

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
		(KPI の現状) ・平成 27 年 9 月に「内閣の重要政策に関する総合調整等に関する機能の強化のための国家行政組織法等の一部を改正する法律」が成立し、内閣府が所管していた消費者問題に関する事項の総合調整事務は消費者庁に移管 (平成 28 年 4 月 1 日に施行)。 ・平成 26 年度の消費者庁の政策を評価し政策評価書を公表。結果を踏まえ、消費者行政の体制整備のための予算要求、機構定員要求を実施。					
	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
		(KPI の現状) 国際業務実施体制整備等のため、平成 28 年度から国際室を設置し、定員も増員した。					
	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
		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】					
		(KPI の現状) 建議 3 件、意見表明 3 件並びに「教育・保育施設等における事故情報の収集及び活用に関する建議」、「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議」、「電子マネーに関する消費者問題についての建議」、「商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議」に係るフォローアップを実施。					

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	障害者の消費者被害の防止策の強化		障害者の消費生活相談への対応方策について検討【消費者庁】	消費生活センター等における障害者の消費生活相談への対応のための体制整備・取組の推進【消費者庁】			(イ) 消費生活センター等における体制整備・取組の状況 (ロ) 国民生活センターにおける障害者からの相談体制の整備状況及びウェブサイト等による障害者に配慮した情報提供の実施状況	
		ニーズや受付状況を踏まえた強化策を検討【消費者庁】	検討結果を踏まえた体制整備【消費者庁】	国民生活センターにおける障害者に対する消費生活相談の実施【消費者庁】				
		国民生活センターにおけるウェブサイトやデジ版資料等における障害者に配慮した情報提供の実施【消費者庁】						
		(KPI の現状) (イ) 高齢者・障害者見守りネットワーク連絡協議会のフォローアップ会議を開催するとともに、消費生活センター等へのアンケート調査により課題を整理。 (ロ) ・障害者からの消費生活相談体制の整備に向けて、障害者からの消費生活相談の受付状況を把握(55件)し、引き続き相談を実施。 ・国民生活センターのウェブサイトの音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者等への配慮を実施。 ・「くらしの豆知識」のデジ版を作成・配布。						
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		
		(KPI の現状) 相談受付件数：13,670 件(経由相談件数：7,116 件、平日バックアップ相談件数：3,521 件、お昼の消費生活相談件数：3,033 件)(平成 28 年 3 月末までの P I O - N E T 登録分) 越境消費者相談受付件数：4,299 件(平成 27 年 6 月から平成 28 年 3 月末まで)						
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		
		(KPI の現状) 消費者政策担当課長会議を 1 回開催(平成 27 年 9 月)。						

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・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
		<p>(KPI の現状)</p> <p>23 府省等から 74 人が本研修に参加した。また研修終了後に実施したアンケートでは、回答者の 94.2% が本研修は今後の業務遂行に「有益」であると回答した。</p>					
	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
		<p>(KPI の現状)</p> <p>各窓口での情報・相談の受付体制の拡充についての状況は、別表 3 のとおり。</p>					

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、必要な措置を講ずる。【消費者庁】

<平成27年度実績>

平成27年9月に「内閣の重要政策に関する総合調整等に関する機能の強化のための国家行政組織法等の一部を改正する法律」が成立し、内閣府が所管していた消費者問題に関する事項の総合調整事務は平成28年4月1日に消費者庁に移管された。また、消費者庁政策評価基本計画に従い、平成26年度の消費者庁の政策を評価し政策評価書を公表。結果を踏まえ、消費者行政の体制整備のための予算要求、機構定員要求を実施している。【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】

<平成27年度実績>

消費者庁の国際業務実施体制整備等のため、平成28年度から国際室を設置し、定員も新規増員した。【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】

<平成27年度実績>

消費者委員会では、平成28年度機構・定員要求において、1名の定員要求を実施するとともに、消費者委員会において、「教育・保育施設等における事故情報の収集及び活用に関する建議」(平成26年11月4日)、「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議」(平成27年7月7日)、「電子マネーに関する消費者問題についての建議」(平成27年8月18日)、「商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議」(平成27年8月28日)に係るフォローアップを実施した。【内閣府】

障害者の消費者被害の防止策の強化

高齢消費者・障害者見守りネットワーク連絡協議会における課題を整理するなど、消費生活センター等における障害者の消費生活相談への対応方策について検討を行う。

国民生活センターにおいて、障害者からの消費生活相談を実施する。また、国民生活センターウェブサイトの音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等の措置を実施するほか、「くらしの豆知識」のデジ版を作成・配布するなど、障害者に配慮した情報提供を行う。【消費者庁】

<平成 27 年度実績>

消費生活センター等へのアンケート調査により、FAX・メールによる相談受付の状況調査を行い、障害者等への相談受付体制についての課題の整理を行った。「高齢消費者・障害者見守りネットワーク連絡協議会」のフォローアップ会議を開催し、消状況調査について報告を行うとともに先進的取組事例のヒアリング等を行った。また、国民生活センターにおいて、障害者からの消費生活相談体制の整備に向けて、障害者からの消費生活相談の受付状況を把握するとともに（55 件）、引き続き障害者からの消費生活相談を実施した。弱視、色覚障害者等に配慮する観点から、国民生活センターのウェブサイトについて音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等の措置を実施した他、「くらしの豆知識」のデジ版を作成配布した。【消費者庁】

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】

<平成 27 年度実績>

経由相談は 7,116 件、平日バックアップ相談は 3,521 件、お昼の消費生活相談は 3,033 件を受け付けた（平成 28 年 3 月末までの P I O - N E T 登録分）。

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、美容医療に加え平成 27 年 10 月から新たに「決済手段」についても高度専門相談の実施を開始した。

また、国民生活センター越境消費者センターにおいて平成 27 年 6 月から越境消費者相談の受付を開始し、平成 28 年 3 月末までに 4,299 件の相談を受け付け、海外提携機関 8 機関と連携し消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行った。うち 1 件について、ウェブサイトでの公表を行った。【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】

<平成 27 年度実績>

消費者政策担当課長会議を 1 回開催（平成 27 年 9 月）した。【消費者庁】

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】

<平成 27 年度実績>

昇任時相談窓口等体験研修に 23 府省等から 74 人が参加した。参加者アンケート回答者の 94.2% が本研修は今後の業務遂行に「有益」と回答した。今後継続して実施予定。【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（主な窓口は別表 3 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】

<平成 27 年度実績>

各窓口の消費者からの情報・相談の受付体制について、関係省庁等の状況は別表 3 のとおり。

【消費者庁、関係省庁等】

（別表 3）

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 (1)	身近な消費生活に関する相談窓口（消費生活センター、国民生活センター等）を案内する。	消費者庁	TEL:188
公益通報者保護制度相談ダイヤル	企業の従業員、民間事業者、行政機関職員等から寄せられる「公益通報者保護法」に関する各種相談を受け付ける。	消費者庁	TEL:03-3507-9262
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。	個人情報保護委員会	TEL:03-6457-9849

主な相談等窓口	役割	所管省庁等	電話番号等
食の安全ダイヤル	消費者等からの食品の安全性に関する情報提供、質問、意見等を受け付ける。	食品安全委員会	TEL:03-6234-1177 (メール問合せ窓口) https://form.cao.go.jp/shokuhin/opinion-0001.html
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 電子窓口： http://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html
公正取引委員会 官房総務課	独占禁止法等に関する一般相談について、来訪や電話等による相談を受け付ける。	公正取引委員会	TEL:03-3581-5471
各都道府県警察本部及び警察署の相談窓口	犯罪の未然防止など生活の安全を守るための相談等に応じる。	警察庁	TEL: 9110 ・警察相談専用電話「9110」番 ・各都道府県警察のウェブサイト参照
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 ウェブサイト受付窓口： https://www.fsa.go.jp/opinion/
中小企業等金融円滑化相談窓口	様々な状況に置かれた借り手の相談・要望・苦情に一元的に答える。	金融庁	下記ウェブサイト参照 http://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20130222-1a.html
ディスクロージャー・ホットライン	金融商品取引法上の開示義務違反等に係る情報を受け付ける。	金融庁	FAX:03-3506-6156 ウェブサイト受付窓口： http://www.fsa.go.jp/receipt/d_hotline/
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:03-5251-2136 ウェブサイト受付窓口： https://www.fsa.go.jp/sesc/watch/

主な相談等窓口	役割	所管省庁等	電話番号等
年金運用ホットライン	投資運用業者による疑わしい年金運用等に関する情報を受け付ける。	金融庁（証券取引等監視委員会）	TEL:03-3506-6627 ウェブサイト受付窓口： http://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.htm MAIL: pension-hotline@fsa.go.jp
公認会計士・監査審査会情報受付窓口	公認会計士・監査法人の監査業務に関する情報、公認会計士・監査法人の監査業務以外に関する情報、公認会計士試験の実施に関する情報を受け付ける。	金融庁（公認会計士・監査審査会）	FAX: 03-5251-7241 MAIL: cpaab@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 http://www.fsa.go.jp/cpaab/uketuke/01.html
金融モニタリング情報収集窓口	深度あるモニタリングを行う観点から、金融機関に関する情報を収集している。	金融庁	FAX: 03-3581-6202 ウェブサイト受付窓口： https://www.fsa.go.jp/kensa/
電気通信消費者相談センター	利用者が電気通信サービスを利用している際のトラブル等について電話による相談を受け付ける。	総務省	TEL:03-5253-5900
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	TEL:03-3591-6529 FAX: 03-5512-7651 下記ウェブサイト参照 http://www.maff.go.jp/j/heyasodan/index.html
経済産業省消費者相談室	経済産業省所管の法律、物資やサービス及び消費者取引について、消費者からの苦情、相談、問合せなどを受け付け、助言や情報提供等を行う。	経済産業省	TEL:03-3501-4657 FAX: 03-3501-6202 MAIL: shohisha-soudan@meti.go.jp 下記ウェブサイト参照 http://www.meti.go.jp/intro/consult/consult_01.html#WIN07
電力・ガス取引監視等委員会相談窓口	電力・ガス・熱の適正取引の確保、ネットワーク部門の中立性確保の観点から、消費者が小売供給契約を結ぶ際のトラブル等や、電気供給事業者間における電力取引に係る契約のトラブル等の解決支援を行う。	経済産業省（電力・ガス取引監視等委員会）	TEL: 03-3501-5725 MAIL: dentorii@meti.go.jp
国土交通ホットラインステーション	国土交通行政に関する要望、意見等を一元的に受け付ける。	国土交通省	下記ウェブサイト参照 http://www.mlit.go.jp/usage/ful/hotline1.html

主な相談等窓口	役割	所管省庁等	電話番号等
自動車不具合情報ホットライン	リコール情報等の案内及び、リコールにつながる不具合を早期に発見するため、自動車ユーザーからの不具合情報を受け付ける。	国土交通省	TEL：0120-744-960 下記ウェブサイト参照 http://www.mlit.go.jp/RJ/
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 http://www.env.go.jp/moemail
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 http://www.houterasu.or.jp/madoguchi_info/index.html

1 全地方公共団体（都道府県、政令市、市区町村等）のうち、メール、FAX による受付を行っている窓口の数は以下のとおり。

- ・メール、FAX の両方：434
- ・メールのみ：51
- ・FAX のみ：50

（参考）

都道府県：47、政令指定都市：20、市区町村：1721、広域連合・一部事務組合：8、合計：1,796

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

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"> 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、消費者教育推進計画の策定状況、消費者教育推進地域協議会の設置状況、消費者安全確保地域協議会の設置状況 雇い止め地方公共団体の解消
		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掛け【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"> 改正消費者安全法の円滑な施行 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】 取組状況や好事例の収集、提供【消費者庁】 					
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】					
(KPIの現状) 毎年の現況調査により把握。詳細については、文章部分に記載（159頁）。							
	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"> <改正消費者安全法の円滑な施行> 消費者安全確保地域協議会の設立支援 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】 			
(KPIの現状) 改正消費者安全法は平成28年4月1日施行のため未設置。							

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
		市区町村長宛て通知による強化作戦の取組促進等の市区町村支援・連携の強化【消費者庁】					
	(KPIの現状) ・都道府県等消費者行政担当課長会議を実施(平成27年4月)。 ・消費者行政ブロック会議(全6ブロック)を実施。						
	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】							
(KPIの現状) 法令執行担当者研修を年2回実施(平成27年5月は96人、9月は94人参加)。							
「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	
	(KPIの現状) ・3桁の電話番号「188(いやや!)」(消費者ホットライン)の運用を開始(平成27年7月1日)。 ・消費者庁ホームページへの掲載、啓発チラシの作成・配布、各種会議での周知を行った。						
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】						
	(KPIの現状) 平成28年3月に、消費生活相談が消費生活以外の相談窓口に寄せられた場合であっても円滑に消費生活相談窓口を案内できるような連携体制の構築を都道府県等に依頼。						

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9月28日に開始)【消費者庁】				(イ) P I O - N E Tへの平均登録日数 27年度 21.1日 28年度以降10日 (ロ) 年間運用経費の削減度合い 27年度 704千円削減 28年度以降 22401千円削減
			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】				
		(KPIの現状) ・ P I O - N E T 2015稼働前(平成27年4月1日から9月27日までの受付データ)の平均登録日数は30.7日 ・ P I O - N E T 2015稼働後(平成27年9月28日から平成28年3月31日までの受付データ)の平均登録日数は9.0日					
	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						研修開催状況
		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】					
		(KPIの現状) ・ 研修コース数: 73コース(うち企業職員研修10コース) (実施コース数、平成28年3月末時点) ・ 消費者行政職員研修: 14コース ・ 消費生活相談員研修: 36コース ・ 消費者教育推進のための研修: 13コース					

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。

また、平成26年に公布された消費者安全法の改正法が平成28年4月に施行されることを踏まえ、平成28年4月付けで「消費者安全の確保に関する基本的な方針」を改定した。今後、同方針も踏まえ、地域の見守りネットワークの構築、消費生活相談員の処遇改善及び資質向上等の地方公共団体の取組に対する支援を推進する。【消費者庁】

<平成27年度実績>

地方消費者行政推進交付金（平成27年度当初予算30億円）を通じ、「地方消費者行政強化作戦」達成に向けた地方の取組を支援した。また、平成27年3月に公表した改正消費者安全法の関係内閣府令において、地方公共団体が消費生活センターに係る条例を制定する際の参酌基準として「消費生活相談員の専門性に鑑み適切な人材及び処遇の確保に必要な措置を講ずること」を盛り込んだほか、関係内閣府令等について、都道府県担当課長会議や各都道府県の開催する管内市区町村向け説明会、消費者団体等において説明を実施した。【消費者庁】

地方消費者行政強化作戦（消費者庁 平成27年3月） 達成状況（平成27年4月1日現在）

【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して、地方公共団体の取組を支援する。

<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
（達成状況） 全地方公共団体に設置済み

<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）
（達成状況） 20府県（469市町村）が達成

12道府県（413市町村）が達成

【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
（達成状況） 38都道府県（1,288市区町村）が達成
- 2 - 3 資格保有率を75%以上に引き上げ
（達成状況） 24都道府県（2,659人）が達成
- 2 - 4 研修参加率を100%に引き上げ（各年度）
（達成状況） 5県が達成。（平均参加率89.9%）

<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
（達成状況） 3ブロックにおいて未設立。
参考 適格消費者団体数13（平成27年12月8日現在）

<政策目標4> 消費者教育の推進

- 4 - 1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置
（全都道府県・政令市）
（達成状況） 推進計画の策定：30都道府県・6政令市
推進地域協議会の設置：39都道府県・11政令市

<政策目標5> 「見守りネットワーク」の構築

- 5 - 1 消費者安全確保地域協議会の設置（人口5万人以上の全市町）
（達成状況） 改正消費者安全法が平成28年4月1日施行のため未設置。

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4月1日の改正消費者安全法の施行を踏まえて、制度の周知を図るとともに、地方消費者フォーラムにおいて、福祉部局等関係部局の参加を呼びかける等、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。多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】

<平成27年度実績>

平成27年3月に公表した改正消費者安全法の関係内閣府令及びガイドラインについて、都道府県担当課長会議や各都道府県の開催する管内市区町村向け説明会、消費者団体等において説明を実施した。【消費者庁】

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「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。また、市区町村長宛てに通知を発出するなど市区町村へのダイレクトな情報提供を行うことにより、市区町村への支援・連携を強化する。【消費者庁、関係省庁等】

<平成27年度実績>

都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議（全6ブロック）を実施した。【消費者庁】

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】

<平成27年度実績>

消費者庁所管法令執行担当者研修（初任者研修）を開催（平成27年5月12日及び13日。延べ331名参加。）するとともに、消費者庁所管法令執行担当者研修（専門研修）を開催（平成27年9月29日から10月2日まで。延べ125名参加。）した。【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）を実施し、記者会見場での掲示、消費者向け情報提供の際や消費者

月間において周知するなど、様々な機会を捉えて3桁の電話番号「188番(いやや!)」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】

<平成27年度実績>

消費者ホットラインの3桁の電話番号「188番(いやや!)」(消費者ホットライン)の運用を開始(平成27年7月1日)し、消費者庁ウェブサイトへの掲載、啓発チラシの作成・配布、各種会議を通じて周知を行った。【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、関係省庁等】

<平成27年度実績>

平成28年3月に、消費生活相談が消費生活以外の相談窓口に寄せられた場合であっても円滑に消費生活相談窓口を案内できるような連携体制の構築を都道府県等に依頼した。【消費者庁】

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、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】

<平成27年度実績>

国民生活センターと連携して、P I O - N E Tシステムを刷新し、平成27年9月28日から新しいシステムであるP I O - N E T 2015による運用を開始した。

システム刷新に当たり、国の行政機関等のP I O - N E T 2015の利用指針等を定めた「国の行政機関等におけるP I O - N E T情報の利用指針」を見直し、国の行政機関における適切な運用を図るとともに、国の行政機関を含めた利用者に対しP I O - N E T 2015の操作研修を行い、利用を推進した。【消費者庁】

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】

<平成27年度実績>

相模原事務所研修施設を平成27年5月1日から再開し、企業職員研修10コースを含む73コースの研修を実施した（平成28年3月末時点）。【消費者庁】

商品・サービス別の消費生活相談件数

	平成 23 年度		平成 24 年度		平成 25 年度		平成 26 年度		平成 27 年度	
	件数	構成比								
商品一般	23,028	2.6%	27,635	3.2%	40,770	4.3%	50,182	5.2%	40,274	4.6%
食料品	37,635	4.3%	50,481	5.9%	79,201	8.4%	44,887	4.7%	43,139	5.0%
住居品	34,699	3.9%	33,217	3.9%	39,982	4.3%	40,104	4.2%	33,813	3.9%
光熱水品	8,857	1.0%	9,049	1.1%	8,123	0.9%	8,156	0.8%	7,531	0.9%
被服品	30,042	3.4%	32,477	3.8%	45,783	4.9%	42,797	4.5%	33,280	3.8%
保健衛生品	25,341	2.9%	21,279	2.5%	25,516	2.7%	22,628	2.4%	20,854	2.4%
教養娯楽品	70,226	7.9%	66,957	7.8%	73,373	7.8%	73,123	7.6%	61,565	7.1%
車両・乗り物	21,835	2.5%	21,874	2.5%	23,438	2.5%	21,937	2.3%	20,756	2.4%
土地・建物・設備	32,630	3.7%	31,264	3.6%	31,988	3.4%	29,519	3.1%	26,052	3.0%
他の商品	2,070	0.2%	1,885	0.2%	2,343	0.2%	1,858	0.2%	1,250	0.1%
商品全体	286,363	32.4%	296,118	34.4%	370,517	39.4%	335,191	34.9%	288,514	33.2%
クリーニング	6,621	0.7%	6,174	0.7%	6,018	0.6%	6,016	0.6%	5,430	0.6%
レンタル・リース・貸借	51,242	5.8%	47,477	5.5%	47,041	5.0%	46,770	4.9%	43,311	5.0%
工事・建築・加工	28,119	3.2%	27,826	3.2%	31,321	3.3%	29,528	3.1%	26,533	3.0%
修理・補修	13,837	1.6%	12,332	1.4%	12,625	1.3%	12,691	1.3%	11,772	1.4%
管理・保管	2,041	0.2%	2,120	0.2%	2,370	0.3%	2,566	0.3%	2,167	0.2%
役務一般	2,063	0.2%	1,781	0.2%	2,193	0.2%	4,344	0.5%	3,341	0.4%
金融・保険サービス	136,595	15.5%	114,980	13.4%	105,369	11.2%	96,757	10.1%	72,443	8.3%
運輸・通信サービス	216,387	24.5%	212,131	24.6%	217,711	23.2%	275,169	28.7%	276,122	31.7%
教育サービス	4,773	0.5%	4,645	0.5%	4,927	0.5%	5,485	0.6%	4,405	0.5%
教養・娯楽サービス	35,465	4.0%	33,190	3.9%	30,163	3.2%	27,611	2.9%	24,757	2.8%
保健・福祉サービス	30,294	3.4%	32,384	3.8%	36,466	3.9%	38,762	4.0%	36,409	4.2%
他の役務	38,298	4.3%	38,749	4.5%	41,034	4.4%	47,211	4.9%	43,415	5.0%
内職・副業・ねずみ講	4,869	0.6%	4,186	0.5%	3,687	0.4%	3,793	0.4%	4,250	0.5%
他の行政サービス	4,569	0.5%	4,078	0.5%	4,546	0.5%	5,052	0.5%	6,315	0.7%
サービス全体	575,173	65.1%	542,053	62.9%	545,471	58.0%	601,755	62.7%	560,670	64.4%
他の相談	22,542	2.5%	23,028	2.7%	24,159	2.6%	23,272	2.4%	20,827	2.4%
計	884,078	100.0%	861,199	100.0%	940,147	100.0%	960,218	100.0%	870,011	100.0%

(備考)

1. PIO-NET に登録された消費生活相談情報(平成 28 年 3 月 31 日までの登録分)。
2. 平成 27 年度以降は經由相談を含まない。

(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	11
	1 (2)	高齢者向け住まいにおける安全の確保	13
	2 (3)	新たな食品表示制度の円滑な施行等	42
	2 (3)	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	42
	3 (1)	特定商取引法の見直し	47
	3 (1)	消費者契約法の見直し	48
	3 (1)	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	49
	3 (2)	高齢者向け住まいにおける消費者保護	69
	3 (4)	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	85
	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	85
	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	85
	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）	156
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	3
	1 (2)	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	12
	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	156
	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）	156
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	37
	2 (2)	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	38
	2 (3)	新たな食品表示制度の円滑な施行等	42
	3 (1)	特定商取引法の見直し	47
	3 (1)	消費者契約法の見直し	48
	3 (2)	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	64
	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	64
	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	65
	3 (2)	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	67
	3 (3)	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	82
	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	82
	3 (3)	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	82
	3 (3)	インターネット上の消費者トラブルへの対応	82
	3 (3)	電子商取引環境整備に資するルール整備	82
	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	86
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	87	
3 (4)	インターネットオークション詐欺の取締り	87	

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
	3 (4)	模倣品被害の防止	87
	4 (2)	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	98
	4 (2)	消費者教育に使用される教材等の整備	99
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	139
	5 (2)	個人情報保護法制の周知	139
	5 (2)	パーソナルデータの利活用に関する制度改正	140
	5 (2)	マイナンバー制度の周知と適正な運用等	140
5 消費生活にお けるグローバル 化の進展	1 (4)	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	23
	1 (4)	輸入食品の安全性の確保	23
	3 (4)	模倣品被害の防止	87
	3 (5)	J I S規格等の国内・国際標準化政策の実施	93
	5 (3)	越境消費者トラブルへの対応の強化	143
	5 (3)	在留外国人の相談に対する体制の強化	143
	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	143
	5 (3)	東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援	144
	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	144
	5 (3)	消費者保護及び執行のための国際ネットワーク(IC PEN)等を通じた消費者保護関係機関との国際的な 連携	144
	6 (1)	消費者庁における国際担当の体制強化	147
6 東日本大震災 後の社会・意識 の変化	1 (4)	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	23
	4 (2)	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	98
	4 (2)	地域における消費者教育の推進	101
	4 (2)	倫理的消費の普及啓発	102
	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	156
	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)	156
7 消費者行動・ 意識の変化	3 (1)	特定商取引法の見直し	47
	3 (1)	消費者契約法の見直し	48
	4 (1)	消費者政策の企画立案のための調査の実施	95
	4 (1)	審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	95
	4 (2)	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	98
	4 (2)	地域における消費者教育推進のための体制の整備	98
	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	98
	4 (2)	消費者教育に使用される教材等の整備	99
	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)	99
	4 (2)	学校における消費者教育の推進	100
	4 (2)	地域における消費者教育の推進	101

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 (2)	家庭における消費者教育	102
	4 (2)	事業者・事業者団体による消費者教育	102
	4 (2)	倫理的消費の普及啓発	102
	4 (2)	各種リサイクル法の普及啓発	103
	4 (2)	食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進	104
	4 (2)	食育の推進	105
	4 (5)	低炭素社会作りに向けた国民運動の推進	125
	4 (5)	循環型社会形成に向けた情報提供事業	125
	4 (5)	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	125
	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	126
	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	126
	5 (2)	個人情報保護法制の周知	139
	6 (2)	消費生活相談情報の活用	158