

消費者基本計画 工程表

令和 2 年 7 月 7 日
消費者政策会議決定

I 消費者基本計画工程表の策定について

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

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

II 工程表の構成について

本工程表では、消費者基本計画において示された「消費者政策において目指すべき社会の姿等」の実現に向けて、どの府省庁等が、いつまでに、何を実施するのかを明らかにするため、年度ごとの具体的な取組を記載している。

また、施策の進捗状況を測定・把握・評価するため、KPIを設定している。

注1

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

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

注2

高度情報通信社会の進展により、AI、IoT、ビッグデータ等を活用した商品・サービスが普及する中、本工程表においても、これらに関連する施策を位置付けているが、現在検討段階にある施策にも、消費者を取り巻く環境に大きな変化を及ぼす可能性があるものが存在しており、そうした施策については、不断に状況を注視することが必要である。

そのため、今後、例えば、以下に掲げる本部における検討状況や、提言等に対する取組の進捗状況を注視することとする。

（注視対象の例）

- ・ 知的財産戦略本部
- ・ 経済産業省製造産業局及び国土交通省航空局により、平成30年12月に公表された「空の移動革命に向けたロードマップ」

III 工程表のフォローアップについて

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

庁等の協力を得て取りまとめる。

なお、大規模災害の発生時や新型コロナウイルス感染症の拡大時等の消費者が感じる不安が増大する緊急時その他特別な変化が生じた場合においては、適時見直しを行う。

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

消費者政策会議において、消費者委員会の意見を聴取した上で、毎年度工程表を改定し、必要な施策の追加や充実強化、実施状況に応じた施策の実施時期の見直し（前倒しを含む。）等を行う。

持続可能な開発目標（SDGs）

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

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

持続可能な開発目標（SDGs）17 の目標と各施策の関係

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

目次

I 消費者被害の防止

(1) 消費者の安全の確保

① 事故の未然防止のための取組

ア 身近な化学製品等に関する理解促進	1
イ 家庭用化学製品の安全対策のための「安全確保マニュアル作成の手引き」作成支援	2
ウ 住宅・宅地における事故の防止	3
エ 子供の不慮の事故を防止するための取組	4
オ 臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討	5
カ 薬物乱用防止対策の推進	6

② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

ア 事故情報の収集、公表及び注意喚起等	11
イ 緊急時における消費者の安全確保	13
ウ リコール情報の周知強化	14
エ 製品安全に関する情報の周知	15
オ 道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施	16
カ 高齢者向け住まいにおける安全の確保	17

③ 事故の原因究明調査と再発防止

ア 消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施	19
イ 昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止	20
ウ 国民生活センターにおける商品テストの実施	21
エ 消費生活用製品安全法に基づく事故情報の分析と原因の調査・究明等	22
オ 製品等の利用により生じた事故等の捜査等	24
カ 製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整	25

④ 食品の安全性の確保

ア 食品安全に関する関係府省庁等の連携の推進	27
イ リスク評価機関としての機能強化	28
ウ 食品安全に関するリスク管理	29
エ 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	31
オ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	32
カ 輸入食品の安全性の確保	33
キ 農業生産工程管理（GAP）の普及促進	35
ク 食品のトレーサビリティの推進	36
ケ 食品衛生関係事犯及び食品の産地偽装表示事犯の取締りの推進	38
コ 流通食品への毒物混入事件への対処	39

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

① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し

ア 特定商取引法等の執行強化等	40
-----------------	----

イ	特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正	42
ウ	消費者契約法の見直しに向けた対応	43
エ	消費者の財産被害に対する消費者安全法の厳正な執行等	44
オ	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	45
②	商品やサービスに応じた取引の適正化	
ア	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	48
イ	有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	49
ウ	金融機関による顧客本位の業務運営の推進	50
エ	詐欺的な事案に対する対応	51
オ	投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等についての対応	52
カ	暗号資産交換業者等についての対応	53
キ	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	54
ク	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	55
ケ	住宅宿泊事業法の適正な運用	56
コ	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	57
サ	住宅リフォーム等における消費者保護	58
シ	高齢者向け住まいにおける消費者保護	59
ス	身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての対応	60
セ	美容医療サービス等の消費者被害防止	61
ソ	警備業務に関する消費者取引における情報提供の適正化及び苦情解決の円滑化	63
タ	探偵業法の運用の適正化	64
チ	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	65
ツ	チケット不正転売禁止法の適切な運用	68
③	不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の厳正な運用	
ア	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	69
④	商品やサービスに応じた表示の普及・改善	
ア	家庭用品の品質表示の普及啓発、適正な運用及び見直し	70
イ	住宅性能表示制度の普及促進及び評価方法の充実	71
ウ	省エネ性能表示の普及促進	72
エ	特殊開錠用具の所持の禁止等に関する法律に基づく指定建物錠の性能表示の適正な運用	73
オ	医療機関のウェブサイトによる情報提供	74
⑤	食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用	
ア	食品表示制度の適切な運用等	75
イ	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	78
ウ	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	79
エ	米穀等の産地情報の伝達の適正化	81

⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	
ア 「オレオレ詐欺等対策プラン」の推進による特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	82
イ 「架空請求対策パッケージ」の推進等による被害防止	84
ウ 被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の取締りの推進	86
エ 生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行ツール対策の推進	87
オ 偽造キャッシュカード等による被害の拡大防止等への対策の推進	88
カ ヤミ金融事犯の取締りの推進	89
キ フィッシング対策の推進	90
ク ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	91
ケ インターネットオークションに係る犯罪の取締り等	92
コ 模倣品被害の防止	93
サ 振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等	95
⑦ 計量・規格の適正化	
ア JIS 規格等の国内・国際標準化施策の実施	96
イ 新たな JAS の検討及び国際標準化施策の推進	97
⑧ 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保	
ア 競争政策の強力な実施のための各種対応	98
イ 公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	99
⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立	
ア 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	102
イ 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づく行政処分等の実施	103
ウ 迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	104
エ インターネット上の消費者トラブルへの対応	105
オ 電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	106
カ 電子商取引環境整備に資するルール整備	107
キ 個人情報保護法の適切な運用	108
ク マイナンバー制度の周知と適正な運用等	109
(3) ぜい弱性等を抱える消費者を支援する関係府省庁等の連携施策の推進	
① 成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進	110
② 認知症施策の推進	112
③ 障害者の消費者被害の防止策の強化	114
④ アルコール依存症、薬物依存症、ギャンブル等依存症及びゲーム依存症についての対策の推進	116
⑤ 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備	118
⑥ 「多重債務問題改善プログラム」の実施	119
⑦ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	120
(4) 消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備	
① 消費者団体訴訟制度の推進	121

② 製造物責任法の適切な運用確保に向けた環境整備に関する裁判例の収集・分析等	123
③ 消費者に関する法的トラブルの解決	124
④ 消費者紛争に関する ADR の実施	125
⑤ 金融 ADR 制度の円滑な運営	126
⑥ 商品先物 ADR 制度の円滑な運営	127
⑦ 住宅トラブルに関する ADR の実施	128
⑧ IT・AI を活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化	129

Ⅱ 消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構造の変革の促進

(1) 食品ロスの削減等に資する消費者と事業者との連携・協働	
① 食品ロスの削減の推進に関する法律に基づく施策の推進	131
② 食育の推進	136
(2) 環境の保全に資する消費者と事業者との連携・協働	
① 脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革	138
② 海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」キャンペーン）の推進	140
③ 循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等	141
④ 生物多様性の保全と持続可能な利用の促進	143
⑤ 有機農産物を始めとする環境に配慮した食品への理解と関心の増進	144
⑥ 各種リサイクル法等の普及啓発	146
(3) その他の持続可能な消費社会の形成に資する消費者と事業者との連携・協働	
① エシカル消費の普及啓発	148
② 消費者志向経営の推進	153
③ ホワイト物流推進運動の展開	155
(4) 事業活動におけるコンプライアンス向上に向けての自主的な取組の推進	
① 公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進	156
② 景品表示法の普及啓発	158
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	159

Ⅲ 消費生活に関連する多様な課題への機動的・集中的な対応

(1) デジタル・プラットフォームその他デジタルサービスの利用と消費者利益の保護・増進の両立	
① 経済のデジタル化の深化に伴う取引・決済の高度化・円滑化等への対応	
ア キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現	160

イ	デジタル・プラットフォームを介した取引における消費者利益の確保	161
②	「データ駆動社会」におけるビッグデータ（パーソナルデータを含む。）の適切な管理と効果的な活用	
ア	情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進	163
イ	データヘルスの推進等を通じた医療分野等におけるビッグデータの適切な活用	164
③	デジタル・プラットフォームその他技術革新の成果の消費生活への導入等における消費者への配慮等	
ア	デジタル・プラットフォームの利用に当たって消費者が留意すべき事項の理解促進	165
イ	消費者がAIを賢く利活用する方策の周知啓発	166
ウ	デジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進	167
エ	デジタル機器・サービスの利用に係る新たな消費者問題への対応	168
オ	自動運転の実現に向けた制度整備の推進	170
カ	犬猫のマイクロチップ登録義務化	172
(2)	消費生活のグローバル化の進展への対応	
①	越境消費者トラブルへの対応力の強化	173
②	訪日外国人・在留外国人からの相談に対する体制の強化	174
③	二国間・地域間・多国間における政策対話・協力等の実施	175
④	海外消費者関係法執行機関との連携	176
⑤	消費者庁新未来創造戦略本部の機能を活用した国際共同研究等の推進	177
(3)	新型コロナウイルス感染症拡大・災害など緊急時対応	
①	新型コロナウイルス感染症の拡大等の緊急時における対応の強化	178

IV 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施

(1)	消費者教育の推進	
①	「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための体制の整備	179
②	学校における消費者教育の推進	183
③	地域における消費者教育の推進	187
④	多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の推進	190
⑤	法教育の推進	191
⑥	金融経済教育の推進	192
⑦	食育の推進【再掲】	193
⑧	エシカル消費の普及啓発【再掲】	195

(2) 消費者政策に関する啓発活動の推進	
① 消費者トラブル抑止のための重層的・戦略的な普及啓発	200
② 脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革【再掲】	201
③ 海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」キャンペーン）の推進【再掲】	203
④ 循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等【再掲】	204

V 消費者行政を推進するための体制整備

(1) 消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保	
① 審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	206
② 消費者団体との連携及び支援等	207
③ 消費者政策の実施の状況の報告	208
(2) 国等における体制整備	
① 消費者行政体制の更なる整備等	209
② 消費者政策の企画立案のための調査の実施とその成果の活用	211
③ 消費者庁新未来創造戦略本部の機能発揮	212
④ 国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化	213
⑤ 消費者・生活者を主役とする行政を担う国家公務員の意識改革	214
⑥ 消費者からの情報・相談の受付体制の充実	215
(3) 地方における体制整備	
① 地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等	216
② 地域の見守りネットワークの構築	218
③ 地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有	219
④ 都道府県における法執行強化	221
⑤ 消費者ホットラインの運用及び認知度の向上	222
⑥ 消費生活以外の相談窓口と消費生活相談窓口との連携促進	223
⑦ 消費生活相談情報の的確な収集と活用	224
⑧ 国民生活センターによる研修の実施	225
(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 (2014年度から2019年度まで)	226
(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 (2014年度から2019年度まで)	236
(別表2) 調査結果概要	239
(別表3) 主な相談窓口	240

I 消費者被害の防止

(1) 消費者の安全の確保

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

施策概要	○ 環境省の取組 身近な化学製品等に関する消費者の正しい理解が得られるよう、それらの化学製品に使用されている化学物質の名称、危険有害性情報及び環境リスク等に関連した情報を収集し正確に分かりやすく提供するとともに、リスクコミュニケーションの知見を有する人材の育成・派遣等を行うことでリスクコミュニケーションを推進する。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」の請求部数（令和元年度：859部） ・化学物質アドバイザーの派遣回数（令和元年度：16回） （目標） 過去3年で最大の派遣回数（20回）と同水準 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

項目名	① 事故の未然防止のための取組 イ 家庭用化学製品の安全対策のための 「安全確保マニュアル作成の手引き」作成支援	担当省庁	厚生労働省
-----	--	------	-------

施策概要	○ 厚生労働省の取組 家庭用品メーカー等が危害防止対策を推進する際のガイドラインとなっている「家庭用化学製品に関する総合リスク管理の考え方」を踏まえ、必要に応じて、各種製品群につき、製品の安全対策を講ずるために利用する「安全確保マニュアル作成の手引き」の作成及び改訂を事業者が速やかに行うよう支援し、その結果について事業者団体へ周知を行う。									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・手引きを新たに作成及び改訂した家庭用化学製品の製品群数（平成 30 年度：1 件） ・家庭用化学製品等を使用した際の危害報告の件数（平成 30 年度：1,978 件） 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="2">捕捉した危害報告の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">捕捉した危害報告に加え、新たな形態の家庭用品の登場による市場の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	捕捉した危害報告の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施	令和3年度	令和4年度	捕捉した危害報告に加え、新たな形態の家庭用品の登場による市場の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	捕捉した危害報告の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施									
令和3年度										
令和4年度	捕捉した危害報告に加え、新たな形態の家庭用品の登場による市場の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施									
令和5年度										
令和6年度										

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

施策概要	○ 国土交通省の取組 宅地造成に伴う災害を防ぐため、必要な取組を行う。 住宅における不慮の事故を防ぐため、違反対策など建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）の適切な運用を行う特定行政庁に対して、助言等の支援を行う。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体職員への説明の実施状況 ・地方公共団体の要望に応じた、「建築行政マネジメント計画策定指針」の改訂（目標） ・毎年、宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体の担当職員に対して説明を実施することを目指す。 ・地方公共団体の要望に応じ、「建築行政マネジメント計画策定指針」の改訂を行うことを目指す。 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体職員に情報提供を実施 ・住宅における事故の防止のための助言等の支援 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体職員に情報提供を実施 ・住宅における事故の防止のための助言等の支援	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	・宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体職員に情報提供を実施 ・住宅における事故の防止のための助言等の支援								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 社会全体で子育てを支えるため、子供の事故の動向の分析を踏まえつつ、関係機関の連携を進めるとともに、家庭、学校、地域、消費者団体、事業者、地方公共団体等の取組を促進する「子どもを事故から守る！プロジェクト」を展開する。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ・子どもを事故から守る！Twitter のフォロワー数（令和2年3月31日時点：9,000人） ・子ども安全メール from 消費者庁の登録者数（令和2年3月31日時点：24,000人） （目標） ・「子どもの事故防止週間」を設定し、集中的な広報活動を行う。 ・子どもを事故から守る！Twitter のフォロワー数の増加（対前年比） ・子ども安全メール from 消費者庁の登録者数の増加（対前年比） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">子供の事故の動向の分析を踏まえた子供の事故防止に関する注意喚起を行うとともに、こども霞が関デーやイベント等を活用した啓発活動を行う。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	子供の事故の動向の分析を踏まえた子供の事故防止に関する注意喚起を行うとともに、こども霞が関デーやイベント等を活用した啓発活動を行う。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	子供の事故の動向の分析を踏まえた子供の事故防止に関する注意喚起を行うとともに、こども霞が関デーやイベント等を活用した啓発活動を行う。								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 厚生労働省の取組 経営破綻した臍帯血プライベートバンクから流出した臍帯血を用いて無届の再生医療等が提供された事案を踏まえて、契約者の意に沿わない臍帯血の提供を防ぐとともに、臍帯血を利用した医療が適切に行われるよう、平成29年、臍帯血プライベートバンクに対し、業務内容等の国への届出を求める等の措置を講じたところである。本措置の実効性について、臍帯血の品質管理・安全性に関する情報を提供できるようにすること（トレーサビリティ）が確保されているか、契約者の意に沿わない臍帯血の提供がなされないような仕組みとなっているか、契約者であるお母さんなどへ正確で分かりやすい情報を提供できているかの観点から検証を行い、必要に応じ、更なる対策を行う。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ・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 ・臍帯血プライベートバンクからの事業実績等のウェブサイト公開と確認等 （目標） ・臍帯血を用いた医療の提供状況等を勘案し、必要に応じて「臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議」を開催し、各取組の実効性等について検証・検討を行う。 ・臍帯血プライベートバンクからの毎年度の事業実績の報告等を厚生労働省ウェブサイト上に公開するとともに、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。 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議における継続的な検証と検討、及び臍帯血プライベートバンクからの事業実績等のウェブサイト公開と確認等</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議における継続的な検証と検討、及び臍帯血プライベートバンクからの事業実績等のウェブサイト公開と確認等	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議における継続的な検証と検討、及び臍帯血プライベートバンクからの事業実績等のウェブサイト公開と確認等								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 関係府省庁等の取組 薬物乱用の根絶のため、薬物乱用対策推進会議において策定された「第五次薬物乱用防止五か年戦略」（平成 30 年 8 月 3 日薬物乱用対策推進会議決定）に基づき、関係府省庁等で連携した総合的な取組を推進する。 ○ 内閣府の取組 内閣府の「青少年有害環境対策」掲示板に、薬物乱用防止対策マンガ「たった一度の過ち」及び「ストップ！危険ドラッグに手を出すな！」を掲載。 ○ 消費者庁の取組 関係機関と連携しつつ、特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号。以下「特定商取引法」という。）に違反しているおそれのある危険ドラッグの通信販売サイトに対し、適切な措置を講ずるとともに、関係機関に対する情報提供を行う。 ○ 外務省の取組 危険ドラッグを含む合成薬物に関する情報収集、動向分析、報告を内容とする国連薬物・犯罪事務所（UNODC）の「グローバル SMART プログラム」への拠出や、各種国際会議等への参加を通じて、海外における危険ドラッグに係る積極的な情報交換を行う。 ○ 財務省の取組 平成 27 年 4 月に、指定薬物を関税法上の「輸入してはならない貨物」に追加しており、引き続き、関係機関と連携の上、厳正な水際取締りを実施する。 ○ 文部科学省の取組 学校における薬物乱用防止教育等の充実を図るため、警察等の関係機関と連携を図りつつ、学校関係者等を対象とした研修会等の開催や子供の発達段階に応じた各種啓発資材の作成等を行う。 ○ 厚生労働省の取組 危険ドラッグに含まれる物質を迅速に指定薬物に指定するとともに、検査命令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。 財務省（税関）と協力体制を強化（関税法で指定薬物の輸入を禁止）する等、関係省庁と連携を図り水際対策を実施する。
------	---

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

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ① 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の調査実施数（令和2年3月31日現在：4件） ② 表示の是正を要請した通信販売サイト数（令和2年3月31日現在：4件） ③ UNODC（国連薬物・犯罪事務所）が実施するグローバルSMARTプログラムへの協力状況（令和元年度は15万ドル拠出） ④ 税関における指定薬物の摘発件数（平成29年：275件、平成30年：221件、令和元年：165件） ⑤ 薬物乱用防止教室の開催率 小学校（平成30年度：78.6%）、中学校（平成30年度：90.6%）、義務教育学校（平成30年度：91.0%）、高等学校（平成30年度：85.8%）、中等教育学校（平成30年度：76.5%） ⑥ 非行防止教室開催件数（令和元年：1,665件） ⑦ 新たに指定した指定薬物（令和元年度：18物質） ⑧ 地方厚生局麻薬取締部における医薬品医療機器法違反での検挙状況（平成31・令和元年：24件20名） ⑨ 水際の検査命令対応としての指定薬物相当の輸入品の輸入通関の差止め状況（平成27年2月から令和2年3月末日までの状況：指定薬物相当の輸入品135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） ⑩ 削除要請したサイト数及び閉鎖されたサイト数（平成26年12月から令和2年3月末日までの状況：削除要請したサイト数309、そのうち閉鎖されたサイト数254） ⑪ 「ダメ。ゼッタイ。」普及運動等の国民的啓発運動にあわせた、危険ドラッグ等の危険性・有害性の周知徹底、キャンペーンの実施等、広報啓発活動の実施状況 （目標） ① ② 悪質事案に対して厳正に対処する。 ⑤ 薬物乱用防止教室の開催率を令和4年度までに100%とすることを目指す。 ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ 期間中、新たに乱用が確認された危険ドラッグについて、迅速に指定するとともに、継続的な取締り等の対策を通じて消費者の安全性を確保する。 （定義） ① ② 委託事業でランダム調査を行っており、危険ドラッグの疑いのある通信販売業者が報告されるため、その件数を集計。 ⑤ 薬物乱用防止教室を開催した学校数を全国の学校数で除したもの。薬物乱用防止教室を開催した学校数は、文部科学省調査で集計されている。 ⑧ 検挙者数は、警察等関係取締機関との合同捜査による検挙件数・人員を含む。
-------------------------	--

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和2年度	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）。
令和3年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

○ 内閣府の取組

年度	取組内容
令和2年度	内閣府の「青少年有害環境対策」掲示板に、「ストップ！危険ドラッグに手を出すな！」等を掲載し、青少年に対する危険ドラッグの正しい知識の情報提供・普及啓発活動に取り組む。
令和3年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

○ 外務省の取組

年度	取組内容
令和2年度	危険ドラッグ問題に対処すべく、令和元年に引き続きグローバルSMART プログラムへの拠出等を通し、国連薬物・犯罪事務所（UNODC）と協力・連携していく。また、国連麻薬委員会（CND）等の国際会議において、危険ドラッグの危険性を国際社会に呼び掛けていくとともに、危険ドラッグ問題への我が国の取組を積極的に発信していく。
令和3年度	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。
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

○ 文部科学省の取組

年度	取組内容
令和2年度	教育委員会や学校関係者を対象とした研修会や全国大会等を通じて指導や研究協議を行うとともに、小学校から大学までの各学校段階に応じた啓発資材の作成等を行う。
令和3年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

○ 厚生労働省の取組

年度	取組内容
令和2年度	第五次薬物乱用防止五か年戦略等の推進、危険ドラッグに含まれる物質の指定薬物への指定、医薬品医療機器等法を踏まえた指導取締の徹底、危険ドラッグの監視指導等の強化、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）、危険ドラッグの正しい知識の普及啓発、学校における薬物乱用防止教育の充実
令和3年度	
令和4年度	
令和5年度	新戦略（未定）に基づく危険ドラッグ対策の実施
令和6年度	

○ 海上保安庁の取組

年度	取組内容
令和2年度	第五次薬物乱用防止五か年戦略等を推進するとともに、海上保安庁緊急通報用電話番号「118番」を積極的に広報し、薬物密輸事犯等の情報提供を一般国民に対して広く呼び掛ける。
令和3年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）等の所管法令等に基づき関係行政機関や事業者から事故情報を収集し事故情報データベース等を通じて公表する。また、多発している事故、被害の拡大が想定される事故、新規性の強い事故等について、事故情報の分析・検討の上、迅速に注意喚起等を行うとともに、必要に応じて事業者名を明らかにした公表を行う。さらに、重大生命身体被害の発生・拡大の防止を図るため、事業者への勧告等の消費者安全法に基づく措置を、必要に応じて講ずる。 関係府省庁の消費者関連部局が参集する様々な会議等を通じて事故情報データの在り方及び活用に関して働きかけるとともに、地方公共団体等に対して依頼を行うことにより、事故情報データベースに輸入されるデータの充実や質の向上等に努める。 消費者安全法第 12 条各項の規定に基づき各行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）の長から消費者庁に対し消費者事故等の発生に関する情報の通知があったもの等について、同法第 13 条の規定に基づき集約及び分析を行い取りまとめた結果を関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センターに提供するとともに、消費者委員会、国会に報告する（消費者白書と合冊）。国民に広報するとともに、関係者が必要な情報を利用できるよう周知活動を行う。 ○ 消費者庁の取組 商業施設外を含めた遊技施設について、継続的に事故情報の収集を行い、事故防止策の検討を引き続き行う。 ○ 内閣府、文部科学省、厚生労働省の取組 教育・保育施設等における事故の発生予防及び再発の防止に向け、国において開催する有識者会議において、地方公共団体による死亡事例等の重大事故に関する検証報告等を踏まえ、事故の再発防止策について検討する。 ○ 厚生労働省の取組 子供が死亡した時に、複数の機関や専門家（医療機関、警察、消防、行政関係者等）が、子供の既往歴や家族背景、死に至る直接の経緯等に関する様々な情報を基に死因調査を行うことにより、効果的な予防対策を導き出し予防可能な子供の死亡を減らすことを目的とした Child Death Review（CDR）について、予防のための子供の死亡検証体制整備モデル事業を実施する。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・消費者安全法に基づく消費者事故等（生命・身体被害）の通知件数（令和元年度：2,632件） ・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（令和元年度：1,271件） ・医療機関ネットワーク事業参画医療機関からの報告件数（令和元年度：5,239件） ・事故情報データベースへの事故情報登録件数（令和元年度：28,009件） ・生命身体事故等に関する注意喚起件数（令和元年度：18件 （うち消費者安全法に基づく措置件数：2件）） ・「消費者白書」ウェブページレビュー数（令和元年度：レビュー数 3,505,588件） （目標） ・消費者安全法に基づく通知制度の周知 ・消費者事故等の通知運用マニュアルの改訂 ・医療機関ネットワーク事業参画医療機関の増加 ・人口動態調査を基に事故の動向について分析 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・消費者安全法に基づく消費者事故等の通知等、事故情報の収集に関する制度を適切に運用する。 ・消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告を行うとともに、データベースの入力データの質の向上等に取り組む。 ・令和5年度を目途に消費者事故等の運用通知マニュアルの改訂を行う。 </td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 内閣府、文部科学省、厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="3"> ・「教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議」において、事故の再発防止策について検討し、毎年その提言を年次報告に取りまとめで公表する。 </td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2"> ・「特定教育・保育施設等における事故情報データベース」において事故の概要、事故発生の要因分析等を公表する。 </td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> 一部の都道府県において CDR に関する実施体制の整備をモデル事業として試行的に実施し、課題の抽出を行い、今後の CDR の制度化に向けた検討材料とする。 </td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・消費者安全法に基づく消費者事故等の通知等、事故情報の収集に関する制度を適切に運用する。 ・消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告を行うとともに、データベースの入力データの質の向上等に取り組む。 ・令和5年度を目途に消費者事故等の運用通知マニュアルの改訂を行う。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	・「教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議」において、事故の再発防止策について検討し、毎年その提言を年次報告に取りまとめで公表する。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	・「特定教育・保育施設等における事故情報データベース」において事故の概要、事故発生の要因分析等を公表する。	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	一部の都道府県において CDR に関する実施体制の整備をモデル事業として試行的に実施し、課題の抽出を行い、今後の CDR の制度化に向けた検討材料とする。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容																									
令和2年度	・消費者安全法に基づく消費者事故等の通知等、事故情報の収集に関する制度を適切に運用する。 ・消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告を行うとともに、データベースの入力データの質の向上等に取り組む。 ・令和5年度を目途に消費者事故等の運用通知マニュアルの改訂を行う。																									
令和3年度																										
令和4年度																										
令和5年度																										
令和6年度																										
年度	取組内容																									
令和2年度	・「教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議」において、事故の再発防止策について検討し、毎年その提言を年次報告に取りまとめで公表する。																									
令和3年度																										
令和4年度																										
令和5年度	・「特定教育・保育施設等における事故情報データベース」において事故の概要、事故発生の要因分析等を公表する。																									
令和6年度																										
年度	取組内容																									
令和2年度	一部の都道府県において CDR に関する実施体制の整備をモデル事業として試行的に実施し、課題の抽出を行い、今後の CDR の制度化に向けた検討材料とする。																									
令和3年度																										
令和4年度																										
令和5年度																										
令和6年度																										

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

施策概要	○ 消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省の取組 緊急事態等の対応については、関係府省庁が連携し、日頃から適切な訓練を実施するとともに、事態発生時には「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。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 緊急時対応訓練の回数（令和元年度：1 回） （目標） ・毎年度 1 回実際の事例を想定した緊急時対応訓練を実施する。 ・緊急事態発生時において、「消費者安全の確保に関する関係府省緊急時対応基本要綱」で定める手順に基づき、迅速かつ適切に対応する。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 リコール情報を効果的に発信するため、「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、当該サイトの周知活動及び地域のネットワーク等を活用した取組を推進する。また、状況を踏まえ、リコール情報の適切な発信の在り方について検討を行う。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ・リコール情報の登録件数（令和2年3月31日時点：6,482件） ・メールマガジンの配信件数（令和2年3月31日時点：9,327件） ・リコール情報サイトへのアクセス数（令和元年度の1か月当たりの平均：約104万件） （目標） メールマガジンの配信件数及びサイトアクセス数の前年度比増を目指す。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報の効果的な発信に取り組む。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報の効果的な発信に取り組む。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報の効果的な発信に取り組む。								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 経済産業省の取組 リコール情報、製品事故の防止に係る注意喚起等製品安全に関する情報を流通事業者、関係団体等と連携して消費者等に提供し、消費者等の安全意識を向上させるとともにアクションを促す。									
KPI・今後の取組予定	【KPI】 経済産業省、独立行政法人製品評価技術基盤機構等が行う製品安全に関する情報の提供件数（プレスリリース数等） （目標） 経済産業省、独立行政法人製品評価技術基盤機構等において製品安全に関する情報の提供を毎月1回以上行う。 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="3">・経済産業省や独立行政法人製品評価技術基盤機構のウェブサイト、Twitterを始めとする各種媒体において、製品安全に関する情報を随時発信する。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2">・独立行政法人製品評価技術基盤機構において、製品安全に関し、毎月1回以上の頻度でプレスリリースを行う。</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・経済産業省や独立行政法人製品評価技術基盤機構のウェブサイト、Twitterを始めとする各種媒体において、製品安全に関する情報を随時発信する。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	・独立行政法人製品評価技術基盤機構において、製品安全に関し、毎月1回以上の頻度でプレスリリースを行う。	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	・経済産業省や独立行政法人製品評価技術基盤機構のウェブサイト、Twitterを始めとする各種媒体において、製品安全に関する情報を随時発信する。									
令和3年度										
令和4年度										
令和5年度	・独立行政法人製品評価技術基盤機構において、製品安全に関し、毎月1回以上の頻度でプレスリリースを行う。									
令和6年度										

項目名	② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止 オ 道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施	担当省庁	国土交通省
-----	---	------	-------

施策概要	○ 国土交通省の取組 自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のため、自動車メーカー等及びユーザーからの情報収集に努め、自動車メーカー等のリコール業務について監査等の際に確認・指導するとともに、安全・環境性に疑義のある自動車については独立行政法人自動車技術総合機構において現車確認等による技術的検証を行う。また、ユーザーの視点に立ち、消費者委員会の建議を踏まえ、自動車不具合情報ホットラインの周知・広報を行うとともに、再リコール事案の届出が行われた際には技術的検証を積極的に活用し、リコール業務を適切に実施する。さらに、ユーザーに対し、自動車の不具合に対する関心を高めるためのリコール関連情報等の提供を行う。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ・国土交通省に寄せられた自動車の不具合情報の件数（平成30年度：6,781件） ・リコール届出件数（令和元年度：415件） ・リコール対象台数（令和元年度：1053万台） ・不具合の原因が設計又は製作の過程にあると認められる自動車の事故・火災件数（平成30年：55件） （目標） 不具合の原因が設計又は製作の過程にあると認められる自動車の事故・火災件数の前年比減を目指す。 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">自動車ユーザー等からの不具合情報の収集・分析、自動車メーカー等に対する監査等及び独立行政法人自動車技術総合機構における技術的検証の実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	自動車ユーザー等からの不具合情報の収集・分析、自動車メーカー等に対する監査等及び独立行政法人自動車技術総合機構における技術的検証の実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	自動車ユーザー等からの不具合情報の収集・分析、自動車メーカー等に対する監査等及び独立行政法人自動車技術総合機構における技術的検証の実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 厚生労働省の取組 事故発生の防止、事故発生時の対応等について、その運用を徹底する等の対応を行う。 高齢者向け住まいにおける事故について事業者からの報告内容及び方法、地方公共団体における事故の情報収集や活用状況等に関する実態把握を行い、高齢者向け住まいの事故報告の方法等について検討を行う。 ○ 国土交通省の取組 事故発生の防止、事故発生時の対応等について、その運用を引き続き求める。
------	--

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 地方公共団体への周知状況 (平成 30 年度：平成 31 年 3 月 19 日全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議にて周知。平成 31 年 3 月 29 日指導通知（※）発出。) （目標） ・地方公共団体に対して、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議を通じて毎年度周知を行う。 ・地方公共団体に対して、毎年度指導通知を発出し、周知を行う。 （定義） ※有料老人ホームを対象とした指導の強化について（老高発 0329 第 1 号平成 31 年 3 月 29 日老健局高齢者支援課長通知） 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1" data-bbox="475 815 1383 1093"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5"> ・事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を徹底 ・高齢者向け住まいの事故報告の方法等について検討 </td></tr> <tr><td>令和 3 年度</td></tr> <tr><td>令和 4 年度</td></tr> <tr><td>令和 5 年度</td></tr> <tr><td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 国土交通省の取組 <table border="1" data-bbox="475 1158 1383 1435"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を引き続き求める</td></tr> <tr><td>令和 3 年度</td></tr> <tr><td>令和 4 年度</td></tr> <tr><td>令和 5 年度</td></tr> <tr><td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を徹底 ・高齢者向け住まいの事故報告の方法等について検討	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度	年度	取組内容	令和 2 年度	事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を引き続き求める	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容																
令和 2 年度	・事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を徹底 ・高齢者向け住まいの事故報告の方法等について検討																
令和 3 年度																	
令和 4 年度																	
令和 5 年度																	
令和 6 年度																	
年度	取組内容																
令和 2 年度	事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を引き続き求める																
令和 3 年度																	
令和 4 年度																	
令和 5 年度																	
令和 6 年度																	

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 生命身体事故等について、消費者安全調査委員会は、事務局全体の調査能力の向上を進め、原因究明が必要な生命身体事故等について、被害者及びその家族又は遺族の心情に十分配慮しつつ、的確かつ迅速に事故の調査を行い、その結果に基づき再発防止策を提言するとともに、報告書等を公表する。提言については、その実施状況についてフォローアップを行うとともに、効果的な周知の方法について、随時検討を行う。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①事故等原因調査等の実施数 ②フォローアップ実施数主な実施状況 ③効果的な周知方法の検討状況 (目標) 生命身体事故等が発生した場合において、必要に応じて、事故等原因調査等を行い、その発生・拡大の防止のため施策・措置について関係各大臣に勧告・意見具申を行い、それに基づき関係各省等が講じた措置の実施状況を、適宜、フォローアップする。 (定義) ①当該年度において、消費者安全調査委員会が事故等原因調査等として選定した件数。 ②当該年度において、勧告又は意見具申に基づく関係行政機関の取組状況を、消費者安全調査委員会が確認したフォローアップ件数（当該年度において、審議に係った事案の件数）及びその主な実施状況の内容。 ③提言について、効果的な周知方法の当該年度における検討状況。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・ 事故等原因調査等の実施、フォローアップ ・ 提言について、効果的な周知方法の検討 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・ 事故等原因調査等の実施、フォローアップ ・ 提言について、効果的な周知方法の検討	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	・ 事故等原因調査等の実施、フォローアップ ・ 提言について、効果的な周知方法の検討								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 国土交通省の取組 昇降機や遊戯施設に係る事故情報・不具合情報の分析、建築基準法に基づく国の調査権限の活用等による再発防止の観点からの迅速な事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を踏まえ、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。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 調査結果（報告書）の公表 （目標） 昇降機や遊戯施設に係る事故が発生した際、建築基準法に基づく国の調査権限の活用等による迅速な事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を踏まえた調査結果を報告書として公表することを目指す。 （定義） 社会資本整備審議会 昇降機等事故調査部会による事故調査報告書の公表。 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">建築基準法に基づく国の調査権限の活用等による迅速な事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を踏まえた調査結果の報告書の公表</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	建築基準法に基づく国の調査権限の活用等による迅速な事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を踏まえた調査結果の報告書の公表	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	建築基準法に基づく国の調査権限の活用等による迅速な事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を踏まえた調査結果の報告書の公表								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 国民生活センターにおいて、地方公共団体からの商品テスト依頼への対応を始め商品テストを的確に実施する。その際、独立行政法人製品評価技術基盤機構などの関連機関が保有する製品事故情報等を共有し、活用を図るとともに、有識者や研究機関等の技術・知見の活用を図る。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 地方公共団体からの商品テスト依頼への対応率（平成30年度：100%＝商品テスト受付件数及び技術相談での対応件数291件/商品テスト依頼件数291件） （目標） 商品テスト依頼への対応率を100%とする。 （定義） 商品テストの受付件数と商品テスト依頼への技術相談による対応件数の合計を、地方公共団体からの商品テスト依頼件数で除したもの。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">国民生活センターにおける商品テスト依頼への対応率を100%とする。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	国民生活センターにおける商品テスト依頼への対応率を100%とする。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	国民生活センターにおける商品テスト依頼への対応率を100%とする。								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

項目名	③ 事故の原因究明調査と再発防止 エ 消費生活用製品安全法に基づく事故情報の分析と原因の調査・究明等	担当省庁	消費者庁、経済産業省
-----	---	------	------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費生活用製品の使用に伴い生じた事故に関して、消費生活用製品安全法（昭和 48 年法律第 31 号）に基づく重大製品事故の報告・公表制度等を運用する。 ○ 経済産業省の取組 収集された事故情報の迅速かつ的確な分析と原因の調査・究明に取り組み、その結果を踏まえ、製品事故の再発防止のため、製造事業者等による適切な市場対応を促すほか、消費者に対する情報提供及び消費生活用製品の技術基準改正の検討等を行う。
------	--

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 重大製品事故の報告件数（令和元年度：1,271 件） （目標） 消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度の認知度の向上と事故原因調査の全件対応 （定義） ・重大製品事故とは、消費生活用製品安全法第2条第6項の定義による。 ・重大製品事故は、消費生活用製品安全法第35条第1項に基づき内閣総理大臣に報告される。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="3">・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、事業者に対する本制度の周知を図る。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2">・令和4年度を目途に事業者を対象とした重大製品事故の報告・公表制度に関するアンケート調査を行う。</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="2">・報告された重大製品事故に関して、製品評価技術基盤機構に指示し原因究明調査を行う。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="2">・重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、リコール等の再発防止等に向けた製造事業者や輸入事業者等に対する対応を逐次実施する。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・ポスター、経済産業省ウェブサイト、広告、Twitter 等で誤使用・不注意等に関する注意喚起を行う。 ・規制対象品目や技術基準等を見直す。</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、事業者に対する本制度の周知を図る。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	・令和4年度を目途に事業者を対象とした重大製品事故の報告・公表制度に関するアンケート調査を行う。	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	・報告された重大製品事故に関して、製品評価技術基盤機構に指示し原因究明調査を行う。	令和3年度	令和4年度	・重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、リコール等の再発防止等に向けた製造事業者や輸入事業者等に対する対応を逐次実施する。	令和5年度	令和6年度	・ポスター、経済産業省ウェブサイト、広告、Twitter 等で誤使用・不注意等に関する注意喚起を行う。 ・規制対象品目や技術基準等を見直す。
年度	取組内容																			
令和2年度	・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、事業者に対する本制度の周知を図る。																			
令和3年度																				
令和4年度																				
令和5年度	・令和4年度を目途に事業者を対象とした重大製品事故の報告・公表制度に関するアンケート調査を行う。																			
令和6年度																				
年度	取組内容																			
令和2年度	・報告された重大製品事故に関して、製品評価技術基盤機構に指示し原因究明調査を行う。																			
令和3年度																				
令和4年度	・重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、リコール等の再発防止等に向けた製造事業者や輸入事業者等に対する対応を逐次実施する。																			
令和5年度																				
令和6年度	・ポスター、経済産業省ウェブサイト、広告、Twitter 等で誤使用・不注意等に関する注意喚起を行う。 ・規制対象品目や技術基準等を見直す。																			

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

施策概要	○ 警察庁の取組 製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際には、迅速に捜査を推進し、責任の所在を明らかにするよう努めるとともに、関係行政機関と共に事故現場等において情報交換を積極的に行うなど相互に協力しながら再発防止を図る。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 製品等の利用により生じた事故等について関係行政機関に対し通知した件数 (令和元年度：50 件（令和元年 11 月 1 日現在）、平成 30 年度：85 件) 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 総務省の取組 各消防本部から報告があった製品火災等に係る情報を収集・集約し、四半期ごとの「製品火災に関する調査結果」として公表する。 ○ 経済産業省の取組 国民の身近な安全に影響を与えるおそれのある製品事故等を未然に防止するため、事故情報を収集し早期に分析・把握し、公表する。具体的には、製品火災等に係る情報の収集及び公表、類似火災・事故や技術動向などの横断的な分析及び精密な調査の実施、発火時の使用環境の再現実験等を行うことにより、製品火災・事故等に係る未然防止策等を推進する。																						
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 製品火災件数のうち、収集・公表した割合（平成30年：100%（186件収集し186件公表）） （目標） 100% 【今後の取組予定】 ○ 総務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>・発火源となった製品の種類ごとの火災件数の集計</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td>・製造事業者名、製品名等の全国の消防機関への通知、公表（4半期に1度）</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>・消費者庁、国土交通省及び経済産業省との連携及び収集した火災情報の共有による製品火災対策の推進</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>上記取組のほか、運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td></td></tr> </tbody> </table> ○ 経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>・消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施する。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td>・独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行う。</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td></td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・独立行政法人製品評価技術基盤機構は、重大製品事故等の原因</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・発火源となった製品の種類ごとの火災件数の集計	令和3年度	・製造事業者名、製品名等の全国の消防機関への通知、公表（4半期に1度）	令和4年度	・消費者庁、国土交通省及び経済産業省との連携及び収集した火災情報の共有による製品火災対策の推進	令和5年度	上記取組のほか、運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施	令和6年度		年度	取組内容	令和2年度	・消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施する。	令和3年度	・独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行う。	令和4年度		令和5年度	・独立行政法人製品評価技術基盤機構は、重大製品事故等の原因
年度	取組内容																						
令和2年度	・発火源となった製品の種類ごとの火災件数の集計																						
令和3年度	・製造事業者名、製品名等の全国の消防機関への通知、公表（4半期に1度）																						
令和4年度	・消費者庁、国土交通省及び経済産業省との連携及び収集した火災情報の共有による製品火災対策の推進																						
令和5年度	上記取組のほか、運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施																						
令和6年度																							
年度	取組内容																						
令和2年度	・消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施する。																						
令和3年度	・独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行う。																						
令和4年度																							
令和5年度	・独立行政法人製品評価技術基盤機構は、重大製品事故等の原因																						

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="467 194 649 288">令和6年度</td><td data-bbox="649 194 1396 288"> 究明調査を消防機関と合同で行い、製品燃焼実験室での再現実験等を通じ、同種事故を防止する。 </td></tr> </table>	令和6年度	究明調査を消防機関と合同で行い、製品燃焼実験室での再現実験等を通じ、同種事故を防止する。
令和6年度	究明調査を消防機関と合同で行い、製品燃焼実験室での再現実験等を通じ、同種事故を防止する。		

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

施策概要	○ 関係府省庁等の取組 関係府省庁等間における連携の強化を図るため、「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」を始めとする各種会議等を開催するとともに、緊急事態等の発生時においては、関係府省庁等が相互に十分な連絡及び連携を図り、政府一体となって迅速かつ適切に対応する。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ・関係府省連絡会議の開催数（令和元年度：2回） ・関係府省連絡会議幹事会の開催数（令和元年度：41回） ・リスクコミュニケーション担当者会議の開催数（令和元年度：20回） ・食品リスク情報関係府省担当者会議の開催数（令和元年度：12回） （目標） ・関係府省連絡会議を始め各種会議を開催 ・緊急事態等の発生時においては、関係府省庁等が相互に十分な連絡及び連携を図り、迅速かつ適切に対応する。 【今後の取組予定】 ○ 関係府省庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 食品安全委員会の取組 食品安全委員会が我が国で唯一の食品安全に関するリスク評価機関であることを踏まえ、海外のリスク評価機関等との連携強化、リスク評価に必要な体制整備等を行い、リスク評価機関としての機能の強化を図る。									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・英文電子ジャーナル Food Safety 発行回数 ・食品健康影響評価報告書の概要及び評価指針等の英仮訳の HP 掲載件数 (目標) ・国際的にも調和した的確な食品健康影響評価の迅速な実施に向けて、海外のリスク評価機関等との情報交換及び意見交換を実施し連携強化に努める ・食品安全委員会が行う食品健康影響評価が国内のみならず諸外国に対しても貢献できるよう、積極的に海外に向けた情報発信を行う 【今後の取組予定】 ○ 食品安全委員会の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="2"> ・協力覚書を交わしている海外リスク評価機関と情報交換及び意見交換を実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信する（年4回） ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版 HP の充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・海外リスク評価機関及び海外専門家等の情報交換及び意見交換を継続的に実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信を行うとともに（年4回）、掲載記事の蓄積及び普及活動により認知度向上に取り組む ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版 HP の充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・協力覚書を交わしている海外リスク評価機関と情報交換及び意見交換を実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信する（年4回） ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版 HP の充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する	令和3年度	令和4年度	・海外リスク評価機関及び海外専門家等の情報交換及び意見交換を継続的に実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信を行うとともに（年4回）、掲載記事の蓄積及び普及活動により認知度向上に取り組む ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版 HP の充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	・協力覚書を交わしている海外リスク評価機関と情報交換及び意見交換を実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信する（年4回） ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版 HP の充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する									
令和3年度										
令和4年度	・海外リスク評価機関及び海外専門家等の情報交換及び意見交換を継続的に実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信を行うとともに（年4回）、掲載記事の蓄積及び普及活動により認知度向上に取り組む ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版 HP の充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する									
令和5年度										
令和6年度										

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

施策概要	○ 厚生労働省、農林水産省の取組 食品安全に関するリスク管理として、厚生労働省が食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導を引き続き行うとともに、農林水産省が国産農産物等を汚染するおそれのある危害要因に関する実態調査や低減対策の検討等を引き続き行う。 その際、食品安全に関するリスク管理は、科学的知見に基づき、国際的動向や国民の意見に配慮しつつ必要な措置を講ずる必要があることから、食品事業者や消費者等関係者との意見交換で出された意見等をリスク管理施策に適切に反映させる。 平成 30 年に、HACCP に沿った衛生管理の制度化、特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の収集、食品の自主回収報告制度の創設等を含む食品衛生法等の一部を改正する法律（平成 30 年法律第 46 号）が成立したことを受け、施行に向けた取組を進める。なお、食品の自主回収情報については、「食品衛生申請等システム」を構築し、情報を一元化し公表することとしている。また、食品の製造過程の管理の高度化に関する臨時措置法（平成 10 年法律第 59 号。以下「HACCP 支援法」という。）に基づき、中小規模層の食品製造事業者の HACCP 導入や高度化基盤整備に関する長期低利融資の支援を行う。 食品関係事業者に対する消費者の信頼確保が図られるよう、食品関係事業者主催の研修会等を通じて、企業行動規範や各種マニュアルの策定、及びその適切な運用を図ることにより、法令遵守や企業・社会倫理遵守といった「コンプライアンス」の徹底を促進するとともに、企業の行動規範の作成等の道しるべとして作成した手引きである「『食品業界の信頼性向上自主行動計画』策定の手引き～5つの基本原則～」を普及・啓発する。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①食品添加物の新規指定件数 ②食品中の農薬等の残留基準の設定件数 ③食中毒事件発生件数 (定義) ①食品添加物の新規指定件数の定義：食品衛生法第12条の規定に基づき、人の健康を損なうおそれがない場合として厚生労働大臣が薬事・食品衛生審議会の意見を聴いて定めた添加物の件数 ②残留農薬基準の設定件数の定義：食品衛生法第13条の規定に基づき、食品、添加物等の規格基準に食品中の農薬等に関する残留基準を定めた件数 ③食中毒事件発生件数の定義：食品衛生法施行規則第75条の規定に基づき、都道府県知事、保健所を設置する市の市長又は特別区の区長が厚生労働大臣に報告を行った報告書の数 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> - 食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施 - 平成30年の食品衛生法の一部改正法の円滑な施行（特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の収集、営業許可制度の見直し等） ※令和2年6月1日及び令和3年6月1日に順次施行 </td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 厚生労働省、農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="4">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</td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>—</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	- 食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施 - 平成30年の食品衛生法の一部改正法の円滑な施行（特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の収集、営業許可制度の見直し等） ※令和2年6月1日及び令和3年6月1日に順次施行	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	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	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	—
年度	取組内容																	
令和2年度	- 食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施 - 平成30年の食品衛生法の一部改正法の円滑な施行（特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の収集、営業許可制度の見直し等） ※令和2年6月1日及び令和3年6月1日に順次施行																	
令和3年度																		
令和4年度																		
令和5年度																		
令和6年度																		
年度	取組内容																	
令和2年度	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																	
令和3年度																		
令和4年度																		
令和5年度																		
令和6年度	—																	

項目名	④ 食品の安全性の確保 エ 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	担当省庁	消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省、関係府省庁等
-----	--	------	-------------------------------------

施策概要	○ 関係府省庁等の取組 国民が安全な食生活を送るために、食品のリスクに関する正しい知識と理解を深められるよう、関係府省庁等で連携しつつ、時宜に適ったテーマを選定し、リスクコミュニケーションを継続的に推進する。 具体的には、関係府省庁等の共催又は府省庁等ごとに開催する意見交換会や説明会の実施、ポスター、パンフレット等の作成・配布、ウェブサイト、SNS、メールマガジンや相談窓口等を活用し、食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に推進する。 また、食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーションについては、「食品に関するリスクコミュニケーション研究会報告書」等を踏まえ、福島県等の被災地から消費地に重心を移して実施する。 今後とも、消費者庁が関係府省庁等の協力を得ながら、食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。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 意見交換会等における参加者アンケートにおける参加者の理解度（令和元年度：平均91.4%（令和元年12月31日時点）） （目標） 意見交換会等における参加者アンケートの結果からみる参加者の理解度について80%以上を維持することを目指す。 （定義） アンケートでの「分かった」と「どちらかといえば分かった」という回答数をアンケート回収数で除したもの。 【今後の取組予定】 ○ 関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 関係府省庁、地方公共団体、消費者団体等と連携し、食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に必要な措置を講じ、食品の風評被害の払拭に努める。 このため、「風評被害に関する消費者意識の実態調査」等により消費者意識を把握するとともに、関係府省庁、地方公共団体、消費者団体等と連携したリスクコミュニケーション、「食品と放射能 Q&A」などによる情報提供を行う。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 「風評被害に関する消費者意識の実態調査」における放射性物質を理由に福島県産品の購入をためらう人の割合（第13回食品中の放射性物質等に関する意識調査結果：10.7%） （目標） 「風評被害に関する消費者意識の実態調査」における放射性物質を理由に福島県産品の購入をためらう人の割合の漸減を目指す。 （定義） 実態調査で放射性物質を理由に購入をためらう産地に福島県と回答した人を回答者数で除したもの。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、状況に応じた取組を実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、状況に応じた取組を実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、状況に応じた取組を実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

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

KPI ・
今後の取組予定

【KPI】

輸入食品モニタリング検査目標達成率（令和元年度：100%）

（目標）

輸入食品のモニタリング検査の達成率 100%を目指す。

（定義）

モニタリング検査実施件数をモニタリング検査計画件数で除したもの。モニタリング検査計画件数は、年度ごとに輸入食品監視指導計画に基づき設定。

（目標）

我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。

【今後の取組予定】

○ 厚生労働省の取組

年度	取組内容
令和2年度	輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の三段階の監視指導を実施。必要な食品衛生監視員の確保などによる輸入食品監視体制の充実
令和3年度	
令和4年度	
令和5年度	※輸出国における生産地の事情等を踏まえて、年度ごとに輸入食品監視指導計画を策定
令和6年度	

○ 外務省の取組

年度	取組内容
令和2年度	我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。
令和3年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

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

施策概要	○ 農林水産省の取組 GAP とは、農産物の生産に当たり、食品安全、環境保全、労働安全等の持続可能性を確保するための取組であり、その実践や認証取得を促進する。												
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 (目標) 令和12年度末までに、ほぼ全ての国内の産地で国際水準の GAP を実施 【今後の取組予定】 ○ 農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>・農林水産省ガイドラインを国際水準に改訂（令和2年中）</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td>・都道府県職員等の GAP 指導員による指導活動の支援</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>・人材育成のための、農業教育機関における GAP 認証取得の支援</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・産地リスクの低減に資する団体認証の推進を通じた、産地における国際水準 GAP の取組の支援</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・GAP 認証農産物を取り扱う意向を有する実需者を「GAP パートナー」として、GAP 情報発信サイト「Good な農業！GAP-info」に掲載</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・農林水産省ガイドラインを国際水準に改訂（令和2年中）	令和3年度	・都道府県職員等の GAP 指導員による指導活動の支援	令和4年度	・人材育成のための、農業教育機関における GAP 認証取得の支援	令和5年度	・産地リスクの低減に資する団体認証の推進を通じた、産地における国際水準 GAP の取組の支援	令和6年度	・GAP 認証農産物を取り扱う意向を有する実需者を「GAP パートナー」として、GAP 情報発信サイト「Good な農業！GAP-info」に掲載
年度	取組内容												
令和2年度	・農林水産省ガイドラインを国際水準に改訂（令和2年中）												
令和3年度	・都道府県職員等の GAP 指導員による指導活動の支援												
令和4年度	・人材育成のための、農業教育機関における GAP 認証取得の支援												
令和5年度	・産地リスクの低減に資する団体認証の推進を通じた、産地における国際水準 GAP の取組の支援												
令和6年度	・GAP 認証農産物を取り扱う意向を有する実需者を「GAP パートナー」として、GAP 情報発信サイト「Good な農業！GAP-info」に掲載												

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

施策概要	○ 農林水産省、国税庁、消費者庁の取組 ①米トレーサビリティの推進 米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律（平成21年法律第26号。以下「米トレーサビリティ法」という。）に基づき、米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に 関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置を行うことにより、米・米加工品の取引等の記録の作成・保存の適正化を図る。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ②牛トレーサビリティの推進 BSEのまん延防止措置の的確な実施を図るため、牛を個体識別番号により一元管理するとともに、生産から流通・消費の各段階において個体識別番号を正確に伝達することにより、消費者に対して個体識別情報の提供を促進する。 ③飲食料品のトレーサビリティの推進 生産者における基礎トレーサビリティの取組率及び流通加工業者における内部トレーサビリティの取組率を向上させるため、フードチェーンを通じた新たな推進方策を策定し、推進方策に基づいた食品関連事業者等への普及啓発を実施する。【農林水産省】 ※基礎トレーサビリティ：入出荷記録の作成・保存 内部トレーサビリティ：入荷（原料）ロットと製造ロットの対応づけ
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ① ・米及び米加工品（酒類を除く。）に関する取引記録の作成・保存の適正実施率は99.8%（平成30年度の集計値）【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：99.3%（平成30年度の集計値）【国税庁】 ② ・小売店等から購入した牛肉のDNA分析の結果、不一致率：2.3%（平成30年度の集計値）【農林水産省】 ③ ・生産者における農畜水産物の出荷記録の保存（基礎トレーサビリティ）の取組率：76.8%（令和元年度） ・流通加工業者における入荷品と出荷品の相互関係を明らかにする記録の保存（内部トレーサビリティ）の取組率：40.7%（令和元年度） （定義） 農林水産省統計部：農林水産情報交流ネットワーク事業全国調査による。 【今後の取組予定】 ○ 農林水産省、国税庁、消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="2"> ・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】 ・食品衛生法の一部改正により、HACCPに沿った衛生管理及び食品リコール情報の地方公共団体への報告が義務化されたことに合わせて、フードチェーン全体でトレーサビリティに取り組む仕組みの構築を図る。そのため有識者による検討会を開催し、農畜水産加工品について新たな推進方策の策定を行い、これに基づいた普及啓発に取り組む。【農林水産省】 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】 ・新たな推進方策に基づき、トレーサビリティの普及推進活動を引き続き行う。【農林水産省】 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】 ・食品衛生法の一部改正により、HACCPに沿った衛生管理及び食品リコール情報の地方公共団体への報告が義務化されたことに合わせて、フードチェーン全体でトレーサビリティに取り組む仕組みの構築を図る。そのため有識者による検討会を開催し、農畜水産加工品について新たな推進方策の策定を行い、これに基づいた普及啓発に取り組む。【農林水産省】	令和3年度	令和4年度	・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】 ・新たな推進方策に基づき、トレーサビリティの普及推進活動を引き続き行う。【農林水産省】	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】 ・食品衛生法の一部改正により、HACCPに沿った衛生管理及び食品リコール情報の地方公共団体への報告が義務化されたことに合わせて、フードチェーン全体でトレーサビリティに取り組む仕組みの構築を図る。そのため有識者による検討会を開催し、農畜水産加工品について新たな推進方策の策定を行い、これに基づいた普及啓発に取り組む。【農林水産省】									
令和3年度										
令和4年度	・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】 ・新たな推進方策に基づき、トレーサビリティの普及推進活動を引き続き行う。【農林水産省】									
令和5年度										
令和6年度										

項目名	④ 食品の安全性の確保 ケ 食品衛生関係事犯及び食品の産地偽装表示事犯の取締りの推進	担当省庁	警察庁
-----	---	------	-----

施策概要	○ 警察庁の取組 関係機関と連携した情報収集に努め、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。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 該当する事犯に対する取締り状況 （食品衛生関係事犯 平成 30 年度：21 事件（平成 29 年：21 事件）、検挙人員 32 人（平成 29 年：28 人） 食品の産地等偽装表示事犯 平成 30 年度：5 事件（平成 29 年 5 事件）、検挙人員 19 人（平成 29 年：10 人） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">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</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	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	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	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								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 警察庁の取組 流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際には、迅速に捜査を推進し、責任の所在を明らかにするよう努めるとともに、関係行政機関との情報交換を積極的に行うなど相互に協力しながら被害の未然防止、拡大防止に努める。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 関係行政機関との情報交換状況 (令和元年度(11月1日現在):発生した流通食品への毒物混入事件等はない) 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

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

施策概要	○ 消費者庁、経済産業省の取組 ・ 特定商取引法及び預託法の執行強化 悪質商法等による消費者被害を防止するため、関係機関等とも連携し、特定商取引法及び特定商品等の預託等取引契約に関する法律（昭和 61 年法律 62 号。以下「預託法」という。）を厳正かつ適切に執行する。 ○ 消費者庁の取組 ・ 特定商取引法及び預託法の見直し 消費者のぜい弱性を狙った悪質商法への対策強化、経済のデジタル化・国際化に対応したルール整備について、有識者による「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催して議論を行い、令和 2 年度夏までに一定の結論を得た上で、具体的な制度設計を行う。その際には、悪質なお試し商法・定期購入といった詐欺的な通信販売に対する実効的な対策についても検討を行い、具体的な制度設計を行う。 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対して、特定商取引法及び預託法に基づき迅速かつ厳正に対処するとともに、上記の検討委員会にて実効的な法制度の在り方や体制強化を含む法執行の在り方について令和 2 年度夏までに一定の結論を得た上で、具体的な制度設計を行う。また、悪質ないわゆる「販売預託商法」に対して関係機関等と連携強化を継続して実施・検討していく。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 特定商取引法による行政処分件数：89 件（業務停止命令：26 件、指示：30 件、業務禁止命令：33 件（令和 2 年 3 月 31 日現在））（平成 30 年度行政処分件数：58 件（業務停止命令：13 件、指示：19 件、業務禁止命令：26 件）） 預託法による行政処分件数 （目標） 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 （定義） 特定商取引法による行政処分件数は、法人に対する業務停止命令及び指示並びに業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 特定商取引法及び預託法の見直しのための検討 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化 </td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td><td> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 特定商取引法及び預託法の見直し ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化 </td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3"> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化 </td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 特定商取引法及び預託法の見直しのための検討 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化	令和 3 年度	・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 特定商取引法及び預託法の見直し ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化	令和 4 年度	・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容										
令和 2 年度	・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 特定商取引法及び預託法の見直しのための検討 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化										
令和 3 年度	・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 特定商取引法及び預託法の見直し ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化										
令和 4 年度	・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化										
令和 5 年度											
令和 6 年度											

項目名	① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し イ 特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--	------	-------------

施策概要	○ 関係府省庁等の取組 特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法について、消費者被害の状況などを踏まえた厳正な法執行を行うとともに、法執行の状況及び消費者委員会の意見を踏まえた必要な執行体制強化を行う。 ○ 消費者庁の取組 消費者向けの情報提供及び法執行の状況を把握するための環境整備の観点から、平成 30 年 9 月に消費者庁ウェブサイト内に新設した特商取引法適用除外法令の運用状況をまとめたページについて、定期的に更新し、適用除外となっている各法令の運用状況が分かりやすく把握できるようにする。									
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ・特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法の執行状況の把握及び消費者庁ウェブサイト内の特設ページの更新を少なくとも年に 1 回実施（令和元年度：1 回）（別表 1－1 及び 1－2 参照） ・当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知度 （目標） 当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知度を令和 3 年度末までに取組前と比較して 5 割向上させる。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="2">特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法の執行状況の把握及び消費者庁ウェブサイト内の特設ページの更新（必要な作業に着手する際、法執行の状況を踏まえ、必要な体制を強化するよう、関係府省庁等に対し要請）</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法の執行状況の把握及び消費者庁ウェブサイト内の特設ページの更新（必要な作業に着手する際、法執行の状況を踏まえ、必要な体制を強化するよう、関係府省庁等に対し要請）	令和 3 年度	令和 4 年度	当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容									
令和 2 年度	特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法の執行状況の把握及び消費者庁ウェブサイト内の特設ページの更新（必要な作業に着手する際、法執行の状況を踏まえ、必要な体制を強化するよう、関係府省庁等に対し要請）									
令和 3 年度										
令和 4 年度	当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討									
令和 5 年度										
令和 6 年度										

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

施策概要	○ 消費者庁、法務省の取組 平成 30 年改正での審議において衆参両院の委員会で付された附帯決議や消費者委員会の答申の付言に記載された事項等について、平成 31 年 2 月から令和元 9 月まで、消費者庁で開催された「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」において、法制的・法技術的な観点から民法、商法、民事手続法及び経済学の研究者による検討が行われ、令和元年 9 月に研究会報告書が取りまとめられた。同報告書については、同年 10 月上旬まで意見募集を実施し、同年 12 月に結果を公表した。さらに、同報告書を踏まえつつ、同年 12 月から「消費者契約に関する検討会」において、実効性の確保や実務への影響の観点から消費者・事業者の関係者を含めて検討を行っている。同検討会の取りまとめ結果を踏まえ、必要な措置を講ずる。 また、消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）の内容について、成年年齢を 18 歳に引き下げることを内容とする民法の一部を改正する法律（平成 30 年法律第 59 号）が令和 4 年 4 月 1 日から施行されることから、若年者への周知が重要であることを踏まえつつ、国民生活センター、消費生活センター、適格消費者団体等と連携しつつ、消費者、事業者等に対して周知・広報を実施する。									
KPI・今後の取組予定	【KPI】 消費者契約法の認知度（令和元年度：38.0%） （目標） 令和 6 年度までに消費者契約法の認知度を 50%とすることを旨とする。 （定義） 消費者意識基本調査の問（「消費者契約法」は、消費者と事業者との間に情報の質や量、交渉力の格差があることから、消費者の利益を守るために、契約を取り消したり契約書の条項を無効にすることなどを定めています。あなたは、このような法律があることを知っていますか。）に「知っている」と回答した人の割合 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、法務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td>・「消費者契約に関する検討会」の取りまとめ ・消費者契約法の周知広報活動</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td><td rowspan="4">・取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施 ・消費者契約法の周知広報活動</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・「消費者契約に関する検討会」の取りまとめ ・消費者契約法の周知広報活動	令和 3 年度	・取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施 ・消費者契約法の周知広報活動	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容									
令和 2 年度	・「消費者契約に関する検討会」の取りまとめ ・消費者契約法の周知広報活動									
令和 3 年度	・取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施 ・消費者契約法の周知広報活動									
令和 4 年度										
令和 5 年度										
令和 6 年度										

項目名	① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し エ 消費者の財産被害に対する消費者安全法の厳正な執行等	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--	------	-------------

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

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

施策概要	○ 厚生労働省の取組 全国どの地域に住んでいても、成年後見制度を必要とする人が制度を利用できるよう、市町村の中核機関（権利擁護センター等を含む。以下同じ。）の整備や市町村計画の策定を推進する。 成年被後見人等の利益や生活の質の向上のための財産利用・身上保護に資する支援ができるよう、成年後見人等に対する意思決定支援の研修の全国的な実施を図る。 後見人等の担い手の確保に向けて、市民後見人の育成や後見を適切に行う法人の確保の取組を推進する。 その他、「成年後見制度利用促進基本計画」に基づく取組を推進する。 介護支援専門員（ケアマネジャー）及び訪問介護員（ホームヘルパー）を含む介護職員に対する研修において、成年後見制度等による高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する知識の普及を図る。 ○ 法務省の取組 日本司法支援センターにおいて、認知機能が十分でなく、法的サービスを自発的に求めることが期待できない高齢者・障害者等を対象として、福祉機関等からの申入れに基づき、弁護士・司法書士が出張して資力の有無にかかわらず法律相談を行うアウトリーチ型の「特定援助対象者法律相談援助」を実施する。 ○ 消費者庁の取組 高齢者や障害者の消費者被害を防止するため、成年後見制度について、国民生活センターや消費生活センター等の様々な経路も活用して周知を図る。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①中核機関（権利擁護センター等を含む。以下同じ。）を整備した市区町村 ②中核機関においてパンフレット等による成年後見制度や相談窓口の周知を行っている市区町村数 ③中核機関において後見人候補者を推薦する取組を行っている市区町村数 ④中核機関において後見人支援の取組（専門職の雇い上げ等により相談や手続支援を実施）を行っている市区町村数 ⑤協議会等の合議体を設置した市区町村数 ⑥市町村計画を策定した市区町村数 ⑦国研修を受講した中核機関職員や市区町村職員等の数 ⑧後見人等向けの意思決定支援研修が実施される都道府県の数 ⑨特定援助対象者法律相談援助件数 （平成 30 年 1 月 24 日の援助開始以降の実績：1,140 件）（令和元年 12 月 31 日時点） ⑩成年後見制度の活用促進に関する地方公共団体への要請回数 （目標） ※①～⑧は令和 3 年度末までの目標 ①全 1,741 市区町村で中核機関を整備する。 ②全 1,741 市区町村の中核機関においてパンフレット等による成年後見制度や相談窓口の周知を行う。 ③800 市区町村の中核機関において後見人候補者を推薦する取組を実施する。 ④200 市区町村の中核機関において後見人支援（専門職の雇い上げ等により相談や手続支援を実施）の取組を行う。 ⑤全 1,741 市区町村で協議会等の合議体を設置する。 ⑥全 1,741 市区町村で市町村計画を策定する。 ⑦国の研修を受講した中核機関職員や市区町村職員等の数を 3,500 人以上とする。 ⑧全 47 都道府県で後見人等向けの意思決定支援研修を実施する。 ⑨平成 27 年度及び平成 30 年度に作成・公表した成年後見制度の周知についての依頼文書を活用し、地方公共団体の消費者行政担当部局に対し、少なくとも年に 1 回要請を実施する。
-------------------------	---

【今後の取組予定】

○ 厚生労働省の取組

年度	取組内容
令和2年度	・市町村の中核機関の整備や市町村計画の策定等「成年後見制度利用促進基本計画」に基づく取組を推進
令和3年度	・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等を実施
令和4年度	・成年後見制度利用促進基本計画の変更の検討結果を踏まえ、取組を推進
令和5年度	・各都道府県において、介護支援専門員については成年後見制度や高齢者の権利擁護等の内容を含む介護支援専門員専門研修等を実施するとともに、介護職員については尊厳の保持等の内容等を含む介護職員初任者研修等を実施
令和6年度	

○ 法務省の取組

年度	取組内容
令和2年度	<関係機関・団体との連携・協力関係の構築> 福祉機関の職員等を対象とした業務説明会の開催等
令和3年度	
令和4年度	<特定援助対象者法律相談援助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による特定援助対象者法律相談援助業務の周知
令和5年度	
令和6年度	

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和2年度	地方消費者行政ブロック会議の場において、都道府県等の消費者行政担当部局に対し、成年後見制度の周知を要請
令和3年度	
令和4年度	都道府県等の消費者行政担当部局による成年後見制度の周知状況を把握し、地方消費者行政ブロック会議の場等における要請の方法を検討
令和5年度	
令和6年度	

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

施策概要	○ 総務省の取組 電気通信サービスに係る消費者保護ルールの実効性を確保するため、法執行を適切に実施するとともに、電話やインターネットによる消費者からの直接の情報提供の受付、PIO-NET を含む苦情相談記録の分析及び各種の調査等を通じて、制度の実施状況を継続的にモニタリングする。 令和元年 10 月に施行された電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第 5 号）に関する事項も踏まえ、関係団体における、消費者の安心・安全なサービス利用に資する消費者保護ルールの遵守に向けた取組、業界の専門的知見をいかした苦情相談の処理及び勧誘の適正化等の自主的取組を推進する。 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。 ※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。									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 電気通信サービスに係る消費者保護の制度の運用状況 （目標） 必要に応じて電気通信サービスに係る消費者保護ルールの整備を実施するとともに、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・評価等する 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、消費者保護ルールの実効性を確保する。 【今後の取組予定】 ○ 総務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="3">・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</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td><td rowspan="2">・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（特に、令和元年の改正電気通信事業法に基づく事業者・販売代理店の勧誘禁止行為の追加等がどのような成果を示すか注視）</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・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	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	・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（特に、令和元年の改正電気通信事業法に基づく事業者・販売代理店の勧誘禁止行為の追加等がどのような成果を示すか注視）	令和 6 年度
年度	取組内容									
令和 2 年度	・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									
令和 3 年度										
令和 4 年度										
令和 5 年度	・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（特に、令和元年の改正電気通信事業法に基づく事業者・販売代理店の勧誘禁止行為の追加等がどのような成果を示すか注視）									
令和 6 年度										

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

施策概要	○ 総務省の取組 有料放送サービスについては、説明義務、契約関係からの離脱のルール、販売勧誘活動などについて、放送法（昭和 25 年法律第 132 号）及び「有料放送分野の消費者保護ルールに関するガイドライン」を遵守徹底させるなど、消費者保護を図る。また、有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況を継続的にモニタリングする。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング （目標） 継続的にモニタリングするとともに、必要に応じて取組状況を検証する。 【今後の取組予定】 ○ 総務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 金融庁の取組 金融機関に顧客本位の業務運営を浸透・定着させることで、家計の安定的な資産形成を図り、より豊かな国民生活の実現を目指す。 具体的には、①「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、金融機関に対して、顧客本位の業務運営を実現するための取組方針の策定や、その定着度合いを客観的に評価する成果指標（自主的な KPI・共通 KPI）の公表を促す、②金融機関や顧客の参考となるよう、金融機関に対するモニタリングで把握した優良事例等を公表する、といった施策を実施する。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、取組方針、自主的な KPI 及び投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI を策定・公表した金融事業者数 ※KPI の現状 ・原則採択・取組方針策定事業者数：1,925 社（令和 2 年 3 月末） ・自主的な KPI 公表事業者数：990 社（令和 2 年 3 月末） ・共通 KPI 公表事業者数：380 社（令和 2 年 3 月末） 【今後の取組予定】 ○ 金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5"> <金融機関に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）> ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関に対するモニタリング実施と結果公表 </td></tr> <tr><td>令和 3 年度</td></tr> <tr><td>令和 4 年度</td></tr> <tr><td>令和 5 年度</td></tr> <tr><td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	<金融機関に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）> ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関に対するモニタリング実施と結果公表	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	<金融機関に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）> ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関に対するモニタリング実施と結果公表								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 金融庁の取組 無登録で金融商品取引業を行っている者による詐欺的な事案については、関係機関とも連携の上、裁判所への禁止命令等の申立てに係る調査権限等を行行使し、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、禁止命令等の申立てや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ほか、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。 また、詐欺的商法による新たな消費者被害への対応において、無登録業者等による悪質又は違法な勧誘行為については、SNS を活用するなど、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き積極的に実施する。									
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ・ 無登録業者による金融商品取引法違反行為に係る裁判所への禁止命令等の申立て件数 ・ 無登録で金融商品取引業等を行っている者に対する警告書の発出件数 【今後の取組予定】 ○ 金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="3">・ 関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2">・ 悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・ 関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	・ 悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	・ 関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。									
令和3年度										
令和4年度										
令和5年度	・ 悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。									
令和6年度										

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 オ 投資型クラウドファンディングを取り扱う 金融商品取引業者等についての対応	担当省庁	金融庁
-----	--	------	-----

施策概要	○ 金融庁の取組 投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者について、引き続き、投資者保護の観点から、適切に監督上の対応を行う。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・投資型クラウドファンディング業者の登録件数 ・行政処分件数 【今後の取組予定】 ○ 金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 金融庁の取組 暗号資産交換業者について、利用者保護の観点から所要の制度整備を行い、制度等の周知を含め、整備された制度を適切に運用する。 制度の運用に当たっては、登録業者ではない事業者による詐欺的行為等の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、無登録業者に対して警告等を行う。また、暗号資産が投機対象として取引されているとの指摘があること（※）を踏まえ、消費者保護上の問題が生じているかモニタリングするとともに、必要に応じて立入検査を行いつつ、暗号資産交換業者の内部管理態勢が適切に整備されているか検証を行う。 ※「仮想通貨交換業者等に関する研究会 報告書」（平成 30 年 12 月公表）参照 ○ 消費者庁の取組 金融庁及び警察庁と連携して、継続的に、利用者向けの注意喚起を行うとともに、国民生活センターにおいて、暗号資産等に関連する研修を実施する。																		
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・暗号資産交換業者に対する規制の整備・運用状況 ・国民生活センターにおける消費生活相談員向けの暗号資産等に関連する研修の実施回数 【今後の取組予定】 ○ 金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="2">令和 2 年 5 月 1 日に施行された資金決済法等改正法において整備された制度を適切に運用</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、利用者保護の観点から、必要な対応を実施</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="2">・暗号資産等に関する啓発用資料の作成・公表 ・上記資料を活用した注意喚起の実施</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">暗号資産等を巡る消費生活相談の状況等を踏まえ、必要に応じて暗号資産等に関する啓発用資料の内容及び当該資料を活用した注意喚起の方法について見直す</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	令和 2 年 5 月 1 日に施行された資金決済法等改正法において整備された制度を適切に運用	令和 3 年度	令和 4 年度	暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、利用者保護の観点から、必要な対応を実施	令和 5 年度	令和 6 年度	年度	取組内容	令和 2 年度	・暗号資産等に関する啓発用資料の作成・公表 ・上記資料を活用した注意喚起の実施	令和 3 年度	令和 4 年度	暗号資産等を巡る消費生活相談の状況等を踏まえ、必要に応じて暗号資産等に関する啓発用資料の内容及び当該資料を活用した注意喚起の方法について見直す	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容																		
令和 2 年度	令和 2 年 5 月 1 日に施行された資金決済法等改正法において整備された制度を適切に運用																		
令和 3 年度																			
令和 4 年度	暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、利用者保護の観点から、必要な対応を実施																		
令和 5 年度																			
令和 6 年度																			
年度	取組内容																		
令和 2 年度	・暗号資産等に関する啓発用資料の作成・公表 ・上記資料を活用した注意喚起の実施																		
令和 3 年度																			
令和 4 年度	暗号資産等を巡る消費生活相談の状況等を踏まえ、必要に応じて暗号資産等に関する啓発用資料の内容及び当該資料を活用した注意喚起の方法について見直す																		
令和 5 年度																			
令和 6 年度																			

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

施策概要	○ 経済産業省の取組 安全・安心なクレジットカード利用環境を実現するため、平成 30 年 6 月に施行された割賦販売法の一部を改正する法律の遵守が徹底されるよう、引き続き、割賦販売法（昭和 36 年法律第 159 号）の適切な執行等を行う。同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：一般社団法人日本クレジット協会）が策定する「クレジットカード・セキュリティガイドライン」を実務上の指針として位置付け、着実に取組を進める。 また、令和元年 12 月 20 日に公表された割賦販売小委員会報告書「当面の制度化に向けた整理と今後の課題～テクノロジー社会における割賦販売法制のあり方～」に基づき、過剰与信防止等の消費者保護に留意しつつ、制度見直しの検討を進める。								
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備・運用状況 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">平成 28 年改正割賦販売法の運用及び割賦販売小委員会報告書（令和元年 12 月 20 日公表）に基づく制度見直しの検討</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	平成 28 年改正割賦販売法の運用及び割賦販売小委員会報告書（令和元年 12 月 20 日公表）に基づく制度見直しの検討	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	平成 28 年改正割賦販売法の運用及び割賦販売小委員会報告書（令和元年 12 月 20 日公表）に基づく制度見直しの検討								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 経済産業省、農林水産省の取組 商品先物取引に関し、委託者の保護及び取引の適正化を図るため、引き続き、商品先物取引法の迅速かつ適正な執行を行う。また、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底するほか、委託者の保護に欠ける事態が生じた場合には、速やかに所要の措置を講ずる。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 苦情相談件数： 経済産業省（消費者相談室）：6 件（令和元年度上半期の件数（暫定版）） （平成 30 年度：22 件） 農林水産省：0 件（令和元年度。令和 2 年 2 月 29 日時点）（平成 30 年度：0 件） ※参考：取引高：1817 万枚（令和 2 年 2 月 29 日時点）（平成 30 年度：2131 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：23 件（令和元年 11 月 30 日時点）（平成 30 年度：38 件） （目標） 商品先物取引に関する苦情受付件数・相談・苦情件数を、取引高も考慮しつつ令和元年度と比較して減少させる。 （定義） 経済産業省及び農林水産省それぞれの省で集計されている。 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省、農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 厚生労働省、国土交通省の取組 平成 29 年 6 月に成立した住宅宿泊事業法について、適切に宿泊者保護が図られるよう、政省令、ガイドライン、標準住宅宿泊仲介業約款等の周知を行う。また、これらの法令等に基づいて、必要に応じ指導・監督を行う等制度の適切な運用を行う。また、今後の運用状況を踏まえて制度の見直し等必要な対応を検討・実施する。									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 住宅宿泊事業法に関する制度の整備・運用状況 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省、国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td>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</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td><td rowspan="4">住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	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	令和 3 年度	住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容									
令和 2 年度	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									
令和 3 年度	住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施									
令和 4 年度										
令和 5 年度										
令和 6 年度										

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

施策概要	○ 国土交通省の取組 民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」のウェブサイト掲載等を行い、周知を図るとともに、賃貸住宅の入退去に係る留意点についてインターネットテレビにより注意喚起を行う。 さらに、民間賃貸住宅のトラブルに関する相談を受ける地方公共団体の職員等を対象とした研修会を実施し、関係者間において「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」や「賃貸住宅標準契約書」、相談内容や紛争処理事例等の情報共有を図る。 家賃債務保証業者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。 令和 2 年に成立した賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律（令和 2 年法律第 60 号）に基づき、サブリース業者と所有者との間の賃貸借契約の適正化のための措置及び賃貸住宅管理業に係る登録の義務付けを行い、これらの規制について関係省庁や業界団体とも密接に連携し、ガイドラインを作成する等により、周知徹底を図る。									
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ・ガイドライン等の周知及び注意喚起の状況（ウェブサイトへの掲載、研修会の開催回数・参加人数） ・民間賃貸住宅の賃貸借に関する消費生活相談の件数 ・アンケートにおいて、管理業者との間でトラブルが発生したと回答したオーナーの割合 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="3">・「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td><td rowspan="2"> ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律におけるサブリース契約の適正化に係る措置の施行 ・賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律における賃貸住宅管理業に係る措置を施行 ・サブリース事業に係る規制内容等を具体的に明示したガイドラインを策定し、周知徹底を図る。 </td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律におけるサブリース契約の適正化に係る措置の施行 ・賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律における賃貸住宅管理業に係る措置を施行 ・サブリース事業に係る規制内容等を具体的に明示したガイドラインを策定し、周知徹底を図る。	令和 6 年度
年度	取組内容									
令和 2 年度	・「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施									
令和 3 年度										
令和 4 年度										
令和 5 年度	・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律におけるサブリース契約の適正化に係る措置の施行 ・賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律における賃貸住宅管理業に係る措置を施行 ・サブリース事業に係る規制内容等を具体的に明示したガイドラインを策定し、周知徹底を図る。									
令和 6 年度										

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

施策概要	○ 国土交通省の取組 住宅リフォームや中古住宅の売買に係る各種瑕疵保険を利用する事業者の情報（事業者名・所在地・保険契約実績等）を住宅瑕疵担保責任保険協会のウェブサイトにて公開し、住宅リフォーム及び中古住宅流通に関する情報提供を行う。 住宅リフォーム事業の健全な発達及び消費者が安心してリフォームを行うことができる環境の整備を図るために、国土交通省の告示（平成 26 年 9 月 1 日公布・施行）による住宅リフォーム事業者団体登録制度において、住宅リフォーム事業者団体の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす住宅リフォーム事業者団体を国が登録・公表することにより、団体を通じた住宅リフォーム事業者の業務の適正な運営を確保するとともに、消費者への情報提供等を行う。 消費者が基礎的な品質等を有する既存住宅を円滑に選択できるようにするため、耐震性があり、インスペクション（建物状況調査等）の結果、構造上の不具合及び雨漏りが認められず、想定されるリフォームの内容・費用等について適切な情報提供が行われる既存住宅について、国が商標登録したロゴマークを事業者が広告時に使用することを認める安心 R 住宅制度（特定既存住宅情報提供事業者団体登録制度）（国土交通省告示（平成 29 年 11 月 6 日公布・平成 29 年 12 月 1 日施行））を推進し、安心して購入できる既存住宅の普及を図る。 住宅リフォーム及び既存住宅売買に関するトラブルに対応するため、消費者保護の観点から、令和元年 10 月に取りまとめられた「制度施行 10 年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討会」の報告書を踏まえ、リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等について充実を図る。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・住宅リフォーム事業者団体登録制度における登録団体数 ・「安心 R 住宅」制度における登録団体数 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心 R 住宅」制度の推進及び周知・普及</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心 R 住宅」制度の推進及び周知・普及	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心 R 住宅」制度の推進及び周知・普及								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 厚生労働省、国土交通省の取組 高齢者向け住まいについては、老人福祉法第 29 条第 1 項の規定に基づく「届出」を促進するための都道府県等の取組を推進し、規制を的確に運用する。 また、事業者に対し前払金の保全措置を徹底するよう指導するとともに、事業者の廃業等の実態把握と廃業時等の入居者の居住の確保を図るための運用を引き続き求める。さらに、入居希望者が高齢者向け住まいの検討・選択をする際の参考となるよう情報提供の充実を図る。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①厚生労働省のガイドライン（※１）の改定状況 （平成 30 年度：平成 30 年 4 月 2 日改定） ②地方公共団体への周知状況 （平成 30 年度：平成 31 年 3 月 29 日指導通知（※２）発出。平成 31 年 3 月 19 日全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議にて周知） （目標） ①法令等の改正に伴い、厚生労働省のガイドラインについて改定を行う。 ②地方公共団体の周知状況 ・地方公共団体に対して、毎年度指導通知を発出し、周知を行う。 ・地方公共団体に対して、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議を通じて毎年度周知を行う。 （定義） ※１：有料老人ホームの設置運営標準指導指針（老発第 0718003 号平成 14 年 7 月 18 日・最終改正老発 0402 第 1 号平成 30 年 4 月 2 日老健局長通知） ※２：有料老人ホームを対象とした指導の強化について（老高発 0329 第 1 号平成 31 年 3 月 29 日老健局高齢者支援課長通知） 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省、国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 消費者庁、厚生労働省、関係省庁等の取組 「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議」（2017 年 1 月消費者委員会）を受け、身元保証等高齢者サポート事業について関係省庁と連携し実態把握を行い、その結果を踏まえ、消費生活相談情報を地方公共団体の高齢者福祉部局へ提供し、当該高齢者福祉部局の窓口や地域包括支援センターにおいて当該事業に関する相談を受けた場合における助言対応及び消費生活センターとの連携の際の参考とするほか、必要な措置を検討・実施する。 また、当該事業を運営していることが判明している事業者に対し、預託金の管理等、適切に業務運営を行うよう、依頼する。 更に、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるための情報提供を行う。												
KPI・今後の取組予定	【KPI】 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費生活相談の件数 （目標） 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者トラブルの発生防止に努める。 【今後の取組予定】 ○消費者庁、厚生労働省、関係省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>・ 地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td>・ 必要な措置の検討・実施</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>・ 身元保証等高齢者サポート事業を運営していることが判明している事業者に対する依頼</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td></td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・ 消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるための情報提供</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・ 地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供	令和3年度	・ 必要な措置の検討・実施	令和4年度	・ 身元保証等高齢者サポート事業を運営していることが判明している事業者に対する依頼	令和5年度		令和6年度	・ 消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるための情報提供
年度	取組内容												
令和2年度	・ 地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供												
令和3年度	・ 必要な措置の検討・実施												
令和4年度	・ 身元保証等高齢者サポート事業を運営していることが判明している事業者に対する依頼												
令和5年度													
令和6年度	・ 消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるための情報提供												

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

施策概要	○ 厚生労働省の取組 美容医療、歯科インプラント等の自由診療については、施術の前に患者に丁寧に説明し、同意を得ることが望ましい内容等につき、「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」に係る Q&A や説明用資材を関係者に周知徹底し、指導事例の共有等により、円滑な指導のための連携を行う。 「美容医療サービスに係る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インフォームド・コンセントや消費者被害に関する相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、地方公共団体等に対して消費者からの相談情報を提供することを含む必要な対策を実施する。また、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知する。 ○ 消費者庁の取組 平成 29 年 12 月から、一定の美容医療契約が特定継続的役務提供として特定商取引法の規制対象とされたことに伴い、継続して、特定商取引法の執行を厳正に実施するほか、周知・啓発活動を実施する。 ○ 消費者庁、厚生労働省の取組 美容医療サービスの提供状況の把握に資するよう、「美容医療サービス」関連で PIO-NET に登録された消費生活相談情報を地方公共団体に提供する。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・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30年度：6,609件（143件）） ・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（令和元年度：4回） （定義） インフォームド・コンセントに関する相談・苦情及び行政指導件数については、法令に基づかない調査に対する任意の回答に基づく数値。 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="2">・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="2">・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携</td></tr> </tbody> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="2">平成29年に改正された特定商取引法施行令の周知・啓発、美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="2">美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行</td></tr> </tbody> </table> ○ 消費者庁、厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="2">「美容医療サービス」関連でPIO-NETに登録された消費生活相談情報の地方公共団体への提供</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">「美容医療サービス」関連でPIO-NETに登録された消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその方法等に見直しを加えつつ、地方公共団体へ提供</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知	令和3年度	令和4年度	・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応	令和5年度	令和6年度	・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携	年度	取組内容	令和2年度	平成29年に改正された特定商取引法施行令の周知・啓発、美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行	令和3年度	令和4年度	美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す	令和5年度	令和6年度	美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行	年度	取組内容	令和2年度	「美容医療サービス」関連でPIO-NETに登録された消費生活相談情報の地方公共団体への提供	令和3年度	令和4年度	「美容医療サービス」関連でPIO-NETに登録された消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその方法等に見直しを加えつつ、地方公共団体へ提供	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容																													
令和2年度	・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知																													
令和3年度																														
令和4年度	・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応																													
令和5年度																														
令和6年度	・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携																													
年度	取組内容																													
令和2年度	平成29年に改正された特定商取引法施行令の周知・啓発、美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行																													
令和3年度																														
令和4年度	美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す																													
令和5年度																														
令和6年度	美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行																													
年度	取組内容																													
令和2年度	「美容医療サービス」関連でPIO-NETに登録された消費生活相談情報の地方公共団体への提供																													
令和3年度																														
令和4年度	「美容医療サービス」関連でPIO-NETに登録された消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその方法等に見直しを加えつつ、地方公共団体へ提供																													
令和5年度																														
令和6年度																														

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

施策概要	○ 警察庁の取組 警備業法（昭和 47 年法律第 117 号）第 19 条の規定に基づく契約内容の書面交付が確実に実施され、警備業務の依頼者の保護が図られるよう、各都道府県警察による警備業者に対する指導及び違反業者に対する行政処分による指導監督を実施する。 警備業務に関する苦情の解決義務が円滑に行われるよう、都道府県公安委員会による報告徴収・立入検査の監督権限によって、苦情の適切な解決が行われているかを確認するとともに、関連団体との連携を推進する。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 警備業者への指導状況（平成 30 年行政処分：264 件（平成 29 年行政処分：293 件）） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5"> <警備業者に対する指導監督の継続実施> - 各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 - 違反業者に対する行政処分の実施 <関係機関との連携> - 一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化 </td></tr> <tr><td>令和 3 年度</td></tr> <tr><td>令和 4 年度</td></tr> <tr><td>令和 5 年度</td></tr> <tr><td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	<警備業者に対する指導監督の継続実施> - 各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 - 違反業者に対する行政処分の実施 <関係機関との連携> - 一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	<警備業者に対する指導監督の継続実施> - 各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 - 違反業者に対する行政処分の実施 <関係機関との連携> - 一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 警察庁の取組 各都道府県警察において、探偵業法第8条の規定に基づく契約内容の書面交付が確実に実施され、探偵業務の依頼者の保護が図られるよう、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を行い、違反業者に対して検挙・行政処分といった措置を採るなど、探偵業者に対する指導監督を継続的に実施する。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 探偵業者への指導状況（平成30年行政処分：40件、立入調査：2,625件（平成29年行政処分：43件、立入調査：2,707件）） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> - 各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 - 違反業者に対する検挙・行政処分の実施 </td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	- 各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 - 違反業者に対する検挙・行政処分の実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	- 各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 - 違反業者に対する検挙・行政処分の実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 経済産業省、消費者庁の取組 電力及びガス小売全面自由化を受けて、経過措置料金解除の有無や移行手続きを含め、周知・広報を実施する。 また、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視を行うとともに、電力・ガス取引監視等委員会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。 ○ 経済産業省の取組 電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口等に寄せられた不適切な営業活動等について、事実関係の確認や指導を実施する。 ○ 消費者庁の取組 消費者トラブルの状況を注視し、必要に応じて関係法令（特定商取引法など）を厳正に執行する。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ① 電力小売全面自由化及びガス小売全面自由化についての広報の実施状況 家庭用電力の小売全面自由化認知率（平成30年度：78.2%） 家庭用ガスの小売全面自由化認知率（平成30年度：59.9%） （目標） ・家庭用電力の小売全面自由化認知率を令和6年度まで85%とすることを目指す。 ・家庭用ガスの小売全面自由化認知率を令和6年度までに80%とすることを目指す。 （定義） 家庭用電力の小売全面自由化認知率は、「電気の購入先変更者」、「電気料金プラン変更者」又は「都市ガス利用&ガスの購入先変更者」の20～69歳男女計1万人を対象としたインターネット調査において、「あなたは、「家庭用（低圧電力区分の事業者含む）電力の小売自由化」について、どの程度ご存知ですか。」という設問に対し、「内容を詳しく知っている」、「内容を知っている」、「聞いたことがあり、内容はなんとなく知っている」、「聞いたことはあるが、内容は知らない」、「聞いたことがない」という5つの選択肢のうち、「内容を詳しく知っている」、「内容を知っている」、「聞いたことがあり、内容はなんとなく知っている」と回答した割合と定義する。当該回答状況については、産業経済研究委託事業（経済産業政策・第四次産業革命関係調査事業費）（電力・ガス小売自由化における消費者の選択行動アンケート調査事業）において調査される。 家庭用ガスの小売全面自由化認知率は、自宅でガスを使用している20～60代の一般男女数千人を対象としたインターネット調査において、「あなたは、「ガス小売全面自由化」についてどの程度ご存知ですか」という設問に対し、「内容を知っている」、「見たり、聞いたことがあり、内容はなんとなく知っている」、「見たり、聞いたことはあるが、内容は全く知らない」、「見たことも聞いたこともない」という4つの選択肢のうち、「内容を知っている」、「見たり、聞いたことがあり、内容はなんとなく知っている」と回答した割合と定義する。当該回答状況については、「天然ガスの高度利用に係る事業環境等の調査（ガス小売全面自由化広報フォローアップ調査）」において調査される。 ② 特定商取引法の執行状況 ・小売電気事業者 特定商取引法による行政処分件数（令和元年度：11件（業務停止命令：3件、指示：3件、業務禁止命令：5件（令和2年3月31日現在）） ・ガス小売事業者 特定商取引法による執行実績はなし。 （目標） 悪質事案に対して厳正に対処していく。 （定義） 特定商取引法による行政処分件数は法人に対する業務停止命令及び指示並びに業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。
-------------------------	---

- ③ 不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年法律第 134 号。以下「景品表示法」という。）の執行状況

景品表示法による行政処分件数（令和元年度：執行実績なし）

（目標）

不当な表示に対して厳正に対処していく。

（定義）

景品表示法による措置命令件数及び課徴金納付命令件数

- ④ 消費者安全法の執行状況

消費者安全法による法的措置件数（令和元年度：執行実績なし）

（目標）

悪質事案に対して厳正に対処していく。

（定義）

消費者安全法による法的措置の件数

【今後の取組予定】

○ 経済産業省、消費者庁の取組

年度	取組内容
令和 2 年度	・電力小売全面自由化及び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
令和 3 年度	・電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施
令和 4 年度	
令和 5 年度	
令和 6 年度	・ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施

○ 経済産業省の取組

年度	取組内容
令和 2 年度	電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。
令和 3 年度	
令和 4 年度	
令和 5 年度	
令和 6 年度	

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和 2 年度	電力小売全面自由化及びガス小売全面自由化に便乗した悪質な消費者トラブルに対する厳正な法執行
令和 3 年度	
令和 4 年度	
令和 5 年度	
令和 6 年度	

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

施策概要	○ 文部科学省、消費者庁、関係府省庁等の取組 興行入場券の適正な流通を確保するために、令和元年6月14日に施行された特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律（平成30年法律第103号。以下「チケット不正転売禁止法」という。）の普及啓発を図る。消費者保護のための対応として、関係府省庁ウェブサイト等による消費者等への情報提供、注意喚起を行う。 また、消費者からの相談に対応できるようにするため、消費生活相談員向けの研修等を実施する。										
KPI・今後の取組予定	【KPI】 消費者等への情報提供・注意喚起の実施件数 消費生活相談員向け研修会等における説明の実施回数 （目標） ・消費者等への情報提供・注意喚起 ・消費生活相談員向け研修会等における説明を実施 （定義） ・関係府省庁の情報提供等の実施件数の総計 ・関係府省庁の研修会等の実施回数の総計 【今後の取組予定】 ○ 文部科学省、消費者庁、関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>・チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td>・チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施 ・消費生活相談員向けの研修等の実施</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施	令和3年度	・チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施 ・消費生活相談員向けの研修等の実施	令和4年度	チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容										
令和2年度	・チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施										
令和3年度	・チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施 ・消費生活相談員向けの研修等の実施										
令和4年度	チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施										
令和5年度											
令和6年度											

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 不当な表示を行う事業者に対し、必要に応じて都道府県や事業所管省庁等と連携し、課徴金制度の運用を含め、景品表示法を迅速かつ的確に運用するとともに、必要に応じて同法の執行体制の拡充を図る。また、課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直しを行う。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 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（令和元年度：措置命令件数 25 件、課徴金納付命令件数：9 件、都道府県による措置命令：10 件（令和元年 12 月末時点）） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・ 不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行 ・ 課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直し </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・ 不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行 ・ 課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直し	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	・ 不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行 ・ 課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直し								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 一般消費者の利益を保護するために、国民生活センターや消費者センター等の関係機関と連携し、説明会への講師派遣等を通じ、家庭用品品質表示法（昭和 37 年法律第 104 号）の普及啓発活動を継続的に行うとともに、家庭用品の品質に関する表示の適正化に向けて適切に対応する。 家庭用品品質表示法における対象品目及び表示の標準の内容について、必要に応じて見直しを行う。									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①説明会等の参加者数及び参加者アンケートにおける家表法に対する参加者の理解度 ②家庭用品品質表示に係る相談受付件数 （目標） アンケートにおける家庭用品品質表示法に対する参加者の理解度を令和 6 年度までに 90%以上とすることを目指す。 （定義） ①消費者庁から職員を派遣した、家庭用品品質表示法に関する説明会等において実施したアンケートの結果 ②消費者庁における家庭用品品質表示法に関する相談受付件数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="2">・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等	令和 3 年度	令和 4 年度	・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容									
令和 2 年度	・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等									
令和 3 年度										
令和 4 年度	・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応									
令和 5 年度										
令和 6 年度										

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

施策概要	○ 国土交通省、消費者庁の取組 住宅性能表示制度の普及推進、消費者のニーズに対応するため、今後の評価技術の進歩及び普及状況を見定めつつ、評価方法の充実を図る。																
KPI・今後の取組予定	【KPI】 説明会等実施回数（令和元年度：4回） （目標） 令和2年度においては説明会等における制度の周知を55回実施する。 （定義） 省エネ等良質な住宅・建築物の取得・改修に関する支援制度等説明会や評価員講習などの各種説明会等において、住宅性能表示制度について周知を行った回数 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">説明会等において制度の周知を実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	説明会等において制度の周知を実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容																
令和2年度	説明会等において制度の周知を実施																
令和3年度																	
令和4年度																	
令和5年度																	
令和6年度																	
年度	取組内容																
令和2年度	住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実																
令和3年度																	
令和4年度																	
令和5年度																	
令和6年度																	

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

施策概要	○ 国土交通省の取組 住宅・建築物・まちづくりの環境品質の向上（室内環境、景観への配慮等）と地球環境への負荷の低減等を、総合的な環境性能として一体的に評価を行い、評価結果を分かりやすい指標として示す「建築環境総合性能評価システム（CASBEE:Comprehensive Assessment System for Built Environment Efficiency）」の開発・普及を推進する。 さらに、建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律（平成27年法律第53号。以下「建築物省エネ法」という。）第36条の規定に基づく省エネ基準適合認定マークや、同第7条の規定に基づく省エネ性能表示のガイドラインに従った「建築物省エネルギー性能表示制度（BELS:Building-Housing Energy-efficiency Labeling System）」の普及促進を進めるとともに、建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律の一部を改正する法律（令和元年法律第4号。以下「改正省エネ法」という。）により創設された建築士から建築主に対する省エネ基準への適否等の説明義務について周知を行う。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 説明会等実施回数（令和元年度：55回） （目標） 令和2年度においては説明会等における制度の周知を55回実施する （定義） 省エネ等良質な住宅・建築物の取得・改修に関する支援制度等説明会などの各種説明会等において、建築環境総合性能評価システム（CASBEE）や建築物省エネルギー性能表示制度及び改正省エネ法に基づく、建築士から建築主に対する省エネ基準への適否等の説明義務等について周知を行った回数 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">説明会等において制度の周知を実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	説明会等において制度の周知を実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	説明会等において制度の周知を実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 警察庁の取組 建物部品の防犯性能の表示制度について、消費者が防犯性能により建物部品を選択できるよう、指定建物錠の性能表示について検証を行うことにより制度の適正な運用の確保を図る。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 指定建物錠の性能表示の検証の実施状況 (令和2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30年度は平成31年1月に実施)) 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">指定建物錠の性能表示についての検証</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	指定建物錠の性能表示についての検証	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	指定建物錠の性能表示についての検証								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 厚生労働省、消費者庁の取組 美容医療を始めとした医療機関のウェブサイトの表示適正化のため、地方公共団体に対し「医療機関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ってきた。こうした中、美容医療サービスに関する消費者トラブルの相談件数の増加等を踏まえ、平成 27 年 7 月 7 日に消費者委員会から医療機関のウェブサイトに対する法的規制が必要である旨の建議（美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議）がなされたことを受け、医療機関に関する広告規制等の在り方について改めて検討し、平成 28 年に取りまとめ、第 193 回国会で医療法等の一部を改正する法律（平成 29 年法律第 57 号）が成立した。 同法の成立後、施行に向け、「医療情報の提供内容等のあり方に関する検討会」等における議論を踏まえ、省令等を改正（平成 30 年 5 月 8 日公布、同年 6 月 1 日施行）し、あわせて「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針（医療広告ガイドライン）」（以下「医療広告ガイドライン」という。）を策定した。今後は医療広告ガイドライン等の周知や、指導事例の情報共有等を行い、関係団体等による自主的な取組や指導の徹底を図る。また、ネットパトロール事業による監視体制の強化等、必要な対策を実施する。 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、医療広告ガイドライン等の効果の検証を実施する。また、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知する。										
KPI・今後の取組予定	【KPI】 地方公共団体における医療広告に関する相談・苦情件数（うち違反のおそれがあるものとして行政指導を要した件数）（平成 30 年度：329 件（77 件）） （定義） 医療広告に関する相談・苦情及び行政指導件数については、法令に基づかない調査に対する任意の回答に基づく数値。 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省、消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="2">・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="2">・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td><td>・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有	令和 3 年度	令和 4 年度	・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応	令和 5 年度	令和 6 年度	・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知
年度	取組内容										
令和 2 年度	・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有										
令和 3 年度											
令和 4 年度	・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応										
令和 5 年度											
令和 6 年度	・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知										

項目名	⑤ 食品表示による適正な情報提供及び 関係法令の厳正な運用 ア 食品表示制度の適切な運用等	担当省庁	消費者庁、農林水産 省
-----	---	------	----------------

施策概要	○ 消費者庁の取組 令和2年度から完全施行された食品表示法（平成25年法律第70号）に基づく新たな食品表示制度について、適切な運用を図るとともに、消費者の更なる食品表示の活用に向け、戦略的な普及啓発のため、消費者に効果的に普及を行うことができる専門職と連携するとともに、多様な消費者層に応じた制度の普及に取り組む。また、栄養成分表示についての普及啓発を進め、健康づくりに役立つ情報源としての理解促進を図る。 特に食物アレルギーについては、食物アレルギーに対する社会的関心が高まっていることから、食物アレルギーを持つ消費者が安心して食品を喫食できるよう、アレルギー物質を含む食品に関する表示の充実を図るための措置を講ずることを目的として、おおむね3年おきに実施している実態調査の結果を基に表示対象品目の見直しを検討するとともに、正しくアレルギー表示が行われるように事業者に対し普及啓発を図る。 ゲノム編集技術応用食品については、食品がそれに該当するか知りたいという消費者ニーズがあるため、厚生労働省に届出されたゲノム編集技術応用食品であることが明らかな場合には、事業者に対し積極的に表示等の情報提供を行うよう働きかけを行う。一方、現段階では、国内外においてゲノム編集技術応用食品について取引記録等の書類による情報伝達の体制が不十分であること、及びゲノム編集技術を用いたものか科学的な判別が困難であることを踏まえ、食品表示基準（平成27年内閣府令第10号）に基づく表示の対象としないこととしている。このため、今後、流通実態や諸外国の表示制度に関する情報収集も随時行った上で、新たな知見等が得られた場合には、必要に応じて表示の取扱いの見直しを検討することとする。また、ゲノム編集技術応用食品については、ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて関係行政機関等と連携して消費者や事業者へ普及啓発を行う。 保健機能食品及び特別用途食品については、その制度を適切に運用するとともに、消費者及び事業者に対し、積極的な普及啓発を行い、理解促進を図る。 また、令和4年度に全面施行される加工食品の原料原産地表示制度、令和5年度に施行を迎える遺伝子組換え食品表示制度等についても、事業者が速やかに従前の制度から新しい制度に移行できるよう事業者団体、地方公共団体等が開催する講習会等を通じて事業者へ周知を図るとともに、消費者団体等と連携した食品表示制度セミナーを開催することにより、消費者への普及啓発を行い、理解促進を図る。 さらに、消費者にとって見づらい等の食品表示における課題を解決し、分かりやすく活用される食品表示とするため、食品表示の全体像に関する報告書（令和元年8月消費者委員会食品表示部会）を踏まえ、消費者の表示の利活用の実態等の現状把握を行うことを目的とした調査等を実施し、その結果を踏まえた検討を行う。
------	---

	○ 農林水産省の取組 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。						
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①食品表示制度に関する消費者の理解度 (表示制度：令和元年度の理解度(%) / 令和元年度の目標値(%)) 期限表示：56.7/60.8、食品添加物：22.4/46.0、アレルギー：46.3/23.3、栄養成分表示：40.4/39.3、遺伝子組換え食品(分別流通生産管理)：12.5/34.1、遺伝子組換え食品(不分別)：8.9/34.1、原料原産地表示(対象品目)：12.1/52.5、原料原産地表示(対象原材料)：13.7/52.5、原料原産地表示(製造地表示)：18.2/52.5、原料原産地表示(又は表示)：12.7/52.5、原料原産地表示(大括り表示)：23.2/52.5、特定保健用食品：33.6/42.9、栄養機能食品 11.0/45.2、機能性表示食品：17.4/42.5 ②食品表示基準等に関するウェブページへのアクセス数：7,110,019 件(令和元年度) (目標) ①食品表示制度に関する消費者の理解度を令和 6 年度までに目標値(※)に到達させることを目指す。 ※消費者意向調査において、食品表示制度を認知していると回答した者の割合と、各表示事項を参考にして回答した者の割合を掛け合わせた割合。 ②食品表示基準等に関するウェブページへのアクセス数が毎年度 400 万件以上を維持することを目指す。 (定義) ①消費者意向調査における各表示事項への設問に対して、正しい選択肢を選んだ者の割合を理解度とする。 ②1 年間の消費者庁ウェブサイトにおける食品表示基準等に関するウェブページへのアクセス数を集計する。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td> - 食品表示制度の適切な運用、消費者の更なる食品表示の活用に向けた戦略的な普及啓発の検討及び実施 - 栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発 - 食物アレルギーの表示対象品目の見直しに向け、実態調査の結果等を踏まえた技術的検討の実施及び事業者が正しい表示を行うための普及啓発 </td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td><td> - ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて関係行政機関等と連携した普及啓発 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	- 食品表示制度の適切な運用、消費者の更なる食品表示の活用に向けた戦略的な普及啓発の検討及び実施 - 栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発 - 食物アレルギーの表示対象品目の見直しに向け、実態調査の結果等を踏まえた技術的検討の実施及び事業者が正しい表示を行うための普及啓発	令和 3 年度	ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて関係行政機関等と連携した普及啓発
年度	取組内容						
令和 2 年度	- 食品表示制度の適切な運用、消費者の更なる食品表示の活用に向けた戦略的な普及啓発の検討及び実施 - 栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発 - 食物アレルギーの表示対象品目の見直しに向け、実態調査の結果等を踏まえた技術的検討の実施及び事業者が正しい表示を行うための普及啓発						
令和 3 年度	ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて関係行政機関等と連携した普及啓発						

	令和4年度	・食品表示法改正に伴う食品の自主回収の届出制度の開始に向けた準備及び普及啓発（令和3年度まで） ・保健機能食品制度及び特別用途食品制度の適切な運用及び普及啓発 ・事業者が速やかに新たな加工食品の原料原産地表示制度及び遺伝子組換え食品表示制度に移行するための周知活動（原料原産地表示制度は令和3年度まで、遺伝子組換え食品表示制度は令和4年度まで）
	令和5年度	・遺伝子組換え食品の公定検査法の確立に向けた検討（令和4年度まで） ・加工食品の原料原産地表示制度の導入効果の検証（令和6年度） ・食品表示の全体像に関する報告書を踏まえた消費者の表示の利活用の実態や問題点等を把握することを目的とした調査の実施（令和4年度まで）
	令和6年度	・食品表示の全体像に関する報告書を踏まえた表示に関する調査等に基づき、分かりやすく活用される食品表示の検討（令和6年度まで）

○ 農林水産省の取組

年度	取組内容
令和2年度	・食品関連事業者に対し、原料原産地表示制度の普及を図る ・食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置
令和3年度	
令和4年度	食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置
令和5年度	
令和6年度	

項目名	⑤ 食品表示による適正な情報提供及び 関係法令の厳正な運用 イ 健康食品も含めた食品の表示・広告の 適正化	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 食品の機能性等を表示する制度に関し、健康食品も含めた食品の表示・広告について、執行体制の整備も含め、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処するとともに、健康食品に関する留意事項の周知徹底を行うことにより、表示・広告の適正化を図る。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 事業者への措置件数 （令和元年度：改善要請件数 152 事業者 184 商品（令和元年度 11 月末時点）） （定義） インターネットにおける健康食品等の虚偽誇大表示に対する改善要請件数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

項目名	⑤ 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用 ウ 関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	担当省庁	消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省
-----	---	------	--------------------

施策概要	○ 消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省の取組 食品表示に関する監視・取締りに関しては、「生活安心プロジェクト 緊急に講ずる具体的な施策」（平成 19 年 12 月 17 日「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合了承）に基づき、不適切な食品表示に関する監視を強化するため、消費者庁、警察庁、国税庁及び農林水産省を構成員とする「食品表示連絡会議」を設置している。同会議は、これら関係機関の連携の下、不適正な食品表示に関する情報が寄せられた場合に、必要に応じて情報共有、意見交換を行い、迅速に問題のある事業者への処分等の必要な対応を講ずるとともに、こうした対応が円滑に実施されるよう関連情報の共有を進める。 また、このような中央段階での連携の下、ブロックレベル、都道府県レベルで監視協議会を開催し、管区警察局、国税局（所）、地方農政局、都道府県（消費生活センター、警察等）等の地域の関係機関の連携及び情報共有を促進すること等により、関係法令に基づく効果的かつ効率的な執行を図る。 監視対象品目が拡大し、その原材料の商流や物流も複雑化、広域化する中、原料原産地表示の違反を防止するため、消費者庁が関係法令を横断的に活用した監視体制をより一層強化し、関係機関が連携した検査体制の構築を図り、迅速な対応を行う。 ○ 国税庁の取組 酒類については、市場に流通している酒類を小売販売場から買い上げ、表示事項の確認や成分等の理化学分析等を実施し、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施するなど表示の適正化を図る。 ○ 農林水産省の取組 食品表示法に基づき、食品（酒類以外の品目）の品質事項については、農林水産省の地方農政局等職員による小売店舗等に対する巡回調査を実施し、監視・取締りの徹底を図る。 また、消費者を欺まんする悪質な産地偽装等が跡を絶たない状況にあることから、こうした産地偽装等の監視・取締りを重点的に行うため、独立行政法人農林水産消費安全技術センター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。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・食品表示法、景品表示法（食品表示に限る。）に基づく措置の実施状況 ・生鮮食品の原産地の不適正表示率（平成30年度：0.4%） ・加工食品の義務表示事項の不適正表示率（平成30年度：1.8%） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、迅速な対応を行う。</td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 国税庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。</td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。</td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、迅速な対応を行う。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容																								
令和2年度	食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、迅速な対応を行う。																								
令和3年度																									
令和4年度																									
令和5年度																									
令和6年度																									
年度	取組内容																								
令和2年度	酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。																								
令和3年度																									
令和4年度																									
令和5年度																									
令和6年度																									
年度	取組内容																								
令和2年度	食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。																								
令和3年度																									
令和4年度																									
令和5年度																									
令和6年度																									

項目名	⑤ 食品表示による適正な情報提供及び 関係法令の厳正な運用 エ 米穀等の産地情報の伝達の適正化	担当省庁	農林水産省、国税 庁、消費者庁
-----	---	------	--------------------

施策概要	○ 農林水産省、国税庁、消費者庁の取組 米トレーサビリティ法に基づき、米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置を行うことにより、米・米加工品の産地情報の伝達の適正化を図る。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・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（平成30年度の集計値：98.4%） ・酒類に関する産地情報伝達の適正実施率（平成30年度の集計値：97.6%） 【今後の取組予定】 ○ 農林水産省、国税庁、消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

項目名	⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り ア 「オレオレ詐欺等対策プラン」の推進 による特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	担当省庁	警察庁、総務省、金融庁
-----	---	------	-------------

施策概要	○ 警察庁、総務省、金融庁の取組 特殊詐欺等から高齢者を守るための総合対策として策定された「オレオレ詐欺等対策プラン」（令和元年6月25日犯罪対策閣僚会議決定）に基づき、架空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。 特殊詐欺に利用された固定電話番号については、警察からの要請があった場合に、電気通信事業者において、その利用を停止するなどの取組を行う。 様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動を推進する。 金融機関に対し、特殊詐欺に関する注意喚起等を引き続き行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止のための取組を一層促進する。 また、同様の観点から、金融機関における特殊詐欺への対応状況の検証を行う。 金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、当該情報提供の状況等につき、四半期ごとの公表を行う。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 架空請求詐欺及び金融商品等取引名目の認知・検挙状況 ※令和元年の認知・検挙状況（令和元年暫定値） ①認知状況 ・架空請求詐欺：認知件数：3,546 件（前年同期比-1,298 件）、被害額：97.6 億円（前年同期比-40.8 億円）（平成 30 年：認知件数 4,844 件、被害額 138.4 億円） ・金融商品等取引名目の特殊詐欺：認知件数 27 件（前年同期比-19 件）、被害額 1.9 億円（前年同期比-0.7 億円）（平成 30 年：認知件数 46 件、被害額：2.7 億円） ②検挙状況 ・架空請求詐欺：検挙件数：1,386 件（前年同期比+115 件）、検挙人員：630 人（前年同期比+4 人）（平成 30 年：検挙件数 1,271 件、検挙人員 626 人） ・金融商品等取引名目の特殊詐欺：検挙件数：28 件（前年同期比-12 件）、検挙人員：24 人（前年同期比-16 人）（平成 30 年：検挙件数 40 件、検挙人員 40 人） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁、総務省、金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="2">・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</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td>・犯行ツール対策の推進</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td><td>・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td><td>・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・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	令和 3 年度	令和 4 年度	・犯行ツール対策の推進	令和 5 年度	・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進	令和 6 年度	・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等
年度	取組内容											
令和 2 年度	・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											
令和 3 年度												
令和 4 年度	・犯行ツール対策の推進											
令和 5 年度	・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進											
令和 6 年度	・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等											

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

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

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 支払をした後に寄せられた架空請求に関する消費生活相談件数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、警察庁、金融庁、法務省、経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・ 架空請求個別事案の調査・法的措置 ・ 多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等） ・ 架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施 ・ 業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の依頼等 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・ 架空請求個別事案の調査・法的措置 ・ 多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等） ・ 架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施 ・ 業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の依頼等	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	・ 架空請求個別事案の調査・法的措置 ・ 多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等） ・ 架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施 ・ 業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の依頼等								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

項目名	⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り ウ 被害の拡大防止を意識した悪質商法 事犯の取締りの推進	担当省庁	警察庁
-----	--	------	-----

施策概要	○ 警察庁の取組 悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）は、多大な被害をもたらすものであることから、関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯の早期把握に努めるとともに、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進等による早期事件化により、被害の拡大防止を図る。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 悪質商法事犯の取締状況 ※令和元年の取締り状況 ・利殖勧誘事犯：41 事件、検挙人員：176 人 ・特定商取引等事犯：132 事件、検挙人員：230 人 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 警察庁の取組 生活経済事犯の多くで、預貯金口座や携帯電話等に係るサービスが悪用されていることから、犯罪の予防及び被害拡大防止を図るため、生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する携帯電話契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策を推進する。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 情報提供、解約要請等の実施状況 ※令和元年の情報提供、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：11,881件 - 携帯電話契約者確認の求めを行った件数：1,955件 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 金融庁、警察庁の取組 偽造キャッシュカード等（偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳、インターネットバンキング）による被害の防止等に向けた金融機関への注意喚起を実施する。 ○ 金融庁の取組 金融機関の犯罪防止策や犯罪発生後の対応措置への取組状況をフォローアップ（偽造キャッシュカード等による被害発生状況や金融機関による補償状況の四半期ごとの公表、偽造キャッシュカード問題等に対する金融機関の対応状況に関するアンケート調査の実施及び公表、金融機関における偽造キャッシュカード等への対応状況の検証）し、各種被害手口に対応した金融機関における防止策等を促進する。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・ IC キャッシュカード対応 ATM が全体の ATM に占める割合 ・ 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 ・ IC キャッシュカード導入済金融機関 ・ 生体認証機能付 IC キャッシュカード導入済金融機関 ・ 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 ・ 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 【今後の取組予定】 ○ 金融庁、警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・ 金融機関への注意喚起の実施 ・ 各種被害手口に対応した金融機関における防止策等の促進 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・ 金融機関への注意喚起の実施 ・ 各種被害手口に対応した金融機関における防止策等の促進	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	・ 金融機関への注意喚起の実施 ・ 各種被害手口に対応した金融機関における防止策等の促進								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 警察庁の取組 ヤミ金融事犯については、健全な経済生活を脅かす悪質な事犯であり、また暴力団の資金源となる場合もあることから、当該事犯の徹底した取締りのほか、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等により、被害の予防を図る。												
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ヤミ金融事犯の取締り状況（ヤミ金融事犯：639 事件（令和元年度）、検挙人員：724 人（令和元年度）） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>・ヤミ金融事犯の徹底した取締り</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td>・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>拒否に関する情報提供</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・ヤミ金融事犯の徹底した取締り	令和3年度	・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供	令和4年度	・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供	令和5年度	拒否に関する情報提供	令和6年度	・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防
年度	取組内容												
令和2年度	・ヤミ金融事犯の徹底した取締り												
令和3年度	・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供												
令和4年度	・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供												
令和5年度	拒否に関する情報提供												
令和6年度	・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防												

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

施策概要	○ 警察庁、総務省の取組 不正アクセス行為の禁止等に関する法律に基づき、フィッシング罪の取締りを推進する。また、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じ、フィッシング被害防止対策を推進する。 総務省では、フィッシング対策にも有効な技術的対策の一つとして、受信者が受け取った電子メールについて、当該電子メールの送信者の情報が詐称されている（送信者になりすましている）か否かを確認可能とする「送信ドメイン認証技術」の普及促進に取り組んでおり、迷惑メール対策に関わる関係者が幅広く参画し、関係者による効果的な迷惑メール対策の推進に資することを目的として設立された「迷惑メール対策推進協議会」と連携し、「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」を策定・公表（平成23年8月に第2版を公表）している。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・フィッシング罪の取締り状況（フィッシング罪（識別符号の入力を不正に要求する行為の禁止（不正アクセス行為の禁止等に関する法律第7条違反））の検挙件数：2件（令和元年）） ・「迷惑メール対策推進協議会」と連携した「送信ドメイン認証技術」の普及促進状況 【今後の取組予定】 ○ 警察庁、総務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">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罪の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	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罪の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	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罪の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 警察庁の取組 各都道府県警察等から集約した、海外の偽サイト等に関する URL 情報等を、ウイルス対策ソフト事業者等に提供し、当該サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面に警告表示を行うなどの対策を推進する。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 海外の偽サイト等に関する URL 情報等のウイルス対策ソフト事業者等への提供（令和元年：16,508 件） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 警察庁の取組 インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進するとともに、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起を実施する。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 インターネットオークションに係る犯罪の取締り状況 ※インターネットオークション詐欺の検挙件数：157 件（令和元年） 【今後の取組予定】 ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 消費者庁、警察庁、財務省、総務省、農林水産省、経済産業省、関係府省庁等の取組 越境取引やインターネット取引などでの模倣品被害を防止するため、関係行政機関が連携して取締りの強化等を行うとともに、取引の関係者にも協力を呼び掛ける。 ○ 農林水産省の取組 官民連携の農林水産知的財産保護コンソーシアム（委託事業）を通じて、我が国農林水産物・食品の模倣品に係る現地調査やインターネットによる監視等を実施し、地理的表示の登録生産者団体や都道府県等関係団体に情報提供する。また、地理的表示の侵害については、補助事業を通じて、海外における知的財産の保護・侵害対策を支援する。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①模倣品を扱っている可能性のあるインターネットの通信販売サイトについて特定商取引法の遵守状況について調査を行い、同法違反の疑いがある同業者に対して改善指導を行う。 ※調査件数：154 件（令和 2 年 3 月 31 日現在）（平成 30 年度 109 件） うち、99 件（令和 2 年 3 月 31 日現在）（平成 30 年度 93 件）に改善指導を実施。 （目標） 違反行為には厳正に対処。 （定義） インターネット通信販売等の模倣品を扱っている疑いのある通信販売業者の特定商取引法の遵守状況の調査（委託事業）を行い、同法違反の疑いがある同業者に対して消費者庁が改善指導を行った件数。 ②模倣品被害の取締り状況 ※平成 30 年の取締り状況 ・商標権侵害事犯：309 事件、検挙人員：364 人 ・著作権侵害事犯：169 事件、検挙人員：205 人 ③全国の税関における知的財産侵害物品の差止状況 ※令和元年の取締り状況 ・輸入差止件数：23,934 件 ・輸入差止点数：1,018,880 点 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、警察庁、財務省、総務省、農林水産省、経済産業省、関係省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">模倣品の取締りと取引関係者への協力要請</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	模倣品の取締りと取引関係者への協力要請	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	模倣品の取締りと取引関係者への協力要請								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 金融庁、財務省の取組 犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配当金の支払等に関する法律（平成 19 年法律第 133 号。以下「振り込め詐欺救済法」という。）に基づく返金制度の周知徹底を図るとともに、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の取組を促す。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 被害者への返金額 【今後の取組予定】 ○ 金融庁、財務省の取組 <table><tr><th>年度</th><th>取組内容</th></tr><tr><td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">・ 振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底 ・ 金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進</td></tr><tr><td>令和 3 年度</td></tr><tr><td>令和 4 年度</td></tr><tr><td>令和 5 年度</td></tr><tr><td>令和 6 年度</td></tr></table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・ 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	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	・ 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								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 経済産業省の取組 消費者の日本産業規格（JIS）開発審議への参加を効率的に促進するために「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施する。また、国の審議会である日本産業標準調査会に消費者代表が参加し、消費者の立場から国内の標準化・認証に関する審議を実施する。									
KPI・今後の取組予定	【KPI】 セミナー実施回数及び参加人数（令和元年度：実施回数 18 回、参加人数 1,179 名） 日本産業標準調査会 各専門委員会開催回数（令和元年度：56 回） 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施、 日本産業標準調査会への消費者代表の参加</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td rowspan="4">日本産業標準調査会への消費者代表の参加</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施、 日本産業標準調査会への消費者代表の参加	令和3年度	日本産業標準調査会への消費者代表の参加	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施、 日本産業標準調査会への消費者代表の参加									
令和3年度	日本産業標準調査会への消費者代表の参加									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										

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

施策概要	○ 農林水産省の取組 食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格（JAS）を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 新たな JAS の制定件数（令和 2 年 3 月 31 日時点：13 件） 【今後の取組予定】 ○ 農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格（JAS）を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格（JAS）を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格（JAS）を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 公正取引委員会の取組 一般消費者の利益の確保のため、独占禁止法等に基づき、競争政策を強力に実施する。また、価格カルテル・入札談合、デジタル・プラットフォーム事業者による独占禁止法違反行為等に厳正に対処するとともに企業結合審査を的確に実施し、必要に応じ、公正取引委員会の体制強化・機能強化を図る。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・法的措置の実施件数 ・企業結合審査の実施状況 【今後の取組予定】 ○ 公正取引委員会の取組 <table><tr><th>年度</th><th>取組内容</th></tr><tr><td>令和2年度</td><td rowspan="5">価格カルテル・入札談合等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施</td></tr><tr><td>令和3年度</td></tr><tr><td>令和4年度</td></tr><tr><td>令和5年度</td></tr><tr><td>令和6年度</td></tr></table>	年度	取組内容	令和2年度	価格カルテル・入札談合等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	価格カルテル・入札談合等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

項目名	⑧ 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保 イ 公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保	担当省庁	消費者庁、消費者委員会、経済産業省、国土交通省、公共料金所管府省庁
-----	---	------	-----------------------------------

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

KPI・
今後の取組予定

【KPI】
公共料金等について、決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保等に向けた取組状況

【今後の取組予定】

○ 消費者庁、消費者委員会、各公共料金等所管省庁の取組

年度	取組内容
令和2年度	公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施
令和3年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和2年度	電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。
令和3年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

○ 消費者委員会の取組

年度	取組内容
令和2年度	電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。
令和3年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

○ 消費者庁、経済産業省の取組

年度	取組内容
令和2年度	電気やガス料金について、消費者保護の観点から、費用負担の在り方について検討するとともに、ガス小売料金規制が解除された地域において、一定期間の間、事後監視を実施する。
令和3年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

	○ 消費者庁、消費者委員会、国土交通省の取組	
	年度	取組内容
	令和2年度	北海道旅客鉄道株式会社の運賃の改定について、国土交通省において同社の長期経営ビジョン等に基づく取組を丁寧に検証し、その確実な実施のために必要な指導、助言を行うとともに、需要の変化について注視すること等の対応を行い、消費者庁及び消費者委員会において国土交通省による当該対応状況等について、必要なデータ等が整い次第、令和5年度までに検証を行う。
	令和3年度	
	令和4年度	
	令和5年度	
	令和6年度	—

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 悪質な通信販売事業者に対して、特定商取引法に違反する事実が認められた場合には、迅速かつ厳正に対処する。また、特定商取引法の執行を補完する取組として、通信販売に係る特定商取引法の周知・啓発を実施するほか、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、ウェブサイトの削除等を促す。 また、通信販売広告の監視強化のため、関係団体との情報交換を機動的に実施する。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 改善指導（令和2年3月31日現在：1,023件、平成30年度1,459件） 特定商取引法による行政処分件数：（令和2年3月31日現在：5件（業務停止命令：1件、指示：3件、業務禁止命令：1件）、平成30年度：4件（業務停止命令：1件、指示：1件、業務禁止命令：2件）） （目標） 悪質事案に対して迅速かつ厳正に対処 特定商取引法等の厳正かつ適切な執行 （定義） インターネット通信販売及びテレビ通信販売の運営事業者等の特定商取引法の遵守状況の調査（委託事業）を行い、同法違反の疑いがある事業者に対して消費者庁が改善指導を行った件数。 特定商取引法による行政処分件数は法人に対する業務停止命令及び指示並びに業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売広告に関する関係団体との意見交換 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売広告に関する関係団体との意見交換	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	・悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売広告に関する関係団体との意見交換								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 総務省、消費者庁の取組 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成 14 年法律第 26 号）に基づき、行政処分や行政指導の実施により、同法に違反する特定電子メールに起因した消費者被害を削減する。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 警告メール（行政指導）：令和元年度 約 6,000 件、平成 30 年度 約 5,700 件 措置命令（行政処分）：令和元年度 0 件、平成 30 年度 0 件 （目標） 行政処分や行政指導の実施により、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に違反する特定電子メールに起因した消費者被害の削減に努める。 【今後の取組予定】 ○ 総務省、消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 総務省の取組 迷惑メール追放のための官民連携施策として、迷惑メール対策に取り組む民間事業者等と連携し、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、当該メールに関する情報を送信元プロバイダに通知することにより、迷惑メール送信回線の利用停止措置等の円滑な実施を促す。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 送信元プロバイダへの通知（令和元年度：約 5,600 件、平成 30 年度：約 8,900 件）（目標） 迷惑メール追放支援プロジェクトの実施により、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に違反する特定電子メールに起因した消費者被害の削減を目指す。 【今後の取組予定】 ○ 総務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等を実施する。また、関係行政機関、事業者団体、消費者団体等で、インターネット上で新たに発生しつつある課題を共有し、事業者等による機動的な取組を促すため、「インターネット消費者取引連絡会」を開催する。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 調査報告書（消費者庁ウェブサイト）へのアクセス件数 （目標） 調査報告書へのアクセス件数増加に伴う普及啓発 （定義） 消費者庁ウェブサイトにおける調査報告書 URL へのアクセス件数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等の実施 ・インターネット消費者取引連絡会の開催等 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等の実施 ・インターネット消費者取引連絡会の開催等	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	・インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等の実施 ・インターネット消費者取引連絡会の開催等								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 総務省の取組 電気通信サービス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、適切な広告表示がなされるよう関係事業者における取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。									
KPI・今後の取組予定	【KPI】 協議会におけるガイドラインを踏まえた広告表示等の検証状況 (目標) 協議会におけるガイドラインの運用及びその改定に係る検討並びに事業者等による広告の自主的なチェックの状況を注視し、関係事業者による適切な広告表示に向け、行政として必要に応じた対応を行う。 【今後の取組予定】 ○ 総務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="3">・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2">・利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがあると考えられる広告表示について、必要に応じて行政指導を実施する。</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	・利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがあると考えられる広告表示について、必要に応じて行政指導を実施する。	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。									
令和3年度										
令和4年度										
令和5年度	・利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがあると考えられる広告表示について、必要に応じて行政指導を実施する。									
令和6年度										

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

施策概要	○ 経済産業省の取組 学識経験者、関係省庁、消費者、経済界などの協力を得て、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を改訂することを通じて、情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなるよう、取引環境を整備する。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省の取組 <table><tr><th>年度</th><th>取組内容</th></tr><tr><td>令和2年度</td><td rowspan="5">「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂</td></tr><tr><td>令和3年度</td></tr><tr><td>令和4年度</td></tr><tr><td>令和5年度</td></tr><tr><td>令和6年度</td></tr></table>	年度	取組内容	令和2年度	「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 個人情報保護委員会の取組 個人情報の適正な取扱いの確保によって、個人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・啓発を含めた各種政策を実施する。 また、個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律（平成 27 年法律第 65 号）に設けられた「いわゆる 3 年ごと見直し」に関する規定（附則第 12 条）に基づき、検討を行い、改正法案を第 201 回通常国会に提出し、個人情報の保護に関する法律等の一部を改正する法律（令和 2 年法律第 44 号）が成立した。 同法公布後 2 年以内の施行に向けて、個人情報の保護と有用性のバランスを図る観点から、多様なステークホルダーの意見を十分に聴取しつつ、仮名加工情報の加工基準に関する規定や利用停止等の請求に関する具体的事例等を盛り込んだ政令・規則・ガイドラインの整備を進めるとともに、同法の周知広報に取り組む。										
KPI・今後の取組予定	【KPI】 個人情報保護制度に関する説明会等の実施状況 （目標） 説明会において匿名加工情報の活用事例の紹介等の情報発信を行い、パーソナルデータの適正かつ効果的な活用環境の向上を図る。 【今後の取組予定】 ○ 個人情報保護委員会の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td>改正法案の令和 2 年の通常国会への提出。法律の審議状況・施行に関する状況を踏まえた各種施策の実施及び政令・規則等の検討の実施</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td><td>政令・規則等の検討や個人情報保護法制の周知・啓発を含めた政策を実施</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	改正法案の令和 2 年の通常国会への提出。法律の審議状況・施行に関する状況を踏まえた各種施策の実施及び政令・規則等の検討の実施	令和 3 年度	政令・規則等の検討や個人情報保護法制の周知・啓発を含めた政策を実施	令和 4 年度	法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容										
令和 2 年度	改正法案の令和 2 年の通常国会への提出。法律の審議状況・施行に関する状況を踏まえた各種施策の実施及び政令・規則等の検討の実施										
令和 3 年度	政令・規則等の検討や個人情報保護法制の周知・啓発を含めた政策を実施										
令和 4 年度	法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施										
令和 5 年度											
令和 6 年度											

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

施策概要	○ 内閣府、個人情報保護委員会、総務省、関係府省庁等の取組 マイナンバーカードの健康保険証利用の本格的な運用が令和3年3月から開始されること等を踏まえ、マイナンバー制度に便乗した不正な勧誘や個人情報の取得への注意喚起のため、平成27年12月に関係府省庁等が共同で作成・公表した資料の周知を引き続き進めるとともに、当該制度に関する正しい周知・広報を引き続き実施する。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 マイナンバー制度に便乗した不正な勧誘や個人情報の取得についての注意喚起資料の更新（毎年度1回程度実施）及び周知（4半期に1回程度、関係府省庁等の公式SNSを活用する等により実施） 【今後の取組予定】 ○ 内閣府、個人情報保護委員会、総務省、関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

(3) ぜい弱性等を抱える消費者を支援する関係府省庁等の連携施策の推進

項目名	① 成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進	担当省庁	法務省、消費者庁、金融庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁等
-----	-------------------------	------	---------------------------------

施策概要	○法務省、消費者庁、金融庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁等の取組 成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議を開催し、関係行政機関相互の密接な連携・協力を確保し、総合的かつ効果的な取組を推進する。 ○法務省の取組 成年年齢引下げに関連して生ずる様々な影響を把握するため、国民への浸透度等の調査を行い、その結果を活用して、効果的な広報・周知の媒体や方法につき検討するとともに、消費者教育を始めとした環境整備の施策にいかす。 令和元年度における具体的取組（今後実施予定のものを含む。）は次のとおり。 ・若者との意見交換会の実施 ・成年年齢引下げに関する SNS（Twitter）の開設 ・成年年齢引下げをテーマとするポスターコンテストの実施 ・成年年齢引下げに関する YouTube 掲載動画の作成 ・政府広報と連携し、広報番組やラジオ番組の発信 ○金融庁、経済産業省の取組 事業者による若年者に対する返済能力や支払可能見込額の調査が一層適切に行われるよう、業界団体と協力・連携して、事業者の若年者に対する貸付け等の実態や自主的な取組状況、今後の方針等を把握するための調査を実施し、その結果を検証して、得られた優良事例の公表や事業者へのフィードバック等を通じて、効果的な取組を推進する。 ○消費者庁の取組 「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」（平成 30 年 2 月 20 日若年者への消費者教育の推進に関する 4 省庁関係局長連絡会議決定（平成 30 年 7 月 12 日改定））に基づき、平成 30 年度から令和 2 年度までの 3 年間を集中強化期間として、実践的な消費者教育を推進する。集中強化期間終了後も高校等での実践的な消費者教育を推進する。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・成年年齢引下げの国民への浸透の状況の向上 ・成年年齢引下げの当事者である若年者を中心とする層への広報、周知の実施状況 【今後の取組予定】 ○法務省、消費者庁、金融庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁等の取組 <table> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="3">成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議において工程表を作成する等の取組を通じた総合的かつ効果的な施策の推進（若年者に対する適切な与信審査に関する取組を含む。）</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2">—</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </table> ○法務省の取組 <table> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和2年度</td><td> ・若者との意見交換会の実施 ・成年年齢引下げ SNS（Twitter）、特設ウェブサイト等における情報発信 ・広報番組やラジオ番組の発信 ・成年年齢引下げの浸透度調査 その他、成年年齢引下げの周知に必要な施策を実施 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td>上記施策の進捗を踏まえ、令和4年4月1日に施行される成年年齢引下げに関する環境整備を推進するため、必要な施策を引き続き実施</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">—</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </table> ○消費者庁の取組 <table> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和2年度</td><td>・若年層への実践的な消費者教育の実施（アクションプログラムに基づき、全国での実践的な消費者教育を促進）</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td rowspan="2">・若年層への実践的な消費者教育の進捗状況のフォローアップを行い、必要な施策を実行。</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2">—</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </table>	年度	取組内容	令和2年度	成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議において工程表を作成する等の取組を通じた総合的かつ効果的な施策の推進（若年者に対する適切な与信審査に関する取組を含む。）	令和3年度	令和4年度	令和5年度	—	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	・若者との意見交換会の実施 ・成年年齢引下げ SNS（Twitter）、特設ウェブサイト等における情報発信 ・広報番組やラジオ番組の発信 ・成年年齢引下げの浸透度調査 その他、成年年齢引下げの周知に必要な施策を実施	令和3年度	上記施策の進捗を踏まえ、令和4年4月1日に施行される成年年齢引下げに関する環境整備を推進するため、必要な施策を引き続き実施	令和4年度	—	令和5年度	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	・若年層への実践的な消費者教育の実施（アクションプログラムに基づき、全国での実践的な消費者教育を促進）	令和3年度	・若年層への実践的な消費者教育の進捗状況のフォローアップを行い、必要な施策を実行。	令和4年度	令和5年度	—	令和6年度
年度	取組内容																													
令和2年度	成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議において工程表を作成する等の取組を通じた総合的かつ効果的な施策の推進（若年者に対する適切な与信審査に関する取組を含む。）																													
令和3年度																														
令和4年度																														
令和5年度	—																													
令和6年度																														
年度	取組内容																													
令和2年度	・若者との意見交換会の実施 ・成年年齢引下げ SNS（Twitter）、特設ウェブサイト等における情報発信 ・広報番組やラジオ番組の発信 ・成年年齢引下げの浸透度調査 その他、成年年齢引下げの周知に必要な施策を実施																													
令和3年度	上記施策の進捗を踏まえ、令和4年4月1日に施行される成年年齢引下げに関する環境整備を推進するため、必要な施策を引き続き実施																													
令和4年度	—																													
令和5年度																														
令和6年度																														
年度	取組内容																													
令和2年度	・若年層への実践的な消費者教育の実施（アクションプログラムに基づき、全国での実践的な消費者教育を促進）																													
令和3年度	・若年層への実践的な消費者教育の進捗状況のフォローアップを行い、必要な施策を実行。																													
令和4年度																														
令和5年度	—																													
令和6年度																														

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

施策概要	○ 厚生労働省、消費者庁の取組 認知症施策推進大綱（令和元年6月認知症施策推進関係閣僚会議取りまとめ）に基づき、消費生活相談員など、認知症の人と地域で関わる人が多いことが想定される者に対する認知症サポーターの養成促進を始めとする認知症に関する理解促進、高齢者や認知症等の判断力の低下した消費者を地域で見守る体制の構築推進、地域支援体制の強化、事業者による認知症等に関する取組が消費者志向経営の観点から意欲的・先導的と認められた場合に表彰する優良事例表彰の実施等を通じ、認知症の人やその家族が地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることの実現を図る。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①企業・職域型の認知症サポーター養成数 (現状) 252 万人 (令和元年 12 月末現在) (目標) 令和 7 年までに 400 万人とすることを目指す。 (定義) 養成講座の実施機関である全国キャラバン・メイト連絡協議会の集計による。 ②本人・家族のニーズと認知症サポーターを中心とした支援をつなぐ仕組み（チームオレンジ等）を整備 (現状) チームオレンジは、令和元年度からの新規事業。 (目標) 令和 7 年までに全市町村へチームオレンジ等を整備。 (定義) 実施状況調べを行い、取組状況を把握する。 ③消費者安全確保地域協議会の設置 (現状) 7/47 都道府県で達成済み (令和 2 年 3 月末現在) (目標) 地方消費者行政強化作戦 2020 ＜政策目標 4＞高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実 消費者安全確保地域協議会の設置 県内人口カバー率 50%以上 (定義) 県人口に占める県内の協議会設置市町村の人口の合計の割合 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省、消費者庁の取組 <table border="1" data-bbox="467 1187 1383 1639"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5"> ・消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援 ・関係府省庁等の連携の下、認知症サポーターの養成の継続（令和元年 11 月、消費者庁から各都道府県・指定都市消費者行政担当課に対し、「認知症サポーター」養成講座の受講推奨） ・認知症の人と関わる機会が多い職種等（小売業・金融業・公共交通機関等）を対象にした養成講座の拡大 ・市町村等による支援チーム（チームオレンジ）づくりの手引きの周知、研修、支援現場で活用できる教材の作成、好事例の横展開等を実施 </td></tr> <tr><td>令和 3 年度</td></tr> <tr><td>令和 4 年度</td></tr> <tr><td>令和 5 年度</td></tr> <tr><td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table> ※ 消費者志向経営に関する取組予定は、別途整理するところによる。	年度	取組内容	令和 2 年度	・消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援 ・関係府省庁等の連携の下、認知症サポーターの養成の継続（令和元年 11 月、消費者庁から各都道府県・指定都市消費者行政担当課に対し、「認知症サポーター」養成講座の受講推奨） ・認知症の人と関わる機会が多い職種等（小売業・金融業・公共交通機関等）を対象にした養成講座の拡大 ・市町村等による支援チーム（チームオレンジ）づくりの手引きの周知、研修、支援現場で活用できる教材の作成、好事例の横展開等を実施	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	・消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援 ・関係府省庁等の連携の下、認知症サポーターの養成の継続（令和元年 11 月、消費者庁から各都道府県・指定都市消費者行政担当課に対し、「認知症サポーター」養成講座の受講推奨） ・認知症の人と関わる機会が多い職種等（小売業・金融業・公共交通機関等）を対象にした養成講座の拡大 ・市町村等による支援チーム（チームオレンジ）づくりの手引きの周知、研修、支援現場で活用できる教材の作成、好事例の横展開等を実施								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活センター等におけるファックスやメール等での消費生活相談の受付や、消費生活相談員等が障害者への理解を深めるための研修の実施等の取組を促進することにより、障害者の特性に配慮した消費生活相談体制の整備を図るとともに、消費者安全確保地域協議会の設置促進により、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する見守り体制の構築を推進する。 障害者に対する情報提供等を行う際には、字幕・音声等の活用、タブレットの活用、ウェブサイトにおける音声読み上げソフトへの対応、弱視・色覚障害者への配慮等の取組を進める。 国民生活センターのウェブサイトの音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等を講じ、「くらしの豆知識」のデイジー版の作成・配布を継続するとともに、「見守り新鮮情報」等の他の媒体においても、障害者や障害者を見守る方を対象とした情報提供を実施する。また、障害者の消費者被害の防止等に関する取組を推進するため、国民生活センターにおいて、消費生活相談員や行政職員等を対象とした研修の充実を図る。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①消費生活センター等における体制整備や取組の状況 ②ウェブサイト等による障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供の実施状況 ③該当講座の受講者等アンケート結果における満足度 (目標) ①より多くの高齢者・障害者に対する消費生活センターの周知及び円滑な相談対応を図るための方策について検討 ②障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供を目指す。 ③5段階評価中平均4以上を目指す。 (定義) ③ $((5 \times \text{人数 a}) + (4 \times \text{人数 b}) + (3 \times \text{人数 c}) + (2 \times \text{人数 d}) + (1 \times \text{人数 e})) \div (a + b + c + d + e)$ 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 <table border="1" data-bbox="475 918 1382 1283"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="2"> - 消費生活センター等における障害者から消費生活相談への対応のための体制整備・取組の推進 - 障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供の実施 - 障害者の消費者被害防止等のための研修の実施 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">上記取組の成果を踏まえ更なる支援策を検討</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	- 消費生活センター等における障害者から消費生活相談への対応のための体制整備・取組の推進 - 障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供の実施 - 障害者の消費者被害防止等のための研修の実施	令和3年度	令和4年度	上記取組の成果を踏まえ更なる支援策を検討	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	- 消費生活センター等における障害者から消費生活相談への対応のための体制整備・取組の推進 - 障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供の実施 - 障害者の消費者被害防止等のための研修の実施									
令和3年度										
令和4年度	上記取組の成果を踏まえ更なる支援策を検討									
令和5年度										
令和6年度										

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

施策概要	○ 内閣官房の取組 ギャンブル等依存症の正しい知識の普及啓発や相談・治療・回復支援等の取組を、地域において総合的かつ計画的に推進するために重要となる都道府県ギャンブル等依存症対策推進計画が各都道府県において速やかに策定されるよう促すなど、関係省庁と連携しながら、ギャンブル等依存症対策推進基本計画（平成31年4月19日閣議決定）に掲げられた施策を推進する。 ○ 厚生労働省の取組 消費生活センターを始めとする関係機関が参画し、ギャンブル等依存症である者等やその家族等が早期に必要な支援を受けられるようにすることや関係機関の相互連携による普及啓発を進めることを目的とした、地域における連携協力体制の整備促進等を図る。依存症対策全国センターのポータルサイト等を通じて、依存症の正しい知識の普及や、相談窓口・専門医療機関等の情報提供などを行う。 ゲーム依存症について、関係府省庁及び関係機関等で構成される「ゲーム依存症対策関係者連絡会議」を開催し、ゲーム依存症の認識を高めるとともに、課題や対策等を共有する。施策の検討に当たっては、広く有識者や関係機関からの意見を聞きながら進める。 ○ 消費者庁の取組 ギャンブル等依存症対策推進基本計画等に基づき、多機関の連携・協力の下で重層的かつ多段階的な取組を総合的に推進していく一環として、関係府省庁等との連携を確保しつつ、以下の取組を実施する。なお、その際、ギャンブル等依存症である者等の家族に対する支援を強化する観点を考慮するとともに、これらの者を支援する民間団体と連携し効果的な取組とする。 ①消費生活相談への的確な対応の確保に向けた地方公共団体に対する支援 ・円滑な消費生活相談への対応を確保するための地方公共団体の取組に対する支援 ・国民生活センターにおける消費生活相談員向けの研修の実施 ・消費生活相談員向けの対応マニュアル（令和2年3月改訂）の必要に応じた改訂 ②ギャンブル等依存症対策に関する消費者向けの総合的な情報提供 ・注意喚起・普及啓発資料（令和2年3月改訂）の必要に応じた更新 ・消費者庁ウェブサイト内の特設ページの随時の更新及び閲覧の促進等 ③地域における普及啓発の支援 ・地方公共団体向けの啓発用資料のサンプル（平成31年2月公表）の活用促進等 ・地方公共団体による取組事例の周知等 ・地方公共団体等からの依頼に応じたの施策紹介
------	---

	④青少年等に対する普及啓発の推進 ・青少年向け啓発用資料（平成 30 年 11 月公表）の必要に応じた更新等 ・消費者月間等と連携しての青少年向け啓発用資料の周知 ⑤国民のギャンブル等の消費行動等の実態調査																											
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ギャンブル等に関連すると思われる消費生活相談の件数 （目標） 消費者庁ウェブサイト内の特設ページへのアクセス数が年度平均で月間 13,500 アクセスを超過するようにする（令和元年度月平均：11,380 アクセス） 【今後の取組予定】 ○ 内閣官房の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="2">ギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和 3 年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和 4 年度以降の取組の方向性は未定。</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="2">相談拠点機関・専門医療機関・治療拠点機関の整備や民間団体への支援等を推進</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和 3 年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和 4 年度以降の取組の方向性は未定。</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="2"> ・各種資料の周知等の実施 ・各種資料の更新等の検討等 ・実態調査の実施 </td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和 3 年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和 4 年度以降の取組の方向性は未定。</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	ギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進	令和 3 年度	令和 4 年度	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和 3 年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和 4 年度以降の取組の方向性は未定。	令和 5 年度	令和 6 年度	年度	取組内容	令和 2 年度	相談拠点機関・専門医療機関・治療拠点機関の整備や民間団体への支援等を推進	令和 3 年度	令和 4 年度	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和 3 年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和 4 年度以降の取組の方向性は未定。	令和 5 年度	令和 6 年度	年度	取組内容	令和 2 年度	・各種資料の周知等の実施 ・各種資料の更新等の検討等 ・実態調査の実施	令和 3 年度	令和 4 年度	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和 3 年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和 4 年度以降の取組の方向性は未定。	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容																											
令和 2 年度	ギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進																											
令和 3 年度																												
令和 4 年度	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和 3 年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和 4 年度以降の取組の方向性は未定。																											
令和 5 年度																												
令和 6 年度																												
年度	取組内容																											
令和 2 年度	相談拠点機関・専門医療機関・治療拠点機関の整備や民間団体への支援等を推進																											
令和 3 年度																												
令和 4 年度	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和 3 年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和 4 年度以降の取組の方向性は未定。																											
令和 5 年度																												
令和 6 年度																												
年度	取組内容																											
令和 2 年度	・各種資料の周知等の実施 ・各種資料の更新等の検討等 ・実態調査の実施																											
令和 3 年度																												
令和 4 年度	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和 3 年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和 4 年度以降の取組の方向性は未定。																											
令和 5 年度																												
令和 6 年度																												

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

施策概要	○ 内閣府の取組 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成 20 年法律第 79 号）及び青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第 4 次）（平成 30 年 7 月子ども・若者育成支援推進本部決定）に基づき、青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするため、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。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第 4 次）における 3 本柱 ・法改正を踏まえたフィルタリングの更なる利用促進 ・子供の低年齢期からの保護者・家庭への支援 ・SNS 等に起因するトラブル・いじめや被害の抑止対策の促進 （目標） 低年齢層の子供の保護者に向けた普及啓発、SNS 利用時の安全行動等の啓発等に積極的に取り組み、フィルタリング利用率の向上を目指す。 【今後の取組予定】 ○ 内閣府の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画」に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進。</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画」に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進。	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画」に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進。								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 関係府省庁等の取組 多重債務問題の解決のために、次の１）から４）までの取組を柱とする多重債務問題改善プログラム（平成 19 年 4 月 20 日多重債務者対策本部決定）を着実に実施し、多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会においてフォローアップを行う。 １）丁寧な事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化 ２）借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供 ３）多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化 ４）ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 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（令和 2 年 3 月末時点：9.6 万人） ※出典：株式会社日本信用情報機構公表資料 【今後の取組予定】 ○ 関係府省庁等の取組 <table><tr><th>年度</th><th>取組内容</th></tr><tr><td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">多重債務問題改善プログラムの着実な実施</td></tr><tr><td>令和 3 年度</td></tr><tr><td>令和 4 年度</td></tr><tr><td>令和 5 年度</td></tr><tr><td>令和 6 年度</td></tr></table>	年度	取組内容	令和 2 年度	多重債務問題改善プログラムの着実な実施	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	多重債務問題改善プログラムの着実な実施								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 厚生労働省の取組 生活困窮者自立相談支援事業の実施、生活困窮者住居確保給付金の支給その他の生活困窮者に対する自立の支援に関する措置を講ずることにより、生活困窮者の自立の促進を図る。									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・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 30 年度：237,665 件） ・任意の法定事業の実施率（平成 30 年度：就労準備支援事業：48%、家計改善支援事業：45%、一時生活支援事業：31%、子どもの学習支援事業：59%） 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="2">・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・就労準備支援事業、家計改善支援事業の全国的実施の促進</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・就労準備支援事業、家計改善支援事業の全国的実施の促進	令和 3 年度	令和 4 年度	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容									
令和 2 年度	・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・就労準備支援事業、家計改善支援事業の全国的実施の促進									
令和 3 年度										
令和 4 年度	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進									
令和 5 年度										
令和 6 年度										

(4) 消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者団体訴訟制度の周知・広報と併せて、制度の担い手となる適格消費者団体及び特定適格消費者団体（以下この項目において「適格消費者団体等」という。）の適正な認定・監督を行う。 また、適格消費者団体等に対する支援の取組として、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、認定 NPO 法人制度の活用促進等による適格消費者団体等に対する寄附の促進等の財政的な自立に資する支援を実施するとともに、地方消費者行政のための交付金等を通じて、適格消費者団体等の設立に向けた取組の支援を実施する。デジタル・ガバメントの推進の観点から、官民双方の事務負担を軽減するために適格消費者団体等の認定申請に係る事項の変更届出のオンライン化を実現するとともに、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成 25 年法律第 96 号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）上の手続の IT 化の検討を進める。 さらに、消費者裁判手続特例法附則第 5 条の規定に基づき、同法の施行状況を踏まえ制度の見直しの検討を進める。		
------	---	--	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ① 消費者団体訴訟制度の認知度（令和元年度：22.6%） ② 適格消費者団体の認知度（令和元年度：25.2%） ③ 特定適格消費者団体の認知度（令和元年度：20.7%） ④ 適格消費者団体と差止請求の相手方との間で一定の結論が得られた件数（令和元年度：56件） ⑤ 特定適格消費者団体の認定件数（令和元年度3月末時点：3団体） （目標） 令和6年度までに、①40%、②30%、③25%、⑤4団体 毎年度、④50件とすることを目指す。 （定義） 【①～③の認知度】 消費者意識基本調査の問（①不当な契約条項の使用や根拠のない広告の使用等の事業者の不当な行為を訴訟等によりやめさせることができる消費者団体（適格消費者団体）があること、②事業者の不当な行為によって生じた被害金額を訴訟により取り戻すことができる消費者団体（特定適格消費者団体）があること、③消費者団体が、訴訟等により、事業者の不当な行為をやめさせる、あるいは、被害金額を取り戻すことができる制度（消費者団体訴訟制度）があること）に「知っている」と回答した人の割合。 【④の件数】 消費者契約法第23条第4項第4号から第9号まで及び第11号の規定による適格消費者団体からの報告を受け、(一)差止請求に係る判決（確定判決と同一の効力を有するもの及び仮処分命令の申立てについての決定を含む。）、(二)裁判外の和解及び(三)(一)(二)以外で適格消費者団体が差止請求について相手方との協議が調ったと認められる事案の概要等について、同法第39条第1項に基づき消費者庁ウェブページにおいて公表しているところ、当該公表の件数。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1" data-bbox="467 1500 1383 1865"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・適格消費者団体等の適正な認定・監督、適格消費者団体等に対する支援に関する取組 ・民事裁判手続のIT化の議論を踏まえた消費者裁判手続特例法上の手続のIT化の検討（令和2～3年度）・必要な措置の実施（令和4年度～） ・消費者裁判手続特例法の見直しに向けた検討会の開催、検討会の取りまとめ・取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施 </td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・適格消費者団体等の適正な認定・監督、適格消費者団体等に対する支援に関する取組 ・民事裁判手続のIT化の議論を踏まえた消費者裁判手続特例法上の手続のIT化の検討（令和2～3年度）・必要な措置の実施（令和4年度～） ・消費者裁判手続特例法の見直しに向けた検討会の開催、検討会の取りまとめ・取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	・適格消費者団体等の適正な認定・監督、適格消費者団体等に対する支援に関する取組 ・民事裁判手続のIT化の議論を踏まえた消費者裁判手続特例法上の手続のIT化の検討（令和2～3年度）・必要な措置の実施（令和4年度～） ・消費者裁判手続特例法の見直しに向けた検討会の開催、検討会の取りまとめ・取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

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

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

施策概要	○ 法務省の取組 日本司法支援センターにおいて、以下の取組を行う。 ・多重債務問題等の法的トラブルを抱えた方に対し、問合せ内容に応じた最適な法律制度や相談窓口に関する情報を無料で提供する情報提供業務を実施する。 ・多重債務等の問題を抱えた資力の乏しい方を対象に、弁護士及び司法書士による無料法律相談や、訴訟代理費用等の立替えを行う民事法律扶助による援助を行う。									
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①情報提供業務： ・コールセンター問合せ件数 (令和元年度： 296,912 件、うち多重債務問題を含む金銭の借入れに関する問合せ：39,427 件) (令和元年 12 月 31 日時点) ・事故情報データベースシステムへの登録件数 ②民事法律扶助業務： ・多重債務問題に係る法律相談援助件数 (令和元年度： 89,869 件) (令和元年 12 月 31 日時点) ・多重債務問題に係る代理援助・書類作成援助件数 (令和元年度： 46,817 件) (令和元年 12 月 31 日時点) 【今後の取組予定】 ○ 法務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="3"><関係機関・団体との連携・協力関係の構築> 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td rowspan="2"><民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	<関係機関・団体との連携・協力関係の構築> 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等	令和3年度	令和4年度	令和5年度	<民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	<関係機関・団体との連携・協力関係の構築> 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等									
令和3年度										
令和4年度										
令和5年度	<民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知									
令和6年度										

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 国民生活センター紛争解決委員会において、重要消費者紛争の和解の仲介等の手続を実施し、結果の概要を公表するとともに、消費者紛争について ADR（裁判外紛争解決手続）を実施する地方公共団体及び民間 ADR 機関との連携を図る。 また、民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議の取りまとめ等を踏まえた国民生活センター紛争解決委員会の強化について検討を行う。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ① ADR 手続における和解率（平成 30 年：67.9%） ② 申請日から手続終了までの日数（平成 30 年：92.3 日） （目標） ① 和解率：60%以上を維持する。 ② 申請日から手続終了までの日数：95 日以内を維持する。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。）</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。）	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。）								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 金融庁の取組 金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を図るとともに、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、指定紛争解決機関等の連携の強化を図る。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 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） 【今後の取組予定】 ○ 金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> - 金融 ADR 制度の円滑な実施 - 金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	- 金融 ADR 制度の円滑な実施 - 金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	- 金融 ADR 制度の円滑な実施 - 金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 経済産業省、農林水産省の取組 商品先物取引法（昭和 25 年法律第 239 号）に基づき紛争解決等業務を行っている日本商品先物取引協会において、標準処理期間の短縮（6 か月から 4 か月まで）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。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ・ 苦情処理手続（令和元年度：2 件（令和 2 年 2 月 29 日時点）） ・ 紛争解決手続（令和元年度：10 件（令和 2 年 2 月 29 日時点）） （目標） 日本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） （定義） 日本商品先物取引協会で集計されている。 【今後の取組予定】 ○ 経済産業省、農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

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

施策概要	○ 内閣官房、法務省の取組 紛争の多様化に対応した我が国のビジネス環境整備として、オンラインでの紛争解決（ODR）など、IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する「ODR 活性化検討会」における検討結果を踏まえて、IT・AI を活用した ODR などの民事紛争解決の利用拡充に向けた官民一体となった取組を進める。 ○ 消費者庁の取組 内閣官房により開催された「ODR 活性化検討会」での議論の経過等を踏まえ、各地域の消費生活センターにおいて SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行等を進める。 次期 PIO-NET の刷新に際し、AI 技術等を活用したチャットボット機能や、相談情報の登録時のキーワード付与機能を実証実験による実現可能性を検証した上で、導入に向けて取り組む。また、次々期の PIO-NET の刷新に向け、新しい技術の活用などについて検討する。
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

令和元年度、内閣官房において開催した「ODR 活性化検討会」の取りまとめ等を参考に今後検討。

【今後の取組予定】

○ 内閣官房の取組

年度	取組内容
令和2年度	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進
令和3年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和2年度	・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・次期PIO-NET の刷新に向けた準備 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体によるSNS を活用した相談受付体制の取組を支援
令和3年度	・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・AI 技術等を活用したチャットボット機能や相談情報の登録時のキーワード付与機能等のための実証実験 ・AI 技術等を活用したチャットボット機能や相談情報の登録時のキーワード付与機能等のための実証実験を踏まえ設計・開発 ・次期PIO-NET の刷新の実施 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体によるSNS を活用した相談受付体制の取組を支援
令和4年度	・AI 技術等を活用したチャットボット機能や相談情報の登録時のキーワード付与機能等のための実証実験 ・AI 技術等を活用したチャットボット機能や相談情報の登録時のキーワード付与機能等のための実証実験を踏まえ設計・開発 ・次々期PIO-NET の刷新に向けた検討実施 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体によるSNS を活用した相談受付体制の取組を支援
令和5年度	
令和6年度	

Ⅱ 消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた

経済・社会構造の変革の促進

(1) 食品ロスの削減等に資する消費者と事業者との連携・協働

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

施策概要	○ 関係省庁の取組 食品ロスを削減するため、関係省庁の連携による取組を推進する。 ・地方公共団体における食品ロス削減推進計画の策定を促進する。【関係省庁】 ・ロゴマーク「ろすのん」の周知を行う。【関係省庁】 ・食品ロス発生量の推計を継続的に実施する。また、食品ロスの内容、発生要因等を分析する。【農林水産省、環境省】 ・食品ロス問題を認知して削減に取り組む消費者の割合の調査を毎年度行う。【消費者庁】 ・食品ロスに関する情報を集約したウェブサイトによる情報提供を行うとともに、随時、情報の拡充を行う。【農林水産省、環境省、消費者庁】 ・食品関連事業者による食品ロス削減のための商慣習の見直し等の取組を推進するとともに、このような食品関連事業者の取組に係る消費者への情報提供を行う。さらに、食品関連事業者による消費者啓発の取組を推進することで、消費者の理解を促進する。【農林水産省、消費者庁、経済産業省】 ・飲食店等における食べきりを促進するための好事例の共有、持ち帰りについて安全に食べるための注意事項の周知を行う。【農林水産省、環境省、消費者庁、関係省庁】 ・地方公共団体等の災害時用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】 ・地方公共団体の先進的な取組についてモデル事業を実施し、他の地方公共団体の参考になるように情報提供を行う。【環境省】 ・消費者が食品ロス削減のために家庭で取り組める内容の普及啓発を行うとともに、発生要因の分析等を踏まえ、啓発内容や媒体の見直しを随時行う。【消費者庁、関係省庁】 ・全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会との連携を進める。【消費者庁、農林水産省、環境省】 ・食品ロス削減のための行動変容を促す普及啓発資材の作成・公表を行う。【環境省】 ・環境教育等とも連携した学校給食における食品ロス削減を含む3R推進の取組
------	---

	を推進する。【環境省】 ・命の大切さや食への感謝の気持ちを養うなど、学校の教科等を通じて食品ロスの削減に関する理解と実践を促す。【文部科学省】 ・食品ロスの削減に関し顕著な功績がある者に対する表彰の検討を行う。【消費者庁、関係省庁】 ・食品ロスの実態調査、食品ロスの効果的な削減方法等に関する調査研究を行う。【消費者庁】 ・食品ロスの削減についての先進的な取組等の情報の収集・提供を行う。【消費者庁、関係省庁】 ・賞味期限内にもかかわらず、様々な理由により食品関連事業者による販売が困難となった加工食品などの寄付を受けて福祉施設等は無償で提供する取組（フードバンク活動）に対して必要な支援を行うとともに、フードバンク活動の促進、フードバンク活動のための食品の提供等に伴って生ずる責任の在り方に関する調査・検討を行う。【消費者庁、農林水産省、厚生労働省、関係省庁】
--	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①食品ロス削減のために何らかの行動をしている国民の割合（令和元年度：76.5%） （目標） 上記の割合を80%以上とする （定義） 消費者庁が実施する「消費者の意識に関する調査」において、「食品ロス問題を認知して、食品ロス削減のために行動している」と回答した人の割合を増やす。 ②家庭系食品ロス発生量（平成29年度：284万トン） 事業系食品ロス発生量（平成29年度：328万トン） （目標） 家庭系及び事業系食品ロス発生量を2030年度までに2000年度比で半減（家庭系：216万トン、事業系：273万トン）することを目指す。 （定義） 家庭系食品ロス量：食品廃棄物の発生量に食品ロスの発生率を乗じたもの。食品廃棄物の発生量は、「一般廃棄物の排出及び処理状況、産業廃棄物の排出及び処理状況」（環境省）によって集計され、食品ロスの発生率は「食品循環資源の再生利用等に関する実施状況調査」（環境省委託事業）を基に算出。 事業系食品ロス量：食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律（平成12年法律第116号。以下「食品リサイクル法」という。）に基づく定期報告及び食品循環資源の再生利用等実態調査で推計した食品廃棄物等の量に、食品関連事業者における食品廃棄物等の可食部・不可食部の量の把握等調査から推計した可食部率を乗じて算出。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="4"> 食品ロスの削減の推進に関する法律（令和元年法律第19号。以下「食品ロス削減推進法」という。）に基づく基本方針を踏まえ、必要に応じ関係各省と連携しつつ以下の取組を推進 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	食品ロスの削減の推進に関する法律（令和元年法律第19号。以下「食品ロス削減推進法」という。）に基づく基本方針を踏まえ、必要に応じ関係各省と連携しつつ以下の取組を推進	令和3年度	令和4年度	令和5年度
年度	取組内容							
令和2年度	食品ロスの削減の推進に関する法律（令和元年法律第19号。以下「食品ロス削減推進法」という。）に基づく基本方針を踏まえ、必要に応じ関係各省と連携しつつ以下の取組を推進							
令和3年度								
令和4年度								
令和5年度								

	の開催（令和２年度～） ・地域の特性を踏まえた取組推進に向けた地方公共団体による食品ロス削減推進計画策定に向け、説明会の開催等による支援（令和２年度～） ・食品ロス削減の推進に向けた地方における先進的なモデル的取組への支援（令和２年度～） ・「新しい生活様式」における食品ロス削減の工夫や留意事項の普及・啓発（令和２年度～）
令和６年度	基本方針の見直しの検討

○ 農林水産省の取組

年度	取組内容
令和２年度	・食品ロス発生量推計の実施（毎年度） ・食品ロス削減推進法に基づく基本方針を踏まえた、商慣習見直し等の取組の一層の推進（毎年度） ・大規模スポーツイベントでの食品ロス削減に向けた啓発手法に関する調査の実施（令和２年度及び令和３年度） ・設立初期のフードバンク活動団体の人材育成の取組や生鮮食品の取扱量の拡大に向けた取組等の支援（令和２年度及び令和３年度） ・フードバンク活動を推進するマッチングシステムの実証・構築の支援（令和２年度～令和４年度） ・食品廃棄物等の可食部・不可食部調査の実施（令和２年度及び令和５年度） ・新たな食品リサイクル法基本方針の検討（令和４年度及び令和５年度）
令和３年度	
令和４年度	
令和５年度	
令和６年度	

○ 文部科学省の取組

年度	取組内容
令和２年度	命の大切さや食への感謝の気持ちを養うなど、学校の教科等を通じて食品ロスの削減に関する理解と実践の促進
令和３年度	
令和４年度	
令和５年度	
令和６年度	

	○ 環境省の取組	
	年度	取組内容
	令和2年度	・地方公共団体における食品ロス発生量の把握調査の実施支援（令和2年度～）
	令和3年度	・地方公共団体と連携した食品ロス削減モデル事業・計画策定支援事業の実施（令和2年度）
	令和4年度	・New ドギーバッグアイデアコンテストの実施及びコンテストの成果を活用した飲食店からの持ち帰りのためのドギーバッグ導入促進等（令和2年度～）
	令和5年度	・学校給食における食品ロス削減を含む3Rの取組の推進（令和2年度～）
	令和6年度	・食品ロス削減のための家庭の行動変容を促す取組の推進（令和2年度） ・新たな食品リサイクル法基本方針の検討（令和4年度以降） 【以降、毎年度実施】 ・食品ロス発生量推計の実施 ・食品ロスの内容・発生要因等の分析 ・地方公共団体が食品ロス削減に取り組む際の留意点等を取りまとめた「自治体向職員向け食品ロス削減の爲の取組マニュアル」の更新・普及 ・食品ロスに関する情報を集約したウェブサイト「食品ロスポータルサイト」の管理・運営 ・地方公共団体が食品ロス削減の計画策定に臨む際の留意点等を取りまとめたマニュアル等の策定・公表 ・地方公共団体における食品ロス発生量の把握調査の実施支援 ・地方公共団体と連携した食品ロス削減モデル事業の実施 ・食品ロス削減のための行動変容を促す取組の推進 ・環境教育等とも連携した学校給食における食品ロス削減を含む3Rの取組の推進 ・新たな食品リサイクル法基本方針の検討

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

施策概要	○ 消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省の取組 国民の適切な食生活の選択に資するよう、国民の食生活に関し、食育の一環として、食品の安全性、栄養、食習慣などについては正確な情報の提供等を推進する。 食育推進会議が平成 28 年 3 月 18 日に作成した、平成 28 年度から令和 2 年度まで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。 ○ 文部科学省の取組 学校における食育を推進する。 ○ 農林水産省の取組 分かりやすく、実効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。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①日本型食生活の実践に取り組む人の割合の向上（平成30年度：62%） ②農林漁業体験を経験した国民の割合の向上（平成30年度：37%） （目標） ①令和2年度：70% ②令和2年度：40% （定義） ①日本型食生活の実践に取り組む人の割合は、食生活及び農林漁業体験に関する調査で集計されている。 ②農林漁業体験を経験した国民の割合は、食生活及び農林漁業体験に関する調査で集計されている。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省の取組 <table border="1" data-bbox="467 826 1382 1243"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td> - 第3次食育推進基本計画に基づく食育の推進 - 学校における食育の推進 - 分かりやすく実効性の高い日本型食生活の推進や農林漁業体験など、食や農林水産業への理解増進に向けた取組の実施 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td rowspan="4"> - 第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 - 学校における食育の推進 - 分かりやすく実効性の高い日本型食生活の推進や農林漁業体験など、食や農林水産業への理解増進に向けた取組の実施 </td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ※第3次食育推進基本計画の計画期間は平成28年度から令和2年度まで。 令和3年度から第4次食育推進基本計画を予定。	年度	取組内容	令和2年度	- 第3次食育推進基本計画に基づく食育の推進 - 学校における食育の推進 - 分かりやすく実効性の高い日本型食生活の推進や農林漁業体験など、食や農林水産業への理解増進に向けた取組の実施	令和3年度	- 第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 - 学校における食育の推進 - 分かりやすく実効性の高い日本型食生活の推進や農林漁業体験など、食や農林水産業への理解増進に向けた取組の実施	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	- 第3次食育推進基本計画に基づく食育の推進 - 学校における食育の推進 - 分かりやすく実効性の高い日本型食生活の推進や農林漁業体験など、食や農林水産業への理解増進に向けた取組の実施									
令和3年度	- 第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 - 学校における食育の推進 - 分かりやすく実効性の高い日本型食生活の推進や農林漁業体験など、食や農林水産業への理解増進に向けた取組の実施									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										

(2) 環境の保全に資する消費者と事業者との連携・協働

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

施策概要	○ 環境省の取組 地球温暖化の危機的状況や社会にもたらす悪影響について、IPCC 評価報告書など最新の科学的知見に基づく信頼性の高い情報を、世代やライフスタイル等に応じて、分かりやすい形で国民に発信することで、地球温暖化に対する国民の意識改革と危機意識浸透を図る。 また、産業界・労働界・地方公共団体・NPO 等と連携し、国民の温暖化対策に対する理解と協力への機運を醸成する。脱炭素社会づくりに向けては、家庭・業務部門における CO₂排出を 2013 年度比 2030 年度までに 4 割削減する必要がある、脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルを消費者が積極的に選択することは、CO₂排出削減に果たす役割が大きく、また、事業者の取組を後押しすることにもつながる。このため、地球温暖化対策に資するあらゆる賢い選択「COOL CHOICE」を旗印に、国民に積極的かつ自主的な行動喚起を促すことで、脱炭素社会に向けた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。
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ・COOL CHOICE 賛同数（令和 2 年 3 月末時点：個人約 1034 万人、企業・団体約 28 万事業所） ・クールビズ及びウォームビズの実施率： - クールビズ（業務）の実施率（令和元年度：67%）、 - クールビズ（家庭）の実施率（令和元年度：69%） - ウォームビズ（業務）の実施率（令和元年度：32%）、 - ウォームビズ（家庭）の実施率（令和元年度：68%） ・省エネ導入割合： - 省エネ型（電機除湿器）購入割合（平成 27 年度：68.4%）、 - 省エネ型（乾燥機付全自動洗濯機）購入割合（平成 27 年度：74.4%） ・照度削減率（照度削減率の変化量）（平成 30 年度：-8.0%） ・エコドライブの実施率：エコドライブ（乗用車）の実施率（令和元年度：50.8%） エコドライブ（自家用乗用車）の実施率（令和元年度：40.7%） ・カーシェアリングの実施率（令和元年度：1.29%） （目標） 令和 2 年度に地球温暖化対策計画、及び地球温暖化対策のための国民運動実施計画を見直す予定である。これに併せて、KPI の目標、定義や個別の取組予定も見直しを行う。

【今後の取組予定】

○ 環境省の取組

年度	取組内容
令和2年度	・脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルの選択など地球温暖化対策に資するあらゆる賢い選択を促す国民運動「COOL CHOICE」の展開 ・脱炭素社会の構築に向けたシンポジウムを各地方で開催 ・特に若年層の危機意識を醸成するため、地球温暖化に関する意識啓発に活用するアニメを、地方公共団体・教育機関等へ貸出 ・地球温暖化対策の意識啓発イベントに活用できる展示ツールを、地方公共団体等へ貸出し 等
令和3年度	地球温暖化対策計画及び地球温暖化対策のための国民運動実施計画の見直し後に具体化の予定
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

項目名	② 海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」キャンペーン）の推進 ※SDGs 関連：関連目標 12、14	担当省庁	環境省
-----	--	------	-----

施策概要	○ 環境省の取組 海岸漂着物処理推進法に基づく基本方針・プラスチック資源循環戦略・海洋プラスチックごみ対策アクションプランを踏まえ、海洋ごみの発生抑制の更なる推進のため、使い捨てプラスチック容器包装等の廃棄物の発生抑制（リデュース）や再資源化（リサイクル）、“プラスチックとの賢い付き合い方”をキーワードとした国民運動の展開等の施策を、関係機関と連携し、総合的に講じる。										
KPI・今後の取組予定	【KPI】 「プラスチック・スマート」キャンペーン取組登録数（令和元年11月時点：957件）（目標） 令和元年度内に、取組延べ登録数1,000件を達成する 令和2年度内に、取組延べ登録数2,000件を達成する 令和3年度内に、取組延べ登録数3,000件を達成する （定義） 「プラスチック・スマート」キャンペーンに登録された取組数。取組数はキャンペーン事務局が集計 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td> ・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築 ・海ごみゼロウィーク等でのごみ拾いの創意工夫と参加を通じたライフスタイル見直し喚起 ・海ごみゼロアワード2020の実施 ・シンポジウムの開催 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td> ・海ごみゼロウィーク等でのごみ拾いの創意工夫と参加を通じたライフスタイル見直し喚起 ・海ごみゼロアワード2021の実施 ・シンポジウムの開催 </td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ※令和2年、3年度を含む継続した取組 ・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 等 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築 ・海ごみゼロウィーク等でのごみ拾いの創意工夫と参加を通じたライフスタイル見直し喚起 ・海ごみゼロアワード2020の実施 ・シンポジウムの開催	令和3年度	・海ごみゼロウィーク等でのごみ拾いの創意工夫と参加を通じたライフスタイル見直し喚起 ・海ごみゼロアワード2021の実施 ・シンポジウムの開催	令和4年度	※令和2年、3年度を含む継続した取組 ・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 等	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容										
令和2年度	・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築 ・海ごみゼロウィーク等でのごみ拾いの創意工夫と参加を通じたライフスタイル見直し喚起 ・海ごみゼロアワード2020の実施 ・シンポジウムの開催										
令和3年度	・海ごみゼロウィーク等でのごみ拾いの創意工夫と参加を通じたライフスタイル見直し喚起 ・海ごみゼロアワード2021の実施 ・シンポジウムの開催										
令和4年度	※令和2年、3年度を含む継続した取組 ・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 等										
令和5年度											
令和6年度											

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

施策概要	○ 環境省の取組 資源の大切さや3Rを多くの方に周知するため、3Rの態度変容、行動喚起を促すウェブサイト「Re-Style」を運用するとともに、参加型行動促進イベント「Re-Style FES!」、「選ぼう！3Rキャンペーン」等を展開する。 ※ 毎年度、3Rを念頭に置きつつも、音楽や映像などのサブカルチャーを通じた様々なコンテンツを通じて若者の興味をひくような最新の動向やイベントを検討し、掲載を行う。 また、「3R推進月間」における「3R推進全国大会（・循環型社会形成推進功労者表彰・ポスターコンクール）」の開催等による普及啓発、「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者表彰」及び関係機関の意見を踏まえた情報発信方法の改善等を行う。 ○ 経済産業省の取組 循環型社会に向けて、以下の取組を実施する。 ・3R行動の実践を呼び掛けるため、各種イベント等の広報活動を行う。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」及び「資源循環技術・システム表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及や新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 ・「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。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・「選ぼう！3Rキャンペーン」参加企業数と実施店舗数（令和元年実績：11メーカー、約6,700店舗） ・「3R促進ポスターコンクール」への応募数 現状維持（令和元年実績：5,540件） （目標） 出典：第4次循環型社会形成推進基本計画 具体的な3R行動の実施率を、令和5年度までに平成24年度の世論調査から約20%上昇させる。 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1" data-bbox="464 647 1390 925"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！3Rキャンペーン </td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </table> ○ 経済産業省の取組 <table border="1" data-bbox="464 1016 1390 1335"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 </td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！3Rキャンペーン	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容																
令和2年度	・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！3Rキャンペーン																
令和3年度																	
令和4年度																	
令和5年度																	
令和6年度																	
年度	取組内容																
令和2年度	・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。																
令和3年度																	
令和4年度																	
令和5年度																	
令和6年度																	

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

施策概要	○ 環境省の取組 経済社会における生物多様性の保全と持続可能な利用の主流化を図るため、持続可能な開発目標（SDGs）の普及、ポスト 2020 生物多様性枠組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・発信し、事業者や消費者に必要とされる具体的な取組を促すとともに、行動を促進するために必要な措置を引き続き検討する。 具体的には、「生物多様性民間参画ガイドライン（第2版）」を事業者に向けて継続的に普及させるとともに、生物多様性に関する最新の動向（SDGs の普及、ESG 金融の拡大、IPBES 報告書の発行、ポスト 2020 生物多様性枠組の採択等）を踏まえ、「生物多様性民間参画ガイドライン（第2版）」の改定版（第3版）の検討を進め、個々の事業者によるサプライチェーン及びバリューチェーンも考慮した自主的な取組の促進を図るとともに、事業者間及び市民を含む多様な主体間の連携・協働を促進する。 また、消費者に向けて「MY 行動宣言」を普及することにより、生物多様性に配慮した商品やサービスの選択を促進する。 ※ 生物多様性基本法において「生物の多様性」とは、様々な生態系が存在すること並びに生物の種間及び種内に様々な差異が存在することとされている。 ※ 「MY 行動宣言」とは、国民一人一人が生物多様性との関わりを自分の生活の中で捉えることができるよう、5つのアクション（たべよう、ふれよう、つたえよう、まもろう、えらぼう）の中から自らの行動を選択して宣言する、生物多様性の普及・啓発に関する取組。												
KPI・今後の取組予定	【KPI】 事業活動に生物多様性保全の概念を盛り込んでいる企業の割合 ※生物多様性の分野では消費に関する指標は定められておらず、今後生物多様性保全と消費者に関する適切な KPI の設定について検討する。 （目標） 令和6年度までに80%以上とすることを目指す。 （定義） 調査対象企業のうち、該当する回答を行った企業の割合 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>MY 行動宣言のまとめ 事業者の活動事例集の発行と周知</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td>生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の検討</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の公開</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の発行と周知</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	MY 行動宣言のまとめ 事業者の活動事例集の発行と周知	令和3年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の検討	令和4年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の公開	令和5年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発	令和6年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の発行と周知
年度	取組内容												
令和2年度	MY 行動宣言のまとめ 事業者の活動事例集の発行と周知												
令和3年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の検討												
令和4年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の公開												
令和5年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発												
令和6年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の発行と周知												

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

施策概要	○ 農林水産省の取組 有機農産物を始めとする環境に配慮した食品については、「食料・農業・農村基本計画」に則し、有機農業を始めとする生物多様性と自然の物質循環が健全に維持される取組について消費者等に分かりやすく伝え、持続可能な消費行動を促す取組を通して、消費者の理解と関心を増進する。 特に、有機農業については、有機農業の推進に関する法律（平成 18 年法律第 112 号。以下「有機農業推進法」という。）及び同法に基づく基本方針に則し、地方公共団体と連携し、また農業者、実需者やその他の関係者等の協力を得て、有機農業に対する消費者の理解を増進する取組等を推進し、国産有機食品に対する需要が喚起されるよう努める。 有機 JAS 制度の適正な運用を図るとともに、消費者等への啓発を行う。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 有機食品を週1回以上利用する消費者の割合：17.5%（平成29年） （目標） 「有機食品を週1回以上利用する消費者の割合」を令和12年には25%に引き上げる。 （定義） 平成29年の数値は、国内の16歳以上の一般消費者を対象とした「平成29年度有機マーケットに関する調査（農林水産省生産局農業環境対策課）」において集計。「有機食品の購入や外食等の頻度」の質問項目において、「ほぼ毎日」、「週に2～3回程度」、「週に1回程度」のうちいずれかを回答した者の割合を合計して算出。 【今後の取組予定】 ○ 農林水産省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="4">・インターネットの活用やシンポジウムの開催による有機農業に関する情報の受発信、資料の提供、優良な取組を行った有機農業者の顕彰等を通じた、有機農業の有する様々な特徴についての知識の普及啓発</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td> ・日本農林規格等に関する法律（昭和25年法律第175号。以下「JAS法」という。）に基づく有機農産物の検査認証制度や農産物の表示ルール、GAPや特別栽培農産物の表示ガイドライン等との相違等についての、消費者や関係者への普及啓発 ・有機農業や有機食品に関わる多様な民間事業者に対し、有機農業や表示制度等の研修や情報提供を行うこと等により、有機農業が、エシカル消費につながる取組であることを消費者に分かりやすく伝える者を増やす取組の推進 ・食育、地産地消、産消提携、農業体験学習又は都市農村交流等の活動との連携、児童・生徒や都市住民等と有機農業者とが互いに理解を深める取組の推進 ・有機農業を活かして地域振興につなげている地方公共団体の相互の交流や連携を促すためのネットワーク構築を推進し、学校給食での有機食品の利用など、有機農業を地域で支える取組事例の共有や消費者を含む関係者への周知 ・国産の有機食品を取り扱う小売事業者や飲食関連事業者と連携した国産の有機食品需要を喚起する取組の推進 ・有機JAS制度の適正な運用を図るとともに、消費者等への啓発を行う。 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・インターネットの活用やシンポジウムの開催による有機農業に関する情報の受発信、資料の提供、優良な取組を行った有機農業者の顕彰等を通じた、有機農業の有する様々な特徴についての知識の普及啓発	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	・日本農林規格等に関する法律（昭和25年法律第175号。以下「JAS法」という。）に基づく有機農産物の検査認証制度や農産物の表示ルール、GAPや特別栽培農産物の表示ガイドライン等との相違等についての、消費者や関係者への普及啓発 ・有機農業や有機食品に関わる多様な民間事業者に対し、有機農業や表示制度等の研修や情報提供を行うこと等により、有機農業が、エシカル消費につながる取組であることを消費者に分かりやすく伝える者を増やす取組の推進 ・食育、地産地消、産消提携、農業体験学習又は都市農村交流等の活動との連携、児童・生徒や都市住民等と有機農業者とが互いに理解を深める取組の推進 ・有機農業を活かして地域振興につなげている地方公共団体の相互の交流や連携を促すためのネットワーク構築を推進し、学校給食での有機食品の利用など、有機農業を地域で支える取組事例の共有や消費者を含む関係者への周知 ・国産の有機食品を取り扱う小売事業者や飲食関連事業者と連携した国産の有機食品需要を喚起する取組の推進 ・有機JAS制度の適正な運用を図るとともに、消費者等への啓発を行う。
年度	取組内容									
令和2年度	・インターネットの活用やシンポジウムの開催による有機農業に関する情報の受発信、資料の提供、優良な取組を行った有機農業者の顕彰等を通じた、有機農業の有する様々な特徴についての知識の普及啓発									
令和3年度										
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度	・日本農林規格等に関する法律（昭和25年法律第175号。以下「JAS法」という。）に基づく有機農産物の検査認証制度や農産物の表示ルール、GAPや特別栽培農産物の表示ガイドライン等との相違等についての、消費者や関係者への普及啓発 ・有機農業や有機食品に関わる多様な民間事業者に対し、有機農業や表示制度等の研修や情報提供を行うこと等により、有機農業が、エシカル消費につながる取組であることを消費者に分かりやすく伝える者を増やす取組の推進 ・食育、地産地消、産消提携、農業体験学習又は都市農村交流等の活動との連携、児童・生徒や都市住民等と有機農業者とが互いに理解を深める取組の推進 ・有機農業を活かして地域振興につなげている地方公共団体の相互の交流や連携を促すためのネットワーク構築を推進し、学校給食での有機食品の利用など、有機農業を地域で支える取組事例の共有や消費者を含む関係者への周知 ・国産の有機食品を取り扱う小売事業者や飲食関連事業者と連携した国産の有機食品需要を喚起する取組の推進 ・有機JAS制度の適正な運用を図るとともに、消費者等への啓発を行う。									

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

施策概要	○ 環境省の取組 平成 30 年度及び令和元年度において、「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」の機運を活用した「アフターメダルプロジェクト」による小型家電リサイクル制度の啓発や、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和 45 年法律第 137 号。以下「廃棄物処理法」という。）に基づく違法な不用品回収業者対策としてポスター、パンフレット等の作成を実施した。今後も各種リサイクル法や 3 R 全般にわたる活動について、各メディアを通じた広報を実施し、国民・関係機関に普及啓発を行う。 また、平成 28 年度以降で実施した小学校でのモデル授業の課題や改善点を整理し、メダルプロジェクトその他の国民参画型プロジェクトの内容を盛り込むなど、より効果的な学習指導案を作成した上で、モデル授業の実施を多くの小学校に働きかける。 ○ 経済産業省の取組 各種リサイクル法等の普及啓発のため、3 R に関する法制度とその動向を取りまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を引き続き作成し、関係機関に配布するほか、3 R に関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布を行う。 また、3 R 政策に関するウェブサイト (http://www.meti.go.jp/policy/recycle/) においても、引き続き取組事例や関係法令の紹介、各種調査報告書の提供を行うとともに、普及啓発用 DVD の貸出等を実施する。
------	---

KPI ・
今後の取組予定

【KPI】 出典：第四次循環型社会形成推進基本計画

具体的な3 R行動の実施率：平成 24 年度の世論調査から約 20%上昇（令和 7 年度）
（目標）

具体的な3 R行動の実施率を、令和 7 年度までに平成 24 年度の世論調査から約 20%
上昇させる。

（定義）

具体的な3 R行動の実施率は、内閣府が平成 24 年 6 月に「環境問題に関する世論調
査」を実施している。

【今後の取組予定】

○ 環境省の取組

年度	取組内容
令和 2 年度	各種リサイクル法や3 R全般にわたる活動について、各メディア を通じた広報を実施し、国民・関係機関に普及啓発を行う。小学 校でのモデル授業について、より効果的な学習指導案を作成した 上で、モデル授業の実施を多くの小学校に働きかける。
令和 3 年度	
令和 4 年度	
令和 5 年度	
令和 6 年度	

○ 経済産業省の取組

年度	取組内容
令和 2 年度	引き続き、3 Rに関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源 循環ハンドブック」を作成し（4, 000 部程度）、関係機関に配布・ 3 Rに関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布 行うと同時に、3 R政策に関するウェブサイトにおいて、取組事 例や関係法令の紹介のほか、普及啓発用 DVD の貸出も実施して いく。
令和 3 年度	
令和 4 年度	
令和 5 年度	
令和 6 年度	

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

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

施策概要	○ 関係府省庁の取組 持続可能なライフスタイルへの理解を促進するため、消費者庁において、エシカル消費に関する調査及び普及啓発を実施する。また、エシカル消費の普及に当たり、関係省庁との連携を図る。 ○ 消費者庁の取組 エシカル消費の普及のため、若年層に取り入れやすい文化・雰囲気醸成、メディアや広報の活用、エシカル消費につながる商品の開発・提供、認証ラベル等について消費者が必要とする情報が適切に提供される環境作りの検討、エシカル消費の意味や必要性に対する理解を深めるための多様な主体による推進活動（ムーブメント作り）を行う。また、学校において利用できる教材の提供や教員向け研修の機会の提供、商品・サービスへの反映や事業者間の連携に向けた研修の機会の提供等事業者への働きかけ、認証ラベルの情報提供を行う。エシカル消費の地域での普及啓発モデルの検討・実施については、「消費者庁新未来創造戦略本部」において行う。 ○ 農林水産省の取組 環境との調和なくして農林水産業・食品産業の持続的な発展は見込まれないことから、「持続可能な生産消費形態のあり方検討会」を立ち上げ、今後更に持続的な生産への取組を進めるため、これを支える持続可能な消費の在り方について、普及方策も含め有識者による検討を行った。有識者の意見を踏まえ、持続可能な生産と消費を啓発するために事業者が連携して持続可能な商品の販売や広報等に取り組む「サステナブルウィーク」の創設、持続可能な生産等を行う地域、生産者、事業者の表彰の実施等を含む中間取りまとめを公表した。今後は、これらの取組を行う事業者等のネットワークを構築し、事業者等の主体的な取組や事業者等の間の連携を促進する。 認証ラベルの一つである水産エコラベル[※]は、我が国水産物が持続可能な漁業・養殖業由来であることを示すものであることから、水産資源を管理しつつ最大限活用することの重要性についての消費者の理解の増進に資するため、令和元年12月、「MEL（マリン・エコラベル・ジャパン）」が、国際的に水産エコラベルの承認を行う「GSSI（グローバル・サステナブル・シーフード・イニシアチブ）」からアジアのスキームとして初めて承認を受けたことや、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会も契機として、国内外における普及を促進する。 ※我が国で活用されている主な水産エコラベルには、MEL、MSC、ASC 等がある。
------	---

	○ 農林水産省、経済産業省、国土交通省の取組 クリーンウッド法[※]は、地域及び地球環境の保全に資することを目的として、木材関連事業者に対しては取り扱う木材等の合法性の確認を求め、木材を取り扱う事業者には合法伐採木材等の利用に努めることを求めている。合法伐採木材の流通及び利用を促進する意義について消費者や事業者の理解を深めてもらうため、合法伐採木材の利用促進に向けた普及啓発等の措置を講じている。 ※合法伐採木材等の流通及び利用の促進に関する法律（平成 28 年法律第 48 号）
--	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①エシカル消費の認知度（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）：6.0%） ②環境に配慮した商品やサービスを選択することを心掛けている割合（「消費者意識基本調査」（平成30年度）：かなり心掛けている11.2%、ある程度心掛けている48.1%） ③国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数（令和2年3月末時点：38件） （目標） ①認知度を30%にする。 ②令和7年度までに、かなり心掛けている20%、ある程度心掛けている70%とすることを目指す。 ③令和4年度までに、国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数を150件にする。 （定義） ①「エシカル消費に関する消費者意識調査」（令和4年度） ②「消費者意識基本調査」 ③国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等）</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td>・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する情報発信（ポータルサイトの運用）</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施及び検証（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する消費者意識調査の実施 ・エシカル消費に関する情報発信（ポータルサイトの運用）</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・消費者月間を活用した啓発</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等）	令和3年度	・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する情報発信（ポータルサイトの運用）	令和4年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施及び検証（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する消費者意識調査の実施 ・エシカル消費に関する情報発信（ポータルサイトの運用）	令和5年度	・消費者月間を活用した啓発	令和6年度	・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者
年度	取組内容												
令和2年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等）												
令和3年度	・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する情報発信（ポータルサイトの運用）												
令和4年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施及び検証（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する消費者意識調査の実施 ・エシカル消費に関する情報発信（ポータルサイトの運用）												
令和5年度	・消費者月間を活用した啓発												
令和6年度	・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者												

		庁新未来創造戦略本部) ・エシカル消費に関する情報発信（ポータルサイトの運用）
	○ 農林水産省の取組	
	年度	取組内容
	令和2年度	持続可能な消費の普及について、
	令和3年度	・持続可能な生産と消費を啓発するために事業者が連携して持続可能な商品の販売や広報等に取り組む「サステナブルウィーク」の創設、持続可能な生産等を行う地域、生産者、事業者の表彰の実施等を含む持続可能な生産消費形態あり方検討会中間取りまとめの内容を実施
	令和4年度	
	令和5年度	
	令和6年度	
	年度	取組内容
	令和2年度	水産エコラベルについて、 ・事業者向けガイドラインの作成 ・イベント（説明会、展示会・見本会等）の開催・出展 ・国際シンポジウムの開催 ・認証取得者の取組紹介 ・事業者向けコンサルティングの実施 ・認証審査員・認証機関の増加に向けた取組 ・水産エコラベル認証水産物の世界への情報発信 ・アジアスタンダード化に向けた調査
	令和3年度	水産エコラベルについて、 ・事業者向けガイドラインの作成 ・イベント（説明会、展示会・見本会等）の開催・出展 ・国際シンポジウムの開催 ・認証取得者の取組紹介 ・事業者向けコンサルティングの実施 ・認証審査員・認証機関の増加に向けた取組 ・水産エコラベル認証水産物の世界への情報発信 ・アジアスタンダード化に向けた調査 ・国内消費者向けのPR活動
	令和4年度	水産エコラベルについて、 ・令和2年度、令和3年度の取組を踏まえ、取組内容を強化 ・事業者向けガイドラインの作成 ・イベント（説明会、展示会・見本会等）の開催・出展
	令和5年度	・国際シンポジウムの開催 ・認証取得者の取組紹介 ・事業者向けコンサルティングの実施

	令和6年度	・認証審査員・認証機関の増加に向けた取組 ・水産エコラベル認証水産物の世界への情報発信 ・アジアスタンダード化に向けた調査 ・国内消費者向けのPR活動
	○ 農林水産省、経済産業省、国土交通省の取組	
	年度	取組内容
	令和2年度	合法伐採木材の利用促進について、 ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ） ・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進 ・森林・林業・木材産業関係団体で構成される協議会による展示会への出展などによる普及啓発活動
	令和3年度	
	令和4年度	
	令和5年度	
	令和6年度	

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

施策概要	○ 消費者庁、経済産業省の取組 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。 ・消費者志向経営推進に向けた自主宣言・フォローアップ活動等 事業者団体、消費者団体及び行政機関（消費者庁）によって構成される消費者志向経営推進組織（プラットフォーム）により、消費者志向経営の広範な普及に向けた活動を展開する。 具体的には、事業者が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、優良事例の表彰を実施すること等を通じ、事業者の取組を消費者に分かりやすく情報提供することで事業者の取組状況を可視化することや、消費者・社会の理解の促進と、事業者の取組の促進を図る。なお、令和2年度に自主宣言の参加事業者拡大に向けたチェックリスト及び表彰の実施に当たっての客観的評価指標の検討を行うこととしており、これらの検討結果を踏まえ、令和3年度から、推進活動の在り方について見直しを行う。その後は見直し後の進捗状況等を踏まえ、更なる推進に取り組む。 ・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。 ・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いかすため、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。 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。「消費者庁新未来創造戦略本部」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。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・消費者志向自主宣言事業者数 ・消費者志向経営優良事例表彰応募事業者数 ・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） （目標） 令和6年度までに消費者志向経営自主宣言事業者数を倍増する（令和2年3月末現在：153事業者）。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td> ・消費者志向経営を推進する施策の実施 ・優良事例の表彰 ・自主宣言の参加事業者拡大に向けたチェックリスト及び表彰の実施に当たっての客観的評価指標の検討 ・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 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td> ・消費者志向経営を推進する施策の実施 ・進捗状況を踏まえた推進の在り方の見直し ・優良事例の表彰 ・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 </td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・在り方の見直し・見直しを踏まえた消費者志向経営を推進する施策の実施 ・優良事例の表彰 ・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 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・消費者志向経営を推進する施策の実施 ・優良事例の表彰 ・自主宣言の参加事業者拡大に向けたチェックリスト及び表彰の実施に当たっての客観的評価指標の検討 ・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	令和3年度	・消費者志向経営を推進する施策の実施 ・進捗状況を踏まえた推進の在り方の見直し ・優良事例の表彰 ・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	令和4年度	・在り方の見直し・見直しを踏まえた消費者志向経営を推進する施策の実施 ・優良事例の表彰 ・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	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容										
令和2年度	・消費者志向経営を推進する施策の実施 ・優良事例の表彰 ・自主宣言の参加事業者拡大に向けたチェックリスト及び表彰の実施に当たっての客観的評価指標の検討 ・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										
令和3年度	・消費者志向経営を推進する施策の実施 ・進捗状況を踏まえた推進の在り方の見直し ・優良事例の表彰 ・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										
令和4年度	・在り方の見直し・見直しを踏まえた消費者志向経営を推進する施策の実施 ・優良事例の表彰 ・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										
令和5年度											
令和6年度											

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

施策概要	○ 国土交通省の取組 トラック運転者不足に対応し、我が国の国民生活や産業活動に必要な物流機能を安定的に確保するとともに、我が国経済の更なる成長に寄与するため、 ・トラック輸送の生産性の向上・物流の効率化 ・女性や高齢層を含む多様な人材が活躍できる働きやすい労働環境の実現 に取り組む、「ホワイト物流」推進運動を、関係省庁等と連携して推進する。 その一環として、国民に対し、再配達削減や引越時期の分散化を呼び掛ける。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ・セミナー等の開催状況 ・ポータルサイト等による、国民を含めた関係者への協力の呼び掛け (目標) セミナー開催等により、「ホワイト物流」推進運動の拡大・深化を図る。 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">セミナー開催等により、「ホワイト物流」推進運動の拡大・深化を図る。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	セミナー開催等により、「ホワイト物流」推進運動の拡大・深化を図る。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	セミナー開催等により、「ホワイト物流」推進運動の拡大・深化を図る。								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

(4) 事業活動におけるコンプライアンス向上に向けての自主的な取組の推進

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 公益通報者保護制度について、説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知・啓発、市区町村における内部通報窓口の整備促進、中小企業における内部通報窓口の整備促進、労働者の内部通報窓口に対する信頼度の向上、内部通報制度に係る認証制度の普及、消費者庁における一元的窓口の整備・運用等に取り組む。 また、公益通報者保護法（平成 16 年法律第 122 号）について、事業者に対する通報対応体制整備の義務付け、公益通報対応業務従事者等に対する守秘義務及び同義務違反に対する罰則の新設、行政機関への通報に係る保護要件の緩和、保護対象となる通報者や通報対象事実の範囲の拡大等を内容とする公益通報者保護法の一部を改正する法律案が第 201 回国会で成立した。今後は、公益通報者保護法の一部を改正する法律（令和 2 年法律第 51 号）の円滑な施行に向けて通報対応体制整備に関する指針の策定等に取り組むとともに、公益通報者に対する不利益な取扱いの是正に関する措置の在り方及び裁判手続における請求の取扱い等の検討を実施する。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ① 大企業労働者における公益通報者保護法の認知度（平成28年度：46％） ② 中小企業労働者における公益通報者保護法の認知度（平成28年度：43％） ③ 市区町村の内部通報窓口の設置率（平成30年度：54.8％） ④ 中小企業の内部通報窓口の設置率（平成28年度：40.2％） ⑤ 内部通報制度に関する認証取得事業者数（令和2年3月末時点：56社） （目標） 令和6年度に、①65％、②55％、③75％、④55％、⑤300社とすることを目指す。 （定義） ①及び②：労働者における公益通報者保護制度に関する意識等のインターネット調査（直近は平成28年度）の間（あなたは、公益通報者保護法を御存知ですか。） ③：行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査（直近は平成30年度）の間（通報相談窓口の設置の有無） ④：公益通報者保護制度に関する民間事業者の実態調査（直近は平成28年度）の間（内部通報制度を導入していますか。） ⑤：内部通報制度認証事務局（公益社団法人商事法務研究会）のウェブサイトの登録事業者一覧 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1" data-bbox="467 1142 1383 1742"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知・啓発</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td>・市区町村における内部通報窓口の整備促進、中小企業における内部通報窓口の整備促進 ・内部通報制度に係る認証制度の普及</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>・通報対応体制整備に関する指針の策定（令和2～3年度） ・公益通報者に対する不利益な取扱いの是正に関する措置の在り方及び裁判手続における請求の取扱い等の検討（公益通報者保護法改正法の施行後3年を目途）</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td></td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td></td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知・啓発	令和3年度	・市区町村における内部通報窓口の整備促進、中小企業における内部通報窓口の整備促進 ・内部通報制度に係る認証制度の普及	令和4年度	・通報対応体制整備に関する指針の策定（令和2～3年度） ・公益通報者に対する不利益な取扱いの是正に関する措置の在り方及び裁判手続における請求の取扱い等の検討（公益通報者保護法改正法の施行後3年を目途）	令和5年度		令和6年度	
年度	取組内容												
令和2年度	・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知・啓発												
令和3年度	・市区町村における内部通報窓口の整備促進、中小企業における内部通報窓口の整備促進 ・内部通報制度に係る認証制度の普及												
令和4年度	・通報対応体制整備に関する指針の策定（令和2～3年度） ・公益通報者に対する不利益な取扱いの是正に関する措置の在り方及び裁判手続における請求の取扱い等の検討（公益通報者保護法改正法の施行後3年を目途）												
令和5年度													
令和6年度													

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 景品表示法の説明会への講師派遣を行うことに加え、同法のパンフレットを広く配布することなどを通じ、様々な業界に対して、同法の普及啓発を図るとともに、社内規程の策定や景品表示法第 26 条及び同条に基づく指針等を踏まえた表示等に関する事業者のコンプライアンス体制の整備、事業者団体による自主基準の策定など、事業者、事業者団体における法令遵守の取組を積極的に支援促進する。 引き続き、過去の違反事例と共に、同法の基本的な考え方について周知活動を行う。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・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 (平成 30 年度：約 9 割) ・パンフレットの配布状況（配布部数）（平成 30 年度：約 12,000 部） ・景品表示法第 26 条及び同条に基づく指針等に係る事業者及び一般消費者の理解度 (目標) 景品表示法（第 26 条及び同条に基づく指針を含む。）に係る説明会等における理解度を令和 6 年度までの間、90%以上を達成することを目指す。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 消費者庁、公正取引委員会の取組 不当な顧客の誘引を防止し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択及び事業者間の公正な競争を確保するため、公正競争規約（景品表示法第 31 条の規定に基づく協定又は規約）の積極的な活用、円滑な運用が行われるよう引き続き関連団体等を支援する。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 研修会を始めとした公正取引協議会の各種会合等に参加した割合（令和元年度：85%） （目標） 研修会を始めとした公正取引協議会の各種会合等に参加した割合について、令和 6 年度までの間、85%以上を達成することを目指す。 （定義） 消費者庁及び公正取引委員会が研修会を始めとした各種会合等に参加した公正取引協議会数を全公正取引協議会数で除したもの。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、公正取引委員会の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5">公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

Ⅲ 消費生活に関連する多様な課題への機動的・集中的な対応

(1) デジタル・プラットフォームその他デジタルサービスの利用と消費者利益の保護・増進の両立

項目名	① 経済のデジタル化の深化に伴う取引・決済の高度化・円滑化等への対応 ア キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現	担当省庁	経済産業省、金融庁
-----	--	------	-----------

施策概要	○ 経済産業省の取組 令和元年10月から令和2年6月まで実施するキャッシュレス・ポイント還元事業については、多くの消費者の方に安全・安心に御利用いただくことが重要である一方で、本事業を悪用した詐欺行為や不適切な営業に関し、複数件の報告を受けている。このため、当該事業のウェブサイトや周知ポスター、チラシ等により、不正事案に関する注意喚起を行うとともに、消費者庁等とも連携しながら、適切な注意喚起を行っていく。 ○ 金融庁の取組 スマートフォン等を用いた新たな決済サービスの利用による利便性の向上に配慮しつつ、関係機関と連携し、新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態を踏まえた対策の実施や、顧客へのセキュリティ対策に係る情報提供や啓発といった取組を、決済サービスを提供する事業者に促すとともに、これらの事業者に対するモニタリングの強化を図っていく。																
KPI・今後の取組予定	【今後の取組予定】 ○ 経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">キャッシュレス・ポイント還元事業における不正事案に関する消費者向けの注意喚起等</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">決済サービスを提供する事業者における新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態等を踏まえ、必要な対応を実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	キャッシュレス・ポイント還元事業における不正事案に関する消費者向けの注意喚起等	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	決済サービスを提供する事業者における新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態等を踏まえ、必要な対応を実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容																
令和2年度	キャッシュレス・ポイント還元事業における不正事案に関する消費者向けの注意喚起等																
令和3年度																	
令和4年度																	
令和5年度																	
令和6年度																	
年度	取組内容																
令和2年度	決済サービスを提供する事業者における新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態等を踏まえ、必要な対応を実施																
令和3年度																	
令和4年度																	
令和5年度																	
令和6年度																	

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 デジタル・プラットフォーム事業者の取引の場の提供者としての役割や、デジタル・プラットフォーム事業者から消費者に対する情報提供の在り方について議論するため、令和元年12月から消費者庁にて開催されている「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」における議論、「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言 ―オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて―」（平成31年4月18日 消費者委員会）や成長戦略フォローアップ（令和元年6月閣議決定）等も踏まえ、関係府省庁等との連携の下で、不適切な取引の防止やより安全な取引の促進など消費者利益の確保の観点から、イノベーションを阻害しないよう留意しつつ、関連法令の見直しを含め新たな法的枠組みに関する検討を行い、必要な法制度の整備などの取組を進める。 ○ 内閣官房の取組 デジタル市場競争会議及び同会議ワーキンググループにおいて、個人情報等の取得・利用に対する懸念、データの集中による寡占化がもたらす競争への悪影響の懸念を踏まえ、デジタル広告市場（関連する検索やSNS等を含む。）について評価を開始する。
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」における検討状況等を踏まえ、今後検討及び整理の予定。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」の検討結果の取りまとめ ・これをふまえた新たな法的枠組みに関する検討及び必要な法制度の整備、政策の推進等 ・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言 ― オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて―」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進 </td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 内閣官房の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>デジタル広告市場の競争状況の評価</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td rowspan="4">—</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」の検討結果の取りまとめ ・これをふまえた新たな法的枠組みに関する検討及び必要な法制度の整備、政策の推進等 ・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言 ― オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて―」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	デジタル広告市場の競争状況の評価	令和3年度	—	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容																	
令和2年度	・「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」の検討結果の取りまとめ ・これをふまえた新たな法的枠組みに関する検討及び必要な法制度の整備、政策の推進等 ・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言 ― オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて―」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進																	
令和3年度																		
令和4年度																		
令和5年度																		
令和6年度																		
年度	取組内容																	
令和2年度	デジタル広告市場の競争状況の評価																	
令和3年度	—																	
令和4年度																		
令和5年度																		
令和6年度																		

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

施策概要	○ 総務省・経済産業省の取組 情報信託機能の認定スキームに関する検討会を開催し、「情報信託機能の認定に係る指針」の見直しを実施する。また、総務省において、情報銀行の社会実装を推進するため、情報の活用について必要なルールの検討に資する実証事業を実施するとともに、データ倫理を担う人材の育成と情報銀行を介したデータ連携のための機能の標準化に資する実証を実施する。さらに、情報銀行について、認定団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組む。										
KPI・今後の取組予定	【KPI】 情報信託機能の認定基準により認定された事業の数（令和2年5月時点：5件） 【今後の取組予定】 ○ 総務省・経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>必要に応じて、情報銀行の認定指針の見直しを検討する。また、総務省において、情報銀行の運用に向けてモデルケース創出、必要なルール等の検討に資する実証事業等情報銀行の推進に向けた取組を実施する。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td>必要に応じて、情報銀行の認定指針の見直しを検討する。また、総務省において、情報銀行の展開を促進するため、他のデータ取扱事業者から利用者に戻されたデータを安全に受け取る主体として情報銀行が活用されるための標準APIの整備等データ連携の方策等についての取りまとめを行う。</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	必要に応じて、情報銀行の認定指針の見直しを検討する。また、総務省において、情報銀行の運用に向けてモデルケース創出、必要なルール等の検討に資する実証事業等情報銀行の推進に向けた取組を実施する。	令和3年度	必要に応じて、情報銀行の認定指針の見直しを検討する。また、総務省において、情報銀行の展開を促進するため、他のデータ取扱事業者から利用者に戻されたデータを安全に受け取る主体として情報銀行が活用されるための標準APIの整備等データ連携の方策等についての取りまとめを行う。	令和4年度	引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容										
令和2年度	必要に応じて、情報銀行の認定指針の見直しを検討する。また、総務省において、情報銀行の運用に向けてモデルケース創出、必要なルール等の検討に資する実証事業等情報銀行の推進に向けた取組を実施する。										
令和3年度	必要に応じて、情報銀行の認定指針の見直しを検討する。また、総務省において、情報銀行の展開を促進するため、他のデータ取扱事業者から利用者に戻されたデータを安全に受け取る主体として情報銀行が活用されるための標準APIの整備等データ連携の方策等についての取りまとめを行う。										
令和4年度	引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。										
令和5年度											
令和6年度											

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

施策概要	○ 厚生労働省の取組 NDB（レセプト情報・特定健診等情報データベース）、介護DB（介護保険総合データベース）情報の匿名での連結解析を可能とするシステムについて、令和2年度の運用開始に向けて検討する。 がんゲノム医療については、質の高いゲノム情報と臨床情報を、患者同意及び十分な情報管理体制の下、国内のがんゲノム情報管理センター（C-CAT）に集積し、当該データを、関係者が幅広く創薬などの革新的治療法や診断技術の開発等に分析・活用できる体制を整備し、個別化医療を推進する。								
KPI・今後の取組予定	【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">C-CAT におけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	C-CAT におけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	C-CAT におけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

項目名	③ デジタル・プラットフォームその他技術革新の 成果の消費生活への導入等における消費者への 配慮等 ア デジタル・プラットフォームの利用に当たって 消費者が留意すべき事項の理解増進	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」での議論等を通じ、「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」を取りまとめ、周知を図るとともに、必要に応じ、デジタル・プラットフォーム事業者及び消費者団体の意見を聴いた上で、ガイドブックを改定する。 上記ガイドブックを未成年者や高齢者等向けに分かりやすく解説したパンフレットを作成し、消費者向けの普及啓発を行う。										
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 デジタル・プラットフォームを介する取引において消費者が注意すべき事項の認知度（目標） 消費者が注意すべき事項の認知度を令和3年度末までに取組前と比較して5割向上させる。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td> ・「デジタル・プラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」の取りまとめ ・未成年者等向けパンフレットの作成、配布 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td> ・デジタル・プラットフォーム事業者及び消費者団体との意見交換 ・必要に応じたガイドブック及びパンフレットの改定 </td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・「デジタル・プラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」の取りまとめ ・未成年者等向けパンフレットの作成、配布	令和3年度	・デジタル・プラットフォーム事業者及び消費者団体との意見交換 ・必要に応じたガイドブック及びパンフレットの改定	令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容										
令和2年度	・「デジタル・プラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」の取りまとめ ・未成年者等向けパンフレットの作成、配布										
令和3年度	・デジタル・プラットフォーム事業者及び消費者団体との意見交換 ・必要に応じたガイドブック及びパンフレットの改定										
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し										
令和5年度											
令和6年度											

項目名	③ デジタル・プラットフォームその他技術革新の 成果の消費生活への導入等における消費者への 配慮等 イ 消費者がAI を賢く利活用する方策の周知啓発	担当省庁	消費者庁
-----	---	------	------

施策概要	○ 消費者庁の取組 「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の下に設けられた AI ワーキンググループでの議論を通じ、消費者がAI のメリット・デメリットを正しく理解し、AI を賢く利活用するための「AI 利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、消費者向けの普及啓発を行う。										
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 AI に関する消費者の理解度 (目標) 消費者の理解度を令和3年度末までに取組前と比較して理解度を5割向上させる。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td> ・「AI 利活用ハンドブック」及びリーフレットの取りまとめ ・ハンドブック及びリーフレットを用いた普及啓発 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td> ・ハンドブック及びリーフレットを用いた普及啓発 ・必要に応じたガイドブック及びリーフレットの改定 </td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・「AI 利活用ハンドブック」及びリーフレットの取りまとめ ・ハンドブック及びリーフレットを用いた普及啓発	令和3年度	・ハンドブック及びリーフレットを用いた普及啓発 ・必要に応じたガイドブック及びリーフレットの改定	令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容										
令和2年度	・「AI 利活用ハンドブック」及びリーフレットの取りまとめ ・ハンドブック及びリーフレットを用いた普及啓発										
令和3年度	・ハンドブック及びリーフレットを用いた普及啓発 ・必要に応じたガイドブック及びリーフレットの改定										
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し										
令和5年度											
令和6年度											

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 社会のデジタル化に伴い発生している新たな消費者問題に対応するための知識を消費者に身に付けてもらうため、以下の取組を行う。 ・消費者教育推進会議での検討等 デジタル化に対応した消費者教育の今後の具体的な推進方策について消費者教育推進会議等の場で検討する。 ・啓発用デジタル教材の開発 「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」取りまとめを踏まえ、アクティブラーニングの考え方を取り入れ、e-ラーニングやオンライン授業に対応した、啓発用の教材を開発する。 ・デジタル技術を活用した普及啓発の強化 SNS やPR プラットフォームサービスを利用するなど、デジタル技術を活用したプッシュ型の情報発信を行う。										
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ・デジタル教材：教材を利用した学校での授業実施状況（令和4年度に徳島県で開始） ・普及啓発：SNS 公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスの登録数 （目標） SNS 公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスの登録数を令和3年度に20万以上とする。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td> ・消費者教育推進会議での検討開始 ・デジタル教材の内容を検討する検討会の開催、検討開始 ・SNS 公式アカウントでの情報発信開始 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td> ・消費者教育推進会議での結論 ・デジタル教材の内容決定、開発 ・PR プラットフォームの利用開始 </td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3"> ・教材の授業での利用開始 ・施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・消費者教育推進会議での検討開始 ・デジタル教材の内容を検討する検討会の開催、検討開始 ・SNS 公式アカウントでの情報発信開始	令和3年度	・消費者教育推進会議での結論 ・デジタル教材の内容決定、開発 ・PR プラットフォームの利用開始	令和4年度	・教材の授業での利用開始 ・施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容										
令和2年度	・消費者教育推進会議での検討開始 ・デジタル教材の内容を検討する検討会の開催、検討開始 ・SNS 公式アカウントでの情報発信開始										
令和3年度	・消費者教育推進会議での結論 ・デジタル教材の内容決定、開発 ・PR プラットフォームの利用開始										
令和4年度	・教材の授業での利用開始 ・施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し										
令和5年度											
令和6年度											

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 社会のデジタル化の進展に伴い新たに登場したデジタル機器・サービスに関する消費者トラブルに対応するため、「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」取りまとめを踏まえて以下の施策を講じる。 ・ デジタル社会における消費者行動に係る調査研究 SNS によるデマ拡散による買占め騒動などデジタル社会に特徴的に見られる消費者の行動について詳細な調査分析を行う。 ・ SNS に係る消費者問題への対応 事業者団体と連携して SNS 広告その他消費者トラブルの解消を図る。 ・ オンラインゲームに係る消費者問題への対応 事業者団体と連携してオンラインゲームに係る消費者トラブルの解消を図るとともに、ゲーム依存症に関する相談が本人や家族から寄せられた際の消費生活相談員向けのマニュアルを作成して相談員に配布する。 ・ キャッシュレス決済に係る消費者問題への対応 多様化・複雑化しているキャッシュレス決済における事業者（決済代行事業者や立替払事業者）の実態を調査した上で、消費者向け啓発資料を作成して普及啓発を行うなど必要な対策を講じる。
------	--

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①デジタル社会における消費者行動に係る調査研究 ②SNSに係る消費者問題への対応（SNSに係る消費者トラブルの件数（相談件数）） ③オンラインゲームに係る消費者問題への対応（ペアレンタルコントロール機能に関する保護者の認知度及び利用率） ④キャッシュレス決済に係る消費者問題への対応（事業者の現況調査） （目標） ①調査研究結果を令和3年度に公表し、必要な対策を令和4年度から講じる。 ②SNSに係る消費者トラブルの件数（相談件数）を対象期間中に半減させる。 ③対象期間中に、ペアレンタルコントロール機能に関する保護者の認知度を8割、利用率を5割にする（令和元年度時点でそれぞれ58.2%、20.3%）。 ④事業者の現況調査結果を令和2年度に公表し、必要な施策を令和3年度から講じる。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td> ・デジタル社会における消費者行動に係る調査研究、及びキャッシュレス決済に係る事業者の現況調査を実施。 ・ゲーム依存症に係る消費生活相談員向けマニュアルを作成。 ・オンラインゲーム及びSNSに関する普及啓発イベント等の実施。 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td> ・キャッシュレス決済に係る調査結果を踏まえて必要な対策の実施。 ・オンラインゲーム及びSNSに関する普及啓発の実施。 </td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・デジタル社会における消費者行動に係る調査研究、及びキャッシュレス決済に係る事業者の現況調査を実施。 ・ゲーム依存症に係る消費生活相談員向けマニュアルを作成。 ・オンラインゲーム及びSNSに関する普及啓発イベント等の実施。	令和3年度	・キャッシュレス決済に係る調査結果を踏まえて必要な対策の実施。 ・オンラインゲーム及びSNSに関する普及啓発の実施。	令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容										
令和2年度	・デジタル社会における消費者行動に係る調査研究、及びキャッシュレス決済に係る事業者の現況調査を実施。 ・ゲーム依存症に係る消費生活相談員向けマニュアルを作成。 ・オンラインゲーム及びSNSに関する普及啓発イベント等の実施。										
令和3年度	・キャッシュレス決済に係る調査結果を踏まえて必要な対策の実施。 ・オンラインゲーム及びSNSに関する普及啓発の実施。										
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。										
令和5年度											
令和6年度											

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

施策概要	○ 国土交通省の取組 自動運転車のための専用空間の在り方や、路車連携技術等を含む自動運転に対応した道路空間の基準・制度等について検討を行う。 ○ 警察庁の取組 レベル4の自動運転に向けた制度整備に係る課題等について検討する。 ○ 消費者庁及び関係省庁の取組 ソフトウェアの更新の際の製造物責任法の適用関係等について、技術的動向を踏まえて継続検討する。 ○ 法務省の取組 交通ルール、運送事業に関する法制度等により、様々な関係主体に期待される役割や義務を明確化することを踏まえ、刑事責任に関する検討を行う。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 官民 ITS 構想・ロードマップに記載されている以下の自動運転の目標達成に必要な制度整備を行う。 ・令和2年に高速道路での自家用車のレベル3の自動運転実現 ・令和2年度に新東名高速道路でのトラックの後続無人隊列走行技術の実現 令和4年度以降に高速道路でのトラックの後続無人隊列走行の商業化 ・令和2年に実証実験の枠組を利用した自動運転移動サービスの実現 レベル4の自動運転移動サービスの実現 【今後の取組予定】 ○ 国土交通省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">自動運転車のために縁石等により構造的に分離された専用空間、路に敷設する電磁誘導線など、自動運転に対応した道路空間の基等を整備</td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 警察庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">レベル4の自動運転に向けた制度整備について検討</td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 消費者庁及び関係省庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">技術的動向等を踏まえ検討</td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	自動運転車のために縁石等により構造的に分離された専用空間、路に敷設する電磁誘導線など、自動運転に対応した道路空間の基等を整備	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	レベル4の自動運転に向けた制度整備について検討	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	技術的動向等を踏まえ検討	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容																								
令和2年度	自動運転車のために縁石等により構造的に分離された専用空間、路に敷設する電磁誘導線など、自動運転に対応した道路空間の基等を整備																								
令和3年度																									
令和4年度																									
令和5年度																									
令和6年度																									
年度	取組内容																								
令和2年度	レベル4の自動運転に向けた制度整備について検討																								
令和3年度																									
令和4年度																									
令和5年度																									
令和6年度																									
年度	取組内容																								
令和2年度	技術的動向等を踏まえ検討																								
令和3年度																									
令和4年度																									
令和5年度																									
令和6年度																									

項目名	③ 技術革新の成果の消費生活への導入 等における消費者への配慮等 力 犬猫のマイクロチップ登録義務化	担当省庁	環境省
-----	--	------	-----

施策概要	○ 環境省の取組 令和元年改正動物愛護管理法において、販売に供される犬猫へのマイクロチップ装着と情報の登録が義務化された。同規定は、動物の愛護及び管理に関する法律等の一部を改正する法律（令和元年法律第 39 号）の公布の日から 3 年を超えない範囲での施行となっており、その着実な施行に向けて、犬猫へのマイクロチップ装着・情報登録の管理に係る体制の整備及び電子情報システムの構築を行うこととしている。									
KPI・ 今後の取組予定	【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="2">政省令等の検討、登録システムの構築</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">制度の普及啓発</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	政省令等の検討、登録システムの構築	令和 3 年度	令和 4 年度	制度の普及啓発	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容									
令和 2 年度	政省令等の検討、登録システムの構築									
令和 3 年度										
令和 4 年度	制度の普及啓発									
令和 5 年度										
令和 6 年度										

(2) 消費生活のグローバル化の進展への対応

項目名	① 越境消費者トラブルへの対応力の強化	担当省庁	消費者庁										
施策概要	○ 消費者庁の取組 国民生活センター越境消費者センター（CCJ）において、越境消費者トラブルに関する相談対応を実施し、消費者に対して相談内容に応じた助言や情報提供を行う。 また、海外機関との更なる連携強化・拡大に努め、越境取引における消費者トラブルへ効果的に対応する。 また、民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議の取りまとめ等を踏まえた CCJ の態勢等の強化について検討を行う。												
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・相談対応状況（平成 30 年度：6, 257 件） ・提携先海外消費者機関数（令和元年度：15 機関 26 か国・地域） （目標） 国民生活センター越境消費者センター（CCJ）を活用し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行うとともに、提携先海外消費者機関を拡大する。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table><tr><th>年度</th><th>取組内容</th></tr><tr><td>令和2年度</td><td>適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大</td></tr><tr><td>令和3年度</td><td>適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大 CCJ の態勢等の強化の検討</td></tr><tr><td>令和4年度</td><td rowspan="3">適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大</td></tr><tr><td>令和5年度</td></tr><tr><td>令和6年度</td></tr></table>			年度	取組内容	令和2年度	適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大	令和3年度	適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大 CCJ の態勢等の強化の検討	令和4年度	適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容												
令和2年度	適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大												
令和3年度	適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大 CCJ の態勢等の強化の検討												
令和4年度	適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大												
令和5年度													
令和6年度													

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 国民生活センターにおいて、訪日外国人に対する相談対応を実施し、相談内容を踏まえた情報提供を行うとともに、相談窓口の周知を実施する。 また、地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制を強化する。 さらに、民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議の取りまとめを踏まえ、関係機関との連携強化を図る。											
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ・地方公共団体における在留外国人からの相談に対する体制の整備状況 ・訪日観光客消費者ホットラインによる相談実施状況 (令和元年度：254 件（平成 31 年 4 月 1 日～令和元年 12 月 31 日）) (平成 30 年度：62 件（平成 30 年 12 月 3 日～平成 31 年 3 月 31 日）) ・国民生活センターにおける多言語による情報提供数（平成 30 年度：3 件） ・地方公共団体における在留外国人からの相談に対する体制の整備状況 （目標） 訪日観光客消費者ホットラインにおいて、訪日外国人向けの消費生活相談を適切に実施するとともに、訪日外国人が被害に遭いやすいトラブルについて、多言語で情報提供を行う。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="2">・ 訪日外国人に対する適切な相談対応の実施・情報提供、対応言語の更なる拡充の検討</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="3">・ 地方消費者行政のための交付金等の活用等による消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の強化</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> <tr> <td></td><td>・ 関係機関との連携強化</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・ 訪日外国人に対する適切な相談対応の実施・情報提供、対応言語の更なる拡充の検討	令和 3 年度	令和 4 年度	・ 地方消費者行政のための交付金等の活用等による消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の強化	令和 5 年度	令和 6 年度		・ 関係機関との連携強化
年度	取組内容											
令和 2 年度	・ 訪日外国人に対する適切な相談対応の実施・情報提供、対応言語の更なる拡充の検討											
令和 3 年度												
令和 4 年度	・ 地方消費者行政のための交付金等の活用等による消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の強化											
令和 5 年度												
令和 6 年度												
	・ 関係機関との連携強化											

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

施策概要	○ 消費者庁、外務省、関係府省庁等の取組 消費者問題に係る二国間・地域間の情報共有や連携の強化を図るとともに、OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、グローバル化する消費者問題について、多国間における情報共有や連携の強化を図る。												
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①二国間・地域間における政策対話等の実施状況（令和元年度：10 件） ②多国間協力の取組への参画状況（令和元年度：9 件） （目標） ①各年度における実施件数の平均が2件以上となることを目指す。 ②各年度における実施件数の平均が4件以上となることを目指す。 （定義） ①二国間・地域間における政策対話等の実施件数 ②多国間協力の取組への参画件数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、外務省、関係府省庁等の取組 <table><tr><th>年度</th><th>取組内容</th></tr><tr><td>令和2年度</td><td>・ 二国間・地域間における政策対話等の実施</td></tr><tr><td>令和3年度</td><td>・ OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。</td></tr><tr><td>令和4年度</td><td></td></tr><tr><td>令和5年度</td><td>※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化</td></tr><tr><td>令和6年度</td><td></td></tr></table>	年度	取組内容	令和2年度	・ 二国間・地域間における政策対話等の実施	令和3年度	・ OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。	令和4年度		令和5年度	※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化	令和6年度	
年度	取組内容												
令和2年度	・ 二国間・地域間における政策対話等の実施												
令和3年度	・ OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。												
令和4年度													
令和5年度	※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化												
令和6年度													

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 国境を越えた不正取引への取組を推進するため、海外の消費者関係法執行機関との連携を図る。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 海外消費者関係法執行機関との連携の状況： ICPEN の本会合への出席回数（令和元年度：1回） 詐欺防止月間の実施回数（令和元年度：1回） インターネットスウィープの実施回数（令和元年度：1回） （目標） ・各年度における本会合への出席回数の平均が1回以上となることを目指す。 ・詐欺防止月間を毎年度実施することを目指す。 ・インターネットスウィープを ICPEN 年度（7月～6月）ごとに実施することを目指す。 （定義） ICPEN の本会合への出席回数、詐欺防止月間の実施回数、インターネットスウィープの実施回数等 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">海外の消費者関係法執行機関との連携 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	海外の消費者関係法執行機関との連携 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	海外の消費者関係法執行機関との連携 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 令和2年度に、新たな未来に向けた消費者行政の発展・創造及び発信・交流の恒常的な拠点として徳島県に発足する「消費者庁新未来創造戦略本部」において、海外の消費者政策の動向や研究成果を長期的な消費者政策にいかせるよう、国際共同研究等を実施する。									
KPI・今後の取組予定	【KPI】 国際共同研究等の成果報告会の開催回数 (目標) 国際共同研究等の成果報告会を年1回以上開催することを目指す。 (定義) 消費者政策に関する課題について、国内及び海外からの研究者・研究機関が参加し、それぞれの研究成果を報告する会合の回数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>消費者庁新未来創造戦略本部の設置に向けた準備 消費者庁新未来創造戦略本部の設置</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td rowspan="4">国際共同研究等の実施</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	消費者庁新未来創造戦略本部の設置に向けた準備 消費者庁新未来創造戦略本部の設置	令和3年度	国際共同研究等の実施	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	消費者庁新未来創造戦略本部の設置に向けた準備 消費者庁新未来創造戦略本部の設置									
令和3年度	国際共同研究等の実施									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										

(3) 新型コロナウイルス感染症拡大・災害など緊急時対応

項目名	① 新型コロナウイルス感染症の拡大等の緊急時における対応の強化	担当省庁	消費者庁								
施策概要	○ 消費者庁の取組 新型コロナウイルス感染症が拡大している中、消費生活相談の体制強化にむけた「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」の開設、マスク及びアルコール消毒製品に関する転売禁止の措置その他生活関連物資等が必要な消費者に届くようにするための対策、新型コロナウイルスに対する予防効果を標ぼうする商品の表示に関する事業者への改善要請の措置、LINE 公式アカウントや政府広報等を用いての便乗した悪質商法等に係る注意喚起並びに「新しい生活様式」における買物や外食等に当たっての留意事項の消費者向け周知等を講じてきたところ。 引き続き、消費者被害の状況等を踏まえ、被害防止の徹底や消費者の冷静な対応等を推進するため、正確な情報発信や悪質商法への厳正な対応を進めるとともに、不確かな情報の発信・拡散の抑制等に向けた消費者への普及啓発等の必要な対応を進める。 また、新型コロナウイルス感染症の拡大を受けた食品表示法に基づく食品表示基準の弾力的運用について、農林水産省及び厚生労働省と連名で関係機関に通知するなど、消費者の需要に即した食品の生産体制を確保するために必要な対策を講じる。 さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大への対応を踏まえ、緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図る。具体的には自然災害や人為的災害が新型コロナウイルス感染症の流行下で重複的に発生する緊急時の対応や、自然災害や人為的災害が複合する災害への対応を想定する。										
KPI・今後の取組予定	【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table><tr><th>年度</th><th>取組内容</th></tr><tr><td>令和2年度</td><td rowspan="5">・新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応の実施 ・緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図るために必要な取組の検討及び実施</td></tr><tr><td>令和3年度</td></tr><tr><td>令和4年度</td></tr><tr><td>令和5年度</td></tr><tr><td>令和6年度</td></tr></table>			年度	取組内容	令和2年度	・新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応の実施 ・緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図るために必要な取組の検討及び実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容										
令和2年度	・新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応の実施 ・緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図るために必要な取組の検討及び実施										
令和3年度											
令和4年度											
令和5年度											
令和6年度											

Ⅳ 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施

(1) 消費者教育の推進

項目名	① 「消費者教育の推進に関する基本的な方針(基本方針)」等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための体制の整備	担当省庁	消費者庁、文部科学省、関係府省庁等
-----	--	------	-------------------

施策概要	(1) 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進 ○ 消費者庁、文部科学省、関係府省庁等の取組 消費者教育の推進に関する法律及び消費者教育の推進に関する基本的な方針に基づき、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及び啓発活動を推進する。 消費者教育の実施に当たっては、消費者教育推進会議での議論を踏まえ、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行い、学校、地域、家庭、職域その他様々な場における取組を推進する。その状況を踏まえ、必要に応じて消費者教育の推進に関する基本的な方針の変更を検討・実施する。 ○ 消費者庁の取組 消費者教育の取組に必要な教材、実践事例等について積極的に情報を収集するとともに、消費者が自らの考え方を適切に表明すべきこと、大規模災害の発生時・感染症の拡大時等の非常事態においても消費者が合理的に行動できることを含め、消費者市民社会の概念・実践などに関する情報を取りまとめ、消費者教育ポータルサイト等において総合的な情報提供・発信・啓発等を行う。 環境教育、食育、法教育、金融経済教育、情報教育等の関連する他の分野の教育との連携を図る。 (2) 地域における消費者教育推進のための体制の整備 ○消費者庁、文部科学省、関係府省庁等の取組 国、地方公共団体、消費者団体、事業者・事業者団体や、地域における多様な主体との連携・協働を支援するなど、消費者教育の推進のための体制の整備を図る。 地域における先駆的な取組を促進し、その成果を全国へ展開する。 ○ 消費者庁の取組 地方公共団体における消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置を促進し、消費者教育推進計画の内容の充実及び消費者教育推進協議会の取組の充実について、支援・促進する。 消費者庁及び文部科学省が密接に連携し、消費者教育を推進するために、地方公共
------	--

	団体において教育委員会等と消費者行政部局との連携を図るなどして、消費者教育推進のための人材育成等を含めた整備を促進する。 地方公共団体による消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援するとともに、消費者教育の担い手やコーディネーターに対しては、国、地方公共団体及び国民生活センター等において、必要な研修の実施、情報提供等を行う。
--	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①消費者市民社会の認知度（平成29年：33.2%） ②消費者教育推進計画及び消費者教育地域協議会の策定・設置状況 （平成30年度：47都道府県） ③地域における消費者教育推進の実態把握 ④基本方針の検討・変更の状況 ⑤消費者教育ポータルサイトのアクセス数、教材等掲載数 アクセス数：1,490,866件、教材等掲載数：1,668件（令和2年3月） ⑥消費者教育推進のための研修の実施状況 （令和元年度（令和2年3月31日時点）：22回（参加者数：797人）、 平成30年度：13回（参加者数：549人）） ⑦消費者教育コーディネーターの配置（令和元年：26都道府県、13指定都市、82市 町村等） （目標） ①消費者市民社会の認知度の向上を目指す。 ②指定都市及び中核市で消費者教育推進計画の策定と消費者教育地域協議会の設 置割合50%以上を目指す。 ③都道府県・指定都市等が実施する消費者教育関連事業（講座等）の実施割合増を 目指す。 ④消費者教育推進会議において基本方針の検討・議論を行う。 ⑤消費者教育ポータルサイトのアクセス数の増加、教材等掲載数の拡充を行う。 ⑥国民生活センターで消費者教育推進のための研修を適切に実施する。 ⑦全ての都道府県、指定都市に配置し、その他の市町村等での配置増を目指す。 （定義） ①消費生活に関する意識調査で、消費者市民社会の認知度を調査 ②地方消費者行政現況調査において、消費者教育推進計画の策定、消費者教育地域 協議の設置について有りと回答した地方公共団体の割合 ③地方消費者行政現況調査において、消費者教育関連事業を実施していると回答し た地方公共団体の割合 ④消費者教育推進会議における議論の回数 ⑤消費者教育ポータルサイトのアクセス数 ⑥国民生活センターでの消費者教育推進のための研修の実施状況 ⑦地方消費者行政現況調査において、消費者教育コーディネーターが有りと回答 した地方公共団体の数
-------------------------	---

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和2年度	・消費者教育推進会議、分科会の開催（地方公共団体の消費者教育推進計画及び消費者教育地域協議会の策定施策の状況等の把握等） ・消費者教育ポータルサイトでの情報提供・発信 ・消費者教育コーディネーターの実態把握と育成・配置に向けた取組支援
令和3年度	・消費者教育推進会議、分科会の開催（地方公共団体の消費者教育推進計画及び消費者教育地域協議会の策定施策の状況等の把握等） ・消費者教育の推進に関する基本方針の次期方針の検討 ・消費者教育ポータルサイトでの情報提供・発信 ・消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組支援
令和4年度	・消費者教育推進会議、分科会の開催 ・消費者教育の推進に関する基本方針の変更 ・消費者教育ポータルサイトでの情報提供・発信 ・消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組支援
令和5年度	消費者教育推進会議、分科会の開催等
令和6年度	

○ 文部科学省の取組

年度	取組内容
令和2年度	・消費者教育推進体制のモデル構築や消費者教育アドバイザー派遣による支援
令和3年度	
令和4年度	・消費者教育連携協働推進全国協議会における取組事例の情報共有等の普及啓発
令和5年度	
令和6年度	

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

施策概要	(1) 小・中・高等学校等における消費者教育の推進 ○ 文部科学省の取組 小・中・高等学校等において、学習指導要領に基づき、社会において主体的に生きる消費者を育む教育を推進するため、その周知・徹底を図る。また、中央教育審議会の答申を踏まえ小中学校学習指導要領については平成 28 年度に改訂し、高等学校学習指導要領については平成 29 年度に改訂した（小学校は令和 2 年度、中学校は令和 3 年度から全面实施、高等学校は令和 4 年度入学生から年次進行で実施）。 (2) 大学・専門学校等における消費者教育の推進 ○ 消費者庁の取組 「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」（平成 30 年 2 月 20 日若年者への消費者教育の推進に関する 4 省庁関係局長連絡会議決定（平成 30 年 7 月 12 日改定））に基づき、大学等における消費者教育の推進のため、大学等と地元の消費生活センターとの連携を支援する取組を実施する。 ○ 文部科学省の取組 大学生等に対する消費者教育の推進を図るため、全国の大学等に対して実施した「消費者教育に関する取組状況調査」及び専修学校に対して平成 30 年に実施した「専修学校における消費者教育取組状況調査」について、現状の課題等の分析や特色ある取組事例等の情報提供及び啓発を行う。 平成 30 年 7 月に改訂した「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」の内容等について、関係者へ周知・啓発を行う。 (3) 消費者教育の人材（担い手となる教職員）の育成・活用 ○ 消費者庁、文部科学省の取組 小・中・高等学校等における教職員の指導力の向上を図るため、現職教員研修や教員養成課程において消費者教育に関する内容が充実するよう、各実施主体による取組についての実態把握を行うとともに、必要な情報提供等を行う。また、実践的な学習プログラムの開発に係る調査研究を実施し、共有を図る。大学等においては消費者庁からの依頼等に基づき、消費者問題に関する啓発及び情報提供を行う。 教員の指導力向上のための方策について、「若年者の消費者教育分科会」取りまとめ（平成 30 年 6 月）と同年 7 月の消費者教育推進会議における意見聴取を踏まえ、「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」（平成 30 年 7 月 12 日改訂）に盛り込んだ、教員養成課程や教員研修等における消費者教育に関する取組を推進する。 (4) 関係府省庁等の連携による消費者教育の推進 ○ 関係府省庁等の取組 学習指導要領の内容を反映した副読本や教材などの作成、担当府省庁等、国民生活セン
------	--

	ター、金融広報中央委員会が有する情報や知識を活用した教育・啓発事業及び教員の指導力向上を目指したセミナーの開催等について、文部科学省や教育委員会と連携を図るとともに、外部の専門家などの協力も得ながら、学校における消費者教育の推進を行う。 成年年齢引下げに向けて、成年を境に消費者被害が増加する状況を踏まえ、若年層への実践的な消費者教育の実施を推進するため、「若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議」において決定した「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づき、関係省庁が連携して取組を推進する。 消費者庁が作成した高校生向け消費者教育教材の効果的な活用等を支援し、全国での活用を推進する。令和2年度以降、小・中学校等における消費者教育充実のための教材等に係る検討を行う。 消費者教育推進会議で提案した「学校における消費者教育の充実に向けて」の周知等を行う。また、学校と地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、地域におけるコーディネーターの育成等の取組を支援し、学校での外部講師としての効果的な活用を推進する。 ○ 消費者庁の取組 大学学生相談室等における消費者トラブル対応の強化を図るため、国民生活センターでの研修の機会の活用等を推進する。 国民生活センター等での研修の実施や、地方公共団体による消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援する。 ○ 文部科学省の取組 消費生活センター等と連携した学生に対する消費者教育の充実を図るため、大学等関係者が出席する会議等において、消費者教育教材の活用等を推進する。
--	--

KPI・ 今後の取組予 定	【KPI】 ①全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数（令和元年度：小学校 70 人、中学校 71 人、高等学校 71 人） ②大学等における消費者関連（消費者問題に関する啓発・情報提供以外）の取組の割合（令和元年度：55%） ③担当省庁による支援の状況 ④教材の配布・活用状況 ⑤国民生活センターにおける教員及び消費者教育コーディネーター向け研修の実施状況（平成 30 年度：教員を対象とした消費者教育講座 3 回、消費者教育コーディネーター講座 2 回、令和元年度：教員を対象とした消費者教育講座 9 回、消費者教育コーディネーター講座 4 回） ⑥教育委員会において、現在、重点的に行っている取組として「学校における消費者教育の充実」を挙げている割合（令和元年度：39.8%） （目標） ①全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数について、実施した年度においては毎年 67 名以上（各都道府県・指定都市から 1 名以上）の参加を目標とする。 ③担当省庁において実施した授業・講座の開催増を目指す。 ④全国の高校等での実践的な消費者教育の実施を目指す。 ⑤教員及び消費者教育コーディネーターを対象とした消費者教育講座を適切に実施する。 ⑥教育委員会において、現在、重点的に行っている取組として「学校における消費者教育の充実」を挙げている割合を 60.0%に向上させる。 （定義） ①全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数については、各年度に実施した「小学校及び中学校各教科等担当指導主事連絡協議会」（小学校家庭部会、中学校技術・家庭部会）及び「高等学校各教科等担当指導主事連絡協議会」（家庭部会）の参加人数としている。 ②学部段階において、社会や経済の仕組み、消費生活の安定・向上に関する知識の獲得・修得を目的とした授業科目を開設している大学の割合をもって測定 ④実践的な消費者教育の授業をした学校数を全国の高校数で除したものの。実践校は消費者行政部局を通じた調査、全国の高等学校数は学校要覧で集計されている。 ※「若年者の消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づき、平成 30 年度からの 3 年間で集中強化期間として実施してきたものであり、令和 2 年度が最終年度となる。 ⑤国民生活センターにおける教員及びコーディネーター向け研修の実施状況 ⑥教育委員会において、現在、重点的に行っている取組として「学校における消費者教育の充実」と回答した割合
------------------------------	--

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和2年度	・大学・専修学校等における消費者教育の推進（先進事例や課題等の情報提供及び啓発） ・若年層への実践的な消費者教育の実施（アクションプログラムに基づき、全国での実践的な消費者教育を促進） ・中学校等における消費者教育プログラムの検討・作成・検証
令和3年度	・大学・専修学校等における消費者教育の推進 ・若年層への実践的な消費者教育の進捗状況のフォローアップを行い、必要な施策を実行。 ・中学校等における消費者教育プログラムの検討及び周知等
令和4年度	・大学・専修学校等における消費者教育の推進 ・若年層への実践的な消費者教育の進捗状況のフォローアップを行い、必要な施策を実行。 ・中学校等における消費者教育プログラムの検討及び周知等
令和5年度	・大学・専修学校等における消費者教育の推進
令和6年度	・中学校等における消費者教育プログラムの検討及び周知等

○ 文部科学省の取組

年度	取組内容
令和2年度	・消費者教育連携協働推進全国協議会における情報共有等を行う。 ・全国の指導主事等を対象とする協議会において引き続き周知する。 ・消費生活センター等と連携した学生に対する消費者教育の充実を図るため、大学等関係者が出席する会議等において、消費者教育教材の活用等を推進する。
令和3年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

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

施策概要	○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 地方公共団体における消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置を支援・促進する。あわせて、同計画の内容及び同協議会の取組の充実について、支援・促進する。 地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、消費生活センターの消費者教育の拠点化やコーディネーターの育成、消費生活サポーターの養成等の取組を支援する。【消費者庁、文部科学省、金融庁】 国民生活センター等での研修の実施や、地方消費者行政のための交付金等を通じて、地方公共団体による消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援する。【消費者庁】 担当省庁、国民生活センター、金融広報中央委員会が有する情報や知識を活用した消費者教育用教材等の作成・配布、出前講座の実施、又は地域で開催される講座等への講師派遣などを行い、地域における消費者教育の推進を行う。【消費者庁、公正取引委員会、金融庁、文部科学省、関係府省庁等】 ○ 文部科学省の取組 「消費者教育の指導者用啓発資料」の活用を図るとともに、全国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。 平成30年7月に改訂した「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」の内容等について、関係者へ周知・啓発を行う。
------	--

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 ①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 ②地域における消費者教育推進の実態把握 ③消費者教育コーディネーター育成状況 コーディネーターの配置状況：26 都道府県、13 指定都市、82 市町村等（令和元年） ④消費生活サポーター数 サポーターの配置状況：26 都道府県 139 市区町村等（令和元年） ⑤教育委員会における社会教育関連の取組の割合：32.6%（令和元年） ⑥担当省庁による支援の状況【関係省庁】 （目標） ①指定都市及び中核市で消費者教育推進計画の策定と消費者教育地域協議会の設置割合 50%以上を目指す。 ②都道府県・指定都市等が実施する消費者教育関連事業（講座等）の割合増を目指す。 ③全ての都道府県、指定都市に配置し、その他の市町村等での配置増を目指す。 ④都道府県及び市区町村での配置増を目指す。 ⑤教育委員会における社会教育関連の消費者教育の取組の割合を令和 6 年度までに 40%とすることを旨とする。 ⑥担当省庁が地域で開催する講座・セミナー等への講師派遣数増を目指す。 （定義） ①地方消費者行政現況調査において、消費者教育推進計画の策定、消費者教育地域協議の設置について有りとは回答した指定都市及び中核市の割合 ②地方消費者行政現況調査における、地方自治体の消費者教育関連事業の割合 ③地方消費者行政現況調査において、消費者教育コーディネーターが有りとは回答した地方公共団体の数 ④地方消費者行政現況調査において、消費者教育サポーターが有りとは回答した地方公共団体の数 ⑤教育委員会において実施した社会教育分野での消費者教育関連の取組として、「教育委員会及び関連団体・組織で実施した取組はない」との回答を除いた数値 ⑥担当省庁が実施する講師派遣の数
--------------------------	--

【今後の取組予定】

○ 消費者庁、関係府省庁等の取組

年度	取組内容
令和2年度	・消費者教育推進会議、分科会において、消費者教育推進計画の策定・消費者教育推進のための体制強化等地方公共団体におけるコーディネート機能強化、消費者教育コーディネーターの配置等の支援を検討 ・地方公共団体における消費者教育コーディネート機能強化に向けた取組(コーディネーター及び消費生活サポーターの配置状況に応じた支援) ・消費者教育ポータルサイトにおける地方公共団体の取組事例の掲載 ・各地の消費者教育講座への講師(職員)の派遣
令和3年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

○ 文部科学省の取組

年度	取組内容
令和2年度	・消費者教育連携協働推進全国協議会における情報共有 ・「消費者教育に関する取組状況調査」の実施及び課題の分析 ・「消費者教育の指導者用啓発資料」の見直し
令和3年度	
令和4年度	・消費者教育連携協働推進全国協議会における取組事例の情報共有等 ・「消費者教育に関する取組状況調査」の課題分析を踏まえた社会教育施設等における取組の推進
令和5年度	
令和6年度	

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者教育ポータルサイトやウェブサイト等において、家庭でできる消費者教育教材や地域における親子向けの講座等の積極的な収集・掲載に努める。 事業者・事業者団体による取組事例を積極的に収集し、消費者教育ポータルサイトやウェブサイト等に掲載する。事業者・事業者団体による消費者教育に関する取組の支援について検討する。 多様な主体による消費者教育の推進のため、消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援する。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①消費者教育ポータルサイトやウェブサイトに掲載した講座・取組数等 （令和2年3月時点：消費者教育ポータルサイト掲載教材の活用数 家庭：56件、ポータルサイト掲載数 事業者・事業者団体 164件） ②消費者教育コーディネーターの育成状況 <再掲> （令和元年：コーディネーターの配置状況 26都道府県、13指定都市、82市町村等） （目標） ①消費者教育ポータルサイトやウェブサイトに掲載した教材の家庭（親子）での活用や、事業者・事業者団体による取組事例の増加を目指す。 ②全ての都道府県、指定都市に配置し、その他市町村等での配置増を目指す。 （定義） ①消費者教育ポータルサイトやウェブサイトに掲載した教材の家庭での活用数、事業者・事業者団体による取組事例等数 ②地方消費者行政現況調査において、消費者教育コーディネーターが有りと回答した地方公共団体の数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の取組情報の収集・掲載</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の取組情報の収集・掲載	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の取組情報の収集・掲載								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

項目名	⑤ 法教育の推進	担当省庁	法務省										
施策概要	○ 法務省の取組 法律専門家ではない一般の人々が、法や司法制度、これらの基礎となっている価値を理解し、法的なものの考え方を身に付けるための教育（法教育）を推進する。												
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 法教育推進協議会（部会を含む。）の開催実績 【今後の取組予定】 ○ 法務省の取組 <table><tr><td>令和2年度</td><td> ・学習指導要領を踏まえた学校教育における法教育の実践方法など、法教育の推進の在り方につき、多角的な視点から検討を行うため、法教育推進協議会を引き続き開催する。 ・消費活動の前提となる私法の基本的な考え方等を内容とし、具体的な法教育授業案等を記載した法教育教材を作成し、全国の学校等に配布するとともに、同教材の活用事例をモデル授業例として法務省ウェブサイトで公表することや、同教材の活用方法を含む教員向け法教育セミナーの実施などにより、教材の利用促進を図る。 </td></tr><tr><td>令和3年度</td><td> ・学校等の要請に応じ、法務省職員を講師として派遣して行う法教育出前授業を引き続き実施する。 ・上記の取組を含む法教育に関する情報を記載したリーフレットや、成年年齢の引下げへの対応として高校生に契約や私法の基本的な考え方を周知するための高校生向けリーフレットを作成・配布して周知・広報を図る。 </td></tr><tr><td>令和4年度</td><td></td></tr><tr><td>令和5年度</td><td></td></tr><tr><td>令和6年度</td><td></td></tr></table>			令和2年度	・学習指導要領を踏まえた学校教育における法教育の実践方法など、法教育の推進の在り方につき、多角的な視点から検討を行うため、法教育推進協議会を引き続き開催する。 ・消費活動の前提となる私法の基本的な考え方等を内容とし、具体的な法教育授業案等を記載した法教育教材を作成し、全国の学校等に配布するとともに、同教材の活用事例をモデル授業例として法務省ウェブサイトで公表することや、同教材の活用方法を含む教員向け法教育セミナーの実施などにより、教材の利用促進を図る。	令和3年度	・学校等の要請に応じ、法務省職員を講師として派遣して行う法教育出前授業を引き続き実施する。 ・上記の取組を含む法教育に関する情報を記載したリーフレットや、成年年齢の引下げへの対応として高校生に契約や私法の基本的な考え方を周知するための高校生向けリーフレットを作成・配布して周知・広報を図る。	令和4年度		令和5年度		令和6年度	
令和2年度	・学習指導要領を踏まえた学校教育における法教育の実践方法など、法教育の推進の在り方につき、多角的な視点から検討を行うため、法教育推進協議会を引き続き開催する。 ・消費活動の前提となる私法の基本的な考え方等を内容とし、具体的な法教育授業案等を記載した法教育教材を作成し、全国の学校等に配布するとともに、同教材の活用事例をモデル授業例として法務省ウェブサイトで公表することや、同教材の活用方法を含む教員向け法教育セミナーの実施などにより、教材の利用促進を図る。												
令和3年度	・学校等の要請に応じ、法務省職員を講師として派遣して行う法教育出前授業を引き続き実施する。 ・上記の取組を含む法教育に関する情報を記載したリーフレットや、成年年齢の引下げへの対応として高校生に契約や私法の基本的な考え方を周知するための高校生向けリーフレットを作成・配布して周知・広報を図る。												
令和4年度													
令和5年度													
令和6年度													

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

施策概要	○ 金融庁の取組 各個人が生涯にわたり、そのニーズに見合う金融サービスを適切に選択できるよう、金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を進める。 金融経済教育用教材の作成・配布、学校や地域で開催される講座等への講師派遣等について、文部科学省等とも連携を図りつつ実施する。 金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談を実施する。												
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・関係団体と連携した大学での授業の実施（令和2年度：12大学） ・学校や地域で開催される講座等への講師派遣状況 （定義） 金融庁・財務局の集計による。 【今後の取組予定】 ○ 金融庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td>・金融経済教育用教材の作成・配布</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>・学校や地域で開催される講座等への講師派遣</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・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</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>た事前相談の実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施	令和3年度	・金融経済教育用教材の作成・配布	令和4年度	・学校や地域で開催される講座等への講師派遣	令和5年度	・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	令和6年度	た事前相談の実施
年度	取組内容												
令和2年度	・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施												
令和3年度	・金融経済教育用教材の作成・配布												
令和4年度	・学校や地域で開催される講座等への講師派遣												
令和5年度	・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												
令和6年度	た事前相談の実施												

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

施策概要	○ 消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省の取組 国民の適切な食生活の選択に資するよう、国民の食生活に関し、食育の一環として、食品の安全性、栄養、食習慣などについては正確な情報の提供等を推進する。 食育推進会議が平成 28 年 3 月 18 日に作成した、平成 28 年度から令和 2 年度まで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。 ○ 文部科学省の取組 学校における食育を推進する。 ○ 農林水産省の取組 分かりやすく、実効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。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①日本型食生活の実践に取り組む人の割合の向上（平成30年度：62%） ②農林漁業体験を経験した国民の割合の向上（平成30年度：37%） （目標） ①令和2年度：70% ②令和2年度：40% （定義） ①日本型食生活の実践に取り組む人の割合は、食生活及び農林漁業体験に関する調査で集計されている。 ②農林漁業体験を経験した国民の割合は、食生活及び農林漁業体験に関する調査で集計されている。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省の取組 <table border="1" data-bbox="466 826 1382 1243"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td> - 第3次食育推進基本計画に基づく食育の推進 - 学校における食育の推進 - 分かりやすく実効性の高い日本型食生活の推進や農林漁業体験など、食や農林水産業への理解増進に向けた取組の実施 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td rowspan="4"> - 第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 - 学校における食育の推進 - 分かりやすく実効性の高い日本型食生活の推進や農林漁業体験など、食や農林水産業への理解増進に向けた取組の実施 </td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ※第3次食育推進基本計画の計画期間は平成28年度から令和2年度まで。 令和3年度から第4次食育推進基本計画を予定。	年度	取組内容	令和2年度	- 第3次食育推進基本計画に基づく食育の推進 - 学校における食育の推進 - 分かりやすく実効性の高い日本型食生活の推進や農林漁業体験など、食や農林水産業への理解増進に向けた取組の実施	令和3年度	- 第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 - 学校における食育の推進 - 分かりやすく実効性の高い日本型食生活の推進や農林漁業体験など、食や農林水産業への理解増進に向けた取組の実施	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	- 第3次食育推進基本計画に基づく食育の推進 - 学校における食育の推進 - 分かりやすく実効性の高い日本型食生活の推進や農林漁業体験など、食や農林水産業への理解増進に向けた取組の実施									
令和3年度	- 第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 - 学校における食育の推進 - 分かりやすく実効性の高い日本型食生活の推進や農林漁業体験など、食や農林水産業への理解増進に向けた取組の実施									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										

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

施策概要	○ 関係府省庁の取組 持続可能なライフスタイルへの理解を促進するため、消費者庁において、エシカル消費に関する調査及び普及啓発を実施する。また、エシカル消費の普及に当たり、関係省庁との連携を図る。 ○ 消費者庁の取組 エシカル消費の普及のため、若年層に取り入れやすい文化・雰囲気醸成、メディアや広報の活用、エシカル消費につながる商品の開発・提供、認証ラベル等について消費者が必要とする情報が適切に提供される環境作りの検討、エシカル消費の意味や必要性に対する理解を深めるための多様な主体による推進活動（ムーブメント作り）を行う。また、学校において利用できる教材の提供や教員向け研修の機会の提供、商品・サービスへの反映や事業者間の連携に向けた研修の機会の提供等事業者への働きかけ、認証ラベルの情報提供を行う。エシカル消費の地域での普及啓発モデルの検討・実施については、「消費者庁新未来創造戦略本部」において行う。 ○ 農林水産省の取組 環境との調和なくして農林水産業・食品産業の持続的な発展は見込まれないことから、「持続可能な生産消費形態のあり方検討会」を立ち上げ、今後更に持続的な生産への取組を進めるため、これを支える持続可能な消費の在り方について、普及方策も含め有識者による検討を行った。有識者の意見を踏まえ、持続可能な生産と消費を啓発するために事業者が連携して持続可能な商品の販売や広報等に取り組む「サステナブルウィーク」の創設、持続可能な生産等を行う地域、生産者、事業者の表彰の実施等を含む中間取りまとめを公表した。今後は、これらの取組を行う事業者等のネットワークを構築し、事業者等の主体的な取組や事業者等の間の連携を促進する。 認証ラベルの一つである水産エコラベル[*]は、我が国水産物が持続可能な漁業・養殖業由来であることを示すものであることから、水産資源を管理しつつ最大限活用することの重要性についての消費者の理解の増進に資するため、令和元年12月、「MEL（マリン・エコラベル・ジャパン）」が、国際的に水産エコラベルの承認を行う「GSSI（グローバル・サステナブル・シーフード・イニシアチブ）」からアジアのスキームとして初めて承認を受けたことや、2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会も契機として、国内外における普及を促進する。 ※我が国で活用されている主な水産エコラベルには、MEL、MSC、ASC 等がある。
------	--

	○ 農林水産省、経済産業省、国土交通省の取組 クリーンウッド法[※]は、地域及び地球環境の保全に資することを目的として、木材関連事業者に対しては取り扱う木材等の合法性の確認を求め、木材を取り扱う事業者には合法伐採木材等の利用に努めることを求めている。合法伐採木材の流通及び利用を促進する意義について消費者や事業者理解を深めてもらうため、合法伐採木材の利用促進に向けた普及啓発等の措置を講じている。 ※合法伐採木材等の流通及び利用の促進に関する法律（平成 28 年法律第 48 号）
--	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①エシカル消費の認知度（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）：6.0%） ②環境に配慮した商品やサービスを選択することを心掛けている割合（「消費者意識基本調査」（平成30年度）：かなり心掛けている11.2%、ある程度心掛けている48.1%） ③国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数（令和2年3月末時点：38件） （目標） ①認知度を30%にする。 ②令和7年度までに、かなり心掛けている20%、ある程度心掛けている70%とすることを目指す。 ③令和4年度までに、国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数を150件にする。 （定義） ①「エシカル消費に関する消費者意識調査」（令和4年度） ②「消費者意識基本調査」 ③国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等）</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td>・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する情報発信（ポータルサイトの運用）</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施及び検証（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する消費者意識調査の実施 ・エシカル消費に関する情報発信（ポータルサイトの運用）</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・消費者月間を活用した啓発</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等）	令和3年度	・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する情報発信（ポータルサイトの運用）	令和4年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施及び検証（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する消費者意識調査の実施 ・エシカル消費に関する情報発信（ポータルサイトの運用）	令和5年度	・消費者月間を活用した啓発	令和6年度	・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者
年度	取組内容												
令和2年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等）												
令和3年度	・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する情報発信（ポータルサイトの運用）												
令和4年度	・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施及び検証（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・エシカル消費に関する消費者意識調査の実施 ・エシカル消費に関する情報発信（ポータルサイトの運用）												
令和5年度	・消費者月間を活用した啓発												
令和6年度	・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者												

		庁新未来創造戦略本部) ・エシカル消費に関する情報発信（ポータルサイトの運用）
	○ 農林水産省の取組	
	年度	取組内容
	令和2年度	持続可能な消費の普及について、 ・持続可能な生産と消費を啓発するために事業者が連携して持続可能な商品の販売や広報等に取り組む「サステナブルウィーク」の創設、持続可能な生産等を行う地域、生産者、事業者の表彰の実施等を含む持続可能な生産消費形態あり方検討会中間取りまとめの内容を実施
	令和3年度	
	令和4年度	
	令和5年度	
	令和6年度	
	年度	取組内容
	令和2年度	水産エコラベルについて、 ・事業者向けガイドラインの作成 ・イベント（説明会、展示会・見本会等）の開催・出展 ・国際シンポジウムの開催 ・認証取得者の取組紹介 ・事業者向けコンサルティングの実施 ・認証審査員・認証機関の増加に向けた取組 ・水産エコラベル認証水産物の世界への情報発信 ・アジアスタンダード化に向けた調査
	令和3年度	水産エコラベルについて、 ・事業者向けガイドラインの作成 ・イベント（説明会、展示会・見本会等）の開催・出展 ・国際シンポジウムの開催 ・認証取得者の取組紹介 ・事業者向けコンサルティングの実施 ・認証審査員・認証機関の増加に向けた取組 ・水産エコラベル認証水産物の世界への情報発信 ・アジアスタンダード化に向けた調査 ・国内消費者向けのPR活動
	令和4年度	水産エコラベルについて、 ・令和2年度、令和3年度の取組を踏まえ、取組内容を強化 ・事業者向けガイドラインの作成 ・イベント（説明会、展示会・見本会等）の開催・出展 ・国際シンポジウムの開催 ・認証取得者の取組紹介 ・事業者向けコンサルティングの実施
	令和5年度	

	令和6年度	・認証審査員・認証機関の増加に向けた取組 ・水産エコラベル認証水産物の世界への情報発信 ・アジアスタンダード化に向けた調査 ・国内消費者向けのPR活動
	○ 農林水産省、経済産業省、国土交通省の取組	
	年度	取組内容
	令和2年度	合法伐採木材の利用促進について、 ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ） ・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進 ・森林・林業・木材産業関係団体で構成される協議会による展示会への出展などによる普及啓発活動
	令和3年度	
	令和4年度	
	令和5年度	
	令和6年度	

(2) 消費者政策に関する啓発活動の推進

項目名	① 消費者トラブル抑止のための重層的・戦略的な普及啓発	担当省庁	消費者庁										
施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者庁、地方公共団体の消費者行政部局及び消費者団体が個別に普及啓発に取り組む従来の方法以上に効果的な普及啓発を展開するため、消費者トラブルが発生した場合における類似の事案の発生抑止、消費者向けの啓発用資料の効率的な展開等の方法を明確にした消費者庁としての普及啓発戦略を明確にした上で、災害発生後における注意喚起のための資料、リスクの高い取引に対する注意喚起のための資料、分野横断的な内容で構成される啓発用資料などを適時適切に作成する。その際、多様な消費者にとって分かりやすい資料とするとともに、必要とする消費者への的確に届くようにするため、各種の行政及び民間機関との連携体制の構築・強化に努める。 また、関連する消費者向け情報を横断的に提供する観点から、消費者庁ウェブサイトをもっと活用する（例：各種 ADR の説明及びリンク集の作成）。												
KPI・今後の取組予定	【KPI】 消費者庁として作成した各種の普及啓発資料の認知状況（目標） 対象期間中に取組前と比較して認知度を5割向上させる。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table><tr><th>年度</th><th>取組内容</th></tr><tr><td>令和2年度</td><td>・消費者庁としての普及啓発戦略の検討・明確化 ・各種の行政及び民間機関との連携体制の構築に向けた取組</td></tr><tr><td>令和3年度</td><td>・各種の行政及び民間機関との連携体制の構築（公式 SNS、首相官邸 LINE、首相官邸メールマガジン等も活用）</td></tr><tr><td>令和4年度</td><td rowspan="3">・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化 ・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し</td></tr><tr><td>令和5年度</td></tr><tr><td>令和6年度</td></tr></table>			年度	取組内容	令和2年度	・消費者庁としての普及啓発戦略の検討・明確化 ・各種の行政及び民間機関との連携体制の構築に向けた取組	令和3年度	・各種の行政及び民間機関との連携体制の構築（公式 SNS、首相官邸 LINE、首相官邸メールマガジン等も活用）	令和4年度	・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化 ・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容												
令和2年度	・消費者庁としての普及啓発戦略の検討・明確化 ・各種の行政及び民間機関との連携体制の構築に向けた取組												
令和3年度	・各種の行政及び民間機関との連携体制の構築（公式 SNS、首相官邸 LINE、首相官邸メールマガジン等も活用）												
令和4年度	・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化 ・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し												
令和5年度													
令和6年度													

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

施策概要	○ 環境省の取組 地球温暖化の危機的状況や社会にもたらす悪影響について、IPCC 評価報告書など最新の科学的知見に基づく信頼性の高い情報を、世代やライフスタイル等に応じて、分かりやすい形で国民に発信することで、地球温暖化に対する国民の意識改革と危機意識浸透を図る。 また、産業界・労働界・地方公共団体・NPO 等と連携し、国民の温暖化対策に対する理解と協力への機運を醸成する。脱炭素社会づくりに向けては、家庭・業務部門における CO₂ 排出を 2013 年度比 2030 年度までに 4 割削減する必要がある、脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルを、消費者が積極的に選択することは、CO₂ 排出削減に果たす役割が大きく、また、事業者の取組を後押しすることにもつながる。このため、地球温暖化対策に資するあらゆる賢い選択「COOL CHOICE」を旗印に、国民に積極的かつ自主的な行動喚起を促すことで、脱炭素社会に向けた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。
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ・COOL CHOICE 賛同数（令和 2 年 3 月末時点：個人約 1034 万人、企業・団体約 28 万事業所） ・クールビズ及びウォームビズの実施率： - クールビズ（業務）の実施率（令和元年度：67%）、 - クールビズ（家庭）の実施率（令和元年度：69%） - ウォームビズ（業務）の実施率（令和元年度：32%）、 - ウォームビズ（家庭）の実施率（令和元年度：68%） ・省エネ導入割合： - 省エネ型（電機除湿器）購入割合（平成 27 年度：68.4%）、 - 省エネ型（乾燥機付全自動洗濯機）購入割合（平成 27 年度：74.4%） ・照度削減率（照度削減率の変化量）（平成 30 年度：-8.0%） ・エコドライブの実施率：エコドライブ（乗用車）の実施率（令和元年度：50.8%） エコドライブ（自家用乗用車）の実施率（令和元年度：40.7%） ・カーシェアリングの実施率（令和元年度：1.29%） （目標） 令和 2 年度に地球温暖化対策計画、及び地球温暖化対策のための国民運動実施計画を見直す予定である。これに併せて、KPI の目標、定義や個別の取組予定も見直しを行う。

【今後の取組予定】

○ 環境省の取組

年度	取組内容
令和2年度	・脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルの選択など地球温暖化対策に資するあらゆる賢い選択を促す国民運動「COOL CHOICE」の展開 ・脱炭素社会の構築に向けたシンポジウムを各地方で開催 ・特に若年層の危機意識を醸成するため、地球温暖化に関する意識啓発に活用するアニメを、地方公共団体・教育機関等へ貸出し ・地球温暖化対策の意識啓発イベントに活用できる展示ツールを、地方公共団体等へ貸出し
令和3年度	地球温暖化対策計画及び地球温暖化対策のための国民運動実施計画の見直し後に具体化の予定
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

項目名	③ 海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」キャンペーン）の推進【再掲】 ※SDGs 関連：関連目標 12、14	担当省庁	環境省
-----	---	------	-----

施策概要	○ 環境省の取組 海岸漂着物処理推進法に基づく基本方針・プラスチック資源循環戦略・海洋プラスチックごみ対策アクションプランを踏まえ、海洋ごみの発生抑制の更なる推進のため、使い捨てプラスチック容器包装等の廃棄物の発生抑制（リデュース）や再資源化（リサイクル）、“プラスチックとの賢い付き合い方”をキーワードとした国民運動の展開等の施策を、関係機関と連携し、総合的に講じる。												
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 「プラスチック・スマート」キャンペーン取組登録数（令和元年11月時点：957件）（目標） 令和元年度内に、取組延べ登録数1,000件を達成する 令和2年度内に、取組延べ登録数2,000件を達成する 令和3年度内に、取組延べ登録数3,000件を達成する （定義） 「プラスチック・スマート」キャンペーンに登録された取組数。取組数はキャンペーン事務局が集計 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td> ・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築 ・海ごみゼロウィーク等でのごみ拾いの創意工夫と参加を通じたライフスタイル見直し喚起 ・海ごみゼロアワード2020の実施 ・シンポジウムの開催 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td> ・海ごみゼロウィーク等でのごみ拾いの創意工夫と参加を通じたライフスタイル見直し喚起 ・海ごみゼロアワード2021の実施 ・シンポジウムの開催 </td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>※令和2年、3年度を含む継続した取組</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・「プラスチック・スマート」の展開</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・セミナー、公開講座等への講師派遣 等</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築 ・海ごみゼロウィーク等でのごみ拾いの創意工夫と参加を通じたライフスタイル見直し喚起 ・海ごみゼロアワード2020の実施 ・シンポジウムの開催	令和3年度	・海ごみゼロウィーク等でのごみ拾いの創意工夫と参加を通じたライフスタイル見直し喚起 ・海ごみゼロアワード2021の実施 ・シンポジウムの開催	令和4年度	※令和2年、3年度を含む継続した取組	令和5年度	・「プラスチック・スマート」の展開	令和6年度	・セミナー、公開講座等への講師派遣 等
年度	取組内容												
令和2年度	・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築 ・海ごみゼロウィーク等でのごみ拾いの創意工夫と参加を通じたライフスタイル見直し喚起 ・海ごみゼロアワード2020の実施 ・シンポジウムの開催												
令和3年度	・海ごみゼロウィーク等でのごみ拾いの創意工夫と参加を通じたライフスタイル見直し喚起 ・海ごみゼロアワード2021の実施 ・シンポジウムの開催												
令和4年度	※令和2年、3年度を含む継続した取組												
令和5年度	・「プラスチック・スマート」の展開												
令和6年度	・セミナー、公開講座等への講師派遣 等												

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

施策概要	○ 環境省の取組 資源の大切さや3Rを多くの方に周知するため、3Rの態度変容、行動喚起を促すウェブサイト「Re-Style」を運用するとともに、参加型行動促進イベント「Re-Style FES!」、「選ぼう！3Rキャンペーン」等を展開する。 ※ 毎年度、3Rを念頭に置きつつも、音楽や映像などのサブカルチャーを通じた様々なコンテンツを通じて若者の興味をひくような最新の動向やイベントを検討し、掲載を行う。 また、「3R推進月間」における「3R推進全国大会（・循環型社会形成推進功労者表彰・ポスターコンクール）」の開催等による普及啓発、「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者表彰」及び関係機関の意見を踏まえた情報発信方法の改善等を行う。 ○ 経済産業省の取組 循環型社会に向けて、以下の取組を実施する。 ・3R行動の実践を呼び掛けるため、各種イベント等の広報活動を行う。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」及び「資源循環技術・システム表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及や新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 ・「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。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・「選ぼう！3Rキャンペーン」参加企業数と実施店舗数（令和元年実績：11メーカー、約6,700店舗） ・「3R促進ポスターコンクール」への応募数 現状維持（令和元年実績：5,540件） （目標） 出典：第4次循環型社会形成推進基本計画 具体的な3R行動の実施率を、令和5年度までに平成24年度の世論調査から約20%上昇させる。 【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組 <table border="1" data-bbox="464 651 1412 927"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！3Rキャンペーン </td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </table> ○ 経済産業省の取組 <table border="1" data-bbox="464 1016 1412 1335"> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 </td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！3Rキャンペーン	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容																
令和2年度	・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！3Rキャンペーン																
令和3年度																	
令和4年度																	
令和5年度																	
令和6年度																	
年度	取組内容																
令和2年度	・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。																
令和3年度																	
令和4年度																	
令和5年度																	
令和6年度																	

V 消費者行政を推進するための体制整備

(1) 消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 各府省庁等に対し、過去に整理した消費者の意見を代表する委員の考え方に即して、消費者問題に関連する国の審議会等の委員を選任するよう促す。 ○ 関係府省庁等の取組 消費者問題に関連する審議会等の委員の選任に当たっては、消費者の意見を代表する者から選任するよう努める。									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・消費者の意見を代表する委員として選任されている者が消費者問題に関連する審議会等の委員総数に占める割合（令和元年度：9.0％（令和2年3月31日時点）） ・消費者の意見を代表する委員が選任されている消費者問題に関連する審議会等の割合（令和元年度：80.0％（同上）） （定義） 消費者問題に関連する審議会等について、審議事項等を踏まえ、毎年度特定する。 その上で、当該審議会等の委員総数、消費者の意見を代表する委員数等を毎年度集計し、算定する。（別表2参照） （目標） ・消費者の意見を代表する委員として選任されている者が消費者問題に関連する審議会等の委員総数に占める割合を令和6年度末までに15％とする。 ・消費者の意見を代表する委員が選任されている消費者問題に関連する審議会等の割合を令和6年度末までに100％とする。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="2">関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において、消費者の意見を代表する委員の選任に努めるよう促すとともに、選任実績を把握する。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">消費者の意見を代表する委員の選任状況等を踏まえて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場における周知方法等を見直す。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において、消費者の意見を代表する委員の選任に努めるよう促すとともに、選任実績を把握する。	令和3年度	令和4年度	消費者の意見を代表する委員の選任状況等を踏まえて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場における周知方法等を見直す。	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において、消費者の意見を代表する委員の選任に努めるよう促すとともに、選任実績を把握する。									
令和3年度										
令和4年度	消費者の意見を代表する委員の選任状況等を踏まえて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場における周知方法等を見直す。									
令和5年度										
令和6年度										

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 地方消費者行政の充実・強化を図るためには、地域の消費者行政を支える消費者団体との適切な連携・協働が重要である。そのため、消費者団体を含む地域の多様な主体間での意見交換等の場を提供するとともに、認知症高齢者や障害者等の「配慮を要する消費者」を見守るための消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び消費生活協力員・協力団体の養成を行うことなどにより、消費者団体が官民間問わず地域の様々な主体と連携・協働し、一層活躍できるよう支援する。 また、消費者団体と個別に、現下の消費者課題に対して意見交換の機会を設け、政策の企画・立案への反映に向けた取組を行う。										
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ・地域の消費者団体が活躍できる場の提供 ・地方消費者行政強化作戦 2020 ＜政策目標 4＞高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実 消費者安全確保地域協議会の設置 地域の見守り活動の充実 （目標） ・消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上 ・地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上 （定義） 県人口に占める県内の消費者安全確保地域協議会設置市町村、消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の人口の合計の割合 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="2">・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td rowspan="2">・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td><td>・消費者団体との意見交換の実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援	令和 3 年度	令和 4 年度	・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援	令和 5 年度	令和 6 年度	・消費者団体との意見交換の実施
年度	取組内容										
令和 2 年度	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援										
令和 3 年度											
令和 4 年度	・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援										
令和 5 年度											
令和 6 年度	・消費者団体との意見交換の実施										

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者基本法第10条の2の規定に基づき、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）。また、その内容について国民に広報するとともに、関係者が必要な情報を利用できるよう周知活動も行う。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 「消費者白書」ウェブページのアクセス数（令和元年度：アクセス数 3,505,588件） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">消費者政策の実施の状況の報告</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	消費者政策の実施の状況の報告	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	消費者政策の実施の状況の報告								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

(2) 国等における体制整備

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

施策概要	○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を対象とする案件に応じて機動的に開催し、関係府省庁等と連携して消費者政策の推進を図る。 ○消費者庁の取組 令和2年度には、審議官を現地の統括者とする消費者庁新未来創造戦略本部を開設するとともに、食品ロス削減推進室を設置するなど、庁内の体制を整備する。令和3年度以降についても、政策立案機能の強化や調査体制・業務遂行体制の充実を図り、消費者行政の司令塔として十分な役割を果たすための体制整備を進める。 ○内閣府の取組 消費者委員会が独立して消費者行政体制についての監視機能を十全に果たすことを担保するため、その事務局体制の充実を図る。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①関係府省庁等を参集した連絡会議の開催回数（令和元年度：1回） ②消費者委員会の意見表明及びこれに関するフォローアップの実施状況 （定義） ①特定の年度における、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の開催回数。 （目標） ①連絡会議の開催回数：1回 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table> ○ 内閣府の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	年度	取組内容	令和2年度	・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容																								
令和2年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施																								
令和3年度																									
令和4年度																									
令和5年度																									
令和6年度																									
年度	取組内容																								
令和2年度	毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施																								
令和3年度																									
令和4年度																									
令和5年度																									
令和6年度																									
年度	取組内容																								
令和2年度	・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ																								
令和3年度																									
令和4年度																									
令和5年度																									
令和6年度																									

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者政策の企画立案のため、次の①から③までの調査を実施する。 ①消費生活や消費者政策に関する一般消費者の意識、行動などについて包括的な調査項目を設定した、消費者意識基本調査等を毎年度継続的に実施する。 ②既存の消費者事故等情報やPIO-NET 情報等を活用した、消費者被害額を毎年度継続的に推計する。 ③消費者庁新未来創造戦略本部において、消費者行政新未来創造オフィスでの実績を踏まえつつ、恒常的拠点として、実証フィールドを活用したモデルプロジェクトや消費者政策に係る研究、国際業務等の機能をより一層充実させる。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①「消費者意識基本調査」ウェブページレビュー数 ②「消費者白書」ウェブページレビュー数 ③その他の調査の実施状況 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・消費者意識基本調査等の実施 ・消費者被害額の推計 ・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務の実施 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・消費者意識基本調査等の実施 ・消費者被害額の推計 ・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務の実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	・消費者意識基本調査等の実施 ・消費者被害額の推計 ・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務の実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 令和２年度に、新たな恒常的拠点として徳島県に発足する「消費者庁新未来創造戦略本部」において、デジタル化、国際化等の社会情勢の変化、せい弱な消費者へのきめ細かな対応その他の新たな課題の解決に向けた消費者行政の発展・創造及び発信・交流の拠点としてふさわしい機能を発揮するため、次の①、②に取り組む。 ①消費者行政新未来創造オフィスでの実績を踏まえつつ、実証フィールドを活用したモデルプロジェクトや消費者政策に係る研究、国際業務等の機能をより一層充実させる。 ②海外の消費者政策の動向や研究成果を長期的な消費者政策にいかせるよう、国際共同研究等を実施する。									
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①モデルプロジェクトや調査研究等の実施状況 ②国際共同研究等の成果報告会の開催回数 (目標) 国際共同研究等の成果報告会を年１回以上開催することを目指す。 (定義) 消費者政策に関する課題について、国内及び海外からの研究者・研究機関が参加し、それぞれの研究成果を報告する会合の回数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和２年度</td><td>消費者庁新未来創造戦略本部の設置に向けた準備 消費者庁新未来創造戦略本部の設置</td></tr> <tr> <td>令和３年度</td><td rowspan="4">消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施</td></tr> <tr> <td>令和４年度</td></tr> <tr> <td>令和５年度</td></tr> <tr> <td>令和６年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和２年度	消費者庁新未来創造戦略本部の設置に向けた準備 消費者庁新未来創造戦略本部の設置	令和３年度	消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施	令和４年度	令和５年度	令和６年度
年度	取組内容									
令和２年度	消費者庁新未来創造戦略本部の設置に向けた準備 消費者庁新未来創造戦略本部の設置									
令和３年度	消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施									
令和４年度										
令和５年度										
令和６年度										

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費生活センター等への相談支援機能を強化するため、国民生活センターにおいて、経由相談を強化するとともに、お昼の消費生活相談、「消費者ホットライン」を通じた消費生活センター等のバックアップに取り組む。国民生活センターによる消費者相談 110 番（災害時や特定テーマでの専用消費者相談）について、消費者の被害状況等に鑑みて、相談を実施するテーマ等を検討し、相談対応を行う。こうした相談支援については、全国消費生活センター所長会議等を通じて各消費生活センターのニーズをくみ取り、消費者庁、各消費生活センター等と十分連携した上で行う。									
KPI・今後の取組予定	【KPI】 - 相談支援の実施状況 ※令和元年 12 月時点の状況 14,176 件（経由相談件数：5,313 件、平日バックアップ相談件数：2,691 件、お昼の消費生活相談件数：1,807 件、休日相談件数：4,365 件） - 被害状況にかんがみた消費者相談 110 番の実施状況 ※令和 2 年 3 月時点の状況 - 令和元年秋に発生した台風第 15 号、第 19 号、その後の一連の大雨等に関連する消費者相談を受け付ける「令和元年秋台風関連消費者ホットライン」を令和元年 11 月 1 日から 12 月 13 日まで開設し、140 件の相談を受け付けた。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="3">・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン 188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td><td rowspan="2">・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談 110 番を適宜実施</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン 188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談 110 番を適宜実施	令和 6 年度
年度	取組内容									
令和 2 年度	・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン 188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施									
令和 3 年度										
令和 4 年度										
令和 5 年度	・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談 110 番を適宜実施									
令和 6 年度										

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

施策概要	○ 消費者庁、人事院の取組 「消費者・生活者を主役とする行政を担う国家公務員の意識改革」の具体化に向けた施策として、人事院と消費者庁との共催により本府省審議官級に昇任した職員を対象に、消費者行政などの相談窓口業務に関する研修を実施する。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 昇任時相談窓口等体験研修の参加者に対するアンケートにおいて、本研修が「今後の業務遂行に『有益』である」と回答した者の割合（令和元年度は、昇任時相談窓口等体験研修に23府省等から85人が参加した。参加者アンケート回答者の97.1%が本研修は今後の業務遂行に「有益」と回答した。） （目標） 令和6年度までに100%とすることを目指す。 （定義） 昇任時相談窓口等体験研修の参加者に対するアンケートにおいて集計 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、人事院の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」を実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」を実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」を実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 消費者からの ・商品や役務、事業者等 ・所管の法律・制度 ・所管法に関わる違反疑い・事例 などに関する情報・相談・提案を受け付ける体制について、関係府省庁等に維持・強化するよう促すなどして充実に努める。 また、障害者等の利便性の向上を図る観点から、関係府省庁等により開設されるものを含め、窓口ごとに受付手段（電話、FAX、メール、ウェブサイト受付窓口等）の拡充について検討を促すなどの取組を進め、可能なものについて対応する。									
KPI・今後の取組予定	【KPI】 相談等窓口へのアクセス手段数の平均が1を超過すること（令和元年度：2.13）（定義） 毎年度の特定の時点で設けられている消費者からの情報・相談の受付窓口へアクセスする手段の延べ数を受付窓口数で除すことにより算定する。（別表3参照） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="2">関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、受付体制の維持・強化を要請するとともに、受付体制の状況を把握する。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、受付体制の維持・強化を要請するとともに、受付体制の状況を把握する。	令和3年度	令和4年度	受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、受付体制の維持・強化を要請するとともに、受付体制の状況を把握する。									
令和3年度										
令和4年度	受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。									
令和5年度										
令和6年度										

(3) 地方における体制整備

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 国における財源の確保、地方における人員・予算の確保に向けた自主的な取組への支援を含む、地方公共団体への支援、東日本大震災の被災地方公共団体への支援を行うほか、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制の整備を全国的に推進する。 このため、地方消費者行政強化作戦 2020 に沿って、計画期間中に、広域連携での対応も含めて消費生活センターの設置促進を進めるとともに、消費生活相談員の配置促進や資格保有率向上のほか、研修参加率の向上等を目指して、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。 これらの取組を地方公共団体の事務として安定的に定着させるため、地方公共団体の自主財源に裏づけられた予算の確保を促進する。 地方消費者行政の充実・強化のための交付金等を通じ、国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援するとともに、これまでに地方消費者行政推進交付金を活用して行っていた事業について引き続き支援を行う。加えて、令和 2 年度から、先進的モデル事業、地方消費者行政人材育成事業、地方研修の拡充等の国民生活センターによる支援などの重層的な取組によって地方公共団体を支援する。 地方消費者行政強化作戦 2020 で掲げた目標の達成に向けた取組を進めるため、地方版の消費者基本計画の策定等を通じて、計画的に取組を進めるとともに、PDCA により、地方版消費者基本計画策定後の実施状況についての評価も適切に行う。また、地方消費者行政強化作戦 2020 について、毎年度進捗状況の把握・評価を行う。 なお、新型コロナウイルス感染症や災害等の非常時においても消費生活相談の継続性が確保されるよう必要な支援を行う。
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ・地方消費者行政強化作戦 2020（対象期間：令和2年4月～令和7年3月）達成状況 ※地方消費者行政強化作戦 2020 では、都道府県ごとに以下の7つの政策目標を達成することを目指し、地方公共団体の自主性・自立性が十分に発揮されることに留意しつつ、消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援することとしている。その際、具体的な数値目標等を設定した上で、毎年度、進捗状況の検証・評価を行うなど、PDCAによる進捗管理を徹底することとしている。 ＜政策目標＞ 政策目標1 消費生活相談体制の強化 政策目標2 消費生活相談の質の向上 政策目標3 消費者教育の推進等 政策目標4 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実 政策目標5 特定適格消費者団体、適格消費者団体、消費者団体の活動の充実 政策目標6 法執行体制の充実（全都道府県） 政策目標7 地方における消費者政策推進のための体制強化 （数値目標の例） 消費生活センターの設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上 消費生活相談員の配置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上 消費者安全確保地域協議会の設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td> ＜消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援＞ ・消費生活協力員、消費生活協力団体の養成 ・「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を活用した見守り活動の推進 ・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトの実施 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td rowspan="4">令和2年度以降の取組を踏まえ、消費者安全確保地域協議会の更なる設立及び取組への支援を行う。</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	＜消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援＞ ・消費生活協力員、消費生活協力団体の養成 ・「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を活用した見守り活動の推進 ・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトの実施	令和3年度	令和2年度以降の取組を踏まえ、消費者安全確保地域協議会の更なる設立及び取組への支援を行う。	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容									
令和2年度	＜消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援＞ ・消費生活協力員、消費生活協力団体の養成 ・「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を活用した見守り活動の推進 ・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトの実施									
令和3年度	令和2年度以降の取組を踏まえ、消費者安全確保地域協議会の更なる設立及び取組への支援を行う。									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 平成 28 年 4 月 1 日の改正消費者安全法の施行を踏まえ、判断力の低下等により、自らの力のみでは消費生活センター等へ相談することが難しい高齢者等の消費者被害の未然防止、拡大防止等を図るために、地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進に向け、引き続き地方公共団体等に対し、消費者安全確保地域協議会設置の意義や既存の他分野の地域ネットワークとの一体的運営を含む関係部所間の庁内連携について説明会や通知等で呼び掛ける。また、既存の見守り体制に関連する関係府省庁等とも連携し、消費者安全確保地域協議会の設立支援及び消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援により、地域の見守りネットワークの構築を推進する。更に、地域協議会の設置がなされた地方公共団体に向けては、先進的な取組事例及び消費者庁新未来創造戦略本部（令和元年度までは消費者行政新未来創造オフィス）と徳島県が連携して徳島県内で進められた設置促進の取組成果の展開等を通して、活動内容の実効性が向上するよう支援する。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 地方消費者行政強化作戦 2020 <政策目標 4> 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実 消費者安全確保協議会の設置 地域の見守り活動の充実 （目標） ・消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上 ・地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上 （定義） 県人口に占める県内の消費者安全確保地域協議会設置市町村、消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の人口の合計の割合 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td rowspan="5"> ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 </td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援	令和 3 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容								
令和 2 年度	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援								
令和 3 年度									
令和 4 年度									
令和 5 年度									
令和 6 年度									

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

施策概要	○ 消費者庁、関係省庁等の取組 毎年4月に都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当課長等を対象とした「都道府県等消費者行政担当課長会議」を開催し、国の消費者行政の最近の動向について、情報共有を図る（関係省庁等や消費者委員会、国民生活センターも出席）。 また、毎年10月から11月にかけて、全国を6つのブロックに分け、都道府県・政令指定都市の担当課長等との意見交換や情報共有の場としての「消費者行政ブロック会議」を開催する（関係機関として、経済産業局等の関係省庁等の地方支分部局や国民生活センター等も出席）とともに、地方公共団体の首長等への直接的な働きかけを継続して行う。その際、地方公共団体において消費者行政部局と関係部局との間で円滑な連携が図れるよう、必要な要請を行う。 さらに、国民生活センターと地方公共団体で共催している「消費生活センター所長会議」に職員が出席し、意見交換や情報提供を行う。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 会議等の実施状況： ・都道府県等消費者行政担当課長会議の実施状況（令和元年度：4月に実施） ・消費者行政ブロック会議の実施状況（令和元年度：全6ブロックで実施） ・消費生活センター所長会議への出席状況（令和元年度：全7ブロックに出席） ・地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施状況 （目標） ・都道府県等消費者行政担当課長会議の実施（年1回） ・消費者行政ブロック会議の実施（全6ブロック） ・消費生活センター所長会議への出席（全7ブロック） ・地方公共団体の首長等への直接的な働きかけ（年間7地域） 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> ・都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席 ・地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施 </td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席 ・地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	・都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席 ・地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

	○ 関係省庁等の取組	
	年度	取組内容
	令和2年度	上記会議への参加による情報等の共有
	令和3年度	
	令和4年度	
	令和5年度	
	令和6年度	

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 都道府県における法執行強化（景品表示法、特定商取引法、消費者安全法等）を図るため、「消費者庁所管法令執行担当者研修」を実施し、国民生活センターにおいては、法執行に資するため消費者行政職員及び消費生活相談員を対象に特定商取引法の知識を学ぶ講座を実施する。 地方消費者行政のための交付金等を通じて、警察職員であった者、法曹専門家等の登用や国民生活センターが実施する研修への職員等の参加に当たって、地方公共団体が負担する費用を支援するほか、地方開催の研修の拡充による研修参加の促進等の取組を進める。 研修を実施することにより、法執行の経験を国と都道府県の間で共有する。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 研修等の実施状況（消費者庁所管法令執行担当者研修を令和元年度は2回実施。5月は366人、11月は82人参加） （目標） 消費者庁所管法令執行担当者研修を年2回実施 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5"> - 消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） - 地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援 </td></tr> <tr><td>令和3年度</td></tr> <tr><td>令和4年度</td></tr> <tr><td>令和5年度</td></tr> <tr><td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	- 消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） - 地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	- 消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） - 地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 「消費者ホットライン」の運用により、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在を知らない消費者に、近くの消費生活相談窓口を案内し、消費生活相談の最初の一步を支援する。 あわせて、様々な機会を捉えて、イメージキャラクター「イヤヤン」の活用、SNS への広告配信など多様な媒体・手段を利用し、3桁の電話番号「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、増加が見込まれる消費生活相談への適切な対応を支援する。なお、民法の成年年齢引下げを見据え、特に喫緊の重要課題となっている若年者に対する消費者教育の推進に向けた取組の一環として、若年者における消費者ホットライン 188 及び消費生活センターの認知度向上についても促進する。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 消費者ホットライン 188 及び消費生活センターの認知度（全世代及び若年者） ・188 の消費者意識基本調査での認知度（平成 30 年度調査：9.2%） ・うち、若年者（15～19 歳）の認知度（平成 30 年度調査：9.3%） ・消費生活センターの消費者意識基本調査での認知度：（令和元年度から調査実施） ・うち、若年者（15～19 歳）の認知度：（令和元年度から調査実施） （目標） ・188 の消費者意識基本調査での認知度を令和 6 年度調査までに 30%以上とする（全世代）。 ・188 の消費者意識基本調査での認知度を令和 6 年度調査までに 30%以上とする（若年者）。 ・消費生活センターの認知度を令和 6 年度までに 90%以上とする（全世代）。 ・消費生活センターの認知度を令和 6 年度までに 75%以上とする（若年者）。 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">年間を通じた広報活動の実施</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	年間を通じた広報活動の実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	年間を通じた広報活動の実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 労働相談など消費生活相談以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談について、どの相談窓口からでも消費生活相談窓口を案内できるよう地方公共団体の担当部局を参集する各府省庁会議の場などで、地方公共団体内部に関係する相談の消費生活センター等へのつながりを要請するとともに、好事例の提供等の取組を進める。								
KPI・今後の取組予定	【KPI】 地方公共団体（消費者行政部局を除く。）に対する消費生活センター等との連携に関する要請回数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td rowspan="5">消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活エンター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。</td></tr> <tr> <td>令和3年度</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活エンター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活エンター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 国民生活センターと連携して、PIO-NET を適切に運用するとともに、次期 PIO-NET の刷新に向けた取組を着実に進める。また AI 技術等を活用したチャットボットによる情報提供や相談業務の効率化について検討を行い、実証実験等による実現可能性を検証した上で、段階的な導入に向けて取組む。また、新しい技術を活用した将来の PIO-NET の在り方について、次期 PIO-NET を検討の対象として早期検討に着手する。あわせて、SNS を活用した消費生活相談の全国的な実施に向け、実証実験等を実施する。 ○ 消費者庁、関係府省庁等の取組 国の行政機関における PIO-NET の利用指針を踏まえ、国民生活センターと連携して国の行政機関による利用を推進するとともに、PIO-NET を活用して事業者に対する法執行・指導監督の権限を持つ地方公共団体の担当部署等への消費生活相談情報の共有を推進する。											
KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 PIO-NET への平均登録日数（平成 30 年度：6.6 日） （目標） 平均登録日数 7 日以内 （定義） 消費生活センターが相談を受け付けた日から PIO-NET に登録されるまでの平均登録日数 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td><td>・ 次期 PIO-NET の刷新に向けた準備 ・ SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行</td></tr> <tr> <td>令和 3 年度</td><td>・ 次期 PIO-NET の刷新の実施 ・ SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行</td></tr> <tr> <td>令和 4 年度</td><td>・ AI 技術等を活用したチャットボットによる情報提供や相談業務の効率化等のための実証実験を踏まえた設計・開発を国民生活センターにおいて実施</td></tr> <tr> <td>令和 5 年度</td><td rowspan="2">—</td></tr> <tr> <td>令和 6 年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・ 次期 PIO-NET の刷新に向けた準備 ・ SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行	令和 3 年度	・ 次期 PIO-NET の刷新の実施 ・ SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行	令和 4 年度	・ AI 技術等を活用したチャットボットによる情報提供や相談業務の効率化等のための実証実験を踏まえた設計・開発を国民生活センターにおいて実施	令和 5 年度	—	令和 6 年度
年度	取組内容											
令和 2 年度	・ 次期 PIO-NET の刷新に向けた準備 ・ SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行											
令和 3 年度	・ 次期 PIO-NET の刷新の実施 ・ SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行											
令和 4 年度	・ AI 技術等を活用したチャットボットによる情報提供や相談業務の効率化等のための実証実験を踏まえた設計・開発を国民生活センターにおいて実施											
令和 5 年度	—											
令和 6 年度												

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

施策概要	○ 消費者庁の取組 国民生活センター相模原事務所研修施設を活用して、地方公共団体の職員や消費生活相談員等に対して、事例検討型・参加体験型の研修を実施するなど、実践的で効果の高い研修に取り組む。 また、相談員が1名しか配置されていないなど、職場を離れることが困難な相談員等のために、地方研修や遠隔地研修（D ラーニング）を充実させる。 地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活相談員等に対して国の政策推進等への対応に資する研修への参加にかかる費用を支援する。												
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ・受講者等アンケート結果における満足度：4.7（令和元年度（令和12月末日現在）） ・受講者所属先自治体アンケート結果における満足度：4.8（平成30年度） （目標） 5段階評価中平均4以上を目指す。 （定義） $((5 \times \text{人数 a}) + (4 \times \text{人数 b}) + (3 \times \text{人数 c}) + (2 \times \text{人数 d}) + (1 \times \text{人数 e})) \div (a + b + c + d + e)$ 【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td><td>国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 ・適切な研修の実施 ・地方開催の研修等を拡充 ・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援 ・地方消費者行政強化交付金により、国の政策推進等への対応に資する研修にかかる費用を支援 </td></tr> <tr> <td>令和3年度</td><td>国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>・適切な研修の実施</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td></td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 ・適切な研修の実施 ・地方開催の研修等を拡充 ・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援 ・地方消費者行政強化交付金により、国の政策推進等への対応に資する研修にかかる費用を支援	令和3年度	国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進	令和4年度	・適切な研修の実施	令和5年度	・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	令和6年度	
年度	取組内容												
令和2年度	国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 ・適切な研修の実施 ・地方開催の研修等を拡充 ・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援 ・地方消費者行政強化交付金により、国の政策推進等への対応に資する研修にかかる費用を支援												
令和3年度	国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進												
令和4年度	・適切な研修の実施												
令和5年度	・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												
令和6年度													

特定商取引法の適用除外とされた法律の行政処分等の執行実績
(2014年度から2019年度まで)

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

1 弁護士法（法務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	101	懲戒処分	97	懲戒処分	114	懲戒処分	106	懲戒処分	88	懲戒処分	95

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

2 金融商品取引法（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務改善命令	18	業務改善命令	19	業務改善命令	534	業務改善命令	100	業務改善命令	27	業務改善命令	25
法令違反	17	法令違反	16	法令違反	520	法令違反	90	法令違反	23	法令違反	20
親会社の破綻	1	業務改善命令発動要件に該当	3	投資者保護上問題のある業務運営	13	投資者保護上問題のある業務運営	8	行政官庁の処分違反	4	行政官庁の処分違反	3
—		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	—		不十分な経営管理態勢・内部管理態勢	1
—		—		—		顧客情報保護のためのセキュリティ管理体制等の不備	1	—		不十分なグループ経営管理態勢	1
資産の国内保有命令	2	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0
親会社の破綻	2										
業務停止命令	8	業務停止命令	4	業務停止命令	6	業務停止命令	2	業務停止命令	2	業務停止命令	4
法令違反	8	法令違反	4	法令違反	6	法令違反	2	法令違反	2	法令違反	4
登録取消	5	登録取消	6	登録取消	7	登録取消	7	登録取消	2	登録取消	6
法令違反	5	法令違反	2	法令違反	6	法令違反	3	法令違反	2	法令違反	6
—		登録取消要件に該当	4	登録取消要件に該当	1	登録取消要件に該当	4	—		—	
—		登録拒否要件に該当	1	—		—		—		—	
				業務廃止命令	501	業務廃止命令	77	業務廃止命令	12	業務廃止命令	9
				法令違反	500	法令違反	76	法令違反	4	法令違反	4
				行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	8	行政官庁の処分違反	5
課徴金納付命令決定等	44	課徴金納付命令決定等	47	課徴金納付命令決定等	49	課徴金納付命令決定等	30	課徴金納付命令決定等	41	課徴金納付命令決定等	49
不正取引	35	不正取引	43	不正取引	42	不正取引	28	不正取引	32	不正取引	42
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	開示書類の虚偽記載等	9	開示書類の虚偽記載等	7
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	犯則事件の告発	8	犯則事件の告発	3
有価証券報告書等の虚偽記載等	2	有価証券報告書等の虚偽記載等	3	風説の流布・偽計	2	相場操縦・相場固定	2	有価証券報告書等の虚偽記載等	3	有価証券報告書等の虚偽記載等	1
風説の流布・偽計	1	風説の流布・偽計	2	相場操縦・相場固定	1	インサイダー取引	2	インサイダー取引	5	インサイダー取引	1
相場操縦・相場固定	2	相場操縦・相場固定	1	インサイダー取引	2	—		—		その他	1
インサイダー取引	1	インサイダー取引	2	—		—		—		—	
無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	6	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	3	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	1	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	2	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	2	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	3
無登録営業	6	無登録営業	2	無登録営業	1	無登録営業	2	無登録営業	2	無登録営業	3
—		虚偽告知等	1	—		—		—		—	

3 宅地建物取引業法（国土交通省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
＜国土交通省＞											
免許取消	141	免許取消	137	免許取消	168	免許取消	146	免許取消			調査中
事務所不確知	78	事務所不確知	88	事務所不確知	83	事務所不確知	70	事務所不確知	71		調査中
免許の基準違反	25	免許の基準違反	20	免許の基準違反	38	免許の基準違反	31	免許の基準違反	24		調査中
社員の地位を失った場合の 営業保証金の未供託	24	社員の地位を失った場合の 営業保証金の未供託	12	社員の地位を失った場合の 営業保証金の未供託	33	営業保証金の未供託	19	営業保証金の未供託	14		調査中
その他	14	その他	17	その他	14	その他	26	その他	16		調査中
業務停止	74	業務停止	63	業務停止	55	業務停止	36	業務停止			調査中
社員の地位を失った場合の 営業保証金の未供託	48	社員の地位を失った場合の 営業保証金の未供託	37	社員の地位を失った場合の 営業保証金の未供託	25	社員の地位を失った場合の 営業保証金の未供託	17	社員の地位を失った場合の 営業保証金の未供託	17		調査中
重要事項説明違反	8	重要事項説明違反	9	重要事項説明違反	9	取引士の不設置	4	重要事項説明違反	4		調査中
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	限度額を超える報酬の受領	3	勧誘の継続等	2		調査中
その他	12	その他	13	その他	15	その他	12	その他	8		調査中
指示	34	指示	27	指示	28	指示	26	指示			調査中
重要事項説明違反	11	取引士の不設置	6	重要事項説明違反	8	取引士の不設置	12	取引士の不設置	12		調査中
取引主任者の不設置	9	重要事項説明違反	6	取引士の不設置	7	重要事項説明違反	9	取引の公正を害する行為	4		調査中
限度額を超える報酬の受領	3	媒介契約違反	2	媒介契約違反	2	媒介契約違反	2	契約書の不交付	2		調査中
その他	11	契約書の不交付	2	契約書の不交付	2	その他	3	その他	8		調査中
－		その他	11	その他	9	－	－	－	－		調査中

4 旅行業法（観光庁、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
＜観光庁＞											
執行実績なし	－	業務停止	1	業務停止	4	業務停止	3	業務停止	0	業務停止	0
		運送機関に関する事項の未 確認	1	他の法令に違反するサービ スの提供を受けることの あつせん	4	他の法令に違反するサービ スの提供を受けることの あつせん	3	－	－	－	－
		旅程管理措置の不実施	1	－	－	－	－	－	－	－	－
		業務改善命令	1	業務改善命令	2	業務改善命令	1	業務改善命令	0	業務改善命令	0
		運送機関に関する事項の未 確認	1	他の法令に違反するサービ スの提供を受けることの あつせん	2	他の法令に違反するサービ スの提供を受けることの あつせん	1	－	－	－	－

5 軌道法（国土交通省）

※ 執行実績なし

6 無尽業法（金融庁）

※ 執行実績なし

7 金融機関の信託業務の兼営等に関する法律（金融庁）

※ 執行実績なし

8 農業協同組合法（農林水産省、金融庁）

※ 執行実績なし

9 公認会計士法（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
戒告	1	戒告	26	戒告	0	戒告	0	戒告	1	戒告	0
競争禁止規定違反	1	継続的専門研修の不履行	25					信用失墜行為	1	信用失墜行為	0
—		過失による虚偽証明	1					—		—	
業務改善命令	3	業務改善命令	4	業務改善命令	3	業務改善命令	1	業務改善命令	1	業務改善命令	1
著しく不当な業務運営	3	著しく不当な業務運営	4	著しく不当な業務運営	3	過失による虚偽証明	1	著しく不当な業務運営	1	著しく不当な業務運営	1
業務（一部）停止	8	業務（一部）停止	20	業務（一部）停止	0	業務（一部）停止	7	業務（一部）停止	2	業務（一部）停止	6
信用失墜行為	5	過失による虚偽証明	10			過失による虚偽証明	3	信用失墜行為	2	信用失墜行為	6
著しく不当な業務運営	2	信用失墜行為	7			信用失墜行為	4	—		—	
過失による虚偽証明	1	著しく不当な業務運営	3			—		—		—	
課徴金納付命令決定	0	課徴金納付命令決定	1	課徴金納付命令決定	-	課徴金納付命令決定	-	課徴金納付命令決定	-	課徴金納付命令決定	-
		過失による虚偽証明	1								

10 水産業協同組合法（農林水産省、金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務改善命令	1	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-
内部管理態勢の不備	1										

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

※ 執行実績なし

12 協同組合による金融事業に関する法律（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	1
										内部管理態勢の不備	1

13 海上運送法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
安全確保命令	1	安全確保命令	4	安全確保命令	3	安全確保命令	3	安全確保命令	2	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	34	安全確保指導	47	安全確保指導	34

14 放送法（総務省）

※ 執行実績なし

15 司法書士法（法務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	39	懲戒処分	53	懲戒処分	64	懲戒処分	60	懲戒処分	42	懲戒処分	34

16 土地家屋調査士法（法務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	22	懲戒処分	20	懲戒処分	45	懲戒処分	35	懲戒処分	19	懲戒処分	20

17 商品先物取引法（農林水産省、経済産業省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
《農林水産省、経済産業省》											
業務停止命令	0	業務停止命令	2	業務停止命令	-	業務停止命令	-	業務停止命令	1	業務停止命令	-
		断定的判断の提供	2					断定的判断の提供	1		
		再勧誘の禁止	2					一任売買	1		
		不招請勧誘の禁止	1					再勧誘の禁止	1		
		取引後の損失補てん・利益提供の禁止	1					迷惑勧誘	1		
		虚偽の告知	1					両建勧誘の禁止	1		
		迷惑勧誘	1					不招請勧誘の禁止	1		
		告知義務・意思確認義務違反	1					債務履行拒否又は不当遅延	1		
		両建て勧誘の禁止	1					決済結了拒否	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		
		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		
		適合性の原則違反	1								
業務改善命令	1	業務改善命令	3	業務改善命令	1	業務改善命令	-	業務改善命令	1	業務改善命令	-
一任売買	1	断定的判断の提供	2	仕切り拒否	1			断定的判断の提供	1		
両建て勧誘の禁止	1	再勧誘の禁止	2	受託契約準則の準拠義務違反	1			一任売買	1		
仕切り拒否	1	不招請勧誘の禁止	1					再勧誘の禁止	1		
		取引後の損失補てん・利益提供の禁止	2					迷惑勧誘	1		
		虚偽の告知	1					両建勧誘の禁止	1		
		迷惑勧誘	1					不招請勧誘の禁止	1		
		告知義務・意思確認義務違反	1					債務履行拒否又は不当遅延	1		
		両建て勧誘の禁止	1					決済結了拒否	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		
		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		
		適合性の原則違反	1								
		商品取引責任準備金の不適切な使用	1								
		仲介業者の管理体制が不十分	1								
		仲介業者の商品引取事故時損失補てん措置不適切	1								

18 行政書士法（総務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	14	懲戒処分	14	懲戒処分	21	懲戒処分	14	懲戒処分	10	懲戒処分	2

※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 2019年度分の実態調査については、新型コロナウイルス感染症対策の一環としての自治体職員の負担軽減の観点から2021年度に実施予定。

19 道路運送法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度（速報値）	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
<乗合旅客> 車両の使用停止	55	<乗合旅客> 車両の使用停止	45	<乗合旅客> 車両の使用停止	30	<乗合旅客> 車両の使用停止	41	<乗合旅客> 車両の使用停止	44	<乗合旅客> 車両の使用停止	41
<乗合旅客> 勧告・警告等	70	<乗合旅客> 勧告・警告等	50	<乗合旅客> 勧告・警告等	63	<乗合旅客> 勧告・警告等	66	<乗合旅客> 勧告・警告等	51	<乗合旅客> 勧告・警告等	57
<貸切旅客> 車両の使用停止	178	<貸切旅客> 車両の使用停止	138	<貸切旅客> 車両の使用停止	248	<貸切旅客> 車両の使用停止	165	<貸切旅客> 車両の使用停止	205	<貸切旅客> 車両の使用停止	191
<貸切旅客> 勧告・警告等	122	<貸切旅客> 勧告・警告等	148	<貸切旅客> 勧告・警告等	198	<貸切旅客> 勧告・警告等	230	<貸切旅客> 勧告・警告等	271	<貸切旅客> 勧告・警告等	220
<乗用旅客> 車両の使用停止	275	<乗用旅客> 車両の使用停止	378	<乗用旅客> 車両の使用停止	241	<乗用旅客> 車両の使用停止	238	<乗用旅客> 車両の使用停止	287	<乗用旅客> 車両の使用停止	308
<乗用旅客> 勧告・警告等	576	<乗用旅客> 勧告・警告等	482	<乗用旅客> 勧告・警告等	381	<乗用旅客> 勧告・警告等	323	<乗用旅客> 勧告・警告等	290	<乗用旅客> 勧告・警告等	202

20 道路運送車両法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
自動車分解整備事業者等の行政処分等	300	自動車分解整備事業者等の行政処分等	357	自動車分解整備事業者等の行政処分等	460	自動車分解整備事業者等の行政処分等	263	自動車分解整備事業者等の行政処分等	352	自動車分解整備事業者等の行政処分等	266

21 税理士法（財務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	59	懲戒処分	41	懲戒処分	39	懲戒処分	38	懲戒処分	51	懲戒処分	43
第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	10	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	7	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	9	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	7	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	11	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	11
第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）、第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	1	第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	3	第46条該当（一般の懲戒）	26	第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	1	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	3	第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）	6
第46条該当（一般の懲戒）	40	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	1	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	4	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	1	第46条該当（一般の懲戒）	34	第46条該当（一般の懲戒）	25
第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	5	第46条該当（一般の懲戒）	28	—	—	第46条該当（一般の懲戒）	27	第48条の20第1項該当（税理士法人の懲戒）	3	第48条の20第1項該当（税理士法人の処分）	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）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）	2	—	—	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	1	—	—	—	—
第48条の20第1項該当（税理士法人の懲戒）	1	—	—	—	—	第48条の20第1項該当（税理士法人の懲戒）	1	—	—	—	—

22 信用金庫法（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	1	業務改善命令	1
								内部管理態勢の不備	1	内部管理態勢の不備	1

23 内航海運業法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
安全確保命令	-	安全確保命令	2	安全確保命令	-	安全確保命令	-	安全確保命令	-	安全確保命令	-
安全確保指導	1	安全確保指導	3	安全確保指導	6	安全確保指導	4	安全確保指導	1	安全確保指導	4

24 長期信用銀行法（金融庁）

※ 執行実績なし

25 航空法（国土交通省）

※ 執行実績なし

26 労働金庫法（厚生労働省、金融庁）

※ 執行実績なし

27 倉庫業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

28 国民年金法（厚生労働省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
監査実施数（※）	18	監査実施数	18	監査実施数	17	監査実施数	17	監査実施数	12	監査実施数	調査中
※ 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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	1	業務改善命令	1

30 社会保険労務士法（厚生労働省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	11	懲戒処分	3	懲戒処分	2	懲戒処分	1	懲戒処分	5	懲戒処分	7

31 積立式宅地建物販売業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

32 銀行法（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務改善	1	業務改善	2	執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	2	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					内部管理態勢の不備	2		
業務停止	1	業務停止	1					業務（一部）停止	1		
内部管理態勢の不備	1	内部管理態勢の不備	1					内部管理態勢の不備	1		

33 貸金業法（金融庁、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
＜金融庁（都道府県）＞											
業務改善命令	4	業務改善命令	5	業務改善命令	10	業務改善命令	12	業務改善命令	8	業務改善命令	4
変更届出書提出義務違反	1	禁止行為	1	禁止行為	5	禁止行為	2	過剰貸付等の禁止	1	返済能力調査義務違反	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	返済能力調査義務違反	5	帳簿の備付け義務違反	1
書面交付義務違反	1	利息、保証料等に係る制限等違反	1	変更届出書提出義務違反	2	登録営業所以外の営業	1	信用情報の提供に係る同意の取得等義務違反	2	変更届出書提出義務違反	
信用情報の未提供	1	返済能力調査義務違反	2	報告書提出義務違反	3	帳簿の備付け義務違反	5	主任者の設置義務違反	1	広告等違反	1
禁止行為	1	書面交付義務違反	3	返済能力調査義務違反	1	利息、保証料等に係る制限等違反	2	特定公正証書に係る制限義務違反	1		
—		帳簿の備付け義務違反	1	帳簿の備付け義務違反	2	返済能力調査義務違反	4	書面交付義務違反	6	—	
—		標識の掲示義務違反	1	—		信用情報の提供義務違反	1	帳簿の備付け義務違反	3	—	
—		報告書提出義務違反	2	—		—		証明書の携帯義務違反	1	—	
—		—		—		—		信用情報の提供義務違反	1	—	
—		—		—		—		名簿の備付け義務違反	1	—	
業務停止	4	業務停止	7	業務停止	9	業務停止	4	業務停止	8	業務停止	3
登録申請書虚偽記載	2	報告徴収命令違反	1	変更届出書提出義務違反	1	変更届出書提出義務違反	1	信用情報の提供に係る同意の取得等義務違反	2	帳簿の備付け義務違反	3
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	書面交付義務違反	4	信用情報の提供義務違反	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	帳簿の備付け義務違反	3	利息、保証料等に係る制限等違反	1
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	—		返済能力調査義務違反	7	—	
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	—		変更届出書提出義務違反	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	—		証明書の携帯義務違反	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	—		信用情報の提供義務違反	1	—	
禁止行為	1	返済能力調査義務違反	2	—		—		主任者の設置義務違反	1	—	
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	—		—		名簿の備付け義務違反	1	—	
帳簿の備付け義務違反	2	標識の掲示義務違反	1	—		—		開始等の届出義務違反	1	—	
—		登録申請書虚偽記載	1	—		—		業務運営に関する措置	1	—	
—		公正証書に係る制限義務違反	1	—		—		—		—	
—		主任者の設置義務違反	1	—		—		—		—	
登録取消	4	登録取消	4	登録取消	2	登録取消	—	登録取消	1	登録取消	2
信用情報の使用義務違反	1	所在地不明	2	欠格事由	1	欠格事由	1	欠格事由	1	所在地不明	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	—		—		欠格事由	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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
報告徴収	2	報告徴収	3	報告徴収	1	報告徴収	3	報告徴収	1	報告徴収	1
第26条違反（説明義務）	2	第26条違反（説明義務）	2	第26条の2（書面交付義務）	1	第26条違反（説明義務）	1	第26条違反（説明義務）	1	第26条違反（説明義務）	1
—		第27条違反（苦情処理義務）	1	—		第26条違反（説明義務）及び第27条違反（苦情処理義務）	2				
立入検査	1	立入検査	—	立入検査	—	立入検査	—	立入検査	—	立入検査	—
第26条違反（説明義務）	1										
※ 特定商取引法の違反類型に関する懲戒処分等の件数のみ。										業務改善命令	1
										第26条違反（説明義務）及び第26条の2違反（書面交付義務）	1

35 鉄道事業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

36 貨物自動車運送事業法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度（速報値）	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
許可の取消	29	許可の取消	21	許可の取消	41	許可の取消	25	許可の取消	44	許可の取消	8
事業停止	6	事業停止	10	事業停止	21	事業停止	39	事業停止	36	事業停止	26
車両の使用停止	1,499	車両の使用停止	1,493	車両の使用停止	1,222	車両の使用停止	1,310	車両の使用停止	1,033	車両の使用停止	870
勧告・警告等	506	勧告・警告等	432	勧告・警告等	272	勧告・警告等	285	勧告・警告等	248	勧告・警告等	160

37 貨物利用運送事業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

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

※ 執行実績なし

39 不動産特定共同事業法（国土交通省、金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
指示	1	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—	指示	1

40 保険業法（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務改善命令	2	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—	業務改善命令	1	業務改善命令	5
経営管理態勢、法令等遵守体制の不備	2							保険金支払管理態勢、経営管理態勢等の不備	1	経営管理態勢、法令等遵守態勢等の不備	1
										法令違反、経営管理態勢の不備	1
										グループガバナンスの機能不全等	1
										法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等	2
										業務（一部）停止命令	3
										法令違反、経営管理態勢の不備	1
										法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等	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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
懲戒処分	2	懲戒処分	1	懲戒処分	2	懲戒処分	3	懲戒処分	2	懲戒処分	3
弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）及び第62条（会則を守る義務）違反	1	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2	弁理士法第22条（登録事項変更の届出）、第29条（信用失墜行為の禁止）及び第34条（調査のための権限）違反 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	3
—		—		—		弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2	—		—	

43 自動車運転代行の業務の適正化に関する法律（警察庁、国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
＜警察庁（都道府県公安委員会）＞											
営業停止	12	営業停止	6	営業停止	6	営業停止	5	営業停止	12	営業停止	19
指示	54	指示	41	指示	44	指示	51	指示	95	指示	90
変更届出義務違反	27	変更届出義務違反	23	変更届出義務違反	21	変更届出義務違反	24	変更届出義務違反	31	変更届出義務違反	40
書類備付け義務違反	11	書類備付け義務違反	9	書類備付け義務違反	13	書類備付け義務違反	3	書類備付け義務違反	8	書類備付け義務違反	10
その他	16	その他	9	その他	10	その他	24	その他	56	その他	40
＜国土交通省＞											
指示	20	指示	10	指示	5	指示	23	指示	50	指示	36

※警察庁分の件数は、暦年集計。また、国土交通大臣（都道府県知事）から通知を受けたものを含む。

※国土交通省分の件数は、2017年から暦年集計に変更。

※2019年の執行実績について、警察庁（都道府県公安委員会）の件数は2020年3月1日時点、国土交通省（都道府県）の件数は2019年12月31日時点。

44 農林中央金庫法（農林水産省、金融庁）

※ 執行実績なし

45 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（法務省）

※ 執行実績なし

46 信託業法（金融庁）

※ 執行実績なし

47 株式会社商工組合中央金庫法（経済産業省、財務省、金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
処分実績なし	—	処分実績なし	—	処分実績なし	—	懲戒処分	2	処分実績なし	—	処分実績なし	—
						第59条該当（業務の停止等）	2				

48 電子記録債権法（法務省、金融庁）

※ 執行実績なし

49 資金決済に関する法律（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務改善命令	1	執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	8	業務改善命令	13	業務改善命令	1
委託先管理義務違反	1					内部管理態勢の不備等	1	経営管理態勢及び内部管理態勢の不備	2	経営管理態勢及び内部管理態勢の不備	1
						システムリスクにかかる管理態勢の不備	2	法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	4		
						経営管理態勢及び内部管理態勢の重大な不備	1	経営管理態勢、内部管理態勢の不備	6		
						経営管理態勢及び業務運営態勢の不備	2	業務改善命令に対する履行不十分	1		
						法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	1	-			
						法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	1	-			
						業務停止	2	業務停止	4		
						法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	1	法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	4		
						法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	1	-			
								登録拒否	1		
								仮想通貨交換業を適正かつ確実に遂行する体制の整備が行われていない法人に該当	1		

50 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事裁判の特例に関する法律（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
								執行実績なし	-	執行実績なし	-

51 住宅宿泊事業法（観光庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
								業務改善命令	1	業務改善命令	1
								定期報告義務違反	1	定期報告義務違反	1
								業務廃止命令	1	業務廃止命令	1
								虚偽届出	1	届出義務違反	1

**消費者庁が所管する法律（※）の行政処分等の執行実績
（2014年度から2019年度まで）**

※ 執行規定を有する法律で、共管法を含む。

1 物価統制令（消費者庁）

※ 執行実績なし

2 食品衛生法（厚生労働省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
＜厚生労働省（本省）＞											
検査命令	58,727	検査命令	58,874	検査命令	56,877	検査命令	59,477	検査命令	60,373	検査命令	調査中
モニタリング検査	96,580	モニタリング検査	97,187	モニタリング検査	98,164	モニタリング検査	99,455	モニタリング検査	99,920	モニタリング検査	調査中
＜厚生労働省（都道府県）＞											
収去	173,869	収去	162,656	収去	156,217	収去	147,832	収去	142,624	収去	調査中
営業許可施設数（新規）	262,920	営業許可施設数（新規）	265,197	営業許可施設数（新規）	265,575	営業許可施設数（新規）	263,007	営業許可施設数（新規）	256,719	営業許可施設数（新規）	調査中
営業許可施設数（継続）	274,467	営業許可施設数（継続）	284,725	営業許可施設数（継続）	284,087	営業許可施設数（継続）	247,289	営業許可施設数（継続）	241,786	営業許可施設数（継続）	調査中
営業施設総数	2,480,547	営業施設総数	2,468,352	営業施設総数	2,448,030	営業施設総数	2,441,483	営業施設総数	2,431,598	営業施設総数	調査中
物品廃棄命令	24	物品廃棄命令	22	物品廃棄命令	29	物品廃棄命令	21	物品廃棄命令	40	物品廃棄命令	調査中
営業禁止命令	168	営業禁止命令	140	営業禁止命令	167	営業禁止命令	150	営業禁止命令	161	営業禁止命令	調査中
営業停止命令	673	営業停止命令	614	営業停止命令	607	営業停止命令	561	営業停止命令	696	営業停止命令	調査中
改善命令	976	改善命令	107	改善命令	90	改善命令	86	改善命令	107	改善命令	調査中
食中毒事案の報告件数（年次）	976	食中毒事案の報告件数（年次）	1,202	食中毒事案の報告件数（年次）	1,139	食中毒事案の報告件数（年次）	1,014	食中毒事案の報告件数（年次）	1,330	食中毒事案の報告件数（年次）	1,061
＜消費者庁（都道府県）＞※1											
収去	44,565										

※1 国内で流通する食品の表示に関する行政検査関係。

※2 食品表示に関する規定は廃止され、食品表示法に規定された。

3 日本農林規格等に関する法律（農林水産省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
＜JAS関係＞											
命令・取消※1	3	執行実績なし	-	執行実績なし	-	命令・取消	2	執行実績なし	-	命令	2
＜品質表示関係＞											
指示※2	34										
命令※3	1										

※1 件数は、2014年度は旧法に基づく農林水産省による法執行の実績。

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

※3 件数は、2014年度は旧法に基づく都道府県による法執行の実績。

※4 食品表示に関する規定は廃止され、食品表示法に規定された。

4 家庭用品品質表示法（消費者庁、経済産業省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
指示	4	指示	7	指示	35	指示	1	指示	11	指示	24

5 不当景品類及び不当表示防止法（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
＜消費者庁＞											
措置命令	30	措置命令	13	措置命令	27	措置命令	50	措置命令	46	措置命令	40
＜消費者庁（都道府県）＞											
指示	3	措置命令	3	措置命令	1	措置命令	8	措置命令	9	措置命令	15

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

※ 執行実績なし

7 消費生活用製品安全法（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
重大製品事故の報告	892	重大製品事故の報告	885	重大製品事故の報告	802	重大製品事故の報告	845	重大製品事故の報告	837	重大製品事故の報告	1,271
重大製品事故の公表	114	重大製品事故の公表	112	重大製品事故の公表	106	重大製品事故の公表	107	重大製品事故の公表	102	重大製品事故の公表	101

8 有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律（厚生労働省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
規制基準違反事例	14	規制基準違反事例	8	規制基準違反事例	9	規制基準違反事例	10	規制基準違反事例	16	規制基準違反事例	17

9 国民生活安定緊急措置法（消費者庁）

処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—	売渡し指示	2

10 特定商取引に関する法律（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
業務停止命令	16	業務停止命令	23	業務停止命令	14	業務停止命令	15	業務停止命令	13	業務停止命令	26
指示	24	指示	11	指示	14	指示	17	指示	19	指示	30
								業務禁止命令	26	業務禁止命令	33

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

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

11 特定商品等の預託等取引契約に関する法律（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
業務停止命令	0	業務停止命令	0	業務停止命令	2	業務停止命令	1	業務停止命令	0	業務停止命令	0
措置命令	0	措置命令	0	措置命令	2	措置命令	1	措置命令	0	措置命令	0

12 住宅の品質確保の促進等に関する法律（国土交通省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
立入検査	91	立入検査	101	立入検査	103	立入検査	107	立入検査	75	立入検査	65
—	—	—	—	—	—	改善命令	6	—	—	—	—

13 健康増進法（厚生労働省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし	—	勧告	1	許可取消し	1	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—

14 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（総務省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
措置命令	7	措置命令	7	執行実績なし	—	措置命令	2	執行実績なし	—	執行実績なし	—

15 個人情報の保護に関する法律（内閣府）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
報告の徴収※1	3	助言	1	報告の聴取※2	6						
勧告※1	1	—	—	—	—						

※1 経済産業省による実施。

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

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

16 消費者安全法（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
重大事故の通知	1,248	重大事故の通知	1,304	重大事故の通知	1,286	重大事故の通知	1,280	重大事故の通知	1,159	重大事故の通知	1,391
消費者事故等（重大事故等は消費者事故等（財産事案）の消費者事故等の公表	1,658 9,172 50	消費者事故等（重大事故等は消費者事故等（財産事案）の消費者事故等の公表	1,593 9,385 49	消費者事故等（重大事故等は消費者事故等（財産事案）の消費者事故等の公表	1,619 7,281 49	消費者事故等（重大事故等は消費者事故等（財産事案）の消費者事故等の公表	1,400 8,272 50	消費者事故等（重大事故等は消費者事故等（財産事案）の消費者事故等の公表	1,536 8,921 50	消費者事故等（重大事故等は消費者事故等（財産事案）の消費者事故等の公表	1,242 9,312 50
注意喚起（生命身体分野）	1	注意喚起（生命身体分野）	0	注意喚起（生命身体分野）	0	注意喚起（生命身体分野）	0	注意喚起（生命身体分野）	1	注意喚起（生命身体分野）	2
注意喚起（財産分野）	10	注意喚起（財産分野）	9	注意喚起（財産分野）	10	注意喚起（財産分野）	10	注意喚起（財産分野）	12	注意喚起（財産分野）	13
消費者安全調査委員会の意見 件数	4事案 11件	消費者安全調査委員会の意見 件数	3事案 6件	消費者安全調査委員会の意見 件数	2事案 5件	消費者安全調査委員会の意見 件数	3事案 7件	消費者安全調査委員会の意見 件数	2事案 4件	消費者安全調査委員会の意見 件数	1事案 2件

※ 1 重大事故の通知、消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数、消費者事故等の公表、注意喚起（生命身体分野）は2020年3月1日時点。

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

※ 執行実績なし

18 消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保のための消費税の転嫁を阻害する行為の是正等に関する特別措置法（消費者庁、公正取引委員会、財務省、経済産業省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
指導及び助言	170	指導及び助言	145	指導及び助言	120	指導及び助言	50	指導及び助言	84	指導及び助言	84
指導	2	指導	4	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-
指導	36	指導	180	指導	6	指導	3	執行実績なし	-	指導	2

※ 公正取引委員会関係では執行実績なし。

19 食品表示法（消費者庁、財務省、農林水産省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
＜消費者庁（都道府県等）＞											
指示	23	指示	14	指示	10	指示	12	指示	7	指示	7
命令	2	命令	1	命令	2	命令	2	命令	0	命令	0
＜消費者庁、財務省、農林水産省＞											
指示	5	指示	12	指示	11	指示	12	指示	3	指示	3

(別表2)

調査結果概要

(1) 調査対象とした審議会等(35)の状況 ※令和2年3月31日時点

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

(2) 消費者意見を代表する委員の選任状況

類 型	人 数 ^{※1}
消費者団体の役職員	89
高齢者、障害児・者、児童・母子などに関する福祉関係団体の役職員	20
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	37
労働関係団体の役職員	27
消費者問題に関連する分野の研究者	14
消費者問題に詳しい弁護士・司法書士などの法律専門職	14
地方公共団体で消費者からの相談に対応している職員・消費生活相談員	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	4
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	4
その他 ^{※2}	25
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)	240
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	2,672

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

※2 「その他」に含まれる者の例

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

(別表3)

主な相談等窓口

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談受付手段数
消費者ホットライン	身近な消費生活に関する相談窓口（消費生活センター、国民生活センター等）※を案内する。	消費者庁	TEL:188	1
公益通報者保護制度相談ダイヤル	企業の従業員、民間事業者、行政機関職員等から寄せられる「公益通報者保護法」に関する各種相談を受け付ける。	消費者庁	TEL:03-3507-9262 （メール問合せ窓口） g.koueki-soudan@caa.go.jp	2
消費者安全調査委員会申出窓口	消費者の生命又は身体被害に関わる消費者事故等について、消費者安全調査委員会に事故等原因調査等の申出を受け付ける。	消費者庁	郵送：〒100-8958 東京都千代田区霞ヶ関3-1-1 中央合同庁舎第4号館7階 消費者庁消費者安全課 事故調査室 FAX：03-3507-9284 MAIL：g.jikocho_moshide@caa.go.jp	3
特定商取引法違反被疑情報提供フォーム	特定商取引法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※特定商取引法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/disobey_form/	1
景品表示法違反被疑情報提供フォーム	景品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form/	1
携帯電話に関する景品表示法違反被疑情報提供フォーム	携帯電話に関する不当表示（景品表示法違反）の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_002/	1
食品表示法違反被疑情報提供フォーム	食品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/information/contact/disobey_form/	1
個人情報保護法相談ダイヤル	民間事業者等が守るルールである「個人情報保護法」に関する質問、民間事業者等における不適正な個人情報の取扱い等に関する苦情や情報提供を一元的に受け付ける。	個人情報保護委員会	TEL:03-6457-9849	1
食の安全ダイヤル	消費者等からの食品の安全性に関する情報提供、質問、意見等を受け付ける。	食品安全委員会	TEL:03-6234-1177 （メール問合せ窓口） https://form.cao.go.jp/shokuhin/opinion-0001.html	2

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
公正取引委員会審査局管理企画課情報管理室	独占禁止法違反被疑事実に関する情報を受け付ける。	公正取引委員会	TEL:03-3581-5471 郵送: 〒100-8987 東京都千代田区霞が関1-1-1 中央合同庁舎第6号館B棟 公正取引委員会事務総局審査局管理企画課情報管理室 電子窓口: https://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html	3
公正取引委員会官房総務課	独占禁止法等に関する一般相談について、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	2
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 (FAX・メール)	4
金融サービス利用者相談室	金融サービス利用者からの相談等を一元的に受け付ける。	金融庁	TEL:0570-016811 (ナビダイヤル) TEL:03-5251-6811 (I P 電話) FAX: 03-3506-6699 ウェブサイト受付窓口: https://www.fsa.go.jp/opinion/	3
中小企業等金融円滑化相談窓口	様々な状況に置かれた借り手の相談・要望・苦情に一元的に答える。	金融庁	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20130222-1a.html	1
カードローンホットライン	利用者からの預金取扱等金融機関のカードローンに関する情報を受け付ける。	金融庁	TEL:0570-00-6825 (ナビダイヤル) TEL:03-5251-6825 (I P 電話) 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/news/29/ginkou/20170901.html	1
多重債務相談窓口	多重債務に関する相談を受け付ける。	金融庁	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/soudan/index.html	1
ディスクロージャー・ホットライン	金融商品取引法上の開示義務違反等に係る情報を受け付ける。	金融庁	FAX: 03-3506-6266 ウェブサイト受付窓口: https://www.fsa.go.jp/receipt/d_hotline/	2
証券取引等監視委員会情報提供窓口	証券市場に関する一般投資家等からの情報を受け付ける。	金融庁(証券取引等監視委員会)	TEL:0570-00-3581(ナビダイヤル) TEL:03-3581-9909(一部のI P 電話等) FAX: 03-5251-2136 ウェブサイト受付窓口: https://www.fsa.go.jp/sesc/watch/index.html	3

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
年金運用ホット ライン	投資運用業者による疑わしい 年金運用等に関する情報を受け 付ける。	金融庁（証 券取引等監 視委員会）	TEL:03-3506-6627 MAIL: pension-hotline@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.htm 郵送: 〒100-8922 東京都千代田区霞ヶ関3-2-1 証券取引等監視委員会 年金運用ホットライン	3
公認会計士・監 査審査会情報受 付窓口	公認会計士・監査法人の監査 業務に関する情報、公認会計 士・監査法人の監査業務以外 に関する情報、公認会計士試 験の実施に関する情報を受け 付ける。	金融庁（公 認会計士・ 監査審査 会）	FAX: 03-5251-7241 MAIL: cpaaob@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/cpaaob/uketuke/01.html 郵送: 〒100-8905 東京都千代田区霞ヶ関3-2-1 公認会計士・監査審査会事務局総務 試験室 情報受付窓口	3
金融モニタリング 情報収集窓口	深度あるモニタリングを行う観点 から、金融機関に関する情報を収 集している。	金融庁	FAX: 03-3506-6118 ウェブサイト受付窓口: https://www.fsa.go.jp/kensa/ 郵送: 〒100-8967 東京都千代田区霞ヶ関3-2-1 金融庁 金融モニタリング情報収集 窓口	3
電気通信消費者 相談センター	利用者が電気通信サービスを利用 している際のトラブル等 について電話による相談を受け 付ける。	総務省	TEL:03-5253-5900	1
生活困窮者の自 立支援に関する 相談窓口	生活全般にわたる困りごとの 相談を受け付ける。	厚生労働省	下記ウェブサイト参照 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000073432.html	—注1
農林水産省「消 費者の部屋」	農林水産省の所管事項につい て消費者からの相談等を受け 付け、情報提供等を行う。	農林水産省	TEL:03-3591-6529 FAX: 03-5512-7651 下記ウェブサイト参照 ウェブサイト受付窓口あり https://www.maff.go.jp/j/heya/ 郵送: 〒100-8950 東京都千代田区霞ヶ関 1-2-1 農林水産省「消費者の部屋」	4
商品先物トラブ ル 110 番	主に農畜産物関係の商品先物 取引の、取引に関する相談や 違反行為等の情報提供を受け 付ける。	農林水産省	TEL:03-3502-8270 下記ウェブサイト参照 http://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110	1

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
無許可業者専用 相談窓口	国の商品先物取引業の許可を受けていない業者（無許可業者）が営業している・無許可業者に被害にあった等、無許可業者に関する相談を受け付ける。	農林水産省	TEL:03-3501-6730 下記ウェブサイト参照 http://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110	1
経済産業省消費者相談室	経済産業省所管の法律、物資やサービス及び消費者取引について、消費者からの苦情、相談、問合せなどを受け付け、助言や情報提供等を行う。	経済産業省	TEL:03-3501-4657 FAX:03-3501-6202 ウェブサイト受付窓口あり 下記ウェブサイト参照 https://www.meti.go.jp/intro/consult/a_main_01.html ※各地方経済産業局消費者相談室での受付も可能	4
経済産業省商品 先物トラブル110番	商品先物取引に関する相談、商品先物取引業者等への苦情に係る情報、商品先物市場における相場操縦などの不公正取引の情報等を受け付ける。	経済産業省	TEL:03-3501-1776 ウェブサイト受付窓口あり 下記ウェブサイト参照 https://www.meti.go.jp/policy/commerce/d00/d0000002.html	2
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の相談を受け付ける。 ※電力・ガス事業者からの制度に関する問合せを受け付けるものではない。	経済産業省 （電力・ガス取引監視等委員会）	TEL:03-3501-5725 MAIL: dentorii@meti.go.jp	2
国土交通ホット ラインステーション	国土交通行政に関する要望、意見等を一元的に受け付ける。	国土交通省	下記ウェブサイト参照 http://www1.mlit.go.jp/hotline/u_hotline_1503.html	5
自動車不具合情報 ホットライン	リコール情報等の案内、及びリコールにつながる不具合を早期に発見するため、自動車ユーザーからの不具合情報を受け付ける。	国土交通省	TEL:0120-744-960 下記ウェブサイト参照 http://www.mlit.go.jp/RJ/	2
MOEメール	環境政策における意見・提案等を受け付ける。	環境省	下記ウェブサイト参照 https://www.env.go.jp/moemail/index.php	1
法テラス・サポート ダイヤル	利用者からの問合せ内容に応じて、法制度に関する情報と、相談機関・団体等（弁護士会、司法書士会、地方公共団体の相談窓口等）に関する情報を提供する。	日本司法支援センター	TEL:0570-078374 メール問合せ窓口： https://www.houterasu.or.jp/cgi-bin/formmail/formmail.cgi?d=toiawase 下記ウェブサイト参照 https://www.houterasu.or.jp/madoguchi_info/index.html	3

注1:「生活困窮者の自立支援に関する相談窓口」については、地方公共団体によって相談受付手段数が異なるため、記載していない

注2:上記の窓口の一部は、あっせん、仲介、調停等を行うことができないものも含まれる。

※ 全地方公共団体（都道府県、指定都市、市区町村等）のうち、メール、FAX による受付を行っている窓口の数は以下のとおり（平成 31 年 4 月 1 日時点）。メール、FAX の両方：486、メールのみ：40、FAX のみ：51
（参考） 都道府県：47、政令市：20、市区町村：1,721、広域連合・一部事務組合：8、合計：1,796