

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組の整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(3) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進	越境消費者トラブルへの対応の強化	国民生活センターにおける越境消費者トラブルの相談体制整備	国民生活センターによる越境消費者トラブルに係る相談対応【消費者庁】				越境消費者トラブルに関する相談対応状況及び海外連携機関数
		海外機関との更なる連携強化・拡大【消費者庁】 越境消費者トラブルに関する消費者からの相談状況を踏まえ、優先的に対応が必要とされる国・地域の機関を連携候補先として選定					
	訪日・在日外国人の相談に対する体制の強化	地方消費者行政推進交付金の活用等による、消費生活センターにおける訪日・在日外国人に対する消費生活相談体制の強化【消費者庁】					消費生活センターにおける訪日・在日外国人からの相談への対応状況
	二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する政策対話等の実施	二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する政策対話の実施【消費者庁、関係省庁等】 相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化					二国間・地域間・多国間における消費者問題について、政策対話等の実施状況
	東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援	諸外国への技術協力（ベトナム消費者保護行政強化プロジェクト）【消費者庁、外務省】	必要に応じた新規プロジェクトの検討【消費者庁、外務省】				プロジェクトの進捗状況
	経済協力開発機構（OECD）消費者政策委員会等の国際会議への積極的な参画	OECD消費者政策委員会等の国際会議への積極的な参画【消費者庁、外務省、関係省庁等】 時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化					国際会議への参画状況
	消費者保護及び執行のための国際ネットワーク（ICPEN）等を通じた消費者保護関係機関との国際的な連携	ICPEN会合への参画や加盟している消費者保護関係機関による「インターネット・スウィープ」への参加による消費者保護関係機関との国際的な連携の強化【消費者庁、関係省庁等】 時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化					消費者保護関係機関との国際的な連携の状況

## 5 消費者の被害救済、利益保護の枠組の整備

### (3) 消費生活のグローバル化の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

越境消費者トラブルへの対応（相談対応や海外の関係機関との連携）の強化

国民生活センターにおける越境消費者トラブルに関する相談対応を実施し、消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行う。

また、海外機関との更なる連携強化・拡大に努め、越境取引における消費者トラブルへ効果的に対応する。【消費者庁】

訪日・在日外国人の相談に対応する体制の強化

地方消費者行政推進交付金の活用等により、消費生活センターにおける訪日・在日外国人に対する消費生活相談体制を強化する。【消費者庁】

二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する政策対話等の実施

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

東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援

ベトナム消費者保護行政強化プロジェクト（消費者保護行政機関によるベトナムの消費者権利保護法（2011年施行）に基づく行政機関等の能力向上、消費者保護の推進等を目的とするプロジェクト（平成29年7月まで））を推進する。【消費者庁、外務省】

経済協力開発機構（OECD）消費者政策委員会等の国際会議への積極的な参画

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

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

ICPEN会合への積極的な参画や、ICPENに加盟している消費者保護関係機関によりインターネットを監視する「インターネット・スウィープ」に毎年参加すること等を通じて、消費者保護関係機関との国際的な連携の強化を図る。【消費者庁、関係省庁等】

6 国や地方の消費者行政の体制整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(1) 国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化	消費者行政体制の更なる整備等(所管法律の点検・評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置)	所管法律の点検、評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置【消費者庁】 毎年度、消費者行政体制の更なる整備について点検・評価を実施					点検、評価及び検討の取組状況
	消費者庁における国際担当の体制強化	国際業務対応強化のための体制整備【消費者庁】 庁内国際担当者間の連携強化【消費者庁】					体制整備の状況及び連携強化の取組状況
	消費者委員会の事務局体制の充実・強化等	事務局体制の充実・強化【内閣府】 消費者委員会による資料の提出の要求等、消費者庁を始め関係省庁による迅速かつ適切な対応 消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関する実施状況のフォローアップ【内閣府、関係省庁等】					消費者委員会の意見表明及びこれに関するフォローアップの実施状況
	国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化	国民生活センターによる経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン」を通じた消費生活センター等のバックアップ【消費者庁】					相談支援の実施状況
	消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化	機動的な消費者政策担当課長会議の開催【消費者庁、関係省庁】 開催時期やその時々課題踏まえ、議題を設定					関係省庁の連携状況
	消費者・生活者を主役とする行政を担う国家公務員の意識改革	「昇任時相談窓口等体験研修」の実施【消費者庁、人事院】					研修の実施状況
	国における消費者からの情報・相談の受付体制の充実	受付手段の拡充を検討【消費者庁関係省庁】 各府省庁等が設置する、消費者からの情報・相談を受け付ける体制の維持・強化【消費者庁、関係省庁等】					各窓口での情報・相談の受付・対応状況

## 6 国や地方の消費者行政の体制整備

### (1) 国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化

消費者行政体制の更なる整備等(所管法律の点検・評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置)

毎年度、消費者庁へ移管・共管となった各法律の執行状況の点検・評価を行う。また、消費者の利益の擁護及び増進に関する法律についての消費者庁の関与の在り方、消費者行政に係る体制の更なる整備等について検討を行い、必要な措置を講じる。【消費者庁】

#### 消費者庁における国際担当の体制強化

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

#### 消費者委員会の事務局体制の充実・強化等

消費者委員会が独立して消費者行政全般についての監視機能を十全に果たすことを担保するため、その事務局体制の充実・強化を図る。また、消費者庁を始め関係省庁は、消費者庁及び消費者委員会設置法第8条の規定に基づく消費者委員会からの資料の提出の要求等に対し、迅速かつ適切に対応する。【内閣府、関係省庁等】

#### 国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化

消費生活センター等への相談支援機能を強化するため、国民生活センターにおいて、経由相談を強化するとともに、お昼の消費生活相談、「消費者ホットライン」を通じた消費生活センター等のバックアップに取り組む。また、越境消費者トラブルに関する相談対応を実施し、海外の相談機関と連携して消費者に対し内容に応じた助言や情報提供を行い、問題解決を図る。【消費者庁】

#### 消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化

消費者政策担当課長会議等を機動的に開催し、関係省庁等と連携して消費者政策の推進等を図る。【消費者庁、関係省庁等】

#### 消費者・生活者を主役とする行政を担う国家公務員の意識改革

「消費者・生活者を主役とする行政を担う国家公務員の意識改革」の具体化に向けた施策として、人事院と消費者庁との共催により本府省審議官級に昇任した職員を対象に、消費生活センター等における窓口業務を体験する研修を実施する。【消費者庁、人事院】

#### 国における消費者からの情報・相談の受付体制の充実

消費者からの 商品や役務、事業者等、 所管の法律・制度、 所管法に関わる違反疑い・事例などに関する情報・相談・提案を受け付ける体制を維持・強化して充実に努める（主な窓口は下表のとおり）。

また、障害者等の利便性の向上を図る観点から、各窓口ごとに受付手段（電話、FAX、メール等）の拡充について平成27年度中に検討し、可能なものについて対応する。【消費者庁、関係省庁等】

主な相談等窓口	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を案内する。	消費者庁	0570-064-370 (3桁ダイヤル188への移行を準備中)
公益通報者保護制度相談ダイヤル	企業の従業員、民間事業者、行政機関職員等から寄せられる「公益通報者保護法」に関する各種相談を受け付ける。	消費者庁	03-3507-9262
個人情報保護法質問ダイヤル	民間事業者が守るルールである「個人情報保護法」に関する解釈などについての疑問に答える。	消費者庁	03-3507-9160
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	03-6234-1177
審査局管理企画課情報管理室	独占禁止法違反被疑事実に関する情報提供について、電話や書面のほか電子申告を受け付ける。	公正取引委員会	03-3581-5471
公正取引委員会官房総務課	独占禁止法等に関する一般相談について、来訪や電話等による相談を受け付ける。	公正取引委員会	03-3581-5471
警察相談専用電話「9110」番	犯罪の未然防止など生活の安全を守るための相談等に応じる。	警察庁	9110
金融サービス利用者相談室(金融円滑化ホットラインを含む)	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話番号 0570-016811 (ナビダイヤル)</li> <li>03-5251-6811 (IP電話)</li> <li>・FAX 03-3506-6699</li> <li>・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></li> </ul>
中小企業等金融円滑化相談窓口	様々な状況におかれた借り手の相談・要望・苦情に一元的に答える。	金融庁	下記ウェブサイト参照 ( <a href="http://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20130222-1a.html">http://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20130222-1a.html</a> )
ディスクロージャー・ホットライン	金商法上の開示義務違反等にかかる情報収集を目的としている。	金融庁	<ul style="list-style-type: none"> <li>・FAX 03-3506-6156</li> <li>・ウェブサイト受付窓口 <a href="http://www.fsa.go.jp/receipt/d_hotline/">http://www.fsa.go.jp/receipt/d_hotline/</a></li> </ul>
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話番号 0570-00-3581 (ナビダイヤル)</li> <li>03-3581-9909 (一部のIP電話等)</li> <li>・FAX 03-5251-2136</li> <li>・ウェブサイト受付窓口 <a href="https://www.fsa.go.jp/sesc/watch/">https://www.fsa.go.jp/sesc/watch/</a></li> </ul>
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)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話番号 03-3506-6627</li> <li>・ウェブサイト受付窓口 <a href="http://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.htm">http://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.htm</a></li> <li>・電子メール pension-</li> </ul>

			hotline@fsa.go.jp
電気通信消費者相談センター	利用者が電気通信サービスを利用している際のトラブル等について電話による相談を受け付ける。	総務省	03-5253-5900
農林水産省「消費者の部屋」	農林水産省の所管事項について消費者の相談を受け付け、情報提供等を行う。	農林水産省	03-3591-6529
経済産業省消費者相談室	経済産業省所管の法律、物資やサービス及び消費者取引について、消費者からの苦情、相談、問合せなどを受け付け、助言や情報提供等を行う。	経済産業省	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話番号 03-3501-4657</li> <li>・FAX 03-3501-6202</li> <li>・電子メール shohisha-soudan@meti.go.jp</li> </ul> 下記ウェブサイト参照 ( <a href="http://www.meti.go.jp/intro/consult/consult_01.html#WIN07">http://www.meti.go.jp/intro/consult/consult_01.html#WIN07</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話番号 03-5253-4150</li> <li>・FAX 03-5253-4192</li> </ul>
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場法を受け付ける。	国土交通省	0120-744-960 <a href="http://www.milt.go.jp/RJ/">http://www.milt.go.jp/RJ/</a>
MOEメール	環境政策における意見・提案等を受け付ける。	環境省	下記ウェブサイト参照 ( <a href="http://www.env.go.jp/moemail">http://www.env.go.jp/moemail</a> )

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

6 国や地方の消費者行政の体制整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 地方における体制整備	地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等	地方公共団体（被災自治体を含む）への支援【消費者庁、関係省庁等】					<ul style="list-style-type: none"> <li>相談窓口未設置自治体数、消費生活センター数、消費生活相談員の配置割合・資格保有率・研修参加率、適格消費者団体の設立状況</li> <li>雇い止め地方公共団体の解消</li> </ul>
		雇い止めの見直しを含めた、消費生活相談員の処遇改善の働きかけ【消費者庁、関係省庁等】					
		地方公共団体、関係機関への制度の周知【消費者庁、関係省庁等】	<ul style="list-style-type: none"> <li>改正消費者安全法の円滑な施行</li> <li>庁内連携の推進、相談業務の広域連携業務の広域連携【消費者庁、関係省庁等】</li> <li>取組状況や好事例の収集、提供【消費者庁】</li> </ul>				
		消費生活相談員資格試験制度の周知【消費者庁】	消費生活相談員資格試験制度の運用（改正消費者安全法の施行）【消費者庁】				
地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体）	地域における見守りに関する先進事例の収集、提供【消費者庁】					消費者安全確保地域協議会の設置状況	
	地方公共団体、関係機関への制度の周知【消費者庁、関係省庁等】	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt;改正消費者安全法の円滑な施行&gt;</li> <li>消費者安全確保地域協議会の設立支援</li> <li>消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援【消費者庁、関係省庁等】</li> </ul>					
地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有	消費者行政ブロック会議等による情報等の共有【消費者庁、関係省庁等】 毎年度、その時々々の消費者行政の動向について情報共有					会議等の実施状況	
都道府県における法執行強化	法執行担当者研修の実施【消費者庁】					研修、連絡会議等の実施状況	
	地方からの研修員受け入れ等による人材強化【消費者庁】						
	連絡会議等を通じた国と都道府県との連携【消費者庁】						
「消費者ホットライン」の運用	「消費者ホットライン」の3桁化【消費者庁】	「消費者ホットライン」の周知【消費者庁、関係省庁等】				消費者ホットラインの3桁化とその周知状況	



6 国や地方の消費者行政の体制整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 地方における体制整備	消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談の誘導	消費生活以外の相談窓口へ誘導先となる消費者相談窓口を周知【消費者庁、関係省庁等】					消費者相談窓口の周知状況
		消費者ホットライン3桁化に伴う再周知【消費者庁】					
	消費生活相談情報の活用	刷新作業【消費者庁】	国民生活センターによる次期P I O - N E Tの運用(平成27年10月開始)【消費者庁】				
	国民生活センターと連携した国の行政機関によるP I O - N E T利用の推進、P I O - N E Tを活用して事業者に対する法執行・指導監督の権限を持つ地方公共団体の担当部署等への消費生活相談情報の共有の推進【消費者庁、関係省庁等】						
	国民生活センター相模原事務所研修施設での研修の実施	国民生活センター相模原事務所研修施設を活用した事例検討型・参加体験型の研修の実施【消費者庁】					研修開催状況

## 6 国や地方の消費者行政の体制整備

### (2) 地方における体制整備

地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等

国における財源の確保、地方における人員・予算の確保に向けた自主的な取組への支援を含む、地方公共団体への支援、東日本大震災の被災自治体への支援を行うほか、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制の整備を全国的に推進する。

また、改正消費者安全法の円滑な施行に向けて、ガイドラインを策定するとともに、庁内連携の推進、相談業務の広域連携等について、各地の取組状況や好事例を広く共有する。

あわせて、消費生活相談員資格試験の実施等、消費生活相談業務の質の向上及び体制の整備を図る。【消費者庁、関係省庁等】

地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体）

高齢者等の消費者トラブルの未然防止のための地域の見守りネットワーク構築に向けて、介護、防犯等の既存の体制の活用や関係者との連携などの地域における見守りに関する先進事例の収集と情報提供を行う。

また、平成28年度に予定されている改正消費者安全法の施行に向けて、制度の周知を図るとともに、既存の見守り体制に関連する関係府省庁等とも連携し、消費者安全確保地域協議会の設立支援及び消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援により、地域の見守りネットワークの構築を推進する。

【消費者庁、関係府省庁等】

地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有

毎年4月に都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当課長等を対象とした「都道府県等消費者行政担当課長会議」を開催し、国の消費者行政の最近の動向について、情報共有を図る（消費者委員会、国民生活センターも出席）。

また、9月から10月までにかけて、全国を6つのブロックに分け、都道府県・政令指定都市の担当課長との意見交換や情報共有の場としての「地方消費者行政ブロック会議」を開催する（関係機関として、経済産業局等の関係省庁の地方支分部局や国民生活センター等も出席）。

その他、国民生活センターと地方公共団体（持ち回り）で共催している「消費生活センター所長会議」に、職員が出席し、意見交換や情報提供を行う。【消費者庁、関係省庁等】

### 都道府県における法執行強化

都道府県における法執行強化（景品表示法、特定商取引法、消費者安全法等）を図るため、「法令執行担当者研修」の実施、地方からの研修員受入れ等による人材強化、都道府県との連絡会議の開催等を通じた国と都道府県の連携などの支援を行う。【消費者庁】

### 「消費者ホットライン」の運用

「消費者ホットライン」の運用により、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在を知らない消費者に、近くの消費生活相談窓口を案内し、消費生活相談の最初の一步を支援する。

平成 27 年度には、「消費者ホットライン」を 3 桁の電話番号とする。【消費者庁】

### 消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談の誘導

労働相談など消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談について、どの相談窓口からでも消費生活相談窓口を案内できるよう取組を進める。【消費者庁、関係省庁】

### 消費生活相談情報の活用

- 1) 国民生活センターと連携して、全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O N E T）を適切に運用する。
- 2) 国の行政機関における P I O N E T の利用基準を踏まえ、国民生活センターと連携して国の行政機関による利用を推進するとともに、P I O - N E T を活用して事業者に対する法執行・指導監督の権限を持つ地方公共団体の担当部署等への消費生活相談情報の共有を推進する。【消費者庁、関係省庁等】

### 国民生活センター相模原事務所研修施設での研修の実施

国民生活センター相模原事務所研修施設を活用して、地方公共団体の職員や消費生活相談員等に対して、事例検討型・参加体験型の研修を実施するなど、実践的で効果の高い研修に取り組む。【消費者庁】