及び事前説明・同意に関する建議」（2015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、指針等の効果の検証を行い、検証結果を踏まえ、地方公共団体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。【厚生労働省、消費者庁】

美容医療に関する消費者トラブルの防止を図るため、「特定商取引に関する法律施行令の一部を改正する政令」（平成29年政令第174号）により、一定の美容医療契約を特定継続的役務提供として特定商取引法の規制対象とした。改正政令は、改正特定商取引法とともに2017年12月1日に施行されており、引き続き、周知・啓発活動を実施する。【消費者庁】

また、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P I O - N E T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。【消費者庁、厚生労働省】

<2015年度～2018年度の実績>

地方公共団体における相談・苦情件数等の状況を把握するため、調査を実施するとともに、都道府県等に対して「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」（平成25年9月27日厚生労働省医政局長通知）などの周知、相談・指導事例の共有及び上記建議についての説明を行い、更なる適正化を求めた。また、2016年1月に、P I O - N E Tや医療安全支援センターに蓄積された情報の活用や医療安全支援センターの相談窓口の周知等について地方公共団体に依頼した。さらに、Q&Aを2016年3月31日に発出し、解釈を明確化した。【厚生労働省】

その他、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ため、消費者向けの注意喚起資料を作成し、2016年9月に都道府県等に周知した。また、2016年9月以降、行政のTwitter等を活用し、定期的に注意喚起・普及啓発を行った。【厚生労働省、消費者庁】

2016年1月に出された、特定商取引法の規律の在り方についての消費者委員会の答申の内容等を踏まえ、特定継続的役務提供として規制対象となる美容医療契約の期間や具体的な施術の範囲等、政令で定めるべき事項について、関係事業者等の意見も聞きつつ、検討した結果、一定の美容医療契約を特定継続的役務提供に追加する「特定商取引に関する法律施行令の一部を改正する政令」

(平成29年政令第174号)が2017年6月に公布され、同年12月1日に施行された。また、周知・啓発活動の一環として、全国で開催された説明会等への講師派遣を行ったほか、特定継続的役務提供の美容医療分野に関するQ&Aを作成し、消費者庁ウェブサイトにて公表した。【消費者庁】

また、2017年度から、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厚生労働省に提供し、同省から地方公共団体に提供した。【消費者庁、厚生労働省】

消費者庁では、2017年12月に、改正特定商取引法の施行(美容医療のルールが追加)のタイミングに合わせて、美容医療に関するウェブサイトを更新し、注意喚起を行った。【消費者庁】

⑲ 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

警備業法第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。【警察庁】

<2015年度～2018年度の実績>

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警備業者に対する指導を実施した。【警察庁】

⑳ 探偵業法の運用の適正化

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とるなど、探偵業者に対する指導監督を継続的に実施する。

【警察庁】

<2015年度～2018年度の実績>

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(2016年:行政処分57件、立入検査2,837件、2017年:行政処分43件、立入検査2,707件、2018年:行政処分:40件、立入検査:2,625件)。【警察庁】

㉑ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化

2016年4月及び2017年4月の電気事業法等の一部を改正する法律の施行に伴い、電気・都市ガスの小売業への参入が全面自由化され、一般家庭を含む全ての消費者が電力会社・都市ガス会社や料金メニューを自由に選択できることとなった。

こうした中、電気・都市ガスの小売供給に関する取引の適正化を図るため、「電力の小売営業に関する指針」及び「ガスの小売営業に関する指針」を踏まえ、需要

家への情報提供や契約の形態・内容などについて、電気事業法及びガス事業法上問題となる行為を行っている事業者に対して指導を行うなど、取引の適切な監視を行う。また、料金の標準メニューの公表などについては、同指針で「望ましい」としているところであり、これらの取組を促していく。

L Pガスにおける取引については、2016 年5月に取りまとめられた液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書を踏まえ、2017 年2月に「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施行規則の一部を改正する省令」及び「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」を公布した。これらの関係法令等の適切な執行・運用を通じL Pガスの取引適正化を促していく。【経済産業省】

電力及び都市ガスの小売全面自由化について、周知・広報を行うとともに、電力・ガス取引監視等委員会と国民生活センター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。

【経済産業省、消費者庁】

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、景品表示法、消費者安全法）を厳正に執行する。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

電力小売全面自由化の実施に当たり、小売供給に係る取引の適正化等を図るため、経済産業省では、2016年1月に「電力の小売営業に関する指針」を制定した。また、同年2月に事業者向け説明会を開催するとともに、同年5月及び10月並びに2017年6月及び12月に同指針に関する取組状況調査を行うなど、料金の標準メニューの公表及び電源構成の開示等、同指針で「望ましい」とされている取組を促した。また、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行った。

同様に、ガス小売全面自由化の実施に当たり、都市ガスの小売供給に係る取引の適正化等を図るため、経済産業省では、2017年1月に「ガスの小売営業に関する指針」を制定した。また、同年2月に事業者向け説明会を開催するとともに、同年6月及び2018年7月に同指針に関する取組状況調査を行うなど、料金の標準メニューの公表を始めとした、同指針で「望ましい」とされている取組を促した。また、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行った。

電力及び都市ガスの小売全面自由化の実施に当たり、経済産業省では、全国各地での説明会開催や、テレビ・新聞・雑誌などのメディアを通じた広報、パンフレット・ポスターの配布、専用ポータルサイト・コールセンターの設置など、自由化の周知・広報を積極的に実施した。さらに、電力・ガス取引監視等委員会が国民生活センターと消費者保護強化のための連携協定を締結（2016年2月、12月）し、両者が共同で、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公表するなどの取組を実施した。加えて、同委員会では、消費者に対し、電力及び都市ガスの小売全面自由化に関する正確な情報を分かりやすく発信するためのセミナー等を全国各地で開催するなど、消費者保護のための取組を強化した。

L Pガスについて、2016年5月に取りまとめられた液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書で示された料金の透明化・取引の適正化に向けた対応の基本的方向性を具体的措置として実施するため、

「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施行規則の一部を改正する省令」及び「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」等を2017年2月に公布した。【経済産業省】

2016年4月からの電力小売全面自由化の開始に向け、特定商取引法施行令を改正し、電力の供給契約に関する特定商取引法の適用除外の範囲の見直しを行った（2016年4月1日施行）。従来、電力の供給契約については特定商取引法に基づくクーリング・オフの適用が除外されていたが、本改正により、消費者が訪問販売又は電話勧誘販売により小売電気事業者と電気の供給契約を締結した場合、特定商取引法に基づくクーリング・オフを行うことが可能となった。また、2016年1月から電力会社・料金メニュー切替えの事前受付開始以降、電力小売全面自由化に便乗した消費者トラブルの状況について、随時監視を行った（特定商取引法、景品表示法、消費者安全法の執行実績はない。）。

同様に、2017年4月からのガス小売全面自由化の開始に向け、特定商取引法施行令を改正し、ガスの供給契約に関する特定商取引法の適用除外の範囲の見直しを行った（2017年4月1日施行）。従来、ガスの供給契約については特定商取引法に基づくクーリング・オフの適用が除外されていたが、本改正により、消費者が訪問販売又は電話勧誘販売によりガス小売事業者とガスの供給契約を締結した場合、特定商取引法に基づくクーリング・オフを行うことが可能となった。また、2017年4月から都市ガス会社・料金メニュー切替えの事前受付開始以降、ガス小売全面自由化に便乗した消費者トラブルの状況について、随時監視を行った（2019年4月、特定商取引法に基づき電話勧誘販売を行う小売電気事業者に対して行政処分を実施。景品表示法、消費者安全法の執行実績はない。）。

② リスクの高い取引等に関する注意喚起

仕組みが複雑である、内容が分かりにくい、損失が生じた場合に高額になる、適正な価格が判断しづらいなどのリスクの高い取引（例えば商品などの先物取引）等については、所管省庁の取組に加え、必要に応じ、消費者庁においても、国民生活センターと連携し、取引の際にはリスクについての十分な理解が必要であるなど、被害の未然防止の観点から注意喚起を行う。また、近時、大規模災害が相次いで発生し、消費者に対する情報提供を随時行ったことを踏まえ、今後も、災害発生後の状況等に応じて、消費者が留意すべきリスク等について注意喚起を行う。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

商品先物取引については、2015年6月に商品先物取引法施行規則の改正が施行されるに当たり、同年5月に消費者庁と国民生活センターから、リスクの十分な理解が必要である等の注意喚起を行った。注意喚起後も引き続き消費生活相談状況を注視するとともに、2019年3月には、これまでに実施した注意喚起の内容を更新した。さらに、改正法施行規則に基づく勧誘を行うことを希望する事業者のうち、施行規則に規定する体制が整備された事業者についての情報を定期的に所管省から提供を受け、当該情報について、国民生活センター、全国の消費者行政部局、消費生活相談窓口に周知した。

振り袖の販売・貸出業者が事実上事業を停止し、破産手続が開始されたことに関連する相談が各地域の消費生活センター等に寄せられた案件について、消費者庁では、2018年1月11日以降、消費者庁のSNSやウェブサイトを活用して注意喚起等を行い、国民生活センターでは、2018年1月10日に、着物等のレンタルにおける留意点についてウェブサイトを活用して注意喚起を行った。

ひきこもり支援を目的として掲げる民間事業の利用に関して、2018年2月28日に、消費者庁のSNSやウェブサイトを活用して注意喚起等を行った。

ゲノム医療・ビジネスについて、正しく理解することができるよう、2018年4月24日に、消費者庁のSNSやウェブサイトを活用して情報提供を行った。

平成30年6月18日7時58分頃の大阪府北部の地震、平成30年7月豪雨、平成30年北海道胆振東部地震等の大規模災害の発生後に、一定の食品表示基準の弾力的運用に係る情報、乳児用液体ミルクの取扱いに係る情報、消費者ホットラインの周知に係る情報等を含め、被災地の復興に資する広範な情報が消費者庁ウェブサイト内の特設ページにおいて一覧的に把握することができるようにした。また、消費者からの相談情報などを踏まえ、「災害に関連する主な相談例とアドバイス」の公表（平成28年熊本地震の際までに整理したものを2018年7月から2019年1月までに随時更新）及び「災害発生時にあわてないために！消費生活での留意事項例をご紹介」の公表（2018年10月作成、同年11月更新）を行った。このほか、通常であれば降雪量の少ない地域で記録的大雪となるなど、近年、異例の降雪が散見されることなどを踏まえ、降積雪期における注意事項について、2018年12月に、消費者庁ウェブサイトを活用して注意喚起を行った。地方公共団体のふるさと納税サイトの画像や返礼品を不正にコピーしたサイトが存在することを受けて地方公共団体による注意喚起がなされたことを踏まえ、2018年12月に、消費者庁のSNSやウェブサイトを活用して注意喚起を行った。新生活を始める方に対し、2019年3月に、キャッシュレス決済やプラットフォームの利用における留意点、再配達が生じないようにするための留意点などを含め、注意喚起を行った。【消費者庁】

3 適正な取引の実現

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
							2020年度	2021年度	2022年度		
(3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化	①特定商取引法の通信販売での不正行為への対応	悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、調査結果に基づく厳正な法執行【消費者庁】									特定商取引法に基づく処分件数
	②特定電子メールの適正化等に関する法律に基づく行政処分等の実施	(K P I の現状) ※2018年度 改善指導：1,512件（2017年度：1,342件） 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正な運用【総務省、消費者庁】 (K P I の現状) ※2018年度 警告メール（行政指導）：約5,700件（2017年度：約3,400件） 措置命令（行政処分）：0件（2017年度：2件）									警告メール（行政指導）の件数及び措置命令（行政処分）の件数
	③迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	迷惑メール追放に向けた調査端末で受信した迷惑メールの違法性の確認、当該メールに関する情報を送信元プロバイダに通知【総務省】									送信元プロバイダへの通知件数
		(K P I の現状) ※2018年度 送信元プロバイダへの通知件数：約8,900件（2017年度：約7,100件）									

3 適正な取引の実現 (3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
							2020年度	2021年度	2022年度		
(3) 情 報 通 信 技 術 の 進 展 に 対 応 し た 取 引 の 適 正 化	④ インターネット上の消費者トラブルへの対応	インターネット技術・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【消費者庁、関係省庁等】									
		インターネット消費者取引連絡会の開催等【消費者庁、関係省庁等】 ※調査研究等の結果を活用									
		(K P I の 現 状) ※ 2018 年 度 調査報告書（消費者庁ウェブサイト）へのアクセス件数：約209, 220件（2017年度：約146, 577件）									
	⑤ 電子商取引環境を整備するルール整備	「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂等【経済産業省】									「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況
		(K P I の 現 状) 2018 年 7 月 27 日 に 改 訂 を 実 施 （ 2017 年 度 は 6 月 5 日 ）。									

3 適正な取引の実現

(3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化

① 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応

通信販売等について、特定商取引法の周知・啓発及び施行状況のフォローアップを実施するとともに、特定商取引法の執行を補完する取組として、通信販売事業者に対し不適切な広告の改善を促すとともに、インターネット・サービス・プロバイダなどに対し、違法な電子メール広告等の情報を提供することにより、ウェブサイトの削除等を促す。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

引き続き、通信販売業者に対して不適切な広告の改善を促すとともに、ISPなどに対し、違法な電子メール広告等の情報を提供することにより、ウェブサイトの削除等を促した。

また、本法施行規則等を改正（2017年6月公布、同年12月施行）し、インターネット取引を含む通信販売におけるいわゆる定期購入契約について、定期購入契約である旨及び金額等の販売条件を広告に表示するよう義務付けるなど、広告表示義務の追加・明確化を行った。【消費者庁】

② 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

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、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を削減する。【総務省、消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

総務省及び消費者庁では、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、法違反が疑われる送信者に対する警告メールを2018年度は約5,700件（2015年度：約3,300件、2016年度：約3,400件、2017年度：約3,400件）送信した。なお、2018年度の措置命令は0件（2015年度：7件、2016年度：0件、2017年度：2件）である。【総務省、消費者庁】

③ 迷惑メール追放支援プロジェクトの実施

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。【総務省】

<2015年度～2018年度の実績>

総務省は、2005年2月から官民協力の下で迷惑メールの追放を目的とした「迷惑メール追放支援プロジェクト」を実施。調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、違法性が確認されたメール約40,600件（2019年3月31日時点）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、送信元プロバイダにおいて迷惑メール送信回線の利用停止措置を講ずる等の自主的な取組を促した。【総務省】

④ インターネット上の消費者トラブルへの対応

インターネット技術・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。【消費者庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度は「越境電子商取引」、「シェアリングサービス」、「オンラインゲーム」をテーマとして、2016年度は「オンライン決済／スマホ決済」、「オンライン旅行取引」、「SNS」、「オンラインレッスン」をテーマとして、2017年度は「オンライン動画配信サービス」、「健康関連サービス」、「定期購入」、「スキルシェアリングサービス」をテーマとして、2018年度は「キャッシュレス決済の多様化」、「ロコミサイト・インフルエンサーマーケティング」、「ライブ配信サービス（投げ銭等）」、「オンラインチケットサービス（チケット不正転売禁止法）」をテーマとして、それぞれ調査研究を実施した。当該調査結果は、第18回から第32回までのインターネット消費者取引連絡会においてそれぞれ取り上げ、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。

【消費者庁、関係省庁等】

⑤ 電子商取引環境整備に資するルール整備

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂等を通じて、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、取引環境を整備し、また、事業者や関係省庁と適宜意見交換を実施する。【経済産業省】

<2015年度～2018年度の実績>

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」については、毎年改訂をしており、直近では、2016年6月3日、2017年6月5日及び2018年7月27日に改訂を実施した。次回改訂（2019年前半に公表予定）に向け検討作業を実施中である。【経済産業省】

3 適正な取引の実現

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
							2020年度	2021年度	2022年度		
(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	① 特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	・ 架空請求や金融商品等取引名目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【警察庁】 ・ 犯行ツール対策の推進【警察庁、総務省】									特殊詐欺の取締り状況
		特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進【警察庁】									
		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【警察庁、金融庁】									
		金融機関に対する不正利用口座に関する情報提供等【金融庁】									
		(K P I の現状) ※2018年の取締り状況 ・ 架空請求詐欺：検挙件数：1,271件、検挙人員：626人（2017年：検挙件数1,034件、検挙人員575人） ・ 金融商品等取引名目の特殊詐欺：検挙件数：40件、検挙人員：40人（2017年：検挙件数188件、検挙人員77人）									
	② 被害の拡大防止を意図した悪質商法事犯の取締りの推進	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、迅速かつ機敏な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等や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進【警察庁】									悪質商法事犯の取締り状況
		(K P I の現状) ※2018年の取締り状況 ・ 利殖勧誘事犯：41事件（2017年：43事件）、検挙人員：123人（2017年：115人） ・ 特定商取引等事犯：120事件（2017年：164事件）、検挙人員：227人（2017年：274人）									
	③ 生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行助長サービス対策の推進	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助長サービス対策の推進【警察庁、関係省庁等】									情報提供、解約要請等の実施状況
		(K P I の現状) ※2018年の情報提供、解約要請等の実施状況 ・ 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：15,924件（2017年：19,680件） ・ 携帯電話契約者確認の求めを行った件数：2,612件（2017年：3,394件）									

3 適正な取引の実現

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
④偽造キャッシュカード等による被害の防止等への対応	金融機関への注意喚起【金融庁、警察庁】								
	金融機関における取組状況のフォローアップ【金融庁】 ※必要に応じ、調査内容について年次で見直しを行う。								
	(K P I の現状) ※2018年3月末時点								
	・ I Cキャッシュカード対応 A T M が全体の A T M に占める割合：96.3％（前年比0.3ポイント増） ・ 生体認証機能付 I Cキャッシュカード対応 A T M が全体の A T M に占める割合：51.7％（前年比1.1ポイント増） ・ I Cキャッシュカード導入済金融機関：88.9％（前年比0.4ポイント増） ・ 生体認証機能付 I Cキャッシュカード導入済金融機関：21.0％（前年比0.1ポイント増） ・ 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：99.7％（前年比0.1ポイント増） ・ 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：97.0％（前年比0.2ポイント増）								
⑤ヤミ金融事犯の取締りの推進	ヤミ金融事犯の徹底した取締り、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【警察庁】								
	(K P I の現状) ※2018年の取締り状況 ヤミ金融事犯：718事件（2017年：743事件）、検挙人員：814人（2017年：881人）								
⑥フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策の推進	不正アクセス行為の禁止等に関する法律に基づくフィッシング事犯の取締り、サイバーセキュリティ関連事業者団体等に対するフィッシングに係る情報提供等【警察庁、総務省、経済産業省】								
	(K P I の現状) ※2018年 ・ フィッシング行為（識別符号の入力を不正に要求する行為の禁止（不正アクセス行為の禁止等に関する法律第7条違反））の検挙件数：2件（2017年：4件）（警察庁） ・ 都道府県警察の実施する講習等を通じて、注意喚起を推進している。（警察庁） ・ 2018年度は、フィッシング協議会やJPCERTコードデインフォセンタを通じて、フィッシングに関するニュースや緊急情報等を127件発信（2017年：125件）。（経済産業省） ・ 迷惑メール対策推進協議会のウェブサイトで「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」を公表するとともに、技術的対策の普及促進を実施。（総務省）								
（４）詐欺等の犯罪の未然防止、取締り									

3 適正な取引の実現

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	⑦ ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	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【警察庁】								
										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
		(K P I の現状) ※2018年 ウイルス対策ソフト事業者等へ情報を提供：14,152件 (2017年：7,948件)								
	⑧ インターネットオークションに係る犯罪の取締り	インターネットオークションに係る犯罪の取締りに応じた注意喚起【警察庁】								
										インターネットオークションに係る犯罪の取締りの状況に応じた注意喚起の実施状況
		(K P I の現状) ※2018年 インターネットオークション詐欺の検挙件数：234件 (2017年：212件) 都道府県警察の実施する講習等を通じて、注意喚起を推進している。								
	⑨ 模倣品被害の防止	模倣品の取締りと取引関係者への協力依頼 【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】								
										(イ)模倣品被害の取締り状況 (ロ)取引関係者への協力依頼の状況
		(K P I の現状) (イ) ※2018年の取締り状況 (警察庁、財務省) ・ 商標権侵害事犯：309事件 (2017年：302事件)、 検挙人員：364人 (2017年：375人) ・ 著作権侵害事犯：169事件 (2017年：172事件)、 検挙人員：205人 (2017年：207人) ・ 全国の税関における知的財産侵害物品の差止状況 輸入差止件数：26,005件 (2017年：30,627件) 輸入差止点数：929,675点 (2017年：506,750点) (ロ) ※2018年度 ・ 模倣品を扱っている可能性のあるインターネット通信販売サイト109件 (2017年度：108件) について特定商取引法の遵守状況を調査。うち、93件 (2017年度：79件) に改善指導を実施。 ・ ブランド権利者等に対して、悪質な海外ウェブサイトにに関する情報提供を依頼。(消費者庁) ・ 政府模倣品・海賊版対策総合窓口に寄せられる消費者等からの情報 (情報提供件数 (2016年度：550、2017年度：415、2018年度：440件)) について、関係省庁及び主要なECサイト運営者等に定期的に共有。(経済産業省)								

3 適正な取引の実現

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑩「架空請求対策パッケージ」の推進被害の防止				「パッケージ」の策定、進捗状況の把握・公表【消費者庁、関係省庁】					(イ) 支払をした後に寄せられた架空請求に関する消費生活相談件数 (ロ) SNS上の消費者被害・トラブル情報の抽出回数
				消費生活センター等から情報提供のなされた電話番号に対する架電の実施【消費者庁】 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）【消費者庁、警察庁、金融庁、法務省等】 架空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【警察庁】 かたられて いる事業者 との意見交 換を行い、 事業者の取 組等を公表 【消費者庁】 SNSデータを活用した情報収集を通じ、実在の事業者をかたる架空請求に関し、かたられている側の事業者の取組が把握できた場合に、これらの事業者の取組について、当該事業者の了解を得た上で、消費者庁のウェブサイトにおいて周知【消費者庁】 業界団体（日本フランチャイズチェーン協会、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依頼等【警察庁、金融庁、消費者庁、経済産業省】					
(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 支払をした後に寄せられた架空請求に関する消費生活相談件数：1,957件（2017年度：3,003件） (ロ) SNS上の消費者被害・トラブル情報の抽出回数：13回（2017年度：10回）								

3 適正な取引の実現

(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

① 特殊詐欺の取締り、被害防止の推進

架空請求や金融商品等取引名目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。【警察庁】

固定電話に関する対策については、利用停止を含めた有効な対策について検討を進める。【総務省、警察庁】

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。【警察庁】

金融機関に対し、振り込め詐欺を始めとする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に向けた金融機関の取組をより一層促進する。【警察庁、金融庁】

また、同様の観点から、金融機関における振り込め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、四半期ごとの公表を行う。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

政府広報を活用した注意喚起を始め、地方公共団体や関係機関、団体などと連携して、あらゆる媒体や機会を活用した複合的な防犯指導、広報啓発を行い、犯行手口や、「架空請求対策パッケージ」にも位置付けられた留守番電話機能の活用、防犯電話機能を備えた電話機の活用などの予防対策の分かりやすい周知に努めている。

金融機関職員を対象とした声掛け訓練を実施するなど、金融機関窓口での声掛けの徹底を要請するとともに、警察への通報依頼を推進するなど、金融機関職員等による被害の未然防止が行われるよう働き掛けている。

「架空請求対策パッケージ」にも位置付けられた犯行拠点の摘発、中枢被疑者等の検挙の推進等、架空請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締りを推進している（2018年の取締り状況・・・架空請求詐欺：検挙件数1,271件、検挙人員626人（2015年：検挙件数1,119件、検挙人員762人、2016年：検挙件数1,149件、検挙人員732人、2017年：検挙件数1,034件、検挙人員575人） 金融商品等取引名目の特殊詐欺：検挙件数40件、検挙人員40人（2015年：検挙件数429件、検挙人員339人、2016年：検挙件数411件、検挙人員166人、2017年：検挙件数188件、検挙人員77人））。

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、「架空請求対策パッケージ」にも位置付けられた、特殊詐欺の犯行に利

用された電話に対して繰り返し警告メッセージを流す警告電話事業、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のほか、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ている。【警察庁】

預金口座の不正利用に関する情報について、情報入手先から同意を得ている場合には、明らかに信憑性を欠くと認められる場合を除き、当該口座が開設されている金融機関及び警察当局への情報提供を速やかに実施することとしており、その情報提供件数等については、「架空請求対策パッケージ」でも示されているとおり、四半期ごとに金融庁ウェブサイトにおいて公表した（2015年：4月、7月、10月、2016年：1月、4月、7月、10月、2017年：1月、4月、7月、10月、2018年：1月、4月、7月、11月、2019年：1月）。【金融庁】

② 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

悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）は、高齢者等の社会的弱者に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事犯の早期把握に努めるとともに、迅速かつ機敏な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等や広域事犯に対応するための合同・共同捜査を推進しての早期事件化により、被害の拡大防止を図る。【警察庁】

<2015年度～2018年度の実績>

警察庁では、2015年から2018年までの生活安全警察の運営重点として、「被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の早期事件化」等を掲げ、その推進を指示している。

なお、2018年には、利殖勧誘事犯を41事件123人（2015年：37事件116人、2016年：24事件87人、2017年：43事件115人）、特定商取引等事犯を120事件227人（2015年：155事件250人、2016年：131事件264人、2017年：164事件274人）検挙した。【警察庁】

③ 生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行助長サービス対策等の推進

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助長サービス対策を推進する。【警察庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

警察庁では、2015年から2018年までの、生活安全警察の運営重点として、「早期の口座凍結による犯罪収益の散逸防止と剥奪の徹底」、「被害拡大防止に向けた犯行助長サービス対策の一層の推進」等を掲げ、都道府県警察に対して、その推進を指示している。

なお、2018年には、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を15,924件（2015年：29,932件、2016年：24,671件、2017年：19,680件）、携帯電話契約者確認の求めを2,612件（2015年：9,268件、2016年：7,186件、2017年：3,394件）行っている。【警察庁】

④ 偽造キャッシュカード等による被害の防止等への対応

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。

【金融庁、警察庁】

また、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。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

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を、金融庁ウェブサイトにおいて公表（2015年：5月、8月、10月、12月、2016年：3月、6月、9月、12月、2017年：3月、6月、9月、12月、2018年：3月、6月、9月、12月、2019年：3月）するとともに、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を実施し、金融庁ウェブサイトにおいて公表した（2015年8月、2016年8月、2017年8月、2018年9月）。

「主要行等向けの総合的な監督指針」等において、預金取扱金融機関におけるセキュリティ対策（インターネットバンキング対策も含む。）や顧客への対応について、監督上の着眼点として明確化する等の改正を行った（2015年4月）。【金融庁】

偽造キャッシュカード等によりATMから現金を払い出す事案が依然として発生していることから、キャッシュカード等の磁気情報を不正に入手される可能性がある場所に対して、防犯指導を行うよう都道府県警察に指示した（2016年3月）。【警察庁】

⑤ ヤミ金融事犯の取締りの推進

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。【警察庁】

<2015年度～2018年度の実績>

警察庁では、2015年から2018年までの生活安全警察の運営重点として、「広域にわたるヤミ金融事犯の取締りの推進」等を掲げ、都道府県警察に対して、ヤミ金融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の推進を指示している。

なお、2018年には、ヤミ金融事犯を718事件814人（2015年：442事件608人、2016年：528事件662人、2017年：743事件881人）検挙した。【警察庁】

⑥ フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策の推進

不正アクセス行為の禁止等に関する法律に基づき、フィッシング事犯の取締り、サイバーセキュリティ関連事業者団体等に対するフィッシングに係る情報提供等を行い、フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策を推進する。【警察庁、総務省、経済産業省】

＜2015年度～2018年度の実績＞

不正アクセス行為の禁止等に関する法律を適用した「フィッシング」行為の取締りを推進している。

フィッシングに係る犯罪について、都道府県警察の実施する情報セキュリティに関する講習等を通じ注意喚起を推進している。【警察庁】

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（2011年8月に第2版を公表）している。【総務省】

サイバーセキュリティ関連事業者団体等に対するフィッシングに係るニュースや緊急情報の提供を行った。【経済産業省】

⑦ ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策

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等を行う対策を推進する。【警察庁】

＜2015年度～2018年度の実績＞

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等を行う対策を推進している。

また、2016年7月から、海外の偽サイト等に関するURL情報等を、ウェブブラウザ事業者等が加盟する国際的な団体であるAPWG（フィッシング対策ワーキンググループ）に対して提供しており、ウェブブラウザによる警告表示が可能となった。【警察庁】

⑧ インターネットオークション詐欺の取締り

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に応じた注意喚起を実施する。【警察庁】

＜2015年度～2018年度の実績＞

都道府県警察による情報セキュリティに関する講演等を通じ、インターネット利用者に対する注意喚起を推進している。また、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している。【警察庁】

⑨ 模倣品被害の防止

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。

【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】

＜2015年度～2018年度の実績＞

インターネット通販事業者の特定商取引法違反に関する調査の一環として、対策を行う。

海外著名ファッションブランドの権利者等からの情報提供を受け、模倣品販売が確認されたサイト等の悪質な海外ウェブサイトに関する情報について、消費者庁ウェブサイトにおいて公表している。

【消費者庁】

警察庁では、2015年から2018年までの生活安全警察の運営重点として、「偽ブランド事犯等の取締りの推進」等を掲げ、都道府県警察に対して、その推進を指示している。また、2016年12月には、関係する機関・団体が構成する不正商品対策協議会が主催するアジア知的財産権シンポジウム2016の後援及び当該シンポジウムへの警察庁担当者の派遣をしたほか、2018年中には、同協議会等が主催する「ほんと？ホント！フェア」（2018年：全国6都県で開催（2017年：全国6道府県で開催））を支援するなど、関係者と連携した広報啓発活動を行っている。

なお、2018年には、商標権侵害事犯を309事件364人（2015年：316事件457人、2016年：304事件381人、2017年：302事件375人）、著作権侵害事犯を169事件205人（2015年：239事件290人、2016年：238事件267人、2017年：172事件207人）検挙した。【警察庁】

2018年の全国の税関における知的財産侵害物品の差止状況について、輸入差止件数は、26,005件（2015年：29,274件、2016年：26,034件、2017年：30,627件）、輸入差止点数は、929,675点（2015年：689,621点、2016年：622,665点、2017年：506,750点）であった。【財務省】

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、2016年度は台湾、中国、香港、タイにおいて、2017年度は中国、タイ、インドネシア、ベトナムにおいて、2018年度は中国、タイ、ベトナム、マレーシアにおいて、我が国農林水産物・食品の模倣品に係る現地調査や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、2018年度においては、複数のショッピングサイトでG I 名称の不正使用が疑われる商品が15件発見され、当該商品に関するウェブサイト上のページの削除・修正申請を行った結果、そのうち2件の商品の削除が確認された。また、2017年度までに削除・修正申請を行った29件の商品については、7件の商品の削除が確認された。また、2016年には国際協定経由の地理的表示（G I）の相互保護が行えるよう、地理的表示法（G I 法）を改正した。加えて、我が国G I 産品等の名称を用いた模倣品による被害を防止し、2018年に署名に至った日EU・EPA協定に基づく、より高いレベルでのG I 保護を適確に実施するため、2018年11月にG I 法を再改正し、広告等におけるG I の使用やG I 産品と誤認させるおそれのある表示についても規制対象とすることとした。併せて、日EU・EPAの発効と同時に日本のG I 48産品、EUのG I 71産品の相互保護が開始され、EU域内における我が国G I の不正使用の取り締まりがされることとなった。【農林水産省】

政府模倣品・海賊版対策総合窓口に寄せられる消費者等からの情報について、関係省庁、主要なECサイト運営者等に定期的に共有した。【経済産業省】

⑩ 「架空請求対策パッケージ」の推進による被害の防止

2017 年度に、全国の消費生活センター等に寄せられた架空請求に関する消費生活相談の件数が著しく増加したことを踏まえ、2018 年 7 月に策定された「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）等に基づき、以下の取組を推進する。

1) 架空請求事業者から消費者への接触防止のための取組

- ・ 消費生活センター等からの情報提供により、架空請求に利用された電話番号を把握し、当該番号に対する架電等を実施。【消費者庁】

2) 消費者から架空請求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、対処方法等をウェブサイトに掲載。【法務省】
- ・ 啓発資料の作成、SNS による発信、関係省庁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（民間団体等の協力を得て周知を行うことを含む。）。【消費者庁、警察庁、金融庁、法務省等】
- ・ 架空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。【警察庁】
- ・ SNS データを活用した情報収集を通じ、実在の事業者をかたる架空請求に関し、かたられている側の事業者の取組が把握できた場合に、これらの事業者の取組について、当該事業者の了解を得た上で、消費者庁のウェブサイトにおいて周知。【消費者庁】

3) 消費者による架空請求事業者への支払の防止のための取組

- ・ 業界団体（日本フランチャイズチェーン協会、日本資金決済業協会）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。【警察庁、金融庁、消費者庁、経済産業省】

<2018年度の実績>

「架空請求対策パッケージ」において、2018年秋を目途に、架空請求に関する相談状況及び関係省庁等の架空請求対策の実施状況についてフォローアップを行うこととされていたことを受け、2018年12月、関係省庁の協力を得て、「架空請求対策パッケージ」に掲げられた施策の進捗状況等について取りまとめの上で公表し、いずれについても着実に進められていることが確認された。【消費者庁、関係省庁】

2018 年 11 月、インターネット上の文字列を分析し、消費者被害・トラブル情報の把握を行う取組における文字列情報の抽出プロセスにおいて、事業者による消費者向けの注意喚起情報が把握できた際に、より一層の情報の拡散を図り、被害の抑止を図るため、消費者庁ウェブサイト、周知を図るためのページ (https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/other/other_002/) を設けた。

また、2019 年 3 月以降、高齢者の方々に留意点がいきわたるよう、高齢者の住まいの管理に関する業界団体の関係者に対して情報の周知についての協力を求める取組に着手した（2019 年 3 月から 4 月にかけて、関係団体のウェブサイトにも所属事業者向けの情報提供が掲載された。）。【消費者庁】

3 適正な取引の実現

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I		
							2020年度	2021年度	2022年度			
(5) 規 格 ・ 計 量 の 適 正 化	① J I S 規 格 等 の 国 際 標 準 化 施 策 の 実 施	・ 「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施 ・ 日本工業標準調査会への消費者代表の参加 ・ 消費者代表の国際標準化活動への参加 【経済産業省】									標準化セミナー及び消費者代表の参加した J I S 開発審議の開催状況	
		(K P I の 現 状) ※ 2018 年 度 ・ 「消費者のための標準化セミナー」を19か所で開催 (2017年度：20か所) 。 ・ 消費生活技術専門委員会など15の委員会を48回開催 (2017年度：43回) 。										
		食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、海外を含めた市場の拡大等に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (J A S) 等の検討 【農林水産省】 ※毎年度、消費者ニーズに則した商品動向や食品加工技術の向上等を考慮し、 J A S の制定・見直し等を行う。									新たな J A S 等の検討状況	
	② 新たな J A S 等の検討	(K P I の 現 状) ・ 介護食品について、2016年6月の農林物資規格調査会で審議し、2016年8月に「そしやく配慮食品」の J A S を制定。 ・ 2016年6月の「日本再興戦略2016」や2016年11月の「農林水産業・地域の活力創造プラン」を受け、2016年12月の農林物資規格調査会において、我が国の強みのアピールにつながる多様な規格の制定や消費者に分かりやすい J A S マークの在り方など、 J A S 制度の見直し方向を報告。 ・ 第193回国会にて「農林物資の規格化等に関する法律及び独立行政法人農林水産消費安全技術センター法の一部を改正する法律」(平成29年法律第70号)が成立。民間事業者・団体・地域・消費者等からの提案を随時受け付け、新規格の制定に向けて検討。 ・ 新たな規格として、2018年3月以降、「日持ち生産管理切り花」、「機能性成分 (ほうれんそうに含まれるルテインなど) の試験方法」、「障害者が生産行程に携わった食品」など11の J A S を制定。また、2018年12月に新たな J A S マークを制定し、有機 J A S マークを除く特色のある規格の3種類のマークを新マークに統合。										

3 適正な取引の実現

(5) 規格・計量の適正化

① J I S規格等の国内・国際標準化施策の実施

消費者の日本工業規格（J I S）（※）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工業標準調査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する。さらに消費者代表が国際標準化活動にも参加する。

また、日本工業規格（J I S）の対象をサービス等に拡大することやJ I Sマークを用いた取引の信頼性確保に向けた罰則強化などを含む工業標準化法（J I S法）の改正案を第196回国会に提出し、2018年5月、改正J I S法が成立し、公布（平成30年法律第33号）された。2019年7月1日の改正J I S法の全面施行に向けて、同法に基づく政令の整備等を進める。【経済産業省】

※ 「不正競争防止法等の一部を改正する法律」（平成30年法律第33号）の施行後は、日本産業規格（J I S）となる。

<2015年度～2018年度の実績>

2018年度は「消費者のための標準化セミナー」を19か所（2015年度：18か所、2016年度：16か所、2017年度：20か所）で開催した（開催地は、福島県、新潟県、島根県、岡山県、徳島県、佐賀県、熊本県、北海道等）。また、2018年度は消費生活技術専門委員会など15の委員会について48回（2015年度：49回、2016年度：41回、2017年度：43回）開催した。

2017年度に経済産業大臣の諮問に基づき、産業構造審議会産業技術環境分科会基準認証小委員会を開催（3回）し、答申「新たな基準認証の在り方」を取りまとめた。当該答申を踏まえ、JIS法改正の検討を行い、平成30年通常国会にJIS法改正案を提出し、可決成立した。【経済産業省】

② 新たなJ A S等の検討

（※SDGs関連：関連目標8、10、12、14）

食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、海外を含めた市場の拡大等に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格（J A S）等を検討し、制度化を図る。【農林水産省】

<2015年度～2018年度の実績>

介護食品について、J A Sの制定に向けた議論を2016年2月に開始、同年6月の農林物資規格調査会で審議し、同年8月に「そしゃく配慮食品」のJ A Sとして制定した。また、ドライエイジングビーフのJ A S化に向けて、関係業界等で構成される委員会で検討を行い、同年3月にJ A S化に向けた課題や論点を取りまとめた。

2016年6月の「日本再興戦略2016」や同年11月の「農林水産業・地域の活力創造プラン」を受け、同年12月の農林物資規格調査会において、我が国の強みのアピールにつながる多様な規格の制定や消費者に分かりやすいJ A Sマークの在り方など、J A S制度の見直し方向を報告した。

第193回国会にて「農林物資の規格化等に関する法律及び独立行政法人農林水産消費安全技術センター法の一部を改正する法律」が成立（2018年4月1日施行）した。民間事業者・団体・地域・消費者等からの提案を随時受け付け、新規格の制定に向けて検討した。

新たな規格として、2018年3月以降、「日持ち生産管理切り花」、「機能性成分（ほうれんそうに含まれるルテインなど）の試験方法」、「障害者が生産行程に携わった食品」など11のJASを制定した。また、2018年12月に新たなイメージのJASマークを制定し、有機JASマークを除く特色のある規格の3種類のマークを新マークに統合した。【農林水産省】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

引き続き、新たな消費者ニーズを踏まえたJAS等について、民間事業者、団体、地域、消費者等の提案を受けて検討する。【農林水産省】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(1)消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
①消費者政策の実施の状況の報告	消費者政策の実施の状況の報告【消費者庁】 ※毎年度、その時々々の課題を踏まえた記述を盛り込む。								
									「消費者政策の実施の状況」関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センター等への報告書提供数
	(K P I の現状) ※2018年度 ・報告書提供先：2,683か所（2017年度：2,260か所） ・報告書提供数：2,842冊（2017年度：2,567冊）								
②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報告	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【消費者庁】								
									「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」関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センター等への報告書提供数
	(K P I の現状) ※2018年度 ・報告書提供先：2,683か所（2017年度：2,260か所） ・報告書提供数：2,842冊（2017年度：2,567冊）								
(1) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映									

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(1)消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
						2020年度	2022年度	
(1) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映	消費者意識基本調査の実施【消費者庁】 ※毎年度、その時々課題を踏まえて調査項目を見直し							
	消費者被害額の推計【消費者庁】 ※推計方法については、必要に応じて見直し							
	理論的・先進的な調査・研究【消費者庁】							
	その他の調査の適宜実施【消費者庁】							
	(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 「消費者意識基本調査」ウェブサイトアクセス数：集計中 (ロ) 「消費者白書」ウェブサイトアクセス数：集計中 (ハ) 「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」を2回開催、アンケート調査・ヒアリング調査を実施、2018年8月に報告書を公表 ・「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」において、アンケート調査を実施、2018年3月にアンケート調査の報告書を公表 ・「健康と生活に関する社会実験」を2018年1月から実施、2018年7月に実験に参加するモニターの特徴を把握するアンケート調査の報告書を公表 (二) シェアリングエコノミーに関して、2018年11月にアンケート調査、2019年2月～3月にモニター消費者を集めた実証実験を実施							
④審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	「消費者団体名簿」の公表【消費者庁】							
	消費者問題に関連する審議会等において、消費者の意見を代表する委員の選任【関係省庁等】							
	消費者の意見を代表する委員の範囲の考え方を整理し、これまでの選任実績について検証【消費者庁】 消費者の意見を代表する委員の選任実績について把握するとともに、消費者関係の有識者の任用を促進【消費者庁】							
	(K P I の現状) ※2018年度 世論調査（2015年9月）で消費者代表者の考えを調査した。また、消費者政策担当課長会議（2018年10月）において、関係の有識者の任用を促し、選任状況を別表2のとおり取りまとめた。 消費者問題に関連する国の審議会等における委員のうち、消費者の意見を代表する委員が選任されている会議の割合は、11.8%であった。（2017年度：12.4%）							

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(1) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映

① 消費者政策の実施の状況の報告

消費者基本法第10条の2の規定に基づき、政府が前年度講じた消費者政策の実施状況を取りまとめた年次報告（消費者白書）を作成し、国会に報告する（消費者安全法に基づく国会報告と合冊）。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

消費者基本法第10条の2の規定に基づき、2014年度の実施状況については2015年6月19日に、2015年度の実施状況については2016年5月24日に、2016年度の実施状況については2017年6月9日に、2017年度の実施状況については2018年6月12日に、それぞれ国会へ報告、公表を行った。【消費者庁】

② 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

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、市町村長及び国民生活センター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国会に報告する（消費者白書と合冊）。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

消費者安全法第13条第4項の規定に基づき、2014年度の通知については2015年6月19日に、2015年度の通知については2016年5月24日に、2016年度の通知については2017年6月9日に、2017年度の実施状況については2018年6月12日に、それぞれ国会へ報告、公表を行った。【消費者庁】

③ 消費者政策の企画立案のための調査の実施

消費者政策の企画立案のため、次の1)から4)までの調査を実施する。【消費者庁】

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P I O - N E T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) 消費生活の現状や消費者問題に対する「調査・分析」機能の強化、及びそれを踏まえた「課題発見・対策提示」機能の強化を図るため、「消費者行政新未来創造オフィス」において、徳島県や学識経験者等の協力を得ながら、理論的・先進的な調査・研究を行う。

4) 上記以外に、日々の消費者事故等情報の分析から早急に対応が必要だと判断した個別テーマについての調査等、各種調査を適宜実施する。

<2015年度～2018年度の実績>

2015年、2016年及び2017年とも11月に「消費者意識基本調査」を実施した。また、消費者行政の検証・評価の数値指標の一環として、「消費者意識基本調査」結果及びP I O - N E T情報等を活用し、

2015年から2017年において単年ごとの「消費者被害・トラブル額の推計」を実施した。さらに、2017年2月から3月にかけて、個別テーマについての「消費生活に関する意識調査（インターネット調査）」を実施した。

消費者行政新未来創造オフィスにおいて、2017年9月から、「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」を開催し、2018年8月に報告書を取りまとめた。また、2017年10月から、「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」のアンケート調査を開始し、2018年3月に報告書を取りまとめた。さらに、2018年1月から、行動経済学等を利用した消費行動等の分析・研究として、「健康と生活に関する社会実験」を実施し、2018年7月に実験に参加するモニターの特徴を把握するアンケート調査の報告書を取りまとめた。

このほか、2018年度には、シェアリングエコノミーに関して、利用実態に関するアンケート調査及びモニター消費者を集めた実証実験を実施した。【消費者庁】

④ 審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任

今後の関係府省庁等における審議会委員の選任に資するため、全国の消費者団体数、会員数、団体の性格、設立年代、関心事項、活動状況等を取りまとめた「消費者団体名簿」を消費者庁ウェブサイトで公表する。

消費者の意見を代表する委員の考え方を整理し、消費者問題に関連する国の審議会等における、これまでの選任実績について検証するとともに、任用の促進に努める。【消費者庁】

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委員の選任に努める。【関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

2016年6月に、消費者団体基本調査結果について、調査票提出が遅れた団体分の追加も含めて取りまとめを行い、「消費者団体名簿」として消費者庁ウェブサイトに掲載した。また、消費者の意見を代表する委員の選任状況の把握のため、2015年9月の内閣府が実施した「消費者行政の推進に関する世論調査」の結果を踏まえてまとめた消費者の意見を代表する審議会等の委員についての考え方を整理した。

2017年度は、関係省庁等に対して、消費者の意見を代表する委員の任用を促すとともに、選任状況の調査を実施し、結果を別表2のとおり取りまとめた。【消費者庁】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
(2) 消費者教育の推進	①消費者教育の総合的・体系的効果的な推進	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 【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】								
		環境教育、食育、法教育、金融経済教育等の関連する他の分野の教育との連携強化のため、関係省庁等連絡会議等を開催【消費者庁、関係省庁等】								
		(K P I の現状) 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（2017年2月～3月実施）。 消費者市民社会という言葉を知っていた」と回答した者：33.2%								
	②地域における消費者教育推進のための体制の整備	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【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】								
		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に向けた取組の調査、支援・促進【消費者庁、関係省庁等】								
		消費者教育推進計画の内容の充実及び消費者教育推進地域協議会の取組の充実の支援・促進【消費者庁、関係省庁等】								
		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【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】								
		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、情報提供等を実施【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】								
		(K P I の現状) ※2018年度（2018年9月末時点） (イ) 消費者教育推進計画の策定：47都道府県、18指定都市（2017年度：47都道府県） 消費者教育推進地域協議会の設置：47都道府県、18指定都市（2017年度：46都道府県） (ロ) 2017年度に、都道府県、指定都市及び中核市における計画・協議会の調査を実施。集計後、消費者教育推進会議・同分科会での活用を予定。また、2018年度には、分科会での検討に向けた準備のため、都道府県等における消費者教育の実施状況について個別にヒアリングを実施。 (ハ) 消費者教育推進のための研修：13回（参加者数：549人）（2017年度：18回（参加者数：766人））								

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
	2020年度	2021年度	2022年度						
(2) 消費者教育の推進	③「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」の検討等	・消費者教育の推進に関する施策の状況等を踏まえた基本方針に関する検討 ・必要に応じた基本方針の変更 【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】	消費者教育の推進に関する基本的な方針の変更の検討	消費者教育の推進に関する基本的な方針の変更の検討	基本方針（2018年3月20日に変更）の下における、施策の状況等を踏まえた検討、必要に応じた変更の実施【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】	基本方針の中間的見直し	次期基本方針の検討	基本方針の検討・変更の状況（消費者教育推進会議における議論の回数）	
		(K P I の現状) ※2018年度消費者教育推進会議における議論を1回実施（2017年度まで：13回）。消費者教育推進会議において、基本方針の別紙に掲げた「当面の重点事項」に関する対応方針について検討を行い、分科会の立ち上げを決定。							
④消費者教育に使用される教材等の整備	消費者教育ポータルサイトにおいて、最新教材等の積極的な収集・掲載を行い、教材等の選択に役立つ評価等を示すなど、消費者教育の推進のための総合的な情報提供・発信【消費者庁】								
	消費者教育ポータルサイト掲載情報評価検討委員会を開催し、掲載情報の評価や検討及び課題の解決を実施【消費者庁】								
成年年齢引下げに向けた動きがある中で、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【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】									
高等学校における消費者教育の充実のため、高校生向け消費者教育教材を作成 作成した教材の効果的な活用(アクティブ・ラーニングの視点からの授業改善の推進も含めて検討) 教材を使用した授業の実施(試行) 試験の検証を行うとともに、アクションプログラムに基づき、全国での活用を推進 進捗状況のフォローアップを行い、必要な施策を実施 小・中学校における消費者教育の充実のため、教材の検討・作成 児童養護施設等での消費者教育支援プログラムの検討									
(イ) ポータルサイトのアクセス数 (ロ) 教材等掲載数 (ハ) 教材等の情報提供の在り方に関する検討状況 (ニ) 高校生向け消費者教育教材の提供数									

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
							2020年度	2022年度	
(2) 消費者教育の推進	④消費者教育に使用される教材等の整備	(K P I の現状) ※2018年度 (イ) アクセス数：集計中（2017年度：10,614,115件） (ロ) 教材等掲載数：集計中（2017年度：1,626件） (ハ) 「若年者の消費者教育分科会」を開催し、今後の教材等の消費者教育に関する情報提供の在り方について検討（1回開催）。 (二) 高校生向け消費者教育教材の提供数：学校・地方公共団体・事業者などに「社会への扉」を約32万部提供（2017年度：約3万部）。							
	⑤教育行政（学校教育・社会教育）と消費者行政の連携・協働（基礎的な情報と体制作り）	学校教育及び社会教育などの教育行政と消費者行政の連携・協働に関する取組状況調査【文部科学省】 25年度調査普及・啓発 28年度調査企画・設計 調査実施 普及・啓発 集計・現状課題等の分析・報告書作成 31年度調査企画・設計 調査実施 集計・現状課題等の分析・報告書作成 調査研究などの成果など特色ある取組事例の普及、先駆的実践者を活用した、地域における消費者教育を推進する上での連携・協働による体制作りの促進【文部科学省】 地方公共団体における、教育委員会と消費者行政担当部局との連携等による消費者教育推進のための人材開発、消費者教育の推進体制の整備の促進【消費者庁、文部科学省】 独立行政法人国民生活センター等での研修の実施や、地方消費者行政強化交付金の活用により、地方公共団体による消費者教育コーナーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援【消費者庁】 地方消費者行政強化交付金の活用により 地方公共団体の取組を支援【消費者庁】 (イ) 各都道府県における消費者教育推進地域協議会の設置状況 (ロ) イメージマップ活用度調査 (ハ) 国民生活センターでの研修実績 (二) 消費者教育コーナーディネーターの配置・学校との連携状況 (目標：2020年度に全ての都道府県で配置)							
		(K P I の現状) ※2017年度 (イ) 消費者教育推進地域協議会の設置：46都道府県（2016年度：45都道府県） (ロ) 会議等の場においてイメージマップの活用状況の実態の把握に着手。 (ハ) 消費者教育推進のための研修：18回（参加者数：766人）（2016年度：18回（参加者数：610人）） (二) ※2018年4月1日時点 コーナーディネーター配置状況：19都道府県90市区町村等（2017年4月1日時点：16都道府県82市区町村等）							

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(2) 消費者教育の推進	小・中・高等学校等における消費者教育の推進（学習指導要領の改訂、新学習指導要領の周知・徹底等）【文部科学省】 大学・専門学校等における消費者教育の推進（取組状況調査と特色ある取組事例、先進事例や課題等の情報提供及び啓発）【消費者庁、文部科学省】 ・現職教員研修や教員養成課程等における消費者教育に関する取組についての実態把握及び各実施主体への情報提供 ・消費者教育等に関する実践的な学習プログラムの開発に係る実践研究及びその成果の普及 ・大学等における消費者庁からの依頼等に基づく啓発及び情報提供 【消費者庁、文部科学省】 若年者の消費者教育分科会における検討・取りまとめ 消費者教育推進会議における審議を踏まえ、取組を推進 副読本や教材などの作成、関係機関が有する情報や知識を活用した教育・啓発事業やセミナーの開催等【消費者庁、金融庁、総務省、関係省庁等】								
	⑥学校における消費者教育の推進 成年年齢引下げに向けた動きがある中で、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【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】 高等学校における消費者教育の充実のため、高校生向け消費者教育教材を作成 作成した教材の効果的な活用（アクティブ・ラーニングの視点からの授業改善の推進も含めて検討） 教材を使用した授業の実施（試行） 試行の検証を行うとともに、アクションプログラムに基づき、全国での活用を推進 進捗状況のフォローアップを行い、必要な施策を実施 消費者教育推進に向けた人材開発のため、大学等への専門家派遣【消費者庁】 小・中学校における消費者教育の充実のため、教材の検討・作成								
	(イ) 全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数 (ロ) 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 (ハ) 担当省庁による支援の状況 (ニ) 消費者教育フェスタの参加者の満足度増加 (ホ) 教材の配布・活用状況（目標：2020年度に全ての都道府県の全高等学校等で授業を実施）								

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑥学校における消費者教育の推進				大学等及び社会教育における消費者教育の指針の改訂【文部科学省】	大学等及び社会教育における消費者教育の指針の改訂【文部科学省】	大学等及び教育委員会への周知【文部科学省】			(ハ) 国民生活センターにおける教員向け研修の実施状況
(2) 消費者教育の推進						大学等及び教育委員会への周知【文部科学省】			

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
(2) 消費者教育の推進	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【消費者庁】						消費者教育推進計画の内容の充実及び消費者教育推進地域協議会の取組の充実の支援・促進【消費者庁、関係省庁等】			(イ) 消費者教育推進計画及び消費者教育推進地域協議会の策定・設置状況
	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トの一助となる育成、消費生活サポートの養成等の取組を支援、学校での効果的な活用を推進【消費者庁、文部科学省、金融庁】									
	地方消費者行政強化交付金の活用により 地方公共団体の取組を支援【消費者庁】									(ロ) 地域における消費者教育推進の実態把握
	教育委員会を通じた地域における消費者教育（取組実態調査の実施等）【文部科学省】									(ハ) 全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数
	関係機関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の実施【消費者庁、公正取引委員会、金融庁、総務省、文部科学省、関係省庁等】									(ニ) コーディネーター育成状況（目標：2020年度に全ての都道府県で配置）
	消費者教育の指導者用啓発資料の配布・活用【文部科学省】									(ホ) 消費生活サポート一教
	消費者教育の指導者用啓発資料の作成【文部科学省】									(ヘ) 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（目標：2013年度調査結果39.9%からの増加）
	消費者市民社会の普及のための啓発資料を検討・作成【消費者庁】									(ト) 担当省庁による支援の状況
	普及啓発の実施【消費者庁】									(チ) パンフレットの配布・活用状況
	大学等及び社会教育における消費者教育の指針の改訂【文部科学省】									
大学等及び教育委員会への周知【文部科学省】										

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
						2020年度	2022年度	
(2) 消費者教育の推進	⑦地域における消費者教育の推進	(K P I の現状)						
		(イ) ※2018年度 (2018年度末時点) 消費者教育推進計画策定数：47都道府県、18指定都市 (2016年度：42都道府県) 消費者教育推進地域協議会設置数：47都道府県、18指定都市 (2016年度：44都道府県)						
		(ロ) 2017年度に、都道府県、指定都市及び中核市における計画・協議会の調査を実施。 集計後、消費者教育推進会議・同分科会での活用を予定。また、2018年度には、分科会での検討に向けた準備のため、都道府県等における消費者教育の実施状況について個別にヒアリングを実施。						
		(ハ) 全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数 (2017年度実績) 小学校：111人 (2016年度：69人)、中学校：108人 (2016年度：71人)、高等学校：開催せず (2016年度：55人) (ニ) ※2018年4月1日時点 コーディネーター配置状況：19都道府県90市区町村等 (2017年4月1日時点：16都道府県82市区町村等) (ホ) ※2018年4月1日時点 消費生活サポーター配置状況：27都道府県141市区町村等 (2017年4月1日時点：30都道府県127市区町村等) (ヘ) 2017年度版：31.6% (ト) ※2018年度 (2019年3月末時点) ・地域で開催される講座等への講師派遣：946回 (2016年度：744回) (金融庁) ・消費者セミナー：83回 (2017年度：92回)、独占禁止法教室：236回 (2017年度：214回)、 一日公正取引委員会：8回 (2017年度：8回) (公正取引委員会) ・各地の消費者教育講座への講師 (職員) 派遣：24回 (2017年度：21回) (消費者庁) ・e-ネットキャバンとして、2,309件の講座を開催。 (2016年度：1,775件) (総務省) (チ) 消費者市民社会普及のための啓発資料を作成中。						
⑧家庭における消費者教育の推進	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【消費者庁】	消費者教育推進計画の内容及び消費者教育推進地域協議会の取組の充実の支援・促進【消費者庁、関係省庁等】						ポータルサイトの 家庭向け教材の掲 載数
		消費者の自主学習への取組を支援する仕組みの検討を実施【消費者庁】						
		(K P I の現状) ※2018年度 (2018年9月末時点) 消費者教育ポータルサイトの活用数：56件 (2017年度：58件)						
⑨事業者・事業者団体による消費者教育の推進	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に掲載【消費者庁】	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【消費者庁】						事業者によるポ ータルサイトの掲載 数
		(K P I の現状) ※2018年度 (2018年9月末時点) 消費者教育ポータルサイト掲載数：150件 (2017年度：199件)						

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(2) 消費者教育の推進	エシカル消費等に関する調査研究を実施【消費者庁】	消費者月間を活用した啓発【消費者庁】	・エシカル消費の普及啓発（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、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、多様な主体による推進活動（ムーブメント作り）等）【消費者庁】 ・関連の民間団体等との連携による水産エコラベルの普及促進【農林水産省】	消費者月間を活用した啓発【消費者庁】	消費者月間を活用した啓発【消費者庁】				(イ) 認知度の測定（2019年度までに30%を目標） (ロ) 普及方策の実施状況
⑩エシカル消費の普及啓発			地方公共団体、消費者、事業者、行政による推進組織（プラットフォーム）の構築を推進						
			学校において利用できる教材の提供や教員向けの研修の機会の提供、事業者への働き掛け（商品・サービスへの反映や事業者間の連携）、認証ラベルの情報提供等【消費者庁】						
(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 認知度：6.0%（消費者庁「倫理的消費に関する消費者意識調査」（2016年12月）） (ロ) エシカル・ラボを3回開催（秋田県、山口県及び京都府）（2017年度：2回）。 エシカル消費の普及・啓発のために作成したリーフレットを配布・提供。 エシカル消費に関する先進的な取組を行っている団体等と連携した普及・啓発の実施（イベント出展・登壇など）。									

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
							2020年度	2021年度	2022年度		
(2)消費者教育の推進	⑪金融経済教育の推進	・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的な取組を実施 ・各種国際会議における動向や諸外国の取組を日本の金融経済教育に活用 ・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 【消費者庁、金融庁、文部科学省、関係省庁等】									(イ)関係団体等と連携した金融経済教育の推進状況
											(ロ)学校や地域で開催される講座等への講師派遣状況
	⑫法教育の推進	(K P I の現状) ※2018年度									法教育推進協議会の開催状況
		(イ)									
		・シンポジウムの開催：6回（2017年度：5回） ・関係団体と連携した大学での授業の実施：11大学（2017年度：10大学）（金融庁） (ロ) 講座等への講師派遣：1,174回（2017年度：1,251回）									
	⑬各種リサイクル法等の普及啓発	法教育の更なる普及・推進のための取組（法教育教材作成、法教育実践状況の調査研究等）の実施【法務省】									各種リサイクル法に関する認知度の向上
		(K P I の現状) ※2018年度 法教育推進協議会（教材作成部会等を含む。）の開催実績：11回（2017年度：10回）									
	⑬各種リサイクル法等の普及啓発	見直しを反映したポスターやパンフレット等や各メディアを通じた広報の実施【環境省・経済産業省】									各種リサイクル法に関する認知度の向上
		実施内容の見直しによる更なる改善									
		(K P I の現状) ・3 R の認知度（2017年度）：36.7%（2016年度：36.7%）（環境省「循環型社会に関するアンケート調査」） ・中長期的な普及啓発戦略の策定に向けた検討を実施中。（環境省） ・「資源循環ハンドブック2018」を4,500部作成し、関係機関等に配布（2017年度：「資源循環ハンドブック2017」を4,500部作成し、関係機関等に配布）。（経済産業省）									

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
(2) 消費者教育の推進	⑭食品ロス削減国民運動 (NO-FOODLOSS PROJECT) の推進	・食品ロス削減国民運動「NO-FOODLOSS PROJECT」の展開 ・ロゴマーク「ろすのん」の周知 【消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省、関係省庁】								
		・食品ロス発生量推計の継続的実施【農林水産省、環境省】 ・食品ロスの内容・発生要因等の分析【農林水産省、環境省、消費者庁】								
		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（毎年度）【消費者庁】								
		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（随時情報の拡充を行う） 【環境省、消費者庁】								
		食品ロス削減による環境負荷の算定【環境省】 食品ロス削減国民運動での活用								
		食品ロス削減のための商慣習見直し等の促進に向けた取組の推進及び事業者の取組に対する消費者理解の促進 【農林水産省、経済産業省、消費者庁】								
		食べられる分量のメニューの充実や持ち帰りについて安全に食べるための注意事項の周知【農林水産省、消費者庁、関係省庁】 外食産業の食品ロス削減手法の共有化 【農林水産省】								
		(イ) 食品ロス問題を認知して削減に取り組む消費者の割合 2019年度 80.0%以上 (2017年度71.8%) (ロ) 食品ロス発生量の抑制								

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
(2) 消費者教育の推進	⑭食品ロス削減国民運動 (NO-FOODLOSS PROJECT) の推進	・賞味期限内にもかかわらず、様々な理由により食品関連事業者による販売が困難となった加工食品などを有効活用する活動（フードバンク活動）への支援【農林水産省、関係省庁】 ・地方公共団体等の災害備蓄食料の更新に当たり、フードバンクへの提供を行うなど、有効活用を図ることを促進【消費者庁、関係省庁】 地方公共団体に対し、有効活用の検討を依頼【消費者庁、関係省庁】 ・学校給食に関する取組など、地方公共団体の優良事例等の全国への情報提供【環境省】 ・地方公共団体が食品ロス削減に取り組む際に有用なツールの提供や、先進事例等についての情報提供【環境省、消費者庁】 学校における取組の全国への情報提供【文部科学省】 消費者が食品ロス削減のために家庭で取り組める内容の普及啓発（発生要因の分析等を踏まえ、内容や媒体を随時見直し）【消費者庁、関係省庁】 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【消費者庁、農林水産省、環境省】 「消費者行政新未来創造オフィス」におけるモデル事業の実施【消費者庁】								
		(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 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：71.8% (2017年度)（「食品ロス」問題を知っていて、かつ、「食品ロス」を軽減するために何らかの取組を行っている」と回答した者の割合。）（消費者庁） (ロ) 食品関連事業者による商慣習見直しに向けた取組等を推進（農林水産省） (参考) 家庭系食品ロス発生量：2016年度 291万トン（2015年度 289万トン）（環境省） 事業系食品ロス発生量：2016年度 352万トン（2015年度 357万トン）（農林水産省）								

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
⑮食育の推進	(2)消費者教育の推進	食育推進基本計画の推進【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】					第4次計画 ※2021年度から第4次計画を予定			食育推進基本計画の推進状況 (イ)教材の作成・配布の状況 (ロ)日本型食生活の実践に取り組む人の割合の向上 2020年度70% (ハ)農林漁業体験を経験した国民の割合の向上 2020年度40%
		第2次計画 ※第3次食育推進基本計画の計画期間は2016年度から2020年度まで。								
		学校における食育を推進するための教材等の作成・配付による栄養、食習慣などについての指導の充実【文部科学省】					学校における食育の推進【文部科学省】			
		分かりやすく、実行性の高い日本型食生活の推進【農林水産省】								
		食や農林水産業への理解を深める取組の推進（農林漁業体験等）【農林水産省】								
(K P I の現状) (イ)平成28年度から使用するための小学生用食育教材を作成し、全国の小学校等に配布済み。 (ロ)日本型食生活の実践に取り組む人の割合：62%（食生活及び農林漁業体験に関する調査（2018年度））（2017年度：61%）。 (ハ)農林漁業体験を経験した国民の割合：37%（食生活及び農林漁業体験に関する調査（2018年度））（2017年度：36%）。										

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(2) 消費者教育の推進

① 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進

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。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

また、環境教育、食育、法教育、金融経済教育等の関連する他の分野の教育との連携強化のため、関係省庁連絡会議等を開催する。【消費者庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

消費生活に関する意識調査（平成29年2月～3月実施）で消費者市民社会の認知度について調査を実施した（消費者市民社会という言葉を知っていたと回答した者：33.2%）。また、消費者市民社会の認知度を高めるため、消費者市民社会普及WTを立ち上げ、消費者市民社会普及のための啓発資料の作成について検討した。WTの取りまとめを踏まえ、消費者市民社会普及のための啓発資料の作成など、認知度向上のための取組を検討中である。【消費者庁】

消費者教育推進会議（2017年10月）において、学校における消費者教育の現状について説明した。

【文部科学省】

若年者への消費者教育の充実・強化のため、「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」を設置・開催し、関係省庁が緊密に連携して、若年者への消費者教育の効果的な推進に取り組んでいる。【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】

② 地域における消費者教育推進のための体制の整備

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。

【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

地方消費者行政強化作戦の目標である、全ての都道府県及び指定都市での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の計画期間中の達成を目指して、地方消費者行政推進交付金（2018年度以降は、地方消費者行政強化交付金）によるネットワークの構築、先進事例の収集・提供、地方消費者フォーラムを活用した教育関係者との連携強化等により、この目標の達成に向けた都道府県の取組を調査、支援、促進する。【消費者庁、関係省庁等】

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。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

消費者教育の担い手に対しては、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。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

2018年9月末日現在、消費者教育推進計画は47都道府県・18指定都市（2015年度：33都道府県、2016年度：44都道府県、2017年度：47都道府県）で策定、消費者教育推進地域協議会は46都道府県・18指定都市（2015年度：42都道府県、2016年度：45都道府県、2017年度：46都道府県）で設置された。消費者教育推進のための研修については、2018年度に13回（参加者数：549人）を国民生活センターにおいて実施した（2015年度：13回、654人参加、2016年度：18回、610人参加、2017年度：18回、766人参加）。【消費者庁】

都道府県、指定都市及び中核市における計画・協議会の内容等について調査を実施した。集計後、消費者教育推進会議・同分科会での活用を予定している。また、消費者教育推進会議の下に分科会を設け、地域における消費者教育の充実方策を検討するため、都道府県等の消費者教育の実施状況についてヒアリングを行うなど、立ち上げに向けた準備を進めているところである。また、47都道府県への実践的な消費者教育の実施に向けた働き掛けにおいても、現状把握に務めている。【消費者庁】

文部科学省主催の「消費者教育フェスタ」（2015年度：東京、大分、岐阜で開催、2016年度：徳島、石川、栃木で開催、2017年度：国立女性教育会館、千葉、北海道で開催、2018年度：国立女性教育会館、兵庫、神奈川で開催）において、学校や地域における消費者教育の実践事例について報告を行った。【文部科学省】

③ 「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」の検討等

消費者教育推進会議における検討を踏まえ、消費者教育の推進に関する施策の状況等に照らして2018年3月20日に変更を行った基本方針に基づき、施策を実施する。その状況を踏まえ、必要に応じて基本方針の変更を検討・実施する。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度以降、消費者教育推進会議における議論を15回実施した（2017年1月末時点）。第2期消費者教育推進会議において、文部科学省における消費者教育の実施状況及び環境教育、食育、法教育、金融経済教育といった関連する他の分野の教育の実施状況について関係省庁、地方公共団体、消費者団体及び事業者団体からヒアリングを行うとともに、基本方針の中間的見直しの検討を行った。第3期推進会議においても、引き続き検討を行い、これを踏まえ、2018年3月20日に変更の閣議決定を行った。

基本方針別紙に掲げた「当面の重点事項」に関する対応方針について、消費者教育推進会議で検討を行い、分科会の立ち上げを決定した（2018年7月9日）。その後、分科会の立ち上げのための準備を行い、新たな課題の解決に向けた議題を選定し、「若年者の消費者教育分科会」を開催（2018年9月20日）した。【消費者庁】

④ 消費者教育に使用される教材等の整備

年齢、障害の有無、情報の入手方法、読み解く能力の差異等の消費者の特性に応じた適切なものとするに配慮した消費者教育教材の作成及び収集を行う。

消費者教育ポータルサイトにおいて、最新教材等の積極的な収集・掲載を行い、教材等の選択に役立つ評価等を示すなど、消費者教育の推進のための総合的な情報提供・発信を行う。【消費者庁】

成年年齢引下げに向けた動きがある中で、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、2018年2月に「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、関係省庁が連携して取組を推進する。【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】

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を推進するため、「消費者行政新未来創造オフィス」において、教材を使用した授業を実施（試行）し、試行の検証を行うとともに、「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、全国での活用を推進する。【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】

2018年度以降、小・中学校における消費者教育充実のための教材の活用に係る検討、児童養護施設等での消費者教育支援プログラムについて検討する。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度までに消費者教育ポータルサイトの改修を行い、ライフステージ、重点領域等に応じて教材等を検索できるようにする等、情報の検索機能の向上を図った。また、消費者教育ポータルサイト掲載情報評価等検討会を開催し、2015年度に掲載された13件の教材を使用し、消費者の選択に役立つ情報の評価案を作成した。2016年度は、2015年度の評価案を踏まえ改修に向けて検討し、2017年度から着手した。2018年度には、「若年者の消費者教育分科会」を開催し、今後の教材等の消費者教育に関する情報提供の在り方について検討を行った。

2017年度は、消費者教育ポータルサイトに31件の教材等を掲載した（2016年度：13件）。

第2期消費者教育推進会議において、学校における消費者教育の充実方策について検討し、若年者の消費者教育に関するWTを立ち上げ、成年年齢の引下げに向けた環境整備の充実のための教材等についても検討し、これに関連して、2016年度には高校生向け消費者教育教材を作成した。2017年度には、徳島県の全ての高校等で本教材を活用した授業を実施し、取組事例集を作成し、公表した。加えて、授業の実施効果に関するアンケート調査の結果について検証を行い、報告書を公表した。また、全国からの活用の申出を受け、配布した。【消費者庁】

成年年齢の引下げを見据え、実践的な消費者教育の実施を推進するため、2018年2月に「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」を発足させた。同会議においては、関係省庁で緊密に連携して取組を推進するため、2018年度から2020年度の3年間を集中強化期間とする「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」を決定した。【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】

2018年度には、全都道府県に対し、実践的な消費者教育の実施に向けた働き掛けを実施し、高等学校等における「社会への扉」の活用を促すとともに、授業で活用する場合について、冊子の提供を行った。【消費者庁】

⑤ 教育行政（学校教育・社会教育）と消費者行政の連携・協働（基盤的な情報の整備と体制作り）

学校教育及び社会教育などの教育行政と消費者行政の連携・協働に関する取組状況についての調査を定期的に実施し、現状の課題等について、分析を行い、更なる普及・啓発を行う。

また、調査研究などの成果など特色ある取組事例を普及するとともに、先駆的実践者を活用し、地域における消費者教育を推進する上での連携・協働による体制作りを促進する。

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と消費者行政担当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開発等を含めた整備を促進する。【消費者庁、文部科学省】

独立行政法人国民生活センター等での研修の実施や、地方消費者行政強化交付金の活用により、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、今後の消費者教育コーディネーターの育成・配置の促進のための方策などについて、消費者教育推進会議の下で検討を行う。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2018年3月31日現在、消費者教育推進地域協議会は46都道府県（2015年度：42都道府県、2016年度：45都道府県）で設置された。消費者教育推進のための研修については、2018年度に13回（参加者数：549人）にわたり国民生活センターにおいて実施した（2015年度：13回、654人参加、2016年度：18回、610人参加、2017年度：18回、766人参加）。【消費者庁】

2015年度に消費者教育推進委員会において検討された調査の方針等を基に、2016年度に「消費者教育に関する取組状況調査」を実施し、2017年度に取りまとめ、文部科学省のウェブサイト（http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syouthsha/detail/1400252.htm）で公開し、普及啓発を図った。【文部科学省】

⑥ 学校における消費者教育の推進

1) 小・中・高等学校等における消費者教育の推進

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2016年度に改訂し、高等学校学習指導要領については2017年度に改訂した（小学校は2020年度、中学校は2021年度から全面実施、高等学校は2022年度入学生から年次進行で実施）。【文部科学省】

2) 大学・専門学校等における消費者教育の推進

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2018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。【文部科学省】

「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」（2018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（2018年7月12日改定））に基づき、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する。【消費者庁】

「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」を2018年7月に改訂しその内容等について、関係者へ周知・啓発を行う。【文部科学省】

3) 消費者教育の人材（担い手となる教職員）の育成・活用

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、その成果を共有する。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。【文部科学省、消費者庁】

「若年者の消費者教育分科会」において検討を行った、教員の指導力向上のための方策について、2018年6月の取りまとめと同年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」を改定（2018年7月12日）した。アクションプログラムに盛り込んだ、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。【消費者庁、文部科学省】

4) 関係省庁の連携による消費者教育の推進

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。【消費者庁、金融庁、総務省、関係省庁等】

成年年齢引下げに向けた動きがある中で、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、関係省庁が連携して取組を推進する。【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】

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を推進するため、「消費者行政新未来創造オフィス」において、教材を使用した授業を実施（試行）し、試行の検証を行うとともに、「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、全国での活用を推進する。【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】

2018 年度以降、小・中学校における消費者教育充実のための教材の活用に係る検討を行う。【消費者庁】

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。【消費者庁】

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。【文部科学省】

消費者教育推進会議で提案した「学校における消費者教育の充実に向けて」の周知等を行う。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。【消費者庁、文部科学省、金融庁】

独立行政法人国民生活センター等での研修の実施や、地方消費者行政強化交付金の活用により、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】

<2015年度～2018年度の実績>

2018年度に、消費者教育フェスタを国立女性教育会館、兵庫、神奈川で開催し、各地域における特色ある消費者教育の実践事例発表や、小、中、高等学校の公開授業等を実施した（2015年度：東京、大分、岐阜で開催、2016年度：徳島、石川、栃木で開催、2017年度：国立女性教育会館、千葉、北海道で開催）。

教員や社会教育主事を対象に消費者教育を行う上でのヒントを示し、学校や社会教育での消費者教育の充実を図るため、消費者教育の指導者用啓発資料を作成し、文部科学省のウェブサイト（http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syouthsha/detail/1368878.htm）で公開し、普及・啓発を図った。

2015年度に消費者教育推進委員会において検討された調査の方針等を基に、2016年度に「消費者教育に関する取組状況調査」を実施し、2017年度に取りまとめ、文部科学省のウェブサイト（http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syouthsha/detail/1400252.htm）で公開し、普及・啓発を図った。

また、2018年度には、専修学校における消費者教育の推進を図るため、専門課程、高等課程を対象として取組状況調査を実施している。【文部科学省】

第2期消費者教育推進会議において、学校における消費者教育の充実方策について検討し、2016年4月に「学校における消費者教育の充実に向けて」を提案した。また、若年者の消費者教育に関するWTを立ち上げ、成年年齢引下げに向けた環境整備の充実のための教材等についても検討した。これに関連して、2016年度には高校生向け消費者教育教材を作成した。さらに、2017年度は、徳島県の全ての高校等で本教材を活用した授業を実施し、取組事例集を作成し、公表した。加えて、授業の実施効果に関するアンケート調査の結果について検証を行い、報告書を公表した。【消費者庁】

成年年齢の引下げを見据え、実践的な消費者教育の実施を推進するため、2018年2月に「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」を発足させた。同会議においては、関係省庁で緊密に連携して取組を推進するため、2018年度から2020年度の3年間を集中強化期間とする「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」を決定した。また、「若年者の消費者教育分科会」において検討を行った、教員の指導力向上のための方策について、2018年6月の取りまとめと同年7月の消費者教育推進会議における意見聴取を踏まえ、アクションプログラムを改定し、教員養成課程や教員研修等に関して関係省庁が連携して推進すべき取組を盛り込んだ。【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】

2018年度には、アクションプログラムに基づき、全都道府県に対し、実践的な消費者教育の実施に向けた働き掛けを実施し、高等学校等における「社会への扉」の活用を促すとともに、授業等で活用する場合について、冊子の提供を行った。また、都道府県や学校における取組を支援するため、全国への情報提供の場として授業実践報告会を実施するとともに、教員研修への講師派遣などを行った。

【消費者庁】

大学等の学生支援や教務を担当する教職員が集まる会議等において、「社会への扉」の活用を含む消費者教育の推進について説明した（2018年度：23回）。【文部科学省】

大学等の学生支援や教務を担当する教職員が集まる会議等において、消費生活センターの役割について資料を提供し、学生への情報提供を依頼した。【消費者庁】

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」に基づいた授業を関係団体と連携して実施した（2015年度：5大学、2016年度：8大学、2017年度：10大学、2018年度：11大学）。【金融庁】

通信関係団体等と連携しながら、子供たちのインターネットの安心・安全な利用に向けて、保護者、教職員及び児童生徒を対象とした啓発講座をe-ネットキャラバンとして全国で実施した。2018年度は、2,529件（2015年度：2,114件、2016年度：1,755件、2017年度：2,308件）の講座を実施した。2016年度からは、保護者・教職員を対象にスマートフォンのフィルタリングの内容及び設定について特化した講座を新設するとともに、低年齢層に対応するため、対象年齢の引下げを行い、小学校3年生を対象に含めることとした。また、2018年度には、座間市における事件の再発防止策の一環として、スクールカウンセラーを含む教育関係者等に若者のSNSの利用実態を伝えるため、e-ネットキャラバンの講師を教育委員会が開催する研修会等に派遣した。【総務省】

2018年度には、消費者教育推進に向けた人材開発のため、鳴門教育大学への専門家派遣を実施した。

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、2018年度に13回（参加者数：549人）実施した（2015年度：13回、654人参加、2016年度：18回、610人参加、2017年度：18回、766人参加）。【消費者庁】

独立行政法人日本学生支援機構における学生支援業務を担当する教職員を対象としたセミナーにおいて、消費者教育に関するテーマを取り上げ、理解促進を図った（2017年度：295人参加、2018年度：301名参加）。【文部科学省】

2018年4月1日時点において、消費者教育コーディネーターは、19都道府県90市区町村等で配置されている（2017年4月1日時点：16都道府県82市区町村等）。【消費者庁】

⑦ 地域における消費者教育の推進

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、消費生活センター等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し、学校での外部講師としての効果的な活用を推進する。【消費者庁、文部科学省、金融庁】

独立行政法人国民生活センター等での研修の実施や、地方消費者行政強化交付金の活用により、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】

「消費者教育の指導者用啓発資料」の活用を図るとともに、全国の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。【文部科学省】

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、関係省庁等】

消費者市民社会の理念を明確にしてその普及を図るため、無関心層を対象とした初心者向けパンフレット等を作成し、広く配布及び活用を徹底する。【消費者庁】

「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」を2018年7月に改訂し、その内容等について、関係者へ周知・啓発を行う。【文部科学省】

<2015年度～2018年度の実績>

2019年3月末時点、消費者教育推進計画は47都道府県・18指定都市（2015年度：33都道府県、2016年度：42都道府県、2017年度：47都道府県）で策定され、消費者教育推進地域協議会は46都道府県（2015年度：42都道府県、2016年度：44都道府県）で設置された。【消費者庁】

都道府県、指定都市及び中核市における計画・協議会の内容等について調査を実施した。集計後、消費者教育推進会議・同分科会での活用を予定している。また、消費者教育推進会議の下に分科会を設け、地域における消費者教育の充実方策を検討するため、都道府県等の消費者教育の実施状況についてヒアリングを行うなど、立ち上げに向けた準備を進めているところである。また、実践的な消費者教育の実施に向けた47都道府県への働き掛けにおいても、現状把握に務めている。【消費者庁】

2018年度は、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、公正取引委員会の職員を消費者団体等の勉強会に派遣するもの。）を83回（2015年度：57回、2016年度：77回、2017年度：92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、公正取引委員会の職員を学校の授業に講師として派遣するもの。）を236回（2015年度：164回、2016年度：196回、2017年度：214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

において、消費者セミナー、独占禁止法教室及び独占禁止法講演会等を1か所で同時に開催するもの。)を8回(2015年度:8回、2016年度:8回、2017年度:8回)開催した(消費者セミナー、独占禁止法教室及び一日公正取引委員会に関する2018年度の数字は全て2019年3月末時点)。

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。【公正取引委員会】

2017年度は、地域で開催される講座等への講師派遣を946回(2015年度:730回、2016年度:744回)実施した。ガイドブック等を全国の地方公共団体、大学・高校など各種学校、消費生活センターなどに配布したほか、金融リテラシーの向上を目的としたシンポジウムを各財務局と5か所で共催した(2015年度:5か所、2016年度:6か所)。【金融庁】

教員や社会教育主事を対象に消費者教育を行う上でのヒントを示し、学校や社会教育での消費者教育の充実を図るため、消費者教育の指導者用啓発資料を作成し、以下の文部科学省のウェブサイトで公開するとともに、全国での消費者教育に係る講座等において活用されるよう配布した。

http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syoushisha/detail/1368878.htm【文部科学省】

通信関係団体等と連携しながら、子供たちのインターネットの安心・安全な利用に向けて、保護者、教職員及び児童生徒を対象とした啓発講座をe-ネットキャラバンとして全国で実施した。2018年度は、2,529件(2015年度:2,114件、2016年度:1,755件、2017年度:2,308件)の講座を実施した。2016年度からは保護者・教職員を対象にスマートフォンのフィルタリングの内容及び設定について特化した講座を新設するとともに、低年齢層に対応するため、対象年齢の引下げを行い、小学校3年生を対象に含めることとした。また、2018年度には、座間市における事件の対策の一環として、スクールカウンセラーを含む教育関係者等に若者のSNSの利用実態を伝えるため、e-ネットキャラバンの講師を教育委員会が開催する研修会等に派遣した。【総務省】

各地の消費者教育講座への講師(職員)派遣を24回行った(2015年度:15回、2016年度:11回、2017年度:21回)。また、消費者市民社会普及のための啓発資料を作成中である。【消費者庁】

⑧ 家庭における消費者教育の推進

消費者教育ポータルサイトにおいて家庭でできる消費者教育教材や地方における親子向けの講座の案内の積極的な収集・掲載に努める。

消費者の自主学習への取組を支援する仕組みの検討を行う。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2018年9月末日現在、ポータルサイトのアクセス数(2018年度中)は、17,039,805件、家庭で活用できる自主学習用教材の活用件数は56件、親子向けの講座の掲載件数は26件であった。

消費者の自主学習への取組を支援するため、2015年度は、消費者の教材の選択に役立つ情報の評価・掲載案について消費者教育ポータルサイト掲載情報評価等検討会を開催し、2015年度に掲載された13件の教材を使用し、消費者の選択に役立つ情報の評価案を作成した。2016年度は、2015年度の評価案を踏まえ、2017年度の改修に向け予算措置を行った。2017年度からは改修に着手し、2018年度には、「若年者の消費者教育分科会」を開催し、今後の教材等の消費者教育に関する情報提供の在り方について検討を行った。【消費者庁】

⑨ 事業者・事業者団体による消費者教育の推進

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。

【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

現在、事業者によるポータルサイトの掲載数は、150件（2015年度：182件、2016年度：199件、2017年度：199件）であった。【消費者庁】

⑩ エシカル消費の普及啓発

（※SDGs関連：関連目標4、12、14）

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※等に関する調査研究及び普及啓発を実施する。

※地域の活性化や雇用なども含む、人や社会・環境に配慮した消費行動。消費者それぞれが各自にとっての社会的課題の解決を考慮したり、そうした課題に取り組む事業者を応援したりしながら消費活動を行うこと。具体例として、障害者支援につながる商品、フェアトレード商品、寄付付商品、エコ商品、リサイクル商品、資源保護、持続性への配慮等の認証がある商品、被災地産品の消費や地産地消などがある。

倫理的消費調査研究会の「取りまとめ」を踏まえた推進方針を検討する。検討に当たり関係省庁との連携を図る。【消費者庁、文部科学省、農林水産省、環境省等】

また、エシカル消費の普及のためのイベント「エシカル・ラボ」は、地方でも開催することとし、開催に当たり、関係省庁との連携を図る。【消費者庁、農林水産省、環境省等】

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、消費者・事業者・行政による推進組織（プラットフォーム）の構築等を検討し、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等事業者への働き掛け、認証ラベルの情報提供等も検討する。先駆的取組事例の収集やプラットフォーム構築の検討、学校における取組については、「消費者行政新未来創造オフィス」において行う。【消費者庁】

さらに、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ため、その普及を促進する。【農林水産省】

※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。

<2015年度～2018年度の実績>

「倫理的消費調査研究会中間取りまとめ」（2016年6月）及び「倫理的消費調査研究会取りまとめ」を公表（2017年4月）。

2016年度は、倫理的消費調査研究会を4回（2015年度：6回）開催した。

2018年度は、エシカル・ラボを3回（秋田県、山口県及び京都府）開催した（2015年度：1回（東京都）、2016年度：1回（徳島県）、2017年度：2回（鳥取県及び徳島県））。また、子ども霞が関デーにおいて、身近な商品を素材にエシカル消費について学習する機会を設けるとともに、その際に作成した啓発資料を活用し、他省庁や民間団体との連携による啓発活動（イベント出展など）を実施した。

2017年度に、エシカル消費の普及・啓発のためのリーフレットについて、各種イベントでの配布、地方公共団体等へのデータの提供等を行った。

消費者行政新未来創造オフィスでは、2017年度から、徳島県が立ち上げた地域版プラットフォームとの連携の取組を行うとともに、エシカル消費に関する先進的な取組を行っている団体等へのヒアリング等を実施し、公表について検討中である。【消費者庁】

2018年度エシカル・ラボin京都において、有機農産物等の周知を実施した。

2017、2018年度に、水産エコラベルの普及に向けて、民間団体等との連携による啓発活動（イベント出展等）を実施した。【農林水産省】

⑪ 金融経済教育の推進

（※SDGs関連：関連目標1、4）

金融に関する基本的な考え方を浸透させるため、金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的な取組を実施する。

各種国際会議における動向や諸外国の取組を日本の金融経済教育に活用する。

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未然防止などに向けた事前相談を実施する。【消費者庁、金融庁、文部科学省、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

消費者教育推進会議において金融経済教育を含む消費者教育の推進について議論した。【消費者庁】

2018年度は、大学生・社会人等を対象に、使い勝手のよいエントリー用の教材を整備する観点から、金融経済教育推進会議において「コアコンテンツ」を策定・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11大学で実施した（2015年度：5大学、2016年度：8大学、2017年度：10大学）。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への講師派遣を1,174回（2017年度）（2015年度：959回、2016年度：1,048回）実施した。

ガイドブック等を全国の高校等や地方公共団体に配布したほか、金融リテラシーの向上を目的としたシンポジウムを各財務局と6か所で共催した（2016年度：6か所、2017年度：5か所）。

高齢社会対策大綱（平成30年2月16日閣議決定）に基づき、職場を通じて資産形成（つみたてNISA・個人型確定拠出年金（iDeCo）等）を学べる機会を確保するための働き掛けを関係省庁、地方公共団体及び民間企業等に実施した。

主として若年勤労世代向けのビデオクリップ教材「未来のあなたのために～人生とお金と資産形成～」を金融庁ウェブサイトで公表し、関係団体にも活用を要請した。

金融サービス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ほか、各財務局と共催した前記シンポジウムや総務省東京総合行政相談所における相談会を開催した。【金融庁】

⑫ 法教育の推進

法教育の推進に向けた次の1)及び2)の取組を推進する。【法務省】

- 1) 法教育の更なる普及・推進のため、広報活動や法教育に関する支援活動・助言等を行い、法教育の意義についての理解を広める。
- 2) 法曹関係者、学者、教育関係者等の有識者で構成する法教育推進協議会を始めとする各種会議を開催し、検討・報告された法教育に関する最新の情報、協議の状況等を情報提供することにより、法教育の普及・推進を図る。

<2015年度～2018年度の実績>

2018年度は、法教育推進協議会を11回（教材作成部会等を含む。）開催した（2015年度：3回、2016年度：8回、2017年度：10回）。【法務省】

⑬ 各種リサイクル法等の普及啓発

小型家電リサイクル法を始めとした各種リサイクル法や3R全般にわたる活動について、ポスター、パンフレット等の作成や、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。【環境省、経済産業省】

また、2016年度以降は小学校でのモデル授業の課題や改善点を整理し、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掛ける。【環境省】

<2015年度～2018年度の実績>

リサイクルの重要性を教育現場から伝えるために、小学校授業で活用できる「小型家電リサイクル学習授業支援パッケージ」を作成し、各校で実施を推奨するとともに、社会科や家庭科の各全国教育研究会長を委員としたリサイクルに関する教育検討会を開催し、更なる展開を図っている。併せて、多くの国民の認知度向上のために、メディアを活用した広報普及を展開した。また、2017年4月から2019年3月まで公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会が実施する「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」に協力し、各地で開催するイベント等を通じて小型家電リサイクル制度の普及啓発を行った。【環境省】

「資源循環ハンドブック2016」、「資源循環ハンドブック2017」、「資源循環ハンドブック2018」を各4,500部作成し、関係機関に配布したほか、3Rに関する環境教育に活用する等の一般の求めに応じて配布を行っている。【経済産業省】

⑭ 食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進

（※SDGs関連：関連目標12）

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（関係省庁等連絡会議は消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省が参加。共通ロゴマークとして「ろすのん」を活用。）。【消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省、関係省庁】

- 1) 食品ロス発生量の推計を継続的に実施する。【農林水産省、環境省】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、消費者庁】
- 2) 食品ロス問題を認知して削減に取り組む消費者の割合を調査する。【消費者庁】
- 3) 食品ロスに関する情報を集約したウェブサイトを開設する。【環境省、消費者庁】
- 4) 食品ロスの削減による環境負荷の算定の成果に係る情報提供を行う。【環境省】
- 5) 食品関連事業者による食品ロス削減のための商慣習見直し等の促進に向けた取組を推進するとともに、このような事業者の取組に係る情報提供を行い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】
- 6) 飲食店等における食べきれる分量のメニューの充実などの好事例の展開、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。【農林水産省、消費者庁、関係省庁】
- 7) 外食事業者の食品ロス削減手法の共有化を行う。【農林水産省】
- 8) 賞味期限内にもかかわらず、様々な理由により食品関連事業者による販売が困難となった加工食品などの寄付を受けて福祉施設等は無償で提供する取組（フードバンク活動）に対して必要な支援を行う。【農林水産省、関係省庁】
- 9) 地方公共団体等の災害備蓄食料の更新に当たり、フードバンクへの提供を行うなど、有効活用を図ることを促進する。【消費者庁、関係省庁】
- 10) 食品ロス削減に関する地方公共団体の先進事例等について、ほかの地方公共団体の参考になるように取りまとめた上での情報提供を行う。【環境省】
- 11) 学校における特色のある取組事例の全国への情報提供を行う。【文部科学省】
- 12) ウェブサイトやパンフレット等を活用し、食品ロス削減のために家庭で取り組める内容について、地方公共団体等とも連携して、消費者に対する普及啓発を推進する（発生要因の分析等を踏まえ、内容や媒体を随時見直す。）。【消費者庁、関係省庁】
- 13) 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】
- 14) 「消費者行政新未来創造オフィス」において実施した実証事業の結果を踏まえて、家庭における食品ロスの削減に資する取組について、全国展開を図る。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

我が国全体での食品ロス発生量の精緻な推計を行い、2019年4月に646万トン（2016年度）との数値を公表した。（2014年度：621万トン）【農林水産省・環境省】

消費者等が行う3R行動による環境負荷の低減効果を便宜的に数値化する「3R行動見える化ツール」※に、新たに食品廃棄物削減に関する項目を追加し2015年11月に公表した。

※3Rを推進する行動の行動量を入力することで便宜的に環境負荷の削減効果を数字で表すことができる計算用ツール

また、学校給食からの食品ロスの削減・食品リサイクルのモデルとなる取組を行う市町村を支援するため、2015年度から「学校給食の実施に伴い発生する廃棄物の3R促進モデル事業」を実施。加えて、2016年10月に全国で食べきり運動等を推進する地方公共団体間ネットワーク「全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会」の設立支援を行った。【環境省】

2016年度から、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、忘新年会シーズンに、外食時の食べきりを推進する全国共同キャンペーンを行い、「宴会五箇条」や「30・10運動」等の普及を行った。【消費者庁、農林水産省、環境省】

食品関連事業者を始めとする関係者にロゴマーク「ろすのん」の普及を実施した。（2018年11月末時点の利用者数は382件。）また、2016年度は、食品関連事業者による食品ロス削減のための商慣習見直しに向けた取組について、その効果やポイント等を整理し、他の事業者による食品ロス削減を促すための取組を支援した（研修会を全国4か所で開催。）。さらに、2017～2018年度は、納品期限を緩和する取扱品目や取組企業の拡大のための実証実験や、賞味期限の年月表示化等の取組を推進した。併せて、2017年5月に、卸売業者と小売業者の業界団体へ、「食品ロス削減に向けた加工食品の納品期限の見直しについて」を発出した。【農林水産省、経済産業省】

食品ロス削減の意義を理解し、実際に行動に移してもらえるよう、消費者に対する効果的な訴求方法を検証するため、2017年度に、大手流通業者と連携して、店頭における消費者への啓発資材設置による購買行動への影響等について調査を実施した。この結果を踏まえ、2018年10月には、全国各地の食品小売店舗等において、ポスター等による啓発活動を実施した。【農林水産省】

一部の地方公共団体においては、飲食店等における食品ロス削減に向けて、食べきり運動や、自己責任を前提に食べ残し料理の持ち帰りの呼び掛けが広がっており、消費者、飲食店従業員に対して、店頭における「食べ残し」対策に取り組むに当たっての留意事項を、2017年5月に公表した。【消費者庁、農林水産省、環境省、厚生労働省】

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て、2018年11月に「飲食店等の食品ロス削減のための好事例集」を作成・公表し、外食産業における食品ロス削減に向けたノウハウの共有を図った。【農林水産省】

食品関連事業者等からの信頼性向上を通じたフードバンク活動における食品の取扱いを促進するため、「フードバンク活動における食品の取扱いに関する手引き」を2016年11月に作成・公表、2018年9月に改正するとともに、2016年度から食品関連事業者とフードバンク活動団体等を対象とした情報交換会を全国で開催した。また、フードバンク活動団体に対する取組を支援した。【農林水産省】

2016年10月に政府広報を利用して、「食品ロスの削減」がテーマとなったBSテレビ番組、テレビスポット、ラジオ番組、音声広報CD、モバイル携帯端末サイト広告及び政府広報オンライン上の「お役立ち記事」、「おすすめ動画」を制作し、様々な媒体により幅広い対象に向けた周知啓発を行った（消費者庁、農林水産省、環境省共同制作）。また、同月には、地方公共団体、食品関連事業者

及び消費者を対象とした「もったいないを見直そう～食品ロス削減シンポジウム～」(消費者庁、農林水産省及び環境省主催、文部科学省後援)を東京都千代田区で開催した。

2017年6月、北九州市において、食品ロスの削減をテーマに車座ふるさとトークを実施した。また、農林水産省、大分県及び第13回食育推進全国大会実行委員会主催の「食育推進全国大会inおおい」で消費者庁ブースを活用して来場者へチラシ配布を行った。2018年7月、徳島県のモニター家庭を対象に削減取組の指導、実践の支援等を行い、その効果を検証することを目的に実施した事業の結果を公表した。2018年8月、食品の選択・消費に関して、栄養成分表示を使って肥満とやせを防ぐことや、もったいないを意識して食品ロスを減らすこと、実践の際に注意すべき食品安全のポイントについて「健康と環境に配慮した適量のすすめ」として取りまとめ、公表した。2018年9月に「第7回食品ロス削減関係省庁等連絡会議」を開催(2017年は9月に第6回を開催。)し、各府省庁の食品ロス削減に関する取組状況及び今後の普及啓発方策の情報共有を行った。

そのほか、啓発パンフレットを作成し、消費者庁ウェブサイトへの掲載、地方公共団体や消費者団体等へ配布するとともに、消費者庁ウェブサイトにおいて、民間団体や学生等の取組事例や、地方公共団体等で開催する食品ロス削減に関連するイベントや講習会等の紹介を、年間を通して行っている。

【消費者庁】

2018年10月に、様々な主体が食品ロスに関する正確で分かりやすい情報を得ることができる環境を整備すべく、食品ロスに関する情報を集約したポータルサイトを公表した。また、普及啓発の一環として、消費者が日々の生活から発生している食品ロスの量を、日記形式で記録するための「7日でチャレンジ!食品ロスダイアリー」を作成した。さらに、全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会が取りまとめた「食品ロス削減のための施策バンク」の中から、7つの先進事例を選定し、その他の地方公共団体が類似の取組を行う際の参考となるマニュアルを作成した。【環境省】

2017年10月30日、31日に、長野県松本市において、事業者や消費者を含めた食品ロス削減に関わる様々な関係者が一堂に会し、新たな連携を築き、フードチェーン全体で食品ロスを削減していくことの必要性を日本全国に発信することを目的に、「第1回食品ロス削減全国大会」(松本市・全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会主催、環境省、農林水産省、消費者庁共催)を開催した。また、2018年10月30日には、京都府京都市において「第2回食品ロス削減全国大会」(京都市・全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会主催、環境省、農林水産省、消費者庁共催)を開催した。【環境省、農林水産省、消費者庁】

全国の地方公共団体に、備蓄食料の有効活用について検討するよう通知で依頼した(2018年1月)。

【消費者庁、関係省庁】

2016年度から「社会的課題に対応するための学校給食の活用事業」(委託事業)において、学校給食における食品ロスの削減に資するためのモデル事業を実施するとともに、ウェブサイトや各種会議等において、普及を図った。【文部科学省】

⑮ 食育の推進

(※SDGs関連：関連目標2、3、4、12)

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の正確な情報の提供等を推進する。

また、食育推進会議が2016年3月18日に作成した、2016年度から2020年度を対象期間とする第3次食育推進基本計画に基づき食育を推進する。【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】

学校における食育を推進するための教材等を作成・配付することで、栄養、食習慣などについての指導を充実させる。【文部科学省】

分かりやすく、実行性の高い日本型食生活を推進するとともに、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。【農林水産省】

<2015年度～2018年度の実績>

食育推進会議が2016年3月18日に作成した第3次食育推進基本計画に基づき食育を推進した。【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】

2016年度から使用するための小学生用食育教材を作成し、全国の小学校等に配布した。【文部科学省】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(3)消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(3) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進	消費者団体等と継続的な意見交換の場を通じた消費者団体等相互の連携強化、現場の意見・政策提言の把握等【消費者庁】								
	地域において公益的な活動を行う消費者団体の育成及び支援の在り方を検討【消費者庁】								
	地域の消費者団体によるネットワーク構築・推進モデル事業の実施【消費者庁】								
地域の消費者団体によるネットワーク構築・推進事業の実施【消費者庁】									
(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 在京の消費者団体との意見交換を1回開催(2017年度：3回)。 (ロ) 地方の消費者団体等と連携し、地方消費者フォーラムを4回開催(2017年度：8回)。									

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(3) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
(3) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進	消費者志向経営を促進する方策の検討 【消費者庁、経済産業省】	消費者志向経営を促進する施策の実施 【消費者庁、経済産業省】 ・消費者志向自主宣言・フォローアップ活動の促進 ・セミナーやシンポジウム、研修等による消費者志向経営の普及・啓発など				進捗状況を踏まえた推進の在り方を見直し			(イ) 消費者志向経営を促進するセミナーやシンポジウム、研修の実施状況 (ロ) 事業者等への消費者行政に関わる情報の提供等の状況(情報提供を行った回数、情報提供を行った事業者数等) (ハ) 豊かな消費経済の構築に向けた方策の検討状況(意見交換の場を通じた消費経済動向の把握等)	
		優良事例の表彰【消費者庁】								
		事業者や事業者団体に対する消費者行政に関わる情報提供【消費者庁、経済産業省】								
	② 消費者志向経営の推進に向けた方策・情報提供、消費者団体と事業者団体の連携等	豊かな消費経済の構築に向けた方策の検討 【経済産業省】		豊かな消費経済の構築に係る具体的施策の立案・実施【経済産業省】						
		消費者団体と事業者団体の意見交換の場の設定【消費者庁】								
			「消費者行政新未来創造オフィス」における、地方の事業者への普及・啓発【消費者庁】							
	(K P I の現状) ※2018年度									
	(イ) 消費者志向経営推進シンポジウム (2018年11月) ・消費者志向経営トップセミナー (2019年2月) ・消費者志向経営推進セミナー (2019年3月東京、大阪) (消費者庁)									
	(ロ) リーフレット等の作成・配布数 : 63種類 (2017年度 : 23種類) ・説明会・意見交換会の開催回数 : 113回 (2017年度 : 66回) ・講演依頼への対応回数 : 217回 (2017年度 : 252回) (消費者庁)									
	(ハ) ・2030年頃の消費経済市場を見据えつつ、消費者意識の変化、より一層の消費者理解やそれに伴う企業経営の在り方、消費者起点のイノベーション等について検討を行う研究会を立ち上げ、報告書を2017年3月に取りまとめた。(経済産業省)									

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(3) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(3) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進	③公益通報者保護制度の推進	公益通報窓口の整備等の促進（説明会の実施、広報資料の作成・配布等）【消費者庁】	制度の見直しも含む必要な措置に係る検討会の開催等（通報者保護の要件・効果等に係る精緻な法的検討等）【消費者庁】				公益通報窓口の整備等の促進（説明会の実施、広報資料の作成・配布等による見直し後の制度の周知・啓発）【消費者庁】		(イ)法の認知度 ・大企業労働者 2020年度 :60% ・中小企業労働者 2020年度 :50%
									(ロ)通報窓口の整備 ・中小企業 2020年度 :50% ・市区町村 2020年度 :70%
									(ハ)ガイドラインの主要項目への準拠状況（事業者） 2020年度 :50%
									(ニ)認証取得事業者数（2021年3月末）:300社

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(3)消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(3) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進 ③公益通報者保護制度の推進					(3) 消費者行政新未来創造オフィスでの取組 事業者団体等の主導による中小企業における内部通報制度の導入促進及びその効果を検証等した上での全国展開 【消費者庁】 徳島県内市町村における通報窓口整備率100%達成【消費者庁】 通報制度の円滑な運用とその評価・改善、県内市町村共通の窓口の整備及びこれらの効果を検証等した上での全国展開 【消費者庁】				
									全国展開の結果等を踏まえた更なる制度の整備・改善【消費者庁】
									(K P I の現状) ※2016年度(「(ロ) 市区町村」のみ2017年度) (イ) 法の認知度 大企業労働者：46%、中小企業労働者：43% (大企業労働者9ポイント増、中小企業労働者14ポイント増 (いずれも前回調査(2012年度)比)) (ロ) 通報窓口の整備状況(設置率) 中小企業：40% (前回調査(2012年度)比横ばい)、市区町村：55% (2016年度比3ポイント増) (ハ) ガイドラインの主要項目への準拠状況(事業者)：40% (2012年度比10ポイント増)

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(3) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進

① 消費者団体等との連携及び支援等

消費者団体等と継続的な意見交換の場を設け、消費者団体等相互の連携強化や消費者問題の実情に関する現場の意見・政策提言の把握とその活用に努める。

また、地域において公益的な活動を行う消費者団体の育成及び支援の在り方を検討する。

さらには、高齢者等の地域の見守りネットワークの構築・推進など、地域の様々な主体との連携・協働により、消費者団体が十分に力を発揮できるよう支援する（地域の消費者団体によるネットワーク構築・推進モデル事業の実施（2015 年度）、地域の消費者団体によるネットワーク構築・推進事業の実施（2016 年度以降））。

【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2018年度は、在京の消費者団体の12団体と意見交換を1回実施した（2015年度：4回、2016年度：5回、2017年度：3回）。また、地方の消費者団体等と連携し地方消費者フォーラムを4回開催した。

【消費者庁】

② 消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等

（※SDGs 関連：関連目標 12）

消費者志向経営の広範な普及を図るために、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。

1) 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、消費者団体及び消費者庁を始めとする行政機関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）を設け、消費者志向経営の広範な普及に向けた活動を展開する。2019 年度における活動の重点課題は、「事業者の消費者志向の取組の整理・分析及びそれを踏まえた消費者志向自主宣言・フォローアップ活動参加事業者の更なる拡大」とする。

具体的には、事業者が自主的に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、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、優良事例の表彰を実施することを通じ、消費者・社会の理解の促進と、事業者の取組の促進を図る。なお、推進活動は、5 年間の実施期間を設けて活動し、進捗状況を踏まえてその後の推進の在り方について見直しを行うこととしており、2019 年度は、事業者の消費者志向の取組を整理・分析し、今後の更なる推進に向けた検討を行う。

2) 経営者層向けセミナー（トップセミナー）の開催

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。

3) 事業者の管理職・担当者の資質向上に向けた研修等の開催

事業者の管理職や担当者向けの研修を開催し、消費者の視点を業務に活かすため、消費者問題や関係法令などの基本的な知識の習得や、参加者による業種を超えた交流等を行う。【消費者庁、経済産業省】

事業者や事業者団体に対し、自主的な取組の促進のため、消費者行政に関わる情報提供を実施する。【消費者庁、経済産業省】

先進的消費者を始めとした消費者による豊かな消費を促すため、消費に関する様々な制約が解消されるとともに、消費者が真に求める商品やサービスが事業者や事業者団体から提供されるといった豊かな消費経済の構築に向けて、そのための方策について検討を行う。【経済産業省】

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。【消費者庁】

「消費者行政新未来創造オフィス」において、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。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」を開催し、消費者志向経営の意義、推進方策について議論し、取りまとめを行った（検討会2回、WG3回）。2016年10月には、消費者志向経営推進に向けたキックオフシンポジウムを開催し、消費者庁を中心とする行政機関、事業者団体、消費者団体で構成される消費者志向経営推進組織（プラットフォーム）を設けるとともに、推進活動の一つである「消費者志向経営自主宣言・フォローアップ活動」を開始した（2018年度末までに101事業者が自主宣言を公表している。）。2018年8月には、自主宣言事業者等が使用できる消費者志向経営ロゴマークを公表し、11月には、消費者志向経営優良事例表彰を実施した（内閣府特命担当大臣表彰1件、消費者庁長官表彰3件）。また、「消費者行政新未来創造オフィス」においては、2017年10月に「とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウム」（徳島県、消費者庁共催）を開催し、事業者団体、消費者団体、徳島県等で構成される「とくしま消費者志向経営推進組織」が設けられた（2018年度末までに徳島県内29事業者が自主宣言を公表している。）。【消費者庁】

2015年度にデータの利活用等を通じた消費者志向経営の推進に資する方策の調査・検討を開始し、ソーシャルメディア活用に関する先進事例報告書を取りまとめ、2016年3月に「ソーシャルメディア活用先進事例報告会」を開催した。2016年度は、学識経験者、有識者、事業者、消費者団体、マスコミなど、幅広い関係者を構成員とし、2030年頃の消費経済市場を見据えつつ、消費者意識の変化、より一層の消費者理解やそれに伴う企業経営の在り方、消費者起点のイノベーション等について検討を行う「消費インテリジェンス研究会」を2016年12月から2017年3月までに5回開催し、2017年3月に報告書を取りまとめた。【経済産業省】

③ 公益通報者保護制度の推進

(※SDGs 関連：関連目標 8、12)

公益通報者保護法について、説明会の実施等による法の周知・啓発を引き続き図り、民間事業者・行政機関における通報・相談窓口の整備等を促進し、コンプライアンス（法令遵守等）に係る取組の強化を図る。

また、「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」最終報告書等を踏まえ、民間事業者及び行政機関の更なる取組を促進し、もって法令遵守及び国民生活の安全・安心を確保するため、改正・策定された各種ガイドラインの周知徹底と共に、インセンティブの導入（内部通報制度に係る認証制度の導入・普及、公共調達での評価、認証取得の促進支援等）及び内部通報制度の適切な運用に資する人材の育成に係る取組等を行う。加えて、一元的窓口の創設を視野に体制の整備及び必要な取組を行う。さらに、公益通報者保護法について、規律の在り方や行政の果たすべき役割等に係る方策に関して 2018 年 12 月に消費者委員会が答申を出したところ、同答申の内容、2019 年 3 月末にかけて実施した意見募集の結果（2019 年 5 月結果公表）等を踏まえつつ、法改正も視野に更なる検討を行う。

なお、地方公共団体及び地方の事業者における公益通報者保護制度の推進を図るため、「消費者行政新未来創造オフィス」において、先進的な取組（事業者団体等の主導による中小企業における内部通報制度の導入促進支援、徳島県内の各市町村に整備した通報制度の実効性向上、県内市町村共通の窓口の整備等）を実施し、その効果を検証・分析した上で、これを踏まえた全国展開を図っていく。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」を2015年6月から2016年12月までに計14回開催（同検討会の下ワーキング・グループは11回開催、2016年11月に報告書を公表。）し、2016年12月に最終報告書を公表した。同報告書を踏まえ、民間事業者向けガイドライン及び国の行政機関向けガイドラインの改正を実施したほか、地方公共団体向けガイドラインを新たに策定した。

また、消費者庁主催の公益通報者保護制度に関する説明会及び改正した民間事業者向けガイドラインに関する説明会を全国で開催した（行政機関向け説明会：2015年度10回、年度9回、年度3回、民間事業者向け説明会：年度2回、年度5回）ほか、行政機関、経済団体や中小企業団体等の求めに応じて関係各団体向けに各種説明会を実施した。【消費者庁】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
①競争政策の強力な実施のための各種対応	価格カルテル・入札談合等への厳正な対処と的確な企業結合審査の実施【公正取引委員会】								
	課徴金制度の見直し等に係る検討【公正取引委員会】								
	独占禁止法改正法案提出【公正取引委員会】								
	(K P I の現状) ※2018年度延べ46名の事業者等に対して8件の排除措置命令を実施したほか、延べ18名の事業者に対して課徴金納付命令を実施。(2017年度：延べ41名の事業者等に対して13件の排除措置命令、延べ32名の事業者に対して課徴金納付命令)。また、321件の企業結合審査を実施(2017年度：306件の企業結合審査を実施)。								
②公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	公共料金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【消費者庁、消費者委員会、各公共料金所管省庁】								
	電力の小売料金全面自由化に当たって、決定過程の透明性確保及び消費者参画の機会の確保に関する検討、情報提供の推進【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】								
	都市ガスの小売料金全面自由化に当たって、決定過程の透明性確保及び消費者参画の機会の確保に関する検討、情報提供の推進【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】								
②公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	電気料金値上げ後のフォローアップ(東京電力)【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】			電気料金値上げ後のフォローアップ(関西・四国・北海道電力)【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】			電気料金値上げ後のフォローアップ(中部電力)【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】		
	電気料金値上げ後のフォローアップ(東京電力)【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】			電気料金値上げ後のフォローアップ(関西電力・高浜)【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】			電気料金値上げ後のフォローアップ(関西電力・大飯)【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】		
	電気料金値上げ後のフォローアップ(東京電力)【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】			電気料金値上げ後のフォローアップ(関西電力・高浜)【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】			電気料金値上げ後のフォローアップ(関西電力・大飯)【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】		
公共料金等の決定過程における消費者参画及び料金適正性、情報提供の状況									

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
②公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保		電力託送料金認可後のフォローアップ 【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】			託送収支の事後評価 【消費者庁、経済産業省】				
					一般乗用旅客自動車運送事業（東京都特別区・武三地区）の運賃組替え後3年以内に、組替え後の状況について事後検証を実施【国土交通省、消費者庁、消費者委員会】				
(4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保	(K P I の現状) ※2018年度（2018年11月1日時点） ・公共料金等専門調査会（2015年度から開催。2018年2月から同年5月までに7回開催）における審議を通じて、電力・ガス小売全面自由化に関し、料金の適正性の確保や消費者への分かりやすい情報提供等について検討及びフォローアップを行った。 ・関西電力による大飯原子力発電所3・4号機の再稼動に伴う値下げの内容の適正性等について、電力・ガス取引監視等委員会のフォローアップを行った。（消費者委員会） ・関西電力による大飯原子力発電所3・4号機の再稼動に伴う値下げの内容の適正性等について、電力・ガス取引監視等委員会の料金審査専門委員会において確認を行った。 ・電力・ガス取引監視等委員会の料金審査専門委員会において、2017年度の収支状況等の事後評価を行った。（経済産業省） ・東京都特別区・武三地区のタクシー運賃組替えについて、関係省庁と調整の上、物価問題に関する関係閣僚会議を開催し了承を得ることによって、料金適正性を確保。（消費者庁） ・プライスキャップ制度によるN T T東西の基準料金指数の設定について、関係省庁と調整の上、物価問題に関する関係閣僚会議を開催し了承を得ることによって、料金適正性を確保。（消費者庁）								

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保

① 競争政策の強力な実施のための各種対応

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、事業者による調査協力を促進し、適切な課徴金を課することができるものとするなどにより、不当な取引制限等を一層抑止し、公正で自由な競争による我が国経済の活性化と消費者利益の増進を図るため、課徴金制度の見直し等を内容とする独占禁止法の改正等の必要な措置を講じる。さらに、価格カルテル・入札談合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する。【公正取引委員会】

<2015年度～2018年度の実績>

公正取引委員会では、独占禁止法の違反行為について、2015年度は、延べ39名の事業者等に対して9件の排除措置命令を行ったほか、延べ31名の事業者に対して課徴金納付命令を行った。

また、届出のあった295件の企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行い、このうち6件については、報告等の要請を行った（なお、2014年度に報告等の要請を行っていた1件について、2015年5月に、当事会社が措置を講ずることを前提に独占禁止法上の問題はないと判断した。）。

2016年度は、延べ51名の事業者等に対して11件の排除措置命令を行ったほか、延べ32名の事業者に対して課徴金納付命令を行った（2016年12月に行った、独占禁止法第63条第1項及び第同条第2項の規定に基づく罰金調整後）。

また、届出のあった319件の企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行い、このうち3件については、報告等の要請を行った（なお、2015年度に報告等の要請を行っていた2件について、2016年12月に、当事会社が措置を講ずることを前提に独占禁止法上の問題はないと判断した。）。

2017年度は、延べ41名の事業者等に対して13件の排除措置命令を行ったほか、延べ32名の事業者に対して課徴金納付命令を行った。

また、届出のあった306件の企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行い、このうち1件については、報告等の要請を行った。

2018年度は、延べ46名の事業者等に対して8件の排除措置命令を行ったほか、延べ18名の事業者に対して課徴金納付命令を行った。

また、届出のあった321件の企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行い、このうち2件については、報告等の要請を行った（なお、2016年度に報告等の要請を行っていた1件について、2018年8月に、当事会社が措置を講ずることを前提に独占禁止法上の問題はないと判断した。）。

さらに、課徴金制度の見直し等を内容とする「私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律の一部を改正する法律案」が2019年3月12日に閣議決定され、第198回国会に提出された。

近年、公正取引委員会には、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おり、そのための体制の整備・充実が進められてきている。具体的には、2015年度は、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た。また、即戦力を有する職員を確保する観点から、任期付職員を採用した。2016年度は、消費者教育のニーズの拡大等への対応のための体制整備のほか、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

れた。また、即戦力を有する職員を確保する観点から、民間実務経験を有する職員、法曹資格を有する職員等を採用した。2017年度は、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た。また、即戦力を有する職員を確保する観点から、実務経験が豊富な弁護士等を任期付職員として採用した。2018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た。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。このほか、各年度において、職員に対し、業務上必要とされる知識・スキルを付与する各種研修を実施した。【公正取引委員会】

② 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

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。【消費者庁、消費者委員会、各公共料金等所管省庁】

特に、電力及び都市ガスの小売料金全面自由化に当たって、決定過程の透明性確保及び消費者参画の機会の確保について検討するとともに、消費者が多様なメニューの中から適切な選択を行うことができるよう、小売全面自由化の実施に際して、小売事業者が提供するサービスの内容に関する消費者の理解を増進するための情報提供の推進等の取組を行う。

また、料金適正化の観点から、電力会社ごとに、値上げされた電気料金のフォローアップを計画的に行う。【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】

電力託送料金について、一般送配電事業者の収支状況（託送収支）、効率化の取組状況について、電力・ガス取引監視等委員会において定期的に事後評価を行う。

【消費者庁、経済産業省】

2017 年 1 月から初乗り運賃の引下げを実施した東京都特別区・武三地区（武蔵野市・三鷹市）のタクシー運賃については、物価問題に関する関係閣僚会議での決定事項を踏まえ、運賃組替え後 3 年以内に、事業者の運送収入の状況や運賃の妥当性、運賃組替えの手続き等について、丁寧な事後検証を実施する。【消費者庁、消費者委員会、国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

関西電力の電気料金の再値上げ認可申請に際し、経済産業省との協議を経て、2015年 5 月 15 日に物価問題に関する関係閣僚会議を開催し、了承を得た。

2012年度に値上げを実施した東京電力の電気料金値上げ後の小売電気料金について、事後評価を行い、2016年 5 月 31 日に経済産業省へ要請を行った。

電力託送料金の審査等について、2016年 5 月 24 日に消費者委員会へ諮問し、同年 7 月 26 日に答申がなされた。これを受け、同年 7 月 27 日に、経済産業大臣へ意見書を提出し、答申に対して速やかに対応するよう、要請を行った。

2013年度に値上げを実施した関西電力、九州電力、東北電力、四国電力及び北海道電力の電気料金値上げ後の小売電気料金について、事後評価を行い、2017年 4 月 25 日に経済産業省へ要請を行った。

2014年度に値上げを実施した中部電力の電気料金値上げ後の小売電気料金について、事後評価を行い、2018年1月31日に経済産業省へ要請を行った。

プライスキップ制度によるN T T東西の基準料金指数の設定について、2018年6月26日に物価問題に関する関係閣僚会議を持ち回り開催し、了承を得た（2015年度においても、同様に物価問題に関する関係閣僚会議を持ち回り開催し、了承を得ている。）。

電気の経過措置料金の解除について、留意すべき事項の検討を行い、2018年12月27日に経済産業省への意見表明を行った。【消費者庁】

消費者委員会において、第21回家庭用電気料金の値上げ認可申請に関する調査会を2015年5月1日に開催し、関西電力の電気料金の再値上げ認可申請に対する査定方針案について経済産業省からヒアリングを実施した後、消費者委員会から意見表明を行った。また、第12回公共料金等専門調査会を2015年6月11日に開催し、N T T東西プライスキップ制度の基準料金指数の見直しについて、総務省からヒアリングを実施した後、消費者委員会からの意見表明を行った。加えて、2018年6月にも公共料金等専門調査会において、N T T東西プライスキップ制度の基準料金指数の見直しについて有識者、総務省からヒアリングを行い、その結果を踏まえて消費者委員会からの意見表明を行った。

2015年8月及び2016年2月から同年5月までに公共料金等専門調査会を計8回開催し、電力小売全面自由化に伴う消費者への分かりやすい情報提供及び消費者トラブルを防止する観点から、料金プランや比較サイトの状況、消費者相談の状況等について、事業者、関係機関、有識者等からヒアリングを行い、5月17日に「電力小売自由化について注視すべき論点」を取りまとめた。

2017年には、同専門調査会を同年1月から5月までに計13回開催し、電力小売全面自由化から1年が経過したことに伴うフォローアップを行い、今後追加的に注視すべき論点を整理した。併せて、同年4月に実施された都市ガス小売全面自由化についても、有識者、消費者団体、事業者や行政機関等から行ったヒアリングの結果等を踏まえ、注視すべき論点を整理した。

2018年には、同専門調査会を同年2月から5月までに計7回開催し、電力小売全面自由化及び都市ガス小売全面自由化についてフォローアップを行い、今後重点的に注視すべき論点を整理した。

また、2017年8月に関西電力による高浜原子力発電所3・4号機の再稼動に伴う電気料金引下げについて、2018年7月に関西電力による大飯原子力発電所3・4号機の再稼働に伴う電気料金引下げについて公共料金等専門調査会を開催し、同年8月に消費者委員会からの意見表明を行った。

電力の経過措置料金の解除に関し、公共料金等専門調査会において消費者利益の擁護の観点から重要な論点について2018年10月に検討を開始し、同年12月に消費者委員会からの意見表明を行った。

電力の託送料金に関しては、消費者利益の擁護・増進の観点から、問題の所在及び改善方法について調査審議するため、公共料金等専門調査会の下に「電力託送料金に関する調査会」を設置し、同調査会を2016年5月から同年7月までに6回開催した後、報告書を取りまとめた。【消費者委員会】

関西電力株式会社から申請があった電気料金値上げ申請（電気供給約款の変更認可申請）について、外部有識者で構成される電気料金審査専門小委員会において専門的かつ中立的・客観的な観点から審査を行うことと並行して、電気事業法に基づく公聴会を開催し、インターネットを通じた「国民の声」の募集も実施した。同小委員会としての査定方針案が取りまとめられて以降、消費者庁との協議を経て、物価問題に関する関係閣僚会議において査定方針が了承された。これらを踏まえ、関西電力に申請内容の修正を提出するよう指示し、指示どおり修正された申請を認可した（2015年5月）。

電力及び都市ガスの小売料金全面自由化に当たって、パブリックコメント手続を実施した上で、都市ガスの経過措置料金に関し指定旧供給区域等の指定を行うとともに、電力・都市ガス小売全面自由化に関する消費者向けのQ & A集の作成や全国各地域における消費者向けの説明会の実施等、電力・都市ガス小売全面自由化についての周知・広報に取り組んだ。

原価算定期間が終了した東京電力の小売電気料金について、電力・ガス取引監視等委員会の料金審査専門会合において事後評価を行った（2016年3月から同年4月まで）。また、北海道・関西・東北・四国・九州電力についても事後評価を行った（2017年2月から同年3月まで）。加えて、中部電力についても事後評価を行った（2017年10月から同年11月まで）。

関西電力による高浜原子力発電所3・4号機の再稼働に伴う電気料金引下げについて、電力・ガス取引監視等委員会の料金審査専門会合において、委員やオブザーバーとして消費者代表や消費者庁も参加し、中立的・客観的かつ専門的な観点から確認を行った（2017年7月）。また、関西電力による大飯原子力発電所3・4号機の再稼働に伴う電気料金引下げについても同様に確認を行った（2018年6月）。【経済産業省】

電力会社からの託送供給等約款の認可申請を受けて、電力・ガス取引監視等委員会の電気料金審査専門会合において、委員やオブザーバーとして消費者代表や消費者庁も参加し、中立的・客観的かつ専門的な観点から審査を行った。また、経済産業省が本認可申請に対するパブリックコメント手続を実施した。同委員会が取りまとめた査定方針を踏まえて、経済産業大臣が電力会社に申請内容を修正した申請書を提出するよう指示し、修正された申請を認可した（2015年12月）。消費者委員会「電力託送料金に関する調査会報告書」を参考にしつつ、電力・ガス取引監視等委員会において、託送料金の事後評価を定期的に行う方針を決定し（2017年1月）、当該方針に基づき、電力・ガス取引監視等委員会の料金審査専門会合において、2016年度の収支状況等の事後評価を行った（2018年1～3月）。2018年度においては、2017年度の収支状況等の事後評価を行った（2018年10月～2019年3月）。【経済産業省】

2016年11月に公共料金等専門調査会を4回開催し、国土交通省による東京都特別区・武三地区（武蔵野市・三鷹市）のタクシー運賃組替え案について検討した後、消費者委員会からの意見表明を行った。【消費者委員会】

一般乗用旅客自動車運送事業（東京都特別区・武三地区）の運賃組替えについて、2016年12月20日に物価問題に関する関係閣僚会議を持ち回り開催し、了承を得た。【消費者庁、国土交通省】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成 (5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進	①低炭素社会に向けた国民運動の推進	省エネ・低炭素型の「製品」「サービス」「ライフスタイル」など地球温暖化対策に資する賢い選択を促す国民運動「COOL CHOICE」を企業・団体等と連携して推進し、国民運動の賛同数拡大や認知率の向上を図り、国民に具体的な行動喚起を促す施策を実施【環境省】	国民運動賛同の状況や施策の実施状況を踏まえ、低炭素社会作りに向けた地球温暖化対策のための国民運動「COOL CHOICE」を更に推進する具体的施策を深化・発展【環境省】					(イ) 地球温暖化に対する理解度、関心度(2020年度までに) ・温暖化問題などへの関心度90% ・COOL CHOICE認知度50% ・COOL CHOICE賛同(個人600万人、企業・団体40万団体) (ロ) 具体的な取組の進展(2030年度までに) ・クールビズ及びウォームビズの実施100% ・省エネ導入割合83.2% ・照度削減率21.3% ・エコドライブの実施(自家用車25%、自家用貨物車35%) ・カーシェアリングの実施0.85%	

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成 (5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
						2020年度	2022年度	
①低炭素社会に向けた国民運動の推進	(K P I の現状) (イ) 地球温暖化に対する理解度、関心度 ・COOL CHOICE賛同 (個人約664万人、企業・団体約2万団体(2019年3月末時点)) (ロ) 具体的な取組の進展状況※2017年度における地球温暖化対策計画 (平成28年5月13日閣議決定) の進捗状況抜粋 ・クールビズ及びウォームビズの実施 (2017年度時点) : (クールビズ (業務) の実施率: 74.1%、クールビズ (家庭) の実施率: 71.2%、ウォームビズ (業務) の実施率: 59.4%、ウォームビズ (家庭) の実施率: 70.5%) (2016年度時点: (クールビズ (業務) の実施率: 71.4%、クールビズ (家庭) の実施率: 72.9%、ウォームビズ (業務) の実施率: 62.9%、ウォームビズ (家庭) の実施率: 76.3%) ・ウォームビズ (業務) の実施率: 62.9%、ウォームビズ (家庭) の実施率: 76.3% ・省エネ導入割合 (2015年度) : (省エネ型 (電機除湿器) 購入割合: 68.4% (2014年度: 67.6%)、省エネ型 (乾燥機付全自動洗濯機) 購入割合: 74.4% (2014年度: 73.4%)) ・省エネ型 (乾燥機付全自動洗濯機) 購入割合: 74.4% (2014年度: 73.4%) ・照度削減率 (照度削減率の変化量 (2017年度) : -8.0%、(2016年度: -7.8%)) ・エコドライブの実施 (2013年度) : (エコドライブ (乗用車) の実施率: 6%、エコドライブ (自家用乗用車) の実施率: 9%) ・カーシェアリングの実施 (2016年度) : (カーシェアリングの実施率: 0.66%) (2015年度: 0.53%)							
	くウェブサイト「リ・スタイル (Re-Style)」による情報提供> 年間を通じて、様々なコンテンツ等の発信により、3 Rの態度変容、行動喚起を促すサイトの運用と適時改善 【環境省】 ※毎年度、3 Rを念頭におきつつも、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。 「3 R推進月間」を中心に複数月にわたり実施する「選ぼう！3 Rキャンペーン」の実施【環境省】 毎年10月の3 R推進月間における「環境にやさしい買い物キャンペーン」の実施【環境省】 (イ) 「選ぼう！3 Rキャンペーン」参加メーカー数と実施店舗数							
②循環型社会形成に向けた情報提供事業	(K P I の現状) ※2018年度 (2018年11月1日時点) (イ) 「選ぼう！3 Rキャンペーン」参加企業数と実施店舗数 (2017年度: 5メーカー、およそ1,500店舗)							
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進								

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進	③循環型社会に向けた啓発事業の実施等									「3R促進ポスターコンクール」への応募数 現状維持 (応募数10,289件)
		毎年10月の3R推進月間における「3R推進全国大会」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等表彰」及び「資源循環技術・システム表彰」の後援、関係機関の意見を踏まえた改善等【環境省、経済産業省】 ※毎年度、各地の地域特性等を踏まえた実効的なイベントやキャンペーンを検討し、実施する。								
		(K P I の現状) ※2018年度 ・3R促進ポスターコンクール応募数：5,361件 (2017年度：8,700件) (環境省)								

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進	④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促進	＜事業者による自主的な取組と多様な主体の連携・協働の促進＞ 「生物多様性民間参画ガイドライン（第2版）」の普及による、個々の事業者によるサプライチェーンも考慮した自主的な取組の促進、事業者間及び多様な主体間の連携・協働の促進【環境省】 ※毎年度、取組事例の収集等、事業者等に対する調査を行い、その時々の課題を踏まえ、施策の見直しを行う。								
		＜「生きものマークガイドブック」を利用した国民理解の促進＞ 事例集及び活用のための手引きの提供を通じた、農林水産業と生物多様性の関係に関する国民理解の促進【農林水産省】								
		「生物多様性民間参画ガイドライン」の改訂【環境省】								
(K P I の現状) ※2018年度（2019年1月末時点） (イ) 「にじゅうまるプロジェクト」のうち主に事業者等の登録件数：308件（2017年度）（2016年度：111件） (ロ) ガイドブックを利用したイベント等への出展回数：6回（2018年度）（2017年度：9回）										

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進	⑤有機農産物の生産環境に配慮した農産物の理解の増進	＜消費者理解に向けた施策の展開＞ 食料・農業・農村基本計画を踏まえた具体的施策の構築・促進【農林水産省】								消費行動や事業活動の推進に資する施策の実施状況
		＜有機農業推進法等＞ 有機農業・有機農産物等に関するセミナー、ポータルサイトによる情報発信、消費者との交流等【農林水産省】								
		＜有機ＪＡＳ制度における表示の適正化及び啓発＞ ウェブサイト、パンフレット等による、有機ＪＡＳ制度に関する表示の適正化、消費者等への啓発【農林水産省】								
		国内での生産実態を踏まえた現行の有機ＪＡＳの見直し（2016年度）と、その施行状況を踏まえた必要な対応の実施【農林水産省】								
		生産行程管理記録の作成のためのソフトウェアの生産者への提供【農林水産省】 ＜ソフトウェアの提供＞ 生産行程管理記録の作成のためのソフトウェアの生産者への提供【農林水産省】 既に有機ＪＡＳ認定を取得している生産者への提供【農林水産省】 有機ＪＡＳ認定の申請予定者への提供【農林水産省】								
(K P I の現状) ※2018年度										
1. ①オーガニック・エコ農と食のネットワークを設立（2016年7月）。 ②未来につながる持続可能な農業推進コンクールを実施（2018年3月1日、2019年3月）。 ③マッチングフェア（2015年9月から2019年3月まで計8回）及び有機農業の啓発を図るセミナー（2015年11月から2019年3月まで計22回）を開催。										
2. ウェブサイト等を利用した有機ＪＡＳ制度に関する啓発、生産行程管理記録の作成のためのソフトウェアの普及、有機ＪＡＳの見直しを実施。										

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進

① 低炭素社会作りに向けた国民運動の推進

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、I P C C 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・N P O 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とともに、低炭素型の製品への買換・サービスの利用・ライフスタイルの選択など温暖化対策に資するあらゆる賢い選択を促す国民運動「COOL CHOICE」を通じ、国民に積極的かつ自主的な行動喚起を促すことで、低炭素社会にふさわしい社会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。【環境省】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年7月から、低炭素型の「製品」、「サービス」、「ライフスタイル」など地球温暖化対策に資する賢い選択を促す国民運動「COOL CHOICE」を開始し、地球温暖化対策の必要性を広く国民に訴えかけている。

※2015年7月から国民運動「COOL CHOICE」が開始され、2016年度から賛同目標数（個人：600万人、団体：400万団体）が設定され、2017年度及び2018年度も引き続き賛同の呼び掛けを行った。

（引き続き、企業・団体等の国民運動賛同数拡大及び低炭素アクション認知率向上を図りつつ、オフィスや家庭などのCO2削減に向けた民生部門（家庭・業務）におけるCO2削減に向けた具体的な行動喚起を促すことによって、国民の新たなライフスタイル・ワークスタイルの提案を行う。）【環境省】

② 循環型社会形成に向けた情報提供事業

「第四次循環型社会形成推進基本計画」に基づき、“限りある資源を未来につなぐ。今、僕らにできること。”をキーメッセージに、サブカルチャーなどと連携した新たなコンテンツ発信等により、資源の大切さや3 R への態度変容や行動喚起を促進する Re-Style 事業を実施する。

また、民間企業と連携した取組として、多数の企業が参加した消費者キャンペーン「選ぼう！3 R キャンペーン」を全国のスーパー、ドラッグストア等で実施し、3 R の認知向上・行動喚起を促進する。【環境省】

<2015年度～2018年度の実績>

2016年度は、ウェブサイトのリニューアルや新たなコンテンツの発信を行い、幅広い国民層に訴えかけるPR活動を実施した。2017年度は、新たに商品の購入を通じて、消費者一人ひとりが、3 R や資源の大切さを認識・共感し、日頃の活動（商品選択）の定着へ結び付ける消費者キャンペーン「選ぼう！3 R キャンペーン」を、全国1,000店舗以上で実施した。【環境省】

③ 循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等

(※SDGs 関連：関連目標 4、6、7、12、14)

循環型社会に向けて、以下の取組を実施する。【環境省、経済産業省】

- 1) 「3R推進全国大会」を開催し、地方公共団体の取組の加速化や、連携体制の構築・高度化を図る。
- 2) 「環境にやさしい買い物キャンペーン」を実施し、3R行動の実践を呼び掛ける(2016年度まで)。
- 3) 「循環型社会形成推進基本計画」に基づき、アジア・太平洋3R推進フォーラム等を通じて、3R推進に関する情報共有や同意形成を推進する。
- 4) 「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。
- 5) 「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」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。
- 6) 世界的な海洋プラスチック問題の解決に向けて、個人・自治体・NGO・企業・研究機関等の幅広い主体が連携協働して、プラスチックの3Rなどを含む取組を進めていくため、「プラスチック・スマート」キャンペーンを推進する。

<2015年度～2018年度の実績>

- 1) 2018年10月に富山県富山市で「3R推進全国大会」を開催した(2015年度は11月に福井県福井市、2016年度は10月に徳島県徳島市、2017年度は10月に沖縄県宜野湾市で開催。)。【環境省】
- 2) (2016年度以前は)「環境にやさしい買い物キャンペーン」を実施した。【環境省、経済産業省】
その他、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を実施した。【経済産業省】
- 3) 「循環型社会形成推進基本計画」に基づき、廃棄物の発生抑制に優先的に取組中である。【環境省】
- 4) 「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した。【環境省、経済産業省】
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した。【経済産業省】
- 5) 2015年12月に「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」を作成し、市町村等に対してセミナーを開催した。【環境省】
また、2016年9月に「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」を策定した。【環境省、経済産業省】
- 6) 2018年10月から、「プラスチック・スマート」キャンペーンを立ち上げ、取組事例の募集及び情報発信を開始した。【環境省】

④ 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促進

(※SDGs関連：関連目標12、14、15)

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、持続可能な開発目標（SDGs）の採択等の国際社会の動向を踏まえ、国内外の先進的な取組事例を収集し、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検討しつつ、情報発信や普及啓発を図る。

具体的には、生物多様性に関する最近の動向（SDGsの採択、ESG投資の拡大等）を踏まえ、2017年度に8年ぶりに改訂した「生物多様性民間参画ガイドライン（第2版）」を事業者に向けて普及し、個々の事業者によるサプライ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、事業者間及び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の選択を促進する。【環境省】

※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、国民一人ひとりが生物多様性との関わりを自分の生活の中でとら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。

また、生物多様性に配慮した農林水産物であることを表す「生きもののマーク」について、事例集及び活用のための手引（生きもののマークガイドブック）の提供を通じて、農林水産業と生物多様性の関係について国民理解を促進する。【農林水産省】

※農林水産業の営みを通じて多くの生きものが暮らせる豊かな環境を取り戻す様々な取組を総称して、「生きもののマーク（生物多様性に配慮した農林水産業の実施と、産物等を活用してのコミュニケーション）」と呼んでいる。

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度は、生物多様性に関する民間参画にテーマを絞ったシンポジウムを全国3か所（東京、大阪、札幌）で開催し、全国の先駆的な取組や地方での取組事例について情報提供を行うとともに、「生物多様性民間参画ガイドライン」の普及啓発を行った。また、事業者団体の取組を推進するため、必要な支援を行うモデル事業を実施した。さらに、生物多様性分野での民間参画に関する情報を一元的に発信するウェブサイトについては、リニューアルを行い、閲覧者にとって分かりやすいように再構成を行った。

2016年度は、生物多様性民間参画ガイドラインの改定に向けた検討に着手した。2017年度は、生物多様性民間参画ガイドライン（第2版）を公表した（2017年12月）。【環境省】

農林水産省では、2012年2月に改定した農林水産省生物多様性戦略において、消費者が日常の行為を通じて生物多様性について理解する機会を持つことが期待される「生きもののマーク」の取組を推進していくこととしており、「生きもののマークガイドブック」を利用し、農林水産業と生物多様性の関係について25回のイベント（2015年度：5回、2016年度：5回、2017年度：9回、2018年度：6回）等の機会を活用して国民理解を図った。【農林水産省】

⑤ 有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物の理解と関心の増進

(※SDGs関連：関連目標3、12、13、15)

有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物については、「食料・農業・農村基本計画」に則し、生産者、流通・販売業者や消費者との間の連携・交流の推進、環境保全型農業に取り組む農業者の顕彰など、生産から流通・販売、消費にわたる多様な取組を総合的に支援することを通して、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、有機農業推進法及び同法に基づく基本方針に則し、有機農業の啓発を図るセミナーの開催、生産と実需を結びつけるポータルサイトの開設、生産者と実需者のマッチング等を支援する。

また、有機JAS制度について、表示の適正化を図り、消費者等への啓発を行うとともに、有機JAS認定取得に必要な生産行程管理記録を簡易に作成できるようソフトウェアを作成・提供する。【農林水産省】

<2015年度～2018年度の実績>

有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物の拡大に向けたビジネス環境の整備を推進するため、オーガニック・エコ農と食のネットワークを設立（2016年7月）するとともに、有機農業や環境保全型農業に対する国民の理解を深めるための環境保全型農業推進コンクールを実施した（表彰式：2016年3月）。同コンクールは、2017年度から、未来につながる持続可能な農業推進コンクールとして引き続き実施（表彰式：2018年3月、2019年3月）している。

有機農産物の生産者と実需者のマッチングフェア（2015年9月から2019年3月までに8回）を開催するとともに、有機農業の啓発を図るセミナー（2015年11月から2019年3月までに計22回）を開催した。

消費者庁と連携し、エシカル・ラボin京都やその他のイベントで有機農産物等の周知を実施した。

ウェブサイト、パンフレットを利用し、有機JAS制度に関する表示の適正化、消費者等への啓発を実施中。

有機畜産物のJASの対象にだちょうを追加するなど、有機JASを2017年3月に改正した。

生産行程管理記録の作成のためのソフトウェアを作成し、ウェブサイト、認証機関等を通じ普及しているところである。

有機農産物のJASに適合しない肥料が流通した事案（2015年度に発生）において、不適合肥料を使用した農産物の有機JASマークの除去を徹底するとともに、再発防止のため、肥料の生産業者及び有機農産物の生産者に有機JAS制度を改めて周知徹底した。また、JAS流通品に対する信頼性の確保のため、JAS法施行規則等を改正した。

有機畜産物のJASにおいて、畜産物（肉、卵、生乳）に加え、生きた家畜も対象とするなど、有機JASを2018年4月に改正した。【農林水産省】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

ウェブサイト、パンフレット等による、有機JASに関する表示の適正化、消費者等への啓発を引き続き実施する。また、見直しを実施した有機JASの施行状況を踏まえ、必要な対応を実施する。

生産行程管理記録の作成のためのソフトウェアの生産者への提供を引き続き実施する。【農林水産省】

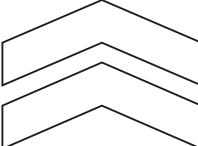
5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備 (1)被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	消費者裁判手続特例法の政令・内閣府令／ガイドラインの公布等【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の適正な運用（特定適格消費者団体・適格消費者団体の設立促進・認定・監督）【消費者庁】					(イ) 適格消費者団体の認知度：2020年度30%（2015年1月16.0%） (ロ) 消費者団体訴訟制度の認知度：2020年度40%（2015年1月28.6%） (ハ) 適格消費者団体による差止請求訴訟件数（目標：年5件） (ニ) 特定適格消費社会団体による共通義務確認訴訟件数（目標：年2件）		
	制度の周知・広報【消費者庁】	制度見直しについて必要な対応							
	適格消費者団体及び特定適格消費者に対する支援の在り方の検討会の開催【消費者庁】	検討会の報告を踏まえた内閣府令の改正作業【消費者庁】	検討会の報告を踏まえた法改正作業の実施（独立行政法人国民生活センター等の一部を改正する法律）【消費者庁】	適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する支援に関する取組【消費者庁】					
	消費者裁判手続特例法や景品表示法の施行状況を踏まえた加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討【消費者庁】								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
①消費者の財産的被害の集団的・個別的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）の適用	(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 適格消費者団体の認知度：2017年度8.2% (2016年度の特定適格消費者団体の認知度は6.3%) (ロ) 消費者団体訴訟制度の認知度：2017年度13.9% (ハ) 適格消費者団体による差止請求訴訟件数：9 件 (ニ) 特定適格消費者団体による共通義務確認訴訟件数：1 件 ※ 景品表示法の執行状況（課徴金制度） ・納付を命じた課徴金の額：5 億801万円 (2017年度：3 億9,153万円) ・認定した実施予定返金計画：0 件 (2017年度：1 件)								
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進									

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備 (1)被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	②製造物責任法に関する裁判例の収集・分析	論点別に裁判例を抽出・整理・公表【消費者庁、関係省庁等】	裁判例の収録の拡充を図る【消費者庁、関係省庁等】							訴訟情報の更新回数 目標：毎年1回
		(K P I の現状) 訴訟情報の更新回数：4回（2016年3月、2017年3月、2018年3月及び2019年3月に更新）								
③消費者に関する法的トラブルの解決		<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【法務省】								
		<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、パンフレットによる民事法律扶助業務の周知【法務省】								
		(K P I の現状) (イ) ※2018年度 情報提供業務コールセンターへの問合せ件数：362,709件（2017年度：339,344件）（うち、多重債務問題を含む金銭の借入れ49,071件（2017年度：47,300件））、事故情報データベースシステムへの登録件数：2件（2017年度：2件） (ロ) ※2018年度 民事法律扶助業務（多重債務問題に係る法律相談援助件数）：119,870件（2017年度：114,764件）、 民事法律扶助業務（代理援助・書類作成援助件数）：64,191件（2017年度：64,015件）								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備 (1)被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
							2020年度	2021年度	2022年度		
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	④消費者紛争に係る裁判外紛争解決手続の実施	国民生活センター紛争解決委員会による和解の仲介等の実施、その結果の概要の公表及び他の消費者紛争のA D R機関との連携【消費者庁】									国民生活センターにおけるA D Rの実施状況
		(K P I の現状) ※2018年度(2019年3月末時点) 申請件数：177件 (2017年度：172件) 手続終了件数：178件 (2017年度：164件)									
	⑤金融A D R制度の円滑な運営	指定紛争解決機関の監督等による金融A D R制度の円滑な実施【金融庁】 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【金融庁】									指定紛争解決機関の苦情処理手続及び紛争解決手続の実施状況 (処理件数)
		(K P I の現状) ※2018年度 苦情処理手続の処理件数：7,377件 (2017年度：7,234件) 紛争解決手続の処理件数：1,666件 (2017年度：1,091件)									商品先物取引協会の苦情処理手続及び紛争解決手続の実施状況 (処理件数)
	⑥商品先物A D R制度の円滑な運営	紛争の迅速な解決及び制度の周知【経済産業省、農林水産省】									
		(K P I の現状) ※2018年度 苦情処理手続：7件 (2017年度：7件) 紛争解決手続：11件 (2017年度：11件)									

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1)被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑦住宅トラブルに関するADRの実施	・住宅性能表示を受けた住宅及び保険を付した新築住宅のADRの実施 ・建設工事の請負契約に関するADRの実施 【国土交通省】								
	・リフォームトラブルを含む相談の受付 ・基礎ぐい工事問題に関する相談の受付 【国土交通省】								
	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通じた関係者間の情報共有【国土交通省】 民法改正（債権法部分）に関する周知【国土交通省】								
⑧振り込み詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等	(K P I の現状) (イ) 住宅紛争審査会では対象となる新築住宅に関するADRを、建設工事紛争審査会では建設工事の請負契約に関するADRを受付中。また、（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、リフォームに関する相談を受付中。 (ロ) 札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、福岡市、岡山市、松山市で9回（東京2回）開催。								
	振り込み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【金融庁、財務省】								
	被害者への返金の状況								
(K P I の現状) ※2018年度末までの累計被害者への返金額：155億円（2017年度末までの累計：146億円）									

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
						2020年度	2021年度	
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	⑨「多重債務問題改善プログラム」の実施	＜多重債務問題改善プログラムの実施＞						(イ) 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 (ロ) 多重債務に関する消費生活相談の件数・内容
		・多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会の開催 【消費者庁、金融庁、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】 ※関係省庁が十分連携の上、国、地方公共団体及び関係団体が一体となって以下の施策を推進する。						
		・丁寧な事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化【金融庁、消費者庁、関係省庁等】						
		・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【厚生労働省、関係省庁等】						
		・多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化【文部科学省、金融庁、消費者庁、関係省庁等】						

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1)被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑪ギャンブル等依存症対策の強化						ギャンブル等依存症対策基本法等を踏まえた関係省庁等との連携の下での取組の推進【消費者庁】			(イ) 消費生活相談窓口の設置状況 (ロ) ギャンブル等に関する消費生活相談件数
						消費者向けの注意喚起・普及啓発資料の作成と、注意喚起等の実施【消費者庁】 資料作成 注意喚起等の実施 資料の内容更新 更新後の資料による注意喚起等の実施 青少年向け啓発用資料の作成と、それを用いた周知啓発の実施 関係機関との連携方法などを整理した対応マニュアルの策定、運用【消費者庁】 マニュアル策定 マニュアルの運用 マニュアルの内容更新 更新後のマニュアルの運用 消費生活相談員等を対象とした研修の実施【消費者庁】 地方公共団体に対する地域における自主的な取組の推進の依頼【消費者庁】 地方公共団体における注意喚起・普及啓発の支援【消費者庁】 啓発用資料のサンプル作成 地方公共団体における啓発の実施の要請 研修の機会等を活用した先行的事例の周知・共有 ギャンブル等の消費行動等の実態調査の実施【消費者庁】 調整等 実施（2020年度以降、毎年度）			
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 消費生活相談窓口の設置状況（2018年4月1日時点） 全ての地方公共団体に設置（うち、消費生活センターは855か所（2017年4月1日時点 830か所）） 消費生活相談員：3,438人（2017年4月1日時点 3,434人） (ロ) ギャンブル等に関する消費生活相談件数：505件（2017年度：536件） （※「ギャンブル」及び「多重債務」をキーワードとして設定し、検索）								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1)被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑫生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	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【厚生労働省】								
	第2のセーフティネットとしての生活困窮者自立支援制度の在り方について、関係審議会等において検討【厚生労働省】		関係審議会等における検討の結果に基づいて、第196回国会に所要の法案を提出、成立【厚生労働省】		就労準備支援事業、家計改善支援事業の全国の実施の促進【厚生労働省】				
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	(K P I の現状) ※2018年度 (イ) については2017年度) (イ) 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：229, 685件 (2016年度：222, 426件) (ロ) 任意の法定事業の実施率 ・就労準備支援事業：48%、家計改善支援事業：45%、一時生活支援事業：31%、子どもの学習支援事業：59% (2017年度：就労準備支援事業：43%、家計相談支援事業：40%、一時生活支援事業：29%、子どもの学習支援事業：56%)								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1)被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑬成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催	(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進					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【法務省、金融庁、消費者庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁】			(イ) 成年年齢引下げの国民への浸透の状況 (ロ) 広報・周知の実施状況
						アクションプログラムに基づき、若年者への実践的な消費者教育の実施を推進【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】			
						若年者に対する返済能力や支払可能見込額の調査を一層適切に行うため、事業者の自主的な取組状況を把握するための調査を実施し、その調査結果を検証して、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【金融庁、経済産業省】			
						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、消費者教育をはじめとした環境整備の施策にいかす。【法務省、関係府省庁】			
	(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 成年年齢引下げに関する世論調査の実施 成年年齢引下げについての認知度 16～22歳：87.4%が「知っていた」 40～59歳：93.2%が「知っていた」 未成年者の契約の取消権の認知度 16～22歳：56.2%が「知っていた」 40～59歳：74.4%が「知っていた」 (ロ) ・成年年齢引下げについて解説したポスター約4,800枚・パンフレット約14万6400枚を全国の高等学校等に配布 ・第1回成年年齢引下げ動画コンテストの開催 ・映画、ドラマとのタイアップポスター合計約4万4300枚配布 ・政府広報と連携し、広報番組やインターネットテレビの発信 ・アクションプログラムの実施に関し、「私法と契約」という項目を設けた高校生向けの法教育教材を作成、全国の高校に配布								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

① 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（消費者裁判手続特例法）の適正な運用

消費者裁判手続特例法について、制度の周知・広報と併せて、制度の担い手となる特定適格消費者団体及び同団体の前提となる適格消費者団体の設立促進並びに適正な認定及び監督を行う。

また、「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律」（平成 29 年法律第 43 号）の国会審議を踏まえて、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する情報提供の在り方の検討など、これらの団体に対する支援に取り組むとともに、これらの団体を支援する民間基金の周知・広報について取り組む。

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、同法の施行状況を踏まえ制度の見直しについて適切に対応するとともに、同法及び景品表示法の施行状況を踏まえ加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討を行う。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

政令・内閣府令・ガイドラインを2015年11月に公布・公表するとともに、2016年10月1日の施行に向けた制度の周知・広報を実施した。

消費者裁判手続特例法附則第 4 条の趣旨を踏まえ、被害回復関係業務等の適正な遂行に必要な資金の確保等、適格消費者団体に対する支援の在り方について検討を行うため、「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会」を2015年10月から開催し、2016年6月に取りまとめられた検討会の報告書を踏まえて、所要の検討を行い、2016年9月に必要な内閣府令の改正作業を行った。

消費者の財産の散逸を防ごうとする特定適格消費者団体の取組を支援するため、2017年に「独立行政法人国民生活センター法」を改正し、同センターが特定適格消費者団体に代わって仮差押えに必要な担保を立てることができるようにした。また、2017年10月から、適格消費者団体の認定の有効期間を3年から6年に延長し、適格消費者団体の事務負担を軽減した。さらに、同法改正時の附帯決議を踏まえ、適格消費者団体等に対するクラウドファンディングなどによる寄附を容易にするため、2017年9月に必要な内閣府令等の改正等の作業を行った。また、適格消費者団体及び特定適格消費者団体の活動に資する被害情報の提供として、事業者に関する消費生活相談情報（P I O-N E T情報）の提供において、急増指標の提供を2016年9月から開始し、2019年2月には、適格消費者団体・特定適格消費者団体に対する情報の提供範囲の拡大（2019年4月から）に向けて各地方公共団体に通知を行った。

さらに、「地方消費者行政強化交付金」を活用し、3つの適格消費者団体等の設立に向けた取組を支援したほか、2018年度から新たに開始した消費者被害情報を法的な見地から体系化すること等を目的とした消費者庁の被害実態調査業務を2018年は5つの適格消費者団体が実施している。【消費者庁】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

制度の周知・広報を引き続き実施する。また、消費者裁判手続特例法附則第5条の規定に基づき、同法の施行状況等を踏まえ、見直しの検討を加える。【消費者庁】

② 製造物責任法に関する裁判例の収集・分析

製造物責任法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・公表するとともに、製造物に起因する事故の被害救済に関する取組を推進する。【消費者庁、関係省庁等】

＜2015年度～2018年度の実績＞

製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、2016年3月、2017年3月、2018年3月及び2019年3月に消費者庁ウェブサイトの訴訟情報を更新した。また、2017年3月に製造物責任法に関する裁判例を論点別に公表した。そのほか、2018年9月に同法に関する逐条解説を消費者庁のウェブサイトにおいて公表した。【消費者庁、関係省庁等】

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）

日本司法支援センターにおいて、以下の取組を行う。【法務省】

- 1) 多重債務問題等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の情報や、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。
- 2) 多重債務問題を抱えた経済的に余裕のない方を対象に、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。

＜2015年度～2018年度の実績＞

2018年度における9月30日までの実績（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362,709件（2015年度：318,520件、2016年度：349,599件、2017年度：339,344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49,071件（2015年度：41,067件、2016年度：45,584件、2017年度：47,300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119,870件（2015年度：97,949件、2016年度：101,647件、2017年度：114,674件）、代理援助・書類作成援助件数が64,191件（2015年度：55,117件、2016年度：56,599件、2017年度：64,015件）であった。【法務省】

④ 消費者紛争に関するADRの実施

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。【消費者庁】

＜2015年度～2018年度の実績＞

2018年度（2019年3月末時点）は、178件の和解の仲介手続が終了し、このうち112件について和解が成立した。手続が終了した139件の結果概要を公表した。また、2018年度新たに消費者等から177件の和解仲介等手続の申請を受け付けた（2015年度：和解仲介手続終了：158件、和解成立：94件、結果概要公表：123件、申請：155件、2016年度：和解仲介手続終了：181件、和解成立：103件、結果概要公表：148件、申請：167件、2017年度：和解仲介手続終了：164件、和解成立：114件、結果概要公表：161件、申請：172件）。なお、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にADR研修会を開催するとともに、地方公共団体及び他のADR機関と意見交換を実施している。【消費者庁】

⑤ 金融ADR制度の円滑な運営

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。
【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2018年度は、金融トラブル連絡調整協議会を2回開催した（2015年度、2016年度及び2017年度：各2回）。

2018年度の苦情処理手続の処理件数は7,377件（2015年度：8,501件、2016年度：8,283件、2017年度：7,234件）、紛争解決手続の処理件数は1,666件（2015年度：1,148件、2016年度：1,267件、2017年度：1,091件）であった。【金融庁】

⑥ 商品先物ADR制度の円滑な運営

商品先物取引法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、標準処理期間の短縮（6か月から4か月）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。【経済産業省、農林水産省】

<2015年度～2018年度の実績>

商品先物取引法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、紛争仲介手続の標準処理期間の短縮（6か月から4か月）が確実に実施され、全ての新規顧客に対して当該制度の周知が徹底されるよう、同協会への指導・監督を行うとともに、紛争仲介を含めた苦情・相談を同協会へ連絡するようパンフレットを作成し、各消費生活センター等へ送付するなどの周知を行った。

【経済産業省、農林水産省】

⑦ 住宅トラブルに関するADRの実施

住宅品確法及び住宅瑕疵担保履行法に基づき、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。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。

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。【国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

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。

2019年1月から同年3月にかけて札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市、岡山市、松山市で9回（東京都2回）研修会を開催した（2015年度8回開催。2016年度7回開催。2017年度7回開催。）。【国土交通省】

⑧ 振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等

犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配当金の支払等に関する法律（振り込め詐欺救済法）に基づく被害者への返金については、引き続き、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。【金融庁、財務省】

<2015年度～2018年度の実績>

振り込め詐欺救済法に基づく被害者への返金制度等について引き続き金融庁ウェブサイトに掲載を行ったほか、政府広報TV番組（2016年9月）や政府広報ラジオ番組（2018年11月）等により、広く一般国民に向けて周知を行った。また、業界団体を通じて、被害が疑われる者に対して金融機関から積極的に連絡する等の取組を促した。【金融庁】

⑨ 「多重債務問題改善プログラム」の実施

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を開催してフォローアップを行う。【消費者庁、金融庁、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】

- 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【金融庁、消費者庁、関係省庁等】
- 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【厚生労働省、関係省庁等】
- 3) 多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化【文部科学省、金融庁、消費者庁、関係省庁等】
- 4) ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化【警察庁、金融庁、関係省庁等】

＜2015年度～2018年度の実績＞

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」を毎年2回開催するとともに、多重債務者相談強化キャンペーンを毎年9月1日から12月31日までの期間で実施しており、2018年の「多重債務者相談強化キャンペーン2018」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強化について」（平成29年8月29日ギャンブル等依存症対策推進関係閣僚会議決定）及びギャンブル等依存症対策基本法等を踏まえ、多重債務相談窓口と「精神保健福祉センター」等のギャンブル等依存症対策の専門機関との連携を図った。【消費者庁、金融庁、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】

警察庁では、2015年から2018年までの生活安全警察の運営重点として、「広域にわたるヤミ金融事犯の取締りの推進」等を掲げ、都道府県警察に対して、ヤミ金融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の推進を指示している。【警察庁】

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。【厚生労働省】

⑩ 自殺対策基本法に基づく総合的な自殺対策の強化

自殺対策基本法（平成18年10月施行、平成28年4月改正法施行）及び自殺総合対策大綱（平成29年7月閣議決定）に基づき、自殺対策を総合的に推進する。【厚生労働省】

＜2015年度～2018年度の実績＞

2015年度は、自殺対策白書を作成するとともに（6月）、全国自殺対策主管課長等会議（9月）、自殺対策官民連携協働会議（9月）、自殺対策官民連携協働ブロック会議（11月）を開催した。さらに、自殺予防週間（9月10日から16日まで）、自殺対策強化月間（3月）、地域自殺対策緊急強化事業を実施した。【内閣府】

2016年度は、自殺対策白書を作成するとともに（5月）、全国自殺対策主管課長等会議（6月、2月）、自殺総合対策会議（9月）、新たな自殺総合対策大綱の在り方に関する検討会（12月～3月）を開催した。さらに、自殺予防週間（9月10日から16日まで）、自殺対策強化月間（3月）、地域自殺対策強化事業及び自殺防止対策事業を実施した。

2017年度は、自殺対策白書を作成するとともに（5月）、全国自殺対策主管課長等会議（6月）、自殺総合対策会議（7月）、新たな自殺総合対策大綱のあり方に関する検討会（4月）を開催した。

さらに、自殺予防週間（9月10日から16日まで）、自殺対策強化月間（3月）、地域自殺対策強化事業及び自殺防止対策事業を実施した。

2018年度は、自殺対策白書を作成するとともに（6月）、自殺予防週間（9月10日から16日まで）、自殺対策強化月間（3月）、自殺総合対策の推進に関する有識者会議（3月）、自殺対策におけるSNS相談事業ガイドラインの作成（3月）、地域自殺対策強化事業及び自殺防止対策事業を実施した。

【厚生労働省】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

現行の自殺総合対策大綱（平成29年7月閣議決定）は、おおむね5年を目途に見直すこととしている。【厚生労働省】

⑪ ギャンブル等依存症対策の強化

ギャンブル等依存症患者への対策を抜本的に強化するために、第196回国会で成立したギャンブル等依存症対策基本法（平成30年10月施行）等を踏まえ、関係省庁等との連携の下で次の1）から5）までの取組を推進する。

- 1）消費者向けの注意喚起、普及啓発の実施【消費者庁】
- 2）関係機関との連携方法などを整理した対応マニュアルの策定【消費者庁】
- 3）消費生活相談員等を対象とした研修の実施【消費者庁】
- 4）地方公共団体に対する地域における自主的な取組の推進の依頼【消費者庁】
- 5）ギャンブル等の消費行動等の実態調査の実施【消費者庁】

＜2017年度～2018年度の実績＞

2017年度は、10月に、都道府県・指定都市の消費生活相談課宛てに、2017年8月にギャンブル等依存症関係閣僚会議で決定された「ギャンブル等依存症対策の強化について」を周知し、各地域における自主的な取組の推進を依頼した。また、3月に、消費者庁において、金融庁、厚生労働省を始めとする9省庁等の協力を得て、消費者向けの注意喚起・普及啓発用資料の作成を取りまとめ、公表したほか、金融庁と共同で、多重債務相談窓口等におけるギャンブル等依存症に関する相談拠点との具体的な連携方法や相談実施方法などを整理した対応マニュアルを策定した。

2018年度は、「消費者行政ブロック会議」において、ギャンブル等依存症対策基本法の概要等を説明するとともに、都道府県にギャンブル等依存症対策推進計画策定の努力義務が課されていることも踏まえ、普及啓発や相談支援に適切に対応するよう要請した。11月に、ギャンブル等依存症対策基本法案が可決された際に付された附帯決議等を踏まえ、ギャンブル等依存症対策推進本部の関係省庁等の協力を得て、青少年向けの啓発用資料を取りまとめ、公表した。なお、当該啓発用資料及び別途消費者庁で作成した啓発用資料のうちギャンブル等依存症に関する情報を掲載しているものについては、首相官邸メールマガジンなどを活用して周知を図ったほか、「ギャンブル等依存症問題啓発週間」の一環としての様々な取組（複数の業界団体等に対しての会員への情報の周知の依頼、関係機関の開催するイベントでの配布など）に活用した。

また、2月に、地方公共団体における啓発活動を支援する一環として、関係省庁等と連携して、啓発用資料のサンプルを作成し、公表した。

3月に、2018年3月に作成した消費者向けの注意喚起・普及啓発用資料及び多重債務相談窓口等における対応マニュアルについて、ギャンブル等依存症対策基本法の施行を踏まえた内容の更新等を行った。【消費者庁】

消費者庁から要請した結果、国民生活センターにおいて、消費生活相談員等を対象とした研修が2018年度に5回（2017年度：4回）実施され、その中で、多重債務相談窓口等における対応マニュアル等の理解の浸透を図った。【消費者庁】

⑫ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進

生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）に基づき、生活困窮者を自立相談支援事業に着実につなげるとともに、就労準備支援事業、家計改善支援事業等の推進により、生活困窮者に対する包括的な支援を推進する。【厚生労働省】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年4月の生活困窮者自立支援法の施行以降、都道府県等における事業の実施体制の整備の支援や事業の従事者に対する研修等により、都道府県等における制度の定着を図るとともに、任意事業の実施促進を図ってきた。

法施行3年後の見直しの規定に基づき、2017年5月から、社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会において、生活困窮者自立支援制度の見直しに関する議論が行われ、同年12月、その見直しに関する報告書が取りまとめられた。その報告書の内容も踏まえ、第196回国会に所要の法案を提出し、2018年6月に生活困窮者等の自立を促進するための生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律（平成30年法律第44号）が成立した。

改正生活困窮者自立支援法に基づき、地方公共団体の関係部局における自立相談支援事業等の利用勧奨を努力義務とするとともに、就労準備支援事業と家計改善支援事業の実施を努力義務とし、両事業が効果的かつ効率的に行われている場合には家計改善支援事業の補助率を引き上げること等により、包括的な支援体制の強化を着実に進めていくこととしている。特に、就労準備支援事業と家計改善支援事業については、2022年4月を目途に完全実施を目指すこととしており、両事業の実施を推進するため、2018年度においては、ニュースレター等を活用した先進事例の情報提供や、厚生労働省から地方公共団体に職員を派遣し、両事業の実施の必要性の説明や意見交換等を行った。【厚生労働省】

⑬ 成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催

今後の民法の成年年齢引下げを見据え、そのための環境整備に関し、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ため、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する。【法務省、金融庁、消費者庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁】

若年者に対する返済能力や支払可能見込額の調査を一層適切に行うため、事業者の自主的な取組状況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。【金融庁、経済産業省】

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、消費者教育をはじめとした環境整備の施策に活かす。【法務省、関係府省庁】

<2017年度～2018年度の実績>

2017年度中から開催に向けた準備を行い、2018年4月に第1回会議を、同年9月に第2回会議を開催した。

また、2018年度は、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の下に設置された幹事会を開催して、有識者からのヒアリング及び意見交換を実施するなどした（第1回幹事会は2018年11月に開催し、消費者関係施策をテーマとした。）。【法務省、金融庁、消費者庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁】

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進	① 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	「基本的計画」の見直し【内閣府、関係省庁等】	基本的計画に基づく、青少年のインターネット利用環境整備のための施策の総合的かつ効果的な推進【内閣府、関係省庁等】				「基本的計画」の見直し【内閣府、関係省庁等】			「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な施策に関する基本的な計画」に基づく施策の実施状況
				「基本的計画」の見直し【内閣府、関係省庁等】	基本的計画に基づく、青少年のインターネット利用環境整備のための施策の総合的かつ効果的な推進【内閣府、関係省庁等】					
		(K P I の現状) 「青少年インターネット環境の整備等に関する検討会」において、関係省庁からの報告により、「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な施策に関する基本的な計画」に基づく施策の実施状況を把握した。								
	② 個人情報保護法の周知（個人情報保護法改正前） ※2016年以降は、「③パブリックサービスの活用に関する制度改正」において実施	説明会の開催、広報資料の作成等による周知・啓発【消費者庁】								個人情報保護法に関する説明会の開催状況（開催場所、参加者数、肯定的評価の割合）
		(K P I の現状) 2015年9月から同年12月にかけて「個人情報保護法に関する説明会」を開催。 開催場所：10か所、参加者数：2,002人、各開催場所における肯定的評価：約85%								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	【参考】			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進 ③ パーソナルデータ利用の利便性向上に関する改正個人情報保護法（改正後の個人情報保護法の周知を含む。）	法律の審議状況・施行に関する状況を踏まえ、各施策の実施【内閣官房、消費者庁、総務省、経済産業省、関係省庁等】	2016年1月1日に個人情報保護委員会が設置されたことを受けて、当該委員会を主体として改正個人情報保護法に基づく政令・規則等の作成や個人情報保護法の周知・啓発を含めた施策を実施【個人情報保護委員会、関係省庁等】	改正法の施行に向けて、法令等の周知・啓発を含めた各種施策の実施【個人情報保護委員会、関係省庁等】	改正個人情報保護法の2017年5月の全面施行を受けて、個人の権利利益の保護を図りつつデータ流通の円滑化を図るため、法律・政令・規則・ガイドライン等の周知・啓発・相談対応等を含めた各種施策の実施【個人情報保護委員会】	改正個人情報保護法の2017年5月の全面施行後3年を目的に、個人情報の保護に関する基本方針の策定及び推進等個人情報保護委員会の所掌事務を実効的に行うために必要な人的体制の整備、財源の確保その他の措置の状況について検討を実施。 ・同法の全面施行後3年ごとに個人情報保護の保護に関する国際的動向、情報通信技術の進展、個人情報を利用した新産業の創出・発展の状況等について検討を実施。 【個人情報保護委員会】	改正個人情報保護法の2017年5月の全面施行後3年を目的に、個人情報の保護に関する基本方針の策定及び推進等個人情報保護委員会の所掌事務を実効的に行うために必要な人的体制の整備、財源の確保その他の措置の状況について検討を実施。 ・同法の全面施行後3年ごとに個人情報保護の保護に関する国際的動向、情報通信技術の進展、個人情報を利用した新産業の創出・発展の状況等について検討を実施。 【個人情報保護委員会】			個人情報保護制度に関する説明会等の実施状況
	(K P I の現状) ※2018年度（2018年12月1日時点） ・個人情報保護法の説明会において改正法及び改正法に基づき政令・規則等の説明も行った。（2018年度：126回（2017年度：174回）） ・個人や事業者から多く寄せられた質問を踏まえ、2018年7月及び12月に「「個人情報保護の保護に関する法律について」のガイドライン」及び「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」に関するQ&A」を、2018年12月に「個人情報の保護に関する法律」の改正した。 ・2018年9月に、事業者及び消費者等向けに、名簿等個人データを適正に取り扱うための留意事項を取りまとめた注意喚起を個人情報保護委員会ウェブサイトで公表した。 ・2018年10月に、個人情報保護委員会及び各認定個人情報保護団体の情報共有の場として開催している認定個人情報保護団体連絡会において、個人情報保護法及び各認定個人情報保護団体の主たる取組状況についての情報共有を行った。また、認定個人情報保護団体及び認定個人情報保護団体の活動の普及促進のため、シンポジウム（2019年3月）や対象事業者向け実務研修会（計5回）を開催した。 ・消費者団体の関係者や消費生活相談員、自治会・中小企業関係者を招き、地方公共団体と連携してタウンミーティングを実施した。								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
④マイナ バー制度 の周知と 適正な運 用等	2015年10月マ イナンバーの 通知開始、 2016年1月マ イナンバーや マイナンバー カードの利用 開始		2017年11月 情報連携や マイナポータ ルにおける 本格運用開始						マイナンバー制度の 円滑な運用及び適正 な取扱い確保に関す る説明会等の広報の 実施状況
	・ マイナンバー制度に関する正しい情報の周知・広報活動 ・ 特定個人情報の適正な取扱いを確保するためのガイドライン等の保護措置の周知・啓発、行政機関等が実施す る特定個人情報保護評価制度の推進【内閣府、個人情報保護委員会（改組前の特定個人情報保護委員会を 含む。）、関係省庁等】								
(K P I の現状) ※2018年度（2019年4月1日時点） ・ マイナンバー制度に関する説明会開催：73回（2017年度：85回） ・ 媒体を用いた広報（マイナンバー制度やマイナンバー制度に便乗した詐欺の注意喚起について） ・ テレビCM：2018年4、5月全国34局、2019年3月全国44局（2017年度：39局） ・ 新聞広告：1回（2019年3月）（2017年度：2回） ・ ガイドライン等説明会実績：89回（2017年度：108回）									
(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進									

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

① 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

「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」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4次）」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、新たなインターネット接続機器・サービス等への対応、青少年・保護者等に対する普及啓発の強化、インターネットを通じた青少年の犯罪被害の抑止対策など、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する。【内閣府、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

青少年インターネット利用環境整備に必要な対応を検討するため、「青少年インターネット環境の整備等に関する検討会」を開催するとともに、当検討会の提言を受けて、子ども・若者育成支援推進本部において「青少年インターネット環境整備基本計画（第3次）」（平成27年7月30日）を決定した。

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、「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」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3次）」に基づき、関係府省庁が協力して、青少年のインターネットの適切な利用に関する教育及び啓発活動、青少年有害情報フィルタリングの性能の向上及び利用の普及等、青少年のインターネットの適切な利用に関する活動を行う民間団体等の支援等の関連施策を着実に推進した。

「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」の施行状況の把握のために必要なデータ収集を目的として、青少年のインターネット利用環境実態調査を実施した。

【内閣府】

② 個人情報保護法制の周知（個人情報保護法改正前）

※2016年以降は、「③パーソナルデータの利活用に関する制度改正」として実施

法の定め以上に個人情報の提供を控えたり、運用上作成可能な名簿の作成を取り止めたりするなど、いわゆる「過剰反応」が生じていることも踏まえつつ、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、法制度の周知徹底を図る（2015年12月まで）。【消費者庁】

<2015年度の実績>

個人情報保護法制の周知・啓発のため、全国10道府県において「個人情報保護法に関する説明会」を開催した。【消費者庁】

③ パーソナルデータの利活用に関する制度改正（個人情報保護法改正後の個人情報保護法制の周知を含む。）

2017 年 5 月に全面施行された改正個人情報保護法を踏まえ、個人の権利利益の保護を図りつつデータ流通の円滑化を図るため、法律・政令・規則・ガイドライン等の周知・啓発を含めた各種施策を実施する。【個人情報保護委員会、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

個人情報保護法について、「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」（平成26年6月24日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定）に基づき、制度の見直しを行った。【内閣官房、特定個人情報保護委員会、消費者庁、総務省、経済産業省、関係省庁等】

2015年9月に個人情報保護法等改正法が成立した（内閣官房、内閣府、消費者庁及び財務省共同協議）。

個人情報保護委員会組織令が2016年1月1日から施行されるなど、個人情報保護委員会の設置に係る政令等が整備された。また、2017年5月の改正個人情報保護法の全面施行に向けて同法に基づく政令・規則等が公布された。

さらに、個人や事業者から多く寄せられた質問を踏まえ、2018年7月及び12月に「「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」に関するQ&A」を、2018年12月に「個人情報の保護についての法律に関するガイドライン（通則編）」を改正した。【個人情報保護委員会】

改正個人情報保護法の成立後、周知広報のために説明会への講師派遣を実施した（2016年度：192回、2017年度：174回、2018年度：126回）ほか、消費者団体との意見交換会を実施した（2016年7月、2017年5月）。【消費者庁、個人情報保護委員会】

全国の消費生活センターの相談員等が相談対応時に参照できるよう、国民生活センターと連携し相談マニュアルを作成・配布した。

委員会ウェブサイトによくある質問集やお役立ち情報を掲載した消費者向けのページを開設した。

消費者団体の関係者や消費生活相談員、自治会・中小企業関係者を招き、地方公共団体と連携してタウンミーティングを実施した。

小学生を対象とした子供向けハンドブック及び動画を作成し、委員会ウェブサイトのキッズページで周知するとともに、小学校出前授業に活用した。また、小学生を対象とした個人情報の大切さをテーマとした標語募集を行った。

2018年10月に、個人情報保護委員会及び各認定個人情報保護団体間の情報共有の場として開催している認定個人情報保護団体連絡会において、個人情報保護委員会及び各認定個人情報保護団体の主な取組状況についての情報共有を行った。また、認定個人情報保護団体制度及び認定個人情報保護団体の活動の普及促進のため、シンポジウム（2019年3月）や対象事業者向け実務研修会（計5回）を開催した。

「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（2017年度：23,504件、2018年度：8,456件（2018年9月30日現在））し、苦情や通報に対しては必要に応じ、報告徴収（2017年度：305件、2018年度：211件（2018年9月30日現在））、あっせん

(2017年度：35件、2018年度：3件(2018年9月30日現在))や指導・助言(2017年度：270件、2018年度：139件(2018年9月30日現在))を行った。

また、2018年9月に、事業者及び消費者等向けに、名簿等個人データを適切に取り扱うための留意事項を取りまとめた注意喚起を個人情報保護委員会ウェブサイト上で公表した(当該取組については、2018年12月に公表された「架空請求対策パッケージ」の進捗状況等に関する取りまとめ資料においても、個人情報の漏えい等の防止や自らの個人情報の取扱いに関する周知・啓発等の取組の一つとして言及している。)

改正個人情報保護法の全面施行によって、匿名加工情報の類型が新設され、個人情報の取扱いよりも緩やかな規律の下、自由な流通・利活用を促進するための環境が整備された。これを受けて、2019年3月末現在で、380以上の事業者(小売、金融、医療・福祉等)が匿名加工情報の作成等を公表している。【個人情報保護委員会】

個人情報保護法の改正案の検討に協力するとともに、平成27年9月から平成28年2月において、中小企業者向け改正個人情報保護法及びマイナンバー制度説明会を全国100か所にて開催した。【経済産業省】

④ マイナンバー制度の周知と適正な運用等

マイナンバー制度については、2016年1月からマイナンバーやマイナンバーカードの利用が開始され、2017年11月から情報連携やマイナポータルの本格運用が開始された。

マイナンバー制度における個人情報の保護については、マイナンバー制度に対する国民の理解を得つつ、制度の定着や利活用の推進に資する観点から、制度に関する正しい情報の周知・広報活動を行うほか、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等の保護措置の周知・啓発、行政機関等が実施する特定個人情報保護評価制度の推進により、特定個人情報の適正な取扱いを図る。【内閣府、個人情報保護委員会(改組前の特定個人情報保護委員会を含む。)、総務省、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

マイナンバー制度の円滑な導入・定着を図るため、制度の概要に関する説明会を全国各地で行うとともに、テレビCMや新聞といった媒体を活用するなどして、積極的な周知・広報活動を行っている。具体的には、都道府県・指定都市・市区町村、民間事業者等を対象にしたマイナンバー制度等説明会を開催している(2019年4月1日時点で735回)。【内閣府】

全国各地においてガイドライン等に関する説明会を開催している(2019年3月末時点で642回)。【個人情報保護委員会(改組前の特定個人情報保護委員会を含む。)】

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(3)消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
①越境消費者トラブルへの対応の強化	国民生活センターによる越境消費者トラブルに係る相談対応【消費者庁】						越境消費者トラブルに関する相談対応状況及び海外連携機関の管轄する国・地域の数		
	国民生活センターにおける越境消費者トラブルの相談体制整備								
	海外機関との更なる連携強化・拡大【消費者庁】 ※越境消費者トラブルに関する消費者からの相談状況等を踏まえ、優先的に対応が必要とされる国・地域の機関を連携候補先として選定								
②在留外国人の相談に対する体制の強化	(K P I の現状) ※2018年度 ・越境消費者相談受付件数：6,257件（2017年度：4,086件） ・海外連携機関の管轄する国・地域数：新規1機関、計13機関（合計24か国・地域）（2017年度：13機関、23か国・地域）						(イ) 地方公共団体における在留外国人からの相談体制の整備状況 (ロ) 国民生活センターにおける在留外国人からの相談体制の整備状況		
	地方消費者行政推進交付金(2018年度以降は、地方消費者行政強化交付金)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【消費者庁】								
	国民生活センターにおける在留外国人に対する消費生活相談体制について、調査結果を踏まえた必要な措置として、訪日外国人向けの消費生活相談窓口の整備、情報提供・啓発【消費者庁】 訪日観光客消費者ホットラインの運用								
(K P I の現状)									
(イ) 在留外国人の対応を含む消費生活相談体制の強化に向けた地方公共団体の取組を支援するため「地方消費者行政推進交付金」を交付した。23都道府県において通訳の活用等の体制整備が図られている（2018年4月1日時点）。									
(ロ) 2018年12月に訪日観光客消費者ホットラインを開設。									
(3) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進									

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(3)消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
③二国間・地域間における政策対話・協力等の実施	二国間・地域間における政策対話、MOUの締結及び技術協力等の実施【消費者庁、外務省、関係省庁等】 ※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								
	諸外国への技術協力（ベトナム消費者保護行政強化プロジェクト）【消費者庁、外務省】								
	(K P I の現状) ・ 2017年9月にアジア消費者政策フォーラムに参加し、意見交換等を行った。 ・ 2017年7月に、ベトナム競争庁（V C A）職員が来日し、消費者庁から日本の消費者政策の紹介等の研修を行い、ベトナム消費者行政に大きく貢献するものと評価された。 ・ 2018年9月に内閣府特命担当大臣が訪越し、先方政府と消費者問題に係る意見交換を行った。								
④多国間協力の実施	O E C D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【消費者庁、外務省、関係省庁等】 ※時宜に合った消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容は変化								
	(KPIの現状) ※2018年度 第95回・第96回O E C D消費者政策委員会（C C P）、第16回・第17回O E C D C C P製品安全作業部会に参加し、消費者政策に関する日本の取組の紹介や各国の取組について意見交換を行った。C C Pでは、引き続き副議長を務めるとともに、C C P製品安全作業部会でも副議長を務めている。（2017年度：第93回・第94回O E C D C C P、第14回・第15回O E C D C C P製品安全作業部会に参加。）								
(3) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進									

(3)消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(3)消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑤海外消費者関係法執行機関との連携	海外の消費者関係法執行機関との連携【消費者庁、関係省庁等】 ※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								
(3) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進	(K P I の現状) 2018年4月にI C P E N（消費者保護及び執行のための国際ネットワーク）の本会合に出席。I C P E Nが推奨する「詐欺防止月間」（2018年5月）及び「インターネットスウィープ」（2018年2月）を実施。 ※2019年2月に予定していた「インターネットスウィープ」は、事務局の都合により同年5月に実施予定。								

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(3) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

① 越境消費者トラブルへの対応の強化

国民生活センターにおける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。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

国民生活センターにおいて越境消費者トラブルの相談体制の整備をし、2015年6月から越境消費者相談の受付を開始した。2018年度は6,257件（2015年度：4,299件（2015年6月から2016年3月まで）、2016年度：4,475件、2017年度：4,086件）の相談を受け付け、消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行うとともに、特に2015年7月に相談が急増した案件について、消費者への注意喚起情報をウェブサイトに掲載した。また、2018年10月には冬に集中する模倣品サイトのトラブルについて公表を行った。

国民生活センター越境消費者センター（CCJ）は、2015年度は2機関（ロシア及び韓国）と、2016年度は4機関（タイ、フィリピン、英国及びマレーシア）と、2017年度は2機関（台湾、南米・スペイン）と、2018年度は1機関（香港。2019年1月現在）と新たに正式提携し、提携機関は合計で13機関、管轄する国・地域数は合計で24か国・地域となった（2015年度：8機関、18か国・地域、2016年度：12機関、22か国・地域、2017年度：13機関、22か国・地域）。さらに、2015年11月には豪州、同年12月にはタイ及びフィリピン、2016年10月にはニュージーランド、同年11月には英国、2017年1月にはインド、同年11月にはオランダ、ドイツ及びフランス、2018年2月には中国、2019年1月にはスウェーデン、スイス及びイタリアの消費者機関と連携の在り方等に関する意見交換を実施した。

【消費者庁】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

当該年度でCCJと連携関係のない国・地域のうち、消費者から寄せられる相談の状況等を踏まえ、優先される国・地域の消費者相談機関等を中心に、CCJとの連携を拡充していく。【消費者庁】

② 在留外国人の相談に対する体制の強化

地方消費者行政推進交付金（2018年度以降は、地方消費者行政強化交付金）の活用等により、消費生活センター等における在留外国人（在日・訪日外国人）に対する消費生活相談体制を強化する。また、国民生活センターにおける在留外国人（在日・訪日外国人）に対する消費生活相談体制について、調査結果を踏まえた必要な措置として、訪日外国人向けの消費生活相談窓口の整備及び情報提供・啓発を実施する。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

在留外国人の対応を含む消費生活相談体制の強化に向けた地方公共団体の取組を支援するため「地方消費者行政推進交付金」を交付するとともに、都道府県への調査の結果、23都道府県において通訳

の活用等の体制整備が図られていた（2018年4月1日現在）。国民生活センターにおける在留外国人からの相談体制の整備に係る必要な調査等について検討し、相談体制の整備の検討材料とするため、電話通訳サービス会社等に運用面や費用面等についてヒアリングを行った。なお、全国の消費生活センター等から解決困難な案件の相談が寄せられる「経由相談」において、情報通信関係での在留外国人の消費者トラブルが複数寄せられたため、問題点を整理し、事業者等にもヒアリングを行い、解決方法等を各地の消費生活センター等にフィードバックした（2015年度）。

また、訪日外国人の消費者トラブルに対応するための情報提供について、関係各所と協議した（2017年度）。

国民生活センターに直接寄せられた在留外国人からの相談は、2018年度は5件（2015年度：9件、2016年度：8件、2017年度：4件）あった。

なお、訪日外国人の消費者トラブルの未然防止を図るため、国民生活センターは、J N T O（独立行政法人国際観光振興機構）と共同して中国人旅行者向けの注意喚起を作成し、2018年2月1日付けでJ N T Oの訪日外国人向けウェブサイト（中国語・簡体字版）に掲載した。

また、国民生活センターにおいて、訪日外国人が日本滞在中に消費者トラブルに遭った際の電話相談窓口を開設した（2018年12月開設。対応言語は、英語・中国語・韓国語・タイ語・ベトナム語・日本語の6か国語）。【消費者庁】

③ 二国間・地域間における政策対話・協力等の実施

政策対話や、MOUの締結及び技術協力等の実施により、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。【消費者庁、外務省、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

1) アジア消費者政策フォーラム及び日中韓消費者政策協議会への参加

2015年7月及び2017年9月にA S E A N各国等が参加するアジア消費者政策フォーラム、2016年7月に日中韓消費者政策協議会に参加し、各国と意見交換等を行った。【消費者庁】

2) ベトナム消費者保護行政強化プロジェクト（ベトナムの消費者権利保護法（2011年施行）に基づく行政機関等の能力向上、消費者保護の推進等を目的とするプロジェクト）の実施

当該プロジェクトでは、2015年4月及び5月にベトナムに赴き、プロジェクトの作業方針等について意見調整を実施。また、2016年3月にもベトナムに赴き、プロジェクトで支援しているベトナム消費者保護法Q & Aの最終化に向けた協議を実施するとともに、今後の協力の方向性について議論した。2016年8月及び2017年7月には、ベトナム競争庁（V C A）職員が来日し、消費者庁から日本の消費者政策の紹介等の研修を行い、ベトナム消費者行政に大きく貢献するものと評価された。【消費者庁、外務省】

3) 内閣府特命担当大臣による訪越

2018年9月、内閣府特命担当大臣が訪越し、先方政府との間で消費者問題についての意見交換を行った。【消費者庁、外務省】

④ 多国間協力の実施

OECD消費者政策委員会等、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。【消費者庁、外務省、関係省庁等】

＜2015年度～2018年度の実績＞

2015年度から2018年度まで、毎年2回開催されたOECD消費者政策委員会及びOECD製品安全作業部会にそれぞれ参加した。日本は、消費者政策委員会及び製品安全作業部会のビューロー（幹事役）の一端を担ってきており、消費者政策委員会では、引き続き副議長を務めるとともに、製品安全作業部会では、2016年1月から2018年12月まで議長を務め、2019年1月からは副議長を務めている。

また、日本がG20の議長国を務める2019年に、関係国の消費者行政機関等が出席する消費者政策国際会合を開催することを決定した。【消費者庁、外務省】

⑤ 海外消費者関係法執行機関との連携

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を図る。【消費者庁、関係省庁等】

＜2015年度～2018年度の実績＞

2015年度から2018年度は、ICPEN（消費者保護及び執行のための国際ネットワーク）の本会合に出席するとともに、同機関が推奨する「詐欺防止月間」を各年度の5月に、「インターネット・スウィープ」を2015年11月、2016年9月及び2018年2月に実施した。【消費者庁】

6 国や地方の消費者行政の体制整備

(1)国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
①消費者行政体制の更なる整備等(所管法律の点検・評価及び他の法律との関与の在り方等の検討・措置)	所管法律の点検、評価及び他の法律との在り方等の検討・措置【消費者庁】 ※毎年度、消費者行政体制の更なる整備について点検・評価を実施								点検、評価及び検討の取組状況
②国際業務実施体制の強化	国際業務対応強化のための体制整備【消費者庁】 (K P I の現状) 2016年度から設置された国際室において業務を開始。2018年度、米国 F T C (Federal Trade Commission) の研修プログラムに職員を派遣。	国際業務に携わる人材の育成・体制の強化【消費者庁】							国際業務に携わる人材の育成・体制の強化の状況
③消費者委員会事務局体制の充実・強化等	事務局体制の充実・強化【内閣府】 消費者委員会による資料の提出の要求等、消費者庁を始め関係省庁による迅速かつ適切な対応 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実施状況のフォローアップ【内閣府、関係省庁等】	事務局体制の充実・強化【内閣府】							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
(1) 国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化									

(1)国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化

6 国や地方の消費者行政の体制整備 (1)国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
④障害者の被害防止策の強化		障害者の消費生活相談への対応方策について検討【消費者庁】	消費生活センター等における障害者の消費生活相談への対応のための体制整備・取組の推進【消費者庁】					(イ) 消費生活センター等における体制整備取組の状況 (ロ) 国民生活センターにおける障害者からの相談体制の整備状況及びウェブサイトに等による障害者に配慮した情報提供の実施状況	
		ニーズや受付状況を踏まえた強化策を検討【消費者庁】	検討結果を踏まえた体制整備を推進【消費者庁】						
		国民生活センターにおけるウェブサイトやデジタル版資料等における障害者に配慮した情報提供の実施【消費者庁】							
		(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 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 (ロ) ・障害者からの消費生活相談に対する体制の整備として、障害者からの消費生活相談の受付状況を把握 (2018年度(2019年3月末時点)：123件(2017年度：99件))し、引き続き相談対応を実施。 ・国民生活センターのウェブサイトのウェブアクセシビリティ調査(JIS X 8341-3:2016に基づく検証)を実施し、音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者等への配慮の措置に関して問題が存在する個所の改善を実施。 ・「くらしの豆知識」はNPO法人カラーユニバーサル機構のCUDマークを取得するとともに、デジタル版を作成・配布。							

6 国や地方の消費者行政の体制整備 (1)国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑤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強化	国民生活センターによる経由相談の強化、お屋の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じて消費生活センター等のバックアップ【消費者庁】								
	国民生活センター及び消費生活センターによる消費者相談110番について、被害状況等に鑑みてテーマ等を検討し、実施【消費者庁】								
	(K P I の現状) ※2018年度 (イ) 相談支援の実施状況 ・相談受付件数：19,240件（経由相談件数：7,020件、平日バックアップ相談件数：3,678件、お屋の消費生活相談件数：2,762件、休日相談件数：5,780件）（2019年3月末までのP I O－N E T登録分） (2017年度の相談受付件数：20,190件（経由相談件数：7,271件、平日バックアップ相談件数：3,714件、お屋の消費生活相談件数：3,056件、休日相談件数：6,149件）） ・越境消費者相談受付件数：6,257件（2017年度4,086件） (ロ) 消費者相談110番の実施状況 ・熊本地震消費者トラブル110番（2016年4月28日～7月14日に実施）受付件数：875件 ・60歳以上の消費者トラブル相談110番（2018年9月13日、14日に実施）受付件数（2018年度）：30件（2017年度：88件（2017年9月14日、15日に実施）） ・ジャパンライフ専用ダイヤル（2017年12月29日～2018年1月3日に実施）受付件数：273件 ・平成30年7月豪雨消費者トラブル110番（2018年7月13日～9月12日に実施）受付件数：131件 ・平成30年北海道胆振東部地震の影響による「188」転送支援（2018年9月6日～14日に実施）受付件数：17件								
⑥消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化	機動的な消費者政策担当課長会議の開催【消費者庁、関係省庁】 ※開催時期やその時々課題踏まえ、議題を設定 (K P I の現状) 消費者政策担当課長会議を2回開催（2018年10月及び12月）し、消費者政策における取組等の状況報告や意見交換を行った。（2017年度：1回）								
⑦消費者・生活者に対する行政を担う国家公務員の意識改革	「昇任時相談窓口等体験研修」の実施【消費者庁、人事院】 (K P I の現状) ※2018年度 昇任時相談窓口等体験研修に23府省等から85人が参加した。参加者アンケート回答者の97.6%が本研修は今後の業務遂行に「有益」であると回答した（2017年度：93.8%）。								
(1) 国（独立行政法人を含む。）の組織体制の充実・強化									

6 国や地方の消費者行政の体制整備 (1)国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑧消費者からの情報・相談の受付体制の充実									各窓口での情報・相談の受付・対応状況
	受付手段の拡充を検討【消費者庁関係省庁】					各府省庁等が設置する、消費者からの情報・相談を受け付ける体制の維持・強化【消費者庁、関係省庁等】			
(K P I の現状) 消費者政策担当課長会議 (2018年10月) において、各府省庁における各窓口での情報・相談の受付体制の維持・強化を促し、受付体制の状況を別表3のとおり取りまとめた。									
(1) 国 (独立行政法人を含む。) の組織体制の充実・強化									

6 国や地方の消費者行政の体制整備

(1) 国（独立行政法人を含む。）の組織体制の充実・強化

① 消費者行政体制の更なる整備等（所管法律の点検・評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置）

毎年度、消費者庁へ移管・共管となった各法律の執行状況の点検・評価を行う。また、消費者の利益の擁護及び増進に関する法律についての消費者庁の関与の在り方、消費者行政に係る体制の更なる整備等について検討を行い、必要な措置を講ずる。【消費者庁、消費者委員会】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年9月に「内閣の重要政策に関する総合調整等に関する機能の強化のための国家行政組織法等の一部を改正する法律」が成立し、内閣府が所管していた消費者問題に関する事項の総合調整事務は2016年4月1日に消費者庁に移管された。

「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定）」において、実証に基づいた政策の分析・研究機能をベースとした新しい消費者行政の発展の拠点として、2017年度、徳島県に「消費者行政新未来創造オフィス」を開設した。

消費者庁政策評価基本計画に従い、毎年8月に前年度の消費者庁の政策を評価した上で政策評価書を公表した。それぞれ、政策評価の結果を踏まえ、消費者行政の体制整備のための予算要求、機構定員要求を実施した。

2018年度機構定員要求において執行力の強化の観点から、8人の定員増を確保した。

2019年度機構定員要求において、民法改正に伴う成年年齢下げに向けた消費者教育の充実・強化のため、消費者教育推進課を新設するなどした。【消費者庁】

「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について（平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定）」に基づき、消費者委員会では、消費者庁や国民生活センターの徳島県での取組につき、消費者行政の進化等の観点から成果を検証し、提言・助言を行うとともに、3年後目途の「消費者行政新未来創造オフィス」の取組の検証・見直しに当たっての意見を述べることでとされている。このため、必要な重要事項について調査審議するため、2017年11月に「消費者行政新未来創造プロジェクト検証専門調査会」を設置し、同年12月以降、専門調査会を2019年3月末時点で9回開催した。【消費者委員会】

② 国際業務実施体制の強化

消費者問題のグローバル化に対応するため、国際関係業務に携わる人材の育成・体制の強化を図る。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

消費者庁の国際業務実施体制整備等のため、2016年度から国際室を設置し、定員を新規増員した。2018年度は、米国F T C（Federal Trade Commission）の研修プログラムに職員を派遣した。【消費者庁】

③ 消費者委員会の事務局体制の充実・強化等

消費者委員会が独立して消費者行政全般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・強化を図る。また、消費者庁を始め関係省庁は、消費者庁及び消費者委員会設置法第8条の規定に基づく消費者委員会からの資料の提出の要求等に対し、迅速かつ適切に対応する。【内閣府、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

消費者委員会では、2016年度、2018年度にそれぞれ1名ずつの定員増を実施した。

また、消費者委員会において、「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31日）の公表、「教育・保育施設における事故情報の収集及び活用に関する建議」（2014年11月4日）、「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議」（2015年7月7日）、「電子マネーに関する消費者問題についての建議」（2015年8月18日）、「商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議」（2015年8月28日）、「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」（2016年4月12日）、「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31日）に係るフォローアップを実施した。

また、建議以外の意見表明として、2017年度には、消費者契約法の規律の在り方についての答申（二次答申）、食品表示基準の一部改正に係る答申を含む8本の答申を発出した。2018年度には、公益通報者保護法の規律の在り方や行政の果たすべき役割等に係る方策についての答申を含め、4本の答申を発出した。【内閣府】

④ 障害者の消費者被害の防止策の強化

高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会における課題を整理するなど、消費生活センター等における障害者の消費生活相談への対応方策について検討を行う。

国民生活センターにおいて、障害者からの消費生活相談に対する取組を推進する。また、国民生活センターの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措置を実施するほか、「くらしの豆知識」のデイジー版を作成・配布するなど、障害者に配慮した情報提供を実施する。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度に消費生活センター等へのアンケート調査により、FAX・メールによる相談受付の状況調査を行い、障害者等への相談受付体制についての課題の整理を行い、「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」のフォローアップ会議を開催し、状況調査について報告を行うとともに先進的取組事例のヒアリング等を行った。また、国民生活センターにおいて、障害者からの消費生活相談に対する体制整備として、障害者からの消費生活相談の受付状況を把握するとともに（2015年度：85件、2016年度：113件、2017年度：99件、2018年度：123件）、引き続き障害者からの消費生活相談を実施した。また、障害者への相談対応を更に充実させるため、2017年9月に、所管庁による障害者差別解消法に関する研修を行った。

弱視、色覚障害者等に配慮する観点からは、国民生活センターのウェブサイトについて音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者等への配慮の措置を実施しているほか、2017年度は、ウェブアクセシビリティ調査（JIS X 8341-3:2016に基づく検証）を実施し、弱視、色覚障害者等への配慮の措置に関して問題が存在する個所の改善を行った。

「くらしの豆知識」については2017年版をカラーユニバーサルデザインに配慮して作成し、2018年版、2019年版ではカラーユニバーサルデザイン認証を取得した。また、各年度においてデジ版を作成配布した。【消費者庁】

⑤ 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

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。また、越境消費者トラブルに関する相談対応を実施し、海外の相談機関と連携して消費者に対し内容に応じた助言や情報提供を行い、問題解決を図る。

国民生活センター及び消費生活センター等による消費者相談 110 番について、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。

【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2018年度は、経由相談を7,020件、平日バックアップ相談を3,678件、お昼の消費生活相談を2,762件、休日相談を5,780件受け付けた（2019年3月末までのP I O - N E T登録分）（2015年度：経由相談は7,116件、平日バックアップ相談は3,518件、お昼の消費生活相談は3,036件、休日相談は5,571件、2016年度：経由相談は7,589件、平日バックアップ相談は3,740件、お昼の消費生活相談は3,021件、休日相談は5,431件、2017年度：経由相談は7,271件、平日バックアップ相談は3,714件、お昼の消費生活相談は3,056件、休日相談は6,149件）。

相談処理の専門性の強化を図るため、法律、自動車、土地・住宅、美容医療に加え2015年10月から新たに「決済手段」についても高度専門相談の実施を開始した。

また、国民生活センター越境消費者センターにおいて、2015年6月から越境消費者相談の受付を開始し、2017年度は、4,086件（2015年度：4,299件、2016年度：4,475件）の相談を受け付け、海外提携機関12機関と連携し消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行った。

さらに、国民生活センターにおいて、2018年7月13日から9月12日までの間、「平成30年7月豪雨消費者トラブル110番」を実施し、131件の相談を受け、その結果を公表した。また、平成30年北海道胆振東部地震の影響を受けた北海道内の消費生活センターの相談受付体制が従前の状態に戻るまでの間（9月6日から14日まで）、「188」の転送（17件）を受けた。2016年4月28日から7月14日までの間、「熊本地震消費者トラブル110番」を実施し、875件の相談を受け、その結果を公表した。また、2018年9月13日及び14日に「60歳以上の消費者トラブル110番」を実施し、30件の相談を受け付けた（2015年度（9月10日及び11日）は12件、2016年度（9月15日及び16日）は95件、2017年度（9月14日及び15日）は88件の相談を受け、いずれの年度もその結果を公表した。）。その他、2017年12月29

日から2018年1月3日まで、「ジャパンライフ専用ダイヤル」を実施し、273件の相談を受け、結果を公表した。【消費者庁】

⑥ 消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化

消費者政策担当課長会議等を機動的に開催し、関係省庁等と連携して消費者政策の推進等を図る。【消費者庁、関係省庁等】

＜2015年度～2018年度の実績＞

消費者政策担当課長会議を開催（2015年度：2015年9月、2016年度：2016年12月、2017年度：2017年11月、2018年度：2018年10月及び同年12月）し、消費者政策における取組等の状況報告や意見交換を行った。【消費者庁、関係省庁等】

⑦ 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

「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、消費生活センター等における窓口業務を体験する研修を実施する。【消費者庁、人事院】

＜2015年度～2018年度の実績＞

2018年度は、23府省等から85人が本研修に参加した（2015年度：24府省等74名、2016年度：27府省等73人、2017年度：30府省等97人）。また、研修終了後に実施したアンケートでは、回答者の97.6%（2015年度：94.2%、2016年度：97.3%、2017年度：93.8%）が本研修は今後の業務遂行に「有益」とであると回答した。【消費者庁、人事院】

⑧ 消費者からの情報・相談の受付体制の充実

消費者からの①商品や役務、事業者等、②所管の法律・制度、③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を維持・強化して充実に努める（主な窓口は別表3のとおり。）。

また、障害者等の利便性の向上を図る観点から、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し、可能なものについて対応する。【消費者庁、関係省庁等】

＜2015年度～2018年度の実績＞

各窓口での消費者からの情報・相談の受付体制について、関係省庁等の状況は別表3のとおりである。なお、2018年10月の消費者政策担当課長会議においては、受付体制の状況を把握するとともに、受付体制の維持・強化を促した。【消費者庁、関係省庁等】

6 国や地方の消費者行政の体制整備

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(2) 地方における体制整備	地方公共団体（被災地方公共団体を含む。）への支援 【消費者庁、関係省庁等】								
	雇止めの見直しを含めた、消費生活相談員の処遇改善の働き掛け【消費者庁、関係省庁等】								
	地方公共団体、関係機関への制度の周知【消費者庁、関係省庁等】 ・改正消費者安全法の円滑な施行 ・ 庁内連携の推進、相談業務の広域連携業務の広域連携【消費者庁、関係省庁等】 ・ 取組状況や好事例の収集、提供【消費者庁】								
	消費生活相談員資格試験制度の運用（改正消費者安全法の施行）【消費者庁】								
	消費生活相談員資格試験制度の周知【消費者庁】		消費者安全法第10条の4 施行日政令制定		指定消費生活相談員制度の円滑な施行				(イ) 地方消費者行政強化作戦（消費者庁平成27年3月）の達成状況
	地方消費者行政推進交付金(2018年度以降は、地方消費者行政強化交付金)の活用により、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備を支援【消費者庁、関係省庁等】								
	2018年度以降の地方消費者行政充実・強化に向けた今後の支援の在り方等について検討【消費者庁】								(ロ) 2018年度以降の地方消費者行政の支援の在り方の検討状況
									(ハ) 国が指定する研修への参加状況
									(二) 毎年度の国の政策課題の変化に対応した事業メニユー数
(K P I の現状)									
(イ) 毎年の現況調査により把握。									
(ロ) 2017年2月に「地方消費者行政の充実・強化に向けた今後の支援のあり方等に関する検討会」を立ち上げ、全5回にわたる検討会を踏まえ、同年7月に報告書を取りまとめ、公表した。									
(ハ) 国が指定する研修（国民生活センター）への参加状況：2,149人									
(二) 国の政策課題の変化に応じた事業メニユー数（2019年3月末時点）									
・ 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化に関する事業メニユー数：13									
・ 国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業メニユー数：10									

6 国や地方の消費者行政の体制整備

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	【参考】			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
②地域の見守りネットワークの構築（消費者安全地域協議会、生活協力員、生活団体）	地方公共団体、関係機関への制度の周知【消費者庁、関係省庁等】	＜改正消費者安全法の円滑な施行＞ ・消費者安全確保地域協議会の設立支援（先進事例の収集・共有等） ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援（先進事例の収集、共有等） 【消費者庁、関係省庁等】	・徳島県内全ての市町村での協議会設置支援 ・協議会設置に向けた課題解決の先進事例を収集	・協議会設置に向けた課題解決の先進事例集の作成・公表・普及 ・協議会設置の手引きの作成・公表・普及 ・架空請求対策パッケージの施策の推進				消費者安全確保地域協議会の設置団体数（都道府県、市区町村）	
③地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有	(K P I の現状) ※2018年度 消費者安全確保地域協議会の設置団体数：209（うち、人口5万人以上の市区町村の数：98） 徳島県内の消費者安全確保地域協議会の設置団体数：徳島県、24市町村/24市町村	消費者行政ブロック会議等による情報等の共有【消費者庁、関係省庁等】 ※毎年度、その時々々の消費者行政の動向について情報共有	市区町村長宛て通知による強化作戦の取組促進等の市区町村支援・連携の強化 【消費者庁】	地方公共団体における一般財源による消費者行政経費の確保に向けた取組【消費者庁】				会議等の実施状況	
(2) 地方における体制整備	(K P I の現状) ※2018年度 ・都道府県等消費者行政担当課長会議を実施（2018年4月）（2017年度：2017年4月実施）。 ・消費者行政ブロック会議（全6ブロック）を実施（2018年度：全6ブロックで実施）。								

6 国や地方の消費者行政の体制整備

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(2) 地方における体制整備	④都道府県における法執行強化								
法執行担当者研修等の実施【消費者庁】									
地方からの研修員受入れ等による人材強化【消費者庁】									
連絡会議等を通じた国と都道府県との連携【消費者庁】									
地方消費者行政推進交付金（2018年度以降は、地方消費者行政強化交付金）の活用により、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援【消費者庁】									
(K P I の現状) ※2018年度（2018年9月末時点）消費者庁所管法令執行担当者研修を年2回実施（2018年5月は328人、同年11月は102人参加）（2017年度：2回実施（参加者数は482人））。特定商取引法関連の消費者トラブル研修を年8回実施（参加者は415人）（2017年度：3回実施（参加者は202人））									
⑤「消費者ホットライン」の運用	「消費者ホットラインの3桁化【消費者庁】								
	「消費者ホットライン188」や消費生活センターの周知【消費者庁、関係省庁等】								
	(K P I の現状) (イ) ・3桁の電話番号「188（いやや!）」（消費者ホットライン）の運用を開始（2015年7月1日）。 ・2018年7月にイメーজキャラクターを発表。 ・消費者庁ウェブサイトへの掲載、啓発チラシの作成・配布、各種会議での周知を行った。 (ロ) 2018年度消費者意識基本調査での認知度6.6%（2017年度：4.3%）								
									(イ)消費者ホットラインの3桁化とその周知状況 (ロ)2021年度消費者意識基本調査で認知度30%

6 国や地方の消費者行政の体制整備

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
(2) 地方における体制整備	⑥消費生活以外の相談窓口に寄せられた生活に関する相談の誘導	消費生活以外の相談窓口へ誘導先となる消費者相談窓口を周知 【消費者庁、関係省庁等】								
		消費生活ホットライン3桁化に伴う再周知 【消費者庁】								
		(K P I の現状) 2016年度から2018年度まで、消費者行政ブロック会議（全6ブロック）において、都道府県等に周知要請した。								
⑦消費生活相談情報の活用	刷新作業 【消費者庁】	国民生活センターによるP I O - N E T 2015の運用（2015年9月28日に開始） 【消費者庁】				国民生活センターによる次期P I O - N E T の運用 【消費者庁】				(イ) P I O - N E T への平均登録日数 (ロ) 年間運用経費の削減度合い
		次期P I O - N E T 刷新作業 【消費者庁】								
		国民生活センターと連携した国の行政機関によるP I O - N E T 利用の推進、P I O - N E T 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の推進【消費者庁、関係省庁等】								
	(K P I の現状) (イ) ・ P I O - N E T 2015稼働前（2015年4月1日から同年9月27日までの受付データ）の平均登録日数は23.6日 ・ P I O - N E T 2015稼働後の平均登録日数 2018年4月1日から2019年3月31日まで：6.6日（2016年4月1日から2017年3月31日まで：7.0日、2017年4月1日から2018年3月31日まで：6.7日） (ロ) 年間運用経費の削減度合（最適化計画効果指標では2016年度以降22,401千円削減を目標として設定） ・ 2016年度は85,741千円削減 ・ 2017年度は116,999千円削減									

6 国や地方の消費者行政の体制整備

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑧国民生活センター相模原事務所研修施設及び「消費者行政新未来創造オフィス」での研修の実施	国民生活センター相模原事務所研修施設を活用した事例検討型・参加体験型の研修の実施【消費者庁】								
	「消費者行政新未来創造オフィス」における主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修及び徳島独自の研修の実施【消費者庁】 ※ 2019年度までに同オフィスの今後の在り方について検証・見直しを行い、結論を得る。								研修開催状況
	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【消費者庁】					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【消費者庁】			
(2) 地方における体制整備	(K P I の現状) ※2018年度 ・研修回数：77回（うち徳島県内実施：14回）（2017年度：91回（うち徳島県内実施：14回、企業職員研修：7回））（実施回数内訳） ・消費者行政職員研修：10回（うち徳島県内実施：3回）（2017年度：13回（うち徳島県内実施：2回）） ・消費生活相談員研修：52回（うち徳島県内実施：5回）（2017年度：48回（うち徳島県内実施：2回）） ・消費者教育推進のための研修：12回（うち徳島県内実施：4回）（2017年度：18回（うち徳島県内実施：6回）） ・消費生活サポーター研修：3回（うち徳島県内実施：2回）（2017年度：5回（うち徳島県内実施：3回）） ※2018年度より企業職員研修は国民生活センター東京事務所にて実施。								

研修開催状況

6 国や地方の消費者行政の体制整備

(2) 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

(※SDGs関連：関連目標1、3、4、10、16、17)

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。【消費者庁、関係省庁等】

このため、地方消費者行政強化作戦に沿って、計画期間中に、相談体制の空白地域解消、消費生活センター設置促進、消費生活相談員配置促進、資格保有率向上、研修参加率の向上を目指して、地方公共団体の取組を支援する。

また、2014年に公布された消費者安全法の改正法が2016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。

これらの取組を安定的に事務として定着させるため、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。

また、2018年度は、地方消費者行政強化交付金を措置し、新たに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。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

地方消費者行政推進交付金（2015年度当初予算30億円）を通じ、「地方消費者行政強化作戦」達成に向けた地方の取組を支援した。また、2015年3月に公表した改正消費者安全法の関係内閣府令において、地方公共団体が消費生活センターに係る条例を制定する際の参酌基準として「消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずること」を盛り込んだほか、関係内閣府令等について、都道府県担当課長会議や各都道府県の開催する管内市区町村向け説明会、消費者団体等において説明を実施した。

2017年2月に、「地方消費者行政の充実・強化に向けた今後の支援のあり方等に関する検討会」を立ち上げ、全5回にわたる検討会での議論を踏まえ、同年7月に報告書を取りまとめ、公表した。

2019年1月以降、政務（大臣・副大臣・政務官）及び幹部職員が自ら全国の都道府県を訪問し、直接、知事等に対し、消費生活センターの管内全域での設置、消費者教育教材「社会への扉」を活用した管内全高校での消費者教育の実施、消費者安全確保地域協議会の設置について依頼し、自主財源に裏付けられた地方消費者行政の充実等を働き掛ける取組（「地方消費者行政強化キャラバン」）を進めた。これらの取組については継続的にフォローアップを行う。【消費者庁】

地方消費者行政強化作戦（消費者庁 平成27年3月）
達成状況

【当面の政策目標】

○都道府県ごと（政策目標3についてはブロック内の都道府県）に以下の目標の達成を目指して、地方公共団体の取組を支援する。

＜政策目標1＞相談体制の空白地域解消（2018年4月1日時点）

1－1 相談窓口未設置の自治体（市区町村）を解消
（達成状況）⇒全地方公共団体に設置済み

＜政策目標2＞相談体制の質の向上（2018年4月1日時点）

【消費生活センター】

2－1 消費生活センター設立促進
（①人口5万人以上の全市町、かつ②人口5万人未満の市町村
50%以上）

（達成状況）⇒①35府県（517市町村）が達成
⇒②21道府県（587市町村）が達成

【消費生活相談員】

2－2 管内自治体（市区町村）の50%以上に配置
（達成状況）⇒43都道府県（1,452市区町村）が達成

2－3 資格保有率を75%以上に引き上げ
（達成状況）⇒26都府県（2,797人）が達成

2－4 研修参加率を100%に引き上げ（各年度）
（達成状況）⇒11県が達成（平均参加率91.8%）

＜政策目標3＞適格消費者団体の空白地域解消（2018年9月末時点）

3－1 適格消費者団体が存在しない3ブロック（東北、北陸、四国）
に適格消費者団体の設立促進

（達成状況）⇒全ブロックにおいて設立

※参考 適格消費者団体数19（2018年9月末時点）

＜政策目標4＞消費者教育の推進（2018年9月末時点）

4－1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置
（全都道府県・政令市）

（達成状況）⇒推進計画の策定：47都道府県・18政令市
推進地域協議会の設置：47都道府県・18政令市

＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築（2019年3月末時点）

5－1 消費者安全確保地域協議会設置済み自治体（人口5万人以上）
（達成状況）⇒98市区町

② 地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体）

（※SDGs関連：関連目標1、3、4、10、16、17）

2016年4月1日の改正消費者安全法の施行を踏まえて、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るとともに、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。多くの地方公共団体での消費者安全確保地域協議会の設置を目指し、全県的に消費者安全確保地域協議会の設置に取り組んでいる徳島県内の事例を含め、先進事例の収集・普及等に取り組むとともに、地方公共団体への理解促進のため「地域協議会設置の手引き」を公表・普及することで、この目標の達成に向けた都道府県の取組を支援、促進する。【消費者庁、関係府省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年3月に公表した改正消費者安全法の関係内閣府令及びガイドラインの内容や、消費者安全確保地域協議会設置済みの地方公共団体における取組の例等について、都道府県担当課長会議や各都道府県の開催する管内市区町村向け説明会、消費者団体等において説明した。また、2016年1月に、「地域における見守りネットワーク構築に向けた取組事例」を公表したほか、各地方公共団体において、地域の実情に応じた見守りネットワークが構築できるよう、消費者安全確保地域協議会や消費生活協力員・消費生活協力団体に係る様々な先進事例を収集し、2017年4月に事例集を公表した。さらに、同年同月に、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ついての長官通達及び地方公共団体向けQ&Aを発出し、同年7月に、消費者安全確保地域協議会における個人情報の取扱いの促進について都道府県宛て通知を発出した。また、消費者行政新未来創造オフィスにおいては、徳島県内の地方公共団体における協議会設置事例をまとめた「消費者安全確保地域協議会設置事例集in徳島」を2018年9月に公表した。

なお、2018年10月には架空請求対策パッケージの一環として、消費者庁から各消費者安全確保地域協議会に対して啓発チラシを送付した。【消費者庁】

③ 地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有

毎年4月に都道府県及び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（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月までにかけて、全国を6つのブロックに分け、都道府県・指定都市の担当課長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の地方支分部局や国民生活センター等も出席）。

その他、国民生活センターと地方公共団体（持ち回り）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。また、市区町村長宛てに通知を発出するなど市区町村へのダイレクトな情報提供を行うことにより、市区町村への支援・連携を強化する。【消費者庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年～2018年の4月に都道府県等消費者行政担当課長会議を、2015年及び2016年の9月から11月まで並びに2017年及び2018年の10月から11月までに消費者行政ブロック会議（全6ブロック）を、それぞれ開催した。【消費者庁】

④ 都道府県における法執行強化

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。

2018年度からは、地方消費者行政強化交付金を活用して、地方公共団体における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参加にかかる費用を支援する等の取組を進める。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

消費者庁所管法令執行担当者研修（初任者研修）を開催（2015年5月12日及び13日、延べ331名参加。2016年5月10日及び11日、延べ327名参加。2017年5月24日及び25日、延べ358名参加。2018年5月23日及び24日、延べ328名参加。）するとともに、消費者庁所管法令執行担当者研修（専門研修）を開催（2015年9月29日から10月2日まで、延べ125名参加。2016年10月4日から10月7日まで、延べ110名参加。2017年11月28日から12月1日まで、延べ124名参加。2018年11月27日から30日まで延べ102名参加。）した。

また、国民生活センターにおいて特定商取引法関連の研修を実施（2015年度：3回、延べ233名参加。2016年度：4回、延べ350名参加。2017年度：3回、延べ202名参加。2018年度：8回、延べ415名参加。）した。【消費者庁】

⑤ 「消費者ホットライン」の運用

「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。

さらに、「消費者ホットライン」の3桁化（2015年7月から「188」の番号で運用開始）を実施し、記者会見場での掲示、消費者向け情報提供の際や消費者月間において周知するなど、様々な機会を捉えて、多様な媒体を利用し、3桁の電話番号「188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、大幅な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。
【消費者庁、関係省庁等】

＜2015年度～2018年度の実績＞

消費者ホットラインの3桁の電話番号「188番（いやや!）」（消費者ホットライン）の運用を開始（2015年7月1日）した。運用開始から2018年で3年を迎えることから、この取組をより親しみやすくし、消費者へ更に広めるため、2018年7月、イメージキャラクター「イヤヤン」を発表した。2018年7月に策定された「架空請求対策パッケージ」に即して、「イヤヤン」を活用した啓発チラシを全ての地方公共団体に配布し、消費者に向けて周知を行った。また、消費者庁ウェブサイトへの掲載、啓発チラシの作成・配布、各種会議や、第10回沖縄国際映画祭（2018年4月）、北海道みんわら花月特別興行（2018年8月）、京都国際映画祭（2018年10月）等のイベントを通じて周知を行った。

加えて、主に若者をターゲットにしたSNS（Youtube、Twitter、Instagram、LINE）への配信を行った。【消費者庁】

⑥ 消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談の誘導

労働相談など消費生活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取組を進める。【消費者庁、関係省庁等】

＜2015年度～2018年度の実績＞

2016年3月に、消費生活相談が消費生活以外の相談窓口に寄せられた場合であっても円滑に消費生活相談窓口を案内できるような連携体制の構築を都道府県等に依頼した。

2016年度から2018年度まで、消費者行政ブロック会議（全6ブロック）において、都道府県等に周知要請した。【消費者庁】

⑦ 消費生活相談情報の活用

- 1）国民生活センターと連携して、P I O - N E Tを適切に運用する。
- 2）次期P I O - N E Tの刷新に向けた取組を進める。
- 3）国の行政機関におけるP I O - N E T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、P I O - N E T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。【消費者庁、関係省庁等】

＜2015年度～2018年度の実績＞

国民生活センターと連携して、P I O - N E Tシステムを刷新し、2015年9月28日から新しいシステムであるP I O - N E T2015による運用を開始した。

システム刷新に当たり、国の行政機関等のP I O - N E T2015の利用指針等を定めた「国の行政機関等におけるP I O - N E T情報の利用指針」を見直し、国の行政機関における適切な運用を図るとともに、国の行政機関を含めた利用者に対しP I O - N E T2015の操作研修を行い、利用を推進した。

P I O - N E T 2015の運用開始後は、利用者からの要望を踏まえたシステム改善を適時適切に行い、システムの使い勝手及び有用性向上を図った。また、P I O - N E Tへの平均登録日数短縮のため、毎年度開催している都道府県・指定都市の消費者行政担当課及び消費生活センター担当者が参加する会議において、相談データ早期登録の重要性を説明するとともに、早期登録を実現している地方公共団体の成功例を共有し、各地方公共団体での早期登録に向けた取組を促した。その結果、2018年度の平均登録日数は6.6日（（2018年4月1日以降受付、2019年3月31日までの登録データ）となった（2015年度（2015年9月28日以降受付、2016年3月31日までの登録データ）の平均登録日数は9.0日、2016年度（2016年4月1日以降受付、2017年3月31日までの登録データ）の平均登録日数は7.0日）、2017年度（2017年4月1日以降受付、2018年3月31日までの登録データ）の平均登録日数は6.7日）。

また、P I O - N E T刷新に向けて、国民生活センターにおいて、外部有識者を交え「P I O - N E T刷新検討会」を2018年5月から計5回開催した。A I技術等を活用した相談業務の効率化、データ精度向上及びセキュリティ強化等の観点からシステム改修の基本方針を取りまとめ、2018年9月に報告書を作成した。【消費者庁】

⑧ 国民生活センター相模原事務所研修施設及び「消費者行政新未来創造オフィス」での研修の実施

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。

「消費者行政新未来創造オフィス」において、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修や、徳島独自の研修を実施する。

2018年度からは、地方消費者行政強化交付金を活用して、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。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度は、相模原事務所研修施設を2015年5月1日から再開し、企業職員研修10回を含む73回の研修を実施した。2016年度は、企業職員研修7回を含む90回（うち徳島県内実施：14回）の研修を実施した。2017年度は、企業職員研修7回を含む91回（うち徳島県内実施：14回）の研修を実施した。2018年度は、77回（うち徳島県実施：14回）の研修を実施した。【消費者庁】

**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
(2014年度から2018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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	101	懲戒処分	97	懲戒処分	114	懲戒処分	106	懲戒処分	集計中

※ 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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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
業務改善命令	18	業務改善命令	19	業務改善命令	534	業務改善命令	100	業務改善命令	27
法令違反	17	法令違反	16	法令違反	520	法令違反	90	法令違反	23
親会社の破綻	1	業務改善命令発動要件に該当	3	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
—	—	登録拒否要件に該当	1	行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	2	—	—
—	—	—	—	—	—	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	—	—
資産の国内保有命令	2	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
親会社の破綻	2	—	—	—	—	—	—	—	—
業務停止命令	8	業務停止命令	4	業務停止命令	6	業務停止命令	2	業務停止命令	2
法令違反	8	法令違反	4	法令違反	6	法令違反	2	法令違反	2
登録取消	5	登録取消	6	登録取消	7	登録取消	7	登録取消	2
法令違反	5	法令違反	2	法令違反	6	法令違反	3	法令違反	2
—	—	登録取消要件に該当	4	登録取消要件に該当	1	登録取消要件に該当	4	—	—
—	—	登録拒否要件に該当	1	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	業務廃止命令	501	業務廃止命令	77	業務廃止命令	12
—	—	—	—	法令違反	500	法令違反	76	法令違反	4
—	—	—	—	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
課徴金納付命令決定等	44	課徴金納付命令決定等	47	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
不正取引	35	不正取引	43	不正取引	42	不正取引	28	不正取引	32
開示書類の虚偽記載等	9	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	2	開示書類の虚偽記載等	9
犯罪事件の告発	6	犯罪事件の告発	8	犯罪事件の告発	7	犯罪事件の告発	4	犯罪事件の告発	8
有価証券報告書等の虚偽記載等	2	有価証券報告書等の虚偽記載等	3	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
風説の流布・偽計	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
相場操縦・相場固定	2	相場操縦・相場固定	2	インサイダー取引	2	—	—	—	—
インサイダー取引	1	インサイダー取引	1	—	—	—	—	—	—
無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	6	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	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
無登録営業	6	無登録営業	2	無登録営業	1	無登録営業	2	無登録営業	2
—	—	虚偽告知等	1	—	—	—	—	—	—

3 宅地建物取引業法（国土交通省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	141	免許取消	137	免許取消	168	免許取消	146	免許取消	集計中
事務所不確知	78	事務所不確知	88	事務所不確知	83	事務所不確知	70	事務所不確知	—
免許の基準違反	25	免許の基準違反	20	免許の基準違反	38	免許の基準違反	31	免許の基準違反	—
社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	24	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	12	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	—
その他	14	その他	17	その他	14	その他	26	その他	—
業務停止	74	業務停止	63	業務停止	55	業務停止	36	業務停止	—
社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	48	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	37	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	—
重要事項説明違反	8	重要事項説明違反	9	重要事項説明違反	9	取引士の不設置	4	取引士の不設置	—
取引主任者の不設置	6	取引主任者の不設置	4	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	限度額を超える報酬の受領	—
その他	12	その他	13	その他	15	その他	12	その他	—
指示	34	指示	27	指示	28	指示	26	指示	—
重要事項説明違反	11	取引士の不設置	6	重要事項説明違反	8	取引士の不設置	12	取引士の不設置	—
取引主任者の不設置	9	重要事項説明違反	6	取引士の不設置	7	重要事項説明違反	9	重要事項説明違反	—
限度額を超える報酬の受領	3	媒介契約違反	2	媒介契約違反	2	媒介契約違反	2	媒介契約違反	—
その他	11	契約書の不交付	2	契約書の不交付	2	その他	3	その他	—
—	—	その他	11	その他	9	—	—	—	—

4 旅行業法（観光庁、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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	
執行実績なし	—	業務停止	1	業務停止	4	業務停止	3	業務停止	—
—	—	運送機関に関する事項の未確認	1	他の法令に違反するサービスの提供を受けることのあつせん	4	他の法令に違反するサービスの提供を受けることのあつせん	3	—	—
—	—	旅程管理措置の不実施	1	—	—	—	—	—	—
—	—	業務改善命令	1	業務改善命令	2	業務改善命令	1	業務改善命令	—
—	—	運送機関に関する事項の未確認	1	他の法令に違反するサービスの提供を受けることのあつせん	2	他の法令に違反するサービスの提供を受けることのあつせん	1	—	—

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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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	1	戒告	26	戒告	0	戒告	0	戒告	1
職務禁止規定違反	1	継続的専門研修の不履行	25	—	—	—	—	信用失墜行為	1
—	—	過失による虚偽証明	1	—	—	—	—	—	—
業務改善命令	3	業務改善命令	4	業務改善命令	3	業務改善命令	1	業務改善命令	1
著しく不当な業務運営	3	著しく不当な業務運営	4	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
業務（一部）停止	8	業務（一部）停止	20	業務（一部）停止	0	業務（一部）停止	7	業務（一部）停止	2
信用失墜行為	5	過失による虚偽証明	10	—	—	過失による虚偽証明	3	信用失墜行為	2
著しく不当な業務運営	2	信用失墜行為	7	—	—	信用失墜行為	4	—	—
過失による虚偽証明	1	著しく不当な業務運営	3	—	—	—	—	—	—
課徴金納付命令決定	0	課徴金納付命令決定	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	—
—	—	過失による虚偽証明	1	—	—	—	—	—	—

10 水産業協同組合法（農林水産省、金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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	
業務改善命令	1	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—
内部管理態勢の不備	1	—	—	—	—	—	—	—	—

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）
※ 執行実績なし

13 海上運送法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	1	安全確保命令	4	安全確保命令	3	安全確保命令	3	安全確保命令	1
安全確保指導	16	安全確保指導	26	安全確保指導	40	安全確保指導	34	安全確保指導	8

14 放送法（総務省）
※ 執行実績なし

15 司法書士法（法務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	39	懲戒処分	53	懲戒処分	64	懲戒処分	60	懲戒処分	29

16 土地家屋調査士法（法務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	22	懲戒処分	20	懲戒処分	45	懲戒処分	35	懲戒処分	13

17 商品先物取引法（農林水産省、経済産業省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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	
＜農林水産省、経済産業省＞									
業務停止命令	0	業務停止命令	2	業務停止命令	-	業務停止命令	-	業務停止命令	1
		断定的判断の提供	2					断定的判断の提供	1
		再勧誘の禁止	2					一任売買	1
		不招請勧誘の禁止	1					再勧誘の禁止	1
		取引後の損失補てん・利益	1					迷惑勧誘	1
		提供の禁止	1					両建勧誘の禁止	1
		虚偽の告知	1					不招請勧誘の禁止	1
		迷惑勧誘	1					債務履行拒否又は不当遅延	1
		告知義務・意思確認義務違反	1					決済結了拒否	1
		両建て勧誘の禁止	1					重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1
		仕切り拒否	1					適合性の原則違反	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	3	業務改善命令	1	業務改善命令	-	業務改善命令	1
一任売買	1	断定的判断の提供	2	仕切り拒否	1			断定的判断の提供	1
両建て勧誘の禁止	1	再勧誘の禁止	2	受託契約率則の準拠義務違反	1			一任売買	1
仕切り拒否	1	不招請勧誘の禁止	1					再勧誘の禁止	1
		取引後の損失補てん・利益	2					迷惑勧誘	1
		提供の禁止	1					両建勧誘の禁止	1
		虚偽の告知	1					不招請勧誘の禁止	1
		迷惑勧誘	1					債務履行拒否又は不当遅延	1
		告知義務・意思確認義務違反	1					決済結了拒否	1
		両建て勧誘の禁止	1					重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1
		仕切り拒否	1					適合性の原則違反	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						
		商品取引責任準備金の不適切な使用	1						
		仲介業者の管理体制が不十分	1						
		仲介業者の商品引取事故時損失補てん措置不適切	1						

18 行政書士法（総務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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
懲戒処分	14	懲戒処分	14	懲戒処分	21	懲戒処分	14		

※ 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 2018年度分については2019年度に調査実施予定。

19 道路運送法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	55	＜乗合旅客＞ 車両の使用停止	45	＜乗合旅客＞ 車両の使用停止	30	＜乗合旅客＞ 車両の使用停止	41		集計中
＜乗合旅客＞ 勧告・警告等	70	＜乗合旅客＞ 勧告・警告等	50	＜乗合旅客＞ 勧告・警告等	63	＜乗合旅客＞ 勧告・警告等	66		
＜貸切旅客＞ 車両の使用停止	178	＜貸切旅客＞ 車両の使用停止	138	＜貸切旅客＞ 車両の使用停止	248	＜貸切旅客＞ 車両の使用停止	165		
＜貸切旅客＞ 勧告・警告等	122	＜貸切旅客＞ 勧告・警告等	148	＜貸切旅客＞ 勧告・警告等	198	＜貸切旅客＞ 勧告・警告等	230		
＜乗用旅客＞ 車両の使用停止	275	＜乗用旅客＞ 車両の使用停止	378	＜乗用旅客＞ 車両の使用停止	241	＜乗用旅客＞ 車両の使用停止	238		
＜乗用旅客＞ 勧告・警告等	576	＜乗用旅客＞ 勧告・警告等	482	＜乗用旅客＞ 勧告・警告等	381	＜乗用旅客＞ 勧告・警告等	323		

20 道路運送車両法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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
自動車分解整備事業者等の行政処分等	300	自動車分解整備事業者等の行政処分等	357	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

21 税理士法（財務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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	
懲戒処分	59	懲戒処分	41	懲戒処分	39	懲戒処分	38	懲戒処分	51
第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	10	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	7	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	9	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	7	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	11
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2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	1	第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	3	第46条該当（一般の懲戒）	26	第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	1	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	3
第46条該当（一般の懲戒）	40	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	1	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	4	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	1	第46条該当（一般の懲戒）	34
第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	5	第46条該当（一般の懲戒）	28	—	—	第46条該当（一般の懲戒）	27	第48条の20第1項該当（税理士法人の懲戒）	3
第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	2	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	2	—	—	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	1		
第48条の20第1項該当（税理士法人の懲戒）	1	—	—	—	—	第48条の20第1項該当（税理士法人の懲戒）	1		

22 借入金庫法（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	
執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—	業務改善命令 内部管理体制の不備	1

23 内航海運業法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	—	安全確保命令	2	安全確保命令	—	安全確保命令	—	安全確保命令	—
安全確保指導	1	安全確保指導	3	安全確保指導	6	安全確保指導	4	安全確保指導	2

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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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
監査実施数（※）	18	監査実施数	18	監査実施数	17	監査実施数	17	監査実施数	—

※ 地方厚生（支）局が実施するもので、単位は基金。

29 割賦販売法（経済産業省、消費者庁）

※ 執行実績なし

30 社会保険労務士法（厚生労働省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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	
懲戒処分	11	懲戒処分	3	懲戒処分	2	懲戒処分	1	懲戒処分	5
申請書等の虚偽作成	6	申請書等の虚偽作成	2	申請書等の虚偽作成	2	申請書等の虚偽作成	1	申請書等の虚偽作成	4
他の法令違反	3	不適切な情報発信	1	—	—	—	—	他の法令違反	1
業務懈怠	2	—	—	—	—	—	—	—	—

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）

2014年度			2015年度			2016年度			2017年度			2018年度（11月1日時点）		
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		
業務改善		1	業務改善		2	執行実績なし		-	執行実績なし		-	業務改善命令		2
内部管理態勢の不備		1	内部管理態勢の不備		2							内部管理態勢の不備		2
業務停止		1	業務停止		1							業務（一部）停止		1
内部管理態勢の不備		1	内部管理態勢の不備		1							内部管理態勢の不備		1

33 貸金業法（金融庁、消費者庁）

2014年度			2015年度			2016年度			2017年度			2018年度（11月1日時点）							
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							
＜金融庁（都道府県）＞																			
業務改善命令			4	業務改善命令			5	業務改善命令			10	業務改善命令			12	業務改善命令			4
変更届出書提出義務違反			1	禁止行為			1	禁止行為			5	禁止行為			2	過剰貸付等の禁止			1
信用情報の目的外利用			1	預金通帳等の保管等の制限違反			2	書面交付義務違反			4	書面交付義務違反			5	信用情報の使用義務違反			1
書面交付義務違反			1	利息、保証料等に係る制限等違反			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			1
信用情報の未提供			1	返済能力調査義務違反			2	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
禁止行為			1	書面交付義務違反			3	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	—			—
—			—	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	—			—
—			—	標識の掲示義務違反			1	—			—	信用情報の提供義務違反			1	—			—
—			—	報告書提出義務違反			2	—			—	—			—	—			—
業務停止			4	業務停止			7	業務停止			9	業務停止			4	業務停止			1
登録申請書虚偽記載			2	報告徴収命令違反			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			1
変更届出書提出義務違反			1	禁止行為			2	禁止行為			2	禁止行為			1	—			—
広告等違反			1	変更届出書提出義務違反			3	書面交付義務違反			2	書面交付義務違反			2	—			—
信用情報の使用義務違反			1	広告等違反			2	帳簿の備付け義務違反			2	帳簿の備付け義務違反			—	—			—
書面交付義務違反			2	帳簿の備付け義務違反			2	信用情報の提供義務違反			1	—			—	—			—
預金通帳等の保管等の制限違反			1	書面交付義務違反			4	誇大広告の禁止			1	—			—	—			—
不祥事件の届出義務違反			1	利息、保証料等に係る制限等違反			1	主任者の設置義務違反			1	—			—	—			—
禁止行為			1	返済能力調査義務違反			2	—			—	—			—	—			—
業務運営に関する措置			1	預金通帳等の保管等の制限違反			1	—			—	—			—	—			—
帳簿の備付け義務違反			2	標識の掲示義務違反			1	—			—	—			—	—			—
—			—	登録申請書虚偽記載			1	—			—	—			—	—			—
—			—	公正証書に係る制限義務違反			1	—			—	—			—	—			—
—			—	主任者の設置義務違反			1	—			—	—			—	—			—
登録取消			4	登録取消			4	登録取消			2	登録取消			-	登録取消			1
信用情報の使用義務違反			1	所在地不明			2	欠格事由			1	—			—	欠格事由			1
登録営業所等以外での営業			1	欠格事由			1	所在地不明			1	—			—	—			—
主任者の設置義務違反			1	報告書提出義務違反			2	—			—	—			—	—			—
条件等の明示義務違反			1	検査忌避			1	—			—	—			—	—			—
標識の掲示義務違反			1	—			—	—			—	—			—	—			—
名簿の備付け義務違反			1	—			—	—			—	—			—	—			—
帳簿の備付け義務違反			2	—			—	—			—	—			—	—			—
禁止行為			1	—			—	—			—	—			—	—			—
書面交付義務違反			4	—			—	—			—	—			—	—			—
欠格事由			1	—			—	—			—	—			—	—			—
利息に係る制限違反			1	—			—	—			—	—			—	—			—
検査忌避			1	—			—	—			—	—			—	—			—

34 電気通信事業法（総務省）

2014年度			2015年度			2016年度			2017年度			2018年度（11月1日時点）		
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		
報告徴収		2	報告徴収		3	報告徴収		1	報告徴収		3	報告徴収		1
第26条違反（説明義務）		2	第26条違反（説明義務）		2	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27条違反（苦情処理義務）		1	—			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		1	立入検査		-	立入検査		-	立入検査		-	立入検査		-
第26条違反（説明義務）		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。

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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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
許可の取消	29	許可の取消	21	許可の取消	41	許可の取消	25		集計中
事業停止	6	事業停止	10	事業停止	21	事業停止	39		
車両の使用停止	1,499	車両の使用停止	1,493	車両の使用停止	1,222	車両の使用停止	1,310		
勧告・警告等	506	勧告・警告等	432	勧告・警告等	272	勧告・警告等	285		

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）

2014年度			2015年度			2016年度			2017年度			2018年度（11月1日時点）		
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		
指示		1	執行実績なし		-	執行実績なし		-	執行実績なし		-	執行実績なし		-
契約締結書面の記載不備		1	-		-	-		-	-		-	-		-

40 保険業法（金融庁）									
2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	
業務改善命令	2	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
経営管理態勢、法令等遵守体制の不備	2							保険金支払管理態勢、経営管理態勢等の不備	1
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）									
2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	
懲戒処分	2	懲戒処分	1	懲戒処分	2	懲戒処分	3	処分実績なし	-
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）及び第62条（会則を守る義務）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	-	
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）									
2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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	
＜警察庁（都道府県公安委員会）＞									
営業停止	12	営業停止	6	営業停止	6	営業停止	5	営業停止	12
指示	54	指示	41	指示	44	指示	51	指示	95
変更届出義務違反	27	変更届出義務違反	23	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
書類備付け義務違反	11	書類備付け義務違反	9	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
その他	16	その他	9	その他	10	その他	24	その他	56
＜国土交通省＞									
指示	20	指示	10	指示	5	指示	23	指示	50
※警察庁分の件数は、暦年集計。また、国土交通大臣（都道府県知事）から通知を受けたものを含む。 ※国土交通省分の件数は、2017年から暦年集計に変更。									
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）									
2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	
処分実績なし	-	処分実績なし	-	処分実績なし	-	懲戒処分 第59条該当（業務の停止等）	2	処分実績なし	-
							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）									
2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	
業務改善命令	1	執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	8	業務改善命令	13
委託先管理義務違反	1					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
						システムリスクにかかる管理態勢の不備	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
						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	1	-	
								登録拒否	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	1
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）									
2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	
								執行実績なし	-
51 住宅宿泊事業法（観光庁）									
2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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	
								執行実績なし	-

**消費者庁が所管する法律（※）の行政処分等の執行実績
（2014年度から2018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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度上半期	
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
＜厚生労働省（本省）＞									
検査命令	58,727	検査命令	58,874	検査命令	56,877	検査命令	59,477	検査命令	28,842
モニタリング検査	96,580	モニタリング検査	97,187	モニタリング検査	98,164	モニタリング検査	99,455	モニタリング検査	60,295
＜厚生労働省（都道府県）＞									
収去	173,869	収去	162,656	収去	156,217	収去	147,832	収去	集計中
営業許可施設数（新規）	262,920	営業許可施設数（新規）	265,197	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）	集計中
営業許可施設数（継続）	274,467	営業許可施設数（継続）	284,725	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）	集計中
営業施設総数	2,480,547	営業施設総数	2,468,352	営業施設総数	2,448,030	営業施設総数	2,441,483	営業施設総数	集計中
物品廃棄命令	24	物品廃棄命令	22	物品廃棄命令	29	物品廃棄命令	21	物品廃棄命令	集計中
営業禁止命令	168	営業禁止命令	140	営業禁止命令	167	営業禁止命令	150	営業禁止命令	集計中
営業停止命令	673	営業停止命令	614	営業停止命令	607	営業停止命令	561	営業停止命令	集計中
改善命令	2	改善命令	107	改善命令	90	改善命令	86	改善命令	集計中
食中毒事案の報告件数（年次）	976	食中毒事案の報告件数（年次）	1,202	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
＜消費者庁（都道府県）＞※1									
収去	44,565								

※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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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
＜JAS関係＞									
命令・取消※1	3	執行実績なし	-	執行実績なし	-	命令・取消	2	執行実績なし	-
＜品質表示関係＞									
指示※2	34								
命令※3									

※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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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
＜消費者庁＞									
指示	4	指示	7	指示	35	指示	1	指示	11

5 不当量品類及び不当表示防止法（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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
＜消費者庁＞									
措置命令	30	措置命令	13	措置命令	27	措置命令	50	措置命令	46
＜消費者庁（都道府県）＞									
指示	3	措置命令	3	措置命令	1	措置命令	8	措置命令	9

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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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
重大製品事故の報告	892	重大製品事故の報告	885	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
重大製品事故の公表	114	重大製品事故の公表	112	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

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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	14	規制基準違反事例	8	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	4

9 国民生活安定緊急措置法（消費者庁）

※ 執行実績なし

10 特定商取引に関する法律（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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
業務停止命令	16	業務停止命令	23	業務停止命令	14	業務停止命令	15	業務停止命令	13
指示	24	指示	11	指示	14	指示	17	指示	19
								業務禁止命令	26

※ 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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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
業務停止命令	0	業務停止命令	0	業務停止命令	2	業務停止命令	1	業務停止命令	0
措置命令	0	措置命令	0	措置命令	2	措置命令	1	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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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
立入検査	91	立入検査	101	立入検査	103	立入検査	107	立入検査	75
—	—	—	—	—	—	改善命令	6	—	—

13 健康増進法（厚生労働省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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	-	勧告	1	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-

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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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
措置命令	7	措置命令	7	執行実績なし	-	措置命令	2	執行実績なし	-

15 個人情報の保護に関する法律（内閣府）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11月1日時点）	
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
報告の徴収※1	3	助言	1	報告の聴取※2	6				
勧告※1	1	—	—	—	—				

※1 経済産業省による実施。

※2 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。

なお、2016年度の枠には2016年4月1日から2017年5月29日（改正個人情報保護法の全面施行日の直前）までの報告件数を掲載。

※3 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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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
重大事故の通知	1,248	重大事故の通知	1,304	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
消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1,658	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1,593	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（財産事案）の通知件数	9,172	消費者事故等（財産事案）の通知件数	9,385	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
消費者事故等の公表	50	消費者事故等の公表	49	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
注意喚起（生命身体分野）	1	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（財産分野）	10	注意喚起（財産分野）	9	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
消費者安全調査委員会の意見件数	4事案 11件	消費者安全調査委員会の意見件数	3事案 6件	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

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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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
指導及び助言	170	指導及び助言	145	指導及び助言	120	指導及び助言	50	指導及び助言	84
指導	2	指導	4	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—
指導	36	指導	180	指導	6	指導	3	執行実績なし	—

※ 公正取引委員会関係は執行実績なし。

19 食品表示法（消費者庁、財務省、農林水産省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018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
				＜消費者庁（都道府県等）＞					
		指示	23	指示	14	指示	10	指示	11
		命令	2	命令	1	命令	2	命令	2
				＜消費者庁、財務省、農林水産省＞					
		指示	5	指示	12	指示	11	指示	12

調査結果概要

(1) 調査対象とした審議会等(34)の状況 ※2019年3月31日時点

(A) 審議会等及びその下部組織の双方で選任	16
(B) 審議会等で選任	9
(C) 下部組織で選任	4
(D) 審議会等及びその下部組織のいずれにも不在	5

(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	89
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	21
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	41
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	16
消費者問題に詳しい弁護士・司法書士などの法律専門職	17
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	13
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	3
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}	27
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)	264
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	2,233

※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

主な相談等窓口

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
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、国民生活センター等) ※を案内する。	消費者庁	TEL:188
公益通報者保護制度相談ダイヤル	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」に関する各種相談を受け付ける。	消費者庁	TEL:03-3507-9262 (メール問合せ窓口) g.koueki-soudan@caa.go.jp
消費者安全調査委員会 申出窓口	消費者の生命又は身体被害に関わる消費者事故等について、消費者安全調査委員会に事故等原因調査等の申出を受け付ける。	消費者庁	郵送: 〒100-8958 東京都千代田区霞ヶ関3-1-1 中央合同庁舎第4号館7階 消費者庁消費者安全課 事故調査室 FAX: 03-3507-9284 MAIL: g.jikocho_moshide@caa.go.jp
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/
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。	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/
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。	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/index.html
個人情報保護法相談 ダイヤル	民間事業者が守るルールである「個人情報保護法」に関する質問や苦情、通報を一元的に受け付ける。	個人情報保護委員会	TEL:03-6457-9849
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
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提供について、電話や書面のほか電子申告を受け付ける。	公正取引委員会	TEL:03-3581-5471 電子窓口: https://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
公正取引委員会 官房総務課	独占禁止法等に関する一般相談について、来訪や電話等による相談を受け付ける。	公正取引委員会	TEL:03-3581-5471
各都道府県警察本部及び警察署の相談窓口	犯罪の未然防止など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
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/
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
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
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
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/
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/watch/index.html

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
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/support/pension.htm
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
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 : 03-3581-6202 ウェブサイト受付窓口 : https://www.fsa.go.jp/kensa/
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
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
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 下記ウェブサイト参照 http://www.maff.go.jp/j/heyasodan/index.html
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、問合せなどを受け付け、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 http://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

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
電力・ガス取引監視等委員会相談窓口	電力・ガス・熱の適正取引の確保、ネットワーク部門の中立性確保の観点から、消費者が小売供給契約を結ぶ際のトラブル等や、電気供給事業者間における電力取引に係る契約のトラブル等の解決支援を行う。	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
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://www.mlit.go.jp/useful/hotline1.html
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/
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/
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

備考）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。

※ 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（2018 年 4 月 1 日時点）。

（メール、FAX の両方：494、メールのみ：50、FAX のみ：55）

（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

成年年齢引下げに関する本工程表の主な関連施策

基本計画工程表	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		
						2020年度	2021年度	2022年度
3(1)①特定商取引法の執行強化	悪質性や緊急性の高いと思われる案件の調査の実施、調査結果に基づく厳正な法執行							
3(1)②特定商取引法の見直し			消費者委員会の審議 に対し、適切に協力 するなど、分析・検 討を行う。	法案 の検 討／ 国会 提出	消費者委員会の答申の 付言に記載された事項 等につき、引き続き分 析・検討を行い、必要 な措置を講ずる。	成年年齢引下げに伴う特定商取引法 施行規則の改正	改正内容の周知	
3(1)④消費者契約法の見直し								
4(1)③消費者政策の企画立案のための調査の実施				理論的・先進的な調査・研究				
4(2)①消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	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							
4(2)②地域における消費者教育推進のための体制の整備								
	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、情報提供等を実施							

成年年齢引下げに関する本工程表の主な関連施策

基本計画工程表	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕		
						32年度	33年度	34年度
4(2)③「消費者教育の推進に関する基本的な方針(基本方針)」の検討等	・消費者教育の推進に関する施策の状況を踏まえた基本方針に関する検討 ・必要に応じた基本方針の変更		消費者教育の推進に関する基本的な方針の変更の検討					
		消費者教育の推進に関する基本的な方針の変更の検討						
4(2)④消費者教育に使用される教材等の整備・⑥学校における消費者教育の推進	高等学校における消費者教育の実施のため、高校生向け消費者教育教材を作成	作成した教材の効果的な活用 (アクティブ・ラーニングの視点からの授業改善の推進も含めて検討)	教材を使用した授業の実施 (試行)	試行の検証を行うとともに、アクションプログラムに基づき、全国での活用を推進				
		小・中学校における消費者教育の充実のため、教材の検討・作成 児童養護施設等での消費者教育支援プログラムの検討						
4(2)⑤教育行政(学校教育・社会教育)と消費者行政の連携・協働(基礎的な情報の整備と体制作り)	地方公共団体における、教育委員会と消費者行政担当部局との連携等による消費者教育推進のための人材開発、消費者教育の推進体制の整備の促進	消費者教育推進に向けた人材開発のため、大学等への専門家派遣						
		地方公共団体における、教育委員会と消費者行政担当部局との連携等による消費者教育推進のための人材開発、消費者教育の推進						
	独立行政法人国民生活センター等での研修の実施や、地方消費者行政強化交付金の活用により、地方公共団体による消費者教育	地方消費者行政強化交付金の活用により地方公共団体の取組を支援						

成年年齢引下げに関する本工程表の主な関連施策

基本計画工程表	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕		
						32年度	33年度	34年度
4(2)⑥学校における消費者教育の推進	小・中・高等学校等における消費者教育の推進（学習指導要領の改訂、新学習指導要領の周知・徹底等）					新学習指導要領に基づく消費者教育の着実な実施		
	大学・専門学校等における消費者教育の推進（取組状況調査と特色ある取組事例、先進事例や課題等の情報提供及び啓発）							
	・ 現職教員研修や教員養成課程等における消費者教育に関する取組についての実態把握及び各実施主体への情報提供							
	・ 消費者教育等に関する実践的な学習プログラムの開発に係る実践研究及びその成果の普及							
	大学等における消費者庁からの依頼等に基づく啓発及び情報提供					消費者教育推進会議における審議を踏まえ、取組を推進		
	副読本や教材などの作成、関係機関が有する情報や知識を活用した教育・啓発事業やセミナーの開催等							
	若年者の消費者教育分科会における検討・取りまとめ							
	大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を推進					消費者教育推進会議における審議を踏まえ、取組を推進		
	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							
	・ 消費者教育推進会議で提案した「学校における消費者教育の充実に向けて」の周知等							
	・ 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、学校での外部講師としての効果的な活用を推進							
	地方消費者行政強化交付金の活用により					地方公共団体の取組を支援		

成年年齢引下げに関する本工程表の主な関連施策

	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]		
						32年度	33年度	34年度
5(1) ⑬成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催						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		
						アクションプログラムに基づき、若年者への実践的な消費者教育の実施を推進		
						若年者に対する返済能力や支払可能見込額の調査を一層適切に行うため、事業者の自主的な取組状況を把握するための調査を実施し、その調査結果を検証して、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		
						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、消費者教育をはじめとした環境整備の施策にいかす。		

成年年齢引下げに関する本工程表の主な関連施策

基本計画工程表	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕		
						32年度	33年度	34年度
6(1)⑤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	国民生活センターによる経由相談の強化、お屋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							
	国民生活センター及び消費生活センターによる消費者相談110番について、被害状況等に鑑みてテーマ等を検討し、実施							
6(2)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	地方公共団体（被災地方公共団体を含む。）への支援							
	地方公共団体、関係機関への制度の周知	・改正消費者安全法の円滑な施行 ・庁内連携の推進、相談業務の広域連携業務の広域連携 ・取組状況や好事例の収集、提供						
6(2)⑤「消費者ホットライン」の運用	地方消費者行政推進交付金（2018年度以降は、地方消費者行政強化交付金）の活用により、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備を支援							
	2018年度以降の地方消費者行政充実・強化に向けた今後の支援の在り方等について検討 国として取り組むべき重要な消費者政策の推進等のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援【消費者庁】							
	「消費者ホットライン」の3桁化【消費者庁】							
	「消費者ホットライン188」や消費生活センターの周知【消費者庁、関係省庁等】							

徳島県において実施するモデル事業に関する本工程表の主な関連施策

基本計画工程表	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		
						2020年度	2021年度	2022年度
1(3)③国民生活センターにおける商品テストの実施			「消費者行政新未来創造オフィス」における、徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストプロジェクトの実施					
			栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育等					
			徳島県における栄養成分表示・保健機能食品の消費者教育モデル事業実施 地方公共団体等における消費者教育の実施					
4(1)③消費者政策の企画立案のための調査の実施			理論的・先進的な調査・研究					
			その他の調査の適宜実施					

徳島県において実施するモデル事業に関する本工程表の主な関連施策

(別表5)

基本計画工程表	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕	
						2020年度	2021年度 2022年度
4(2)④消費者教育に使用される教材等の整備・⑥学校における消費者教育の推進	成 年 年 齢 引 下 げ に 向 け た 動 き が あ る 中 で 、 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	高等学校における消費者教育の実のため、高校生向け消費者教育教材を作成 作成した教材の効果的な活用 (アクティブ・ラーニングの視点からの授業改善の推進も含めて検討) 教材を使用した授業の実施(試行) 試行の検証を行うとともに、アクションプログラムに基づき、全国での活用を推進 進捗状況のフォローアップを行い、必要な施策を実施	小・中学校における消費者教育の充実のため、教材の検討・作成 児童養護施設等での消費者教育支援プログラムの検討 消費者教育推進に向けた人材開発のため、大学等への専門家派遣	地方公共団体、消費者、事業者、行政による推進組織（プラットフォーム）の構築を推進 学校において利用できる教材の提供や教員向けの研修の機会の提供、事業者への働き掛け（商品・サービスへの反映や事業者間の連携）、認証ラベルの情報提供等	消費者が食品ロス削減のために家庭で取り組める内容の普及啓発（発生要因の分析等を踏まえ、内容や媒体を随時見直し）	「消費者行政新未来創造オフィス」におけるモデル事業の実施	
4(2)⑩エシカル消費の普及啓発							
4(2)⑭食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進							

徳島県において実施するモデル事業に関する本工程表の主な関連施策

(別表5)

基本計画工程表	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		
						2020年度	2021年度	2022年度
4(3)②消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等					「消費者行政新未来創造オフィス」における、地方の事業者への普及・啓発			
4(3)③公益通報者保護制度の推進			事業者団体等の主導による中小企業における内部通報制度の導入促進及びその効果を検証等した上での全国展開		事業者団体等の主導による中小企業における内部通報制度の導入促進及びその効果を検証等した上での全国展開			
			徳島県内市町村における通報窓口整備率100%達成	通報制度の円滑な運用とその評価・改善、県内市町村共通の窓口の整備及びこれらの効果を検証等した上での全国展開		全国展開の結果等を踏まえた更なる制度の整備・改善		

徳島県において実施するモデル事業に関する本工程表の主な関連施策

(別表5)

基本計画工程表	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			
						2020年度	2021年度	2022年度	
6(2)②地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体）	地方公共団体、関係機関への制度の周知					＜改正消費者安全法の円滑な施行＞ ・消費者安全確保地域協議会の設立支援（先進事例の収集・共有等） ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援（先進事例の収集、共有等）			
6(2)⑧国民生活センター相模原事務所研修施設及び「消費者行政新未来創造オフィス」での研修の実施						・徳島県内全ての市町村での協議会設置支援 ・協議会設置に向けた課題解決の先進事例を収集			
							協議会設置に向けた課題解決の先進事例集の作成・公表		
							「消費者行政新未来創造オフィス」における、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修及び徳島独自の研修の実施 ※ 2019年度までに同オフィスの今後の在り方について検証・見直しを行い、結論を得る。		

(参考 1)

消費者基本計画第 2 章（消費者を取り巻く
環境の変化と課題）各項目と施策の対応関係

消費者基本計画第2章（消費者を取り巻く環境の変化と課題）の各項目に対応した本工程表の主な関連施策は、次のとおり。

消費者基本計画 第2章の項目	対応する主な関連施策		
	施策番号	施 策 名	頁番号
1 経済の好循環と消費者の安全・安心	—	全施策	—
2 人口減少、高齢化・独居化の進行	1 (2) ①	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	17
	1 (2) ⑥	高齢者向け住まいにおける安全の確保	20
	2 (3) ①	新たな食品表示制度の円滑な施行等	61
	2 (3) ②	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	63
	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	70
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	71
	3 (1) ⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	73
	3 (2) ⑮	高齢者向け住まいにおける消費者保護	90
	3 (2) ⑯	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	91
	3 (4) ①	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	121
	3 (4) ②	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	121
	3 (4) ③	生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行助長サービス対策等の推進	121
	3 (4) ⑩	「架空請求対策パッケージ」の推進による被害の防止	124
	6 (2) ②	地域の見守りネットワークの構築	227
3 女性の活躍の進展	1 (1) ⑦	子どもの不慮の事故を防止するための取組	4
	1 (2) ①	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	17
	2 (3) ①	新たな食品表示制度の円滑な施行等	61
	6 (2) 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	226
	6 (2) ②	地域の見守りネットワークの構築	227

消費者基本計画 第2章の項目	対応する主な関連施策		
	施策番号	施策名	頁番号
4 高度情報通 信社会の進展	2 (2) ⑤	医療機関のウェブサイトによる情報提供	56
	2 (2) ⑥	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	56
	2 (3) ①	新たな食品表示制度の円滑な施行等	61
	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	70
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	71
	3 (2) ①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	78
	3 (2) ②	有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	79
	3 (2) ④	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 業者等に係る制度の整備	80
	3 (2) ⑦	サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備	82
	3 (2) ⑧	暗号資産交換業者についての対応	83
	3 (2) ⑨	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	85
	3 (3) ①	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	117
	3 (3) ②	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	117
	3 (3) ③	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	117
	3 (3) ④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	118
	3 (3) ⑤	電子商取引環境整備に資するルール整備	118
	3 (4) ⑥	フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策の推進	122
	3 (4) ⑦	ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	123
	3 (4) ⑧	インターネットオークション詐欺の取締り	123
	3 (4) ⑨	模倣品被害の防止	123
	3 (4) ⑩	「架空請求対策パッケージ」の推進による被害の防止	124
	4 (2) ①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	139
	4 (2) ④	消費者教育に使用される教材用の整備	140
	5 (2) ①	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	206
	5 (2) ②	個人情報保護法制の周知	206
	5 (2) ③	パーソナルデータの利活用に関する制度改正	207
	5 (2) ④	マイナンバー制度の周知と適正な運用等	208

消費者基本計画 第2章の項目	対応する主な関連施策		
	施策番号	施策名	頁番号
5 消費生活に おけるグロー バル化の進展	1 (4) ④	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	33
	1 (4) ⑤	輸入食品の安全性の確保	34
	3 (2) ⑫	住宅宿泊事業法の適正な運用	87
	3 (4) ⑨	模倣品被害の防止	123
	3 (5) ①	J I S規格等の国内・国際標準化政策の実施	132
	5 (3) ①	越境消費者トラブルへの対応の強化	212
	5 (3) ②	在留外国人の相談に対する体制の強化	212
	5 (3) ③	二国間・地域間における政策対話・協力等の実施	213
	5 (3) ④	多国間協力の実施	213
	5 (3) ⑤	海外消費者関係法執行機関との連携	214
	6 (1) ②	国際業務実施体制の強化	218
6 東日本大震 災後の社会・ 意識の変化	1 (4) ⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	34
	3 (2) ⑫	リスクの高い取引等に関する注意喚起	96
	4 (2) ①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	139
	4 (2) ⑦	地域における消費者教育の推進	145
	4 (2) ⑩	エシカル消費の普及啓発	146
	6 (2) 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	226
	6 (2) ②	地域の見守りネットワークの構築	227

消費者基本計画 第2章の項目	対応する主な関連施策		
	施策番号	施策名	頁番号
7 消費者行動・意識の変化	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	70
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	71
	4 (1) ③	消費者政策の企画立案のための調査の実施	136
	4 (1) ④	審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	136
	4 (2) ①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	139
	4 (2) ②	地域における消費者教育推進のための体制の整備	139
	4 (2) ③	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」の検討等	140
	4 (2) ④	消費者教育に使用される教材等の整備	140
	4 (2) ⑤	教育行政と消費者行政の連携・協働	141
	4 (2) ⑥	学校における消費者教育の推進	142
	4 (2) ⑦	地域における消費者教育の推進	144
	4 (2) ⑧	家庭における消費者教育の推進	145
	4 (2) ⑨	事業者・事業者団体による消費者教育の推進	145
	4 (2) ⑩	エシカル消費の普及啓発	146
	4 (2) ⑬	各種リサイクル法等の普及啓発	147
	4 (2) ⑭	食品ロス削減国民運動の推進	148
	4 (2) ⑮	食育の推進	150
	4 (5) ①	低炭素社会作りに向けた国民運動の推進	180
	4 (5) ②	循環型社会形成に向けた情報提供事業	181
	4 (5) ③	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	182
	4 (5) ④	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促進	183
	4 (5) ⑤	有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物の理解と関心の増進	184
	5 (2) ②	個人情報保護法制の周知	206
	5 (2) ③	パーソナルデータの利活用に関する制度改正	207
	6 (2) ⑦	消費生活相談情報の活用	229

(参考 2)

商品・サービス別の消費生活相談件数

商品・サービス別の消費生活相談件数

	平成 25 年度		平成 26 年度		平成 27 年度		平成 28 年度		平成 29 年度		平成 30 年度	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
商品一般	40,418	4.4%	49,787	5.3%	43,092	4.6%	39,809	4.5%	146,487	15.6%	216,608	23.3%
食料品	77,525	8.4%	44,039	4.7%	46,457	5.0%	54,085	6.1%	54,014	5.7%	50,755	5.5%
住居品	39,269	4.2%	39,239	4.1%	35,922	3.9%	33,526	3.8%	28,543	3.0%	26,668	2.9%
光熱水品	8,043	0.9%	8,072	0.9%	8,151	0.9%	8,574	1.0%	11,051	1.2%	16,024	1.7%
被服品	45,157	4.9%	42,218	4.5%	35,328	3.8%	32,988	3.7%	35,171	3.7%	32,461	3.5%
保健衛生品	24,891	2.7%	22,124	2.3%	22,171	2.4%	24,179	2.7%	27,548	2.9%	28,985	3.1%
教養娯楽品	72,165	7.8%	72,024	7.6%	65,694	7.1%	61,444	6.9%	60,060	6.4%	55,239	5.9%
車両・乗り物	23,085	2.5%	21,588	2.3%	22,271	2.4%	22,704	2.5%	20,965	2.2%	19,128	2.1%
土地・建物・設備	31,563	3.4%	29,116	3.1%	27,863	3.0%	26,306	3.0%	26,414	2.8%	24,707	2.7%
他の商品	2,259	0.2%	1,823	0.2%	1,349	0.1%	1299	0.1%	1274	0.1%	1108	0.1%
商品全体	364,375	39.4%	330,030	34.9%	308,298	33.2%	304,914	34.2%	411,527	43.7%	471,683	50.7%
クリーニング	5,917	0.6%	5,912	0.6%	5,678	0.6%	4,695	0.5%	4,602	0.5%	3,972	0.4%
レンタル・リース・貸借	46,681	5.0%	46,442	4.9%	46,522	5.0%	45,052	5.1%	44,344	4.7%	40,576	4.4%
工事・建築・加工	30,877	3.3%	29,118	3.1%	28,334	3.0%	26,981	3.0%	25,528	2.7%	26,213	2.8%
修理・補修	12,454	1.3%	12,513	1.3%	12,566	1.4%	13,799	1.5%	13,108	1.4%	13,757	1.5%
管理・保管	2,321	0.3%	2,497	0.3%	2,293	0.2%	2,052	0.2%	2,320	0.2%	2,139	0.2%
役務一般	1,901	0.2%	3,816	0.4%	3,627	0.4%	3,773	0.4%	4,391	0.5%	2,444	0.3%
金融・保険サービス	103,730	11.2%	95,338	10.1%	77,635	8.3%	67,218	7.5%	64,876	6.9%	63,743	6.8%
運輸・通信サービス	215,116	23.2%	272,095	28.8%	294,634	31.7%	273,683	30.7%	240,388	25.5%	186,292	20.0%
教育サービス	4,858	0.5%	5,406	0.6%	4,728	0.5%	4,423	0.5%	4,345	0.5%	3,549	0.4%
教養・娯楽サービス	29,602	3.2%	26,983	2.9%	26,435	2.8%	28,040	3.1%	26,512	2.8%	25,804	2.8%
保健・福祉サービス	35,815	3.9%	38,158	4.0%	38,766	4.2%	39,271	4.4%	36,034	3.8%	31,023	3.3%
他の役務	40,095	4.3%	46,102	4.9%	46,615	5.0%	47,257	5.3%	37,469	4.0%	35,172	3.8%
内職・副業・ねずみ講	3,531	0.4%	3,630	0.4%	4,656	0.5%	5,113	0.6%	5,302	0.6%	4,600	0.5%
他の行政サービス	4,517	0.5%	5,030	0.5%	6,857	0.7%	5,116	0.6%	3,629	0.4%	3,605	0.4%
サービス全体	537,415	58.0%	593,040	62.7%	599,346	64.4%	566,473	63.6%	512,848	54.5%	442,889	47.6%
他の相談	24,048	2.6%	23,156	2.4%	22,344	2.4%	19,308	2.2%	16,914	1.8%	16,544	1.8%
計	925,838	100.0%	946,226	100.0%	929,988	100.0%	890,695	100.0%	941,289	100.0%	931,116	100.0%

(備考) P I O-N E Tに登録された消費生活相談情報(2019年3月31日までの登録分)。

(参考 3)

A I ・ I o T ・ ビッグデータ等に関連する 施策の状況

参考3 AI・IoT・ビッグデータに関連する施策の状況

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
①自動運転の実現に向けた制度整備の推進					1) 関係 制度のあり方の検討 【国土交通省】	1) 関係 法案提出 【国土交通省】			検討の進捗状況
					1) 関係 保安基準の検討・策定【国土交通省】				
					2) 関係 自動運転レベル3に向けた制度整備についての検討 【警察庁】	2) 関係 法案提出 【警察庁】			
					3) 関係 ソフトウェアの更新等について、技術的動向を踏まえて継続的な検討を行う。 【消費者庁・関係省庁】	2) 関係 自動運転レベル4に向けた制度整備に係る課題等についての検討 【警察庁】			
					3) 関係 データ記録装置関連の在り方について検討を行う。 【関係省庁】				
(K P I の現状) ※2018年度 (1)自動運転車の安全確保の考え方 ・2018年9月に「自動運転等先進技術に係る制度整備小委員会」を設置し、自動車等の設計・製造過程から使用過程にわたる総合的な安全確保に必要な道路運送車両法上の制度の在り方について報告書を取りまとめた。 - それを踏まえて立案した「道路運送車両法の一部を改正する法律案」を2019年3月に閣議決定し、第198回国会に提出した。 (2)交通ルールの在り方 ・「技術開発の方向性に即した自動運転の実現に向けた調査検討委員会」における検討結果を踏まえ、自動車の自動運転の技術の実用化に対応した運転者等の義務に関する規定の整備を行う「道路交通法の一部を改正する法律案」を2019年3月に閣議決定し、第198回国会に提出した。 (3)責任関係 ・経済産業省・国土交通省委託事業「平成30年度高度な自動走行システムの社会実装に向けた研究開発・実証事業 自動走行の民事上の責任及び社会受容性に関する研究」においてソフトウェアの更新について検討しているところ。 ・2018年9月に「自動運転等先進技術に係る制度整備小委員会」を設置し、高度な自動運転を想定した保安基準の在り方について検討しているところ。									

参考3 AI・IoT・ビッグデータに関連する施策の状況

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
②情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進			情報信託機能の認定に係る指針を検討、公表【総務省、経済産業省】	情報信託機能の実証事業の実施【総務省】 実証も踏まえ指針の改訂【総務省、経済産業省】	必要に応じて指針の見直し【総務省、経済産業省】			情報信託機能等を用いてデータ活用を行うに当たり必要なるルールの整備状況	
	(K P I の現状) ※2018年度（2018年11月1日時点） 「情報信託機能の認定に係る指針ver1.0」を2018年6月に公表。引き続き指針の見直しに向けた検討を実施。								

参考3 AI・IoT・ビッグデータに関連する施策の状況

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
	③医療分野の研究開発に資するための匿名加工医療情報に関する施策の推進									認定匿名加工医療情報作成事業者による医療情報の収集規模
	医療分野の研究開発に資するための匿名加工医療情報の活用に関する法律の制度の周知広報、匿名加工医療情報の利活用の推進【内閣府、文部科学省、厚生労働省、経済産業省】									
	(K P I の現状) ※2018年度 今後申請を受けて、認定匿名加工医療情報作成事業者を認定予定。									

① 自動運転の実現に向けた制度整備の推進

「官民ITS構想・ロードマップ2018」（平成30年6月15日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）に基づき、自動運転車の実現に向け、技術開発と制度整備を推進する。このうち、法制度整備については、「自動運転に係る制度整備大綱」（平成30年4月17日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）を踏まえ、一般消費者に関する次の取組を推進する。

1) 自動運転車の安全確保の考え方

- ・ 現行の保安基準に定めていない新技術に係る基準について、技術開発の動向や国際的な議論を踏まえつつ、技術の多様性を阻害しないことに留意し、段階的に基準の策定を進める。【国土交通省】
- ・ 使用過程の自動運転車に求められる保守管理（点検整備・車検）について、必要な対策を講ずる。【国土交通省】
- ・ 使用過程の自動運転車に搭載されるプログラムの改変による改造であって、その内容が適切なものでなければ自動車が保安基準に適合しなくなるおそれのあるものについて、必要な対策を講ずる。【国土交通省】

2) 交通ルールの在り方

- ・ 自動運転レベル4に向けた制度整備に係る課題等について検討する。【警察庁】

3) 責任関係

- ・ 自動車損害賠償保障法に関して、自動運転システム利用中の事故により生じた損害についても、従来の運行供用者責任を維持する。また、この点に関して、保険会社から自動車メーカー等に対する求償権行使の実効性確保のための在り方を検討する。【国土交通省】
- ・ 製造物責任法に関して、車両の販売後、車両に組み込まれたソフトウェアの更新について、技術的動向を踏まえて継続検討する。【消費者庁、関係省庁】
- ・ 「通常有すべき安全性」と使用上の指示・警告等の関係について、技術的動向を踏まえて継続検討する。【消費者庁、関係省庁】
- ・ 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。【法務省、関係省庁】
- ・ データ記録装置の記録内容及び利用について検討する。【国土交通省、警察庁】
- ・ 記録データの提出義務化について検討する。【内閣官房】

<2018年度の実績>

1) 自動運転車の安全確保の考え方

- ・ 自動運転車が満たすべき安全性の要件や安全確保のための方策について、「自動運転車の安全技術ガイドライン」を2018年9月に策定及び公表した。【国土交通省】

- ・ 現行の保安基準に定めていない新技術に係る基準について、2018年3月に国連の議会で採択された高速道路における自動車線変更（ウインカー操作を起点）に関する基準を策定し、10月に公布した。【国土交通省】
- ・ 自動運転車等の設計・製造過程から使用過程にわたる総合的な安全確保に必要な制度の在り方について、2019年1月に報告書として取りまとめた。【国土交通省】
- ・ 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、「道路運送車両法の一部を改正する法律案」を2019年3月8日に閣議決定し、第198回国会に提出した。【国土交通省】

2) 交通ルールの在り方

- ・ 「技術開発の方向性に即した自動運転の実現に向けた調査検討委員会」における検討結果を踏まえ、自動車の自動運転の技術の実用化に対応した運転者等の義務に関する規定の整備を行う「道路交通法の一部を改正する法律案」を2019年3月8日に閣議決定し、第198回国会に提出した。【警察庁】

3) 責任関係

- ・ 制度整備大綱において、「自動運転システム利用時の事故により生じた損害についても、従来の運行供用者責任を維持」することとした。【国土交通省】
- ・ 制度整備大綱において、「ハッキングにより引き起こされた事故の損害（自動車の保有者が運行供用者責任を負わない場合）に関して、政府保障事業で対応」することとした。【国土交通省】

② 情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進

個人の指示又はあらかじめ指定した条件に基づき、当該個人に代わり妥当性を判断した上で第三者へのパーソナルデータの提供を行う情報信託機能について、消費者が安心してサービスを利用するための判断基準等を示すため、2018年6月に公表した指針に基づいた民間団体等による任意の認定スキームの着実な運用を推進する。【総務省、経済産業省】

また、実証事業等を通じ、必要なガイドラインの取りまとめ、2018年6月に公表した指針の検証等を行う。【総務省、経済産業省】

<2018年度の実績>

2018年6月に、有識者等による検討会での議論を踏まえ、情報信託機能の認定について「情報信託機能の認定に係る指針ver1.0」を公表した。【総務省、経済産業省】

「情報信託機能の認定に係る指針ver1.0」の検証等を行うため、情報信託機能によるパーソナルデータの活用が期待される分野において情報信託機能に関する実証事業を実施した。【総務省】

③ 医療分野の研究開発に資するための匿名加工医療情報に関する施策の推進

2018年5月に施行された医療分野の研究開発に資するための匿名加工医療情報に関する法律（次世代医療基盤法）に基づき、国民の理解の増進を始め、産学官によ

る匿名加工医療情報の医療分野の研究開発への利活用を推進する措置を着実に実施する。【内閣府、文部科学省、厚生労働省、経済産業省】

＜2018年度の実績＞

2018年5月に施行された次世代医療基盤法に基づき、国民の理解を増進し、利活用を促進するため、医療機関において患者に対して行う通知のひな形の作成や、各種講演における周知広報を行った。

【内閣府、文部科学省、厚生労働省、経済産業省】

参 考

消費者基本計画

平成27年3月24日
閣議決定

目 次

第1章 はじめに.....	1
1 消費者政策の更なる充実に向けて.....	1
2 新たな消費者基本計画の策定.....	2
第2章 消費者を取り巻く環境の変化と課題.....	3
1 経済の好循環と消費者の安全・安心.....	3
2 人口減少、高齢化・独居化の進行.....	4
3 女性の活躍の進展.....	5
4 高度情報通信社会の進展.....	5
5 消費生活におけるグローバル化の進展.....	6
6 東日本大震災後の社会・意識の変化.....	7
7 消費者行動・意識の変化.....	7
第3章 消費者政策の基本的方針.....	8
1 消費者政策の推進により目指すべき姿.....	8
2 消費者政策を推進する上で考慮すべき視点.....	9
(1) 府省庁等横断的な施策の一体的推進と行政・消費者・事業者の連携..	9
(2) 消費者行政の現場である地域の体制や取組の充実.....	10
(3) 規制改革が消費者に与える影響の考慮.....	11
(4) 新たに生じる消費者問題への機動的な対応.....	12
第4章 5年間で取り組むべき施策の内容.....	12
1 消費者の安全の確保.....	12
(1) 事故の未然防止のための取組.....	13
(2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止.....	14
(3) 的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止.....	15
(4) 食品の安全性の確保.....	16
2 表示の充実と信頼の確保.....	16
(1) 不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用.....	17
(2) 商品・サービスに応じた表示の普及・改善.....	17
(3) 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.....	18
3 適正な取引の実現.....	19
(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し.....	20
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化.....	21
(3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化.....	22

(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	23
(5) 規格・計量の適正化	24
4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成	24
(1) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映	25
(2) 消費者教育の推進	25
(3) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進	28
(4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保	29
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進	30
5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備	30
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	31
(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進	32
(3) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進 ..	33
6 国や地方の消費者行政の体制整備	33
(1) 国（独立行政法人を含む。）の組織体制の充実・強化	34
(2) 地方における体制整備	34
第5章 計画の効果的な実施	35
1 工程表の作成	36
2 計画の検証・評価・監視	36

第1章 はじめに

1 消費者政策の更なる充実に向けて

消費者政策は、消費者基本法（昭和43年法律第78号。平成16年に消費者保護基本法を改正。）に定められているとおり、消費者の利益の擁護・増進に関する総合的な施策として、消費者の権利の尊重、その自立の支援等の基本理念のもと、国民の消費生活の安定・向上を確保することを目的とするものである。

平成21年9月、それまでの生産者・供給者の立場から作られた行政を国民本位のものに改める「行政のパラダイム（価値規範）転換」を図り、各省庁縦割りになっている消費者行政を統一的・一元的に推進するため、消費者行政の司令塔・エンジン役として消費者庁が、消費者庁を含む各府省庁の消費者行政全般に対する監視機能を有する独立した第三者機関として消費者委員会が設立されてから5年が経過した。

この間、消費者が主役となる社会の実現に向け、消費者問題に関する基本的な政策の企画・立案や法執行等を行う消費者庁、重要事項の調査審議、建議等を行う消費者委員会、消費者問題に関する中核的实施機関として、全国の消費生活センター等への相談支援、研修、商品テスト、消費者への情報提供、裁判外紛争解決手続（ADR）等を行う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。）が、他の府省庁等とも連携しつつ、消費者行政の推進に取り組んできた。各府省庁等においては、それぞれの所管分野において、消費者委員会の建議等を踏まえ、消費者事故の未然防止や事故情報の収集・活用、表示・取引の適正化、公共料金に関する透明性の確保等に取り組んできた。地方消費者行政についても、5年間で消費生活センター数が262箇所増加、消費生活相談員が545人増員され、平成26年にはそれぞれ763箇所、3,345人になるなど、体制の強化に取り組んできた。

また、消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号。以下「消費者教育推進法」という。）、食品表示法（平成25年法律第70号）、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。）の制定、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。）、消費者安全法（平成21年法律第50号）、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。）の改正など、長年にわたって懸案とされてきた各種法律の制定・改正を行い、消費者行政において必要不可欠な基盤作りに取り組んできた。

その結果、消費者行政を推進する基本的な枠組みができつつあるものの、新

たな制度の中にはこれから施行されるものもあり、新たに施行される制度を含め、制度がその趣旨のとおり運用されるよう、制度の運用の担い手の育成や消費者・事業者・関係機関の認知・意識の向上、行政機関の執行体制の充実や執行力の強化など、その実効性の確保・向上に向けて、いまだ課題は多く残されている。

消費者を取り巻く環境は、高齢化の進行、高度情報通信社会の進展、消費生活におけるグローバル化の進展など、この5年間で大きく変化してきており、それに伴って消費者トラブルや消費者被害の内容等も変化してきている。

また、最近では、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）等を活用して事業者への意見等を広く発信する消費者も現れてきている一方で、商品・サービスの多様化・複雑化を背景に、依然として、消費者と事業者との間には、情報の質及び量並びに交渉力の格差が存在している。

全国の消費生活センター等の相談窓口に寄せられた消費生活相談は、平成21年度の約90万件から、平成24年度までは減少し続けていたものの、平成25年度には約94万件に再び増加している。食品表示の偽装、高齢者や障害者などの社会的弱者を狙った悪質商法などによる消費者被害は跡を絶たず、消費生活の安定・向上を確保するため消費者政策の更なる推進が必要となっている。

これからの消費者政策においては、様々な環境の変化に適切に対応するため、施策の実施体制を充実・強化し、これまでに整備してきた制度を積極的に活用し、真に消費者の利益の擁護・増進が図られるよう一層の成果を挙げていくとともに、新たな課題の解決に向けて今後も不断努力を続け、消費者政策の更なる充実を目指していくことが求められる。

2 新たな消費者基本計画の策定

消費者政策は、商品・サービスの種類を限定することなく、消費者の安全の確保、消費者契約の適正化、表示の適正化、消費生活に関する教育・啓発、消費者と事業者との間の苦情処理・紛争解決等、多岐にわたる施策を内容とするものであり、消費者庁だけでなく、多くの府省庁等が取り組む必要のある政策である。

そのため、消費者基本法において、政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、長期的に講ずべき消費者政策の大綱等を定めた「消費者政策の推進に関する基本的な計画」（消費者基本計画）を定めることとされている。

消費者基本計画は、これまでに平成17年と平成22年の2回策定されてきた。

平成22年3月30日に閣議決定された第二次の消費者基本計画は、平成22年度から平成26年度までの5年間を対象として、「消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援」、「地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上」、「経済社会の発展への対応」の3つの政策の基本的方向を示し、その区分により具体的施策を整理して定めていた。そして、毎年度、施策の実施状況について検証・評価を行いながら、計画に基づく各分野の施策を実施してきたところである。

しかしながら、消費者を取り巻く環境が変化し、消費者問題が多様化・複雑化している現状においては、これまでに増して、多くの府省庁等の積極的かつ計画的・一体的な施策の実施が必要となっている。

平成26年4月の総務省の「消費者取引に関する政策評価書」における勧告や平成26年5月の消費者委員会の「消費者基本計画の改定素案（平成26年5月）等に対する意見」における「3. 今後の課題」においては、次期消費者基本計画（注）について、政府全体としての具体的な政策目標の設定、個別施策の体系化・構造化、効果把握のための指標の設定、実施工程の明確化等を行うべきとされている。

平成32（2020）年には、「オリンピック・パラリンピック東京大会」の開催が予定されており、政府の各種計画においても、平成32（2020）年を目標としているものが多い。

（注）平成27年度からを対象期間とする消費者基本計画（すなわち本計画）のこと。

このような状況の下、長期的な展望を視野に入れつつ、消費者を取り巻く環境の変化や新たな課題等に適切に対応した消費者政策を更に推進していくため、平成27（2015）年度から平成31（2019）年度までの5年間を対象とする新たな「消費者基本計画」をここに定め、政府は、本計画に基づいて消費者政策を強力に推進することとする。

第2章 消費者を取り巻く環境の変化と課題

1 経済の好循環と消費者の安全・安心

日本経済は、20年以上も続いた長期の低迷から、近年は力強さを取り戻しつつある。このような経済回復を持続的な経済成長につなげていくためには、企業収益の改善を雇用の拡大と賃金の上昇につなげ、それを消費の増加、そして更に企業収益の増加につなげるという「経済の好循環」を実現していくことが

重要である。

消費者が支出する消費額の総額は、平成25年には経済全体（GDP）の約6割と大きなウェイトを占めている。米国など7割に近いウェイトを占めている国もあり、日本でも豊かな消費生活を実現する中で増加する余地がある。

一方で、平成25年度には約94万件の消費生活相談が消費生活センター等に寄せられており、平成25年1年間の消費者被害・トラブル額（消費者被害・トラブルに関する商品・サービス等への支出総額）は、「平成26年版消費者白書」によると、約6.0兆円との推計結果が得られている。

消費者と事業者との間で情報の質や量に格差がある中で、消費者に対して商品・サービスに関する正確な情報が提供されず、安全な商品・サービスを消費者が安心して消費活動を営めなければ、選択した商品・サービスの効用に対する不安感から消費者が購入に慎重になってしまう。もしそうなれば、消費の安定的な増加が進まず、持続的な経済成長に支障が生じるとともに、豊かな生活の実現も困難となる。

このため、経済政策と消費者政策は車の両輪として並行して進めていく必要があり、積極的な消費者政策により、個人消費が主導する持続的な経済成長と豊かな消費生活の実現を図ることが必要である。

2 人口減少、高齢化・独居化の進行

我が国は、人口減少社会と超高齢化社会への突入という大きな課題を抱えている。総人口が長期の人口減少過程に入る一方で、65歳以上の高齢者人口は、平成26（2014）年9月1日時点で過去最高の3290万人となり、総人口に占める割合（高齢化率）も25.9%と過去最高になっている。

今後、高齢者人口は平成31（2019）年には3588万人へと増加し、高齢化率も28.8%に上昇すると見込まれている。その後も、総人口が減少する中で高齢者人口が増加することにより高齢化率は上昇を続け、平成47（2035）年には33.4%と3人に1人が65歳以上の高齢者になると推計されている。

このように高齢化が進行する中、65歳以上の高齢者の消費生活相談件数は、平成25年度の消費生活相談件数全体の約3割となっており、大きな割合を占めている。平成20年度から平成25年度までにかけての65歳以上の高齢者の消費生活相談件数の増加率は6割強となっており、高齢者人口の伸びを大きく上回るペースで増加してきている。

また、身体障害・知的障害・精神障害を有する人や認知症等により判断力が不十分となった人などの「障害者等」が消費者トラブルに遭った相談の件数は、

平成20年度以降、年々増加傾向にある。

今後、健康食品、介護サービス等にとどまらず、様々な商品・サービスについて、高齢者からのニーズが高まり、高齢者や障害者向けの商品・サービスも登場・増加していくと考えられる。政府では、高齢者向け市場の活性化や障害福祉サービスの質の向上等を図ることとしている一方で、高齢者を狙った健康食品の送り付け商法などの悪質商法が絶えず、高齢者や障害者向けの商品・サービスを安心して消費できるよう、高齢者、障害者など被害に遭いやすい消費者の被害の防止と救済を図ることが急務となっている。

さらに、家族形態の変化を見ると、単独世帯の割合が平成17（2005）年の29.5%から平成22（2010）年には32.4%に増加しており、平成32（2020）年には34.4%に増加すると見込まれている。特に、65歳以上の高齢者の単独世帯数は、平成17（2005）年から平成22（2010）年までの間に約1.3倍に増加しており、今後も更に増加すると見込まれている。

単独世帯においては、周囲の目から隔離され、消費者トラブルに巻き込まれやすく、消費者トラブルに巻き込まれた際に誰にも相談できずに一人で抱えこみ、深刻化しやすくなることから、単独世帯の消費者の被害防止と早期発見に努めることが重要となっている。このような状況から、地域で高齢者、障害者など被害に遭いやすい消費者を見守ることが不可欠となっている。

3 女性の活躍の進展

就業の状況を見ると、我が国では、女性の社会進出に対する意識変化や社会経済情勢の変化などを背景として、夫婦共に雇用者の共働き世帯数は長年にわたり増加を続けており、平成9年以降は男性雇用者と無業の妻から成る世帯数を上回っている。女性（15歳～64歳）の就業率は、20代後半から30代前半までの上昇が目立っており、平成26年に63.6%と過去最高を更新している。

このような状況の中、政府は、我が国最大の潜在力である「女性の力」を最大限発揮できるようにするため、女性の活躍を推進することとしており、多様なライフスタイルに対応した子育てや介護等の支援を行うこととしている。

一方で、ベビーシッターや保育施設等における消費者トラブルも発生しており、女性の活躍の前提となる保育サービス、家事支援サービス等を安心して受けられる環境の整備が求められている。

4 高度情報通信社会の進展

情報通信技術の発達と情報通信機器・サービスの急速な普及により、インタ

インターネット上で流通する情報量は飛躍的に増加している。政府においても、世界最高水準のIT利活用社会を実現することを目指しており、デジタル技術における技術革新とグローバルな高度情報通信社会が更に進展することが見込まれる。

このような高度情報通信社会の進展等を背景として、インターネットで様々な商品・サービスの取引（デジタルコンテンツの購入や金融取引等も含む。）が時間や場所にかかわらず可能となり、実際に多くの消費者がこうした利便性の高いインターネット経由の取引を行うようになってきている。また、クレジットカードや電子マネーなど、決済手段も多様化している。我が国のB to C（消費者向け）電子商取引の市場規模は、平成20年の6.1兆円から平成25年には11.2兆円となり、5年間で約1.8倍に増加している。

これに伴い、「電子商取引」に関する消費生活相談の件数は年々増加傾向にあり、平成25年度には消費生活相談件数全体の2割以上を占めるに至っている。また、情報通信に関連する消費者トラブルは新しいものが次々と発生しており、内容も携帯電話や光回線など電気通信サービス契約に関するもの、インターネット通販による商品の購入や多様化する決済手段に関するもの、アダルト情報サイトやオンラインゲーム等のコンテンツに関するもの、迷惑メールや個人情報の不正入手に関するものなど、多岐にわたっている。

さらに、情報通信技術や機器の発達により膨大なデータが蓄積されるようになってきている。そのように蓄積されたデータの適切な利活用などによって新たなサービスが展開されることは、消費者の利益の増進に資する。一方、個人情報の取扱いは漏えい等のリスクを伴い、また、個人情報やプライバシーという概念が広く認識され、消費者の意識が高まってきていることを踏まえ、消費者の個人情報及びプライバシーの更なる保護が求められている。

このため、消費者政策において、急速な高度情報通信社会の進展への的確な対応が求められている。この的確な対応の中には、情報の入手方法、読み解く能力の差異等の消費者の特性に応じた適切な対応や、消費者政策の実施に当たって、情報通信を適切かつ効果的に活用することも含まれる。

5 消費生活におけるグローバル化の進展

我が国の消費財の輸入額の推移を見ると、平成21年には約12.6兆円であったが、平成26年には約17.9兆円まで増加している。消費生活におけるグローバル化の進展に伴い、食料品、衣料品、電気製品等の様々な商品が事業者により我が国に輸入されて広く流通している。また、近年では、高度情報通信社会の進展とも相まって、インターネット等を通じて消費者が自ら海外から商品を直接

購入することが容易になっているほか、海外旅行等の際に現地で商品を購入することもあり、消費者は数多くの外国産の商品に囲まれて生活している。

このような消費生活におけるグローバル化の進展に伴い、詐欺の疑い、模倣品の到着などの消費者トラブルが数多く発生しており、国境を越えた取引を安心して行うことができる環境が求められている。また、食品等の安全性を揺るがす事案が発生していることを受け、海外から輸入した商品の安全性に対する不安を払拭することが求められている。これらの課題への対応のためには、越境消費者トラブルへの相談体制の充実のほか、我が国と取引の多い国における消費者行政の充実・強化等も重要であり、そのための連携や支援にも取り組む必要がある。

さらに、人の移動のグローバル化という観点から、訪日外国人旅行者数の推移を見ると、平成21（2009）年の679万人から平成26（2014）年は1341万人に増加している。政府は、オリンピック・パラリンピック東京大会の開催という機会を捉え、平成32（2020）年に向けて訪日外国人旅行者数2000万人を目指すこととしており、消費者政策においても、短期滞在する外国人旅行者を含む我が国に在留する外国人に対する対応、例えば情報提供や相談対応における多言語対応などが求められている。

6 東日本大震災後の社会・意識の変化

平成23年3月に発生した東日本大震災は、我が国の社会や人々の意識に大きな影響・変化を与えた。

身近な消費生活においては、東日本大震災の発生直後には、消費者による必要以上の購入等により、生活必需品等の品不足が生じるなどの事態が生じた。

また、東日本大震災の発生に伴う東京電力福島第一原子力発電所の事故（以下「福島第一原発事故」という。）による風評被害も発生している。

我が国は、多様な自然災害が発生しやすい自然条件にあり、今後も大きな災害の発生の可能性が指摘されており、行政において災害時の消費生活（生活必需品、復旧資材等）に関する情報提供や相談体制の充実を図るだけでなく、消費者や事業者における平時からの物資の備えや災害時の冷静な判断・行動も重要である。災害時にこれらがうまく活用されるためには、地域における日常的な連絡・連携が重要である。

7 消費者行動・意識の変化

家計の消費支出構造の長期的な変化を見ると、商品への支出からサービスへ

の支出へシフトしてきており、サービスへの支出が全体の4割を超えている。大量生産・大量消費の時代における商品を所有することで豊かさを実感する考え方から、サービスを受けることを重視し、場合によっては商品を第三者と共有（シェア）し、必要な時に必要なだけ利用すればよいという考え方への変化が広がりつつある。このような消費者行動・考え方の変化は、消費者を取り巻く環境の様々な変化やライフスタイルの多様化を反映したものと考えられる。

サービスについては、内容が価格に見合っているかどうか、質の評価が難しいという特性があることから、サービスに関する消費者トラブルの防止・救済に向けて十分に配慮するとともに、共有（シェア）など多様な消費行動に柔軟に対応することが求められている。

また、消費者の意識については、環境や被災地の復興、開発途上国の労働者の生活改善等の社会的課題に配慮した商品・サービスを選択して消費することへの関心が高まっており、これは「持続可能な消費」や「倫理的消費（エシカル消費）」と呼ばれることがある。このような環境等に配慮した商品・サービスの選択を可能とする環境の整備や食品やエネルギーのロスの削減などの社会的課題に配慮した消費を促進することが求められている。

第3章 消費者政策の基本的方針

1 消費者政策の推進により目指すべき姿

消費者政策の推進により、消費者が商品・サービスに関する正確で十分な情報を入手でき、取引が適正に行われ、消費者被害の未然防止が図られ、仮に被害が生じた場合でも適切・迅速な救済や被害の拡大・再発防止がなされることにより、高齢者、障害者、外国人等を含め、我が国の消費者の権利が尊重され、消費者が安全な商品・サービスを安心して消費できることが必要である。

また、勧誘を受けるかどうか、消費行動を行うかどうか、どの商品・サービスを消費するかについては、消費者の自己決定権の下に位置付けられるものと考えられる。これらについて、事業者の営業活動の機会の確保に留意しつつ消費者が自主的かつ合理的に選択できる環境を整備することが必要であり、それによって消費の効用・満足度が高められ、一層豊かな消費生活を営むことが可能となる。

さらに、消費者一人一人が、個々の消費者の特性や消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在と将来の世代にわたって社会経済情勢や地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画する「消費者市民社会」を目指すことが

必要である。

そのためには、関連する制度の整備と普及、消費生活相談体制の充実、迅速かつ的確な消費者への注意喚起や事業者に対する措置等、行政による取組の充実・強化が必要不可欠であることは当然であるが、行政以外の様々な主体の積極的な取組も必要となる。

事業者や事業者団体においては、供給する商品・サービスに関する消費者の安全や取引の公正の確保、消費者に対する明確で分かりやすい情報提供及び開示情報の充実、苦情の適切な処理、供給する商品・サービスの品質等の向上、事業活動に関する自主基準の作成等に努めることが求められる。これらの取組は、消費者からの信頼を獲得・維持するために必要な取組であり、消費者を重視した事業活動を行うことは消費者志向経営と呼ぶことができるが、社会的に有用で安全な商品・サービスを開発・提供し、消費者・顧客の満足と信頼を獲得することなくしては、事業活動は継続できないと考えられる。十分な消費者対応がなされることで、消費者・顧客の満足や信頼が高まれば、安心して消費活動が行われる。また、消費者の意見をいかした商品・サービスが提供されることなど、消費者を重視した事業活動が更に行われることにより、相乗効果によって、消費者と事業者による健全な市場の実現が期待される。

消費者においては、消費生活に関する知識の修得・情報収集等に努め、消費者自身が合理的な意思決定を行い、被害を認識し、危害を回避し、被害に遭った場合に適切に対処する能力を身に付けることが重要である。また、消費者市民社会の一員として、社会の発展と改善に積極的に参加することが期待される。消費者団体においては、消費生活に関する情報の収集・提供、意見表明、消費者被害の防止・救済のための活動や、消費者教育を担う人材の輩出・育成等に努めることが求められる。

行政においては、消費者のみならず、消費者団体や事業者・事業者団体のこれらの自主的取組を支援・促進することが必要である。

以上のように、社会経済の全ての主体が消費者の利益の擁護・増進を意識して活動することが、それを通じた消費の増加により、持続的な経済成長を実現することにもつながる。

2 消費者政策を推進する上で考慮すべき視点

(1) 府省庁等横断的な施策の一体的推進と行政・消費者・事業者の連携

全ての消費者の権利が尊重され、消費者が安全な商品・サービスを安心して消費できるためには、行政のみならず、幅広い関係者・関係機関が力を合わせ、目指すべき社会に向かってまい進していくことが必要である。

消費者政策は、行政においては各府省庁等の所管分野に広範に関連するものであり、施策を効率的・効果的に実施するためには、消費者の視点に立った府省庁等横断的な問題・課題の整理を行い、それぞれの問題・課題に係る府省庁等が連携し、一体的に実施することが必要である。

そのため、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）は、内閣府設置法（平成11年法律第89号）第12条の勧告権の適切な行使も含め、関係行政機関の総合調整を行い、消費者庁は、消費者行政の司令塔・エンジン役としての役割を果たし、消費者委員会は、消費者庁を含めた各府省庁等の消費者行政全般に対する監視機能を発揮し、関係府省庁等の間の情報や課題認識の共有、それぞれの所管分野に応じた適切な施策の実施を図る。

また、現在は、消費者問題に関する事項の総合調整事務を内閣府が所管しているところであるが、「内閣官房及び内閣府の業務の見直しについて」（平成27年1月27日閣議決定）に基づき、当該事務を消費者庁に移管する法案を国会に提出することとしている。法律の改正後は、本計画の実施や実施状況の検証・評価・監視、本計画の見直し等について、消費者庁において総合調整機能を発揮し、消費者行政の司令塔・エンジン役としての役割をより一層強力に果たして、更なる消費者政策の推進を図る。

さらに、消費者政策を全体として効率的・効果的に推進していくためには、行政、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体等との間の相互の連携が重要である。

例えば、行政において、制度や施策等を多くの消費者・事業者に周知する、新たに生じた消費者問題を迅速に把握し、対応する、消費者向けの情報を消費者の特性に応じて迅速・確実に伝達するなどに当たっては、消費者・消費者団体及び事業者・事業者団体との連携が重要と考えられる。また、消費者団体や事業者・事業者団体が消費者被害の未然防止、苦情処理や被害救済の取組を行うに当たって、行政との連携は重要と考えられる。さらに、消費者・消費者団体と事業者・事業者団体との間で日常的な意見交換が行われれば、消費者被害の未然防止や円滑な苦情処理、被害救済等に資すると考えられる。

（２）消費者行政の現場である地域の体制や取組の充実

具体的な消費者被害を防止し、又は発生した消費者問題を解決・救済していくためには、実際に消費が行われ、様々な問題が発生する現場であるとともに、消費者に身近である地域における取組が果たす役割が極めて大きい。

地域において十分な体制が確保できない場合には、悪質事業者の活動等による消費者問題が深刻化することが想定されるため、どこに住んでいても質の高い消費生活相談や被害救済を受けられる体制を全国的に整備し、消費者として

豊かな生活を安心して営むことができる地域社会を形成することが必要である。

政府の重要な政策課題である地方創生においても、その基本的視点や基本方針において、人口減少に伴う地域の変化に柔軟に対応し、中山間地域を始め地域が直面する課題を解決し、地域において心豊かな生活を確保することや、各市町村は地域間の広域連携を積極的に進め、都道府県は市町村レベルの地域課題を自らの戦略に反映させ、市町村と連携するとの考え方が示されている。

消費者行政においても、地域の特性や実情を考慮しつつ、市町村を始めとする地方公共団体の消費生活センター等の相談窓口の開設・拡充、法執行の強化のほか、消費者教育の充実、地域住民の意識向上、各種活動の担い手の確保・育成等を含め、支援を行い、地域の体制や取組の充実を図るべきである。

その際、取組の効果的・効率的な推進、実効性の確保の観点から、地方公共団体において、消費者行政部局だけで取り組むのではなく、教育、福祉、医療、保健、防災、警察等の部局・機関や、消費者団体、事業者団体、元気な高齢者を含むボランティアなど幅広い関係者と連携が図られるよう取組を推進していく必要がある。

これらの取組を推進していく上で、都道府県の役割は重要であり、都道府県には、身近な消費生活相談や消費者への情報提供等を担う市町村に対し、市町村の特性に応じた適切な支援や市町村相互間の連絡調整、広域的見地からの相談・情報提供等の事務を確実に実施することが求められる。

また、国においては、各地方公共団体が統一的に法執行を運用できるよう、基準や事例の情報提供に努める必要がある。

（３）規制改革が消費者に与える影響の考慮

規制改革は、国民生活の安定・向上、経済活性化への貢献及びそれらを通じた国の成長・発展を図ることを目的としている。規制改革により、事業者の創意工夫・イノベーションが促進され、新たな商品・サービスをより早くより安価に享受でき、消費者のニーズに応じた多様な選択肢が提供されることは、消費者の利益に資する。一方で、もし新たな消費者被害の発生や消費者の不安の惹起などの副作用がもたらされると、消費の安定的な増加をかえって阻害する可能性がある。

規制改革の推進に当たっては、その基本的な考え方として、より効率的な手法で安全性を確保するということが挙げられていることから、消費者に与える影響を十分に考慮し、産業の発展と消費者の利益の擁護・増進が両立するよう適切に対応することが必要である。

また、消費者被害の防止や救済は消費者政策の重要な役割であり、規制改革による副作用が発生することを防ぎ、確実に経済成長につなげるためにも、規

制改革の推進と合わせて消費者政策の充実・強化が求められる。その際には、行政による取組だけでなく、事業者による自主基準の作成、開示情報の充実等も含めた、多様な主体による様々な取組を組み合わせる実施することが重要である。

（４）新たに生じる消費者問題への機動的な対応

消費者事故や消費者トラブルは、社会経済状況の変化に伴ってその内容が大きく変化するほか、技術革新等による商品・サービスの変化、新たな商品・サービスの登場等により、消費者と事業者との間に情報の量・質、交渉力等の格差が生じ、新たな消費者問題が生じる。例えば、高齢者や障害者、認知症等により判断力が不十分となった人、低所得者など特定の層を狙った新たな悪質商法等が発生することも懸念される。また、悪質事業者は、劇場型勧誘や未公開株・権利の投資商法等、次々と新たな手法により消費者を脅かしている。

このような状況を踏まえ、各分野の施策について不断の見直しを行うほか、関係府省庁や事業者・事業者団体等が連携した適切な対応を図る必要がある。また、新たな消費者問題が発生した際には、行政において情報をできる限り早期に把握し、消費者被害が深刻化・拡大しないうちに、消費者への注意喚起や事業者に対する勧告、命令等の厳正な措置を迅速・適切に実施するなど機動的な対策を採る必要がある。

第４章 ５年間で取り組むべき施策の内容

１ 消費者の安全の確保

消費者の生命・身体の安全の確保に関する法律には、安全基準について定める法律、危害の発生に関する報告制度、情報収集、情報分析（商品テストを含む。）について定める法律、民事ルールを定める法律等がある。

事故の未然防止のため、危険性のある物質や商品・サービスについて、その性質に応じた情報の提供、消費者への啓発、販売の規制等が重要である。これらの情報提供や啓発においては、行政だけでなく、事業者が果たす役割が大きいと考えられる。

事故が発生してしまった場合には、被害の拡大を防止するため、事故に関する情報を迅速に収集し、その内容に応じ、消費者への注意喚起や事業者への措置を適切に実施することが求められる。消費者事故の情報については、消費者庁に一元的に集約することとされているが、それが実際に機能するためには、全ての行政機関、関係事業者等の協力・連携が不可欠である。

また、個別の事故への対応を越えてより幅広い安全の確保の観点から、事故

の原因究明とその結果を踏まえた対策の実施が求められる。

なお、特に食品については、毎日の生活に関わるものであり、国民の健康を保護するため、生産から流通・販売までの各段階における安全性の確保について、特別な配慮が求められる。

その中には、食品中の放射性物質の基準値や検査結果、健康影響等について、消費者に正確で分かりやすい情報提供を行うなど、福島第一原発事故による風評被害の状況を踏まえた取組も含まれる。

（１）事故の未然防止のための取組

事故の未然防止のため、危険性のある物質や商品・サービスに関する情報の提供（警告表示を含む。）、消費者への啓発、販売の規制、製造過程を含めた事業者による安全の確保の取組等が重要である。物質や商品・サービスの危険性については、適正に設計、製造、提供、使用等が行われれば危険ではないが、それらの適正性に欠ける場合に事故が生じ得るものと、それ自体が生命・身体に危害を及ぼすものがあり、それぞれに応じた取組・対策が必要である。

設計、製造、提供、使用等の適正性を確保するための取組として、例えば、次のような取組を行う。

家庭用品による事故を防ぐため、家庭用品メーカー等の事業者が各種製品群の安全対策を講ずるためのマニュアルの普及を行う。

住宅における事故や宅地造成に伴う災害を防ぐため、必要な取組を行う。

まつ毛エクステンションによる危害を防止するため、美容師への教育や地方公共団体における指導監督を進めているところであり、併せて、実態把握を行い、必要に応じ、新たな対策を検討する。

それ自体が生命・身体に危害を及ぼすものに対する対策として、例えば、次のような対策を行う。

危険ドラッグの販売を抑制するため、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、検査命令及び販売停止命令等の措置を講ずるほか、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サイトに対し、適切な措置を講じるとともに、関係機関に対する情報提供等を行う。また、ウェブサイトでの情報提供など、関係府省庁等と連携した総合的な危険ドラッグに関する情報提供・普及啓発に取り組むとともに、学校等における薬物乱用防止教育を充実させ、青少年による薬物乱用の根絶及び薬物乱用を拒絶する規範意識の向上を図る。

【K P I（重要業績評価指標：Key Performance Indicator）】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況

- 危険性のある物質・商品・サービスに関する情報提供、注意喚起等の実施状況
- 危険性のある物質・商品・サービスの取締り状況
- 危険性のある物質・商品・サービスによる事故の件数・内容

（２）消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

重大事故を始めとする消費者事故等については、事業者から関係行政機関等への報告の強化、関係行政機関等から消費者庁への確実な通知、医療機関ネットワーク事業参画医療機関の拡大・強化、教育・保育施設、高齢者向け住まい（有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅等）等における事故情報の的確な収集などにより、発生時の端緒情報が速やかに収集されるよう情報収集体制を充実する。

それらの消費者事故等の情報を踏まえ、消費者被害の発生の動向を的確に把握・分析した上で、消費者への注意喚起等の必要な措置を講ずる。また、消費者庁は、法律の隙間事案である重大生命身体被害の発生・拡大の防止を図るための事業者への勧告等の消費者安全法に基づく措置を、必要に応じて適切に講じる。

教育・保育施設等については、事故の発生及び再発の防止に向け、事故の検証の在り方等について検討を行う。

特に、緊急事態等においては、「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・拡大の防止に努めるとともに、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。

また、製品のリコール情報、製品事故の防止に係る注意喚起等の製品安全に関する情報が広く消費者に周知されるよう、製造・輸入事業者に加えて、流通事業者、関係団体等と連携しながら、サプライチェーン全体による自主的取組を促す。さらに、関係行政機関の有する各種情報伝達手段を活用する、検索・加工等が容易な形で情報を提供するなど、消費者が自己の保有する製品に関する情報を容易に入手できる環境を整備し、事業者への指導を強化することでリコールの着実な実施や事故の発生・拡大防止を図る。特に、重大事故の発生・拡大防止に向けた取組をより一層強化する。

自動車のリコールについては、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確認・指導するとともに、

自動車不具合情報ホットラインの周知・広報など、リコール関連情報等の提供を行う。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況
- 消費者庁等の行政機関への消費者事故等情報の報告等の件数・内容
- 消費者事故等の発生・拡大防止のための消費者への注意喚起等の実施状況
- リコール情報の提供状況、受信・アクセス状況
- リコール製品の回収の状況
- 消費者事故等に関する消費者トラブル・消費生活相談の件数・内容

（３）的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止

生命身体事故等について、消費者安全調査委員会は、その体制を強化し、原因究明が必要な生命身体事故等について、的確かつ迅速に事故の調査を行い、その結果に基づき再発防止策を提言するとともに、その実施状況についてフォローアップを行う。

製品の使用に伴い生じた事故に関しては、収集された事故情報の的確かつ迅速な分析と原因の調査・究明に取り組み、その結果を踏まえ、製造事業者等による適切な対応、消費者に対する情報提供や製品の技術基準改正の検討等を行う。

また、製品等の利用により生じたと疑われる事故等に関しては、関係行政機関が相互に協力しながら再発防止を図る。

さらに、製品・施設等を所管する府省庁においても、事故の原因究明調査の体制がある場合は、事故が生じた製品・施設について、その事故情報・不具合情報の分析、再発防止の観点からの事故発生原因解明や再発防止対策等に係る調査・検討を踏まえ、必要な技術基準の見直し等を行う。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況
- 収集した火災情報の件数
- 事故等原因調査等の実施状況
- 事故等原因調査等を踏まえた再発防止策の実施状況
- 原因調査等を踏まえた再発防止策の効果（実施前後の事故等の件数・内容）

（４）食品の安全性の確保

食品安全基本法（平成15年法律第48号）、関係法令及び「食品安全基本法第21条第1項に規定する基本的事項」（平成24年6月29日閣議決定）に基づき食品の安全性の確保に関する施策を総合的に推進する。特に、連絡会議の開催など関係府省庁間における連携の強化を図るとともに、緊急時には政府一丸となった対応により、被害の発生・拡大の防止に努める。

食品安全について、リスク評価に必要な体制整備や海外のリスク評価機関等との連携を強化するほか、関係府省庁等や地方公共団体の連携の下、食品等の規格基準等の設定や食品の監視・指導、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調査や低減対策等を実施するとともに、関係者間での意見交換や情報交換等を行うリスクコミュニケーションを継続的に推進する。

また、輸入食品が相当程度を占める我が国の状況を踏まえて、輸入食品の安全性の確保のための検査・監視体制の強化を図る。

さらに、福島第一原発事故による風評被害の状況を踏まえ、消費者が食品の安全性についての知識を獲得し、理解を深めるよう、食品と放射性物質に関する正確な情報を多様な手法により提供する。

加えて、事業者のHACCPによる製造の工程管理を始めとする食品の安全性を支える様々な制度や取組について、的確な運用や取組の拡大に取り組む。例えば、食品関係事業者のコンプライアンスの徹底を推進するとともに、食品衛生関係事犯、流通食品への毒物混入事件等について、取締り、被害の未然防止及び拡大防止等に取り組む。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況
- 関係府省間の連携強化を図るための各種会議の開催状況
- 食品の安全についての消費者への情報提供・注意喚起等の実施状況
- 食品の安全に関する行政処分等の状況
- 食品の安全性に関する消費者の理解度（意見交換会における参加者の理解度等）
- 食品の安全に関する消費者トラブル・消費生活相談の件数・内容

2 表示の充実と信頼の確保

表示に関する法律には、不当な表示の制限・禁止について定めるもの、必要な表示の義務付けについて定めるものなどがある。

表示は、消費者に対し、商品・サービスの選択の基礎となるものであり、消

費者が自主的かつ合理的な選択が可能となるためには、適正な表示が行われ、それに対する信頼が確保されることが必要である。商品・サービスの性能や効果について誤認が生じないようにするため、事業者から商品・サービスの選択に当たって必要な情報が表示されること及び消費者を誤認させるような不当な表示がなされないようにする必要がある。

商品・サービスにより消費者が必要とする情報は異なることから、消費生活にとって重要な又は影響が大きい商品・サービスについては、その商品・サービスの種類に応じた表示基準を定めることが適当である。

特に、食品の表示は、食品を摂取する際の安全性の確保及び自主的かつ合理的な食品の選択の機会の確保に関し、重要な役割を果たしていることを踏まえ、消費者、事業者双方の表示制度への理解を深めることが重要である。

（１）不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用

景品表示法については、平成26年6月に、事業者の表示管理体制の強化、関係府省庁への調査権限の付与、都道府県への措置命令権限の付与等のための改正、平成26年11月に、不当な表示を行った事業者に対する課徴金制度を導入するなどの改正を行ったところである。

景品表示法の具体的な違反事例の周知等を含め普及啓発活動を実施し、社内規程の策定や体制の整備、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するとともに、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、課徴金制度を適切に活用するなど、景品表示法に基づく厳正な執行を行い、適正な表示を確保する。

また、景品表示法違反の未然防止等の観点から、業界自らが自主的かつ積極的に守るべきルールとして定めた「公正競争規約」が積極的に活用され、適切な運用が行われるよう関連団体等を支援する。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 景品表示法に係る制度（ガイドライン等を含む。）の周知の状況
- 景品表示法に基づく措置命令・指導（都道府県によるものを含む。）、課徴金納付命令の執行状況
- 景品・表示に関する消費者トラブル・消費生活相談の件数・内容

（２）商品・サービスに応じた表示の普及・改善

その商品・サービスに関する消費者トラブルが多い若しくは深刻である、又はその商品・サービスが消費生活にとって重要・重大であるような場合には、

商品・サービスの特性に応じた表示のルールを整備し、それを適正に運用することが適当である。

例えば、以下のような商品・サービスについては、それぞれ法令等に基づくルールがあり、それを適正に運用し、必要に応じ見直しを行う。

家庭用品品質表示法（昭和37年法律第104号）においては、消費者が日常使用する家庭用品について、品質表示を行う対象品目及び表示内容の標準に関する見直しの検討を行い、必要に応じて規程等の改正を行う。

住宅について、省エネルギー等に関する性能を表示する住宅性能表示制度の普及を行うとともに、消費者のニーズや評価技術の進歩に応じた評価方法の充実を図る。

美容医療等を行う医療機関の広告等の表示を適正化するため、ガイドライン等の継続的な周知を行うとともに、地方公共団体における相談・指導件数を把握し、ガイドライン等の効果の検証を行う。また、美容医療等に関する広告規制等の在り方について、改めて検討する。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 商品・サービスに応じた表示ルール（事業者団体による自主基準等を含む。）の周知・普及の状況
- 商品・サービスに応じた表示ルールの違反に対する行政処分等の状況
- 商品・サービス別の表示に関する消費者トラブル・消費生活相談の件数・内容

（３）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

平成25年6月、従来の食品衛生法（昭和22年法律第233号）、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（昭和25年法律第175号）及び健康増進法（平成14年法律第103号）に規定されていた食品の表示に関する規定を一元化する食品表示法が成立し、平成27年4月より施行することとしている。

同法に基づく新たな食品表示制度について、消費者、事業者等への普及啓発を行い、円滑な施行とその定着を図るとともに、インターネット販売等における食品表示、加工食品の原料原産地表示、食品添加物表示、遺伝子組換え表示の在り方などの個別課題について順次実態を踏まえた検討を行う。

食品の機能性等を表示する制度について、消費者、事業者等の十分な理解増進を図る。また、新たに施行される機能性表示食品制度については、施行状況の把握を行い、必要に応じて制度の見直しを行うとともに、残された検討課題についても施行後速やかに検討に着手する。その際には、幅広い関係者の意見を十分活用するものとする。

加えて、いわゆる健康食品も含めた食品について、表示のみならず広告についても、その適正化に向け、法令違反に関しては厳正に対処するとともに、執行体制の整備を含め、関係機関と連携して監視の強化を図る。

さらに、食品表示全体や産地情報の伝達の監視について、食品表示法等の関係法令に基づき、関係府省庁や都道府県等とも緊密に連携した効果的、効率的な執行を図り、食品表示の適正化を確保する。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 食品表示法等の関係法令・ガイドライン等の周知の状況
- 食品表示に関する行政処分等の状況
- 食品表示に関する消費者トラブル・消費生活相談の件数・内容

3 適正な取引の実現

消費者と事業者との間の適正な取引の確保に関する法律には、民事ルールや被害救済ルール中心の法律、消費者保護のための行為規制中心の法律のほか、参入規制（免許制、登録制等）を持ついわゆる業法、規格・計量に関する法律などがある。悪質事業者等に対しては厳正な法執行を行い、市場からの排除を図ることが肝要である。特に、高齢者等を狙った悪質な電話勧誘は依然として絶えず、また近年、規制が及んでいない取引によるトラブルが生じており、法人格を濫用し法規制を免れようとする事業者や黒幕的事業者が出現するなど、悪質事業者の手口は巧妙化・複雑化していることから、これらに対応する取組が必要となってきた。

民事ルールや被害救済ルール中心の法律、消費者保護のための行為規制中心の法律については、商品・サービス横断的なルールや行為規制を定めているものであるが、近年の社会経済の変化や新たな消費者問題に対応し、制度の利用促進、執行強化や見直しの検討が必要である。

個別の商品・サービスについても、当該商品・サービスに関する消費者トラブルの状況や当該商品・サービスの消費生活にとっての重要性、影響の大きさ等を踏まえ、必要に応じ、商品・サービスの特性に応じたルールを整備し、それを適正に運用することが適当である。その際には、業法等によるルールの整備だけでなく、公正競争を確保した上での事業者による自主基準の作成等の手法も含めて考えることが適当である。

特に、近年の情報通信技術の進展により、業種を問わず情報通信の活用が拡大していることから、情報通信サービスの利用に関する消費者トラブルが増加しており、それに対応した取組の重要性が高まっている。

また、架空請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺や悪質商法等については、その取締りや未然防止も重要である。犯罪の取締りは警察が中心となっていくものであるが、未然防止や迅速な取締りのためには、警察を始め関係省庁や関係機関の連携が重要である。

さらに、商品・サービスによらず、適正な取引が行われる基盤として、正確かつ適正な規格・計量が社会に浸透していることが必要である。

(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し

適正な取引の実現に向けた商品・サービス横断的な法令として、引き続き、関係法令の周知や特定商取引法の厳正な執行を行うことで悪質商法を市場から排除するほか、消費者の財産被害に関して、消費者安全法の規定に基づく各府省庁等及び地方公共団体からの消費者庁への通知を確実にし、事態に応じて、必要な注意喚起、勧告等の措置を迅速かつ的確に講ずる。

法令の見直しについては、情報通信技術の発達や高齢化の進展など、消費者を取り巻く環境の変化への対応等を図る観点から、消費者契約法について、契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等の在り方を検討する。

また、特定商取引法について、消費者被害、多様な事業者の実態及び法執行上の課題を踏まえ、特定商取引の適正化を図るための規律の在り方を検討する。

特定商取引法の適用除外とされている分野は、それぞれの分野に関する法律によって消費者の利益を保護することができると認められたことから適用除外としている趣旨に鑑み、それぞれの分野における消費者取引の適正化を図る観点から、必要に応じて制度改正等を検討・実施する。

さらに、劇場型勧誘などによる詐欺的投資勧誘や健康食品の送り付け商法など高齢者を狙った悪質商法による消費者被害が増加している状況を踏まえ、判断能力が不十分な者を保護・支援する成年後見制度の活用による高齢者や障害者の権利擁護を推進する。

このほか、民法、商法等の基本法制の見直しにおいても、消費者の利益に与える影響を含めて多角的な観点から見直しの検討を行う。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直し（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制度改正を含む。）の状況
- 関係法令、ガイドライン等に関する周知の状況
- 特定商取引法及び消費者安全法に基づく行政処分、注意喚起等の状況（特定商取引法につき、迷惑メールに係るものを除く。）
- 成年後見制度の利用状況

○特定商取引法、消費者契約法等に関する消費者トラブル・消費生活相談の件数・内容

（２）商品・サービスに応じた取引の適正化

その商品・サービスに関する消費者トラブルが多い若しくは深刻である、又はその商品・サービスが消費生活にとって重要・重大であるような場合には、商品・サービスの特性に応じた取引のルールを整備し、それを適正に運用することが適当である。

例えば、以下のような商品・サービスについては、それぞれ法令等に基づくルールがあり、それを適正に運用し、必要に応じ見直しを行う。

電気通信サービスについては、「ＩＣＴサービス安心・安全研究会報告書～消費者保護ルールの見直し・充実～、～通信サービス料金その他の提供条件の在り方等～（平成26年12月）」等を踏まえ、説明義務、契約関係からの離脱ルール、販売勧誘活動の在り方、端末のＳＩＭロック解除の推進等について、電気通信事業法（昭和59年法律第86号）の改正も含め、所要の制度整備を行うとともに、法令及びガイドライン等の遵守を徹底させるなど、消費者保護を図る。また、同報告書を踏まえ、電気通信サービスに関する苦情・相談処理体制、期間拘束・自動更新付契約、試用サービス等に関する関係事業者・団体の取組について、その実態を検証し、推進する。

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ルール、販売勧誘活動の在り方等について、放送法の改正も含め、所要の制度整備を行い、整備された制度に基づき、適切に運用する。

金融については、無登録業者やファンド業者等による詐欺的な事案や詐欺的な商法に対して、禁止命令等の申立てや投資家に対する注意喚起等により、被害の拡大防止等を図るとともに、投資家の保護及び成長資金の円滑な供給の観点を踏まえ、金融商品取引法（昭和23年法律第25号）に基づくプロ向けファンドに関する制度の見直しの検討等を行う。

また、割賦販売法（昭和36年法律第159号）を適切に運用するとともに、関係事業者へ遵守を徹底させることにより、クレジット取引等の適切な対応を進める。さらに、産業構造審議会割賦販売小委員会での議論を踏まえ、健全なクレジット取引の推進のため、法令改正の必要性の検討も含め適切に対応を進める。

その他、多様な決済手段に関連する消費者トラブルへの対応について検討し、必要な取組を推進する。

商品先物については、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（昭和25年法律第239号）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。

住宅については、民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のため、ガイドライン等の周知や一般消費者向けに賃貸住宅の入退去に係る留意点の注意喚起を行うなどにより賃借人の居住の安定を図るほか、消費者が安心して住宅リフォームを行うことができる環境を整備するため、リフォーム瑕疵保険等の保険制度の充実、相談体制の整備、住宅リフォーム事業者団体登録制度の推進等を行う。

高齢者向け住まいについては、老人福祉法（昭和38年法律第133号）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、前払金等の在り方について、平成26年度までの実態把握等を踏まえて検討する。

美容医療サービス等の自由診療については、医療従事者から患者に丁寧に説明しなければならない事項等について定めた指針等の周知徹底を行うとともに、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。また、地方公共団体における相談・指導件数を把握し、指針等の効果の検証を行う。さらに、効果の検証結果も踏まえつつ、美容医療サービス等において適切なインフォームド・コンセントが実施されるように、新たな取組を検討する。

警備業務及び探偵業務については、契約内容の書面交付について業者に対する指導、違反業者に対する行政処分等を行う。

このほか、仕組みが複雑である、内容が分かりにくい、損失が生じた場合に高額になる、適正な価格が判断しづらいなどのリスクの高い取引（例えば商品などの先物取引）については、所管省庁の取組に加え、必要に応じ、消費者庁においても、国民生活センターと連携し、取引の際にはリスクについて十分な理解が必要であるなど、被害の未然防止の観点から注意喚起を行う。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 商品・サービス別の取引ルール（事業者団体による自主基準等を含む。）の周知・普及の状況
- 業法（特定商取引法の適用除外分野に関する法律を含む。）等による商品・サービス別の取引ルールの違反に対する行政処分等の状況
- 商品・サービス別の取引に関する消費者トラブル・消費生活相談の件数・内容

（３）情報通信技術の進展に対応した取引の適正化

情報通信技術及びサービスの高度化・多様化に伴う消費者トラブルに関し、

インターネット等を利用した商品販売、サービス提供等に関する消費者トラブルについては、特定商取引法等による悪質業者への厳正な行政処分、依然多数に上る迷惑メールへの対策、電子商取引及び情報取引等に関する準則の改訂等による取引環境の整備などを実施するほか、インターネット取引における消費者問題の解決に資する環境整備に向けた総合的な施策を実施する。新たに生ずる問題に早期に対応できるよう、関係機関で最新の情報共有を行い、必要に応じて機動的対策を採ることができる体制を整備する。

なお、インターネット等の利用に関する消費者トラブルについての消費者への啓発・注意喚起の実施に当たっては、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）等の情報通信手段を適切かつ効果的に活用する。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令・ガイドライン等の周知の状況
- インターネット等の利用に関する消費者トラブルについての消費者への情報提供・注意喚起等の実施状況
- 特定商取引法、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）等に基づく迷惑メールに関する行政処分等の状況
- インターネット等の利用に関する消費者トラブル・消費生活相談の件数・内容

（４）詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

架空請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺、悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の取締りを推進する。

関係行政機関で連携強化を図りながら、被害拡大防止等を実施する。

また、犯罪被害の未然防止を図るため、金融機関に対する注意喚起や不正利用口座に関する情報提供を実施し、金融機関における取組を促進する。

ヤミ金融事犯については、徹底した取締りのほか金融機関等の関係機関にも対応を求め、被害の予防及び拡大防止を図る。

さらに、社債の勧誘、海外の偽サイトによる詐欺、フィッシング事犯等、新たな手口によるトラブルが増加していることから、消費者に対して、様々な機会を通じ、これらの最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報提供といった広報啓発活動や関係事業者等と連携した取組を実施する。例えば、高齢者や障害者を悪質電話を契機とした消費者トラブルから守るための取組として、迷惑電話対応機器の普及等による悪質電話の制限等を進める。

このほか、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た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。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況
- 特殊詐欺、ヤミ金融事犯、フィッシング事犯等についての消費者への情報提供・注意喚起等の実施状況
- 特殊詐欺、ヤミ金融事犯、フィッシング事犯等の犯罪の取締り状況
- 特殊詐欺、ヤミ金融事犯、フィッシング事犯等の犯罪の取締り、未然防止に関する警察庁と他の機関との連携状況

（５）規格・計量の適正化

国内・国際標準化関連活動に消費者の視点を適切に反映し、消費者分野等における標準化政策（適合性評価制度の構築・運用を含む。）を実施する。

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 J A S 規格等を検討し、制度化を図る。

さらに、商品・サービスについて適正な計量の実施の確保を図る。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 規格・計量関係法令、ガイドライン等の周知の状況
- 規格・計量に関する行政処分等の状況
- 規格・計量に関する消費者トラブル・消費生活相談の件数・内容

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

消費者の利益の擁護・増進を図るためには、消費者が自主的かつ合理的に選択・行動することができ、また、事業者や行政など消費者を取り巻く主体が消費者のことを十分考慮して行動する社会を形成することが必要である。

消費者政策においては、その取組や成果について透明性を確保するとともに、政策の検討において消費者の意見を十分考慮する必要がある。

また、消費生活に関する知識を修得し、これを適切な行動に結び付けることができる実践的な能力が育まれるよう消費者教育の機会を提供するとともに、消費者も自らの行動が社会に影響を与えるとの自覚と環境に配慮した消費の選択や、日常の消費生活における省資源・省エネルギー等環境に配慮した行動、さらには持続可能な消費の実践が求められるなど、よりよい市場とよりよい社会の実現のために積極的に関与していくことが求められる。

さらに、消費者団体や事業者・事業者団体は、消費者の利益の擁護・増進に関連する多様な自主的な取組を行っているが、それらの活動を支援・促進していくことが、消費者政策の効果を広く及ぼしていくために重要である。

加えて、消費者の選択の機会の確保・拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するとともに、公共料金の適正性を確保することが必要である。

なお、環境保全への配慮については、消費者教育における主要なテーマの一つであるが、安全、表示、取引にまたがる課題でもあり、適切な対応が必要である。

（１）消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映

消費者政策の透明性を確保する観点から、消費者基本法に基づき、政府が前年度講じた消費者政策の実施状況を取りまとめるとともに、消費者安全法に基づき、消費者庁に通知された消費者事故等に関する情報を集約・分析し、これらについて、毎年度国会報告を行う。また、消費者被害・トラブル額の推計を毎年度継続的に行う。

加えて、ウェブサイトやパンフレット等を活用し、世代や障害の有無などを踏まえた多様な手法による分かりやすい情報発信に努める。

さらに、消費者の意見を適切に消費者政策へ反映させるため、消費者の意識に関する調査を行うほか、パブリックコメントなどに一般消費者がより意見を出しやすい環境の整備に努める。消費者問題に関連する国の審議会等については、消費者の意見を代表する委員の範囲の考え方を整理し、これまでの選任実績について検証を行い、消費者の意見を代表する委員の選任を推進する。

【ＫＰＩ】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況
- 消費者被害額の推計内容
- 消費者白書の作成状況、消費者政策に関する情報発信の状況
- 国の審議会等における消費者の意見を代表する委員の選任の状況

（２）消費者教育の推進

消費者教育推進法及び「消費者教育の推進に関する基本的な方針」に基づき、消費者教育推進会議での議論を踏まえつつ、消費者教育（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、幼児期から高齢期までの各ライフステージ

に応じて体系的に行われることが重要であり、ライフステージ毎の学習目標を示した「消費者教育の体系イメージマップ」（以下「イメージマップ」という。）の活用を図る。

また、国、地方公共団体、消費者団体、事業者・事業者団体を始めとした多様な主体の連携・協働など、消費者教育の推進のための体制の整備を図る。その一環として、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。

消費者教育の担い手に対しては、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。

消費者教育に使用される教材等については、年齢、障害の有無、情報の入手方法、読み解く能力の差異等の消費者の特性に応じた適切なものとすることに配慮する。また、消費者教育ポータルサイトにおいて、最新教材等の積極的な収集・掲載を行い、教科等の選択に役立つ特長等を示すなど、消費者教育の推進のための総合的な情報提供・発信を行う。

学校教育において、教職員には、消費者教育の推進役としての役割が期待されるところであり、教員研修や大学における教員養成課程において、教職員の指導力の向上を図る。併せて、教員研修について、国民生活センターでの研修の活用を図る。

小学校、中学校、高等学校における学校教育については、現行の学習指導要領において、消費者教育に関する内容が充実されたことを踏まえ、引き続き、学習指導要領の周知・徹底を図る。さらに、文部科学省において、主体的に社会に参画し自立して社会生活を営むために必要な力を実践的に身に付けるなどの観点から学習指導要領の改訂に向けた検討を行うとともに、改訂された学習指導要領の周知を行う。

また、選挙権年齢の18歳への引下げや、成年年齢の引下げが議論されていることを踏まえ、高等学校段階までに、契約に関する基本的な考え方や契約に伴う責任、消費者市民社会の形成に参画することの重要性の理解と、社会において一消費者として主体的に判断し、責任を持って行動できるような能力を育むための取組を推進する。

大学等における消費者教育については、入学時にオリエンテーションを実施するなど被害防止のための大学等の取組の実施を促すとともに、教養課程、専門課程、市民向けの講座等での消費者教育の導入事例について広く収集し、大学等と共有する。また、学生等の地域の消費者教育活動への積極的な参画を促進する。

地域における消費者教育については、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・促進するとともに、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。

家庭における消費者教育については、消費者教育ポータルサイトにおいて家庭でできる消費者教育教材や地方における親子向けの講座の案内の積極的な収集・掲載に努めるほか、消費者の自主学習への取組を支援する仕組みの検討を行う。

事業者・事業者団体による消費者教育については、既に見られる従業員への消費者教育や、地域の消費生活センター、学校や大学と連携して講座を受け持つといった地域における消費者教育の取組がみられることから、消費者教育ポータルサイトにこうした取組事例を積極的に収集・掲載するとともに、こうした取組の支援について検討する。

高齢者、障害者等を含めた消費者への情報提供については、地域のネットワーク等を活用し、消費者被害・トラブルや製品リコール情報等が確実に届く仕組みを構築する。

消費者は、情報の受取手であると同時に、情報の発信者でもあることから、情報を主体的に評価し、商品・サービスの表示内容を正確に理解し、著作権や情報モラルを守って適切に情報を利用・発信するなど、情報とメディアの利用に関する能力等の向上を図ることが重要である。特に、インターネット取引等において模倣品を選択して被害に遭うことのないよう、また、知らず知らずのうちに悪質商法の加害者になることのないよう、情報提供、啓発活動を行う。

また、消費者が、自らの消費行動が環境、社会、文化等の幅広い分野において他者に影響を及ぼし得ることへ理解を深めていくことが必要である。リサイクルの推進、適正な廃棄及び食品ロスの削減に向けた取組のほか、被災地の復興に対する理解を深めることなどにも貢献するE S D（Education for Sustainable Development；持続可能な開発のための教育）の普及啓発に努める。また、地域の活性化や雇用なども含む、人や社会・環境に配慮した消費行動（倫理的消費）や、開発途上国の生産者と先進国の消費者を結び付けることで、より公正な取引を促進し、開発途上国の労働者の生活改善を目指す「フェアトレード」の取組にも関心が高まっている。こうした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、倫理的消費等に関する調査研究を実施する。

さらに、環境教育、食育、国際理解教育、法教育、金融教育、住教育などの密接に関連する分野の取組について、消費者庁、文部科学省及び関係府省庁等が適切に連携して推進する。食育については、食品の安全性、栄養、食習慣な

どについての正確な情報の提供、食や農林水産業への理解増進など、国民の適切な食生活の選択に資する取組の推進を図る。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況
- 消費者教育を受ける機会（研修、講座等）の充実度、参加者の満足度
- 消費者問題に関する認知度、消費者市民社会の実現に向けた取組の認知度

（３）消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進

消費者団体は、消費者の埋もれがちな声を集約し、具体的な意見として表明するほか、消費者への情報提供、啓発等の活動を行っているが、構成員の高齢化等による活動の停滞も一部に見られることから、その活動の活性化は、消費者行政の推進に当たり重要である。消費者を取り巻く環境の変化により、消費者の関心・問題意識は多様化しているが、消費者政策は幅広い分野に関わるものであり、特定の関心・問題意識に基づく活動を行う団体も含め、その自主的な取組を支援・促進する。また、地域において公益的な活動を行う消費者団体の育成及び支援の在り方を検討する。特に地方においては、高齢者等の地域の見守りネットワークの構築・推進など、地域の様々な主体との連携・協働により、消費者団体が十分に力を発揮できるよう支援する。

事業者・事業者団体も、事業者が消費者を重視した事業活動、すなわち消費者志向経営を行うことが健全な市場の実現につながるという意味で、消費者政策を推進する上で重要な主体である。そのため、優良な事業者に対する表彰等消費者志向経営を促進する方策、消費者の生活を豊かにする消費経済の実現に向けた方策について検討する。

また、事業者・事業者団体と行政との連携の強化を図っていく必要がある。事業者や事業者団体に対し消費者政策に関する情報提供等を行うとともに、企業の行動規範の作成の手引を事業者に周知・普及するなどにより、事業者によるコンプライアンス（法令遵守）や消費者志向経営に係る取組を促進する。公益通報者保護制度について、消費者の安全・安心に資するものであり、制度の実効性を向上させていくことは社会全体の利益を図る上で有用であるという意義を踏まえ、消費者教育の場も活用して周知・啓発を行うほか、制度の見直しを含む必要な措置の検討を早急に行った上で、検討結果を踏まえ必要な措置を実施する。

このほか、消費者が安心して商品・サービスを選択し、豊かに消費を行うことができるようにするため、一定の要件を満たす事業者や商品・サービスの登

録・認定等による消費者への情報提供や事業者に対する研修を始めとする、事業者団体の自主的な取組を支援・促進する。

併せて、行政、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体、消費者の利益の擁護・増進に関する活動を行う公益法人・特定非営利活動法人（NPO法人）等が、それぞれの問題意識や可能な取組について認識を共有することは、効率的・効果的に消費者トラブルの未然防止等を行うために有効と考えられることから、行政、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体、消費者の利益の擁護・増進に関する活動を行う公益法人・特定非営利活動法人（NPO法人）等の情報・意見交換や連携・共同による活動等の実施を支援・促進する。

なお、消費者政策に関する専門家については、消費者団体、事業者・事業者団体等においてそれぞれ育成されていくような自主的な取組を推進する。

【KPI】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況
- 消費者団体、事業者・事業者団体への消費者政策に関する情報の提供状況
- 公益通報者保護法の認知度、通報窓口の整備状況等
- 消費者・消費者団体と事業者・事業者団体との間の情報・意見交換等の実施状況

（４）公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保

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し、公正自由な競争を促進する。

また、政府の規制する料金又は価格である公共料金等の新規設定及び変更に係る決定、認可などを行うに当たっては、消費者基本法第16条第2項の規定の趣旨を踏まえ、消費者に与える影響を十分に考慮することが求められており、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。なお、料金自由化を行う分野についても、引き続き消費者利益を確保することが重要であり、消費者が多様なメニューの中から適切な選択を行うことができるよう、小売全面自由化の実施に際して、小売事業者が提供するサービスの内容に関する消費者の理解を増進するための情報提供の推進等の取組を行う。

【KPI】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況

- 競争政策に係る法律に基づく措置等の実施状況
- 公共料金の決定過程の透明性等を確保する措置の実施状況

(５) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進

環境の保全に配慮した施策としては、E S D（Education for Sustainable Development；持続可能な開発のための教育）の視点を踏まえた取組や倫理的消費の普及啓発の取組があり、その取組内容として、以下のような取組を行う。

温室効果ガス削減による低炭素社会の実現及び資源の循環的な利用等により天然資源の消費を抑制し、環境への負荷ができる限り低減される循環型社会の形成に向けた情報提供や普及啓発を推進する。

生物多様性の保全と持続可能な利用について消費者の理解を増進するための情報発信や普及啓発を推進する。

また、有機農産物など環境に配慮した商品・サービスに対する理解と関心についても増進を図る。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況
- 消費行動や事業活動の推進に資する施策の実施状況

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

消費者の利益の擁護・増進を図るためには、消費者が自主的かつ合理的に選択・行動することができることが重要であるが、それだけでなく、消費生活の中でトラブルや被害に巻き込まれた場合に、救済されることが重要である。

その際、日本のどこに住んでいても円滑かつ迅速な消費者被害の救済等が図られるようにすることが必要である。苦情処理や紛争解決においては、行政のほか各種民間団体による取組も重要な役割を果たしており、特定の商品・サービスに限定しない相談や紛争処理を行っている組織・団体の活用促進も重要である。

また、高度情報通信社会の進展や消費生活のグローバル化に伴い、自らの判断で選択・行動できる範囲を超えて消費生活に影響が及ぶような状況も生じてきており、安全、表示、取引の施策とは別に、消費者の利益を保護するための枠組み、国際的な連携の整備が必要である。

さらに、人口減少、高齢化等が進行する中においては、生活を支える様々な基盤的なサービスについて、あまねく消費者に提供できるようにすることは、消費者政策の基礎である。

（１）被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体は、消費者契約法、景品表示法、特定商取引法及び食品表示法に基づき、事業者の不当な行為に対して、差止請求ができることとされている。また、内閣総理大臣の認定を受けた特定適格消費者団体は、消費者裁判手続特例法に基づき、消費者被害の集団的な回復を図るための裁判手続を迫行することができることとされている。消費者被害の未然防止・拡大防止の役割を担っている適格消費者団体及び消費者被害の回復の役割を担う特定適格消費者団体については、差止請求関係業務及び被害回復関係業務の遂行に必要な資金の確保その他の支援の在り方について見直しを行い、必要な施策を実施するとともに、消費者裁判手続特例法の円滑な施行に向けて、消費者団体訴訟制度の周知・広報を進める。

なお、現在12団体が適格消費者団体の認定を受けているが、計画期間中に、現在、適格消費者団体が存在していない3ブロック（東北、北陸、四国）において、新たな適格消費者団体の設立に向けた活動を支援する。

加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度について、消費者裁判手続特例法に基づく被害回復制度及び景品表示法の課徴金制度の運用の状況を踏まえつつ、幅広い検討を加える。

また、製造物責任法（平成6年法律第85号）の裁判例を収集・分析した上で、論点別に裁判例を抽出・整理・公表するとともに、製造物に起因する事故の被害救済に関する取組を推進する。

さらに、日本司法支援センター等の関係機関において被害者に対する支援制度を的確に運用する。

加えて、紛争解決手段として、国民生活センター、地方公共団体、民間団体（事業者団体、消費者団体等）による裁判外紛争解決手続（ADR）の活用を促進するとともに、それらの連携の強化を図る。

商品・サービスにより、類似の紛争が多く典型的な処理が可能又は紛争処理に専門的知識を要するといったものもあり、そのような場合には、商品・サービス別のADRが有効である。例えば、金融、商品先物、住宅、建設工事、不動産などの取引に関する紛争や家電製品、自動車などの製造物に起因する事故については、ADRが整備されている。

そのほか、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。いわゆる「振り込め詐欺救済法」）により、振り込め詐欺等により資金が振り込まれた口座から被害者に被害回復分配金を支払うことなどが定められている。

なお、関係省庁等が連携し、多重債務問題についてその解決に向けた取組を着実に実施するとともに、自殺対策を強化する。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況
- 各種支援施策の実施状況
- 適格消費団体、特定適格消費者団体の設立、活動の状況
- 各種ADRの活用状況

(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

情報通信技術及びサービスの高度化・多様化への対応に関しては、前出の表示、安全の取組の中で関連する取組を行うほか、特に電気通信サービスの提供に係る所要の制度整備や多様な決済手段に関連する消費者トラブルへの対応、迷惑メール対策等については、「3 適正な取引の実現」に記載したとおりである。

それらの安全、表示、取引の施策以外にも、情報通信技術及びサービスの高度化・多様化に伴う消費者トラブルの未然防止、再発・拡大防止に資する施策を推進する。

インターネットは、有用で便利なコミュニケーション手段として社会に浸透している一方、インターネット上には青少年の健全な成長を阻害する情報やサービスが多く流通していることを踏まえ、新たなインターネット接続機器・サービス等への対応、青少年・保護者等に対する普及啓発の強化、インターネットを通じた青少年の犯罪被害の抑止対策など、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する。

また、個人情報保護法制の周知徹底、マイナンバー制度の周知と適正な運用等により、個人情報の保護を図る。

さらに、パーソナルデータの利活用に関する制度について、個人情報及びプライバシーの保護とデータの利活用との両立や、事業者等が取り扱う情報の規模及び内容並びに取扱いの態様等に配慮したパーソナルデータの適正な取扱いに向けた見直しを行う。併せて、個人情報の整理・販売等を行ういわゆる名簿屋については、その実態を踏まえ、必要な対策を検討する。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況
- 青少年のインターネット利用環境整備のための施策の実施状況

- （新たな制度に係る法律が成立した場合）新たなパーソナルデータの利活用に関する制度の周知の状況

（３）消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

消費生活のグローバル化の進展への対応に関しては、前出の安全、表示、取引の取組の中で関連する取組を行うほか、近年増加している越境消費者トラブルについて、国民生活センターにおける相談対応を実施するとともに、連携先となる海外機関との更なる連携強化・拡大に努める。

また、平成32（2020）年のオリンピック・パラリンピック東京大会に向けて増加が見込まれる在留外国人への情報提供や消費者相談に対応する体制の充実を図る。

さらに、経済協力開発機構（OECD）消費者政策委員会等への積極的な参画や各国との消費者問題に関する政策対話等の実施により、消費者政策に関する国際的な連携を強化する。

国際標準化活動については、適正な取引や安全性を確保するという観点も踏まえ、関係府省庁等が連携して取り組む。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況
- 越境消費者トラブルの対応状況
- 諸外国・国際機関等との連携状況
- 在留外国人からの相談への対応体制の構築状況

6 国や地方の消費者行政の体制整備

関係府省庁等においては、消費者被害・トラブルに関する端緒情報の収集・発信など消費者の安全を守るための「危機管理」の業務及び消費者の意見を十分に反映した行政を企画・遂行する「平時対応」の両面を的確に遂行できるよう、消費者担当部署の充実と日常的な連携の強化を図るとともに、消費者行政に関する専門家の育成に努める。

特に、消費者庁においては、消費者行政の司令塔としての役割を果たすとともに、国民生活センターとともに、消費者が「身近な存在」として認識し、困ったときに「頼りになる」存在として機能するよう、調査体制、業務遂行体制、相談体制の充実を図るとともに、研修や外部人材の登用等による専門人材の確保・育成に努める。

消費者委員会は、消費者の意見が直接届く透明性の高い仕組みであることを

最大限活用し、専門的観点から積極的に調査審議や建議等を行う。

また、消費者に身近に接する市町村等において、住民からの消費生活相談への対応、住民・事業者・関係者等の地域ネットワークによる被害防止等のきめ細かい取組が行われるとともに、都道府県において、市町村への支援や市町村相互間の連絡調整、広域的見地からの相談・情報提供等が行われるよう、地方公共団体の取組を積極的に支援する。

（１）国（独立行政法人を含む。）の組織体制の充実・強化

消費者の利益の擁護及び増進に関連する法令の執行状況やグローバル化等の消費者を取り巻く環境の変化を踏まえ、制度の点検・評価等を行うとともに、消費者庁、消費者委員会及び関係府省庁等における消費者行政体制の充実に努める。併せて、国民生活センターによる消費生活センター等の相談支援機能の強化に努める。

また、消費者庁、消費者委員会と関係府省庁等の間の日常的な情報共有、各問題・課題に係る府省庁等の連携強化を図る。

さらに、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と、情報・相談の受付体制の充実に努める。

【ＫＰＩ】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況
- 国の行政組織における消費者担当部署の整備の状況
- 国に対する消費者からの情報・相談の受付体制の状況

（２）地方における体制整備

実際に消費が行われ、様々な問題が発生する現場に近い地方公共団体における体制整備は、引き続き消費者行政の大きな課題である。

地方公共団体への交付金や人員・予算の確保に向けた地方の自主的な取組への支援により、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を全国的に整備することを目指す。

このため、地方消費者行政強化作戦に沿って、計画期間中に、相談体制の空白地域解消、消費生活センター設立促進、消費生活相談員の配置促進、資格保有率の向上、研修参加率の向上を目指して、地方公共団体の取組を支援する。

併せて、高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人など消費者被害に遭いやすい人の見守り活動などを行う消費者安全確保地域協議会について、計画期間中に多くの地方公共団体で構築することを目指して、目標を地方消費者行政強化作戦に盛り込み、地方公共団体を支援する。

その他地方における消費者行政の計画的・安定的な取組を促進する。

また、新たな消費生活相談員資格試験制度の周知・運用、消費者行政関係職員に対する研修や的確な情報提供により、消費者行政及びこれに携わる者の資質向上を図る。いわゆる「雇止め」の見直しを含め、消費生活相談員の適切な人材及び処遇の確保を図る。

地方公共団体の消費者行政担当部署が司令塔的役割を十分果たすことができるよう、庁内連携の推進、相談業務の広域連携、消費者安全確保地域協議会等について、各地における取組の状況や好事例を広く共有する。特に、消費者安全確保地域協議会の見守り活動等の担い手として、地方の消費者団体が活動できるよう支援する。消費生活相談等の事務の委託については、委託を実施した場合にも事務の質が低下することのないよう、消費者安全法に基づく基準及びガイドラインの徹底を図る。

さらに、消費者が円滑に消費生活相談を受けられるように、近くの消費生活相談窓口を紹介する「消費者ホットライン」の3桁化（平成27年夏から「188」の番号で運用開始予定）を実施し、新しい3桁の番号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、大幅な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。加えて、消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談の円滑な誘導を推進する。

このほか、全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O - N E T）を適切に運用するとともに、国の行政機関や地方公共団体による法執行、事業者の指導への活用を促進する。

国民生活センターの相模原研修施設を活用し、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。

【K P I】

- 社会経済の変化等に対応した法令、ガイドライン等の整備・見直しの状況
- 関係法令、ガイドライン等の周知の状況
- 相談体制の整備・充実状況
- 消費者安全確保地域協議会の設置状況
- 地方公共団体との連携及び地方公共団体に対する支援の状況
- 関係行政機関及び地方公共団体によるP I O - N E Tの活用状況

第5章 計画の効果的な実施

1 工程表の作成

本計画を着実に推進するため、本計画に基づいて関係府省庁等が講ずべき具体的施策について、本計画の対象期間中の取組予定を示した工程表を、消費者委員会の意見を聴取した上で、消費者政策会議において策定する。

工程表では、各府省庁等の間で連携が必要な施策についてのそれらの関係を明確にするとともに、効果把握のための指標として、本計画に示したK P Iを可能な限り施策ごとに更に具体化するものとする。

各府省庁等は、工程表に示された施策を着実かつ積極的に進めるものとする。

2 計画の検証・評価・監視

本計画を実効性のあるものとするためには、本計画に基づく施策の実施状況については、十分な検証・評価・監視を行うことが重要である。

そのため、消費者基本法に基づき、毎年度、消費者庁が関係府省庁等の協力を得て、本計画に基づく施策の実施状況について報告を取りまとめ、政府として国会に提出する。

消費者委員会は、消費者行政全般に対する監視機能を最大限に発揮しつつ、本計画に基づく施策の実施状況について、随時確認し、K P I も含めて検証・評価・監視を行う。

消費者政策会議は、施策の実施状況の検証・評価・監視を行い、消費者委員会の意見を聴取した上で、1年に1回は工程表を改定し、必要な施策の追加・拡充や整理、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。

さらに、施策の実施状況の検証・評価・監視において、消費者を取り巻く環境や課題、取り組むべき施策の内容等に大きな変化があると考えられる場合には、消費者委員会の意見を聴取した上で、必要に応じて本計画の改定を行う。

なお、施策の実施状況の検証・評価・監視を行うに際しては、消費者団体、事業者団体、地方公共団体等へのアンケートやヒアリング、意見交換会等により意見を聴取するほか、消費者等からの意見募集を行い、消費者等の意見の的確な反映を図る。

参 考 資 料

目次

<消費者基本計画工程表改定（令和元年7月26日消費者政策会議決定）関係>

○消費者基本計画工程表改定の経過	1
○消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び計画工程表の改定に向けての意見（平成30年12月19日消費者委員会）	2
○消費者基本計画工程表の改定素案（平成31年2月）に対する意見（平成31年3月27日消費者委員会）	7
○消費者委員会委員名簿（令和元年7月26日時点）	14

<消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定）及び消費者基本計画工程表（平成27年3月24日消費者政策会議決定）関係>

○「消費者基本計画」の概要	15
○消費者基本計画及び消費者基本計画工程表策定の経過	16
○消費者取引に関する政策評価書（抜粋）（平成26年4月18日総務省）	17
○消費者基本計画の改定素案（平成26年5月）等に対する意見（平成26年5月27日消費者委員会）	18
○次期消費者基本計画の素案（平成27年2月）等に対する意見（平成27年2月17日消費者委員会）	24
○消費者基本計画について（平成27年3月13日消費者委員会）	32
○消費者委員会委員名簿（平成27年3月13日時点）	33

<法令等>

○消費者基本法	34
○消費者庁及び消費者委員会設置法附則	40
○消費者庁設置法案、消費者庁設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律案及び消費者安全法案に対する附帯決議（衆議院）	41
○消費者庁設置法案、消費者庁設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律案及び消費者安全法案に対する附帯決議（参議院）	44

《消費者基本計画工程表改定の経過》

平成 30 年 12 月 19 日（水）：第 288 回消費者委員会本会議

- ・消費者基本計画工程表の改定に向けた意見について

平成 31 年 2 月 14 日（木）：第 291 回消費者委員会本会議

- ・消費者基本計画工程表の改定素案について

平成 31 年 2 月 15 日（金）

～平成 31 年 3 月 18 日（月）：「消費者基本計画工定表」改定素案に関する意見募集の実施

平成 31 年 3 月 27 日（水）：第 293 回消費者委員会本会議

- ・消費者基本計画工程表の改定素案に対する意見について

令和元年 6 月 6 日（木）：第 298 回消費者委員会本会議

- ・消費者基本計画工程表の改定について

令和元年 7 月 26 日（金）：消費者政策会議（持ち回り開催）

- ・消費者基本計画工定表の消費者政策会議決定

消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び計画工程表の改定 に向けての意見

平成30年12月19日

消費者委員会

消費者基本法においては、消費者基本計画（以下、「計画」という。）の検証・評価・監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとする場合は、消費者委員会の意見を聴かなければならないとされている。このため、当委員会としては、計画の実施状況や計画に盛り込むべき新たな課題等に係る検討を、調査審議の重要な柱のひとつと位置付けてきた。

平成27年3月に閣議決定された計画においても、「消費者委員会は、消費者行政全般に対する監視機能を最大限に発揮しつつ、本計画に基づく施策の実施状況について、随時確認し、KPIも含めて検証・評価・監視を行う」とされている。

当委員会としては、これまでに発出してきた建議等や最近の被害の実態等を踏まえ、計画の実施状況に関する検証・評価において、特に留意すべき事項や計画工程表の見直しに向けて具体的に検討すべき課題について、下記のとおり意見を述べる。関係省庁等におかれては、下記の各項目について十分に検討の上、可能な限り計画工程表の改定素案等に反映されたい。

なお、当委員会としては、状況に応じ、今後、消費者庁において策定される計画工程表の改定素案に対し、更なる意見表明を行うことを予定している。

記

1. 民法の成年年齢引下げに対する対応について

民法の成年年齢を20歳から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）（以下、改正民法という。）が本年6月に成立し、2022年4月1日から施行されることとなっている。これを見据えた環境整備は喫緊の課題であり、スピード感をもって取組を進めることが必要不可欠である。

そのため、「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」において取り組むこととされている個別の施策等について、いつまでに具体的に何をするのかを明確にした上で、その取組等の内容、スケジュール等を工程表に記載されたい。（消費者庁、関係省庁等）

（１）消費者教育の充実

「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）」を踏まえ、「社会への扉」の活用などアクションプログラム等に基づく取組が一定程度進められてきたが、新たに成人となる18歳、19歳の活動の場である大学、専門学校等における消費者教育の充実も不可欠である。そのため大学、専門学校等における消費者教育の充実に向けた取組、自治体や地域における地域若者サポートステーションなどの若者支援機関等との連携強化、消費者教育コーディネーターの育成等に向けた具体的な取組について工程表に記載されたい。（消費者庁、文部科学省）

また、「社会への扉」の全国展開に向けて、教材の配布にとどまらず、出前講座等の活用など、その実効性確保に向けた取組について工程表に記載されたい。（消費者庁）

（２）与信審査について

新たに成人となる18～19歳への貸付、信用供与にあたっては、法律で義務付けられている支払可能見込額調査や返済能力調査等に加え、事業者の自主的な取組（利用限度額等を少額に設定することや借入目的の確認を行うなど）の推進を図る必要がある。このため、事業者の自主的な取組状況を可視化するとともに、取組の効果を客観的に検証する等、更なる取組の推進に向けた各省庁の具体的な取組について工程表に記載されたい。（金融庁、経済産業省）

（３）改正民法の周知

2022年4月からの改正民法の施行に向け、成年年齢の引下げに伴う年齢要件の変更等について、消費者に広く分かりやすい形で周知を行っておくことが不可欠であり、その取組を加速化していくことが必要である。そのため、成年年齢引下げにより、18歳で何ができるようになるのか、どのようなことに留意しなければならないのか等を具体的に周知するとともに、各種媒体の活用等も含め、より幅広い消費者に行き渡らせるための具体的な取組について工程表に記載されたい。（法務省）

2. 改正消費者契約法について

平成30年6月に成立した消費者契約法の一部を改正する法律（平成30年法律第

54号) について、本年3月に発出した意見¹でも言及したとおり、現行法の内容及び改正法の内容について幅広く周知活動を行うこと及び解釈の明確化が必要な点については逐条解説等において明確化を図ることなど、必要な取組を進めることが適当である。また、平成29年8月に発出した答申²の付言及び改正消費者契約法の附帯決議を踏まえた今後の取組スケジュールを、期限ごとに具体的に記載されたい。特に成立後2年以内となっているものについては、その取組を「検討」するだけではなく、それを踏まえて「必要な措置を講ずる」旨を明示されたい。(消費者庁)

3. 地方消費者行政の充実に向けて

地方消費者行政については、「地方消費者行政強化作戦」が定められ、「地方消費者行政推進交付金」等を活用した計画的・安定的な取組支援が行われ、消費生活センターの整備、消費生活相談員の配置・増員及び消費者教育の推進等に寄与してきた。一方、これまでの約10年間で、消費者行政職員や自主財源がほとんど増加していないのが実態である。

そのため、現況調査結果等のこれまでのデータの蓄積を踏まえ、短期的な分析に加え、中長期的な視点でも要因分析を行うと共に、不断の見直し、検討を行った上で、以下の事項を含め、その具体的な取組について工程表に記載されたい。

(消費者庁)

- ・ 地方公共団体における体制や自主財源の更なる充実に向けた消費者行政重視への政策転換を促す実効性・継続性を確保した具体的な取組
- ・ 地方消費者行政推進交付金から地方消費者行政強化交付金への切り替えが、地方消費者行政に与える影響の把握とそれを踏まえた財政支援の取組等
- ・ 相談体制の質の向上、見守りネットワークの構築等、地方消費者行政強化作戦で掲げられた目標の着実な達成
- ・ 地方消費者行政の取組が後退することのないよう、これまで消費者庁が実施してきた地方消費者行政に関する施策を検証し、それを踏まえ、中長期的な視点に立った必要な取組

4. 食品表示について

(1) 食品表示制度の理解、周知に係る取組状況について

平成27年4月から施行された食品表示法に基づく食品表示制度に関して、

1 消費者契約法の一部を改正する法律案に対する意見(平成30年3月8日)

2 消費者契約法の規律の在り方についての答申(二次答申)(平成29年8月8日)

平成29年度消費者意向調査の結果を踏まえ、機能性表示食品等にかかる理解促進に向けた取組について記載されたい。また、同制度に関する消費者の理解度を測るK P Iについて、適切に設定されたい。

加えて、当委員会が平成29年8月に発出した加工食品の原料原産地表示にかかる答申³において言及した消費者、事業者への周知等を含む9つの前提条件を踏まえた取組について工程表に記載されたい。(消費者庁)

(2) 「いわゆる健康食品」の淘汰に向けて

平成27年4月から施行された機能性表示食品制度も含めた保健機能食品制度において、機能性の表示可能な製品が消費者に選択されることによって、科学的根拠に乏しい製品群が市場から淘汰されることが重要である。そのため、の普及啓発や、本制度における科学的根拠に関する質の向上に向けた取組について工程表に記載されたい。(消費者庁)

5. 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

高齢化社会が進展していく中で、消費者が安心してこうしたサービスを利用することができるよう取組を進めることは重要である。そのため、これまでの取組を踏まえ、今後どのような取組を行うのか、以下の事項を含め、工程表に明記されたい。(厚生労働省、消費者庁)

- ・ 契約時のチェックリスト、預託金の適切な保全など、身元保証等高齢者サポート事業を提供する事業者への働きかけ
- ・ 平成29年度に実施された実態調査の結果を踏まえた身元保証人に期待される機能の詳細検討、より小規模に提供される身元保証等高齢者サポートの実態把握、今後、身元保証等高齢者サポート事業の需要が増大する社会における制度の在り方など、実態調査の結果から課題とされた事項に対する更なる取組
- ・ 平成30年度に実施される医療機関への調査を踏まえた、身元保証人のいない高齢者等に対する医療機関が採るべき対応等の事例集発出等の取組

6. 事故情報の収集、注意喚起等

本年3月に当委員会が発出した「3月意見⁴」でも言及したとおり、消費生活において生じた生命・身体に係る事故等に関する情報(以下「事故情報」という。)を活用し、事故情報の分析を深め、事故情報の一層の活用を図ることにより、事

3 食品表示基準の一部改正に係る答申(平成29年8月10日)

4 「消費者基本計画工程表の改定素案に対する意見」(平成30年3月30日)

故の未然防止等に資する対応をより一層進めることが可能である。そのため、昨年 8 月に当委員会が発出した「事故情報の更なる活用に向けた提言」を踏まえた、中長期的な取組スケジュールを検討の上、特に以下の取組について具体的に工程表に記載されたい。(消費者庁)

- ・ 事故情報データベースの入力項目の精査や、新たな分析技術の活用等の事故情報をデータとして活用していくための取組
- ・ 事故原因の究明等を行っている研究機関へ公開する等の事故情報の公開促進に向けた取組
- ・ 事故情報の更なる活用に向けて、関係省庁のみならず消費者、事業者、事故情報データベース参画機関が連携・情報交換をスタートさせる取組

7. その他

前記 1 から 6 に掲げた内容の工程表への記載に当たっては、これまでも累次指摘しているように、K P I については、各施策の実施状況等に応じた見直しや、アウトプット指標だけではなくアウトカム指標の追加設定等を検討するとともに、工程表の図については、可能な限り具体的な取組に分けた上で、当該具体的な取組ごとに期限を明確に設定した上で、図示する等を留意の上、工程表改訂素案に反映されたい。

消費者基本計画工程表の改定素案（平成31年2月）に対する意見

平成31年3月27日

消費者委員会

当委員会は、消費者基本計画工程表（以下「工程表」という。）の検証・評価及び見直しについて、昨年12月19日に「消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び計画工程表の改定に向けての意見」（以下「12月意見」という。）を取りまとめ、本意見の内容を、可能な限り工程表の改定素案に反映することを求めてきた。

その後、消費者庁をはじめとする関係府省庁等では、12月意見も踏まえつつ、工程表の検証・評価及び見直し作業を行い、取りまとめられた工程表の改定素案は、本年2月15日よりパブリックコメントにかけられた。

当委員会は、本年2月14日の消費者委員会本会議において、工程表の改定素案について、消費者庁よりヒアリングを行ったところである。このヒアリングの結果や、これまでに行った建議・提言その他の意見等の内容、工程表に記載された個別施策についてのヒアリングの結果や最近の被害実態等を踏まえ、工程表の改定素案に対し、下記のとおり意見を述べる。関係省庁等におかれては、下記の各項目について積極的に検討の上、可能な限り工程表の改定原案等に反映されたい。

当委員会としては、本意見の工程表への反映状況や、その後の実施状況等について引き続き監視を行い、消費者被害の状況が深刻なものや、取組が不十分と考えられるもの等については、今後、重点的に当委員会の調査審議を通じて取り上げていくとともに、必要に応じて建議等の意見表明を行っていくこととする。

記

第1 全体的な事項

過去の平成28年5月に当委員会が発出した消費者基本計画工程表改定素案に対する意見¹以降、累次指摘しているが、下記2点につき改めて取組の加速化を図られたい。

（1）KPIについて

施策の達成状況等に応じ、指標の見直しやアウトカム指標の追加設定を検討するとともに、目標の数値等についても、不断の見直しを図られたい。

また、現状のKPIについての検証を行うとともに、それを踏まえ第4期消費者基本計画工程表の策定に向けて、より効果的なKPIの設定方法等につい

1 消費者基本計画工程表の改定素案（平成28年4月）に対する意見（平成28年5月24日）

て検討されたい。

（２） 工程表の図について

年限を区切らずに５年間で取り組むことが示されているものについては、定期的・継続的に実施しなければならないものを除き、可能な限り具体的な取組に分けた上で、当該具体的な取組ごとに期限を明確に設定した上で、図示すべきである。加えて、2020年度以降の取組についても、施策の継続性の観点から同様に記載すべきである。したがって、取組の進捗や効果が思わしくない施策は、その状況を改善するための具体的な対策を工程表に反映されたい。また、第４期消費者基本計画工程表の策定にあたっては、当初よりその点に留意されたい。

第２ 工程表への反映が必要な事項

１．民法の成年年齢引下げに対する対応について

民法の成年年齢を20歳から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）（以下、改正民法という。）が昨年６月に成立し、2022年４月１日から施行されることとなっている。これを見据えた環境整備は喫緊の課題であり、更に取組を加速化していくことが必要である。

そのため、12月意見でも指摘したとおり、「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」において取り組むこととされている個別の施策等について、いつまでに具体的に何をするのかを明確にした上で、その取組等の内容、スケジュール等を工程表に記載されたい。（法務省、消費者庁、関係省庁等）

（１） 与信審査について

12月意見でも指摘したように、新たに成人となる18～19歳への貸付、信用供与にあたっては、法律で義務付けられている支払可能見込額調査や返済能力調査等に加え、事業者の自主的な取組（利用限度額等を少額に設定することや借入目的の確認を行うなど）の推進を図る必要がある。このため、事業者の自主的な取組状況を可視化するとともに、取組の効果を客観的に検証する等、更なる取組の推進に向けた各省庁の具体的な取組について工程表に明示されたい。

（金融庁、経済産業省）（５（１）⑬関係）

（２） 改正民法の周知

12月意見でも指摘したように、成年年齢引下げにより、18歳で何ができるよ

うになるのか、どのようなことに留意しなければならないのか等を具体的に周知するとともに、各種媒体の活用等も含め、より幅広い消費者に行き渡らせるための具体的な取組について工程表に明示されたい。(法務省、関係省庁等)
(5 (1) ⑬関係)

(3) 特定商取引法(省令)の見直し

消費者庁からの意見聴取に対する委員会の回答²を踏まえ、成年年齢引下げ対応として検討することとされていた以下の点について、その検討状況や、検討を踏まえた取組状況について工程表に明示されたい。さらに、工程表の図についても細分化を行い、いつまでに改正等の対応を行うのかについて明示されたい。(消費者庁、経済産業省)(3 (1) ②関係)

- ・ 連鎖販売取引における若年成人の判断力の不足に乗じて契約を締結させる行為を行政処分の対象とすること
- ・ 訪問販売において、若年成人の判断力の不足に乗じて売買契約または役務提供契約を締結させることが行政処分の対象行為となることを規定上、明確にすること

2. 消費者契約法の見直し

平成29年8月に発出した答申³の付言及び改正消費者契約法の附帯決議を踏まえた今後の取組スケジュールを、期限ごとに可能な限り具体的に明示されたい。また、答申を踏まえた改正消費者契約法が本年6月から施行されるところ、その周知等、取組を加速化されたい。(消費者庁)(3 (1) ④関係)

3. 地方消費者行政への支援

地方消費者行政については、「地方消費者行政強化作戦」が定められ、「地方消費者行政推進交付金」等を活用した計画的・安定的な取組支援が行われ、消費生活センターの整備、消費生活相談員の配置・増員及び消費者教育の推進等に寄与してきた。

平成30年度から措置された「地方消費者行政強化交付金」については、その補助対象事業が国として取り組むべき重要消費者政策等となっているが、地方公共団体において取組や体制の実態が追いついていないことや、求める支援とのミスマッチが生じていることが懸念される。そのため、地方公共団体における活用状況等の実態を把握し、地方消費者行政推進交付金から地方消費者行政

2 「民法の成年年齢が引き下げられた場合の新たに成年となる者の消費者被害の防止・救済のための対応策について(回答)」(平成29年1月10日消費者委員会)

3 消費者契約法の規律の在り方についての答申(二次答申)(平成29年8月8日)

強化交付金への切り替えが地方消費者行政に与える影響と、それを踏まえた財政支援の取組等について検討されたい。(消費者庁)

また、地方公共団体における体制や自主財源の更なる充実に向けた消費者行政重視の政策転換を促すためには、短期的な取組のみならず、実効性が確保された取組を継続的に行っていく必要がある。そのため、本年1月から開始された「地方消費者行政強化キャラバン」の成果も踏まえ、平成31年度以降の継続性が確保された具体的な取組について工程表に明示されたい。(消費者庁)(6 (2) ①関係)

さらに、これまで消費者庁が実施してきた地方消費者行政に関する施策を検証し、必要に応じて地方公共団体とコミュニケーションを図った上で、中長期的な視点に立った取組について検討されたい。(消費者庁)

4. 適格消費者団体等への支援

消費者被害の防止・回復を効果的に実現するため、消費者団体訴訟制度の主体となる適格消費者団体等の設立促進や、その活動支援に向けた取組を消費者政策として進めていくことが重要である。また、消費者団体訴訟制度の信頼性の確保に向けた取組も不可欠であるが、その前提として、団体が自主性を阻害されず十分に活動できることが必要であり、制度創設の趣旨にも合致するものである。

そのため、消費者団体訴訟制度の機能強化や、適格消費者団体等の活動の更なる活性化に向けた取組について工程表に明示されたい。(消費者庁)(5 (1) ①関係)

5. 公益通報者保護制度の見直し

当委員会が昨年12月に発出した答申⁴を踏まえた取組状況や、今後の取組、検討スケジュールについて工程表に明示されたい。特に、公益通報者保護専門調査会において方向性が打ち出された事項については、他の事項に先行して検討を行うなど、その実現に向けて積極的に取組を進められたい。(消費者庁)(4 (3) ③関係)

6. 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

12月意見でも指摘したとおり、これまでの取組を踏まえ、今後どのような取組を行うのか、以下の事項を含め工程表に明示されたい。(厚生労働省)(3 (2) ⑩関係)

4 公益通報者保護法の規律の在り方や行政の果たすべき役割等に係る方策についての答申

- ・預託金の適切な保全などにかかる身元保証等高齢者サポート事業を提供する事業者への働きかけ
- ・平成29年度に実施された実態調査の結果を踏まえた身元保証人に期待される機能の詳細検討、より小規模に提供される身元保証等高齢者サポートの実態把握、今後、身元保証等高齢者サポート事業の需要が増大する社会における制度の在り方など、実態調査の結果から課題とされた事項に対する更なる取組

7. 事故情報の収集、注意喚起等

12月意見及び昨年3月意見⁵でも指摘をしているとおり、平成29年8月に当委員会が発出した「事故情報の更なる活用に向けた提言」を踏まえた、中長期的な取組スケジュールを検討の上、特に以下の取組について具体的に工程表に明示されたい。(消費者庁)(1)(2)①関係)

- ・事故情報データベースの入力項目の精査や、事故原因の究明等を行っている研究機関へ公開する等の事故情報の公開促進に向けた取組
- ・事故情報の更なる活用に向けて、関係省庁のみならず消費者、事業者、事故情報データベース参画機関が連携・情報交換をスタートさせる取組

8. 仮想通貨交換業者についての対応

仮想通貨⁶交換業者に対する対応については、当委員会が意見を発出した平成29年12月以降においても、仮想通貨交換業者の実態把握や、消費者への注意喚起等、様々な取組がなされているが、顧客の仮想通貨の流出事案が複数発生している現状を踏まえ、「仮想通貨交換業等に関する研究会」報告書を受けた取組等について工程表に明示されたい。(金融庁)(3)(2)⑧関係)

また、消費者への注意喚起にあたっては、取引のリスクや登録者とみなし業者の違いなどについて、より幅広い世代に分かりやすく伝えることができるよう、実効性の確保に向けて取組を進められたい。(金融庁)

第3 次期基本計画に向けた課題

1. 地域における横断的な取組体制の構築

我が国において、人口減少に伴う財源の縮小、人員不足が進む中で、地方公共団体についても、多様化・複雑化する行政課題に的確に対応していくために

5 消費者基本計画工程表の改定素案(平成30年2月)に対する意見(平成30年3月30日)

6 「仮想通貨交換業等に関する研究会」報告書において「仮想通貨」の呼称を「暗号資産」に変更することが提言されたが、消費者への浸透度等の観点から「仮想通貨」と表記

は、これまでの施策や取組に加え、医療や福祉、教育など行政や地域における政策分野に捉われない横串での連携が重要になると考えられる。そのため、昨年9月に発出した意見⁷（以下「9月意見」）でも言及した自治体間における連携の在り方など地方公共団体における対応力の強化の視点に加え、地域コミュニティや既存のネットワークを活用し、消費者行政関係者のみならず、民生委員やNPO法人、民間事業者など多様な主体が参画することで、地域全体で消費者行政を含む各種の行政課題に取り組んでいくことが考えられる。

一方で、各地域において、行政だけでは担うことができないコミュニティやプラットフォームを、規模や地理的条件が様々であるなかで、どのように作っていくか、その担い手となる人材の確保や育成、それを踏まえて活動の拡大に向けてどう取り組んでいくかなどの課題があることに留意が必要である。

消費者行政の分野においても、「地方消費者行政強化作戦」が定められ、消費者安全確保地域協議会の設置の促進が図られているところであるが、こうした既存のネットワークの有効活用を考えることも一つの方策であるところ、第4期基本計画策定に際しては、既存の消費者分野の施策に加え、多分野にまたがる横断的な施策も念頭に置きつつ、地域全体で消費者行政を推進するための体制整備という視点も盛り込むべきである。

2. 第3期基本計画に盛り込まれた施策の進捗等にかかる検証・評価

本年1月の「第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会」報告書を踏まえ、消費者庁を中心に、今後、次期基本計画策定に向けた検討が本格化すると考えられるが、それにあたっては、9月意見でも言及したように、第3期計画の初年度である平成27年度からの各施策の進捗状況についても総括的な検証・評価を行い、施策目標の達成度やその効果を十分に明らかにされたい。その上で、十分な進捗や効果が見られなかった施策については、その理由及び今後に向けた課題等について整理を行い、取組方針を明確化した上で、次期計画に盛り込むべき施策について検討されたい。

第4 最近の被害実態等を踏まえた課題

悪質商法等による高齢者を中心とした消費者被害への対応

昨今、悪質商法等による高齢者を中心とした消費者被害が次々と発生・発覚し、老後の資産の不安に付け込むものなど、その手口はますます巧妙化している。今後、我が国では高齢化率が約40%まで高まることが予測されており、高

⁷ 次期消費者基本計画策定に向けた基本的な考え方についての意見（平成30年9月12日）

高齢者の保護や被害救済、消費者被害の未然防止は、我が国の社会全体の安心・安全にも直結する課題である。

そのため、消費者被害や消費者トラブルの発生及び拡大防止のため、所管法令等について不断の整備・見直しを行うとともに、その運用にあたっては、関係省庁が連携して、その実態や被害の発生状況を的確に把握するなど、高齢者を中心とした消費者被害の発生・拡大防止に向けて、積極的に取組を進めるべきである。

(以上)

消費者委員会 委員名簿（令和元年 7 月 26 日時点）

（敬称略、50 音順）

池本 誠司 弁護士

受田 浩之 高知大学理事、副学長

大森 節子 NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク理事長

蟹瀬 令子 レナ・ジャパン・インスティテュート株式会社
代表取締役

鹿野 菜穂子 慶應義塾大学大学院法務研究科教授

（委員長）高 巖 麗澤大学大学院経済研究科教授

長田 三紀 全国地域婦人団体連絡協議会幹事

樋口 一清 法政大学客員教授

増田 悦子 公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長

山本 隆司 東京大学大学院法学政治学研究科教授

以上 10 名

06-2消費者基本計画の概要 を挿入（15p）

《消費者基本計画及び消費者基本計画工程表策定の経過》

平成 26 年 4 月 18 日（金）：消費者取引に関する政策評価書（総務省）

平成 26 年 5 月 27 日（火）：消費者基本計画の改定素案（平成 26 年 5 月）等に対する意見
（消費者委員会）

平成 26 年 9 月 16 日（火）：消費者委員会委員と消費者団体ほか関係団体等との意見交換会
・消費者委員会委員と消費者団体ほか関係団体等との意見交換について

平成 27 年 1 月 29 日（木）

～平成 27 年 2 月 19 日（木）：次期「消費者基本計画」に対する意見募集の実施について

平成 27 年 1 月 27 日（火）：第 182 回 消費者委員会本会議

・消費者基本計画の検証・評価・監視について（地方消費者行政の体制整備の推進等について）

平成 27 年 2 月 3 日（火）：第 183 回 消費者委員会本会議

・消費者基本計画の検証・評価・監視について

（１）次期消費者基本計画の素案の概要等について

（２）高齢者向け住まいについて

（３）エステ・美容医療サービスに関する消費者問題について

平成 27 年 2 月 10 日（火）：消費者委員会委員と消費者団体ほか関係団体との意見交換会

・消費者委員会委員と消費者団体ほか関係団体等との意見交換について

平成 27 年 2 月 17 日（火）：第 184 回 消費者委員会本会議

・消費者基本計画の検証・評価・監視について

平成 27 年 2 月 17 日（火）：次期消費者基本計画の素案（平成 27 年 2 月）等に対する意見
（消費者委員会）

平成 27 年 3 月 3 日（火）：第 185 回 消費者委員会本会議

・消費者基本計画の検証・評価・監視について

平成 27 年 3 月 10 日（火）：第 186 回 消費者委員会本会議

・消費者基本計画の検証・評価・監視について

平成 27 年 3 月 24 日（火）：消費者政策会議（持ち回り開催）

・消費者基本計画及び消費者基本計画工程表の消費者政策会議決定

平成 27 年 3 月 24 日（火）：閣議決定

第4 評価の結果及び勧告

1 評価の結果

複雑化かつ多様化する消費者取引に関するトラブルを低減するという課題に対し、国が講じてきた各種の取組により、これらの取組の効果の一面を表象していると考えられる、全国の消費生活相談件数は、平成16年度の約181万8,000件から24年度は約72万2,000件に減少しており、都道府県警察の総合窓口で取り扱っている悪質商法に関する相談の件数も16年の約70万7,000件から24年には約6万4,000件に減少している。

また、近年の事業者規制等に係る各法令の改正については、下記(1)ア～キのとおり、法令改正の契機となったトラブルに係る相談件数の減少や、地方支分部局や都道府県等に対する実地調査及び消費生活相談員に対する意識等調査からも、それぞれ一定の効果が発現していると認められる。

これらのことから、数年来、国が講じてきた各種の消費者取引に関する政策は、総体としてみると、一定の効果が発現していると認められる。

一方、下記(1)及び(2)のとおり、多岐にわたる関係機関相互の連携、共通的な基盤の整備といった個別施策の実施段階において生じている課題もみられ、これらの課題を解消し、更なる効果発現に向けた取組が必要である。

また、消費者基本計画における消費者取引の適正化に係る施策の体系をみると、関係府省において個別施策に係る目標が設定されているものが一部みられるものの、政府全体としては体系化されておらず、消費者基本法において「消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保」が基本理念として掲げられているのみである。加えて、いつまでにどのようなことを実現するのかといった政府全体としての目指すべき目標が明確でなく、関連する個々の施策の位置付けや相互の関連なども明らかにされていないほか、これらの施策の効果の把握のための指標の設定も不十分となっている。

さらに、消費生活相談員に対する意識等調査では、消費者庁設置により、国の消費者行政が改善されたと思う者が49.9%みられる一方で、改善されていないと思う者も40.1%みられる。

これらを踏まえ、消費者庁が司令塔機能を発揮して、どのような施策により、どのような目標の達成を目指すのかを示しつつ、政府全体として消費者取引の適正化に向けた政策展開を行っていくことが必要である。

(以下、略)

2 勧告

(1) 消費者取引の適正化に関する政策全体の政策目標の設定と指標の明確化

消費者庁は、その司令塔機能を発揮して政府全体としての消費者取引の適正化を推進するため、次の措置を講ずること。

- ① 消費者取引の適正化に向けた政府全体としての具体的な政策目標を設定し、当該目標達成に向けて展開しようとする個々の施策の体系化・構造化を図り、これらを次期消費者基本計画の改定に反映すること。
- ② その際、効果把握のための指標の設定を進めること。

(以下、略)

消費者基本計画の改定素案（平成 26 年 5 月）等に対する意見

平成 26 年 5 月 27 日

消費者委員会

当委員会は、消費者基本計画（以下、「計画」という。）の検証・評価及び見直しに係る関係省庁等の作業に先立つ本年 2 月 25 日に「消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び計画の見直しに向けての意見」を取りまとめ、本意見の内容を可能な限り改定計画に反映することを求めてきた。

その後、消費者庁をはじめとする関係省庁等では、当委員会の意見も踏まえつつ、計画の検証・評価及び見直し作業を行い、この結果取りまとめられた計画の改定素案が本年 5 月 9 日よりパブリックコメントにかけられた。

当委員会としては、この 5 月に計 3 回にわたって本会議を開催し、各施策の実施状況や成果、今後の課題等について、関係省庁等からのヒアリングを実施したところであるが、本ヒアリングの結果やその他の意見表明等の内容を踏まえ、計画の改定素案等に対して下記の通り意見を述べる。関係省庁等におかれては、計画の改定原案の取りまとめに向けて、下記の各項目について検討の上、必要なものについては計画の改定原案等に反映されたい。あわせて、本年 2 月 25 日付け当委員会意見に盛り込んだ各項目についても再度検討を行い、同様の対応をとられたい。

当委員会としては、本意見の計画への反映状況やその後の実施状況等について引き続き監視を行い、消費者被害の状況が深刻なものや取組が不十分と考えられるもの等については、新計画の策定に向けた検討の中で重点的に取り上げていくとともに、必要に応じて建議等を行っていくこととする。

記

1. 改定計画全般に関する事項

平成 24 年 8 月に消費者基本法が改正され、政府が講じた消費者政策の実施状況についての年次報告として平成 25 年より消費者白書が作成され、消費者を取り巻く社会経済状況の変化や消費者被害の傾向等について分析されている。計画の見直しは、社会経済状況の変化に対応した消費者政策を政府全体として推進するために行うものであることから、見直し内容については、消費者白書で検討された問題を十分に反映することが必要であると考えられる。消費者白書で指摘されている高齢化、インターネット取引の増加、国際化といった社会状況の変化に伴う消費者問題に迅速かつ的確に対応するため、必要な施策については新計画の策定を待たずに現行計画の見直しに反映されたい。

また、本年度は現行計画の最終年度に当たることから、今回の計画の検証・評価及び見直しに当たっては、(i) 計画に基づくこれまでの取組を総括的に検証・評価し、各施策の達成状況やその効果等を可能な限り明らかにすること、(ii) 残された課題について今

後の取組方針を明確化し、その確実な実施を促すこと、(iii) 新計画の策定に向けて、今後の消費者政策上の重点課題を明らかにすることが必要である。このような観点から、以下の事項について再度検討を行い、必要なものについては修正・追加等を行われたい。

(1) 各施策の総括的な検証・評価の拡充

各施策の実施状況等が記載されている「施策別整理表」については、その内容について施策ごとにバラつきが見られ、各施策の達成状況や効果、課題等についての検証・評価が必ずしも十分でないものが見受けられる。現行計画中の各施策の成果と課題を総括的に明らかにすることは、新計画の策定に向けた検討に際して不可欠のプロセスであることを踏まえ、不十分なものについては記載内容を拡充し、十分説明を尽くされたい。

(2) 重点施策の実施工程の具体化等

重点施策の実施工程については、本年度が現行計画の最終年度であることを踏まえ、本年度中における実施予定や目標とする成果等をより具体的かつ詳細に記載し、各施策の確実な履行を担保する内容とされたい。

2. 個別施策に関する事項

(1) リコール情報の周知・徹底（重点施策 1、施策番号 7 関係）

- ① 引き続き事業者団体との協力体制を拡大するとともに、販売事業者向けに作成したガイドブックによる取組の効果を検証し、リコール情報の周知・徹底、リコール製品の回収向上に向けた必要な対策を講じられたい。また、これまでの取組状況や今後の取組強化の方針等について具体的に明記されたい。（経済産業省）
- ② リコール情報サイトを通じた消費者への情報発信をさらに強化するとともに、リコール情報に関する消費者教育・啓発をさらに拡充していく旨を明記されたい。（消費者庁）

(2) 冷凍食品への農薬混入問題への対応（施策番号 3、29 関係）

- 先般の冷凍食品への農薬混入事案への事業者及び行政の対応について十分な検証・評価を行い、再発防止や被害拡大防止等のために必要な対策を講じる旨を明記されたい。（消費者庁、食品安全委員会、農林水産省、厚生労働省）

(3) いわゆる健康食品の表示等（重点施策 6、施策番号 76、76-2、77 関係）

- ① 消費者庁が策定した「健康食品に関する景品表示法及び健康増進法の留意事項」（平成 25 年 12 月）について周知徹底に努めるとともに、それに基づく取組の効果を検証し、所要の措置を講じる旨を明記されたい。（消費者庁）
- ② 健康被害情報の収集・解析の手法についての研究を進め、実効性の向上を図るとともに、医師・薬剤師等に対しては、診療、調剤等を行うに当たり、健康食品に関する情報を消費者に対して積極的に提供することを働きかけるとともに、事業者に対しては、消費者の病態や飲用薬剤に対する健康食品の関与成分の影響に関する情報を、消費者に対して積極的に提供することを働きかけるよう、必要な措置を講じる旨を明記され

たい。(厚生労働省、消費者庁)

- ③ いわゆる健康食品等の機能性表示の在り方について、既存の制度との関係整理、適切な科学的手法による機能性の評価、正しい情報提供及び十分な消費者理解を確保した上で、慎重に検討を進めることを明確化されたい。また、保健機能食品を含む健康食品の特性や、それらの適切な利用方法についての消費者啓発をできる限り効果的に行う旨を明記されたい。(消費者庁、厚生労働省、農林水産省)

(4) 消費者教育（重点施策 7、施策番号 87、87-2、88、89、90、91、92、93、94、95、96、97、98、175 関係）

- ① 「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成 25 年 6 月 28 日閣議決定）の「今後検討すべき課題」について、本年 3 月の第 6 回消費者教育推進会議で明確化された課題ごとの優先度やスケジュールに基づき、具体的な検討をさらに進める旨を明記されたい。
- ② 地方公共団体において「消費者教育推進計画」の策定や「消費者教育推進地域協議会」の設置が進んでいる状況等を踏まえ、地方の消費者行政部局と教育現場（大学を含む）等の間での連携・協働が実効的に行われるよう、消費者庁と文部科学省が連携して地方への働きかけを行う旨を明記されたい。
(以上、消費者庁、文部科学省)

(5) 消費者被害救済制度（重点施策 8、施策番号 110、127、128 関係）

- 消費者裁判手続特例法の円滑かつ速やかな施行に向け、特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等については、消費者被害救済の実効性を確保する見地から、特定適格消費者団体には、適正な業務の遂行に相応する適格消費者団体が適切に認定され、また、その業務の適正が担保されるよう配慮しつつ、所要の指針等の策定を迅速に進められたい。(消費者庁)

(6) 地方消費者行政（重点施策 10、施策番号 121・122 関係）

- ① 今国会に提出された「景品表示法等改正等法案」中の消費者安全法の一部改正措置により設置が可能となる「消費者安全確保地域協議会」については、現在設置が進められている消費者教育推進地域協議会や地域におけるその他の既存の枠組みの有効活用・有機的な連携等を通じて、実効的かつ効率的な運営が確保されるよう、所要の措置を講じる旨を明記されたい。
- ② 地方における消費者行政の計画的・安定的な取組が可能となるような財政支援の実施に向けて引き続き最大限の努力を行うとともに、地方公共団体における自主財源・人員確保に向けた首長等への働きかけに引き続き努力されたい。
- ③ 地方における取組状況や様々な先進事例の共有化を図るため、各地方公共団体の情報の「見える化」をさらに推進する旨を明記されたい。
(以上、消費者庁)

(7) エステ・美容医療（重点施策 14、施策番号 39、39-2、39-2-2、39-3、153-3、153-3-2 関係）

- ① 「医療広告ガイドライン」改定後の状況について把握し、ガイドライン改定の効果について検証・評価を行うとともに、十分な効果が見られない場合には法規制を含めたさらに必要な措置を検討する旨を明記されたい。
 - ② 「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の指針」策定後の検証・評価結果を明らかにした上で、十分な効果が見られない場合には法規制を含めたさらに必要な措置を検討する旨を明記されたい。
- （以上、厚生労働省）

(8) 詐欺的投資勧誘対策（重点施策 16、施策番号 41、48、49、51、60、60-2、60-3、62、64、66、101、110 関係）

- ① 特定商取引法の指定権利制の在り方、又はこれと類似の制度整備について検討を行うとともに、違法行為による財産の隠匿・散逸を防止するための制度の導入について、引き続き検討を推進する旨を明記されたい。（消費者庁）
- ② 詐欺的投資勧誘に用いられる犯行ツールに関する取組の強化を図るため、関連法令の執行強化を図るとともに、事業者等への適切な注意喚起等を行う旨を明記されたい。（警察庁、金融庁、総務省、法務省、経済産業省、国土交通省）

(9) 商品先物取引における不招請勧誘規制（施策番号 47 関係又は新規施策）

- 商品先物取引における不招請勧誘規制については、当委員会「商品先物取引における不招請勧誘禁止規制に関する意見」（平成 25 年 11 月）、「商品先物取引法における不招請勧誘禁止規制の緩和策に対する意見」（平成 26 年 4 月）を踏まえて、総合取引所が発足した場合や、既存の商品取引所においても、投資家（消費者）保護のための措置を基本的に維持する旨を明記されたい。（金融庁、経済産業省、農林水産省）

(10) 適格機関投資家等特例業務（新規施策）

- 金融商品取引法の政省令等の整備に当たっては、当委員会「適格機関投資家等特例業務についての提言」（平成 26 年 4 月）での指摘事項等を踏まえて、特例業務における投資者の範囲の見直しや、悪質業者の排除等の投資家（消費者）保護のための適切な措置を講じる旨を明記されたい。（金融庁）

(11) クラウドファンディング（新規施策）

- 金融商品取引法の政省令等の整備に当たっては、当委員会「クラウドファンディングに係る制度整備に関する意見」（平成 26 年 2 月）での指摘事項等を踏まえて、参入規制や勧誘規制等の投資家（消費者）保護のための適切な措置を講じる旨を明記されたい。（金融庁）

(12) 電気通信事業における販売勧誘方法の改善（重点施策 18、施策番号 160、161、164 関係）

- 総務省「ICT サービス安心・安全研究会」における検討や当委員会「電気通信事業者の販売勧誘方法の改善に関する提言」（平成 24 年 12 月）を踏まえ、電気通信事業法における消費者保護ルールを見直し、所要の規定を設ける等の制度的な措置を講じる旨を明記されたい。（総務省）

(13) インターネットによる財産被害対策（施策番号 45、153、153-2・171 関係）

- インターネットにおけるクレジットカード取引に係る消費者トラブルが増加していることを踏まえ、クレジットカードに係る決済代行登録制度の見直しや、関係法令の改正も含めた制度的対応について今後検討する旨を明記されたい（本件については、当委員会としても建議等のとりまとめに向けて、検討を深めていくこととする）。（経済産業省、消費者庁）

(14) 個人情報保護（施策番号 166、177 関係）

- ① パーソナルデータの利活用に関する制度見直しに当たっては、これまで当委員会が申し入れてきた、(i) 保護されるべき個人情報の範囲について慎重な検討が必要であること、(ii) 匿名化について検討を深めること、(iii) 消費者から同意を得る際には消費者へ分かりやすく表示することが重要であること、(iv) 自己に関する情報の開示・訂正・消去を求める権利が十分に保障されることも重要であること等の指摘事項を十分踏まえた内容とする旨を明確化されたい。

また、今後の検討の結果、制度が複雑になる場合は、消費者に十分周知し、意見を聴くこととされたい。

- ② 個人情報保護法に係る消費者庁及び消費者委員会の権限を第三者機関に移管するに当たっては、消費者保護の観点から消費者庁及び消費者委員会が十分に関与できるよう制度設計を行う旨を明確化されたい。

（以上、内閣官房、消費者庁）

(15) 景品表示法に基づく表示の適正化（重点施策 19、施策番号 80、103、124 関係）

- 景品表示法への課徴金制度の導入については、当委員会の本会議・景品表示法における不当表示に係る課徴金制度等に関する専門調査会の合同会議のとりまとめを踏まえた答申を十分に尊重した上で法制化に向けた検討を進められたい。（消費者庁）

3. 今後の課題

(1) 新計画の策定に向けた検討の本格化

現行計画の計画期間は平成 26 年度末までとなっており、消費者行政を切れ目なく推進するためには、平成 27 年 3 月末までに新計画を策定することが必要である。新計画の策定に当たっては、高齢化や情報化、国際化等がさらに加速する中で必要となる消費者政策

の具体策について検討するとともに、現政権が進める経済成長戦略や規制改革と消費者利益の擁護・増進を車の両輪として進めていくための計画のあり方について、十分議論することが必要と考えられる。

消費者庁及び消費者委員会の発足後2回目となる新計画を充実した内容とし、中長期的に消費者政策を強力に推進していくためにも、今回の計画の検証・評価結果や消費者白書の内容等を踏まえつつ、新計画の策定に向けた検討を本格的に開始し、基本的な考え方や具体的な進め方についてできるだけ速やかに明らかにされたい。

(2) 計画を起点とするPDCAサイクル¹の再構築

消費者庁及び消費者委員会の発足後はじめて策定された現行計画の推進により、消費者政策の拡充や消費者行政の体制整備の面で大きな進展が図られたが、総務省が公表した「消費者取引に関する政策評価の結果に基づく勧告」(平成26年4月)においても指摘されている通り、消費者政策に関する政府全体の目標や施策体系が不明確である、政策の効果を検証・評価するための指標や手法等が確立していない等の課題も明らかになった。

計画の推進を通じて消費者政策のさらなる充実・強化等を実現するためにも、新計画の策定に当たっては、明確な政策目標の設定、個別施策の具体化・体系化、実工程の明確化、効果的な検証・評価方法の確立、検証・評価結果を踏まえた取組の改善等の諸課題について十分に検討を行われたい。

また、現行計画の計画期間は5年間となっており、毎年の検証・評価及び見直しの中で部分的な修正・追加等を重ねていく方式を採用しているが、社会経済状況が急速に変化する中で中長期的に実効性のある消費者政策を推進していくためには、計画期間を短期化することや、消費者白書における消費者被害の発生状況等についての分析結果等を踏まえて、一定期間経過後に計画を大幅に見直すことなどについても検討されるべきである。

(以上)

¹ 計画(Plan)、実行(Do)、検証・評価(Check)、改善(Act)の4段階を繰り返すことによって、事業の継続的な改善を図ること。

次期消費者基本計画の素案（平成 27 年 2 月）等に対する意見

平成 27 年 2 月 17 日

消費者委員会

消費者基本法においては、消費者基本計画の検証・評価・監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとする場合には、消費者委員会の意見を聴かなければならないとされている。このため当委員会としては、計画の実施状況や計画に盛り込むべき新たな課題等に係る検討を調査審議の重要な柱の一つと位置付けてきた。

次期消費者基本計画（以下、「次期計画」という。）については、昨年 5 月公表の「消費者基本計画の改定素案（平成 26 年 5 月）等に対する意見」により、高齢化や情報化、国際化等がさらに加速する中で必要となる消費者政策の具体策について検討するとともに、現政権が進める経済成長戦略や規制改革と消費者利益の擁護・増進を車の両輪として進めていくための計画の在り方について、十分議論することが必要であること等を提言するとともに、消費者庁から、随時、その検討状況についてヒアリングを重ねてきた。また、本年 1 月 27 日及び 2 月 3 日の委員会本会議において、「地方消費者行政の体制整備の推進等」、「高齢者向け住まい」、「エステ・美容医療サービスに関する消費者問題」の 3 つのテーマについて、実施状況や今後の取組等について関係省庁からヒアリングを行うとともに、次期計画の素案について、2 月 10 日に消費者団体ほか関係団体等との意見交換会を行ったところである。

当委員会としては、関係省庁等ヒアリングや関係団体との意見交換の結果や、当委員会が行った意見表明の内容等を踏まえ、次期計画の策定において特に留意すべき事項や具体的に検討すべき課題について、下記のとおり意見を述べる。関係省庁等におかれては、下記の各項目について十分に検討の上、可能な限り次期計画の原案等に反映されたい。

当委員会としては、本意見及びパブリックコメントの次期計画への反映状況やその後の実施状況等について引き続き監視を行い、消費者被害の状況が深刻なものや取組が不十分と考えられるもの等については、必要に応じて建議等を行っていくこととする。

記

1. 計画全般に関する事項

- 消費者行政の総合調整事務については、「内閣官房及び内閣府の業務の見直しについて」（平成 27 年 1 月 27 日閣議決定）において、第 189 回通常国会に関連法案が提出されることとしており、国会での審議により関連法案が成立すれば、内閣府から消費者庁に移管されることとなる。

このため、関連法案が成立した後、次期計画の実施状況に関する検証・評価や、計画の見直しについて、消費者庁は、消費者行政の司令塔役・エンジン役を強力に発揮する

ための、総合調整機能を有することを明記すべきである。

- 第1章の「1 消費者政策の更なる充実に向けて」での消費者庁がこれまでに取り組んできた各種法律の制定・改正等の記載について、消費者庁及び消費者委員会の設置以降、消費者行政は消費者庁、消費者委員会、国民生活センターが連携して取り組んできたことを示すように、本文を工夫されたい。
- 第3章の「1 消費者政策の推進により目指すべき姿」での「勧誘を受けるかどうか(P)」の記載について、詐欺的投資勧誘や不招請勧誘に伴う消費者被害が発生していることから、「勧誘を受けるかどうか」を選択できることは極めて重要であり、本文に明記されたい。
- 第2章で記載されている課題と第4章で記載されている施策との対応関係が不明確であり、例えば、高齢者の消費者被害の防止と救済について、第4章の各項目において、関連する施策が記載されているが、消費者政策全体としてどのような取組を行うのか分かりにくい。第2章で記載されている課題と第4章で記載されている施策との関係性や、現行計画の施策と次期計画の施策との関係性が把握できるよう、末尾に対照表を付加する等、説明の仕方を工夫されたい。
- 次期計画の素案において示されている工程表のなかには、既存の取組を延長しているだけで、今後5年間で取り組むべき大きな課題に挑戦するという意欲が感じられないものが見受けられ、KPI（重要業績評価指標）についても、消費者被害の防止等、個々の施策に関連する取組全体の効果を把握するには不十分なものが多い。原案を策定するに当たっては、以下の事項について再度検討を行い、必要なものについては修正・追加等を行われたい。

（１）工程表

年限を区切らずに5年間で取り組むことが示されているものについて、特に、法令改正等の新たな制度を検討するものなどについて、可能な限り改正のスケジュールを明確化できるように、取組の進め方等について見直しをされたい。

（２）KPI（重要業績評価指標）

本文及び工程表に記載されている全ての施策のKPIについて、以下の4つの基準を念頭に見直しをされたい。

- (i) 法令及びガイドライン等の見直しや改訂の実施状況
- (ii) 消費者や事業者等への、法令及びガイドライン等の周知状況
- (iii) 消費者関連法令の執行等、行政処分の実施状況
- (iv) 関連する取組全体の効果としての消費者被害の発生状況

なお、(ii)については、広報資料の作成部数や説明会の回数で測るのではなく、周

知率（例えば、周知すべき対象者に対して、知っている者の割合や実際に説明を受けた者の割合）で測ることを検討すべきである。

また、(iv) については、消費者被害の抑止の効果を直接的に計測する指標として、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の活用等により消費者被害金額を把握することも検討されるべきである。

2. 関係省庁等ヒアリングの結果を踏まえ、留意が必要な事項

(1) 地方消費者行政の体制整備の推進等

- 平成 27 年度から地方消費者行政活性化基金が単年度の交付金に変更されたが、地方における消費者行政の計画的・安定的な取組が可能となるような財政支援の実施に向けて引き続き最大限の努力をされたい。（消費者庁）
- 地方公共団体の消費者行政担当部署が司令塔的役割を十分果たすことができるよう、庁内連携の推進、相談業務の広域連携、消費生活相談等の事務の委託、消費者安全確保地域協議会等につき、各地における取組状況や好事例を広く共有する旨を明記されたい。（消費者庁）

(2) 高齢者向け住まい

- 高齢者の生活の場が多様化するなかで、契約面や安全面など、高齢者が安心して生活できるようにするための消費者保護の制度を整備すること等が必要である。こうした観点から、以下の事項を含めた高齢者向け住まいに関する取組について、次期計画に明記されたい。（厚生労働省、国土交通省）
 - ・未届施設も含む高齢者向け住まいの施設・サービスの利用に係る契約上の問題に関する実態把握と、退去時に高額な退去費用の支払いが求められる等のトラブルを防止するための、事業者に対する処分、指導等
 - ・未届施設も含む高齢者向け住まいの施設・サービスの利用に係る事故情報の収集及び、事故の防止のためのガイドラインの策定や事業者に対する指導・監督等
 - ・サービス付高齢者向け住宅に関する実態把握のための調査と、消費者被害への対応等

(3) エステ・美容医療サービスに関する消費者問題

- 次期計画の素案において、「美容医療サービス等の消費者被害防止」及び「医療機関のホームページによる情報提供」に記載されている取組について、ガイドラインや指針の遵守状況等、これまでの表示及び事前説明に関する取組とその効果について十分に検証・評価を行い、十分でない点があれば、法規制を含めたさらに必要な措置を講じる必要があることは従前から指摘しているところである。しかし、今般の関係省庁ヒアリングの結果、現時点において、検証・評価が適切に行われていないことが明らかとなった。

エステ・美容医療サービスについては、全国の消費生活センターに寄せられる危害相談件数が増加傾向にあり、「フェイスリフト術」等の美容医療に係る集団訴訟等、問題は深刻化している。これまでの取組について、十分な効果が見られない場合には、医療

法に限らず特定商取引法の改正も含めて法的措置の検討を行うことが必要である。こうした観点から、以下の事項を含めた取組について、いつまでにどのような取組を行うのか明記されたい。(厚生労働省、消費者庁)

- ・「医療機関ホームページガイドライン」及び「医療広告ガイドライン」の効果について、早急に適切な方法により検証・評価を行い、その結果を明らかにしたうえで、十分な効果が見られない場合には法規制を含めた必要な措置を講じるべきであり、適切な方法及び規模により検証・評価を行う時期及び、法規制を含めた措置を講じる時期を明記されたい。(厚生労働省)
- ・「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の指針」策定後の効果について、早急に適切な方法により検証・評価を行い、その結果を明らかにしたうえで、十分な効果が見られない場合には法規制を含めた必要な措置を講じるべきであり、適切な方法及び規模により検証・評価を行う時期及び、法規制を含めた措置を講じる時期を明記されたい。(厚生労働省)
- ・美容医療サービスを特定商取引法上の特定継続的役務として取り扱うべきかについて引き続き検討を加えることを明記されたい。(消費者庁)

3. 個別施策に関する事項（第4章及び第5章関連部分）

【¹1 消費者の安全の確保】

- 生命・身体に関する消費者事故について、事故情報の収集を徹底するとともに積極的に活用することで消費者の安全を確保するとともに、いわゆる「すきま事案」について必要な措置を講じられたい。(消費者庁)
- 現行計画に記載されている「まつ毛エクステンションの施術に係る安全の確保」については、対策を実施した効果について検証・評価を行い、十分な効果が見られない場合には、さらに踏み込んだ検討を行うことを明記されたい。(厚生労働省)

2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

① 事故情報の収集、公表及び注意喚起

- ・「教育・保育施設等における事故情報の収集及び活用に関する建議」(平成26年11月)を踏まえ、事故情報を適切に収集及び活用するとともに、事故の原因を検証する仕組みを構築することを明記されたい。(内閣府、厚生労働省、文部科学省、消費者庁)

⑥ 製造物責任法に関する裁判例等の収集・公表

- ・製造物責任法については、裁判例等の収集・公表だけではなく、それらを分析し、課題を抽出・整理の上、必要な対策を検討することを明記されたい。(消費者庁)

¹ 「3. 個別施策に関する事項」では、次期計画素案の本文及び工程表に記されている項目の順番に合わせて、意見を記載している。

4) 食品の安全性の確保

- 「機能性表示食品」の安全性確保について、「食品表示基準の制定に係る答申」（平成 26 年 12 月 9 日）を踏まえ、制度を運用するにあたり、食品安全委員会の知見を活用することが有効な場合には積極的に連携を図ることや、届出事業者から消費者庁への事故情報の報告が必ず行われる制度を構築することを明記されたい。（消費者庁）

【2 表示の充実と信頼の確保】

1) 不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用

② 景品表示法の普及・啓発

- ・事業者団体による自主基準の策定等について、積極的に支援していくことを明記されたい。（消費者庁）

3) 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

① 新たな食品表示制度（食品の機能等を表示する制度を含む）の円滑な施行等

- ・「機能性表示食品」については、「食品表示基準の制定に係る答申」（平成 26 年 12 月 9 日）において、新たな制度の脆弱性を克服するために、法的基盤について実施後すみやかに補強・整備することとされており、その趣旨を担保する内容とされたい。また、事業者からの届出後、機能性に十分な科学的根拠がないことが判明した場合には、早急に適切かつ厳格な行政処分や罰則が科されるよう執行体制を構築することを明記されたい。（消費者庁）

② いわゆる健康食品の表示・広告の適正化

- ・「食品表示基準の制定に係る答申」（平成 26 年 12 月 9 日）を踏まえ、特定保健用食品も含め、表示・広告の適正化に取り組むことを明記されたい。（消費者庁）

【3 適正な取引の実現】

2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

① 電気通信サービスに係る消費者保護の推進

- ・消費者が契約内容を十分に理解して電気通信サービスを利用できる環境の実現を図り、消費者トラブルの防止に十分な実効性が確保されるよう、「ICTサービス安心・安全研究会報告書」（平成 26 年 12 月）において検討することとされた「取消しルール」の導入につき検討を進めることを明記されたい。また、同報告書において改善状況等を注視・検証していくこととされた項目（試用サービス、SIMロック解除の推進、更新月のプッシュ型通知、苦情・相談を効果的に解決するための具体的な仕組み、モバイルサービスの料金体系等）について、継続的に検証を行い、必要に応じて対応を取る旨を明記されたい。（総務省）

③ 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備

- ・「クレジットカード取引に関する消費者問題についての建議」（平成 26 年 8 月）を踏まえ、加盟店の管理の徹底に係る制度整備や、翌月一括払い（マンスリークリア）の取引における抗弁の接続等の制度整備に向けた措置を講ずることを明記されたい。（経済産業省）

④ 商品先物取引法の迅速かつ適切な執行

- ・「商品先物取引法における不招請勧誘禁止規制の緩和策に対する意見」（平成 26 年 4 月）や第 182 回消費者委員会本会議（平成 27 年 1 月 27 日開催）での議論を踏まえ、消費者被害を防止するための取組を徹底することを明記されたい。また、商品先物取引法施行規則について懸念を示す意見書や声明等が多数寄せられていることも踏まえ、委託者の保護に欠ける事態が生じた場合には、直ちに制度を見直すことを明記されたい。（消費者庁、農林水産省、経済産業省）

3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化

④ インターネット上の消費者トラブルへの対応

- ・インターネット上の取引に伴う消費者問題の発生は、国際的な視野に立って見なければならず、また、突発的な事案に対して早期の対応が求められるため、解決に向け迅速に関係法令の改正等、制度的対応も含めた対策を講ずることを明記されたい。（消費者庁、警察庁、総務省、経済産業省、関係省庁等）

【4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成】

- 越境取引・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による取締りの強化等を行うことを明記されたい。また、消費者が模倣品を選択して被害にあうことのないように啓発を行うことを明記されたい。（消費者庁、警察庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文化庁、農林水産省、経済産業省）

2) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進

① 消費者団体等との連携及び支援等

- ・「消費者団体が行う公益的な活動についての育成・支援の在り方の検討」について、消費者庁及び消費者委員会設置法附則第五項の趣旨を踏まえ、具体的な検討項目や育成・支援策を実施するスケジュール等について明記されたい。（消費者庁）

③ 事業者や事業者団体による自主的な取組の促進（公益通報者保護制度の推進）

- ・工程表に記載されている「制度の見直しを含む必要な措置の実施」について、早急に実施することを明記されたい。（消費者庁）
- ・公益通報者保護制度を推進するためには、国民生活の安心や安全を脅かす法令違反等の防止のために、企業内部の労働者（私人）が公益的役割を担っていく必要があることから、「消費者教育」の一環として、法の周知・啓発を図っていくことができないか検討されたい。（消費者庁）

4) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映

- 消費者が主役となって選択・行動できる社会を形成していくためには、消費者政策の透明性を確保し、消費者の意見を適切に消費者政策に反映させることが重要であることから、4)ではなく1)とするように構成を見直されたい。(消費者庁)

① 審議会への消費者を代表する委員の選任

- ・各省庁に設置されている消費者問題に関連する審議会について、消費者を代表する委員の人数や、全委員に占める割合等、これまでの実績について検証することを明記されたい。(消費者庁、関係省庁等)

5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進

- ESD (Education for Sustainable Development ; 持続可能な開発のための教育) やエシカル消費等の教育・普及啓発として、循環型社会の形成に向けたエネルギー教育やフェアトレードの普及啓発に努めることを本文に記載されたい。(消費者庁)

【5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備】

1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

- 「詐欺的投資勧誘に関する消費者問題についての建議」(平成25年8月)を踏まえ、違法行為による財産の隠匿・散逸を防止するための制度の導入について、これまでの検討の成果について検証・評価し、今後の取組について明らかにされたい。(消費者庁)

2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

③ パーソナルデータの利活用に関する制度改正

- ・『パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱』に関する意見(平成26年7月)及び「いわゆる名簿屋等に関する今後検討すべき課題についての意見」(平成26年9月)を踏まえ、消費者の個人情報等が保護され、安心が確保されるための方策を継続して検討し実行していくこと、特に名簿屋の実態については調査の上、必要な対策を検討することを明記されたい。(内閣官房、消費者庁、総務省、経済産業省、関係省庁等)

4. 今後の課題

○計画の検証・評価・監視

次期計画では、計画本体が閣議決定の対象とされ、計画の具体化である工程表は1年に1回は見直しを行い、消費者政策会議で決定されることとしている。

社会経済状況が急速に変化する中で中長期的に実効性のある消費者政策を推進していく

ためには、工程表に限らず計画本体についても、消費者団体等の意見も聴きつつ、不断の見直しを行うことが必要であり、また、工程表が修正される場合には、必要に応じて、計画本体も修正していくべきである。

当委員会としては、次期計画で示された施策の実施状況について、KPI（重要業績評価指標）も含めて検証・評価・監視を随時行い、消費者を取り巻く環境や課題、取り組むべき施策の内容等に大きな変化が生じ、施策の追加・拡充や整理等が必要と考えられる場合には、計画本体の見直しも含めて意見表明を行っていくこととする。

(以上)



府消委第 59 号
平成 27 年 3 月 13 日

内閣総理大臣 安倍 晋三 殿

消費者委員会

委員長 河上 正一



消費者基本計画について

平成 27 年 3 月 10 日付け消政策第 77 号をもって当委員会に意見を求めた「消費者基本計画」の案については、消費者基本法の趣旨に鑑み妥当であり、その旨回答する。

消費者委員会 委員名簿（平成 27 年 3 月 13 日時点）

（敬称略、50 音順）

阿久澤 良造 日本獣医生命科学大学応用生命科学部長

石戸谷 豊 弁護士

岩田 喜美枝 公益財団法人 21 世紀職業財団会長

（委員長）河上 正二 東京大学大学院法学政治学研究科教授

齋藤 憲道 同志社大学法学部・法学研究科教授

高橋 伸子 生活経済ジャーナリスト

夏目 智子 全国地域婦人団体連絡協議会事務局長

橋本 智子 一般社団法人北海道消費者協会会長

山本 隆司 東京大学大学院法学政治学研究科教授

唯根 妙子 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会理事

以上 10 名

消費者基本法（昭和四十三年法律第七十八号）

（目的）

第一条 この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務等を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって国民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

（基本理念）

第二条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。

- 2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
- 3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。
- 4 消費者政策の推進は、消費生活における国際化の進展にかんがみ、国際的な連携を確保しつつ行われなければならない。
- 5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

（国の責務）

第三条 国は、経済社会の発展に即応して、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者政策を推進する責務を有する。

（地方公共団体の責務）

第四条 地方公共団体は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

（事業者の責務等）

第五条 事業者は、第二条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務

を有する。

- 一 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
- 二 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
- 三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
- 四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。
- 五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

- 2 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

第六条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

第七条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

- 2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

第八条 消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(消費者基本計画)

第九条 政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならない。

- 2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。
 - 一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱
 - 二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項
- 3 内閣総理大臣は、消費者基本計画の案につき閣議の決定を求めなければならない。
- 4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議の決定があつたときは、遅滞なく、消費者基本計画を公表しなければならない。
- 5 前二項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

(法制上の措置等)

第十条 国は、この法律の目的を達成するため、必要な関係法令の制定又は改正を行なわなければならない。

2 政府は、この法律の目的を達成するため、必要な財政上の措置を講じなければならない。

(年次報告)

第十条の二 政府は、毎年、国会に、政府が講じた消費者政策の実施の状況に関する報告書を提出しなければならない。

(安全の確保)

第十一条 国は、国民の消費生活における安全を確保するため、商品及び役務についての必要な基準の整備及び確保、安全を害するおそれがある商品の事業者による回収の促進、安全を害するおそれがある商品及び役務に関する情報の収集及び提供等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者契約の適正化等)

第十二条 国は、消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、消費者との間の契約の締結に際しての事業者による情報提供及び勧誘の適正化、公正な契約条項の確保等必要な施策を講ずるものとする。

(計量の適正化)

第十三条 国は、消費者が事業者との間の取引に際し計量につき不利益をこうむることがないようにするため、商品及び役務について適正な計量の実施の確保を図るために必要な施策を講ずるものとする。

(規格の適正化)

第十四条 国は、商品の品質の改善及び国民の消費生活の合理化に寄与するため、商品及び役務について、適正な規格を整備し、その普及を図る等必要な施策を講ずるものとする。

2 前項の規定による規格の整備は、技術の進歩、消費生活の向上等に応じて行なうものとする。

(広告その他の表示の適正化等)

第十五条 国は、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際しその選択等を誤ることがないようにするため、商品及び役務について、品質等に関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制する等必要な施策を講ずるものとする。

(公正自由な競争の促進等)

第十六条 国は、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するために必要な施策を講

ずるものとする。

- 2 国は、国民の消費生活において重要度の高い商品及び役務の価格等であつてその形成につき決定、認可その他の国の措置が必要とされるものについては、これらの措置を講ずるに当たり、消費者に与える影響を十分に考慮するよう努めるものとする。

（啓発活動及び教育の推進）

第十七条 国は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたつて消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。

- 2 地方公共団体は、前項の国の施策に準じて、当該地域の社会的、経済的状況に応じた施策を講ずるよう努めなければならない。

（意見の反映及び透明性の確保）

第十八条 国は、適正な消費者政策の推進に資するため、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の透明性を確保するための制度を整備する等必要な施策を講ずるものとする。

（苦情処理及び紛争解決の促進）

第十九条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあつせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村（特別区を含む。）との連携を図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあつせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

- 2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあつては、前項に規定するものを除く。）を講ずるよう努めなければならない。
- 3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

（高度情報通信社会の進展への的確な対応）

第二十条 国は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動及び教育の推進、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たつて高度情報通信社会の進展に的確に対応するために必要な施策を講ずるものとする。

(国際的な連携の確保)

第二十一条 国は、消費生活における国際化の進展に的確に対応するため、国民の消費生活における安全及び消費者と事業者との間の適正な取引の確保、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって国際的な連携を確保する等必要な施策を講ずるものとする。

(環境の保全への配慮)

第二十二条 国は、商品又は役務の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に対する啓発活動及び教育の推進等に当たって環境の保全に配慮するために必要な施策を講ずるものとする。

(試験、検査等の施設の整備等)

第二十三条 国は、消費者政策の実効を確保するため、商品の試験、検査等を行う施設を整備し、役務についての調査研究等を行うとともに、必要に応じて試験、検査、調査研究等の結果を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

(行政組織の整備及び行政運営の改善)

第二十四条 国及び地方公共団体は、消費者政策の推進につき、総合的見地に立った行政組織の整備及び行政運営の改善に努めなければならない。

(国民生活センターの役割)

第二十五条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

(消費者団体の自主的な活動の促進)

第二十六条 国は、国民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(消費者政策会議)

第二十七条 内閣府に、消費者政策会議（以下「会議」という。）を置く。

2 会議は、次に掲げる事務をつかさどる。

一 消費者基本計画の案を作成すること。

二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の推進に関する基本的事項の企画に関して審議するとともに、消費者政策の実施を推進し、並びにその実施の状況を検証し、評価し、及び監視すること。

3 会議は、次に掲げる場合には、消費者委員会の意見を聴かなければならな

い。

- 一 消費者基本計画の案を作成しようとするとき。
- 二 前項第二号の検証、評価及び監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとするとき。

第二十八条 会議は、会長及び委員をもつて組織する。

- 2 会長は、内閣総理大臣をもつて充てる。
- 3 委員は、次に掲げる者をもつて充てる。
 - 一 内閣府設置法（平成十一年法律第八十九号）第十一条の二の規定により置かれた特命担当大臣
 - 二 内閣官房長官、関係行政機関の長及び内閣府設置法第九条第一項に規定する特命担当大臣（前号の特命担当大臣を除く。）のうちから、内閣総理大臣が指定する者
- 4 会議に、幹事を置く。
- 5 幹事は、関係行政機関の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。
- 6 幹事は、会議の所掌事務について、会長及び委員を助ける。
- 7 前各項に定めるもののほか、会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

（消費者委員会）

第二十九条 消費者政策の推進に関する基本的事項の調査審議については、この法律によるほか、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成二十一年法律第四十八号）第六条の定めるところにより、消費者委員会において行うものとする。

消費者庁及び消費者委員会設置法（平成二十一年法律第四十八号）（抄）

附 則

（施行期日）

- 1 この法律は、公布の日から起算して一年を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。

（検討）

- 2 政府は、消費者委員会の委員について、この法律の施行後二年以内の常勤化を図ることを検討するものとする。
- 3 政府は、この法律、消費者庁及び消費者委員会設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律（平成二十一年法律第四十九号）及び消費者安全法（以下「消費者庁関連三法」という。）の施行後三年以内に、消費者被害の発生又は拡大の状況、消費生活相談等に係る事務の遂行状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者の利益の擁護及び増進を図る観点から、消費者の利益の擁護及び増進に関する法律についての消費者庁の関与の在り方を見直すとともに、当該法律について 消費者庁及び消費者委員会の所掌事務及び組織並びに独立行政法人国民生活センターの業務及び組織その他の消費者行政に係る体制の更なる整備を図る観点から 検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。
- 4 政府は、消費者庁関連三法の施行後三年以内に、消費生活センター（消費者安全法第十条第三項に規定する消費生活センターをいう。）の法制上の位置付け並びにその適正な配置及び人員の確保、消費生活相談員の待遇の改善その他の地方公共団体の消費者政策 の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。
- 5 政府は、消費者庁関連三法の施行後三年以内に、適格消費者団体（消費者契約法（平成十二年法律第 六十一号）第二条第四項に規定する適格消費者団体をいう。以下同じ。）による差止請求関係業務の遂行に必要な資金の確保その他の適格消費者団体に対する支 援の在り方について見直しを行い、必要な措置を講ずるものとする。
- 6 政府は、消費者庁関連三法の施行後三年を目途として、加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度について検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。

消費者庁設置法案、消費者庁設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律案及び消費者安全法案に対する附帯決議（衆議院）

政府は、これらの法律の施行に当たり、次の事項について十分配慮すべきである。

- 一 消費者庁がその任務を遂行するに当たっては、消費者基本法第二条に定める消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり行うことが明記された趣旨にかんがみ、消費者の権利尊重に万全を期すること。
- 二 消費者委員会は、自ら積極的に調査審議を行うとともに、内閣総理大臣等への勧告・建議を始め、その与えられた機能を積極的に行使し、消費者の利益の擁護及び増進のため、適切にその職務を遂行すること。
- 三 消費者庁及び消費者委員会は、消費者の利益の擁護及び増進のため、各々の独立性を堅持しつつ、適宜適切に協力して職務に当たること。
- 四 消費者委員会の委員長及び委員は、すべて民間から登用するものとし、その年齢・性別等の構成について十分配慮すること。
- 五 初代の消費者委員会の委員の三人について、常勤的に勤めることが可能になるように人選し、財政的な措置も行うこと。またその他の委員についても、委員としての職務に専念できるような人選を行うように努めるものとする。
- 六 消費者委員会からの関係行政機関の長への報告徴求、資料の提出要求等に対しては、各行政機関は速やかに対応すること。
また、関係行政機関の長は、その有する民間事業者に係る情報に関しても、個人情報や企業秘密、適正手続の確保に配慮しつつ、消費者委員会からの求めに対し、積極的に対応すること。
- 七 内閣総理大臣、関係行政機関の長等は、消費者委員会からの建議又は勧告に対して、迅速かつ誠実に対応すること。
- 八 消費者委員会の独立性を担保するため、その事務局については財政上の措置を含めた機能強化を図るとともに、その職員については専任とするよう努めること。また、事務局職員の任命に当たっては、多様な専門分野にわたる民間からの登用を行うとともに、同委員会の補佐に万全を図ること。
- 九 消費者被害に関する幅広い情報が確実に消費者庁に収集されるよう、関係省庁や地方自治体との連携を密にする等、体制を整備すること。

十 消費者庁に収集された情報の調査分析が機動的に行えるようタスクフォースの活用など事故調査のための仕組みを整備すること。

十一 消費生活に関わる事故に関する情報は、国民の共有財産であるとの認識に基づき、消費者庁を含む関係省庁は、消費者事故等に関する情報について、個人情報保護に配慮しつつ、十分な開示を行うこと。

十二 消費者教育の推進に関しては、消費者基本法の基本理念及び消費者基本計画の基本的方向のもと、学校教育及び社会教育における施策を始めとしたあらゆる機会を活用しながら、全国におけるなお一層の推進体制の強化をはかること。

十三 内閣総理大臣は、消費者事故等の発生に関する情報の集約及び分析の結果の公表に関しては、適時適切に、国会に対し報告しなければならないものとする。

十四 消費者行政に係る体制整備に当たっては、関係機関、特に独立行政法人国民生活センター、独立行政法人製品評価技術基盤機構、及び独立行政法人農林水産消費安全技術センターを始めとした商品検査機能を有する各機関の機能強化を図るとともに、消費者庁及び消費者委員会との連携強化のため必要な措置を構ずるものとする。

十五 各地の消費生活センターの相談員の聴取能力及び法律知識の水準向上を図るため、独立行政法人国民生活センターを中心とする教育・研修の充実を図ること。

十六 地方公共団体における消費者行政の推進に関しては、今回の法改正の趣旨を周知徹底し、全国あまねく消費生活相談を受けることができ、消費者の安全・安心を確保する体制が確立するよう、万全を期すること。

十七 相談員の待遇改善に関しては、今般拡充された地方交付税措置を活用しつつ、地方消費者行政活性化基金の運用に際しては、支援対象を集中育成・強化期間において増大する業務に係る人件費等に拡充するとともに、交付要綱等において処遇改善を図る地方公共団体への交付金の配分を手厚くすることを定めることにより、相談員の時給の引上げ、業務日数の増加による実質的常勤化、超過勤務並びに社会保険及び労働保険に関し法令に基づく適切な対応等を含め、地方公共団体における処遇改善の取組を促進すること。

十八 消費生活センターについて、指定管理者制度や委託等を採用している地方公共団体においても、その受託機関における相談員の処遇については、各種誘導措置が講じられることにより、地方公共団体が自ら行う場合における相談員等と同様に処遇の改善が図られるよう万全を期するよう要請すること。

十九 今後三年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方や、消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿について、その工程表も含め消費者委員会で検討を行うこと。

二十 消費者政策担当大臣が掌理する事務として、内閣府設置法第四条第一項に、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念の実現並びに消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現のための基本的な政策に関する事項が明記された趣旨を十分尊重し、消費者政策担当大臣は、内閣府設置法第十二条の勧告権の適切な行使も含め、関係行政機関の総合調整に万全を期すること。また、内閣総理大臣は、消費者政策担当大臣の権限行使が十分に果たされるよう行政各部を指揮監督すること。

二十一 消費者安全法第二十条の趣旨にのっとり、内閣総理大臣は、消費者委員会からの勧告に対し、消費者の利益を増進するため、内閣一体となった取組が行われるよう、誠意をもって対応すること。

二十二 消費者被害の情報収集啓発を行う消費者団体に対し、関係する情報を提供するとともに、活動のための施設や資金の確保等の環境整備を図ること。

二十三 消費者庁関連三法の附則各項に規定された見直しに関する検討に際しては、消費者委員会の意見を十分に尊重し、所要の措置を講ずるものとする。

消費者庁設置法案、消費者庁設置法の施行に伴う関係法律の整備に関する法律案及び消費者安全法案に対する附帯決議（参議院）

政府は、消費者庁関連三法の施行に当たり、消費者庁及び消費者委員会の創設が消費者基本法の基本理念を実現し、行政のパラダイム（価値規範）の転換を行うための真の拠点となるものであることにかんがみ、行政の意識改革を図るとともに、次の事項について万全を期すべきである。

- 一、消費者庁がその任務を遂行するに当たっては、消費者基本法第二条に定める消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり行うことが明記された趣旨にかんがみ、消費者の権利尊重に万全を期すること。
- 二、消費者庁がその任務を十全に果たすことができるよう、消費者行政に関する幅広い専門性を持った職員を行政組織内外から登用し、消費者の視点を重視した配置を行うとともに、民間のノウハウの活用を図ること。また、政府全体において公務員に対する十分な消費者教育・研修を実施することにより消費者行政を担う人材の育成を行うとともに、各府省庁における消費者担当部局の強化を行うこと。
- 三、消費者委員会は、自ら積極的に調査審議を行うとともに、内閣総理大臣等への勧告・建議を始め、その与えられた機能を積極的に行使し、消費者の利益の擁護及び増進のため、適切にその職務を遂行すること。
- 四、消費者庁及び消費者委員会は、消費者の利益の擁護及び増進のため、各々の独立性を堅持しつつ、情報の共有を始めとして、適宜適切に協力して職務に当たること。
- 五、消費者の利益の擁護及び増進を図り、真に消費者、生活者が主役となる社会を実現するためには、消費者行政を担当する内閣府特命担当大臣が、消費者行政の司令塔である消費者庁及び消費者行政全般の監視機能を果たす消費者委員会双方の判断を総合的に勘案し、その掌理する事務を遂行することが極めて重要であることにかんがみ、消費者政策担当大臣の判断を補佐するスタッフの配置を行うこと。
- 六、消費者委員会の委員長及び委員は、すべて民間から登用するものとし、その年齢、性別、専門性等について十分配慮すること。また、委員の任命理由

を明確化する等、説明責任を果たすよう努めること。

七、初代の消費者委員会の委員の三人について、常勤的に勤めることが可能になるように人選し、財政的な措置も行うこと。またその他の委員についても、委員としての職務に専念できるような人選を行うように努めるものとする。

八、消費者委員会からの関係行政機関の長への報告徴求、資料の提出要求等に対しては、各行政機関は迅速かつ誠意をもって対応すること。関係行政機関の長は、その有する民間事業者に係る情報及びその所掌に係る民間事業者に関する情報についても必要に応じて収集・分析を行い、個人情報や企業秘密、適正手続の確保に配慮しつつ、消費者委員会からの求めに応じ、積極的な提供に努めること。

九、消費者委員会が個別具体的な事案に関して「勧告」を行うにあたっては、当該事案に関する的確な情報を得た上で、その必要性を踏まえたものとする。消費者庁及び消費者委員会設置法第八条の「資料の提出要求等」の権限が、その情報収集のための法的担保として設けられているものであるが、事実上の情報収集の手段として、消費者や事業者等からの自発的な通報・提供という形で情報を得ること、消費者委員会の要請に対して事業者等が自ら進んでこれに協力する等の形で、消費者委員会が事情説明や資料提供等を受ける等の調査を行うことまで否定しているわけではないことに留意すること。

十、内閣総理大臣、関係行政機関の長等は、消費者委員会からの建議又は勧告に対して、迅速かつ誠実に対応すること。

十一、消費者委員会が独立して消費者行政全般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、その事務局については財政上の措置を含めた機能強化を図るとともに、その職員については専任とするよう努めること。また、事務局職員の任命に当たっては、多様な専門分野にわたる民間からの登用を行うとともに、その所掌事務を行うために十分な人員を確保することにより、同委員会の補佐に万全を図ること。

十二、消費者政策会議については、当委員会で行われた議論を十分踏まえ、消費者庁及び消費者委員会との関係を総合的に判断し、国会と連携を図りつつ

存置を含めその在り方の見直しを検討すること。

また、次期の消費者基本計画の案の作成に当たって消費者政策会議は、本委員会を始めとする国会における議論及び消費者委員会の意見を尊重すること。

十三、消費者被害に関する幅広い情報が確実に消費者庁に集約されるよう、その手続を明確化することにより、関係省庁や地方自治体との連携を密にする等、体制を整備すること。

十四、消費者事故についての調査が、更なる消費者被害の発生又は拡大の防止に資するものであることにかんがみ、消費者庁に集約された情報の調査分析が機動的に行えるようタスクフォースを活用し、消費者事故等についての独立した調査機関の在り方について法制化を含めた検討を行うとともに、消費者庁及び事故の関係省庁、特定行政庁と警察、消防など関係機関は対等・協力の関係をお互いに確認し、事故原因の究明、再発防止対策の迅速化をはかること。なお、事故情報の一元化の体制整備に当たっては、児童や高齢者、妊産婦、障害者等の事故情報について特別な配慮をすること。

また、消費者庁に消費者事故等の原因究明について分析能力を有する人材を登用するとともに、その養成を行うこと。

十五、消費生活に関わる事故に関する情報は、国民の共有財産であるとの認識に基づき、消費者庁を含む関係省庁は、消費者事故等に関する情報について、個人情報保護に配慮しつつ、十分な開示を行うこと。

十六、消費者教育の推進については、消費者庁が司令塔機能を果たし、消費者基本法の基本理念及び消費者基本計画の基本的方向のもと、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、多様な視点から物事をとらえる能力を身につけ、自主的かつ合理的な行動をすることができるよう、消費者庁と文部科学省が連携を図り、学校教育及び社会教育における施策を始めとしたあらゆる機会を活用しながら、財政措置を含め、全国におけるなお一層の推進体制の強化を図るとともに、消費者教育を担う人材の育成のための措置を講ずること。

また、消費者教育に関する法制の整備についての検討を行うこと。

十七、内閣総理大臣は、消費者事故等の発生に関する情報の集約及び分析の結果に関しては、適時適切に、国会に対し報告しなければならないものとする

こと。

また、結果の公表は迅速に行うとともに、国民に対する十分な周知を行うことができるよう、その公表の在り方についても十分配慮すること。

十八、消費者行政に係る体制整備に当たっては、関係機関、特に独立行政法人国民生活センター、独立行政法人製品評価技術基盤機構、及び独立行政法人農林水産消費安全技術センターを始めとした商品検査機能を有する各機関の機能強化を図るとともに、消費者庁及び消費者委員会、地方公共団体との連携強化のため必要な措置を講ずるものとする。

十九、聴取能力及び法律知識のみならず、あっせんや行政との連携能力等各地の消費生活センターの相談員にとって必要な能力の水準向上を図るため、教育・研修の機会の拡充等を始め、独立行政法人国民生活センターによる支援を強化すること。

また、国民生活センターに配置されている相談員について、その職務内容にふさわしい身分、待遇の改善に努めること。

二十、地方公共団体における消費者行政の推進に関しては、消費者庁関連三法制定の趣旨を地方公共団体の長及び議会議長が参加するトップセミナーの実施等を通じて周知徹底し、全国あまねく消費生活相談を受けることができ、消費者の安全・安心を確保する体制が確立するよう、万全を期すること。

二十一、各地の消費生活センター等が、障害者、高齢者を含めたすべての消費者にとってアクセスしやすい一元的な消費者相談窓口として機能するよう、その認知度を高め、多様な相談受理体制の整備が行われるよう万全を期すること。

二十二、相談員の執務環境及び待遇に関する種々の問題点を改善するため、相談員制度の在り方について全般的な検討を行うとともに、地方公共団体における消費者行政の一層の充実を図るため、正規職員化を含め雇用の安定を促進するための必要な措置を早急に講ずること。

また、その待遇改善に関しては、今般拡充された地方交付税措置が着実に活用されるよう地方公共団体に要請するとともに、地方消費者行政活性化基金の運用に際しては、支援対象を集中育成・強化期間において増大する業務に係る人件費等に拡充するとともに、交付要綱等において処遇改善を図る地方公共団体への交付金の配分を手厚くすることを定めることにより、相談員の時給の引上げ、超過勤務並びに社会保険及び労働保険に関し法令に基づく

適切な対応等を含め、地方公共団体における処遇改善を積極的に支援すること。

なお、地方消費者行政活性化基金を真に地方消費者行政の需要を満たすものとするため、事業を支援するメニューの在り方等について地方公共団体の意見を踏まえるとともに、その弾力的な運用を行うこと。

二十三、消費生活センターについて、指定管理者制度や委託等を採用している地方公共団体においても、その受託機関における相談員の処遇については、各種誘導措置が講じられることにより、地方公共団体が自ら行う場合における相談員等と同様に処遇の改善が図られるよう万全を期するよう要請すること。

二十四、今後三年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方や、消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿について、実態調査等を行うとともに、集中育成・強化期間の取組を踏まえ、その後も適切な対応が講じられるよう配意し、工程表も含め消費者委員会で検討すること。なお、検討に当たっては、広域的な設置を含め地域の実情に応じた消費生活センターの設置、P I O - N E T の整備、相談員の資格の在り方についても十分配意すること。

二十五、消費者政策担当大臣が掌理する事務として、内閣府設置法第四条第一項に、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念の実現並びに消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現のための基本的な政策に関する事項が明記された趣旨を十分尊重し、消費者政策担当大臣は、他の行政機関の個別政策を含めた基本的政策に関する事項についての内閣府設置法第十二条の勧告権の適切な行使等、関係行政機関の総合調整に万全を期すること。また、内閣総理大臣は、消費者政策担当大臣の権限行使が十分に果たされるよう行政各部を指揮監督すること。

二十六、消費者安全法第二十条の趣旨にのっとり、内閣総理大臣は、消費者委員会からの勧告に対し、消費者の利益の擁護及び増進のため、内閣一体となった取組が行われるよう、誠意をもって対応すること。

また、内閣総理大臣は、消費者委員会から勧告を受けたときは、当該勧告の実施に関する事務を所掌する大臣に対し、適切な対応を行うこと。

二十七、消費者の利益の擁護及び増進に関する法律の消費者庁の関与の在り方

を検討する際には、公益通報の窓口の消費者庁への一元化、表示、取引、安全の分野における横断的な新法の制定を含めた検討を行うこと。

二十八、多重債務対策を消費者庁の重要な任務と位置付け、消費者庁の関与やそのために必要な体制を含め、内閣一体としての取組が可能となるよう検討を行うこと。

二十九、適格消費者団体を始め、消費者被害の情報収集、消費者への啓発等を行う消費者団体に対し、関係する情報を提供するとともに、活動のための施設や資金の確保等の支援のあり方について検討を行い、必要な措置を講ずること。

三十、地方公共団体の消費者行政の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加えるに当たっては、消費者、生活者が主役となる社会を実現する国民本位の行政への転換を目指す消費者庁設置の趣旨にかんがみ、国と地方の役割分担など消費者行政の在り方についても併せて検討すること。

三十一、加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度の検討に当たっては、いわゆる父権訴訟、適格消費者団体による損害賠償等団体訴訟制度、課徴金制度等の活用を含めた幅広い検討を行うこと。

三十二、消費者庁関連三法にかかる政令及び内閣府令の制定に当たっては、本委員会における議論を十分に尊重するとともに、消費者団体を始めとする国民各層の意見を広く反映させるため、丁寧な意見募集及び集約の在り方に配慮すること。

三十三、消費者庁関連三法の附則各項に規定された見直しに関する検討に際しては、消費者委員会による実質的な審議結果を踏まえた意見を十分に尊重し、所要の措置を講ずるものとする。

三十四、食品や製品による国境を越えた消費者被害が増加している状況にかんがみ、OECD消費者政策委員会の活動や、食の安全における近隣諸国や貿易相手国との連携を始めとした、消費者安全を確保するための国際連携を強化するとともに、その体制の更なる充実が図られるよう取り組むこと。