

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。

また、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。

さらには、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29年度の実績>

平成29年度は、在京の消費者団体の12団体と意見交換を3-5回（P）実施した（平成27年度：4回、平成28年度：5-4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30年度における活動の重点課題は、「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動参加事業者の拡大」とする。~~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年度から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、地方の企業事業者への普及・啓発を行う。【消費者庁】

<平成27年度～平成29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（平成29年度末までに●事業者が自主宣言を公表している）。また、「消費者行政新未来創造オフィス」においては、平成29年10月に「とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウム」（徳島県、消費者庁共催）を開催し、事業者団体、消費者団体、徳島県等で構成される「とくしま消費者志向経営推進組織」が設けられた。

【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月までに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、民間事業者・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」最終報告書及び同報告書に対する意見並びに及び「民間事業者における内部通報制度の実態調査」及び「行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査」の結果等を踏まえ、民間事業者及び行政機関の更なる取組を促進し、もって法令遵守及び国民生活の安全・安心を確保するため、改正・策定された民間事業者向け及び国の行政機関向け各種ガイドラインの周知徹底を行うとともに、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の導入・普及、公共調達での評価、その他の支援策認証取得の促進支援等）及び内部通報制度の適切な運用に資する人材の育成に係る取組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公益通報者保護法について、規律の在り方や行政の果たすべき役割等に係る方策を検討するため、平成30年1月、消費者委員会に対して諮問が行われたところであり、今後、消費者委員会における審議を踏まえた上で、制度の実効性の向上に向けた更なる取組を行う。

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（事業者団体等の主導による中小企業における内部通報制度の導入促進支援、徳島県内の各市町村に整備した通報制度の円滑な運用とその評価・改善、県内市町村共通の窓口の整備等）を実施し、その効果を検証・分析した上で、これを踏まえた全国展開を図っていく。【消費者庁】

<平成27年度～平成29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月までに計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、平成28年11月に報告書を公表。）し、平成28年12月に最終報告書を公表した。検討会の第1次同報告書を踏まえ、民間事業者向けガイドライン及び国の行政機関向けガイドラインの改正を実施したほか、地方公共団体向けガイドラインを新たに策定した。

また、消費者庁主催の行政機関向けの公益通報者保護制度に関する説明会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全国で開催した（行政機関向け説明会：平成27年度10回、平成28年度9回、平成29年度3回（予定）、民間事業者向け説明会：平成28年度2回、平成29年度5回（予定）開催）ほか、行政機関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求めに応じて関係各団体向けに各種説明会を実施した。【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

(4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
① 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応と的確な企業結合審査の実施【公正取引委員会】</p> <p>(KPIの現状) ※平成29年度 延べ214名の事業者に対して62件の排除措置命令を実施したほか、延べ14名の事業者に対して課徴金納付命令を実施（平成3029年112月12日時点）。延べ61名の事業者等に対して11件の排除措置命令を実施したほか、延べ32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） 延べ5139名の事業者等に119件の排除措置命令、延べ3234名の事業者に課徴金納付命令（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）（平成28年12月末時点） また、4月～12月においては212319件の企業結合審査を実施（平成287年度：319295件の企業結合審査を実施）。</p>								
② 公共料金等の決定過程の透明性及び適正性の確保	<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>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> <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】</p> <p>電気料金値上げ後のフォローアップ（関西・九州・東北・四国・北海道電力）【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】</p> <p>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>								
	<p>公共料金等の決定過程における消費者参画の透明性、情報提供の状況</p>								

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
<p>②公共料金等の適正性の確保</p>		<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>				
		<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>							
	(KPIの現状)	<p>・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。平成29年4月から同年5月までに7回開催）における審議を通じて、電力・ガス小売全面自由化、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及びフォローアップを行った。また、同年8月には、関西電力による高浜原子力発電所3・4号機の再稼動に伴う値下げの内容の適正性等について検討及びフォローアップを行った。（消費者委員会）</p> <p>・原価算定期間が終了した中部電力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、平成29年7月には、関西電力による高浜原子力発電所3・4号機の再稼動に伴う値下げの内容の適正性等について、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確認を行った。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。</p> <p>・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、委員やオプ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パブリックコメント手続を実施した。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）</p> <p>・消費者委員会「電力託送料金に関する調査報告書」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、当該方針に基づき事後評価の進め方について議論した。（経済産業省）</p> <p>・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協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）</p>							

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

① 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、競争政策を強力的に実施する。また、事業者の経済活動や企業形態のグローバル化・多様化・複雑化の一層の進展に対応し、独占禁止法の執行の実効性をより高め、違反行為を抑止するため、課徴金制度の見直しについて具体的に検討を進め、~~次期通常国会を含め~~、独占禁止法改正法案の提出を視野に、必要な措置を講じる。さらに、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~~29~~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51名の事業者等に対して11件の排除措置命令を行ったほか、延べ32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）。

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。）。

平成29年度は、延べ21名の事業者に対して6件の排除措置命令を行ったほか、延べ14名の事業者に対して課徴金納付命令を行った（平成30年1月12日時点）。

また、4月から12月に届出のあった212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1件については、報告等の要請を行った。

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、競争政策を強力的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、消費者教育のニ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。~~平成29年度は、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、実務経験が豊富な弁護士等を任期付職員として採用した。このほか、各年度において、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】

② 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29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。

平成24年度に値上げを実施した東京電力の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。

平成25年度に値上げを実施した関西電力、九州電力、東北電力、四国電力及び北海道電力の電気料金値上げ後の小売電気料金について、事後評価を行い、平成29年4月25日に経済産業省へ要請を行った。

平成26年度に値上げを実施した中部電力の電気料金値上げ後の小売電気料金について、事後評価を行い、平成30年1月31日に経済産業省へ要請を行った。【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東西プライスキ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27年8月及び平成28年2月から同年5月までに公共料金等専門調査会を計87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。~~

平成29年には、同専門調査会を同年1月から5月までに計13回開催し、電力小売全面自由化から1年が経過したことに伴うフォローアップを行い、今後追加的に注視すべき論点を整理した。併せて、同年4月に実施された都市ガス小売全面自由化についても、有識者、消費者団体、事業者や行政機関等から行ったヒアリングの結果等を踏まえ、注視すべき論点を整理した。

また、関西電力による高浜原子力発電所3・4号機の再稼動に伴う電気料金引下げについて、平成29年8月に公共料金等専門調査会を開催し、消費者委員会からの意見表明を行った。

~~加えて、電力の託送料金に関しては、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料金全面自由化に当たって、パブリックコメント手続を実施した上で、都市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、電力・都市ガス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、電力・都市ガス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）。加えて、中部電力についても事後評価を行った（平成29年10月から同年11月まで）。また、関西電力による高浜原子力発電所3・4号機の再稼動に伴う電気料金引下げについて、平成29年7月に電力・ガス取引監視等委員会の料金審査専門会合において、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確認を行った。

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パブリックコメント手続を実施した。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）、当該方針に基づき事後評価の進め方について議論した（平成29年11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~~29~~28年~~11~~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

(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
①低炭素社会に向けた国民運動の推進	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】	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】							(イ) 地球温暖化に対する理解度、関心度(平成32年度までに) ・ 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) (ロ) 具体的な取組の進展(平成42年度までに) ・ 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%
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進									

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]		KPI
						32年度	33年度	
<p>①低炭素社会に向けた国民運動の推進</p>	<p>(KPIの現状)</p> <p>(イ) 地球温暖化に対する理解度、関心度 ・COOL CHOICE賛同 (個人約215万人、企業・団体約1.1万団体 (平成29年3月末時点)) (ロ) 具体的な取組の進展状況※地球温暖化対策計画 (平成28年5月13日閣議決定) 抜粋</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クールビズ及びウオームビズの実施 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%、ウオームビズ (業務) の実施率：71%、ウオームビズ (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 (平成25年度) 71.6%、省エネ型 (乾燥機付全自動洗濯機) 購入割合 (平成25年度) 77.1%) ・照度削減率 (照度削減率の変化量 (平成25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 (平成25年度) 6%、エコドライブ (自家用乗用車) の実施率 (平成25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 (平成25年度) 0.23%) 							
<p>②循環型社会形成に向けた情報提供事業</p>	<p>＜ウェブサイト「リ・スタイル (Re-Style)」による情報提供＞ 年間を通じて、様々なコンテンツ等の発信により、サイトを1か月に1回程度更新することによる3Rの態度変容、行動喚起を促す普及啓発、サイトの運用と適時改善【環境省】 ※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>「3R推進月間」を中心に複数月にわたり実施する「選ぼう！3Rキャンペーン」の実施【環境省】</p> <p>毎年10月の3R推進月間における「環境にやさしい買い物キャンペーン」の実施【環境省】</p>							
<p>(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進</p>	<p>(イ) ウェブサイト「リ・スタイル (Re-Style)」のユニークユーザー数 (月平均)</p> <p>(ロ) 「選ぼう！3Rキャンペーン」参加企業数と実施店舗数</p>							

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
<p>(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進</p> <p>③ 循環型社会に向けた啓発事業の実施等</p>	<p>毎年10月の3R推進月間における「環境にやさしい買い物キャンペーン」の実施、「3R推進全国大会」の開催等による普及啓発、「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」及び「資源循環技術・システム表彰」の後援、関係機関の意見を踏まえた改善【環境省、経済産業省】</p> <p>※毎年、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>「環境にやさしい買い物キャンペーン」の参加都道府県の数、流通業者等の数、3R促進ポスターコンクールへの応募数 現状維持 (平成26年度47都道府県、47社(55,064店舗)、応募数10,289件)</p> <p>※「環境にやさしい買い物キャンペーン」は平成28年度で終了したため、KPIから削除。</p>			
	<p>(KPIの現状) ※平成2928年度 「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) (平成27年度：47社(57,706店舗)) (環境省、経済産業省) ・3R促進ポスターコンクール応募数：8,7008,458件(平成2827年度：8,4589,723件) (環境省)</p>								

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI	
						32年度	33年度	34年度		
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	<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】> ※毎年度、取組事例の収集等、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。									(イ) 「にじゅうまろプロジェクト」のうち主に事業者等登録件数 ※にじゅうまろプロジェクト：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。 (ロ) ガイドブックを利用したイベント等への出展回数
	<「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】									
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進	(KPIの現状) ※平成29年度（平成29年12月1日時点） (イ) 「にじゅうまろプロジェクト」のうち主に事業者等の登録件数：平成28年度：11183件（平成27年度：83件未時点） (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：75回（平成27年度：5回）									

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]		KPI
						32年度	33年度	
⑤有機農産物と環境に配慮した農産物の理解の増進 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】 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】 <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】 有機JAS認定の申請予定者への提供【農林水産省】	<消費者理解に向けた施策の展開> 食料・農業・農村基本計画を踏まえた具体的施策の構築・促進【農林水産省】							
	<有機農業推進法等> 有機農業・有機農産物等に関するセミナー、ポータルサイトによる情報発信、消費者との交流等【農林水産省】 <有機JAS制度における表示の適正化及び啓発> ウェブサイト、パンフレット等による、有機JAS制度に関する表示の適正化、消費者等への啓発【農林水産省】 国内での生産実態を踏まえた現行の有機JAS規格の見直し（平成28年度）と、その施行状況を踏まえた必要な対応の実施【農林水産省】							
(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進								

(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）。
 - ②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）。
 - ③マッチングフェア（平成27年9月から平成2928年12月まで計15-9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2928年12月まで計15-9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

① 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ともに、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29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、平成29年度も引き続き賛同の呼び掛けを行った。

（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】

② 循環型社会形成に向けた情報提供事業

3Rや限りある資源の大切さを多くの皆様に知ってもらい、自分たちの暮らしに取り入れてもらうよう、年間を通じて、サブカルチャーを含む様々なコンテンツを発信し、幅広い層へ情報を発信する。

また、日頃の行動喚起に結びつけるコンテンツとして、消費者一人ひとりが、3Rや資源の大切さを認識・共感し、日頃の行動（商品選択）の定着へ結びつける消費者キャンペーン「選ぼう！3Rキャンペーン」を実施する。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29年度の実績>

~~3 R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。平成28年度は、3 R推進月間に合わせて、ウェブサイトを更新するとともに、ロゴデザインを公募・決定するなどリブランディングを実施した。また、新たなコンテンツとして循環型社会応援ソングを制作・公表したほか、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活動をウェブサイト上で実施した。平成29年度は、CM・映像業界と連携した環境をテーマにした初のCMコンテストをスタートしたほか、商品の購入を通じて、消費者一人ひとりが、3 Rや資源の大切さを認識・共感し、日頃の活動（商品選択）の定着へ結び付ける、環境省初の消費者キャンペーン「選ぼう！3 Rキャンペーン」を、全国1,000店舗以上で実施した。【環境省】~~

③ 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、参加者一人一人ひとりが自らのライフスタイルを見直す機会を提供する。
- 2) 「環境にやさしい買い物キャンペーン」を実施し、3 R行動の実践を呼び掛ける（平成28年度まで）。
- 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29年度の実績>

- 1) 平成29年10月に沖縄県宜野湾市徳島県徳島市で「3 R推進全国大会」を開催した（平成27年度は11月には、平成27年11月に福井県福井市、平成28年度は10月に徳島県徳島市で開催。）。【環境省】
- 2) （平成28年度以前は）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】

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

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29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1740回のイベント（平成27年度：~~5~~回、平成28年度：~~5~~回、平成29年度：7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】

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

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2928年度の実績> 《平成29年度は12月まで》

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）。同コンクールは、平成29年度から、GAPと一体的に行う形に見直し、未来につながる持続可能な農業推進コンクールとして実施している。

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2928年1211月までに4.5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2928年12月までに計15.9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日に改正した。

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、認証機関、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】

[参考] 平成32年度～平成34年度の取組

ウェブサイト、パンフレット等による、有機JAS規格に関する表示の適正化、消費者等への啓発を引き続き実施する。また、見直しを実施した有機JAS規格の施行状況を踏まえ、必要な対応を実施する。

生産工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を引き続き実施する。【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

(1)被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
①消費者の被害的集団回復のための民事裁判手続の特例に関する法律（消費者裁判手続特例法）の円滑な施行適正な運用	消費者裁判手続特例法の政令・内閣府令／ガイドラインの公布等【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	(イ) 適格消費者団体の認知度平成32年度30%（平成27年1月16.0%） (ロ) 消費者団体訴訟制度の認知度平成32年度40%（平成27年1月28.6%） (ハ) 消費者裁判手続特例法に基づき現実に行われた総額 (ニ) 景品表示法に命じたされた課徴金の額及び実施予定返金措置計画の件数に基づき消費者に返金された額の合計額
	制度の周知・広報【消費者庁】	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た加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度の検討【消費者庁】	検討会の報告を踏まえた内閣府の改訂作業【消費者庁】						
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	消費者裁判手続特例法の施行適正な運用（特定適格消費者団体の認定・監督）【消費者庁】	(イ) 適格消費者団体の認知度平成32年度30%（平成27年1月16.0%） (ロ) 消費者団体訴訟制度の認知度平成32年度40%（平成27年1月28.6%） (ハ) 消費者裁判手続特例法に基づき現実に行われた総額 (ニ) 景品表示法に命じたされた課徴金の額及び実施予定返金措置計画の件数に基づき消費者に返金された額の合計額

(KPIの現状)

(イ) 適格消費者団体の認知度：平成29年度測定中予定（平成28年度の特定適格消費者団体の認知度については6.7%計測中）

(ロ) 消費者団体訴訟制度の認知度：平成29年度測定中予定（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8.2%計測中）

(ハ) 事業者が現実に行った総額：0円

(ニ) 納付を命じたされた課徴金の額：6156万円（平成28年度：4億8507万円）

認定した実施予定返金計画：0件（平成28年度：2件）→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となるところ、まだ訴訟提起がされていないため0円となっている。

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
②製造物責任法に関する裁判例の収集・分析	論点別に裁判例を抽出・整理・公表【消費者庁、関係省庁等】					裁判例の収録の拡充を図る【消費者庁、関係省庁等】			訴訟情報の更新回数 目標：毎年1回
	(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）								
③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 ター問合せ件数、事故情報 データバンクシステムへの システム登録件数 (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（多重債務問題法律援助相談援助件数）
	<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2829年度（平成29年4月から同年12月まで（平成30年1月24日現在速報値）） 情報提供業務コールセンターへの問合せ件数：349,599252,463件（平成2728年度：318,520349,599件）（うち、多重債務問題を含む金融の借入れ46,58434,590件（平成2728年度：41,06745,584件））、事故情報データベースシステムへの登録件数：●件（年度末に一括更新のため、現時点では不明）（平成28年度：3件） (ロ) ※平成2829年度（平成29年4月から同年12月まで（平成30年1月23日現在速報値）） 民事法律扶助業務（多重債務問題援助開始決定件数）：56,59948,310件（平成2728年度：55,11756,599件）、民事法律扶助業務（多重債務問題法律援助相談援助件数）：101,64785,624件（平成2728年度：97,949101,647件）									

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
④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									国民生活センターにおけるADRの実施状況
	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】								
	(KPIの現状) ※平成2928年度(平成29年11月末時点) 申請件数: 120467件(平成2827年度: 167455件) 手続終了件数: 102484件(平成2827年度: 181458件)								
⑤金融ADR制度の円滑な運営									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)
	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】								
	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298年度上半期 苦情処理手続の処理件数: 3,6468,375件(平成287年度: 8,2838,080件) 紛争解決手続の処理件数: 5931,247件(平成287年度: 1,2674,036件)								
⑥商品先物ADR制度の円滑な運営									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)
	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】								
	(KPIの現状) ※平成2928年度 苦情処理手続: 46件(平成2728年度: 46件) 紛争解決手続: 8件(平成2728年度: 498件)								

(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
	32年度	33年度	34年度						
<p>⑦住宅トラブルに関する紛争処理</p>	<p>・住宅性能表示を受けた住宅及び保険を付した新築住宅のADRの実施</p> <p>・建設工事の請負契約に関するADRの実施【国土交通省】</p> <p>・リフォームトラブルを含む相談の受付</p> <p>・基礎ぐい工事問題に関する相談の受付【国土交通省】</p> <p>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】</p> <p>民法改正に関する周知【国土交通省】</p>								
<p>⑧「犯罪利口座等に係る資金による被害回復の資金等に関する法律」(以下「振り込み詐欺救済法」という。)に基づく被害者救済支援等</p>	<p>(KPIの現状)</p> <p>(イ)住宅紛争審査会では対象となる新築住宅に関するADR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ADR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。</p> <p>(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。</p> <p>振り込み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】</p>								
<p>(KPIの現状) ※平成29年12-31月末時点までの累計 被害者への返金額：142194億円(平成28年度末までの累計：134115億円)</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	[参考]		K P I
	32年度	33年度	34年度					
<p>⑨ 多重債務問題改善プログラム（平成19年4月20日） ⑩ 多重債務者対策本部（平成20年4月20日） ⑪ 自給基本法に基づく総合的な自殺対策の強化</p>	<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 (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29年12月1日時点 (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（平成278年度同期：429万人）—(平成28年度)— (ロ) 多重債務に関する消費生活相談の件数・内容：15,028,497件（平成27年12月末時点8年度：17,253,266,043件）—(平成28年12月末時点)—</p>							
	<p>自殺対策基本法及び自殺総合対策大綱に基づき、相談窓口の充実等、総合的な自殺対策の強化【厚生労働省】 ※現行の自殺総合対策大綱（平成2429年8-7月閣議決定）は、おおむね5年を目途に見直しとされており、平成2934年夏頃に見直しを予定している。</p>						<p>自殺死亡率 (人口10万人当たり) の自殺者数 平成3728年13,019.4 人（平成2826年 16,819.5人）</p>	
	<p>(KPIの現状) ※平成2728年 自殺死亡率（人口10万人当たりの自殺者数）：18.516.8（前年：19.518.5）</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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI	
						32年度	33年度	34年度		
①ギャンブル等依存症対策の強化									(イ) 消費生活相談窓口の設置状況 (ロ) ギャンブル等に関する消費生活相談件数	
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進		<p>「ギャンブル等依存症対策の強化について」等を踏まえた関係府省等との連携の下での取組の推進 【消費者庁】</p> <p>消費者向けの注意喚起・普及啓発の作成と、注意喚起等の実施 【消費者庁】</p> <p>関係機関との連携方法などを整理した対応マニュアルの策定、運用 【消費者庁】</p> <p>消費生活相談員等を対象とした研修の実施【消費者庁】</p> <p>地方公共団体に対する地域における自主的な取組の推進の依頼 【消費者庁】</p>								
										<p>(KPIの現状) ※平成29年度 (イ) 消費生活相談窓口の設置状況 (平成29年4月1日時点) 全ての地方公共団体に設置 (うち、消費生活センターは829か所 (平成28年4月1日時点 799か所)) 消費生活相談員：3,432人 (平成28年4月1日時点 3,393人)) (ロ) ギャンブル等に関する消費生活相談件数 (平成29年12月1日時点) : 328件 (平成28年度：537件)</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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]		KPI
						32年度	33年度	
<p>(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進</p> <p>⑫生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進</p>	<p>生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施、就労準備支援、家計相談支援等の推進【厚生労働省】</p> <p>※平成29年12月の社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会報告書の内容を踏まえ、平成30年通常国会への所要の法案提出も含め、必要な措置を講ずることとしている。</p>					<p>(イ) 自立相談支援事業における生活困窮者の年間新規相談件数 222,426件</p> <p>(ロ) 任意の法定事業の実施率（平成29年度）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 就労準備支援事業：44%、家計相談支援事業：28%、一時生活支援事業：40%、子どもの学習支援事業：56% 		<p>(イ) 自立相談支援事業における生活困窮者の年間新規相談件数</p> <p>(ロ) 任意の法定事業の実施率</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

① 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）の適正な運用円滑な施行

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、制度の担い手となる特定適格消費者団体の適正な認定・監督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、「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」（平成29年法律第43号）の国会審議を踏まえて、クラウドファンディングなどを活用した寄附を増進する方策の検討、民間基金の周知・広報など適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対する情報提供の在り方の検討など、これらの団体に対する支援に取り組むとともに、これらの団体を支援する民間基金の周知・広報について取り組む。

さらにの在り方について検討を行うとともに、消費者裁判手続特例法附則第5条の規定に基づき、同法の施行状況を踏まえ制度の見直しについて適切に対応するとともに、同法及び及び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29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回国会で「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）が成立し、平成29年10月1日に施行された。

同年9月には、同法の施行準備として、また、適格消費者団体等が寄附を受けやすくするため、必要な内閣府令等の改正等の作業を行った。【消費者庁】

〔参考〕平成32年度～平成34年度の取組

制度の周知・広報を引き続き実施する。また、消費者裁判手続特例法附則第5条の規定に基づき、同法の施行状況等を踏まえ、制度の見直しの検討を行う。【消費者庁】

② 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~~29~~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】

③ 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律制度の情報や、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、弁護士及び司法書士による無料法律相談や、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~~29~~28年度の実績> 《平成29年度は4月から12月まで、平成30年1月時点》

平成~~29~~28年度のコールセンター問合せ件数は~~252,463~~349,599件（平成27年度：318,520件、平成28年度：349,599件）（うち、多重債務問題を含む金銭の借入れ~~34,590~~45,584件（平成27年度：41,067件、平成28年度：45,584件））、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~~48,310~~56,599件（平成27年度：55,117件、平成28年度：56,599件）、多重債務問題法律相談援助件数は~~85,624~~101,647件（平成27年度：97,949件、平成28年度：101,647件）であった。【法務省】

④ 消費者紛争に係る裁判外紛争解決手続ADR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~~29~~28年度の実績>

平成~~29~~28年度（11月末時点）は、~~102~~181件の和解の仲介手続が終了し、このうち~~70~~103件について和解が成立した。手続が終了した~~87~~148件の結果概要を公表した。また、平成29年本年度新たに消費者や消費生活センター等から~~120~~167件の和解仲介等手続の申請を受け付けた（平成27年度：和解仲介手続終了：158件、和解成立：94件、結果概要公表：123件、申請：155件、平成28年度：和解仲介手続終了：181件、和解成立：103件、結果概要公表：148件、申請167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等~~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】

⑤ 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29年度の実績>

平成29年度は、金融トラブル連絡調整協議会を2回開催した（平成27年度及び平成28年度：各2回）。

平成29年度上半期の苦情処理手続の処理件数は3,6468,375件（平成27年度：8,080件、平成28年度：8,283件）、紛争解決手続の処理件数は5931,247件（平成27年度：1,036件、平成28年度：1,267件）であった。【金融庁】

⑥ 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29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】

⑦ 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29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（平成27年度8回開催）。【国土交通省】

⑧ 「~~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~~29~~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ったほか、政府広報TV番組（平成28年9月）等により、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、平成27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】

⑨ 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~~29~~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」を毎年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を毎年9月1日から12月31日までの期間で実施しており、平成29年の「多重債務者相談キャンペーン2017」-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27年から平成2928年まで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及び役務提供拒否に関する情報提供、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】

⑩ 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、平成28年4月改正法施行）及び自殺総合対策大綱（平成294年7-8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2928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、2月）、自殺総合対策会議（9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～3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）、地域自殺対策強化事業を実施したしている。

平成29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）、自殺総合対策会議（7月）、新たな自殺総合対策大綱のあり方に関する検討会（4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）、地域自殺対策強化事業を実施している。【厚生労働省】

〔参考〕平成32年度～平成34年度の取組

現行の自殺総合対策大綱（平成29年7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おり、平成34年夏頃に見直しを予定している。【厚生労働省】

⑪ ギャンブル等依存症対策の強化

ギャンブル等依存症患者への対策を抜本的に強化するために、「ギャンブル等依存症対策の強化について」（平成29年8月29日ギャンブル等依存症対策推進関係閣僚会議決定）等を踏まえ、関係府省等との連携の下で次の1）から4）までの取組を推進する。

1）消費者向けの注意喚起、普及啓発の実施【消費者庁】

2）関係機関との連携方法などを整理した対応マニュアルの策定【消費者庁】

3）消費生活相談員等を対象とした研修の実施【消費者庁】

4) 地方公共団体に対する地域における自主的な取組の推進の依頼【消費者庁】

<平成29年度の実績>

厚生労働省を始めとする関係府省の協力を得て、消費者向けの注意喚起・普及啓発用資料を作成し、公表したほか、同省等と連携し、多重債務相談窓口等におけるギャンブル等依存症に関する相談拠点との具体的な連携方法や相談実施方法等を整理したマニュアルを策定した。(P)【消費者庁】

消費者庁からの要請により、国民生活センターにおいて、消費生活相談員等を対象とした研修を4回実施した。(P)【消費者庁】

平成29年10月11日付けで、都道府県・政令指定都市の消費生活相談課宛てに、「ギャンブル等依存症対策の強化について」を周知し、各地域における自主的な取組の推進を依頼した。【消費者庁】

⑫ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進

生活困窮者自立支援法(平成25年法律第105号)に基づき、生活困窮者を自立相談支援事業に着実につなげるとともに、就労準備支援、家計相談支援等の推進により、生活困窮者に対する包括的な支援を推進する。【厚生労働省】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年4月の生活困窮者自立支援法の施行以降、都道府県等における事業の実施体制の整備の支援や事業の従事者に対する研修等により、都道府県等における制度の定着を図るとともに、任意事業の実施促進を図ってきた。

法施行3年後の見直しの規定に基づき、平成29年5月から、社会保障審議会生活困窮者自立支援及び生活保護部会において、生活困窮者自立支援制度の見直しに関する議論が行われ、同年12月、その見直しに関する報告書が取りまとめられた。その報告書の内容も踏まえ、平成30年通常国会への所要の法案提出も含め、制度の見直しに関する必要な措置を進めていくこととしている。

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
① 青少年が安心してインターネットを利用できる環境の整備	「基本的計画」の見直し【内閣府、関係省庁等】	基本的計画に基づく、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】							「青少年が安心してインターネットを利用でき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
		「基本的計画」の見直し【内閣府、関係省庁等】	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】						
② 個人情報保護法の周知・啓発	(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）
	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】								
※平成28年以降は、「③パーソナルデータの利用に関する制度改正」において実施	(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

(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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
	32年度	33年度	34年度						
<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>③ パーソナルデータ活用に関する改正個人情報保護法（個人情報改正個人情報法の周知を含む。）</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【内閣官庁、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を設置されたことを受けて、当該委員会として改正個人情報保護法に基づく政令・規則等作成や個人情報保護法の周知・啓発を実施【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・相談対応等を含めた各種施策の実施【個人情報保護委員会】</p>	<p>改正個人情報保護法の平成29年5月の全面施行後3年を目的に、個人情報保護に関する基本方針の策定及び推進等個人情報保護委員会の所掌事務を効果的に行うために必要な人的体制の整備、財源の確保その他の措置の状況について検討を実施。</p> <p>・ 同法の全面施行後3年ごとに個人情報保護に関する国際的動向、情報通信技術の進展、個人情報を活用した新産業の創出・発展の状況等について検討を実施。</p> <p>・ これらの検討の結果、必要があると思われる場合は、その結果に基づいて所要の措置を講じる【個人情報保護委員会】</p>	32年度	33年度	34年度	<p>法案の施行に向けた施策の実施状況</p> <p>個人情報保護制度に関する説明会等の実施状況</p>
	<p>(KPIの現状) ※平成29年度（平成29年12月1日時点）</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。 また、ガイドラインやQ&A、事務局レポート等が公表された。 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（4月～11月）：192151回（平成28年度：192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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
(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	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 やマイナン バーカードの 利用開始		平成29年11月 情報連携や マイナンバー ルにおける 本格運用開始						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
④マイナン バー制度 の周知と 適正な運 用等	<p>・マイナンバー制度に関する正しい情報の円滑な導入・定着のための周知・広報活動</p> <p>・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>(KPIの現状) ※平成28年度（平成30年1月31日時点）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マイナンバー制度に関する説明会開催：16077回（平成278年度：309160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30年1月平成28年4月から5月までに全国3993局（平成278年度：30493局） ・新聞広告：2回（平成289年4・8月、11月平成30年1月）（平成278年度：8・2回） ・ガイドライン等説明会実績：128100回（平成278年度：317128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29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した中。

「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した中。【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）

※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」として実施

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。）

平成29年5月に全面施行された改正個人情報保護法を平成29年5月に全面施行も踏まえ、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29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】

平成27年9月に個人情報保護法等改正法が成立した（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】

改正個人情報保護法の成立後、周知広報のために説明会を実施した（平成28年度：192回、平成29年度：151回（平成29年12月1日現在））ほか、消費者団体との意見交換会を実施した（平成28年7月、平成29年5月）。【消費者庁、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】

平成29年5月30日の改正法の全面施行に伴い、「個人情報保護法相談ダイヤル」を運用し、個人情報保護法の解釈等に関する国民からの問合せに回答（平成29年度：9月30日現在14,309件）し、苦情や通報に対しては必要に応じ、報告徴収（平成29年9月30日現在：2件）、あっせん（平成29年9月30日現在：25件）や指導・助言（平成29年9月30日現在：116件）を行った。

改正個人情報保護法の全面施行によって、匿名加工情報の類型が新設され、個人情報の取扱いよりも緩やかな規律の下、自由な流通・利活用を促進するための環境が整備された。これを受けて、平成29年12月1日現在で、150以上の事業者（小売、金融、医療・福祉等）が匿名加工情報の作成等を公表している。【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、平成27年9月から平成28年2月において、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は、平成28年1月からマイナンバーやマイナンバーカードの利用が開始され、平成29年11月から情報連携やマイナポータルの本格運用が開始された。

マイナンバー制度における個人情報の保護については、マイナンバー制度に対する国民の理解を得つつ、制度の定着や利活用の推進に資する観点から、制度に関する正しい情報の周知・広報活動を行うほか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29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30年1-3月1日末時点で546469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30年1-3月1日末時点で545445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

(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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]			KPI
						32年度	33年度	34年度	
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の相談体制整備 国民生活センターによる越境消費者トラブルに係る相談対応【消費者庁】	国民生活センターとの更なる連携強化・拡大【消費者庁】 ※越境消費者トラブルに関する消費者からの相談状況等を踏まえ、優先的に対応が必要とされる国・地域の機関を連携候補先として選定							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・地域の数
② 在留外国人の相談に対する体制の強化	国民生活センターにおける在留外国人に対する消費生活相談体制の整備 に係る調査・検討【消費者庁】	国民生活センターにおける在留外国人に対する消費生活相談体制について、調査結果を踏まえた必要な措置として、訪日外国人向けの消費生活相談窓口の整備、情報提供・啓発の実施【消費者庁】							(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

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]		KPI
						32年度	33年度	
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【消費者庁、関係省庁等】 ※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化								二国間・地域間・多国間における消費者問題について、政策対話等の実施状況
	<p>(KPIの現状) 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。平成29年9月にアジア消費者政策フォーラムに参加し、意見交換等を行った。</p>							
④ 東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援								プロジェクトの進捗状況
	<p>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】</p>							
	<p>(KPIの現状) 平成28年8・7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。ベトナム消費者行政に大きく貢献するものと評価された。</p>							
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加								国際会議への参加状況
	<p>OECD消費者政策委員会等の国際会議への積極的な参加【消費者庁、外務省、関係省庁等】 ※時宜に合った消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化</p>							
	<p>(KPIの現状) ※平成29年度 第93回・第94回OECD消費者政策委員会、第14回・第15回OECD製品安全作業部会に参加し、消費者政策に関する日本の取組の紹介や各国の取組について意見交換を行った。製品安全作業部会では議長に再々選された。（平成28年度：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。）</p>							

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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI
						32年度	33年度	34年度	
<p>⑥ 消費者保護及び執行のための国際ネットワーク（ICPEN）等を通じた保護関係の国際的連携</p>	<p>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」等への参加による消費者保護関係機関との国際的な連携の強化【消費者庁、関係省庁等】 ※時宜に合った消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化</p>					<p>消費者保護関係機関との国際的な連携の状況</p>			
<p>(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</p>									

(KPIの現状)

平成2829年4月、911月にICPENの本会合に出席。ICPENが推奨する「詐欺防止月間」（平成2829年5月）、「[インターネット・スウィープ](#)」（平成28年9月）を実施。