

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
(3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応						特定商取引法に基づく処分件数 目標値：引き続き、消費者被害の多い通信販売取引について、悪質事業者に対する行政処分を厳正に行い、消費者保護を十分に確保する。
	悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、調査結果に基づく厳正な法執行【消費者庁】						
	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						警告メール（行政指導）の件数及び措置命令（行政処分）の件数
	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正な運用【総務省、消費者庁】						
	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施						送信元プロバイダへの通知件数
迷惑メール追放に向けた調査端末で受信した迷惑メールの違法性の確認、当該メールに関する情報を送信元プロバイダに通知【総務省】							
インターネット上の消費者トラブルへの対応						注意喚起等の実施状況	
調査結果等を活用した消費者への注意喚起等【消費者庁、関係省庁等】 調最新のインターネット技術・サービス及びそれらを巡る消費者トラブルの動向を踏まえ、テーマを選定・実施 インターネット消費者取引連絡会の開催等【消費者庁、関係省庁等】 インターネット消費者トラブル等の動向を踏まえ、テーマを設定							
電子商取引環境整備に資するルール整備						「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況	
「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂等【経済産業省】							

3 適正な取引の実現

(3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化

特定商取引法の通信販売での不法行為への対応

通信販売等について、特定商取引法の執行を補完する取組として、通信販売事業者に対し不適切な広告の改善を促すとともに、インターネット・サービス・プロバイダや金融庁などに対し、違法な電子メール広告等の情報を提供することにより、ウェブサイトの削除や口座の停止等を促す。【消費者庁】

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

特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づき、行政処分や行政指導の実施により、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律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。【総務省、消費者庁】

迷惑メール追放支援プロジェクトの実施

迷惑メール追放のための官民連携施策として、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り、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す。【総務省】

インターネット上の消費者トラブルへの対応

インターネット技術・サービスの進展や諸外国の動向等について調査研究を実施し、調査結果を活用した注意喚起等を実施する。また、関係行政機関、事業者団体、消費者団体等で、インターネット上で新たに発生しつつある課題を共有し、事業者等による機動的な取組を促すため、「インターネット消費者取引連絡会」を開催する。【消費者庁、関係省庁等】

電子商取引環境整備に資するルール整備

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂等を通じて、情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなるよう、取引環境を整備し、また、事業者や関係省庁と適宜意見交換を実施する。【経済産業省】

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
(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	架空請求や金融商品等取引名等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り、犯行ツール対策の推進【警察庁】					特殊詐欺の取締状況
		特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進【警察庁】					
		特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等【警察庁、金融庁】					
		金融機関に対する不正利用口座に関する情報提供等【金融庁】					
	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	関係行政機関との連携強化等による悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、迅速かつ機敏な口座凍結の要請等や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進【警察庁】					悪質商法事犯の取締状況
	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	口座凍結のための金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくバーチャルオフィス契約の解約要請等の犯行助長サービス対策の推進【警察庁、関係省庁等】					情報提供、解約要請等の実施状況
	偽造キャッシュカード等による被害の防止等への対応	金融機関への注意喚起【金融庁、警察庁】					「偽造キャッシュカード問題等に対する対応状況」における各種指標等
		金融機関における取組状況のフォローアップ【金融庁】					
	ヤミ金融事犯の取締りの推進	ヤミ金融事犯の徹底した取締り、金融機関に対する口座凍結の要請、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め、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の予防【警察庁】					ヤミ金融事犯の取締状況
	フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策の推進	不正アクセス行為の禁止等に関する法律に基づくフィッシング事犯の取締り、サイバーセキュリティ関連事業者団体等に対するフィッシングに係る情報提供等【警察庁、総務省、経済産業省】					フィッシング事犯の取締り及び情報セキュリティ関連事業者団体に対するフィッシングに係る情報提供等の実施状況
ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	URL情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施【警察庁】					海外の偽サイト等に関するURL情報等のウイルス対策ソフト事業者等への提供	
インターネットオークション詐欺の取締り	インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況に応じた注意喚起【警察庁】					インターネットオークションに係る犯罪の取締り及び犯罪の取締りの状況に応じた注意喚起の実施状況	

3 適正な取引の実現

(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

特殊詐欺の取締り、被害防止の推進

架空請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締りを強化する。また、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関係法令を駆使して取締りに当たるとともに、犯行に利用された携帯電話の携帯電話事業者に対する契約者確認の求め、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等の犯行ツール対策を推進し、被害の未然防止、拡大防止を図る。

様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動を推進する。【警察庁】

金融機関に対し、振り込め詐欺を始めとする特殊詐欺に関する注意喚起等を引き続き行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止に向けた金融機関の取組をより一層促進する。【警察庁、金融庁】

また、同様の観点から、金融機関における振り込め詐欺への対応状況の検証を行う。

金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、当該情報提供の状況等につき、四半期ごとの公表を行う。【金融庁】

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

悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）は、高齢者等の社会的弱者に多大な被害をもたらすものであることから、関係行政機関との連携強化等による事犯の早期把握に努めるとともに、迅速かつ機敏な口座凍結の要請等や広域事犯に対応するための合同・共同捜査を推進しての早期事件化により、被害の拡大防止を図る。【警察庁】

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

生活経済事犯の多くで、預貯金口座のほか、携帯電話、バーチャルオフィス等に係るサービスが悪用されていることから、犯罪の予防及び被害拡大防止を図るため、口座凍結のための金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくバーチャルオフィス契約の解約要請等の犯行助長サービス対策を推進する。【警察庁、関係省庁等】

偽造キャッシュカード等による被害の防止等への対応

偽造キャッシュカード等（偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳、インターネットバンキング）による被害の防止等に向けた金融機関への注意喚起を実施する。【金融庁、警察庁】

また、金融機関の犯罪防止策や犯罪発生後の対応措置への取組状況をフォローアップ（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の四半期ごとの公表、偽造キャッシュカード問題等に対する金融機関の対応状況に関するアンケート調査の実施及び公表、金融機関における偽造キャッシュカード等への対応状況の検証）し、各種被害手口に対応した金融機関における防止策等を促進する。【金融庁】

ヤミ金融事犯の取締りの推進

ヤミ金融事犯については、健全な経済生活を脅かす悪質な事犯であり、また暴力団の資金源となる場合もあることから、当該事犯の徹底した取締りのほか、金融機関に対する口座凍結の要請、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等により、被害の予防を図る。【警察庁】

フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策の推進

不正アクセス行為の禁止等に関する法律に基づき、フィッシング事犯の取締り、サイバーセキュリティ関連事業者団体等に対するフィッシングに係る情報提供等を行い、フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策を推進する。【警察庁、総務省、経済産業省】

ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策

各都道府県警察等から集約した、海外の偽サイト等に関する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等を行う対策を推進する。【警察庁】

インターネットオークション詐欺の取締り

インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進するとともに、犯罪の取締りの状況に応じた注意喚起を実施する。【警察庁】

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
(5) 規格・計量の適正化	J I S 規格等の国内・国際標準化施策の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施 ・日本工業標準調査会への消費者代表の参加 ・消費者代表の国際標準化活動への参加 【経済産業省】					標準化セミナー及び消費者代表の参加した J I S 開発審議の開催状況
	新たな J A S 規格等の検討	食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大等に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた J A S 規格等の検討 【農林水産省】 毎年度、消費者ニーズに則した商品動向や食品加工技術の向上等を考慮し、J A S 規格の制定・見直し等を行う。					新たな J A S 規格等の検討状況

3 適正な取引の実現

(5) 規格・計量の適正化

J I S 規格等の国内・国際標準化施策の実施

消費者の日本工業規格（J I S）開発審議への参加を効率的に促進するために「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施する。また、国の審議会である日本工業標準調査委員会に消費者代表が参加し、消費者の立場から国内の標準化・認証に関する審議を実施する。さらに消費者代表が国際標準化活動にも参加する。**【経済産業省】**

新たな J A S 規格等の検討

食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた J A S 規格等を検討し、制度化を図る。**【農林水産省】**

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(1) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映	消費者政策の実施の状況の報告	消費者政策の実施の状況の報告【消費者庁】 毎年度、その時々課題を踏まえた記述を盛り込む。					「消費者政策の実施の状況」関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センターへの報告書提供数
	消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告	消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告【消費者庁】					「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告」関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センター等への報告書提供数
	消費者政策の企画立案のための調査の実施	消費者意識基本調査の実施【消費者庁】 毎年度、その時々課題を踏まえて調査項目を見直し。					「消費者意識基本調査」ウェブサイトアクセス数 「消費者白書」ウェブサイトアクセス数
		消費者被害額の推計【消費者庁】 推計方法については、必要に応じて見直し。					
その他の調査の適宜実施【消費者庁】							
審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	「消費者団体名簿」の公表【消費者庁】					消費者を代表する者の選任人数又は選任割合	
	消費者問題に関連する審議会等において、消費者の意見を代表する委員の選任【関係省庁等】						
	消費者の意見を代表する委員の範囲の考え方を整理し、これまでの選任実績について検証【消費者庁】						

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(1) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映

消費者政策の実施の状況の報告

消費者基本法第10条の2の規定に基づき、政府が前年度講じた消費者政策の実施状況を取りまとめた年次報告（消費者白書）を作成し、国会に報告する（消費者安全法に基づく国会報告と合冊）。【消費者庁】

消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告

消費者安全法第12条各項の規定に基づき各行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長から消費者庁に対し消費者事故等の発生に関する情報の通知があったもの等について、同法第13条の規定に基づき集約及び分析を行い取りまとめた結果を国会に報告する（消費者白書と合冊）。【消費者庁】

消費者政策の企画立案のための調査の実施

消費者政策の企画立案のため、以下の調査を実施する。【消費者庁】

- 1) 消費生活や消費者政策に関する一般消費者の意識、行動などについて包括的な調査項目を設定した、消費者意識基本調査を毎年度継続的に実施する。
- 2) 既存の消費者事故等情報やP I O - N E T情報等を活用した、消費者被害額を毎年度継続的に推計する。
- 3) 上記以外に、日々の消費者事故等情報の分析から早急に対応が必要だと判断した個別テーマについての調査等、各種調査を適宜実施する。

審議会への消費者を代表する委員の選任

今後の関係府省庁等における審議会委員の選任に資するため、全国の消費者団体数、会員数、団体の性格、設立年代、関心事項、活動状況等を取りまとめた「消費者団体名簿」を消費者庁ウェブサイトで公表する。【消費者庁】

消費者の意見を代表する委員の考え方を整理し、消費者問題に関連する国の審議会等における、これまでの選任実績について検証する。【消費者庁】

消費者問題に関連する審議会等の委員の選任に当たっては、消費者の意見を代表する委員の選任に努める。【関係省庁等】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成（消費者庁の取組を追加）

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 消費者教育の推進	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	消費者教育推進会議での議論を踏まえ、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行い、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場における取組を推進【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】					消費者市民社会の実現に向けた取組の認知度
	地域における消費者教育推進のための体制の整備	国、地方公共団体、消費者団体、事業者・事業者団体や、地域における多様な主体との連携・協働を支援するなど、消費者教育の推進のための体制の整備【消費者庁、関係省庁等】					手法等の検討状況 研修実施状況
		地域における先駆的な取組を促進し、その成果を全国へ展開【消費者庁、関係省庁等】					
		国、地方公共団体及び独立行政法人国民生活センター等において、必要な研修の実施、情報提供等を実施【消費者庁、関係省庁等】					
	「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	<ul style="list-style-type: none"> 消費者教育の推進に関する施策の状況等を踏まえた基本方針に関する検討 必要に応じた基本方針の変更【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】 	次期基本方針の検討		次期基本方針の下における、施策の状況等を踏まえた検討、必要に応じた変更の実施【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】		基本方針の検討・変更の状況
消費者教育に使用される教材等の整備	<p>消費者の特性に応じた適切なものとするに配慮した消費者教育教材の作成及び収集【消費者庁】</p> <p>消費者教育ポータルサイトにおいて、最新教材等の積極的な収集・掲載を行い、教材等の選択に役立つ評価等を示すなど、消費者教育の推進のための総合的な情報提供・発信【消費者庁】</p>					ポータルサイトのアクセス数	
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）	<p>学校教育及び社会教育などの教育行政と消費者行政の連携・協働に関する取組状況調査【文部科学省】</p> <p>25年度調査 普及・啓発</p> <p>28年度調査 企画・設計</p> <p>調査実施</p> <p>集計・現状課題等の分析 ・報告書作成</p> <p>普及・啓発</p> <p>28年度調査 企画・設計</p> <p>調査実施</p> <p>調査研究などの成果など特色ある取組事例の普及、先駆的实践者を活用した、地域における消費者教育を推進する上での連携・協働による体制作りの促進【文部科学省】</p> <p>地方公共団体における、教育委員会と消費者行政担当部局との連携等による消費者教育の推進体制の整備の促進【消費者庁、文部科学省】</p>					<ul style="list-style-type: none"> 各都道府県における消費者教育推進地域協議会の設置状況 イメージマップ活用度調査 国センでの研修実績 	

	<p>学校における消費者教育の推進</p>	<p>小・中・高等学校等における消費者教育の推進（学習指導要領の周知・徹底、改訂に向けた検討等）【文部科学省】</p> <p>大学・専門学校等における消費者教育の推進（取組状況調査と特色ある取組事例、先進事例や課題等の情報提供及び啓発）【消費者庁、文部科学省】</p> <p>消費者教育等に関する各教科等横断的なプログラムの開発に係る実践研究、その成果など優れた取組の普及。大学等における消費者庁からの依頼等に基づく啓発及び情報提供【文部科学省】</p> <p><学校における消費者教育の推進> 副読本や教材などの作成、関係機関が有する情報や知識を活用した教育・啓発事業やセミナーの開催等【消費者庁、金融庁、総務省、関係省庁等】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数 ・大学等における消費者関連（消費者問題に関する啓発・情報提供以外）の取組の割合 ・担当省庁による支援の状況 ・消費者教育フェスタの参加者の満足度増加
	<p>地域における消費者教育の推進</p>	<p>地方公共団体における消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置を支援、促進する。【消費者庁】</p> <p>地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、消費生活センターの消費者教育の拠点化やコーディネーターの育成、消費生活サポーターの養成等の取組を支援する。【消費者庁】</p> <p>教育委員会を通じた地域における消費者教育（取組実態調査の実施、実践者向け手引や教材の活用促進等）【文部科学省】</p> <p><地域における消費者教育の推進> 関係機関が有する情報や知識を活用した消費者教育用教材等の作成・配布、出前講座の実施、又は地域で開催される講座等への講師派遣などの実施 【消費者庁、公正取引委員会、金融庁、総務省、文部科学省、関係省庁等】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・各都道府県における消費者教育推進地域協議会の設置状況 ・全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者数 ・コーディネーター育成状況 ・消費生活サポーター数 ・教育委員会における社会教育関連の消費者教育の取組の割合 目標：25年度調査結果 39.9%からの増加 ・担当省庁による支援の状況
	<p>家庭における消費者教育</p>	<p>消費者教育ポータルサイトにおいて家庭でできる消費者教育教材や地方における親子向けの講座の案内の積極的な収集・掲載につとめる。【消費者庁】</p> <p>消費者の自主学習への取組を支援する仕組みの検討を行う。【消費者庁】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ポータルサイトのアクセス数
	<p>事業者・事業者団体による消費者教育</p>	<p>事業者・事業者団体による取組事例を積極的に収集し、消費者教育ポータルサイトに掲載【消費者庁】</p> <p>事業者・事業者団体による消費者教育に関する取組の支援について検討【消費者庁】</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ポータルサイトの掲載数

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 消費者教育の推進	持続可能な開発のための教育の推進	倫理的消費等に関する調査研究を実施【消費者庁】					研究会の開催状況
	金融経済教育の推進	<ul style="list-style-type: none"> 金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的な取組を実施 各種国際会議における動向や諸外国の取組を日本の金融経済教育に活用 金融経済教育用教材の作成・配布 学校や地域で開催される講座等への講師派遣 金融サービス利用に伴うトラブル発生への未然防止などに向けた事前相談の実施 【消費者庁、金融庁、文部科学省、関係省庁等】					「家計の金融行動に関する世論調査」(金融広報中央委員会)における生活設計策定の有無 目標：26年調査結果37.3%からの増加
	法教育の推進	法教育の更なる普及・推進のための取組(法教育教材作成、法教育実践状況の調査研究等)の実施【法務省】					法教育推進協議会の開催状況
	各種リサイクル法の普及啓発	ポスターやパンフレット等や各メディアを通じた広報の実施【環境省、経済産業省】					小型家電リサイクル法等の各種リサイクル法に関する認知度の向上
	食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進	<ul style="list-style-type: none"> 食品ロス削減国民運動「NO-FOODLOSS PROJECT」の展開【内閣府、消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省】 ロゴマーク「ろすのん」の周知【内閣府、消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省】 ウェブサイト専用ページの更新【消費者庁】 パンフレットの作成及び地方公共団体や関係団体等への提供【消費者庁】 					<ul style="list-style-type: none"> 消費者意識基本調査における「食品ロス」の認知度 平成31年度80.0%(平成25年64.5%) 食品ロス発生量の抑制
	消費者意識基本調査に設問を設けることによる、「食品ロス」の認知度の毎年度調査【消費者庁】						
	食品ロス削減のための商慣習見直しに向けた検討等の取組の推進及び情報提供【農林水産省】						
	家庭系食品廃棄物における排出抑制・再生利用実態調査、食品ロスの削減による環境負荷の算定、自治体の優良事例等の情報提供を通じた普及啓発【環境省】						

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(2) 消費者教育の推進	食育の推進	食育推進基本計画の推進【消費者庁、内閣府、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省】 第2次計 → 第3次計画 第2次食育推進基本計画の計画期間は平成27年度まで。					食育推進基本計画の推進状況 ・教材の作成・配布の状況 ・日本型食生活の実践に取り組む人の割合の向上 平成27年度 27% (平成25年度 15%) ・農林漁業体験を経験した国民の割合の向上 平成30年度 35% (平成25年度 37%)
		学校における食育を推進するための教材の作成・配付による栄養、食習慣などについての指導の充実【文部科学省】					
		分かりやすく、実行性の高い日本型食生活の推進【農林水産省】					
		食や農林水産業への理解を深める取組の推進(農林漁業体験等)【農林水産省】					

(2) 消費者教育の推進

消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進

- ・消費者教育の推進に関する法律及び消費者教育の推進に関する基本的な方針に基づき、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及び啓発活動を推進する。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

- ・消費者教育の実施に当たっては、消費者教育推進会議での議論を踏まえ、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行い、学校、地域、家庭、職域その他様々な場における取組を推進する。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

地域における消費者教育推進のための体制の整備

- ・国、地方公共団体、消費者団体、事業者・事業者団体や、地域における多様な主体との連携・協働を支援するなど、消費者教育の推進のための体制の整備を図る。

- ・地域における先駆的な取組を促進し、その成果を全国へ展開する。

- ・消費者教育の担い手に対しては、国、地方公共団体及び独立行政法人国民生活センター等において、必要な研修の実施、情報提供等を行う。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

「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

消費者教育の推進に関する施策の状況等を踏まえ、消費者教育推進会議等から意見を聴き、必要があれば基本方針を変更する。

なお、現行基本方針は平成29年度までの方針であることから、平成30年度以降を対象期間とする基本方針を検討・策定する。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

消費者教育に使用される教材等の整備

- ・年齢、障害の有無、情報の入手方法、読み解く能力の差異等の消費者の特性に応じた適切なものとすることに配慮した消費者教育教材の作成及び収集を行う。【消費者庁】

- ・消費者教育ポータルサイトにおいて、最新教材等の積極的な収集・掲載を行い、教材等の選択に役立つ評価等を示すなど、消費者教育の推進のための総合的な情報提供・発信を行う。【消費者庁】

教育行政（学校教育・社会教育）と消費者行政の連携・協働（基盤的な情報の整備と体制作り）

学校教育及び社会教育などの教育行政と消費者行政の連携・協働に関する取組状況についての調査を定期的実施し、現状の課題等について、分析を行い、更なる普及・啓発を行う。

また、調査研究などの成果など特色ある取組事例を普及するとともに、先駆的实践者を活用し、地域における消費者教育を推進する上での連携・協働による体制作りを促進する。

消費者庁及び文部科学省が密接に連携し、消費者教育を推進するために、地方公共団体において教育委員会と消費者行政担当部局との連携を図るなど消費者教育の推進体制の整備を促進する。【消費者庁、文部科学省】

学校における消費者教育の推進

・小・中・高等学校等における消費者教育の推進

小・中・高等学校等において、学習指導要領に基づき、社会において主体的に生きる消費者を育む教育を推進するため、その周知・徹底を図る。また、中央教育審議会の審議を踏まえ学習指導要領の改訂を行うとともに、改定された学習指導要領の周知を図る。【文部科学省】

・大学・専門学校等における消費者教育の推進

大学生等に対する消費者教育の推進を図るため、全国の大学等に対して「消費者教育に関する取組状況調査」を実施し、現状の課題等の分析を行い、特色ある取組事例や課題等の情報提供及び啓発を行う。【消費者庁、文部科学省】

・消費者教育の人材（担い手となる教職員）の育成・活用

小・中・高等学校等における教職員の指導力の向上を図るため、消費者教育等に関する各教科等横断的プログラムの開発に係る実践研究を実施するとともに、消費者教育の推進に関する調査研究の成果など優れた取組の普及を図る。大学等においては消費者庁からの依頼等に基づき、消費者問題に関する啓発及び情報提供を行う。【文部科学省】

・学校における消費者教育の推進

学習指導要領の内容を反映した副読本や教材などの作成、担当省庁、国民生活センター、金融広報中央委員会が有する情報や知識を活用した教育・啓発事業及び教員の指導力向上を目指したセミナーの開催等について、文部科学省や教育委員会と連携を図るとともに、外部の専門家などの協力も得ながら、学校における消費者教育の推進を行う。【消費者庁、金融庁、総務省、関係省庁等】

地域における消費者教育の推進

- ・地方公共団体における消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置を支援、促進する。【消費者庁】
- ・地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、消費生活センターの消費者教育の拠点化やコーディネーターの育成、消費生活サポーターの養成等の取組を支援する。【消費者庁】
- ・教育委員会を通じた地域における消費者教育
 - 全国の教育委員会に対して「消費者教育に関する取組状況調査」を実施し、現状の課題等の分析を行いつつ、社会教育における教材・手引等を作成するとともに、講座等で活用されるよう促すなどの周知を図り、社会教育施設等地域における消費者教育の推進を図る。【文部科学省】
- ・地域における消費者教育の推進
 - 担当省庁、国民生活センター、金融広報中央委員会が有する情報や知識を活用した消費者教育用教材等の作成・配布、出前講座の実施、又は地域で開催される講座等への講師派遣などを行い、地域における消費者教育の推進を行う。【消費者庁、公正取引委員会、金融庁、文部科学省、関係省庁等】

家庭における消費者教育

- ・消費者教育ポータルサイトにおいて家庭でできる消費者教育教材や地方における親子向けの講座の案内の積極的な収集・掲載につとめる。【消費者庁】
- ・消費者の自主学習への取組を支援する仕組みの検討を行う。【消費者庁】

事業者・事業者団体による消費者教育

- ・事業者・事業者団体による取組事例を積極的に収集し、消費者教育ポータルサイトに掲載する。【消費者庁】
- ・事業者・事業者団体による消費者教育に関する取組の支援について検討する。【消費者庁】

持続可能な開発のための教育の推進

- ・持続可能なライフスタイルへの理解を促進するため、消費者庁において、倫理的消費等に関する調査研究を実施する。【消費者庁】（27年度、28年度）

金融経済教育の推進

金融に関する基本的な考え方を浸透させるため、金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的な取組を実施する。

各種国際会議における動向や諸外国の取組を日本の金融経済教育に活用する。金融経済教育用教材の作成・配布、学校や地域で開催される講座等への講師派遣等について、文部科学省等とも連携を図りつつ実施する。

金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談を実施する。【消費者庁、金融庁、文部科学省、関係省庁等】

法教育の推進

法教育の推進に向けた以下の取組を推進する。

- 1) 法教育の更なる普及・推進のため、広報活動や法教育に関する支援活動・助言等を行い、法教育の意義についての理解を広める。【法務省】
- 2) 法曹関係者、学者、教育関係者等の有識者で構成する法教育推進協議会を始めとする各種会議を開催し、検討・報告された法教育に関する最新の情報、協議の状況等を情報提供することにより、法教育の普及・推進を図る。【法務省】

各種リサイクル法の普及啓発

小型家電リサイクル法を始めとした各種リサイクル法について、ポスターやパンフレット等の作成や、各メディアを通じた広報を実施し、国民・関係機関に普及啓発を行う。【環境省、経済産業省】

食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進

食品ロスを削減するため、以下の取組を推進する。

- 1) 平成25年10月から展開している関係6府省庁（内閣府、消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省）の連携による食品ロス削減国民運動「NO-FOODLOSS PROJECT」の展開を継続する。【内閣府、消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省】
- 2) 食品ロス削減につながる取組に関する情報をウェブサイトやパンフレット等を用いて消費者に普及啓発する。【消費者庁】
- 3) 食品関連事業者による食品ロス削減のための商慣習見直しに向けた検討等の取組を推進するとともに、このような取組の情報提供を行う。【農林水産省】
- 4) 家庭系食品廃棄物における排出抑制・再生利用実態調査、食品ロスの削減による環境負荷の算定、自治体の優良事例等の情報提供を行う。【環境省】

食育の推進

国民の適切な食生活の選択に資するよう、国民の食生活に関し、食育の一環として、食品の安全性、栄養、食習慣などについての正確な情報の提供等を推進する。

また、平成28年度以降を対象期間とする新たな食育基本計画を策定する。【消費者庁、内閣府、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省】

学校における食育を推進するための教材を作成・配付することで、栄養、食習慣などについての指導を充実させる。【文部科学省】

分かりやすく、実効性の高い日本型食生活を推進するとともに、農林漁業体験などにより、食や農林水産業への理解増進を図る。【農林水産省】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(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支援・促進	消費者団体等との連携及び支援等	消費者団体等と継続的な意見交換の場を通じた消費者団体等相互の連携強化、現場の意見・政策提言の把握等【消費者庁】					消費者団体等との意見交換の場を通じた意見・政策提言の把握等の状況
		消費者団体が行う公益的な活動についての育成・支援の在り方の検討【消費者庁】					
	消費者志向経営の推進に向けた方策の検討と情報提供等	消費者志向経営の推進に向けた方策の在り方等の検討【消費者庁、経済産業省】					<ul style="list-style-type: none"> 事業者への情報提供等の状況 豊かな消費経済の構築に向けた方策の検討状況
	事業者や事業者団体に対する消費者行政に関わる情報提供、消費者志向経営に関する普及・啓発【消費者庁、経済産業省】						
	豊かな消費経済の構築に向けた方策の検討【経済産業省】	豊かな消費経済の構築に係る具体的施策の立案・実施【経済産業省】					
	事業者や事業者団体による自主的な取組の促進（公益通報者保護制度の推進）	公益通報窓口の整備等の促進（説明会の実施、広報資料の作成・配布等）【消費者庁】					<ul style="list-style-type: none"> 法の認知度（大企業労働者、中小企業労働者） 平成29年度 43%、34%（約5ポイント増、平成24年度 37%、29%） 通報窓口の整備（中小企業、市区町村） 平成29年度 45%、57%（約5ポイント増、40%（平成24年度）、52%（平成25年度）） ガイドラインの主要項目への準拠状況（事業者） 平成29年度 35%（約5ポイント増、平成24年度 30%）
		制度の見直しも含む必要な措置に係る検討会の開催等【消費者庁】					
		検討結果を踏まえた制度の見直しも含む必要な措置の実施【消費者庁】					

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(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支援・促進 消費者団体等との連携及び支援等

消費者団体等と継続的な意見交換の場を設け、消費者団体等相互の連携強化や消費者問題の実情に関する現場の意見・政策提言の把握とその活用に努めるとともに、消費者団体が行う公益的な活動についての育成・支援の在り方を検討する。【消費者庁】

消費者志向経営の推進に向けた方策の検討と情報提供等

消費者志向経営を推進するため、事業者にも有益となる消費者志向の意義、推進に向けた方策の在り方等について検討し、それを踏まえて推進する。

事業者や事業者団体に対し、自主的な取組の促進のため、消費者行政に関わる情報提供を実施するとともに、消費者志向経営について普及・啓発を行う。【消費者庁、経済産業省】

先進的消費者を始めとした消費者による豊かな消費を促すため、消費に関する様々な制約が解消されるとともに、消費者が真に求める商品やサービスが事業者や事業者団体から提供されるといった豊かな消費経済の構築に向けて、まずはそのための方策について検討を行う。【経済産業省】

事業者や事業者団体による自主的な取組の促進（公益通報者保護制度の推進）

公益通報者保護法について、説明会の実施等による法の周知・啓発を引き続き図り、事業者・行政機関における通報・相談窓口の整備等を促進し、コンプライアンス（法令遵守）に係る取組の強化を図る。また、制度の実効性の向上を図るため、制度の見直しを含む必要な措置の検討を早急に行った上で、検討結果等を踏まえつつ必要な措置を実施する。【消費者庁】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保	競争政策の強力な実施のための各種対応	価格カルテル・入札談合等への厳正な対処と的確な企業結合審査の実施【公正取引委員会】					法的措置の実施件数、企業結合審査の実施状況
	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	<p>< 公共料金における中長期的課題の検討、実施 > 公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施 【消費者庁、消費者委員会、各公共料金所管省庁】</p> <p>< 決定過程の透明性及び消費者参画の機会の確保 > 電気の小売料金全面自由化に向けた、決定過程の透明性確保及び消費者参画の機会の確保に関する検討【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】</p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 2px;"> <p>< 料金適正性の確保 > 電気料金値上げ後のフォローアップ(東京電力)【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 2px;"> <p>< 料金適正性の確保 > 電気料金値上げ後のフォローアップ(関西・九州・東北・四国・北海道電力)【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】</p> </div> <div style="width: 30%; border: 1px solid black; padding: 2px;"> <p>< 料金適正性の確保 > 電気料金値上げ後のフォローアップ(中部電力)【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】</p> </div> </div>					公共料金等の決定過程における消費者参画及び料金適正性の状況

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保

競争政策の強力な実施のための各種対応

一般消費者の利益の確保のため、独占禁止法等に基づき、競争政策を強力に実施し、価格カルテル・入札談合等に厳正に対処するとともに企業結合審査を的確に実施する。【公正取引委員会】

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

各省庁が所管する公共料金等について、決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保に向けた課題を検討し、実施する。【消費者庁、消費者委員会、各公共料金等所管省庁】

特に、電気の小売料金全面自由化に向けて、決定過程の透明性確保及び消費者参画の機会の確保について検討する。

また、料金適正化の観点から、電力会社ごとに、値上げされた電力料金のフォローアップを計画的に行う。【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進	低炭素社会作りに向けた国民運動の推進	<低炭素社会作りに向けた国民運動「Fun to Share」の推進> 低炭素社会作りに向けた国民運動「Fun to Share」への参加に関する国民への訴求、仕様の随時改善【環境省】					ウェブサイト「気候変動キャンペーン「Fun to Share」のアクセス現状維持 (平成26年12月、1日当たり平均アクセス数約6,600)
	循環型社会形成に向けた情報提供事業	<ウェブサイト「リ・スタイル(Re-Style)」による情報提供> サイトを1か月に1回程度更新することによる3Rの普及啓発、サイトの適時改善【環境省】					ウェブサイト「リ・スタイル(Re-Style)」の更新回数、アクセス数(1日平均600回)
	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	毎年10月の3R推進月間における「環境にやさしい買い物キャンペーン」の実施、「3R推進全国大会」の開催等による普及啓発、「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」及び「資源循環技術・システム表彰」の後援、関係機関の意見を踏まえた改善【環境省、経済産業省】					「環境にやさしい買い物キャンペーン」の参加都道府県数、流通業者等の数、3R促進ポスターコンクールへの応募数 現状維持 (平成26年度 47都道府県、47社(55,064店舗)、応募数10,289件)
	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	<事業者による自主的な取組と多様な主体の連携・協働の促進> 先進的・模範的な取組事例の収集等及び「生物多様性民間参画ガイドライン」と併せた普及、個々の事業者によるサプライチェーンも考慮した自主的な取組の促進、事業者間及び多様な主体間の連携・協働の促進【環境省】 <「生きものマークガイドブック」を利用した国民理解の促進> 事例集及び活用のための手引きの提供を通じた、農林水産業と生物多様性の関係に関する国民理解の促進【農林水産省】					・生物多様性民間参画パートナーシップへの参加団体数 ・ガイドブックを利用したイベント等への出展回数
	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	<消費者理解に向けた施策の展開> 食料・農業・農村基本計画を踏まえた具体的施策の構築・促進【農林水産省】 <有機農業推進法等> 有機農業・有機農産物等に関するセミナー、ポータルサイトによる情報発信、消費者との交流等【農林水産省】 <有機JAS制度における表示の適正化及び啓発> ウェブサイト、パンフレット等による、有機JAS制度に関する表示の適正化、消費者等への啓発【農林水産省】 国内での生産実態を踏まえた現行の有機JAS規格の見直し(平成28年度)【農林水産省】 生産行程管理記録の作成のためのソフトウェアの作成【農林水産省】 <ソフトウェアの提供> 生産行程管理記録の作成のためのソフトウェアの生産者への提供【農林水産省】 既に有機JAS認定を取得している生産者への提供【農林水産省】 有機JAS認定の申請予定者への提供【農林水産省】					消費行動や事業活動の推進に資する施策の実施状況

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進

低炭素社会作りに向けた国民運動の推進

低炭素社会作りに向けた国民運動「Fun to Share」の中で、オフィスや家庭などにおけるCO₂削減に向けた具体的な行動を提案し、引き続き、その行動の実践を広く国民に呼び掛けていく。また、低炭素キャンペーンの運用状況を見つつ、仕様を随時改善する。【環境省】

循環型社会形成に向けた情報提供事業

ウェブサイト「リ・スタイル(Re-Style)」を定期的(1か月に1回程度)に更新し、適時に改善を行い、ごみを減らし、資源をできるだけ有効に活用するために日常生活においてできることなどについて分かりやすく情報提供することにより、3Rに係る普及啓発を図る。【環境省】

循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等

循環型社会に向けて、以下の取組を実施する。

- 1) 「3R推進全国大会」を開催し、参加者一人ひとりが自らのライフスタイルを見直す機会を提供する。
- 2) 「環境にやさしい買い物キャンペーン」を実施し、3R行動の実践を呼びかける。
- 3) 「新・ゴミゼロ国際化行動計画」に基づき、廃棄物の発生抑制に優先的に取り組む。
- 4) 「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」及び「資源循環技術・システム表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及や新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。【環境省、経済産業省】

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

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主流化を図るため、国内外の先進的な取組事例を収集し、事業者や消費者に必要とされる具体的な取組を促すとともに、行動を促進するために必要な措置を検討しつつ、情報発信や普及啓発を図る。

具体的には、先進的・模範的な取組事例の収集等を行い、平成21年度に定めた多くの業種に共通する一般的な指針である「生物多様性民間参画ガイドライン」と併せて普及を進めることで、個々の事業者によるサプライチェーンも考慮した自主的な取組の促進を図るとともに、事業者間及び多様な主体間の連携・協働を促進する。【環境省】

生物多様性基本法において「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。

また、生物多様性に配慮した農林水産物であることを表す「生きものマーク」について、事例集及び活用のための手引（生きものマークガイドブック）の提供を通じて、農林水産業と生物多様性の関係について国民理解を促進する。【農林水産省】

農林水産業の営みを通じて多くの生きものが暮らせる豊かな環境を取り戻す様々な取組を総称して、「生きものマーク（生物多様性に配慮した農林水産業の実施と、産物等を活用してのコミュニケーション）」と呼んでいる。

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

有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物については、「食料・農業・農村基本計画」に則し、生産者、流通・販売業者や消費者との間の連携・交流の推進、環境保全型農業に取り組む農業者の顕彰など、生産から流通・販売、消費にわたる多様な取組を総合的に展開することを通して、消費者の理解と関心を増進する。

特に、有機農業については、有機農業推進法及び同法に基づく基本方針に則し、有機農業の啓発を図るセミナーの開催、有機農業の産地等を紹介するポータルサイトの開設、生産者と実需者のマッチングフェアの開催等を支援する。

また、有機JAS制度について、表示の適正化を図り、消費者等への啓発を行うとともに、有機JAS認定取得に必要な生産行程管理記録を簡易に作成できるようソフトウェアを作成・提供する。【農林水産省】

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
(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"> ・ 適格消費者団体の認知度 平成 32 年度 30%（平成 27 年 1 月 16.1%） ・ 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%） ・ 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 ・ 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
		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】				
消費者に関する法的トラブルの解決	<p>< 関係機関・団体との連携・協力関係の構築 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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】 <p>< 民事法律扶助業務の周知 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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】 					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 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）	
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（裁判外紛争解決）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"> ・ 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） ・ 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） 	
	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】						
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ リフォームトラブルを含む相談の受付【国土交通省】 						

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
(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【農林水産省、経済産業省】					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	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】					・ADR及びリフォームトラブル相談の実施状況 ・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
	「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（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）の実施	<多重債務問題改善プログラムの実施> ・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。 ・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】 ・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】 ・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】 ・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】					・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 ・多重債務に関する消費生活相談の件数・内容
	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、製品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裁判外紛争解決手続（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（裁判外紛争解決）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。【農林水産省、経済産業省】

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、裁判外紛争処理（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裁判外紛争処理（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】

「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、以下の取組を柱とする「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	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 「基本的計画」の見直し【内閣府、関係省庁等】 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 5px;"> 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】 </div>					「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	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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】 </div>					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	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 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】 </div>					法案の審議状況等を踏まえた施策の実施状況

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組の整備

(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】