

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	消費者の財産的被害の集団的回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）の円滑な施行	消費者裁判手続特例法の政令・内閣府令／ガイドラインの公布等【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行【消費者庁】				<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 適格消費者団体の認知度 平成 32 年度 30%（平成 27 年 1 月 16.0%）</li> <li>・ 消費者団体訴訟制度の認知度 平成 32 年度 40%（平成 27 年 1 月 28.6%）</li> <li>・ 消費者裁判手続特例法に基づき事業者が現実に弁済した総額</li> <li>・ 景品表示時報に基づき納付された課徴金の額及び実施余戻金措置計画に基づき消費者に返金された額の合計額</li> </ul>
		制度の周知・広報【消費者庁】					
	適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する支援の在り方の検討会の開催【消費者庁】	検討結果を踏まえた支援策の実施【消費者庁】					
		消費者裁判手続特例法や景品表示法の施行状況を踏まえ加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討【消費者庁】					
	製造物責任法に関する裁判例の収集・分析	論点別に裁判例を抽出・整理・公表【消費者庁、関係省庁】	裁判例の拡充を図る【消費者庁、関係省庁等】				収録内容の更新回数 目標：毎年 1 回
	消費者に関する法的トラブルの解決	<p>&lt; 関係機関・団体との連携・協力関係の構築 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等【法務省】</li> </ul> <p>&lt; 民事法律扶助業務の周知 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレットによる民事法律扶助業務の周知【法務省】</li> </ul>				<p>情報提供業務多重債務問題等コールセンター問合せ件数、事故情報データベースシステムへの登録件数</p> <p>民事法律扶助業務（多重債務問題援助開始決定件数）、民事法律扶助業務（多重債務問題法律相談援助件数）</p>	
	消費者紛争に係る裁判外紛争解決手続（以下、「ADR」という。）の実施	国民生活センター紛争解決委員会による和解の仲介等の実施、その結果の概要の公表及び他の消費者紛争のADR機関との連携【消費者庁】				国民生活センターにおけるADRの実施状況	
	金融ADR制度の円滑な運営	指定紛争解決機関の監督等による金融ADR制度の円滑な実施【金融庁】				<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 指定紛争解決機関の苦情処理手続及び紛争解決手続の実施状況（処理件数）</li> <li>・ 金融トラブル連絡調整協議会の開催（10回）（平成27年度～平成31年度（年2回開催目処））</li> </ul>	
		金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化【金融庁】					

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	商品先物ADR制度の円滑な運営	紛争の迅速な解決及び制度の周知【経済産業省、農林水産省】					商品先物取引協会の苦情処理手続及び紛争解決手続の実施状況（処理件数）
	住宅トラブルに関する紛争処理	<ul style="list-style-type: none"> <li>住宅性能表示を受けた住宅及び保険を付した新築住宅のADRの実施</li> <li>リフォームトラブルを含む相談の受付</li> <li>建設工事の請負契約に関するADRの実施【国土交通省】</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>ADR及びリフォームトラブル相談の実施状況</li> <li>研修会の実施状況 札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市で開催</li> </ul>
		民間賃貸住宅のトラブルに関する相談を受ける地方公共団体の職員等を対象とした研修会を通じた関係者間の情報共有【国土交通省】					
		民法改正に関する周知【国土交通省】					
	「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」（以下「振り込め詐欺救済法」という。）に基づく被害者の救済支援等	振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進【金融庁、財務省】					被害者からの返金申請の状況
多重債務問題改善プログラムの実施（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）の実施	<p>&lt;多重債務問題改善プログラムの実施&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会の開催【消費者庁、金融庁、警察庁、文部科学省、厚生労働省、内閣府、総務省、法務省、財務省、経済産業省】 関係省庁が十分連携の上、国、地方公共団体及び関係団体が一体となって以下の施策を推進する。</li> <li>丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化【金融庁、消費者庁、関係省庁等】</li> <li>借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供【厚生労働省、関係省庁等】</li> <li>多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化【文部科学省、金融庁、消費者庁、関係省庁等】</li> <li>ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化【警察庁、金融庁、関係省庁等】</li> </ul>					<ul style="list-style-type: none"> <li>貸金業者から5件以上無担保無保証借入の残高がある人数</li> <li>多重債務に関する消費生活相談の件数・内容</li> </ul>	
自殺対策基本法に基づく総合的な自殺対策の強化	自殺対策基本法及び自殺総合対策大綱に基づく、相談窓口の充実等、総合的な自殺対策の強化【内閣府】 現行の自殺総合対策大綱（平成24年8月閣議決定）は、おおむね5年を目途に見直すこととされている。					自殺死亡率（人口10万人当たりの自殺者数） 平成28年 19.4人 （平成25年 20.7人）	

## 5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

### (1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）の円滑な施行

消費者裁判手続特例法について、政令・内閣府令／ガイドラインの検討・公布等を平成27年度中に行うとともに、制度の周知・広報を行い円滑な施行に向けた取組を行うとともに、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する支援の在り方の検討会を開催し、検討結果を踏まえた支援策を実施する。

また、消費者裁判手続特例法や景品表示法の施行状況を踏まえ加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討を行う。【消費者庁】

#### 製造物責任法に関する裁判例の収集・分析

製造物責任法に関する裁判例を収集・分析した上で、論点別に裁判例を抽出・整理・公表するとともに、製造物に起因する事故の被害救済に関する取組を推進する。【消費者庁、関係省庁等】

#### 消費者に関する法的トラブルの解決

日本司法支援センターにおいて、以下の取組を行う。【法務省】

- 1) 多重債務問題等法的トラブルを抱えた方に対し、相談内容に応じた最適な法制度の情報や、相談窓口に関する情報を無料で提供する情報提供業務を実施する。
- 2) 多重債務問題を抱えた資力の乏しい方を対象に無料法律相談を実施し、訴訟代理費用等の立替えを行う民事法律扶助による援助を行う。

#### 消費者紛争に係る裁判外紛争解決手続の実施

国民生活センター紛争解決委員会において、重要消費者紛争の和解の仲介等の手続を実施し、結果の概要を公表するとともに、消費者紛争についてADRを実施する地方公共団体及び民間ADR機関との連携を図る。【消費者庁】

#### 金融ADR制度の円滑な運営

平成21年6月に「金融商品取引法等の一部を改正する法律」（平成21年法律第58号）が成立し、紛争解決機関の指定制を導入することにより苦情・紛争解決の中立性・公平性等を確保した裁判外紛争解決制度が創設され、平成22年4月に施行された。同年10月より指定紛争解決機関が紛争解決等業務を開始（現在、銀行・保険・証券等、業態別に8つの機関が当該業務に従事。）していることから、引き続き、金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を図るとともに、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、

指定紛争解決機関等の連携の強化を図る。【金融庁】

#### 商品先物ADR制度の円滑な運営

商品先物取引法に基づき紛争解決等業務を行っている日本商品先物取引協会において、標準処理期間の短縮（6か月から4か月）や事業者に対する関係資料の提出義務付けなどの委託者保護に係る取組を踏まえ、引き続き、紛争の迅速な解決を図るとともに、新規顧客などに対する商品先物分野における裁判外紛争解決制度の周知などを行うことにより、当該制度の円滑な実施を図る。【経済産業省、農林水産省】

#### 住宅のトラブルに関する紛争処理

住宅品確法及び瑕疵担保履行法に基づき、住宅性能表示を受けた住宅及び保険を付した新築住宅について、ADRを実施する。その他、リフォームトラブルに関しても電話相談及び専門家相談を受け付ける。

また、建設業法に基づく建設工事紛争審査会においても、建設工事の請負契約に関する紛争のADRを引き続き実施する。

さらに、民間賃貸住宅のトラブルに関する相談を受ける地方公共団体の職員等を対象とした研修会を実施し、関係者間において「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」や「賃貸住宅標準契約書」、相談内容や紛争処理事例等の情報共有を図る。【国土交通省】

#### 「振り込め詐欺救済法」に基づく被害者の救済支援等

振り込め詐欺救済法に基づく被害者への返金については、引き続き、返金制度の周知徹底を図るとともに、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の取組を促す。【金融庁、財務省】

#### 多重債務問題改善プログラム（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）の実施

多重債務問題の解決のために、次の1)から4)の取組を柱とする「多重債務問題改善プログラム」を着実に実施し、多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会を開催してフォローアップを行う。【消費者庁、金融庁、警察庁、文部科学省、厚生労働省、内閣府、総務省、法務省、財務省、経済産業省】

- 1) 丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化【金融庁、消費者庁、関係省庁等】
- 2) 借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供【厚生労働省、関係省庁等】
- 3) 多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化【文部科学省、金融庁、

消費者庁、関係省庁等】

4) ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化【警察庁、金融庁、関係省庁等】

自殺対策基本法に基づく総合的な自殺対策の強化

自殺対策基本法（平成18年10月施行）及び自殺総合対策大綱（平成24年8月閣議決定）に基づき、自殺対策を総合的に推進する。【内閣府】

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進	青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備	<p>「基本的計画」の見直し【内閣府、関係省庁等】</p> <p>基本計画に基づく、青少年のインターネット利用環境整備のための施策の総合的かつ効果的な推進【内閣府、関係省庁等】</p>					「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画」に基づく施策の実施状況
	個人情報保護法の周知	<p>説明会の開催、広報資料の作成等による周知・啓発【消費者庁】</p>					個人情報保護法に関する説明会の開催状況（開催場所、参加者数、肯定的評価の割合）
	パーソナルデータの利活用に関する制度改正	<p>法律の審議状況・施行に関する状況を踏まえた各施策の実施【内閣官房、消費者庁、総務省、経済産業省、関係省庁等】</p>					法案の審議状況等を踏まえた施策の実施状況
	マイナンバー制度の周知と適正な運用等	<p>マイナンバー制度の円滑な導入・定着に向けた周知・広報活動 特定個人情報の適正な取扱いを確保するためのガイドライン等の保護措置の周知・啓発、行政機関等が実施する特定個人情報保護評価制度の推進【内閣府、特定個人情報保護委員会、関係省庁等】</p>					マイナンバー制度の円滑な運用及び適正な取扱い確保に関する説明会等の広報の実施状況

## 5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

### (2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

#### 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備

「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」及び「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第2次）」に基づき、青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするため、新たなインターネット接続機器・サービス等への対応、青少年・保護者等に対する普及啓発の強化、インターネットを通じた青少年の犯罪被害の抑止対策など、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進する。【内閣府、関係省庁等】

#### 個人情報保護法制の周知

法の定め以上に個人情報の提供を控えたり、運用上作成可能な名簿の作成を取り止めたりするなど、いわゆる「過剰反応」が生じていることも踏まえつつ、「個人情報の保護に関する基本方針」（平成16年4月2日閣議決定）に基づき、法制度の周知徹底を図る。【消費者庁】

#### パーソナルデータの利活用に関する制度改正

個人情報保護法について、「パーソナルデータの利活用に関する制度改正大綱」（平成26年6月24日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部決定）に基づき、制度の見直しを行う。

このため、平成27年通常国会へ個人情報保護法等の改正案を提出するとともに、法律の審議状況・施行に関する状況を踏まえ、国際整合性を図りつつ、国民の合意を得ながら、各施策を実施する。【内閣官房、消費者庁、総務省、経済産業省、関係省庁等】

#### マイナンバー制度の周知及び適正な運用

平成28年1月から制度が開始されるマイナンバー制度について、周知・広報活動により制度の円滑な導入・定着を図るとともに、特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドライン等の保護措置の周知・啓発、行政機関等が実施する特定個人情報保護評価制度の推進により、特定個人情報の適正な取扱いを図る。【内閣府、特定個人情報保護委員会、関係省庁等】

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	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					
	在留外国人の相談に対する体制の強化	地方消費者行政推進交付金の活用等による、消費生活センターにおける在留外国人に対する消費生活相談体制の強化【消費者庁】				消費生活センターにおける在留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等の実施【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、利益保護の枠組みの整備

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

越境消費者トラブルへの対応（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】

在留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在留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（平成23年施行）に基づく行政機関等の能力向上、消費者保護の推進等を目的とするプロジェクト（平成29年7月まで））を推進する。【消費者庁、外務省】

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
	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】

#### 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（主な窓口は次表のとおり）。

また、障害者等の利便性の向上を図る観点から、窓口ごとに受付手段（電話、FAX、メール、ウェブサイト受付窓口等）の拡充について平成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（消費生活センター、国民生活センター等）を案内する。	消費者庁	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	・TEL 03-3581-5471 ・電子申告窓口 <a href="http://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html">http://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	・TEL 0570-016811 （ナビダイヤル） 03-5251-6811 （IP電話） ・FAX 03-3506-6699 ・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>
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	・FAX 03-3506-6156 ・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>

			/
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>TEL 0570-00-3581 (ナビダイヤル) 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>TEL 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>MAIL pension-hotline@fsa.go.jp</li> </ul>
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等を受け付け、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>TEL 03-3501-4657</li> <li>FAX 03-3501-6202</li> <li>MAIL 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>TEL 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。【消費者庁、関係省庁等】

このため、地方消費者行政強化作戦に沿って、計画期間中に、相談体制の空白地域解消、消費生活センター設置促進、消費生活相談員配置促進、資格保有率向上、研修参加率の向上を目指して、地方公共団体の取組を支援する。【消費者庁】

(参考) 地方消費者行政強化作戦(消費者庁 平成26年1月)

#### 【当面の政策目標】

都道府県ごと(政策目標3についてはブロック内の都道府県)に以下の目標の達成を目指す。

<政策目標1> 相談体制の空白地域解消

1-1 相談窓口未設置の自治体(市区町村)を解消

<政策目標2> 相談体制の質の向上

2-1 消費生活センター設立促進

(人口5万人以上の全市町、かつ人口5万人未満の市町村50%以上)

#### 【消費生活相談員】

2-2 管内自治体(市区町村)の50%以上に配置

2-3 資格保有率を75%以上に引き上げ

2-4 研修参加率を100%に引き上げ(各年度)

<政策目標3> 適格消費者団体の空白地域解消

3-1 適格消費者団体が存在しない3ブロック(東北、北陸、四国)に  
適格消費者団体の設立促進

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。おおくの地方公共団体での消費者安全確保地域協議会の設置を目指し、目標を地方消費者行政強化作戦に盛り込み、この目標の達成に向けた都道府県の取組を支援、促進する。【消費者庁、関係府省庁等】

#### 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。

さらに、「消費者ホットライン」の3桁化（平成27年夏から「188」の番号で運用開始予定）を実施し、新しい3桁の番号を周知することにより相談窓口の認知度の向上と活用の促進を図るとともに、土日祝日における消費生活相談体制の整備を含め、大幅な増加が見込まれる消費生活相談への適切な対応を支援する。【消費者庁、関係省庁等】

#### 消費生活以外の相談窓口寄せられた消費生活に関する相談の誘導

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

#### 消費生活相談情報の活用

- 1) 国民生活センターと連携して、P I O N E Tを適切に運用する。
- 2) 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】

( 別 添 )

消費者基本計画第2章（消費者を取り巻く  
環境の変化と課題）各項目と施策の対応関係

消費者基本計画第2章（消費者を取り巻く環境の変化と課題）の各項目に対応した本工程表の主な関連施策は、次のとおり。

消費者基本計画 第2章の項目	対応する主な関連施策		
	施策番号	施策名	頁番号
1 経済の好循環 と消費者の安全・安心	-	全施策	-
2 人口減少、高齢化・独居化の 進行	1 (2)	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	4
	1 (2)	高齢者向け住まいにおける安全の確保	5
	2 (3)	いわゆる健康食品も含めた食品表示・広告の適正化	21
	3 (1)	特定商取引法の見直し	24
	3 (1)	消費者契約法の見直し	24
	3 (1)	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	24
	3 (2)	高齢者向け住まいにおける消費者保護	29
	3 (4)	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	36
	3 (4)	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	36
	3 (4)	生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行助長サービス対策等の推進	36
6 (2)	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体)	72	
3 女性の活躍の 進展	1 (1)	子供の不慮の事故を防止するための取組	1
	1 (2)	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	4
	6 (2)	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体)	72
4 高度情報通信 社会の進展	2 (2)	医療機関のホームページによる情報提供	18
	2 (2)	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	18
	3 (1)	特定商取引法の見直し	24
	3 (1)	消費者契約法の見直し	24
	3 (2)	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	27
	3 (2)	有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	27
	3 (2)	投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者等に係る制度の整備	27
	3 (2)	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	28
	3 (3)	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	34
	3 (3)	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	34
	3 (3)	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	34
	3 (3)	インターネット上の消費者トラブルへの対応	34
	3 (3)	電子商取引環境整備に資するルール整備	34
	3 (4)	フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策の推進	36
	3 (4)	ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	36
	3 (4)	インターネットオークション詐欺の取締り	36
	3 (4)	模倣品被害の防止	36
	4 (2)	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	42
	4 (2)	消費者教育に使用される教材等の整備	42

消費者基本計画 第2章の項目	対応する主な関連施策		
	施策番号	施策名	頁番号
4 高度情報通信 社会の進展 (続き)	5 (2)	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	64
	5 (2)	個人情報保護法制の周知	64
	5 (2)	パーソナルデータの利活用に関する制度改正	64
	5 (2)	マイナンバー制度の周知と適正な運用等	64
5 消費生活におけるグローバル化の進展	1 (4)	輸入食品の安全性の確保	11
	3 (4)	模倣品被害の防止	36
	3 (5)	J I S規格等の国内・国際標準化政策の実施	39
	5 (3)	越境消費者トラブルへの対応の強化	66
	5 (3)	在留外国人の相談に対する体制の強化	66
	5 (3)	二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する政策対話等の実施	66
	5 (3)	東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援	66
	5 (3)	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	66
	5 (3)	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	66
6 東日本大震災後の社会・意識の変化	6 (1)	消費者庁における国際担当の体制強化	68
	1 (4)	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	11
	4 (2)	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	42
	4 (2)	地域における消費者教育の推進	43
	4 (2)	持続可能な開発のための教育の推進	44
	6 (2)	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	72
7 消費者行動・意識の変化	6 (2)	地域の見守りネットワークの構築(消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活協力団体)	72
	3 (1)	特定商取引法の見直し	24
	3 (1)	消費者契約法の見直し	24
	4 (1)	消費者政策の企画立案のための調査の実施	40
	4 (1)	審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	40
	4 (2)	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	42
	4 (2)	地域における消費者教育推進のための体制の整備	42
	4 (2)	「消費者教育の推進に関する基本的な方針(基本方針)」の検討等	42
	4 (2)	消費者教育に使用される教材等の整備	42
	4 (2)	教育行政(学校教育・社会教育)と消費者行政の連携・協働(基礎的な情報の整備と体制作り)	42
	4 (2)	学校における消費者教育の推進	43
	4 (2)	地域における消費者教育の推進	43
	4 (2)	家庭における消費者教育	43
	4 (2)	事業者・事業者団体による消費者教育	43
	4 (2)	持続可能な開発のための教育の推進	44
	4 (2)	各種リサイクル法の普及啓発	44
	4 (2)	食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進	44
4 (2)	食育の推進	45	

消費者基本計画 第2章の項目	対応する主な関連施策		
	施策番号	施策名	頁番号
7 消費者行動・ 意識の変化 (続き)	4 (5)	低炭素社会作りに向けた国民運動の推進	55
	4 (5)	循環型社会形成に向けた情報提供事業	55
	4 (5)	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	55
	4 (5)	経済社会における生物多様性の保全と持続可能な利用の促進	55
	4 (5)	有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物の理解と関心の増進	56
	5 (2)	個人情報保護法制の周知	64
	6 (2)	消費生活相談情報の活用	73