

消費者基本計画

工程表

〔素案の改定案〕
(調整中)

工程表の策定について

消費者基本計画（平成27年 月 日閣議決定）では、消費者を取り巻く環境の変化と課題を踏まえつつ、消費者政策の推進により目指すべき姿を明らかにした上で、消費者政策を推進する上で考慮すべき視点、5年間で取り組むべき施策の内容、計画の効果的な実施について定めている。

このうち、計画の効果的な実施に関しては、消費者基本計画を着実に推進するため、消費者基本計画に基づいて関係府省庁等が講ずべき具体的施策について、消費者基本計画の対象期間中の取組予定を示した工程表を、消費者委員会の意見を聴取した上で、消費者政策会議において策定し、各府省庁等は、工程表に示された施策を着実かつ積極的に進めるものとされている。

本工程表の構成

本工程表は、消費者基本計画において示された、目指すべき姿の実現に向けて、誰（どの府省庁等）が、いつまでに、具体的に何を実施するのかを明らかにするとともに、各府省庁等の間で連携が必要な施策については、それらの関係を明確にするため、図示した資料と図に記載されている施策の内容を可能な限り詳細に記載した資料により構成されている。

また、施策の達成度合いを把握するため、消費者基本計画に示されたKPI（重要業績評価指標：Key Performance Indicator）を施策ごとに更に具体化している。さらに、可能な限り、施策の実施による目標を記載している。

本工程表の各施策の項目番号は、消費者基本計画の第4章（5年間で取り組むべき施策の内容）に記載された項目番号に対応している。

本工程表のフォローアップ

本工程表に記載する施策の実施状況については、消費者基本法に基づき、毎年度、消費者庁が関係府省庁等の協力を得て報告を取りまとめ、政府として国会に提出する。

消費者委員会は、本工程表に記載する施策の実施状況について、随時確認し、検証・評価・監視を行う。

また、消費者政策会議において、施策の実施状況の検証・評価を行い、消費者委員会の意見を聴取した上で、1年に1回は本工程表を改定し、必要な施策の追加・拡充や整理、実施状況に応じた施策の実施時期の見直し（前倒しを含む。）等を行う。

目 次

1	消費者の安全の確保	1
(1)	事故の未然防止のための取組	1
(2)	消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止	4
(3)	的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止	7
(4)	食品の安全性の確保	10
2	表示の充実と信頼の確保	15
(1)	不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運 な運用	15
(2)	商品・サービスに応じた表示の普及・改善	17
(3)	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	20
3	適正な取引の実現	23
(1)	商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し	23
(2)	商品・サービスに応じた取引の適正化	26
(3)	情報通信技術の進展に対応した取引の適正化	34
(4)	詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	36
(5)	規格・計量の適正化	39
4	消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成	40
(1)	消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映	40
(2)	消費者教育の推進	42
(3)	消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の促進	51
(4)	公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保	53
(5)	環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進	55
5	消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備	58
(1)	被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	58
(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	63
(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	65
6	国や地方の消費者行政の体制整備	67
(1)	国（独立行政法人を含む。）の組織体制の充実・強化	67
(2)	地方における体制整備	72

1 消費者の安全の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(1) 事故の未然防止のための取組	身近な化学製品等に関する理解促進	身近な化学物質に関するガイドブック等の作成・配布や、疑問に対応する「化学物質アドバイザー」の派遣【環境省、関係省庁等】					化学物質アドバイザーの派遣回数
	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	必要に応じて、製品群ごとに手引を作成又は改訂【厚生労働省】					手引の作成及び改訂数
	子供の不慮の事故を防止するための取組	「子どもを事故から守る!プロジェクト」の展開、子供の不慮の事故のための普及活動の推進等【消費者庁、経済産業省、関係省庁等】					「子どもを事故から守る!プロジェクト」の普及活動の実施状況
	危険ドラッグ対策の推進	<第四次薬物乱用防止五か年戦略等の推進> 【内閣官房、内閣府、警察庁、消費者庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、海上保安庁、関係省庁等】		<第五次薬物乱用防止五か年戦略等の推進> (P)			<ul style="list-style-type: none"> ・国内外で流通が確認された危険ドラッグに含まれる物質の指定薬物への指定状況 ・危険ドラッグの取締り体制の強化 ・調査を実施した通信販売サイト数、表示の是正要請した通信販売サイト数、行政処分した通信販売サイト運営事業者数 ・普及啓発活動の実施状況 ・薬物乱用防止教育の取組状況 ・U N O D C (国連薬物・犯罪事務所)が実施するグローバルS M A R Tプログラムへの拠出状況
		・危険ドラッグに含まれる物質の指定薬物への指定 ・医薬品医療機器等法を踏まえた指導取締の徹底【厚生労働省】					
		危険ドラッグの取締り体制の強化【厚生労働省、警察庁、消費者庁、財務省、文部科学省、海上保安庁】					
		特定商取引法に基づく危険ドラッグの通信販売サイトに対する表示の是正要請等、関係機関に対する情報提供(不定期)【消費者庁、警察庁、厚生労働省】					
危険ドラッグの正しい知識の普及啓発【内閣府、警察庁、消費者庁、財務省、文部科学省、厚生労働省、国土交通省、関係省庁等】							
学校における薬物乱用防止教育の充実 【文部科学省、警察庁、厚生労働省、関係省庁等】							
危険ドラッグに係る国際的な情報交換の推進【外務省】							

1 消費者の安全の確保

(1) 事故の未然防止のための取組

身近な化学製品等に関する理解促進

身近な化学製品等に関する消費者の正しい理解が得られるよう、それらの化学製品に使用されている化学物質の名称、危険有害性情報及び環境リスク等に関連した情報を収集し正確に分かりやすく提供するとともに、人材の育成・派遣等を行うことでリスクコミュニケーションを推進する。【環境省、関係省庁等】

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

家庭用品メーカー等が危害防止対策を推進する際のガイドラインとなっている「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、必要に応じて、各種製品群につき、事業者が製品の安全対策を講じるために利用しやすい「安全確保マニュアル作成の手引き」の作成及び改訂を行う。【厚生労働省】

子供の不慮の事故を防止するための取組

子供の事故防止について、国自らの取組を加速化・重点化するとともに、家庭、学校、サークル、消費者団体、事業者、自治体等の取組を促進する「子どもを事故から守る！プロジェクト」を展開する。【消費者庁、経済産業省、関係省庁等】

危険ドラッグ対策の推進

薬物乱用の根絶のため、薬物乱用対策推進会議において策定された「第四次薬物乱用防止五か年戦略」（平成25年8月決定）及び「危険ドラッグの乱用の根絶のための緊急対策」（平成26年7月決定）に基づき、関係省庁で連携した総合的な取組を推進する。また、青少年に対する危険ドラッグの危険性についての正しい知識の周知徹底や乱用薬物に手を出させないための規範意識醸成のため、青少年に訴求力の高い広報媒体や手法の活用に配慮した広報啓発活動を推進する。【内閣官房、内閣府、警察庁、消費者庁、総務省、法務省、外務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、海上保安庁、関係省庁等】

厚生労働省では、危険ドラッグに含まれる物質を迅速に指定薬物に指定するとともに、検査命令及び販売停止命令等を活用し、危険ドラッグの販売を抑制する。【厚生労働省】

警察においては、危険ドラッグの取締りに当たり、特定商取引法に基づく危険ドラッグの販売サイトに対する取締りに資する関連情報等を積極的に提

供するなど、関係機関との連携を強化して的確に対応する。【警察庁、消費者庁、財務省、文部科学省、厚生労働省、海上保安庁】

消費者庁では、関係機関と連携しつつ、特定商取引法に違反しているおそれのある危険ドラッグの通信販売サイトに対し、適切な措置を講じるとともに、関係機関に対する情報提供を行う。【消費者庁、警察庁、厚生労働省】

ウェブサイトでの情報提供、消費生活センター等の協力を得た啓発チラシの配布、薬物乱用防止教室の開催、「薬物乱用防止広報強化期間」の設定等、関係部門、機関・団体との連携を強化し、消費者に対する危険ドラッグの正しい知識の情報提供・普及啓発に取り組む。【内閣府、警察庁、消費者庁、財務省、文部科学省、厚生労働省、国土交通省、関係省庁等】

学校における薬物乱用防止教育等の充実を図るため、学校警察連絡協議会を通じた連携を図りつつ、薬物乱用防止教室の指導者になる者を対象とした講習会、教職員等を対象としたシンポジウム、大学生等向け啓発用リーフレットの作成を実施する。【文部科学省、警察庁、厚生労働省、関係省庁等】

国連薬物犯罪事務所（UNODC）が実施する危険ドラッグを含む合成薬物に関する情報収集、動向分析、報告を行う「グローバルSMARTプログラム」への拠出や、各種国際会議等への参加を通じて、海外における危険ドラッグに係る積極的な情報交換を行う。【外務省】

1 消費者の安全の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I		
(2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止	事故情報の収集、公表及び注意喚起	事故情報の迅速かつ的確な収集・公表 【消費者庁、関係省庁等】						<ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全法に基づく消費者事故等の通知件数:1,537件(平成26年10月末) ・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告件数:458件(平成26年10月末) ・医療機関ネットワーク事業参画医療機関からの事故情報報告件数:約5,000件(平成26年10月末) ・事故情報データバンクへの事故情報登録件数:約17,000件(平成26年10月末) ・生命・身体分野に関する注意喚起件数(消費者安全法に基づくものを除く):9件(平成26年10月末) ・消費者安全法に基づく生命・身体分野への措置件数(第38条~第42条関係):0件(平成26年10月末) 	
		収集した事故情報を分析し、消費者への注意喚起等を実施【消費者庁】							
	緊急時における消費者の安全確保	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態等における政府一体となった迅速かつ適切な対応 ・毎年度関係省庁連携の緊急時対応訓練を実施【消費者庁、関係省庁等】 					緊急時対応訓練の回数 毎年度1回実施		
	リコール情報の周知強化	リコール情報の効果的な発信【消費者庁、関係省庁等】							リコール情報登録件数:2,487件(平成26年10月末) メルマガ登録者数:6,747件(平成26年10月末) 当該年度月当たり平均サイトアクセス件数:208万件(平成26年10月末)
製品安全に関する情報の周知	製品安全に関する情報を事業者、団体等と連携して消費者等に提供【経済産業省】						製品安全に関する情報の提供件数		
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	自動車ユーザー等からの不具合情報の収集・分析、自動車メーカー等に対する監査等及び独立行政法人交通安全環境研究所における技術検証の実施【国土交通省】						法令等の見直し状況:平成18年法令改正:平成23年通達改正 リコール届出件数:303件、リコール対象台数 7,978,639台 (全て平成25年度)		

1 消費者の安全の確保

(2) 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止

事故情報の収集、公表及び注意喚起

所管法令等に基づき関係行政機関や事業者から事故情報を収集し事故情報データベース等を通じて公表する。

毎年度、事故が多発しているもの、被害の拡大が想定されるものから速やかに事故内容の分析・調査を実施し、調査結果に基づき迅速に注意喚起等を行う。【消費者庁、関係省庁等】

法律のすき間事案である重大生命身体被害の発生・拡大の防止を図るための事業者への勧告等の消費者安全法に基づく措置を、必要に応じて適切に講じる。【消費者庁】

緊急時における消費者の安全確保

消費生活の安全を確保するための省庁横断的な緊急の対応が必要な場合には、緊急時における国の対処の在り方等に関する要綱に基づき対処する。緊急事態が生じた場合に備え、過去の事案を踏まえて平時より緊急時対応訓練を実施する。【消費者庁、関係省庁等】

リコール情報の周知強化

リコール情報を効果的に発信するため、「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、地方公共団体等と連携して地域におけるリコール情報の発信を推進する。【消費者庁、関係省庁等】

製品安全に関する情報の周知

リコール情報、製品事故の防止に係る注意喚起等製品安全に関する情報を流通事業者、関係団体等とも連携して消費者等に提供し、消費者等の安全意識を向上させると共にアクションを促す。【経済産業省】

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

自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のため、自動車メーカー等及びユーザーからの情報収集に努め、自動車メーカー等のリコール業務について監査等の際に確認・指導するとともに、安全・環境性に疑義のある自動車については独立行政法人交通安全環境研究所において現車確認等による技術的検証を行う。また、ユーザーの視点に立ち、消費者委員会の建議を踏まえ、自動車不具合情報ホットラインの周知・広報を行うとともに、再リコール事案の届出が行われた際には技術検証を積極的に活用し、リコール業務を適切に実施する。さらに、ユーザーに対し、自動車の不具合に対する関心を高める

ためのリコール関連情報等の提供を行う。【国土交通省】

1 消費者の安全の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I	
(3) 的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止	消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施	事故等原因の調査【消費者庁】						事故等原因調査等の実施数、申出受付件数
		フォローアップ【消費者庁】						
				<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block;"> 改正法施行後5年見直し 必要な措置の実施【消費者庁】 </div> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: 10px;"> 改正法の規定の施行状況に関する検討【消費者庁】 </div>				
	昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止	昇降機や遊戯施設に係る事故情報・不具合情報の分析、再発防止の観点からの事故発生原因解明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を踏まえた必要な技術基準の見直し、調査結果の公表、建築基準法改正法（平成26年6月4日公布）により創設された国の調査権限の活用等による迅速な原因究明及びそれを踏まえた再発防止等【国土交通省】						<ul style="list-style-type: none"> 技術基準の見直し 調査結果の公表
	国民生活センターにおける商品テストの実施	有識者や研究機関等の知見を活用した、地方公共団体からの依頼を始めとする商品テストの実施【消費者庁】						地方公共団体からの商品テスト依頼への対応率 目標値：100%
	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	消費生活用製品安全法等に基づく収集された事故情報の原因究明調査、事故の再発防止のための必要な措置【経済産業省】						重大製品事故の報告件数 目標値：前年度比減
製品等の利用により生じた事故等の捜査等	製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止【警察庁】						製品等の利用により生じた事故等について関係行政機関に対し通知した件数	
製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整	発火源となった製品の種類ごとの火災件数の集計、製造事業者名と製品名等の四半期ごとの公表、全国の消防機関への調査結果の通知、収集した火災情報の共有と連携した製品火災対策の推進【総務省消防庁 経済産業省】						収集した火災情報の件数	

1 消費者の安全の確保

(3) 的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止

消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施

消費者事故等の発生状況を踏まえ、消費者の安全確保に、より効果的に貢献できるよう、原因究明調査等を着実に実施する。【消費者庁】

昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止

昇降機や遊戯施設に係る事故情報・不具合情報の分析、再発防止の観点からの事故発生原因解明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を踏まえ、必要な技術基準の見直しを行うとともに、調査結果を報告書として公表する。また、建築基準法改正法（2014年6月4日公布）により創設された国の調査権限の活用等による迅速な原因究明及びそれを踏まえた再発防止等を図る。【国土交通省】

国民生活センターにおける商品テストの実施

国民生活センターにおいて、地方公共団体からのテスト依頼への対応をはじめ商品テストを的確に実施する。その際、製品評価技術基盤機構などの関連機関が保有する製品事故情報等の共有化、有識者や研究機関等の技術・知見の活用を図る。【消費者庁】

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

消費生活用製品の使用に伴い生じた事故に関して、消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故情報報告・公表制度等を活用し収集された事故情報の迅速かつ的確な分析と原因の調査・究明に取り組み、その結果を踏まえ製品事故の再発防止のため、製造事業者等による適切な市場対応を促すほか、消費者に対する情報提供及び消費生活用製品の技術基準改正の検討等を行う。

【経済産業省】

製品等の利用により生じた事故等の捜査等

製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際には、迅速に捜査を推進し、責任の所在を明らかにするよう努めるとともに、関係行政機関と共に事故現場等において情報交換を積極的に行うなど相互に協力しながら再発防止を図る。【警察庁】

製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整

市民の身近な安全に影響を与えるおそれのある製品事故等を未然に防止するため、事故情報を収集し早期に分析・把握し、公表する。具体的には、製品火災等に係る情報の収集及び公表、類似火災・事故や技術動向などの横断

的な分析及び精密な調査の実施、発火時の使用環境の再現実験等を行うことにより、製品火災・事故等に係る未然防止策等を推進する。【総務省消防庁、経済産業省】

1 消費者の安全の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(4) 食品の安全性の確保	食品安全に関する関係省庁の連携の推進	食品安全の関係府省連絡会議を始めとする各種連絡会議等の定期的な開催、緊急事態等の発生時における迅速かつ適切な対応 【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省】					関係府省間の連携強化を図るための各種会議の開催状況 関係府省連絡会議：年度内2回開催 幹事会：原則毎週開催 リスクコミュニケーション担当者会議：隔週開催 リスク情報関係府省担当者会議：毎月開催
	リスク評価機関としての機能強化	海外のリスク評価機関等との連携強化、リスク評価に必要な体制整備の継続的実施【食品安全委員会】					海外のリスク評価機関等との連携状況
	食品安全に関するリスク管理	食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施【厚生労働省】					・食品添加物の新規指定件数 ・食品中の農薬等の残留基準の設定件数 ・食中毒事件発生件数 ・実態調査の実施件数 ・低減対策をまとめた指針等の作成状況
		国産農産物等を汚染するおそれのある危害要因に関する実態調査や低減対策の検討等の実施【農林水産省】 危害要因ごとに順次調査を実施し、必要に応じて低減対策の検討等を実施する。実施時期は危害要因により異なる。					
	輸入食品の安全性の確保	年度毎に策定する輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の三段階の監視指導の実施【厚生労働省】					輸入食品モニタリング検査目標達成率 目標値：100%
		在外公館の「食の安全」担当官による関係政府機関との連絡体制の構築と、個別問題の発生時の情報収集及び働きかけ等の体制整備・維持【外務省】					
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	各年度、時宜に適ったテーマを選定し、食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続して実施【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省】					意見交換会における参加者アンケートの結果からみる参加者の理解度	
食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	関係府省庁等、地方公共団体、消費者団体等と連携し、食品中の放射性物質に関する消費者理解増の増進のため、正確な情報提供を継続して実施【消費者庁、関係府省庁等】					・放射性物質と食品等の安全性の問題を分かりやすく説明する冊子「食品と放射能Q & A」の改定 目標値：毎年1回 ・検査機器の貸与の状況	
	地方公共団体による住民が消費する食品等の放射性物質検査体制の支援（検査機器の貸与等）【消費者庁】						
	「風評被害に関する消費者意識の実態調査」の実施【消費者庁】						

1 消費者の安全の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I	
(4) 食品の安全性の確保	農業生産工程管理 (GAP) の普及推進	<p>< ガイドラインに則したGAPの普及推進 > ウェブサイト等の活用による、ガイドラインに則したGAPに関する農業者や消費者等への普及啓発 「輸出用GAP等普及推進事業」による、ガイドラインに則したGAPの導入促進【農林水産省】</p>					<ul style="list-style-type: none"> ・GAPの導入産地、ガイドラインに則したGAPの導入産地：3,000産地 ・ガイドラインに則したGAPの導入産地：1,600産地 (いずれも平成28年3月末時点) 	
		<p>< 協議会における議論 > 『「日本再興戦略」改訂2014』を受けて設立する「GAPの在り方を見直す協議会(仮称)」におけるGAPの在り方の議論、農業者への取組拡大【農林水産省】</p>						
	中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入の促進	<ul style="list-style-type: none"> ・HACCP支援法に基づく、HACCP導入や高度化基盤整備に関する長期低利融資の支援 ・高度化基盤整備の普及・定着のための研修、HACCP導入のための現場責任者・指導者養成のための研修、消費者のHACCPへの理解促進の取組等の支援【厚生労働省、農林水産省】 (HACCP：危害分析重要管理点) 					年間食品販売額1億～50億円の中小食品製造事業者のHACCP導入率 目標値：50% (平成35年度)	
		<p>米穀事業者に対する立入検査等の実施、調査結果に基づく措置【農林水産省、国税庁、消費者庁】</p>						
	食品のトレーサビリティの推進	「実践的なマニュアル」の内容拡充【農林						<ul style="list-style-type: none"> ・米トレーサビリティ法に係る取引記録の作成・保存の適正実施率 (適正実施率 (%) = 100 - { (違反件数 / 立入検査件数) × 100 }) ・食品トレーサビリティの取組状況
		「実践的なマニュアル」を活用した普及推進活動の実施【農林水産省】	<p>「実践的なマニュアル」(内容拡充版)を活用した普及推進活動の実施【農林水産省】</p>					
	食品関係事業者のコンプライアンスの徹底促進	<p>(引き続き食品関係企業における「コンプライアンス」の徹底を促進)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品事業者向けのマネジメント研修の開催 ・「『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～」の周知・啓発【農林水産省】 					食品関係事業者の企業行動規範等策定率及び策定後の見直し・改善の実施率 策定率：80% 改定率：80%	
	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	<p>関係機関と連携した情報収集、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が高い事犯の取締り【警察庁】</p>					該当する事犯に対する取締状況	
流通食品への毒物混入事件への対処	<p>流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止【警察庁、関係省庁等】</p>					関係行政機関との情報交換状況		

1 消費者の安全の確保

(4) 食品の安全性の確保

食品安全に関する関係省庁の連携の推進

関係府省間における連携の強化を図るため、関係府省連絡会議を始めとする各種連絡会議等を定期的を開催する。

緊急事態等の発生時においては、関係府省が相互に十分な連絡及び連携を図り、政府一体となって迅速かつ適切に対応し、被害の発生・拡大の防止に努める。【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省】

リスク評価機関としての機能強化

食品安全委員会が我が国で唯一の食品安全に関するリスク評価機関であることを踏まえ、海外のリスク評価機関等との連携強化、リスク評価に必要な体制整備等を行い、リスク評価機関としての機能の強化を図る。【食品安全委員会】

食品安全に関するリスク管理

食品安全に関するリスク管理として、厚生労働省が食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導を行うとともに、農林水産省が国産農産物等を汚染するおそれのある危害要因に関する実態調査や低減対策の検討等を行う。

その際、食品安全に関するリスク管理は、科学的知見に基づき、国際的動向や国民の意見に配慮しつつ必要な措置を講じる必要があることから、食品事業者や消費者等関係者との意見交換で出された意見等をリスク管理施策に適切に反映させる。

【厚生労働省、農林水産省】

輸入食品の安全性の確保

輸入食品の安全性確保のため、年度ごとに策定する輸入食品監視指導計画に基づき、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の3段階で重点的、効率的かつ効果的な監視指導の実施に取り組む。

- ・輸出国対策：二国間協議等を通じて生産等の段階での安全管理の推進を図る。
- ・輸入時対策：年間計画に基づくモニタリング検査を実施するとともに違反の可能性が高い輸入食品については検査命令を実施するなど輸入食品の安全性確保体制を強化する。
- ・国内流通時対策：国内流通品において違反食品が確認された際には、関係機関と連携を取るとともに必要に応じた輸入時監視の強化を図る。

【厚生労働省】

我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館において、個別事例への対応、各国政府・国際機関との連絡体制の強化を行うほか、国内においては消費者庁を含む国内関係省庁・機関との連絡体制の強化に取り組む。【外務省】

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

国民が安全な食生活を送るために、食品のリスクに関する正しい知識と理解を深められるよう、担当府省庁等で連携しつつ、時宜に適ったテーマを選定し、リスクコミュニケーションを推進する。

具体的には、関係府省庁等の共催又は府省庁等ごとに開催する意見交換会や説明会の実施、ポスター、パンフレット等の作成・配布、ウェブサイト、メールマガジンや相談窓口等を活用し、食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に推進する。【消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省】

食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進

関係府省庁等、地方公共団体、消費者団体等と連携し、食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に必要な措置を講じ、食品の風評被害の払拭に努める。

このため、「風評被害に関する消費者意識の実態調査」により風評被害の状況を把握しつつ、関係府省庁、地方公共団体、消費者団体等と連携したリスクコミュニケーション、「食品と放射能Q & A」や平成25・26年度基金の事例集などによる情報提供を行うとともに、検査機器の貸与等により地方公共団体による住民が消費する食品等の放射性物質検査体制を支援する。【消費者庁、関係省庁等】

農業生産工程管理（GAP）の普及推進

食品安全、環境保全、労働安全に関する法令や制度等に基づいた取組内容を含む「農業生産工程管理（GAP）の共通基盤に関するガイドライン」を更に普及し、ガイドラインに示す内容を含んだGAPの取組拡大を推進する。【農林水産省】

中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入の促進

中小規模層の食品製造事業者におけるHACCPの導入を促進するため、「食品の製造過程の管理の高度化に関する臨時措置法」（HACCP支援法）に基づきHACCP導入やその前段階の衛生・品質管理の基盤となる施設や体制の整備（高度化基盤整備）について、長期低利融資により支援する。

また、引き続き高度化基盤整備の普及・定着やHACCP導入のための現場責任者・指導者養成のための研修と併せて、消費者のHACCPへの理解促進の取組等を支援する。【厚生労働省、農林水産省】

食品のトレーサビリティの推進

「米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律」（米トレーサビリティ法）に基づき、米穀等の取引等に係る記録の作成・保存に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置を行うことにより、米・米加工品の取引等の記録の作成・保存の適正化を図る。【農林水産省、国税庁、消費者庁】

飲食料品について、「総論」、「各論」、「取組手法編」で構成されるトレーサビリティの「実践的なマニュアル」を平成27年度までに拡充するとともに、同マニ

マニュアルを活用した普及推進活動を行い、農林漁業者や食品事業者による更に積極的な基礎的トレーサビリティの推進とともに内部トレーサビリティの取組の拡大を推進する。【農林水産省】

食品関係事業者のコンプライアンスの徹底促進

食品関係事業者に対する消費者の信頼確保が図られるよう、食品業界の信頼性向上に向けた研修会の全国開催等を通じて、「企業行動規範」や各種マニュアルの策定、及びその適切な運用を図ることにより、法令遵守や企業・社会倫理遵守といった「コンプライアンス」の徹底を促進する。このため、企業の行動規範の作成等の道しるべとして作成した手引きである「『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～」を事業者に周知・啓発する。【農林水産省】

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

関係機関と連携した情報収集に努め、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が高い事犯の取締りを推進する。【警察庁】

流通食品への毒物混入事件への対処

流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際には、迅速に捜査を推進し、責任の所在を明らかにするよう努めるとともに、関係行政機関との情報交換を積極的に行うなど相互に協力しながら被害の未然防止、拡大防止に努める。【警察庁、関係省庁等】

2 表示の充実と信頼の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(1) 不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用	景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行【消費者庁】 </div> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px; color: red;"> 課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直し【消費者庁】 </div>					景品表示法に基づく措置命令・指導（都道府県によるものを含む。）、課徴金納付命令の運用状況
	景品表示法の普及・啓発	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> ・講師派遣、説明会の開催 ・景品表示法に係るパンフレットの配布【消費者庁】 </div> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px; color: red;"> 違反事例の整理【消費者庁】 </div> <div style="border: 1px solid red; padding: 5px; margin-top: 10px; color: red;"> 周知活動【消費者庁】 </div>					・景品表示法に係る講師派遣回数 派遣回数：年平均120回 ・パンフレット配布部数 パンフレット：平成31年度までの間に、再度10万部の配布
	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援【消費者庁、公正取引委員会】 </div>					公正取引協議会等関連団体が主催する研修会等への講師派遣 ・15回（消費者庁） ・7回（公正取引委員会） （平成31年度までの間の年平均）

2 表示の充実と信頼の確保

(1) 不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、厳正な運用 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充

景品表示法を厳正に運用するとともに、必要に応じ同法の執行体制の拡充を図る。【消費者庁】

景品表示法の普及・啓発

景品表示法の説明会への講師派遣をするとともに、同法のパンフレットを広く配布することなどを通じ、同法の普及・啓発を図るとともに、事業者、事業者団体における法令遵守の取組を支援する。

また、同法に係る過去の違反事例を整理した違反事例集を作成し、景品表示法の基本的な考え方とともに周知活動行う。【消費者庁】

公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用

不当な顧客の誘引を防止し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択及び事業者間の公正な競争を確保するため、公正競争規約（景品表示法第11条の規定に基づく協定又は規約）の積極的な活用、円滑な運用が行われるよう引き続き関連団体等を支援する。【消費者庁、公正取引委員会】

2 表示の充実と信頼の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 商品・サービスに応じた表示の普及・改善	家庭用品の品質表示の見直し	家庭用品品質表示法の普及・啓発活動【消費者庁】					家庭用品品質表示法に係る講師派遣 ・10回(年度平均) ・説明会等の参加者数及び参加者アンケートにおける参加者の満足度 ・新絵表示の認知度
		<洗濯絵表示の見直し関係> ・新絵表示の普及・啓発活動 ・運用マニュアルの改訂作業【消費者庁】					
		<その他対象品目及び表示の標準の見直し> 27年度 ・見直しの検討(現状調査、検討会の運営等) 27~28年度 ・政令、府令等の改正(品目関連) ・4つの規程の改正(表示関連) 【消費者庁】	<その他対象品目及び表示の標準の見直し> 改正内容の普及、啓発活動【消費者庁】		改正を見送った品目等の見直し の検討【消費者庁】		
	住宅性能表示制度の普及推進及び評価方法の充実	住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実【消費者庁、国土交通省】					・パンフレットの配布状況 ・住宅性能表示制度関連の講習会等の実施状況
	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	指定建物錠の性能表示についての検証【警察庁】					指定建物錠の性能表示の検証の実施状況
	省エネ性能表示の普及促進	省エネ関連の講習会等による普及促進【国土交通省】					省エネ性能表示の普及活動実施状況
医療機関のホームページによる情報提供	地方公共団体における医療広告及び医療機関ホームページに関する相談・指導件数等を把握し、ガイドライン策定等の取組の効果を検証【厚生労働省】					・地方公共団体に対するガイドライン等の周知状況 ・地方公共団体に対する医療広告及び医療機関ホームページに関するアンケート調査結果	
地方公共団体に対するガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有【厚生労働省】		新たな対策の周知【厚生労働省】					
美容医療等に関する広告規制等のあり方について検討【厚生労働省】		検討結果を踏まえ、必要な対策を実施【厚生労働省】					

2 表示の充実と信頼の確保

(2) 商品・サービスに応じた表示の普及・改善

家庭用品の品質表示の見直し

家庭用品品質表示法の普及・啓発活動を継続的に行う。また、平成26年10月にJIS規格が見直された新たな洗濯絵表示の普及・啓発を進めるとともに、運用マニュアルの改定作業を行う。

家庭用品品質表示法における対象品目及び表示の標準について、平成28年度までに表示標準の見直しの検討を行うなど、適宜、規程等の改正を行う。

【消費者庁】

住宅性能表示制度の普及推進及び評価方法の充実

住宅性能表示制度の普及推進、消費者のニーズに対応するため、今後の評価技術の進歩及び普及状況を見定めつつ、評価方法の充実を図る。【消費者庁、国土交通省】

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

建物部品の防犯性能の表示制度について、消費者が防犯性能により建物部品を選択できるよう、指定建物錠の性能表示について検証を行うことにより制度の適正な運用の確保を図る。【警察庁】

省エネ性能表示の普及促進

住宅・建築物・まちづくりの環境品質の向上（室内環境、景観への配慮等）と地球環境への負荷の低減等を、総合的な環境性能として一体的に評価を行い、評価結果を分かりやすい指標として示す「建築環境総合性能評価システム（C A S B E E : Comprehensive Assessment System for Built Environment Efficiency）」の開発・普及を推進する。

さらに、省エネルギーに特化した指標として、住宅においては住宅の販売や賃貸を行う事業者が消費者に対して住宅の省エネルギー性能についての確に情報提供を行えるよう、住宅が省エネルギー基準に適合していることを表示する住宅省エネラベルの普及促進を図ると共に、建築物においては建築物の省エネルギー性能表示に特化した「建築物省エネルギー性能表示制度（Building Energy-efficiency Labeling System）」の普及を推進する。【国土交通省】

医療機関のホームページによる情報提供

美容医療等に関する医療機関のホームページの表示適正化のため、「医療機関ホームページガイドライン」（平成24年9月28日）などの周知徹底を行

い、関係団体等による自主的な取組を促す。また、各地方公共団体における相談・指導件数を把握し、ガイドライン等の効果の検証を実施する。さらに、美容医療等に関する広告規制等の在り方について、改めて検討する。【厚生労働省】

2 表示の充実と信頼の確保

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(3) 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	新たな食品表示制度(食品の機能性等を表示する制度を含む。)の円滑な施行等	新たな食品表示制度に関する消費者、事業者等への普及啓発【消費者庁】					<ul style="list-style-type: none"> 食品表示法附則第19条の規定に基づく見直し検討【消費者庁】 実態を踏まえた個別課題(インターネット販売等における食品表示、加工食品の原料原産地表示、食品添加物表示、遺伝子組換え表示の在り方など)の検討【消費者庁】 新たな機能性表示制度を始めとする食品の機能性等を表示する制度の適切な運用、消費者、事業者等に対する制度に関する普及啓発 残された検討課題について速やかに検討に着手 施行状況の把握を行い、必要に応じて制度の見直しを実施【消費者庁、厚生労働省、農林水産省】
		食品の機能性等を表示する制度(いわゆる健康食品を含む食品)に関する監視の強化、いわゆる健康食品に関する留意事項の周知徹底【消費者庁】					
		<ul style="list-style-type: none"> <食品表示に関する関係法令の効果的な執行> 食品表示連絡会の実施等による関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援【消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省】 <地域における関係機関の連携> ブロックレベル、都道府県レベルでの監視協議会の開催【農林水産省、警察庁、国税庁、消費者庁】 <巡回調査の実施>【農林水産省】 <DNA分析等の科学的手法を活用した食品表示の監視>【農林水産省】 					
		<ul style="list-style-type: none"> <米トレーサビリティ法第4条、第8条に関する違反行為への対応> 米穀事業者に対する立入検査等の実施、調査結果に基づく措置【農林水産省、国税庁、消費者庁】 					
	いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化						事業者への措置件数(改善要請、指導、勧告及び命令)
	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り						<ul style="list-style-type: none"> 食品表示法に基づく措置の実施状況 食品表示連絡会議等、関係省庁が参集する会議の開催：食品表示連絡会議の開催5回(平成27年度～平成31年度(年1回開催めど))
	米穀等の産地情報の伝達の適正化						米トレーサビリティ法に係る産地情報伝達の適正実施率 $\text{適正実施率}(\%) = 100 - \{(\text{違反件数} / \text{立入検査件数}) \times 100\}$

2 表示の充実と信頼の確保

(3) 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

新たな食品表示制度（食品の機能性等を表示する制度を含む）の円滑な施行等

平成27年度から施行する食品表示法に基づく新たな食品表示制度について、消費者、事業者等に対し普及啓発を行い、理解促進を図る。また、食品表示法附則第19条の規定に基づき、施行3年後に施行状況を勘案し、必要に応じて見直しを検討する。併せて、インターネット販売等における食品表示、加工食品の原料原産地表示、食品添加物表示、遺伝子組換え表示の在り方などの個別課題については、順次実態を踏まえた検討を行う。【消費者庁】

新たな機能性表示制度を始めとする食品の機能性等を表示する制度を適切に運用する。さらに、消費者、事業者等に対し、制度に関する普及啓発を行い、理解促進を図る。また、新たな機能性食品表示制度については、関係者からの意見を踏まえ、様々な視点から検討し、施行状況の把握を行い、必要に応じて制度の見直しを行う。さらに残された検討課題についても速やかに検討に着手する。【消費者庁、厚生労働省、農林水産省】

いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化

食品の機能性等を表示する制度に関し、いわゆる健康食品も含めた食品の表示・広告について、執行体制の整備も含め、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処するとともに、いわゆる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・広告の適正化を図る。【消費者庁】

関係機関の連携による食品表示の監視・取締り

食品表示に関する監視・取締りに関しては、「生活安心プロジェクト 緊急に講ずる具体的な施策」（「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合了承（平成19年12月17日））に基づき、不適切な食品表示に関する監視を強化するため、消費者庁、警察庁、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」を設置している。同会議は、これら関係機関の連携の下、不適正な食品表示に関する情報が寄せられた場合に、必要に応じて情報共有、意見交換を行い、迅速に問題のある事業者への処分等の必要な対応を講じるとともに、こうした対応が円滑に実施されるよう関連情報の共有を進める。

また、このような中央段階での連携の下、ブロックレベル、都道府県レベルで監視協議会を開催し、管区警察局、国税局（所）、地方農政局、都道府県（消費生活センター、警察等）等の地域の関係機関の連携及び情報共有を促進すること等により、関係法令に基づく効果的かつ効率的な執行を図る。【消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省】

酒類以外の品目の品質事項については、農林水産省の地方農政局等職員による小売店舗等に対する巡回調査を実施し、監視・取締りの徹底を図る。

また、消費者を欺瞞する悪質な産地偽装等が跡を絶たない状況にあり、こうした産地偽装等の監視・取締りを重点的に行うため、独立行政法人農林水産消費安全技

術センター及び民間分析機関によるDNA分析等の科学的手法を活用し、食品表示の適正化を確保する。【農林水産省】

米穀等の産地情報の伝達の適正化

「米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律」（米トレーサビリティ法）に基づき、米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置を行うことにより、米・米加工品の産地情報の伝達の適正化を図る。【農林水産省、国税庁、消費者庁】

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
<p>(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し</p>	特定商取引法の執行強化	悪質性や緊急性の高いと思われる案件の調査の実施、調査結果に基づく厳正な法執行【消費者庁、経済産業省】					特定商取引法に基づく処分件数
	特定商取引法の見直し	<p>消費者委員会における審議</p> <p>(法改正を行う場合)閣議決定、法案提出</p> <p>悪質性や緊急性の高いと思われる案件の調査の実施、調査結果に基づく厳正な法執行【消費者庁、経済産業省】</p>					見直しに係る検討の進捗状況
	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	<ul style="list-style-type: none"> 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執行状況の把握 法執行の状況を踏まえた必要な体制の強化 法執行の状況を踏まえた必要な制度の改正【消費者庁、関係省庁等】 					法執行の状況を踏まえた必要な施行体制強化又は制度改正の状況
	消費者契約法の見直し	<p>消費者委員会における審議</p> <p>法案の検討/国会提出</p> <p>(改正法案が国会で成立した場合は、施行に向けた)周知・啓発活動の実施【消費者庁、法務省】</p>					<p>消費者契約法に関連する消費生活相談の件数</p> <ul style="list-style-type: none"> 販売方法に関する相談件数 448,000件(平成29年度)(相談件数約5%減) 契約・解約に関する相談件数 630,000件(平成29年度)(相談件数約5%減)
	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	消費者安全法の規定に基づく通知、注意喚起、勧告等【消費者庁、関係省庁等】					消費者安全法に基づく注意喚起等の措置件数
	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	<p><成年後見制度等による高齢者・障害者の権利擁護の推進></p> <ul style="list-style-type: none"> 市町村長が、成年後見制度の利用が有効と認められるケースにおいて、適切に後見申立て等を実施 成年後見制度の利用が必要な低所得高齢者や障害者が、同制度を利用することができるよう、市町村が成年後見制度利用支援事業を活用 成年後見制度における後見等の業務を適正に行うことができる法人の確保等ができるよう市町村が成年後見制度法人後見支援事業を活用【厚生労働省】 <p><介護職員に対する成年後見制度等の知識の普及></p> <p>継続的に実施【厚生労働省】</p> <p><制度の周知></p> <p>地方公共団体が実施する成年後見制度の周知【消費者庁】</p> <p>毎年度、周知方法等について見直し</p>					<ul style="list-style-type: none"> 成年後見制度利用支援事業実施状況/成年後見制度法人後見支援事業実施状況 100% 成年後見制度利用支援事業実施市区町村数 増加

3 適正な取引の実現

(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し

特定商取引法の執行強化

高齢者などを狙った悪質商法対策の充実・強化を図るため、特定商取引法の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、同法の厳正な執行を行う。【消費者庁、経済産業省】

特定商取引法の見直し

平成20年及び平成24年の特定商取引法改正法附則を踏まえ、改正後の特定商取引法の施行状況について平成28年度までに検討を加えた上で、必要に応じて法令の改正等を行う。【消費者庁、経済産業省】

特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正

特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法について、消費者被害の状況などを踏まえた厳正な法執行を行うとともに、法執行の状況及び消費者委員会等の意見を踏まえた必要な執行体制強化を行う。【消費者庁、関係省庁等】

消費者契約法の見直し

消費者契約法施行後の消費者契約に係る苦情相談の処理例及び裁判例等の情報の蓄積を踏まえ、情報通信技術の発達や高齢化の進展を始めとした社会経済状況の変化への対応等の観点から、契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等の在り方について、平成27年度に改正法案の検討を行う。

改正法案を提出し、施行に向けた周知・啓発活動を実施する。【消費者庁、法務省】

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

消費者の財産被害の発生又は拡大の防止のため、消費者の財産被害に対して、消費者安全法の規定に基づく関係省庁等から消費者庁への通知を確実に実施するとともに、消費者庁において、その内容を踏まえて必要な事案について、同法に基づく注意喚起、勧告等の措置を迅速かつ的確に講ずる。【消費者庁、関係省庁等】

高齢者、障害者等の権利擁護の推進

市町村による成年後見制度の申立て等の助成を行う成年後見制度利用支援事業や都道府県による市町村の市民後見の取組のバックアップや相談体制の整備を行う高齢者権利擁護等推進事業の実施等により、高齢者の権利擁護の

推進を図る。

また、障害者に対しては、成年後見制度利用支援事業を実施し、障害福祉サービスの利用の観点から成年後見制度を利用することが有用であると認められる者に対し、成年後見制度の申立てに要する経費及び後見人等の報酬を補助する。

このほか、成年後見制度法人後見支援事業として、成年後見制度における後見等の業務を適正に行うことができる法人を確保できる体制を整備するとともに、市民後見人の活用も含めた法人後見の活動を支援する。【厚生労働省】

介護支援専門員（ケアマネジャー）及び訪問介護員（ホームヘルパー）を含む介護職員に対する研修において、成年後見制度等による高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する知識の普及を図る。【厚生労働省】

高齢者や障害者の消費者被害を防止するため、地方公共団体が実施する成年後見制度について、国民生活センターや消費生活センター等の様々な経路も活用して周知を図る。【消費者庁】

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I	
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等の遵守徹底、電気通信消費者支援連絡会等を通じた関係者間の連携強化、電気通信事業者等による取組推進（継続的に実施）【総務省】					<ul style="list-style-type: none"> 電気通信消費者支援連絡会に参加又は情報提供された消費生活センター等の団体数 電気通信サービス分野における制度改正の実施状況 	
		電気通信サービス分野における制度改正の実施【総務省】						
	有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用	有料放送サービス分野における制度改正の実施【総務省】	有料放送サービスについて、整備された消費者保護制度の適切な運用【総務省】					有料放送サービスに係る消費者保護の制度の整備・運用状況
	詐欺的な事案に対する対応	<p>< 無登録業者やファンド事業者等による詐欺的な事案に対する対応 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 無登録業者等に係る情報収集・分析 その結果、必要と認められる場合は、金融商品取引法第 187 条の規定に基づく調査を実施、金融商品取引法違反行為等が認められたときは、同法第 192 条の規定に基づく裁判所への禁止命令等の申立てや無登録業者等の名称・代表者名・法令違反行為等を公表【金融庁】 					<ul style="list-style-type: none"> 無登録業者等に係る情報収集・分析の状況（件数） 禁止命令等の申立て及び裁判所の禁止命令等の発出の状況（件数） 金融商品取引法違反行為等が認められた業者等の公表（件数） 	
		<p>< 詐欺的な商法による新たな消費者被害への対応 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 政府広報や当庁ウェブサイト等による国民への情報提供、注意喚起 無登録で金融商品取引業を行っていた者等に対する警告書の発出等【金融庁】 						
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	法令改正を踏まえた、投資型クラウドファンディングに関する、投資者保護を含めた金融商品取引法の適切な運用【金融庁】					投資型クラウドファンディング業者の登録件数		
金融商品取引法に基づく適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）に関する制度の見直しの検討	金融審議会「投資運用等に関するワーキング・グループ」における検討結果を踏まえた制度見直しの検討【金融庁】					投資運用等ワーキンググループにおける検討の進捗状況		

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備						法令及びガイドライン等の見直しや改訂の実施状況
		業者への立入検査や、報告徴収等の適正な執行等【経済産業省】					
	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行【経済産業省、農林水産省】					
	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	<p>< 民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「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」の周知 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ掲載等による周知 ・一般消費者向けにインターネットテレビによる賃貸住宅の入退去に係る留意点の注意喚起【国土交通省】 <p>民法改正に関する周知【国土交通省】</p>					<ul style="list-style-type: none"> ・ガイドライン等の周知及び注意喚起の実施状況（継続的なホームページ等への掲載、インターネットテレビによる継続的な注意喚起の実施） ・実態把握及び必要な取組の検討の実施状況（定期的な実態把握、必要な取組の継続的な検討、実施）
	<p>< 家賃債務保証に係る賃借人の居住の安定を図るための取組の検討 ></p> <p>アンケート等による家賃債務保証会社の利用に関する定期的な実態把握、家賃債務保証業者の適正な運営の確保や賃借人の居住の安定を図るために必要な取組の検討、実施【国土交通省】</p>						

	<p>住宅リフォーム等における消費者保護</p>	<p><住宅リフォーム工事及び既存住宅売買等のトラブルに関する消費者保護> ガイドブック及びパンフレット等による消費者への情報提供 リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等の充実【国土交通省】</p> <p>建設業法改正法（見積書の交付義務）の周知【国土交通省】</p> <p>リフォーム工事の請負契約に関するトラブル防止のための方策の検討【国土交通省】</p> <p><リフォーム事業者及び中古住宅流通等に関する情報提供> 各種瑕疵保険において、当該保険を利用する事業者住宅瑕疵担保責任保険法人への登録を求め、登録事業者を公表【国土交通省】</p> <p><住宅リフォーム事業者団体登録制度の着実な運用> ・一定の要件を満たす住宅リフォーム事業者団体の登録を実施 ・団体による研修の実施及び相談窓口の設置・運用 ・団体を通じたリフォーム事業者への指導、勧告等【国土交通省】</p>	<p>消費者への情報提供の実施状況</p>
--	--------------------------	---	-----------------------

3 適正な取引の実現

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化	美容医療サービス等の消費者被害防止	<p>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・指導件数を把握し、指針等の効果を検証 【厚生労働省】</p> <p>地方公共団体に対する指針等の継続的な周知、指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携 【厚生労働省】</p> <p>美容医療サービス等において適切なインフォームド・コンセントが実施されるように新たな取組を検討【厚生労働省】</p> <p>新たな対策の周知 【厚生労働省】</p> <p>検討結果を踏まえ、必要な対策を実施【厚生労働省】</p>					<p>(1) 地方公共団体に対する指針等の周知状況</p> <p>(2) 地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関するアンケート調査結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・周知対象自治体 47都道府県、保健所設置市、特別区 ・調査結果
	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	<p>< 警備業者に対する指導監督の継続実施 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各都道府県において、各種講習会、立入検査など、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する行政処分の実施【警察庁】 <p>< 関係機関との連携 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化【警察庁】 					警備業者への指導状況
	探偵業の業務の適正化に関する法律（以下「探偵業法」という。）の運用の適正化	<ul style="list-style-type: none"> ・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探偵業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施【警察庁】 					探偵業者への指導状況

3 適正な取引の実現

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

電気通信サービスに係る消費者保護の推進

様々な電気通信サービスが日常生活や経済活動に必要な社会基盤となっている状況の下で、電気通信サービスにおける利用者利益の確保のため、「ICTサービス安心・安全研究会報告書～消費者保護ルールの見直し・充実～、～通信サービス料金その他の提供条件の在り方等～（平成26年12月）」等を踏まえ、電気通信サービスに関する説明義務等の在り方、契約関係からの離脱のルールの在り方、販売勧誘活動の在り方等について、電気通信事業法の改正も含め、所要の制度整備を進めるとともに、電気通信サービスに関する苦情・相談処理体制や期間拘束・自動更新付契約等に関する関係事業者・団体の取組について、検証し、推進する。

電気通信サービス向上推進協議会が策定した「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、関係事業者において適切な広告表示が行われるよう必要な取組を行うとともに、改正景品表示法に基づき消費者庁から総務省に調査権限の委任があった場合に、迅速かつ適格に法執行を行うことで、広告表示等の適正化を図る。また、同協議会が策定した「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」を踏まえた電気通信事業者及び代理店による勧誘の適正化等を推進する。

電気通信消費者支援連絡会（ ）を全国の各地域において毎年定期的開催し、電気通信サービスにおける円滑なサービスの提供の確保や、苦情・相談等の適切な処理に関し、円滑で機動的な対応が行えるよう、関係者の間で情報共有・意見交換を行う。【総務省】

各地の消費生活センターや電気通信事業者団体等を構成員として、電気通信サービスに係る消費者支援の在り方についての意見交換を行う総務省主催の連絡会

有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用

有料放送サービスについては、説明義務、契約関係からの離脱のルール、販売勧誘活動の在り方等について、放送法の改正も含め、所要の制度整備を行い、整備された制度に基づき適切に運用する。【総務省】

詐欺的な事案に対する対応

無登録業者等による未公開株の販売等やファンド業者による資金の流用等の詐欺的な事案が見られるところ、関係機関と連携し、裁判所への禁止命令等の申立てに係る調査権限等を行使し、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、投資者保護上の必要に応じて、禁止命令等の申立てや無登録業者等の名称・代表者名・法令違反行為等の公表を行う。【金融庁】

詐欺的商法による新たな消費者被害への対応において、無登録業者や無届募集者等による違法な勧誘行為について、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き積極的に実施する。また、引き続き、当該業者に対しては、警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。【金融庁】

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

投資型クラウドファンディングの利用促進及び投資者保護のための必要な措置を講ずるために平成26年5月に改正された金融商品取引法等の施行に向けて、政府令等の制度整備を行うとともに、法施行後においても、投資者保護の観点から、必要に応じ、監督上の対応を行うなど、適切に対応を行う。【金融庁】

金融商品取引法に基づく適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）に関する制度の見直しの検討

金融審議会「投資運用等に関するワーキング・グループ」において、投資家の保護及び成長資金の円滑な供給との観点を踏まえ、適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）をめぐる制度の在り方などの課題について検討し、適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）の制度の見直し及び検査・監督体制の強化を検討する。【金融庁】

安全・安心なクレジットカード利用環境の整備

割賦販売法を適切に運用し、また関係事業者への遵守を徹底させることにより、クレジットカード等の適切な対応を進める。また、産業構造審議会割賦販売小委員会での議論を踏まえ、健全なクレジットカード取引の推進のため、法令改正の必要性の検討も含め適切に対応を進める。【経済産業省】

商品先物取引法の迅速かつ適正な執行

商品先物取引に関し、委託者の保護及び取引の適正化を図るため、引き続き、商品先物取引法の迅速かつ適正な執行を行う。【経済産業省、農林水産省】

民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護

民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「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」のホームページ掲載等を行い、周知を図るとともに、賃貸住宅の入退去に係る留意点についてインターネットテレビにより注意喚起を行う。【国土交通省】

家賃債務保証をめぐる消費者相談等の状況に鑑み、家賃債務保証会社に対

し、業務の適正な実施に当たって遵守することが望ましい事項、不当な取立て行為を行わないことを周知等することで、賃借人の居住の安定を図るための取組みを検討し、可能なものから順次実施する。【国土交通省】

住宅リフォーム等における消費者保護

建設業法改正法（平成27年4月1日施行）を踏まえ、注文者から求められた場合のリフォーム工事の請負契約に係る見積書の交付義務について、建設業者への周知を促進するほか、リフォーム工事の請負契約に関するトラブル防止のための方策を引き続き検討する。【国土交通省】

住宅リフォーム事業者及び中古住宅流通等に関する情報提供として、リフォームや中古住宅に係る各種瑕疵保険において、当該保険を利用する事業者には住宅瑕疵担保責任保険法人への登録を求め、消費者に対して登録事業者を公表する。【国土交通省】

住宅リフォーム事業の健全な発達及び消費者が安心してリフォームを行うことができる環境の整備を図るために、国土交通省の告示（告示公布・施行平成26年9月1日）による住宅リフォーム事業者団体登録制度において、住宅リフォーム事業者団体の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす住宅リフォーム事業者団体を国が登録・公表することにより、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う。【国土交通省】

住宅リフォーム及び既存住宅売買に関するトラブルに対応するため、消費者保護の観点から、リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等の充実を図る。住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討委員会における検討も引き続き実施する。【国土交通省】

美容医療サービス等の消費者被害防止

美容医療、歯科インプラント等の自由診療について、施術の前に患者に丁寧に説明し、同意を得ることが望ましい内容等につき関係者に周知徹底するとともに、指導事例の共有等により、円滑な指導のための連携を行う。また、各自治体における相談・指導件数を把握し、指針等の効果の検証を行う。さらに、効果の検証結果も踏まえつつ、美容医療サービス等において適切なインフォームド・コンセントが実施されるように、新たな取組を検討する。【厚生労働省】

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

警備業法第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する。【警察庁】

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する。【警察庁】

探偵業法の運用の適正化

各都道府県警察において、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、違反業者に対して検挙・行政処分といった措置を執るなど、探偵業者に対する指導監督を継続的に実施する。【警察庁】