

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)

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KPI（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、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についての方向性についても、各項目の参考として記載している。また、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、以下に掲げる会議等や、それらの成果の活用状況について注視することとする。

※平成30年3月30日付けの消費者委員会の意見において例示された会議

- ・内閣府知的財産戦略推進事務局にて開催する「新たな情報財検討委員会」
- ・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」
- ・国土交通省自動車局保障制度参事官室にて開催する「自動運転における損害賠償責任に関する研究会」
- ・厚生労働省大臣官房厚生科学課にて開催する「保健医療分野におけるAI活用推進懇談会」

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、K P I 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。

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	9
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	10
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	11
⑨	臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討	14
(2)	消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止	16
①	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	20
②	緊急時における消費者の安全確保	21
③	リコール情報の周知強化	21
④	製品安全に関する情報の周知	22
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	22
⑥	高齢者向け住まいにおける安全の確保	22
(3)	的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止	24
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	26
②	昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止	26
③	国民生活センターにおける商品テストの実施	27
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	27
⑤	製品等の利用により生じた事故等の捜査等	28
⑥	製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整	28
(4)	食品の安全性の確保	29
①	食品安全に関する関係府省の連携の推進	38
②	リスク評価機関としての機能強化	38
③	食品安全に関するリスク管理	39
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	39
⑤	輸入食品の安全性の確保	40
⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	41
⑦	農業生産工程管理（GAP）の普及推進	41
⑧	中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入の促進	42
⑨	食品のトレーサビリティの推進	43

⑩	食品関係事業者のコンプライアンスの徹底促進	43
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	44
⑫	流通食品への毒物混入事件への対処	44
⑬	廃棄食品の不正流通事案	44
2	表示の充実と信頼の確保	46
	(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	46
①	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	48
②	景品表示法の普及啓発	48
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	49
	(2) 商品・サービスに応じた表示の普及・改善	50
①	家庭用品の品質表示の見直し	54
②	住宅性能表示制度の普及推進及び評価方法の充実	54
③	省エネ性能表示の普及促進	55
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	55
⑤	医療機関のホームページによる情報提供	55
⑥	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	56
	(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	57
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	61
②	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	62
③	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	63
④	米穀等の産地情報の伝達の適正化	64
3	適正な取引の実現	65
	(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し	65
①	特定商取引法の執行強化	69
②	特定商取引法の見直し	69
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	69
④	消費者契約法の見直し	70
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	71
⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	71
	(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	73
①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	89
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	90
③	詐欺的な事案に対する対応	91
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	91
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	92
⑥ 不動産特定共同事業法の改正に伴う制度整備・運用	92
⑦ サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備	92
⑧ 仮想通貨と法定通貨の交換業者についての対応	93
⑨ 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	95
⑩ 商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	95
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	96
⑫ 住宅宿泊事業法の適正な運用	96
⑬ 民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	97
⑭ 住宅リフォーム等における消費者保護	98
⑮ 高齢者向け住まいにおける消費者保護	99
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	99
⑰ 美容医療サービス等の消費者被害防止	100
⑱ 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	102
⑲ 探偵業法の運用の適正化	102
⑳ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	102
㉑ リスクの高い取引に関する注意喚起	104
（3）情報通信技術の進展に対応した取引の適正化	105
① 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	107
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	107
③ 迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	107
④ インターネット上の消費者トラブルへの対応	108
⑤ 電子商取引環境整備に資するルール整備	108
（4）詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	109
① 特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	112
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	113
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	113
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	113
⑤ ヤミ金融事犯の取締りの推進	114
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	114
⑦ ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	115
⑧ インターネットオークション詐欺の取締り	115

⑨ 模倣品被害の防止	115
(5) 規格・計量の適正化	117
① J I S規格等の国内・国際標準化施策の実施	118
② 新たなJ A S規格等の検討	118
4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成	120
(1) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映	120
① 消費者政策の実施の状況の報告	122
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	122
③ 消費者政策の企画立案のための調査の実施	122
④ 審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	123
(2) 消費者教育の推進	124
① 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	136
② 地域における消費者教育推進のための体制の整備	136
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	137
④ 消費者教育に使用される教材等の整備	137
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）	138
⑥ 学校における消費者教育の推進	139
⑦ 地域における消費者教育の推進	141
⑧ 家庭における消費者教育の推進	143
⑨ 事業者・事業者団体による消費者教育の推進	143
⑩ エシカル消費の普及啓発	143
⑪ 金融経済教育の推進	144
⑫ 法教育の推進	145
⑬ 各種リサイクル法等の普及啓発	145
⑭ 食品ロス削減国民運動（NO－FOODLOSS PROJECT）の推進	145
⑮ 食育の推進	148
(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	149
① 消費者団体等との連携及び支援等	153
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	153
③ 公益通報者保護制度の推進	154
(4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保	156
① 競争政策の強力な実施のための各種対応	158
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	159
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進	162
① 低炭素社会作りに向けた国民運動の推進	167

②	循環型社会形成に向けた情報提供事業	167
③	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	168
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	169
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	169
5	消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備	171
(1)	被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	171
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	179
②	製造物責任法に関する裁判例の収集・分析	179
③	消費者に関する法的トラブルの解決	180
④	消費者紛争に関するADRの実施	180
⑤	金融ADR制度の円滑な運営	180
⑥	商品先物ADR制度の円滑な運営	181
⑦	住宅トラブルに関するADRの実施	181
⑧	振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等	182
⑨	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）の実施	182
⑩	自殺対策基本法に基づく総合的な自殺対策の強化	183
⑪	ギャンブル等依存症対策の強化	183
⑫	生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	184
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	184
(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	185
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	188
②	個人情報保護法制の周知（個人情報保護法改正前）	188
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。）	189
④	マイナンバー制度の周知と適正な運用等	190
(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	191
①	越境消費者トラブルへの対応の強化	194
②	在留外国人の相談に対する体制の強化	194
③	二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する政策対話 等の実施	195
④	東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援	195
⑤	経済協力開発機構（OECD）消費者政策委員会等の国際会議 への積極的な参画	195
⑥	消費者保護及び執行のための国際ネットワーク（ICPEN） 等を通じた消費者保護関係機関との国際的な連携	196

6	国や地方の消費者行政の体制整備	197
	(1) 国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化	197
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)	201
②	消費者庁における国際担当の体制強化	201
③	消費者委員会の事務局体制の充実・強化等	201
④	障害者の消費者被害の防止策の強化	202
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	203
⑥	消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化	203
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	204
⑧	消費者からの情報・相談の受付体制の充実	204
	(2) 地方における体制整備	205
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	210
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)	212
③	地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有	212
④	都道府県における法執行強化	213
⑤	「消費者ホットライン」の運用	213
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	214
⑦	消費生活相談情報の活用	214
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	215
	(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)	216
	(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)	221
	(別表2) 調査結果概要	223
	(別表3) 主な相談等窓口	224
	(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	228
	(別表5) 持続可能な開発目標(SDGs)に関する本工程表の主な関連施策	233
	(別表6) 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	239
	(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	243
	(参考2) 商品・サービス別の消費生活相談件数	247

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
身近な化学製品等に関する理解促進	身近な化学物質に関するガイドブック等の作成・配布や、疑問に対応する「化学物質アドバイザー」の派遣 【環境省、関係省庁等】								
	(KPIの現状) 平成29年度 (イ) P R T R 市民ガイドブック(平成26年度集計結果から作成)の請求部数: 1,093部 (ロ) 化学物質アドバイザーの派遣回数: 17回(平成28年度: 23回)								
家庭用化学製品の安全のための「安全確保アル手引き」作成	必要に応じて、製品群ごとに手引きを作成又は改訂【厚生労働省】								
	(KPIの現状) 平成28年度 (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: 0件 (ロ) 家庭用化学製品等を使用した際の危害報告の件数: 2,108件(平成27年度: 1,621件)								
(1) 事故の未然防止のための取組	(イ)「P R T R データを読み解くための市民ガイドブック」の請求部数 (ロ)化学物質アドバイザーの派遣回数								
(1) 事故の未然防止のための取組	(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 (ロ) 家庭用化学製品等を使用した際の危害報告の件数								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I	
						32年度	33年度	34年度		
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】	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強化等【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】				再発防止策の取組状況 (イ) 再発防止策の取組状況 (ロ) 下限割れ運賃通報窓口の設置	
			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】							
			(KPIの現状) (イ) 再発防止策の取組状況 「安心・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。(平成29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。 ・ 貸切バス事業者(旅行サービス手配業)に係る規制の創設。(平成29年度) (ロ) 下限割れ運賃等についての通報窓口を平成28年8月に設置。							

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
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】 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：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 (平成27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)、平成28年2月(市街地液状化対策推進ガイドランス))
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】	関係建設団体及び建設会社におけるルールを受け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】					(イ) 関係建設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
									(KPIの現状) (イ) 国土交通省が告示した一般の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(平成28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(平成29年度)：受講者数 64,520名

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
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】	継続的に事故情報を収集し、美容師への教育や地方公共団体における指導監督を実施【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
			(KPI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(平成29年度発生)：101件(平成28年度：111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(平成28年度)：159件(平成27年度：175件)(厚生労働省)						
子どもの不慮の事故を防止するための取組	「子どもを事故から守る!プロジェクト」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】	「子どもを事故から守る!プロジェクト」の普及活動の実施状況 (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(平成30年3月末時点)：約23,000件(平成28年度：31,497件) ・子ども安全メール配信回数(平成29年4月から平成30年3月末まで)：62回(平成28年度：51回) ・子どもを事故から守る!Twitterフォロー数(平成30年3月末時点)：約3,000人 ・子どもを事故から守る!Twitter発信件数(平成29年4月から平成30年3月末まで)：117件 (ロ)分析・調査の実施状況 平成28年度に、人口動態調査の調査票(平成22年から平成26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。	「子どもの事故の動向の分析及び子供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】」の開催【消費者庁、関係府省庁】	子どもの事故の動向の分析 【消費者庁】	(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)分析・調査の実施状況				

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕		K P I
						32年度	33年度	
(1) 事故の未然防止のための取組	<p>危険ドラッグ対策の推進</p>	<p><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】</p>	<p><第五次薬物乱用防止五か年戦略等の推進></p>					<p>(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</p> <p>(ロ) 危険ドラッグの監視指導等の強化状況</p> <p>(ハ) 調査を実施した通信販売サイトの数、表示した正要請した通信販売サイトの数、行政府処分した通信販売サイトの数</p> <p>(ニ) 運営事業者数</p> <p>(ホ) 普及啓発活動の実施状況</p> <p>(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の状況</p>
		<p>・危険ドラッグに含まれる物質の指定薬物への指定</p> <p>・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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p>	<p>UNODCが実施するSMARTプログラムへの継続的な拠出</p> <p>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】</p>	<p>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】</p>	<p>第5次薬物乱用防止五か年戦略の策定時において、施策の内容等が整理される見込み。</p>			

(1) 事故の未然防止のための取組

<p>(1) 事故の未然防止のための取組</p>	<p>(KPIの現状) 平成29年度 (イ) 新たに指定した指定薬物：9物質（平成29年度（平成29年12月1日時点）） (ロ) 地方厚生局麻薬取締部において、平成28年、医薬品医療機器法違反で94事件88名を検挙した（平成27年：142事件166名）。水際の検査命令対応として、平成29年12月末時点で指定薬物相当の輸入品93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（平成28年度：指定薬物相当の輸入品66物品の輸入通関を差し止め、そのうち21物品に検査命令を実施）。（厚生労働省）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成29年、危険ドラッグ関連事件を628事件（前年比：27.3%減）、651人（前年比：29.2%減）検挙した（平成28年：864事件、920人）。（警察庁） ・平成29年の税関における指定薬物の摘発件数：274件（前年比：42.5%減）（財務省） <p>(ハ) ・削除要請したサイト数：303、そのうち閉鎖されたサイト数：247（平成26年12月から平成28年12月まで）（厚生労働省） ・平成29年度において、調査を実施したサイト数：11（平成28年度：10）、表示の是正を要請した通信販売サイト数：1（平成28年度：10）（消費者庁）</p> <p>(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） ・平成29年においては、非行防止教室を1,654件（平成28年：1,875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）</p> <p>(ホ) 薬物乱用防止教室の開催率（平成28年度実績）（文部科学省） ・小学校：77.3%（平成27年度：76.2%） ・中学校：91.0%（平成27年度：88.9%） ・高等学校：86.3%（平成27年度：84.6%） ・中等教育学校：76.9%（平成27年度：78.0%）</p> <p>(ヘ) 平成29年度においても、UNODCが実施するグローバルS M A R Tプログラムに対し、15万ドルを拠出した（平成28年度：15万ドル拠出）。（外務省）</p>
--------------------------	---

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I	
						32年度	33年度	34年度		
<p>臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討</p>			<p>臍帯血プラ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】</p>						<p>(イ) 臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討の継続的な検証と検討 (ロ) 臍帯血プラ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</p>	
			<p>「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【厚生労働省】</p> <p>臍帯血プラベートバンクから届出のあった事業実績等のウェブサイト公開等【厚生労働省】</p>							
(1) 事故の未然防止のための取組										<p>(KPIの現状) 平成29年度 (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：平成29年11月に開催 (ロ) 臍帯血プラ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：6社について事業の実施状況・実績等を確認</p>

1 消費者の安全の確保

(1) 事故の未然防止のための取組

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成28年度は、平成26年度のP R T Rデータの集計結果を基に、「P R T Rデータを読み解くための市民ガイドブック」を作成した（平成28年9月発行）。また、化学物質アドバイザーについては、平成28年度に23回派遣した（平成27年度：24回）。

平成29年度は、平成27年度のP R T Rデータの集計結果を基に、「P R T Rデータを読み解くための市民ガイドブック」を作成した（平成29年9月発行）。また、化学物質アドバイザーについては、平成29年度に17回派遣した。【環境省】

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しやすい「安全確保マニュアル作成の手引き」の作成及び改訂を行う。【厚生労働省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

毎年度のモニター病院等からの健康被害情報を公表しており、今後、その結果を踏まえて、必要に応じて手引きの新たな作成及び改訂を行うこととしている。【厚生労働省】

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】

<平成27年度～平成29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发出。）。

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平成28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、平成29年12月に貸切バス事業者の安全情報の更新及び項目等の充実を図った。民間指定機関は、平成29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。【国土交通省】

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。平成28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、平成29年6月に公布された。【国土交通省】

平成28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、その結果について平成28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】

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】

<平成27年度～平成29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、これらを合わせて平成27年5月に「大規模盛土造成地の滑动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、平成28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、平成27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、建築物の違反對策などに資する「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〕平成32年度～平成34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】

<平成27年度～平成29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」を平成28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（平成28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（平成29年度における受講者数は、64,520名（平成28年度：42,696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】

<平成27年度～平成29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平成27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】

厚生労働省は平成27年12月、平成28年12月及び平成29年12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平成27年度、平成28年度及び平成29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】

子どもの不慮の事故を防止するための取組

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」（9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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年度は、引き続き「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（平成28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、子どもの事故予防を呼び掛けた。

平成28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」（9府省庁が参加）を設置し、消費者庁が事務局となって3回開催した（平成28年6月及び11月、平成29年3月）。

第3回会議において、関係府省庁による平成29年度の取組を取りまとめた。

また、平成27年度に引き続き「子ども安全メールfrom消費者庁」を配信（登録件数（平成29年3月30日配信分）：31,497件）するとともに、平成28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、子どもの事故予防を呼び掛けた。さらに、厚生労働省から人口動態調査の調査票（平成22年から26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（平成29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。

平成29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！公式ツイッター」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。

【消費者庁】

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、小学校高学年を対象とした製品安全教育を試験的に実施した。【経済産業省】

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「第四次薬物乱用防止五か年戦略」（平成25年8月決定）及び「危険ドラッグの乱用の根絶のた

めの緊急対策」（平成26年7月決定）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意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】

国連薬物犯罪事務所（UNODC）が実施する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、報告を行う「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】

<平成27年度～平成29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、春の卒業・進学・進級時期に合わせて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（平成27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】

「第四次薬物乱用防止五か年戦略」に基づき、刑事施設においては薬物依存離脱指導を計画的に実施しているが、同指導内容についての検討会を行い、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、平成27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、平成27年は1,462件、平成28年は477件、平成29年は274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ツイッター等を活用し、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、平成27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。【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〕平成32年度～平成34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】

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失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】

<平成29年度の実績>

平成29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、臍帯血プライベートバンクを經由して、本人以外の臍帯血を用いた再生医療等提供計画の届出がなされた場合には、引き続き、再生医療法に基づき臍帯血の安全性・有効性及び入手元の確認について、臍帯血プライベートバンクからの届出内容や契約書も活用しながら厳正に審査するよう事務連絡を発出した。

同年11月に、「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。【厚生労働省】

〔参考〕平成32年度～平成34年度の取組

「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、臍帯血プライベートバンクからの届出の状況等を報告し、これらの仕組みの実効性が担保されているかについて、継続的に検証し、その結果を踏まえ、必要に応じて更なる対策を検討する。

臍帯血プライベートバンクからの毎年度の事業実績の報告等を厚生労働省ウェブサイト公開するとともに、契約終了後の臍帯血が契約者の意思に基づいて適切に廃棄等がなされているか確認を行う。

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。

臍帯血プライベートバンクを經由して、本人以外の臍帯血を用いた再生医療等提供計画の届出がなされた場合には、再生医療法に基づき臍帯血の安全性・有効性及び入手元の確認について、臍帯血プライベートバンクからの届出内容や契約書も活用しながら厳正に審査する。

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]		K P I	
						32年度	33年度		34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、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】 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】 SNS上のトラブル情報の把握・関係機関への提供【消費者庁】 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】								(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 (平成27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 (平成27年3月末) (ハ) 医療機関ネットワーク事業の参加医療機関からの事故情報報告件数: 7,853件 (平成27年3月末) (ニ) 事故情報データベースへの登録件数: 28,864件 (平成27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 (平成27年3月末)

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]		KPI
						32年度	33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】					(へ) 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(平成27年3月末) (ト) 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】						
② 緊急時における消費者の安全確保								緊急時対応訓練の回数 毎年度1回実施
	(2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止	(KPIの現状) ※平成29年度 (イ) 消費者事故等の通知件数 : 2,680件 (ロ) 重大製品事故の報告件数 : 845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 : 5,576件 (ニ) 事故情報データベースへの事故情報登録件数 : 25,332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。) : 18件 (へ) 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) : 0件 (ト) 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 : 3件						

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
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】								(イ) リコール情報登録件数：3,450件 (平成27年3月末) (ロ) メルマガ登録者数：7,001件 (平成27年3月末) (ハ) 当該年度月当たり平均サイトアクセス件数：約222万件 (平成27年3月末)
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】								(KPIの現状) ※平成29年度 (イ) リコール情報登録件数：5,466件 (ロ) メルマガ登録件数：8,064件 (ハ) 平成29年度月当たり平均サイトアクセス件数：約600万件 経済産業省、独立行政法人製品評価技術基盤機構が 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)

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
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：平成18年法令改正、平成23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（全て平成26年度）
高齢者向け住まいの確保	(KPIの現状) 平成29年度 (イ) 法令等の見直し状況：自動車のリコールの迅速かつ確実な実施のための道路運送車両法改正法が成立した（平成27年6月）。 (ロ) リコール届出件数：377件（平成28年度：364件）、リコール対象台数：7,702,340台（平成28年度：15,848,401台）								ガイドラインに基づき自治体の指導方針における事故予防・対応に係る規定の追加状況
	(KPIの現状) 平成29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（平成28年度のうち全て反映済み（平成28年度：113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。

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。【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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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省庁連絡会議等の場を通じた周知に取り組んだ。

平成27年10月以降、医療機関ネットワーク参画機関(平成29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、消費者庁ツイッターや消費者庁フェイスブックのほか、平成29年度からは「子どもを事故から守る!」ツイッターや首相官邸LINEを利用するなど、拡大した。消費者庁ツイッター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。

【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(平成26年9月から平成27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。平成28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った(平成28年4月から平成29年12月までに4回開催)。

「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（平成27年6月から平成29年12月までに10回公表）。【内閣府、文部科学省、厚生労働省】

平成27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】

平成27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（平成28年4月（第1回）、平成28年5月（第2回））、平成28年6月、ガイドラインを取りまとめの上、公表した。

平成28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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

関係省庁連携による緊急時対応訓練を実施した（平成27年12月、平成29年1月、平成29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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

消費者庁リコール情報サイト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）。

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】

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】

<平成27年度～平成29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を行い、消費者等への注意喚起を行った。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、販売事業者やガス事業者、ハウスメーカー、家屋賃貸事業者等の団体に対する協力要請の実施（平成27年度）を始めとして、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た。【経済産業省】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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。

平成29年度は、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。

【国土交通省】

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】

<平成27年度～平成29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（平成27年6月18日開催）。

平成30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。

平成30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。

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（平成29年7月3日）。

【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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
							32年度	33年度	
消費者安全調査委員会による事故調査等の実施	事故等原因の調査【消費者庁】								
	フォローアップ【消費者庁】								
			改正法施行後5年見直し 改正法の規定の 施行状況に関する 検討【消費者 庁】	必要に 応じて 措置 を実施 【消費 者 庁】					事故等原因調査等の 実施数、申出受 付件数
	(KPIの現状) 平成29年度 事故等原因調査等の実施数：15件（平成28年度：13件） 申出受付件数：294件（平成28年度：249件） 件数は、消費者安全調査委員会発足（平成24年10月）以降の実績								
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（平成26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】								
	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】								
	(KPIの現状) 平成29年度 (イ) 昇降機（平成28年11月）・遊戯施設（平成29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（それぞれ平成29年4月、同年10月、平成30年4月に施行）。 (ロ) 調査結果（報告書）の公表：9件（平成27年度～平成28年度：12件）								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I	
						32年度	33年度	34年度		
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はじ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】 (KPIの現状) 平成29年度 地方公共団体からの商品テスト依頼に対応した件数：344件（平成28年度：373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：221件（平成28年度：205件） ・過去の事例や知見により技術相談した件数：123件（平成28年度：168件）									
消費生活用製品安全法に基づく事故情報分析と原因の調査・究明等	消費生活用製品安全法等に基づき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
	(KPIの現状) 平成29年度 重大製品事故の報告件数：845件（平成28年度：802件）									
製品等を利用により生じた事故等の調査等	製品等を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】									製品等を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
	(KPIの現状) 平成29年度 製品等を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：39件（平成28年度通知件数：73件）（警察庁）									
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
	(KPIの現状) 平成28年度 製品の不具合により発生したと判断された火災：188件（平成27年：142件）（総務省消防庁）									

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

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に、原因究明調査等を着実に実施する。また、平成24年に公布された消費者安全法の改正法附則を踏まえ、同法の施行状況について検討し、必要に応じて措置を実施する。【消費者庁】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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（平成28年3月末時点）。

平成28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（平成29年3月末時点）。

平成29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。【消費者庁】

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（平成26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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

昇降機（平成28年11月）・遊戯施設（平成29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（それぞれ平成29年4月、同年10月、平成30年4月に施行）。また、平成27年4月から平成30年3月までに21件の調査結果（報告書）を公表した。【国土交通省】

〔参考〕平成32年度～平成34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】

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】

＜平成27年度～平成29年度の実績＞

国民生活センターは、平成29年度に、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344件のうち221件について商品テストを受け付け、残りの123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。（平成27年度：302件中189件受付、113件技術相談、平成28年度：373件中205件受付、168件技術相談）

また、注意喚起のための商品テストを10件実施し、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。（平成27年度：10件、平成28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に当たっては、有識者や研究機関等の技術・知見の活用を図った。

「消費者行政新未来創造オフィス」においては、平成29年度は「地震による転倒の防止策」を実施した。具体的には徳島県の協力のもと、県内のモニター家庭を訪問し、熊本地震や東日本大震災の際に転倒したという相談が多かった自然冷媒ヒートポンプ給湯機などの貯湯タンクについて、その設置状況等の実態を調査した。また、地震に対する転倒防止策を調べるなどして、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】

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】

＜平成27年度～平成29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は逐次実施しており、また、消費者に対しても迅速に誤使用・不注意等に関する注意喚起も行った。電気用品安全法等の技術基準についても、相次いで発生している事故の再発防止、新技術・新製品への対応等の観点から、随時見直しを行った。

【経済産業省】

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】

<平成27年度～平成29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】

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】

<平成27年度～平成29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

(4) 食品の安全性の確保

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
(4) 食品の安全性の確保									<p>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</p> <p>(イ) 関係府省連絡会議：年度内2回開催</p> <p>(ロ) 関係府省連絡会議幹事会：原則毎週開催</p> <p>(ハ) リスクコミュニケーション担当者会議：隔週開催</p> <p>(ニ) リスク情報担当者会議：毎月開催</p>
食品に関する関係府省の連携の推進	<p>「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】</p>								
リスク評価機能強化	<p>(KPIの現状) 平成29年度</p> <p>(イ) 関係府省連絡会議：2回(平成28年度：2回)</p> <p>(ロ) 関係府省連絡会議幹事会：46回(平成28年度：45回開催)(週1回)</p> <p>(ハ) リスクコミュニケーション担当者会議：25回(平成28年度：25回)(隔週1回)</p> <p>(ニ) 食品リスク情報関係府省担当者会議：12回(平成28年度：12回)(月1回)</p>								
リスク評価機能強化	<p>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】</p> <p>(KPIの現状) 平成29年度 協力覚書に基づき、1機関と定期会合を実施するとともに、欧州食品安全機関と共同で食品のリスク評価分野における国際協力に関する国際会議を開催した。 新たに1機関と協力覚書を締結した。(平成28年度：1機関と締結)</p>								

1 消費者の安全の確保

(4) 食品の安全性の確保

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
食品安全に関する取り組み	(4) 食品の安全性の確保	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】							(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
		(KPIの現状) 平成29年度							
		(イ) 食品添加物の新規指定件数：0件（平成28年度：5件）							
		(ロ) 食品中の農薬等の残留基準の設定件数：43件（平成28年度：60件）							
		(ハ) 食中毒事件発生件数：1,014件（平成28年：1,139件）							
		(ニ) 危害要因に関する実態調査の実施件数：23件（平成28年度：29件）							
		(ホ) 低減対策をまとめた指針等の作成状況：10本（平成28年度：10本）							

1 消費者の安全の確保

(4) 食品の安全性の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
							32年度	33年度	34年度	
(4) 食品の安全性の確保	食品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】								
			「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推進【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、ウェブサイトを等を通じて広く提供するなど、消費者へのわかりやすい情報発信の取組【消費者庁、関係府省】							
			(KPIの現状) 平成29年度 平成29年度に開催した意見交換会(平成28年度:14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】							
										意見交換会の開催回数

1 消費者の安全の確保

(4) 食品の安全性の確保

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕		K P I	
						32年度	33年度		
輸入食品の安全性の確保	<p>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</p>								<p>輸入食品モニタリング検査目標達成率 目標値：100%</p>
	<p>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働き掛け等の体制整備・維持【外務省】</p>								
食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	<p>(KPIの現状) 平成28年度 輸入食品モニタリング検査目標達成率：102%（平成27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。</p>								<p>(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</p>
	<p>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 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】</p>								
<p>(KPIの現状) 平成29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 三二」（第4版）を平成30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11回を平成30年2月に実施し、調査結果を公表。 ・「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」を平成30年1月に実施し、調査結果を公表。 (ロ) 平成29年度 貸与台数：266台（206地方公共団体）（平成28年度：291台（225地方公共団体））</p>									

1 消費者の安全の確保

(4) 食品の安全性の確保

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I	
						32年度	33年度	34年度		
農業生産工程管理(GAP)の普及促進 (4) 食品の安全性の確保	ウェブサイト等の活用による、普及啓発「輸出用GAP等普及促進事業」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(平成30年度中) (ロ) GAPの認証取得数を平成29年4月から3倍以上に拡大(平成31年度)	
	(KPIの現状) 平成29年度 各都道府県におけるGAPの指導員数：290名(平成29年6月1日時点) 国内におけるGAPの認証取得経営体数：約4,500経営体(平成29年4月末時点)	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】					
中小規模食品製造事業者のHACCP導入の促進									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 ・ 中小規模の食品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：危害要因分析・重要管理点) HACCPに沿った衛生管理の制度化の検討、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、食品事業者向け手引書の作成支援【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%(平成33年度)
									(KPIの現状) 食品製造事業者におけるHACCPに基づく衛生管理を実施している事業者の割合：29%(平成28年度食品製造業におけるHACCP導入状況実態調査結果)(平成27年度：23%) 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案」を第196回通常国会に提出している。	

1 消費者の安全の確保

(4) 食品の安全性の確保

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
(4) 食品の安全性の確保	<p>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】</p> <p>「実践的なマニュアル」の内容拡充【農林水産省】</p> <p>「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】</p>								<p>(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 }</p> <p>(ロ) 食品トレーサビリティの取組状況</p>
<p>食品トレーサビリティの推進</p>									
<p>食品関係事業者のコンプライアンスの徹底促進</p>									<p>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：80%</p> <p>策定率：80%</p> <p>改定率：80%</p>
									<p>(KPIの現状) 平成28年度末時点</p> <p>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：68% (平成27年度：71%)、改定率：68% (平成27年度：69%)</p>

1 消費者の安全の確保

(4) 食品の安全性の確保

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
食品衛生関係及び偽装表示の取締り推進 流通食品への毒物混入事件への対処	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
	(KPIの現状) 平成29年の取締り状況 ・食品衛生関係事犯：21事件(前年：21事件)、検挙人員28人(前年：42人) ・食品の産地等偽装表示事犯：5事件(前年：11事件)、検挙人員10人(前年：20人)								
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	
(KPIの現状) 平成29年度発生した流通食品への毒物混入事件等はない。(平成28年度もなし)									

1 消費者の安全の確保

(4) 食品の安全性の確保

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
廃棄食品 の不正流 通事案	調査によって明らかとなった事実関係を基に、平成28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】								「廃棄食品の不正流通に関する今後28年2月26日食糧安全行政に絡む関係省庁（平成28年2月26日食糧安全行政に絡む関係省庁）に沿った申し合わせ）に沿った各行政機関の取組状況
	食品廃棄物の処理に係る対策 マニフェストの強化（平成29年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】				

1 消費者の安全の確保

(4) 食品の安全性の確保

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を開催する。

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29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（平成27年度及び平成28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（平成27年度及び平成28年度：各45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25回（平成27年度及び平成28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（平成27年度及び平成28年度：各12回）開催した。

なお、平成28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】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成28年度に新たにドイツ（平成27年度：ポルトガル、フランス）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、平成29年度にも新たにデンマークのリスク評価機関と協力覚書を締結するとともに、EFSAとの定期会合に加え、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。

平成27年度に評価技術企画室を、平成28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、平成29年度にアレルギー

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】

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。

【厚生労働省、農林水産省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年度から平成29年度までの食品の安全性に関する有害化学物質、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、平成27年度から平成29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、81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27本作成した。【農林水産省】

食品添加物を平成29年11月末までに新たに8件指定し、食品中の農薬等の残留基準については、147件設定した。また、平成29年における食中毒事件発生件数は、1,014件（平成28年：1,139件、平成27年：1,202件）であった。【厚生労働省】

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に取り組む。【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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

関係府省で連携し、平成27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。

平成28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。

平成29年度は、平成28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。なお、「食品中の放射性物質に関する意見交換会」については、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方針に基づき、同年度は、東京、仙台、名古屋、福岡にて開催した。【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】

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つた場合には、被害拡大防止の観点から、速やかに、関係機関において必要な措置を講ずる。【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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

各年度に、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、4月から9月までの年度途中の状況については中間報告として、前年度の状況について監視指導結果として公表した。また、平成30年度輸入食品監視指導計画については、平成30年3月29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、平成29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、情報収集及び働きかけ等に尽力した。【外務省】

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」や平成25・26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】

<平成27年度～平成29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、平成29年度は108回（平成27年度は100回、平成28年度は100回）開催した。新たな取組として、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実施（21回）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）、「食品と放射能Q&Aミニ」（第4版）を平成30年3月に公表した。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11回の実施（平成27年8月～平成30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」を平成29年度に実施（平成30年1月）し、調査結果を公表した。

平成29年度は、地方公共団体に放射性物質検査機器を206地方公共団体に対して266台（平成28年度：291台（225地方公共団体）、平成27年度：332台（242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】

農業生産工程管理（GAP）の普及推進

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】

<平成27年度～平成29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や認証取得を支援した。なお、各都道府県におけるGAPの指導員数は290名（平成29年6月1日時点）、認証取得者数は約4,500経営体（平成29年4月末時点）となっている。【農林水産省】

中小規模層の食品製造事業者の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】

平成28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。この取りまとめや平成29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回通常国会へ提出した。【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）及び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とともに十分な準備期間を設けることとしている。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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成28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、平成29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の「食品衛生管理に関する技術検討会」を逐次開催している。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自治体が事業者の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各都道府県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。平成30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（平成27年度は61回開催、平成28年度は51回開催、平成29年度は69回開催予定）、消費者の理解促進のためのセミナーの開催（平成27年度は10回、平成28年度は13回開催）、食品事業者向け手引書の作成（平成29年度は9種類作成予定）等を支援した。【農林水産省】

食品のトレーサビリティーの推進

1) 米トレーサビリティーの推進

「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ー法）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ーの推進

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ーの「実践的なマニュアル」を平成27年度までに拡充するとともに、同マニュアル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ーの推進とともに内部トレーサビリティー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ー：入出荷記録の作成・保存。

内部トレーサビリティー：入荷（原料）ロットと製造ロットの対応づけ。

<平成27年度～平成29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%（平成28年度の集計値）（平成27年度：99.6%）。【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99.5%（平成29年4月から9月までの集計値）（平成28年度：99.4%、平成27年度（平成27年7月から平成28年3月までの集計値）：99.0%）。【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ー「実践的なマニュアル」につき、「農業編」及び「畜産業編」の作成等によりその内容を拡充した。

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】

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～」を事業者に周知・啓発する。【農林水産省】

<平成27年度～平成29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、平成28年1月に追記等の改訂を行った。平成29年度は、研修会等を通じて食品関係事業者に対し周知を図った。【農林水産省】

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】

<平成27年度～平成29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、平成29年には、食品衛生関係事犯を21事件28人（平成27年：22事件29人、平成28年：21事件42人）、食品の産地等偽装表示事犯を5事件10人（平成27年：9事件32人、平成28年：11事件20人）検挙した。【警察庁】

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】

<平成27年度～平成29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、平成28年度中及び平成29年度中は、流通食品への毒物混入事件の発生はない。【警察庁】

廃棄食品の不正流通事案

平成28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】

＜平成27年度～平成29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。平成28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、平成29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、平成29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、「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）」（平成28年3月14日）を取りまとめ、公表した。

また、「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」（平成28年6月21日）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manifesto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manifesto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（平成29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、平成29年3月21日付けで都道府県等へ通知した。

平成28年度から、電子manifesto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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI	
						32年度	33年度	34年度		
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】									景品表示法に基づく措置命令件数（都道府県によるものを含む。）及び課徴金納付命令件数並びに指導件数
	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】									
景品表示法の普及啓発	<p>(KPIの現状) 平成29年度 消費者庁による措置命令：50件（平成28年度：27件）、指導：集計中（平成28年度：138件） 課徴金納付命令：19件（平成28年度：1件）、課徴金納付命令に係る返金計画に対する処分件数：1件（認定1件） （平成28年度：3件（認定2件、不認定1件）） 都道府県による措置命令：8件（平成28年度：1件）</p>									<p>(イ) 景品表示法に係る説明会の参加者数、説明会における理解度</p> <p>(ロ) パンフレットの配布状況（配布部数）</p>
	<p>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】</p> <p>違反事例の整理【消費者庁】</p> <p>周知活動【消費者庁】</p>									
<p>(KPIの現状) 平成29年度</p> <p>(イ) 景品表示法に係る説明会の参加者数：11,400人程度（平成28年度：10,400人程度） 講師派遣回数：163回（平成28年度：153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95%（平成28年度：約94%） 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説明会等において実施したアンケートの結果</p> <p>(ロ) パンフレットの配布部数：約6,470部（平成28年度：約92,650部）</p>										

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援【消費庁、公正取引委員会】									(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
	(KPIの現状) 平成29年度 (イ) 研修会等の参加者数：4,400人程度（平成28年度：3,270人程度） (ロ) 講師派遣実施率：19%（平成28年度：17%） 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								
公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援									
(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 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 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】

<平成27年度～平成29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、平成29年度に、措置命令を50件（平成27年度：13件、平成28年度：27件）、課徴金納付命令を19件（平成28年度：1件）行った。また、平成29年度に、課徴金納付命令に係る返金計画に対する処分を1件（認定1件）行った（平成28年度：3件（認定2件、不認定1件））。

さらに、都道府県により、平成29年度に、8件の措置命令が行われた（平成27年度：3件、平成28年度：1件）。【消費者庁】

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】

<平成27年度～平成29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（平成27年度は151回、延べ参加者数は10,800人程度。平成28年度は153回、延べ参加者数は10,400人程度。平成29年度は163回、参加者数は11,400人程度。）。

なお、平成27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、平成29年度における参加者の理解度は約95%であった（平成28年度：約94%）。

また、平成27年度は、平成28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。

さらに、平成27年度に、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、平成28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」について、消費者団体、地方公共団体、事業者団体等に対して、平成29年度は、約6,470部（平成28年度：約92,650部）配布した。【消費者庁】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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、平成28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、平成29年度は、削りぶしの表示に関する公正競争規約など7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（平成27年度は38回、延べ参加者数は3,450人程度。平成28年度は33回、延べ参加者数は3,270人程度。平成29年度は35回、延べ参加者数は4,400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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
家庭用品品質表示の見直し	家庭用品品質表示法の普及啓発活動【消費者庁】								
	<p><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】</p> <p><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）27～28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】</p> <p><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】</p> <p>必要に応じた対象品目等の見直し【消費者庁】</p>								
(2) 商品・サービスに応じた表示の普及・改善	<p>(イ) 説明会等の参加者数及びアンケートにおける参加者の満足度 (ロ) 新たな洗濯表示の認知度</p> <p>(KPIの現状) 平成29年度 (イ) 11回の講師派遣を行った(平成28年度: 19回)。平成29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9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、すぐろく及びわ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を掲載するとともに、これを収録したDVDを配布した。</p>								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
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】								
	(KPIの現状) 平成29年度登録評価機関による評価講習会を8回実施。その他、各種講演会等において制度の周知を実施。								
省エネ性能表示の普及促進	省エネ関連の講習会等による普及促進【国土交通省】								
	(KPIの現状) 平成29年度(平成29年12月1日時点)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(平成29年度:109回実施予定(平成28年度:191回実施))。								
特殊開錠用具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	指定建物錠の性能表示についての検証【警察庁】								
	(KPIの現状) 平成30年1月に指定建物錠の性能表示についての検証を実施。(平成28年度は平成29年2月に実施)								

(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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
医療機関のホームページの情報提供	地方公共団体に対する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】								
	地方公共団体における医療広告及び医療機関ホームページに関する相談・指導件数を把握し、ガイドライン策定の取組の効果を検証【厚生労働省】								
医療機関のホームページの情報提供	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ホームページに関する相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、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】								
	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】								
(2) 商品・サービスに応じた表示の普及・改善	地方公共団体における医療広告及び医療機関ホームページに関する相談・指導件数を把握し、ガイドライン策定の取組の効果を検証【厚生労働省、消費者庁】								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
医療機関のホームページによる情報提供	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】		<ul style="list-style-type: none"> 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・新たなガイドラインを发出 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【厚生労働省】 		改正法に基づき周知・啓発活動を実施【厚生労働省】				
	(KPIの現状) 地方公共団体における医療広告及び医療機関ホームページに関する相談・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) 平成26年度: 666件(246件) 平成27年度: 411件(149件) 平成28年度: 470件(118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。								
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】									協議会におけるガイドラインを踏まえた広告表示等の検証状況、必要に応じたガイドラインの改定
電気通信サービスにおける広告表示の適正化									(KPI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、ガイドラインの改定を検討中。

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

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、平成26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、平成28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おいて新たに追加された品目の規定が平成30年度に施行されるため、講師派遣等を通じ、引き続き同改正の内容についても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、必要に応じて見直しを行う。【消費者庁】

<平成27年度～平成29年度の実績>

新しい洗濯表示については、平成28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（47回）。

平成27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（平成28年3月18日公布、平成28年4月1日施行）。

平成28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（平成29年3月30日公布、平成29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平成30年4月1日施行）。

平成29年度は、平成28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。【消費者庁】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年度及び平成28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】

平成28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（平成28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、平成28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。平成27年8月から平成29年12月までに登録講習機関によ

る評価講習会を21回実施した。各種講演会等において制度の周知を図った。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た。【国土交通省】

省エネ性能表示の普及促進

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】

<平成27年度～平成29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、平成29年12月1日時点で394回（平成27年度末時点：24回、平成28年度末時点：285回）実施する予定である。

平成28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・配布した。【国土交通省】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年度及び平成28年度（いずれも2月）並びに平成29年度（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】

医療機関のホームページによる情報提供

美容医療を始めとした医療機関のホームページ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」（平成24年9月28日）などの周知徹底依頼や、指導事例の情報共有等を行い、関係団体等による自主的な取組や指導の徹底を図る。【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、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】

さらに、医療機関に関する広告規制等の在り方について、改めて検討し、平成28年に取りまとめ、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ため、施行に向け、省令・新たなガイドラインを発出し、周知・啓発活動を実施する。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】

<平成27年度～平成29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上記の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」（平成27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、上記のガイドラインなどの周知を行った。さらに、平成28年1月に、PIO-NET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、平成28年9月に取りまとめ、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。また、平成29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。【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、平成28年9月に都道府県等に周知した。また、平成28年9月以降、行政のツイッター等を活用し、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、平成29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）のタイミングに併せて、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】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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（平成27年11月）。

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（平成28年度：2件、平成29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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
<p>新たな食品表示制度(食品機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等</p>	<p>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【消費者庁】</p>								
	<p>食品表示法附則第19条の規定に基づく見直しの検討【消費者庁】</p>								
<p>新たな食品表示制度(食品機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等</p>	<p>実態を踏まえた個別課題の検討【消費者庁】</p>								
	<p>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】</p>								
<p>新たな食品表示制度(食品機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等</p>	<p>加工食品の原料原産地表示の検討【消費者庁】</p>								
	<p>遺伝子組換え表示の検討【消費者庁】</p>								
<p>新たな食品表示制度(食品機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等</p>	<p>食品添加物表示の検討【消費者庁】</p>								
	<p>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、農水産省、農林水産省】</p>								
<p>新たな食品表示制度(食品機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等</p>	<p>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】</p>								
	<p>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】</p>								
<p>新たな食品表示制度(食品機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等</p>	<p>機能性表示食品制度届出データベースの改修【消費者庁】</p>								
	<p>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】</p>								
<p>新たな食品表示制度(食品機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等</p>	<p>特定保健用食品の製品に係る公開情報の充実【消費者庁】</p>								
	<p>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】</p>								
<p>(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</p>									

- (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

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
新たな食品表示制度(食性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】				
			食品関連事業者等が自主回収情報を行政に報告し、行政が国民に提供する仕組みを構築【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	<p>(KPIの現状) 平成29年度 (イ) 食品表示制度に関する消費者の理解度：検討中 (ロ) 講師派遣回数：162回(平成28年度：74回) (内訳：消費者向け 34回、事業者向け 113回、その他(行政機関、学会等) 32回) 対象が複数ある場合もあるため、合計は一致しない。</p>								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
健康食品も含まれた食品の表示の適正化	<p>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】</p>								
	<p>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】</p>								
	<p>事業者への措置件数（改善要請、指導、勧告及び命令）</p>								
	<p>(KPIの現状) 平成29年度 改善要請件数：580事業者（平成28年度：372事業者） ・平成29年4月28日公表「インターネットにおける健康食品等の虚偽・誇大表示に対する要請について（平成28年4月～平成29年3月）」336事業者389商品（改善率：100%） ・平成29年7月28日公表「インターネットにおける健康食品等の虚偽・誇大表示に対する要請について（平成29年4月～6月）」104事業者125商品（改善率：100%） ・平成29年11月2日公表「インターネットにおける健康食品等の虚偽・誇大表示に対する要請について（平成29年7月～9月）」140事業者153商品（改善率：100%） ・平成30年1月31日公表「インターネットにおける健康食品等の虚偽・誇大表示に対する要請について（平成29年10月～12月）」83事業者92商品（改善率：100%）</p>								
(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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
関係機関の連携による食品表示の監視・取組み	<p><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】</p> <p><地域における関係機関の連携> プロックレベル、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】</p> <p>巡回調査等の実施【農林水産省、国税庁】</p> <p>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】</p>								
	<p>(KPIの現状) 平成29年度(平成29年12月1日時点) 食品表示法に基づく指示：8件、指導(平成29年9月末時点)：107件(平成28年度：指示12件、指導277件)(消費者庁、農林水産省)</p>								
米穀等の産地情報の伝達の適正化	<p><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】</p>								
	<p>(KPIの現状) 平成29年度(平成29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】：平成28年度：82.9% (平成27年度：82.8%) (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】：97.2% (平成28年度：96.2%、平成27年度(平成27年7月から平成28年3月までの集計値)：96.7%) (国税庁)</p>								
<p>(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</p>									

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

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

平成27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、平成28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。平成29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、平成29年4月から検討会を開催し、平成30年3月に報告書を公表した。今後は、検討会報告書を踏まえ、食品表示基準等の改正等を行う。【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を行い、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平成28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。平成29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、平成30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】

消費者の理解促進を図るべく、平成29年度に徳島県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、平成30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。【消費者庁】

さらに、平成29年11月に公表された食品衛生法改正懇談会の取りまとめ及び平成29年12月に消費者委員会において取りまとめられた食品衛生規制等の見直しに関する意見を踏まえ、食品関連事業者等が食品表示法違反等に伴う自主回収情報を行政に報告し、行政が国民に提供する仕組みを構築する。【消費者庁】

<平成27年度～平成29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。

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、平成27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、平成28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、平成28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平成29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・配付を行うとともに、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はじめとして、制度施行から平成30年3月末まで99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。遺伝子組換え表示については、平成29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、平成30年3月に報告書を公表した。

機能性表示食品については、平成30年3月末時点で、1,269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、平成28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等を行った。

特別用途食品については、平成28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（平成29年3月31日）、平成30年4月1日に施行されている。

特定保健用食品については、平成28年度に買上調査を7品目実施し、関与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」を发出（平成29年5月24日）した。また、平成29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。平成29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。

また、特定保健用食品及び機能性表示食品については、平成29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分量、機能性表示食品については、機能性関与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、調査結果を平成30年4月9日に公表している。【消費者庁】

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】

<平成27年度～平成29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、平成26年1月から平成29年12月までで1,065事業者による1,295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。

平成28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、平成29年1月、146自治体及び関係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、自治体だけでなく、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可否の検討」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、その結果を平成28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（平成27年度：2件、平成28年度：4件、平成29年度：1件）に合わせて、平成28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】

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」（「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合了承（平成19年12月17日））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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29年9月12日に食品表示連絡会議を開催した（平成27年度は10月27日、平成28年度は8月31日に開催。）。食品表示法に基づく指示を8件（平成29年12月1日時点）、指導を107件（平成29年9月末時点）実施した（平成27年度：指示5件、指導308件、平成28年度：指示12件、指導277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】

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】

<平成27年度～平成29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82.9%（平成28年度の集計値）（平成27年度：82.8%）。【農林水産省】

酒類に関する産地情報伝達の適正実施率は97.2%（平成29年4月から平成29年9月までの集計値）（平成28年度：96.2%、平成27年度（平成27年7月から平成28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

(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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI	
						32年度	33年度	34年度		
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執行【消費者庁、経済産業省】									
	(KPIの現状) 平成29年度 業務停止命令：15件（平成28年度：14件）、指示：17件（平成28年度：14件）									
② 特定商取引法の見直し	消費者委員会における審議		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】		成年年齢下げに伴う特定商取引法施行規則の改正及び改正内容の周知【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】			
	国会提出		(KPI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、平成28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、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）等が平成29年6月に公布され、法律と併せて平成29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										

見直しに係る検討の進捗状況

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
<p>③ 特定商取引法の適用除外とされる消費者保護関連法の必要な体制強化及び制度改正</p>									<p>法執行の状況を踏まえた必要な体制強化又は制度改正の状況</p>
	<p>・ 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】</p>								
	<p>(KPIの現状) 消費者政策担当課長会議（平成29年11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（216頁）のとおり執行状況を取りまとめた。</p>								
<p>④ 消費者契約法の見直し</p>									法の認知度
	<p>消費者契約法の周知・啓発活動の実施【消費者庁、法務省】</p>								
	<p>消費者委員会における審議</p>	<p>消費者委員会における審議【消費者委員会】</p>	<p>消費者委員会の審議に適切に協力するなど、分析・検討を行う。【消費者庁、法務省】</p>	<p>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・検討を行う。【消費者庁、法務省】</p>					
	<p>法案の検討／国会提出</p>		<p>法案の検討／国会提出</p>						
	<p>(KPIの現状) 平成29年度 法の認知度：68.9%</p>								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
⑤消費者の財産被害に対する安全な執行等									消費者安全法に基づく通知、注意喚起、勧告等【消費者庁、関係省庁等】
(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し									
	(KPIの現状) 平成29年度 消費者安全法第38条第1項の規定に基づく注意喚起：10件（平成28年度10件）								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
⑥ 高齢者、障害者等の権利擁護の推進	<p><成年後見制度等による高齢者・障害者の権利擁護の推進></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>【厚生労働省】</p>								
	<p><成年後見制度による障害者の権利擁護の推進></p> <p>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</p> <p>【厚生労働省】</p>								
	<p><介護職員に対する成年後見制度等の知識の普及></p> <p>継続的に実施【厚生労働省】</p>								
	<p><制度の周知></p> <p>地方公共団体が実施する成年後見制度の周知【消費者庁】</p> <p>毎年度、周知方法等について見直し</p>								
	<p>(KPIの現状) 平成28年度</p> <p>(イ) 成年後見制度利用支援事業実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 高齢分野 (平成27年度) : 80.2% (平成26年度 : 78.6%) 平成28年度は集計中 ・ 障害者分野 : 85% (平成27年度 : 84%) ・ 成年後見制度法人後見支援事業実施状況 : 18% (平成27年度 : 15%) <p>(ロ) 成年後見制度関係事業実施市区町村数</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 成年後見制度利用支援事業 (障害者分野) : 1,485市区町村 (平成29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 (平成29年4月1日時点) 								
(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し	<p>(イ) 成年後見制度利用支援事業実施状況 / 成年後見制度普及啓発事業実施市区町村数 増加</p> <p>(ロ) 成年後見制度利用支援事業実施市区町村数 増加</p>								

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

特定商取引法の執行強化

高齢者などを狙った悪質商法対策の充実・強化を図るため、特定商取引法の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、同法の厳正な執行を行う。【消費者庁、経済産業省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

特定商取引法について、権限委任を行いかつ指揮監督下にある経済産業局と密な連携の下、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】

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」は平成29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、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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年1月に内閣府消費者委員会に諮問を行い、平成27年3月から同年12月まで、内閣府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、平成28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、平成28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）等が平成29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商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。また、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】

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。なお、適用除外となっている各法令の運用状況を分かりやすくし、消費者向けの便宜を図る観点から、今後、改善可能な事項を検討・調整することとしている。【消費者庁、関係省庁等】

<平成27年度～平成29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（216頁）のとおり。）を取りまとめた。【消費者庁、関係省庁等】

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、内閣府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。内閣府消費者委員会の答申（平成28年1月）を踏まえ、「消費者契約法の一部を改正する法律案」を平成28年3月4日に閣議決定し、第190回国会に提出した。

同法律案については、第190回国会で成立し、平成28年6月3日に公布（平成28年法律第61号）、平成29年6月3日から施行されており、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。

また、「消費者契約法専門調査会報告書」（平成27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、内閣府消費者委員会でさらに審議が行われた。その結果として示された、内閣府消費者委員会の答申（平成29年8月）を踏まえ、「消費者契約法の一部を改正する法律案」（閣法第31号）を平成30年3月2日に閣議決定し、第196回国会に提出した。内閣府消費者委員会の答申の付言に記載された事項等は、引き続き分析・検討を行う。【消費者庁、法務省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

「消費者契約法の一部を改正する法律案」を策定し、同法律案は、第190回国会において成立した（「消費者契約法の一部を改正する法律」（平成28年法律第61号）。平成28年6月3日に公布・平成29年6月3日に施行）。

同改正の内容を含め、消費者契約法逐条解説の改訂を行い、消費者庁ウェブサイトにて公表して法の解釈の明確化を図った。

また、説明会等への講師派遣を行ったほか、一問一答の作成及びリーフレットの作成を実施し、消費者庁ウェブサイトにて公表して、消費者契約法の周知・啓発を行った。

「消費者契約法の一部を改正する法律案」（閣法第31号）を閣議決定し、第196回国会に提出した。【消費者庁、法務省】

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】

<平成27年度～平成29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8,272件（平成29年度。平成28年度比13.6%増。）。また、消費者庁においては、消費者安全法第38条第1項の規定に基づく注意喚起を10件行った（平成29年度。平成28年度からの増減なし。）。

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】

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】

<平成27年度～平成29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。

平成27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、平成28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自治体の取組例を示し、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】

平成27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、平成28年度及び平成29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、繰り返し行っているところ。）。【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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
①電気通信サービスに係る消費者保護の推進	電気通信サービス分野における制度改正の実施【総務省】	電気通信事業者等による取組促進（継続的に実施）【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】	平成28年度モニタリング等を踏まえ、ガイドライン一部改定【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
	<p>制度の実施状況のモニタリング（継続的に実施）【総務省】</p> <p>（KPIの現状）平成29年度 ・平成28年5月に「電気通信事業者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。平成29年度は、平成29年6月に実施した第3回会合において、平成28年度のモニタリングの評価・総括を行い、結果等を踏まえて調査対象事業者の運用面の改善や、制度面における対応（消費者保護ルールの改定）を行った。平成30年2月に第4回会合を実施した。 ・平成29年度苦情相談受付件数：6,114件 ・全国の各地域（全11の地方局）において平成29年度消費者支援連絡会を開催。</p>								
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係る消費者保護の制度の整備・運用状況
	<p>（KPI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、平成28年4月に公布。</p> <p>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】</p>								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34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】								
④ 投資型ク ラウドデ ィングを 取り扱 う金融 業者等 に係る制 度の整備	(KPIの現状) 平成29年度 (イ) 無登録業者等に関して寄せられた情報件数：27,824件（平成28年度：29,160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（平成28年度：1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別業務届出者のうち、 顧客資産の流用等が認められた届出者に対する行政処分件数：2件（平成28年度：14件）								
	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】								
(KPIの現状) 平成29年度 投資型クラウドファンディング業者の登録件数：25社（平成28年度：19社）									
投資型クラウドファン ディング業者の登録件 数									

(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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
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）
	(KPIの現状) 平成29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：87件（平成28年度：513件）								
⑥ 不動産特定共同事業法改正に伴う制度整備・運用		改正不動産特定共同事業法に関する整備・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整備・運用状況
	(KPIの現状) 平成29年度 「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）を平成29年6月に公布し、政省令等の整備に係る手続を経て同年12月1日に施行した。 実務手引書・モデル約款の作成等必要な措置を講じるとともに、改正不特法の事業者・都道府県担当者向け説明会を全国10箇所で開催するなど制度の活用促進を図っている。								

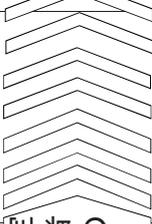
3 適正な取引の実現

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度	34年度	
<p>⑦ サーバ型電子マネーの利用環境整備</p>	<p>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】</p>	<p>法案国会提出【金融庁】</p> <p>改正資金決済法の施行準備【金融庁】</p>	<p>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】</p>	<p>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】</p>	<p>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】</p>	32年度	33年度	34年度	<p>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</p>
<p>(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化</p>	<p>(KPIの現状)</p> <p>「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、平成28年6月に公布され、平成29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、平成28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）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <ul style="list-style-type: none"> ・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約10先に対して、重点的にモニタリングを実施。 ・上記主要約10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、平成29年上半年におけるIDの詐欺被害申出金額の合計約8億円のうち、約1.3億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、平成29年3月及び9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

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度	34年度	
⑧ 仮想通貨交換業者への対応 ⑨ 仮想通貨交換業者への対応	仮想通貨と法定通貨の交換業者に対する規制の整備【金融庁】		仮想通貨交換業について、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】	仮想通貨交換業について、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】	仮想通貨市場や仮想通貨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】	仮想通貨と法定通貨の交換業者に対する規制の整備・運用状況			
	(KPIの現状) 仮想通貨と法定通貨の交換業者に対し、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」(平成28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」等の関係法令等が平成29年4月に施行された。 制度等の周知にあたっては、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、仮想通貨を利用する際には、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った注視点等を周知した。 法施行後、金融庁においては、仮想通貨交換業者の登録審査・モニタリングや仮想通貨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、平成29年12月26日までに仮想通貨交換業者として16社を登録した。また、消費者庁及び警察庁と情報共有等をつつ、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、仮想通貨価格の乱高下や仮想通貨の分岐など、仮想通貨市場で様々な動きが見られていることや、仮想通貨に関連する消費者トラブルが増加していること、金融庁において、登録後であっても、仮想通貨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について、モニタリングを行っている。	平成30年1月に発生した仮想通貨交換業者における仮想通貨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みなし仮想通貨交換業者及び複数の仮想通貨交換業者に対し、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。	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、価格変動リスクや詐欺事案等に関して注意喚起を実施(平成29年9月29日)。	金融庁において、仮想通貨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等に関する注意喚起を実施(平成29年10月27日)。	金融庁及び消費者庁においてウェブサイトの新設(平成29年9月29日)。	全国各紙の新聞広告において、政府広報として仮想通貨に関する注意喚起を実施(平成30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実施(平成29年度:5回)。

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
⑨安全・安心なデジタル環境の整備 ・安全・安心なデジタル環境の整備	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】					法令等の改正やガイドラインの策定等の進捗状況
	業者への立入検査や、報告徴収等の適正な執行等【経済産業省】 (KPI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、平成27年7月、平成28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、平成28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（平成30年6月施行予定）。さらに、「関係政省令を改正し、平成29年12月に公布した。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「実行計画」を実施する指針として位置付け、着実に取組を進める。								
⑩商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	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】								
	(KPIの現状) 平成29年度 苦情相談件数： ・経済産業省（消費者相談室）：21件（平成28年度：48件） ・農林水産省：1件（平成28年度：1件） 取引高：約1640万枚（平成28年度：約2580万枚） 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：41件（平成28年度：59件） 【参考】 平成26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2300万枚								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI	
						32年度	33年度	34年度		
⑪ 旅行業における企業ガバナンスの強化及び併済制の在り方を見直し			企業ガバナンスの強化及び併済制度の在り方の見直し 【観光庁】	企業ガバナンスの強化の取組の着実な実施【観光庁】						営業保証金（弁済業務保証金）による弁済力バリエーション（第1種旅行者）
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	(KPIの現状) 100% (平成28年度)									

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
⑫住宅宿泊事業法の適正な運用		<p>住宅宿泊事業法の成立【厚生労働省、国土交通省】</p>	<p>標準住宅宿泊仲介業約款の策定【国土交通省】</p> <p>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】</p>	<p>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】</p>	<p>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】</p>				<p>住宅宿泊事業法に関する制度の整備・運用状況</p>

(KPIの現状) ※平成29年度住宅宿泊事業法が成立し、政省令、ガイドライン等について周知を行った。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った。

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
⑬ 民間賃貸住宅の賃借者保護	<p>＜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＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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】 <p>民法改正（債権法部分）に関する周知【国土交通省】</p>								
	<p>＜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＞</p> <p>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】</p> <p>＜家賃債務保証業者登録制度の着実な運用＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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】 <p>＜賃貸住宅管理業者登録制度の着実な運用＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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】 <p>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】</p>								
<p>(KPIの現状)</p> <p>(イ) 研修会を札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市で7回（東京2回）開催。</p> <p>・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。</p> <p>(ロ) 「賃貸住宅」に関する相談件数：36,411件（平成28年度）</p> <p>(ハ) 消費生活相談員研修（平成30年度）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実施。</p>									
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	<p>(イ) ガイドライン等の周知及び注意喚起の実施状況</p> <p>(ロ) 民間賃貸住宅の賃借に関する消費生活相談の件数</p> <p>(ハ) 賃貸住宅管理業者登録制度の実施状況</p>								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
⑭住宅リフォーム等における消費者保護	<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 ・団体による研修の実施及び相談窓口の設置・運用 ・団体を通じたリフォーム事業者への指導、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】			消費者への情報提供の実施状況
(KPIの現状) 住宅瑕疵担保責任保険法人への登録事業者及び登録住宅リフォーム事業者団体を公表中。									

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
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、平成26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】			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】		
(KPIの現状) 未施設（実態調査中のものを含む。）がある87地方公共団体のうち、74地方公共団体が届出に関する指導を実施（平成29年度）。「平成29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（9回）」に基づく。									

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
⑩ 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】	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】	情報提供以外の必要な措置の検討・実施【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】					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
		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周知【消費者庁、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一覧の整理					
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】									
(KPIの現状) 平成29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：71件（平成28年度：127件）									

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI	
						32年度	33年度	34年度		
①美容医療サービス等の消費者被害防止	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) 地方公共団体におけるインフォームド・コンセントに関する相談・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への提供回数	
	インフォームド・コンセントに関する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インフォームド・コンセントに関する相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、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】
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化										(KPIの現状) 平成29年12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）：平成27年度：6,115件（153件）（平成26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：2回

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
<p>⑩ 警備業務に関する取引における提供の適正化及び苦情解決の円滑化</p>	<p>＜警備業者に対する指導監督の継続実施＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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】 <p>＜関係機関との連携＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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】 <p>（KPIの現状）</p> <p>年報において平成29年の数値を確定（平成30年6月頃の見込み） （平成28年行政処分：244件）</p>								
<p>⑪ 探偵業の適正化に関する法律（以下「探偵業法」という。）の運用の適正化</p>	<p>・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</p> <p>・違反業者に対する検挙・行政処分の実施【警察庁】</p> <p>（KPIの現状）</p> <p>年報において平成29年の数値を確定（平成30年5月頃の見込み） （平成28年行政処分：57件、立入検査：2,837件）</p>								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
⑳ 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】	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】					(イ) 電気・都市ガス・LPGが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
		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】					
(KPIの現状) 平成29年度 (イ) 平成29年6月及び12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。 (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。 (ハ) (平成28年度：電力・ガス取引監視等委員会と国民生活センターが連携協定締結(平成28年12月)) ・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。 ・特定商取引法、景品表示法、消費者安全法執行実績なし。									

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
① リスクの高い取引に関する注意喚起	<p>リスクの高い取引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】</p>								
	<p>（KPIの現状） 平成29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を12回（平成28年度：1回） （平成29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、平成28年度：商品先物取引1回）</p>								
	<p>リスクの高い取引に関する注意喚起の実施状況</p>								

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

電気通信サービスに係る消費者保護の推進

平成28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に開催し、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。

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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ICT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、平成28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（平成29年2月1日から適用）。

更に、上記制度の実効性の確保のため、平成28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・検討・評価するICT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」を開催しており、これまで、第1回を平成28年9月、第2回を平成29年2月、第3回を同年6月に開催している。第2回会合においては、契約書面等調査の結果を踏まえ、例えば、MNO・FTTHサービスについて、総支払額の明示・交付を行う運用を基本とすること、また、FTTHサービスの電話勧誘に係る説明内容の後確認の実施や、代理店に対する監督措置の実施として、通話記録の定期的なサンプル調査を実施することなどを指摘し、改善・検討事項として調査対象事業者に対応を要請した。更に、第3回会合においては、MNO・FTTHサービスの販売現場における説明状況等について覆面調査を行った結果において、特に実施の状況が全体的に悪いと判

明した事項を公表し（これらの事項については、調査対象事業者に、説明等の必要な改善を行うよう指導を実施）、また、これまでの調査結果等を「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）」（以下「評価・総括」という。）として取りまとめた。

本評価・総括及び最新の事例等を踏まえ、さらに新ガイドラインを改定し、運用上の適切な事項等として明記した（平成29年9月1日から適用）。

また、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、改め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。

この他、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。

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、平成27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、平成29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。

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、平成27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、平成27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、上述の省令案において、説明義務の一環として義務付けることとした。

毎年度、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。【総務省】

〔参考〕平成32年度～平成34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】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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。平成28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】

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（平成28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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29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（平成27年度は3件、平成28年度は1件）行った。また、金融庁では、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、顧客資産の流用等が認められた届出者に対して行政処分を2件（行政処分の端緒はいずれも証券取引等監視委員会の検査によるもの）行ったほか、無登録で金融商品取引業等を行っている者54先（平成27年度は154先、平成28年度は73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54先の内訳：無登録業者54先（平成27年度は131先、平成28年度は60先）、適格機関投資家等特例業務届出者0先（平成27年度は23先、平成28年度は13先））【金融庁】

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平成26年5月に成立、平成27年5月に施行された改正金融商品取引法に基づき、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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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、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。）3先に対して、業務改善命令等の行政処分を行った。【金融庁】

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】

<平成27年度～平成29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、平成27年6月に公布された。平成28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。平成28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。平成29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87件行った（28年度は513件）。【金融庁】

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】

<平成27年度～平成29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、平成28年9月に当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、平成29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。【国土交通省、金融庁】

〔参考〕平成32年度～平成34年度の取組

平成33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】

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、平成28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】

<平成27年度～平成29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、平成27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、平成28年6月に公布、平成29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、平成28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約10先に対して、重点的にモニタリングを実施。
- ・ 上記主要約10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、平成29年上半年期におけるIDの詐欺被害申出金額の合計約8億円のうち、約1.3億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、平成29年3月及び9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] 平成32年度～平成34年度の取組

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

【金融庁】

仮想通貨と法定通貨の交換業者についての対応

仮想通貨と法定通貨の交換業者について、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。

制度の運用にあたっては、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、仮想通貨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、仮想通貨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】

仮想通貨価格の乱高下や仮想通貨の分岐など、仮想通貨市場で様々な動きが見られていることや、仮想通貨に関連する消費者トラブルが増加していることを踏ま

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】

<平成27年度～平成29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、仮想通貨に関する制度の在り方について審議・検討を行い、平成27年12月に報告書が取りまとめられ、仮想通貨と法定通貨の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、平成28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案及び事務ガイドライン案の新設を含む政令・内閣府令等案に係るパブリックコメント手続を行い（平成28年12月28日～平成29年1月27日）、平成29年4月に施行された。

制度等の周知にあたっては、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、仮想通貨を利用するには、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、仮想通貨交換業者の登録審査・モニタリングや仮想通貨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、平成29年12月26日までに仮想通貨交換業者として16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の発出等を行った。

現在、仮想通貨価格の乱高下や仮想通貨の分岐など、仮想通貨市場で様々な動きが見られていることや、仮想通貨に関連する消費者トラブルが増加していることを踏まえ、登録後においても、仮想通貨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について、モニタリングを行っている。

こうした中、平成30年1月に発生した仮想通貨交換業者における仮想通貨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仮想通貨交換業者及び複数の仮想通貨交換業者に対し、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。【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仮想通貨価格が大きく変動している実態を踏まえ、平成29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、仮想通貨に関するウェブサイトを設定した。また、平成30年3月17日付けの全国各紙の新聞広告において、政府広報として仮想通貨に関する注意喚起を実施した。

金融庁においては、平成29年10月27日付けで、仮想通貨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、仮想通貨に関する注意喚起を実施した（平成28年2月、平成29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。（平成29年度：5回）【金融庁、消費者庁】

〔参考〕平成32年度～平成34年度の取組

仮想通貨市場や仮想通貨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】

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】

<平成27年度～平成29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、平成27年7月、平成28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）が第192回国会で成立し、平成28年12月に公布された（平成30年6月に施行予定）。さらに、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「クレジットカード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の防止や不正利用の防止に向けた対応策等について検討を進め、平成29年3月に「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」を改定した。また、改正法を円滑に施行するため、賦販売小委員会報告書を踏まえ、関係政省令の見直し作業を進め、平成29年12月に改正政省令が公布された。【経済産業省】

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】

<平成27年度～平成29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。平成29年度の行政処分は0件（平成27年度：業務停止命令2件、業務改善命令3件、平成28年度：業務改善命令1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（平成27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（平成27年度：11回実施、平成28年度：5回実施、平成29年度：5回実施予定。）、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（平成27年度：6社、平成28年度：4社、平成29年度：0社。）。【経済産業省、農林水産省】

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】

<平成29年度の実績>

旅行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、平成29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、平成29年度に旅行業法施行規則の改正を行い、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、営業保証金の水準の見直しを行った。また、（一社）日本旅行業協会及び（一社）全国旅行業協会においては「海外募集型企画旅行の企画・実施に関する指針」の策定を行うとともに、「旅行広告・取引条件書面ガイドライン」の改定を行った。【国土交通省】

住宅宿泊事業法の適正な運用

平成29年6月に成立した住宅宿泊事業法について、適切に宿泊者保護が図られるよう、政省令、ガイドライン、標準住宅宿泊仲介業約款等の策定及び周知を行う。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】

<平成29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、平成29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、平成30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、同年2月に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っている。

【厚生労働省、国土交通省】

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（平成29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（平成23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】

<平成27年度～平成29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、平成28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、平成29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、平成28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、平成30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。

平成28年度の住生活月間（10月）と平成29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」に関する賃借人向けパンフレットの配布や、平成29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】

住宅リフォーム等における消費者保護

建設業法改正法（平成27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は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（平成26年9月1日公布・施行）による住宅リフォーム事業者団体登録制度において、住宅リフォーム事業者団体の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす住宅リフォーム事業者団体を国が登録・公表することにより、団体を通じた住宅リフォーム事業者の業務の適正な運営を確保するとともに、消費者への情報提供等を行う。

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、「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」の報告書の内容を踏まえ、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】

<平成27年度～平成29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、平成28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数は、10団体であった（平成29年12月1日時点）。

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、平成29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たところ。

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】

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、平成 26 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】

<平成27年度～平成29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（平成27年6月18日開催）。

「平成29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」を実施し、調査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（平成30年3月30日）。

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（平成28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（平成28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（平成29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、平成30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。

【厚生労働省、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対応

「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」（平成 29 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、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を行い、その結果を踏まえ、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する（既存の制度やサービスがない場合には、必要な対応策を検討する。）。

その上で、身元保証人等のいない場合の適切な取扱い（身元保証人等がいないことは入院・入所を拒否する正当な事由・理由に該当しないことを含む。）について、病院・福祉施設等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】

<平成28年度～平成29年度の実績>

（建議事項1、3関係）

平成28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。平成29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。平成30年4月に、報告書を取りまとめた。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予定である。【厚生労働省、消費者庁】

（建議事項2関係）

平成28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。平成29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、平成29年度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、平成29年9月から11月にかけてアンケート調査を行い、年度内を目処に調査研究報告書が取りまとめられる予定である。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、平成29年度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、平成29年11月から12月にかけて施設運営者に向けたアンケート調査を行い、年度内を目処に調査研究報告書が取りまとめられる予定である。【厚生労働省】

（建議事項3関係）

平成29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（平成29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

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」（平成27年7月消費者委員会）も踏まえ、地方公共団体及び医療安全支援センターにおける相談（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平成29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】

<平成27年度～平成29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、平成28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を平成28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、平成28年9月に都道府県等に周知した。また、平成28年9月以降、行政のツイッター等を活用し、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】

平成28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内閣府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）が平成29年6月に公布され、平成29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、平成29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P I O-N E T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、平成29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）のタイミングに併せて、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】

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】

<平成27年度～平成29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】

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】

<平成27年度～平成29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（平成28年 行政処分：57件、立入検査：2,837件）。【警察庁】

電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化

平成 28 年 4 月及び平成 29 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。

既に自由化されている LP ガスにおける取引については、平成 28 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、平成 29 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】

<平成27年度～平成29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、平成28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月並びに平成29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、平成29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（平成28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。

平成28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」等を平成29年2月に公布した。同年2月から3月までにかけて、同省令等の内容について、事業者や消費者等向けの説明会を全国各地（9か所）で20回開催した。

【経済産業省】

平成28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（平成28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、平成28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、平成29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（平成29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、平成29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（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。）。

【消費者庁】

リスクの高い取引に関する注意喚起

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）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。

【消費者庁】

<平成27年度～平成29年度の実績>

商品先物取引については、平成27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、平成30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、平成30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、平成30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、平成30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。

【消費者庁】

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
① 特定商取引法の通信販売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執行【消費者庁】								
② 特定電子メールの適正化に関する法律に基づく行政処分等	(KPIの現状) ※平成29年度 改善指導：1,342件（平成28年度：1,019件）								
③ 迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	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】								
	(KPIの現状) ※平成29年度 警告メール（行政指導）：約3,400件（平成28年度：約3,400件） 措置命令（行政処分）：2件（平成28年度：0件）								
	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】								
	(KPIの現状) ※平成29年度 送信元プロバイダへの通知件数：約7,100件（平成28年度：約13,600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								
	送信元プロバイダへの通知件数								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
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								
電子商取引環境を整備するルールの整備	(KPIの現状) 平成29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106,570件(平成28年度: 約38,000件)								
	「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】								
(KPIの現状) 平成29年6月5日に改訂を実施(平成28年度は6月3日)。									
(3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化									

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

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】

<平成27年度～平成29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】

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】

<平成27年度～平成29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平成29年度は約3,400件（平成27年度：約3,300件、平成28年度：約3,400件）送信した。なお、平成29年度の措置命令は2件（平成27年度：7件、平成28年度：0件）である。【総務省、消費者庁】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

総務省は、平成17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31,700件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】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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、平成28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、平成29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、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28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】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成28年6月3日及び平成29年6月5日に改訂を実施した。次回改訂に向け、事業者との意見交換を行いながら検討作業を実施中である（引き続き事業者の意見を踏まえつつ、関係省庁とも連携しながら、平成30年6月を目処に改訂案を取りまとめる予定。）。【経済産業省】

3 適正な取引の実現

(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
特殊詐欺の取締り、被害防止の推進【警察庁】 特殊詐欺被害の未然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】	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、犯行ツール対策の推進【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】								
	特殊詐欺被害の未然防止に関する不正利用口座に関する情報提供等【金融庁】								
	(KPIの現状) 平成29年の取締り状況(暫定値) ・ 架空請求詐欺: 検挙件数: 1,039件、検挙人員: 589人(平成28年: 検挙件数1,149件、検挙人員732件) ・ 金融商品等取引名目の特殊詐欺: 検挙件数: 186件、検挙人員: 75人(平成28年: 検挙件数411件、検挙人員166人)								
被害の拡大防止を意図した悪質商法事犯の取締り	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、迅速かつ機敏な口座凍結の要請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】								
	(KPIの現状) 平成29年の取締り状況 ・ 利殖勧誘事犯: 43事件(前年: 24事件)、検挙人員: 115人(前年: 87人) ・ 特定商取引等事犯: 164事件(前年: 131事件)、検挙人員: 274人(前年: 264人)								
生活経済事犯に係る被害拡大に向けた行助長サービス対策の推進	口座凍結のため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タラ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】								
	(KPIの現状) 平成29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: 19,680件(前年: 24,671件) ・ 携帯電話契約者確認の求めを行った件数: 3,394件(前年: 7,186件)								
(4) 詐欺等の犯罪の未然防止 取締り	悪質商法事犯の取締り状況 情報提供、解約要請等の実施状況								

3 適正な取引の実現

(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
偽造キャッシュカード等による被害等への対応	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。								
金融取締り等の推進	<p>(KPIの現状) 平成29年3月末時点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ICキャッシュカード対応ATMが全体のATMに占める割合：96.0% (前年比1.4ポイント増) ・ 生体認証機能付ICキャッシュカード対応ATMが全体のATMに占める割合：50.6% (前年比1.1ポイント増) ・ ICキャッシュカード導入済金融機関：88.5% (前年比0.4ポイント増) ・ 生体認証機能付ICキャッシュカード導入済金融機関：20.9% (前年比0.5ポイント減) ・ 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：99.6% (前年比0.4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：96.8% (前年比0.5ポイント増) 								
	<p>ヤミ金融事犯の徹底した取締り、金融機関に対する口座凍結の要請、携帯音声通事業者に對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】</p>								
金融取締り等の推進	<p>(KPIの現状) 平成29年の取締り状況 ヤミ金融事犯：743事件 (前年：528事件)、 検挙人員：881人 (前年：662人)</p>								
	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】								
フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策の推進	<p>(KPIの現状) 平成29年</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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：4件 (前年：1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) ・ フィッシング協議会やJPCERTコーデイネーションセンターを通じて、フィッシングに関するニュースや緊急情報等を122件発信。(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) 								
	<p>フィッシング事犯の取締り及び情報セキュリティ関連事業者団体に対するフィッシングに係る情報提供等の実施状況</p>								

3 適正な取引の実現

(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	U R L 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しよと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】 (K P I の現状) 平成29年 ウィルス対策ソフト事業者等へ情報を提供：7,948件(前年同期：5,865件)								
インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りに応じた注意喚起【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、犯罪の取締りに応じた注意喚起【警察庁】 (K P I の現状) 平成29年 インターネットオークション詐欺の検挙件数：212件(前年同期：208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。								
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】 (K P I の現状) (イ) 平成29年の取締り状況(警察庁、財務省) ・ 商標権侵害事犯：302事件(前年：304事件)、検挙人員：375人(前年：381人) ・ 著作権侵害事犯：172事件(前年：238事件)、検挙人員：207人(前年：267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：30,627件(前年比：117.6%) 輸入差止点数：506,750点(前年比：81.4%) (ロ) ・ 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108件(平成28年度：257件)について特定商取引法の遵守状況を調査。うち、79件(平成28年度：160件)に改善指導を実施。 ・ プラント権利者等に対して、悪質な海外ウェブサイトに寄せられる消費者等からの情報(情報提供件数(平成26年度：1,292、平成27年度：575)) ・ 政府模倣品・海賊版対策総合窓口に寄せられる消費者等に定期的に共有。(経済産業省)								

3 適正な取引の実現

(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

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。

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】

<平成27年度～平成29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水際阻止が行われるよう働き掛けている。

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（平成29年の取締り状況（暫定値）・・・架空請求詐欺：検挙件数1,039件、検挙人員589人（平成27年：検挙件数1,119件、検挙人員762人、平成28年：検挙件数1,149件、検挙人員732人） 金融商品等取引名目の特殊詐欺：検挙件数186件、検挙人員75人（平成27年：検挙件数429件、検挙人員339人、平成28年：検挙件数411件、検挙人員166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、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、四半期ごとに金融庁ウェブサ

イトにおいて公表した（平成27年：4月、7月、10月、平成28年：1月、4月、7月、10月、平成29年：1月、4月、7月、10月）。【金融庁】

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、迅速かつ機敏な口座凍結の要請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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

警察庁では、平成27年から平成29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、平成29年には、利殖勧誘事犯を43事件115人（平成27年：37事件116人、平成28年：24事件87人）、特定商取引等事犯を164事件274人（平成27年：155事件250人、平成28年：131事件264人）検挙した。【警察庁】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

警察庁では、平成27年から平成29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、平成29年には、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を19,680件（平成27年：29,932件、平成28年：24,671件）、携帯電話契約者確認の求めを3,394件（平成27年：9,268件、平成28年：7,186件）行っている。【警察庁】

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】

<平成27年度～平成29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(平成27年:5月、8月、10月及び12月、平成28年:3月、6月、9月及び12月、平成29年:3月、6月、9月及び12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(平成27年8月、平成28年8月及び平成29年8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(平成27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(平成28年3月)。【警察庁】

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、金融機関に対する口座凍結の要請、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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

警察庁では、平成27年度から平成29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、金融機関に対する口座凍結の要請、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、平成29年には、ヤミ金融事犯を743事件881人(平成27年:442事件608人、平成28年:528事件662人)検挙した。【警察庁】

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】

<平成27年度～平成29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】

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】

<平成27年度～平成29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、平成28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】

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】

<平成27年度～平成29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】

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】

<平成27年度～平成29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、平成27年から平成29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、平成28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、平成29年中には、同協議会等が主催する「ほんと？ホント！フェア」（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、平成29年には、商標権侵害事犯を302事件375人（平成27年：316事件457人、平成28年：304事件381人）、著作権侵害事犯を172事件207人（平成27年：239事件290人、平成28年：238事件267人）検挙した。【警察庁】

平成29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、30,627件（前年比117.6%）、輸入差止点数は、506,750点（前年比81.4%）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、平成28年度は台湾、中国、香港、タイにおいて、平成29年度は中国、タイ、インドネシア、ベトナムにおいて、我が国農林水産物・食品の産地偽装・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、都道府県等関係団体に情報提供した。同調査により、タイで発見された模倣品については、真性品の生産者団体と協力して、タイの生産者に警告状を送付したところ、当該生産者は名称の使用を停止した。また、我が国地理的表示（G I）産品等の模倣品による被害を防止するため、平成28年12月に地理的表示法（G I法）を改正し、輸入業者に対し、輸入された不正表示産品の譲渡を禁止する規定を定めた。【農林水産省】

政府模倣品・海賊版対策総合窓口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】

3 適正な取引の実現

(5) 規格・計量の適正化

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
<p>5) 規格・計量の適正化</p> <p>① J I S 規格等国内・国際標準化施策の実施</p>	<p>・「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施</p> <p>・日本工業標準調査会への消費者代表の参加</p> <p>・消費者代表の国際標準化活動への参加【経済産業省】</p>	<p>J I S 法の改正を検討【経済産業省】</p>	<p>平成30年通常国会に J I S 法の改正案を提出【経済産業省】</p>						<p>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</p>
		<p>(KPIの現状) ※平成29年度</p> <p>・「消費者のための標準化セミナー」を20か所で開催 (平成28年度: 16か所)。</p> <p>・消費生活技術専門委員会など14の委員会を31回開催 (平成28年度: 41回)。</p>							
<p>②新たな J A S 規格等の検討</p>		<p>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 J A S 規格等の検討 【農林水産省】</p> <p>※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 規格の制定・見直し等を行う。</p>							<p>新たな J A S 規格等の検討状況</p>
		<p>(KPIの現状)</p> <p>・介護食品について、平成28年6月の農林物資規格調査会で審議し、平成28年8月17日付けで「そしやく配慮食品の日本農林規格」を制定。</p> <p>・平成28年6月の「日本再興戦略2016」や平成28年11月の「農林水産業・地域の活力創造プラン」を受け、平成28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。</p> <p>・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・消費者等からの相談を随時受け付け、新規格の制定に向けて検討。</p> <p>・新たな規格として、平成30年3月28日付けで「日持ち生産管理切り花の日本農林規格」を、平成30年3月29日付けで「べにふうき緑茶中のメチル化カテキンの定量-高速液体クロマトグラフ法の日本農林規格」及び「ウンシユウミカン中のβ-グルキトキシサンチンの定量-高速液体クロマトグラフ法の日本農林規格」を制定。</p>							

3 適正な取引の実現

(5) 規格・計量の適正化

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回国会に提出した。【経済産業省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29年度は「消費者のための標準化セミナー」を20か所（平成27年度：18か所、平成28年度：16か所）で開催した（開催地は、青森県、秋田県、山形県、新潟県、栃木県、石川県、静岡県、奈良県、徳島県、佐賀県、熊本県、宮崎県等）。また、平成29年度は消費生活技術専門委員会など14の委員会について31回（平成27年度：49回、平成28年度：41回）開催した。

平成29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法改正案を提出した。【経済産業省】

新たなJ A S 規格等の検討

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。

【農林水産省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

介護食品について、J A S規格の制定に向けた議論を平成28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17日付けで「そしゃく配慮食品の日本農林規格」として制定した。ドライエイジングビーフのJ A S規格化に向けて、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規格化に向けた課題や論点を取りまとめた。

平成28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」が成立した。民間事業者・団体・地域・消費者等からの相談を随時受け付け、新規格の制定に向けて検討した。

新たな規格として、平成30年3月に「日持ち生産管理切り花の日本農林規格」、「べにふうき緑茶中のメチル化カテキンの定量- 高速液体クロマトグラフ法の日本農林規格」及び「ウンシュウミカン中のβ-クリプトキサンチンの定量- 高速液体クロマトグラフ法の日本農林規格」を制定した。【農林水産省】

〔参考〕平成32年度～平成34年度の取組

引き続き、新たな消費者ニーズを踏まえたJAS規格等について、事業者、産地、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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
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。								
	(KPIの現状) 平成29年度 ・報告書提供先：2,260か所 (平成28年度：2,201か所) ・報告書提供数：2,567冊 (平成28年度：2,362冊)								
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】								
	(KPIの現状) 平成29年度 ・報告書提供先：2,260か所 (平成28年度：2,201か所) ・報告書提供数：2,567冊 (平成28年度：2,362冊)								
(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への報告書提供数 「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								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
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								
	<p>消費者政策の企画立案のための調査の実施</p> <p>理論的・先進的な調査・研究【消費者庁】</p> <p>その他の調査の適宜実施【消費者庁】</p> <p>(KPIの現状) 平成29年度 (イ)「消費者意識基本調査」ウェブサイトアクセス数：7.4万件 (ロ)「消費者白書」ウェブサイトアクセス数：295.3万件 (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（平成30年1月以降）を実施 ・「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、ヒアリング調査を実施 ・「健康と生活に関する社会実験」を平成30年1月から実施</p>								
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】								
	<p>消費者の意見を代表する委員の範囲の考え方を整理し、これらまでの選任実績について検証【消費者庁】</p> <p>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】</p>								
<p>(KPIの現状)</p> <p>世論調査（平成27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（平成29年11月）において、関係省庁等へ消費者関係の有識者の任用を促し、選任状況を別表2（223頁）のとおり取りまとめた。</p> <p>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、12.4%であった。（平成28年度：10.7%）</p>									

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

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

消費者基本法第10条の2の規定に基づき、平成26年度の実施状況については平成27年6月19日に、平成27年度の実施状況については平成28年5月24日に、平成28年度の実施状況については平成29年6月9日に、それぞれ国会へ報告、公表を行った。【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

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

消費者安全法第13条第4項の規定に基づき、平成26年度の通知については平成27年6月19日に、平成27年度の通知については平成28年5月24日に、平成28年度の通知については平成29年6月9日に、それぞれ国会へ報告、公表を行った。【消費者庁】

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。

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年、平成28年及び平成29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、平成27年から平成29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、平成29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、平成29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、同年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」を開始した。また、平成30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」を実施している。【消費者庁】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成28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、平成27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。

平成29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（223頁）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

(2)消費者教育の推進

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
(2) 消費者教育の推進	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】	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】						消費者市民社会の実現に向けた取組の認知度
	(KPI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（平成29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%								
①消費者教育の総合的・体系的かつ効果的な推進	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 (ロ) 地域における消費者教育推進の実態把握 (ハ) 研修実施状況
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【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】								
	(KPIの現状) ※平成29年度 (イ) 消費者教育推進計画の策定：47都道府県（平成28年度：44都道府県） 消費者教育推進地域協議会の設置：46都道府県（平成28年度：45都道府県） (ロ) 都道府県、政令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での検討を予定。 (ハ) 消費者教育推進のための研修：18回（参加者数：766人）（平成28年度：18回（参加者数：610人））								

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

施策名	27年度	28年度	29年度	[参考]			KPI
				30年度	31年度	32年度 33年度 34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】			基本方針（平成30年3月20日変更）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）
	(KPIの現状) ※平成29年度 消費者教育推進会議における議論を5回実施（平成28年度まで：8回）。平成30年3月20日に変更を閣議決定。また、若年者の消費者教育消費者教育推進会議において、基本方針の見直しに向けた議論を行い、文部科学省から、学校教育の現状について説明が行われた。						
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】			(イ) ポータルサイトのアクセス数 (ロ) 教材等掲載数 (ハ) 消費者教育ポータルサイト掲載情報評価委員会により採られた教材数 (ニ) 高校生向け消費者教育教材の配布数
	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】			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)			
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			教材を使用した授業の実施(試行)				
進捗状況のフォローアップを行い、必要な施策を実施			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 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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]		KPI
						32年度	33年度	
④消費者教育に使用される教材等の整備	(KPIの現状) ※平成29年度 (イ) アクセス数：10,614,115件 (平成28年度：7,001,798件) (ロ) 教材等掲載数：1,626件 (平成28年度：1,609件) (ハ) 評価された教材数：31件 (平成28年度：13件) (二) 高校生向け消費者教育教材の配布数：学校・地方公共団体・事業者などに「社会への扉」を約3万部提供							
	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 集計・現状課題等の分析・報告書作成 普及・啓発 調査実施 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							
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)	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】							
(2) 消費者教育の推進	(KPIの現状) ※平成29年度 (イ) 消費者教育推進地域協議会の設置：46都道府県 (平成28年度：45都道府県) (ロ) 会議等の場においてイメーजी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) (平成28年度：18回 (参加者数：610人))							

(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जीマップ活用度調査
 (ハ) 国民生活センターでの研修実績

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

施策名	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		
(2) 消費者教育の推進	<p>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】</p> <p>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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>【消費者庁、文部科学省】</p> <p>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】</p>						K P I			
	<p>⑥学校における消費者教育の推進</p> <p>成年年齢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】</p> <p>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)</p> <p>高等学校における消費者教育の実践的な充実のため、高校生向け消費者教育教材を作成</p> <p>教材を使用した授業の実施(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</p> <p>進捗状況のフォローアップを行い、必要な施策を実施</p> <p>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】</p> <p>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</p>									
										<p>(イ) 全国の指導対象とする事業者の参加者数</p> <p>(ロ) 大学等における消費者問題に関する啓発・情報提供以外の取組の割合</p> <p>(ハ) 担当省庁による消費者教育スタッフの満足度</p> <p>(ニ) エラーの参加者数</p> <p>(ホ) 教材の配布・活用状況(目標：平成32年度に全ての都道府県で授業を実施)</p>

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI		
						32年度	33年度	34年度			
(2) 消費者教育の推進			<p>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、国民生活センターや日本学生支援機構での研修の機会を活用等を推進【消費者庁、文部科学省】</p>								
⑥学校における消費者教育の推進			<p>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 ・学校における消費者教育の充実するための教員向け研修の実施の促進 ・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、地域におけるコデー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【消費者庁、文部科学省、金融庁】</p>	<p>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】</p>						<p>(へ) 国民生活センターにおける教員向け研修の実施状況 (ト) 消費者教育コデーネーターの配置・学校との連携状況(目標：平成32年度に全ての都道府県で配置)</p>	
				<p>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】</p>							<p>大学等及び教育委員会への周知【文部科学省】</p>
											<p>(KPIの現状) (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(平成28年度実績) 小学校：69人(平成27年度：141人)、中学校：71人(平成27年度：137人)、高等学校：55人(平成27年度：108人) (ロ) 学部段階において、社会や経済の仕組み、消費生活の安定・向上に関する知識の獲得・修得を目的とした授業科目を開設している大学の割合：59.0%(平成27年度)(平成26年度：56.2%) (ハ) ※平成29年度(平成29年12月1日時点) ・関係団体と連携した大学での授業の実施：10大学(平成28年度：8大学)(金融庁) ・e-ネットチャットセッションとして、2,309件の講座を開催。(平成28年度：1,775件) (ニ) 消費者教育フェスタ参加者の満足度：97.9%(平成28年度)(平成27年度：98.7%) (ホ) ※平成29年度 徳島県内の全ての高校等において「社会への扉」を活用した授業を実施(全56校、約6,900人を対象) (ヘ) 教員を対象とした消費者教育講座2回実施(参加者：106人) (ト) ※平成29年4月1日時点 コデーネーター配置状況：16都道府県82市区町村等(平成28年4月1日時点：14都道府県97市区町村等)</p>

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

施策名	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
(2) 消費者教育の推進	<p>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】</p> <p>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】</p>						K P I	<p>(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</p> <p>(ロ) 地域における消費者教育推進の実態把握の全国的指導と等する参加者へのコネクト状況(目標：平成32年度に全ての都道府県で配置)</p> <p>(ホ) 消費者生活サポート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</p> <p>(ト) 25年度調査結果39.9%からの増加</p> <p>(チ) 担当省庁による支援の状況</p> <p>パンフレット配布・活用状況</p>
	<p>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ナーの育成、消費生活サポートの養成等の取組としての効果的な活用を推進【消費者庁、文部科学省、金融庁】</p> <p>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】</p>							
⑦地域における消費者教育の推進	<p>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】</p>							
	<p>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】</p>							
<p>消費者教育の指導者用啓発資料の配布・活用【文部科学省】</p>								
<p>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】</p>								
<p>普及啓発の実施【消費者庁】</p>								
<p>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】</p>								
<p>大学等及び教育委員会への周知【文部科学省】</p>								

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕		K P I
						32年度	33年度	
(2) 消費者教育の推進	<p>(KPIの現状)</p> <p>(イ) ※平成29年度 消費者教育推進計画策定数：47都道府県（平成28年度：44都道府県） 消費者教育推進地域協議会設置数：46都道府県（平成28年度：45都道府県）</p> <p>(ロ) 都道府県、政令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。集計後、消費者教育推進会議での検討を予定。</p> <p>(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（平成28年度実績） 小学校：69人（平成27年度：141人）、中学校：71人（平成27年度：137人）、高等学校：55人（平成27年度：108人）</p> <p>(ニ) ※平成29年4月1日時点 ローゼイネーター配置状況：16都道府県82市区町村等（平成28年4月1日時点：14都道府県97市区町村等）</p> <p>(ホ) ※平成29年4月1日時点 消費生活サポーター配置状況：集計中（平成28年4月1日時点：30都道府県117市区町村等）</p> <p>(ヘ) 平成28年度版：31.6%</p> <p>(ト) ※平成29年度 ・地域で開催される講座等への講師派遣：946回（平成28年度：744回）（金融庁） ・消費者セミナー：92回（平成28年度：77回）、独占禁止法教室：214回（平成28年度：196回）、 一日公正取引委員会：8回（平成28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：11回（平成27年度：15回）（消費者庁） ・e-ネットキョーバンとして、2,309件の講座を開催。（平成28年度：1,775件）（総務省）</p> <p>(チ) 消費者市民社会普及のための啓発資料を作成中。</p>							
⑦地域における消費者教育の推進	<p>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】</p>							
	<p>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】</p>							
⑧家庭における消費者教育の推進	<p>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】</p>							
	<p>(KPIの現状) ※平成29年度 消費者教育ポータルサイト掲載数：集計中（平成28年度：238件）</p>							
⑨事業者団体による消費者教育の推進	<p>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】</p>							
	<p>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】</p> <p>(KPIの現状) ※平成29年度 消費者教育ポータルサイト掲載数：集計中（平成28年度：199件）</p>							

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
(2) 消費者教育の推進	エシカル消費等に関する調査を実施【消費者庁】								(イ) 研究会の開催状況 (ロ) 認知度の測定(31年度までに30%を目標) (ハ) 普及方策の実施状況
	⑩エシカル消費の普及啓発	エシカル消費等に関する調査を実施【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】	消費者月間を活用した啓発【消費者庁】					
			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研修の提供、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)、認証レベルの情報提供等【消費者庁】						
			(KPIの現状) ※平成29年度 (イ) 倫理的消費調査研究会の取りまとめを平成29年4月に公表。 (ロ) 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」(平成28年12月)) (ハ) エシカル・ラボを2回開催(鳥取県米子市及び徳島県徳島市)(平成28年度:1回)。 エシカル消費の普及・啓発のためのリーフレットを作成。 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の実施。						

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(2)消費者教育の推進

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI	
	32年度	33年度	34年度							
(2) 消費者教育の推進 ⑪金融経済教育の推進	<ul style="list-style-type: none"> 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への未然防止などに向けた事前相談の実施 <p>【消費者庁、金融庁、文部科学省、関係省庁等】</p>									(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	(KPIの現状) ※平成29年度 (イ) シンポジウムの開催：5回（平成28年度：6回） ・関係団体と連携した大学の授業の実施：10大学（平成28年度：8大学）（金融庁） (ロ) 講座等への講師派遣：1,251回（平成28年度：1,048回）									法教育推進協議会の開催状況
⑬各種リサイクル法等の普及啓発	(KPIの現状) ※平成29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：10回（平成28年度：8回）									各種リサイクル法に関する認知度の向上
	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】 実施内容の見直しによる更なる改善									
	(KPIの現状) ・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2017」を4,500部作成し、関係機関等に配布（平成28年度：「資源循環ハンドブック2016」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

(2)消費者教育の推進

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI	
						32年度	33年度	34年度		
(2) 消費者教育の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・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】 									(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 平成31年度 80.0%以上 (平成27年 76.4%) (ロ) 食品ロス発生量の抑制
	食品ロス削減国民運動「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】									
⑭食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進	食品ロス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】									
	食べきれぬ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】									

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34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	※ 前頁から続く。 ・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】 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> 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】 </div> 学校給食に関する取組など、自治体の優良事例等の全国への情報提供(情報提供事項等については随時見直しを行う)【環境省】 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> 学校における取組の全国への情報提供【文部科学省】 </div> 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】 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> 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】 </div>								
	(KPIの現状) ※平成29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% (平成29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：平成27年度 289万トン (平成26年度 282万トン) (環境省) 事業系食品ロス発生量：平成27年度 357万トン (平成26年度 339万トン) (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

(2)消費者教育の推進

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕		K P I
	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】					32年度	33年度	
(2) 消費者教育の推進	<p>第2次計画</p> <p>第3次計画</p> <p>※第3次食育推進基本計画の計画期間は平成28年度から32年度まで。</p>					<p>第4次計画</p> <p>※平成33年度から第4次計画を予定</p>		<p>食育推進基本計画の推進状況</p> <p>(イ) 教材の作成・配布の状況</p> <p>(ロ) 日本型食生活の実践に取り組む人の割合の向上</p> <p>平成32年度 70%</p> <p>(平成28年度60%)</p> <p>(ハ) 農林漁業体験を経験した国民の割合の向上</p> <p>平成32年度 40%</p> <p>(平成28年度31%)</p>
	<p>⑮食育の推進</p> <p>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】</p> <p>学校における食育の推進【文部科学省】</p> <p>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】</p> <p>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】</p>							
<p>(KPIの現状)</p> <p>(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。</p> <p>(ロ) 日本型食生活の実践に取り組む人の割合：60%（食生活及び農林漁業体験に関する調査（平成28年度））。</p> <p>(ハ) 農林漁業体験を経験した国民の割合：31%（食生活及び農林漁業体験に関する調査（平成28年度））。</p>								

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】

<平成27年度～平成29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を作成中である。【消費者庁】

消費者教育推進会議（平成29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】

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・市町村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（平成30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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成30年3月31日現在、消費者教育推進計画は47都道府県（平成27年度：33都道府県、平成28年度：44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（平成27年度：42都道府県、平成28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、平成29年度に18回（参加者数：766人）を国民生活センターにおいて実施した（平成27年度：13回、654人参加、平成28年度：18回、610人参加）。【消費者庁】

都道府県、政令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での検討を予定している。【消費者庁】

文部科学省主催の「消費者教育フェスタ」（平成27年度：東京、大分、岐阜、平成28年度：徳島、石川、栃木、平成29年度：国立女性教育会館、千葉、北海道）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平成30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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

消費者教育推進会議における議論を13回実施した。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、平成30年3月20日に変更の閣議決定を行った。【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こと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、平成30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

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】

平成30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について検討する。【消費者庁】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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、平成27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。平成28年度は、平成27年度の評価案を踏まえ、平成29年度の改修に向け予算措置を行った。

平成29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（平成28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、平成28年度には高校生向け消費者教育教材を作成した。平成29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、取組事例集を作成中である。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、平成30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】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成30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（平成27年度：42都道府県、平成28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、平成29年度に18回

(参加者数：766人)にわたり国民生活センターにおいて実施した(平成27年度：13回、654人参加、平成28年度：18回、610人参加)。【消費者庁】

平成27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、平成28年度に「消費者教育に関する取組状況調査」を実施し、平成29年度に取りまとめた。【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平成28年度に改訂し、高等学校学習指導要領については平成29年度に改訂した(小学校は平成32年度、中学校は平成33年度から全面实施、高等学校は平成34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」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。【消費者庁、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」を改訂し、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、教員の指導力向上のため、教員養成や教員研修における消費者教育の推進について検討を行い、平成30年6月頃を目途に取りまとめる。これを受けた消費者教育推進会議における審議を踏まえ、取組を推進する。【消費者庁、文部科学省】

4) 学校におけ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、平成30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】**

平成30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検討・作成を行う。**【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、国民生活センターや日本学生支援機構での研修の機会の活用等を推進する。**【消費者庁、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、学校における消費者教育の充実に資するための教員向け研修の実施の促進、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】**

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29年度消費者教育フェスタを国立女性教育会館、千葉、北海道で開催し、各地域における特色ある消費者教育の実践事例発表や、文部科学省の委託事業で実証的共同研究の成果発表等を実施した（平成27年度：東京、大分、岐阜で開催、平成28年度：徳島、石川、栃木で開催）。

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、以下の文部科学省のウェブサイトで公開し、普及・啓発を図った。

http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syouthisha/detail/1368878.htm

【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、平成28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、平成28年度には高校生向け消費者教育教材を作成した。さらに、平成29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、取組事例集を作成するなど、その検証を行っている。**【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、平成30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】

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（平成27年度：5大学、平成28年度：8大学、平成29年度：10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。平成29年度は、2,309件（平成27年度：2,114件、平成28年度：1,775件）の講座を実施した。平成28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。【総務省】

平成29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、平成29年度に12コース（参加者数：621人）実施した（平成27年度：13コース、654人参加、平成28年度：18コース、610人参加）。【消費者庁】

平成29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、16都道府県82市区町村等で配置されている（平成28年4月1日時点：14都道府県97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」を改訂し、関係者へ周知・啓発を行う。【文部科学省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成30年3月31日現在、消費者教育推進計画は47都道府県（平成27年度：33都道府県、平成28年度：44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（平成27年度：42都道府県、平成28年度：45都道府県）で設置された。【消費者庁】

都道府県、政令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での検討を予定している。【消費者庁】

平成29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92回（平成27年度：57回、平成28年度：77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214回（平成27年度：164回、平成28年度：196回）、一日公正取引委員会（公正取引委員会の本局及び地方事務所等の所在地以外の都市において、消費者セミナー、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（平成27年度：8回、平成28年度：8回）開催した。

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】

平成29年度は、地域で開催される講座等への講師派遣を946回（平成27年度：730回、平成28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（平成27年度：5か所、平成28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/syohisha/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。平成29年度は、2,309件（平成27年度：2,114件、平成28年度：1,775件）の講座を実施した。平成28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。【総務省】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29年12月1日現在、ポータルサイトのアクセス数は、7,001,798件、家庭でできる自主学習用の教材の掲載は238件、親子向けの講座の掲載は25件であった。

消費者の自主学習への取組を支援するため、平成27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、平成27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。平成28年度は、平成27年度の評価案を踏まえ、平成29年度の改修に向け予算措置を行った。【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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29年12月1日現在の事業者によるポータルサイトの掲載数は、199件（平成27年度末時点：182件、平成28年度末時点：199件）であった。【消費者庁】

⑩ エシカル消費の普及啓発

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、資源保護等の認証がある商品、被災地商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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

「倫理的消費調査研究会中間取りまとめ」（平成28年6月）及び「倫理的消費調査研究会取りまとめ」を公表（平成29年4月）。

平成28年度は、倫理的消費調査研究会を4回（平成27年度：6回）開催した。

平成29年度は、エシカル・ラボを2回（鳥取県米子市及び徳島県徳島市）開催した（平成27年度：1回（東京都）、平成28年度：1回（徳島県））。また、子ども霞が関デーにおいて、エシカル消費について学習する機会を設けた。【消費者庁】

平成29年度に、エシカル消費の普及・啓発のためのリーフレットを作成した。

消費者行政新未来創造オフィスでは、平成29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。

⑪ 金融経済教育の推進

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の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】

<平成27年度～平成29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】

平成29年度は、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10大学で実施した（平成27年度：5大学、平成28年度：8大学）。

学校や地域で開催される講座等への講師派遣を1,251回（平成27年度：959回、平成28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5か所で共催した（平成27年度：5か所、平成28年度：6か所）。

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）」を平成26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。

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29年度は、法教育推進協議会を10回（教材作成部会等を含む。）開催した（平成27年度：3回、平成28年度：8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、平成28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】

<平成27年度～平成29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。【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」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

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。共通口

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】
- 4) 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】
- 5) 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】
- 6) 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】
- 7) 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に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】
- 8) 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】
- 9) 食品ロス削減に関する地方公共団体の優良事例等の全国への情報提供を行う。【環境省】
- 10) 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】
- 11) 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】
- 12) 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】
- 13) 徳島県内のモニター家庭を対象とした食品ロス削減に資する取組について、「消費者行政新未来創造オフィス」において実証を行い、その結果を踏まえた食品ロス削減の取組を全国に展開する。【消費者庁】

<平成27年度～平成29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、平成30年4月に646万トン（平成27年度）との数値を公表した。（平成26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平成27年11月に公表した。

※ 3 R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、平成27年度から「学校給食の実施に伴い発生する廃棄物の3 R促進モデル事業」を実施。加えて、平成28年10月に全国で食べきり運動等を推進する自治体間ネットワーク「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】

平成29年11月には、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についてプレスリリースを行い、「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。（平成29年11月末時点の利用者数は319件。）また、平成28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、平成29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、平成29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」を平成28年11月に作成・公表するとともに、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8か所で開催した。また、平成29年度は、フードバンク衛生管理講習会及びフードバンク活用促進セミナーを、平成29年11月から平成30年1月にかけて、全国6か所で開催した。さらに、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】

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いるため、消費者、飲食店に対して、飲食店頭における「食べ残し」対策に取り組むに当たっての留意事項を、平成29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】

平成28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。

平成29年6月、農林水産省及び岡山市主催の「食育推進全国大会inおかもやま」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。また、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。平成28年9月に「第5回食品ロス削減関係省庁等連絡会議」を開催（平成27年は9月に第4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で、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】

平成29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。

【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（平成30年1月）。【消費者庁、関係省庁】

⑮ 食育の推進

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、食育推進会議が平成28年3月18日に作成した、平成28年度から平成32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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

食育推進会議が平成28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】

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
①消費者団体等との連携及び支援等 (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】									
(KPIの現状) 平成29年度 (イ)在京の消費者団体との意見交換を3回開催(平成28年度:5回)。 (ロ)地方の消費者団体と連携し、地方消費者フォーラムを8回開催(平成28年度:8回)。									

(イ) 消費者団体等との意見交換の場を通じた意見・政策提言の把握等の状況
 (ロ) 地域の消費者団体によるネットワークの構築状況

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
② 消費者志向経営の推進に向けた方策・情報提供、消費者団体との連携等 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・フォーラムやワークショップの促進 ・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の見直し						(イ) 消費者志向経営を促進するセミナーやワークショップ、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)
	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】 豊かな消費経済の構築に向けた方策の検討【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】	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】 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】							
	(KPIの現状) ※平成29年度 (イ) 消費者志向経営推進セミナー(平成29年11月、12月) ・国民生活センター主催の企業職員研修における、消費者志向経営の推進に関する講義の実施(平成30年1月、3月) ・消費者志向経営トップセミナー(平成30年2月) ・とくしま消費者志向経営推進ワークショップ(平成29年10月)(消費者庁) (ロ) リーフレット等の作成・配布数:23種類(平成28年度:22種類) ・説明会・意見交換会の開催回数:66回(平成28年度:36回) ・講演依頼への対応回数:252回(平成28年度:155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、報告書を平成29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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]		KPI
	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	33年度	34年度	
③公益通報者保護制度の推進 (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	公益通報窓口の整備等の促進【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)【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】 (1) 制度の運用改善 ガイドラインの改正・策定【消費者庁】 改正・策定された各種ガイドラインの周知徹底【消費者庁】 認証制度の導入、普及 認証取得の促進支援 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【消費者庁】 認証制度の導入に向けた検討【消費者庁】 (2) 制度の見直し パブコメ等の実施・検討【消費者庁】 消費者委員会の審議を踏まえた更なる取組【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】 制度の実効性の向上に向けた更なる取組の実施【消費者庁】					(イ)法の認知度 ・大企業労働者 平成32年度:60% ・中小企業労働者 平成32年度:50% (ロ)通報窓口の整備 ・中小企業 平成32年度:50% ・市区町村 平成32年度:70% (ハ)ガイドラインの主要項目への準拠状況(事業者) 平成32年度:50% (ニ)認証取得事業者数 平成32年度: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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
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か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】			

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

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(平成27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(平成28年度以降))。【消費者庁】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29年度は、在京の消費者団体の12団体と意見交換を3回実施した(平成27年度:4回、平成28年度:5回)。また、地方の消費者団体と連携し地方消費者フォーラムを8回開催した。【消費者庁】

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。平成30年度における活動の重点課題は、「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動参加事業者の拡大」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したり、平成30年度から優良事例の表彰を実施したりすることで、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。

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】

<平成27年度～平成29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）。平成28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（平成29年度末までに78事業者が自主宣言を公表している。）。また、「消費者行政新未来創造オフィス」においては、平成29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。

【消費者庁】

平成27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、平成28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。平成28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」を平成28年12月から平成29年3月までに5回開催し、平成29年3月に報告書を取りまとめた。【経済産業省】

公益通報者保護制度の推進

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」最終報告書及び同報告書に対する意見並びに「民間事業者における内部通報制度の実態調査」及び

「行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査」の結果等を踏まえ、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を行うとともに、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、ガイドラインに明記された役割を含む公益通報者保護制度に関する消費者庁の司令塔的機能の積極的な発揮に向けた必要な体制を整備する。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を検討するため、平成30年1月、消費者委員会に対して諮問が行われたところであり、今後、消費者委員会における審議を踏まえた上で、制度の実効性の向上に向けた更なる取組を行う。

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】

<平成27年度～平成29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」を平成27年6月から平成28年12月までに計14回開催（この間、同検討会の下に設置されたワーキング・グループにおいて、11回にわたり法改正に係る各論点について専門的観点から検討し、平成28年11月に報告書を公表。）し、平成28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：平成27年度10回、平成28年度9回、平成29年度3回、民間事業者向け説明会：平成28年度2回、平成29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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	【参考】			KPI
						32年度	33年度	34年度	
競争政策の強力な実施のための各種対応	<p>価格カルテル・入札談合等への厳正な対処と確かな企業結合審査の実施【公正取引委員会】</p> <p>(KPIの現状) 平成29年度 延べ41名の事業者等に対して13件の排除措置命令を実施したほか、延べ32名の事業者に対して課徴金納付命令を実施。(平成28年度:延べ51名の事業者等に11件の排除措置命令、延べ32名の事業者に課徴金納付命令(平成28年12月に行った、独占禁止法第63条第1項及び同条第2項に基づく罰金調整後))。</p> <p>また、306件の企業結合審査を実施(平成28年度:319件の企業結合審査を実施)。</p>								
公共料金等の決定過程の透明性及び消費者参画の機会及び料金適正性の確保に関する検討、実施	<p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>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】</p> <p>電気料金値上げ後のフォローアップ(関西・九州・東北・四国・北海道電力)【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】</p> <p>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】</p> <p>電気料金値上げ後のフォローアップ(原燃再稼働に伴う電気料金引き下げに関するフォローアップ)【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】</p>								
公共料金等の決定過程の透明性及び料金適正性の確保	<p>公共料金等の決定過程の透明性及び料金適正性の確保に関する検討、実施</p>								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
<p>公共料金等の透明性及び適正性の確保</p>		<p>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】</p>			<p>託送収支の事後評価 【消費者庁、経済産業省】</p>				
					<p>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】</p>				
	<p>(KPIの現状)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共料金等専門調査会（平成28年度から開催。平成29年4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。 ・また、同年8月には、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値下げの内容の適正性等について検討及びフォローアップを行った。（消費者委員会） ・原価算定期間が終了した中部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委員会において事後評価を行った。また、平成29年7月には、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。 ・電力会社から託送供給等約款の認可申請を受けて、電力取引監視等委員会の電気料金審査専門委員会において、委員やオプザーバーと対するパブリックコメント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。（経済産業省） ・消費者委員会「電力託送料金に関する調査報告書」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、当該方針に基づき事後評価の進め方について議論した。（経済産業省） ・東京都特別区・武三地区のタクシードライバー連賃組替えについて、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） 								

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

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、競争政策を強力的に実施する。また、事業者の経済活動や企業形態のグローバル化・多様化・複雑化の一層の進展に対応し、独占禁止法の執行の実効性をより高め、違反行為を抑止するため、可能な限り早期に、課徴金制度の見直しについて具体的に検討を進め、独占禁止法改正法案の提出を視野に、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】

<平成27年度～平成29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、平成27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、平成26年度に報告等の要請を行っていた1件について、平成27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。）。

平成28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（平成28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、平成27年度に報告等の要請を行っていた2件について、平成28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。）。

平成29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。

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、競争政策を強力的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、平成27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。平成28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。平成29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。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】

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】

平成29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】

<平成27年度～平成29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、平成27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。

プライスカップ制度によるNTT東西の基準料金指数の設定について、平成27年6月26日に物価問題に関する関係閣僚会議を持回り開催し、了承を得た。

平成24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、平成28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、平成28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。

平成25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、平成29年4月25日に経済産業省へ要請を行った。

平成26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、平成30年1月31日に経済産業省へ要請を行った。【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平成27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

平成27年6月11日に開催し、NTT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。

平成27年8月及び平成28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。

平成29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。

また、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、平成29年8月に公共料金等専門調査会を開催し、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、同調査会を平成28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（平成27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（平成28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（平成29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（平成29年10月から同年11月まで）。また、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、平成29年7月に電力・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。

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（平成27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（平成29年1月）、当該方針に基づき事後評価の進め方について議論した（平成29年11月）。また、送配電網の維持・運用費用の負担の在り方について検討を進めている（平成29年11月）。【経済産業省】

平成28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、平成28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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
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(平成32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(平成42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%
	(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

(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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕		KPI
						32年度	33年度	
低炭素社会作りに向けた国民運動の推進	<p>(KPIの現状)</p> <p>(イ) 地球温暖化に対する理解度、関心度 ・COOL CHOICE賛同(個人約515万人、企業・団体約2万団体(平成30年3月末時点)) (ロ) 具体的な取組の進展状況 地球温暖化対策計画(平成28年5月13日閣議決定)抜粋 ・クールビズ及びウォームビズの実施 クールビズ(業務)の実施率:71.3%、クールビズ(家庭)の実施率:77%、ウォームビズ(業務)の実施率:71%、ウォームビズ(家庭)の実施率:81.2% ・省エネ導入割合(省エネ型(電機除湿器)購入割合(平成25年度)71.6%、省エネ型(乾燥機付全自動洗濯機)購入割合(平成25年度)77.1%) ・照度削減率(照度削減率の変化量(平成25年度)-5%) ・エコドライブの実施(エコドライブ(乗用車)の実施率(平成25年度)6%、エコドライブ(自家用乗用車)の実施率(平成25年度)9%) ・カーシェアリングの実施(カーシェアリングの実施率(平成25年度)0.23%)</p>							
循環型社会形成に向けた情報提供事業	<p><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、3R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、3R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。</p> <p>「3R推進月間」を中心に複数月にわたり実施する「選ぼう!3Rキャンペーン」の実施【環境省】</p> <p>毎年10月の3R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】</p>							
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進	<p>(イ) ウェブサイト「リ・スタイル(Re-Style)」のユニークユーザー数(月平均)</p> <p>(ロ) 「選ぼう!3Rキャンペーン」参加企業数と実施店舗数</p>							
	<p>(KPIの現状) 平成29年度(平成29年12月1日時点) (イ) ウェブサイト「リ・スタイル(Re-Style)」のユニークユーザー数(月平均):5,058人/月(平成28年度:4,216人/月) (ロ) 「選ぼう!3Rキャンペーン」参加企業数と実施店舗数(平成28年度:24企業、1,160店舗)</p>							

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
循環型社会に向けた普及啓発の実施等									「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)
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進	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【環境省、経済産業省】 毎年度、各地の地域特性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。 (KPIの現状) 平成29年度 ・3R促進ポスターコンクール応募数：8,700件(平成28年度：8,458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

(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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
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	(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進								
	<p> < 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、その時々課題を踏まえ、施策の見直しを行う。 </p> <p> < 「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】 </p> <p> 「生物多様性民間参画ガイドライン」の改訂【環境省】 </p>								
(KPIの現状) 平成29年度 (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：平成28年度：111件(平成27年度：83件) (ロ) ガイドブックを利用したイベント等への出展回数：9回(平成28年度：5回)									(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 (ロ) ガイドブックを利用したイベント等への出展回数

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI		
						32年度	33年度	34年度			
有機農産物と環境に配慮した農産物の理解の増進	<p><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】</p> <p><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】</p>										
	<p><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】</p> <p>国内での生産実態を踏まえた現行の有機JAS規格の見直し（平成28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】</p> <p><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】</p> <p>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】</p> <p>有機JAS認定の申請予定者への提供【農林水産省】</p>										
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進									消費行動や事業活動の推進に資する施策の実施状況		

(KPIの現状)

1. オーガニック・エコ農と食のネットワークを設立（平成28年7月）。環境保全型農業推進コンクールを実施（平成28年3月2日）。マッチングフェア（平成27年9月から平成29年12月まで計5回）及び有機農業の啓発を図るセミナー（平成27年11月から平成29年12月まで計15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、生産行程管理記録作成のためのソフトウェアの普及、有機JAS規格の見直しを実施。

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

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、IPCC評価報告書など最新の科学的知見に基づく信頼性の高い情報を、世代やライフスタイル等に応じて、分かりやすい形で国民に発信することで、地球温暖化に対する国民の意識改革と危機意識浸透を図る。

また、産業界・労働界・地方公共団体・NPO等と連携し、国民の温暖化対策に対する理解と協力への機運を醸成するとともに、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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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。

※平成27年7月から国民運動「COOL CHOICE」が開始され、平成28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、平成29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】

循環型社会形成に向けた情報提供事業

3Rや限りある資源の大切さを多くの皆様に知ってもらい、自分たちの暮らしに取り入れてもらうよう、年間を通じて、サブカルチャーを含む様々なコンテンツを発信し、幅広い層へ情報を発信する。

また、日頃の行動喚起に結びつけるコンテンツとして、消費者一人ひとりが、3Rや資源の大切さを認識・共感し、日頃の行動（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！3Rキャンペーン」を実施する。【環境省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成28年度は、3R推進月間に合わせて、ウェブサイトを更新するとともに、ロゴデザインを公募・決定するなどリブランディングを実施した。また、新たなコンテンツとして循環型社会応援ソングを制作・公表したほか、企業と連携しての動画募集など、幅広い国民層に訴えかけるPR活動をウェブサイト上で実施した。平成29年度は、CM・映像業界と連携した環境をテーマにした初の

CMコンテストをスタートしたほか、商品の購入を通じて、消費者一人ひとりが、3R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、環境省初の消費者キャンペーン「選ぼう！3Rキャンペーン」を、全国1,000店舗以上で実施した。【環境省】

循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等

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、参加者一人ひとりが自らのライフスタイルを見直す機会を提供する。
- 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（平成28年度まで）。
- 3) 「新・ゴミゼロ国際化行動計画」に基づき、廃棄物の発生抑制に優先的に取り組む。
- 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。

<平成27年度～平成29年度の実績>

- 1) 平成29年10月に沖縄県宜野湾市で「3R推進全国大会」を開催した（平成27年度は11月に福井県福井市、平成28年度は10月に徳島県徳島市で開催。）。【環境省】
- 2) （平成28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) 「新・ゴミゼロ国際化行動計画」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) 平成27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、平成28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】

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

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、平成29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。【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。

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「生きものマーク」について、事例集及び活用のための手引（生きも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。

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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。

平成28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。平成29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（平成29年12月）。【環境省】

農林水産省では、農林水産省生物多様性戦略（平成24年2月改定）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「生きものマーク」の取組を推進していくこととしており、「生きも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19回のイベント（平成27年度：5回、平成28年度：5回、平成29年度：9回）等の機会を活用して国民理解を図った。【農林水産省】

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

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展開することを通して、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、有機農業の産地等を紹介するポータルサイトの開設、生産者と実需者のマッチングフェアの開催等を支援する。

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なソフトウェアを作成・提供する。【農林水産省】

<平成27年度～平成29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、生産者、実需、学術、行政等の関係者が情報交換を行う場として、オーガニック・エコ農と食のネットワークを設立（平成28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：平成28年3月）。同コンクールは、平成29年度から、GAPと一体的に行う形に見直し、未来につながる持続可能な農業推進コンクールとして実施している。

有機農産物の生産者と実需者のマッチングフェア（平成27年9月から平成29年12月までに5回）を開催するとともに、有機農業の啓発を図るセミナー（平成27年11月から平成29年12月までに計15回）を開催した。

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規格の対象にだちょうを追加するなど、有機JAS規格を平成29年3月27日に改正した。

生産行程管理記録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規格に適合しない肥料が流通した事案（平成27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。【農林水産省】

〔参考〕平成32年度～平成34年度の取組

ウェブサイト、パンフレット等による、有機JAS規格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規格の施行状況を踏まえ、必要な対応を実施する。

生産工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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕		KPI	
						32年度	33年度		
①消費者の被害的集団回復のための民事訴訟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】	適格消費者団体の認知度30%（平成27年1月16.0%） 消費者団体訴訟制度の認知度32年度（平成27年1月28.6%） 消費者裁判手続特例法に基づき現実に景品表示法を命じた額の返金件数						
	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】								
	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】								

(KPIの現状)

(イ) 適格消費者団体の認知度：平成29年度集計中（平成28年度の特定適格消費者団体の認知度は6.7%）
 (ロ) 消費者団体訴訟制度の認知度：平成29年度集計中（平成28年度の消費者団体訴訟制度（被害回復制度）の認知度は8.2%）
 (ハ) 事業者が現実に弁済した総額：0円
 (ニ) 納付を命じた課徴金の額：3億9,153万円（平成28年度：4億8,507万円）
 認定した実施予定返金計画：1件（平成28年度：2件）
 ※ KPI（ハ）については、消費者裁判手続特例法に基づく訴訟は平成28年10月以降に生じた事案が対象のところ、まだ訴訟提起がされていない。

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
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
	(KPIの現状) 訴訟情報の更新回数：3回（平成28年3月、平成29年3月及び平成30年3月に更新）								
③消費者に関する法的トラブルの解決	<p>＜関係機関・団体との連携・協力関係の構築＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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】 								<p>(イ) 情報提供業務 多重債務問題 等コールセン ター問合せ件 数、事故情報 データベースの 登録件数</p> <p>(ロ) 民事法律扶助 業務（多重債 務問題援助開 始決定件数） 、民事法律扶 助業務（多重 債務問題法律 相談援助件数 ）</p>
	<p>(KPIの現状)</p> <p>(イ) ※平成29年度 情報提供業務コールセンターへの問合せ件数：339,344件（平成28年度：349,599件）（うち、多重債務問題を含む金銭の借入れ47,300件（平成28年度：45,584件））、事故情報データベースへの登録件数：2件（平成28年度：3件） (ロ) ※平成29年度 民事法律扶助業務（多重債務問題援助開始決定件数）：64,015件（平成28年度：56,599件）、民事法律扶助業務（多重債務問題法律相談援助件数）：114,674件（平成28年度：101,647件）</p>								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
消費者紛争に係る裁判外紛争解決手続（以下「ADR」という。）の実施									国民生活センターにおけるADRの実施状況
	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ADR機関との連携【消費者庁】 （KPIの現状） 平成29年度 申請件数：172件（平成28年度：167件） 手続終了件数：164件（平成28年度：181件）								
金融ADR制度の円滑な運営									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）
	指定紛争解決機関の監督等による金融ADR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】 （KPIの現状） 平成29年度上半期 苦情処理手続の処理件数：3,646件（平成28年度：8,283件） 紛争解決手続の処理件数：593件（平成28年度：1,267件）								
商品先物ADR制度の円滑な運営									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）
	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】 （KPIの現状） 平成29年度 苦情処理手続：4件（平成28年度：6件） 紛争解決手続：8件（平成28年度：8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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I	
						32年度	33年度	34年度		
住宅トラブルに関する紛争処理	・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】									(イ) ADR及び相談の実施状況 (ロ) 研修会の実施状況 札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市で開催
	(KPI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、大阪市、福岡市で7回(東京2回)開催。									
犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復の配分に関する法律(以下「振り込め詐欺救済法」という。)に基づく被害者支援等の救済	振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進【金融庁、財務省】 (KPIの現状) 平成29年度末までの累計被害者への返金額：146億円(平成28年度末までの累計：134億円)									被害者への返金の状況

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕		K P I	
						32年度	33年度		
<p>(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進</p> <p>多重債務問題改善プログラム(平成19年4月20日)の策定実施</p> <p>自滅対策に基づく総合的自殺対策の強化</p>	<p><多重債務問題改善プログラムの実施></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、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】 ・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】 ・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】 								<p>(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</p> <p>(ロ) 多重債務に関する消費生活相談の件数・内容</p>
	<p>(KPIの現状) 平成29年12月末時点</p> <p>(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：8.5万人(平成28年度：9万人)</p> <p>(ロ) 多重債務に関する消費生活相談の件数(平成30年3月31日時点)：24,452件(平成28年度：26,055件)</p>								<p>自殺死亡率(人口10万人当たりの自殺者数)</p> <p>平成37年13.0人(平成28年16.8人)</p>

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕		K P I
						32年度	33年度	
ギャンブル等依存症対策の強化	<p>「ギャンブル等依存症対策の強化について」等を踏まえた関係府省等との連携の下での取組の推進【消費者庁】</p> <p>消費者向けの注意喚起・普及啓発の作成と、注意喚起等の実施【消費者庁】</p> <p>資料作成</p> <p>注意喚起等の実施</p> <p>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】</p> <p>マニキュアル策定</p> <p>対応マニュアルの運用</p> <p>消費生活相談員等を対象とした研修の実施【消費者庁】</p> <p>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】</p>						<p>(イ) 消費生活相談窓口の設置状況</p> <p>(ロ) ギャンブル等に関する消費生活相談件数</p>	
	<p>(KPIの現状) 平成29年度</p> <p>(イ) 消費生活相談窓口の設置状況 (平成29年4月1日時点)</p> <p>全ての地方公共団体に設置 (うち、消費生活センターは829か所 (平成28年4月1日時点 799か所))</p> <p>消費生活相談員: 3,432人 (平成28年4月1日時点 3,393人)</p> <p>(ロ) ギャンブル等に関する消費生活相談件数: 510件 (平成28年度: 537件)</p> <p>(「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)</p>							

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	参考			KPI
						32年度	33年度	34年度	
生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施、就労準備支援、家計相談支援等の推進【厚生労働省】	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、就労準備支援、家計相談支援等の推進【厚生労働省】								(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 (ロ) 任意の法定事業の実施率
	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、平成30年通常国会に所要の法案を提出【厚生労働省】							
生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	(KPIの現状)								(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 (平成28年度) 222,426件 (ロ) 任意の法定事業の実施率 (平成29年度) ・就労準備支援事業：44%、家計相談支援事業：40%、一時生活支援事業：28%、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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進						<p>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】</p> <p>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】</p> <p>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取組を推進【金融庁、経済産業省】</p> <p>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】</p>			成年年齢引下げの国民への浸透の状況
	(KPIの現状) 今後、把握していくものであるため、現状では、記述が不可能である。								

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

政令・内閣府令・ガイドラインを平成27年11月11日に公布・公表するとともに、平成28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」を平成27年10月から開催し、平成28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、平成28年9月に必要な内閣府令の改正作業を行った。また、特定適格消費者団体による仮差押えを国民生活センターがバックアップする仕組みを整備するため第193回国会で「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案」（平成29年3月3日閣議決定）が成立し、平成29年10月1日に施行された。

同年9月には、同法の施行準備として、また、適格消費者団体等が寄附を受けやすくするため、必要な内閣府令等の改正等の作業を行った。【消費者庁】

[参考] 平成32年度～平成34年度 of 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、制度の見直しの検討を行う。【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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、平成28年3月、平成29年3月及び平成30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、平成29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。【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

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。

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29年度のコールセンター問合せ件数は339,344件（平成27年度：318,520件、平成28年度：349,599件）（うち、多重債務問題を含む金銭の借入れ47,300件（平成27年度：41,067件、平成28年度：45,584件））、民事法律扶助業務については、多重債務問題援助開始決定件数は64,015件（平成27年度：55,117件、平成28年度：56,599件）、多重債務問題法律相談援助件数は114,674件（平成27年度：97,949件、平成28年度：101,647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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29年度は、164件の和解の仲介手続が終了し、このうち114件について和解が成立した。手続が終了した161件の結果概要を公表した。また、平成29年度新たに消費者等から172件の和解仲介等手続の申請を受け付けた（平成27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、平成28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）。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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29年度は、金融トラブル連絡調整協議会を2回開催した（平成27年度及び平成28年度：各2回）。

平成29年度上半期の苦情処理手続の処理件数は3,646件（平成27年度：8,080件、平成28年度：8,283件）、紛争解決手続の処理件数は593件（平成27年度：1,036件、平成28年度：1,267件）であった。【金融庁】

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】

<平成27年度～平成29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】

住宅トラブルに関するADRの実施

住宅品確法及び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】

<平成27年度～平成29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。

平成30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、福岡市で7回（東京都2回）研修会を開催した（平成27年度8回開催。平成28年度7回開催。）。【国土交通省】

振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等

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】

<平成27年度～平成29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（平成28年9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】

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） 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」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】

<平成27年度～平成29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、平成29年の「多重債務者相談キャンペーン2017」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。

【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、平成27年から平成29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、金融機関に対する口座凍結の要請、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】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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】

平成28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を実施した。

平成29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を実施した。【厚生労働省】

[参考] 平成32年度～平成34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されており、平成34年夏頃に見直しを予定している。【厚生労働省】

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、「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）等を踏まえ、関係府省等との連携の下で次の1）から4）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】

<平成29年度の実績>

金融庁、厚生労働省を始めとする関係府省の協力を得て、消費者向けの注意喚起・普及啓発用資料を作成し、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マニュアルを策定した。【消費者庁】

消費者庁からの要請により、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を4回実施した。【消費者庁】

平成29年10月11日付けで、都道府県・政令指定都市の消費生活相談課宛てに、「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。【消費者庁】

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、家計相談支援等の推進により、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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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、平成29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、平成30年通常国会に所要の法案を提出したほか、制度の見直しに関する必要な措置を進めていくこととしている。

【厚生労働省】

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】

<平成29年度の実績>

平成29年度中から開催に向けた準備を行い、平成30年4月16日に、第1回会議を開催した。【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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
青少年が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】	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】					「青少年が安心してインターネットを利用できるための施策に関する基本的な計画」に基づく施策の実施状況
個人情報保護法（個人情報の保護法改正前） 平成28年以降は、パーソナルデータの活用に関する制度改正」において実施	（KPI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計画」に基づく施策の実施状況を把握した。								
	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）
(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	（KPIの現状） 平成27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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
パーソナルデータの活用に関する改正個人情報保護法（個人情報保護法改正後の個人情報保護法の周知を含む。） 【内閣府、消費者庁、総務省、経済産業省、関係省庁等】	法律の審議状況に関する状況を踏まえ、各施策の実施の【内閣府、消費者庁、総務省、経済産業省、関係省庁等】	平成28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、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【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平成29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平成29年5月の全面施行後3年を目的に、個人情報保護の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に関する国際的動向、情報通信技術の進展、個人情報を活用した新産業の創出・発展の状況等について検討を実施。 ・これらの検討の結果、必要があると思われる場合は、その結果に基づいて所要の措置を講じる【個人情報保護委員会】	個人情報保護制度に関する説明会の実施状況			
	(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								

(KPIの現状) 平成29年度(平成29年12月1日時点)

- ・平成29年5月の改正個人情報保護法の全面施行に向けて、平成28年10月以降順次、同法に基づき政令・規則等が公布された。
- ・また、ガイドラインやQ&A、事務局レポート等が公表された。
- ・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。(平成29年度(4月～11月):151回(平成28年度:192回))

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
マイナンバー制度の周知と適正な運用等	平成27年10月 マイナンバー の通知開始、 平成28年1月 マイナンバー やマイナン バーカードの 利用開始		平成29年11月 情報連携や マイナンバー 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
	<p>・マイナンバー制度に関する正しい情報の周知・広報活動</p> <p>・特定個人情報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】</p>								
<p>(K P I の 現 状) 平成29年度（平成30年1月31日時点）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバー制度に関する説明会開催：77回（平成28年度：160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：平成30年1月全国39局（平成28年度：93局） ・新聞広告：2回（平成29年8月、平成30年1月）（平成28年度：2回） ・ガイドライン等説明会実績：100回（平成28年度：128回） 									

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

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3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】

<平成27年度～平成29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】

個人情報保護法制の周知（個人情報保護法改正前）

※平成28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（平成27年12月まで）。【消費者庁】

<平成27年度実績>

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】

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。）

平成29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】

<平成27年度～平成29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】

平成27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請議）。

個人情報保護委員会組織令が平成28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、平成29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。

【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を実施した（平成28年度：192回、平成29年度：151回（平成29年12月1日現在））ほか、消費者団体との意見交換会を実施した（平成28年7月、平成29年5月）。【消費者庁、個人情報保護委員会】

小学生高学年を対象とした子ども向けハンドブックを作成・配布するとともに、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。

平成29年5月30日の改正法の全面施行に伴い、「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（平成29年度：9月30日現在14,309件）し、苦情や通報に対しては必要に応じ、報告徴収（平成29年9月30日現在：2件）、あっせん（平成29年9月30日現在：25件）や指導・助言（平成29年9月30日現在：116件）を行った。

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、平成29年12月1日現在で、150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】

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、平成28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、平成29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】

<平成27年度～平成29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ったり、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（平成30年1月末時点で546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（平成30年1月末時点で545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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
①越境消費者トラブルへの対応の強化 ②在留外国人の相談に対する体制の強化	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】 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 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】					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 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			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
	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 (KPIの現状) 平成29年度 ・越境消費者相談受付件数：4,086件(平成28年度：4,475件) ・海外連携機関の管轄する国・地域数：新規2機関、計12機関(合計23か国・地域)(平成28年度：12機関、22か国・地域)								
(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	地方消費者行政推進交付金(平成30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関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】								(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
	(KPI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。35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(平成28年12月時点)。 (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うとともに、訪日外国人への消費者トラブルに関する注意喚起の実施に向けた検討・調整を行った。								

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
③ 二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する政策対話等の実施 ※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									二国間・地域間・多国間における消費者問題について、政策対話等の実施状況
(KPIの現状) 平成29年9月にアジア消費者政策フォーラムに参加し、意見交換を行った。									
④ 東南アジア諸国の消費者法制の整備・支援									プロジェクトの進捗状況
(KPIの現状) 平成29年7月に、ベトナム競争庁(VCA)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。									必要に応じた新規プロジェクトの検討【消費者庁、外務省】
⑤ 経済協力開発機構(OECD)消費者政策委員会の国際会議への積極的な参加									国際会議への参加状況
(KPIの現状) 平成29年度 第93回・第94回OECD消費者政策委員会、第14回・第15回OECD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。製品安全作業部会では議長に再々選された。(平成28年度：第91回・第92回OECD消費者政策委員会、第12回・第13回OECD製品安全作業部会に参加。また、平成28年6月のOECDデジタル経済に関する閣僚級会合に参加。)									OECD消費者政策委員会等の国際会議への積極的な参加【消費者庁、外務省、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

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
<p>⑥消費者保護及び執行の国際ネットワーク(ICPEN)等を通じた消費者保護関係の国際的連携</p>	<p>ICPEN会合への参画や、ICPENが推奨する「インターネット・スウィープ」等への参加による消費者保護関係機関との国際的な連携の強化【消費者庁、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、プロジェクト等は変化</p>					<p>消費者保護関係機関との国際的な連携の状況</p>			
(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	<p>(KPIの現状) 平成29年4月、11月にICPENの本会合に出席。ICPENが推奨する「詐欺防止月間」(平成29年5月)を実施。</p>								

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

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】

<平成27年度～平成29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、平成27年6月から越境消費者相談の受付を開始した。平成29年度は4,086件（平成27年度：4,299件（平成27年6月から平成28年3月まで）、平成28年度：4,475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、特に平成27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。

国民生活センター越境消費者センター（CCJ）は、平成27年度は2機関（ロシア及び韓国）と、平成28年度は4機関（タイ、フィリピン、英国及びマレーシア）と、平成29年度は2機関（台湾、南米・スペイン）と新たに正式提携し、提携機関は合計で12機関、管轄する国・地域数は合計で23か国・地域となった（平成27年度：8機関、18か国・地域、平成28年度：12機関、22か国・地域）。さらに、平成27年11月には豪州、同年12月にはタイ及びフィリピン、平成28年10月にはニュージーランド、同年11月には英国、平成29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〕平成32年度～平成34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】

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（平成30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】

<平成27年度～平成29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」を交付し、都道府県への聴き取りの結果、18都府県において通訳の活用等の体制整備が図られていた（平成27年12月）。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（平成27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（平成29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、平成29年度は6件（平成27年度：13件、平成28年度：13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、平成30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。

【消費者庁】

二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する政策対話等の実施

二国間・地域間・多国間における消費者問題について、政策対話等の実施を通じて、国際的な連携の強化を図る。【消費者庁、関係省庁等】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年7月及び平成29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、平成28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】

東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援

ベトナム消費者保護行政強化プロジェクト（消費者保護行政機関によるベトナムの消費者権利保護法（平成23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（平成29年7月まで））を推進する。【消費者庁、外務省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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、平成28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。平成28年8月及び平成29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】

経済協力開発機構（O E C D）消費者政策委員会等の国際会議への積極的な参画

O E C D消費者政策委員会等の国際会議に積極的に参画し、消費者政策に関する情報共有等を通じて、国際的な連携の強化を図る。【消費者庁、外務省、関係省庁等】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年度から平成29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、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、製品安全作業部会については、平成28年1月から議長を務め、同年11月に再選、平成29年11月に再々選された。【消費者庁、外務省】

消費者保護及び執行のための国際ネットワーク（ICPEN）等を通じた消費者保護関係機関との国際的な連携

ICPEN会合への積極的な参画や、ICPENが推奨する「インターネット・スウィープ」等に毎年参加すること等を通じて、消費者保護関係機関との国際的な連携の強化を図る。【消費者庁、関係省庁等】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年度から平成29年度は、年2回開催されたICPENの本会合に出席した。また、当該各年度の5月にICPENが推奨する「詐欺防止月間」、平成27年11月及び平成28年9月に「インターネット・スウィープ」を実施した。【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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I	
						32年度	33年度	34年度		
消費者行政体制の更なる整備等(所管法律の点検・評価及び他の関係の在り方等の検討・措置)									点検、評価及び検討の取組状況	
(KPIの現状) ・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、平成29年7月24日に、徳島県に「消費者行政新未来創造オフィス」を開設。 ・平成29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、専門調査会等を開催。 (消費者委員会) ・平成29年8月に平成28年度の消費者庁の政策を評価した政策評価書を公表。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。										
消費者庁における国際担当の体制強化									国際業務対応強化のための体制整備【消費者庁】	体制整備の状況及び連携強化の取組状況
(KPIの現状) 国際業務実施体制整備に關し、平成28年度から設置された国際室において業務を開始。また、庁内国際担当者と連携して国際会議に参加。										
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
(KPIの現状) 平成29年度 提言2件、意見表明13件、報告書2件の公表、8件の答申の発出及び建議1件に係るフォローアップを実施。 (平成28年度：建議2件、提言1件、意見表明8件、報告書2件の公表、5件の答申の発出及び建議2件に係るフォローアップを実施。)										

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I	
						32年度	33年度	34年度		
障害者の被害防止策の強化	ニーズや受付状況を踏まえた強化策を検討【消費者庁】	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を等による障害者に配慮した情報提供の実施状況	
		二語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障害者に対する消費生活相談の取組を推進【消費者庁】						
	国民生活センターにおけるウェブサイトに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】									
	(KPIの現状) (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 (平成29年度：96件(平成28年度：113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に基づき検証)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デザイン機構の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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
						32年度	33年度	34年度	
国民生活センターによる消費者生活センター等への相談支援機能強化	<p>国民生活センターによる経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン」を通じた消費生活センター等のバックアップ【消費者庁】</p> <p>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】</p> <p>(KPIの現状) 平成29年度 (イ) 相談支援の実施状況 ・相談受付件数：19,701件 (経由相談件数：7,074件、平日バックアップ相談件数：3,594件、お昼の消費生活相談件数：2,944件、休日相談件数：6,089件) (平成30年3月末までのP I O - N E T登録分) (平成28年度の相談受付件数：19,781件 (経由相談件数：7,589件、平日バックアップ相談件数：3,739件、お昼の消費生活相談件数：3,022件、休日相談件数：5,431件)) ・越境消費者相談受付件数：4,086件 (平成28年度4,475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 (平成28年4月18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 (平成29年9月14日、15日に実施) 受付件数：88件 (平成28年度：95件 (平成28年9月15日、16日に実施)) ・ジャパンライフ専用ダイヤル (平成29年12月29日～平成30年1月3日に実施) 受付件数：273件</p>								
消費者政策の推進に向けた関係省庁等の連携強化	<p>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</p> <p>(KPIの現状) 消費者政策担当課長会議を1回開催 (平成29年11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。 (平成28年度：1回)</p>								
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	<p>「昇任時相談窓口等体験研修」の実施【消費者庁、人事院】</p> <p>(KPIの現状) 平成29年度 昇任時相談窓口等体験研修に30府省等から97人が参加した。参加者アンケート回答者の93.8%が本研修は今後の業務遂行に「有益」であると回答した (平成28年度：97.3%)。</p>								

(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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
消費者からの情報・相談の受付体制の充実	<p>受付手段の拡充を検討【消費者庁関係省庁】</p> <p>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】</p>								
	<p>(KPIの現状) 消費者政策担当課長会議(平成29年11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(224頁)のとおり取りまとめた。</p>								
<p>各窓口での情報・相談の受付・対応状況</p>									

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

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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平成28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、徳島県に「消費者行政新未来創造オフィス」を平成29年度に開設した。

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。

平成30年度予算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。

【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、平成29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、専門調査会等を開催した。【消費者委員会】

消費者庁における国際担当の体制強化

消費者庁内の国際関係業務の強化のため、国際担当者を設置するとともに庁内の国際担当者間の連携を強化する。【消費者庁】

<平成27年度～平成29年度の実績>

消費者庁の国際業務実施体制整備等のため、平成28年度から国際室を設置し、定員を新規増員した。以後、庁内他課国際担当者と連携して国際会議に参加した。【消費者庁】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

消費者委員会では、平成28年度に1名の定員増を実施するとともに、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」（平成29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」（平成26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」（平成27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」（平成27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」（平成27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」（平成28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」（平成29年1月31日）に係るフォローアップを実施した。また、平成29年度は、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かかる答申を含む8本の答申を発出した。【内閣府】

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」のデジ版を作成・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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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（平成27年度：85件、平成28年度：113件、平成29年度：96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、平成29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、平成29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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29年度は、経由相談を7,074件、平日バックアップ相談を3,594件、お昼の消費生活相談を2,944件、休日相談を6,089件受け付けた（平成29年4月から平成30年3月末までのP I O - N E T登録分）（平成27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、平成28年度：経由相談は7,589件、平日バックアップ相談は3,739件、お昼の消費生活相談は3,022件、休日相談は5,431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、美容医療に加え平成27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、平成27年6月から越境消費者相談の受付を開始し、平成29年度は、4,086件（平成27年度：4,299件、平成28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、平成28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、平成29年9月14日及び15日まで「アクティブシニアのトラブル増加！60歳以上の消費者トラブル110番」を実施し、88件の相談を受け、その結果を公表した（平成27年度は、9月10日及び11日に「ねらわれてます！高齢者悪質商法110番」を実施し、12件の相談を受け、いずれの年度もその結果を公表した。平成28年度は、平成29年度と同様のタイトルで9月15日及び16日に実施し、95件の相談を受けた。）。その他、平成29年12月29日から平成30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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

消費者政策担当課長会議を開催（平成27年度：平成27年9月、平成28年度：平成28年12月、平成29年度：平成29年11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】

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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29年度は、30府省等から97人が本研修に参加した（平成27年度：24府省等74名、平成28年度：27府省等73人）。また、研修終了後に実施したアンケートでは、回答者の93.8%（平成27年度：94.2%、平成28年度：97.3%）が本研修は今後の業務遂行に「有益」と回答した。

【消費者庁、人事院】

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（224頁）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】

<平成27年度～平成29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（224頁）のとおりである。なお、平成29年11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

(2) 地方における体制整備

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			K P I
	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】					32年度	33年度	34年度	
① 地方消費者行政の強化に向けた地方公共団体への支援等	<p>地方公共団体、関係機関への周知【消費者庁、関係省庁等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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】 								
	<p>消費生活相談員資格試験制度の周知【消費者庁】</p> <p>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】</p> <p>指定消費生活相談員制度の円滑な施行</p> <p>消費者安全法第10条の4施行日政令制定</p> <p>地方消費者行政推進交付金（平成30年度以降は、地方消費者行政強化交付金）の活用により、どこに住んでもいても質の高い相談・救済を受けられるよう体制整備を支援【消費者庁、関係省庁等】</p> <p>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】</p> <p>平成30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】</p>								
(2) 地方における体制整備	<p>地方消費者行政強化（消費者庁平成27年3月）達成状況</p> <p>平成30年度以降の地方消費者行政の在り方の検討状況</p> <p>国が指定する研修への参加状況</p> <p>毎年度の国の政策課題の変化に合わせた事業メニュー</p>								
<p>(KPIの現状)</p> <p>(イ) 毎年の現況調査により把握。</p> <p>(ロ) 平成29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月に報告書とりまとめ、公表した。</p>									

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI	
						32年度	33年度	34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、生活協同組合、消費者生活協同組合、生活協同組合）	地方公共団体、関係機関への周知【消費者庁、関係省庁等】	<改正消費者安全法の円滑な施行> <ul style="list-style-type: none"> ・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】	<ul style="list-style-type: none"> ・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 						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地方公共団体と政策・措置に関する情報の共有										
(2) 地方における体制整備										

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
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（平成30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み地方公共団体を支援【消費者庁】								
⑤「消費者ホットライン」の運用	<p>(KPIの現状) ※平成29年度消費者庁所管法令執行担当者研修を年2回実施（平成29年5月は358人、同年10月は124人参加）（平成28年度：2回実施（参加者数は437人））。</p> <p>特定商取引法関連の消費者トラブル研修を年3回実施（平成29年10月は64人、同年11月は76人、同年12月は62人参加）（平成28年度：4回実施（参加者は350人）、平成27年度：3回実施（参加者は233人））</p>								
	<p>「消費者ホットライン」や消費生活センターの周知【消費者庁、関係省庁等】</p>								
<p>(KPIの現状)</p> <p>(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（平成27年7月1日）。</p> <p>・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。</p> <p>(ロ) 平成29年度消費者意識基本調査での認知度4.3%</p>									

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
⑥消費生活以外の相談窓口へ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】								消費者相談窓口の周知状況
	消費者ホットライン3桁化に伴う再周知【消費者庁】 (KPIの現状) 平成28年度は、同年9月から同年11月にかけて（全6ブロック）、平成29年度は、同年10月から11月にかけて（全7ブロック）、消費者行政ブロック会議において、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（平成27年9月28日に開始）【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
		国民生活センターによる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】	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】						
(2) 地方における体制整備									(KPIの現状) (イ) ・ P I O - N E T 2015稼働前（平成27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30.7日 ・ P I O - N E T 2015稼働後の平均登録日数 平成29年4月1日から平成30年3月31日まで：6.7日 （平成28年4月1日から平成29年3月31日まで：7.0日） (ロ) 年間運用経費の削減度合（最適化計画効果指標では平成28年度以降22,401千円削減を目標として設定） ・ 平成28年度は85,741千円削減 ・ 平成29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

(2) 地方における体制整備

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
⑧国民生活センター相模原事務所施設及び「消費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】								
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> 「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】 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> 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】 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px;"> 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】 </div>								
(KPIの現状) ※平成29年度 ・研修回数：91回（うち徳島県内実施：14回、企業職員研修：7回）（平成28年度：90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：13回（うち徳島県内実施：2回）（平成28年度：13回（うち徳島県内実施：4回）） ・消費生活相談員研修：48回（うち徳島県内実施：2回）（平成28年度：47回（うち徳島県内実施：6回）） ・消費者教育推進のための研修：18回（うち徳島県内実施：6回）（平成28年度：18回（うち徳島県内実施：3回）） ・消費生活サポーター研修：5回（うち徳島県内実施：3回）（平成28年度：5回（うち徳島県内実施：1回）） ・企業職員研修：7回（平成28年度：7回）									

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

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

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自治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、平成26年に公布された消費者安全法の改正法が平成28年4月に施行されたことを踏まえ、同月に「消費者安全の確保に関する基本的な方針」を改定した。今後、同方針も踏まえ、消費者安全確保地域協議会の設置、消費生活相談員の処遇改善及び資質向上等の地方公共団体の取組に対する支援を推進する。消費者安全確保地域協議会については、その設置促進に資するよう、地方公共団体における先進事例の収集・共有等に取り組む。

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、平成30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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

地方消費者行政推進交付金（平成27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、平成27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。

平成29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。

【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（平成29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（平成29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）⇒①30府県（507市町村）が達成

⇒②20道府県（533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）⇒41都道府県（1,404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）⇒24都府県（2,704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）⇒9県が達成（平均参加率90.9%）

＜政策目標3＞適格消費者団体の空白地域解消（平成30年4月1日時点）

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）⇒1ブロックにおいて未設立

※参考 適格消費者団体数16（平成29年9月末時点）

＜政策目標4＞消費者教育の推進（平成30年4月1日時点）

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：46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（平成30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）⇒51市区町

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）

平成28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・共有等に取り組むことで、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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27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自治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、平成28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、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、平成29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。【消費者庁】

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月に都道府県及び政令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9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・政令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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年4月、平成28年4月及び平成29年4月に都道府県等消費者行政担当課長会議を、平成27年及び平成28年の9月から11月まで並びに平成29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】

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。

平成30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】

<平成27年度～平成29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（平成27年5月12日及び13日、延べ331名参加。平成28年5月10日及び11日、延べ327名参加。平成29年5月24日及び25日、延べ358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（平成27年9月29日から10月2日まで、延べ125名参加。平成28年10月4日から10月7日まで、延べ110名参加。平成29年11月28日から12月1日まで、延べ124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（平成27年度：3回、延べ233名参加。平成28年度：4回、延べ350名参加。平成29年度：3回、延べ202名参加）した。【消費者庁】

「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（平成27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】

<平成27年度～平成29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（平成27年7月1日）し、消費者庁ウェブサイトへの掲載、啓発チラシの作成・配布、各種会議を通じて周知を行った。【消費者庁】

消費生活以外の相談窓口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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成28年3月に、消費生活相談が消費生活以外の相談窓口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。

平成28年度及び平成29年度に開催された消費者行政ブロック会議（全6ブロック）において、都道府県等に要請した。【消費者庁】

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の利用基準を踏まえ、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】

<平成27年度～平成29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、平成27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PI0-NET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 T2015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・政令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、平成29年度の平均登録日数は6.5日（平成29年4月1日以降受付、平成29年11月30日までの登録データ）となった（平成27年度（平成27年9月28日以降受付、平成28年3月31日までの登録データ）の平均登録日数は9.0日、平成28年度（平成28年4月1日以降受付、平成29年3月31日までの登録データ）の平均登録日数は7.0日）。【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。

平成30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】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年度は、相模原事務所研修施設を平成27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。平成28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。平成29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）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
(平成26年度から平成29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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
懲戒処分	101	懲戒処分	97	懲戒処分	114	懲戒処分	106

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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
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	98
法令違反	17	法令違反	16	法令違反	520	法令違反	87
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
-		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
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	1
法令違反	8	法令違反	4	法令違反	6	法令違反	1
登録取消	5	登録取消	6	登録取消	7	登録取消	6
法令違反	5	法令違反	2	法令違反	6	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
				法令違反	500	法令違反	75
				行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	2
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
不正取引	35	不正取引	43	不正取引	42	不正取引	28
開示書類の虚偽記載等	9	開示書類の虚偽記載等	4	開示書類の虚偽記載等	7	開示書類の虚偽記載等	2
犯則事件の告発	6	犯則事件の告発	8	犯則事件の告発	7	犯則事件の告発	4
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
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
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
無登録営業	6	無登録営業	2	無登録営業	1	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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（12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
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	未集計	
事務所不確知	78	事務所不確知	88	事務所不確知	83		
免許の基準違反	25	免許の基準違反	20	免許の基準違反	38		
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		
その他	14	その他	17	その他	14		
業務停止	74	業務停止	63	業務停止	55		
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		
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		
取引主任者の不設置	6	媒介契約違反	4	不正又は著しく不当な行為	6		
その他	12	その他	13	その他	15		
指示	34	指示	27	指示	28		
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		
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		
その他	11	契約書の不交付	2	契約書の不交付	2		
-		その他	11	その他	9		

4 旅行業法（観光庁、消費者庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
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
		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る	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る	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
		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る	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る	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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
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
競業禁止規定違反	1	継続的専門研修の不履行	25				
-		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
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
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
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
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	0	課徴金納付命令決定	0
		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）

執行実績なし

11 中小企業等協同組合法（経済産業省、国土交通省、財務省、金融庁）

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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（第3四半期まで）	
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
安全確保指導	16	安全確保指導	26	安全確保指導	40	安全確保指導	31

14 放送法（総務省）

執行実績なし

15 司法書士法（法務省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（第2四半期まで）	
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	33

16 土地家屋調査士法（法務省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（第2四半期まで）	
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	17

17 商品先物取引法（農林水産省、経済産業省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（12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
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務停止命令	0	業務停止命令	2	業務停止命令	0	執行実績なし	-
		断定的判断の提供	2				
		再勧誘の禁止	2				
		不招請勧誘の禁止	1				
		取引後の損失補てん・利益提供の禁止	1				
		虚偽の告知	1				
		迷惑勧誘	1				
		告知義務・意思確認義務違反	1				
		両建て勧誘の禁止	1				
		仕切り拒否	1				
		重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1				
		適合性の原則違反	1				
業務改善命令	1	業務改善命令	3	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		
両建て勧誘の禁止	1	再勧誘の禁止	2	受託契約準則の準拠義務違反	1		
仕切り拒否	1	不招請勧誘の禁止	1				
		取引後の損失補てん・利益提供の禁止	2				
		虚偽の告知	1				
		迷惑勧誘	1				
		告知義務・意思確認義務違反	1				
		両建て勧誘の禁止	1				
		仕切り拒否	1				
		重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1				
		適合性の原則違反	1				
		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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（12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
懲戒処分	14	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 平成28年度分については平成29年度に、平成29年度分については平成30年度に、それぞれ調査実施予定。

19 道路運送法（国土交通省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（12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
<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	未集計	
<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		
<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> 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		
<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> 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		

20 道路運送車両法（国土交通省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（12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
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	121

21 税理士法（財務省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（12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
懲戒処分	59	懲戒処分	41	懲戒処分	39	懲戒処分	15
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46条該当（一般の懲戒）	14
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46条該当（一般の懲戒）	5	第46条該当（一般の懲戒）	28	-		-	
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48条の20第1項該当（税理士法人の懲戒）	1	-		-		-	

22 信用金庫法（金融庁）

執行実績なし

23 内航海運業法（国土交通省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（第3四半期まで）	
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	0	安全確保命令	2	安全確保命令	0	安全確保命令	0
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	3

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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
監査実施数（ ）	18	監査実施数	18	監査実施数	17	未集計	

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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
懲戒処分	11	懲戒処分	3	懲戒処分	2	懲戒処分	1
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
他の法令違反	3	不適切な情報発信	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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
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	-
内部管理態勢の不備	1	内部管理態勢の不備	2				
業務停止	1	業務停止	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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
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
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
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
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
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
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
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	-	-
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	0
信用情報の使用義務違反	1	所在地不明	2	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	-	-	-	-
条件等の掲示義務違反	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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（12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
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
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	0	立入検査	0	立入検査	0
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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（第2四半期まで）	
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	未集計	-
事業停止	6	事業停止	10	事業停止	21	-	-
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	1222	-	-
勧告・警告等	506	勧告・警告等	432	勧告・警告等	272	-	-

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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
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	-
契約締結画面の記載不備	1	-	-	-	-	-	-

40 保険業法（金融庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
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	-
経営管理態勢、法令等遵守体制の不備	2						

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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（12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
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	2
弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	1	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2
-		弁理士法第62条（会則を守る義務）違反	1	-		-	

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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
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
指示	54	指示	41	指示	44	指示	51
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
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
その他	16	その他	9	その他	10	その他	24
国土交通省							
指示	20	指示	10	指示	5	集計中	

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。

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）

執行実績なし

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）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
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
委託先管理義務違反	1					内部管理態勢の不備等	1
						システムリスクにかかる管理態勢の不備	2
						経営管理態勢及び内部管理態勢の重大な不備	1
						経営管理態勢及び業務運営態勢の不備	2
						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
						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

50 住宅宿泊事業法（観光庁）

未施行

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)

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)

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
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	30,130
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	59,165
厚生労働省(都道府県)							
収去	173,869	収去	162,656	収去	156,217	収去	
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)	
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)	
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	
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	
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	
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	
改善命令	2	改善命令	107	改善命令	90	改善命令	
食中毒事案の報告件数	976	食中毒事案の報告件数	1,202	食中毒事案の報告件数	1,139	食中毒事案の報告件数	1,014
消費者庁(都道府県)							
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 農林物資の規格化等に関する法律(農林水産省、消費者庁)

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度(12月31日時点まで)	
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規格関係							
命令 ¹	3	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-
品質表示関係							
指示 ²	34						
命令 ³	1						

1 件数は、平成26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、平成26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、平成26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)

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度(12月1日時点まで)	
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

5 不当景品類及び不当表示防止法(消費者庁)

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度(12月1日時点まで)	
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	10	措置命令	35
消費者庁(都道府県)							
指示	3	措置命令	3	執行実績なし	-	措置命令	5

6 生活関連物資等の買占め及び売り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)

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
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

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)

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度(12月31日時点まで)	
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	5

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)

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
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
指示	24	指示	11	指示	14	指示	17

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。

11 特定商品等の預託等取引契約に関する法律(消費者庁)

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
行政指導	4						
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
措置命令	0	措置命令	0	措置命令	2	措置命令	1

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)

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
立入検査	91	立入検査	101	立入検査	103	立入検査	107
-	-	-	-	-	-	改善命令	6

13 健康増進法(厚生労働省、消費者庁)

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度(12月1日時点まで)	
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	-

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)

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
措置命令	7	措置命令	7	執行実績なし	-	措置命令	2

15 個人情報の保護に関する法律（内閣府）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
報告の徴収 勸告 ¹	3 1	助言	1	報告の聴取 ²	6		
		-					

1 経済産業省による実施。

2 平成28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、平成28年度の枠には平成28年4月1日から平成29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、平成28年度までの記載としている。

16 消費者安全法（消費者庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29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
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
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（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	5,597
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
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（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
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

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、財務省、経済産業省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（12月1日時点まで）	
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							
指導及び助言	170	指導及び助言	145	指導及び助言	76	指導及び助言	40
財務省							
指導	2	指導	4	指導	1	執行実績なし	-
経済産業省							
指導	36	指導	180	指導	6	未集計	

19 食品表示法（消費者庁、財務省、農林水産省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（12月31日時点まで）	
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	7	指示	5
		命令	2			命令	1
消費者庁、財務省、農林水産省							
		指示	5	指示	12	指示	8

(別表2)

調査結果概要

(1) 調査対象とした審議会等(34)の状況 ※平成29年度

(A) 審議会等及びその下部組織の双方で選任	17
(B) 審議会等で選任	9
(C) 下部組織で選任	5
(D) 審議会等及びその下部組織のいずれにも不在	3

(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	77
高齢者、障がい児・者、児童・母子などに関する福祉関係団体の役職員	46
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	44
労働関係団体の役職員	33
消費者問題に関連する分野の研究者	18
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	6
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}	22
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)	268
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	2,168

※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
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： http://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html
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 http://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20130222-1a.html

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
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 http://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 http://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: http://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/
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 http://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:cpaao@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 http://www.fsa.go.jp/cpaao/b/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

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
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 http://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の相談を受け付け、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 MAIL:shohisha-soudan@meti.go.jp 下記ウェブサイト参照 http://www.meti.go.jp/intro/consult/consult_01.html#WIN07 各地方経済産業局消費者相談室での受付も可能
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 http://www.env.go.jp/moemail

<p>法テラス・サポートダイヤル</p>	<p>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。</p>	<p>日本司法支援センター</p>	<p>TEL: 0570-078374 メール問合せ窓口： https://www.houterasu.or.jp/cgi-bin/toiwase/show_entry.cgi 下記ウェブサイト参照 http://www.houterasu.or.jp/madoguchi_info/index.html</p>
----------------------	---	-------------------	--

※全地方公共団体（都道府県、政令市、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（平成29年4月1日時点）。

（メール、FAXの両方：471、メールのみ：52、FAXのみ：48）

なお、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。

（参考） 都道府県：47、政令市：20、市区町村：1721、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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]	
						32年度	33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【消費者庁、経済産業省】						
3(1)②特定商取引法の見直し							
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	成年年齢引下げに伴う特定商取引法施行規則の改正及び改正内容の周知【消費者庁、経済産業省】						
4(2)①消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	消費者委員会の審議に対し、適切に協力するなど、適切に協力するなど、分析・検討を行う。【消費者庁、法務省】						
	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・検討を行う。【消費者庁、法務省】						
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	法的検討/国会提出						
	理論的・先進的な調査・研究【消費者庁】						
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	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】						
	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】						

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の推進に関する基本的な方針の変更の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の推進に関する基本的な方針の変更 	<p>基本方針(平成30年3月20日変更)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】</p>				
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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) 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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)	<p>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【消費者庁、文部科学省】</p>							

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	〔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、学習指導要領の周知・徹底等）【文部科学省】				新学習指導要領に基づく消費者教育の着実な実施【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】						
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p>【消費者庁、文部科学省】</p>							
				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】							
<p>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、国民生活センターや日本学生支援機構での研修の機会の活用を推進【消費者庁、文部科学省】</p>							
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 学校における消費者教育の充実のための教員向け研修の実施の促進 ・ 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 <p>【消費者庁、文部科学省、金融庁】</p>							
<p>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】</p>							

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【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】				
				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】				

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」を通じた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」を通じた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】							
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	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】							
	<p>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】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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】 							
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（平成30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】							
	<p>平成30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】</p> <p>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】</p>							
6(2)⑤「消費者ホットライン」の運用	「消費者ホットライン」や消費生活センターの周知【消費者庁、関係省庁等】							

持続可能な開発目標 (SDGs) 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
1(1) ⑦ 子供の不慮の事故を防止するための取組	<p>「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】</p>						
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	<p>子どもの事故の動向の分析及び子供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】</p>			<p>子どもの事故の動向の分析【消費者庁】</p>			
	<p>「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」の開催【消費者庁、関係府省庁】</p>						
	<p>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】</p>			<p>情報提供以外の必要な措置の検討・実施【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】</p>			
	<p>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】</p>			<p>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】</p> <p>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周知【消費者庁、厚生労働省】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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との整理 ・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】 			

持続可能な開発目標（SDGs）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)⑩エシカル消費の普及啓発	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】		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】				
		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】						

持続可能な開発目標（SDGs）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)⑭食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進	<ul style="list-style-type: none"> 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实施【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みむ消費者の割合の調査（毎年度）【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】							
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> 外食産業の食品ロス削減手法の共有化【農林水産省】 </div>							

持続可能な開発目標（SDGs）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
4(2)⑭食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進	<p>前頁から続く。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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】 						
	<p>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】</p>						
	<p>学校給食に関する取組など、自治体の優良事例等の全国への情報提供（情報提供事項等については随時見直しを行う）【環境省】</p>						
	<p>学校における取組の全国への情報提供【文部科学省】</p>						
	<p>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】</p>						
	<p>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】</p>						
	<p>「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】</p>						

持続可能な開発目標（SDGs）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(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	<p>地方消費者行政推進交付金（平成30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】</p>							
	<p>平成30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】</p>				<p>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】</p>			
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）	<p>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】</p>							
	<p>＜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】</p>							

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	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
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【消費者庁】			
2(3)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					<p>栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育等【消費者庁】</p> <p>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】</p> <p>地方公共団体等における消費者教育の実施【消費者庁】</p>			
4(1)③消費者政策の企画立案の実施のための調査の実施					理論的・先進的な調査・研究【消費者庁】			

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	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)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		<p>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</p>	<p>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)</p> <p>教材を使用した授業の実施(試行)</p> <p>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</p> <p>進捗状況のフォローアップを行い、必要な施策を実施</p>	<p>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】</p>								
4(2)⑩エシカル消費の普及啓発								<p>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】</p> <p>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</p> <p>児童養護施設等での消費者教育支援プログラムの検討</p>				
4(2)⑭食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進								<p>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】</p> <p>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</p> <p>学校において利用できる教材の提供や教員向け研修の提供、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】</p> <p>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】</p> <p>「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】</p>				

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	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(3)②消費者志向経営の方策の検討・実施と情報提供、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【消費者庁】			
4(3)③公益通報者保護制度の推進			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】		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】			
					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】

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	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	【参考】		
						32年度	33年度	
6(2)②地域の見守りネットワーカーの構築(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【消費者庁、関係省庁等】	<ul style="list-style-type: none"> 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】	<ul style="list-style-type: none"> 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
6(2)⑧国民生活センター相模原事務所及び行政刷新創造オフィス」での研修の実施								

(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	16
	1 (2) ⑥	高齢者向け住まいにおける安全の確保	19
	2 (3) ①	新たな食品表示制度の円滑な施行等	57
	2 (3) ②	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	59
	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	65
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	66
	3 (1) ⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	68
	3 (2) ⑮	高齢者向け住まいにおける消費者保護	83
	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	84
	3 (4) ①	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	110
	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	110
	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	110
	6 (2) ②	地域の見守りネットワークの構築	207
3 女性の活躍の進展	1 (1) ⑦	子供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	16
	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	206
	6 (2) ②	地域の見守りネットワークの構築	207
4 高度情報通信社会の進展	2 (2) ⑤	医療機関のホームページによる情報提供	53
	2 (2) ⑥	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	53
	2 (3) ①	新たな食品表示制度の円滑な施行等	58
	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	65
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	66
	3 (2) ①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	73
	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	73
	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	74
	3 (2) ⑨	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	78
	3 (3) ①	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	106
	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	106
	3 (3) ③	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	106
	3 (3) ④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	107
	3 (3) ⑤	電子商取引環境整備に資するルール整備	107
	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	111
	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	112
3 (4) ⑧	インターネットオークション詐欺の取締り	112	

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 (続き)	3 (4) ⑨	模倣品被害の防止	112
	4 (2) ①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	125
	4 (2) ④	消費者教育に使用される教材等の整備	126
	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	186
	5 (2) ②	個人情報保護法制の周知	186
	5 (2) ③	パーソナルデータの利活用に関する制度改正	187
	5 (2) ④	マイナンバー制度の周知と適正な運用等	188
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	31
	1 (4) ⑤	輸入食品の安全性の確保	32
	3 (4) ⑨	模倣品被害の防止	112
	3 (5) ①	J I S規格等の国内・国際標準化政策の実施	118
	5 (3) ①	越境消費者トラブルへの対応の強化	192
	5 (3) ②	在留外国人の相談に対する体制の強化	192
	5 (3) ③	二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する 政策対話等の実施	193
	5 (3) ④	東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援	193
	5 (3) ⑤	経済協力開発機構消費者政策委員会等の国際会議への 積極的な参画	193
	5 (3) ⑥	消費者保護及び執行のための国際ネットワーク等を通 じた消費者保護関係機関との国際的な連携	194
	6 (1) ②	消費者庁における国際担当の体制強化	198
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	32
	4 (2) ①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	125
	4 (2) ⑦	地域における消費者教育の推進	130
	4 (2) ⑩	エシカル消費の普及啓発	132
	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	206
	6 (2) ②	地域の見守りネットワークの構築	207
7 消費者行動・ 意識の変化	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	65
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	66
	4 (1) ③	消費者政策の企画立案のための調査の実施	122
	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	122
	4 (2) ①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	125
	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	125
	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	126
	4 (2) ④	消費者教育に使用される教材等の整備	126
	4 (2) ⑤	教育行政と消費者行政の連携・協働	127
	4 (2) ⑥	学校における消費者教育の推進	128
4 (2) ⑦	地域における消費者教育の推進	130	

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 (続き)	4 (2) ⑧	家庭における消費者教育の推進	131
	4 (2) ⑨	事業者・事業者団体による消費者教育の推進	131
	4 (2) ⑩	エシカル消費の普及啓発	132
	4 (2) ⑬	各種リサイクル法等の普及啓発	133
	4 (2) ⑭	食品ロス削減国民運動の推進	134
	4 (2) ⑮	食育の推進	136
	4 (5) ①	低炭素社会作りに向けた国民運動の推進	164
	4 (5) ②	循環型社会形成に向けた情報提供事業	164
	4 (5) ③	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	165
	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	166
	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	167
	5 (2) ②	個人情報保護法制の周知	186
	6 (2) ⑦	消費生活相談情報の活用	209

(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 24 年度		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	
	件数	構成比										
商品一般	27,322	3.2%	40,418	4.4%	49,788	5.8%	43,090	5.1%	39,800	5.0%	132,467	15.1%
食料品	49,494	5.8%	77,525	8.4%	44,039	5.2%	46,455	5.6%	54,075	6.8%	50,831	5.8%
住居品	32,618	3.8%	39,269	4.2%	39,238	4.6%	35,922	4.3%	33,521	4.2%	26,863	3.1%
光熱水品	8,980	1.1%	8,043	0.9%	8,072	0.9%	8,152	1.0%	8,571	1.1%	10,135	1.2%
被服品	31,950	3.8%	45,157	4.9%	42,217	5.0%	35,328	4.2%	32,979	4.1%	33,015	3.8%
保健衛生品	20,793	2.5%	24,891	2.7%	22,124	2.6%	22,170	2.6%	24,172	3.0%	25,827	2.9%
教養娯楽品	65,814	7.8%	72,167	7.8%	72,025	8.5%	65,691	7.8%	61,442	7.7%	56,288	6.4%
車両・乗り物	21,540	2.5%	23,085	2.5%	21,588	2.5%	22,272	2.7%	22,703	2.8%	19,491	2.2%
土地・建物・設備	30,851	3.6%	31,562	3.4%	29,116	3.4%	27,861	3.3%	26,301	3.3%	24,621	2.8%
他の商品	1,830	0.2%	2,259	0.2%	1,823	0.2%	1,350	0.2%	1299	0.2%	1213	0.1%
商品全体	291,192	34.3%	364,376	39.4%	330,030	38.7%	308,291	36.8%	304,863	38.1%	380,751	43.4%
クリーニング	6,083	0.7%	5,917	0.6%	5,912	0.7%	5,678	0.7%	4,693	0.6%	4,376	0.5%
レンタル・リース・貸借	47,156	5.6%	46,681	5.0%	46,442	5.4%	46,520	5.6%	45,044	5.6%	41,383	4.7%
工事・建築・加工	27,405	3.2%	30,875	3.3%	29,118	3.4%	28,332	3.4%	26,978	3.4%	23,866	2.7%
修理・補修	12,166	1.4%	12,454	1.3%	12,514	1.5%	12,565	1.5%	13,795	1.7%	12,269	1.4%
管理・保管	2,104	0.2%	2,321	0.3%	2,496	0.3%	2,293	0.3%	2,052	0.3%	2,168	0.2%
役務一般	1,584	0.2%	1,901	0.2%	3,816	0.4%	3,627	0.4%	3,773	0.5%	4,074	0.5%
金融・保険サービス	113,138	13.3%	103,729	11.2%	95,337	11.2%	77,634	9.3%	67,191	8.4%	59,573	6.8%
運輸・通信サービス	209,685	24.7%	215,114	23.2%	272,093	31.9%	294,624	35.2%	273,613	34.2%	225,358	25.7%
教育サービス	4,585	0.5%	4,858	0.5%	5,406	0.6%	4,728	0.6%	4,423	0.6%	4,021	0.5%
教養・娯楽サービス	32,636	3.8%	29,601	3.2%	26,983	3.2%	26,434	3.2%	28,037	3.5%	24,902	2.8%
保健・福祉サービス	31,892	3.8%	35,815	3.9%	38,158	4.5%	38,765	4.6%	39,265	4.9%	34,102	3.9%
他の役務	38,096	4.5%	40,094	4.3%	46,102	5.4%	46,615	5.6%	47,250	5.9%	35,318	4.0%
内職・副業・ねずみ講	3,967	0.5%	3,531	0.4%	3,630	0.4%	4,655	0.6%	5,112	0.6%	4,790	0.5%
他の行政サービス	4,058	0.5%	4,517	0.5%	5,030	0.6%	6,857	0.8%	5,116	0.6%	3,425	0.4%
サービス全体	534,555	63.0%	537,408	58.0%	499,051	58.6%	506,232	60.5%	475,832	59.5%	479,625	54.7%
他の相談	22,916	2.7%	24,047	2.6%	23,156	2.7%	22,346	2.7%	19,305	2.4%	15,955	1.8%
計	848,663	100.0%	925,831	100.0%	852,237	100.0%	836,869	100.0%	800,000	100.0%	876,331	100.0%

(備考) PIO-NET に登録された消費生活相談情報(平成 30 年 3 月 31 日までの登録分)。