

第2部

第2章

消費者政策の実施の状況の詳細

- 第1節 消費者被害の防止
- 第2節 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
- 第3節 「新しい生活様式」の実践
その他多様な課題への機動的・集中的な対応
- 第4節 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施
- 第5節 消費者行政を推進するための体制整備

第2章 消費者政策の実施の状況の詳細

第1節 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

環境省では、化学物質やその環境リスクに対する国民の不安に適切に対応するため、リスクコミュニケーションを推進しています。その一環として、化学物質のリスクに関する情報の整備のため、「PRTRデータを読み解くための市民ガイドブック」を発行しました。また、身近な化学物質に関する疑問に対応するため、化学物質やリスクコミュニケーションの知見を有する「化学物質アドバイザー」を派遣しました。

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

厚生労働省では、家庭用品に使用される化学物質による健康被害を防止するため、「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、各種製品群について、メーカー等が製品の安全対策を講ずるために利用する「安全確保マニュアル作成の手引き」の作成及び改訂を事業者が速やかに行うよう支援し、その結果について周知を行っています。

ウ 住宅・宅地における事故の防止

国土交通省では、2023年2月に「建築物防災週間における防災対策の推進について（令和4年度春季）」を、行政庁等に対して通知しました。

また、大規模盛土造成地について、2022年4月に「今後の宅地防災対策の推進について」を都道府県等に対して通知し、地方公共団体の

宅地担当者を対象とした説明会を開催しました。

エ 子供の不慮の事故を防止するための取組

消費者庁では、子供の不慮の事故を防止するための取組として、関係府省庁と連携し、「子どもを事故から守る！プロジェクト⁵⁴」を実施しています。

2022年度は、子どもの転落事故をテーマに、「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」の取組である「子どもの事故防止週間」を2022年7月25日から31日まで実施し、関係府省庁と連携し広報活動を行いました⁵⁴。

また、事故防止の啓発活動の観点から子どもの事故防止ハンドブックを要望のあった全国の市町村等へ約18万部配布しました⁵⁴。

さらに、メールマガジンを37回、Twitterで165回配信するとともに、子供の事故防止に関する注意喚起のプレスリリースを公表しました。

オ 臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討

契約者の意に沿わない臍帯血^{さい}の提供を防ぎ、臍帯血を利用した医療が適切に行われるよう、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などの措置を講じています。

2022年度は、臍帯血プライベートバンクからの事業実績について、厚生労働省ウェブサイトで公表しました。

カ 薬物乱用防止対策の推進

薬物乱用の根絶のため、「薬物乱用対策推進会議」において策定された「第五次薬物乱用防

54) 2023年度から、こども家庭庁に移管。

止五か年戦略」に基づき、関係省庁で連携した総合的な取組を進めています。

消費者庁では、関係機関と連携しつつ、特定商取引法の表示義務に違反しているおそれのある危険ドラッグの通信販売サイトに対し、適切な措置を講ずるとともに、関係機関に対する情報提供を行い、消費者保護を十分に確保するよう努めています。

海上保安庁では、緊急通報用電話番号「118番⁵⁵⁾」を積極的に広報し、薬物事犯等の情報提供を国民に対して広く呼び掛けたほか、海事・漁業関係者に対して、薬物事犯に関する情報の提供依頼等を行っています。

厚生労働省では、基本骨格が同じ物質を一括して指定する包括指定を行うなどして、危険ドラッグに含まれる物質を迅速に指定薬物として指定しました。2023年3月31日までに指定した指定薬物は2,420物質となっています。

また、地方厚生局麻薬取締部では、危険ドラッグの不正流通に対する取締りを継続して実施しています。

財務省（税関）との協力体制も強化し、輸入通関前での検査を行い、日本への危険ドラッグ（原料を含む。）の流入を阻止しています。関係省庁と連携し、危険ドラッグ販売店及びインターネット上の販売サイト等の情報共有を行っています。

なお、財務省（税関）における2022年中の指定薬物の摘発件数は348件、押収量は約17kgとなっています。

さらに、インターネット上で危険ドラッグを販売しているウェブサイト进行调查し、法令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、ウェブサイト等を閉鎖又は販売停止に追い込むように取り組んでいます。

内閣府、警察庁、消費者庁、文部科学省、国土交通省、厚生労働省、法務省、財務省では連携して消費者への情報提供・啓発活動を行っています。

内閣府では、「青少年の非行・被害防止全国強調月間」における重点課題の一つに「薬物乱

用対策の推進」を挙げ、関係省庁、都道府県、協力・協賛団体等に対して啓発活動等の取組を依頼するなどの広報・啓発活動を推進しています⁵⁶⁾。

文部科学省では、全ての中学校及び高等学校において、年に1回は薬物乱用防止教室を開催するとともに、地域の実情に応じて小学校においても薬物乱用防止教室の開催に努めるなど、学校における薬物乱用防止に関する指導の充実が図られるよう周知しました。

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

厚生労働省では、『ダメ。ゼッタイ。』普及運動（毎年6月20日から7月19日まで）及び「麻薬・覚醒剤・大麻乱用防止運動」（毎年10月1日から11月30日まで）等において啓発資料の配布やキャンペーンの実施等、広報・啓発活動の推進を図っています。また、大麻や危険ドラッグ等の危険性・有害性について解説した薬物乱用防止啓発読本を作成し、2023年2月に高等学校卒業予定者へ向けて112万4500部、小学校6年生の保護者へ向けて129万8000部を配布し、また同年3月には青少年へ向けて19万部配布しました。

外務省では、国際協力の一環として、グローバルな課題の一つである薬物乱用対策を推進するため、合成薬物を含む覚醒剤や向精神作用物質等の危険ドラッグといった違法薬物対策の取組強化を行っています。

その一例として、2022年度は、国連薬物・犯罪事務所（UNODC⁵⁷⁾）のグローバルSMART（Synthetics Monitoring: Analyses, Reporting and Trends）プログラムに10万米ドルを拠出し、新規に合成された物質の検知を含め、国境を越えて流通する違法薬物に関する情報収集・動向分析、その報告・共有促進等による取締りや対策の実施推進に貢献しています。

55) <https://www.kaiho.mlit.go.jp/doc/tel118.html>

56) 2023年度から、こども家庭庁に移管。

57) United Nations Office on Drugs and Crimeの略。持続可能な開発と人間の安全保障を確保する観点から、不正薬物、犯罪、国際テロリズムの問題に包括的に取り組むことを目的に設立。

(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

消費者庁と国民生活センターが連携し、関係機関の協力を得て、生命・身体に関する事故情報を広く集約し提供する「事故情報データバンク⁵⁸」を2010年4月から運用しています。

また、消費者庁では、消費者安全法の規定に基づき通知された生命・身体被害に関する消費者事故等について、2022年度には、重大事故等の概要等の公表を48回行いました。

さらに、消費生活用製品安全法の規定に基づき報告のあった重大製品事故については、2022年度には、重大製品事故の概要等の公表を100回行いました。また、医療機関ネットワーク事業（2023年3月31日時点で30医療機関が参画している。）では医療機関特有の事故情報を幅広く集めました。

集約した事故情報については分析し、注意喚起等に活用しています。2022年度には「トランポリンパークでの事故」に関する消費者安全法第38条第1項の規定に基づく注意喚起を始め、「子ども自身が運転するゴーカートなどの乗り物での事故」等をテーマに、消費者に向けた注意喚起を10件実施しました。また、収集した事故情報は必要に応じて関係省庁に共有しており、関係省庁における規制の整備等の検討の一助となっています⁵⁹。加えて、消費者安全法の通知が確実に行われるよう、関係省庁や地方公共団体に、同法の通知制度について周知を行いました。

内閣府、文部科学省、厚生労働省では、「教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議年次報告」を毎年公表しています⁶⁰。

また、2015年度からは「特定教育・保育施設等における事故情報データベース⁶¹」として、重大事故のあった地方公共団体からの第二報以降の事故報告をまとめ、公表しています。

厚生労働省では、効果的な予防対策を導き出

し予防可能なこどもの死亡を減らすことを目的としたChild Death Review（CDR）について、予防のためのこどもの死亡検証体制整備モデル事業を実施しています⁶²。

イ 緊急時における消費者の安全確保

緊急事態等においては、「消費者安全の確保に関する関係府省緊急時対応基本要綱」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・拡大の防止に努めています。また、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、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・身体に関する消費者事故等の発生・拡大を防止することとしています。

消費者庁では、関係府省庁と連携し、緊急時対応訓練を毎年実施することとしており、2022年度は、警察庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省と連携し、2022年12月に実施しました。

ウ リコール情報の周知強化

消費者庁では、関係省庁等が個々に公表していたリコール情報を消費者が分野横断的に確認できる「消費者庁リコール情報サイト⁶³」の運用を2012年4月から開始しました。ほかに、事業者が独自に公表している情報の収集にも努めており、2023年3月31日時点で7,382件のリコール情報が登録され、メールマガジンの配信先件数は1万318件となっています。

また、同サイト活用の周知や、製品安全情報を中心とした関連情報の提供にも取り組んでいます。

エ 製品安全に関する情報の周知

経済産業省では、消費者庁に報告が行われる重大製品事故の情報や経済産業省に届出が行わ

58) <https://www.jikojoho.caa.go.jp/ai-national/>

59) 例えば、マグネットセットの消費生活用製品安全法の規定に基づく特定製品への指定に向けた検討に寄与（第2部第2章第1節1.（3）エ 参照。）。

60) 2023年度から、内閣府の所掌事務をこども家庭庁に移管。

61) 内閣府「子ども・子育て支援新制度（制度の概要等）」<https://www8.cao.go.jp/shoushi/shinseido/outline/index.html>
今後、子ども家庭庁ウェブサイトに移管予定。

62) 2023年度から、こども家庭庁にてCDRの検討を進めることとしている。

63) <https://www.recall.caa.go.jp>

れるリコールの情報等について、経済産業省のウェブサイト等で随時公表⁶⁴を行い、消費者等への注意喚起を実施しています。

2022年6月には、消費者安全調査委員会からの意見具申も踏まえ、マグネットセットが子供の手に渡らないように速やかに対策を講ずる観点から、インターネットモール等運営事業者8社（以下「モール事業者」という。）に対してネオジム磁石製のマグネットセットによる子供の誤飲事故の再発防止策への協力要請を行いました。また、モール事業者と連絡会合を開催し、製品安全に関する取組の情報共有を行いました。加えて、インターネットモールにおいて販売される製品のうち、法令違反が多く確認されている乗車用ヘルメットについても、インターネットモールへの出品時にPSマーク表示の有無を確認する品目として追加をすること並びにPSマーク対象品目のPSマーク及び届出事業者名の表示を販売者に周知することを2022年10月にモール事業者に対して要請しました。さらに、2023年3月の連絡会合では、モール事業者に新たに1社が加わり、9社との連携・協力体制となりました。

また、政府広報等においても、最近事故が増加している製品等の注意喚起を実施しています。

毎年11月の製品安全総点検月間では、子供向け製品安全イベントの開催、製品安全に関するポスターの掲示、中小企業向けの情報発信、ウェブサイト等を通じた製品安全に関する情報発信等を通じて、製品安全が持続的に確保されるよう周知に努めました。製品安全について先進的な取組をしている企業を表彰する製品安全対策優良企業表彰（PSアワード）については、2022年度は13社を選定し、2022年11月に表彰式を実施したほか、表彰式のダイジェスト動画をYouTubeのMETIチャンネルで公開しました。また、Twitterアカウント及びInstagramアカウントを通じて情報を発信し、企業単位での製品安全の取組の普及を図りました。

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

国土交通省では、自動車のリコールの迅速か

つ着実な実施のため、自動車メーカーやユーザー等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技術的検証を行っています。2022年度のリコール届出件数は383件で、対象台数は465万台となっており、自動車メーカーに対して市場措置を速やかに行うことを促しました。さらに、ユーザーからの不具合情報収集の強化等のため、「自動車不具合情報ホットライン⁶⁵」についての改修を行いました。

カ 高齢者向け住まいにおける安全の確保

厚生労働省では、2021年6月には都道府県等に対し、高齢者向け住まいにおける事故報告の標準様式を示し、積極的に活用するよう周知しました。また、2023年3月に開催した全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、届出施設から都道府県等に対する事故報告の徹底を図るとともに、当該事故報告に関する都道府県等から厚生労働省への一層の情報提供の実施を図ることを徹底するよう要請しました。

国土交通省では、都道府県等の住宅担当者会議等の場において、報告に基づく事故情報を共有するとともに、報告・指導等の徹底を図っています。

(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

2012年10月に消費者庁に設置された消費者安全調査委員会は、2022年9月30日で設立10年を迎えたことから、設立後10年間の活動の検証を行った活動報告書を公表しました。また、2022年度は以下の2件について消費者安全法第31条第1項の規定に基づく報告書を決定・公表し、同法第33条の規定に基づく意見を述べて調査等を終了するなどしました。

- ・学校の施設又は設備による事故等（2023年3月に調査結果を取りまとめた報告書を決定・公表し、文部科学大臣に対して意見）
- ・エステサロン等でのHIFU（ハイフ）によ

64) https://www.meti.go.jp/product_safety/recall/

65) <https://www.mlit.go.jp/RJ/>

る事故（2023年3月に調査結果を取りまとめた報告書を決定・公表し、厚生労働大臣、経済産業大臣、消費者庁長官に対して意見）

同法第33条の規定に基づく意見には法令による規制を求めるものもあり、前年に公表した「ネオジム磁石製のマグネットセットによる子どもの誤飲事故」では、経済産業大臣に対する意見で法令による規制を求めたことにより、経済産業省による、マグネットセットに対する規制につながりました。

そのほか、事故等原因調査等の申出制度による申出を2022年度は23件受け付けました。

イ 昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止

国土交通省では、昇降機（エレベーター、エスカレーター）や遊戯施設の事故発生原因究明に関する調査、再発防止対策等に関する調査・検討を行い、2022年度には4件の報告書を公表しました。

ウ 国民生活センターにおける商品テストの実施

国民生活センターでは、全国の消費生活センター等で受け付けた商品に関する苦情相談の解決のために商品テストを行うとともに、商品群として問題があると考えられる場合に、被害の未然防止・拡大防止のために商品テストを実施し、注意喚起を行い、広く情報提供しています。2022年度に各地の消費生活センター等から依頼のあった商品テスト165件について内容を検討し、46件については過去の同種事例や知見による技術相談等を行い、119件を商品テストとして受け付け、全件に対応しました。また、注意喚起のための商品テストを10件実施し、公表するとともに、関係行政機関・団体等に要望・情報提供を行いました。

さらに、独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）との実務者会議を毎月1回開催し、情報を共有するとともに、専門性が高いテストの実施や評価に当たっては、有識者や研究機関等の技術・知見の活用を図りました。

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

消費者庁では、消費生活用製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告を受け付け、週2回程度、定期的に公表しています。また、NITE主催の報告会等において同法の報告制度について周知を行っています。

経済産業省では、2022年度に消費生活用製品安全法第35条第1項の規定に基づき報告された重大製品事故1,108件について、製品事故の原因究明を行うとともに、その結果について公表し、事故情報の提供と注意喚起を実施しています。

また、製造事業者や輸入事業者等に対する再発防止等に向けた対応を逐次実施しており、消費者に対しても、誤使用・不注意等に関する注意喚起を迅速に実施しています。

さらに、「電気用品安全法」（昭和36年法律第234号）や「ガス事業法」（昭和29年法律第51号）等の技術基準についても、相次いで発生している事故の再発防止、新技術、新製品への対応等の観点から、随時見直しを行っています。技術基準の改正等については、国内の技術基準が国際規格と整合されるよう基準の見直しを行い、リチウムイオン蓄電池に関する国内の技術基準を国際規格に準拠したJISに一本化する通達の改正、「電気用品、ガス用品等製品のIoT化等による安全確保の在り方に関するガイドライン」の普及・啓発等を行いました。また、製造事業者等による製品安全関連4法⁶⁶の届出等の手続の利便性を向上させるとともに、規制当局としても法令の運用を効率的に行うことができる電子届出（保安ネット）の運用を推進しました。

加えて、乳幼児による誤飲事故が発生している、マグネットセット及び高吸水性樹脂玩具については、基本的な安全性の確保による事故の未然防止の観点から、消費生活用製品安全法の規定に基づく特定製品への指定に向けた検討を行いました。

66) 消費生活用製品安全法、電気用品安全法、ガス事業法及び「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律」（昭和42年法律第149号）の四つを指す。

オ 製品等の利用により生じた事故等の捜査等

都道府県警察では、製品等の利用によって生じたと思われる事故等を認知した際には、迅速な捜査を推進しています。また、警察庁では、都道府県警察に対して、製品等の利用によって生じた事故等に関する情報収集、関係行政機関との連携の必要性等について指導するとともに、こうした事故等を認知した際には、関係行政機関への通知等を行っています。なお、製品等の利用によって生じた事故について、2022年度中に警察庁が関係行政機関に対して通知した件数は86件となっています。

カ 製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整

消防庁では、各消防本部からの報告に基づき製品火災情報を集約し、製品の不具合によって発生したと消防機関によって判断された火災に関する当該製品の製造事業者名や製品名等を「製品火災に関する調査結果」として取りまとめ、四半期ごとに公表しています。2021年1月から12月までに製品の不具合によって発生したと判断され、2022年8月25日に公表した火災は164件となっています。

経済産業省では、NITEによる重大製品事故等の原因究明調査において、消防機関との合同調査を行うとともに、火災の再現実験等を踏まえて、消費者への注意喚起を実施し、同種事故の未然防止や再発防止に努めています。

特にガストーチの製品火災については、NITEによる事故原因究明調査の結果も踏まえ、規制の在り方について検討を進めています。

(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

2012年6月に、「食品安全基本法第21条第1項に規定する基本的事項」（平成16年1月閣議決定）の変更が閣議決定され、消費者庁が、食品安全に関わる行政機関として明確に位置付けられました。それ以降、関係府省連絡会議等を定期的に開催し、食品の安全性の確保に関する施策を総合的に推進しています。

イ リスク評価機関としての機能強化

内閣府に食品安全委員会が設置され、食品の安全性確保のため、最新の科学的知見に基づき中立公正にリスク評価を行うとともに、リスク評価の内容と食品安全に関する科学的知見に関するリスクコミュニケーションを行っています。

食品安全委員会では、既に協力文書を締結している欧州食品安全機関（EFSA）を始めとする海外のリスク評価機関等との会合の開催や情報交換を行うことで連携強化を進め、食品の安全性に関する最新の知見の収集や情報の発信を行うことによって、リスク評価機関としての機能強化を図っています。

ウ 食品安全に関するリスク管理

厚生労働省では、食品衛生法の規定に基づき、食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導を行っており、2022年度には、食品中の農薬等の残留基準の設定件数が63件、食品添加物の新規指定件数が2件となっています。

また、都道府県等関係行政機関と連携した規格基準の遵守等に関する監視指導を実施しています。

農林水産省では、国産農畜水産物・食品等を汚染するおそれのある危害要因について、5年間の中期計画及び年度ごとの調査計画（年次計画）を策定し、実態調査や低減対策の検討等に取り組んでいます。

2022年度は、年次計画に基づき、有害化学物質、有害微生物について、30件の実態調査等を実施しました。2023年2月には2017年度と2018年度に実施した食品中の有害化学物質の含有実態調査の結果等をまとめた「有害化学物質含有実態調査結果データ集（平成29～30年度）」を、同年3月には、国産麦類のかび毒やアミノ酸液を原材料に含むしょうゆ中のクロロプロパノール類の実態調査結果を公表しました。

また、2022年4月には、学校や家庭等の菜園でじゃがいもを栽培し、保存、調理する時の注意事項をまとめたリーフレット「じゃがいもによる食中毒を予防するためにできること」を、11月には、ふきやふきのとうの適切なあく抜き方法をまとめたチラシ「ふき・ふきのとうはあく抜きして食べましょう」を改訂し、消費者等に情報提供を行っています。

また、企業の行動規範の作成等の道しるべと

して作成した『食品業界の信頼性向上自主行動計画』策定の手引き～5つの基本原則～』について、食品関係事業者に対し、アンケート調査（2022年度1,283件）、研修会等によって、企業行動規範等の策定の実態を把握するとともに策定を促しました。

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

食品安全に関するリスクコミュニケーションに関しては、消費者庁が関係府省庁の事務の調整を担うこととされ、消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省及び農林水産省（以下「4府省庁」という。）等が連携して、食品安全に関するリスクコミュニケーションの取組を推進しています。

4府省庁が経済産業省と連携して行う食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの取組として、2022年度は、「食品に関するリスクコミュニケーション『食品中の放射性物質のこれからを考える』」を、大学生を対象に2022年7月から2023年1月までに福岡県、滋賀県、東京都及び福島県で開催するとともに、一般消費者を対象に2022年11月に東京都で、12月に大阪府で開催しました。

また、食中毒予防及び食品中の放射性物質に関する理解の増進を目的として、主に小学生とその保護者等を対象に、2022年10月にオンライン授業を実施するとともに、11月に東京で開催された民間のイベントに出展し、キッズ教室及びスタンプラリーを実施しました。

さらに、消費者庁は、東電福島第一原発におけるALPS処理水の海洋放出と、日本の農林水産物や食品の安全性について、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）メッセージを発出するとともに食品安全委員会、復興庁、農林水産省及び経済産業省と連携し、2023年1月に神奈川県と東京都で、「Learn Marche～太平洋（岩手・宮城・福島・茨城）のいまを知って、おいしさ実感！～」として、被災地の食品の安全性及び魅力等に関する情報を提供するイベントを開催しました。

消費者庁では、2022年度には、食品中の放射性物質について、福島県を始めとした地方公

共団体等と連携し、全国各地で意見交換会等を140回開催するとともに、食品・水道水の検査結果や、出荷制限等の範囲等のウェブサイトでの発信、放射性物質の基礎知識や食品等の安全を説明する冊子「食品と放射能Q&A」（2022年7月第16版）及び「食品と放射能Q&Aミニ」（2022年7月第8版）の作成・公表等を行いました。

また、地方公共団体等と連携し、食品安全全般に関する講座や、健康食品、食品表示等をテーマとする意見交換会を実施したほか、「消費者庁リコール情報サイト」や消費者庁Twitter、Facebook等を通じて、消費者へ食品の安全性に関する情報提供を行っています。

食品安全委員会では、食品の安全性に関する科学的な知識を効果的に普及するため、2022年度は「食品添加物のリスク評価をアップデート～評価指針を改正、ワイン添加物も続々評価～」や「食品に生える『かび』の基礎知識と『かび毒』の評価」等をテーマとして、報道関係者を対象に意見交換会を開催したほか、食品関係事業者等を対象とした講座「精講：食品添加物のリスク評価をアップデート～評価指針を改正、ワイン添加物も続々評価～」を開催しました。消費者の食品安全に関する科学的知見に対する理解を促進するため、地方公共団体と共催の意見交換会、地方公共団体や消費者団体等が主催する学習会等への講師派遣を実施するなど、積極的な情報提供や意見交換に努めています。

また、事業者や地方公共団体が食品安全委員会の発信する情報にアクセスしやすいよう、ウェブサイトのリニューアルしたほか、SNS（Twitter、Facebook）での発信、YouTubeで動画を配信するなど、ITを活用した情報提供を積極的に行っています。

加えて、リスク評価の内容等を国内外に広く発信するため、英文電子ジャーナル「Food Safety」を年4回発行するとともに、「食の安全ダイアル⁶⁷⁾」を設けて、電話やメールによる一般消費者等からの相談や意見を受け付けています。

厚生労働省では、2022年度には輸入食品の安全性確保に関する意見交換会を開催しました。

また、食品中の放射性物質に関して、摂取量

67) <https://www.fsc.go.jp/dial/>

調査の結果や、出荷制限等についての情報提供をするとともに、都道府県等が策定した検査計画や実施した検査結果を取りまとめ、国内外へ情報提供を行っています。

そのほか、政府広報や厚生労働省Twitterを活用し、有毒植物、毒キノコ、ノロウイルスによる食中毒の予防ポイント等について時宜に応じた情報発信を行うとともに、食肉等による食中毒予防に関するリーフレットや輸入食品の安全確保に関するリーフレット等、食中毒予防や食品安全確保の取組に関する啓発資料を作成し、意見交換会等で配布、ウェブサイト上で公表するなど、積極的な情報提供に努めています。

農林水産省では、消費者や事業者との意見交換会・説明会等の開催や講師の派遣を通じて、食品安全に関するテーマ等について積極的な情報提供に努めています。

また、農林水産省ウェブサイト「安全で健やかな食生活を送るために⁶⁸⁾」では、食品安全や望ましい食生活に関する情報提供を行っているほか、「食品安全エクスプレス⁶⁹⁾」において、報道発表資料等の最新情報を発信しており、ウェルシュ菌やカンピロバクター等による季節性の高い食中毒の予防に向け、農林水産省ウェブサイトやFacebook等のSNSを通じた情報発信や、注意喚起を実施しています。2022年度は、新たにカレーの調理やお弁当作りの際に注意したいポイントをまとめた動画をYouTubeに公開しました。動画には、子供にも出演してもらうなどして、幅広い世代を対象に注意喚起を実施しました。

オ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進

消費者庁内に設置した「食品と放射能に関する消費者理解増進チーム」において、意見交換会等の開催や消費者庁ウェブサイトでの情報提供等、風評被害の払拭を図るとともに、消費者理解の増進のため、2022年7月に改訂した「食品と放射能Q&A」を1万部、「食品と放射能Q&Aミニ」を1万5000部作成し、それぞれ配布しました。

また、被災地域及び被災地産品の主要仕向け

先となる都市圏の消費者約5,000人を対象とした、「風評に関する消費者意識の実態調査」を実施しています。2022年度は、2023年1月に第16回目となる本調査を行いました。第16回調査の結果では、「放射性物質を理由に福島県の食品の購入をためらう」という回答は、5.8%とこれまでで最も低い値になりました。

さらに、消費者庁では、国民生活センターとの共同で、地方公共団体に放射性物質検査機器を貸与し、消費サイドで食品の放射性物質を検査する体制の整備を支援しています。2022年度には、103の地方公共団体に対し、127台の検査機器を貸与しました。

カ 輸入食品の安全性の確保

厚生労働省では、輸入食品等の一層の安全性確保を図るため、「輸入食品監視指導計画」を年度ごとに策定しており、2022年3月に公表された「令和4年度輸入食品監視指導計画⁷⁰⁾」に基づき、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の3段階の監視指導を実施しており、2021年度における監視指導結果を2022年8月に公表しました。

輸出国での安全対策として、二国間協議等を通じて、生産等の段階での安全管理の実施、監視体制の強化、輸出前検査の実施等の推進を図っています。

また、関係国際機関（世界貿易機関（WTO）、世界保健機関（WHO）、国際獣疫事務局（OIE）、国際連合食糧農業機関（FAO）及び国際食品規格委員会（コーデックス委員会））における国際基準を含む「食の安全」についての議論の情報収集及び蓄積に努めています。

輸入時の対策としては、港や空港に設置された検疫所において届出を受け付け、その内容を確認し、必要に応じてモニタリング検査等を実施しています。

国内流通時の対策としては、厚生労働省本省、検疫所等と連携を取りつつ、都道府県等が国内流通品としての輸入食品に対する監視指導を行っており、違反食品が確認された際には、速やかに厚生労働省に報告を行い、輸入時監視の強化を図っています。

68) <https://www.maff.go.jp/j/fs>

69) https://www.maff.go.jp/j/syouan/johokan/mail_magazine.html

70) https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200505_00004.html

キ 農業生産工程管理（GAP）の普及促進

農業生産工程管理（以下「GAP⁷¹⁾」という。）とは、農業において、農業生産の各工程の実施、記録、点検及び評価を行うことによる持続的な改善活動であり、食品の安全性向上、環境の保全、労働安全の確保等に資するとともに、農業経営の改善や効率化につながる取組です。近年、SDGsやエシカル消費への社会的な関心が高まる中で、農林水産省では、これらに対応した「食品安全」、「環境保全」、「労働安全」、「人権保護」、「農場経営管理」の5分野を含む「国際水準GAP」の取組を推進しています。こうした取組を拡大するためには、農業者による国際水準GAPの取組が実需者や消費者からも評価されることが重要です。このため、農林水産省では、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」として募集し、ウェブサイト上で公表しているほか、国際水準GAPとSDGsの各ゴールとの対応関係を整理し、公表するなど、消費者向けの関連情報の発信を積極的に行っています。

ク 食品のトレーサビリティの推進

食品のトレーサビリティとは、食品の移動を把握できることを意味し、各事業者が日頃から食品を取り扱った記録を残すことによって、万が一、健康に影響を与える事件・事故が起きたときの迅速な製品回収や原因究明のための経路の追跡と遡及、表示が正しいことの確認等に役立ちます。

米トレーサビリティ法では、米穀等（米穀及びだんごや米菓、清酒等の米を使った加工品）に問題が発生した際に流通ルートを手早く特定するため、生産から販売・提供までの各段階を通じ、取引等の記録を作成・保存し、米穀等の産地情報を取引先や消費者に伝達することが米穀事業者に義務付けられています。

農林水産省及び国税庁では、米穀事業者に対して立入検査等を行い、不適正な事業者に対しては改善指導等を実施しています。

また、農林水産省では、米トレーサビリティ法違反に関する指導件数等を取りまとめ、公表しています。取引記録の作成・保存に関する指導件数は、2022年度上半期においては3件と

なっています。

消費者庁では、米トレーサビリティ法に違反する被疑情報に基づき、農林水産省、地方公共団体と連携した調査が実施できる体制を整え、違反に対しては厳正に対処することとしています。

「牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法」（平成15年法律第72号。以下「牛トレーサビリティ法」という。）に基づき、農林水産省では、牛海綿状脳症（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って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って、消費者に対して個体識別情報の提供を促進しています。

また、農林水産省では、牛トレーサビリティ法違反（流通段階）に関する指導件数等を取りまとめ、公表しており、2022年度上半期における違反に関する指導件数は50件となっています。

米穀等及び牛以外のトレーサビリティについては、食品衛生法において食品事業者の努力義務として規定されています。そのため、農林水産省では、食品トレーサビリティに関し、事業者が自主的に取り組む際のポイントを解説するテキスト等を策定し、更なる取組の普及・啓発に取り組んでいます。

ケ 食品衛生関係事犯及び食品の産地等偽装表示事犯の取締りの推進

警察庁では、消費者庁、国税庁及び農林水産省を構成員とする「食品表示連絡会議」への参加等を通じ、関係機関と連携した情報収集を行うとともに、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性の高い事犯について、地方の出先機関と連携した取締りを推進しています。

なお、2022年中は、食品衛生関係事犯を8事件13人、食品の産地等偽装表示事犯を4事件14人検挙しています。

コ 流通食品への毒物混入事件への対処

警察庁では、流通食品への毒物混入事件について、被害の拡大防止のために、関係行政機関との連携を図っています。また、都道府県警察

71) Good Agricultural Practicesの略。

に対して、流通食品への毒物混入事件に関する情報収集、関係行政機関との連携の必要性等について指導するとともに、こうした事件等を認知した際には、必要に応じて、関係行政機関に通報するなどしています。

なお、2022年度中の流通食品への毒物混入事件の発生はありません。

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) 消費者契約法・国民生活センター法の改正、不当寄附勧誘防止法の成立及び施行

いわゆる靈感商法への対応の強化を求める社会的な要請を受け、消費者庁にて2022年8月から行われた「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」の報告書等を踏まえ、靈感商法等の悪質商法の被害の発生を予防し、救済を容易にするために必要な法整備として、2022年11月に「消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律案」が、12月に「法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律案」が第210回国会に提出され、「法人等による寄附の不当な勧誘の防止等に関する法律案」については、衆議院での一部修正を経て、いずれも12月10日に成立し、12月16日に公布されました。

「消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」（令和4年法律第99号）は、消費者契約法における靈感等による知見を用いた告知による不当勧誘行為に対する取消権の範囲の拡大や当該取消権の行使期間の伸長等のほか、国民生活センター法における重要消費者紛争についての裁判外紛争解決手続（以下「ADR⁷²⁾という。）の適正かつ迅速な実施や、消費者紛争の発生防止のために収集した情報等について事業者名の公表を可能とすること等を内容とするものであり、いずれも2023年1月5日から施行されました。

不当寄附勧誘防止法は、法人等⁷³⁾が寄附の勧誘を行うに当たっての配慮義務、法人等が寄附の不当な勧誘を受ける個人を困惑させることや借入れ等による資金調達を要求することの禁止、法人等による不当な勧誘により困惑して寄附の意思表示をした場合の取消権⁷⁴⁾、子や配偶者が婚姻費用・養育費等を保全するための債権者代位権の行使に関する特例、配慮義務の不遵守や禁止行為違反に関する行政措置・罰則、相談体制の整備等の関係機関による支援等を内容とするものです。また、執行のための体制整備や関係政令・内閣府令・行政措置の処分基準の整備等を行いました。同法は、一部の規定を除いて2023年1月5日に施行され、禁止行為の一部や行政措置、罰則に関する規定は同年4月1日に、禁止行為及び取消権の一部の規定も同年6月1日に施行されました。

(2) 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 特定商取引法及び預託法等の執行強化等

特定商取引法では、事業者と消費者との間でトラブルを生じやすい取引類型（①訪問販売、②通信販売、③電話勧誘販売、④連鎖販売取引、⑤特定継続的役務提供、⑥業務提供誘引販売取引、⑦訪問購入）について、事業者が守るべきルールと、クーリング・オフ等の消費者を守る民事ルールを定めています。消費者庁では、特定商取引法について、権限委任を行い、かつ指揮監督下にある経済産業局と密な連携の下、執行を一元的に実施しており、2022年度は業務停止命令を12件、指示を12件、業務禁止命令を10件実施しました。

また、第204回国会において、「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律」（令和3年法律第72号）が成立しました。同改正法のうち売買契約に基づかないで送付された商品を消費者が直ちに処分できることとする一方

72) Alternative Dispute Resolutionの略。消費者トラブルが生じた場合、紛争解決の方法として裁判があるが、一般的には時間と費用が掛かる。このため、厳格な裁判によらずに当事者の合意に基づいて迅速かつ簡便に紛争解決する方法としてADRがある。

73) 法人又は法人でない社団若しくは財団で代表者若しくは管理人の定めがあるもの。

74) 寄附が「消費者契約（消費者と事業者との間で締結される契約）」に該当する場合は除く（消費者契約法に規定する不当な勧誘があった場合には、消費者契約法の規定に基づく取消しが可能である。）。

的な商品の送り付けへの対策については2021年7月6日に、通信販売の契約の申込み段階において消費者を誤認させるような表示を禁止するなどの「詐欺的な定期購入商法対策」については2022年6月1日に、それぞれ施行されました。また、契約書面等の電磁的方法による提供については、消費者からの承諾の取り方や電磁的方法による提供の在り方について、オープンな場で広く意見を聴取した上で検討を行うため、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を2021年7月30日から開催し、2022年10月6日に報告書を取りまとめ、報告書の内容等を踏まえた政省令等が2023年2月1日に公布、2023年6月に施行されました。

預託法については、同改正法が施行されたことを踏まえ、2022年度において、「預託等取引に関する法律の定義規定等に係る考え方（通達）」を公表し、事業者の行う取引が販売預託に該当するかを確認するための「それって販売預託？販売預託チェックシート」や消費者及び事業者向けの注意喚起のパンフレットを作成・公表するなどして、注意喚起や周知を図っています。

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

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については、消費者の利益を保護することができるものと認められるために適用除外とされているという趣旨に鑑み、当該法律の執行状況を踏まえつつ、消費者取引の適正化を図る観点から、必要に応じて制度改正等を検討・実施することとしています。

消費者庁では、消費者庁ウェブサイト内に、特定商取引法の適用除外法令とされている消費者保護関連法を随時更新、公表しています。

ウ 消費者の財産被害に対する消費者安全法の厳正な執行等

消費者庁では、消費者の財産被害の発生又は拡大の防止のため、消費者安全法第12条第2項の規定に基づく通知が的確に実施されるよう「消費者事故等の通知の運用マニュアル」の周知徹底を行っており、2022年度における同通知件数は1万394件となっています。

また、消費者安全法第38条第1項の規定に基づき、2022年度には26件の注意喚起を実施したほか、関係機関等において消費者被害の発生又は拡大の防止のための措置が適切に講じられるよう、消費者安全法第38条第2項の規定に基づき、これに資する情報を関係機関の長等に提供しています。

エ 消費者契約法の見直しに向けた対応

消費者契約法は、あらゆる取引分野の消費者契約（消費者と事業者の間で締結される契約（労働契約を除く。））に幅広く適用され、不当な勧誘行為があればその契約を取り消すことができることとするとともに、不当な契約条項については無効とすること等を定めています。

2022年5月に成立した「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律」（令和4年法律第59号。以下「令和4年通常国会改正法」という。）では、消費者契約法について、取消権の拡充、新たな不当条項の追加、契約解除時に関する努力義務や適格消費者団体からの要請に応じる努力義務の新設等新たな規定が盛り込まれました。

また、2022年12月に成立した「消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」では、消費者契約法に、靈感等による告知を用いた勧誘に対する取消権の対象範囲の拡大や当該取消権の行使期間の伸長が盛り込まれました。

オ 消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会の開催

消費者庁では、2022年5月に成立した令和4年通常国会改正法に対する附帯決議において、消費者契約法の消費者法制における役割等を多角的な見地から整理し、既存の枠組みにとらわれない抜本的かつ網羅的なルール設定の在り方について検討すべき旨が示されたこと等を受け、2022年8月30日から「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会」を開催しています。民法・消費者法に限らない各法分野の有識者のほか、経済学、情報デザイン、データサイエンス、心理学等様々な分野の有識者のヒアリングを行い、将来の消費者法の可能性について幅広く多角的な観点から議論が

重ねられています。

力 高齢者、障害者等の権利擁護の推進

厚生労働省では、都道府県、市町村、中核機関の権利擁護支援体制の強化を図る「成年後見制度利用促進体制整備推進事業」、成年後見制度の利用に至る前の支援からその利用に至るまでの支援を切れ目なく一体的に確保する「権利擁護人材育成事業」、成年後見制度の申立てに要する経費や後見人等に対する報酬の助成等を行う「成年後見制度利用支援事業」、各都道府県が行う介護施設・サービス事業所及び市町村への支援、並びに市町村等の高齢者虐待防止等の体制整備を進める「高齢者権利擁護等推進事業」の実施を進めています。

また、各都道府県において、介護支援専門員については成年後見制度や高齢者の権利擁護等の内容を含む介護支援専門員専門研修等を実施するとともに、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しています。

法務省では、日本司法支援センター（以下「法テラス」という。）において、高齢や障害等で認知機能が十分でないために、自己の権利の実現を妨げられているおそれがある方を対象とした、資力に関わらない「特定援助対象者法律相談援助」を実施しています。2022年度の特定援助対象者法律相談援助の実績（速報値）は、999件でした。

消費者庁では、2022年度都道府県等消費者行政担当課長会議において、都道府県、政令指定都市等の地方公共団体に対し、成年後見制度の利用促進を図ることが、財産上の不当取引による被害の未然防止にも資するため、成年後見制度の周知・利用促進の依頼を行いました。

（3）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

高度情報通信社会の進展によって、インターネットを活用した取引が増加して利便性が向上する一方、それに関連する様々な消費者問題も数多く発生しています。

こうした課題に対応するため、総務省に設置されている「電気通信消費者相談センター」や全国の消費生活センター等に寄せられた電気通

信事業に関する苦情相談を踏まえ、適切な法執行を図っています。また、「電気通信消費者支援連絡会」を全国の各地域（11地域）で毎年2回開催し、各地における消費生活センター、電気通信事業者等及び総務省の間の情報共有や連携を進めています。

さらに、制度が適切に機能しているかについては、毎年2回開催している「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」等を通じて定期的に検証しています。その検証結果は、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」における制度見直しの検討に活用されています。

2022年度には、2022年7月に「『消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021』を踏まえた取組に関する提言」を取りまとめ、同年8月に関係事業者等に対して「販売代理店の業務の適正性確保に向けた指導等の措置の実施及び苦情相談の処理における体制の強化に向けた取組に係る要請」を行うとともに、上記の提言等を踏まえ、同年9月に「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」の改正を行いました。

また、2021年10月以降、「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」を開催し、個別の事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決し得る体制の在り方について検討を行い、2022年6月に報告書を取りまとめました。

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

有料放送サービスについては、関係事業者に対し、説明義務、契約関係からの離脱に関するルール、販売勧誘活動等について、「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、消費者保護を図っています。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しています。

ウ 金融機関による顧客本位の業務運営の推進

金融庁では、国民の安定的な資産形成を図るために、金融商品の販売、助言、商品開発、資産管理、運用等を行う全ての金融機関等（以下

「金融事業者」という。)が、インベストメント・チェーンにおけるそれぞれの役割を認識し、顧客本位の業務運営に努めることが重要であるとの認識の下、2017年3月に「顧客本位の業務運営に関する原則(2021年1月15日改訂)」を策定・公表しています。

これを受けて、金融事業者の顧客本位の業務運営への取組が見える化し、より良い取組を行う金融事業者が顧客から選択されるメカニズムを実現するため、同原則を採択し、原則の項目ごとに自らの取組方針等の記載内容との対応関係を明示している金融事業者を「金融事業者リスト」として取りまとめ、金融庁ウェブサイトで公表しています。

2022年度には、引き続き、当該リスト等を公表(5月、9月、1月公表)したほか、6月には、「投資信託等の販売会社による顧客本位の業務運営のモニタリング結果について」として、金融事業者に対するモニタリングによって把握した顧客本位の業務運営の現状をまとめるとともに、金融事業者における課題や今後更なる取組が期待される事項等を公表しました。

エ 詐欺的な事案に対する対応

金融庁では、無登録で金融商品取引業を行っている疑いがある者に対して、問合せ等を通じ実態把握を行い、警察当局等と情報を共有するなど連携しました。また、2022年度に、無登録で金融商品取引業を行っていた28者に対して、警告書を発出し、これらの業者等について、社名等を公表しました。

さらに、金融庁Twitterにおいて、上記公表内容のほか詐欺的な投資勧誘等に関する情報発信を行うことによって投資者への注意喚起を実施しました。

加えて、証券取引等監視委員会では、2022年度には、無登録業者による金融商品取引法違反行為に関する裁判所への禁止命令等の申立てを2件実施しました。

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

金融庁では、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、投資者保護の観点から、必要に応じ監督上の対応を行

い、2022年度までに投資型クラウドファンディング事業者4社に対し行政処分を行っています。

また、投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者における取得勧誘やファンド運営等について、リスクベースのモニタリングを行いました。なお、2023年3月31日時点で登録されている投資型クラウドファンディング事業者数は50社となっています。

カ 暗号資産交換業者等についての対応

金融庁では、暗号資産交換業者について、利用者保護の観点から所要の制度整備・運用を行っています。

制度の運用に当たっては、暗号資産の価格が大きく変動するとともに、関連ビジネスは目まぐるしく変化している中で、暗号資産交換業者におけるビジネスモデルを適切に把握し、利用者保護の観点から、ガバナンス・内部管理態勢等について、機動的かつ深度あるモニタリングを継続的に実施しています。

また、暗号資産交換業者の登録に際しては、体制等形式面のみならず、システムの安全性の検証や利用者への説明体制の整備状況等、実質的な審査を実施しています(2022年度は1社を登録)。

さらに、無登録業者に関する利用者相談が引き続き寄せられていることを踏まえ、無登録業者に対し警告を行うなど、国内外の無登録業者に対し厳正に対応するとともに、引き続き、消費者庁と警察庁とも連携していきます。

また、国民生活センターにおいても、暗号資産に関する研修を2022年度に10回実施しました。

キ 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備

経済産業省では、安全・安心なクレジットカード利用環境を実現するため、割賦販売法の適切な運用を行っています。また、関係事業者に法令の遵守を徹底させ、クレジットカード等が適切に行われるよう、関係事業者への立入検査や、報告徴収等の執行等を行っています。

同法で規定されているセキュリティ対策について、クレジットカードセキュリティ対策協議会(事務局：一般社団法人日本クレジット協会)が策定する「クレジットカード・セキュリティガイドライン」を実務上の指針として位置付け、

着実に取組を進めています。

ク 商品先物取引法の迅速かつ適正な執行

経済産業省及び農林水産省では、委託者の保護及び取引の適正化を図るため、「商品先物取引法」（昭和25年法律第239号）に基づく立入検査及び監督を実施しています。

このほか、「商品先物取引法施行規則」（平成17年農林水産省・経済産業省令第3号）第102条の2第2号又は第3号の規定に基づく勧誘を希望する事業者について、同規則第103条第1項第28号に規定する体制が整備されているかを確認し、体制整備が確認できた事業者を公表しており、2023年3月31日時点で9社公表しました。

ケ 住宅宿泊事業法の適正な運用

2017年6月に成立した「住宅宿泊事業法」（平成29年法律第65号）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い、必要に応じ指導・監督を行うなど制度の適切な運用を行っています。2022年度には、民泊制度ポータルサイトを通じた政省令、ガイドライン、標準住宅宿泊仲介業約款等の周知や、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に関する住宅宿泊仲介業者団体等への周知を行うとともに、営業日数自動集計システムを運用し、自治体が適法と確認できなかった物件の掲載をしないよう要請するなどの対応をとりました。

コ 民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護

国土交通省では、民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のために「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」についてウェブサイト掲載等を行い、周知を図るとともに、民間賃貸住宅のトラブルに関する研修会について、2022年度にはウェブ講義を6回実施し、ウェブサイトでも動画を公開することによって、賃貸住宅の入退去に関する留意点について注意喚起を実施しています。さらに、「家賃債務保証業者登録規程」（平成29年国土交通省告示第898号）に基づく家賃債務保証業者登録制度において、家賃債務保証業を営む者の登録に関し必要な事項を定め、要

件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表することによって、消費者へ情報提供を行っています。

また、「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）に基づくサブリース事業者及び賃貸住宅管理業者に対する規制について、関係業界や賃貸住宅のオーナーの方々に対し、規制内容等を明示したガイドライン等による周知を徹底するとともに、サブリース事業者及び賃貸住宅管理業者に対する立入検査を行い、不適正な事業者に対して改善指導等を実施することによって、トラブルの未然防止を図っています。

サ 住宅リフォーム等における消費者保護

国土交通省では、住宅リフォームや中古住宅の売買に関する各種瑕疵^{かし}保険を利用する事業者の情報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、情報提供を行っています。また、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・公表することによって、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っています。

住宅リフォーム事業の健全な発展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創設した「住宅リフォーム事業者団体登録制度」について、2023年3月31日時点での登録住宅リフォーム事業者団体数は16団体となりました。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、建物状況調査等の結果、耐震性があり、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月公布、同年12月施行））を推進し、安心して購入できる既存住宅の普及を図っています。安心R住宅制度における、事業者団体登録数は12団体となりました（2023年3月31日時点）。

2021年1月に取りまとめられた「社会資本

整備審議会住宅宅地分科会・建築分科会既存住宅流通市場活性化のための優良な住宅ストックの形成及び消費者保護の充実に関する小委員会とりまとめ」を踏まえ、リフォームや既存住宅の流通に関する消費者保護の充実を図るため、リフォーム、既存住宅売買等に関する瑕疵保険に加入した住宅に関する紛争を住宅紛争処理の対象に追加すること等を内容とした「住宅の質の向上及び円滑な取引環境の整備のための長期優良住宅の普及の促進に関する法律等の一部を改正する法律」（令和３年法律第48号）が2021年５月に成立し、2022年10月１日に全面施行されました。

シ 高齢者向け住まいにおける消費者保護

高齢者向け住まいについては、「老人福祉法」（昭和38年法律第133号）第29条第１項の規定に基づく届出を促進するための都道府県等の取組を推進し、規制を的確に運用しています。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ています。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っています。

このほか、「令和４年度有料老人ホームを対象とした指導状況等のフォローアップ調査」を実施し、それを踏まえ、都道府県等に対して届出促進・指導等の徹底を要請することとしています。

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

消費者庁及び厚生労働省は、関係行政機関と連携して、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるよう、必要に応じて対応を検討することとしています。

消費者庁では、2022年度都道府県等消費者行政担当課長会議において、都道府県、政令指定都市等の地方公共団体に対し、身元保証等高齢者サポートサービスに関する契約時のポイントについて周知を行いました。

また、厚生労働省では、2022年度全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、身元保証等高齢者サポート事業に関する相談へ

の対応について周知を行いました。

セ 美容医療サービス等の消費者被害防止

厚生労働省では、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・苦情件数等の状況を調査し、2021年度における相談・苦情件数は6,423件、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は88件であることを把握しました。

このほか、厚生労働省と消費者庁が協力・連携し、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、消費者向けの注意喚起資料等を作成し、都道府県等に周知を行ってきました。さらに、厚生労働科学研究の結果等を踏まえ、2022年８月に、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再周知を行いました。また、行政のTwitter等を活用し、定期的に注意喚起・普及啓発を行っています。

消費者庁では、特定商取引法で規定している特定継続的役務提供の法解釈等を消費者庁ウェブサイトにおいて公表するなど、周知・啓発活動を行っています。

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

警察では、「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しています。

また、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しています。

2022年度においても、各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施しました。

タ 探偵業の業務の適正化

探偵業は、個人情報に密接に関わる業務でありながら、何ら法的規制もなされず、調査の対象者の秘密を利用した恐喝事件、違法な手段に

よる調査、料金トラブル等の問題が指摘されていました。

このような状況に鑑み、探偵業を営もうとする者の都道府県公安委員会への届出制、探偵業者の遵守事項、探偵業者に対する監督等について定めることを内容とする「探偵業の業務の適正化に関する法律」（平成18年法律第60号。以下「探偵業法」という。）が公布され、2007年6月に施行されました。これによって、探偵業者は、依頼者と探偵業務を行う契約を締結しようとするときは、依頼者に対し、重要事項について書面を交付して説明しなければならない、また、依頼者と探偵業務を行う契約を締結したときは、遅滞なく、重要事項について契約の内容を明らかにする書面を依頼者に交付しなければならないこととされ、探偵業務の依頼者の保護が図られました。

2022年度においても、各都道府県警察は、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、さらには違反業者に対して検挙・行政処分を実施するなど、探偵業者に対する指導監督を継続的に実施しています。

チ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化

経済産業省では、電気及びガス小売全面自由化を受け、需要家への情報提供や契約の形態・内容等について、電気事業法及びガス事業法上問題となる行為を行っている事業者に対して指導等を行いました。

さらに、電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口等に寄せられた不適切な営業活動等について、事実関係の確認や指導を行っています。

また、ガスの経過措置料金が課されていない事業者に対する監視を行い、合理的でない値上げが認められた場合には、料金を是正するよう指導を行いました。電力・ガス取引監視等委員会、国民生活センター及び消費者庁が共同で、消費者から寄せられた小売全面自由化に関するトラブル事例やそれに対するアドバイスを公表するなどの取組を実施しています。加えて、電力・ガス取引監視等委員会は、電力契約を切り替えるための手続方法等の周知を行いました。

ツ チケット不正転売禁止法の適切な運用

文化庁、消費者庁及びその他関係省庁では、興行入場券の適正な流通を確保するため、2019年6月に施行されたチケット不正転売禁止法の普及啓発を図っています。消費者保護のための対応として、ウェブサイト等による消費者等への情報提供や注意喚起を行うほか、関連する消費者からの相談に適切に対応できるようにするため、消費生活相談員向けの情報提供等を実施しています。

テ 賃貸集合住宅における入居前のLPガス料金情報の提示

LPガス業界は、2017年に経済産業省が制定した「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」等に基づいて、標準料金の公表等によって、料金の透明化による取引の適正化に取り組んでいます。一方で、賃貸集合住宅においては、入居希望者が事前にLPガス料金を知る機会がなく、入居後に想定よりも高額なLPガス料金が請求される事例も発生しています。

こうした問題の是正のため、国では、引き続き、LPガス事業者に対し、LPガス料金の設備費用等が含まれる場合はその旨を契約締結時に説明・契約書面へ明記すること及び入居希望者からの料金照会に対応することの必要性を周知するとともに、2021年6月には経済産業省、国土交通省からそれぞれの関係業界団体にLPガス料金の情報提供への協力依頼の通知を发出し、LPガス事業者から提供されたLPガス料金を賃貸集合住宅の家主や管理会社を経由して不動産仲介業者に提供し、不動産仲介業者が賃貸物件を入居希望者に紹介する際、その物件の情報とともにLPガス料金も提示するようにし、消費者に選択する機会を提供することで、消費者の保護を図っています。

2022年度においても更なる取組の実進を進めるため、各地方でのLPガス事業者団体と消費者団体との懇談会（9回開催）でこれらの取組を紹介しました。そのほか、消費者団体や各地域のLPガス団体が主催した講演会等（10回開催）においても同様に取組を紹介し、周知を図りました。

(4) 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及び執行体制 の拡充

景品表示法は、消費者にその商品・サービスについて実際のもの又は競争事業者のものより著しく優良又は有利であると誤認される表示を禁止しています。景品表示法に違反する行為があれば、事業者に対して、その行為の取りやめ、再発防止策の実施等を命令する行政処分（措置命令）等を行っており、消費者庁では、景品表示法の規定に基づく措置命令を2022年度に41件行いました。

また、景品表示法に課徴金制度を導入することを内容とする「不当景品類及び不当表示防止法の一部を改正する法律」（平成26年法律第118号）が、2016年4月に施行され、消費者庁では、景品表示法の規定に基づく課徴金納付命令を2022年度に17件行いました。

なお、景品表示法については改正法の施行から一定の期間が経過したこと及びデジタル化の進展等の景品表示法を取り巻く社会環境の変化等を踏まえ、消費者利益の確保を図る観点から必要な措置について検討するため、2022年3月から景品表示法検討会を開催し、2023年1月に報告書が公表されました。

消費者庁は、当該報告書等を踏まえて法案の検討を行い、2023年2月に事業者の自主的な取組を促進するための確約手続、繰り返し違反行為を行う事業者に対する課徴金の割増規定、悪質な事業者へ対応するための直罰規定、適格消費者団体が事業者に対し表示の合理的根拠の開示要請ができるとする規定を導入することを内容とする「不当景品類及び不当表示防止法の一部を改正する法律案」が閣議決定され、第211回国会に提出されました。同法律案は5月10日に可決・成立し、5月17日に公布されました。

(5) 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

消費者庁では、家庭用品品質表示法の普及啓発のため、広報資料を地方公共団体等に対し配布するとともに、2022年度には、2件の講師派遣を行いました。

イ 住宅性能表示制度の普及促進及び評価方法の充実

2000年4月に施行された住宅品質確保法の規定に基づき、住宅の性能を客観的に評価し表示する住宅性能表示制度が同年10月から開始されました。

具体的には、耐震性、劣化対策、省エネルギー対策等、外見や簡単な間取り図からでは分かりにくい住宅の基本的な性能について共通ルールを定め、住宅の性能を等級や数値等で表示し、比較しやすくするものです。

消費者庁及び国土交通省では、住宅品質確保法の規定に基づき定められている住宅性能表示制度の告示について、省エネルギー対策等に関して評価基準の充実等を目的とした改正を行い、2022年4月及び10月に施行されました。

ウ 省エネ性能表示の普及促進

「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）が2015年7月に公布され、表示制度が位置付けられました。同法第41条の規定に基づく省エネ基準適合認定マークや、同法第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）」等の普及促進を図っています。2022年6月には、「脱炭素社会の実現に資するための建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律等の一部を改正する法律」（令和4年法律第69号）が成立し、表示制度が強化されることとなりました。

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

「特殊開錠用具の所持の禁止等に関する法律」（平成15年法律第65号）第7条の規定に基づく国家公安委員会告示では、建物錠のうち、防犯性能の向上を図ることが特に必要な指定建物錠について、その防犯性能等を表示すべき事項として定めており、警察庁では、随時、指定建物錠の性能表示について、検証を実施しています。

また、警察庁、国土交通省、経済産業省及び建物部品関連の民間団体から構成される「防犯性能の高い建物部品の開発・普及に関する官民合同会議」では、防犯性能の高い建物部品（錠、

ドア、ガラス、サッシ等)の開発を促進すると同時に、同部品の目録を作成の上、公表しており、消費者が防犯性能によって建物部品を選択できるようになっています(目録掲載数:17種類3,461品目(2023年3月29日時点))。

なお、指定建物錠や防犯性能の高い建物部品に関する情報は、警察庁の侵入犯罪防止対策ウェブサイト「住まいの防犯110番」や関係団体のウェブサイトに掲載するなどして消費者に提供しています。

オ 医療機関のウェブサイトによる情報提供

医療機関に関する広告規制等の在り方について、2016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)が成立しました。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、併せて「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針(医療広告ガイドライン)」を策定しました。

2022年度には、医療機関等のウェブサイトの適正化を推進するためのネットパトロール事業を行ったほか、関係者へ配布可能な医療広告規制における事例解説書の作成を進めました。

このほか、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知するため、行政のTwitter等を活用し、注意喚起や普及啓発を行っています。

(6)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

2022年度は、原料原産地表示制度、遺伝子組換え表示制度及び食物アレルギー表示制度を含む食品表示制度全般について、講習会等を通じて事業者へ周知を図るとともに、消費者団体と連携した消費者向けセミナーを全国8か所で実施しました。また、2023年度に施行を迎えた遺伝子組換え表示制度については、地方公共団体や消費者・事業者団体等と連携して、消費者・事業者を対象とした説明会を7回実施しました。

食品添加物の表示については、2020年3月に取りまとめた「食品添加物表示制度に関する検討会報告書」を踏まえ、いわゆる無添加表示における、「食品表示基準」(平成27年内閣府令第10号)第9条に規定された表示禁止事項に該当するおそれが高いと考えられる表示に関する「食品添加物の不使用表示に関するガイドライン」を作成・公表しており、併せて消費者向けの啓発チラシ・ポスターも公表しました。

栄養成分表示の活用を通じた健康づくりの普及啓発動画をウェブサイトで公開するとともに、新たに保健機能食品の理解促進を図る動画を作成しました。

外食・中食における食物アレルギーに関する取組について、「アレルギー疾患対策の推進に関する基本的な指針」の2021年度改正において、国は事業者等が行う情報提供等に関する取組等を積極的に推進する旨が追加されたことを踏まえ、2022年度に消費者及び事業者向けのパンフレットを作成しました。

食物アレルギー表示については、2022年12月に消費者委員会からの答申を得て、「くるみ」を食品表示基準において義務表示の対象とされる「特定原材料」に移行させるため、2023年3月に食品表示基準の改正を行いました。なお、当該改正については、2025年3月31日までの約2年間の経過措置が設けられています。

機能性表示食品及び特別用途食品(特定保健用食品を含む。)については、買上調査を実施し、関与成分等が表示量どおり含有されているかの確認及び検証を行い、各表示の信頼性確保に努めました。機能性表示食品については5,995件の届出を公表し、特別用途食品(特定保健用食品を除く。)については97件、特定保健用食品については1,064件の表示許可を行っています(2023年3月31日時点)。特定保健用食品制度の疾病リスク低減表示については、前年度の調査事業の結果を基に基準の見直し等に関する通知改正を行うとともに、個別申請を支援し、消費者委員会に安全性及び効果について諮問しました。栄養機能食品については、栄養成分の機能表示等に関する調査・検討事業報告書を公表し、20種の栄養成分の機能に関する文言を、最新の科学的根拠を確認した上で、見直しを整理する方針を示しました。

また、ウェブを用いた食品表示情報の提供の

現状把握を行うために、「食品表示の全体像に関する報告書」で求められているウェブでの補助的情報提供の優良事例に関する調査を実施しました。さらに、分かりやすく活用される食品表示の検討を行うため、デジタルツールを活用した食品表示の可能性を検討するための調査を実施しました。

インターネット販売における食品に関する情報提供については、2022年6月に「インターネット販売における食品表示の情報提供に関するガイドブック」を公表しました。

農林水産省では、加工食品の原料原産地表示制度が確実に定着するよう、引き続き、同制度を分かりやすく解説したマニュアル（2017年度作成）や同マニュアルを活用した動画（2020年度作成）による情報提供を行いました。

イ 健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化

消費者庁では、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・広告の適正化を図っています。

インターネット等における健康食品等の虚偽・誇大表示に対する監視を通じて、健康増進法に違反するおそれのある表示に対し、2022年度には804事業者の810商品について改善指導を行いました。なお、改善指導を行った表示については、全ての表示が改善されていることを確認しています。

また、事業者等に対しては、講習会等の機会を通して、健康食品の広告その他の表示の適正化を推進するとともに、留意すべき事項を示すリーフレットを配布するなど周知・啓発活動を行いました。

ウ 関係機関の連携による食品表示の監視・取締り

食品表示に関する取締りに関しては、不適切な食品表示に関する監視を強化するため、関係省庁の間で「食品表示連絡会議」が設置されました。同会議は、不適正な食品表示に関する情報が寄せられた場合に、必要に応じて関係機関

で情報共有、意見交換を行い、事業者への処分等の必要な対応を迅速に講ずるとともに、関連情報の共有を進めることを目的とし、2008年2月から、2023年3月までに15回開催されました。

また、食品表示法違反に対し、国及び都道府県等が指示又は命令を行った場合は公表しており、2022年度には指示34件を行いました。

これを受け、農産物、畜産物及び水産物の生産、流通及び販売に携わる多岐にわたる業界団体並びに都道府県の農産物、畜産物、特用林産物及び水産物の担当課長に対して、今一度、取り扱う生鮮食品の原産地表示の確認を徹底するとともに、食品表示法を始めとする表示関係法令の遵守の意識の浸透の徹底を促す通知を、2023年1月に発出しました。

農林水産省では、食品表示110番等を通じた情報収集を行うとともに、食品事業者に対する巡回調査を実施しました。

独立行政法人農林水産消費安全技術センター（FAMIC）及び民間分析機関では、品種判別や産地判別等に関する科学的分析を実施し、その結果を食品表示の監視・取締りに活用しています。

警察庁では、都道府県警察に対して、関係機関と連携した情報収集及び食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯について、地方の出先機関と連携した取締りの推進について指示し、2022年中は、食品の産地等偽装表示事犯を4事件14人検挙しています。

エ 米穀等の産地情報の伝達の適正化

米穀等については、米トレーサビリティ法の規定に基づき、それらを一般消費者や取引先に販売する米穀事業者に対して、米穀及び原材料米穀の産地情報を伝達することが義務付けられています。

こうした中、農林水産省や国税庁及び都道府県等の関係行政機関が連携して、米穀事業者に対する立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置を行っています。

また、農林水産省では、米トレーサビリティ法違反に関する指導件数等を取りまとめ、公表しています。産地情報伝達に関する指導件数は、2022年度上半期においては8件となっています。

消費者庁も、農林水産省、地方公共団体と連

携した調査が実施できる体制を整え、米トレーサビリティ法違反に対しては厳正に対処することとしています。

(7) 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

2019年6月に開催された犯罪対策閣僚会議において、架空料金請求や金融商品を含む特殊詐欺等から高齢者を守るための総合対策として「オレオレ詐欺等対策プラン」が決定され、警察庁を始めとする各省庁は以下の取組を推進しています。

(ア) 被害防止対策の推進

幅広い世代に対し高い発信力を有する著名な方々によって結成された「ストップ・オレオレ詐欺47～家族の絆作戦～」プロジェクトチーム（略称：SOS47）と連携し、各地方公共団体、経済団体等各種団体、民間事業者等の幅広い協力も得ながら、多様な媒体を活用して、特殊詐欺の被害防止に取り組むよう広報啓発活動を展開しています。また、留守番電話機能の活用等の促進、金融機関・コンビニエンスストア・宅配事業者等と連携した被害の未然防止等の取組を推進しています。

(イ) 犯行ツール対策の推進

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取締りに当たるとともに、携帯音声通信事業者に対する犯行に利用された携帯電話の契約者確認の求め、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等のほか、特殊詐欺の犯行に利用された電話番号を警察の要請に基づき、主要な電気通信事業者が利用停止するなどの犯行ツール対策を推進しています。

(ウ) 効果的な取締り等の推進

だまされた振り作戦、架け場等の摘発、上位者への突き上げ捜査といったこれまでの取組に加えて、特殊詐欺事件の背後にいるとみられる暴力団、準暴力団等に対する多角的な取締りを推進しています。

なお、2022年の特殊詐欺の取締り状況は、特殊詐欺全体の検挙件数が6,629件（前年比29件増）であり、このうち架空料金請求詐欺の検挙件数が179件（前年比72件減）、金融商品詐

欺の検挙件数が6件（前年比4件減）となっています（暫定値）。

金融庁では、預金口座の不正利用に関する情報について、情報入手先から同意を得ている場合には、明らかに信憑性を欠くと認められる場合を除き、当該口座が開設されている金融機関及び警察当局への情報提供を速やかに実施することとしており、情報提供件数等を金融庁ウェブサイトにおいて公表しています。

イ 「架空請求対策パッケージ」の推進等 による被害防止

全国の消費生活センター等に寄せられた架空料金請求に関する消費生活相談の件数が増加したことを踏まえ策定された「架空請求対策パッケージ」（2018年7月消費者政策会議決定）に基づき、以下の取組を推進しています。

- ・悪質事業者から消費者への接触防止のための取組
- ・消費者から悪質事業者への連絡防止のための取組
- ・消費者による悪質事業者への支払の防止のための取組

消費者庁では、2022年度、消費者庁LINE公式アカウント「消費者庁 若者ナビ！」において、架空請求に関する注意喚起を実施しました。

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

警察庁では、悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）については、多大な被害をもたらすものであることから、いわゆる販売預託商法や若年層を対象とした事犯を含め、悪質商法事犯の早期把握に努めるとともに、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って、被害の拡大防止を図ることとしています。

なお、2022年中は、利殖勧誘事犯を37事件106人、特定商取引等事犯を111事件251人検挙しています。

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

警察庁では、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、携帯電話契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策を推進しています。

なお、2022年中は、生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供を9,665件、携帯電話契約者確認の求めを1,145件行いました。

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

金融庁では、偽造キャッシュカード等による被害発生状況や金融機関による補償状況を、金融庁ウェブサイトにおいて公表しています。また、預金取扱金融機関を対象として、「偽造キャッシュカード問題等に対する対応状況」に関するアンケート調査を実施し、金融庁ウェブサイトにおいて2022年11月に公表しました。

また、金融庁、警察庁では、インターネットバンキングを悪用した被害の防止等に向けた金融機関への注意喚起を実施しています。

カ ヤミ金融事犯の取締りの推進

ヤミ金融事犯⁷⁵について、警察庁では、都道府県に対して、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る、被害予防の推進を指示しています。

なお、2022年中は、ヤミ金融事犯を627事件708人検挙しています。

キ フィッシング対策の推進

警察庁では、フィッシングに関し、「不正アクセス行為の禁止等に関する法律」（平成11年法律第128号。以下「不正アクセス禁止法」という。）違反等の取締りを推進しています。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しています。2022年度は8月下旬から9月にかけて急増したフィッシングによるものとみられるイ

ンターネットバンキングに関する不正送金被害について、日本サイバー犯罪対策センター（JC3）と連携して国民に対する注意喚起を実施しました。また、フィッシングサイトへ誘導するSMSを遮断するため、JC3で観測したフィッシングサイトの情報を通信事業者へ提供する取組を推進しました。

なお、2022年中の不正アクセス禁止法を適用したフィッシング行為の検挙件数は2件でした。

経済産業省では、一般社団法人JPCERTコーディネーションセンターやフィッシング対策協議会を通じて、フィッシングの疑いのある電子メール及びウェブサイト等に関する情報収集・分析を行い、同法人及び同協議会のウェブサイト等で、フィッシングに関する情報発信や注意喚起等の情報提供を実施しています。

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、関係省庁とともに当該電子メールが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」を策定し、公表（2021年9月に第3版を公表、2023年2月に更新版の第3.1版を公表）しています。

ク ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策

警察庁では、各都道府県警察等から集約した、海外のサーバに設置されたフィッシングサイト、偽サイト等（以下「海外偽サイト等」という。）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しています。

また、海外偽サイト等に関するURL情報等を、フィッシング対策等を推進する国際的な団体であるフィッシング対策ワーキンググループ（APWG）に対して提供しています。

75) 貸金業法違反（無登録営業）、出資法違反（高金利等）に関する事犯及び貸金業に関連した「犯罪による収益の移転防止に関する法律」（平成19年法律第22号）違反、詐欺、「携帯音声通信事業者による契約者等の本人確認等及び携帯音声通信役務の不正な利用の防止に関する法律」（平成17年法律第31号）違反等に関する事犯。

ケ インターネットオークションに係る犯罪の取締り

警察庁では、インターネットオークションに関する犯罪の取締りを推進しており、2022年中のインターネットオークション詐欺に関する検挙件数は67件となっています。

コ 模倣品被害の防止

特許庁では、「政府模倣品・海賊版対策総合窓口」に寄せられる消費者等からの情報について、関係省庁及び主要なインターネット通販サイト運営者等に定期的に共有しています。

警察庁では、都道府県警察に対して、インターネット利用の偽ブランド事犯等の取締りの推進を指示しています。また、関係する機関・団体が構成する不正商品対策協議会が開催する「ほんと？ホント！フェア」を支援するなど、関係者と連携した広報啓発活動を行いました。

なお、2022年中は、商標権侵害事犯を264事件289人、著作権侵害事犯を130事件141人検挙しています。

特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、著作隣接権、回路配置利用権、育成者権を侵害する物品及び「不正競争防止法」（平成5年法律第47号）の規定に違反する物品（知的財産侵害物品）は、「関税法」（昭和29年法律第61号）の規定において輸出又は輸入してはならない貨物と定められており、税関で取締りを行っています。2022年の全国の税関における知的財産侵害物品の差止状況は、輸入差止件数が2万6942件、輸入差止点数が88万2647点となっています。

農林水産省では、アジア、ヨーロッパの主要国における日本の農林水産物・食品の産地偽装・模倣品に関する現地調査等を実施しているほか、広告等における地理的表示（GI）の使用やGI製品と誤認させるおそれのある表示等を規制対象とするとともに、日EU・EPA及び日英EPAに基づき、日本とEU及び英国との間でのGI製品の相互保護を行っています。

消費者庁では、模倣品被害についての対策を行っています。2022年度は、模倣品を扱っている可能性のあるインターネット通販サイト2

件について、特定商取引法の遵守状況を調査し、うち2件に改善指導を実施しました。

また、海外著名ファッションブランドの権利者等からの情報提供を受け、模倣品販売が確認されたサイト等に関する情報について、消費者庁ウェブサイトにおいて公表し、消費者に対する注意喚起を実施しています。

サ 振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等

振り込め詐欺等の被害者に対する救済支援等については、「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」（平成19年法律第133号）の規定に基づき、被害者への返金制度等の周知徹底を図るとともに、「被害が疑われる者」に対する金融機関による積極的な連絡等の取組を促すこととされています。

2022年度は、被害者への返金制度について、インターネット等による広報活動を通じて国民に周知を行うとともに、金融庁のウェブサイトにて制度の概要等を引き続き掲載しました。また、「被害が疑われる者」に対する金融機関による積極的な連絡等の取組を促しました。

これらの取組によって、制度開始（2008年6月）以降の被害者への返金額の累計額は、約205億円（2023年3月28日時点）となっています。

（8）計量・規格の適正化

ア JIS等の国内・国際標準化施策の実施

経済産業省では、2022年度も消費者への標準化⁷⁶知識の普及啓発及び消費者の日本産業規格（JIS）開発審議への効率的な参加の促進のために、同省委託事業として、「消費者のための標準化セミナー」を全国で計21回開催しました。

また、消費生活技術専門委員会等、21種類の委員会を計61回開催しました。

イ 新たなJASの検討及び国際標準化施策の推進

農林水産省では、農林水産物・食品の品質だ

76) 標準化とは、様々な事象を統一化すること。例えば、乾電池や紙のサイズの標準化のように、標準化は日常生活の利便性向上に寄与しているが、日頃から標準化を気にすることはないことから、日常生活と標準化との関わりについて経済産業省は普及啓発を行っている。

けでなく、事業者による農林物資の取扱方法、生産方法、試験方法等についても認証する新たな日本農林規格（JAS）を推進しており、2022年度には、ベジタリアン又はヴィーガンに適した加工食品の日本農林規格等の5規格が新たに制定されています。

また、災害食の品質、安全性、保存性、喫食者の分類等の条件を国際標準化機構（ISO）に提案する取組を支援するとともに、2021年に発足した産学官連携による災害食ISO委員会に積極的に参画しました。さらに、ベトナム等との二国間連携による有機JAS認証の体制整備の支援、ASEAN諸国の大学での寄附講座によって、JASの海外への浸透・定着を図りました。

（９）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

公正取引委員会では、「私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律」（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。）の違反行為について、2022年度に延べ29事業者に対して8件の排除措置命令を行うとともに、延べ21事業者に課徴金納付命令を行いました。また、独占禁止法の違反被疑行為について、4事業者に対して確約計画の認定を行いました。

加えて、306件の届出のあった企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行いました。

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

消費者庁では、公共料金の新規設定や変更に関する認可等について、事前に所管省庁と協議を行うとともに、重要なものについては、消費者委員会で審議した上で、「物価問題に関する関係閣僚会議」へ付議しています。

消費者庁は、一般乗用旅客自動車運送事業（東京特別区・武三（武蔵野市・三鷹市）地区）の運賃改定案について、2022年8月に消費者委員会へ付議を行いました。

消費者委員会では、消費者庁からの付議を受けて、「公共料金等専門調査会」を開催し検討を行い、同年9月に意見表明を行いました。

この意見を踏まえ、消費者庁及び国土交通省は、同年10月に「物価問題に関する関係閣僚

会議」に付議し、同閣僚会議において当該運賃改定が決定されました。

2022年11月及び2023年1月には、電力会社7社が電気の規制料金の改定申請を行い、経済産業省において審査された上で、同年4月、消費者庁に協議が行われました。消費者庁から消費者委員会に付議し、意見を得た後、5月に消費者庁及び経済産業省は、「物価問題に関する関係閣僚会議」に付議し、同閣僚会議において査定方針が決定されました。

このほか、公共交通15件等、計24件の公共料金等の改定等について、所管省庁において審査された上で、消費者庁で協議を受け、回答しました。電気料金のうち託送料金については、2023年度からレベニューキャップ制度が導入される予定であることから、2022年7月以降、経済産業省において一般送配電事業者が提出した事業計画の検証が行われてきました。消費者庁は、これらが消費者の視点から見て妥当なものになっているか、同年10月に消費者委員会へ諮問を行いました。消費者委員会では、公共料金等専門調査会を計3回開催した上で、同年11月に答申を行い、消費者庁は、本答申を踏まえ、同月に経済産業省へ電力託送料金の妥当性に関する意見を提出しました。その後、経済産業省において当該意見に対する検討・検証作業がされましたが、疑問点の全てが解消されたわけではなかったことから、2023年1月に、経済産業省へ託送料金の妥当性に関する疑問点の解消に向けて引き続き検討を求めました。

経済産業省では、電力及び都市ガスの小売全面自由化の進展を踏まえ、電気・ガス契約に関する消費者向けのQ&A集の作成等周知・広報に取り組みました。

経済産業省では、経過措置が講じられている電気の小売規制料金については、原価算定期間終了後に毎年度事後評価を行い、その結果を公表することとしています。

また、電力・ガス取引監視等委員会において、電力託送料金に関して、一般送配電事業者の収支状況（託送収支）について、定期的に事後評価をしています。2021年度実績分については、2023年2月に一般送配電事業者の収支状況（託送収支）の事後評価を行い、超過利潤累積額や実績単価の想定単価からの乖離率等について確認・評価しました。

(10)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

特定商取引法の通信販売については、不適切な広告等を行っている通信販売業者に対し、2022年度は668件の改善指導を実施したほか、違法行為が認められた通信販売業者に対しては、特定商取引法の規定に基づき、厳正かつ適切に行政処分等を行いました。

また、執行を補完する取組として、ISP⁷⁷等に対し、ウェブサイトの削除等を促しています。

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

総務省及び消費者庁では、行政処分や行政指導の実施によって、特定電子メール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こととしています。

2022年度は、同法に違反したことが疑われる送信者に対する警告メール（行政指導）を約7,200件送信しました。

ウ 迷惑メール追放支援プロジェクトの実施

総務省では、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って、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しています。

2022年度は、違法性が確認されたメール約6,000件に関する情報を送信元プロバイダに通知しました。

エ インターネット上の消費者トラブルの動向等の把握

消費者庁では、インターネット消費者トラブル等の動向を把握するため、「インターネット消費者取引連絡会」を開催しています。2022年度は、同連絡会を通じて、「NFT」、「キャッシュレス決済」、「クリエイターエコノミー関連サービス」をテーマとした調査研究を実施しました。

オ 電気通信サービス・移動通信サービス（携帯電話）における広告表示等の適正化

総務省では、「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こととしています。「消費者保護ルール」の在り方に関する検討会を開催し、引き続きフォローアップを行っています。

また、消費者が自身に合った料金プランを選ぶ際の参考となるよう、総務省では、2022年4月に「携帯電話ポータルサイト」の大幅拡充を行いました。

カ 電子商取引環境整備に資するルール整備

経済産業省の「電子商取引に関する市場調査⁷⁸」によれば、2021年の日本国内のBtoC電子商取引の市場規模は、20.7兆円（前年19.3兆円、前年比7.35%増）に増加しました。

経済産業省では、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」について、今後も産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて改訂を行います。なお、直近では2022年4月に改訂を行いました。

キ 個人情報保護法の適切な運用

2015年9月に「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）が公布され、これを受けて、2016年1月に個人情報保護委員会が設置、2017年5月に同改正法が全面施行されました。

これに伴い、各主務大臣が行使していた監督権限を個人情報保護委員会が一元的に所掌することとなりました。

また、2020年6月に「個人情報の保護に関する法律等の一部を改正する法律」（令和2年法律第44号。以下「令和2年改正法」という。）が公布され、2022年4月に施行されたことを受け、個人情報保護委員会では、令和2年改正

77) ISPとは、インターネットサービスプロバイダ（Internet Service Provider）の略。

78) 経済産業省「令和3年度デジタル取引環境整備事業（電子商取引に関する市場調査）」

法の円滑かつ適切な施行及び運用のため、事業者等に対して随時説明会等を実施したほか、各種広報資料の作成・公表等、幅広く周知広報を行いました。

2022年4月に「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月閣議決定。以後随時改訂）の一部変更案が閣議決定されたほか、同年5月に「個人情報等の適正な取扱いに係る政策の基本原則」を策定したことに伴い、各省庁への周知を行いました。

事業者団体主催の説明会への講師派遣等（2023年3月31日時点で計141回）、小学生を対象としたSNSやオンラインゲーム等を利用する際の個人情報の適正な取扱い方を伝える出前授業（2023年3月31日時点で計4回）、国民向けに令和2年改正法を周知するパンフレット及びリテラシー向上を目的とした動画等の作成・公表、個人情報保護の重要性について広く国民に周知する「個人情報を考える週間」の設定（2022年5月30日から6月5日まで）等の広報・啓発を実施しました。また、個人情報保護委員会ウェブサイトに掲載された新着情報及び活動情報等については個人情報保護委員会Twitterを用いて、積極的に情報発信しました。

個人情報保護委員会及び各認定個人情報保護団体（以下「認定団体」という。）間の情報共有等の場である認定団体連絡会（2023年3月31日時点で計1回）及び認定団体の対象事業者向け実務研修会（2023年3月31日時点で計10回）を開催しました。また、セミナーを開催し、認定団体制度を通じた民間の自主的取組の推進の重要性について対外発信しました。そのほか、各認定団体が主催する令和2年改正法等に関する説明会へ講師派遣（2023年3月31日時点で計5回）を行いました。

個人情報保護法相談ダイヤルに加え、PPCビジネスサポートデスク⁷⁹等を通じ、個人情報の適正かつ効果的な活用に関する相談に対応しました。

加えて、「行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第58号）、「独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第59号）を個人情報保

護法に統合するとともに、地方公共団体の個人情報保護制度についても統合後の同法において全国的な共通ルールを規定し、全体の所管を個人情報保護委員会に一元化すること等を内容とする改正を含む「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」（令和3年法律第37号）が2021年5月に公布され、一部が2022年4月に施行されました。また、2023年4月の全面施行に向けては、2022年4月に「個人情報の保護に関する法律施行令等の一部を改正する政令」（令和4年政令第177号）及び「個人情報の保護に関する法律施行規則の一部を改正する規則」（令和4年個人情報保護委員会規則第4号）が公布されました。さらに、具体的な指針としてのガイドライン等についても、同月に「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン（行政機関等編）」、「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」及び「個人情報の保護に関する法律についてのQ&A（行政機関等編）」の改正を行いました。また、改正後の個人情報保護法についての解釈や、同法の規定に基づき定める条例案の内容等に関する各地方公共団体からの照会への対応を行ったほか、各種通知等の発出や全都道府県、全市区町村、全一部事務組合・広域連合及び全地方独立行政法人を対象とした説明会（2023年3月31日時点で計8回）の開催、都道府県等が主催する説明会等への講師派遣（2023年3月31日時点で計16回）を通じ、改正後の個人情報保護法に関する情報提供を幅広く行いました。

ク マイナンバー制度の周知と適正な運用等

マイナンバー制度に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、関係省庁等が共同で作成・公表した資料の更新・周知を引き続き進めるとともに、当該制度に関する周知・広報を実施しています。マイナンバーカードの利便性や安全性等について、YouTubeやデジタルサイネージ、SNS及びリーフレット配布によって、周知・広報を実施しています。

79) 事業者が行う新技術を用いた新たなビジネスモデル等における個人情報保護法上の留意事項について、相談を受け付けている。

3. ぜい弱性等を抱える消費者を支援する関係府省庁等の連携施策の推進

(1) 成年年齢引下げに伴う総合的な対応の推進

ア 成年年齢引下げに関する環境の整備

成年年齢引下げの環境整備に関し、関係行政機関相互の密接な連携・協力を確保し、総合的かつ効果的な取組を推進するため、「成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議」を、継続的に開催しており、2022年8月には、第7回会議を開催し、成年年齢引下げの施行を踏まえた現在までの取組状況や課題等について関係省庁間での認識を共有しました。

イ 成年年齢引下げに伴う若年者への消費者教育の推進

消費者庁では、2022年3月に「若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議」において策定した「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針—消費者教育の実践・定着プラン—」に基づき、関係省庁と連携して必要な施策を実施しています。具体的には、高等学校段階のみならず、社会人も含めた若年者への切れ目のない対応を図るため、私立高等学校・特別支援学校や大学等を対象とした出前講座事業、事業者向け消費者教育プログラムの開発、親世代を含めた若年者周辺の人への啓発・情報発信等を実施しています。

ウ 若年者向け貸付けに関する適正な運用及び普及啓発

金融庁では、若年者が返済能力を超えた借入れを行い、過大な債務を負うような事態が生じないよう、2022年2月に日本貸金業協会が策定した自主ガイドライン⁸⁰の遵守状況等のモニタリングを実施しています。また、成年年齢引下げを踏まえた金融庁の取組等を金融庁ウェブサイトに取りまとめたほか、過剰借入・ヤミ金融に関する新成人向けのクイズ動画をLINE広告やSNSで配信するなど積極的な広報・啓発活動も実施しました。

エ 若年者のクレジットカード利用環境整備に資する取組の推進及び普及啓発

経済産業省は、日本クレジット協会と連携して、クレジットカード業者の若年者に対する与信の実態や自主的な取組状況等を把握するための調査を実施し、事業者による効果的な取組を推進する観点から、同協会に対して当該調査の結果を事業者にフィードバックするよう要請を行いました。また、2022年度以降、割賦販売法の規定に基づく監督・検査を強化し、クレジットカード業者による若年者に対する適切な与信審査・管理、苦情対応、加盟店調査や指導等の措置の実施状況等を重点的に検証することを「令和4年度信用購入あっせん業者等に対する検査基本方針及び検査基本計画」に反映しました。さらに、クレジットカード業者によるこれらの取組への対応や若年者とクレジットカード発行契約を締結する際の適切な情報提供や注意喚起等の徹底について、日本クレジット協会を通じて要請を実施しました。

加えて、日本クレジット協会や経済産業省のウェブサイト、成年年齢引下げやクレジットの基礎知識等を解説するウェブコンテンツや相談窓口の情報を掲載したほか、全国の高等学校等への教材の配布や講師派遣等を通じた広報・啓発活動を行いました。また、関係省庁で実施する消費者相談ダイヤルの取組に参加し、消費者庁「18歳から大人」特設ページに相談窓口の情報を掲載しました。

さらに、成年年齢引下げによって懸念される消費者被害の防止に向けて、若年者が学ぶ機会を増やすべく、関係省庁等が作成したクレジット分野に限られない様々な分野の教材等を全国の学習塾等に展開する取組を実施しました。

(2) 認知症施策の推進

「認知症施策推進大綱」（2019年6月認知症施策推進関係閣僚会議取りまとめ）に基づき、認知症サポーターの養成を始めとする認知症に関する理解促進、高齢者や認知症等により判断力の低下した消費者を地域で見守る体制の構築の推進、地域支援体制の強化等の取組を進めています。また、行政のみならず経済団体や医療・

80) 若年者へ貸付けを行う場合には、貸付額が50万円以下であっても、収入の状況を示す書類の提出を受け、これを確認すること等を規定。

福祉団体等により設置された日本認知症官民協議会において、業務等に応じた認知症の人への接遇に関する手引である「認知症バリアフリー社会実現のための手引き」の作成や、2021年度に創設した、認知症に関する取組を実施している企業等の宣言制度（認知症バリアフリー宣言制度）の周知等を実施しました。

認知症になっても希望を持って日常生活を過ごせる社会を目指し、認知症の人や家族の視点を重視しながら、「共生」と「予防」を車の両輪として、認知症に関する総合的な施策を推進しています。

（３）障害者の消費者被害の防止策の強化

消費者庁では、高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止等を目的とし、障害者団体のほか高齢者団体、福祉関係者団体、消費者団体、行政機関等を構成員とする「第18回高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」を開催して、「高齢者、障がい者の消費者トラブル防止のため、積極的な情報発信を行う」、「多様な主体と緊密に連携して、高齢消費者・障がい消費者を見守り消費者トラブルの被害の回復と未然防止に取り組む」等の申合せをしました。また、地方消費者行政強化キャラバンによる地方公共団体の長等への働き掛けを行い、消費者安全確保地域協議会の設置を促すほか、「地方消費者行政強化交付金」等により、被害に遭うリスクの高い消費者（障害者等）を効果的・重点的に地域で見守る体制を構築し、消費者トラブルの防止及び早期発見を図る取組等を支援するとともに、障害者の特性に配慮した消費生活相談の体制整備を図る取組等を促進しています。

2022年度には、地方消費者行政に関する先進的モデル事業として「高齢者、障害者等を見守るネットワークの構築及び地域活性化の実証」を実施し、消費者被害の未然防止や被害救済に資する見守りネットワークの構築・活性化を図るとともに、関係団体間の連携や必要な資料の開発等を行い、取組の検証を行いました。

国民生活センターでは、引き続き障害者からの消費生活相談を受け付けるとともに、相談体制の更なる整備を行っています。

また、高齢者や障害のある人のほか、その周

りの人々に悪質商法の手口やワンポイントアドバイス等をメールマガジンやウェブサイトで伝える「見守り新鮮情報」を発行するとともに、ウェブサイトではウェブアクセシビリティ対応等を実施しました。

さらに、「くらしの豆知識⁸¹」の作成に当たっては、カラーユニバーサルデザイン認証を取得しています。また、デ이지ー図書（国際標準規格の視覚障害者向けデジタル録音図書）を作成し、消費生活センターや点字図書館等に配布したほか、国立国会図書館の「視覚障害者等用データ送信サービス」に登録しました。

（４）ギャンブル等依存症についての対策の推進

ギャンブル等依存症対策を総合的かつ計画的に推進するために、「ギャンブル等依存症対策基本法」（平成30年法律第74号）及び同法の規定に基づく「ギャンブル等依存症対策推進基本計画」（平成31年4月及び令和4年3月閣議決定）等を踏まえ、内閣官房では、都道府県ギャンブル等依存症対策推進計画が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各種施策を推進しています。

厚生労働省では、都道府県等において、精神保健福祉センターや消費生活センター等の関係機関における連携協力体制の構築等を図るための支援を行っています。また、各依存症に関する情報や相談拠点機関・専門医療機関等の情報提供を行いました。

消費者庁では、関係省庁等との連携の下、消費生活相談への的確な対応の確保や地域における普及啓発のための地方公共団体向けの支援や、消費者向けの情報提供等に取り組んでいます。2022年度は、これまでに作成した注意喚起・普及啓発資料を活用した情報発信等に取り組んだほか、国民生活センターでは消費生活相談員向けにギャンブル依存症対策に関する研修を実施しました。

（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

「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

81) 消費者トラブル対策に役立つ情報をコンパクトにまとめた年1回発行の冊子。

20年法律第79号) 及び「青少年インターネット環境整備基本計画」に基づき、関係省庁が協力して、青少年のインターネットの適切な利用に関する教育及び啓発活動、青少年有害情報フィルタリングの性能の向上及び利用の普及等、青少年のインターネットの適切な利用に関する活動を行う民間団体等の支援等の関連施策を推進しています。

2021年6月7日に決定された「第5次基本計画」(子ども・若者育成支援推進本部決定)を踏まえ、フィルタリング利用率向上のための取組の更なる推進、青少年のインターネットを適切に活用する能力の向上促進、ペアレンタルコントロールによる対応の推進等、青少年のインターネット利用環境の整備に関する施策を総合的に推進しています。

(6)「多重債務問題改善プログラム」の実施

消費者金融市場が拡大する中で、社会問題としての多重債務問題が深刻化したことを背景に、「貸し手」に対する所要の規制強化を図るため、いわゆる総量規制と上限金利引下げをポイントとする「貸金業の規制等に関する法律等の一部を改正する法律」(平成18年法律第115号)が2010年6月に完全施行されました。同改正法の成立を機に、「借り手」に対する総合的な対策を講ずるため、政府は、関係大臣からなる「多重債務者対策本部」を設置しました。同本部の下で、「多重債務問題改善プログラム⁸²⁾」(2007年4月多重債務者対策本部決定)を取りまとめ、多重債務者向け相談体制の整備・強化を始めとする関連施策に取り組んでいます。

2022年には、新たな課題等への対応を含めた今後取り組むべき施策等について検討するため、有識者と関係省庁⁸³⁾から構成される「多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会」を2回開催(6月、12月)しました。また、「多重債務者相談強化キャンペーン2022」(9月1日から12月31日まで)において、各都道府県における消費者及び事業者向けの無料相談会等の開催、ヤミ金融の利用防止等に関する周知・広報を実施するとともに、潜在的な多重債

務相談者の掘り起こし等を図るため、相談窓口周知のためのポスター及びリーフレットを作成し、関係先に配布しました。また、ギャンブル等依存症対策の観点から、多重債務相談窓口と精神保健福祉センター等の専門機関との連携強化に向けた取組を進めています。

警察庁では、都道府県警察に対して、ヤミ金融事犯の徹底した取締りのほか、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等の推進を指示しています。

【上記取組の実績】

- ・2022年12月31日時点の貸金業者から5件以上の無担保無保証借入れの残高がある人数：11.0万人
- ・2022年度(2023年3月31日時点)の多重債務に関する消費生活相談の件数1万9628件
- ・2022年中の多重債務を理由とする自殺者数：751人(全自殺者数2万1881人)
- ・2022年(4月から12月まで)の金融庁・財務局等・日本貸金業協会における貸金に関する相談・苦情件数：約1.4万件
- ・2022年中におけるヤミ金融事犯の検挙事件数及び検挙人員：627事件、708人
- ・2022年中におけるヤミ金融に利用された口座の金融機関への情報提供件数：9,009件
- ・2022年中における携帯音声通信事業者への契約者確認の求めを行う旨の報告を受けた件数⁸⁴⁾：1,139件
- ・2022年中のインターネット上のヤミ金融事犯広告の削除要請件数：8万6030件

(7)生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進

厚生労働省では、生活困窮者自立相談支援事業の実施、住居確保給付金の支給その他の生活困窮者に対する自立の支援に関する措置を講ずることにより、生活困窮者の自立の促進を図っています。

また2020年3月31日から2022年9月30日

82) 同プログラムでは、「相談窓口の整備・強化」、「セーフティネット貸付けの提供」、「金融経済教育の強化」、「ヤミ金の取締り強化」の四つの柱に沿って、取り組むべき施策等がまとめられている。

83) 警察庁、金融庁、消費者庁、総務省、法務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、経済産業省。

84) 出資法又は貸金業法の規定に基づくもので、警察庁が都道府県警察(生活経済担当課)から報告を受けた件数。

にかけて新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により収入が減少する方に緊急小口資金等の特例貸付を実施するとともに、2020年4月には、住まいの確保を支援するため、住居確保給付金の支給対象の拡大等を行いました。

(8) 孤独・孤立に起因する消費者被害の防止等のための啓発及び相談・見守り活動等の推進

新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の影響により孤独・孤立が社会問題化しており、孤独・孤立した消費者は悪質な事業者のターゲットになりやすい状況にあります。

内閣官房では、深刻化する社会的な孤独・孤立の問題について、関係省庁等と連携し総合的な取組を推進しています。2023年3月には、「孤独・孤立対策推進法案」が閣議決定され、第211回国会に提出されました。

消費者庁では、孤独・孤立に起因する消費者被害を防止するため、NPO等の支援団体（計3団体）と連携してオンライン相談会（2回）を実施し、孤独・孤立に起因した消費者被害の把握に努め、被害の防止・回復に向けた啓発の促進を図りました。また、孤独・孤立に起因した消費者被害に関するシンポジウムを開催し、被害事例や支援策の周知を行い、NPO等の支援団体に対しても被害防止・回復のための啓発を行いました。

また、周りに相談ができず、被害の拡大に結び付きやすい傾向もみられる孤独・孤立した消費者に対する地域の見守りを一層強化するため、地方公共団体における孤独・孤立した消費者の消費者トラブルを防止するための取組を重点的に支援するほか、地方におけるモデル事業の実施により、見守り活動の先進事例等を創出し、地方公共団体における消費者の見守り事業の企画、取組を支援します。さらに、消費生活に関して関心を持つ住民又はヘルパー・民生委員等消費者被害を発見しやすい立場にある者や、地域の金融機関、コンビニエンスストア、宅配事業者等の事業者を対象とし、消費生活協力員・協力団体の養成に向けた取組を行います。

(9) 「旧統一教会」等の被害者の救済に向けた総合的な対応の推進

「旧統一教会」について社会的に指摘されている問題に関し、悪質商法等の不法行為の相談、被害者の救済を目的とし、関係省庁間で情報を共有し、連携した対応を検討するため、2022年8月に『「旧統一教会」問題関係省庁連絡会議」が設置されました。

同年9月5日からは、「合同電話相談窓口」を設置して関係省庁が連携した態勢をとるとともに、既存の各相談窓口⁸⁵において相互連携を強化して相談対応を行うこととしました。同会議は、合同電話相談窓口において受け付けた相談状況等を踏まえ、同年11月に取りまとめ（「被害者救済に向けた総合的な相談体制の充実強化のための方策」）を行い、法テラスの抜本的な充実・強化、消費生活相談等の強化、警察による適切な関与、精神的・福祉的支援の充実、子供・若者の救済等、被害者の救済に向けた総合的な相談体制の充実強化を図ることとしました。

本取りまとめを踏まえ、同年11月14日に、合同電話相談窓口の機能等を継承した総合的対応窓口として、法テラスに「霊感商法等対応ダイヤル」を設置するなど、関係省庁で連携した総合的な取組を進めています。

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

「消費者団体訴訟制度」は、内閣総理大臣が認定した消費者団体（適格消費者団体・特定適格消費者団体を指す。以下「適格消費者団体等」という。）が、事業者に差止めや訴訟等を行うことができる制度で、消費者被害の未然防止・拡大防止を目的とした「差止請求」と、財産的な被害の回復を目的とした「被害回復」の二つがあります。

差止請求とは、適格消費者団体が、不特定多数の消費者の利益を擁護するために、事業者に対して、「不当な勧誘」、「不当な契約条項」、「不当な表示」等の不当な行為をやめること等を求めることができる制度です。適格消費者団体は、消費者から寄せられた情報を基に検討し、差止

85) 「法テラス・サポートダイヤル」、「消費者ホットライン」、警察相談専用電話、各都道府県警察本部・警察署における相談の総合窓口、「みんなの人権110番」、「行政相談『きくみみ』」

めの必要があると判断した場合に、不当な行為をやめるように事業者申し入れます。それでも事業者がやめない場合、差止めを求めて裁判を起こすことができます。

また、被害回復とは、相当多数の消費者に共通して発生した財産的な被害について、適格消費者団体の中から更に認定を受けた特定適格消費者団体が、訴訟を通じて集団的な被害の回復を求めることができる制度です。特定適格消費者団体は、消費者から寄せられた情報を基に検討し、多くの消費者のために訴訟提起が必要と判断したときに、消費者に代わってお金を取り戻すための訴訟を起こすことができます。

消費者庁では、適格消費者団体等に対する各種の支援を行っています。

適格消費者団体等に対して助成を行うことを目的として設立された民間基金（消費者スマイル基金）を含めた制度等の周知等、財政的な自立に資する支援を実施しています。また、「地方消費者行政強化交付金」の活用等による適格消費者団体等の設立に向けた取組の支援のほか、消費者の財産の散逸を防ごうとする特定適格消費者団体の取組を支援するため、国民生活センターが特定適格消費者団体に代わって仮差押えに必要な担保を立てることを可能とするなど、財政面の支援を実施しています。令和4年度補正予算（第2号）では、その目的として、靈感商法等の悪質商法の被害拡大防止のため、適格消費者団体による事業者の不特定かつ多数の消費者に対する不当な勧誘行為等の差止請求に関する活動の促進を含む「消費生活相談機能強化促進等補助金」が盛り込まれました。さらに、消費生活相談情報を提供するなど、情報面の支援も実施しています。加えて、2022年12月に成立した「消費者契約法及び独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」では、消費者紛争のうち、その解決が全国的に重要である紛争（重要消費者紛争）について、ADRの実施に支障を及ぼすおそれがないと認められる場合に、ADRを行った事案の情報を国民生活センターから適格消費者団体へ提供することが可能になりました。

また2022年5月に成立した「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律」では、消費者裁判手続特例法に

ついて、一定の要件の下で、慰謝料を制度の対象に追加する、事業者以外の個人を被告に追加するといった対象範囲の拡大がなされるとともに、和解の早期柔軟化や特定適格消費者団体を支援する法人の認定制度の導入等が盛り込まれています。

（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

PL法は、製品の欠陥によって生命、身体又は財産に損害を被ったことを証明した場合に、被害者が製品の製造業者等に対して損害賠償を求めることができる法律です。

具体的には、製造業者等が、自ら製造、加工、輸入又は一定の表示をし、引き渡した製造物の欠陥により他人の生命、身体又は財産を侵害したときは、製造業者等の過失の有無にかかわらず、これによって生じた損害を賠償する責任があることを定めています。

消費者庁では、PL法に関する裁判例を収集・分析した上で、論点別に裁判例を抽出・整理・公表する取組を実施しています。2023年3月31日時点で消費者庁ウェブサイトに掲載されているPL法関連訴訟一覧の掲載件数は、累計で訴訟関係473件、和解関係105件、PL法論点別裁判例一覧の掲載件数は38件となっています。

そのほか、PL法に関する概要説明及びQ&Aを消費者庁ウェブサイトにおいて公表するなど、消費者への情報提供に努めています。

（3）消費者に関する法的トラブルの解決

法務省では、消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会を開催するなど、緊密な連携・協力関係を構築しています。

法テラスでは、消費者に関する法的トラブル等について、経済的に弁護士・司法書士の費用を支払う余裕がない人々を対象に、無料法律相談や、弁護士等の費用を立て替える民事法律扶助による援助を行っています。

2022年度も引き続き、民事法律扶助業務の周知徹底を図るとともに、法的トラブルの紛争解決に向けた支援の提供に努めており、多重債務問題等に関し、無料法律相談、代理援助、書類作成援助を実施しました。さらに、地方事務所等の相談場所へアクセスすることが困難な方

を対象に、出張・巡回法律相談を実施し、高齢者を始めとした消費者が抱えるトラブル解決のための支援の提供に努めています。

2022年度の実績として、コールセンターへの問合せ件数39万9812件のうち多重債務問題を含む金銭の借入れについては7万2020件、民事法律扶助業務については、多重債務問題に関する法律相談援助件数が12万9268件（速報値）、多重債務問題に関する代理・書類作成援助開始決定件数が5万8667件（速報値）でした。

（４）消費者紛争に関するADRの実施

「独立行政法人国民生活センター法の一部を改正する法律」（平成20年法律第27号）の成立により、同センターでは、独立して職権を行う紛争解決委員会を設置し、消費者紛争のうち、その解決が全国的に重要である紛争（重要消費者紛争）について公正・中立に解決を図るADRを実施しています。

紛争解決委員会では、2022年度には136件の和解仲介手続が終了し、このうち94件について和解が成立しました。さらに、手続が終了した120件の結果概要を公表しました。また、2022年度に新たに142件の和解仲介手続の申請を受け付けました。

このほか、国民生活センター法第34条の規定に基づき、都道府県・政令市の苦情処理委員会等へ実施状況等に関する情報共有を行ったほか、他のADR機関と意見交換を実施しています。

（５）金融ADR制度の円滑な運営

金融分野における苦情・紛争解決については、金融分野における裁判外紛争解決制度（以下「金融ADR制度」という。）の下、現在、銀行・保険・証券等、業態別に八つの指定紛争解決機関（以下「指定機関」という。）が当該業務に従事しています。2022年度は、これら8指定機関において、苦情処理手続7,276件、紛争解決手続1,143件の処理を行いました（件数は2022年度の速報値）。

金融庁は、指定機関に対する利用者の信頼性向上や各指定機関の特性を踏まえた運用の整合性確保を図るなど、同制度の適切な運営に取り組んでいます。

2022年度には、金融トラブル連絡調整協議会（指定機関に加え、消費者行政機関・業界団

体・弁護士等も参加）を開催し、各指定機関の業務実施状況や業務改善に資する取組等について議論を行いました。また、同協議会に提示した指定機関の業務実施状況等に関する資料を金融庁ウェブサイトに掲載するなど、金融ADR制度の確実な浸透に向けて積極的な広報にも取り組んでいます。

（６）商品先物ADR制度の円滑な運営

経済産業省及び農林水産省では、商品先物取引法の規定に基づき紛争解決等業務を行っている日本商品先物取引協会において、紛争仲介手続（事情聴取が行われるまで）の標準処理期間の短縮（6か月から4か月に短縮）が確実に実施され、全ての新規顧客に対して当該制度の周知が徹底されるよう、同協会への指導・監督を行うとともに、紛争仲介を含めた苦情・相談を同協会へ連絡するようパンフレットを作成し、各消費生活センター等へ送付するなどの周知を行いました。2022年度も引き続き、同協会ウェブサイトにおいて当該制度の周知を行っており、全ての事情聴取を標準処理期間内に開始するとともに、関係事業者のウェブサイトでも同制度の周知を行いました。

（７）住宅トラブルに関するADRの実施

住宅品確法及び「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）の規定に基づき、建設住宅性能評価書が交付された住宅及び住宅瑕疵担保責任保険を付した新築住宅の請負契約又は売買契約に関する紛争については、全国52の住宅紛争審査会（弁護士会）においてADRを実施しています。また、建設工事の請負契約に関する紛争については、「建設業法」（昭和24年法律第100号）の規定に基づく全国48の建設工事紛争審査会（国土交通省及び各都道府県）においてADRを実施しています。国土交通省では、既存住宅流通やリフォーム工事に関する悪質事案の被害防止の観点から、以下のような取組を行っています。

「住まいるダイヤル」（公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター）において、リフォーム工事の内容や価格、事業者を確認すべき点等に関する相談を含めた住宅に関する電話相談業務、リフォーム工事の見積書についての相談を行う「リフォーム見積チェックサービ

ス」を実施しています。また、全国の弁護士会において、弁護士と建築士が対面による相談を行う「専門家相談制度」等の取組を進めています。さらに、住まいるダイアルのウェブサイト⁸⁶⁾において、住宅に関する悪質事案を含む代表的な相談内容と相談結果を公表しています。

他方、消費者が安心して中古住宅を取得し、リフォームができるよう、検査と欠陥への保証がセットになった既存住宅売買瑕疵保険やリフォーム瑕疵保険、大規模修繕工事瑕疵保険等の保険制度を引き続き実施しており、2022年10月1日から全国52の住宅紛争審査会（弁護士会）におけるADRを利用できるようになりました。また、これらの保険を利用する事業者を登録し、一般社団法人住宅瑕疵担保責任保険協会のウェブサイトで公表しており、消費者は事業者選びの参考とすることができます。

また、リフォーム支援制度を紹介したガイドブックや住まいるダイアルが作成する各種パンフレット等を通じて、住まいるダイアルや、リフォーム瑕疵保険の有用性等について消費者に周知しています。

（8）IT・AIを活用した民事紛争解決の利用 拡充・機能強化

法務省では、2019年9月から2020年3月にかけて開催された、オンラインでの紛争解決（ODR）等、IT・AIを活用した裁判外紛争解決手続等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、ODRの推進のための取組を行っています。

2022年3月には、「ODRに関する基本方針～ODRを国民に身近なものとするためのアクション・プラン～」を策定し、これに基づき、同年8月に「ODR推進会議」及び同会議の下にワーキンググループを設置して、同基本方針に掲げられたODR推進のための具体策を実施するための検討を進めています。

その一環として、ODRの推進基盤の整備のため、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（平成16年法律第151号）の公布日にちなんで12月1日を「ADRの日」、同日から同月7日までを「ADR週間」と定め、ADR・ODR

の周知広報等に関するオンライン・フォーラムの開催や関係団体等と連携した集中的な広報活動を行うなどしました。

消費者庁では、「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等において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ました。また、デジタル社会に対応した消費生活相談を実現するためのデジタルトランスフォーメーションに関する取組を推進しています。さらに、地方消費者行政強化交付金等を通じて、地方公共団体によるSNS等を活用した相談受付体制の構築を支援しています。

86) <https://www.chord.or.jp/index.php>

第2節

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

「食品ロス」とは、本来食べられるにもかかわらず廃棄される食品のことを指します。

国民運動として食品ロスの削減を推進するため、2019年5月に、食品ロス削減推進法が、衆議院、参議院共に全会一致で成立しました(同年10月に施行)。同法の規定に基づき「食品ロス削減推進会議」が設置されるとともに、10月が「食品ロス削減月間」、10月30日が「食品ロス削減の日」とされています。

食品ロス削減推進会議において、同法の規定に基づく「食品ロスの削減の推進に関する基本的な方針」案を作成し、同基本方針は2020年3月に閣議決定されました。

消費者庁、農林水産省、環境省では、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会と連携して、全国のコンビニエンスストアにおいて「てまえどり」の呼び掛けを食品ロス削減月間に合わせて実施しました。また、消費者・事業者・地方公共団体等の食品ロス削減に関わる様々な関係者が一堂に会し、関係者の連携強化や食品ロス削減に対する意識向上を図ることを目的として、2022年10月に埼玉県さいたま市において、第6回食品ロス削減全国大会が開催され、関係各省庁もブース出展等を行いました。さらに、全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会と共同で、『「おいしい食べきり」全国共同キャンペーン』を2022年12月から2023年1月にかけて実施しました。外食時の食べきり(「30(さんまる)・10(いちまる)運動⁸⁷⁾」等)のほか、新型コロナウイルス感染症対策として、テイクアウト等による家庭での食事の機会が増加することも考慮し、家庭での食べきりについても啓発を行いました。

消費者庁、環境省では、食品ロス削減推進法及び同基本方針に基づき、食品ロス削減の取組

を広く国民運動として展開していくことを目的として、消費者等に対し広く普及し、波及効果が期待できる優れた取組を実施した者を表彰する「令和4年度食品ロス削減推進表彰」を実施し、128件の応募から内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全)賞1件、環境大臣賞1件を含めた合計10件の受賞を決定しました。

消費者庁では、「令和4年度『めざせ!食品ロス・ゼロ』川柳コンテスト」を実施し、1万3708件の応募から内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全)賞1件、消費者庁長官賞1件、審査委員賞5件の受賞を決定しました。さらに、地域において食品ロス削減を推進する人材を育成するために「食品ロス削減推進サポーター」制度を創設し、2023年3月31日時点では約1,500人をサポーターとして認定しています。

農林水産省では、納品期限の緩和や賞味期限表示の大括り化に取り組む事業者の実態調査を行い、10月30日を「全国一斉商慣習見直しの日」として、事業者名や取組事例等の公表を行いました。また、食品ロス削減のための消費者理解を促進するため、全国の小売事業者や外食事業者、地方公共団体等が利用可能な啓発資材を提供し、食品ロス削減月間において、「てまえどり」の呼び掛けを含めた消費者啓発活動を推進しました。2023年2月の恵方巻きシーズンには、予約販売等の需要に見合った販売に取り組む小売事業者を公表するとともに、恵方巻きのロス削減に取り組む小売店である旨を消費者にPRするための資材を提供し、消費者に対しても小売事業者の取組への理解を促しました。

さらに、食品関連事業者を始めとする関係者に食品ロス削減国民運動ロゴマーク「ろすのん」の普及を実施しています(2023年3月31日時点の利用件数は1,309件)。あわせて、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響の長期化によって、こども食堂や生活困窮者等へ食品を届きやすくすることが課題となり、こども食堂等へ食品の提供を行っているフードバンクの役

87) 宴会時の食べ残しを減らすため乾杯後の30分間とお開き前の10分間は席について料理を楽しもうという運動。長野県で始まり、各地方公共団体で工夫し展開されている。

割が重要であることから、フードバンクに対して、食品の受入・提供を拡大するために必要となる経費の支援を行いました。さらに、フードバンクの活動強化に向けて、食品提供元の確保等の課題解決に資する専門家派遣やネットワーク強化のサポート等を実施しました。

環境省では、食品ロスの削減及び食品リサイクルに先進的に取り組む地方公共団体及び事業者等を支援するため、食品廃棄ゼロエリア創出モデル事業、mottECO導入モデル事業、食品リサイクル推進・食品ロス削減モデル事業及び学校給食における食品リサイクル推進・食品ロス削減モデル事業を実施しました。

また、他の地方公共団体担当者が同様の取組をする際に参考となる事例を取りまとめた「自治体職員向け食品ロス削減のための取組マニュアル」2022年10月の更新版では、新たに三つの地方公共団体における事例を追加しました。

このほか、教育現場における食品ロス削減に関する取組についての事例を取りまとめた「自治体職員のための学校給食の食べ残しを減らす事業の始め方マニュアル」2022年3月の更新版では、新たに二つの地方公共団体における事例を追加しました。

(2)食育の推進

「食育基本法」(平成17年法律第63号)及び「第4次食育推進基本計画」(2021年3月食育推進会議決定)に基づき、関係府省庁等が連携しつつ、家庭、学校、地域等において国民運動として食育を推進してきました。「第4次食育推進基本計画」では、国民の健康や食を取り巻く環境の変化、社会のデジタル化等、食育をめぐる状況を踏まえ、①生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進、②持続可能な食を支える食育の推進、③「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進の三つに重点を置いた取組を行うことが定められており、食育の取組においても、SDGsの考え方を踏まえて推進する必要があるとされています。

農林水産省では、「第4次食育推進基本計画」に掲げられた目標のうち農林水産省関連の目標達成に向けて、地域の関係者が連携して取り組む食育活動を重点的かつ効率的に推進しています。地域の実情に応じた食育活動や消費者のニーズに対応したモデル的な食育活動に対する

支援を通じて、「日本型食生活」の実践を促す取組のほか、農林漁業体験を通じて食や農林水産業への理解を深める教育ファームの活動についての情報提供等を行っています。

文部科学省では、父母その他の保護者や教育、保育に携わる関係者等の意識の向上を図るとともに、相互の密接な連携の下、家庭、学校、保育所、地域社会等の場で子供が楽しく食について学ぶことができるような取組が積極的なされるよう施策を講じています。

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

カーボンニュートラル実現に向けて国民のライフスタイル変革を強力に後押しするため、2022年10月に「脱炭素につながる新しい豊かな暮らしを創る国民運動」を開始しました。国民運動と同時に発足した官民連携協議会に参画する地方公共団体、企業、団体等とも連携しながら、国民・消費者の豊かな暮らし創りを後押しするとともに、国内での新たな消費・行動の喚起とグローバルな市場創出等も推進していきます。

新しい国民運動の個別アクションの第一弾として、「ファッション」、「住まい」、「デジタルワーク」による、新しい豊かな暮らしを提案しました。特に、「住まい」では、国土交通省、経済産業省及び環境省が連携して、住宅の省エネルギー等に関する補助制度をワンストップで利用可能としています。これらも通じて、住宅の省エネ化の一層の推進を図るとともに、健康で快適な暮らしの実現にもつなげていきます。

食とくらしの「グリーンライフ・ポイント」推進事業では、環境配慮製品・サービスの選択等の消費者の環境配慮行動に対し新たにポイントを発行しようとする企業や地域等に、企画・開発・調整等の費用を補助することで、消費者の環境に優しい行動を後押ししました。

(2)海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動(「プラスチック・スマート」)の推進

環境省では、世界的な海洋プラスチックごみ問題の解決に向けて、個人・地方公共団体・

NGO・企業・研究機関等幅広い主体が連携協働して「プラスチックとの賢い付き合い方」を進めることを後押しするため、2018年10月に「プラスチック・スマート」を立ち上げました。そうした幅広い主体から、海洋プラスチックごみ問題の解決に貢献する約3,200件の取組が登録されています（2023年3月時点）。

（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

環境省では、インターネットをよく利用する若い世代を中心に、ごみの減量・資源の有効活用について恒常的に周知徹底を図るため、ウェブサイト「Re-Style⁸⁸」を運営し、循環型社会に向けた多様な活動等の情報を定期的に更新しています。

このほか、経済産業省及び関連6省⁸⁹では3Rに貢献している個人、グループ、学校及び特に貢献の認められる事業所等を表彰する「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」（主催：リデュース・リユース・リサイクル推進協議会）を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援しています。

経済産業省では、2022年10月の3R推進月間において、ポスター展示や関係機関の実施するイベント等のPRを行うとともに、「資源循環技術・システム表彰」（主催：一般社団法人産業環境管理協会）に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援しました。

（4）生物多様性⁹⁰の保全と持続可能な利用の促進

環境省では、「昆明・モントリオール生物多様性枠組」や、SDGsの普及、ESG金融の拡大等の動向を踏まえ、個々の事業者によるサプライチェーン等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・協働を促進しています。

2022年度には、企業が生物多様性の保全や自然資本の持続的利用を目指す際の参考とし

て、「生物多様性民間参画ガイドライン」の改訂に向けた検討を行いました。

また、産官学民の連携・協力によって、企業や国民の生物多様性に配慮した具体の行動変容を促進するため、「2030生物多様性枠組実現日本会議（J-GBF）」における各種フォーラム等の開催や「MY行動宣言⁹¹」の普及等を通じて、消費者の生物多様性に配慮した商品選択の促進を図っています。

（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

有機農業は、農業の自然循環機能を大きく増進し、かつ農業生産活動に由来する環境への負荷を大幅に低減し、生物多様性の保全等に資するものです。

農林水産省では、国産の有機食品に対する消費者の需要を喚起するため、2020年9月に小売及び飲食事業者と連携する「国産有機サポーターズ」を立ち上げ、取組事例集の作成やワークショップの開催等の取組を支援するとともに、2022年12月8日の有機農業の日に合わせて国産有機サポーターズの取組等をウェブサイトやSNSで発信するなど、事業者と連携した情報発信を行いました。

また、みどりの食料システム戦略推進交付金において、農業者のみならず地域の消費者等を巻き込んだ地域ぐるみでの有機農業のモデル産地を創出するため、55の市町村において生産から消費（学校給食やマルシェの開催等）まで一貫した取組を開始しました。

さらに、有機農業と地域振興を考える自治体ネットワークの活動として、学校給食での有機食品の利用等、有機農業を地域で支える取組事例の共有等を行うため、2022年9月に新潟県佐渡市等の事例等を共有するセミナーを開催しました。

このほか、未来につながる持続可能な農業推進コンクールを実施し、受賞事例についてウェブサイト等を通じ広報するなど、引き続き有機

88) <https://www.re-style.env.go.jp/>

89) 関連6省とは、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、国土交通省及び環境省のこと。

90) 「生物多様性基本法」（平成20年法律第58号）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。

91) 「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、五つのアクション（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・啓発に関する取組のこと。

農業を始めとする環境保全型農業に対する国民の理解を深める取組を行いました。

加えて、「みどりの食料システム戦略」を踏まえ、農作物の生産段階の温室効果ガスの削減量を簡易に算定するツールを作成し、これを基に環境負荷低減に向けた生産者の努力を消費者に分かりやすく伝える「見える化」の販売実証を開始しました。さらに、消費者庁・農林水産省・環境省共催の「あふの環2030プロジェクト」において、「サステナウィーク」で環境に配慮した消費行動に資する情報の発信を行うとともに、持続可能な取組を表彰する「サステナアワード」を実施しました。また、消費者庁・農林水産省共催の日経SDGsフォーラムでは、持続可能な食料システムの構築に向けた理解醸成のためのシンポジウムを行いました。

(6)各種リサイクル法等の普及啓発

2022年4月に施行した「プラスチックに係る資源循環の促進等に関する法律」（令和3年法律第60号）の円滑な施行のため、環境省及び経済産業省では、「プラスチックは、えらんで、減らして、リサイクル」と題した特設サイトを開設したほか、政府広報や説明会、制度の解説や支援措置の情報等を活用して情報発信・普及啓発を行いました。

環境省では、「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、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ました。

経済産業省では、3R政策に関するウェブサイトにおいて、3Rに関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック2022」を掲載したほか、取組事例や関係法令の紹介、各種調査報告書の提供等を行いました。

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

より良い社会に向けて、地域の活性化や雇用等を含む人や社会・環境に配慮した消費行動である「エシカル消費」への関心が高まっています。

こうした消費行動の変化は、消費者市民社会

の形成に向けたものとして位置付けられるものであり、持続可能な社会の形成に向けて大きな可能性を秘めています。そして、その実現のためには、消費行動の進化と事業者サイドの取組が相乗的に加速していくことが重要です。

2022年度は、啓発用のパンフレット、ポスター、動画や学習教材等の学校や地域等での活用促進、事業者主催の普及啓発イベントへの積極的な参画のほか、特設サイト等における情報発信の充実に向けた取組を進めています。また、Instagramのアカウントを新たに開設し、SNSを活用した積極的な広報・啓発活動を行っています。

サステナブルファッションについては、2022年6月及び12月に消費者庁、経済産業省、環境省による「サステナブルファッションの推進に向けた関係省庁連携会議」を開催し、今後の連携する取組について確認しました。消費者庁では、消費者の行動変容を促すために、特設ページにおける情報発信の強化や、インフルエンサーとの連携に取り組んでいます。

また、「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。以下「クリーンウッド法」という。）は、地域及び地球環境の保全に資することを目的として、木材関連事業者には、取り扱う木材等の合法性の確認等を求め、合法性確認等を確実に行う事業者に対する登録制度を措置することにより、合法伐採木材等の利用促進を図っています。このため、農林水産省、経済産業省、国土交通省では、合法伐採木材等の流通及び利用を促進する意義について消費者や事業者理解を深めてもらうために、合法伐採木材等の利用促進に向けた普及啓発等に取り組んでいます。

特に、農林水産省では、合法伐採木材等の利用の促進のため、ウェブサイト「クリーンウッド・ナビ」において合法性の確認に必要な各国の法令等の情報提供を行っています。また、合法性確認を確実に行う木材関連事業者の登録促進のためのセミナーや、消費者や事業者に対し、クリーンウッド法や合法伐採木材等への理解を深めてもらうため、森林・林業・木材産業関係団体で構成される協議会活動における展示会への出展等による普及啓発活動に取り組んでいます。

(2)消費者志向経営の推進

消費者庁は、事業者団体や消費者団体と連携して、事業者の消費者志向経営を推進しています。2016年から事業者団体、消費者団体、消費者庁で構成される消費者志向経営推進組織（プラットフォーム）を発足し、「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動⁹²」等の推進活動を実施しています。

また、消費者志向経営のより一層の推進に向けて、優良事例を発信していくため、2018年度から「消費者志向経営優良事例表彰」を行っています。2023年2月には、内閣府特命担当大臣表彰として1件、消費者庁長官表彰として7件を表彰しました。

さらに、2021年度から、消費者志向経営の理解を深め、輪を広げる場として、「消費者志向経営に関する連絡会」を月例で開催しています。

(3)「ホワイト物流」推進運動の展開

国土交通省では、トラック運転者不足に対応し、トラック輸送の生産性の向上・物流の効率化や、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しています。その一環として、消費者に対し、再配達削減や引越時期の分散化を呼び掛けています。2022年度には、荷主事業者等を対象としたオンラインセミナーを開催し、トラック運送業の取引環境適正化に向けた取組の紹介等を行いました。

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

消費者が安全で豊かな消費生活を安心して営むことができる社会を実現していく上で、事業者の不祥事を防止するという観点は重要です。事業者内部の労働者からの通報を正当な行為として、解雇等の不利益な取扱いが行われないよう、労働者を保護する必要があります。

こうしたことから、公益通報者保護法が2004年に成立し、2006年から施行されていま

す。同法では、労働者がどこへどのような内容の通報を行えば保護されるのかという保護の要件や、公益通報に関して事業者・行政機関が講ずべき措置等が定められています。同法については、「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）が2020年に成立し、2022年6月から施行されました。同改正法では、事業者に対する内部公益通報対応体制整備の義務付け及び同義務違反等に対する行政措置（助言・指導、勧告及び勧告に従わない場合の公表）の導入、公益通報対応業務従事者等に対する守秘義務及び同義務違反に対する罰則の新設、行政機関への公益通報に関する保護要件の緩和、保護対象となる通報者や通報対象事実の範囲の拡大等が行われました。

消費者庁では、同改正法の規定に基づく調査や行政措置を適確に実施するとともに、公益通報者保護制度について分かりやすく解説した冊子「公益通報ハンドブック 改正法（令和4年6月施行）準拠版」の作成・配布や、逐条解説の公表、消費者庁ウェブサイトにおける解説動画・Q&A・研修資料の公開、全国各地での説明会の開催等の周知・啓発活動に引き続き取り組みました。

(2)景品表示法の普及啓発

消費者庁では公正取引委員会の協力を得ながら、景品表示法の普及・啓発及び同法違反行為の未然防止等のために消費者団体、地方公共団体、事業者団体や広告関係の団体が主催する景品表示法に関する講習会、研修会等に講師を派遣しています。2022年度は景品表示法に関する説明会等に170回講師派遣を行い、受講者数は計約1万4910人でした。

そのほか、景品表示法の概要等を取りまとめたパンフレット「事例でわかる 景品表示法」を、消費者団体、地方公共団体、事業者団体等に対し、2022年度は約3,500部配布しました。

(3)公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援

不当な表示や過大な景品類を効果的に規制するため、業界自らが自主的かつ積極的に守るべ

92) 事業者が消費者志向経営を行うことを宣言・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、公表する活動。推進組織では、各企業の自主宣言や取組を推進組織のウェブページ（消費者庁ウェブサイト内）へ掲載し、消費者・社会へ広く発信している。

きルールとして定めた「公正競争規約」が積極的に活用され、適切な運用が行われるように公正取引協議会等を支援することは、景品表示法違反行為の未然防止等の観点からも必要不可欠です。

公正取引委員会及び消費者庁では、公正競争規約の新設及び所要の変更について公正取引協議会等から相談を受け認定を行うとともに、規約の適正な運用等について必要な助言等を行うこと等により、公正競争規約の積極的な活用や適切な運用を促進しています。

2022年度は、公正競争規約の1件の新設と9件の変更について認定を行いました。また、公正取引協議会等関連団体が主催する研修会等へ24回講師を派遣し、公正取引協議会等の会員等が約3,120名参加しています。

第3節

「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応

1. 「新しい生活様式」の実践や災害時に係る消費者問題への対応

(1) デジタルプラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保

2022年5月に取引DPF消費者保護法が施行されました。同法の規定に基づき取引デジタルプラットフォーム提供者に対し危険商品の出品削除を要請したほか、関係行政機関、取引デジタルプラットフォーム提供者の事業者団体、消費者団体等を構成員とする取引デジタルプラットフォーム官民協議会を2回開催し、取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する意見交換を行いました。

2022年6月に「アフィリエイト広告等に関する検討会」の報告書に基づき、景品表示法第26条の規定に基づく「事業者が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置についての指針」の一部改正を行い、アフィリエイト広告が当該指針の対象に含まれることを明確化しました。また、広告主が自らの広告であることを隠したまま広告を出稿するなどのステルスマーケティングについて、一般消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがある行為を規制する景品表示法の観点から、対応を検討するため、2022年9月から「ステルスマーケティングに関する検討会」を開催し、同年12月に報告書の公表を行いました。そして、当該報告書を踏まえ、2023年3月、景品表示法第5条第3号の規定に基づく告示において、「一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難である表示」（令和5年3月28日内閣府告示第19号）を新たに不当表示として指定し、同年10月1日から施行予定です。

内閣官房では、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、デジタル広告市場（関連する検索やSNS等を含む。）について、消費者の視点から、デジタル広告市場におけるパーソナルデータの取得・利用に関する懸念として、本人への説明やそれを前提とする本人同意が実効的に機能しているかという課題や、消費者の認知限界を踏まえれば事業者側に適切な配慮や取扱いを求めることが必要ではな

いかといった課題について、2021年4月に最終報告を取りまとめ、課題解決のアプローチ等の対応の方向性を整理し、公表しました。これを踏まえて、「特定デジタルプラットフォームの透明性及び公正性の向上に関する法律」（令和2年法律第38号）の適用対象にデジタル広告市場を追加するための政令改正やその他のルール整備について前記ワーキンググループで議論し、2022年7月に当該政令改正案が閣議決定されました。

(2) 「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進

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した消費者教育の推進のため、消費者庁では、2021年3月に作成、公表したデジタル教材「デジタル社会の消費生活」の活用に向け、高等学校教員を対象とした講習会を開催しました。また、令和3年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業において作成した高齢者向け消費者教育教材の活用事例集を取りまとめました。

このほか、2021年度に消費者教育の担い手等に対する情報提供の強化の観点から改修した、消費者教育ポータルサイトの活用促進に努めています。

(3) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時における対応の強化

2020年初頭の新型コロナウイルス感染症の世界的な感染拡大により、日常の消費生活に大きな影響が生じました。新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う相談体制の変更等を行った市町村に対し、消費者ホットライン188の接続先を都道府県の消費生活センター等に変更するなどの対応を行ったほか、国民生活センターでは、新型コロナウイルス感染症に関連した詐欺的トラブルの未然防止・拡大防止のため、2021年12月24日から2022年6月23日まで「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」を開設し、土日祝日（年末年始を除く。）も含め対応しました。

このほかに、新型コロナウイルス感染症に対する効果を標ぼうする健康食品、空間除菌商品等の販売事業者に対して、景品表示法の規定に基づき措置命令を行うなど、積極的に不当表示に関する執行業務に取り組みました。

また、新たな日常が模索される中で、第204回国会において、「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律」が成立し、在宅する機会が多くなっている消費者を狙った一方的な商品の送り付けへの対策（令和3年7月6日施行）や利用者が増加している通信販売における詐欺的な定期購入商法対策（令和4年6月1日施行）等の制度整備に取り組みました。

（4）新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時における関係府省等の連携

新型コロナウイルス感染症の感染が拡大し、マスクやアルコール消毒製品等が品薄となる中、インターネット上での高額転売が続いたことから、国民生活安定緊急措置法の規定に基づき、2020年3月にマスク、同年5月にアルコール消毒製品について、購入価格を超える価格での転売を禁止しました。いずれの物資も需給のひっ迫が改善したことから、同年8月に当該規制を解除しました。解除後も引き続き食料品、生活必需品等の需給の状況を注視して必要に応じて関係省庁と連携して対応しています。新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時において、これに便乗した悪質商法等に関する注意喚起について、関係省庁と連携して注意喚起を実施しました。

（5）特定商取引法及び預託法等の執行強化等【再掲】

第2部第2章第1節2.（2）ア 特定商取引法及び預託法等の執行強化等を参照。

（6）「オレオレ詐欺等対策プラン」の推進による特殊詐欺の取締り、被害防止の推進【再掲】

第2部第2章第1節2.（7）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、被害防止の推進を参照。

（7）被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の取締りの推進【再掲】

第2部第2章第1節2.（7）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を参照。

（8）ヤミ金融事犯の取締りの推進【再掲】

第2部第2章第1節2.（7）カ ヤミ金融事犯の取締りの推進を参照。

（9）特定商取引法の通信販売での不法行為への対応【再掲】

第2部第2章第1節2.（10）ア 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応を参照。

（10）生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進【再掲】

第2部第2章第1節3.（7）生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進を参照。

（11）IT・AIを活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化【再掲】

第2部第2章第1節4.（8）IT・AIを活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化を参照。

（12）国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化

国民生活センター⁹³では、全国の消費生活センター等からの商品やサービス等消費生活全般に関する相談や問合せ等に対応する「経由相談」を実施しており、各地の消費生活センター等へ

93) 国民生活センターは、消費者行政における中核的な実施機関であり、①消費者行政の司令塔機能の発揮、②地方消費者行政の推進、③消費者への注意喚起のいずれにとっても必要不可欠な存在である。

国民生活センターの在り方については、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）の下で開催された「消費者行政の体制整備のための意見交換会」（2013年）等において検討が進められていたが、「独立行政法人改革等に関する基本的な方針」（平成25年12月閣議決定）を踏まえ、「独立行政法人通則法の一部を改正する法律」（平成26年法律第66号）と「独立行政法人通則法の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備に関する法律」（平成26年法律第67号）において、独立行政法人の新たな類型の一つである「中期目標管理法人」とすることとされた（「中期目標管理法人」とは、一定の自主性及び自律性を発揮しつつ、中期的な視点での執行が求められる公共上の事務等について、国が定める中期的な目標を達成するための計画に基づき、国民の需要に的確に対応した多様で良質なサービスの提供を通じた公共の利益の増進を推進することを目的とする法人を指す。）。

の相談支援機能を強化するため、専門チーム制を導入し、専門家からのヒアリング、事業者団体等との意見交換会等を多数行い、専門性の強化を図っています。

また、土日祝日に窓口を開設していない消費生活センター等を支援するため、消費者ホットラインを通じて「休日相談」を行うとともに、平日には、地方の消費生活センター等に電話がつかない場合に対応する「平日バックアップ相談」を運営しています。

さらに、地方の消費生活センター等が昼休みを設けることの多い平日の11時から13時までの時間帯に、消費者から電話で相談を受け付ける「お昼の消費生活相談」を行っています。

2022年度は「経由相談」は5,828件、「休日相談」は5,794件、「平日バックアップ相談」は3,245件、「お昼の消費生活相談」は1,969件を受け付けました。

また、新型コロナウイルス感染症に関連した詐欺的トラブルの未然防止・拡大防止のため、2021年12月24日から2022年6月23日まで「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」を開設し、土日祝日（年末年始を除く。）も含め対応しました（受付件数：985件、うちコロナ関連詐欺が疑われる件数：24件、うちコロナ関連詐欺以外のコロナ関連件数：90件）。

また、相談処理の専門性の強化を図るため、法律、自動車、土地・住宅、美容医療及び決済手段について高度専門相談を実施しています。さらに、商品に関する苦情相談の解決のため、各地の消費生活センター等からの依頼を受けて商品テストを実施しています。

このほか、CCJにおいて、越境取引に関する消費者相談に対応しています。

2. デジタル社会での消費者利益の擁護・増進の両立

（1）経済のデジタル化の深化に伴う取引・

決済の高度化・円滑化等への対応

ア キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現

経済産業省では、セキュリティに対する不安からキャッシュレス決済の利用をためらう消費者の不安解消に向けて、決済事業者による不正対策の取組等を調査するとともに、その結果等を踏まえた消費者に対する周知・広報を2023

年3月に実施しました。

金融庁では、不正利用やシステム障害等の事案の発生を受け、主要なスマートフォン決済サービスを営む事業者に対して行ったシステムリスク管理態勢の実態把握（2019年度）において、リスクに応じた利用者認証方式や不正取引の監視体制、キャンペーン時に増加する取引量へのシステム対応等に課題が見られたこと等を踏まえ、セキュリティ対策の向上・システムの安定稼働を促すとともに、2020年6月に「事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係）」を改正しました。

また、資金移動業者の決済サービスを通じた銀行口座からの不正出金事案を受け、2020年9月に、銀行や資金移動業者に対し、不正防止策の実施や被害補償について要請を行い、同年9月及び10月には銀行口座からの不正な出金についての注意喚起を実施しました。また、同年12月には、預金取扱金融機関に対し、銀行口座と連携する決済サービスに関するセキュリティの状況等の実態把握のため、全国銀行協会と連携して実施した調査の調査結果を公表しました。さらに、2021年2月に「事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係）」、「主要行等向けの総合的な監督指針」等を改正しました。

複数の資金移動業者において、システム障害や情報の漏えい事案等が発生したことを受け、2021年12月に、資金移動業者に対し、①システムリスク管理態勢や情報管理態勢が適切か改めて確認すること及び②システム障害等が発生した場合の緊急時態勢が適切か改めて確認するとともに、障害等の発生時には、利用者に対して丁寧な顧客対応を行うこと等を要請しました。

消費者庁では、2022年6月に、消費者庁LINE公式アカウント「消費者庁 若者ナビ！」において、キャッシュレス決済に関する注意喚起を実施しました。

イ デジタルプラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保【再掲】

第2部第2章第3節1.（1）デジタルプラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保を参照。

(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

情報銀行とは、個人の関与の下でパーソナルデータの流通・活用を進める仕組みです。総務省及び経済産業省では「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」の見直しを実施しています。また、総務省では、情報銀行を活用して個人起点かつ安全なパーソナルデータ流通を実現するために必要なルールの検討に資する調査・実証事業を実施しています。さらに、情報銀行について、その認定を行う団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組んでいるところです。

2022年度には、同検討会の下にワーキンググループを設置し、情報信託機能における健康・医療分野の要配慮個人情報情報の取扱いについて重点的に検討を実施しました。また、総務省では、情報銀行と地方公共団体のデータ連携や、教育分野における情報銀行の活用に向けた調査等を実施しました。

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

レセプト情報・特定健診等情報データベース（NDB⁹⁴）、介護保険総合データベース（介護DB⁹⁵）について、2020年10月から民間事業者等も含め広く利活用可能なものとし、さらに匿名のまま情報の連携解析を可能としました。

また、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等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、個別化医療を推進しているところです。2019

年6月にがん遺伝子パネル検査が保険収載されて以降、2023年3月31日時点で5万1000症例以上のゲノム情報と臨床情報がC-CATに登録されました。これらの集積した情報を二次利活用する体制を構築し利活用を進めています。

(3)デジタルプラットフォームその他技術革新の成果の消費生活への導入等における消費者への配慮等

ア 「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進【再掲】

第2部第2章第3節1.（2）「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進を参照。

イ 高齢者等に向けたデジタル活用支援の推進

総務省では、高齢者等のデジタル活用の不安解消に向けて、スマートフォンを利用したオンライン行政手続等について、身近な場所で学習や相談を行えるデジタル活用支援の講習会等を、2021年度から全国において本格的に実施しています。

ウ デジタル機器・サービスの利用に係る新たな消費者問題への対応

消費者庁では、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」の取りまとめを踏まえ、国際消費者政策研究センターにおいて、「新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトを実施しており、2020年度アンケート調査結果について2022年4月15日に公表しました。

94)「高齢者の医療の確保に関する法律」（昭和57年法律第80号）の規定に基づき、医療費適正化計画の作成、実施及び評価に資することを目的として、保険者等からレセプト情報及び特定健診・特定保健指導情報を匿名化した上で収集しているデータベース。

95)「介護保険法」（平成9年法律第123号）の規定に基づき、介護保険事業計画の作成、実施及び評価並びに国民の健康の保持増進及びその有する能力の維持向上に資することを目的として、市町村等から要介護認定情報、介護レセプト等情報を、匿名化した上で収集しているデータベース。

エ オンラインゲームに係る消費者問題への対応

「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の取りまとめを踏まえ、消費者庁は、オンラインゲームに関する消費生活相談が寄せられた場合の消費生活相談員の対応や他の専門機関への紹介の在り方等について検討を行うため、「オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係るアドバイザー会議」を開催しました。2022年6月、消費者庁は、同アドバイザー会議の議論を経て、「オンラインゲームに関する消費生活相談対応マニュアル」を作成し、公表しました。

オ 電子商取引環境整備に資するルール整備【再掲】

第2部第2章第1節2. (10)カ 電子商取引環境整備に資するルール整備を参照

カ 自動運転の実現に向けた制度整備の推進

国土交通省では、自動運転の普及・促進に向けた道路側からの支援について検討を行っています。高速道路での安全で円滑な自動運転を実現するため、区画線の管理目安や先読み情報の提供手法等について、官民連携による共同研究を実施しています。また、まちなかでの自動運転サービス導入における交通安全対策や道路側からの情報提供の在り方に関する調査検討を行っています。

警察庁では、レベル4⁹⁶の自動運転に向けた制度整備に関する課題等について検討を行い、2022年4月、第208回国会において、レベル4に相当する、運転者がいない状態での自動運転である特定自動運行の許可制度の創設等を内容とする「道路交通法の一部を改正する法律」（令和4年法律第32号）が成立し、2023年4月から施行されました。

法務省では、自動運転の実用化が検討されている様々なケースにおいて、道路交通法等の関係法令等の交通ルール、運送事業に関する法制度等による、関係主体に期待される役割や義務の明確化についての検討結果を踏まえて、法的

責任に関する検討を行うために、その議論の方向性等を注視しています。

キ 犬猫のマイクロチップ登録義務化

2019年に公布された「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）より、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ました。当該制度は2022年6月1日に施行され、同年12月1日時点で約50万頭を超える犬猫の情報登録がなされています。マイクロチップの装着とそれにひもづく所有者等の情報の登録を進めることで、迷子や盗難の抑止効果や、迷子や災害時に逸走した犬や猫の飼い主への返還が容易になることが期待されます。当該制度の着実かつ円滑な運用に向けて、犬猫等販売業者や飼い主等の消費者にマイクロチップ情報登録を促す普及啓発を引き続き進めるとともに、情報登録システムを使いやすくするための改修を進めています。

3. 消費生活のグローバル化の進展への対応

(1) 越境消費者トラブルへの対応力の強化

情報化や国際化の進展に伴い、消費者がインターネットを通じて気軽に海外事業者と取引できるようになった反面、こうした国境を越えた取引（越境取引）に関連する消費者問題も増加しています。

このような問題に対応するため、消費者庁は、2011年に、越境取引に関する消費者相談窓口を開設し、2015年からCCJとして国民生活センターが事業を行っています。

CCJでは、2015年6月から越境消費者相談の受付を開始しました。2022年度は5,006件の相談を受け付け、消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行いました。これらについては、国民生活センターのウェブサイトでは2022年度に2回公表を行いました。

また、海外の消費者相談機関との更なる連携強化・拡大を進め、CCJと連携する海外消費者相談機関は、2023年4月1日時点で計15機関、これらの機関が担当する国・地域は26となっ

96) SAE (Society of Automotive Engineers) InternationalのJ3016における運転自動化レベルのうち、システムが全ての動的運転タスク（操舵、加減速、運転環境の監視、反応の実行等、車両を操作する際にリアルタイムで行う必要がある機能）及び作動継続が困難な場合への応答を限定された運行設計領域において実行するもの。

ています。

(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

消費者庁では、地方消費者行政強化交付金を通じて、在留外国人の対応を含む消費生活相談体制の強化に向けた地方公共団体の取組を支援しています。2022年4月1日時点では31都道府県、460市区町村等において通訳の活用等の体制整備が図られています。

また、国民生活センターにおいて、訪日観光客が日本滞在中に消費者トラブルに遭った際の電話相談窓口「訪日観光客消費者ホットライン」を2018年12月に開設しました。また、同ホットラインでは、多言語による安定した情報提供を行うため、訪日観光客を対象とした多言語ウェブサイト及び多言語チャットボットを2021年7月に開設しました。

(3) 二国間・地域間・多国間における政策対話・協力等の実施

消費者庁は、2022年4月及び11月にOECD消費者政策委員会（CCP）本会合及び下部作業部会の製品安全作業部会本会合に参加しました。新型コロナウイルス感染症の影響により、2020年以降はオンライン形式での開催が続きましたが、11月に、3年ぶりにパリのOECD本部で実開催されました。これらの会合では、オンライン上のダーク・パターン、デジタル時代のぜい弱な消費者、製品安全誓約の政策ガイダンス等について議論が行われました。ダーク・パターンについては、2022年10月に報告書が公表され、その中でダーク・パターンの定義が示されました。デジタル時代のぜい弱な消費者については、高齢者、子供等の伝統的な「弱者」といった属性のみを切り口にするのではなく、ダーク・パターン、デジタル格差等「状況」によるぜい弱性を取り上げることが重要であるとする観点から、議論が展開されました。製品安全誓約は、オンライン市場事業者と消費者製品安全当局との間で、製品安全の強化のため自主的に交わされる取決めですが、この政策ガイダンスが2022年7月に公表され、事例や注意点が示されました。

日本は、CCP及び製品安全作業部会の副議長を長年務めており、勧告の見直しやガイドラインの作成等において議論を主導し、その方向性の決定に関与するなど、重要な役割を果たしています。

(4) 海外消費者関係法執行機関との連携

消費者庁は、2022年5月、消費者月間に合わせて、ICPEN⁹⁷が推奨する「詐欺防止月間」を「金融消費者」をテーマに実施したほか、本会合にも参加しました。会合では、オンライン上の不正レビューや環境配慮に関する虚偽表示等への対応、連鎖販売取引、無限連鎖講等への執行等に関し情報共有及び意見交換を行いました。

(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

2020年7月に徳島県に開設した新未来創造戦略本部では、海外の研究者等との国際共同研究や政策研究を基点とした国際交流を行っていくことに加えて、国際シンポジウム等の国際交流事業を実施しています。

国際シンポジウムでは、2022年6月には、フランス・英国・米国、10月にはマレーシア・タイと、それぞれ研究者等による講演や議論を行いました。こうした国際業務を通じて、海外諸国の消費者政策の情勢を把握するとともに、消費者庁の取組を世界に発信していくことを目指しています。

97) International Consumer Protection and Enforcement Network（消費者保護及び執行のための国際ネットワーク）の略。

第4節 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

2012年12月に消費者教育推進法が施行され、同法第19条の規定に基づき、消費者教育推進会議（以下「推進会議」という。）が設置されました。推進会議の任務は、①消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進に関して、委員相互の情報の交換及び調整を行うこと、②「消費者教育の推進に関する基本的な方針」に関し、意見を述べることです。

同基本方針は、消費者教育の意義及び基本的な方向、内容等を記したものです。推進会議や消費者委員会等の意見を踏まえ、同基本方針は2013年6月に閣議決定され、2023年3月に消費者の多様化や社会経済情勢の変化等を踏まえ、2回目の変更を行いました。

都道府県及び市町村は、同基本方針を踏まえ、その区域における消費者教育の推進に関する施策についての計画（消費者教育推進計画）を定めるよう努めることとなっています。また、その区域における消費者教育を推進するため、消費者教育推進地域協議会を組織するよう努めることにもなっています。「消費者教育推進計画」及び消費者教育推進地域協議会は、「地方消費者行政強化作戦2020」の政策目標に位置付けられており、消費者行政ブロック会議等において策定・設置を促しています。2022年4月1日時点で、「消費者教育推進計画」は47都道府県・18政令市で策定し、消費者教育推進地域協議会は47都道府県・19政令市で設置しています。

また、消費者教育推進のための研修を国民生活センターにおいて行い、2022年度は16回（受

講者数526人）実施しました。

このほか、「『旧統一教会』問題関係省庁連絡会議」の取りまとめや「靈感商法等の悪質商法への対策検討会」の報告書において、消費者被害の未然防止のための消費者教育の取組強化が指摘されていることを踏まえ、消費者教育推進会議の下に「消費者力」育成・強化ワーキングチームを設置し、幅広い世代を対象に「消費者力」を身に付けるための新たな教材の開発について、検討しています。

文部科学省では、大学等における消費者教育の基本的な方向性をまとめた「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」（2011年3月消費者教育推進委員会決定）について、2018年度に改訂を行いました。また、成年年齢の引下げを踏まえ、地域における消費者教育が一層推進されるよう、「消費者教育アドバイザー⁹⁸」の派遣を実施しました。さらに、消費者教育フェスタを主催し、多様な関係者との交流を図るとともに、学校や地域における消費者教育の実践事例について報告を行いました。

また、毎年度、全国（2022年度は14機関）で社会教育主事講習⁹⁹を実施し、消費者教育の講義を行うなど、地域における消費者教育の促進に取り組んでいます。

(2)学校における消費者教育の推進

文部科学省では、2017・2018年に、小・中学校、特別支援学校小学部・中学部、高等学校、特別支援学校高等部の学習指導要領を改訂し、関連する教科等において消費者教育に関する学習内容の更なる充実を図りました。また、消費者教育フェスタを開催するとともに、2016年度及び2020年度に消費者教育推進委員会で作成した「消費者教育の指導者用啓発資料」を用いて、消費者教育を通じて育むべき力と指導者の役割、指導者が消費者教育を行う上でのヒン

98) 文部科学省では2013年度から地域における消費者教育が、連携・協働により一層推進されるよう、全国の社会教育等における消費者教育の先駆的实践者を消費者教育アドバイザーに委嘱し、地方公共団体からの求めに応じて派遣している。

99) 社会教育主事となり得る資格を付与することを目的として、大学その他の教育機関で実施される講習（約20日間）。社会教育主事は、都道府県及び市町村の教育委員会の事務局に置かれる専門的職員で、社会教育を行う者に対する専門的技術的な助言・指導に当たる役割。

トや関係者が相互に連携して取り組む手法等について普及・啓発を行っています。

金融庁では、金融庁や関係団体から構成される金融経済教育推進会議において、「最低限身に付けるべき金融リテラシー」の内容を項目別・年齢層別に具体化・体系化した「金融リテラシー・マップ」を2014年6月に作成（2015年6月に改訂）しました。

これらの関係団体と連携した取組として、大学生に対し、「金融リテラシー・マップ」に基づいた授業を2022年度に14大学において実施しました。

消費者庁では、2022年4月からの成年年齢引下げに伴い、「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」等に基づき、全国での実践的な消費者教育の実施に向けた働き掛け等を行い、2021年度の進捗状況を2022年6月に公表しました。また、2022年度は、「社会への扉」等の活用実績が比較的低い特別支援学校や私立高等学校に加え、中学校や大学等を対象に、出前講座事業を展開しました。

2022年度には国民生活センターにおいて、教員の指導力向上の観点から、教員を対象とした研修を4回実施しました。

（3）地域における消費者教育の推進

文部科学省では、成年年齢の引下げに伴い、地域における消費者教育が一層推進されるよう、「消費者教育アドバイザー」の派遣を実施しました。

また、多様な主体が情報共有し、相互に連携するための場として消費者教育フェスタを開催しており、2022年度は、岐阜県での開催は「専門学校における消費者教育の取り組み方」、東京都での開催は、「子供・若者の社会参画を育む消費者教育～『消費者の視点』でつながる教育分野の連携・協働のかたち～」、浜松市での開催は、「子供・若者の社会参画を育む消費者教育～浜松発！地域の多様な主体による連携・協働のかたち～」とそれぞれのテーマに、専門

家による講演、取組報告やグループディスカッション・パネルディスカッションを実施し、一部をオンラインと現地開催の併用型で実施しました。

消費者庁では、地方公共団体におけるコーディネート機能の強化に向けて、消費者教育コーディネーターの活動スキルの向上と積極的な情報交換を図ることを目的として、2022年7月に第2回消費者教育コーディネーター会議を実施しました。

公正取引委員会では、2022年度には、「消費者セミナー¹⁰⁰」を83回、「独占禁止法教室¹⁰¹」を220回、「一日公正取引委員会¹⁰²」を8回開催しました。また、消費者の暮らしと独占禁止法の関わりについて説明した資料を、「消費者セミナー」や「独占禁止法教室」の出席者に配布しました。

（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

消費者庁では、成年年齢引下げに関する若者の消費者トラブルについて理解を深めることを目的に、10歳代後半から20歳代までの子を持つ親世代を対象としたセミナー動画を作成し、事業者等に周知しました。また、「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針—消費者教育の実践・定着プラン—」に基づき、若年者向け消費者教育を高等学校段階のみならず、社会人も含めた若年者への切れ目のない対応へと進展させることとし、事業者における新人研修向け消費者教育プログラムの開発に取り組みました。

消費者教育ポータルサイトでは、事業者・事業者団体等が作成した教材や実践事例についても積極的に収集し掲載するよう努めています。2023年3月31日時点で、消費者教育ポータルサイトのアクセス数は、35万7563件でした。

（5）法教育の推進

法務省では、法律専門家ではない一般の人々

100) 消費者に独占禁止法の内容や公正取引委員会の活動について、より一層の理解を深めてもらうため、公正取引委員会事務総局の職員を消費者団体等の勉強会に派遣するもの。

101) 中学生・高校生・大学生に経済活動の基本ルールである独占禁止法の役割について学んでもらうため、公正取引委員会事務総局の職員を学校の授業に講師として派遣するもの。

102) 公正取引委員会の本局及び地方事務所等の所在地以外の都市において、「消費者セミナー」及び「独占禁止法教室」を独占禁止法講演会等と共に1か所で同時に開催するもの。

が、法や司法制度、これらの基礎に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）を推進しており、消費活動の前提となる私法の基本的な考え方についても取り上げるなど、様々な取組を行っています。

法教育の普及・啓発に向けた取組としては、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の在り方及び教育関係者と法曹関係者による連携・協働の在り方等、法教育に関する取組について多角的な視点から検討するため、法教育推進協議会及び部会を開催（2022年度・6回）しています。

また、法教育の具体的内容及びその実践方法をより分かりやすくするため、発達段階に応じた法教育教材を作成し、全国の小中学校、高等学校、教育委員会等に配布しているほか、これらの教材の利用促進を図るため、教材を活用したモデル授業例を法務省ウェブサイトで公開しています。

このほか、法教育の担い手である教員が法教育の具体的な実践方法を習得することを通じて法教育の推進を図るため、教員向け法教育セミナーを実施しています。

さらに、学校現場等に法教育情報を提供することによって、法教育の積極的な実践を後押しするため、法教育に関するリーフレットを作成し、全国の学校、教育委員会等に配布しているほか、学校や各種団体からの要請に応じて、法務省の職員を講師として派遣し、教員、児童・生徒や、一般の人々に対して法的なものの考え方等について説明する法教育授業を実施しています。

加えて、2022年4月に成年年齢が18歳に引き下げられたことを踏まえ、契約や私法の基本的な考え方を学ぶことができる高校生向けのリーフレットを作成し、全国の高等学校、教育委員会等に配布しています。

（6）金融経済教育の推進

金融庁では、幅広い層に対して金融経済教育の取組の推進に向けて、金融経済教育や資産形成に関する動画の作成・配信や、政府広報を活用した普及啓発活動等を行いました。

また、2022年4月から高等学校において年次進行で実施されている学習指導要領では、金融経済分野に関する記述がより充実したため、

これに対応して指導教材を作成するとともに、教員等の研修会への講師派遣を実施しました。

金融広報中央委員会等の関係団体と連携し、大学生に対し、「金融リテラシー・マップ」に基づいた授業を14大学で実施しました。また、金融庁及び財務局において、学校や地域で開催される講座等（オンライン開催を含む）への講師派遣を926回実施しました（2023年3月31日時点）。

また、金融サービス利用に伴うトラブルの発生の未然防止等に向けた事前相談の提供の充実を図るため、「事前相談（予防的なガイド）」を2014年から開設し、相談への対応を行っています。

（7）食育の推進【再掲】

第2部第2章第2節1.（2）食育の推進を参照。

（8）エシカル消費の普及啓発【再掲】

第2部第2章第2節3.（1）エシカル消費の普及啓発を参照。

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

効果的な普及啓発を展開するため、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等を適時適切に作成しています。その際、多様な消費者にとって分かりやすい資料にするとともに、必要とする消費者への確に届くようにするため、各種の行政及び民間機関との連携体制の構築・強化に努めています。

消費者庁では、2022年度に、消費者被害に遭いやすい若年者の人物像について、アンケートを活用し作成するとともに、若年者への効果的な情報発信手法を検討するため、ウェブサイト内の行動履歴の解析を行いました。

（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】

第2部第2章第2節2.（1）脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革を参照。

(3)海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」）の推進【再掲】

第2部第2章第2節2.（2）海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」）の推進を参照。

(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】

第2部第2章第2節2.（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を参照。

第5節 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

各省庁等に対し、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ために、審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任状況を取りまとめています（具体的には第2部第2章別表1参照。）。

(2) 消費者団体との連携及び支援等

消費者行政の推進に当たっては、幅広い関係者に消費者庁の「サポーター」や「提案者」になってもらうことが重要です。特に、消費者団体は、消費生活の実態に即し、消費者の埋もれがちな声を集約し、具体的な意見にまとめて表明する団体であり、その継続的・持続的な活動は消費者行政の推進に当たり極めて重要です。

このため、消費者庁では、全国の消費者団体等と定期的に意見交換の場を設けており、2022年度は、3月に11団体との意見交換会を開催しました。また、電子メールを用いた消費者団体等との意見交換システムを運用し¹⁰³、全国の消費者団体等との情報・意見交換を行っています。さらに、消費者団体等が開催するシンポジウム等に消費者庁幹部等を派遣し講演等を行うとともに、消費者団体の広報誌等への寄稿やインタビュー取材に対応するなど、消費者団体等とコミュニケーションを図るとともに、消費者団体等の活動を支援しています。加えて、高齢者及び障害者の消費者被害の防止を図るため、消費者団体、高齢福祉関係団体、障害者団体、関係省庁等で構成される、高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会を開催し、消費者トラブルについての情報共有をするとともに、見守り活動の積極的な取組に向けた申合せを公表するなどの取組を行っています。

また、当面の重要課題の解決を見据えた、つながりの場として、「地方連携推進フォーラム」

を開催し、地域における消費者行政関係者等の連携強化と活動の活性化を支援しています。

(3) 消費者政策の実施の状況の報告

消費者庁では、消費者基本法第10条の2の規定に基づき、毎年、政府が前年度に講じた消費者政策の実施の状況について、消費者白書の一部として国会へ報告、公表を行っています。2022年度は、6月7日に2021年度の実施状況について国会へ報告、公表を行いました。

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

ア 消費者庁における政策の評価

消費者庁の2021年度の政策評価として、「消費者庁における政策評価に関する基本計画」（2018年3月12日消費者庁長官決定。2022年3月29日最終改正）及び「令和3年度消費者庁政策評価実施計画」（2022年3月29日消費者庁長官決定）に基づき、2022年8月に評価書を公表しました。

イ 消費者庁における予算・組織上の措置

2022年度には、取引デジタル化に対応した安全・安心な消費環境の構築、若年者・高齢者・障害者等のぜい弱な消費者の被害防止対策の強化等に対応するために必要となる予算措置及び体制整備を行いました。さらに、靈感商法等の悪質商法対策や物価高騰対策等については追加の予算措置も行っています。

ウ 消費者委員会における調査審議

消費者委員会は独立した第三者機関として、消費者の声を踏まえつつ自ら調査審議を行い、消費者庁を含む関係省庁の消費者行政全般に対して建議等を実施するとともに、内閣総理大臣、関係各大臣等の諮問に応じて調査審議を行います。消費者行政が直面する諸課題に適切に対処するためには、消費者委員会が様々な消費者問題について調査審議を行い、積極的に建議等を

103) 「だんたい通信」の名称でVol. 254まで配信済み。同通信では配信登録団体からの意見を随時受け付けている。

行うことが重要であることから、内閣府において、事務局体制の充実・強化を図るための予算・定員要求を着実にを行うとともに、民間の多様な専門分野における人材を任期付職員、技術参与や政策調査員等として任用し、消費者委員会が行う活動を支援しています。

消費者委員会は調査審議を進めるために、関係省庁への資料要求やヒアリング等を頻繁に実施しています。この結果、2009年9月の発足以降、数多くの建議等の表明を行ってきており、これらの建議等は、消費者基本計画への反映、法令の改正・執行強化等を通じて、消費者行政の推進にいかされています。

2022年度においては、2022年9月に「SNSを利用して行われる取引における消費者問題に関する建議」を発出したほか、「SNSを利用して行われる取引に関する消費者委員会意見」、「消費者教育の推進に関する基本的な方針の変更に向けての意見」等、5件の意見を発出しました。また、内閣総理大臣等の諮問に応じ、2022年度には、「事業者が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置についての指針の変更についての答申」を含め、10件の答申等を発出しました。

(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

消費者庁では、消費者行政が消費者を取り巻く環境の変化に対応し消費者政策を企画立案していくために、消費生活や消費者政策に関する一般消費者の意識、行動等について包括的な調査項目を設定して、年1回実施している「消費者意識基本調査」を2022年11月に実施したほか、2022年度からは時宜に応じた調査項目を設定した「消費生活意識調査」を随時実施しており、2022年度は4回公表しました。

また、消費者行政の検証・評価の数値指標の一環として、「消費者意識基本調査」の結果及び消費生活相談情報等を活用した、2022年の「消費者被害・トラブル額の推計」を実施しました。

新未来創造戦略本部では、「SNS（LINE）を活用した消費生活相談の実証実験」の対象地域を拡大するなど、徳島県等を実証フィールドとしたモデルプロジェクトを発展させて実施するとともに、「特殊詐欺等の消費者被害における

心理・行動特性に関する研究」等の研究を進めています。

(3) 消費者庁新未来創造戦略本部の機能の発揮

消費者庁は、実証に基づいた政策の分析・研究機能をベースとした消費者行政の発展・創造の拠点として、2017年7月に設置した消費者行政新未来創造オフィスにおいて、徳島県等を実証フィールドとした分析・研究プロジェクト等を実施してきました。

2020年7月に徳島県に開設した新未来創造戦略本部は、機能を充実させ、①全国展開を見据えたモデルプロジェクトの拠点、②消費者政策の研究拠点とするほか、③新たな国際業務の拠点としても位置付けて取組を進めています。また、首都圏における大規模災害発生時の消費者庁のバックアップ機能を担うとともに、引き続き、消費者庁の働き方改革の拠点としても位置付けられています。

(4) 国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化【再掲】

第2部第2章第3節1. (12) 国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化を参照。

(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

「昇任時相談窓口等体験研修」は、「生活安心プロジェクト『消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて』（2008年4月国民生活審議会意見）に対するアクションプラン（工程表）」（同年7月生活安心プロジェクトに関する関係省庁局長会議決定）に基づき、各省庁の審議官級職員を対象に2009年度に内閣府と人事院の共催により、試行的に開始されました。その後、「第2期消費者基本計画」（平成22年3月閣議決定）において継続的に実施することとされ、以後、消費者庁と人事院の共催により実施しています。

具体的には、国民生活センターや消費生活センター、行政相談所、法テラス、公共職業安定所、福祉事務所、年金事務所の協力を得て、消費者・生活者の声に触れる相談窓口業務を体験する業務体験研修及び同研修で得られた経験や

気づき、行政や公務員の在り方について考えたこと等を参加者間で討議するとともに、討議概要を発表する事後研修から構成されています。

2022年度は、引き続き新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響により、業務体験研修に代えて、消費生活相談員を講師として、消費者や生活者の目線・見方を知ることにより今後の行政や公務員の在り方について考えるオンライン形式の研修を実施し、計83名が研修に参加しました。研修終了後に実施したアンケートでは、参加者の80.7%から「有益」な成果が得られた旨回答がありました。また、「トラブルに直面して救済を求める国民に対して、どのような心掛けと態度で接するべきかを実例を通して学ぶことができ、大変有意義であった」、「高齢者・若者ごとに、陥りやすい傾向が、大変分かりやすく取り上げられており、行政を進める上での気づきが得られた」等の学びへの具体的な回答が寄せられました。

(6)消費者からの情報・相談の受付体制の充実

消費者庁及び関係省庁等では、消費者からの多様な情報・相談に対応するために、相談窓口ごとに電話、メール等の受付手段を拡充するなど、体制の整備を進めています。

消費者庁では、消費者からの情報・相談の受付体制の拡充について、関係省庁等の相談窓口の設置状況を取りまとめています（主な相談等窓口は第2部第2章別表2参照。）。

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

消費者の安全・安心の確保のためには、現場である地方消費者行政の充実・強化が不可欠との認識から、消費者庁では現在、「地方消費者行政強化作戦2020」に基づく取組を進めており、地方公共団体との連携を強化しながら、地方消費者行政交付金等により地方公共団体における取組を支援しているところです。

これまで、消費者庁では、地方消費者行政推進交付金の当初予算化及び基金の活用期間の延長を措置したことを踏まえ、中長期的な検討を実施するため、2015年度に「地方消費者行政強化作戦」を定め、計画的・安定的な取組の中

で、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全国的な整備を進めるとともに、人員・予算の確保に向けた地方公共団体の自主的な取組を推進してきました。2018年度以降の「地方消費者行政の充実・強化に向けた今後の支援のあり方等に関する検討会」では、従来の地方消費者行政推進交付金の活用とともに、国として取り組むべき新たな消費者問題や重要課題に対する支援の必要性が指摘され、これらに意欲的に取り組む地方公共団体を中期的・計画的に支援する仕組みを構築することが提案されました。これに基づき、2018年度に「地方消費者行政強化交付金」が創設され、2022年度は、31.5億円を措置しています。加えて、令和4年度補正予算（第2号）において、いわゆる靈感商法等の悪質商法に対する地方の取組を重点的に支援するための事業メニュー（5億円、補助率10/10）を創設しました。

また、同検討会の報告書を契機として、地方公共団体の知事等に対して、地方消費者行政の重要性及びそれに必要な自主財源の確保を呼び掛けてきました。2019年1月からは、「地方消費者行政強化キャラバン」として、政務（大臣・副大臣・政務官）及び幹部職員が自ら全国の都道府県を訪問し、直接、知事等に自主財源に裏付けられた地方消費者行政の充実等を働き掛ける取組を47都道府県全てに行いました。こうした中で、第4期消費者基本計画の閣議決定を受けて、2020年4月に、今後の地方消費者行政の目指すべき姿を示す「地方消費者行政強化作戦2020」を策定しました。このほか、2020年度からは、民間事業者・団体等をプラットフォームとして、新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出することを目的とした「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」や、消費生活相談員の担い手確保に向けた養成講座等も実施しています。

東日本大震災の被災地への支援としては、震災・原発事故を受けた緊急対応（食品等の放射性物質検査、食の安全性等に関する消費生活相談対応等）により、被災県（岩手・宮城・福島・茨城）では基金に不足が見込まれたため、交付金等を措置してきました。2022年度には地方消費者行政推進交付金として福島県に2.79億円を措置しています。

(2) 地域の見守りネットワークの構築

消費者庁では、消費者トラブルの防止及び被害からの救済について、地方消費者行政強化交付金等により、被害に遭うリスクの高い消費者（障害者、高齢者、被害経験者等）を効果的・重点的に地域で見守る体制を構築し、消費者トラブルの防止及び早期発見を図る取組等を支援するとともに、地方消費者行政強化キャラバンによる地方公共団体の長への働き掛け等により消費者安全確保地域協議会の設置を促進しています。

2022年10月には、「第18回高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」が構成団体の見守り活動の更なる促進を図ることを目的に開催されました。高齢者や障害者の見守りに関して特に顕著な取組を行っている地方公共団体、消費者団体、専門職団体が発表を行い、情報共有を行いました。「高齢者、障がい者の消費者トラブル防止のため、積極的な情報発信を行う」こと、「多様な主体と緊密に連携して、高齢消費者・障がい消費者を見守り消費者トラブルの被害の回復と未然防止に取り組む」こと等について申合せの確認をしました。

また、2022年度には、地方消費者行政に関する先進的モデル事業として「高齢者、障害者等を見守るネットワークの構築及び地域活性化の実証」を実施し、消費者被害の未然防止や被害救済に資する見守りネットワークの構築・活性化を図るとともに、関係団体間の連携や必要な資料の開発等を行い、取組の検証を行いました。

(3) 地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有

消費者庁では、2010年度から、国民生活センター及び経済産業局等を含めた国の機関と、都道府県・政令市の担当課長との意見交換や情報共有の場として、「消費者行政ブロック会議」を開催しています。

また、都道府県・政令市の消費生活センター所長が意見交換や情報共有を行うため、国民生活センターが地方公共団体とブロックごとに開催する「消費生活センター所長会議」に、消費者庁職員が出席し、意見交換を行っています。

2022年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の状況に鑑み、11月にオンラインでの会議を開催しました。

加えて、毎年4月に都道府県及び政令市の消費者行政担当課長等向けの「都道府県等消費者行政担当課長会議」を開催し、最近の国の消費者行政の動向について情報の共有を図っています。

これらの各会議を通じて、各地方公共団体の消費者行政担当者と意見交換・情報提供を行っています。

(4) 都道府県における法執行強化

国と地方が情報共有を進めて法を厳正に執行し、被害をもたらしている事業者の行為を是正することは、消費者被害の拡大防止や軽減、予防につながります。このため、消費者庁では、地方公共団体の法執行力を強化することを目的として、地方公共団体の執行担当者を対象とした研修を行っています。

2022年度には、執行実務に必要な基礎知識の習得を目的とした「執行初任者研修」を、5月にオンラインで実施し（156名参加）、さらに、執行に必要な実務スキルの向上を目指した「執行専門研修」を、11月に対面形式で実施（71名参加）しました。

(5) 消費者ホットラインの運用及び認知度の向上

消費者がトラブルに見舞われたとしても、相談窓口の存在に気付かなかつたり、相談窓口は知っていたとしてもその連絡先が分からなかったりすることがあります。

このため、消費者庁では、全国どこからでも身近な消費生活相談窓口を案内する3桁の電話番号「188（いやや!）」（消費者ホットライン¹⁰⁴）の運用を行っており、2022年度の入電件数は97万9843件となりました。

同ホットラインについて、消費者への更なる普及啓発を図るため、5月18日の「消費者ホットライン188の日」にSNSによる広告配信を行いました。また、イメージキャラクター「イヤヤン」を活用したポスター・チラシの掲示・配布、マスメディアを活用した広報活動を行った

104) 消費者ホットラインは2010年1月12日から「0570-064-370（ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ みんなを）」で案内をしていた（現在も引き続き利用可能）。

ほか、SNS動画広告を配信するなど、様々な手法による広報を実施しました。

(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

消費者庁は、2022年度、地方公共団体に対する消費生活センター等との連携に関する要請を行いました。

(7)消費生活相談情報の的確な収集と活用

PIO-NETは、全国の消費生活相談業務の円滑な実施を支援するために1984年に運用を開始したシステムであり、国民生活センターと地方公共団体の消費生活センター等がオンラインネットワークで結ばれ、全国に寄せられた消費生活相談情報が集約されています。

2000年代中盤において、消費者被害が多様化、複雑化する中で、消費生活相談業務の支援に加えて、法執行等を担当する行政機関等からの利活用の需要が高まり、2007年に中央省庁及び独立行政法人でのPIO-NET利用が可能となりました。また2017年2月から、消費生活相談件数が急増している事業者や商品・サービスについて適格消費者団体及び特定適格消費者団体へ情報提供を行っています。

2021年9月には、PIO-NETのシステム更改を行い、機能追加やセキュリティの強化等、機能面・運用面を改善し、PIO-NET2020として運用を開始しました。

また、消費者庁と国民生活センターでは、2022年6月に「消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン2022」を公表し、消費生活相談のデジタル化やこれによる業務体制の整備等について、目指す将来像とそれに向けた作業の進め方の計画を示しました。また、地方公共団体との意見交換を実施するとともに、2021年度に引き続き「消費生活相談デジタル化アドバイザーボード」を開催して、消費生活相談の現場や識者からの意見・知見を聴取し、消費生活相談のデジタル化の具体化に向けた検討を進めました。

(8)国民生活センターによる研修の実施

国民生活センターの相模原事務所研修施設では、2022年度は31回¹⁰⁵⁾の研修を実施しました。

地方公共団体の職員や消費生活相談員等に対し、新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、事例検討や参加体験型研修を取り入れた研修を実施しました。また、同事務所内の商品テスト施設を活用した研修も実施しました。

105) (実施コース数)

- ・消費者行政職員研修：3回
- ・消費生活相談員研修：23回
- ・消費者教育推進のための研修：5回

【別表1】調査結果概要

(1) 調査対象とした審議会等(33)の状況 ※2023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	5

(2) 消費者の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	88
高齢者・障害児・者、児童・母子等に関する福祉関係団体の役職員	22
生活情報や福祉・金融・食品・情報通信・住宅等の身近な商品・サービスに詳しいジャーナリスト、評論家等	38
労働関係団体の役職員	31
消費者問題に関連する分野の研究者	19
消費者問題に詳しい弁護士・司法書士等の法律専門職	11
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	5
企業等で消費者からの意見等に対応しているお客様窓口担当者	4
民生委員等、住民の生活援助や福祉の増進に従事している者	2
その他 ^{※2}	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)	245
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	2,141

※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2】主な相談等窓口

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
消費者ホットライン	身近な消費生活に関する相談窓口（消費生活センター等） ^{注1} を案内する。	消費者庁	TEL:188	1
法人等による寄附の不当な勧誘と考えられる行為に関する情報提供フォーム	法人等による寄附の不当な勧誘と考えられる行為に関する情報を受け付ける。	消費者庁	ウェブサイト受付窓口： https://form.caa.go.jp/input.php?select=1214 郵送：〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎第4号館 消費者庁 消費者政策課 寄附勧誘対策室	2
取引DPF消費者保護法に基づく申出	取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益が害されるおそれがあると認める場合に、適当な措置をとるべきことを求める申出を受け付ける。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/digital_platform/inquiry/	2
消費者安全調査委員会申出窓口	消費者安全調査委員会に対する事故等原因調査等の申出及び申出に関する問合せを受け付ける。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/council/csic/application/#offer	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。 ※特定商取引法に関する相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	ウェブサイト受付窓口： https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/disobey_form/	1
預託法違反被疑情報提供フォーム	預託法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※預託法に関する相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	ウェブサイト受付窓口： https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/act_on_deposit/disobey_form/	1
景品表示法違反被疑情報提供フォーム	景品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※景品表示法に関する相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	ウェブサイト受付窓口： https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form/	1
携帯電話に関する景品表示法違反被疑情報提供フォーム	携帯電話に関する不当表示（景品表示法違反）の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※景品表示法に関する相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	ウェブサイト受付窓口： https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_002/	1
食品表示法違反被疑情報提供フォーム	食品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※食品表示法に関する相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	ウェブサイト受付窓口： https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/information/contact/disobey_form/	1

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
食品表示に関する お問合せ窓口・ フォーム	食品表示に関するお問合せを受け付ける。	消費者庁	TEL:03-3507-8800 ウェブサイト受付窓口： https://form.caa.go.jp/input.php?select=1075	2
公益通報者保護 制度相談ダイヤル (一元的相談窓口)	企業の従業員、民間事業者、行政機関職員等から寄せられる「公益通報者保護法」の制度に関する相談及び通報先に関する相談や行政機関の不適切な対応に関する苦情を一元的に受け付ける。	消費者庁	TEL:03-3507-9262 (聴覚障害者等電子メール相談の受付窓口) MAIL:g.koueki-soudan@caa.go.jp	2
個人情報保護法 相談ダイヤル	個人情報保護法に関する質問、民間事業者及び行政機関等における個人情報等の取扱い等に関する苦情等を一元的に受け付ける。	個人情報 保護委員会	TEL:03-6457-9849	1
食の安全ダイヤル	消費者等からの食品の安全性に関する情報提供、質問、意見等を受け付ける。	食品安全 委員会	TEL:03-6234-1177 メール問合せ窓口： https://form.cao.go.jp/shokuhin/opinion-0001.html	2
公正取引委員会 審査局管理企画課 情報管理室	独占禁止法違反被疑事実に関する情報を受け付ける。	公正取引 委員会	TEL:03-3581-5471 郵送：〒100-8987 東京都千代田区霞が関1-1-1 中央合同庁舎第6号館B棟 公正取引委員会事務総局審査局 管理企画課情報管理室 ウェブサイト受付窓口： https://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html	3
公正取引委員会 官房総務課	独占禁止法等に関する一般的な相談を受け付ける。	公正取引 委員会	TEL:03-3581-5471	1
各都道府県警察 本部及び警察署の 相談窓口	犯罪の未然防止等生活の安全を守るための相談等に応じる。	警察庁	TEL: #9110 ・警察相談専用電話「#9110」番 ・各都道府県警察のウェブサイト参照 (FAX・メール)	4
金融サービス 利用者相談室	金融サービス利用者からの相談等を一元的に受け付ける。	金融庁	TEL:0570-016811 (ナビダイヤル) TEL:03-5251-6811 (IP電話) FAX: 03-3506-6699 (高齢者・障害者専用) ウェブサイト受付窓口： https://www.fsa.go.jp/opinion/ 郵送：〒100-8967 東京都千代田区霞が関3-2-1 中央合同庁舎第7号館 金融庁 金融サービス利用者相談室	4
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

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
カードローン ホットライン	利用者からの預金取扱等金融機関のカードローンに関する情報を受け付ける。	金融庁	TEL:0570-00-6825（ナビダイヤル） TEL:03-5251-6825（IP電話） 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/news/29/ginkou/20170901.html	1
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関する情報を受け付ける。	金融庁	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/receipt/d_hotline/ 郵送：〒100-8967 東京都千代田区霞が関3-2-1 中央合同庁舎第7号館 金融庁企画市場局企業開示課 ディスクロージャー・ホットライン宛	2
証券取引等監視委員会 情報提供窓口	証券市場に関する一般投資家等からの情報を受け付ける。	金融庁 (証券取引等監視委員会)	TEL:0570-00-3581（ナビダイヤル） TEL:03-3581-9909（一部のIP電話等） FAX（高齢者・障がい者専用）： 03-3506-6699 ウェブサイト受付窓口： https://www.fsa.go.jp/sesc/watch/index.html 郵送：〒100-8922 東京都千代田区霞が関3-2-1 中央合同庁舎第7号館 証券取引等監視委員会 情報提供窓口	4
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)	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.html TEL:03-3506-6627 MAIL：pension-hotline@fsa.go.jp 郵送：〒100-8922 東京都千代田区霞が関3-2-1 証券取引等監視委員会 年金運用ホットライン	3
公認会計士・監査 審査会情報受付窓口	公認会計士・監査法人の監査業務に関する情報、公認会計士・監査法人の監査業務以外に関する情報、公認会計士試験の実施に関する情報を受け付ける。	金融庁 (公認会計士・監査審査会)	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/cpaaob/uketuke/01.html MAIL：cpaaob@fsa.go.jp 郵送：〒100-8905 東京都千代田区霞が関3-2-1 公認会計士・監査審査会事務局総務試験課 情報受付窓口	2
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	ウェブサイト受付窓口： https://www.fsa.go.jp/kensa/ 郵送：〒100-8967 東京都千代田区霞が関3-2-1 金融庁 金融モニタリング情報収集窓口	2

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
電気通信消費者 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。 ※個別のトラブルについて、あっせん、仲介、調定を行うことはできない。	総務省	TEL:03-5253-5900	1
迷惑メールに関するお問合せ窓口・ 情報提供フォーム	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律違反の疑いのある事実に関する相談・情報を受け付ける	迷惑メール 相談センター (総務省委託)	TEL:03-5974-0068 下記ウェブサイト参照 https://www.dekyo.or.jp/soudan/contents/ihan/index.html	2
インターネット上 での違法・有害情 報相談	インターネット上のトラブルについて適切に対応するためのアドバイスをを行う。	違法・有害 情報相談 センター (総務省委託)	下記ウェブサイト参照 https://ihaho.jp/	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2
農林水産省 「消費者の部屋」	農林水産省の所管事項について消費者からの相談等を受け付け、情報提供等を行う。	農林水産省	下記ウェブサイト参照 https://www.maff.go.jp/j/heya/sodan/index.html TEL:03-3591-6529 郵送：〒100-8950 東京都千代田区霞が関1-2-1 農林水産省「消費者の部屋」	3
商品先物トラブル 110番	主に農畜産物関係の商品先物取引の、取引に関する相談や違反行為等の情報提供を受け付ける。	農林水産省	TEL:03-3502-8270 下記ウェブサイト参照 https://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110	1
無許可業者専用 相談窓口	国の商品先物取引業の許可を受けていない業者（無許可業者）が営業している・無許可業者に被害にあった等、無許可業者に関する相談を受け付ける。	農林水産省	TEL:03-3501-6730 下記ウェブサイト参照 https://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110	1
経済産業省消費者 相談室	経済産業省所管の法律、物資やサービス及び消費者取引について、消費者からの苦情、相談、問合せ等を受け付け、助言や情報提供等を行う。	経済産業省	下記ウェブサイト参照 https://www.meti.go.jp/intro/consult/a_main_01.html TEL:03-3501-4657 FAX:03-3501-6202 ※各地方経済産業局消費者相談室での受付も可能	4
経済産業省商品 先物トラブル110番	商品先物取引に関する相談、商品先物取引業者等への苦情に係る情報、商品先物市場における相場操縦等の不正取引の情報等を受け付ける。	経済産業省	下記ウェブサイト参照 https://www.meti.go.jp/policy/commerce/d00/d0000002.html TEL:03-3501-1776	2

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
電力・ガス取引監視等委員会相談窓口(情報提供窓口)	電力・ガス・熱の適正取引の確保、ネットワーク部門の中立性確保の観点から、消費者が小売供給契約を結ぶ際のトラブル等の相談や事業者の法令違反行為に関する情報提供を受け付ける。 ※電力・ガス事業者からの制度に関する問合せを受け付けるものではない。	経済産業省 (電力・ガス取引監視等委員会)	TEL:03-3501-5725 MAIL : bz1-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 https://www.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 https://www.mlit.go.jp/RJ/	4
MOEメール	環境政策における意見・問合せを受け付ける。	環境省	下記ウェブサイト参照 https://www.env.go.jp/moemail/	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	下記ウェブサイト参照 https://www.houterasu.or.jp/madoguchi_info/index.html TEL: 0570-078374 メール問合せ窓口： https://www.houterasu.or.jp/cgi-bin/formmail/formmail.cgi?d=toiawase	3

注1：全地方公共団体（都道府県、政令市、市区町村等）のうち、メール、FAXによる受付を行っている窓口の数は以下のとおり（2022年4月1日時点）。メール、FAXの両方：452、メールのみ：218、FAXのみ：47

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

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

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

