

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
		(KPIの現状) 平成28年度 ・報告書提供先：2,201か所(前年度：2,189か所) ・報告書提供数：2,362冊(前年度：2,317冊)					
	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
		(KPIの現状) 平成28年度 ・報告書提供先：2,201か所(前年度：2,189か所) ・報告書提供数：2,362冊(前年度：2,317冊)					
	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。					(イ)「消費者意識基本調査」ウェブサイトアクセス数 (ロ)「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。					
		理論的・先進的な調査・研究【消費者庁】					
		その他の調査の適宜実施【消費者庁】					
	(KPIの現状) 平成29年3月31日時点 (イ)「消費者意識基本調査」ウェブサイトアクセス数：15.3万件 (ロ)「消費者白書」ウェブサイトアクセス数：408.9万件						
	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】					消費者の意見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】							
(KPIの現状) 世論調査(平成27年9月)で消費者代表者の考えを調査し、関係省庁等へ選任状況の調査を実施し、別表2のとおり取りまとめた。							

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】

<平成27年度～平成28年度の実績>

消費者基本法第10条の2の規定に基づき、平成26年度の実施状況については平成27年6月19日に、平成27年度の実施状況については平成28年5月24日に国会へ報告、公表を行った。【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】

<平成27年度～平成28年度の実績>

消費者基本法第10条の2の規定に基づき、平成26年度の実施状況については平成27年6月19日に、平成27年度の実施状況については平成28年5月24日に国会へ報告、公表を行った。【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、次の1)から4)までの調査を実施する。【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) 消費生活の現状や消費者問題に対する「調査・分析」機能の強化、及びそれを踏まえた「課題発見・対策提示」機能の強化を図るため、「消費者行政新未来創造オフィス」において、徳島県や学識経験者等の協力を得ながら、理論的・先進的な調査・研究を行う。

4) 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。

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成27年、平成28年とも11月に「消費者意識基本調査」を実施した。また、消費者行政の検証・評価の数値指標の一環として、「消費者意識基本調査」結果及びP I O - N E T情報等を活用し、平成27年の「消費者被害・トラブル額の推計」を実施した。平成28年についても実施予定である。

さらに、平成29年2月に個別テーマについて「消費者の意識に関する調査（インターネット調査）」を実施する予定である。【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

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】

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成28年6月に、消費者団体基本調査結果について、調査票提出が遅れた団体分の追加も含めて取りまとめを行い、「消費者団体名簿」として消費者庁ウェブサイトに掲載した。消費者の意見を代表する委員の選任状況の把握のため、関係省庁等へ調査を実施（平成28年12月）し、別表2のとおり取りまとめた。【消費者庁】

調査結果概要

(1) 調査対象とした審議会等(34)の状況 (平成28年12月1日時点)

(A) 審議会等及びその下部組織の双方で選任	17
(B) 審議会等で選任	9
(C) 下部組織で選任	6
(D) 審議会等及びその下部組織のいずれにも不在	2

(2) 消費者意見を代表する委員の選任状況

類 型	人 数 ¹
消費者団体の役職員	99
高齢者、障がい者、児童・母子などに関する福祉関係団体の役職員	48
生活情報や福祉・金融・食品・情報通信・住宅などの身近な商品・サービスに詳しいジャーナリスト、評論家など	40
労働関係団体の役職員	31
消費者問題に関連する分野の研究者	19
消費者問題に詳しい弁護士・司法書士などの法律専門職	13
地方公共団体で消費者からの相談に対応している職員・消費生活相談員	6
企業などで消費者からの意見などに対応しているお客様窓口担当者	3
民生委員など、住民の生活援助や福祉の増進に従事している者	2
その他 ²	27
消費者の意見を代表するという観点から選任している者(合計)	288
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	2,703

1 「消費者の意見を代表する委員」の人数は事務局を務める担当課室の認識に基づいて抽出したものの。

2 「その他」に含まれる者の例

交通事故被害者団体役職員 / 元お客様センター所長 / マスコミ / 公募委員 / NPO役員 / バリアフリー・ユニバーサルデザイン等消費者行政の推進に貢献している会社職員 / 鉄道案内関係において利用者に分かりやすい商品開発を行う会社代表

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
(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
		環境教育、食育、法教育、金融経済教育等の関連する他の分野の教育との連携強化のため、関係省庁等連絡会議等を開催【消費者庁、関係省庁等】					
<p>(KPIの現状)</p> <p>内閣府世論調査で消費者市民社会の認知度を調査(平成27年9月実施)。 消費者市民社会という言葉を知っていたと回答した者: 21.5%</p>							
(2) 消費者教育の推進	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、文部科学省、関係省庁等】					(イ) 消費者教育推進計画及び消費者教育推進地域協議会の設置状況 (ロ) 手法等の検討状況 (ハ) 研修実施状況
		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に向けた取組の調査、支援・促進【消費者庁、関係省庁等】					
		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、文部科学省、関係省庁等】					
		国、地方公共団体及び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、文部科学省、関係省庁等】					
<p>(KPIの現状) 平成28年12月末時点</p> <p>(イ) 消費者教育推進計画の策定: 41都道府県(前年度同時点: 30都道府県) 消費者教育推進地域協議会の設置: 45都道府県(前年度同時点: 42都道府県)</p> <p>(ロ) 消費者教育推進会議において検討中。</p> <p>(ハ) 消費者教育推進のための研修: 16コース(参加者: 511人)(前年度: 13コース(参加者: 656人))</p>							

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
(2) 消費者教育の推進	「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（消費者教育推進会議における議論の回数）
		基本方針の中間的見直し					
(KPIの現状) 消費者教育推進会議における議論を7回実施。 消費者教育推進会議において、現行基本方針の実施状況を把握（平成27年9月以降順次ヒアリング等の実施により把握（関係省庁、地方公共団体、消費者団体及び事業者団体からヒアリング済。）。）するとともに、基本方針の中間的見直しの検討を行った。							
消費者教育に使用される教材等の整備	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】						(イ) ポータルサイトのアクセス数 (ロ) 教材等掲載数 (ハ) 消費者教育ポータルサイト掲載情報評価委員会により評価された教材数
	消費者教育ポータルサイト掲載情報評価検討委員会を開催し、掲載情報の評価や検討及び課題の解決を実施【消費者庁】		成年年齢引下げに向けた動きがある中で、成年を境に消費者被害が増加する状況を踏まえ、若年層への消費者教育を強化【消費者庁、文部科学省】		作成した教材の計画的な配布 ・効果的に活用(アクティブ・ラーニングの視点からの手法等も検討)		
		高等学校における消費者教育の充実のため、高校生向け教材を作成		小・中学校における消費者教育の充実のため、教材の検討・作成		児童養護施設等での消費者教育支援プログラムの検討	
(KPIの現状) 平成28年度(平成28年12月末時点) (イ) アクセス数: 5,412,114件(前年度: 8,978,877件) (ロ) 教材等掲載数: 1,599件(前年度: 1,698件) (ハ) 評価された教材数: 13件(前年度: 13件)							

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
(2) 消費者教育の推進	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）	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】 25年度調査 普及・啓発					(イ) 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 (ロ) イメージマップ活用度調査 (ハ) 国民生活センターでの研修実績
		28年度調査 企画・設計	調査実施	集計・現状課題等の分析・報告書作成	普及・啓発		
				31年度調査 企画・設計	調査実施		
		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】					
		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推進のための人材開発、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】					
		(KPIの現状) 平成28年12月末時点 (イ) 消費者教育推進地域協議会の設置：45都道府県（前年度同時点：42都道府県） (ロ) 会議等の場においてイメージマップの活用状況の実態の把握に着手。 (ハ) 消費者教育推進のための研修：平成 28 年度に 16 コース（参加者数：511 人） （前年度：13 コース（参加者数：656 人））					
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（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】					(イ) 全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数 (ロ) 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 (ハ) 担当省庁による支援の状況 (ニ) 消費者教育フェスタの参加者の満足度増加 (ホ) 教材の配布・活用状況
		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】					
		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及びその成果の普及。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】					
		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】					

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
(2) 消費者教育の推進 学校における消費者教育の推進		<p>成年年齢引下げに向けた動きがある中で、成年を境に消費者被害が増加する状況を踏まえ、若年層への消費者教育を強化【消費者庁、文部科学省】</p> <p>高等学校における消費者教育の充実のため、高校生向け教材を作成</p> <p>消費者教育推進に向けた人材開発のため、鳴門教育大学への専門家派遣【消費者庁】</p> <p>小・中学校における消費者教育の充実のため、教材の検討・作成</p> <p>大学学生相談室等における消費者トラブル対応の強化を図るため、国民生活センターや日本学生支援機構での研修の機会の活用を推進【消費者庁、文部科学省】</p> <p>・消費者教育推進会議で提案した「学校における消費者教育の充実に向けて」の周知等 ・学校における消費者教育の充実に資するための教員向け研修の実施の促進 ・学校と地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、地域におけるコーディネーターの育成等の取組を支援【消費者庁、文部科学省】</p>	<p>・作成した教材の計画的な配布 ・効果的に活用(アクティブ・ラーニングの視点からの手法等も検討)</p>				(ハ) 国民生活センターにおける教員向け研修の実施状況 (ト) 消費者教育コーディネーターの配置・学校との連携状況
		<p>(KPIの現状)</p> <p>(イ) 全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数(平成27年度実績) 小学校: 141人(前年度: 138人)、中学校: 137人(前年度: 142人)、高等学校: 108人(前年度: 114人)</p> <p>(ロ) 学部段階において、社会や経済の仕組み、消費生活の安定・向上に関する知識の獲得・修得を目的とした授業科目を開設している大学の割合: 56.2%(平成26年度)(前年度: 49.9%)</p> <p>(ハ) 平成28年度 ・関係団体と連携した大学での授業の実施: 8大学(前年度: 5大学)(金融庁) ・1,464件の講座を開催。(総務省)</p> <p>(ニ) 消費者教育フェスタ参加者の満足度: 98.7%(平成27年度)(前年度平均: 99.5%)</p> <p>(ホ) 成年年齢引下げに向けた環境整備のための教材の作成に着手 (ヘ) 消費者教育に携わる講師の養成講座1コース実施(参加者: 47人) (ト) 平成28年4月1日時点 コーディネーター配置状況: 14都道府県97市区町村等(前年度同時点: 11都道府県78市区町村等)</p>					

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	
(2) 消費者教育の推進	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】					(イ) 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 (ロ) 全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数 (ハ) コーディネーター育成状況 (ニ) 消費生活サポーター数 (ホ) 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 (ヘ) 担当省庁による支援の状況 (ト) パンフレットの配布・活用状況	
		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（取組実態調査の実施等）【文部科学省】						
		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】						
		消費者教育の指導者用啓発資料の作成【文部科学省】	消費者教育の指導用啓発資料の配布・活用【文部科学省】					
			消費者市民社会の普及のための啓発資料を作成・配布【消費者庁】					
(KPIの現状) (イ) 平成28年12月末時点 消費者教育推進計画策定数：41都道府県（前年度同時点：30都道府県） 消費者教育推進地域協議会設置数：45都道府県（前年度同時点：42都道府県） (ロ) 全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数（平成27年度実績） 小学校：141人（前年度：138人）、中学校：137人（前年度同時点：142人）、高等学校：108人（前年度：114人） (ハ) 平成28年4月1日時点 コーディネーター配置状況：14都道府県97市区町村等（前年度同時点：11都道府県78市区町村等） (ニ) 平成28年4月1日時点 消費生活サポーター配置状況：30都道府県117市区町村等（前年度同時点：28都道府県103市区町村等） (ホ) 平成28年度版は調査中 (ヘ) 平成28年度 ・地域で開催される講座等への講師派遣：594回（前年度：730回）（金融庁） ・消費者セミナー：77回（前年度：57回）、独占禁止法教室：196回（前年度：164回）、一日公正取引委員会：8回（前年度：8回）（公正取引委員会） ・各地の消費者教育講座への講師（職員）派遣：11回（前年度：15回）（消費者庁） ・1,464件（前年度：2,114件）の講座を開催。（総務省） (ト) 消費者市民社会普及のための啓発資料の作成について検討中。								

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
(2) 消費者教育の推進	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・掲載に努める。【消費者庁】					ポータルサイトの家庭向け教材の掲載数
		消費者の自主学习への取組を支援する仕組みの検討を行う。【消費者庁】					
	(KPIの現状) 平成28年3月末時点 消費者教育ポータルサイト掲載数：213件						
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【消費者庁】					事業者によるポータルサイトの掲載数
		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】					
(KPIの現状) 平成28年12月末時点 消費者教育ポータルサイト掲載数：128件(前年度：182件)							
倫理的消費の普及啓発	倫理的消費等に関する調査研究を実施【消費者庁】	消費者月間を活用した啓発【消費者庁】					(イ)研究会の開催状況 (ロ)認知度の測定(31年度までに30%を目標) (ハ)普及方策の実施状況
		倫理的消費の普及の推進(若年層に取り入れやすい文化・雰囲気醸成、メディアや広報の活用、消費者が必要とする情報が適切に提供される環境作りの検討、多様な主体による推進活動(ムーブメント作り)等)【消費者庁】					
		消費者、事業者、行政による推進組織(プラットフォーム)の構築を検討 ・学校において利用できる教材の提供や教員向けの研修の機会の提供、事業者への働き掛け(商品・サービスへの反映や事業者間の連携)、認証ラベルの情報提供等【消費者庁】					
(KPIの現状) 平成28年度 (イ)倫理的消費調査研究会を4回開催(前年度：6回)、6月に中間取りまとめを公表。また、平成29年4月に最終取りまとめを公表予定。 (ロ)認知度：6.0%(平成28年12月消費者庁「倫理的消費に関する消費者意識調査」) (ハ)エシカル・ラボを1回開催。							

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
(2) 消費者教育の推進	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】					(イ) 関係団体等と連携した金融経済教育の推進状況 (ロ) 学校や地域で開催される講座等への講師派遣状況
		(KPIの現状) 平成28年度 (イ) ・シンポジウムの開催：6回(前年度：5回) ・関係団体と連携した大学での授業の実施：8大学(前年度：5大学) (ロ) 講座等への講師派遣：793回(平成28年12月末時点)(前年度：959回)					
	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
		(KPIの現状) 平成28年度(平成28年12月末時点) 法教育推進協議会の開催実績：1回(前年度：3回)					
	各種リサイクル法の普及啓発	見直しを反映した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】 実施内容の見直しによる更なる改善					各種リサイクル法に関する認知度の向上
		(KPIの現状) ・中長期的な普及啓発戦略の策定に向けた検討を実施中。(環境省) ・資源循環ハンドブック2016を4,500部作成し、関係機関等に配布。(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
(2) 消費者教育の推進	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 ・ロゴマーク「るすのん」の周知【消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省、関係省庁】 					(イ) 食品ロス問題を認知して削減に取り組む消費者の割合 平成31年度 80.0%以上 (平成27年度 76.4%) (ロ) 食品ロス発生量の抑制
		<ul style="list-style-type: none"> ・食品ロス発生量推計の継続的实施【農林水産省、環境省】 ・食品ロスの内容・発生要因等の分析【農林水産省、環境省、消費者庁】 					
		食品ロス問題を認知して削減に取り組む消費者の割合の調査 (毎年度)【消費者庁】					
		食品ロス削減による環境負荷の算定【環境省】	食品ロス削減国民運動での活用				
		食品ロス削減のための商慣習見直し等の促進に向けた取組の推進及び事業者の取組に対する消費者理解の促進【農林水産省、経済産業省、消費者庁】					
		食べられる分量のメニューの充実や持ち帰りについて安全に食べるための注意事項の周知【農林水産省、消費者庁、関係省庁】					
		賞味期限内にもかかわらず、様々な理由により販売が困難となった加工食品などを有効活用する活動(フードバンク活動)への支援及び活動に対する消費者の理解促進【農林水産省、消費者庁、関係省庁】					
		学校給食に関する取組など、自治体の優良事例等の全国への情報提供(情報提供事項等については随時見直しを行う)【環境省】					
		学校における取組の全国への情報提供【文部科学省】					
		消費者が食品ロス削減のために家庭で取り組める内容の普及啓発(発生要因の分析等を踏まえ、内容や媒体を随時見直し)【消費者庁、関係省庁】					
「消費者行政新未来創造オフィス」におけるモデル事業の実施【消費者庁】							
(KPIの現状) (イ) 食品ロス削減のために何らかの行動をしている国民の割合：76.4% (平成27年度) (「食品ロス」問題を知っていて、かつ、「食品ロス」を軽減するために何らかの取組を行っている」と回答した者の割合。) (消費者庁) (ロ) 食品関連事業者による商慣習見直しに向けた取組等を推進 (農林水産省) (参考) 家庭系食品ロス発生量：302万トン (平成25年度) (環境省) 事業系食品ロス発生量：330万トン (平成25年度) (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
(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、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省】					食育推進基本計画の推進状況 (イ) 教材の作成・配布の状況 (ロ) 日本型食生活の実践に取り組む人の割合の向上 平成 32 年度 70% (平成 27 年度 62%) (ハ) 農林漁業体験を経験した国民の割合の向上 平成 32 年度 40% (平成 27 年度 36%)
		第 2 次計画 → 第 3 次計画					
		第 3 次食育推進基本計画の計画期間は平成 28～32 年度まで。					
		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】					
		(KPIの現状) (イ) 平成28年度から使用するための小学生用食育教材を作成し、全国の小学校等に配布済み。 (ロ) 日本型食生活の実践に取り組む人の割合：62%（食生活及び農林漁業体験に関するアンケート調査（平成27年度））。 (ハ) 農林漁業体験を経験した国民の割合：36%（食生活及び農林漁業体験に関するアンケート調査（平成27年度））。					

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(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】

また、環境教育、食育、法教育、金融経済教育等の関連する他の分野の教育との連携強化のため、関係省庁連絡会議等を開催する。【消費者庁、関係省庁等】

<平成27年度～平成28年度の実績>

内閣府世論調査（平成27年9月実施）で消費者市民社会の認知度について調査を実施した（消費者市民社会という言葉を知っていたと回答した者：21.5%）。また、消費者市民社会の認知度を高めるため、消費者市民社会WTを立ち上げ、消費者市民社会普及のための啓発資料の作成について検討した。【消費者庁】

消費者教育推進会議（平成27年9月）において、文部科学省における消費者教育の実施状況についてヒアリングを実施した。【文部科学省】

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。

【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

地方消費者行政強化作戦の目標である、全ての都道府県・市町村での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の計画期間中の達成を目指して、地方消費者行政推進交付金等によるネットワークの構築、先進事例の収集・提供、地方消費者フォーラムを活用した教育関係者との連携強化等により、この目標の達成に向けた都道府県の取組を調査、支援、促進する。【消費者庁、関係省庁等】

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。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

消費者教育の担い手に対しては、国、地方公共団体及び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】

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成28年12月末までに、消費者教育推進計画は41都道府県（前年度同時点：30都道府県）で策定、消費者教育推進地域協議会は45都道府県（前年度同時点：42都道府県）で設置された。消費者教育推進のための研修については、平成28年度に16コース（参加者数：511人）を国民生活センタ

ーにおいて実施した（前年度：13 コース、656 人参加）。【消費者庁】

文部科学省主催の「消費者教育フェスタ」（平成 27 年度は、東京、大分、岐阜、平成 28 年度は、徳島、石川、栃木）において、学校や地域における消費者教育の実践事例について報告を行った。

【文部科学省】

「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次期基本方針を検討・策定する。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

<平成27年度～平成28年度の実績>

消費者教育推進会議における議論を7回実施した。また、文部科学省における消費者教育の実施状況及び、環境教育、食育、法教育、金融経済教育といった関連する他の分野の教育の実施状況について関係省庁、地方公共団体、消費者団体及び事業者団体からヒアリングを行うとともに、基本方針の中間的見直しの検討を行った。【消費者庁】

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】

成年年齢引下げに向けた動きがある中で、成年を境に消費者被害が増加する状況を踏まえ、若年層への消費者教育を強化するため、高校生向け教材を作成する。

【消費者庁、文部科学省】

高校生向け教材は、「消費者行政新未来創造オフィス」において、その活用方策等を探り、全国において効果的な活用ができるよう努める。

平成 30 年度以降、小・中学校における消費者教育充実のための教材の検討・作成、児童養護施設等での消費者教育支援プログラムについて検討する。【消費者庁】

<平成 27 年度～平成 28 年度の実績>

平成 27 年度までに消費者教育ポータルサイトの改修を行い、ライフステージ、重点領域等に応じて教材等を検索できるようにする等、情報の検索機能の向上を図った。また、消費者教育ポータルサイト掲載情報評価等検討会を開催し、平成 27 年度に掲載された 13 件の教材を使用し、消費者の選択に役立つ情報の評価案を作成した。平成 28 年度は、前年度の評価案を踏まえ、平成 29 年度の改修に向け予算措置を行った。

平成 28 年度は、12 月までに消費者教育ポータルサイトに 33 件の教材等を掲載した（平成 27 年度：29 件）。

第2期消費者教育推進会議において、若年者の消費者教育に関するWTを立ち上げ。成年年齢の引下げに向けた環境整備の充実のための教材等についても検討し、これに関連した若年者向け教材の作成に着手した。【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、先駆的実践者を活用し、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して、消費者教育推進のための人材開発等を含めた整備を促進する。【消費者庁、文部科学省】

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成28年12月末までに、消費者教育推進地域協議会は45都道府県（前年度同時点：42都道府県）で設置した。消費者教育推進のための研修については、平成28年度に16コース（参加者数：511人）を国民生活センターにおいて実施した（前年度：13コース、656人参加）。【消費者庁】

平成27年度に消費者教育推進委員会において検討いただいた調査の方針等を基に、平成28年度に「消費者教育に関する取組状況調査」を実施した。【文部科学省】

学校における消費者教育の推進

1) 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小中学校学習指導要領を平成28年度中に、高等学校学習指導要領を平成29年度中に改訂予定（小学校は平成32年度、中学校は平成33年度から全面实施、高等学校は平成34年度入学生から年次進行で実施する予定）。【文部科学省】

2) 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】

3) 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、それらの成果の普及を図る。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】

4) 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】

成年年齢引下げに向けた動きがある中で、成年を境に消費者被害が増加する状況を踏まえ、若年層への消費者教育を強化するため、高校生向け教材を作成する。

【消費者庁、文部科学省】

高校生向け教材は、「消費者行政新未来創造オフィス」において、その活用方策等を探り、全国において効果的な活用ができるよう努める。【消費者庁】

平成30年度以降、小・中学校における消費者教育充実のための教材の検討・作成を行う。【消費者庁】

消費者教育推進に向けた人材開発のため、鳴門教育大学への専門家派遣を実施する。【消費者庁】

大学学生相談室等における消費者トラブル対応の強化を図るため、国民生活センターや日本学生支援機構での研修の機会の活用を推進する。【消費者庁、文部科学省】

消費者教育推進会議で提案した「学校における消費者教育の充実に向けて」の周知等を行う。また、学校における消費者教育の充実に資するための教員向け研修の実施の促進、学校と地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、地域におけるコーディネーターの育成等の取組を支援する。【消費者庁、文部科学省】

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成27年度消費者教育フェスタを東京、大分、岐阜で開催し、高校生・大学生による事例報告や小・中学校において企業によるデモンストレーション授業等を実施した。

教員や社会教育主事を対象に消費者教育を行う上でのヒントを示し、学校や社会教育での消費者教育の充実を図るため、消費者教育の指導者用啓発資料を作成し、以下の文部科学省のウェブサイトで公開した。

http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syouthsha/detail/1368878.htm

平成28年度消費者教育フェスタを徳島、石川、栃木で開催し、各地域における特色ある消費者教育の実践事例発表や、文部科学省の委託事業で実証的共同研究の成果発表等を実施した。【文部科学省】

第2期消費者教育推進会議において、学校における消費者教育の充実方策について検討し、平成28年4月に「学校における消費者教育の充実に向けて」を提案した。また、若年者の消費者教育に関するWTを立ち上げ、成年年齢の引下げに向けた環境整備の充実のための教材等についても検討した。また、これに関連した若年者向け教材の作成に着手した。【消費者庁】

大学生に対し、「金融リテラシー・マップ」に基づいた授業を関係団体と連携して実施した（平成27年度：5大学、平成28年度8大学）。【金融庁】

通信関係団体等と連携しながら、子供たちのインターネットの安心・安全な利用に向けて、保護者、教職員及び児童生徒を対象とした啓発講座をe-ネットキャラバンとして全国で実施した。平成28年度は、1,464件（前年度：2,114件）の講座を実施した。また、保護者・教職員を対象にスマートフォンのフィルタリングの内容及び設定について特化した講座を新設するとともに、低年齢層に対応するため、対象年齢の引下げを行い、小学校3年生を対象に含まれることとした。。【総務省】

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。

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。

「消費者教育の指導者用啓発資料」の活用を図るとともに、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、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】

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】

消費者市民社会の理念を明確にしてその普及を図るため、無関心層を対象とした初心者向けパンフレット等を作成し、広く配布及び活用を徹底する。【消費者庁】

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成28年12月末までに、消費者教育推進計画は41都道府県（前年度同時点：30都道府県）で策定され、消費者教育推進地域協議会は45都道府県（前年度同時点：42都道府県）で設置されている。

【消費者庁】

平成28年度は、消費者セミナー（消費者に独占禁止法の内容や公正取引委員会の活動について、より一層の理解を深めてもらうため、公正取引委員会の職員を消費者団体等の勉強会に派遣するもの。）を77回（前年度：57回）、独占禁止法教室（中・高・大学生に経済活動の基本ルールである独占禁止法の役割について学んでもらうため、公正取引委員会の職員を学校の授業に講師として派遣するもの。）を196回（前年度：164回）、一日公正取引委員会（公正取引委員会の本局及び地方事務所等の所在地以外の都市において、消費者セミナー及び独占禁止法教室を独占禁止法講演会などとともに1か所で同時に開催するもの。）を8回（前年度：8回）開催した。

また、消費者の暮らしと独占禁止法の関わりについて説明した資料を消費者セミナーや独占禁止法教室の出席者に配布した。【公正取引委員会】

平成28年度は、地域で開催される講座等への講師派遣を594回（前年度：730回）実施した（平成28年12月末時点）。ガイドブック等を全国の地方公共団体に配布したほか、一般の方々が金融トラブルに巻き込まれないよう注意を促すことを目的としたシンポジウムを各財務局と6か所で共催した（前年度：5か所）。【金融庁】

教員や社会教育主事を対象に消費者教育を行う上でのヒントを示し、学校や社会教育での消費者教育の充実を図るため、消費者教育の指導者用啓発資料を作成し、以下の文部科学省のウェブサイトで公開した。

http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syoushisha/detail/1368878.htm【文部科学省】

通信関係団体等と連携しながら、子供たちのインターネットの安心・安全な利用に向けて、保護者、教職員及び児童生徒を対象とした啓発講座をe-ネットキャラバンとして全国で実施した。平成28年度は、1,464件（前年度：2,114件）の講座を実施した。また、保護者・教職員を対象にスマートフォンのフィルタリングの内容及び設定について特化した講座を新設するとともに、低年齢層に対応するため、対象年齢の引下げを行い、小学校3年生を対象に含めることとした。【総務省】

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・掲載に努める。

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】

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成28年度のポータルサイトのアクセス数は、5,412,114件（平成28年12月末時点）であった。また、平成28年3月末までの家庭でできる自主学習用の教材の掲載は213件、親子向けの講座の掲載は14件であった。

消費者の自主学習への取組を支援するため、平成27年度は、消費者の教材の選択に役立つ情報の評価・掲載案について消費者教育ポータルサイト掲載情報評価等検討会を開催し、平成27年度に掲載された13件の教材を使用し、消費者の選択に役立つ情報の評価案を作成した。平成28年度は、前年度の評価案を踏まえ、平成29年度の改修に向け予算措置を行った。【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。

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】

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成28年度の事業者によるポータルサイトの掲載数（平成28年12月末時点）は、128件（前年度：182件）であった。【消費者庁】

倫理的消費の普及啓発

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及び普及啓発を実施する。

地域の活性化や雇用なども含む、人や社会・環境に配慮した消費行動。消費者それぞれが各自にとっての社会的課題の解決を考慮したり、そうした課題に取り組む事業者を応援したりしながら消費活動を行うこと。具体例として、障害者支援につながる商品、フェアトレー

ド商品、寄付付商品、エコ商品、リサイクル商品、資源保護等の認証がある商品、被災地産品の消費や地産地消などがある。

倫理的消費調査研究会の「最終取りまとめ」を踏まえた推進方針を検討する。検討に当たり関係省庁との連携を図る。【消費者庁、文部科学省、農林水産省、環境省等】

また、倫理的消費の普及のためのイベント「エシカル・ラボ」は、地方でも開催することとし、開催に当たり、関係省庁との連携を図る。【消費者庁、農林水産省、環境省等】

倫理的消費の普及のため、若年層に取り入れやすい文化・雰囲気醸成、メディアや広報の活用、エシカル商品の開発・提供、認証ラベル等について消費者が必要とする情報が適切に提供される環境作りの検討、倫理的消費の意味や必要性に対する理解を深めるための多様な主体による推進活動（ムーブメント作り）を行う。また、消費者・事業者・行政による推進組織（プラットフォーム）の構築等を検討し、学校において利用できる教材の提供や教員向け研修の機会の提供、商品・サービスへの反映や事業者間の連携等事業者への働き掛け、認証ラベルの情報提供等も検討する。先駆的取組事例の収集やプラットフォーム構築の検討、学校における取組については、「消費者行政新未来創造オフィス」において行う。【消費者庁】

<平成27年度～平成28年度の実績>

「倫理的消費調査研究会中間取りまとめ」（平成28年6月）及び「倫理的消費調査研究会最終取りまとめ」を公表予定（平成29年4月）。

平成28年は、12月末までに、倫理的消費調査研究会を4回（前年度：6回）、エシカル・ラボを1回開催した（前年度：1回）。なお、平成28年度のエシカル・ラボは、徳島県で開催するとともに、東京都と鳥取県の会場とを中継で結んだ。【消費者庁】

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】

<平成27年度～平成28年度の実績>

消費者教育推進会議において金融経済教育を含む消費者教育の推進について議論した。【消費者庁】

平成28年度は、大学生に対し、「金融リテラシー・マップ」に基づいた授業を関係団体と連携して8大学で実施した（前年度：5大学）。

学校や地域で開催される講座等への講師派遣を793回（前年度：959回）実施した（平成28年12

月末時点)。

ガイドブック等を全国の高校等や地方公共団体に配布したほか、一般の方々が金融トラブルに巻き込まれないよう注意を促すことを目的としたシンポジウムを各財務局と6か所で共催した(前年度:5か所)。

金融サービス利用に伴うトラブルの発生の未然防止などに向けた事前相談の提供の充実を図るため、「事前相談(予防的なガイド)」を平成26年に開設し、相談への対応を行っているほか、各財務局と共催した前記シンポジウムや総務省東京総合行政相談所における相談会を開催した。【金融庁】

法教育の推進

法教育の推進に向けた次の1)及び2)の取組を推進する。【法務省】

- 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。
- 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。

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成28年度は、法教育推進協議会を8回(うち教材作成部会を7回)開催した(前年度:3回)。【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】

また、平成28年度以降は小学校でのモデル授業の課題や改善点を整理し、より効果的な学習指導案を作成した上で、モデル授業の実施を多くの小学校に働き掛ける。【環境省】

<平成27年度～平成28年度の実績>

リサイクルの重要性を教育現場から伝えるために、小学校授業で活用できる「小型家電リサイクル学習授業支援パッケージ」を作成し、各校で実施を推奨するとともに、社会科や家庭科の各全国教育研究会長を委員としたリサイクルに関する教育検討会を開催し、更なる展開を図っている。併せて、多くの国民の認知度向上のために、メディアを活用した広報普及を展開した。【環境省】

資源循環ハンドブック2016を4,500部作成し、関係機関に配布したほか、3Rに関する環境教育に活用する等の一般の求めに応じて配布を行っている。【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、関係省庁の連携による取組を推進する(関係省庁等連

絡会議は消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省が参加。共通ロゴマークとして「ろすのん」を活用。)。【消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省、関係省庁】

- 1) 食品ロス発生量の推計を継続的に実施する。【農林水産省、環境省】また、食品ロスの内容、発生要因等を分析する。【農林水産省、環境省、消費者庁】
- 2) 食品ロス問題を認知して削減に取り組む消費者の割合を調査する。【消費者庁】
- 3) 食品ロスの削減による環境負荷の算定の成果に係る情報提供を行う。【環境省】
- 4) 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等の促進に向けた取組を推進するとともに、このような事業者の取組に係る情報提供を行い消費者の理解を促進する。【農林水産省、経済産業省、消費者庁】
- 5) 飲食店等における食べきれる分量のメニューの充実などの好事例の展開、持ち帰りについて安全に食べるための注意事項の周知を行う。【農林水産省、消費者庁、関係省庁】
- 6) 賞味期限内にもかかわらず、様々な理由により販売が困難となった加工食品などの寄付を受けて福祉施設等に無償で提供する取組(フードバンク活動)に対して必要な支援を行うとともに、フードバンク活動に対する消費者の理解を促進する。また、地方公共団体等の災害備蓄食料の更新に当たり、フードバンクへの提供を行うなど、有効活用を図ることを促進する。【農林水産省、消費者庁、関係省庁】
- 7) 食品ロス削減に関する地方公共団体の優良事例等の全国への情報提供を行う。【環境省】
- 8) 学校における特色のある取組事例の全国への情報提供を行う。【文部科学省】
- 9) ウェブサイトやパンフレット等を活用し、食品ロス削減のために家庭で取り組める内容について、地方公共団体等とも連携して、消費者に対する普及啓発を推進する(発生要因の分析等を踏まえ、内容や媒体を随時見直す。)。【消費者庁、関係省庁】

徳島県内のモニター家庭を対象とした食品ロス削減に資する取組について、「消費者行政新未来創造オフィス」において実証を行う。【消費者庁】

<平成 27 年度～平成 28 年度の実績>

我が国全体での食品ロス発生量の精緻な推計を行い、平成 28 年 6 月に 632 万トン(平成 25 年度)との数値を公表した。【農林水産省・環境省】

消費者等が行う 3 R 行動による環境負荷の低減効果を便宜的に数値化する「3 R 行動見える化ツール」に、新たに食品廃棄物削減に関する項目を追加し平成 27 年 11 月に公表した。

3 R を推進する行動の行動量を入力することで便宜的に環境負荷の削減効果を数字で表すことができる計算用ツール

また、学校給食からの食品ロスの削減・食品リサイクルのモデルとなる取組を行う市町村を支援するため、平成 27 年度から「学校給食の実施に伴い発生する廃棄物の 3 R 促進モデル事業」を実施。加えて、平成 28 年 10 月に全国で食べきり運動等を推進する自治体間ネットワーク「全国おい

しい食べきり運動ネットワーク協議会」の設立支援を行った。【環境省】

食品関連事業者を始めとする関係者にロゴマーク「ろすのん」の普及を実施（平成28年12月末時点の利用者数は245件。）した。また、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取組について、その効果やポイント等を整理し、他の事業者による食品ロス削減を促すための取組を支援した（研修会を全国4か所で開催。）。

食品関連事業者等からの信頼性向上を通じたフードバンク活動における食品の取扱いを促進するため、「フードバンク活動における食品の取扱いに関する手引き」を作成・公表するとともに、食品関連事業者とフードバンク活動団体等を対象とした情報交換会を全国8か所で開催した。また、フードバンク活動団体に対する取組を支援した。【農林水産省】

平成28年6月、農林水産省及び福島県主催の「食育推進全国大会 in 福島」で消費者庁ブースを活用して来場者へチラシ配布を行った。同年9月に「第5回食品ロス削減関係省庁等連絡会議」を開催（平成27年は9月に第4回を開催。）し、各府省庁の食品ロス削減に関する取組状況及び今後の普及啓発方策の情報共有を行った。さらに、同年10月には政府広報を活用して、「食品ロスの削減」がテーマとなったBSテレビ番組、テレビスポット、ラジオ番組、音声広報CD、モバイル携帯端末サイト広告及び政府広報オンライン上の「お役立ち記事」、「おすすめ動画」を制作し、様々な媒体により幅広い対象に向けた周知啓発をした（消費者庁、農林水産省、環境省共同制作）。また、同月には地方公共団体、食品関連事業者及び消費者を対象とした「もったいないを見直そう～食品ロス削減シンポジウム～」（消費者庁、農林水産省及び環境省主催、文部科学省後援）を東京都千代田区で開催した。同年12月には、啓発パンフレットを作成し、消費者庁ウェブサイトへの掲載、地方公共団体や消費者団体等への配布を実施した。

そのほか、消費者庁ウェブサイトで、地方公共団体等で開催する食品ロス削減に関連するイベントや講習会等の紹介を、年間を通して行っている。【消費者庁】

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、食育推進会議が平成28年3月18日に作成した、平成28年度から平成32年度を対象期間とする第3次食育推進基本計画に基づき食育を推進する。【消費者庁、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、実行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】

<平成27年度～平成28年度の実績>

食育推進会議が平成28年3月18日に作成した第3次食育推進基本計画に基づき食育を推進した。

【消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省】

平成28年度から使用するための小学生用食育教材を作成し、全国の小学校等に配布した。【文部科学省】

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】					(イ) 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 (ロ) 地域の消費者団体によるネットワークの構築状況
		地域において公益的な活動を行う消費者団体の育成及び支援の在り方を検討【消費者庁】		地域の消費者団体によるネットワーク構築・推進事業の実施【消費者庁】			
<p>(KPI の現状) 平成 28 年度</p> <p>(イ) 在京の消費者団体との意見交換を 5 回開催 (前年度: 4 回)。</p> <p>(ロ) 地方の消費者団体と連携し、地方消費者フォーラムを 8 回開催。</p>							
	消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等	消費者志向経営を促進する方策の検討【消費者庁、経済産業省】		消費者志向経営を促進する施策の実施【消費者庁、経済産業省】 ・消費者志向自主宣言・フォローアップ活動の促進 ・セミナーやシンポジウム、研修等による消費者志向経営の普及・啓発など			(イ) 消費者志向経営を促進するセミナーやシンポジウム、研修の実施状況 (ロ) 事業者等への消費者行政に関わる情報の提供等の状況 (情報提供を行った回数、情報提供を行った事業者数等) (ハ) 豊かな消費経済の構築に向けた方策の検討状況 (意見交換の場を通じた消費経済動向の把握等)
		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】	
		消費者団体と事業者団体の意見交換の場の設定【消費者庁】					
<p>(KPI の現状) 平成 28 年度</p> <p>(イ)</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者志向経営推進キックオフシンポジウム (平成 28 年 10 月) 消費者志向経営トップセミナー (平成 29 年 2 月) 国民生活センター主催の企業職員研修における、消費者志向経営の推進に関する講義の実施 (平成 29 年 2 月) (消費者庁) <p>(ロ)</p> <ul style="list-style-type: none"> リーフレット等の作成・配布数 : 22 種類 (前年度: 27 種類) 説明会・意見交換会の開催回数 : 36 回 (前年度: 51 回) 講演依頼への対応回数 : 155 回 (前年度: 113 回) (消費者庁) <p>(ハ) 2030 年頃の消費経済市場を見据えつつ、消費者意識の変化、より一層の消費者理解やそれに伴う企業経営の在り方、消費者起点のイノベーション等について検討を行う研究会を立ち上げ、報告書を平成 29 年 3 月に取りまとめた。(経済産業省)</p>							

	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	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】					(イ) 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%） (ロ) 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）） (ハ) 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（通報者保護の要件・効果等に係る精緻な法的検討等）【消費者庁】					
		検討結果を踏まえた必要な措置（制度の運用改善により対応可能なもの）の実施（ガイドラインの改正・策定、事業者へのインセンティブの導入等）【消費者庁】					
		検討会報告書を踏まえた法改正内容の具体化のための更なる検討【消費者庁】					
		(KPI の現状) 平成 28 年度 (イ) 法の認知度 大企業：46%、中小企業：43%（大企業 9 ポイント増、中小企業 14 ポイント増（いずれも前回調査（平成 24 年度）比）） (ロ) 通報窓口の整備状況（設置率） 中小企業：40%（前回調査（平成 24 年度）比横ばい）、市区町村：52%（前年度比横ばい） (ハ) ガイドラインの主要項目への準拠状況（事業者）：40%（平成 24 年度比 10 ポイント増）					

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

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。

地域において公益的な活動を行う消費者団体の育成及び支援の在り方を検討する。高齢者等の地域の見守りネットワークの構築・推進など、地域の様々な主体との連携・協働により、消費者団体が十分に力を発揮できるよう支援する（地域の消費者団体によるネットワーク構築・推進モデル事業の実施（平成27年度）、地域の消費者団体によるネットワーク構築・推進事業の実施（平成28年度以降））。【消費者庁】

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成28年度は、在京の消費者団体の12団体と意見交換を5回実施した（前年度：4回）。また、地方の消費者団体と連携し地方消費者フォーラムを8回開催した。【消費者庁】

消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等

消費者志向経営の広範な普及を図るために、社会的気運を高めるための全国的な推進活動として、次の取組を展開する。

1) 消費者志向経営推進に向けた自主宣言・フォローアップ活動等

事業者団体、消費者団体及び消費者庁を始めとする行政機関によって構成される消費者志向経営推進組織（プラットフォーム）を設け、消費者志向経営の広範な普及に向けた活動を展開する。平成29年度における活動の重点課題は、「消費者志向自主宣言及びフォローアップ活動の促進」とする。

具体的には、事業者が自主的に消費者志向経営を行うことを自主宣言・公表し、宣言内容に基づいて取組を実施し、その結果をフォローアップして公表する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」への参加の呼び掛けを行う。また、事業者の取組を消費者に分かりやすく情報提供することで事業者の取組状況を可視化したり、平成30年度以降に優良事例の表彰を実施したりすることで、消費者・社会の理解の促進と、事業者の取組の促進を図る。なお、推進活動は、5年間の実施期間を設けて活動し、進捗状況を踏まえてその後の推進の在り方について見直しを行う。

2) 経営者層向けセミナー（トップセミナー）の開催

経営者層向けに各種のセミナー等を開催し、消費者志向経営の一層の普及を図る。

3) 事業者の管理職・担当者の資質向上に向けた研修等の開催

事業者の管理職や担当者向けの研修を開催し、消費者の視点を業務に活かすため、消費者問題や関係法令などの基本的な知識の習得や、参加者による業種を超えた交流等を行う。【消費者庁、経済産業省】

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。【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、そのための方策について検討を行う。【経済産業省】

消費者団体と事業者団体の相互の連携を図るため、意見交換の場を設ける。【消費者庁】

「消費者行政新未来創造オフィス」において、地域の事業者・消費者・行政機関等と連携し、地方の企業への普及・啓発を行う。【消費者庁】

<平成27年度～平成28年度の実績>

「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」を開催し、消費者志向経営の意義、推進方策について議論し、取りまとめを行った（検討会2回、WG3回）。平成28年10月には、消費者志向経営推進に向けたキックオフシンポジウムを開催し、消費者庁を中心とする行政機関、事業者団体、消費者団体で構成される消費者志向経営推進組織（プラットフォーム）を設けるとともに、推進活動の一つである「消費者志向経営自主宣言・フォローアップ活動」を開始した。【消費者庁】

平成27年度にデータの利活用等を通じた消費者志向経営の推進に資する方策の調査・検討を開始し、ソーシャルメディア活用に関する先進事例報告書を取りまとめ、平成28年3月に「ソーシャルメディア活用先進事例報告会」を開催した。平成28年度には、学識経験者、有識者、事業者、消費者団体、マスコミなど、幅広い関係者を構成員とし、2030年頃の消費経済市場を見据えつつ、消費者意識の変化、より一層の消費者理解やそれに伴う企業経営の在り方、消費者起点のイノベーション等について検討を行う「消費インテリジェンス研究会」を平成28年12月から平成29年3月の間に5回開催し、平成29年3月に報告書を取りまとめた。【経済産業省】

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（法令遵守等）に係る取組の強化を図る。

また、「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」最終報告書、同報告書に対する意見及び民間事業者における内部通報制度の実態調査等を踏まえ、事業者の更なる取組を促進するため、改正された民間事業者向け及び国の行政機関向けガイドラインの周知・広報、インセンティブの導入（内部通報制度に係る認証制度、公共調達での評価、その他の支援策）等を可及的速やかに実施するとともに、行政機関の更なる取組を促進するため、地方公共団体向けガイドラインの策定等を可及的速やかに行う。さらに、法改正が必要なものについては、同最終報告書の内容を広く周知して法改正に向けた議論を喚起するとともに、各関係団体や国民からの意見の集約を図り、法改正の内容をより具体化していく。

なお、地方公共団体及び地方の事業者における公益通報者保護制度の推進を図る

ため、「消費者行政新未来創造オフィス」において、全国展開を見据えた先進的な取組を実施する。【消費者庁】

< 平成27年度～平成28年度の実績 >

平成26年度に実施した有識者や実務家に対するヒアリング（主な御意見を取りまとめた結果を平成27年4月に公表）で把握された実情・実態を踏まえ、「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」を平成27年6月から平成28年12月まで計14回開催（この間、平成28年3月に検討会の第1次報告書を公表したほか、同検討会の下に設置されたワーキング・グループにおいて、11回にわたり法改正に係る各論点について専門的観点から検討し報告書を公表。）し、平成28年12月に最終報告書を公表した。検討会の第1次報告書を踏まえ、民間事業者向けガイドライン及び行政機関向けガイドラインの改正を実施した。

また、行政機関向けの公益通報者保護制度に関する説明会を全国で開催した（平成27年度10回、平成28年度9回開催）ほか、検討会の最終報告書及び改正した民間事業者向けガイドラインに関する説明会を、経済団体や中小企業団体等の関係各団体向けに実施した。【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	<p>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】</p>					<p>法的措置の実施件数、企業結合審査の実施状況</p>
		<p>(KPIの現状) 平成28年度 延べ31名の事業者等に対して4件の排除措置命令を実施したほか、延べ17名の事業者に対して課徴金納付命令を実施(平成28年12月に行った、独占禁止法第63条第1項及び同条第2項に基づく罰金調整後)(前年度:延べ39名の事業者等に9件の排除措置命令、延べ31名の事業者に課徴金納付命令)(平成28年12月末時点)。 また、319件の企業結合審査を実施(前年度:295件の企業結合審査を実施)。</p>					
	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>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、情報提供の状況</p>
		<p>電力の小売料金全面自由化に当たって、決定過程の透明性確保及び消費者参画の機会の確保に関する検討、情報提供の推進【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】</p>					
		<p>都市ガスの小売料金全面自由化に当たって、決定過程の透明性確保及び消費者参画の機会の確保に関する検討、情報提供の推進【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】</p>					
		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】	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】	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>電力託送料金認可後のフォローアップ【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】</p>		<p>託送収支の事後評価【消費者庁、経済産業省】</p>			

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	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	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>一般乗用旅客自動車運送事業（東京都特別区・武三地区）の運賃組替え後3年以内に、組替え後の状況について事後検証を実施【国土交通省、消費者庁、消費者委員会】</p> </div>					
		<p>(KPIの現状)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公共料金等専門調査会（平成28年4月から同年5月まで及び11月に開催）及び電力託送料金に関する調査会（平成28年5月から同年7月までに開催）における審議を通じて、電力小売全面自由化、電力託送料金、タクシー運賃組替え（東京都特別区・武三地区）に関し、料金の適正性の確保や消費者への分かりやすい情報提供等について検討を行った。（消費者委員会） ・原価算定期間が終了した東京電力の小売電気料金について、電力・ガス取引監視等委員会の電気料金審査専門会合において事後評価を行った。また、北海道・関西・東北・四国・九州電力についても事後評価を行った。 ・電力会社から託送供給等約款の認可申請を受けて、電力取引監視等委員会の電気料金審査専門会合において、委員やオブザーバーとして消費者代表や消費者庁も参加し、中立的・客観的かつ専門的な観点から審査を行った。また、経済産業省が本認可申請に対する意見募集手続を実施した。委員会が取りまとめた査定方針を踏まえて、経済産業大臣が電力会社に申請内容を修正した申請書を提出するよう指示し、修正された申請を認可した。（経済産業省） ・東京都特別区・武三地区のタクシー運賃組替えについて、関係省庁と調整の上、物価問題に関する関係閣僚会議を開催し了承を得ることによって、料金適正性を確保。（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

(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】

<平成27年度～平成28年度の実績>

公正取引委員会では、独占禁止法の違反行為について、平成27年度は、延べ39名の事業者等に対して9件の排除措置命令を行ったほか、延べ31名の事業者に対して課徴金納付命令を行った。

また、届出のあった295件の企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行い、このうち6件については、報告等の要請を行った（なお、平成26年度に報告等の要請を行っていた1件について、平成27年5月に、当事会社が措置を講ずることを前提に独占禁止法上の問題はないと判断した。）。

平成28年度は、延べ31名の事業者等に対して4件の排除措置命令を行ったほか、延べ17名の事業者に対して課徴金納付命令を行った（平成28年12月に行った、独占禁止法第63条第1項及び第同条第2項の規定に基づく罰金調整後）（平成28年12月末時点）。

また、届出のあった319件の企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行い、このうち3件については、報告等の要請を行った（なお、平成27年度に報告等の要請を行っていた2件について、平成28年12月に、当事会社が措置を講ずることを前提に独占禁止法上の問題はないと判断した。）。

近年、公正取引委員会には、競争環境を積極的に創造し、市場監視の機能・体制を充実させるなど、競争政策を強力に実施することが求められており、そのための体制の整備・充実が進められてきている。

具体的には、平成27年度には、下請法運用部門及び審査部門を中心に体制の強化が図られた。また、即戦力を有する職員を確保する観点から、任期付職員を採用した。このほか、職員に対し、業務上必要とされる知識・スキルを付与する各種研修を実施した。

平成28年度には、消費者教育の二ーズの拡大等への対応のための体制整備のほか、下請法運用部門及び審査部門を中心に体制の強化が図られた。また、即戦力を有する職員を確保する観点から、民間実務経験を有する職員、法曹資格を有する職員等を採用した。このほか、職員に対し、業務上必要とされる知識・スキルを付与する各種研修を実施した。【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、電力及び都市ガスの小売料金全面自由化に当たって、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とともに、消費者が多様なメニューの中から適切な選択を行うことができるよう、小売全面自由化の実施に際して、小売事業者が提供するサービスの内容に関する消費者の理解を増進するための情報提供の推進等の取組を行う。

また、料金適正化の観点から、電力会社ごとに、値上げされた電気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】

電力託送料金について、一般送配電事業者の収支状況（託送収支）、効率化の取組状況について、電力・ガス取引監視等委員会において定期的に事後評価を行う。
【消費者庁、経済産業省】

平成29年1月から初乗り運賃の引き下げを実施した東京都特別区・武三地区（武蔵野市・三鷹市）のタクシー運賃については、物価問題に関する関係閣僚会議での決定事項を踏まえ、運賃組替え後3年以内に、事業者の運送収入の状況や運賃の妥当性、運賃組替えの手続き等について、丁寧な事後検証を実施する。【消費者庁、消費者委員会、国土交通省】

<平成27年度～平成28年度の実績>

関西電力の電気料金の再値上げ認可申請に際し、経済産業省との協議を経て、平成27年5月15日に物価問題に関する関係閣僚会議を開催し、了承を得た。

プライスカップ制度によるNTT東西の基準料金指数の設定について、平成27年6月26日に物価問題に関する関係閣僚会議を持回り開催し、了承を得た。

電気料金値上げ後の東京電力の小売電気料金について、事後評価を行い、平成28年5月31日に経済産業省へ要請を行った。

電力託送料金の審査等について、平成28年5月24日に消費者委員会へ諮問し、同年7月26日に答申がなされた。これを受け、同年7月27日に、経済産業大臣へ意見書を提出し、答申に対して速やかに対応するよう、要請を行った。【消費者庁】

消費者委員会において、第21回家庭用電気料金の値上げ認可申請に関する調査会を平成27年5月1日に開催し、関西電力の電気料金の再値上げ認可申請に対する査定方針案について経済産業省からヒアリングを実施した後、消費者委員会から意見表明を行った。また、第12回公共料金等専門調査会を平成27年6月11日に開催し、NTT東西プライスカップ制度の基準料金指数の見直しについて、総務省からヒアリングを実施した後、消費者委員会からの意見表明を行った。

さらに、第13回公共料金等専門調査会を平成27年8月に開催し、電力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等の課題に関する検討に向けて、電力小売全面自由化における諸外国の現状と課題について有識者ヒアリングを実施した。その後、同専門調査会を平成28年2月から同年5月までに7回開催し、電力小売全面自由化に伴う消費者への分かりやすい情報提供及び消費者トラブルを防止する観点から、料金プランや比較サイトの状況、消費者相談の状況等について、事業者、関係機関、有識者等からヒアリングを行い、5月17日に「電力小売自由化について注視すべき論点」を取りまとめた。

加えて、電力の託送料金に関し、消費者利益の擁護・増進の観点から、問題の所在及び改善方法について調査審議するため、公共料金等専門調査会の下に「電力託送料金に関する調査会」を設置し、同調査会を平成28年5月から同年7月までに6回開催した後、報告書を取りまとめた。【消費者委員会】

関西電力株式会社から申請があった電気料金値上げ申請（電気供給約款の変更認可申請）について、外部有識者で構成される電気料金審査専門小委員会において専門的かつ中立的・客観的な観点

から審査を行うことと並行して、電気事業法に基づく公聴会を開催し、インターネットを通じた「国民の声」の募集も実施した。同小委員会としての査定方針案が取りまとめられて以降、消費者庁との協議を経て、物価問題に関する関係閣僚会議において査定方針が了承された。これらを踏まえ、関西電力に申請内容の修正を提出するよう指示し、指示どおり修正された申請を認可した（平成27年5月）。

電力及び都市ガスの小売全面自由化に当たって、意見募集手続を実施した上で、ガスの経過措置料金に関し指定旧供給区域等の指定を行うとともに、小売全面自由化に関する消費者向けのQ & A集の作成や全国各地域における消費者向けの説明会の実施等、小売全面自由化についての周知・広報に取り組んだ。

原価算定期間が終了した東京電力の小売電気料金について、電力・ガス取引監視等委員会の料金審査専門会合において事後評価を行った（平成28年3月から同年4月まで）。また、北海道・関西・東北・四国・九州電力についても事後評価を行った（平成29年2月から同年3月まで）。

電力会社からの託送供給等約款の認可申請を受けて、電力・ガス取引監視等委員会の電気料金審査専門会合において、委員やオブザーバーとして消費者代表や消費者庁も参加し、中立的・客観的かつ専門的な観点から審査を行った。また、経済産業省が本認可申請に対する意見募集手続を実施した。同委員会が取りまとめた査定方針を踏まえて、経済産業大臣が電力会社に申請内容を修正した申請書を提出するよう指示し、修正された申請を認可した（平成27年12月）。消費者委員会「電力託送料金に関する調査会報告書」を参考にしつつ、電力・ガス取引監視等委員会において、託送料金の事後評価を定期的に行う方針を決定した（平成29年1月）。また、送配電網の維持・運用費用の負担の在り方について検討を進めている（平成28年12月）。【経済産業省】

平成28年11月に公共料金等専門調査会を4回開催し、国土交通省による東京都特別区・武三地区（武蔵野市・三鷹市）のタクシー運賃組替え案について検討した後、消費者委員会からの意見表明を行った。【消費者委員会】

一般乗用旅客自動車運送事業（東京都特別区・武三地区）の運賃組替えについて、平成28年12月20日に物価問題に関する関係閣僚会議を持ち回り開催し、了承を得た。【消費者庁、国土交通省】

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	<p>省エネ・低炭素型の「製品」「サービス」「ライフスタイル」など地球温暖化対策に資する賢い選択を促す国民運動「COOL CHOICE」を企業・団体等と連携して推進し、国民運動の賛同数拡大や認知率の向上を図り、国民に具体的な行動喚起を促す施策を実施【環境省】</p>				<p>国民運動賛同状況や施策の実施状況を踏まえ、低炭素社会作りに向けた地球温暖化対策のための国民運動「COOL CHOICE」を更に推進する具体的施策を深化・発展【環境省】</p>		<p>(イ) 地球温暖化に対する理解度、関心度(平成 32 年度までに)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温暖化問題などへの関心度 90% ・COOL CHOICE 認知度 50% ・COOL CHOICE 賛同(個人 600 万人、企業・団体 40 万団体) <p>(ロ) 具体的な取組の進展(平成 42 年度までに)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クールビズ及びウォームビズの実施 100% ・省エネ導入割合 83.2% ・照度削減率 21.3% ・エコドライブの実施(自家用車 25%、自家用貨物車 35%) ・カーシェアリングの実施 0.85%
		<p>(KPI の現状)</p> <p>(イ) 地球温暖化に対する理解度、関心度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・COOL CHOICE 賛同(個人約 200 万人、企業・団体約 1 万団体(平成 29 年 2 月現在)) <p>(ロ) 具体的な取組の進展状況 平成 25 年度時点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クールビズ及びウォームビズの実施 クールビズ(業務)の実施率: 71.3%、クールビズ(家庭)の実施率: 77%、ウォームビズ(業務)の実施率: 71%、ウォームビズ(家庭)の実施率: 81.2% ・省エネ導入割合(省エネ型(電機除湿器)購入割合(2013 年度) 71.6%、省エネ型(乾燥機付全自動洗濯機)購入割合(2013 年度) 77.1%) ・照度削減率(照度削減率の変化量(2013 年度) -5%) ・エコドライブの実施(エコドライブ(乗用車)の実施率(2013 年度) 6%、エコドライブ(自家用乗用車)の実施率(2013 年度) 9%) ・カーシェアリングの実施(カーシェアリングの実施率(2013 年度) 0.23%) 						
	循環型社会形成に向けた情報提供事業	<p><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】</p> <p>毎年度、3Rを念頭におきつつも、若者の興味をひくような最新の動向やイベントを検討し、掲載を行う。</p>						<p>ウェブサイト「リ・スタイル(Re-Style)」のユニークユーザ数(月平均)</p>
<p>(KPI の現状) 平成 28 年度(平成 28 年 12 月末時点)</p> <p>ウェブサイト「リ・スタイル(Re-Style)」のユニークユーザ数(月平均): 4,216 人/月(前年度: 4,222 人/月)</p>								

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	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等						<p>「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、3 R 促進ポスターコンクールへの応募数 現状維持</p> <p>(平成 26 年度 47 都道府県、47 社 (55,064 店舗)、応募数 10,289 件)</p>
		<p>毎年 10 月の 3 R 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、「3 R 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】</p> <p>毎年度、各地の地域特性を踏まえた実効的なイベントやキャンペーンを検討し、実施する。</p>					
		<p>(KPI の現状) 平成 28 年度 (平成 28 年 12 月末時点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「環境にやさしい買い物キャンペーン」 参加都道府県数：47、流通業者等の数：48 社 (57,517 店舗) (前年度：47 社 (57,706 店舗)) (環境省、経済産業省) ・3 R 促進ポスターコンクール応募数：8,458 件 (前年度：9,723 件) (環境省) 					
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							<p>(イ) 「にじゅうまるプロジェクト」のうち主に事業者等の登録件数 にじゅうまるプロジェクト：生物多様性条約第 10 回締約国会議 (COP10) で採択された「愛知目標」の達成に向け、事業者を含む様々な主体が目標に貢献する取組を登録する仕組み。</p> <p>(ロ) ガイドブックを利用したイベント等への出展回数</p>
		<p>< 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】</p> <p>毎年度、取り組み事例の収集等、事業者等に対する調査を行い、その時々課題を踏まえ、施策の見直しを行う。</p>					
		<p>< 「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】</p>					
		<p>「生物多様性民間参画ガイドライン」の改訂【環境省】</p>					
		<p>(KPI の現状)</p> <p>(イ) 「にじゅうまるプロジェクト」のうち主に事業者等の登録件数：83 件 (平成 27 年度末時点)</p> <p>(ロ) ガイドブックを利用したイベント等への出展回数：平成 28 年度に 5 回 (前年度：5 回)</p>					

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	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】					消費行動や事業活動の推進に資する施策の実施状況
		<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】			
		(KPIの現状) 1. オーガニック・エコ農と食のネットワークを設立(平成28年7月)。環境保全型農業推進コンクールを実施(平成28年3月2日)。マッチングフェア(平成27年9月から平成28年11月まで計4回)及び有機農業の啓発を図るセミナー(平成27年11月から平成28年12月まで計9回)を開催。 2. ウェブサイト等を利用した有機JAS制度に関する啓発、生産行程管理記録作成のためのソフトウェアの普及、有機JAS規格の見直しを実施。					

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

地球温暖化の危機的状況や社会にもたらす悪影響について、IPCC評価報告書など最新の科学的知見に基づく信頼性の高い情報を、世代やライフスタイル等に応じて、分かりやすい形で国民に発信することで、地球温暖化に対する国民の意識改革と危機意識浸透を図る。

また、産業界・労働界・地方公共団体・NPO等と連携し、国民の温暖化対策に対する理解と協力への機運を醸成すると共に、低炭素型の製品への買換・サービスの利用・ライフスタイルの選択など温暖化対策に資するあらゆる賢い選択を促す国民運動「COOL CHOICE」を通じ、国民に積極的かつ自主的な行動喚起を促すことで、低炭素社会にふさわしい社会システムへの変革やライフスタイルイノベーションへの展開を促進させる。【環境省】

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成27年7月から、低炭素型の「製品」、「サービス」、「ライフスタイル」など地球温暖化対策に資する賢い選択を促す国民運動「COOL CHOICE」を開始し、地球温暖化対策の必要性を広く国民に訴えかけている。

平成27年7月から国民運動「COOL CHOICE」が開始され、平成28年度から賛同目標数（個人：600万人、団体：400万団体）が設定された。

（引き続き、企業・団体等の国民運動賛同数拡大及び低炭素アクション認知率向上を図りつつ、オフィスや家庭などのCO2削減に向けた民生部門（家庭・業務）におけるCO2削減に向けた具体的な行動喚起を促すことによって、国民の新たなライフスタイル・ワークスタイルの提案を行う。）

【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】

<平成27年度～平成28年度の実績>

3R推進月間に合わせて、平成28年10月にサイトをリニューアルした。さらに、循環型社会推進応援ソングの公表、企業と連携しての動画募集など、幅広い国民層に訴えかけるPR活動をサイト上で実施。【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。【環境省、経済産業省】

- 1) 「3 R推進全国大会」を開催し、参加者一人一人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、3 R行動の実践を呼び掛ける。
- 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3 R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。
- 5) 「水銀使用製品の適正分別・排出の確保のための表示等情報提供に関するガイドライン」及び「家庭から排出される水銀使用廃製品の分別回収ガイドライン」を踏まえ、水銀使用製品への水銀使用に係る消費者への情報提供や廃棄された水銀使用製品の適正処理を推進する。

<平成27年度～平成28年度の実績>

- 1) 平成28年10月に徳島県徳島市で「3 R推進全国大会」を開催した（前年度は、平成27年11月に福井県福井市で開催。）。【環境省】
- 2) 平成28年10月の3 R推進月間の取組として「環境にやさしい買い物キャンペーン」及び「選ぼう！3 Rキャンペーン」を実施した。【環境省、経済産業省】その他、3 R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施した。【経済産業省】
- 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組中である。【環境省】
- 4) 「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3 Rの取組の普及を支援した。【環境省、経済産業省】
また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援した。【経済産業省】
- 5) 平成27年12月に「家庭から排出される水銀使用廃製品の分別回収ガイドライン」を作成し、市町村等に対してセミナーを開催した。【環境省】
また、平成28年9月に「水銀使用製品の適正分別・排出の確保のための表示等情報提供に関するガイドライン」を策定した。【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。「生物多様性民間参画ガイドライン」については有識者や事業者等の意見を聞きつつ改訂を行う。【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。

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成27年度は、生物多様性に関する民間参画にテーマを絞ったシンポジウムを全国3か所（東京、大阪、札幌）で開催し、全国の先駆的な取組や地方での取組事例について情報提供を行うとともに、「生物多様性民間参画ガイドライン」の普及啓発を行った。また、事業者団体の取組を推進するため、必要な支援を行うモデル事業を実施した。さらに、生物多様性分野での民間参画に関する情報を一元的に発信するウェブサイトについては、リニューアルを行い、閲覧者にとって分かりやすいように再構成を行った。

平成28年度は、生物多様性民間参画ガイドラインの改定に向けた検討に着手した。【環境省】

農林水産省では、農林水産省生物多様性戦略（平成24年2月改定）において、消費者が日常の行為を通じて生物多様性について理解する機会を持つことが期待される「生きものマーク」の取組を推進していくこととしており、「生きものマークガイドブック」を利用し、農林水産業と生物多様性の関係について10回のイベント（平成27年度は5回、平成28年度は5回開催）等の機会を活用して国民理解を図った。【農林水産省】

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なソフトウェアを作成・提供する。【農林水産省】

<平成27年度～平成28年度の実績>

有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物の拡大に向けたビジネス環境の整備を推進するため、生産者、実需、学術、行政等の関係者が情報交換を行う場として、オーガニック・エコ農と食のネットワークを設立（平成28年7月）するとともに、有機農業や環境保全型農業に対する国民の理解を深めるための環境保全型農業推進コンクールを実施した（表彰式：平成28年3月）。

有機農産物の生産者と実需者のマッチングフェア（平成27年9月から平成28年11月までに4回）を開催するとともに、有機農業の啓発を図るセミナー（平成27年11月から平成28年12月までに計9回）を開催した。

ウェブサイト、パンフレットを利用し、有機JAS制度に関する表示の適正化、消費者等への啓発を実施中。

有機畜産物のJAS規格の対象にだちょうを追加するなど、有機JAS規格を平成29年3月27日に改正。

生産行程管理記録作成のためのソフトウェアを作成し、ウェブサイト、講習会等を通じ普及しているところ。

有機農産物のJAS規格に適合しない肥料が流通した事案において、不適合肥料を使用した農産物の有機JASマークの除去を徹底するとともに、再発防止のため、肥料の生産業者及び有機農産物の生産者に有機JAS制度を改めて周知徹底した。また、JAS流通品に対する信頼性の確保のため、JAS法施行規則等を改正した。【農林水産省】

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>(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進</p>	<p>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</p>	<p>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】</p>	<p>消費者裁判手続特例法の施行（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】</p>			<p>制度見直しの検討</p>	<p>(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</p>
		<p>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】</p>	<p>検討会の報告書を踏まえた内閣府令の改正作業【消費者庁】</p>	<p>検討会の報告書を踏まえた法改正作業の実施（独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律案）【消費者庁】</p>			
		<p>(KPI の現状) (イ) 適格消費者団体の認知度：平成 29 年度測定予定（平成 28 年度の特定適格消費者団体の認知度については計測中） (ロ) 消費者団体訴訟制度の認知度：平成 29 年度測定予定（平成 28 年度の消費者団体訴訟制度（被害回復制度）の認知度については計測中） (ハ) 事業者が現実に弁済した総額：0 円 (ニ) 納付された課徴金の額：0 円、消費者に返金された額の合計額：0 円 KPI (ハ) については、消費者裁判手続特例法に基づく訴訟は平成 28 年 10 月以降に生じた事案が対象になるところ、まだ訴訟提起がされていないため 0 円となっている。</p>					
	<p>製造物責任法に関する裁判例の収集・分析</p>	<p>論点別に裁判例を抽出・整理・公表【消費者庁、関係省庁等】</p>	<p>裁判例の収録の拡充を図る【消費者庁、関係省庁等】</p>			<p>訴訟情報の更新回数 目標：毎年 1 回</p>	
		<p>(KPI の現状) 訴訟情報の更新回数：2 回（平成 28 年 3 月及び平成 29 年 3 月に更新）</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	消費者に関する法的トラブルの解決	< 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】					(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システムへの登録件数 (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)
		< 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】					
	(KPI の現状) (イ) 平成 28 年 4 月から平成 29 年 2 月まで(平成 29 年 3 月 1 日時点速報値) 情報提供業務コールセンターへの問合せ件数: 317,548 件(前年度: 318,520 件)(うち、多重債務を含む金銭の借入れ 41,173 件(前年度: 41,067 件))、事故情報データベースシステムへの登録件数: 4 件(平成 27 年度分) (ロ) 平成 28 年 4 月から平成 29 年 2 月まで(平成 29 年 3 月 9 日時点速報値) 民事法律扶助業務(多重債務問題援助開始決定件数): 50,570 件(前年度: 55,117 件)、民事法律扶助業務(多重債務問題法律相談援助件数): 91,246 件(前年度: 97,949 件)						
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	
	(KPI の現状) 平成 28 年度(平成 28 年 12 月末時点) 申請件数: 125 件(前年同期: 118 件) 手続終了件数: 125 件(前年同期: 110 件)						
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】					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】						
	(KPI の現状) 平成 28 年度上半期 苦情処理手続の処理件数: 4,195 件(前年度: 8,080 件) 紛争解決手続の処理件数: 643 件(前年度: 1,036 件)						

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）
		(K P I の現状) 平成 28 年度（平成 29 年 2 月末時点） 苦情処理手続：6 件（前年同期：16 件） 紛争解決手続：8 件（前年同期：19 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】						
		(K P I 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) 札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市で 7 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
		(K P I の現状) 平成 29 年 3 月末時点までの累計 被害者への返金額：134 億円（前年度末までの累計：115 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) 平成28年12月末時点</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：9万人（前年度同期：12万人）</p> <p>(ロ) 多重債務に関する消費生活相談の件数・内容：15,028件（前年度同期17,253件（前年度同期：29,146件））</p>						
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	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【厚生労働省】</p> <p>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) 平成27年</p> <p>自殺死亡率（人口10万人当たりの自殺者数）：18.5（前年：19.5）</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、平成27年度中に政令・内閣府令・ガイドラインの検討・公布等を行い、制度の周知・広報と併せて円滑な施行に向けた取組を積極的に行うとともに、平成28年6月に取りまとめられた「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」報告書を踏まえて、所要の検討を行うとともに、平成28年9月に必要な内閣府令の改正作業を行うとともに、第193回国会において必要な法改正作業を行う。

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～平成28年度の実績>

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月から開催し、平成28年6月に取りまとめられた検討会の報告書を踏まえて、所要の検討を行い、平成28年9月に必要な内閣府令の改正作業を行った。また、特定適格消費者団体による仮差押えを国民生活センターがバックアップする仕組みを整備するため第193回国会に「独立行政法人国民生活センター法等の一部を改正する法律案」（平成29年3月3日閣議決定。）を提出した。【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～平成28年度の実績>

平成27年1月から同年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月に消費者庁ウェブサイトの訴訟情報を更新した。平成29年3月に製造物責任法に関する裁判例を論点別に公表し、また、訴訟情報の更新を行った。【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、問合せ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経済的に余裕のな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～平成28年度の実績>

コールセンター問合せ件数は317,548件（前年度：318,520件）（うち、多重債務問題を含む金銭の借入れ41,173件（前年度：41,067件））（平成28年4月から平成29年2月まで、平成29年3月1日時点速報値）、民事法律扶助業務については、多重債務問題援助開始決定件数は50,570件（前年度：55,117件）、多重債務問題法律相談援助件数は91,246件（前年度：97,949件）（平成28年4月から平成29年2月まで、平成29年3月9日時点速報値）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～平成28年度の実績>

平成28年度（平成28年4月から12月まで）は、125件の和解の仲介手続が終了し、このうち72件について和解が成立した。手続が終了した119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125件の和解仲介等手続の申請を受け付けた（前年同期：和解仲介手続終了：118件、和解成立：70件、結果概要公表：105件、申請：110件）。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。【消費者庁】

金融ADR制度の円滑な運営

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～平成28年度の実績>

平成28年度は、金融トラブル連絡調整協議会を2回開催した（前年度：2回）。

平成28年度上半期の苦情処理手続の処理件数は4,195件（前年度：3,824件）、紛争解決手続の処理件数は643件（前年度：473件）であった。【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～平成28年度の実績>

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】

<平成27年度～平成28年度の実績>

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29年1月から同年3月にかけて札幌市、仙台市、東京都、名古屋市、大阪市、福岡市で7回（東京都2回）研修会を開催した（前年度8回開催）。【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～平成28年度の実績>

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。平成28年度においては、前年度と同様な取組に加え、政府広報TV番組（平成28年9月）等による更なる周知を行った。【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～平成28年度の実績>

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（前年：2回）するとともに、多重債務者相談強化キャンペーン2016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28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。【厚生労働省】

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成27年度は、自殺対策白書を作成するとともに（6月）、全国自殺対策主管課長等会議（9月）、自殺対策官民連携協働会議（9月）、自殺対策官民連携協働ブロック会議（11月）を開催した。さらに、自殺予防週間（9月10日から16日まで）、自殺対策強化月間（3月）、地域自殺対策緊急強化事業を実施した。【内閣府】

平成28年度は、自殺対策白書を作成するとともに（5月）、全国自殺対策主管課長等会議（6月）、新たな自殺総合対策大綱の在り方に関する検討会（12月）を開催した。さらに、自殺予防週間（9月10日から16日まで）、地域自殺対策緊急強化事業を実施している。【厚生労働省】

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						「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
		(KPIの現状) 「青少年インターネット環境の整備等に関する検討会」において、関係省庁からの報告により、「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を把握した。					
	個人情報保護法制の周知（個人情報保護法改正前） 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						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）
		(KPIの現状) 平成27年9月から同年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%					

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（個人情報保護法改正後の個人情報の周知を含む。）</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・規則等の作成や個人情報保護法の周知・啓発を含めた施策を実施【個人情報保護委員会、関係省庁等】</p>	<p>改正法の施行に向けて、法令等の周知・啓発を含めた各種施策の実施【個人情報保護委員会、関係省庁等】</p>	<p>改正個人情報保護法の平成 29 年 5 月の全面施行を受けて、個人の権利利益の保護を図りつつデータ流通の円滑化を図るため、法律・政令・規則・ガイドライン等の周知・啓発を含めた各種施策の実施【個人情報保護委員会】</p>		<p>法案の施行に向けた施策の実施状況</p>
			<p>(KPI の現状)</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 29 年 5 月の改正個人情報保護法の全面施行に向けて、平成 28 年 10 月以降順次、同法に基づく政令・規則等が公布された。 個人情報保護法の説明会において改正法及び改正法に基づく政令・規則等の説明も行った。 				
	<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>	<p>・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（改組前の特定個人情報保護委員会を含む。）、関係省庁等】</p>				<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) 平成 28 年度</p> <ul style="list-style-type: none"> マイナンバー制度に関する説明会開催：160 回（前年度：309 回） 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） テレビCM：平成 28 年 4 月から 5 月までに全国 93 局（前年度：304 局） 新聞広告：2 回（平成 28 年 4 月、11 月）（前年度：8 回） ガイドライン等説明会実績：128 回（前年度：317 回） 					

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～平成28年度の実績>

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。

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、「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、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着実に推進中。

「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」の施行状況の把握のために必要なデータ収集を目的として、青少年のインターネット利用環境実態調査を実施中。【内閣府】

個人情報保護法制の周知（個人情報保護法改正前）

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（平成27年12月まで）。【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（個人情報保護法改正後の個人情報保護法制の周知を含む。）

改正個人情報保護法を平成29年5月に全面施行し、個人の権利利益の保護を図り

つつデータ流通の円滑化を図るため、法律・政令・規則・ガイドライン等の周知・啓発を含めた各種施策を実施する。【個人情報保護委員会、関係省庁等】【個人情報保護委員会、関係省庁等】

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成27年9月に個人情報保護法等改正法案が成立した（内閣官房、内閣府、消費者庁及び財務省共同請議）。

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】

個人情報保護委員会組織令が平成28年1月1日から施行されるなど、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、平成29年5月の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・規則等が公布された。【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、個人情報保護委員会】

個人情報保護法の改正案の検討に協力するとともに、中小企業者向け改正個人情報保護法及びマイナンバー制度説明会を全国100か所にて開催した。【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た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～平成28年度の実績>

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ったり、テレビCMや新聞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。具体的には、都道府県・指定都市・市区町村、民間事業者等を対象にしたマイナンバー制度等説明会を開催している（平成29年3月末時点で469回）。【内閣府】

全国各地においてガイドライン等に関する説明会を開催している（平成29年3月末時点で445回）。【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。）】

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						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の管轄する国・地域数
		(KPIの現状) 平成28年度 ・越境消費者相談受付件数：3,457件(前年度：4,298件(平成27年6月から平成28年3月まで)) ・海外連携機関の管轄する国・地域数：新規4か国(合計22か国・地域)(前年同期：18か国・地域)					
在留外国人の相談に対する体制の強化						(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 (ロ) 国民生活センターにおける在留外国人からの相談体制の整備状況	
	(KPIの現状) (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。35都道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28年12月現在)。 (ロ) 国民生活センターにおける在留外国人からの相談体制の整備に係る必要な調査等について検討し、相談体制の整備の検討材料とするため、電話通訳サービス会社等に運用面や費用面等についてヒアリングを行った。						
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、政策対話等の実施状況	
	(KPIの現状) 平成28年7月に日中韓消費者政策協議会に参加し、意見交換等を行った。						

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28年8月に、ベトナム競争庁(VCA)職員が来日し、消費者庁から日本の消費者政策の紹介等の研修を行った。					
	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
(KPIの現状) 第91回・第92回OECD消費者政策委員会、第12回・第13回OECD製品安全作業部会に参加。また、平成28年6月のOECDデジタル経済に関する閣僚級会合に参加。							
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	
	(KPIの現状) 平成28年4月、9月にICPENの本会合に出席。ICPENが推奨する「詐欺防止月間」(平成28年5月)、「インターネット・スウィープ」(平成28年9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～平成28年度の実績>

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付を開始した。平成28年度は、12月末までに3,457件（前年度：4,298件（平成27年6月から平成28年3月まで））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、特に平成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。

国民生活センター越境消費者センター（CCJ）は、平成27年度においては2機関（ロシア及び韓国）と、平成28年度においては4機関（タイ、フィリピン、英国及びマレーシア）と新たに正式提携し、提携機関は合計で12機関、管轄する国・地域数は合計で22か国・地域となった（前年同期：8機関、18か国・地域）。さらに、平成27年11月には豪州、同年12月にはタイ及びフィリピン、平成28年10月にはニュージーランド、同年11月には英国、平成29年1月にはインド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体制について、調査結果を踏まえた必要な措置を実施する。【消費者庁】

<平成27年度～平成28年度の実績>

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、都道府県への聴き取りの結果、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体制の整備に係る必要な調査等について検討し、相談体制の整備の検討材料とするため、電話通訳サービス会社等に運用面や費用面等についてヒアリングを行った。

なお、全国の消費生活センターから解決困難な案件の相談が寄せられる「経由相談」において、情報通信関係での在留外国人の消費者トラブルが複数寄せられたため、問題点を整理し、事業者等にもヒアリングを行い、解決方法等を各地消費生活センターにフィードバックした。

国民生活センターに直接寄せられた在留外国人からの相談は、平成28年度は、4月から12月までに11件（前年度：11件）あった。【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～平成28年度の実績>

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、平成28年7月に日中韓消費者政策協議会に参加し、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～平成28年度の実績>

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。平成28年8月には、ベトナム競争庁（VCA）職員が来日し、消費者庁から日本の消費者政策の紹介等の研修を行った。【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～平成28年度の実績>

平成27年度及び平成28年度は、年2回開催されたOECD消費者政策委員会及びOECD製品安全作業部会にそれぞれ参加した。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）の一端を担っており、製品安全作業部会については、平成28年1月から議長を務め、同年11月に再選された。平成28年6月には、同議長がメキシコで開催されたOECDデジタル経済に関する閣僚級会合に参加した。【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～平成28年度の実績>

平成27年4月、同年10月及び平成28年4月、同年9月にI C P E Nの本会合に出席した。また、平成27年5月及び平成28年5月にI C P E Nが推奨する「詐欺防止月間」、平成27年11月及び平成28年9月に「インターネット・スウィープ」を実施した。【消費者庁】

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) ・実証に基づいた政策の分析・研究機能をベースとした新しい消費者行政の発展の拠点として、徳島県に「消費者行政新未来創造オフィス」を平成29年度に開設するため、予算要求、機構定員要求を実施。 ・平成28年8月に平成27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に関し、平成28年度から設置された国際室において業務を開始。また、庁内他課国際担当者と連携して国際会議に参加。					
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2件、提言1件、意見表明8件、報告書2件の公表及び建議2件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を推進【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取組を推進【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ター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) より多くの高齢者・障害者に対する消費生活センターの周知及び円滑な相談対応を図るための方策について検討 (ロ) ・障害者からの消費生活相談に対する体制の整備として、障害者からの消費生活相談の受付状況を把握(平成28年度50件(平成28年4月から同年12月まで)(前年度:58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」のデジター版を作成・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】					(イ) 相談支援の実施状況 (ロ) 消費者相談110番の実施状況
		国民生活センター及び消費生活センターによる消費者相談110番について、被害状況等に鑑みてテーマ等を検討し、実施する。【消費者庁】					
		(KPI の現状) 平成28年度(平成28年12月末時点) (イ) 相談支援の実施状況 ・相談受付件数: 10,205件(経由相談件数: 5,496件、平日バックアップ相談件数: 2,582件、お昼の消費生活相談件数: 2,127件)(同期間のP I O - N E T登録分)(前年同期の相談受付件数: 9,784件(経由相談は5,155件、平日バックアップ相談は2,478件、お昼の消費生活相談は2,151件)) ・越境消費者相談受付件数: 3,457件(前年度4,298件(平成27年6月から平成28年3月まで)) (ロ) 消費者相談110番の実施状況(平成28年9月15日、16日に実施) 消費者相談110番の受付件数: 95件(前年度: 12件(平成27年9月10日、11日に実施))					

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	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28年12月)し、消費者政策における取組等の状況報告や意見交換を行った。					
	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
		(KPIの現状) 平成28年度 昇任時相談窓口等体験研修に27府省等から73人が参加した。参加者アンケート回答者の97.3%が本研修は今後の業務遂行に「有益」と回答した(前年度:94.2%)。今後継続して実施予定。					
	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
		(KPIの現状) 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。					

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～平成28年度の実績>

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。

「政府関係機関の地方移転にかかる今後の取組について(平成28年9月1日まち・ひと・しごと創生本部決定)」において、実証に基づいた政策の分析・研究機能をベースとした新しい消費者行政の発展の拠点として、徳島県に「消費者行政新未来創造オフィス」を平成29年度に開設することとされており、関連する予算要求、機構定員要求を実施した。

また、消費者庁政策評価基本計画に従い、毎年8月に前年度の消費者庁の政策を評価した上で政策評価書を公表した。それぞれ、政策評価の結果を踏まえ、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た。【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～平成28年度の実績>

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、定員を新規増員した。平成28年度には、庁内他課国際担当者と連携して国際会議に参加した。【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～平成28年度の実績>

消費者委員会では、平成28年度に1名の定員増を実施するとともに、消費者委員会において、「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議」(平成29年1月31日)の公表、「教育・保育施設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）、「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」（平成 28 年 4 月 12 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・障害消費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に対する取組を推進する。また、国民生活センターのウェブサイトにおける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実施する。【消費者庁】

<平成 27 年度～平成 28 年度の実績>

平成 27 年度に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い、「高齢消費者・障害消費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、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に対する体制整備として、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（平成 28 年度 50 件(平成 28 年 4 月から同年 12 月まで)、平成 27 年度 58 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は、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ほか、「くらしの豆知識」については 2017 年版をカラーユニバーサルデザインに配慮して作成するとともに、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。

国民生活センター及び消費生活センターによる消費者相談 110 番について、被害状況等に鑑みてテーマ等を検討し、実施する。【消費者庁】

<平成 27 年度～平成 28 年度の実績>

平成 28 年度（平成 28 年 4 月から同年 12 月まで）は、経由相談を 5,496 件、平日バックアップ相談を 2,582 件、お昼の消費生活相談を 2,127 件受付けた（平成 28 年 4 月から同年 12 月までの P I O

- N E T登録分) (前年同期: 経由相談は5,155件、平日バックアップ相談は2,478件、お昼の消費生活相談は2,151件)。

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12月までに3,457件(前年度4,298件)の相談を受け、海外提携機関10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。そのうち1件について、ウェブサイトで公表した。

さらに、国民生活センターにおいて、平成28年9月15日及び16日に「アクティブシニアのトラブル増加! 60歳以上の消費者トラブル110番」を実施し、95件の相談を受け、その結果を公表した(平成27年度は、9月10日から11日まで「ねらわれてます! 高齢者 悪質商法110番」を実施し、12件の相談を受け、その結果を公表した。)。【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～平成28年度の実績>

消費者政策担当課長会議を開催(平成27年9月、平成28年12月)し、消費者政策における取組等の状況報告や意見交換を行った。【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～平成28年度の実績>

34府省等から延べ147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95.8%が本研修は今後の業務遂行に「有益」であると回答した。【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～平成28年度の実績>

各窓口で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	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
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/

主な相談等窓口	役割	所管省庁等	電話番号等
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/
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

主な相談等窓口	役割	所管省庁等	電話番号等
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/useful/hotline1.html
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

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（平成 28 年 4 月 1 日時点）。

- ・メール、FAX の両方：448
- ・メールのみ：57
- ・FAX のみ：46

なお、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。

（参考）

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

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
<p>(2) 地方における体制整備</p>	<p>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</p>	<p>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】</p>					<p>(イ) 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 (ロ) 平成30年度以降の地方消費者行政の支援の在り方の検討状況</p>
		<p>雇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】</p>					
		<p>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】</p> <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】 					
		<p>消費生活相談員資格試験制度の周知【消費者庁】</p> <p>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】</p>					
		<p>平成30年度以降の地方消費者行政充実・強化に向けた今後の支援の在り方等について検討【消費者庁】</p>					
		<p>(KPIの現状) (イ) 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（160頁）。 (ロ) 平成29年2月に「地方消費者行政の充実・強化に向けた今後の支援のあり方等に関する検討会」を立ち上げ。</p>					
	<p>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）</p>	<p>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】</p> <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（先進事例の収集・共有等） ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援（先進事例の収集・共有等）【消費者庁、関係省庁等】 					<p>消費者安全確保地域協議会の設置団体数（都道府県、市区町村）</p>
		<p>(KPIの現状) 平成29年1月末時点 消費者安全確保地域協議会の設置団体数：3道県、27市区町村</p>					

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) 平成28年度 ・都道府県等消費者行政担当課長会議を実施(平成28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) 平成28年度 消費者庁所管法令執行担当者研修を年2回実施(平成28年5月は327人、同年10月は110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3桁化とその周知状況
		「消費者ホットライン」の周知【消費者庁、関係省庁等】					
(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)。 ・消費者庁ウェブサイトへの掲載、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9月から同年11月にかけて、消費者行政ブロック会議(全6ブロック)において、都道府県等に周知要請を行った。					

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 (ロ) 年間運用経費の削減度合い
			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) (イ) ・ P I O - N E T 2015稼働前 (平成27年 4 月 1 日から同年 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稼働後の平均登録日数 平成 28 年 4 月 1 日から 11 月 30 日まで : 6.8 日 (平成 27 年 9 月 28 日から平成 28 年 3 月 31 日まで : 9.0 日) (ロ) 年間運用経費の削減度合 ・ 平成 27 年度は 25,575 千円削減 (最適化計画効果指標では 704 千円削減を目標として設定) ・ 平成 28 年度は 84,775 千円削減 (最適化計画効果指標では平成 28 年度以降 22,401 千円削減を目標として設定)					
	国民生活センター相模原事務所研修施設及び「消費者行政新未来創造オフィス」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	
		「消費者行政新未来創造オフィス」における、主として関西、中国・四国地域の対象者を中心とした研修及び徳島県独自の研修の実施【消費者庁】					
		(KPIの現状) 平成 28 年度 ・ 研修コース数 : 71 コース (うち企業職員研修 3 コース) (実施コース数内訳、平成 28 年 4 月から 12 月まで) ・ 消費者行政職員研修 : 13 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 : 16 コース ・ 消費生活サポーター研修 : 3 コース ・ 企業職員研修 : 3 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月に施行されたことを踏まえ、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、消費者安全確保地域協議会の設置、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。消費者安全確保地域協議会については、その設置促進に資するよう、地方公共団体における先進事例の収集・共有等に取り組む。

地方消費者行政推進交付金等を活用した地方公共団体に対する支援が平成29年度末に一つの区切りを迎えることを踏まえ、平成30年度以降の地方消費者行政の充実・強化に向けた支援の在り方等について検討を行う。【消費者庁】

<平成27年度～平成28年度の実績>

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。

平成29年2月に、「地方消費者行政の充実・強化に向けた今後の支援のあり方等に関する検討会」を立ち上げ、検討を開始した。【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設置済み自治体(人口5万人以上):

(達成状況) 21市区町(平成28年12月現在)

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)

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、地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進に向け、引き続き地方公共団体等への説明の機会を設けるとともに、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。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、全県的に消費者安全確保地域協議会

を設置することを表明している徳島県内の事例を含め、先進事例の収集・共有等に取り組むことで、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～平成28年度の実績>

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の内容や、消費者安全確保地域協議会設置済み自治体における取組の例等について、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した。また、平成28年1月に、「地域における見守りネットワーク構築に向けた取組事例」を公表し、各地方公共団体において、地域の実情に応じた見守りネットワークが構築できるよう、消費者安全確保地域協議会や消費生活協力員・消費生活協力団体に係る様々な先進事例を収集し、平成29年4月中に事例集の公表を予定している。【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、毎年9月から11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～平成28年度の実績>

平成27年4月、平成28年4月に都道府県等消費者行政担当課長会議、平成27年及び平成28年の9月から11月までに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、「消費者庁所管法令執行担当者研修」を実施する。【消費者庁】

<平成27年度～平成28年度の実績>

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。平成28年5月10日及び11日、延べ327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。平成28年10月4日から10月7日まで、延べ110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7月から「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～平成28年度の実績>

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】

<平成27年度～平成28年度の実績>

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。

平成28年9月から同年11月にかけて、消費者行政ブロック会議（全6ブロック）において、都道府県等に要請した。【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～平成28年度の実績>

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。

PIO-NE T2015の運用開始後は、利用者からの要望を踏まえたシステム改善を適時適切に行い、システムの使い勝手及び有用性向上を図った。また、PIO-NE Tへの平均登録日数短縮のため、毎年度開催している都道府県・政令市の消費者行政担当課及び消費生活センター担当者が参加する会議において、相談データ早期登録の重要性を説明するとともに、早期登録を実現している地方公共団体の成功例を共有し、各地方公共団体での早期登録に向けた取組を促した。その結果、平成28年度（平成28年4月1日以降受付、11月30日までの登録データ）の平均登録日数は6.8日となった（平成27年度（平成27年9月28日以降受付、平成28年3月31日までの登録データ）の平均登録日数は9.0日）。【消費者庁】

国民生活センター相模原事務所研修施設及び「消費者行政新未来創造オフィス」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。

「消費者行政新未来創造オフィス」において、主として関西、中国・四国地域の対象者中心とした研修や、徳島県独自の研修を実施する。【消費者庁】

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成27年度は、相模原事務所研修施設を平成27年5月1日から再開し、平成28年3月までに企業職員研修10コースを含む73コースの研修を実施した。平成28年度は、12月までに企業職員研修3コースを含む71コースの研修を実施した。【消費者庁】

(別表1)

特定商取引法の適用除外とされた法律の行政処分等の執行実績
(平成26年度から平成28年度上半期まで)

違反類型ごとの件数について、整理が困難な場合は、行政処分等の種別とその件数のみを記載している。なお、違反類型間の件数は重複している場合がある。

1 弁護士法（法務省）

平成26年		平成27年		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	101	懲戒処分	97	懲戒処分	114

本処分件数は、日本弁護士連合会ウェブサイトに掲載されているものであり、集計期間は暦年である。また、違反行為ごとの件数については、整理していない。

2 金融商品取引法（金融庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型	
業務改善命令	18	業務改善命令	19	業務改善命令	15
法令違反	17	法令違反	16	法令違反	15
親会社の破綻	1	業務改善命令発動要件に該当	3	-	
-		登録拒否要件に該当	1		
資産の国内保有命令	2	資産の国内保有命令	-	資産の国内保有命令	-
親会社の破綻	2			-	
業務停止命令	8	業務停止命令	4	業務停止命令	2
法令違反	8	法令違反	4	法令違反	2
登録取消	5	登録取消	6	登録取消	6
法令違反	5	法令違反	2	法令違反	5
-		登録取消要件に該当	4	登録取消要件に該当	1
		登録拒否要件に該当	1	-	
課徴金納付命令決定等	44	課徴金納付命令決定等	47	課徴金納付命令決定等	18
不公正取引	35	不公正取引	43	不公正取引	14
開示書類の虚偽記載等	9	開示書類の虚偽記載等	4	開示書類の虚偽記載等	4
犯則事件の告発	6	犯則事件の告発	8	犯則事件の告発	3
有価証券報告書等の虚偽記載等	2	有価証券報告書等の虚偽記載等	3	相場操縦・相場固定	2
風説の流布・偽計	1	風説の流布・偽計	2	インサイダー取引	1
相場操縦・相場固定	2	相場操縦・相場固定	1	-	
インサイダー取引	1	インサイダー取引	2		
無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	6	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	3	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	1
無登録営業	6	無登録営業	2	無登録営業	1
-		虚偽告知等	1	-	

3 宅地建物取引業法（国土交通省、消費者庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型	
国土交通省		国土交通省		国土交通省	
免許取消	141	免許取消	137	未集計	
事務所不確知	78	事務所不確知	88		
免許の基準違反	25	免許の基準違反	20		
社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	24	営業保証金の未供託	12		
その他	14	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	12		
		その他	5		
業務停止	74	業務停止	63		
社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	48	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	37		
重要事項説明違反	8	重要事項説明違反	9		
取引主任者の不設置	6	媒介契約違反	4		
その他	12	その他	13		
指示	34	指示	27		
重要事項説明違反	11	取引士の不設置	6		
取引主任者の不設置	9	重要事項説明違反	6		
限度額を超える報酬の受領	3	媒介契約違反	2		
その他	11	契約書の不交付	2		
		その他	11		

4 旅行業法（観光庁、消費者庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型	
観光庁		観光庁		観光庁	
執行実績なし		業務停止	1	執行実績なし	
		運送機関に関する事項の未確認	1		
		旅程管理措置の不実施	1		

5 軌道法（国土交通省）

執行実績なし

6 無尽業法（金融庁）

執行実績なし

7 金融機関の信託業務の兼営等に関する法律（金融庁）

執行実績なし

8 農業協同組合法（農林水産省、金融庁）

執行実績なし

9 公認会計士法（金融庁）

平成26年度	平成27年度	平成28年度上半期
--------	--------	-----------

処分内容等 違反類型	件数	処分内容等 違反類型	件数	処分内容等 違反類型	件数
戒告	1	戒告	26	戒告	-
競業禁止規定違反	1	継続的専門研修の不履 行	25		
-		過失による虚偽証明	1		
業務改善命令	3	業務改善命令	4	業務改善命令	2
著しく不当な業務運営	3	著しく不当な業務運営	4	著しく不当な業務運営	2
業務（一部）停止	8	業務（一部）停止	20	業務（一部）停止	-
信用失墜行為	5	過失による虚偽証明	10		
著しく不当な業務運営	2	信用失墜行為	7		
過失による虚偽証明	1	著しく不当な業務運営	3		
課徴金納付命令決定	-	課徴金納付命令決定	1	課徴金納付命令決定	-
		過失による虚偽証明	1		

10 水産業協同組合法（農林水産省、金融庁）

執行実績なし

11 中小企業等協同組合法（経済産業省、国土交通省、財務省、金融庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等 違反類型	件数	処分内容等 違反類型	件数	処分内容等 違反類型	件数
国土交通省		国土交通省		国土交通省	
立入検査	10	立入検査	7	立入検査	1
共済事業定期検査	9	共済事業定期検査	7	法令違反の疑いによる 立入検査	1
法理違反の疑いによる 立入検査	1	-		-	
報告徴収	-	報告徴収	1	報告徴収	2
		破産組合の状況確認	1	法令違反の疑いによる 報告徴収	2
業務改善命令等（法第106 条の2第2項）	1	業務改善命令等（法第106 条の2第2項）	1	-	
休眠組合整理による解 散命令	1	休眠組合整理による解 散命令	1		

件数は、国土交通省本省及び地方支分局の合計

12 協同組合による金融事業に関する法律（金融庁）

執行実績なし

13 海上運送法（国土交通省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
安全確保命令	1	安全確保命令	4	安全確保命令	2
安全確保指導	16	安全確保指導	26	安全確保指導	7

平成28年度は第3四半期まで

14 放送法（総務省）

執行実績なし

15 司法書士法（法務省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	39	懲戒処分	53	懲戒処分	30

16 土地家屋調査士法（法務省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	22	懲戒処分	20	懲戒処分	22

17 商品先物取引法（農林水産省、経済産業省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型	
農林水産省、経済産業省		農林水産省、経済産業省		農林水産省、経済産業省	
業務停止命令		業務停止命令	2	業務停止命令	
-		断定的判断の提供	2	-	
		再勧誘の禁止	2		
		不招請勧誘の禁止	1		
		取引後の損失補てん・利益提供の禁止	1		
		虚偽の告知	1		
		迷惑勧誘	1		
		告知義務・意思確認義務違反	1		
		両建て勧誘の禁止	1		
		仕切り拒否	1		
		重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1		
		適合性の原則違反	1		
業務改善命令	1	業務改善命令	3	業務改善命令	1
一任売買	1	断定的判断の提供	2	仕切り拒否	1
両建て勧誘の禁止	1	再勧誘の禁止	2	受託契約準則の準拠義務違反	1
仕切り拒否	1	不招請勧誘の禁止	1	-	
-		取引後の損失補てん・利益提供の禁止	2		
		虚偽の告知	1		
		迷惑勧誘	1		
		告知義務・意思確認義務違反	1		
		両建て勧誘の禁止	1		
		仕切り拒否	1		
		重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1		
		適合性の原則違反	1		
		商品取引責任準備金の不適切な使用	1		
		仲介業者の管理体制が不十分	1		
		仲介業者の商品取引事故時損失補てん措置不適切	1		

18 行政書士法（総務省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	14	懲戒処分	14	平成29年度調査予定	

特定商取引法の違反類型に関する懲戒処分等の件数のみ。

19 道路運送法（国土交通省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
<乗合旅客> 車両の使用停止	55	<乗合旅客> 車両の使用停止	45	未集計	
<乗合旅客> 勧告・警告等	70	<乗合旅客> 勧告・警告等	50		
<貸切旅客> 車両の使用停止	178	<貸切旅客> 車両の使用停止	138		
<貸切旅客> 勧告・警告等	122	<貸切旅客> 勧告・警告等	148		
<乗用旅客> 車両の使用停止	275	<乗用旅客> 車両の使用停止	378		
<乗用旅客> 勧告・警告等	576	<乗用旅客> 勧告・警告等	482		

20 道路運送車両法（国土交通省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
自動車分解整備事業者等の行政処分等	300	自動車分解整備事業者等の行政処分等	357	自動車分解整備事業者等の行政処分等	約120

21 税理士法（財務省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型	
懲戒処分	59	懲戒処分	41	懲戒処分	18
第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	10	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	7	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	5
第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）、第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	1	第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	3	第46条該当（一般の懲戒）	11
第46条該当（一般の懲戒）	40	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	1	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	2
第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	5	第46条該当（一般の懲戒）	28	-	
第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	2	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	2	-	
第48条の20第1項該当（税理士法人の懲戒）	1	-		-	

22 信用金庫法（金融庁）
執行実績なし

23 内航海運業法（国土交通省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
安全確保命令	-	安全確保命令	2	安全確保命令	-
安全確保指導	1	安全確保指導	3	安全確保指導	1

平成28年度は第3四半期まで

24 長期信用銀行法（金融庁）
執行実績なし

25 航空法（国土交通省）
執行実績なし

26 労働金庫法（厚生労働省、金融庁）
執行実績なし

27 倉庫業法（国土交通省）
執行実績なし

28 国民年金法（厚生労働省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
監査実施数	18	監査実施数	18	未集計	

地方厚生（支）局が実施したもので、単位は基金

29 割賦販売法（経済産業省、消費者庁）
執行実績なし

30 社会保険労務士法（厚生労働省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等 違反類型	件数	処分内容等 違反類型	件数	処分内容等 違反類型	件数
懲戒処分	11	懲戒処分	3	懲戒処分	1
申請書等の虚偽作成	6	申請書等の虚偽作成	2	申請書等の虚偽作成	1
他の法令違反	3	不適切な情報発信	1	-	
業務懈怠	2	-			

31 積立式宅地建物販売業法（国土交通省）
執行実績なし

32 銀行法（金融庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等 違反類型	件数	処分内容等 違反類型	件数	処分内容等 違反類型	件数
業務改善	1	業務改善	2	執行実績なし	
内部管理態勢の不備	1	内部管理態勢の不備	2		
業務停止	1	業務停止	1	執行実績なし	
内部管理態勢の不備	1	内部管理態勢の不備	1		

免許取消等については、該当なし。

33 貸金業法（金融庁、消費者庁）

平成26年度	平成27年度	平成28年度上半期
--------	--------	-----------

処分内容等 違反類型	件数	処分内容等 違反類型	件数	処分内容等 違反類型	件数
金融庁（都道府県）		金融庁（都道府県）		金融庁（都道府県）	
業務改善命令	4	業務改善命令	5	業務改善命令	2
変更届出書提出義務違反	1	禁止行為	1	禁止行為	1
信用情報の目的外利用	1	預金通帳等の保管等の制限違反	2	書面交付義務違反	1
書面交付義務違反	1	利息、保証料等に係る制限等違反	1	-	
信用情報の未提供	1	返済能力調査義務違反	2		
禁止行為	1	書面交付義務違反	3		
-		帳簿の備付け義務違反	1		
		標識の掲示義務違反	1		
		報告書提出義務違反	2		
業務停止	4	業務停止	7	業務停止	2
登録申請書虚偽記載	2	報告徴収命令違反	1	変更届出書提出義務違反	1
変更届出書提出義務違反	1	禁止行為	2	禁止行為	1
広告等違反	1	変更届出書提出義務違反	3	書面交付義務違反	1
信用情報の使用義務違反	1	広告等違反	2	-	
書面交付義務違反	2	帳簿の備付け義務違反	2		
預金通帳等の保管等の制限違反	1	書面交付義務違反	4		
不祥事件の届出義務違反	1	利息、保証料等に係る制限等違反	1		
禁止行為	1	返済能力調査義務違反	2		
業務運営に関する措置	1	預金通帳等の保管等の制限違反	1		
帳簿の備付け義務違反	2	標識の掲示義務違反	1		
-		登録申請書虚偽記載	1		
		公正証書に係る制限義務違反	1		
		主任者の設置義務違反	1		
登録取消	4	登録取消	4	登録取消	1
信用情報の使用義務違反	1	所在地不明	2	欠格事由	1
登録営業所等以外での営業	1	欠格事由	1	-	
主任者の設置義務違反	1	報告書提出義務違反	2		
条件等の掲示義務違反	1	検査忌避	1		
標識の掲示義務違反	1	-			
名簿の備付け義務違反	1				
帳簿の備付け義務違反	2				
禁止行為	1				
書面交付義務違反	4				
欠格事由	1				
利息に係る制限違反	1				
検査忌避	1				

34 電気通信事業法（総務省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件	処分内容等	件	処分内容等	件

違反類型	数	違反類型	数	違反類型	数
報告徴収	2	報告徴収	3	報告徴収	1
第26条違反（説明義務）	2	第26条違反（説明義務）	2	第26条の2違反（書面交付義務）	1
	-	第27条違反（苦情処理義務）	1		-
立ち入り検査	1	立ち入り検査	-	立ち入り検査	-
第26条違反（説明義務）	1				

特定商取引法の違反類型に関する懲戒処分等の件数のみ。

35 鉄道事業法（国土交通省）
執行実績なし

36 貨物自動車運送事業法（国土交通省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
許可の取消	29	許可の取消	21	未集計	
事業停止	6	事業停止	10		
車両の使用停止	1,499	車両の使用停止	1,493		
勧告・警告等	506	勧告・警告等	432		

37 貨物利用運送事業法（国土交通省）
執行実績なし

38 商品投資に係る事業の規制に関する法律（経済産業省、農林水産省、金融庁）
執行実績なし

39 不動産特定共同事業法（国土交通省、金融庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型	件数	違反類型	件数	違反類型	件数
都道府県					
指示	1	執行実績なし		執行実績なし	
契約締結書面の記載不備	1				

40 保険業法（金融庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型	件数	違反類型	件数	違反類型	件数
業務改善命令	2	執行実績なし		執行実績なし	
経営管理態勢、法令等遵守態勢等の不備	2				

41 資産の流動化に関する法律（金融庁）
執行実績なし

42 弁理士法（経済産業省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型	件数	違反類型	件数	違反類型	件数
懲戒処分	2	懲戒処分	1	懲戒処分	2
弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	1	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2
-		弁理士法第62条（会則を守る義務）違反	1	-	

43 自動車運転代行業の業務の適正化に関する法律（警察庁、国土交通省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型	
都道府県公安委員会		都道府県公安委員会		都道府県公安委員会	
営業停止	12	営業停止	6	営業停止	6
指示	54	指示	41	指示	44
変更届義務違反	27	変更届義務違反	23	変更届義務違反	21
書類備付け義務違反	11	書類備付け義務違反	9	書類備付け義務違反	13
その他	16	その他	9	その他	10
国土交通省		国土交通省（都道府県）		国土交通省（都道府県）	
指示	20	指示	10	指示	5

警察庁分の件数は、暦年集計。また、国土交通大臣（都道府県知事）から通知を受けたものを含む。

44 農林中央金庫法（農林水産省、金融庁）
執行実績なし

45 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（法務省）
執行実績なし

46 信託業法（金融庁）
執行実績なし

47 株式会社商工組合中央金庫法（経済産業省、財務省、金融庁）
執行実績なし

48 電子記録債権法（法務省、金融庁）
執行実績なし

49 資金決済に関する法律（金融庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型	
業務改善命令	1	執行実績なし		執行実績なし	
委託先管理義務違反	1				

消費者庁が所管する法律 の行政処分等の執行実績
（平成26年度から平成28年度上半期まで）

執行規定を有する法律で共管法を含む。

50 物価統制令（消費者庁）
執行実績なし

51 食品衛生法（厚生労働省、消費者庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
厚生労働省（本省）		厚生労働省（本省）		厚生労働省（本省）	
検査命令	58,727	検査命令	58,874	検査命令	27,641
モニタリング検査	96,580	モニタリング検査	97,187	モニタリング検査	58,416
厚生労働省（都道府県）		厚生労働省（都道府県）		厚生労働省（都道府県）	
収去	173,869	収去	162,656	未集計	
営業許可施設数（新規）	262,920	営業許可施設数（新規）	265,197		
営業許可施設数	274,467	営業許可施設数	284,725		

(継続)		(継続)			
営業施設総数	2,480,547	営業施設総数	2,468,352		
物品廃棄命令	24	物品廃棄命令	22		
営業禁止命令	168	営業禁止命令	140		
営業停止命令	673	営業停止命令	614		
改善命令	2	改善命令	107		
食中毒事案の報告件数	976	食中毒事案の報告件数	1,202		
消費者庁(都道府県) ¹		- ²		-	
収去	44,565				

¹国内で流通する食品の表示に関する行政検査関係。

²食品表示に関する規定は廃止され、食品表示法に規定された。

52 農林物資の規格化等に関する法律(農林水産省、消費者庁)

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
J A S 規格関係		J A S 規格関係		J A S 規格関係	
命令 ¹	3	執行実績なし		執行実績なし	
品質表示関係		-		-	
指示 ²	34				
命令 ³	1				

¹件数は、平成26年度は旧法に基づく農林水産省による法執行の実績。

²件数は、平成26年度は旧法に基づく法執行の実績で、全34件のうち14件は農林水産省及び消費者庁による実績。残り20件は都道府県による実績。

³件数は、平成26年度は旧法に基づく都道府県による法執行の実績。

⁴食品表示に関する規定は廃止され、食品表示法に規定された。

53 家庭用品品質表示法(消費者庁、経済産業省)

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
消費者庁		消費者庁		消費者庁	
指示	4	指示	7	指示	35

54 不当景品類及び不当表示防止法(消費者庁)

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
消費者庁		消費者庁		消費者庁	
措置命令	30	措置命令	13	措置命令	10
消費者庁(都道府県)		消費者庁(都道府県)		消費者庁(都道府県)	
指示	3	措置命令	3	執行実績なし	

55 生活関連物資等の買占め及び売り惜しみに対する緊急措置に関する法律(消費者庁)

執行実績なし

56 消費生活用製品安全法(消費者庁)

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	回数	処分内容等	回数	処分内容等	回数
重大製品事故の報告	892	重大製品事故の報告	885	重大製品事故の報告	349
重大製品事故の公表	114	重大製品事故の公表	112	重大製品事故の公表	56

57 有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律(厚生労働省)

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
規制基準違反事例	14	規制基準違反事例	8	未集計	

58 国民生活安定緊急措置法（消費者庁）
執行実績なし

59 特定商取引に関する法律（消費者庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
業務停止命令	16	業務停止命令	23	業務停止命令	3
指示	24	指示	11	指示	3

60 特定商品等の預託等取引契約に関する法律（消費者庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
行政指導	1	執行実績なし		執行実績なし	

行政処分実績はなし。

61 住宅の品質確保の促進等に関する法律（国土交通省、消費者庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	回数	処分内容等	回数
国土交通省		国土交通省		国土交通省	
立入検査	91	立入検査	101	立入検査	30

行政処分実績はなし。

62 健康増進法（厚生労働省、消費者庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし		勧告	1	執行実績なし	

63 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（総務省、消費者庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
総務省、消費者庁		総務省、消費者庁		総務省、消費者庁	
措置命令	7	措置命令	7	執行実績なし	

64 個人情報の保護に関する法律（内閣府）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
報告の徴収 ¹	3	助言	1	報告の徴収 ²	2
勧告 ¹	1	-		-	

¹経済産業省による実施。

²国土交通省による実施。

65 消費者安全法（消費者庁）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
重大事故の通知	1,248	重大事故の通知	1,304	重大事故の通知	629
消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1,658	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1,593	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	739
消費者事故（財産事案）の通知	9,172	消費者事故（財産事案）の通知	9,385	消費者事故（財産事案）の通知	0
消費者事故等の公表	50	消費者事故等の公表	49	消費者事故等の公表	24
注意喚起（生命身体分野）	1	注意喚起（生命身体分野）	0	注意喚起（生命身体分野）	0
注意喚起（財産分野）	10	注意喚起（財産分野）	9	注意喚起（財産分野）	6
消費者安全調査委員	4事案	消費者安全調査委員	3事案	消費者安全調査委員会	2事案

会の意見件数	11件	会の意見件数	6件	の意見件数	5件
--------	-----	--------	----	-------	----

66 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（消費者庁、農林水産省、財務省）
執行実績なし

67 消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保のための消費税の転嫁を阻害する行為の是正等に関する特別措置法（消費者庁、財務省、経済産業省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
消費者庁		消費者庁		消費者庁	
指導及び助言	170	指導及び助言	145	指導及び助言	76
財務省		財務省		財務省	
指導	2	指導	4	指導	1
経済産業省		経済産業省		経済産業省	
指導	36	指導	180	指導	6

68 食品表示法（消費者庁、財務省、農林水産省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度上半期	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
-		都道府県		都道府県	
		指示 命令	23 2	指示	7
-		消費者庁、財務省、農林水産省		消費者庁、財務省、農林水産省	
		指示	5	指示	5

商品・サービス別の消費生活相談件数

	平成 24 年度		平成 25 年度		平成 26 年度		平成 27 年度		平成 28 年度 (上半期)	
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比
商品一般	27,635	3.2%	40,770	4.3%	50,182	5.2%	40,274	4.6%	19,422	4.4%
食料品	50,481	5.9%	79,201	8.4%	44,887	4.7%	43,139	5.0%	26,949	6.1%
住居品	33,217	3.9%	39,982	4.3%	40,104	4.2%	33,813	3.9%	16,272	3.7%
光熱水品	9,049	1.1%	8,123	0.9%	8,156	0.8%	7,531	0.9%	4,172	0.9%
被服品	32,477	3.8%	45,783	4.9%	42,797	4.5%	33,280	3.8%	15,252	3.5%
保健衛生品	21,279	2.5%	25,516	2.7%	22,628	2.4%	20,854	2.4%	12,804	2.9%
教養娯楽品	66,957	7.8%	73,373	7.8%	73,123	7.6%	61,565	7.1%	30,212	6.9%
車両・乗り物	21,874	2.5%	23,438	2.5%	21,937	2.3%	20,756	2.4%	11,796	2.7%
土地・建物・設備	31,264	3.6%	31,988	3.4%	29,519	3.1%	26,052	3.0%	13,366	3.0%
他の商品	1,885	0.2%	2,343	0.2%	1,858	0.2%	1,250	0.1%	682	0.2%
商品全体	296,118	34.4%	370,517	39.4%	335,191	34.9%	288,514	33.2%	150,927	34.4%
サービス一般										
クリーニング	6,174	0.7%	6,018	0.6%	6,016	0.6%	5,430	0.6%	2,362	0.5%
レンタル・リース・貸借	47,477	5.5%	47,041	5.0%	46,770	4.9%	43,311	5.0%	23,271	5.3%
工事・建築・加工	27,826	3.2%	31,321	3.3%	29,528	3.1%	26,533	3.0%	13,819	3.1%
修理・補修	12,332	1.4%	12,625	1.3%	12,691	1.3%	11,772	1.4%	6,926	1.6%
管理・保管	2,120	0.2%	2,370	0.3%	2,566	0.3%	2,167	0.2%	1,031	0.2%
役務一般	1,781	0.2%	2,193	0.2%	4,344	0.5%	3,341	0.4%	2,003	0.5%
金融・保険サービス	114,980	13.4%	105,369	11.2%	96,757	10.1%	72,443	8.3%	34,340	7.8%
運輸・通信サービス	212,131	24.6%	217,711	23.2%	275,169	28.7%	276,122	31.7%	131,238	29.8%
教育サービス	4,645	0.5%	4,927	0.5%	5,485	0.6%	4,405	0.5%	2,332	0.5%
教養・娯楽サービス	33,190	3.9%	30,163	3.2%	27,611	2.9%	24,757	2.8%	12,830	2.9%
保健・福祉サービス	32,384	3.8%	36,466	3.9%	38,762	4.0%	36,409	4.2%	20,177	4.6%
他の役務	38,749	4.5%	41,034	4.4%	47,211	4.9%	43,415	5.0%	23,641	5.4%
内職・副業・ねずみ講	4,186	0.5%	3,687	0.4%	3,793	0.4%	4,250	0.5%	2,555	0.6%
他の行政サービス	4,078	0.5%	4,546	0.5%	5,052	0.5%	6,315	0.7%	2,759	0.6%
サービス全体	542,053	62.9%	545,471	58.0%	601,755	62.7%	560,670	64.4%	279,284	63.4%
他の相談	23,028	2.7%	24,159	2.6%	23,272	2.4%	20,827	2.4%	9,962	2.3%
計	861,199	100.0%	940,147	100.0%	960,218	100.0%	870,011	100.0%	440,173	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 12 月 31 日までの登録分)。
2. 平成 27 年度以降は経由相談を含まない。

(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	12
	1 (2)	高齢者向け住まいにおける安全の確保	14
	2 (3)	新たな食品表示制度の円滑な施行等	44
	2 (3)	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	44
	3 (1)	特定商取引法の見直し	49
	3 (1)	消費者契約法の見直し	50
	3 (1)	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	51
	3 (2)	高齢者向け住まいにおける消費者保護	60
	3 (4)	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	79
	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	79
	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	79
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	39
	2 (2)	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	40
	2 (3)	新たな食品表示制度の円滑な施行等	44
	3 (1)	特定商取引法の見直し	49
	3 (1)	消費者契約法の見直し	50
	3 (2)	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	55
	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	55
	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	56
	3 (2)	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	58
	3 (3)	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	76
	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	76
	3 (3)	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	76
	3 (3)	インターネット上の消費者トラブルへの対応	76
	3 (3)	電子商取引環境整備に資するルール整備	76
	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	80
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	81	
3 (4)	インターネットオークション詐欺の取締り	81	

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	81
	4 (2)	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	93
	4 (2)	消費者教育に使用される教材等の整備	94
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	137
	5 (2)	個人情報保護法制の周知	137
	5 (2)	パーソナルデータの利活用に関する制度改正	138
	5 (2)	マイナンバー制度の周知と適正な運用等	138
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	24
	1 (4)	輸入食品の安全性の確保	24
	3 (4)	模倣品被害の防止	81
	3 (5)	J I S規格等の国内・国際標準化政策の実施	87
	5 (3)	越境消費者トラブルへの対応の強化	141
	5 (3)	在留外国人の相談に対する体制の強化	141
	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	141
	5 (3)	東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援	142
	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	142
	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	142
	6 (1)	消費者庁における国際担当の体制強化	146
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	24
	4 (2)	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	93
	4 (2)	地域における消費者教育の推進	97
	4 (2)	倫理的消費の普及啓発	98
	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	49
	3 (1)	消費者契約法の見直し	50
	4 (1)	消費者政策の企画立案のための調査の実施	89
	4 (1)	審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	89
	4 (2)	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	93
	4 (2)	地域における消費者教育推進のための体制の整備	93
	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	93
	4 (2)	消費者教育に使用される教材等の整備	94
	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)	95
	4 (2)	学校における消費者教育の推進	95
	4 (2)	地域における消費者教育の推進	97

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	98
	4 (2)	事業者・事業者団体による消費者教育	99
	4 (2)	倫理的消費の普及啓発	98
	4 (2)	各種リサイクル法の普及啓発	99
	4 (2)	食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進	100
	4 (2)	食育の推進	101
	4 (5)	低炭素社会作りに向けた国民運動の推進	122
	4 (5)	循環型社会形成に向けた情報提供事業	122
	4 (5)	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	123
	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	123
	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	124
	5 (2)	個人情報保護法制の周知	137
	6 (2)	消費生活相談情報の活用	158