

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】				(イ) 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%) (ロ) 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%) (ハ) 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 (ニ) 景品表示法に基づき納付された課徴金の額及び実施予定返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】	P I O - N E T 情報に関する支援、仮差押えの担保金に係る措置等についての取組その他の検討結果を踏まえた支援策の実施【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】	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】				
		(KPI の現状) (イ) 平成 28 年度以降に測定する予定 (ロ) 平成 28 年度以降に測定する予定 (ハ) 法の施行前であるため平成 27 年度中の測定は不可能 (ニ) 法の施行前であるため平成 27 年度中の測定は不可能					
	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、関係省庁等】	裁判例の収録の拡充を図る【消費者庁、関係省庁等】				収録内容の更新回数 目標：毎年 1 回
		(KPI の現状) 収録内容の更新回数：1 回（平成 28 年 3 月に更新）					

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 > ・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>					<p>(イ) 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への登録件数 (ロ) 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>
		<p>< 民事法律扶助業務の周知 > ・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】</p>					
		<p>(KPI の現状) 平成 27 年 4 月から平成 28 年 3 月まで(平成 28 年 4 月 5 日現在速報値) (イ) 情報提供業務コールセンターへの問合せ件数(平成 28 年 3 月末時点): 318,520 件(うち、多重債務を含む金銭の借入れ 41,067 件)、事故情報データベースへの登録については、平成 27 年度分を翌年度当初に一括して登録する予定(現時点では未登録)。 (ロ) 民事法律扶助業務(多重債務問題援助開始決定件数: 55,137 件)、民事法律扶助業務(多重債務問題法律相談援助件数: 97,830 件)</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	<p>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】</p>					<p>国民生活センターにおけるADRの実施状況</p>	
	<p>(KPI の現状) 平成 27 年 4 月から 10 月まで 申請件数: 82 件(前年同期: 94 件) 手続終了件数: 102 件(前年同期: 90 件)</p>						
金融ADR制度の円滑な運営	<p>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】</p>					<p>(イ) 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) (ロ) 金融トラブル連絡調整協議会の開催(平成 27 年度～平成 31 年度)</p>	
	<p>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】</p>						
	<p>(KPI の現状) (イ) 苦情処理手続の処理件数は 3,824 件、紛争解決手続の処理件数は 473 件(平成 27 年度上半期) (ロ) 第 49 回及び第 50 回金融トラブル連絡調整協議会を平成 27 年 6 月と 12 月に開催。</p>						

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 A D R 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）
		(KPI の現状) 平成 27 年 4 月から 10 月まで 苦情処理手続：13 件（前年同期：16 件） 紛争解決手続：13 件（前年同期：11 件）					
	住宅トラブルに関する紛争処理	<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 A D R の実施 ・リフォームトラブルを含む相談の受付 ・基礎ぐい工事問題に関する相談の受付 ・建設工事の請負契約に関する A D R の実施【国土交通省】 					(イ) A D R 及び相談の実施状況 (ロ) 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
		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】					
		(KPI の現状) (イ) 住宅紛争審査会では対象となる新築住宅に関する A D R を、建設工事紛争審査会では建設工事の請負契約に関する A D R を受付中。また、(公財)住宅リフォーム・紛争処理支援センターでは、リフォームに関する相談を受付中。 (ロ) 研修会開催都市 札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市、金沢市で計 8 回（東京 2 回）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】					被害者への返金の状況
		(KPI の現状) 115 億円（被害者への返金額（平成 27 年度末までの累計））（前年度末：103 億円）					

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	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	<p>< 多重債務問題改善プログラムの実施 ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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】 					<p>(イ) 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</p> <p>(ロ) 多重債務に関する消費生活相談の件数・内容</p>
		<p>(KPIの現状)</p> <p>(イ) 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：12万人(平成28年2月末時点)</p> <p>(ロ) 多重債務に関する消費生活相談の件数・内容：17,194件(前年度同期：17,598件)(平成27年11月末時点)</p>					
	自殺対策基本法に基づく総合的な自殺対策の強化	<p>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。</p>					<p>自殺死亡率(人口10万人当たりの自殺者数)</p> <p>平成28年 19.4人(平成26年 19.5人)</p>
		<p>(KPIの現状)</p> <p>自殺死亡率(人口10万人当たりの自殺者数)：19.5(平成26年)</p>					

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を行い、平成27年11月11日に公布・公表した。円滑な施行に向けた制度の周知・広報を行うとともに、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、P I O - N E T 情報に関する支援、仮差押えの担保金に係る措置等についての取組その他の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】

<平成27年度実績>

政令・内閣府令／ガイドラインを平成27年11月11日に公布・公表するとともに、平成28年10月1日の施行に向けた制度の周知・広報を実施した。消費者裁判手続特例法附則第4条の趣旨を踏まえ、被害回復関係業務等の適正な遂行に必要な資金の確保等、適格消費者団体に対する支援の在り方について検討を行うため、「消費者団体訴訟制度の実効的な運用に資する支援の在り方に関する検討会」を平成27年10月から開催（平成28年3月末時点で5回開催）している。【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】

<平成27年度実績>

平成27年1月から12月までの製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、平成28年3月に訴訟情報を更新した。【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。

<平成27年度実績>

平成27年4月から平成28年3月までの実績は、コールセンター問合せ件数は318,520件（前年同期：330,738件）（うち、多重債務問題を含む金銭の借入れ41,067件（前年同期：42,772件））、

民事法律扶助業務（平成28年4月5日現在速報値）については、多重債務問題援助開始決定件数は55,137件（前年同期52,027件）、多重債務問題法律相談援助件数は97,830件（前年同期：93,035件）であった。【法務省】

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】

<平成27年度実績>

平成28年1月末時点において、132件の和解の仲介手続が終了し、このうち80件について和解が成立した。手続が終了した105件の結果概要を公表した。また、本年度新たに消費者や消費生活センター等から120件の和解仲介手続の申請を受け付けた。なお、ADR制度の普及啓発を図るため、各地の消費生活センターの行政職員及び相談員向けにADR出前研修会を開催するとともに、地方公共団体及び他のADR機関と意見交換を実施している（前年同期：和解仲介手続終了：129件、和解成立：69件、結果概要公表：95件、申請：133件）。【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】

<平成27年度実績>

第49回及び第50回金融トラブル連絡調整協議会を平成27年6月と12月に開催した。

苦情処理手続の処理件数は3,824件、紛争解決手続の処理件数は473件であった（平成27年度上半期）。【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】

<平成27年度実績>

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、紛争仲介手続の標準処理期間の短縮（6か月から4か月）が確実に実施され、全ての新規顧客に対して当該制度の周知が徹底されるよう、同協会への指導・監督を行うとともに、紛争仲介を含めた苦情・相談を同協会へ連絡するようパンフレットを作成し、各消費者センター等へ送付するなどの周知を行った。【経済産業省、農林水産省】

住宅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、基礎ぐい工事問題・リフォームトラブルに関する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】

<平成27年度実績>

住宅紛争審査会においてADRを実施している。また、建設工事の請負契約については、全国48の建設工事紛争審査会（国土交通省及び各都道府県）においてADRを実施している。その他、（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおいて基礎ぐい工事問題・リフォームに関する電話相談及び専門家相談の受付を実施している。

平成28年1月から3月にかけて札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市、金沢市で計8回（東京都2回）研修会を開催した。【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】

<平成27年度実績>

振り込め詐欺救済法に基づく被害者への返金制度等について引き続き金融庁ウェブサイトに掲載を行う等、広く一般国民に向けて周知を行った。また、業界団体を通じて、被害が疑われる者に対して金融機関から積極的に連絡する等の取組を促した。【金融庁】

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）までの取組を柱とする「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】

<平成27年度実績>

有識者と関係省庁から構成される「多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会」を2回開催（平成27年5月、12月）するとともに、多重債務者相談強化キャンペーン2015において、各都道府県における消費者及び事業者向けの無料相談会等の開催、ヤミ金融の利用防止等に係る周知・広報を実施した。【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】

警察庁では、平成27年の生活安全警察の運営重点として、「広域にわたるヤミ金融事犯の取締りの推進」等を掲げ、都道府県警察に対して、ヤミ金融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の推進を指示している。【警察庁】

各都道府県社会福祉協議会において、生活福祉資金貸付制度を実施している。【厚生労働省】

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】

<平成27年度実績>

自殺対策白書を作成するとともに（平成27年6月）、全国自殺対策主管課長等会議（平成27年9月）、自殺対策官民連携協働会議（平成27年9月）、自殺対策官民連携協働ブロック会議（平成27年11月）を開催した。さらに、自殺予防週間（平成27年9月10日から16日まで）の実施、地域自殺対策緊急強化事業を実施している。【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	「基本的計画」の見直し【内閣府、関係省庁等】	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】				「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
		<p>(KPIの現状)</p> <p>「第2次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」の見直しを行った(平成27年7月)。現在、第3次基本計画に基づいて、関係府省庁が協力して、青少年のインターネットの適切な利用に関する教育及び啓発活動、青少年有害情報フィルタリングの性能の向上及び利用の普及等、青少年のインターネットの適切な利用に関する活動を行う民間団体等の支援等の関連施策を実施中。</p>					
	個人情報保護法制の周知 平成28年以降は、「パーソナルデータの利活用に関する制度改正」において実施	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】					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)
		<p>(KPIの現状)</p> <p>平成27年9月から12月にかけて「個人情報保護法に関する説明会」を開催。 開催場所：10か所、参加者数：2,002人、各開催場所における肯定的評価：約85%</p>					

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
<p>(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</p>	<p>パーソナルデータの利活用に関する制度改正</p>	<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>	<p>平成 28 年 1 月 1 日に個人情報保護委員会が設置されたことを受けて、当該委員会を主体として改正個人情報保護法に基づく政令・規則等の作成や施策を実施【個人情報保護委員会、関係省庁等】</p>				<p>法案の審議状況等を踏まえた施策の実施状況</p>
	<p>(KPI の現状)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 27 年 9 月に個人情報保護法等改正法案が成立（内閣官房、内閣府、消費者庁及び財務省共同協議）。 ・平成 28 年 1 月 1 日に個人情報保護委員会が設置されたことを受けて、改正個人情報保護法に基づく政令・規則案を作成中。（個人情報保護委員会） ・改正法案の成立後からは個人情報保護法の説明会において改正法の説明も行った。（消費者庁） ・個人情報保護法の改正案の検討に協力し、改正案の成立後からは中小企業向けの説明会を実施中。（経済産業省） ・パーソナルデータの利活用促進に資する調査結果について、平成 28 年 2 月に関係事業者間で共有。（総務省） 						
	<p>マイナンバー制度の周知と適正な運用等</p>	<p>平成 27 年 10 月マイナンバーの通知開始、平成 28 年 1 月マイナンバーの利用開始</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバー制度の円滑な導入・定着のための周知・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、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</p>
<p>(KPI の現状)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバー制度に関する説明会開催：309 回（平成 27 年 4 月から平成 28 年 3 月末までの累計） ・媒体を用いた広報（マイナンバー制度やマイナンバー制度に便乗した詐欺の注意喚起について） <ul style="list-style-type: none"> ・テレビ CM：平成 27 年 10 月（全国 88 局）、12 月（全国 52 局）、平成 28 年 1 月（全国 86 局）、2 月（全国 39 局）、3 月（全国 39 局） ・新聞広告：8 回（平成 27 年 8 月、10 月（3 回）、12 月、平成 28 年 1 月、2 月、3 月） ・ガイドライン説明会実績：317 回（平成 27 年 4 月から平成 28 年 3 月末までの累計） 							

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3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】

<平成27年度実績>

青少年インターネット利用環境整備に必要な対応を検討するため、「青少年インターネット環境の整備等に関する検討会」を開催するとともに、当検討会の提言を受けて、子ども・若者育成支援推進本部において「青少年インターネット環境整備基本計画（第3次）」（平成27年7月30日）を決定した。【内閣府】

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】

<平成27年度実績>

個人情報保護法制の周知・啓発のため、全国10道府県において「個人情報保護法に関する説明会」を開催した。【消費者庁】

パーソナルデータの利活用に関する制度改正

平成27年9月の個人情報保護法の改正を受けて、国際整合性を図りつつ、国民の合意を得ながら、当該法改正に基づく政令・規則等の作成や各施策を実施する。【個人情報保護委員会、関係省庁等】

<平成27年度実績>

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、制度の見直しを行った。【内閣官房、特定個人情報保護委員会、消費者庁、総務省、経済産業省、関係省庁等】

平成28年1月1日施行の個人情報保護委員会組織令等、個人情報保護委員会の設置に係る政令等が公布された。また、改正個人情報保護法の全面施行に向けて同法に基づく政令・規則案等を作成中。【個人情報保護委員会】

改正法案の成立後からは個人情報保護法の説明会において改正法の説明も行った。【消費者庁】
個人情報保護法の改正案の検討に協力するとともに、改正案の成立後に、中小企業向けの説明
会を実施しているところ。【経済産業省】

マイナンバー制度の周知と適正な運用等

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、個人情報保護委員会（改組前の特定個人情報保護委員会を含む。）、関係省庁等】

<平成27年度実績>

マイナンバー制度の円滑な導入・定着を図るため、制度の概要に関する説明会を全国各地で行
う、テレビCMや新聞広告といった媒体を活用するなどして、積極的な周知・広報活動を行って
いるところ。具体的には、平成27年4月以降、都道府県・指定都市・市区町村等向けの説明会を計
8回、民間等を対象にしたマイナンバー制度等説明会を計301回開催している。また、マイナンバ
ー制度に便乗した詐欺対策のため、テレビCMや新聞広告においても注意喚起を行った。【内閣府】
全国各地においてガイドラインに関する説明会を計317回開催している。【個人情報保護委員会】

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等を踏まえ、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					
	<p>(KPIの現状)</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談件数：3,283件(平成27年12月末現在) 海外連携機関数：新規2機関(合計8機関)(平成28年3月末時点)(前年同期：6機関) 						
在留外国人の相談に対する体制の強化	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】	国民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の実施【消費者庁】				<p>(イ) 地方公共団体における在留外国人からの相談体制の整備状況</p> <p>(ロ) 国民生活センターにおける在留外国人からの相談の実施状況</p>
		<p>(KPIの現状)</p> <p>(イ) 在留外国人の対応を含む消費生活相談体制の強化に向けた地方公共団体の取組を支援するため「地方消費者行政推進交付金」を交付した。18都府県において通訳の活用等の体制整備が図られている(平成27年12月現在)。</p> <p>(ロ) 国民生活センターにおける在留外国人からの相談状況を把握</p>					
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	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
		<p>(KPIの現状)</p> <p>平成27年7月にASEAN各国等が参加するアジア消費者政策フォーラムに参加し、各国と意見交換等を行った。</p>					

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	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
		(KPIの現状) 平成27年4月及び5月に現地へ赴き、プロジェクトの作業方針等について意見調整を実施。また、平成28年3月に現地へ赴き、プロジェクトで支援しているベトナム消費者保護法Q&Aの最終化に向けた協議を実施するとともに、今後の協力の方向性について議論した。						
	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】 時宜に合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		
	(KPIの現状) 第89回・第90回OECD消費者政策委員会、第10回・第11回OECD製品安全作業部会に参加。							
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】 時宜に合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			
	(KPIの現状) 平成27年4月、10月にICPENの本会合に出席。ICPENが推奨する「詐欺防止月間」(平成27年5月)、「インターネット・スウィープ」(平成27年11月)を実施。							

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】

<平成27年度実績>

国民生活センターにおいて越境消費者トラブルの相談体制の整備をし、平成27年6月から越境消費者相談の受け付けを開始した。平成27年12月末現在で3,283件の相談を受け付け、消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行うとともに、そのうち平成27年7月に相談が急増した案件について、消費者への注意喚起情報をウェブサイトに掲載した。

平成27年度中に新たに2機関（ロシア及び韓国）と正式提携し、提携機関は合計で8機関となった（前年同期：6機関）。さらに平成27年11月には豪州、12月にはフィリピン及びタイの消費者機関と連携の在り方等に関する意見交換を実施した。【消費者庁】

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。また、国民生活センターにおける在留外国人（在日・訪日外国人）に対する消費生活相談を実施する。【消費者庁】

<平成27年度実績>

在留外国人の対応を含む消費生活相談体制の強化に向けた地方公共団体の取組を支援するため「地方消費者行政推進交付金」を交付し、都道府県への聞き取りの結果、18都府県において通訳の活用等の体制整備が図られていた（平成27年12月）。国民生活センターにおける在留外国人からの相談状況を把握した。【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】

<平成27年度実績>

平成27年7月にA S E A N各国等が参加するアジア消費者政策フォーラムに参加し、各国と意見交換等を行った。【消費者庁】

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】

<平成27年度実績>

平成27年4月及び5月にベトナムに赴き、プロジェクトの作業方針等について意見調整を実施。
また、平成28年3月に現地に赴き、プロジェクトで支援しているベトナム消費者保護法Q&Aの最終化に向けた協議を実施するとともに、今後の協力の方向性について議論した。【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】

<平成27年度実績>

第89回・第90回OECD消費者政策委員会（平成27年4月と10月）及び第10回・第11回OECD製品安全作業部会（平成27年4月と10月）に参加。日本は、消費者政策委員会、製品安全作業部会のビューロー（幹事役）の一端を担ってきており、製品安全作業部会については、第11回会合で議長に選任され、平成28年1月1日に議長に就任した。【消費者庁、外務省】

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】

<平成27年度実績>

平成27年4月と10月にICPENの本会合に出席した。また、平成27年5月にICPENが推奨する「詐欺防止月間」、平成27年11月に「インターネット・スウィープ」を実施した。【消費者庁】