

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、消費者に対して相談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29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29年度（11月末時点）は2,5414,473件（平成27年度：4,2998件（平成27年6月から平成28年3月まで）、平成28年度：4,473件）の相談を受け付け、消費者に対して内容に応じた助言や情報提供を行うとともに、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、平成29年度は1機関（台湾）と新たに正式提携し、提携機関は合計で4213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、平成28年度：12機関、22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、同年11月にはオランダ、ドイツ及びフランス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】

【参考】平成32年度～平成34年度の取組

当該年度でCCJと連携関係のない国・地域のうち、消費者から寄せられる相談の状況等を踏まえ、優先される国・地域の消費者相談機関等を中心に、CCJとの連携を拡充していく。【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、消費生活センター等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として、訪日外国人向けの消費生活相談窓口の整備及び情報提供・啓発を実施する。【消費者庁】

<平成27年度～平成29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等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、解決方法等を各地の消費生活センター等にフィードバックした（平成27年度）。

また、訪日外国人の消費者トラブルに対応するための情報提供について、関係各所と協議した（平成29年度）。

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29年度は612件（平成27年度：1344件、平成28年度：13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29年度の実績>

平成27年7月及び平成29年9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29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月及び平成29年7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。い、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。【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29年度の実績>

平成27年度から及び平成29年度はまで、毎年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、平成29年11月に再々選された。~~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が推奨する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」等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~~29~~28年度の実績>

平成27年~~度~~から4月、同年10月及び平成~~29~~28年度は4月、~~年2回開催された同年9月に~~ICPENの本会合に出席した。また、~~当該各年度の平成27年5月及び平成28年5月に~~ICPEN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

(1) 国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化

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>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【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)</p>									点検、評価及び検討の取組状況
	<p>(KPIの現状)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、平成29年7月24日に、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29年11月に「消費者行政新未来創造プロジェクト検証専門調査会」を設置し、同年12月以降、専門調査会を開催。(消費者委員会) ・平成29年8月に平成278年度の消費者庁の政策を評価した政策評価書を公表。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。 								
<p>②消費者庁における国際担当の体制強化</p>	<p>国際業務対応強化のための体制整備【消費者庁】</p> <p>(KPIの現状)</p> <p>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。</p>								
<p>③消費者委員会の事務局体制の充実・強化等</p>	<p>事務局体制の充実・強化【内閣府】</p> <p>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実施状況のフォローアップ【内閣府、関係省庁等】</p> <p>(KPIの現状) ※平成29年度(平成29年12月1日時点) 建議2件、提言12件、意見表明8・6件、報告書2件の公表、7件の答申の発出及び建議2・1件に係るフォローアップを実施。 (平成28年度：建議2件、提言1件、意見表明8件、報告書2件の公表、5件の答申の発出及び建議2件に係るフォローアップを実施。)</p>								

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

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障害者の被害防止策の強化	ニーズや受付状況を踏まえ強化策を検討【消費者庁】	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) 国民生活センター等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に障害者等による被害情報に配慮した実施の状況
<p>(KPIの現状)</p> <p>(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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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2928年度：3174件(平成29年11月末時点)(平成2827年度：7158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ウェビリティ調査(JIS X 8341-3:2016に基づき検証)を実施し、音声読み上げソフトへの対応、弱視、弱聴、色覚障害者等への配慮の措置に関して問題が存在する個所の改善を実施。 ・「くらしの豆知識」はNPO法人カラーユニバーサル機構のCUDマークを取得するとともに、オーディオ版を作成・配布。 									

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

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 国民生活センターによる消費者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 消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化	(KPIの現状) ※平成2928年度 (イ) 相談支援の実施状況 ・相談受付件数：13,45014、350件 (経由相談件数：4,6807、589件、平日バックアップ相談件数：2,3923、729件、お昼の消費生活相談件数：1,9533、032件、土日祝日相談件数：4,425件) (平成29年11月末までのP I O - N E T登録分) (同期間のP I O - N E T登録分) (経由相談件数：19,78113、670件 (経由相談件数：17,5897、116件、平日バックアップ相談件数：13,7403、518件、お昼の消費生活相談件数：13,0213、036件、土日祝日相談件数：5,431件)) ・越境消費者相談受付件数：2,5414、473件 (平成29年11月末時点) (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2928年9月1415日、1516日に実施) 受付件数：8895件 (平成2827年度：9512件 (平成2827年9月1510日、1611日に実施))							
	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							
⑦ 消費者生活者とする行政を担う国家公務員の意識改革	(KPIの現状) 消費者政策担当課長会議を1回開催 (平成2998年112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。 (平成28年度：1回)							
	「昇任時相談窓口等体験研修」の実施【消費者庁、人事院】							
(KPIの現状) ※平成2829年度 (平成29年12月1日時点) 昇任時相談窓口等体験研修に2724府省等から7347人が参加した。参加者アンケート回答者の97.395.7%が本研修は今後の業務遂行に「有益」であると回答した (平成2728年度：94.297.3%)。今後継続して実施予定。								

(1) 国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化

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

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	
⑧消費者からの情報・相談の受付体制の充実 (KPIの現状) 消費者政策担当課長会議(平成29年11月)において、各府省庁における各窓口での情報・相談の受付体制の維持・強化を促し、受付体制の拡充についての状況を、別表3(479〇〇頁)のとおり取りまとめた。	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

6 国や地方の消費者行政の体制整備

(1) 国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化

消費者行政体制の更なる整備等(所管法律の点検・評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置)

毎年度、消費者庁へ移管・共管となった各法律の執行状況の点検・評価を行う。また、消費者の利益の擁護及び増進に関する法律についての消費者庁の関与の在り方、消費者行政に係る体制の更なる整備等について検討を行い、必要な措置を講ずる。【消費者庁、消費者委員会】

<平成27年度～平成29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。

財産被害防止のための機能強化として、平成30年度定員要求において特商法等の特別調査に係る6人の定員増を確保(平成30年度の消費者庁の定員は、対前年度比12人増の346人)した。また、法曹資格者など法執行に係る専門家を活用しているところ、平成30年度から、1人増の13人体制とすることとしている。

【消費者庁】

「政府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)」に基づき、消費者委員会では、消費者庁や国民生活センターの徳島県での取組につき、消費者行政の進化等の観点から成果を検証し、提言・助言を行うとともに、3年後目途の「消費者行政新未来創造オフィス」の取組の検証・見直しに当たっての意見を述べることとされている。このため、必要な重要事項について調査審議するため、平成29年11月に「消費者行政新未来創造プロジェクト検証専門委員会」を設置し、同年12月以降、専門調査会を開催した。【消費者委員会】

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29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。以後平成28年度には、庁内他課国際担当者と連携して国際会議に参加した。【消費者庁】

消費者委員会の事務局体制の充実・強化等

消費者委員会が独立して消費者行政全般についての監視機能を十全に果たすことを担保するため、その事務局体制の充実・強化を図る。また、消費者庁を始め関係省庁は、消費者庁及び消費者委員会設置法第8条の規定に基づく消費者委員会からの資料の提出の要求等に対し、迅速かつ適切に対応する。【内閣府、関係省庁等】

<平成27年度～平成29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）、「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）に係るフォローアップを実施した。また、平成29年度は、消費者契約法の規律の在り方についての答申（二次答申）、食品表示基準の一部改正にかかる答申を含む7本の答申を発出した。【内閣府】

障害者の消費者被害の防止策の強化

高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会における課題を整理するなど、消費生活センター等における障害者の消費生活相談への対応方策について検討を行う。

国民生活センターにおいて、障害者からの消費生活相談に対する取組を推進する。また、国民生活センターのウェブサイトにおける音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等の措置を実施するほか、「くらしの豆知識」のデイジー版を作成・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29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27年度：58件、平成28年度：71件、平成29年度：31件）、引き続き障害者からの消費生活相談を実施した。また、障害者への相談対応をさらに充実させるため、平成29年9月に、所管庁による障害者差別解消法に関する研修を行った。

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ているほか、平成29年度は、ウ

ウェブアクセシビリティ調査（JIS X 8341-3:2016に基づく検証）を実施し、弱視、色覚障害者への配慮等の措置に関して問題が存在する個所の改善を行った。

「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、各年度においてデジ版を作成配布した。また、2018年版ではNPO法人カラーユニバーサル機構のCUDマークを取得した。【消費者庁】

国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化

消費生活センター等への相談支援機能を強化するため、国民生活センターにおいて、経由相談を強化するとともに、お昼の消費生活相談、「消費者ホットライン」を通じた消費生活センター等のバックアップに取り組む。また、越境消費者トラブルに関する相談対応を実施し、海外の相談機関と連携して消費者に対し内容に応じた助言や情報提供を行い、問題解決を図る。

国民生活センター及び消費生活センター等による消費者相談 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、相談対応を行う。

【消費者庁】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成29年度は、経由相談を4,6807,589件、平日バックアップ相談を2,3923,729件、お昼の消費生活相談を1,953件、土日祝日相談を4,4253,032件受け付けた（平成29年4月から平成29年11-3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、土日祝日相談は5,571件、平成28年度：経由相談は7,589件、平日バックアップ相談は3,740件、お昼の消費生活相談は3,021件、土日祝日相談は5,431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29年度（11月末時点）は、2,5414,473件（平成27年度：4,299件、平成28年度：4,473件）の相談を受け付け、海外提携機関12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、その結果を公表した。また、平成29年9月14日から及び16日までに「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、8895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日から及び11日までに「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、いずれの年度もその結果を公表した。平成28年度は、平成29年度と同様のタイトルで9月15日及び16日に実施し、95件の相談を受けた。）。【消費者庁】

消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化

消費者政策担当課長会議等を機動的に開催し、関係省庁等と連携して消費者政策の推進等を図る。【消費者庁、関係省庁等】

<平成27年度～平成29年度の実績>

消費者政策担当課長会議を開催（平成27年度：平成27年9月、平成28年度：平成28年12月、平成29年度：平成29年11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、関係省庁等】

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29年度の実績>

平成29年度（12月1日現在）は、2434府省等から延べ47447人が本研修に参加した（平成27年度：24府省等74名、平成28年度：27府省等73人）。また、研修終了後に実施したアンケートでは、回答者の95.78%（平成27年度：94.2%、平成28年度：97.3%）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】

消費者からの情報・相談の受付体制の充実

消費者からの商品や役務、事業者等、所管の法律・制度、所管法に関わる違反疑い・事例などに関する情報・相談・提案を受け付ける体制を維持・強化して充実に努める（主な窓口は別表3（479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29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（479頁）のとおり。なお、平成29年11月の消費者政策担当課長会議においては、受付体制の状況を把握するとともに、受付体制の維持・強化を促した。【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

(2) 地方における体制整備

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 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】								
	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】									
地方消費者行政推進交付金（平成30年度以降は、地方消費者行政強化交付金）の活用により、どこに住んでもいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備を支援【消費者庁、関係省庁等】									
指定消費生活相談員制度の円滑な施行									
平成30年度以降の地方消費者行政の充実・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】									
国として取り組むべき重要な消費者政策の推進等のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援【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、全5回にわたる検討会を踏まえ、同年7月に報告書とりまとめ、公表した。									

(2) 地方における体制整備

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

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地域の見守りネットワークの構築（消費者安全地域協議会、生活消費力団体）	地方公共団体、関係機関への周知【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）
	<改正消費者安全法の円滑な施行> ・消費者安全確保地域協議会の設立支援（先進事例の収集・共有等） ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援（先進事例の収集、共有等） 【消費者庁、関係省庁等】								
(2) 地方における体制整備	(KPIの現状) ※平成29年度（平成29年12月1日時点） 消費者安全確保地域協議会の設置団体数：54道県、5127市区町村（平成28年度4道県、27市区町村）								
	③地方公共団体との政策・措置に関する情報の共有	消費者行政ブロック会議等による情報等の共有【消費者庁、関係省庁等】 ※毎年度、その時々々の消費者行政の動向について情報共有 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】 地方公共団体の一般財源の確保に向けた取組 【消費者庁】							
(KPIの現状) ※平成29年度 ・都道府県等消費者行政担当課長会議を実施（平成29年4月）（平成28年度も平成28年4月実施）。 ・消費者行政ブロック会議（全6ブロック）を実施（平成28年度も全6ブロックで実施）。									

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 都道府県における法執行強化	法執行担当者研修等の実施【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】								
	連絡会議等を通じた国と都道府県との連携【消費者庁】								
	地方消費者行政推進交付金等により、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援【消費者庁】 地方消費者行政強化交付金により、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援【消費者庁】								
⑤ 「消費者ホットライン」の3桁化【消費者庁】	(KPIの現状) ※平成29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29年5月は358327人、同年10月は124110人参加）（平成28年度も2回実施（参加者は437人））。特定商取引法関連の消費者トラブル研修を年〇回実施（平成29年〇月は〇人、同年〇月は〇人参加）（平成28年度は〇実施（参加者は〇人））								
	「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】 (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にへの掲載、啓発チラシの作成・配布、各種会議での周知を行った。								

6 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

施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	〔参考〕			KPI	
	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度	34年度				
⑥消費生活以外の相談窓口へ寄せられた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】 消費者ホットライン3桁化に伴う再周知【消費者庁】									消費者相談窓口の周知状況
	(KPIの現状) 平成28年度は、同年9月から同年11月にかけて、 <u>消費者行政ブロック会議（全6ブロック）</u> において、平成29年度は、同年10月から11月にかけて（ <u>全7ブロック</u> ）、 <u>消費者行政ブロック会議</u> において、都道府県等に周知要請を行った。									
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PIO-NE T 2015の運用（平成27年9月28日に開始）【消費者庁】								(イ) PIO-NE 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】	国民生活センターによる次期PIO-NE Tの運用【消費者庁】								
	(KPIの現状) (イ) PIO-NE T 2015稼働前（平成27年4月1日から同年9月27日までの受付データ）の平均登録日数は30.7日 PIO-NE T 2015稼働後の平均登録日数 平成28年度4月1日から平成29年3月31日まで：7-06.5日 （平成27年度9-4月28日）から平成28年度3月31日まで：9-07.0日 (ロ) 年間運用経費の削減度合 平成27年度は20,410千円削減（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85,741千円削減（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）									

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

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	
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】								
	「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】 地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援【消費者庁】 地方消費者行政強化交付金により、国の政策推進等への対応に資する研修にかかる費用を支援【消費者庁】								
(KPIの現状) ※平成2928年度 (平成29年11月末時点) ・研修コース数：6790コース (うち徳島県内実施：914コース、企業職員研修：47コース) (平成28年度：90コース (うち徳島県内実施：14コース、企業職員研修：7コース)) (実施コース数内訳) ・消費者行政職員研修：13コース (うち徳島県内実施：24コース) (平成28年度：13コース (うち徳島県内実施：4コース)) ・消費生活相談員研修：3247コース (うち徳島県内実施：16コース) (平成28年度：47コース (うち徳島県内実施：6コース)) ・消費者教育推進のための研修：1318コース (うち徳島県内実施：3コース) (平成28年度：18コース (うち徳島県内実施：3コース)) ・消費生活サポーター研修：5コース (うち徳島県内実施：31コース) (平成28年度：5コース (うち徳島県内実施：1コース)) ・企業職員研修：47コース (平成28年度：7コース)									

研修開催状況

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

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。

これらの取組を安定的に事務として定着させるため、地方公共団体の自主財源に裏づけられた予算の確保を促進する。

また、平成30年度は、地方消費者行政強化交付金を措置し、新たに国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援するとともに、これまでに地方消費者行政推進交付金を活用して行っていた事業について引き続き支援を行う。

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29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、全5回にわたる検討会での議論を踏まえ、同年7月に報告書を取りまとめ、公表した検討を開始した。【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2927年12-4月1日時点）

【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）⇒①3020府県（509469市町村）が達成

⇒②1912道府県（522413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）⇒4138都道府県（1,3271,288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（2,7022,659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）⇒7-5県が達成。（平均参加率90.689.9%）

＜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）⇒1-3ブロックにおいて未設立。

※参考 適格消費者団体数1613（平成2927年9月末12月8日時点）

＜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：4630都道府県・16-6政令市

推進地域協議会の設置：4539都道府県・1744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）⇒3621市区町（平成2928年12月時点）

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に取り組んでいる 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29年度の実績>

平成27年3月に公表した改正消費者安全法の関係内閣府令及びガイドラインの内容や、消費者安全確保地域協議会設置済み自治体における取組の例等について、都道府県担当課長会議や各都道府県の開催する管内市区町村向け説明会、消費者団体等において説明した。また、平成28年1月に、「地域における見守りネットワーク構築に向けた取組事例」を公表し、各地方公共団体において、地域の実情に応じた見守りネットワークが構築できるよう、消費者安全確保地域協議会や消費生活協力員・消費生活協力団体に係る様々な先進事例を収集し、平成29年4月中に事例集を公表した。さらに、同年同月に、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ついての長官通達及び地方公共団体向けQ&Aを発出し、同年7月に、消費者安全確保地域協議会における個人情報の取扱いの促進について都道府県宛て通知を発出した。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29年度の実績>

平成27年4月、平成28年4月及び平成29年4月に都道府県等消費者行政担当課長会議を、平成27年及び平成28年の9月から11月まで並びに平成29年の10-9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、それぞれ開催実施した。【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」を実施し、国民生活センターにおいては、消費生活相談員を対象とした「特定商取引法関連の消費者トラブル研修」等を実施する。

平成30年度からは、地方消費者行政強化交付金を活用して、地方公共団体における警察OBや法曹専門家等の登用や国民生活センターが実施する研修への参加にかかる費用を支援する。【消費者庁】

<平成27年度～平成29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。平成29年5月24日及び25日、延べ358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。平成29年11月28日から12月1日まで、延べ124名参加。）した。

また、国民生活センターにおいて特定商取引法関連の消費者トラブル研修を実施（平成27年度〇回、延べ〇名参加。平成28年度〇回、延べ〇名参加。平成29年度〇回、延べ〇名参加）【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等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29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寄せられた消費生活に関する相談の誘導

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

<平成27年度～平成~~29~~28年度の実績>

平成28年3月に、消費生活相談が消費生活以外の相談窓口寄せられた場合であっても円滑に消費生活相談窓口を案内できるような連携体制の構築を都道府県等に依頼した。

平成28年~~度及び平成29年度に開催された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) 次期P I O-N E Tの刷新に向けた取組を進める。

3-2) 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~~29~~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PI0-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。

P I O-N E T2015の運用開始後は、利用者からの要望を踏まえたシステム改善を適時適切に行い、システムの使い勝手及び有用性向上を図った。また、P I O-N E Tへの平均登録日数短縮のため、毎年度開催している都道府県・政令市の消費者行政担当課及び消費生活センター担当者が参加する会議において、相談データ早期登録の重要性を説明するとともに、早期登録を実現している地方公共団体の成功例を共有し、各地方公共団体での早期登録に向けた取組を促した。その結果、平成29年度の平均登録日数は6.5日（平成29年4月1日以降受付、平成29年11月30日までの登録データ）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、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）。【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・四国地域の対象者を中心とした研修や、徳島県独自の研修を実施する。

平成30年度からは、地方消費者行政強化交付金を活用して、消費生活相談員等に対して国の政策推進等への対応に資する研修への参加にかかる費用を支援する。

【消費者庁】

<平成27年度～平成29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。平成29年度（11月末時点）は、企業職員研修4コースを含む67コース（うち徳島県内実施：9コース）を実施した。【消費者庁】

**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29年度(12月1日時点)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		平成29年(12月1日時点)	
処分内容等	件数	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	懲戒処分	未集計

※ 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		平成29年度(12月1日時点)	
処分内容等	件数	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		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	業務改善命令	84
法令違反	17	法令違反	16	法令違反	520	法令違反	77
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	投資者保護上問題のある業務運営	5
-		登録拒否要件に該当	1	行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	1
-		-		-		顧客情報保護のためのセキュリティ管理体制等の不備	1
資産の国内保有命令	2	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0
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	業務停止命令	1
法令違反	8	法令違反	4	法令違反	6	法令違反	1
登録取消	5	登録取消	6	登録取消	7	登録取消	2
法令違反	5	法令違反	2	法令違反	6	法令違反	1
-		登録取消要件に該当	4	登録取消要件に該当	1	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	業務廃止命令	74
				法令違反	500	法令違反	73
				行政官庁の処分違反	1	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	課徴金納付命令決定等	17
不公正取引	35	不公正取引	43	不公正取引	42	不公正取引	17
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	7	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	風説の流布・偽計	2	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	相場操縦・相場固定	3	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	2	インサイダー取引	2	-	
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	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		平成29年度(12月1日時点)	
処分内容等	件数	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		違反類型	
《国土交通省》							
免許取消	141	免許取消	137	免許取消	168	未集計	
事務所不確知	78	事務所不確知	88	事務所不確知	83		
免許の基準違反	25	免許の基準違反	20	免許の基準違反	38		
社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	24	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	12	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	33		
その他	14	その他	17	その他	14		
業務停止	74	業務停止	63	業務停止	55		
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	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	25		
重要事項説明違反	8	重要事項説明違反	9	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	不正又は著しく不当な行為	6		
その他	12	その他	13	その他	15		
指示	34	指示	27	指示	28		
重要事項説明違反	11	取引士の不設置	6	重要事項説明違反	8		
取引主任者の不設置	9	重要事項説明違反	6	取引士の不設置	7		
限度額を超える報酬の受領	3	媒介契約違反	2	媒介契約違反	2		
その他	11	契約書の不交付	2	契約書の不交付	2		
-		その他	11	その他	9		

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		平成29年度(12月1日時点)	
処分内容等	件数	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		違反類型	
《観光庁》							
執行実績なし	-	業務停止	1	業務停止	4	執行実績なし	-
		運送機関に関する事項の未確認	1	他の法令に違反するサービスの提供を受けることのある	4		
		旅程管理措置の不実施	1	-			
		業務改善命令	1	業務改善命令	2		
		運送機関に関する事項の未確認	1	他の法令に違反するサービスの提供を受けることのある	2		

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		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
戒告	1	戒告	26	戒告	0	戒告	0
競争禁止規定違反		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	業務改善命令	1
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	過失による虚偽証明	1
業務（一部）停止	8	業務（一部）停止	20	業務（一部）停止	0	業務（一部）停止	7
信用失墜行為	5	過失による虚偽証明	10			過失による虚偽証明	3
著しく不当な業務運営	2	信用失墜行為	7			信用失墜行為	4
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	0	課徴金納付命令決定	1	課徴金納付命令決定	0	課徴金納付命令決定	0
		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）

※ 執行実績なし

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		平成29年度（第2四半期まで）	
処分内容等	件数	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	3	安全確保命令	3
安全確保指導	16	安全確保指導	26	安全確保指導	40	安全確保指導	20

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		平成29年度（第2四半期まで）	
処分内容等	件数	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	64	懲戒処分	33

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		平成29年度（第2四半期まで）	
処分内容等	件数	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	45	懲戒処分	17

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		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
<農林水産省、経済産業省>							
業務停止命令	0	業務停止命令	2	業務停止命令	0	執行実績なし	-
		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				
		仲介業者の商品引取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		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	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				

※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。
 ※2 平成28年度分については平成29年度に、平成29年度分については平成30年度に、それぞれ調査実施予定。

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		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	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	<乗合旅客> 車両の使用停止	30	未集計	
<乗合旅客> 勧告・警告等	70	<乗合旅客> 勧告・警告等	50	<乗合旅客> 勧告・警告等	63		
<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> 車両の使用停止	248		
<貸切旅客> 勧告・警告等	122	<貸切旅客> 勧告・警告等	148	<貸切旅客> 勧告・警告等	198		
<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> 車両の使用停止	241		
<乗用旅客> 勧告・警告等	576	<乗用旅客> 勧告・警告等	482	<乗用旅客> 勧告・警告等	381		

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		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	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	460	自動車分解整備事業者等の行政処分等	121

21 税理士法（財務省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	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	59	懲戒処分	41	懲戒処分	39	懲戒処分	15
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）	9	第46条該当（一般の懲戒）	14
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）	26	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）	1
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）	4	—	
第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	5	第46条該当（一般の懲戒）	28	—		—	
第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	2	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	2	—		—	
第48条の20第1項該当（税理士法人の懲戒）	1	—		—		—	

22 信用金庫法（金融庁）

※ 執行実績なし

23 内航海運業法（国土交通省）

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度（第2四半期まで）	
処分内容等	件数	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	0	安全確保命令	2	安全確保命令	0	安全確保命令	0
安全確保指導	1	安全確保指導	3	安全確保指導	6	安全確保指導	2

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		平成29年度（第2四半期まで）	
処分内容等	件数	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	監査実施数	17	未集計	

※ 地方厚生（支）局が実施するもので、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		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	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	11	懲戒処分	2	懲戒処分	2	懲戒処分	1
申請書等の虚偽作成	6	申請書等の虚偽作成	3	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		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	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		違反類型	
業務改善	1	業務改善	2	執行実績なし	-	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				
内部管理態勢の不備	1	内部管理態勢の不備	1				

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		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	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		違反類型	
＜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	業務改善命令	9
変更届出書提出義務違反	1	禁止行為	1	禁止行為	5	禁止行為	2
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	5
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	登録営業所以外の営業	1
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	帳簿の備付け義務違反	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	利息、保証料等に係る制限等違反	1
-	-	帳簿の備付け義務違反	1	帳簿の備付け義務違反	2	返済能力調査義務違反	3
-	-	標識の掲示義務違反	1	-	-	信用情報の提供義務違反	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	業務停止	3
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
変更届出書提出義務違反	1	禁止行為	2	禁止行為	2	禁止行為	1
広告等違反	1	変更届出書提出義務違反	3	書面交付義務違反	2	書面交付義務違反	1
信用情報の使用義務違反	1	広告等違反	2	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	登録取消	0
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		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	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		違反類型	
報告徴収	2	報告徴収	3	報告徴収	1	報告徴収	3
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（書面交付義務）	1	第26条違反（説明義務）	1
-	-	第27条違反（苦情処理義務）	1	-	-	第26条違反（説明義務）及び第27条違反（苦情処理義務）	2
立入検査	1	立入検査	0	立入検査	0	立入検査	
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		平成29年度（第2四半期まで）	
処分内容等	件数	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	許可の取消	41	未集計	
事業停止	6	事業停止	10	事業停止	21		
車両の使用停止	1,499	車両の使用停止	1,493	車両の使用停止	1222		
勧告・警告等	506	勧告・警告等	432	勧告・警告等	272		

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		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	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		違反類型	
指示	1	執行実績なし	-	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		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	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		違反類型	
業務改善命令	2	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-
経営管理態勢、法令等遵守体制の不備	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		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	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		違反類型	
懲戒処分	2	懲戒処分	1	懲戒処分	2	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		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	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		違反類型	
＜警察庁（都道府県公安委員会）＞							
営業停止	12	営業停止	6	営業停止	6	集計中	
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＞							
指示	20	指示	10	指示	5	集計中	

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		平成29年度（12月1日時点）	
処分内容等	件数	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		違反類型	
業務改善命令	1	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-
委託先管理義務違反	1						

50 住宅宿泊事業法（観光庁）

※ 未施行

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29年度(12月1日時点)まで)

※ 執行規定を有する法律で、共管法を含む。

1 物価統制令(消費者庁)

※ 執行実績なし

2 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		平成29年度(第2四半期まで)	
処分内容等	件数	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)>							
検査命令	58,727	検査命令	58,874	検査命令	56,877	検査命令	30,130
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	98,164	モニタリング検査	59,165
<厚生労働省(都道府県)>							
取去	173,869	取去	162,656	取去	156,217	取去	
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(新規)	265,575	営業許可施設数(新規)	
営業許可施設数(継続)	274,467	営業許可施設数(継続)	284,725	営業許可施設数(継続)	284,087	営業許可施設数(継続)	
営業施設総数	2,480,547	営業施設総数	2,468,352	営業施設総数	2,448,030	営業施設総数	
物品廃棄命令	24	物品廃棄命令	22	物品廃棄命令	29	物品廃棄命令	
営業禁止命令	168	営業禁止命令	140	営業禁止命令	167	営業禁止命令	
営業停止命令	673	営業停止命令	614	営業停止命令	607	営業停止命令	
改善命令	2	改善命令	107	改善命令	90	改善命令	
食中毒事案の報告件数	976	食中毒事案の報告件数	1,202	食中毒事案の報告件数	1,139	食中毒事案の報告件数	701
<消費者庁(都道府県)>※1							
取去	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。

3 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		平成29年度(12月1日時点まで)	
処分内容等	件数	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>							
命令※1	3	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-
<品質表示関係>							
指示※2	34						
命令※3	1						

※1 件数は、平成26年度は旧法に基づく農林水産省による法執行の実績。

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

※3 件数は、平成26年度は旧法に基づく都道府県による法執行の実績。

※4 食品表示に関する規定は廃止され、食品表示法に規定された。

4 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		平成29年度(12月1日時点まで)	
処分内容等	件数	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>							
指示	4	指示	7	指示	35	指示	1

5 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		平成29年度(12月1日時点まで)	
処分内容等	件数	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>							
措置命令	30	措置命令	13	措置命令	10	措置命令	35
<消費者庁(都道府県)>							
指示	3	措置命令	3	執行実績なし	-	措置命令	5

6 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

7 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		平成29年度(12月1日時点まで)	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
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	802	重大製品事故の報告	543
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	106	重大製品事故の公表	70

8 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		平成29年度(12月1日時点まで)	
処分内容等	件数	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	規制基準違反事例	9	未集計	

9 国民生活安定緊急措置法(消費者庁)

※ 執行実績なし

10 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		平成29年度(12月1日時点まで)	
処分内容等	件数	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	14	業務停止命令	5
指示	24	指示	11	指示	14	指示	6

※ 特定商取引に関する法律に基づく消費者庁の業務停止命令及び指示については、地方経済産業局等による処分件数も含む。

11 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		平成29年度(第2四半期まで)	
処分内容等	件数	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	-	業務停止命令	2	執行実績なし	-
-				指示	2		

12 住宅の品質確保の促進等に関する法律(消費者庁)

平成26年度		平成27年度		平成28年度		平成29年度(第2四半期まで)	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
立入検査	91	立入検査	101	立入検査	103	立入検査	32
-		-		-		改善命令	5

13 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		平成29年度(12月1日時点まで)	
処分内容等	件数	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	-	執行実績なし	-

14 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		平成29年度(12月1日時点まで)	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
措置命令	7	措置命令	7	執行実績なし	-	措置命令	1

15 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		平成29年度（12月1日時点まで）	
処分内容等	件数	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	報告の聴取※2	6		
勧告※1	1	—	—	—	—		

※1 経済産業省による実施。

※2 平成28年度は国土交通省と経済産業省が「報告の徴収」を2件ずつ、厚生労働省と金融庁が1件ずつ実施。
なお、平成28年度の枠には平成28年4月1日から平成29年5月29日（改正個人情報保護法の全面施行日の直前）までの報告件数を掲載。

※3 個人情報の保護に関する法律は、消費者庁から内閣府（個人情報保護委員会）に移管されたため、本欄では、平成28年度までの記載としている。

16 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		平成29年度（12月1日時点まで）	
処分内容等	件数	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	1,286	重大事故の通知	836
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	1,619	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	886
消費者事故等（財産事案）の通知件数	9,172	消費者事故等（財産事案）の通知件数	9,385	消費者事故等（財産事案）の通知件数	7,281	消費者事故等（財産事案）の通知件数	5,597
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	49	消費者事故等の公表	34
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（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）	10	注意喚起（財産分野）	7
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	消費者安全調査委員会の意見件数	2事案 3件

17 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

18 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		平成29年度（12月1日時点まで）	
処分内容等	件数	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》			
指導及び助言	170	指導及び助言	145	指導及び助言	76	指導及び助言	40
				《財務省》			
指導	2	指導	4	指導	1	執行実績なし	—
				《経済産業省》			
指導	36	指導	180	指導	6	未集計	—

19 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		平成29年度（12月1日時点まで）	
処分内容等	件数	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（都道府県等）》			
		指示	23	指示	7	指示	5
		命令	2	—	—	命令	1
				《消費者庁、財務省、農林水産省》			
		指示	5	指示	12	指示	8

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。

調査結果概要

調査結果概要

(1) 調査対象とした審議会等(34)の状況 (平成 ~~29~~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	5 6
(D) 審議会等及びその下部組織のいずれにも不在	3 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	80 99
高齢者、障がい児・者、児童・母子などに関する福祉関係団体の役職員	49 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	44 40
労働関係団体の役職員	33 31
消費者問題に関連する分野の研究者	18 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	17 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	7 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}	23 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)	276 288
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	2,184 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

主な相談等窓口

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 相談 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 質問や苦情、通報を一元的に受け付け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

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
<u>カードローンホットライン</u>	<u>利用者からの預金取扱等金融機関のカードローンに関する情報を受け付ける。</u>	金融庁	TEL:0570-00-6825 (ナビダイヤル) TEL:03-5251-6825 (IP電話) 下記ウェブサイト参照 http://www.fsa.go.jp/news/29/ginkou/20170901.html
<u>多重債務相談窓口</u>	<u>多重債務に関する相談を受け付ける。</u>	金融庁	下記ウェブサイト参照 http://www.fsa.go.jp/soudan/index.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:03-3506-6266 ウェブサイト受付窓口: http://www.fsa.go.jp/receipt/d_hotline/
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 MAIL:pension-hotline@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 受付窓口: http://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.htm
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

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
<u>生活困窮者の自立支援に関する相談窓口</u>	<u>生活全般にわたる困りごとの相談を受け付ける。</u>	<u>厚生労働省</u>	<u>下記ウェブサイト参照</u> http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000073432.html
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 <u>※各地方経済産業局消費者相談室での受付も可能</u>
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

<p>法テラス・サポート ダイヤル</p>	<p>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。</p>	<p>日本司法支援センター</p>	<p>TEL: 0570-078374 <u>メール問合せ窓口:</u> https://www.houterasu.or.jp/cgi-bin/toiawase/show_entry.cgi 下記ウェブサイト参照 http://www.houterasu.or.jp/madoguchi_info/index.html</p>
---------------------------	---	-------------------	---

※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4-3月131日時点）。

（メール、FAXの両方：471448、メールのみ：5257、FAXのみ：4846）

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

※ 別表4、別表5及び別表6については、必要に応じ、今回の改定にあわせて改めてテーマを設定し、本文の調整が進んだところで作業を行う予定。

(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）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	46
	2 (3) ②	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	47
	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	52
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	53
	3 (1) ⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	54
	3 (2) ⑬	高齢者向け住まいにおける消費者保護	63
	3 (2) ⑭	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対応	64
	3 (4) ①	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	82
	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	82
	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	82
	6 (2) ②	地域の見守りネットワークの構築	157
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	157
	6 (2) ②	地域の見守りネットワークの構築	157
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	41
	2 (2) ⑥	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	42
	2 (3) ①	新たな食品表示制度の円滑な施行等	46
	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	52
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	53
	3 (2) ①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	58
	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	58
	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	59
	3 (2) ⑨	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	61
	3 (3) ①	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	79
	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	79
	3 (3) ③	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	79
	3 (3) ④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	79
	3 (3) ⑤	電子商取引環境整備に資するルール整備	79
	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	83
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	84	
3 (4) ⑧	インターネットオークション詐欺の取締り	84	

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 高度情報通信 社会の進展 (続き)	3 (4) ⑨	模倣品被害の防止	84
	4 (2) ①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	95
	4 (2) ④	消費者教育に使用される教材等の整備	96
	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	141
	5 (2) ②	個人情報保護法制の周知	141
	5 (2) ③	パーソナルデータの利活用に関する制度改正	142
	5 (2) ④	マイナンバー制度の周知と適正な運用等	142
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	84
	3 (5) ①	J I S規格等の国内・国際標準化政策の実施	90
	5 (3) ①	越境消費者トラブルへの対応の強化	145
	5 (3) ②	在留外国人の相談に対する体制の強化	145
	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	145
	5 (3) ④	東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援	146
	5 (3) ⑤	経済協力開発機構消費者政策委員会等の国際会議への 積極的な参画	146
	5 (3) ⑥	消費者保護及び執行のための国際ネットワーク等を通 じた消費者保護関係機関との国際的な連携	146
	6 (1) ②	消費者庁における国際担当の体制強化	150
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	95
	4 (2) ⑦	地域における消費者教育の推進	99
	4 (2) ⑩	倫理的消費の普及啓発	100
	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	157
	6 (2) ②	地域の見守りネットワークの構築	157
7 消費者行動・ 意識の変化	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	52
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	53
	4 (1) ③	消費者政策の企画立案のための調査の実施	92
	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	92
	4 (2) ①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	95
	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	95
	4 (2) ③	「消費者教育の推進に関する基本的な方針」の検討等	96
	4 (2) ④	消費者教育に使用される教材等の整備	96
	4 (2) ⑤	教育行政と消費者行政の連携・協働	97
	4 (2) ⑥	学校における消費者教育の推進	97
	4 (2) ⑦	地域における消費者教育の推進	99

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	100
	4 (2) ⑨	事業者・事業者団体による消費者教育	100
	4 (2) ⑩	倫理的消費の普及啓発	100
	4 (2) ⑬	各種リサイクル法の普及啓発	101
	4 (2) ⑭	食品ロス削減国民運動の推進	102
	4 (2) ⑮	食育の推進	103
	4 (5) ①	低炭素社会作りに向けた国民運動の推進	125
	4 (5) ②	循環型社会形成に向けた情報提供事業	125
	4 (5) ③	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	126
	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	126
	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	127
	5 (2) ②	個人情報保護法制の周知	141
	6 (2) ⑦	消費生活相談情報の活用	159