

## 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、建築物防災週間<sup>41)</sup>に先立ち「建築物防災週間における防災対策の推進について」を、2023年7月と2024年2月に行政庁等に対して通知しました。

また、宅地・盛土防災対策に係る取組を推進するため、2023年4月に「今後の宅地・盛土防災対策の推進について」を都道府県等に通知

するとともに、同年5月26日に施行された「宅地造成及び特定盛土等規制法」(昭和36年法律第191号)について、地方公共団体の宅地・盛土防災対策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

こども家庭庁及び関係省庁では、子供の不慮の事故を防止するための取組として、「こどもを事故から守る！プロジェクト」を連携して実施しています。

2023年度は、「こどもの取り残し、置き去りによる事故の防止」をテーマに、「こどもの事故防止に関する関係府省庁連絡会議」の取組である「こどもの事故防止週間」を2023年7月17日から同月23日まで実施し、関係省庁と連携し広報活動を行いました。

また、「こどもの事故防止ハンドブック」のWEB版を作成し、こども家庭庁ウェブサイトに掲載しました。

さらに、SNS等で情報発信するとともに、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 脘帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討

厚生労働省では、契約者の意に沿わない臍帯血の提供を防ぎ、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、業務内容等の届出を求めるなどの措置を講じています。

臍帯血プライベートバンクの2022年度事業

41) 秋季（8月）及び春季（3月）の2回実施。

実績については、2023年8月9日にウェブサイトで公表しました。

### 力 薬物乱用防止対策の推進

関係省庁では、薬物乱用の根絶のため、2023年8月に新たに策定した「第六次薬物乱用防止五か年戦略」に基づき、総合的な取組を進めています。

海上保安庁では、緊急通報用電話番号「118番<sup>42)</sup>」や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。2024年3月31日までに指定した指定薬物は2,442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。

さらに、地方厚生局麻薬取締部では、財務省（税関）との協力体制を構築し、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2023年中の指定薬物の摘発件数は143件、押収量は約11kgとなっています。

加えて、厚生労働省では、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を調査し、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。

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

こども家庭庁では、「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を依頼するなどの取組を推進しています。

文部科学省では、全ての中学校及び高等学校において年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）等において啓発資材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青少年の発達段階に応じて作成しています。

外務省では、国際協力を通じて、国際的な課題の一つである違法薬物の取引・乱用対策を推進するため、大麻等の植物由来の麻薬類に加え、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に関し、麻薬関連国際条約を踏まえ、統制対象物質の管理対策等取組を強化しています。

その一例として、2023年度は、国連薬物・犯罪事務所（UNODC<sup>43)</sup>）の合成薬物監視・分析・報告及び傾向に関するSMART犯罪科学プログラム（SMART Forensics Programme）に10万米ドルを拠出しました。このプログラムは、新規に合成された物質の検知・同定分析を含め、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、更にはこれらの情報の共有を進めることにより、取締り等対策の推進に貢献するものです。

## （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

消費者庁及び国民生活センターでは、関係機関の協力を得て、生命・身体に関する事故情報

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

43) 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。

を広く集約し提供する「事故情報データバンク<sup>44</sup>」を運用しています。

消費者庁では、2023年度に以下の取組を行いました。

- ・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、重大事故等の概要等の公表を50回行いました。
- ・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、重大製品事故の概要等の公表を102回行いました。
- ・医療機関ネットワーク事業（2024年3月31日時点で32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。
- ・「棺内のドライアイスによる事故」、「スノースポーツ中の事故」等をテーマに、消費者に向けた注意喚起を8件実施しました。
- ・収集した事故情報を、関係省庁における規制の整備等の検討材料として情報提供しました。
- ・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。

こども家庭庁、文部科学省では、「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。

また、「特定教育・保育施設等における事故情報データベース<sup>45</sup>」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。

こども家庭庁では、こどもの死亡に対する効果的な予防対策を導き出し、予防可能な子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、予防のための子どもの死亡検証体制整備モデル事業を実施しています。

#### 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、関係府省庁が連携して、消費者被害の発生・拡大の迅速かつ適切な防止に努

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・分析の上、消費者への情報提供等を行いました。

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、2023年度は、警察庁、食品安全委員会、厚生労働省及び農林水産省と連携し、2023年12月に実施しました。

#### ウ リコール情報の周知

消費者庁では、関係省庁等が個々に公表したリコール情報を、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<sup>46</sup>」を運用しています。また、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、2024年3月31日時点で7,783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1万1,030件となっています。

さらに、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<sup>47</sup>を行い、消費者等への注意喚起を実施しています。

また、いわゆるマグネットセットを含む磁石製娯楽用品及びいわゆる水で膨らむボールを含む吸水性合成樹脂製玩具について、これら2品目を特定製品に指定する「消費生活用製品安全法施行令の一部を改正する政令」（令和5年政令第183号）が2023年5月16日に閣議決定され、同日、独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE）との合同でプレスリリースを実施しました。当該政令が公布された同月19日には、規制開始に係る販売事業者への周知・広報の協力依頼文をオンラインモールや流通関係の事業者団体等に発出し、同年6月19日の施行の際は、関係省庁の協力を得て、全国の保育所、幼

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

45) <https://www.cfa.go.jp/policies/child-safety/effort/database/>

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

47) [https://www.meti.go.jp/product\\_safety/recall/](https://www.meti.go.jp/product_safety/recall/)

幼稚園、小学校等に対して、いわゆるマグネットセットの危険性を訴えるポスターを送付し、子供がいる幅広い家庭に注意喚起を行いました。さらに、こども家庭庁に依頼し、Child Death Review (CDR) に係るポータルサイトに同ポスターを掲載するなど、多面的な周知・広報を行いました。

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、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、2023年度は8社を選定し、2023年12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、SNS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、自動車不具合情報ホットライン<sup>48</sup>等を活用してユーザーからの情報の収集に努め、自動車メーカー等に対し適切にリコールを行うよう指導しました。また、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交通安全環境研究所と連携して現車確認等による技術的検証を行いました。さらに、国土交通省に寄せられた不具合情報や事故・火災情報等を公表し、ユーザーへの注意喚起が必要な事案や適切な使用及び保守管理、不具合発生時の対応についてYouTube<sup>49</sup>で動画を配信するなど、ユーザーへ分かりやすい形での情報提供に努めました。

## 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、2024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<sup>50</sup>から都道府県等に対する事故報告を、2021年に都道府県等へ通知した「介護保険施設等における事故の報告様式等について」で定めた様式によって行うよう、改めて周知しました。

国土交通省では、2023年6月に開催した都道府県等の住宅担当者会議において、サービス付き高齢者向け住宅における事故の情報を共有するとともに、報告・指導等の徹底を図りました。

## （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

消費者安全調査委員会では、2023年度は消費者安全法第31条第1項の規定に基づく報告書を1件決定・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。

- ・トランポリンパーク等での事故（2023年4月に調査結果を取りまとめた報告書を決定・公表し、経済産業大臣、文部科学大臣及び消費者庁長官に対して意見）

そのほか、事故等原因調査等の申出制度による申出を2023年度は70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、2023年度には2件の報告書（追報を含む。）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、2023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157件について内容を検討し、42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、115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

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

49) <https://www.youtube.com/channel/UCwFJ6KstdbqM9P91828lu2g>

50) 老人福祉法(昭和38年法律第133号)第29条第1項の規定に基づき、都道府県知事等へ届出のされている有料老人ホーム。

品テストを11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、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。

## 工 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、それを週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、2023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1,170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。

具体的には、製造事業者や輸入事業者等に対しては重大製品事故が発生した製品での再発防止等に向けた取組状況の聴取等を、また、消費者に対しては誤使用・不注意等によって発生した事故に関する注意喚起をそれぞれ実施しています。

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、事故の再発防止、新技術、新製品への対応等の観点から、隨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っています。また、IoT関連製品の安全確保に向けた取組として「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・啓発等に加え、リスクアセスメント手法の効果的な適用方法等の検討を行っています。また、製造事業者等による製品安全関連4法<sup>51</sup>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。

新たに規制されることになった磁石製娯楽用品及び吸水性合成樹脂製玩具について、国際整合性等の観点から米国や欧州等の諸外国の規制を参考に、仮に誤飲した場合でも体外に自然排出される水準等を検討し、2023年6月に「消費生活用製品安全法施行令別表第1第11号及び第12号に規定する経済産業省令で定める大きさを定める省令」(令和5年経済産業省令第29号)及び「経済産業省関係特定製品の技術上の基準等に関する省令の一部を改正する省令」(令和5年経済産業省令第30号)の公布・施行を行いました。

## オ 製品等の利用により生じた事故等の検査等

都道府県警察では、製品等の利用によって生じたと疑われる事故等を認知した際には、迅速な検査を推進しています。

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、2023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113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情報を「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。2022年1月から同年12月までに製品の不具合によって発生したと判断され、2023年7月3日に公表した火災は190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

51) 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。

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

消費者庁では、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

食品安全委員会では、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。また、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<sup>52</sup>や食品の監視指導を行っており、2023年度には、食品中の農薬等の残留基準の設定等の見直し件数が65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。

2023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、37件の実態調査等を実施しました。また、2022年度までに実施した調査のうち、結果の評価・解析が終了したものについては、農林水産省のウェブサイト

や業界誌、学術誌等で公表しました。

さらに、それらの調査結果を活用し、有害化学物質・有害微生物の汚染の防止、低減のための措置の必要性や効果について検証・評価し、科学的な根拠に基づき食品の安全性の向上のための取組を推進しています。

さらに、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（2023年度1,099件）や研修会等によって、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

消費者庁では、様々な省庁と連携し、食品安全に関するリスクコミュニケーションや情報提供に取り組んでいます。2023年度は、以下の取組を行いました。

- ・食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省及び経済産業省と連携し、「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と復興の歩み』」と題して、2023年12月から2024年3月までに滋賀県、東京都、石川県、福島県及び福岡県で大学生を対象とした意見交換会を開催し、また、2023年11月に大阪府及び東京都で一般消費者を対象とした意見交換会を開催しました。
- ・食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省及び経済産業省と連携し、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、2023年8月から同年10月までに宮城県、東京都及び大阪府で開催された民間のイベントに出展し、ステージ企画及びポスター展示等を実施しました。
- ・福島県を始めとした地方公共団体等と連携の上、食品中の放射性物質について、全国各地で意見交換会等を157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」（2023年

52) 食品等の規格基準の策定その他の食品衛生基準行政に関する事務については、2024年4月1日に消費者庁へ移管。

12月第17版) 及び「食品と放射能Q&Aミニ」(2023年12月第9版)の更新・公表等を行いました。

- ・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、「Learn Marche～太平洋（岩手・宮城・福島・茨城）のいまを知つて、おいしさ実感！～」と題して、2024年2月に東京都で、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。
- ・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」や消費者庁のSNS等を通じて、消費者へ食品の安全に関する情報提供を行いました。

食品安全委員会では、2023年度に以下の取組を行いました。

- ・食品の安全に関する科学的な知識を効果的に普及するため、「『農薬の再評価に係る食品健康影響評価』について～試験データを私たちはどう判断するのか～」(11月、3月) や「有機フッ素化合物(PFAS)の食品健康影響評価」(1月、2月) をテーマとして、報道関係者や一般消費者を対象に意見交換会を開催しました。
- ・2023年に食品安全委員会は設立20年を迎えたことから、これまでの委員会の歩みや食品健康影響評価の主な成果について、消費者の食生活との関わりを考慮して整理した「20周年記念誌」を発行するとともに、2023年9月1日に海外の食品安全リスク評価機関から講演者を招き、「食品安全委員会20周年記念国際シンポジウム」を開催しました。また、本シンポジウム開催に先立ち、報道関係者に事前解説しました。
- ・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を行いました。
- ・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、ウェブサイトをリニューアルし、社会的関心の高いPFASや食品添加物に関するQ&A等の情報を充実させたほか、SNSを活用した情報提供を積極的に行いました。

- ・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、「食の安全ダイヤル<sup>53</sup>」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ました。

厚生労働省では、2023年度に以下の取組を行いました。

- ・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。
- ・食品中の放射性物質に関して、摂取量調査の結果や、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いました。
- ・政府広報や厚生労働省のSNS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材を意見交換会等で配布、ウェブサイト上で公表するなど、積極的な情報提供を行いました。

農林水産省では、2023年度に以下の取組を行いました。

- ・「消費者等との定期情報交換会」を2回開催し、1回目(10月)は放射性物質、2回目(2月)は水産用医薬品・ワクチン及び養殖用飼料の安全性について消費者に正確な情報提供を行うとともに、意見交換を行いました。
- ・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<sup>54</sup>」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<sup>55</sup>」において、報道発表資料等の最新情報を発信

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

54) <https://www.maff.go.jp/j/fs/index.html>

55) [https://www.maff.go.jp/j/syounan/johokan/mail\\_magagine.html](https://www.maff.go.jp/j/syounan/johokan/mail_magagine.html)

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SNSを通じた情報発信や、注意喚起を実施しました。2023年度は新たに、食中毒予防のため、肉や海産魚介類等の適切な取扱いのポイントをまとめた動画をYouTubeに公開しました。動画にはオリジナルのキャラクターを登場させるなどして、子供を含む幅広い世代にとって親しみやすい内容としました。

- ・食品安全の取組を可視化して消費者理解の醸成を促すために、食品事業者が行っている食品中のアクリルアミド低減の取組に関する動画を作成し、SNSやYouTube等を通じて情報発信しました。

#### オ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進

消費者庁では、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、2023年12月に改訂した「食品と放射能Q&A」を8,500部、「食品と放射能Q&Aミニ」を1万2,500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。2023年度は、2024年1月から2月にかけ、第17回目となる本調査を行いました。第17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、4.9%とこれま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事業として、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。2023年度には、85の地方公共団体に対し、103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、「令和5年度輸入食品監視指導計画<sup>56</sup>」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、2022年度における監視指導結果を2023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（WOAH）、国際連合食糧農業機関（FAO）及び国際食品規格計画（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輸入者からの届出を受け付け、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。

#### キ 農業生産工程管理（GAP）の普及推進

農林水産省では、近年、SDGsやエシカル消費への社会的な関心が高まる中で、農業生産工程管理<sup>57</sup>（以下「GAP<sup>58</sup>」という。）促進の一環として、「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、GAPの普及推進に向けた関連情

56) <https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000200506.html>

57) 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。

58) Good Agricultural Practicesの略。

報の発信を積極的に行ってています。

## ク 食品のトレーサビリティの推進

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速やかに特定するため、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。

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、農林水産省及び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しています。

農林水産省では、「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。）の規定に基づき、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、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、2023年度上半期における違反に関する指導件数は53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、2023年中は、食品衛生関係事犯を11事件15人、食品の産地等偽装表示事犯を11事件24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。

## 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）不当寄附勧誘防止法の厳正な運用

法人等による不当な寄附の勧誘を規制する不当寄附勧誘防止法は2022年12月に成立し、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、残る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。

消費者庁では、同法の運用に当たり、2023年4月に新たに寄附勧誘対策室の設置及び処分基準等の策定を行いました。同年11月及び2024年5月には、同法の運用状況として、寄附の不当勧誘に係る情報の受理・処理等件数をそれぞれ公表しました。

また、同法の内容について十分に周知するため、各方面に向けた説明会を実施したほか、寄附の不当勧誘に係る情報の提供を呼び掛けるため、ポスターを作成し、全国の大学、消費生活センター、中央公民館等に配布するとともに、電車内の映像広告、YouTube広告及びコンビニエンスストアのPOSレジ画面に、15秒動画を掲載しました。

## (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

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、2023年度は業務停止命令を32件、指示を32件、業務禁止命令を31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。

上記改正法によって可能となった、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関して、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」において検討され、同検討会の報告書の内容等を踏まえた「特定商取引に関する法律施行令及び預託等取引に関する法律施行令の一部を改正する政令」(令和5年政令第22号)等の政省令等が2023年6月に施行されました。

預託法については、2022年6月に施行された改正法により、販売を伴う預託等取引(販売預託)は原則禁止となりました。これを踏まえ、預託者の利益の保護を図るとともに財産被害の拡大を防止するため、2023年度において、預託法違反の可能性がある事業者に対する行政指導を27件実施しました。また、個々の事業者のみならず、業界団体に対して注意喚起を行ったほか、消費者団体からの依頼を受けて預託法の研修を行うなど、同法の周知を図りました。

### 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

消費者庁では、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、消費者の利益を保護することができる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。消費者庁ウェブサイト内でも、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、2023年度における同通知件数は1万663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、2023年度には16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、事業者と消費者との間の契約について、不当な勧誘による契約の取消し等や消費者にとって不利益な契約条項の無効等について規定した法律です。

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)により取消権の拡充、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が新設され、取消権の拡充や不当条項の追加等については2023年6月1日から、それ以外については同年10月1日から施行されました。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」(令和4年法律第99号)により、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、2023年1月5日から施行されました。

上記改正法の施行について、消費者庁では、2023年6月に、パンフレット「知っていますか？消費者契約法—早分かり！消費者契約法—」を公表し、消費者及び事業者に対してその改正内容について広報周知を図っています。

## オ 消費者法制度のパラダイムシフトに向けた検討

消費者庁では、高齢化・デジタル化等の消費者を取り巻く取引環境が大きく変化したこと等を受け、2022年8月から「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」(以下「有識者懇談会」という。)を開催し、2023年7月にその内容を整理しました。有識者懇談会では、将来の消費者法の可能性について、様々な分野の有識者によって幅広く多角的な観点から検討が行われ、伝統的な「一般的・平均的・合理的消費者」像や消費者と事業者間の「情報の質・量、交渉力の格差」だけでなく、「消費者の脆弱性」を正面から捉え、消費者の脆弱性を基軸とした新しい消費者法理念の下で、消費者が関わる取引を幅広く規律し、消費者の「幸福」や健全で自律的な取引社会を実現していくために、消費者法を再編し拡充していく必要があり、それに当たっては、法的効果を法律自体の中で一律に規定するハードな法制度だけでなく、事業者に対するインセンティブの活用や公私協働の仕組みを組み込んだソフトな法制度やAI等の技術の活用を含めた、広義の「消費者法制度」を捉え、様々な規律をコーディネートすることが重要であるとの議論がなされました。

消費者庁では、有識者懇談会での議論を受け、2023年11月に、消費者委員会に対し、超高齢化やデジタル化の進展等、消費者を取り巻く取引環境の変化に対応するため、消費者の脆弱性への対策を基軸とし、生活者としての消費者が関わる取引を幅広く規律する消費者法制度のパラダイムシフトについての検討を求める諮問をしており、消費者委員会での審議への協力を通じて検討を進めています。

## カ 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、資力にかかわらない「特定援助対象者法律相談援助」を実施しています。

消費者庁では、「2023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、電気通信サービスは、国民の日常生活や社会経済活動に不可欠な存在となり、消費者が安心・安全に利用できる環境の確保の重要性が高まっています。

そのため、総務省では、省内に設置されている「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。

2023年8月には「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2023」を取りまとめました。同報告書を踏まえ、「電気通信事業法

施行規則」（昭和60年郵政省令第25号）を改正し、電気通信事業者に課している指導等措置義務に関し、販売代理店に求められる必要な能力や体制の明確化等を図るとともに、「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」を改正し、不適切な業務運営が広汎に認められる場合には、委託元である電気通信事業者による指導等の措置が適切に果たされているかが問題となり得る旨を明らかにしました。

また、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」が2022年7月に取りまとめた、「『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」において、苦情相談の処理における体制の強化等が提言され、一般社団法人電気通信事業者協会（TCA）については、「新たな苦情相談処理体制の具体的な運用方法について速やかに検討に着手し、遅くとも1年以内を目処に運用を開始すべきである」ことの指摘がなされたところです。これを踏まえ、同協会において、2023年7月28日より「TCA相談窓口調整手続<sup>59)</sup>」が開始されました。なお、一般社団法人日本ケーブルテレビ連盟（JCTA）については、「JCTA お客様相談電話窓口<sup>60)</sup>」において、同提言を踏まえた形での苦情相談処理体制の運用が行われています。

#### 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

総務省では、有料放送サービスについて、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、金融事業者の顧客本位の業務運営への取組を見る化し、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、「顧客本位の業務運営に関する原則」を策定し、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するため、金融庁所定の対応関係表を自社のウェブサイトに掲載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（2023年度は6月、9月及び2月に公表）。

また、リスク性金融商品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を公表しています（2023年度は6月に公表）。

#### 工 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、2023年度に、無登録で金融商品取引業を行っていた33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、SNS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で、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、2023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1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、2023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、2024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54社となっています。

59) <https://www.tca.or.jp/consult/#procedure>

60) <https://www.catv-jcta.jp/contact>

## 力 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、暗号資産交換業者におけるビジネスモデルを適切に把握し、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。

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2023年度に8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、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、クレジット取引セキュリティ対策協議会（事務局：一般社団法人日本クレジット協会）が策定する「クレジットカード・セキュリティガイドライン」を実務上の指針として位置付け、着実に取組を進めています。

## 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、「商品先物取引法施行規則」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、2024年3月

31日時点で8社公表しました。

## ケ 住宅宿泊事業法の適正な運用

国土交通省では、「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。2023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、2023年度にはウェブ講義を5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ました。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）に基づく賃貸住宅管理業者及びサブリース事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、ガイドライン等による周知を徹底するとともに、2023年度には事業者に対する立入検査を179件実施し、是正指導等を行うことによって、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者団体登録制度における、事業者団体登録数は16団体となりました（2024年3月31日時点）。

また、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に、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）」（平成29年国土交通省告示第1013号（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（2024年3月31日時点）。

### シ 高齢者向け住まいにおける消費者保護

厚生労働省では、高齢者向け住まいについて、「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」の結果を踏まえ、都道府県等に対して届出促進・指導等の徹底を要請しました。加えて、2023年度も同様の調査を実施しました。

### 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等においては、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しています。

消費者庁では、「2023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、2023年度に、関係府省の参画を得つつ、身寄りのない高齢者の生活上の多様なニーズ・諸課題等の実態把握に向けた取組を行いました。

### 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、2022年度における相談・苦情件数は7,010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111件であることを把握しました。

このほか、厚生労働省及び消費者庁では、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の改訂及び再周知を、都道府県等に実施しました。また、SNS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。

2023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

探偵業においては、依頼者保護の観点から、「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。）の規定に基づき、探偵業者が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ず、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することが義務付けられています。

各都道府県警察は、2023年度においても、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、更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、電気事業法又は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っています。具体的には、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いました。

また、電力・ガス取引監視等委員会では、大手電力会社又はその関係会社等を装った勧誘等のトラブルを未然に防止するために、消費者庁及び国民生活センターと連携し、需要家向けの周知を行いました。

さらに、ガスについては、一部の事業者を除き経過措置料金規制が解除されたところ、電力・ガス取引監視等委員会では、経過措置料金規制が解除されたガス小売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っています。

#### 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、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に、消費生活相談員向けの情報提供等を実施しています。

#### テ LPガス商慣行の見直し

LPガスについては、料金透明化による取引適正化のため、標準料金の公表等に取り組んでいる一方、LPガス事業者が建物所有者に対してガス機器のみならずエアコンやインターフォン、Wi-Fi機器等を無償で貸与するなどの商慣行が消費者トラブルを引き起こしています。具体的には、LPガス事業者が、賃貸集合住宅のガス供給権を獲得するため、又はオーナーや管理会社、建設業者からの求めに応じるため、無償貸与を行い、その費用をLPガス料金から回収すること等が、「LPガス料金が不透明で高い」、「賃貸集合住宅の入居希望者が事前に料金を知る機会なく、入居後に想定よりも高額な料金を請求される」等の課題につながっています。

このため、経済産業省は、2023年3月から液化石油ガス流通ワーキンググループを開催して議論を進め、同年7月、液化石油ガス法に係る制度改正方針として、過大な営業行為の禁止やガス消費とは関係のない設備費用をLPガス料金に計上することの禁止等を提示しました。また、これまで取り組んできた不動産業界を通じた入居希望者へのLPガス料金の情報提供についても、制度改正の中で改めて明確化する方針を示しました。

こうした制度改正を着実に進めるため、上記ワーキンググループのみならず、各地方で行われるLPガス事業者団体と消費者団体との懇談会（9回開催）や各地域のLPガス事業者団体等が主催する講演会（28回開催）、経済産業省及び国土交通省からの関係業界団体に対するLPガス料金の再度の情報提供依頼等を通じて、理解浸透や実効性確保に向けた議論の促進及び周知を図りました。

#### (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

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。消費者庁では、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、2023年度は計44件の措置命令及び計12件の課徴金納付命令を行いました。

#### (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

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、2023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

国土交通省では、住宅品確法の規定に基づき、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を運用しています。

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、比較しやすくしています。

消費者庁及び国土交通省では、住宅品確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する評価基準の充実等を目的とした改正を行い、等級5については2022年4月に、等級6及び等級7については2023年4月までに施行されました。

##### ウ 省エネ性能表示の普及促進

国土交通省では、「建築物のエネルギー消費性能の向上等に関する法律」（平成27年法律第53号）の規定に基づき、建築物の販売・賃貸時の省エネ性能の表示を推進しています。2022年6月の法改正により、販売・賃貸事業者に対して告示に規定する省エネラベルを用いて表示するよう、努力義務を課すとともに、告

示に従っていない場合の勧告等の措置を追加するなど、制度を強化しました。2023年9月には本制度の告示を公布するとともにガイドラインを公表しており、2024年4月から同制度が施行されることとなっています。

#### 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

警察庁では、「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において、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、隨時、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3,473品目（2024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

厚生労働省では、2023年度に、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、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

消費者庁では、2023年度に以下の取組を行いました。

- ・2023年6月に改定された消費者基本計画工程表において「食料供給のグローバル化の進展を踏まえ、合理的かつシンプルで分かりやすい食品表示制度の在り方について、国際基準（コーデックス規格）との整合性も踏まえながら、有識者から成る懇談会において順次議論していく」こととされたことや、同年5月のコーデックス委員会食品表示部会での議論や食品衛生基準行政の消費者庁への移管等の昨今の情勢を踏まえ、同年10月から、今後の食品表示が目指していく方向性について、中長期的な羅針盤となるような制度の大枠について議論するための「食品表示懇談会」を開催し、2024年度以降の議論の方向性について取りまとめを行いました。
- ・2023年5月に「健康日本21（第三次）」が公表され、健康・栄養政策において、健康的で持続可能な食環境づくりの推進が図られています。食品表示としても、栄養成分表示等を通して、消費者の健康の維持・増進に資する食環境づくりを後押しすべきタイミングを迎えていました。こうした状況を踏まえ、日本における分かりやすい栄養成分表示の取組として、日本版包装前面栄養表示の基本的な方向性等を検討するものとして、同年11月から、「分かりやすい栄養成分表示の取組に関する検討会」を開催し、基本的な考え方について取りまとめを行いました。
- ・消費者にとって分かりやすく活用される食品表示を実現するために、諸外国における食品表示へのデジタルツールの活用状況について実態調査を実施しました。
- ・食物アレルギー表示制度、原料原産地表示制度及び遺伝子組換え食品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に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、「食品添加物の不使用表示に関するガイドライン」に

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。

- ・外食・中食における食物アレルギーの情報提供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ました。これを踏まえ、2023年3月のパンフレット作成に引き続き、2024年3月に、事業者の具体的な取組方法に関して動画研修教材を作成し、消費者庁ウェブサイトで公表しました。
- ・新たに保健機能食品等の理解促進を図るため、特別用途食品（経口補水液）、機能性表示食品及び栄養強調表示に関する動画を作成しました。
- ・食物アレルギー表示については、2023年6月、「食物アレルギー表示に関するアドバイザーミーティング」の意見を踏まえ、「特定原材料に準ずるもの」の追加・削除の考え方を整理しました。また、この考え方に基づき、2024年3月に「食品表示基準について」（平成27年3月30日消食表第139号消費者庁次長通知）の一部を改正し、「特定原材料に準ずるもの」について、マカダミアナッツの追加、まつたけの削除を行いました。
- ・経口補水液については、表示許可を得ていないにもかかわらず、あたかも病者用食品であるかのように表示され、販売されているものが混在していたこと、脱水でない状態で多量に摂取した場合、ナトリウムの過剰摂取につながる可能性があるなどの問題から、2023年5月に「特別用途食品の表示許可等について」を改正し、特別用途食品の許可基準型病者用食品に「経口補水液」の区分を新設しました。特別用途食品（特定保健用食品を除く。）については97件の表示許可を行っています（2024年3月31日時点）。
- ・特定保健用食品の疾病リスク低減表示については、かねてから個別申請を支援しており、今般、個別審査の申請があった3件について、消費者委員会に安全性及び効果について諮問したところ、2023年10月の消費者委員会からの答申を踏まえ、個別

審査の申請による疾病リスク低減表示の区分の食品として表示許可を行いました。特定保健用食品については1,054件の表示許可を行っています(2024年3月31日時点)。

- ・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、表示の裏付けとなる科学的根拠の質の向上等を目的として、2023年9月に「機能性表示食品の届出等に関するガイドライン」の一部を改正し、機能性の科学的根拠の一つとなるシステムティックレビュー(研究レビュー)の記載は、システムティックレビュー報告のための国際指針であるPRISMA声明(2020年)に準拠することを原則としました。機能性表示食品については6,752件の届出を公表しました。
- ・特定の事業者が製造した紅麹を使用した製品に由来する健康被害が生じていることに鑑み、2024年3月29日に「紅麹関連製品への対応に関する関係閣僚会合」が開催され、本事案を受けた機能性表示食品制度の今後の在り方について、同年5月を目途に取りまとめるよう内閣官房長官から消費者庁に対し指示があったことを受け、同庁において検討を開始しました。
- ・行き過ぎたウェブサイト広告が問題とされたことを契機に、2023年12月、「機能性表示食品は消費者庁ウェブサイトにて事業者が届け出た内容を誰でも確認できること」や、「購入・使用時には、公表されている届出内容を超える広告表現には注意すること」について、消費者に向けたメッセージを消費者庁ウェブサイトで公表しました。

農林水産省では、原料原産地表示制度について、引き続き、動画等による情報提供を行うとともに、食品事業者を対象とした食品表示ミス防止に資するセミナーを開催しました。

## 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(健康食品を含む。)の機能性等を表示する制度に関し、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。

また、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、2023年度には771事業者の792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。

さらに、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

消費者庁及び関係省庁では、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て、「食品表示連絡会議」を2008年2月から2024年3月までに16回開催しました。

消費者庁では、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、2023年度には指示22件を行いました。

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。

このほか、特定の事業者が製造した紅麹を使用した製品に由来する健康被害が生じているおそれがあることに鑑み、厚生労働省、消費者庁、農林水産省及び国税庁の4省庁が情報交換を行い、緊密な連携の下で一体的な対応を行うため、2024年3月27日には「紅麹使用製品への対応に関する関係省庁連絡会議」を開催するとともに、同月29日には「紅麹関連製品への対応に関する関係閣僚会合」を開催しました。

## 工 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では、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。2023年度上半期において、産地情報伝達に関する指導件数は7件、取引記録の作成・保存に関する指導件数は4件、搬出・搬入の記録の作成に関する指導件数は1件となっています。

消費者庁でも、農林水産省及び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厳正に対処しています。

## (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」等の推進による特殊詐欺の取締り、被害防止の推進

警察庁、総務省及び金融庁では、「オレオレ詐欺等対策プラン」に基づき、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、ナンバーディスプレイ等の活用や国際電話の着信ブロックを始めとする、犯人からの電話を直接受けないための対策の促進、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、国内及び海外の架け場等の摘発、上位者への突き上げ搜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犯罪組織に対する多角的な取締りを推進しています。

あわせて、2023年3月、「犯罪対策閣僚会議」において決定された「SNSで実行犯を募集する手口による強盗や特殊詐欺事案に関する緊急対策プラン」に基づき、関係省庁・事業者等と連携し、同プランに基づく対策を推進しています。

なお、2023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7,219件（前年比579件増）であり、このうち架空料金請求詐欺の検挙件数が334件（前年比157件増）、金融商品詐欺の検挙件数が25件（前年比18件増）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

消費者庁及び関係省庁では、「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

また、消費者庁では、「2023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、架空請

求は消費生活センター等に相談するよう周知してほしい旨を要請しました。

### 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に係る事犯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、悪質商法事犯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、2023年中は、利殖勧誘事犯を43事件127人、特定商取引等事犯を108事件194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、2023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9,880件、携帯電話契約者確認の求めを1,078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2024年2月に公表しました。

また、金融庁では、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

警察庁では、都道府県に対して、ヤミ金融事犯<sup>61)</sup>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。

### 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。2023年に、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係る不正送金被害が急増したこと等を受け、2023年7月、金融機関に対し、具体的な被害事例を基にしたフィッシング対策を講ずるよう要請しました。また、同年8月、金融庁、一般社団法人全国銀行協会及び一般財団法人日本サイバー犯罪対策センター（JC3）と連携し、国民に対し、メールやSMSに記載されたリンクからアクセスしたサイトにID及びワンタイムパスワード・乱数表等のパスワードを入力しないよう注意喚起を行いました。さらに、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、2023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3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及び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

61) 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。

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、関係省庁と共に当該電子メールが送信者になりますと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、「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」(2023年2月に第3.1版を公表)の周知等を行っています。

#### 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。

#### 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、2023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43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おり、2023年中は、商標権侵害事犯を239件、著作権侵害事犯を98件、109人検挙しています。

また、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。

税関では、「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して、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（輸

入の場合のみ）、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）が定められていることから、取締りを行っています。2023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3万1,666件、輸入差止点数が105万6,245点となっています。

農林水産省では、「特定農林水産物等の名称の保護に関する法律」(平成26年法律第84号。以下「地理的表示法」という。)の規定に基づく国内の地理的表示(GI)や登録標章(GIマーク)の不正使用について、「地理的表示等の不正表示通報窓口」において情報を受け付け、必要に応じて立入検査を実施し、不正使用を確認した場合は事業者への処分等の必要な対応を行っています。この際、食品表示法等、他法令に係る情報が含まれている場合は、関係部局とも連携しながら対応しています。2023年度は、地理的表示法違反が7件確認され、うち1件について地理的表示等の除去又は抹消を命じ、他の6件は地理的表示等の除去・抹消について指導を行いました。

#### サ 振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等

金融庁では、振り込め詐欺等の被害者に対する救済支援等について、「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しています。

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230億円(2024年3月26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、2023年度も消費者への標準化<sup>62</sup>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22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56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、2023年度も新たなJASを制定したほか、規格の更なる活用を視野に、既存のJASの見直しを行いました。

このほか、農林水産省では、輸出促進に向け海外との取引を円滑に進めるための環境整備として、産官学の連携により、ISO規格等の国際規格の制定・活用を進めています。

#### （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、2023年度に延べ18事業者に対して4件の排除措置命令を行うとともに、延べ16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、5事業者に対して確約計画の認定を行いました。

加えて、345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、公共料金の改定等に当たっては、事前に所管省庁から協議を受けるとともに、重要なものについては、消費者委員会での審議を経た上で、所管省庁と共に「物価問題に関する関係閣僚会議」へ付議しています。

2023年度は、電力会社7社<sup>62)</sup>の規制料金の改定に際し、2023年4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5月に意見表明を行いました。

この意見を踏まえ、消費者庁及び経済産業省は、同月に「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査定方針が決定されました。

このほか、公共交通28件を含む、計38件の公共料金の改定等について、所管省庁における審査後、消費者庁で協議を受け、回答しました。

なお、電気の規制料金については、電力会社7社の規制料金の改定に係る協議プロセスにおいて、各電力会社のコスト効率化の取組をフォローアップする枠組みを新たに設けること等を条件に、料金改定を了承し、フォローアップには消費者庁も参画しています。また、経済産業省では、原価算定期間終了後に、電気の規制料金に関する事後評価を毎年度行い、その結果を公表することとしています。

さらに、電気の託送料金は電気料金に大きな影響を与えること等から、託送料金に関しても、経済産業省による一般送配電事業者における効率化の取組のフォローアップに消費者庁も参画しています。

#### （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

消費者庁では、特定商取引法の通信販売について、不適切な広告等を行っている通信販売業者に対し、2023年度は1,552件の注意喚起を実施したほか、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。

##### 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

62) 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。

63) 北海道電力株式会社、東北電力株式会社、東京電力エナジーパートナー株式会社、北陸電力株式会社、中国電力株式会社、四国電力株式会社及び沖縄電力株式会社。

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。

2023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6,900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。

2023年度は、違法性が確認されたメール約3,600件に関する情報を送信元プロバイダに通知しました。

#### エ 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っています。なお、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」においては、必要に応じて引き続きフォローアップを行うこととしています。

#### オ 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<sup>64)</sup>」によれば、2022年の日本国内のBtoC電子商取引の市場規模は、22.7兆円（前年20.7兆円、前年比9.91%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。

#### カ 個人情報保護法の適切な運用

個人情報保護委員会では、2023年度に以下の取組を行いました。

- ・事業者団体主催の説明会等への講師派遣等（2024年3月31日時点で計132回）、小学生を対象としたSNS等の利用の際の個人情報の適正な取扱い方を伝える出前授業（2024年3月31日時点で計4回）、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（2023年5月29日から同年6月4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SNS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、認定団体の対象事業者向け実務研修会及び対象事業者向けセミナーを開催しました。また、各認定団体が主催する説明会へ講師派遣を行いました。
- ・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<sup>65)</sup>等を通じ、個人情報等の適正かつ効果的な活用に関する相談に対応しました。
- ・「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）の規定による「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。）の改正（以下「令和3年改正法」という。）が、2023年4月に全面施行されたことを受け、2022年度に引き続き、令和3年改正法の円滑かつ適切な運用のため、行政機関等から寄せられる個人情報保護法の制度、運用等に関する照会に対して必要な助言等を行いました。また、行政機関等が主催する説明会等への講師派遣を通じ、改正後の個人情報保護法に関する情報提供を幅広く行うとともに、都道府県及び市町村を直接訪問して対面での意見交換を積極的に実施するなどして、令和3年改正法施行直後の制度

64) 経済産業省「令和4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）」

65) 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ます。

運用の実態を把握し、各地方公共団体の抱える課題に対して助言等を行いました。

### キ マイナンバー制度の周知と適正な運用等

デジタル庁では、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。

また、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・広報を実施するとともに、デジタルに不慣れな方も利用できるよう、2023年3月、デジタル推進委員が教える・サポートする事項に、「マイナンバーカード・マイナポータルの利用方法」を追記し、身近なデジタル推進委員を通じた知識の啓発に努めています。

## 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 成年年齢引下げに伴う若年者への消費者教育の推進

消費者庁では、「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針—消費者教育の実践・定着プラン—」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、中学校・私立高等学校・特別支援学校・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と講師派遣、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。

#### イ 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りを行い、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<sup>66</sup>の遵守状況等のモニタリングを実施しています。また、政府広報に

よるインターネット広告、ラジオ番組で過剰借入・ヤミ金融利用に関する注意喚起を行ったほか、マンション、大学内のデジタルサイネージやSNSで注意喚起動画を配信するなど積極的な広報・啓発活動も実施しました。

### ウ 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

経済産業省では、クレジット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が的確に行われるよう、「令和5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」に基づき、関係事業者の取組を重点的に検証しているほか、クレジットカードの不正利用が増加していることを踏まえ、若年者を含めたクレジットカード利用者向けに、SNSや政府広報等を通じた注意喚起や適切なクレジットカード利用に関する広報活動を実施しました。

### (2)認知症施策の推進

厚生労働省では、「認知症施策推進大綱」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、高齢者や認知症等の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、行政機関や経済団体、医療・福祉団体等により構成された日本認知症官民協議会において、業種等に応じた認知症の人への接遇等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」を作成し、周知等を実施しました。

さらに、認知症の人が尊厳を保持しつつ希望を持って暮らすことができるよう、認知症施策を総合的かつ計画的に推進することを目的とした、「共生社会の実現を推進するための認知症基本法」(令和5年法律第65号)が2024年1月1日から施行され、同法に基づき、同月26日には認知症施策推進本部が、同年3月28日には認知症施策推進関係者会議がそれぞれ開催されました。

66) 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。

### (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19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かけを行い、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、消費者トラブルの未然防止、早期発見及び拡大防止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。

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<sup>67</sup>」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、デイジー図書（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

内閣官房では、「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「ギャンブル等依存症対策推進基本計画」（平成31年4月閣議決定、令和4年3月変更）等に基づき、都道府県ギャンブル等依存症対策推進計画の策定について支援するなど、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・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や地域における普及啓発のため、地方公共団体向けの支援、消費者向けの情報提供等に取り組んでいます。2023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みました。

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する環境の整備

こども家庭庁では、「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」（平成20年法律第79号）の規定に基づき、関係省庁と協力して、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、民間団体等の支援等の関連施策を推進しています。

また、「青少年インターネット環境整備基本計画（第5次）」（令和3年6月子ども・若者育成支援推進本部決定）も踏まえ、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

金融庁及び関係府省庁等では、「多重債務問題改善プログラム<sup>68</sup>」に基づき、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。

2023年6月には、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<sup>69</sup>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

67) 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。

68) 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」及び「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。

会」を開催しました。また、「多重債務者相談強化キャンペーン2023」（2023年9月1日から同年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。

#### 【上記取組の実績】

- ・2023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數：13.5万人
- ・2023年度（2024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2万1,713件
- ・2023年中の自殺の原因・動機別件数のうち「多重債務」の件数：792件（全自殺者数2万1,837人）
- ・2023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1.6万件
- ・2023年中におけるヤミ金融事犯の検挙事件数及び検挙人員：671事件、732人
- ・2023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：9,053件
- ・2023年中における携帯音声通信事業者の契約者確認の求めを行う旨の報告を受けた件数<sup>70</sup>：1,061件
- ・2023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：17万5,339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。

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

70) 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。

71) 2024年度から、内閣府に移管。

また、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した方を対象に実施した緊急小口資金等の特例貸付（2020年3月31日から2022年9月30日まで）の借受人に対し、フォローアップ支援を実施するとともに、2023年4月には、住まいの確保を支援するため、コロナ禍で行っていた住居確保給付金の特例措置の一部の恒久化や、自立支援機能の強化等を図るための見直しを行いました。

### （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<sup>71</sup>。2023年5月には、「孤独・孤立対策推進法」（令和5年法律第45号）が成立し、同年6月に公布されました（2024年4月1日施行）。

消費者庁では、孤独・孤立に起因する消費者被害を防止するため、NPO等の支援団体と連携してオンライン相談会を実施し、孤独・孤立に起因した消費者被害の把握に努めました。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っています。2023年度には、孤独・孤立と消費者被害に深く関係する要因である「貧困」にもスポットを当て、貧困対策を行うNPO等に連携の幅を広げ、シンポジウムを開催し被害事例や支援策を発信しました。

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・孤立化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しました。「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」においては、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設

置に向けた地方公共団体への支援を行うとともに、見守り活動の優良事例の収集・横展開を行いました。さらに、消費生活に関して関心を持つ住民、ヘルパー、民生委員・児童委員等、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した。

#### (9)「旧統一教会」の被害者等の救済に向けた総合的な対応の推進

2022年8月に設置した「『旧統一教会』問題関係省庁連絡会議<sup>72</sup>」において、同年11月に取りまとめた「被害者の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」に基づき、法テラスを中心とした関係機関・団体のネットワーク化による総合的な相談対応を行いました。また、2023年10月に開催した同連絡会議において、「旧統一教会」に解散命令請求を行ったことや、前記取りまとめに基づく取組状況や被害者救済に向けた今後の取組方針について情報共有を行いました。

2024年1月16日、同連絡会議を引き継ぐ形で、「『旧統一教会』問題に係る被害者等への支援に関する関係閣僚会議」が設置され、同月19日の第1回会議において、被害者等に寄り添った支援を一層充実・強化するため、被害者等支援の充実・強化策が取りまとめられました。

また、旧統一教会の被害者救済のための法整備を行うための議員立法として、2023年12月13日に、「特定不法行為等に係る被害者の迅速かつ円滑な救済に資するための日本司法支援センターの業務の特例並びに宗教法人による財産の処分及び管理の特例に関する法律」(令和5年法律第89号)が成立しました(同年12月30日から施行。ただし、同法第2章及び附則第3条第2項の規定については2024年3月19日から施行。)。被害者の迅速かつ円滑な救済が図られるよう、関係省庁で連携し、法律に基づく対応を行っています。

## 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することができる制度です。

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。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、慰謝料を消費者団体訴訟制度(被害回復)の対象となる損害に追加する、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消費者に対する情報提供方法の充実、特定適格消費者団体を支援する法人(消費者団体訴訟等支援法人)の認定制度の導入等の改正がなされ、2023年10月1日から施行されました。特に、特定適格消費者団体を支援する法人については、2023年10月10日付けの特定非営利活動法人消費者スマイル基金からの認定申請を受け、同年12月20日に同法人を消費者団体訴訟等支援法人として認定しました。消費者団体訴訟等支援法人の活動により、消費者団体訴訟等制度の実効性を高め、消費者の利益の擁護が図られるよう、消費者団体訴訟制度の活動を支える環境整備等を引き続き進めています。

72) 「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政府として設置したもの。

## (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が定められています。

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。2024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485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。

2023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、代理援助及び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。

2023年度の実績として、コールセンターへの問合せ件数41万9,403件のうち多重債務問題を含む金銭の借入れについては7万5,048件でした。

## (4) 消費者紛争に関するADRの実施

国民生活センターでは、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、2023年度には130件の和解仲介手続が終了し、このうち72件について和解が成立しました。さらに、手続が終了した103件の結果概要を公表しました。また、2023年度に新たに117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。2023年度は、これら8指定機関において、苦情処理手続7,846件、紛争解決手続1,281件の処理を行いました（件数は2023年度の速報値）。

金融庁では、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。

2023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指定機関の業務運営態勢の深化及びオンラインの活用も含めた利用者利便に一層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、紛争仲介手続が標準手続期間（4か月）に確実に実施され、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、同協会に対する監督を行うとともに

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。2023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い、関係事業者のウェブサイトにおいて相談窓口等の周知を行いました。

## (7)住宅トラブルに関するADRの実施

国土交通省では、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。

また、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、事業者に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、住まいるダイヤルのウェブサイト<sup>73)</sup>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。
- ・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。

- ・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ヤルが作成する各種パンフレット等を通じて、住まいるダイヤルや、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、「ODR活性化検討会<sup>74)</sup>」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月に策定した「ODRの推進に関する基本方針～ODRを国民に身近なものとするためのアクション・プラン～」に基づき、「ODR推進会議」及び同会議の下に設置されたワーキンググループにおける議論を踏まえ、同基本方針に掲げられたODRの推進策を具体化した取組を順次進めています。

その一環として、2023年度は、ODRの推進基盤整備として、前年度に引き続き、「ADRの日(12月1日)」及び「ADR週間(同日から同月7日まで)」に、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とともに、ODRの社会実装のための環境整備として、一つのデジタルプラットフォーム上で法律相談からADRまでをワンストップで行うサービスを提供し、その効果、課題及び対応策の分析・検証を行う「ODR実証事業」を行うなどしました。

消費者庁では、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。また、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。

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

74) 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・機能強化に関する検討会(2019年9月～2020年3月)。

## 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、まだ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、消費者庁には「食品ロス削減推進会議」が設置され、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。

消費者庁、農林水産省、環境省、こども家庭庁、法務省、文部科学省、厚生労働省及び経済産業省では、2023年12月22日に、未利用食品を活用するフードバンク活動を始めとする食品寄附活動、外食時の食べきりに係る取組と食べ残しの持ち帰り、食品の製造、販売、消費に至る一連の過程における食品廃棄物の排出削減の取組を促進するための具体的な施策をまとめた「食品ロス削減目標達成に向けた施策パッケージ」を取りまとめました。

消費者庁、農林水産省及び環境省では、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、2023年10月に石川県金沢市において、第7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2023年12月から2024年1月まで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<sup>75</sup>」等）のほか、デリバリー・テイクアウト等による家庭での食事の機会が増加していることから、家庭での食べきりについても啓発を行

いました。

消費者庁及び環境省では、食品ロス削減推進法及び「食品ロスの削減の推進に関する基本的な方針」（令和2年3月閣議決定）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5年度食品ロス削減推進表彰」を実施し、93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11件の受賞を決定しました。

消費者庁では、「令和5年度『めざせ！食品ロス・ゼロ』川柳コンテスト」を実施し、1万9,717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2件、審査委員賞4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「食品ロス削減推進センター」制度を創設し、2024年3月31日時点では約2,700人をセン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於いて、「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。2024年2月の恵方巻きシーズンには、小売事業者に対し、食品ロス削減のための啓発資材の提供を行うとともに削減に取り組んだ小売事業者等を公表し、消費者の理解促進を図りました。

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（2024年3月31日時点の利用件数は1,469件）。あわせて、未利用

75) 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分間は席に着いて料理を楽しもうという運動。長野県松本市で始まり、各地方公共団体で工夫し展開されている。

食品の提供等を通じた食品ロスの削減を推進するため、食品提供元の確保等の課題解決に資する専門家派遣やフードバンクのスタートアップ団体への支援及び広域連携等の先進的な取組の支援等を行いました。

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及び食品廃棄ゼロエリア推進方策導入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」2023年10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。

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」2023年6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」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います。

農林水産省では、国民に食育への関心を持つてもらうために、2023年6月に「第18回食育推進全国大会inとやま」を開催しました。また、ボランティア活動や教育活動、農林漁業、食品製造・販売等の事業活動を通じた食育推進の優れた取組に対して、第7回食育活動表彰を実施しました。さらに、食や農林水産業への関心を深められる農林漁業体験機会の提供等、地域の関係者等が連携して取り組む食育活動を重点的かつ効率的に支援しています。このほか、健全な食生活の実現に当たり、消費者が自ら食育に関する取組を実践できるよう、食事バランスガイドの活用やごはんを中心に多様な副食を組み合わせ栄養バランスに優れた「日本型食生活」の実践等の普及啓発に努めています。

文部科学省及びこども家庭庁では、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に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

環境省では、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月から「デコ活」(「脱炭素につながる新しい豊かな暮らしを創る国民運動<sup>76</sup>」)を推進しています。

デコ活では、国民・消費者の行動変容・ライフスタイル転換を強力に促すため、衣食住・職・移動・買物といった生活全般にわたる国民の将来の暮らしの全体像「脱炭素につながる新しい豊かな暮らしの10年後」を提案するとともに、デコ活と同時に発足したデコ活応援団(官民連携協議会)に参画する企業、自治体、団体等とも連携しながら、豊かな暮らし創りを強力に後押しすることで、新たな消費・行動の喚起と国内外での需要創出にもつなげています。

デコ活の具体的な取組である「デコ活アクション」では、暮らしを豊かにより良くする取組として、デ・コ・カ・ツの4文字にちなんだ“まずはここから”的4アクションを筆頭に、“ひとりでにCO<sub>2</sub>が下がる”3アクション、“みんなで実践”する6アクションの計13アクションを決定しました。このような日常における一人一人のデコ活の実践も併せて呼び掛け、行動変容、ライフスタイル転換を後押ししています。

### (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「プラスチック・スマート」を推進しています。そ

76) 二酸化炭素(CO<sub>2</sub>)を減らす(DE)脱炭素(Decarbonization)と、環境に良いエコ(Eco)を含む“デコ”に、活動・生活を組み合わせた新しい言葉。

<https://ondankataisaku.env.go.jp/decokatsu/>

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3,400件の取組が登録されています（2024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、コアターゲットである若い世代を中心に、資源を有効活用することの重要性や3R（リデュース・リユース・リサイクル）の取組を多くの方々に知ってもらい、行動へ結び付けるため、ウェブサイト「Re-Style<sup>77</sup>」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。また、2006年から毎年3R推進月間に実施している3R推進全国大会において、3R促進ポスター展示のほか、3Rの事例紹介を兼ねた企業見学会や関係機関の実施する3R関連情報等のPRを行いました。

経済産業省及び関連6省<sup>78</sup>では、3Rの推進に貢献している個人、グループ、学校及び企業等を表彰する「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、2023年10月の3R推進月間ににおいて、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、資源循環の更なる普及又は循環経済への移行に寄与する先進的な技術や取組等を表彰する「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）に対する後援等を通じ、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<sup>79</sup>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。

2023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」の改訂版（第3版）を公表しました。また、個々の企業が自然資本を経営に取り込み、その取組を消費者や市場等が評価する社会へと変化することを通じ、資金の流れの変革等がなされた「ネイチャーポジティブ経済」への移行を目指す「ネイチャーポジティブ経済移行戦略」を関係する4省<sup>80</sup>で策定しました。

さらに、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的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、小売店等と連携した行動変容の影響調査及び検証等を通じて、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、小売及び飲食事業者による「国産有機サポートアーズ」と連携し、セミナーやワークショップの開催等の取組を支援するほか、「農林水産祭 実りのフェスティバル」や「GOOD LIFEフェア」において、有機農業に関する展示を行うなど、消費者に向けた積極的な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、93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支援しました。

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

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

78) 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。

79) 「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。

80) 環境省、農林水産省、経済産業省及び国土交通省。

例の共有等を行うため、2024年1月に「オーガニックビレッジ全国集会」を開催し、長野県松川町等による講演を行いました。

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、農産物の生産段階における生産者の環境負荷低減の努力を「見える化」し、星の数で分かりやすく表示する取組を進めています。2023年度に米、トマト、キュウリ等の23品目を対象に、化石燃料や化学肥料、化学農薬の低減、農地土壤へのバイオ炭の施用等の温室効果ガス削減への貢献を星の数で表示する等級ラベルを付して、小売店舗を始め、外食、教育機関等の多様な業態で実証販売を行いました。2024年3月からは、新たなラベルデザインでガイドラインに則った本格運用を開始しました。同時に、米については、化学肥料や化学農薬の低減、冬期湛水等の取組に応じ、生物多様性保全への貢献も追加的指標として表示ができるようになりました。

さらに、消費者庁・農林水産省・環境省が連携した「あふの環2030プロジェクト」において、環境に配慮した消費行動に資する情報の発信を行う「サステナワード2023」や持続可能な取組を表彰する「サステナワード2023」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

環境省及び経済産業省では、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、「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運用しています。また、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、消費者に対して小型家電リサイクル制度の認知度向上を図るために、地域の関係主体（自治体、認定事業者、小売業者、製造

業者、消費者等）が連携した地域レベルでの創意工夫を支援するモデル事業を実施しました。

経済産業省では、3R政策に関するウェブサイトにおいて、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。

消費者庁では、2023年度において、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、特設サイトやSNS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。

サステナブルファッショントリニティについては、2023年11月に消費者庁、経済産業省及び環境省による「サステナブルファッショントリニティ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、木材及び木材を原材料とする紙、家具等の製品については、地域及び地球環境の保全に資することを目的として制定された「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。）の規定に基づき、国内外の法令に適合して樹木が伐採されたかどうかを事業者が確認することが求められています。

農林水産省、経済産業省及び国土交通省では、クリーンウッド法に基づき合法性の確認を確実に行う事業者を対象とする登録制度を運用しているほか、消費者及び事業者に対して、合法性の確認の意義等に関する普及啓発を行っていま

す。さらに、農林水産省は、ウェブサイト「クリーンウッド・ナビ」を通じて、事業者が合法性の確認に必要な各國の関係法令等について広く情報提供を行うとともに、森林・林業・木材産業関係団体で構成された協議会を通じて、合法性の確認に取り組む事業者を支援しています。

2023年4月には、国内市場で最初に木材等を譲り受ける事業者に合法性の確認を義務付けること等を内容とする「合法伐採木材等の流通及び利用の促進に関する法律の一部を改正する法律」(令和5年法律第22号)が成立しました。2025年4月の施行に向けて、消費者及び事業者への周知を行っています。

## (2)消費者志向経営の推進

消費者庁では、消費者志向経営の推進のため、事業者団体、消費者団体及び行政機関で構成される消費者志向経営推進組織(以下「推進組織」という。)において、「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動<sup>81</sup>」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、「消費者志向経営優良事例表彰」を行っています。2023年度は内閣府特命担当大臣表彰1件、特別表彰1件、消費者庁長官表彰4件を表彰しました。

さらに、消費者志向自主宣言事業者を対象に、おおむね毎月「消費者志向経営に関する連絡会」を開催し、様々な有識者による講演や優良事例の共有等を通じて、消費者志向経営の輪を広げる取組を進めています。

## (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、女性や高年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、再配達の削減や引越時期の分散化を呼び掛けています。2023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)「送料無料」表示の見直し

物流の「2024年問題<sup>82</sup>」に対して、関係行政機関の緊密な連携の下、政府一体となって総合的な検討を行うため、2023年6月に、「我が国の物流の革新に関する関係閣僚会議」において「物流革新に向けた政策パッケージ」が取りまとめられ、運賃・料金が消費者向けの送料に適正に転嫁・反映されるべきという観点から、「送料無料」表示の見直しに取り組むこととされました。

これを踏まえて、消費者庁では、物流の「2024年問題」を消費者にも身近な問題として考えてもらうため、消費者の意識改革や行動変容が求められる点に関して、政府の方針を説明することを目的として、2023年7月、「物流の『2024年問題』と『送料無料』表示について」を公表しました。

また、消費者庁では、関係省庁と連携して、2023年6月から同年11月までにかけて、「『送料無料』表示の見直しに関する意見交換会」を実施し検討を重ねてきました。関係者等の意見を踏まえ、出席した事業者団体に対して、同年12月、「送料無料」表示の見直しの要請を行うとともに、その内容をウェブサイトに公表しました。

消費者庁としては、関係事業者等に送料表示の見直しを促すとともに、事業者の自主的な取組状況を注視していきます。

## 4. 事業活動におけるコンプライアンス確保の推進

### (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

81) 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するとともに、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、各事業者の自主宣言やフォローアップ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。

82) 2024年4月から、「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律」(平成30年法律第71号)に基づき、自動車の運転業務の時間外労働について年960時間の上限規制が適用されるなどにより、輸送力が不足し今のように荷物を運べなくなる可能性(何も対策を講じなければ、2024年度には14%、2030年度には34%の輸送力不足の可能性)があると指摘されている。

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ことは重要です。労働者が事業者内部の不正行為を安心して通報できるよう、通報を理由とする不利益な取扱いから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、公益通報に関する事業者・行政機関が講ずべき措置等が定められています。また、「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。当該改正では、事業者に対する内部通報に対応するための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、内部通報に対応する者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。

しかし、改正法の施行後も、内部通報体制が整備されていない大手企業の事例がみられるなど、公益通報者保護法の普及・浸透は道半ばです。このため、消費者庁では、2023年12月には、内部通報体制を整備していない事業者を支援するため、経営者や従業員向けに公益通報者保護法のポイントをつかむことができるショート動画や内部通報対応の担当者向けの研修動画のほか、内部規程のサンプル等を含む「内部通報制度導入支援キット」を作成し、公表しました。また、同法の規定に基づく行政措置や各種実態調査を的確に実施するとともに、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。2023年度は景品表示法に関する説明会等に199回講師派遣を行い、受講者数は計約2万人でした。

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、2023年度は約2,000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。

2023年度は、公正競争規約の3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34回講師を派遣し、公正取引協議会等の会員等が約4,370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

##### ア 取引DPF消費者保護法の運用

消費者庁では、2023年は「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DPF消費者保護法の運用状況等に関する審議を行いました。さらに、リーフレットを作成して同法の規定に基づく努力義務の履行や開示請求の利用を促すなど、特定商取引法（通信販売取引に関する規制）との連動を図った法制度の運用を行うことにより、取引デジタルプラットフォームを利用して行われるもの始めとする通信販売取引の適正化等に取り組みました。

##### イ ステルスマーケティングへの対応

広告であるにもかかわらず広告であることを隠す、いわゆるステルスマーケティングについて、2023年3月、景品表示法第5条第3号に基づく不当表示として「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」（いわゆるステルスマーケティング告示）が新たに指定され、同年10月から施行されました。消費者庁では、消費者が、自主的かつ合理的に商品選択ができるよう、引き続き、事業者やインフルエンサー、消費者等に対して、ステルスマーケティング告示の普及啓発を行うとともに本告示の適切な運用を行っていきます。

##### ウ デジタル広告に関する取組の例

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。

また、「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月に当該政令改正が閣議決定されました。それを受け、経済産業大臣が、同法に基づき、2022年10月、デジタル広告分野の「特定デジタルプラットフォーム提供者」として、3社を指定し、毎年度、広告主等との間の取引環境の改善に向けた取組を評価するプロセスを実施しています。なお、同評価のうちパーソナル・データの取扱いの観点については、総務省においてパーソナル・データの取扱い状況についてプラットフォーム事業者に対してヒアリングを実施し、その結果に基づき総務省が作成した評価を参考にすることとされています。

#### (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

消費者庁では、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、デジタル教材「デジタル社会の消費生活」を公表しています。また、2022年度に開発した若年従業員向け研修プログラム「消費者と企業人の視点で考えよう 消費生活のキホン」を、事業者等に講師を派遣して実施したほか、高齢者向け消費者教育教材とその活用事例集について、地方公共団体での啓発講座等での活用を促しています。さらに、VR動画を活用した「消費者力」育成・強化のための消費者教育教材を開発しています。このほか、「消費者教育ポータルサイト」に取組事例を掲載するなど、関係機関が作成した消費者教育教材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。消費者庁では、新型コ

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。

#### **(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**

消費者庁では、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して、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」等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」等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ながら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が多い平日の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。

2023年度は「経由相談」は5,428件、「休日相談」は5,878件、「平日バックアップ相談」は3,473件、「お昼の消費生活相談」は2,108件を受け付けました。

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、キャッシュレス決済における主なセキュリティ対策とお店での導入メリットを分かりやすく説明した動画及びリーフレット「便利で安全なキャッシュレス」を作成し、経済産業省や関係団体等のホームページで公開しました。

金融庁では、「安定的かつ効率的な資金決済制度の構築を図るための資金決済に関する法律等の一部を改正する法律」(令和4年法律第61号)の施行に併せて、電子移転可能型前払式支払手段の不適切な利用の防止に係る監督上の着眼点を明確にするため、「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、金融庁との連携の下、日本資金決済業協会において、資金移動サービスの不正利用被害の発生状況や被害が発生した場合の補償状況について公表を行いました。さらに、日本資金決済業協会との意見交換会において、資金移動業者及び前払式支払手段発行者に対し、フィッシング対策や不正利用防止対策の強化を促しました。

#### 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」(以下「認定指針」という。)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。

2023年度には、情報銀行において健康・医療分野の要配慮個人情報を取り扱えるようにするため、認定指針を改定しました。また、総務省では、教育分野やスマートシティ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

厚生労働省では、匿名医療保険等関連情報データベース (NDB<sup>83</sup>) 及び介護保険総合データベース (介護DB<sup>84</sup>) について、民間事業者等も含め広く利活用可能なものとし、更に匿名のまま情報の連携解析を可能としています。

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、

83) 「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や特定健診・特定保健指導情報等を匿名化した上で収集しているデータベース。

84) 「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及びLIFE (Long-term care Information system For Evidence : 科学的介護情報システム) 情報を、匿名化した上で収集しているデータベース。

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、2024年3月31日時点で7万3,000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、全国において実施しています。

#### 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・サービスの利用に係る消費者トラブルに対応するため、「インターネット通販における表示内容と消費者の心理的特性等に関する調査」を実施しました。同調査では、インターネット通販を中心として見られる、消費者の合理的な思考が妨げられてしまうおそれのある表示内容に関し、どのような属性・心理的特性を持つ消費者がトラブルに遭遇しやすいかを調査し、2023年9月に報告書を公表しました。

#### エ 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) オ 電子商取引環境整備に資するルール整備を参照。

#### オ 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実証・調査検討を行っています。

警察庁では、レベル4<sup>85</sup>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。

デジタル庁では、自動運転等新たなデジタル技術を活用したモビリティサービスの社会実装に向けて、デジタル社会推進会議の下に、ワーキンググループ等を設置し、社会的ルールの在り方を含めた様々な論点について議論を進めています。

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、この点に関する様々な議論状況を注視しています。

#### カ 犬猫のマイクロチップ登録義務化

環境省では、「動物の愛護及び管理に関する法律等の一部を改正する法律」(令和元年法律第39号)の規定に基づき、2024年3月31日時点で130万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、遺棄の抑止効果や、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ています。環境省では、当該制度の着実かつ

85) 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。

円滑な運用のため、犬猫等販売業者や飼い主等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やすくするための取組を進めています。

### 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。

CCJでは、このような問題に対応するため、越境消費者相談の受付を行っています。2023年度は6,371件の相談を受け付けました。

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、2024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。2023年4月1日時点では31都道府県、477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、国民生活センターでは、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」を運用しています。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も整備されています。

#### (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、2023年4月及び同年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。これらの会合では、オンライン上のダーク・

コマーシャル・パターン、グリーン・トランジションにおける消費者の参画等について議論が行われました。

さらに、2023年6月には「デジタル時代の消費者ぜい弱性」の報告書が公表され、デジタル時代においては、ぜい弱性を経験するのは高齢者等の一部の消費者にとどまらず、状況に応じてほとんどの消費者がぜい弱になり得るため、消費者全般のぜい弱性に対処するための措置の必要性がますます高まることが示唆されました。

2023年6月にスタートした「製品安全誓約（日本国）」は、リコール製品や安全ではない製品がもたらす、生命・身体に及ぼすリスクから、消費者をこれまで以上に保護することを目的として、OECDが公表した「製品安全誓約の声明」を踏まえ、消費者庁を始めとする消費者向け製品の関係省庁と主要なオンラインマーケットプレイスの運営事業者による、製品安全に係る法的枠組みを超えた官民協働の自主的な取組です。消費者庁は、同年9月にアジア消費者政策フォーラム、同年11月にOECD製品安全作業部会にて「製品安全誓約（日本国）」の概要を紹介しています。

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

消費者庁では、2023年5月、消費者月間に合わせて、ICPEN<sup>86</sup>が推奨する「詐欺防止月間」を「ダーク・コマーシャル・パターン」をテーマに実施したほか、同年5月及び同年10月に本会合に参加しました。会合では、ぜい弱な消費者の保護、オンライン上の取引において消費者の意思決定に影響を及ぼす事業慣行、持続可能な消費に向けた消費者の参画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

新未来創造戦略本部では、海外の研究者等と

86) 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。

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、2023年6月に、「サステナブルファッショングに関する日EU国際シンポジウム」を開催し、消費者・事業者・関係機関におけるサステナブルファッショングに対する更なる意識の向上や取組促進に資するため、日本及びEUの有識者にサステナブルファッショングの推進に向けた先進的な取組等について紹介してもらうとともに、今後の方向性等について意見交換等を行いました。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。

## 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

消費者庁には、消費者教育推進法第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。）が設置されています。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する、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、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。2023年4月1日時点で、「消費者教育推進計画」は47都道府県・19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、2023年度は16回（受講者数541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効果的な教材の在り方や普及の方策等について整理し、取りまとめました。同取りまとめを踏まえ、VR動画を用いた体験型教材及び特設ウェブサイトを開発しました。

#### (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、高等学校及び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っており、各学校において、その学習指導要領を踏まえた指導が行われています。また、「消費者教育の指導者用啓発資料」等を用いて、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。

消費者庁では、2022年4月からの成年年齢引下げに伴い、「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、中学校・私立高等学校・特別支援学校・大学等を対象とした出前講座の実施や、「18歳から大人」特設サイトや「消費者教育ポータルサイト」等において、学校で活用できる消費者教育教材や啓発資料等の情報発信を行っています。

2023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。

公正取引委員会では、中学生、高校生及び大学生を対象に、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講師として学校に派遣して出前授業を実施しており、2023年度は、全国で233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<sup>87)</sup>」の派遣を実施しました。

また、多様な主体が情報共有し、地域や学校で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、2023年度は、滋賀県において「地域連携による消費者教育！ここまでできる！これからも広げる！～近江八幡8年の軌跡と未来～」、島根県において「フリースクールと通信制高校における消費者教育」をテーマに、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、オンラインと現地開催の併用型で実施しました。

さらに、毎年度、全国(2023年度は15機関(資格付与講習))で社会教育主事講習<sup>88)</sup>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。

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課題の共有等を図ることを目的として、2023年10月に「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、2023年度には、消費者に独占禁止法の内容や公正取引委員会の活動について、より一層の理解を深めてもらうため、消費者団体等の勉強会等に公正取引委員会事務総局の職員を派遣する「消費者セミナー」を88回、公正取引委員会の本局及び地方事務所等の所在地以外の都市において、「消費者セミナー」、「独占禁止法教室」及び独占禁止法講演会等を同時に開催する「一日公正取引委員会」を8回実施しました。

### (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、社会人も含めた生涯を通じた切れ目のない対応へと進展させることとしています。2023年度は、若手従業員向け研修プログラム「消費者と企業人の視点で考えよう 消費生活のキホン」を実施したほか、30代以上の従業員及びセカンドライフを見据えた従業員を対象とした消費者教育プログラム「企業人向け消費者教育研修プログラム 消費生活のキホン」の開発を行いました。

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。2024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、約53万件でした。

### (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(2023年度・10回)しています。

また、法教育の具体的な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。

87) 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実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するもの。

88) 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。

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、成年年齢の引下げに伴い、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た取組を行っています。その一環として、2023年3月に提出し、継続審査となっていた「金融経済教育推進機構」の創設等を内容とする「金融商品取引法等の一部を改正する法律」(令和5年法律第79号)が2023年11月に成立しました。

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、各学校で取り組まれていることを踏まえ、指導教材の周知広報やデモ授業の作成に取り組みました。

その上で、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19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994回実施しました(2024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)」において、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

消費者庁では、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的確に届くようするため、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。

2023年度は、若年者の主要なコミュニケーションツールであるLINEを活用すべく、消費者庁LINE公式アカウント「消費者庁 若者ナビ！」で消費者トラブルに関する注意喚起等を積極的に行いました。

### (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

消費者庁では、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対して、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検討を促しています。

#### (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、2023年度は、3月に9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<sup>89</sup>、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、「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。2023年度は、6月13日に2022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2022年度に実施した政策の評価として、「令和4年度消費者庁政策評価実施計画」(2023年3月28日消費者庁長官決定)に基づき、2023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

消費者庁では、2023年度に、靈感商法等の悪質商法対策、デジタル取引における安全・安心の確保、地域の消費者行政の充実・強化等に適切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、デジタルを活用した行政サービスの向上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

消費者委員会では、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っています。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えています。

89) 「だんたい通信」の名称でVol. 280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。

消費者委員会では、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。

2023年度においては、「チャットを利用した勧誘の規制等の在り方に関する消費者委員会意見」、「多数消費者被害に係る消費者問題に関する意見～消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討ワーキング・グループ報告書を受けて～」等、4件の意見を発出しました。また、内閣総理大臣からの諮問に応じ、「電力市場における競争環境整備に向けた諸課題についての答申」を含め、7件の答申等を発出しました。そのほか、「消費者団体の現状及び今後に向けた論点整理～政策提言機能を担う消費者団体を中心とした調査報告～」等、4件の報告書を取りまとめました。

また、内閣総理大臣から諮問のあった、超高齢化やデジタル化の進展等消費者を取り巻く取引環境の変化に対応するため、消費者の脆弱性への対策を基軸とし、生活者としての消費者が関わる取引を幅広く規律する消費者法制度のパラダイムシフトについて、2023年12月に「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」で調査審議を開始しました。

## (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2023年11月に実施したほか、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、2023年度は5回実施しました。

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、2023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月に徳島県に設置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

消費者庁及び人事院では、「昇任時相談窓口等体験研修」を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、福祉事務所及び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付き、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。

2023年度は、業務体験研修に計148名、事後研修に計119名が参加しました。研修終了後に実施したアンケートでは、回答者の98%が、業務体験研修及び事後研修が「有益」又は「ど

ちらかと言えば有益」であると回答しました。また、「国民の声に真摯に耳を傾け、何より国民の安心・安全の確保のために全力を尽くさねばならないという行政・公務員の仕事の原点に立ち返ることができた」、「より良い行政サービスの提供のためには、現場主義の徹底が、何よりも重要な行動指針であるべき」等の国家公務員の意識改革という研修の目的に合致した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

消費者庁では、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、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、地方消費者行政強化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。

2023年度は、地方消費者行政強化交付金として、靈感商法を含めた悪質商法対策事業の特別枠（補助率10/10）を含む35.9億円を措置しています。加えて、令和5年度補正予算において、同特別枠を含む15億円を措置しました。

このほか、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。2023年度には地方消費者行政強化交付金として福島県に2.44億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、消費者トラブルの未然防止、早期発見及び拡大防止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か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。

2023年10月には、「第19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、消費者団体及び専門職団体が発表を行い、情報共有・意見交換を行いました。「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、2023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「消費者被害の未然防止・拡大防止に資する見守り活動の促進」を実施し、見守りネットワークの設置に向けた地方公共団体への支援を行うとともに、見守り活動の優良事例の収集・横展開や担い手養成のための講座等を実施しました。

### (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、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。

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。

2023年度には、執行実務に必要となる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（154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（65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<sup>90)</sup>の運用を行っており、2023年度の入電件数は102万1,766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・配布を行ったほか、PR動画のイベント会場での放映やSNSでの配信等、様々な手法による広報を実施しました。

90) 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）。

91) (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：22回
- ・消費者教育推進のための研修：5回

#### (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

消費者庁では、「2023年度都道府県等消費者行政担当課長会議」にて、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では、消費生活相談業務の円滑な実施を支援するため、全国に寄せられた消費生活相談情報が集約されており、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ています。

消費者庁と国民生活センターでは、消費生活相談のデジタル化、サービス向上へ向けて、2023年7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2023」を作成・公表し、同アクションプラン2022の内容をもう一段、具体化しました。また、地方公共団体等との意見交換や説明会を隨時実施するとともに、「消費生活相談デジタル化アドバイザリーボード」を開催して、消費生活相談の現場や有識者からの意見・知見を聴取しながら、地方公共団体への情報提供を行いました。予算面でも、そのためのシステム基盤・業務基盤の整備を含め、令和5年度補正予算において国民生活センター運営費交付金50億円、地方消費者行政強化交付金15億円を措置するなど、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、2023年度は30回<sup>91)</sup>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。

【別表】主な相談等窓口

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
消費者ホットライン	身近な消費生活に関する相談窓口（消費生活センター等）を案内する。	消費者庁	TEL:188
法人等による寄附の不當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當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： <a href="https://contact.caa.go.jp/donation_solicitation/webform-001.html">https://contact.caa.go.jp/donation_solicitation/webform-001.html</a> 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
取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律に基づく申出	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 <a href="https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/digital_platform/inquiry">https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/digital_platform/inquiry</a>
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 <a href="https://www.caa.go.jp/policies/council/csic/application/#offer">https://www.caa.go.jp/policies/council/csic/application/#offer</a>
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： <a href="https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/disobey_form/">https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/disobey_form/</a>
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： <a href="https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/act_on_deposit/disobey_form/">https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/act_on_deposit/disobey_form/</a>
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： <a href="https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form/">https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form/</a>
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： <a href="https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_002/">https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_002/</a>

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
ステルスマーケティングに関する景品表示法違反 被疑情報提供フォーム	「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」(「ステルスマーケティング告示」)に該当する表示(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： <a href="https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_003">https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_003</a>
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： <a href="https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/information/contact/disobey_form/">https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/information/contact/disobey_form/</a>
食品表示に関するお問い合わせ受付フォーム	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： <a href="https://www.caa.go.jp/policies/application/inquiry/inquiry_001/#inquiry04">https://www.caa.go.jp/policies/application/inquiry/inquiry_001/#inquiry04</a>
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
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： <a href="https://form.cao.go.jp/shokuhin/opinion-0001.html">https://form.cao.go.jp/shokuhin/opinion-0001.html</a>
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
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： <a href="https://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html">https://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html</a>
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
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)

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
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: <a href="https://www.fsa.go.jp/opinion/">https://www.fsa.go.jp/opinion/</a> 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
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 <a href="https://www.fsa.go.jp/news/29/ginkou/20170901.html">https://www.fsa.go.jp/news/29/ginkou/20170901.html</a>
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 <a href="https://www.fsa.go.jp/soudan/index.html">https://www.fsa.go.jp/soudan/index.html</a>
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 <a href="https://www.fsa.go.jp/receipt/d_hotline/">https://www.fsa.go.jp/receipt/d_hotline/</a> 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
証券取引等監視委員会情報提供窓口	証券市場に関する一般投資家等からの情報を受け付ける。	金融庁 (証券取引等監視委員会)	TEL:0570-00-3581 (ナビダイヤル) TEL:03-3581-9909 (一部のIP電話等) FAX:03-3506-6699 (高齢者・障害者専用) ウェブサイト受付窓口: <a href="https://www.fsa.go.jp/sesc/watch/index.html">https://www.fsa.go.jp/sesc/watch/index.html</a> 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
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 <a href="https://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.html">https://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.html</a> 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
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 <a href="https://www.fsa.go.jp/cpaaob/uketuke/01.html">https://www.fsa.go.jp/cpaaob/uketuke/01.html</a> 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

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
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： <a href="https://www.fsa.go.jp/kensa/">https://www.fsa.go.jp/kensa/</a> 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
優越的地位の濫用防止 に係る情報収集窓口	銀証ファイアーウォール規制に係る優越的地位の濫用に関する情報等を受け付ける。	金融庁	TEL:0570-014000 (ナビダイヤル) TEL:03-6206-6610 (IP電話) MAIL : <a href="mailto:firewall-conduct@fsa.go.jp">firewall-conduct@fsa.go.jp</a> 郵送：〒100-8967 東京都千代田区霞が関 3-2-1 金融庁総合政策局リスク分析総括課 優越的地位の濫用防止に係る情報収集窓口
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、調停を行うことはできない。	総務省	TEL:03-5253-5900
迷惑メール 相談センター	特定電子メール法違反の疑いのある事実に関する相談・情報を受け付ける。	総務省	TEL:03-5974-0068 下記ウェブサイト参照 <a href="https://www.dekyo.or.jp/soudan/contents/ihan/index.html">https://www.dekyo.or.jp/soudan/contents/ihan/index.html</a>
違法・有害情報 相談センター	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行う。	総務省	下記ウェブサイト参照 <a href="https://ihaho.jp/">https://ihaho.jp/</a>
生活困窮者の自立支援 に関する相談窓口	全国の自立相談支援機関において、住まいや仕事、お金のことなど、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： <a href="https://minna-tunagaru.jp/ichiran/">https://minna-tunagaru.jp/ichiran/</a> ※自立相談支援機関の相談窓口一覧を掲載
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の受付、情報提供等を行う。	農林水産省	下記ウェブサイト参照 <a href="https://www.maff.go.jp/j/heya/sodan/index.html">https://www.maff.go.jp/j/heya/sodan/index.html</a> 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」
食品表示110番	食品表示の偽装等の情報提供を受け付ける。	農林水産省	TEL: 0120-714-110 下記ウェブサイト参照 <a href="https://www.maff.go.jp/j/jas/kansi/110ban.html">https://www.maff.go.jp/j/jas/kansi/110ban.html</a>
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 <a href="https://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110">https://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110</a>

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
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 <a href="https://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110">https://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110</a>
地理的表示等の不正表示通報窓口	地理的表示保護制度に関する違反が疑われる情報等を受け付ける。	農林水産省	下記ウェブサイト参照 <a href="https://www.maff.go.jp/j/shokusan/gi_act/gi_mark/contact.html">https://www.maff.go.jp/j/shokusan/gi_act/gi_mark/contact.html</a> TEL : 03-6738-7890 MAIL : <a href="mailto:contact_gi00@maff.go.jp">contact_gi00@maff.go.jp</a> 郵送 : 〒100-8950 東京都千代田区霞が関 1-2-1 ※地方農政局等の「地理的表示等の不正表示通報窓口」での受付も可能
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 <a href="https://www.meti.go.jp/intro/consult/a_main_01.html">https://www.meti.go.jp/intro/consult/a_main_01.html</a> 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
経済産業省商品先物トラブル110番	商品先物取引に関する相談、商品先物取引業者等への苦情に係る情報、商品先物市場における相場操縦等の不公正取引の情報等を受け付ける。	経済産業省	下記ウェブサイト参照 <a href="https://www.meti.go.jp/policy/commerce/d00/d0000002.html">https://www.meti.go.jp/policy/commerce/d00/d0000002.html</a> TEL:03-3501-1776
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 : <a href="mailto:bzl-dentori@meti.go.jp">bzl-dentori@meti.go.jp</a>
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 <a href="https://www.mlit.go.jp/hotline/u_hotline_1503.html">https://www.mlit.go.jp/hotline/u_hotline_1503.html</a>
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 <a href="https://www.mlit.go.jp/RJ/">https://www.mlit.go.jp/RJ/</a>
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 <a href="https://www.env.go.jp/moemail/">https://www.env.go.jp/moemail/</a>

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
法テラス・サポートダイヤル	利用者からの問合せ内容に応じて、法制度に関する情報と、相談機関・団体等（弁護士会、司法書士会、地方公共団体の相談窓口等）に関する情報を提供する。	日本司法支援センター	TEL：0570-078374 下記ウェブサイト参照 <a href="https://www.houterasu.or.jp">https://www.houterasu.or.jp</a>

注1：消費者ホットラインについて、全地方公共団体（都道府県、政令市、市区町村等）の消費生活センター等のうち、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（2023年4月1日時点）。メール、FAXの両方：449、メールのみ：219、FAXのみ：50

（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：上記の窓口には、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。





