

(1) 国(独立行政法人を含む。)の組織体制の充実・強化

219

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I	
						2020年度	2021年度	2022年度		
④障害者の被害の防止策の強化		障害者の消費生活相談への対応方策について検討【消費者庁】	消費生活センター等における障害者の消費生活相談への対応のための体制整備・取組の推進【消費者庁】				(イ) 消費生活センター等における体制整備取組の状況 (ロ) 国民生活センターにおける障害者からの相談体制の整備状況及びウェブサイトに等による障害者に配慮した情報提供の実施状況			
		ニーズや受付状況を踏まえた強化策を検討【消費者庁】	検討結果を踏まえた体制整備を推進【消費者庁】	国民生活センターにおける障害者に対する消費生活相談の取組を推進【消費者庁】						
		国民生活センターにおけるウェブサイトやデジタル版資料等における障害者に配慮した情報提供の実施【消費者庁】								
	(K P I の現状) ※2017年度 (イ) より多くの高齢者・障害者に対する消費生活センターの周知及び円滑な相談対応を図るための方策について検討(ロ) ・障害者からの消費生活相談に対する体制の整備として、障害者からの消費生活相談の受付状況を把握(2018平成29年度(2018年9月末時点) : 6596件(2017平成28年度 : 9913件))し、引き続き相談対応を実施。 ・国民生活センターのウェブサイトの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、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法人カラークommunityのCUDマークを取得するとともに、デジタル版を作成・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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	【参考】			K P I
						2020年度	2021年度	2022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強化	国民生活センターによる経由相談の強化、お屋の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」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【消費者庁】								
	(K P I の現状) ※2017年度 (イ) 相談支援の実施状況 ・相談受付件数：19,701件（経由相談件数：7,074件、平日バックアップ相談件数：3,594件、お屋の消費生活相談件数：2,944件、休日相談件数：6,089件）（2018年3月末までのP I O - N E T登録分）（2016平成28年度の相談受付件数：19,781件（經由相談件数：7,589件、平日バックアップ相談件数：3,739件、お屋の消費生活相談件数：3,022件、休日相談件数：5,431件）） ・越境消費者相談受付件数：4,086件（2016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（2016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（2018平成29年9月13日、14日に実施）受付件数（2018年度）：3088件（2017平成28年度：8895件（2017平成28年9月14日、15日に実施）） ・ジャパンライフ専用ダイヤル（2017年12月29日～2018年1月3日に実施）受付件数：273件 ・平成30年7月豪雨消費者トラブル110番（2018年7月13日～9月12日に実施）受付件数：131件 ・平成30年北海道胆振東部地震の影響による「188」転送支援（2018年9月6日～14日に実施）受付件数：17件								
	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								
⑥消費者政策の推進等に向けた関係省庁等の連携強化	(K P I の現状) 消費者政策担当課長会議を1回開催（2018平成29年10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。（2017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】								
⑦消費者生活者として行政を担う国家公務員の意識改革	(K P I の現状) ※平成29年度 昇任時相談窓口等体験研修に2330府省等から8597人が参加した。参加者アンケート回答者の97.693.8%が本研修は今後の業務遂行に「有益」であると回答した（2017平成28年度：93.897.3%）。								
	研修の実施状況								

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

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
⑧消費者からの情報・相談の受付体制の充実	受付手段の拡充を検討【消費者庁関係省庁】	各府省庁等が設置する、消費者からの情報・相談を受け付ける体制の維持・強化【消費者庁、関係省庁等】							各窓口での情報・相談の受付・対応状況
(K P I の現状) 消費者政策担当課長会議（2018平成29年10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（〇224頁）のとおり取りまとめた。									

6 国や地方の消費者行政の体制整備

(1) 国（独立行政法人を含む。）の組織体制の充実・強化

① 消費者行政体制の更なる整備等（所管法律の点検・評価及び他の法律への関与の在り方等の検討・措置）

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

<2015年度～2018年度の実績>

2015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2016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、2017年度、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。

2018年度平成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。

【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、2017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2018年11月1日時点で6回開催した。

【消費者委員会】

② 消費者庁における国際業務実施体制担当の体制強化

消費者庁内の消費者問題のグローバル化に対応するため、国際関係業務に携わる人材の育成・体制の強化を図るため、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】

<2015年度～2018年度の実績>

消費者庁の国際業務実施体制整備等のため、2016平成28年度から国際室を設置し、定員を新規増員した。2018年度は、米国F T C（Federal Trade Commission）の研修プログラムに職員を派遣した。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】

③ 消費者委員会の事務局体制の充実・強化等

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

＜2015年度～2018年度の実績＞

消費者委員会では、2016年度、2018年度にそれぞれ1名ずつの定員増を実施した。

するとともに、また、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」（2017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」（2014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」（2015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」（2015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」（2015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」（2016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」（2017年1月31日）に係るフォローアップを実施した。

また、建議以外の意見表明として、また、2017年度には、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係るかかる答申を含む8本の答申を発出した。【内閣府】

④ 障害者の消費者被害の防止策の強化

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

国民生活センターにおいて、障害者からの消費生活相談に対する取組を推進する。また、国民生活センターのウェブサイトにおける音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等の措置を実施するほか、「くらしの豆知識」のデージー版を作成・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】

＜2015年度～2018年度の実績＞

2015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（2015年度：85件、2016年度：113件、2017年度：9996件、2018年度（9月末時点）：65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更に充実させるため、2017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の措置を実施しているほか、2017年度は、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、2018年版、2019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。【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】

<2015年度～2018年度の実績>

2018平成29年度は、経由相談を3,3497,074件、平日バックアップ相談を3,5941,804件、お昼の消費生活相談を2,9441,431件、休日相談を6,0892,889件受け付けた（2018平成29年4月から2018年9-3月末までのP I O - = N E T登録分）（2015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、休日相談は5,571件、2016年度：経由相談は7,589件、平日バックアップ相談は3,739件、お昼の消費生活相談は3,022件、休日相談は5,431件、2017年度：経由相談は7,271件、平日バックアップ相談は3,714件、お昼の消費生活相談は3,056件、休日相談は6,149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2015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、2015年6月から越境消費者相談の受付を開始し、2017年度は、4,086件（2015年度：4,299件、2016年度：4,475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。

さらに、国民生活センターにおいて、2018年7月13日から9月12日までの間、「平成30年7月豪雨消費者トラブル110番」を実施し、131件の相談を受け、その結果を公表した。また、平成30年北海道胆振東部地震の影響を受けた北海道内の消費生活センターの相談受付体制が従前の状態に戻るまでの間（9月6日から14日まで）、「188」の転送（17件）を受けた。2016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、2018平成29年9月1314日及び1415日にまで「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、3088件の相談を受け付けた、~~その結果を公表した（2015年度は、（9月10日及び11日）はに「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。2016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）はに実施し、95件、2017年度（9月14日及び15日）は88件の相談を受け、いずれの年度~~

もその結果を公表した。）。その他、2017年12月29日から2018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】

＜2015年度～2018年度の実績＞

消費者政策担当課長会議を開催（2015年度：2015年9月、2016年度：2016年12月、2017年度：2017年11月、2018年度：2018年10月及び同年12月）し、消費者政策における取組等の状況報告や意見交換を行った。【消費者庁、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】

＜2015年度～2018年度の実績＞

平成292018年度は、3023府省等から 9785人が本研修に参加した（2015年度：24府省等74名、2016年度：27府省等73人、2017年度：30府省等97人）。また、研修終了後に実施したアンケートでは、回答者の93.897.6%（2015年度：94.2%、2016年度：97.3%、2017年度：93.8%）が本研修は今後の業務遂行に「有益」と回答した。【消費者庁、人事院】

⑧ 消費者からの情報・相談の受付体制の充実

消費者からの①商品や役務、事業者等、②所管の法律・制度、③所管法に関わる違反疑い・事例などに関する情報・相談・提案を受け付ける体制を維持・強化して充実に努める（主な窓口は別表3（○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】

＜2015年度～2018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2018年10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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
						2020年度	2021年度	
(2) 地方における体制整備	地方公共団体（被災地方公共団体を含む。）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 - 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】							
	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】							
	指定消費生活相談員制度の円滑な施行							
	地方消費者行政推進交付金(2018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】							
	2018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】								
(K P I の現状)								
(イ) 毎年の現況調査により把握。								
(ロ) 2017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月に報告書をとまりまとめ、公表した。								
(ハ) 国が指定する研修（国民生活センター）への参加状況：1,281人（2018年11月1日時点）								
(ニ) 国の政策課題の変化に応じた事業メジャー数（2018年11月1日時点）								
・重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化に関する事業メジャー数：13								
・国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業メジャー数：10								

- (イ) 地方消費者行政強化作戦（消費者庁平成27年3月）の達成状況
- (ロ) 2018年度以降の地方消費者行政の支援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応じた事業メジャー数

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	【参考】			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(2) 地方における体制整備	②地域の見守りネットワークの構築（消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員、消費生活団体）	地方公共団体、関係機関への周知【消費者庁、関係省庁等】	＜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置団体数（都道府県、市区町村）
			・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集の作成・公表 ・協議会設置のためのマニュアルの作成・公表 ・架空請求対策パッケージの施策の推進						
③地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有		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	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
			市取組【消費者庁】						
			地方公共団体における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】						
			(K P I の現状) ※2018平成29年度（2018年10月末時点） 消費者安全確保地域協議会の設置団体数：25道県、89市区町（平成28年度4道県、27市区町村）182（うち、人口5万人以上の市区町村の数：87） 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、8-18市町村/24市町村						

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
(2) 地方における体制整備	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（2018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む地方公共団体を支援【消費者庁】									
(K P I の現状) ※2018平成29年度（2018年9月末時点） 消費者庁所管法令執行担当者研修を年2回実施（2018平成29年5月は358328人、同年11月は専門研修実施予定1244人参加）（2017平成28年度：2回実施（参加者数は437482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（2017年10月は64人、同年11月は76人、同年12月は62人参加）（2016年度：4回実施（参加者は350人）、平成27年度：3回実施（参加者は233人））									
⑤「消費者ホットライン」の運用	「消費者ホットライン」の3桁化【消費者庁】								
	「消費者ホットライン188」や消費生活センターの周知【消費者庁、関係省庁等】								
(イ)消費者ホットラインの3桁化とその周知状況 (ロ)2021年度消費者意識基本調査で認知度30%									
(K P I 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（2015年7月1日）。 ・2018年7月にイメージキャラクターを発表。 ・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) 2018平成29年度消費者意識基本調査での認知度4-36.6%（2017年度：4.3%）									

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕		K P I
						2020年度	2021年度	
⑥消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談の誘導	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】							
	消費生活ホットライン3桁化に伴う再周知【消費者庁】							
	(K P I の現状) 2016平成28年度は、同年9月から2018年度まで、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（全6ブロック）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（2015年9月28日に開始）【消費者庁】			国民生活センターによる次期P I O - N E T の運用【消費者庁】			
				次期P I O - N E T 刷新作業【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】							
	(K P I の現状)							
(2) 地方における体制整備	(イ)							
	・ P I O - N E T 2015稼働前（2015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 2017年4月1日から2018年3月31日まで：6.7日 （2016年4月1日から2017年3月31日まで：7.0日） (ロ) 年間運用経費の削減割合（最適化計画効果指標では2016年度以降22,401千円削減を目標として設定） ・ 2016年度は85,741千円削減 ・ 2017年度は116,999千円削減							
	(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割合							

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	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度	2022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】								
(2) 地方における体制整備	(K P I の現状) ※2017年度 ・研修回数：91回（うち徳島県内実施：14回、企業職員研修：7回）（2016年度：90回（うち徳島県内実施：14回、企業職員研修：7回）） (実施回数内訳) ・消費者行政職員研修：13回（うち徳島県内実施：2回）（2016年度：13回（うち徳島県内実施：4回）） ・消費生活相談員研修：48回（うち徳島県内実施：2回）（2016年度：47回（うち徳島県内実施：6回）） ・消費者教育推進のための研修：18回（うち徳島県内実施：6回）（2016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）（2016年度：5回（うち徳島県内実施：1回）） ・企業職員研修：7回（2016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

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

(※SDGs関連)

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地方公共団体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、2014年に公布された消費者安全法の改正法が2016年4月に施行されたことを踏まえ、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、2018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】

<2015年度～2018年度の実績>

地方消費者行政推進交付金（2015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、2015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。

2017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。

2019年1月以降、政務（大臣・副大臣・政務官）及び幹部職員が自ら全国の都道府県を訪問し、直接、知事等に自主財源に裏付けられた地方消費者行政の充実等を働き掛ける取組（「地方消費者行政強化キャラバン」）を進めている。【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

【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（2018~~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（2018~~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）⇒①~~3530~~府県（~~517507~~市町村）が達成

⇒②~~2120~~道府県（~~587533~~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）⇒~~4341~~都道府県（~~1,4521,404~~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）⇒~~2624~~都道府県（~~2,7972,704~~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）⇒~~11-9~~県が達成（平均参加率~~91.890.9~~%）

＜政策目標3＞適格消費者団体の空白地域解消（2018~~平成30~~年9-4月末1-1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）⇒~~全1~~ブロックにおいて未設立

※参考 適格消費者団体数~~1946~~（2018~~平成29~~年9月末時点）

＜政策目標4＞消費者教育の推進（2018~~平成30~~年9-4月末1-1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：47都道府県・18政令市

推進地域協議会の設置：~~4746~~都道府県・18政令市

＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築（2018~~平成30~~年10-3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）⇒87~~51~~市区町

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）

（※SDGs関連）

2016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実績を支援、促進する。【消費者庁、関係府省庁等】

＜2015年度～2018年度の実績＞

2015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の地方公共団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、2016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」を公表したほか、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、2017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。また、消費者行政新未来創造オフィスにおいては、徳島県内の地方公共団体における協議会設置事例をまとめた「消費者安全確保地域協議会設置事例集in徳島」を2018年9月に公表した。

なお、2018年10月には架空請求対策パッケージの一環として、消費者庁から各消費者安全確保地域協議会に対して啓発チラシを送付した。【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月に都道府県及び指定都市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 10~~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・指定都市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】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年4月、平成28年4月及び平成29～2018年の4月に都道府県等消費者行政担当課長会議を、2015年及び2016年の9月から11月まで並びに2017年及び2018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】

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、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に特定商取引法の知識を学ぶ講座を実施する。

2018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】

<2015年度～2018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（2015年5月12日及び13日、延べ331名参加。2016年5月10日及び11日、延べ327名参加。2017年5月24日及び25日、延べ358名参加。2018年5月23日及び24日、延べ328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（2015年9月29日から10月2日まで、延べ125名参加。2016年10月4日から10月7日まで、延べ110名参加。2017年11月28日から12月1日まで、延べ124名参加。2018年度は11月27日から30日まで開催。）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（2015年度：3回、延べ233名参加。2016年度：4回、延べ350名参加。2017年度：3回、延べ202名参加）した。【消費者庁】

⑤ 「消費者ホットライン」の運用

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

さらに、「消費者ホットライン」の3桁化（2015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】

<2015年度～2018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（2015年7月1日）した。←運用開始から2018年で3年を迎えることから、この取組をより親しみやすくし、消費者へ更に広めるため、2018年7月、イメージキャラクター「イヤヤン」を発表した。2018年7月に策定された「架空請求対策パッケージ」に即して、「イヤヤン」を活用した啓発チラシを全ての地方公共団体に配布し、消費者に向けて周知を行った。また、消費者庁ウェブサイトへの掲載、啓発チラシの作成・配布、各種会議や、第10回沖縄国際映画祭（2018年4月）、北海道みんなの花月特別興行（2018年8月）、京都国際映画祭（2018年10月）等のイベントを通じて周知を行った。

【消費者庁】

⑥ 消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談の誘導

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

<2015年度～2018年度の実績>

2016年3月に、消費生活相談が消費生活以外の相談窓口に寄せられた場合であっても円滑に消費生活相談窓口を案内できるような連携体制の構築を都道府県等に依頼した。

2016年度から2018年度まで、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、都道府県等に周知要請した。【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) 国の行政機関におけるP I O - - N E Tの利用指針基準を踏まえ、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】

<2015年度～2018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、2015年9月28日から新しいシステムであるP I O - - N E T 2015による運用を開始した。

システム刷新に当たり、国の行政機関等のP I O - - N E T 2015の利用指針等を定めた「国の行政機関等におけるP I O - - N E T情報の利用指針」を見直し、国の行政機関における適切な運用を図るとともに、国の行政機関を含めた利用者に対しP I O - - N E T 2015の操作研修を行い、利用を推進した。

PIO-NE T2015の運用開始後は、利用者からの要望を踏まえたシステム改善を適時適切に行い、システムの使い勝手及び有用性向上を図った。また、PIO-NE Tへの平均登録日数短縮のため、毎年度開催している都道府県・指定都市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、2018平成29年度の平均登録日数は6.46-5日（（2018平成29年4月1日以降受付、2018平成29年9月30日までの登録データ）となった（2015年度（2015年9月28日以降受付、2016年3月31日までの登録データ）の平均登録日数は9.0日、2016年度（2016年4月1日以降受付、2017年3月31日までの登録データ）の平均登録日数は7.0日）、2017年度（2017年4月1日以降受付、2018年3月31日までの登録データ）の平均登録日数は6.7日）。

また、PIO-NE T刷新に向けて、国民生活センターにおいて、外部有識者を交え「PIO-NE T刷新検討会」を2018年5月から計5回開催した。検討会で議論された内容を踏まえ、人工知能（AI）や音声認識技術等をいかした相談業務の効率化、データ精度向上及びセキュリティ強化等の観点からシステム改修の基本方針を取りまとめ、2018年9月に報告書を作成した。【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、徳島独自の研修を実施する。

2018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】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度は、相模原事務所研修施設を2015年5月1日から再開し、企業職員研修10回を含む73回の研修を実施した。2016年度は、企業職員研修7回を含む90回（うち徳島県内実施：14回）の研修を実施した。2017年度は、企業職員研修7回を含む91回（うち徳島県内実施：14回）の研修を実施した。2018年度（9月末時点）は、38回（うち徳島県実施：6回）の研修を実施した。【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
(2014年度から2018年度まで)

(別表1－1)

※ 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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	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	懲戒処分	集計中

※ 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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
違反類型		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	業務改善命令	21
法令違反	17	法令違反	16	法令違反	520	法令違反	87	法令違反	17
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	行政官庁の処分違反	4
—		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	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	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	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	登録取消	1
法令違反	5	法令違反	2	法令違反	6	法令違反	2	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	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	業務廃止命令	9
—		—		法令違反	500	法令違反	75	法令違反	4
—		—		行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	5
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	課徴金納付命令決定等	19
不正取引	35	不正取引	43	不正取引	42	不正取引	28	不正取引	17
開示書類の虚偽記載等	9	開示書類の虚偽記載等	7	開示書類の虚偽記載等	7	開示書類の虚偽記載等	2	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	犯罪事件の告発	2
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	インサイダー取引	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	1	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	2	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	2	無登録営業	1
—		虚偽告知等	1	—		—		—	

3 宅地建物取引業法（国土交通省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
違反類型		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	免許取消	146	—	集計中
事務所不確知	78	事務所不確知	88	事務所不確知	83	事務所不確知	70	—	
免許の基準違反	25	免許の基準違反	20	免許の基準違反	38	免許の基準違反	31	—	
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	営業保証金の未供託	19	—	
その他	14	その他	17	その他	14	その他	26	—	
業務停止	74	業務停止	63	業務停止	55	業務停止	36	—	
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	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	17	—	
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	取引士の不設置	4	—	
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	限度額を超える報酬の受領	3	—	
その他	12	その他	13	その他	15	その他	12	—	
指示	34	指示	27	指示	28	指示	26	—	
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	取引士の不設置	12	—	
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	重要事項説明違反	9	—	
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	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	3	—	
—		その他	11	その他	9	—		—	

4 旅行業法（観光庁、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
違反類型		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	業務停止	—
—		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つせん	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つせん	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	業務改善命令	—
—		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つせん	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つせん	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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
違反類型		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	戒告	1
誹謗禁止規定違反	1	継続的専門研修の不履行	25	—		—		信用失墜行為	1
—		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	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	著しく不当な業務運営	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	業務（一部）停止	1
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	信用失墜行為	1
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	1	—		—		—	
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	—	課徴金納付命令決定	—	課徴金納付命令決定	—
—		過失による虚偽証明	1	—		—		—	

10 水産業協同組合法（農林水産省、金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
違反類型		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	—	執行実績なし	—
内部管理態勢の不備	1	—		—		—		—	

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、農林水産省）

※ 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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	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	安全確保命令	1
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	34	安全確保指導	8

14 放送法（総務省）

※ 執行実績なし

15 司法書士法（法務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	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	60	懲戒処分	29

16 土地家屋調査士法（法務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	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	35	懲戒処分	13

17 商品先物取引法（農林水産省、経済産業省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
＜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	-	業務停止命令	-	業務停止命令	1
		断定的判断の提供	2					断定的判断の提供	1
		再勧誘の禁止	2					一任売買	1
		不招請勧誘の禁止	1					再勧誘の禁止	1
		取引後の損失補てん・利益	1					迷惑勧誘	1
		提供の禁止	1					両建勧誘の禁止	1
		虚偽の告知	1					不招請勧誘の禁止	1
		迷惑勧誘	1					債務履行拒否又は不当遅延	1
		告知義務・意思確認義務違反	1					決済結了拒否	1
		両建て勧誘の禁止	1					重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1
		仕切り拒否	1					適合性の原則違反	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	業務改善命令	-	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			断定的判断の提供	1
両建て勧誘の禁止	1	再勧誘の禁止	2	受託契約率則の準拠義務違反	1			一任売買	1
仕切り拒否	1	不招請勧誘の禁止	1					再勧誘の禁止	1
		取引後の損失補てん・利益	2					迷惑勧誘	1
		提供の禁止	1					両建勧誘の禁止	1
		虚偽の告知	1					不招請勧誘の禁止	1
		迷惑勧誘	1					債務履行拒否又は不当遅延	1
		告知義務・意思確認義務違反	1					決済結了拒否	1
		両建て勧誘の禁止	1					重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1
		仕切り拒否	1					適合性の原則違反	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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
懲戒処分	14	懲戒処分	14	懲戒処分	21				

※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 2017年度分については2018年度に、2018年度分については2019年度に、それぞれ調査実施予定。

19 道路運送法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	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	＜乗合旅客＞ 車両の使用停止	41		集計中
＜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	＜乗合旅客＞ 勧告・警告等	66		
＜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＞ 車両の使用停止	165		
＜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	＜貸切旅客＞ 勧告・警告等	230		
＜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＞ 車両の使用停止	238		
＜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	＜乗用旅客＞ 勧告・警告等	323		

20 道路運送車両法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	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	263	自動車分解整備事業者等の行政処分等	152

21 税理士法（財務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	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	38	懲戒処分	26
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）	6
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2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	1	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	2
第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46条該当（一般の懲戒）	17
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46条該当（一般の懲戒）	27	第48条の20第1項該当（税理士法人の懲戒）	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）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48条の20第1項該当（税理士法人の懲戒）	1	—	—	—	—	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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	1
								業務改善命令 内部管理体制の不備	1

23 内航海運業法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
安全確保命令	—	安全確保命令	2	安全確保命令	—	安全確保命令	—	安全確保命令	—
安全確保指導	1	安全確保指導	3	安全確保指導	6	安全確保指導	4	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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	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	監査実施数	17	監査実施数	—

※ 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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	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	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	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）

2014年度			2015年度			2016年度			2017年度			2018年度（11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	処分内容等		件数
違反類型			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		-	業務改善命令		2
内部管理体制の不備		1	内部管理体制の不備		2							内部管理体制の不備		2
業務停止		1	業務停止		1							業務（一部）停止		1
内部管理体制の不備		1	内部管理体制の不備		1							内部管理体制の不備		1

33 貸金業法（金融庁、消費者庁）

2014年度			2015年度			2016年度			2017年度			2018年度（11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	処分内容等		件数	
違反類型			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	過剰貸付等の禁止			1
信用情報の目的外利用			1	預金通帳等の保管等の制限違反			2	書面交付義務違反			4	信用情報の使用義務違反			1
書面交付義務違反			1	利息、保証料等に係る制限等違反			1	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	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	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			1
信用情報の使用義務違反			1	所在地不明			2	欠格事由			1	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								
条件等の揭示義務違反			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）

2014年度			2015年度			2016年度			2017年度			2018年度（11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	処分内容等		件数
違反類型			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	報告徴収		1
第26条違反（説明義務）		2	第26条違反（説明義務）		2	第26条の2（書面交付義務）		1	第26条違反（説明義務）		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		-	立入検査		-	立入検査		-	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）

2014年度			2015年度			2016年度			2017年度			2018年度（11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	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	許可の取消		25	-		-
事業停止		6	事業停止		10	事業停止		21	事業停止		39	集計中		-
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		1,222	車両の使用停止		1,310	-		-
勧告・警告等		506	勧告・警告等		432	勧告・警告等		272	勧告・警告等		285	-		-

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）

2014年度			2015年度			2016年度			2017年度			2018年度（11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	処分内容等		件数
違反類型			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		-	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）									
2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
違反類型		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	-	業務改善命令	1
経営管理態勢、法令等遵守体制の不備	2							保険金支払管理態勢、経営管理態勢等の不備	1
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）									
2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
違反類型		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	3	処分実績なし	-
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）及び第62条（会則を守る義務）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22条（登録事項変更の届出）、第29条（信用失墜行為の禁止）及び第34条（調査のための権限）違反	1	-	
-		-		-		弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2	-	
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）									
2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
違反類型		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	営業停止	5	営業停止	集計中
指示	54	指示	41	指示	44	指示	51	指示	集計中
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	変更届出義務違反	集計中
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	書類備付け義務違反	集計中
その他	16	その他	9	その他	10	その他	24	その他	集計中
＜国土交通省＞									
指示	20	指示	10	指示	5	指示	23	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。									
※国土交通省分の件数は、2017年から暦年集計に変更。									
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）									
2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
処分実績なし	-	処分実績なし	-	処分実績なし	-	懲戒処分	2	処分実績なし	-
						第59条該当（業務の停止等）	2		
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）									
2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
違反類型		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	業務改善命令	13
委託先管理義務違反	1					内部管理態勢の不備等	1	経営管理態勢及び内部管理態勢の不備	2
						システムリスクにかかる管理態勢の不備	2	法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	4
						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、内部管理態勢の不備	6
						経営管理態勢及び業務運営態勢の不備	2	業務改善命令に対する履行不十分	1
						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	業務停止	4
						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	4
						法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	1	-	
								登録拒否	1
								仮想通貨交換業を適正かつ確実に遂行する体制の整備が行われていない法人に該当	1
50 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事裁判の特例に関する法律（消費者庁）									
2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
								執行実績なし	-
51 住宅宿泊事業法（観光庁）									
2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
								執行実績なし	-

消費者庁が所管する法律（※）の行政処分等の執行実績
（2014年度から2018年度まで）

（別表1－2）

※ 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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
検査命令	58,727	検査命令	58,874	検査命令	56,877	検査命令	59,477	検査命令	集計中
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	99,455	モニタリング検査	集計中
＜厚生労働省（本省）＞									
収去	173,869	収去	162,656	収去	156,217	収去	147,832	収去	集計中
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）	263,007	営業許可施設数（新規）	集計中
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）	247,289	営業許可施設数（継続）	集計中
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	2,441,483	営業施設総数	集計中
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	21	物品廃棄命令	集計中
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	150	営業禁止命令	集計中
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	561	営業停止命令	集計中
改善命令	2	改善命令	107	改善命令	90	改善命令	86	改善命令	集計中
食中毒事案の報告件数（年次）	976	食中毒事案の報告件数（年次）	1,202	食中毒事案の報告件数（年次）	1,139	食中毒事案の報告件数（年次）	1,014	食中毒事案の報告件数	集計中
＜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 日本農林規格等に関する法律（農林水産省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
命令※1	3	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-
＜JAS規格関係＞									
＜品質表示関係＞									
指示※2	34								
命令※3	1								

※1 件数は、2014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、2014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、2014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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
指示	4	指示	7	指示	35	指示	1	執行実績なし	-

5 不当量品類及び不当表示防止法（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
措置命令	30	措置命令	13	措置命令	27	措置命令	50	措置命令	21
＜消費者庁（都道府県）＞									
指示	3	措置命令	3	措置命令	1	措置命令	8	措置命令	2

6 生活関連物資等の買占め及び売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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（12月31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	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	重大製品事故の報告	598
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	重大製品事故の公表	78

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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	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	10	規制基準違反事例	4

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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	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	業務停止命令	4
指示	24	指示	11	指示	14	指示	17	指示	4
								業務禁止命令	5

※ 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、業務禁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。

※ 業務禁止命令は、平成28年改正により新設された（2017年12月に施行）。

11 特定商品等の預託等取引契約に関する法律（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	処分内容等	件数
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	業務停止命令	0
措置命令	0	措置命令	0	措置命令	2	措置命令	1	措置命令	0

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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	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	立入検査	29
—	—	—	—	—	—	改善命令	6	—	—

13 健康増進法（厚生労働省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	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	-	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）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度（11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	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	執行実績なし	-

(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 ※2018年11月1日時点(一部の審議会等については、それ以降の情報を反映)平成29年度

(A) 審議会等及びその下部組織の双方で選任	<u>1617</u>
(B) 審議会等で選任	<u>109</u>
(C) 下部組織で選任	<u>45</u>
(D) 審議会等及びその下部組織のいずれにも不在	<u>43</u>

(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	<u>7977</u>
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	<u>2446</u>
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	<u>5244</u>
労働関係団体の役職員	<u>3433</u>
消費者問題に関連する分野の研究者	<u>1518</u>
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	<u>136</u>
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}	<u>2422</u>
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)	<u>263268</u>
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	<u>2,1682,248</u>

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

※2 「その他」に含まれる者の例

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

(別表3)

主な相談等窓口【更新事項等のあった枠を着色しています。】

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 (メール問合せ窓口) g.koueki-soudan@caa.go.jp
消費者安全調査委員会 申出窓口	消費者の生命又は身体被害に関わる消費者事故等について、消費者安全調査委員会に事故等原因調査等の申出を受け付ける。	消費者庁	郵送：〒100-8958 東京都千代田区霞ヶ関3-1-1 中央合同庁舎第4号館7階 消費者庁消費者安全課 事故調査室 FAX：03-3507-9284 MAIL： g.jikocho_moshide@caa.go.jp
特定商取引法違反被 疑情報提供フォーム	特定商取引法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※特定商取引法に係る相談・問い合わせを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/disobey_form/
景品表示法違反被疑情 報提供フォーム	景品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form/
食品表示法違反被疑情 報提供フォーム	食品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/information/contact/disobey_form/index.html
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： https://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
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 https://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20130222-1a.html
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 https://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 https://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: https://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/index.html

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
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 https://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 : cpaaob@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/cpaaob/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
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 https://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から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 ウェブサイト受付窓口あり 下記ウェブサイト参照 http://www.meti.go.jp/intro/consult/a_main_01.html ※各地方経済産業局消費者相談室での受付も可能

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等
電力・ガス取引監視等委員会相談窓口	電力・ガス・熱の適正取引の確保、ネットワーク部門の中立性確保の観点から、消費者が小売供給契約を結ぶ際のトラブル等や、電気供給事業者間における電力取引に係る契約のトラブル等の解決支援を行う。	経済産業省（電力・ガス取引監視等委員会）	TEL：03-3501-5725 MAIL：dentorii@meti.go.jp
国土交通ホットラインステーション	国土交通行政に関する要望、意見等を一元的に受け付ける。	国土交通省	下記ウェブサイト参照 http://www.mlit.go.jp/useful/hotline1.html
自動車不具合情報ホットライン	リコール情報等の案内及び、リコールにつながる不具合を早期に発見するため、自動車ユーザーからの不具合情報を受け付ける。	国土交通省	TEL：0120-744-960 下記ウェブサイト参照 http://www.mlit.go.jp/RJ/
MOEメール	環境政策における意見・提案等を受け付ける。	環境省	下記ウェブサイト参照 https://www.env.go.jp/moemail/
法テラス・サポートダイヤル	利用者からの問合せ内容に応じて、法制度に関する情報と、相談機関・団体等（弁護士会、司法書士会、地方公共団体の相談窓口等）に関する情報を提供する。	日本司法支援センター	TEL：0570-078374 メール問合せ窓口： https://www.houterasu.or.jp/cgi-bin/formmail/formmail.cgi?d=toiawase 下記ウェブサイト参照 https://www.houterasu.or.jp/madoguchi_info/index.html

備考）上記の窓口の一部は、あつせん、仲介、調停等を行うことができないものも含まれる。

※ 全地方公共団体（都道府県、指定都市政令市、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（2018 平成 29 年 4 月 1 日時点）。

（メール、FAX の両方：494471、メールのみ：5052、FAX のみ：5548）

~~なお、上記の窓口の一部は、あつせん、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：1,721、広域連合・一部事務組合：8、合計：1,796

(別表 4 以降)

~~—(別表 5)—~~

~~—(別表 6)—~~

※ 今回の改定においては、別表として、「成年年齢引下げに関する本工程表の主な関連施策」及び「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」の2つを作成することを想定しているところです（SDGs 関係の取扱いについては、冒頭に記載しているとおりです。）。

(参考 1)

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。【頁番号の枠は、最終公表時に更新する予定です。】

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	
	1 (2) ⑥	高齢者向け住まいにおける安全の確保	
	2 (3) ①	新たな食品表示制度の円滑な施行等	
	2 (3) ②	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	
	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	
	3 (1) ⑥	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	
	3 (2) ⑮	高齢者向け住まいにおける消費者保護	
	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	
	3 (4) ①	特殊詐欺の取締り、被害防止の推進	
	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	
	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	
	3 (4) ⑩	「架空請求対策パッケージ」の推進による被害の防止	
	6 (2) ②	地域の見守りネットワークの構築	
3 女性の活躍の進展	1 (1) ⑦	子どもの不慮の事故を防止するための取組	
	1 (2) ①	事故情報の収集、公表及び注意喚起等	
	2 (3) ①	新たな食品表示制度の円滑な施行等	
	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	
	6 (2) ②	地域の見守りネットワークの構築	

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	2 (2) ⑤	医療機関のホームページによる情報提供	
	2 (2) ⑥	電気通信サービスにおける広告表示等の適正化	
	2 (3) ①	新たな食品表示制度の円滑な施行等	
	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	
	3 (2) ①	電気通信サービスに係る消費者保護の推進	
	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	
	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	
	3 (2) ⑦	サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備	
	3 (2) ⑧	暗号資産交換業者についての対応	
	3 (2) ⑨	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	
	3 (3) ①	特定商取引法の通信販売での不法行為への対応	
	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	
	3 (3) ③	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	
	3 (3) ④	インターネット上の消費者トラブルへの対応	
	3 (3) ⑤	電子商取引環境整備に資するルール整備	
	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	
	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	
	3 (4) ⑧	インターネットオークション詐欺の取締り	
	3 (4) ⑨	模倣品被害の防止	
	3 (4) ⑩	「架空請求対策パッケージ」の推進による被害の防止	
	4 (2) ①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	
	4 (2) ④	消費者教育に使用される教材用の整備	
	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	
	5 (2) ②	個人情報保護法制の周知	
	5 (2) ③	パーソナルデータの利活用に関する制度改正	
	5 (2) ④	マイナンバー制度の周知と適正な運用等	

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
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	
	1 (4) ⑤	輸入食品の安全性の確保	
	3 (2) ⑫	住宅宿泊事業法の適正な運用	
	3 (4) ⑨	模倣品被害の防止	
	3 (5) ①	J I S規格等の国内・国際標準化政策の実施	
	5 (3) ①	越境消費者トラブルへの対応の強化	
	5 (3) ②	在留外国人の相談に対する体制の強化	
	5 (3) ③	二国間・地域間における政策対話・協力等の実施	
	5 (3) ④	多国間協力の実施	
	5 (3) ⑤	海外消費者関係法執行機関との連携	
	6 (1) ②	国際業務実施体制の強化	
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	
	3 (2) ㉑	リスクの高い取引に関する注意喚起	
	4 (2) ①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	
	4 (2) ⑦	地域における消費者教育の推進	
	4 (2) ⑩	エシカル消費の普及啓発	
	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	
	6 (2) ②	地域の見守りネットワークの構築	

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
7 消費者行動・ 意識の変化	3 (1) ②	特定商取引法の見直し	
	3 (1) ④	消費者契約法の見直し	
	4 (1) ③	消費者政策の企画立案のための調査の実施	
	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	
	4 (2) ①	消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進	
	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	
	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	
	4 (2) ④	消費者教育に使用される教材等の整備	
	4 (2) ⑤	教育行政と消費者行政の連携・協働	
	4 (2) ⑥	学校における消費者教育の推進	
	4 (2) ⑦	地域における消費者教育の推進	
	4 (2) ⑧	家庭における消費者教育の推進	
	4 (2) ⑨	事業者・事業者団体による消費者教育の推進	
	4 (2) ⑩	エシカル消費の普及啓発	
	4 (2) ⑬	各種リサイクル法等の普及啓発	
	4 (2) ⑭	食品ロス削減国民運動の推進	
	4 (2) ⑮	食育の推進	
	4 (5) ①	低炭素社会作りに向けた国民運動の推進	
	4 (5) ②	循環型社会形成に向けた情報提供事業	
	4 (5) ③	循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等	
	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	
	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	
	5 (2) ②	個人情報保護法制の周知	
	5 (2) ③	パーソナルデータの利活用に関する制度改正	
	6 (2) ⑦	消費生活相談情報の活用	

(参考 2)

商品・サービス別の消費生活相談件数

商品・サービス別の消費生活相談件数

【最終公表時に更新する予定です。】

	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		平成 29 年度	
	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	件数	構成比
商品一般	27,322	3.2%	40,418	4.4%	49,788	5.8%	43,090	5.1%	39,800	5.0%	132,467	15.1%
食料品	49,494	5.8%	77,525	8.4%	44,039	5.2%	46,455	5.6%	54,075	6.8%	50,831	5.8%
住居品	32,618	3.8%	39,269	4.2%	39,238	4.6%	35,922	4.3%	33,521	4.2%	26,863	3.1%
光熱水品	8,980	1.1%	8,043	0.9%	8,072	0.9%	8,152	1.0%	8,571	1.1%	10,135	1.2%
被服品	31,950	3.8%	45,157	4.9%	42,217	5.0%	35,328	4.2%	32,979	4.1%	33,015	3.8%
保健衛生品	20,793	2.5%	24,891	2.7%	22,124	2.6%	22,170	2.6%	24,172	3.0%	25,827	2.9%
教養娯楽品	65,814	7.8%	72,167	7.8%	72,025	8.5%	65,691	7.8%	61,442	7.7%	56,288	6.4%
車両・乗り物	21,540	2.5%	23,085	2.5%	21,588	2.5%	22,272	2.7%	22,703	2.8%	19,491	2.2%
土地・建物・設備	30,851	3.6%	31,562	3.4%	29,116	3.4%	27,861	3.3%	26,301	3.3%	24,621	2.8%
他の商品	1,830	0.2%	2,259	0.2%	1,823	0.2%	1,350	0.2%	1299	0.2%	1213	0.1%
商品全体	291,192	34.3%	364,376	39.4%	330,030	38.7%	308,291	36.8%	304,863	38.1%	380,751	43.4%
クリーニング	6,083	0.7%	5,917	0.6%	5,912	0.7%	5,678	0.7%	4,693	0.6%	4,376	0.5%
レンタル・リース・貸借	47,156	5.6%	46,681	5.0%	46,442	5.4%	46,520	5.6%	45,044	5.6%	41,383	4.7%
工事・建築・加工	27,405	3.2%	30,875	3.3%	29,118	3.4%	28,332	3.4%	26,978	3.4%	23,866	2.7%
修理・補修	12,166	1.4%	12,454	1.3%	12,514	1.5%	12,565	1.5%	13,795	1.7%	12,269	1.4%
管理・保管	2,104	0.2%	2,321	0.3%	2,496	0.3%	2,293	0.3%	2,052	0.3%	2,168	0.2%
役務一般	1,584	0.2%	1,901	0.2%	3,816	0.4%	3,627	0.4%	3,773	0.5%	4,074	0.5%
金融・保険サービス	113,138	13.3%	103,729	11.2%	95,337	11.2%	77,634	9.3%	67,191	8.4%	59,573	6.8%
運輸・通信サービス	209,685	24.7%	215,114	23.2%	272,093	31.9%	294,624	35.2%	273,613	34.2%	225,358	25.7%
教育サービス	4,585	0.5%	4,858	0.5%	5,406	0.6%	4,728	0.6%	4,423	0.6%	4,021	0.5%
教養・娯楽サービス	32,636	3.8%	29,601	3.2%	26,983	3.2%	26,434	3.2%	28,037	3.5%	24,902	2.8%
保健・福祉サービス	31,892	3.8%	35,815	3.9%	38,158	4.5%	38,765	4.6%	39,265	4.9%	34,102	3.9%
他の役務	38,096	4.5%	40,094	4.3%	46,102	5.4%	46,615	5.6%	47,250	5.9%	35,318	4.0%
内職・副業・ねずみ講	3,967	0.5%	3,531	0.4%	3,630	0.4%	4,655	0.6%	5,112	0.6%	4,790	0.5%
他の行政サービス	4,058	0.5%	4,517	0.5%	5,030	0.6%	6,857	0.8%	5,116	0.6%	3,425	0.4%
サービス全体	534,555	63.0%	537,408	58.0%	499,051	58.6%	506,232	60.5%	475,832	59.5%	479,625	54.7%
他の相談	22,916	2.7%	24,047	2.6%	23,156	2.7%	22,346	2.7%	19,305	2.4%	15,955	1.8%
計	848,663	100.0%	925,831	100.0%	852,237	100.0%	836,869	100.0%	800,000	100.0%	876,331	100.0%

(備考) [P I O P I 0 - N E T N E T](#)に登録された消費生活相談情報(平成 30 年 3 月 31 日までの登録分)。

A I ・ I o T ・ ビッグデータ等に関連する 施策の状況

参考3 A I ・ I 〇 T ・ ビッグデータに関連する施策の状況

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	【参考】			K P I
						2020年度	2021年度	2022年度	
①自動運転の実現に向けた制度整備の推進				1) 関係 保安基準の策定並びに使用過程車の安全確保策について国際的な議論や技術の進展を踏まえて検討を行う。【国土交通省】					検討の進捗状況
				2) 関係 自動運転レベル3に向けた制度整備に 整備について検討を行う。【警察庁】					
				2) 関係 自動運転レベル4に向けた制度整備に係る課題等について検討を行う。【警察庁】					
				3) 関係 ソフトウェアの更新等について、技術的動向を踏まえて継続的な検討を行う。【消費者庁・関係省庁】					
				3) 関係 データ記録装置関連の在り方について検討を行う。【関係省庁】					
	(K P I の現状) ※2018年度 (2018年11月1日時点) (1)自動運転車の安全確保の考え方 2018年9月に「自動運転等先進技術に係る制度整備小委員会」を設置し、自動車等の設計・製造過程から使用過程にわたる総合的な安全確保に必要な道路運送車両法上の制度の在り方について検討しているところ。 (2)交通ルールの在り方 - 自動運転システムの実用化について「技術開発の方向性に即した自動運転の実現に向けた調査検討委員会」において、交通法規等の在り方に関する各種調査・検討を行っているところ。 (3)責任関係 - 経済産業省・国土交通省委託事業「平成30年度高度な自動走行システムの社会実装に向けた研究開発・実証事業 自動走行の民事上の責任及び社会受容性に関する研究」においてソフトウェアの更新について検討しているところ。 2018年9月に「自動運転等先進技術に係る制度整備小委員会」を設置し、高度な自動運転を想定した保安基準の在り方について検討しているところ。								

参考3 AI・IoT・ビッグデータに関連する施策の状況

施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
②情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進			情報信託機能の認定に係る指針を検討、公表 【総務省、経済産業省】	情報信託機能の実証事業の実施 【総務省】 ・実証も踏まえ指針の改定 ・分野ごとのルール策定 【総務省、経済産業省】		2020年度	2021年度	2022年度	情報信託機能等を用いてデータ活用を行うに当たり必要なルールの整備状況
	必要に応じて指針の見直し 【総務省、経済産業省】								
(K P I の現状) ※2018年度（2018年11月1日時点） 「情報信託機能の認定に係る指針ver1.0」を2018年6月に公表。引き続き指針の見直しに向けた検討を実施。									

参考3 AI・IoT・ビッグデータに関連する施策の状況

	施策名	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	〔参考〕			K P I
							2020年度	2021年度	2022年度	
	③医療分野の研究開発に資するための匿名加工医療情報に関する施策の推進									認定匿名加工医療情報作成事業者による医療情報の収集規模
	医療分野の研究開発に資するための匿名加工医療情報に関する法律の制度の周知広報、匿名加工医療情報の利活用の推進【内閣府、文部科学省、厚生労働省、経済産業省】 (K P I の現状) ※2018年度（2018年11月1日時点） 今後申請を受けて、認定匿名加工医療情報作成事業者を認定予定。									

① 自動運転の実現に向けた制度整備の推進

「官民ITS構想・ロードマップ2018」（平成30年6月15日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）に基づき、自動運転車の実現に向け、技術開発と制度整備を推進する。このうち、法制度整備については、「自動運転に係る制度整備大綱」（平成30年4月17日高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部・官民データ活用推進戦略会議決定）を踏まえ、一般消費者に関する次の取組を推進する。

1) 自動運転車の安全確保の考え方

- ・ 現行の保安基準に定めていない新技術に係る基準について、技術開発の動向や国際的な議論を踏まえつつ、技術の多様性を阻害しないことに留意し、段階的に基準の策定を進める。【国土交通省】
- ・ 使用過程の自動運転車に求められる保守管理（点検整備・車検）について、必要な対策を講ずる。【国土交通省】
- ・ 使用過程の自動運転車に搭載されるプログラムの改変による改造であって、自動車が保安基準に適合しなくなるおそれのあるものについて、必要な対策を講ずる。【国土交通省】

2) 交通ルールの在り方

- ・ 自動運転システムが道路交通法令の規範を遵守するものであることを担保するために必要な措置を検討する。【警察庁】
- ・ 自動運転中に道路交通法令の規範を逸脱した際のペナルティの在り方について検討する。【警察庁】
- ・ 自動運転車を使用する運転者について、自動運転中にどのような運転以外の行為（セカンダリアクティビティ）が許容されるかも含め、既存の運転者の義務の見直しを検討する。【警察庁】
- ・ 自動運転車を使用する運転者に新たに課すべき義務について検討する。【警察庁】

3) 責任関係

- ・ 自動車損害賠償保障法に関して、自動運転システム利用中の事故により生じた損害についても、従来の運行供用者責任を維持する。また、この点に関して、保険会社から自動車メーカー等に対する求償権行使の実効性確保のための在り方を検討する。【国土交通省】
- ・ 製造物責任法に関して、車両の販売後、車両に組み込まれたソフトウェアの更新について、技術的動向を踏まえて継続検討する。【消費者庁、関係省庁】
- ・ 「通常有すべき安全性」と使用上の指示・警告等の関係について、技術的動向を踏まえて継続検討する。【消費者庁、関係省庁】

- ・ 交通ルール、運送事業に関する法制度等により、様々な関係主体に期待される役割や義務を明確化することを踏まえ、刑事責任に関する検討を行う。【法務省、関係省庁】
- ・ データ記録装置の設置義務化、記録内容及び利用について検討する。【国土交通省、警察庁】
- ・ 記録データの提出義務化について検討する。【内閣官房】

<2018年度の実績>

1) 自動運転車の安全確保の考え方

- ・ 自動運転車が満たすべき安全性の要件や安全確保のための方策について、「自動運転車の安全技術ガイドライン」を2018年9月に策定及び公表した。【国土交通省】
- ・ 現行の保安基準に定めていない新技術に係る基準について、2018年3月に国連の議会で採択された高速道路における自動車線変更（ウインカー操作を起点）に関する基準を策定し、10月に公布した。【国土交通省】
- ・ 自動運転車等の設計・製造過程から使用過程にわたる総合的な安全確保に必要な制度の在り方について、2019年1月に報告書として取りまとめた。【国土交通省】

2) 交通ルールの在り方

- ・ 「技術開発の方向性に即した自動運転の実現に向けた調査検討委員会」における検討結果を踏まえ、自動運転中の運転者の義務に関する規定の整備等に係る道路交通法改正試案を作成し、2018年12月から2019年1月までの間、パブリックコメントを実施した。【警察庁】

3) 責任関係

- ・ 制度整備大綱において、「自動運転システム利用時の事故により生じた損害についても、従来の運行供用者責任を維持」することとした。【国土交通省】
- ・ 制度整備大綱において、「ハッキングにより引き起こされた事故の損害（自動車の保有者が運行供用者責任を負わない場合）に関して、政府保障事業で対応」することとした。【国土交通省】

② 情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進

個人の指示又はあらかじめ指定した条件に基づき、当該個人に代わり妥当性を判断した上で第三者へのパーソナルデータの提供を行う情報信託機能について、消費者が安心してサービスを利用するための判断基準等を示すため、2018年6月に公表した指針に基づいた民間団体等による任意の認定スキームの着実な運用を推進する。【総務省、経済産業省】

また、実証事業等を通じ、必要なガイドラインの取りまとめ、2018年6月に公表した指針の検証等を行う。【総務省、経済産業省】

<2018年度の実績>

2018年6月に、有識者等による検討会での議論を踏まえ、情報信託機能の認定について「情報信託機能の認定に係る指針ver1.0」を公表した。【総務省、経済産業省】

「情報信託機能の認定に係る指針ver1.0」の検証等を行うため、情報信託機能によるパーソナルデータの活用が期待される分野において情報信託機能に関する実証事業を実施している。【総務省】

③ 医療分野の研究開発に資するための匿名加工医療情報に関する施策の推進

2018 年 5 月に施行された医療分野の研究開発に資するための匿名加工医療情報に関する法律（次世代医療基盤法）に基づき、国民の理解の増進を始め、産学官による匿名加工医療情報の医療分野の研究開発への利活用を推進する措置を着実に実施する。【内閣府、文部科学省、厚生労働省、経済産業省】

<2018年度の実績>

2018年5月に施行された次世代医療基盤法に基づき、国民の理解を増進し、利活用を促進するため、医療機関において患者に対して行う通知のひな形の作成や、各種講演における周知広報を行った。【内閣府、文部科学省、厚生労働省、経済産業省】