

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		
①消費者の被害的集団回復のための民事訴訟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	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適正な運用（特定適格消費者団体・適格消費者団体の設立促進・認定・監督）【消費者庁】	適格消費者団体の認知度30%（平成27年1月16.0%） 消費者団体訴訟制度の認知度32年度40%（平成27年1月28.6%） 消費者裁判手続特例法に基づき現実に景品表示法に命じた課徴金の額及び認定した実施の件数						
	消費者裁判手続特例法の適正な運用（特定適格消費者団体・適格消費者団体の設立促進・認定・監督）【消費者庁】								
	消費者裁判手続特例法の適正な運用（特定適格消費者団体・適格消費者団体の設立促進・認定・監督）【消費者庁】								

(KPIの現状)

(イ) 適格消費者団体の認知度：平成29年度集計推定中（平成28年度の特定適格消費者団体の認知度は6.7%）

(ロ) 消費者団体訴訟制度の認知度：平成29年度集計推定中（平成28年度の消費者団体訴訟制度（被害回復制度）の認知度は8.2%）

(ハ) 事業者が現実に弁済した総額：0円

(ニ) 納付を命じた課徴金の額：3億9,153万円6156円50銭（平成28年度：4億8,507万円）

認定した実施予定返金計画：10件（平成28年度：2件）

※ 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のところ、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〕			K P I
						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 ③消費者に関する法的トラブルの解決	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 -3回（平成28年3月及び、平成29年3月及び 平成30年3月 に更新）								
	<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 登録件数 (ロ) 民事法律扶助 業務（多重債務 問題援助開始 決定件数） 、民事法律扶 助業務（多重 債務問題法律 相談援助件数）
	<民事法律扶助業務の周知> ・日本司法支援センターウェブサイト、パンフレットによる民事法律扶助業務の周知【法務省】								
	(KPIの現状) (イ) ※平成29年度（平成29年4月から同年12月まで） 3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：252,468,339,344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 84,590,47,300件（平成28年度：45,584件）、事故情報データベースへの登録件数：2●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29年度（平成29年4月から同年12月まで） 3月まで （平成30年1月4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）：48,310,64,015件（平成28年度：56,599件）、民事法律扶助業務（多重債務問題法 律相談援助件数）： 85,624,114,674 件（平成28年度：101,647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29年度 （平成29年11月末時点） 申請件数：172120件（平成28年度：167件） 手続終了件数：164102件（平成28年度：181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29年度上半期 苦情処理手続の処理件数：3,646件（平成28年度：8,283件） 紛争解決手続の処理件数：593件（平成28年度：1,267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29年度 苦情処理手続：4件（平成28年度：6件） 紛争解決手続：8件（平成28年度：8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	
⑦住宅トラブルに関する紛争処理	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅性能表示を受けた住宅及び保険を付した新築住宅のADRの実施 ・建設工事の請負契約に関するADRの実施【国土交通省】 ・リフォームトラブルを含む相談の受付 ・基礎ぐい工事問題に関する相談の受付【国土交通省】 								
	<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（債権法部分）に関する周知【国土交通省】</p>								
⑧犯罪利用等に係る資金による被害回復の支払に関する法律（以下「振り込め詐欺救済法」という。）に基づく被害者支援等	<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、福岡市、大阪市、福岡市で7回（東京2回）開催。</p>								
	<p>振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進【金融庁、財務省】</p>								
<p>(KPIの現状) ※平成29年度末12月までの累計被害者への返金額：1462億円（平成28年度末までの累計：134億円）</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	
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進 ⑨ 多重債務問題改善プログラム(平成19年4月20日策定)の実施	<多重債務問題改善プログラムの実施> ・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、法務省、総務省、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。							(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
	<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な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】 							
⑩ 自殺対策基本法に基づく総合的な自殺対策の強化	(KPIの現状) ※平成29年12月末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：8.5-9万人（平成28年度再掲）：9万人） (ロ) 多重債務に関する消費生活相談の件数→内容（平成30年3月31日時点）：24,45215,497件（平成28年度：26,05543件）							自殺死亡率 （人口10万人当たりの自殺者数） 平成37年13.0人（平成28年16.8人）
	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29年7月閣議決定）は、おおむね5年を目途に見直しを予定している。 34年夏頃に見直しを予定している。							
(KPIの現状) ※平成28年自殺死亡率（人口10万人当たりの自殺者数）：16.8（前年：18.5）								

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	
⑪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>(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)：510328件 (平成28年度：537件) (※「ギャンブル」及び「多重債務」をキーワードとして設定し、検索)</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	
⑫生活困窮者自立支援法の推進 (イ) 生活困窮者自立支援法の推進	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】 ※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。						(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 (ロ) 任意の法定事業の実施率 ・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：28%、子どもの学習支援事業：56%	
	第2のセーフティネットとしての生活困窮者自立支援制度の在り方について、関係審議会等において検討【厚生労働省】 関係審議会等における検討の結果に基づいて、平成30年通常国会に所要の法案を提出【厚生労働省】						(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 (平成28年度) 222,426件 (ロ) 任意の法定事業の実施率 (平成29年度)	

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>⑬成年年齢見下げた関係府会議の開催</p>									成年年齢引下げの国民への浸透の状況
(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進									

(KPIの現状)
今後、把握していくものであるため、現状では、記述が不可能である。

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

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

消費者裁判手続特例法について、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及び同団体の前提となる適格消費者団体の設立促進並びに適正な認定及び監督を行う。

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、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、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年度の実績>

~~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、平成29年3月及び平成30年3月に消費者庁ウェブサイトの訴訟情報を更新した。また、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た。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年度の実績>

平成29年度のコールセンター問合せ件数は~~339,344~~~~252,463~~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~~47,300~~~~34,599~~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~~64,015~~~~48,310~~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~~114,674~~~~85,624~~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年度の実績>

平成29年度~~（11月末時点）~~は、~~164~~~~102~~件の和解の仲介手続が終了し、このうち~~114~~~~70~~件について和解が成立した。手続が終了した~~161~~~~87~~件の結果概要を公表した。また、平成29年度新たに消費者~~や消費生活センター~~等から~~172~~~~120~~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】

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3,646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593件（平成27年度：1,036件、平成28年度：1,267件）であった。【金融庁】

商品先物ADR制度の円滑な運営

商品先物取引法に基づき紛争解決等業務を行っている日本商品先物取引協会において、標準処理期間の短縮（6か月から4か月）や事業者に対する関係資料の提出義務付けなどの委託者保護に係る取組を踏まえ、引き続き、紛争の迅速な解決を図るとともに、新規顧客などに対する商品先物分野における裁判外紛争解決制度の周知などを行うことにより、当該制度の円滑な実施を図る。【経済産業省、農林水産省】

<平成27年度～平成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、各消費生活者センター等へ送付するなどの周知を行った。【経済産業省、農林水産省】

住宅トラブルに関する紛争処理ADRの実施

住宅品質確保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~~30~~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。平成28年度7回開催。）。【国土交通省】

振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等

振り込め詐欺救済法に基づく被害者への返金については、引き続き、返金制度の周知徹底を図るとともに、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の取組を促す。【金融庁、財務省】

<平成27年度～平成29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。【金融庁】

多重債務問題改善プログラム（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）の実施

多重債務問題の解決のために、次の1）から4）までの取組を柱とする「多重債務問題改善プログラム」を着実に実施し、多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会を開催してフォローアップを行う。【消費者庁、金融庁、警察庁、文部科学省、厚生労働省、内閣府、総務省、法務省、財務省、経済産業省】

- 1) 丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化【金融庁、消費者庁、関係省庁等】
- 2) 借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供【厚生労働省、関係省庁等】
- 3) 多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化【文部科学省、金融庁、消費者庁、関係省庁等】
- 4) ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化【警察庁、金融庁、関係省庁等】

<平成27年度～平成29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」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29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】

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29年7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29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。

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た~~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】

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>

金融庁、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、金融庁と共同で同省等と連携し、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。【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。【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】

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年通常国会にへの所要の法案を提出も含め、したほか、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。

【厚生労働省】

成年年齢引下げを見据えた関係府省庁連絡会議の開催

今後の民法の成年年齢引下げを見据え、そのための環境整備に関し、関係行政機関相互の密接な連携・協力を確保し、総合的かつ効果的な取組を推進するため、成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議を開催する。【法務省、金融庁、消費者庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁】

若年者に対する返済能力や支払可能見込額の調査を一層適切に行う取組を推進する。【金融庁、経済産業省】

成年年齢引下げに関連して生ずる様々な影響を把握するため、国民への浸透度等の調査を行い、その結果を活用して、効果的な広報・周知の媒体や方法につき検討するとともに、消費者教育をはじめとした環境整備の施策に活かす。【法務省、関係府省庁】

<平成29年度の実績>

平成29年度中から開催に向けた準備を行い、平成30年4月16日に、第1回会議を開催した。【法務省、金融庁、消費者庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁】

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	
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】				
個人情報保護法（個人情報の保護法改正前） 平成28年以降は、パーソナルデータの活用に関する制度改正」において実施	（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。								
	説明会の開催、広報資料の作成等による周知・啓発【消費者庁】								個人情報保護法に関する説明会の開催状況（開催場所、参加者数、肯定的評価の割合）
（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	
パーソナルデータの活用に関する改正個人情報保護法（個人情報保護法改正後の個人情報保護法の周知を含む。） ナタ用改正個人情報保護法の周知を含む。	法律の審議状況に関する状況を踏まえ、各施策の実施の【内閣官庁、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の周知・啓発を含めた施策【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・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】	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、個人情報の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実効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。 ・同法の全面施行後3年ごとに個人情報の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。 ・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】	個人情報保護制度に関する説明会の実施状況			
	(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								

(KPIの現状) 平成29年度（平成29年12月1日時点）
 ・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29年度（4月～11月）：151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	
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 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
	<p>・マイナンバー制度に関する正しい情報の周知・広報活動</p> <p>・特定個人情報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29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：77回（平成28年度：160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月全国39局（平成28年度：93局） ・新聞広告：2回（平成29年8月、平成30年1月）（平成28年度：2回） ・ガイドライン等説明会実績：100回（平成28年度：128回） 									
<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>									

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(2) 高度情報通信社会の進展に対応した消費者利益の擁護・増進

青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備

「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」及び「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第3次）」に基づき、青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするため、新たなインターネット接続機器・サービス等への対応、青少年・保護者等に対する普及啓発の強化、インターネットを通じた青少年の犯罪被害の抑止対策など、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進する。【内閣府、関係省庁等】

<平成27年度～平成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。

「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。【内閣府】

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】

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>

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】

小学生高学年を対象とした子ども向けハンドブックを作成・配布するとともに、全国の消費生活センターの相談員等が相談対応時に参照できるよう、国民生活センターと連携し相談マニュアルを作成・配布した。

委員会ウェブサイトによくある質問集やお役立ち情報を掲載した消費者向けのページを開設した。

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】

マイナンバー制度の周知と適正な運用等

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、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月末時点で546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月末時点で545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	
	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】						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おける越境消費者トラブルに係る相談対応【消費者庁】			越境消費者トラブルに関する相談対応状況及び海外連携機関の管轄する国・地域の数
	海外機関との更なる連携強化・拡大【消費者庁】 ※越境消費者トラブルに関する消費者からの相談状況等を踏まえ、優先的に対応が必要とされる国・地域の機関を連携候補先として選定									
②在留外国人の相談に対する体制の強化	(KPIの現状) 平成29年度 ・越境消費者相談受付件数：4,0862-5441件（平成28年度：4,4753件） ・海外連携機関の管轄する国・地域数：新規2-4機関、計1243機関（合計2322か国・地域）（平成28年度：12機関、22か国・地域）									(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
	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）の活用等による、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の強化【消費者庁】									
国民生活センターにおける在留外国人に対する消費生活相談体制について、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【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【消費者庁】				
(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月時点）。 (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うとともに、訪日外国人への消費者トラブルに関する注意喚起の実施に向けた検討・調整を行った。										

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〕		K P I	
						32年度	33年度		34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 ※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
(KPIの現状) 平成29年9月にアジア消費者政策フォーラムに参加し、意見交換を行った。									
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
(KPIの現状) 平成29年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。									必要に応じた新規プロジェクトの検討【消費者庁、外務省】
⑤ 経済協力開発機構（OECD）消費者政策委員会の国際会議への積極的な参加									国際会議への参加状況
(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。）									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

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国際ネットワーク(ICPEN)等を通じた消費者保護関係の国際的連携</p>	<p>ICPEN会合への参画や、ICPENが推奨する「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>			
(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29年4月、11月にICPENの本会合に出席。ICPENが推奨する「詐欺防止月間」(平成29年5月)を実施。</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

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4,086,541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)、平成28年度:4,475,473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(C C J)は、平成27年度は2機関(ロシア及び韓国)と、平成28年度は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+2機関(台湾、南米・スペイン)と新たに正式提携し、提携機関は合計で132機関、管轄する国・地域数は合計で223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C C J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、C C Jとの連携を拡充していく。【消費者庁】

在留外国人の相談に対する体制の強化

地方消費者行政推進交付金(平成30年度以降は、地方消費者行政強化交付金)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6件（平成27年度：13件、平成28年度：13件）あった。

なお、訪日外国人の消費者トラブルの未然防止を図るため、国民生活センターは、J N T O（独立行政法人国際観光振興機構）と共同して中国人旅行者向けの注意喚起を作成し、平成30年2月1日付けでJ N T Oの訪日外国人向けウェブサイト（中国語・簡体字版）に掲載した。

【消費者庁】

二国間・地域間・多国間における消費者問題に関する政策対話等の実施

二国間・地域間・多国間における消費者問題について、政策対話等の実施を通じて、国際的な連携の強化を図る。【消費者庁、関係省庁等】

<平成27年度～平成29年度の実績>

平成27年7月及び平成29年9月にA S E A N各国等が参加するアジア消費者政策フォーラム、平成28年7月に日中韓消費者政策協議会に参加し、各国と意見交換等を行った。【消費者庁】

東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援

ベトナム消費者保護行政強化プロジェクト（消費者保護行政機関によるベトナムの消費者権利保護法（平成23年施行）に基づく行政機関等の能力向上、消費者保護の推進等を目的とするプロジェクト（平成29年7月まで））を推進する。【消費者庁、外務省】

<平成27年度～平成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（V C A）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】

経済協力開発機構（O E C D）消費者政策委員会等の国際会議への積極的な参画

O E C D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年度から平成29年度まで、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。【消費者庁、外務省】

消費者保護及び執行のための国際ネットワーク（ICPEN）等を通じた消費者保護関係機関との国際的な連携

ICPEN会合への積極的な参画や、ICPENが推奨する「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年度の実績>

平成27年度から平成29年度は、年2回開催されたICPENの本会合に出席した。また、当該各年度の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〕			K P I	
						32年度	33年度	34年度		
消費者行政体制の更なる整備等(所管法律の点検・評価及び他の関係の在り方等の検討・措置)									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、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」を開設。 ・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、専門調査会等を開催。 (消費者委員会) ・平成29年8月に平成28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。										
消費者庁における国際担当者間の体制強化									国際業務対応強化のための体制整備【消費者庁】	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、庁内国際担当者と連携して国際会議に参加。										
消費者委員会事務局体制の充実・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フォローアップの実施状況
(KPIの現状) 平成29年度(平成29年12月1日時点) 提言2件、意見表明136件、報告書2件の公表、87件の答申の発出及び建議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。)										

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	
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】								
	(KPIの現状) ※平成29年度 (イ) 相談支援の実施状況 ・相談受付件数：19,701件、450件 (経由相談件数：7,074件、680件、平日バックアップ相談件数：3,594件、392件、お昼の消費生活相談件数：2,944件、953件、休日平日視察相談件数：6,089件、425件) (平成30年度までのPIO-NET登録分) (平成28年度の相談受付件数：19,781件 (経由相談件数：7,589件、平日バックアップ相談件数：3,739件、お昼の消費生活相談件数：3,022件、休日平日視察相談件数：5,431件)) ・越境消費者相談受付件数：4,086件、541件 (平成29年11月末時点) (平成28年度4,475件) (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日に実施) 受付件数：875件 ・60歳以上の消費者トラブル相談110番 (平成29年9月14日、15日に実施) 受付件数：88件 (平成28年度：95件 (平成28年9月15日、16日に実施)) ・ジャパンライフ専用ダイヤル (平成29年12月29日～平成30年1月3日に実施) 受付件数：273件								
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 (KPIの現状) 消費者政策担当課長会議を1回開催 (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。 (平成28年度：1回)								
	関係省庁の連携状況								
⑦ 消費者生活主た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】 (KPIの現状) ※平成29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3024府省等から9747人が参加した。参加者アンケート回答者の93.895.7%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28年度：97.3%)。								
	研修の実施状況								

(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	
消費者からの情報・相談の受付体制の充実	<p>受付手段の拡充を検討【消費者庁関係省庁】</p>					<p>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】</p>			各窓口での情報・相談の受付・対応状況
	<p>(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、受付体制の状況を別表3(225頁)のとおり取りまとめた。</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

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年度に開設した。

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。

~~平成30年度予算において執行力の強化の観点から、8人の定員増を確保した。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調査会」を設置し、同年12月以降、専門調査会等を開催した。【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、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87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」のデジタル版を作成・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：8558件、平成28年度：11374件、平成29年度：9634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更に充実させるため、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、色覚障害者等への配慮等の措置を実施しているほか、平成29年度は、ウエ

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、色覚障害者等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し、するとともに、2018年版ではカラーユニバーサルデザイン認証を取得した。また、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】

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7,074,680件、平日バックアップ相談を3,594,392件、お昼の消費生活相談を2,944,953件、休日・土日祝日相談を6,089,425件受け付けた（平成29年4月から平成30年3月11月末までの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、休日・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3,739,40件、お昼の消費生活相談は3,022,24件、休日・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、4,086,541件（平成27年度：4,299件、平成28年度：4,475,73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日及びから15日まで「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、88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日及び11日に「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。）。その他、平成29年12月29日から平成30年1月3日まで、「ジャパンライフ専用ダイヤル」を実施し、273件の相談を受け、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】

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29年度の実績>

平成29年度~~（12月1日現在）~~は、2430府省等から4797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95.793.8%（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】

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（225●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（225●頁）のとおりである。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	34年度	
① 地方消費者行政の強化に向けた地方公共団体への支援等	地方公共団体（被災地方公共団体自治体を含む。）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在り方の検討状況 (ハ) 国が指定する研修への参加状況 (ニ) 毎年度の国の政策課題の変化に合わせた事業メニュー
	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】 							
② 地方における体制整備	消費生活相談員資格試験制度の周知【消費者庁】							(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在り方の検討状況 (ハ) 国が指定する研修への参加状況 (ニ) 毎年度の国の政策課題の変化に合わせた事業メニュー
	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】 指定消費生活相談員制度の円滑な施行 消費者安全法第10条の4施行日政令制定							
			平成30年度以降の地方消費者行政の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。

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（安地全協、消費生活協、消費生活協、消費生活協） ③地方公共団体と政策・措置に関する情報の共有	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> ・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】	・徳島県内全ての市町村での協議会設置支援 ・協議会設置に向けた課題解決の先進事例を収集	協議会設置に向けた課題解決の先進事例を収集					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：25・5道県、895市町村（平成28年度4道県、27市区町村） 徳島県内の消費者安全確保地域協議会の設置団体数：徳島県、8市町村/24市町村								
	消費者行政ブロック会議等による情報等の共有【消費者庁、関係省庁等】 ※毎年度、その時々々の消費者行政の動向について情報共有								会議等の実施状況
		市区町村長宛て通知による強化作戦の取組促進等の市区町村支援・連携の強化 【消費者庁】							地方公共団体におけるの一般財源による消費者行政経費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）。							

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	
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（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、法執行体制の強化に取り組み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み地方公共団体を支援【消費者庁】									
⑤「消費者ホットライン」の運用	(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358人、同年10月は124人参加）（平成28年度も：2回実施（参加者数は437人））。特定商取引法関連の消費者トラブル研修を年3回実施（平成29年10月は64人、同年11月は76人、同年12月は62人参加）（平成28年度は：4回実施（参加者は350人）、平成27年度は：3回実施（参加者は233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) (イ)・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。 (ロ)平成29年度消費者意識基本調査での認知度4.3%									
(イ)消費者ホットラインの3桁とその周知状況 (ロ)平成33年度消費者意識基本調査での認知度30%									

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	
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】 (KPIの現状) 平成28年度は、同年9月から同年11月にかけて（全6ブロック）、平成29年度は、同年10月から11月にかけて（全7ブロック）、消費者行政ブロック会議において、都道府県等に周知要請した。								
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P I O - N E T 2015の運用（平成27年9月28日に開始）【消費者庁】 国民生活センターによるP I O - N E T 2015の運用【消費者庁】 国民生活センターと連携した国の行政機関によるP I O - N E T 利用の推進、P I O - N E T を活用して事業者に対する法執行・指導監督の権限を持つ地方公共団体の担当部署等への消費生活相談情報の共有の推進【消費者庁、関係省庁等】								
	(KPIの現状) (イ) P I O - N E T への平均登録日数 (ロ) 年間運用経費の削減度合い								
(2) 地方における体制整備	(KPIの現状) (イ) P I O - N E T 2015稼働前（平成27年4月1日から同年9月27日までの受付データ）の平均登録日数は30.7日 P I O - N E T 2015稼働後の平均登録日数 平成29年4月1日から平成30年3月31日まで：6,764.5日 （平成28年4月1日から平成29年3月31日まで：7.0日） (ロ) 年間運用経費の削減度合（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） ・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） ・平成29年度は116,999千円削減								

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施設及び「消費新未来創造オフィス」での研修の実施 (2) 地方における体制整備	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】									KPI 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】									
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29年度(平成29年11月末時点) ・研修回数：9167回、数：149回、企業職員研修：7回、徳島県内実施：149回、企業職員研修：7回、(平成28年度：90回、(うち徳島県内実施：14回、企業職員研修：7回)) ・消費生活相談員研修：4882回、数内訳：13回、(うち徳島県内実施：2回、(平成28年度：13回、(うち徳島県内実施：4回)) ・消費者教育推進のための研修：1818回、(うち徳島県内実施：6回、(平成28年度：18回、(うち徳島県内実施：3回)) ・消費生活サポーター研修：5回、(うち徳島県内実施：3回、(平成28年度：5回、(うち徳島県内実施：1回)) ・企業職員研修：7回、(平成28年度：7回)										

6 国や地方の消費者行政の体制整備

(2) 地方における体制整備

地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等

国における財源の確保、地方における人員・予算の確保に向けた自主的な取組への支援を含む、地方公共団体への支援、東日本大震災の被災自治体への支援を行うほか、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制の整備を全国的に推進する。【消費者庁、関係省庁等】

このため、地方消費者行政強化作戦に沿って、計画期間中に、相談体制の空白地域解消、消費生活センター設置促進、消費生活相談員配置促進、資格保有率向上、研修参加率の向上を目指して、地方公共団体の取組を支援する。

また、平成26年に公布された消費者安全法の改正法が平成28年4月に施行されたことを踏まえ、平成28年4月付けで同月に「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。

【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。

【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29年12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 （平成29年4月1日時点）

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 （平成29年4月1日時点）

【消費生活センター】

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）⇒①30府県（5079市町村）が達成
⇒②2019道府県（53322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）⇒41都道府県（1,404327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（2,7042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）⇒9.7県が達成（平均参加率90.96%）

＜政策目標3＞適格消費者団体の空白地域解消 （平成30年4月1日時点）

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ブロックにおいて未設立

※参考 適格消費者団体数16（平成29年9月末時点）

＜政策目標4＞消費者教育の推進 （平成30年4月1日時点）

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：476都道府県・186政令市
推進地域協議会の設置：465都道府県・187政令市

＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築 （平成30年3月末時点）

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）⇒5136市区町 ~~（平成29年12月時点）~~

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~~の~~を設置に取り組んで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。【消費者庁】

地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有

毎年4月に都道府県及び政令市の消費者行政担当課長等を対象とした「都道府県等消費者行政担当課長会議」を開催し、国の消費者行政の最近の動向について、情報共有を図る（消費者委員会、国民生活センターも出席）。

また、毎年9月から11月までにかけて、全国を6つのブロックに分け、都道府県・政令市の担当課長との意見交換や情報共有の場としての「消費者行政ブロック会議」を開催する（関係機関として、経済産業局等の関係省庁の地方支分部局や国民生活センター等も出席）。

その他、国民生活センターと地方公共団体（持ち回り）で共催している「消費生活センター所長会議」に、職員が出席し、意見交換や情報提供を行う。また、市区町村長宛てに通知を発出するなど市区町村へのダイレクトな情報提供を行うことにより、市区町村への支援・連携を強化する。【消費者庁、関係省庁等】

<平成27年度～平成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、それぞれ開催した。【消費者庁】

都道府県における法執行強化

都道府県における法執行強化（景品表示法、特定商取引法、消費者安全法等）を図るため、「消費者庁所管法令執行担当者研修」を実施し、国民生活センターにおいては、法執行に資するため消費者行政職員及び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」等に特定商取引法の知識を学ぶ講座を実施する。

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や職員であった者、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等の取組を進める。【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研修を実施（平成27年度：3回、延べ233名参加。平成28年度：4回、延べ350名参加。平成29年度：3回、延べ202名参加）した。【消費者庁】

「消費者ホットライン」の運用

「消費者ホットライン」の運用により、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在を知らない消費者に、近くの消費生活相談窓口を案内し、消費生活相談の最初の一步を支援する。

さらに、「消費者ホットライン」の3桁化（平成27年7月から「188」の番号で運用開始）を実施し、記者会見場での掲示、消費者向け情報提供の際や消費者月間において周知するなど、様々な機会を捉えて、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】

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年度に開催された消費者行政ブロック会議（全6ブロック）において、都道府県等に要請した。【消費者庁】

消費生活相談情報の活用

- 1) 国民生活センターと連携して、P I O-N E Tを適切に運用する。
- 2) 次期P I O-N E Tの刷新に向けた取組を進める。
- 3) 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回コースを含む73回コースの研修を実施した。平成28年度は、企業職員研修7回コースを含む90回コース（うち徳島県内実施：14回コース）の研修を実施した。平成~~29~~29年度（11月末時点）は、企業職員研修7回~~4~~コースを含む91~~67~~回コース（うち徳島県内実施：14回~~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	
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	106

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4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	534	業務改善命令	98
法令違反	17	法令違反	16	法令違反	520	法令違反	87
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	13	投資者保護上問題のある業務運営	8
-		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	2
-		-		-		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	6
法令違反	5	法令違反	2	法令違反	6	法令違反	2
-		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	4
-		登録拒否要件に該当	1	-		-	
				業務廃止命令	501	業務廃止命令	77
				法令違反	500	法令違反	75
				行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	2
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	30
不正取引	35	不正取引	43	不正取引	42	不正取引	28
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	開示書類の虚偽記載等	2
犯罪事件の告発	6	犯罪事件の告発	8	犯罪事件の告発	7	犯罪事件の告発	4
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	2
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	1	-		-	
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	2
無登録営業	6	無登録営業	2	無登録営業	1	無登録営業	2
-		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	
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4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	
執行実績なし	-	業務停止	1	業務停止	4	業務停止	3
		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	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	3
		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	業務改善命令	1
		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	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	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		平成29年度（12月4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	
戒告	1	戒告	26	戒告	0	戒告	0
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	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3四半期まで）	
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	31

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
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
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）及び第46条該当（一般の懲戒）	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3四半期まで）	
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	3

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	3	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	2	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4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4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	12
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	5
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	2
-	-	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	4
-	-	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	4
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	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	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	0
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4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	集計中営業停止	5
指示	54	指示	41	指示	44	指示	51
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	変更届出義務違反	24
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	書類備付け義務違反	3
その他	16	その他	9	その他	10	その他	24
国土交通省							
指示	20	指示	10	指示	5	集計中	

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		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	-	業務改善命令	8
委託先管理義務違反	1					内部管理態勢の不備等	1
						システムリスクにかかる管理態勢の不備	2
						経営管理態勢及び内部管理態勢の重大な不備	1
						経営管理態勢及び業務運営態勢の不備	2
						法令違反、法令遵守等にかかる内部管理態勢の不備	1
						法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	1
						業務停止	2
						法令違反、法令遵守等にかかる内部管理態勢の不備	1
						法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	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	
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)							
収去	173,869	収去	162,656	収去	156,217	収去	
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	1,014
消費者庁(都道府県)							
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。

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31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	845
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	107

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31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	規制基準違反事例	5

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	15
指示	24	指示	11	指示	14	指示	17

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	4						
業務停止命令	0	業務停止命令	0	業務停止命令	2	業務停止命令	1
措置命令	0	措置命令	0	措置命令	2	措置命令	1

12 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		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	107
-	-	-	-	-	-	改善命令	6

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	2

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 勸告 ¹	3 1	助言	1	報告の聴取 ²	6		
		-		-			

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	1,280
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	1,400
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	50
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）	10
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	3事案 7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31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

(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29年度(平成29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
(D) 審議会等及びその下部組織のいずれにも不在	3

(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	7780
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	4649
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
労働関係団体の役職員	33
消費者問題に関連する分野の研究者	18
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
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	67
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}	223
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)	26876
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	2,1 6884

※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

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。	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
カードローンホットライン	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。	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
多重債務相談窓口	多重債務に関する相談を受け付ける。	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 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/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
生活困窮者の自立支援に関する相談窓口	生活全般にわたる困りごとの相談を受け付ける。	厚生労働省	下記ウェブサイト参照 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 各地方経済産業局消費者相談室での受付も可能
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 メール問合せ窓口： 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月1日時点）。

（メール、FAXの両方：471、メールのみ：52、FAXのみ：48）

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。~~

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	[参考]			
						32年度	33年度	34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)②特定商取引法の見直し									成年年齢引下げに伴う特定商取引法施行規則の改正及び改正内容の周知【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、分析・検討を行う。【消費者庁、法務省】 消費者委員会の答申の付言に記載された事項等につき、引き続き分析・検討を行う。【消費者庁、法務省】
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【消費者庁】								
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、職業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】								

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	[参考]		
						32年度	33年度	34年度
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【消費者教育、文部科学省、関係省庁等】 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の推進に関する基本的な方針の変更の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の推進に関する基本的な方針の変更 	<p>基本方針(平成30年3月20日変更)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】</p>				
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	<ul style="list-style-type: none"> ・高等学校における消費者教育の実践のための、高校生向け消費者教育教材を作成 	<ul style="list-style-type: none"> ・作成した教材の効果的な活用(アクティブラーニングの視点からの授業改善の推進も含めて検討) ・教材を使用した授業の実施(試行) 	<ul style="list-style-type: none"> ・試行の検証を行うとともに、アクションプログラムに基づき、全国での活用を推進 ・進捗状況のフォローアップを行い、必要な施策を実施 	<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、若年層への実践的な消費者教育の推進【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】</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)								<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・消費者教育推進に向けた人材開発のため、大学等への専門家派遣【消費者庁】 <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>

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	【参考】		
					32年度	33年度	34年度
4(2)⑥学校における消費者教育の推進	小・中・高等学校等における消費者教育の推進（学習指導要領の改訂、学習指導要領の周知・徹底等）【文部科学省】				新学習指導要領に基づく消費者教育の着実な実施【文部科学省】		
	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】				<ul style="list-style-type: none"> ・ 現職教員研修や教員養成課程等における消費者教育に関する取組についての実態把握及び各実施主体への情報提供 ・ 消費者教育等に関する実践的な学習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 <p>【消費者庁、文部科学省】</p>		
				<p>若年者の消費者教育分科会における検討・取りまとめ</p>	<p>消費者教育推進会議における審議を踏まえ、取組を推進</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>大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の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、学校での外部講師としての効果的な活用を推進 <p>【消費者庁、文部科学省、金融庁】</p>						
	<p>地方消費者行政強化交付金の活用により 地方公共団体の取組を支援【消費者庁】</p>						

成年年齢引下げに関する本工程表の主な関連施策

	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	[参考]	
						32年度	33年度
5(1)⑬成年年齢引下げを見据えた関係府省庁間の連携の開催				成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議を開催し、関係行政機関相互の密接な連携・協力を確保し、総合的かつ効果的な取組を推進【法務省、金融庁、消費者庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁】			
				アクションプログラムに基づき、若年者への実践的な消費者教育の実施を推進【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】			
				若年者に対する返済能力や支払可能見込額の調査を一層適切に行う取組を推進【金融庁、経済産業省】			
				成年年齢引下げに関連して生ずる様々な影響を把握するため、国民への浸透度等の調査を行い、その結果を活用して、効果的な広報・周知の媒体や方法につき検討するとともに、消費者教育をはじめとした環境整備の施策にいかす。【法務省、関係府省庁】			

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	〔参考〕		
						32年度	33年度	34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、子ども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>							
3(2)⑯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	<p>子どもの事故の動向の分析及び子供の事故に関する保護者等の意識・行動調査の実施【消費者庁】</p>			<p>子どもの事故の動向の分析【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>							
	<p>身元保証等高齢者サポート事業の実態把握及び必要な措置の検討【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】</p>			<p>情報提供以外の必要な措置の検討・実施【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】</p>				
	<p>病院・福祉施設等が身元保証人等に求める役割等の実態を把握【厚生労働省】</p>			<p>消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるための情報提供【消費者庁、厚生労働省、国土交通省】</p>				
	<p>実態把握結果と、身元保証等高齢者サポート事業サービスの利用を検討する際のポイントを示した、普及啓発のための資料を周知【消費者庁、厚生労働省】</p>			<p>実態把握の結果を踏まえ、身元保証人等に求められる役割の必要性、その役割に対応することが可能な既存の制度及びサービスとの整理</p>				
	<p>整理の上、身元保証人等のいない場合の適切な取扱いについて、病院・福祉施設等、都道府県等に周知【厚生労働省】</p>							

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	[参考]			
						32年度	33年度	34年度	
4(2)⑩エシカル消費の普及啓発	エシカル消費等に関する調査研究を実施【消費者庁】	消費者月間を活用した啓発【消費者庁】	消費者月間を活用した啓発【消費者庁】	消費者月間を活用した啓発【消費者庁】					
		エシカル消費の普及啓発（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】							
		地方公共団体、消費者、事業者、行政による推進組織（プラットフォーム）の構築を推進							
		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】							

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	[参考]		
						32年度	33年度	34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】 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】							
	食品ロス削減の国民運動での活用							
	食品ロス削減のための商慣習見直し等の促進に向けた取組の推進及び事業者の取組に対する消費者理解の促進【農林水産省、経済産業省、消費者庁】							
	食べられる分量のメニューの充実や持ち帰りについて安全に食べるための注意事項の周知【農林水産省、消費者庁、関係省庁】							
	外食産業の食品ロス削減手法の共有化【農林水産省】							

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	[参考]			
						32年度	33年度	34年度	
4(2)⑭食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進	<p>前頁から続く。</p> <ul style="list-style-type: none"> 賞味期限内にもかかわらず、様々な理由により食品関連事業者による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【農林水産省、関係省庁】 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【消費者庁、関係省庁】 						<p>地方公共団体に対し、有効活用の検討を依頼【消費者庁、関係省庁】</p>		
	<p>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】</p>						<p>学校における取組の全国への情報提供【文部科学省】</p>		
	<p>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】</p>						<p>全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会との連携【消費者庁、農林水産省、環境省】</p> <p>「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】</p>		

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	[参考]		
						32年度	33年度	34年度
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、事業者団体との連携促進等	消費者志向経営を促進する方策の検討 【消費者庁、経済産業省】	消費者志向経営を促進する施策の実施 【消費者庁、経済産業省】 ・消費者志向自主宣言・フォーラム・研修等による消費者志向経営の普及・啓発など ・セミナーやシンポジウム、						
								進捗状況を踏まえた推進の在り方の見直し
								優良事例の表彰【消費者庁】
								「消費者行政新未来創造オフィス」における、地方の事業者への普及・啓発【消費者庁】
4(5)④経済社会における生物多様性の保全と持続								<p><事業者による自主的な取組と多様な主体の連携・協働の促進> 「生物多様性民間参画ガイドライン（第2版）」の普及による、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、その時々々の課題を踏まえ、施策の見直しを行う。</p>

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	[参考]		
						32年度	33年度	34年度
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】							
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）	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】		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】					
								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】
								<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】

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	【参考】		
						32年度	33年度	34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】		徳島県における栄養成分表示・保健機能食品の消費者教育モデル事業実施【消費者庁】			
4(1)③消費者政策の企画立案の実施			理論的・先進的な調査・研究【消費者庁】		地方公共団体等における消費者教育の実施【消費者庁】			

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	[参考]							
	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	32年度	33年度	34年度
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、若年層への実践的な消費者教育の実施を推進【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】</p> <p>作成した教材の効果的な活用(アクティブ・ラーニングの視点からの授業改善の推進も含めて検討)</p> <p>高等学校における消費者教育の充実のため、高校生向け消費者教育教材を作成</p> <p>教材を使用した授業の実施(試行)</p> <p>試行の検証を行うとともに、アクションプログラムに基づき、全国での活用を推進</p> <p>進捗状況のフォローアップを行い、必要な施策を実施</p> <p>小・中学校における消費者教育の充実のため、教材の検討・作成</p> <p>児童養護施設等での消費者教育支援プログラムの検討</p> <p>消費者教育推進に向けた人材開発のため、大学等への専門家派遣【消費者庁】</p> <p>地方公共団体、消費者、事業者、行政による推進組織(プラットフォーム)の構築を推進</p> <p>学校において利用できる教材の提供や教員向け研修の提供、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> <p>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】</p> <p>「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】</p>							
4(2)⑩エシカル消費の普及啓発								
4(2)⑭食品ロス削減国民運動(NO-FOODLOSS PROJECT)の推進								

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	〔参考〕		
						32年度	33年度	34年度
<p>4(3)②消費者志向経営の方策の検討・実施と情報提供、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、地方の事業者への普及・啓発【消費者庁】</p>			
			<p>徳島県内市町村における通報窓口整備率100%達成【消費者庁】</p>		<p>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及びその効果を検証等した上での全国展開【消費者庁】</p>			
					<p>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及びこれら効果を検証した上での全国展開【消費者庁】</p>			
								<p>全国展開の結果等を踏まえた更なる制度の整備・改善【消費者庁】</p>

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	[参考]		
						32年度	33年度	34年度
6(2)②地域の見守りネットワーカーの構築(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】	<ul style="list-style-type: none"> 改正消費者安全法の円滑な施行> 消費者安全確保地域協議会の設立支援(先進事例の収集・共有等) 消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援(先進事例の収集、共有等) 【消費者庁、関係省庁等】	<ul style="list-style-type: none"> 徳島県内全ての市町村での協議会設置支援 協議会設置に向けた課題解決の先進事例を収集 	<ul style="list-style-type: none"> 協議会設置に向けた課題解決の先進事例集の作成・公表 	<ul style="list-style-type: none"> 「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独自の研修の実施【消費者庁】 			
6(2)⑧国民生活センター相模原事務所及び行政新未来創造オフィス」での研修の実施								