

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	KPI
(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	①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	<p>「基本的計画」の見直し【内閣府、関係省庁等】</p> <p>基本的計画に基づく、青少年のインターネット利用環境整備のための施策の総合的かつ効果的な推進【内閣府、関係省庁等】</p>					<p>「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画」に基づく施策の実施状況</p>
		<p>「基本的計画」の見直し【内閣府、関係省庁等】</p>					
<p>(KPIの現状)</p> <p>「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。</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>②個人情報保護法制の周知（個人情報保護法改正前）</p> <p>※平成28年以降は、「③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</p>	<p>説明会の開催、広報資料の作成等による周知・啓発【消費者庁】</p>					<p>個人情報保護法に関する説明会の開催状況（開催場所、参加者数、肯定的評価の割合）</p>
		<p>(KPIの現状)</p> <p>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%</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
(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	③ 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。）	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】	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制の周知・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】	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】	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】		法案の施行に向けた施策の実施状況
		<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。(平成28年度：192回) 					
	④ マイナンバー制度の周知と適正な運用等	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	<ul style="list-style-type: none"> マイナンバー制度の円滑な導入・定着のための周知・広報活動 特定個人情報の適正な取扱いを確保するためのガイドライン等の保護措置の周知・啓発、行政機関等が実施する特定個人情報保護評価制度の推進【内閣府、個人情報保護委員会（改組前の特定個人情報保護委員会を含む。）、関係省庁等】 				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>(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（平成27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（平成27年度：304局） 新聞広告：2回（平成28年4月、11月）（平成27年度：8回） ガイドライン等説明会実績：128回（平成27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

① 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】

② 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】

③ 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】

<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整備された。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。（平成28年度：192回）【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】

④ 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。）、総務省、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	①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：4,473 件（平成 27 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）					
②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。						
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						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	④ 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。					
	⑤ 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					
(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。							
⑥ 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

① 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4,473件（平成27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（平成27年度：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】

② 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12件（平成27年度：11件）あった。【消費者庁】

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

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】

④ 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月にもベトナムに赴き、プロジェクトで支援しているベトナム消費者保護法Q&Aの最終化に向けた協議を実施するとともに、今後の協力の方向性について議論した。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】

⑤ 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）の一端を担ってきており、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】

⑥ 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	①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。					
	②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。					
	③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	④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 71 件 (平成 27 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」のデジ版を作成・配布。					
	⑤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 (イ) 相談支援の実施状況 ・相談受付件数 : 14,350 件 (経由相談件数 : 7,589 件、平日バックアップ相談件数 : 3,729 件、お昼の消費生活相談件数 : 3,032 件) (同期間の P I O - N E T 登録分) (平成 27 年度の相談受付件数 : 9,784 件 (経由相談は 7,116 件、平日バックアップ相談は 3,518 件、お昼の消費生活相談は 3,036 件)) ・越境消費者相談受付件数 : 4,473 件 (平成 27 年度 4,299 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 ・熊本地震消費者トラブル 110 番 (平成 28 年 4 月 18 日～7 月 14 日実施) 受付件数 : 875 件 ・消費者相談 110 番 (平成 28 年 9 月 15 日、16 日に実施) 受付件数 : 95 件 (平成 27 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	⑥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。					
	⑦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(平成27年度:94.2%)。今後継続して実施予定。							
⑧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(175頁)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

① 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】

② 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】

③ 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】

④ 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】

⑤ 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、経路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、消費者の被害状況等に鑑みて、相談を実施するテーマ等を検討し、相談の対応を行う。【消費者庁】

<平成27年度～平成28年度の実績>

平成 28 年度は、経由相談を 7,589 件、平日バックアップ相談を 3,729 件、お昼の消費生活相談を 3,032 件受付けた（平成 28 年 4 月から平成 29 年 3 月までの P I O - N E T 登録分）（平成 27 年度：経由相談は 7,116 件、平日バックアップ相談は 3,518 件、お昼の消費生活相談は 3,036 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 年度は、4,473 件（平成 27 年度 4,299 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 2 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 4 月 28 日から 7 月 14 日までの間、「熊本地震消費者トラブル 110 番」を実施し、875 件の相談を受け、その結果をまとめ公表した。また、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】

⑥ 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】

⑦ 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」と回答した。【消費者庁、人事院】

⑧ 消費者からの情報・相談の受付体制の充実

消費者からの①商品や役務、事業者等、②所管の法律・制度、③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（175 頁）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（175 頁）のとおり。【消費者庁、関係省庁等】

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	①地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等	地方公共団体（被災自治体を含む。）への支援 【消費者庁、関係省庁等】					(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
		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】					
		地方公共団体、関係機関への制度の周知【消費者庁、関係省庁等】 <ul style="list-style-type: none"> ・改正消費者安全法の円滑な施行 ・庁内連携の推進、相談業務の広域連携業務の広域連携【消費者庁、関係省庁等】 ・取組状況や好事例の収集、提供【消費者庁】 					
		消費生活相談員資格試験制度の周知【消費者庁】 消費生活相談員資格試験制度の運用（改正消費者安全法の施行）【消費者庁】 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】					
		(KPIの現状) (イ) 毎年の現況調査により把握。 (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。					
	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）	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】 <改正消費者安全法の円滑な施行> <ul style="list-style-type: none"> ・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】 					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）
		(KPIの現状) ※平成29年1月1日時点 消費者安全確保地域協議会の設置団体数：4道県、27市区町村					

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	③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。					
④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】	地方からの研修員受入れ等による人材強化【消費者庁】					研修、連絡会議等の実施状況
		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)。					
⑤「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」や消費者センターの周知【消費者庁、関係省庁等】					消費者ホットラインの3桁化とその周知状況
		(KPIの現状) ・3桁の電話番号「188(いやや!)」(消費者ホットライン)の運用を開始(平成27年7月1日)。 ・消費者庁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。					
⑥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	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

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	KPI
(2) 地方における体制整備	⑦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 T2015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 T2015稼働後の平均登録日数 平成28年4月1日から平成29年3月31日まで： <u>7.0日</u> （平成27年9月28日から平成28年3月31日まで： <u>9.0日</u> ） (ロ) 年間運用経費の削減度合 ・平成27年度は <u>20,410</u> 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 <u>85,741</u> 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)					
	⑧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： <u>90コース</u> （うち徳島県内実施： <u>14コース</u> 、企業職員研修： <u>7コース</u> ） (実施コース数内訳) ・消費者行政職員研修： <u>13コース</u> （うち徳島県内実施： <u>4コース</u> ） ・消費生活相談員研修： <u>46コース</u> （うち徳島県内実施： <u>6コース</u> ） ・消費者教育推進のための研修： <u>18コース</u> （うち徳島県内実施： <u>3コース</u> ） ・消費生活サポーター研修： <u>5コース</u> （うち徳島県内実施： <u>1コース</u> ） ・企業職員研修： <u>7コース</u>					

(2) 地方における体制整備

① 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

(①人口5万人以上の全市町、かつ②人口5万人未満の市町村50%以上)

(達成状況) ⇒①20府県(469市町村)が達成

⇒②12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)

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)

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に対し、消費者安全確保地域協議会設置の意義や既存の他分野の地域ネットワークとの一体的運営を含む関係部所間の庁内連携について説明会や通知等で呼び掛けるとともに、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、地域の实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】

③ 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】

④ 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】

⑤ 「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、多様な媒体を利用し、3桁の電話番号「188番（いやや!）」や消費生活センター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】

⑥ 消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談の誘導

労働相談など消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談について、どの相談窓口からでも消費生活相談窓口を案内できるよう取組を進める。【消費者庁、関係省庁等】

<平成27年度～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に寄せられた場合であっても円滑に消費生活相談窓口を案内できるような連携体制の構築を都道府県等に依頼した。

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】

⑦ 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 T2015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 T2015の利用指針等を定めた「国の行政機関等におけるPIO-NET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 T2015の操作研修を行い、利用を推進した。

PIONEER2015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、PIONEER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、平成29年3月31日までの登録データ）の平均登録日数は7.0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】

⑧ 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、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、企業職員研修7コースを含む90コース（うち徳島県内実施：14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	
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	
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	533
法令違反	17	法令違反	16	法令違反	520
親会社の破綻	1	業務改善命令発動要件に該当	3	投資者保護上問題のある業務運営	12
-		登録拒否要件に該当	1	行政官庁の処分違反	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	6
法令違反	8	法令違反	4	法令違反	6
登録取消	5	登録取消	6	登録取消	7
法令違反	5	法令違反	2	法令違反	6
-		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	-	
				業務廃止命令	501
				法令違反	500
				行政官庁の処分違反	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	49
不公正取引	35	不公正取引	43	不公正取引	42
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	7
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	
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	
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	3
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	3
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	
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	
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 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
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 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	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）	2	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合	2	—	

及び第46条該当（一般の懲戒）		の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）			
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	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	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	
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	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	
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	
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	10
変更届出書提出義務違反	1	禁止行為	1	禁止行為	5
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	4
書面交付義務違反	1	利息、保証料等に係る制限等違反	1	変更届出書提出義務違反	2
信用情報の未提供	1	返済能力調査義務違反	2	報告書提出義務違反	3
禁止行為	1	書面交付義務違反	3	返済能力調査義務違反	1
-		帳簿の備付け義務違反	1	帳簿の備付け義務違反	2
		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	9
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	2
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	2
信用情報の使用義務違反	1	広告等違反	2	帳簿の備付け義務違反	2
書面交付義務違反	2	帳簿の備付け義務違反	2	信用情報の提供義務違反	1
預金通帳等の保管等の制限違反	1	書面交付義務違反	4	誇大広告の禁止	1
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	主任者の設置義務違反	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	2
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	所在地不明	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	
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	
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					
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	
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	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		違反類型		違反類型	

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
変更届出義務違反	27	変更届出義務違反	23	変更届出義務違反	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	
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（継続）	274,467	営業許可施設数（継続）	284,725		
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
JAS規格関係		JAS規格関係		JAS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		_※ ⁴		_※ ⁴	
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会の意見件数	4事案 11件	消費者安全調査委員会の意見件数	3事案 6件	消費者安全調査委員会の意見件数	2事案 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
-		都道府県等		都道府県等	
		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	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。

(別表2)

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、障害者、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。

※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

(別表3)

主な相談等窓口

窓口名称	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/

窓口名称	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：cpaao@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 http://www.fsa.go.jp/cpaao/b/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

窓口名称	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29年3月31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

成年年齢引下げに関する本工程表の主な関連施策

基本計画工程表	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
3(1)①特定商取引法の執行強化	悪質性や緊急性の高いと思われる案件の調査の実施、調査結果に基づく厳正な法執行【消費者庁、経済産業省】				
3(1)④消費者契約法の見直し	消費者委員会の審議に対し、適切に協力するなど、引き続き、分析・検討を行い、その結果に基づいて必要な措置を講ずる。【消費者庁、法務省】				
4(2)①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】				
4(2)②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】				
4(2)③「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				
	基本方針の中期的見直し				
	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】				
4(2)④消費者教育に使用される教材等の整備・⑥学校における消費者教育の推進	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】				
	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				
	<ul style="list-style-type: none"> ・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） 				
	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				

基本計画工程表	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
<p>4(2)⑤教育行政 (学校教育・社会教育)と消費者行政の連携・協働(基礎的な情報の整備と体制作り)</p> <p>4(2)⑥学校における消費者教育の推進</p>	<p>地方公共団体における、教育委員会と消費者行政担当部局との連携等による消費者教育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】</p>				
	<p>小・中・高等学校等における消費者教育の推進(学習指導要領の周知・徹底、改訂に向けた検討等)【文部科学省】</p>				
	<p>大学・専門学校等における消費者教育の推進(取組状況調査と特色ある取組事例、先進事例や課題等の情報提供及び啓発)【消費者庁、文部科学省】</p>				
	<p>消費者教育等に関する各教科等横断的なプログラムの開発に係る実践研究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】</p>				
	<p>副読本や教材などの作成、関係機関が有する情報や知識を活用した教育・啓発事業やセミナーの開催等【消費者庁、金融庁、総務省、関係省庁等】</p>				
	<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>				
	<ul style="list-style-type: none"> ・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対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】 				

基本計画工程表	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
6(1)⑤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】				
	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】				
6(2)①地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等	地方公共団体（被災自治体を含む。）への支援 【消費者庁、関係省庁等】				
	地方公共団体、関係機関への制度の周知【消費者庁、関係省庁等】	<ul style="list-style-type: none"> 改正消費者安全法の円滑な施行・庁内連携の推進、相談業務の広域連携業務の広域連携【消費者庁、関係省庁等】 取組状況や好事例の収集、提供【消費者庁】 			
	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】				
6(2)⑤「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」や消費生活センターの周知【消費者庁、関係省庁等】			

3 適正な取引の実現

(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し

① 特定商取引法の執行強化

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

④ 消費者契約法の見直し

消費者契約法施行後の消費者契約に係る苦情相談の処理例及び裁判例等の情報の蓄積を踏まえ、情報通信技術の発達や高齢化の進展を始めとした社会経済状況の変化への対応等の観点から、契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等の在り方について、内閣府消費者委員会消費者契約法専門調査会で審議が行われた。内閣府消費者委員会の答申を踏まえ、「消費者契約法の一部を改正する法律案」を平成28年3月4日に閣議決定し、第190回国会に提出した。

同法律案については、第190回国会で成立し、平成28年6月3日に公布（平成28年法律第61号）されていることから、施行に向けた周知・啓発活動を実施する。また、「消費者契約法専門調査会報告書」において、今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとされている論点等については、同法律案の国会における審議等も踏まえながら行われている内閣府消費者委員会の審議に対して、適切に協力を行うなど、引き続き、分析・検討を行い、その結果に基づいて必要な措置を講ずる。

【消費者庁、法務省】

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

① 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】

② 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】

③ 「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】

④ 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。【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、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】

⑤ 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】

⑥ 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は平成28年度に改訂し、高等学校学習指導要領については平成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年度から全面実施、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】

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

⑤ 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、消費者の被害状況等に鑑みて、相談を実施するテーマ等を検討し、相談の対応を行う。【消費者庁】

(2) 地方における体制整備

① 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】

⑤ 「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、多様な媒体を利用し、3桁の電話番号「188番（いやや!）」や消費生活センター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】

持続可能な開発目標（SDGs）に関する本工程表の主な関連施策

基本計画工程表	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
1(1)⑦子供の不慮の事故を防止するための取組	<p>「子どもを事故から守る!プロジェクト」の展開、子供の不慮の事故を防止するための普及活動の推進等【消費者庁、経済産業省、関係府省庁等】</p> <p>子供の事故の動向の分析及び子供の事故に関する消費者意識調査の実施【消費者庁】</p> <p>子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議の開催【消費者庁、関係府省庁】</p>				
4(2)⑩倫理的消費の普及啓発	<p>倫理的消費等に関する調査研究を実施【消費者庁】</p> <p>消費者月間を活用した啓発【消費者庁】</p> <p>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】</p> <p>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</p> <p>・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】</p>				

基本計画工程表	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
4(2)⑭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「ろすのん」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】 				
	<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】				
	食べきれぬ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】				
	4(3)②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施策の実施【消費者庁、経済産業省】			
		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】	<ul style="list-style-type: none"> ・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 		
優良事例の表彰【消費者庁】					

<p>6(2)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、消費者生活協力員、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>	<p><改正消費者安全法の円滑な施行></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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】
---	---------------------------------------	--

1 消費者の安全の確保

(1) 事故の未然防止のための取組

⑦ 子供の不慮の事故を防止するための取組

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

また、子供の事故の動向分析及び消費者意識の実態調査を実施するとともに、その結果を踏まえて、「子供の事故防止に関する関係府省庁連絡会議」（9府省庁が参加）において、子供の事故防止策を検討・推進する。【消費者庁、関係府省庁】

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

⑩ 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】

⑭ 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。共通口

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】**

(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

② 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】

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

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）

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に対し、消費者安全確保地域協議会設置の意義や既存の他分野の地域ネットワークとの一体的運営を含む関係部所間の庁内連携について説明会や通知等で呼び掛けるとともに、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を取組を支援、促進する。【消費者庁、関係府省庁等】

徳島県において実施するモデル事業に関する本工程表の主な関連施策

基本計画工程表	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
1(3)③国民生活センターにおける商品テストの実施			「消費者行政新未来創造オフィス」における、徳島県を実証フィールドとした先駆的な商品テストプロジェクトの実施【消費者庁】		
2(3)①新たな食品表示制度（食品の機能性等を表示する制度を含む。）の円滑な施行等			栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育等【消費者庁】		
4(1)③消費者政策の企画立案のための調査の実施			理論的・先進的な調査・研究【消費者		
4(2)④消費者教育に使用される教材等の整備・ ⑥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> <ul style="list-style-type: none"> ・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） 		
4(2)⑩倫理的消費の普及啓発			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		
				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】	
4(2)⑭食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進			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】		

基本計画工程表	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度
<p>4(3)②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</p> <p>4(3)③公益通報者保護制度の推進</p>			<p>「消費者行政新未来創造オフィス」における、地方の企業への普及・啓発【消費者庁】</p>		
<p>6(2)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）</p> <p>6(2)⑧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</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>	<p><改正消費者安全法の円滑な施行></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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】</p>

1 消費者の安全の確保

(3) 的確かつ迅速な事故の原因究明調査と再発防止

③ 国民生活センターにおける商品テストの実施

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

「消費者行政新未来創造オフィス」において、徳島県周辺も含めた大学、医療機関、研究施設等を活用しつつ、徳島県の協力を得ながら、徳島県を実証フィールドとした、先駆的な商品テストのプロジェクトを実施する。【消費者庁】

2 表示の充実と信頼の確保

(3) 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用

① 新たな食品表示制度（食品の機能性等を表示する制度を含む。）の円滑な施行等

平成27年度から施行した食品表示法に基づく新たな食品表示制度について、消費者、事業者等に対し普及啓発を行い、理解促進を図る。その際には、制度の周知に加え、消費者が食品表示を活用する上でのサポートとなる者への普及啓発も考慮する。また、食品表示法附則第19条の規定に基づき、施行3年後に施行状況を勘案し、必要に応じて見直しを検討する。さらに、個別課題については、順次実態を踏まえた検討を行う。インターネット販売等における食品表示については、平成28年12月に公表された報告書を事業者にも周知すると共に、消費者への普及啓発に努めている。加工食品の原料原産地表示については、平成28年11月に公表された報告書を踏まえた食品表示基準の一部改正案を平成29年3月に諮問しており、改正に向けた作業を行う。食品添加物表示については、現状を把握した上で、必要な検討を行う。遺伝子組換え表示の在り方については、平成29年4月から検討会を開催。【消費者庁】

機能性表示食品制度を始めとする食品の機能性等を表示する制度を適切に運用する。さらに、消費者、事業者等に対し、制度に関する普及啓発を行い、理解促進を図る。また、機能性表示食品制度については、関係者からの意見を踏まえ、様々な視点から検討し、必要に応じて食品表示基準の改正等の見直しを行う。さらに、残された検討課題についても平成28年12月に公表された報告書を踏まえ、制度への反映等を行う。平成29年度に施行後2年間の施行状況について検証し、その状況を踏まえた上で必要な見直し等について検討を行う。【消費者庁、厚生労働省、農林水産省】

なお、特定保健用食品については、許可後の事後チェックを実効性のあるものとする観点から、買上調査の実施や製品に係る公開情報の充実など運用の見直しを行い、適宜取組状況のフォローアップを行う。

徳島県において、消費者の理解促進を図るべく、栄養成分表示等の活用に向けた消費者教育等を行う。【消費者庁】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(1) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映

③ 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。

(2) 消費者教育の推進

④ 消費者教育に使用される教材等の整備

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

消費者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】

⑥ 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は平成28年度に改訂し、高等学校学習指導要領については平成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年度から全面実施、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】

⑩ 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】

⑭ 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】

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

② 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】

③ 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】

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

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）

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に対し、消費者安全確保地域協議会設置の意義や既存の他分野の地域ネットワークとの一体的運営を含む関係部所間の庁内連携について説明会や通知等で呼び掛けるとともに、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】

⑧ 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】

(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) ①	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	12
	1 (2) ⑥	高齢者向け住まいにおける安全の確保	14
	2 (3) ①	新たな食品表示制度の円滑な施行等	44
	2 (3) ②	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	44
	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	49
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	50
	3 (1) ⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	51
	3 (2) ⑫	高齢者向け住まいにおける消費者保護	60
	3 (4) ①	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	79
	3 (4) ②	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) ③	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) 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) ⑦	子供の不慮の事故を防止するための取組	3
	1 (2) ①	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	12
	6 (2) ①	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) 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) ⑤	医療機関のホームページによる情報提供	39
	2 (2) ⑥	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	40
	2 (3) ①	新たな食品表示制度の円滑な施行等	44
	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	49
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	50
	3 (2) ①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	55
	3 (2) 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) ④	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) ⑧	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	58
	3 (3) ①	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	76
	3 (3) ②	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) ③	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	76
	3 (3) ④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	76
	3 (3) ⑤	電子商取引環境整備に資するルール整備	76
	3 (4) ⑥	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) ⑦	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) ⑧	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) ⑨	模倣品被害の防止	81
	4 (2) ①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	93
	4 (2) ④	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) ①	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) ②	個人情報保護法制の周知	137
	5 (2) ③	パーソナルデータの利活用に関する制度改正	138
	5 (2) ④	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) 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) ⑤	輸入食品の安全性の確保	24
	3 (4) ⑨	模倣品被害の防止	81
	3 (5) ①	J I S規格等の国内・国際標準化政策の実施	87
	5 (3) ①	越境消費者トラブルへの対応の強化	141
	5 (3) ②	在留外国人の相談に対する体制の強化	141
	5 (3) 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) ④	東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援	142
	5 (3) ⑤	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) ⑥	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) ②	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) ⑥	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	24
	4 (2) ①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	93
	4 (2) ⑦	地域における消費者教育の推進	97
	4 (2) ⑩	倫理的消費の普及啓発	98
	6 (2) ①	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) 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) ②	特定商取引法の見直し	49
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	50
	4 (1) ③	消費者政策の企画立案のための調査の実施	89
	4 (1) ④	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) ①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	93
	4 (2) 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) ③	「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) ④	消費者教育に使用される教材等の整備	94
	4 (2) ⑤	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) ⑥	学校における消費者教育の推進	95
4 (2) ⑦	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) ⑧	家庭における消費者教育	98
	4 (2) ⑨	事業者・事業者団体による消費者教育	99
	4 (2) ⑩	倫理的消費の普及啓発	98
	4 (2) ⑬	各種リサイクル法の普及啓発	99
	4 (2) ⑭	食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進	100
	4 (2) ⑮	食育の推進	101
	4 (5) ①	低炭素社会作りに向けた国民運動の推進	122
	4 (5) ②	循環型社会形成に向けた情報提供事業	122
	4 (5) ③	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	123
	4 (5) ④	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) 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) ②	個人情報保護法制の周知	137
	6 (2) ⑦	消費生活相談情報の活用	158