

3 適正な取引の実現

(1) 商品・サービス横断的な法令の厳正な執行、見直し

① 特定商取引法等の執行強化

高齢者などを狙った悪質商法等による消費者被害を防止す対策の充実・強化を図るため、特定商取引法及び預託法の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、同法のを厳正かつ適正にな執行するを行う。【消費者庁、経済産業省】

<2015年度～2018年度の実績>

特定商取引法については、消費者庁及びその権限委任を受けた行い、かつ、指揮監督下にある経済産業局が、また預託法については消費者庁がとの密な連携の下、執行を一元的に実施しており、引き続き、悪質事案に対して厳正に対処していく。【消費者庁、経済産業省】

② 特定商取引法の見直し

第190回国会において成立した「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」は平成292017年12月1日に施行されており、引き続き特定商取引法の周知・啓発及び施行状況のフォローアップを実施する。

また、成年年齢引下げに伴うワーキング・グループ報告書を踏まえ、2020年6月までに特定商取引法施行規則について所要の見直しを行う。【消費者庁、経済産業省】

<2015年度～2018年度の実績>

平成272015年1月に内閣府消費者委員会に諮問を行い、平成272015年3月から同年12月まで、内閣府消費者委員会特定商取引法専門調査会で18回の審議が行われ、平成282016年1月に答申を得た。消費者委員会の答申を踏まえて立案された「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律」（平成28年法律第60号）は、第190回国会で成立し、平成282016年6月に公布された。

さらに、消費者委員会の答申のうち、改正法に基づく政省令の策定時に併せて検討することとされていた事項について所要の改正を行った「特定商取引に関する法律施行令の一部を改正する政令」（平成29年政令第174号）等が平成292017年6月に公布され、法律とあわせて同年12月1日に施行された。

上記の法令改正を踏まえ、特定商取引法に係る逐条解説の改訂を行い、消費者庁ウェブサイト及び特定商取引法ガイドにおいて公表して法の解釈の明確化を図った。

以上を踏まえ、改正法による改正後の特定商取引法の周知・啓発活動の一環として、全国で開催された説明会等への講師派遣を行ったほか、また、特定商取引法の概要を記載したリーフレットやチラシを作成し、消費者庁ウェブサイトへの掲載及び各地方公共団体等への配付を実施した。【消費者庁、経済産業省】

③ 特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正

特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法について、消費者被害の状況などを踏まえた厳正な法執行を行うとともに、法執行の状況及び消費者委員会等の意見を踏まえた必要な執行体制強化を行う。2018年9月に、消費者向けの便宜を図る観点から消費者庁ウェブサイト内に新設した特定商取引法適用除外法令の運用状況をまとめたページについて、定期的に更新しなお、適用除外となっている各法令の運用状況を分かりやすくし、消費者向けの便宜を図る観点から、今後、改善可能な事項を検討・調整することとしてい~~が~~分かりやすく把握できるようにする。【消費者庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法の執行状況（別表1-1及び1-2 ~~(○217頁)~~）を取りまとめた。

また、2018年9月に、消費者庁ウェブサイト内に、特定商取引法適用除外法令の運用状況が公表されているウェブサイトへのアクセス先を網羅的にまとめたページを新設し、同年12月に内容を更新した。【消費者庁、関係省庁等】

④ 消費者契約法の見直し

消費者契約法施行後の消費者契約に係る苦情相談の処理例及び裁判例等の情報の蓄積を踏まえ、情報通信技術の発達や高齢化の進展を始めとした社会経済状況の変化への対応等の観点から、契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等の在り方について、~~内閣府~~消費者委員会消費者契約法専門調査会で審議が行われた。~~内閣府~~消費者委員会の答申（平成282016年1月）を踏まえ~~て~~策定された、「消費者契約法の一部を改正する法律案」~~が~~を平成28年3月4日に閣議決定し、第190回国会に提出した。

~~同法律案については、第190回国会で成立し、2016平成28年6月3日に公布（平成28年法律第61号）、2017平成29年6月3日から施行された。ており、引き続き、改正点を含めた消費者契約法の内容について、周知・啓発活動を実施する。~~

また、「消費者契約法専門調査会報告書」（2015平成27年12月）において今後の検討課題として引き続き検討を行うべきとされた論点等については、~~内閣府~~消費者委員会で~~更にさらに~~審議が行われた。その結果として示された、~~内閣府~~消費者委員会の答申（2017平成29年8月）を踏まえ~~た~~、「消費者契約法の一部を改正する法律案」~~（閣法第31号）が~~を平成30年3月2日に閣議決定し、第196回国会で成立し、2018年6月15日に公布（平成30年法律第54号）、2019年6月15日から施行される~~ところ、引き続き、改正点を含めた消費者契約法の内容について、周知・啓発活動を実施するに提出した。~~

内閣府さらに、2019年2月から、「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」を開催し、2018年改正での審議において衆参両院の委員会で付された附帯

決議や消費者委員会の答申の付言に記載された事項等について、法制的・法技術的な観点から、検討を行っている。は、引き続き分析・検討を行い、必要な措置を講ずる。【消費者庁、法務省】

<2015年度～2018年度の実績>

2016年度及び2018年度に「消費者契約法の一部を改正する法律案」を国会に提出策定し、これらの同法律案は、それぞれ、第190回国会及び第196回国会において成立した（「消費者契約法の一部を改正する法律」（平成28年法律第61号）。平成28年6月3日に公布・平成29年6月3日に施行）。

同改正これらについては、の内容を含め、消費者契約法逐条解説の改訂を行い、消費者庁ウェブサイトにて公表して法の解釈の明確化を図った。

また、説明会等への講師派遣を行ったほか、逐条解説、一問一答及び改正法の内容を分かりやすく説明した資料（後者の改正法に関するものは今後作成予定）を作成しの上、消費者庁ウェブサイトにて公表した。

また、消費者契約法の概要を記載したリーフレットを作成、消費者庁ウェブサイトへの公表及び各地方公共団体等への配布を実施し、一問一答の作成及びリーフレットの作成を実施し、消費者庁ウェブサイトにて公表して、消費者契約法の周知・啓発を行った。

「消費者契約法の一部を改正する法律案」（閣法第31号）を閣議決定し、第196回国会に提出した。

【消費者庁、法務省】

⑤ 消費者の財産被害に対する消費者安全法の厳正な執行等

消費者の財産被害の発生又は拡大の防止のため、消費者の財産被害に対して、消費者安全法の規定に基づく関係省庁等から消費者庁への通知を確実に実施するとともに、消費者庁において、その内容を踏まえて必要な事案について、同法に基づく注意喚起、勧告等の措置を迅速かつ的確に講ずる。【消費者庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

消費者安全法第12条第2項の規定に基づく通知は8,2728,9214,209件（平成292018年度9月末時点度。平成282017年度度同月末比13.610.82.5%増減増。）。また、消費者庁においては、いわゆるオーナー商法に関連して消費者から多額の金銭を集めながら支払が遅延していた事業者に関する事案を含め、消費者安全法第38条第1項の規定に基づく注意喚起を9,1210件行った（平成292018年度度10月末時点。平成282016年度及び2017年度からの増減なしの通期実績10件。）。

消費者事故等の通知の運用マニュアルについて、通知の徹底を図るべく関係省庁を訪問し、担当部門に対して直接説明するなど、周知に取り組んだ。【消費者庁】

⑥ 高齢者、障害者等の権利擁護の推進

市町村による成年後見制度の申立て等の助成を行う成年後見制度利用支援事業や都道府県による市町村の市民後見の取組のバックアップや相談体制の整備を行う地域医療介護総合確保基金等の実施等により、高齢者の権利擁護の推進を図る。

また、障害者に対しては、成年後見制度利用支援事業を実施し、障害福祉サービスの利用の観点から成年後見制度を利用することが有用であると認められる者に対し、成年後見制度の申立てに要する経費及び後見人等の報酬を補助する。

このほか、成年後見制度法人後見支援事業として、成年後見制度における後見等の業務を適正に行うことができる法人を確保できる体制を整備するとともに、市民後見人の活用も含めた法人後見の活動を支援する。【厚生労働省】

介護支援専門員（ケアマネジャー）及び訪問介護員（ホームヘルパー）を含む介護職員に対する研修において、成年後見制度等による高齢者の権利擁護や消費生活センター等との連携に関する知識の普及を図る。【厚生労働省】

高齢者や障害者の消費者被害を防止するため、地方公共団体が実施する成年後見制度について、国民生活センターや消費生活センター等の様々な経路も活用して周知を図る。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

各都道府県において、介護支援専門員については成年後見制度や高齢者の権利擁護等の内容を含む介護支援専門員専門研修等を実施するとともに、介護職員については尊厳の保持等の内容を含む介護職員初任者研修を実施した。

また、障害者福祉分野における相談支援専門員やサービス管理責任者についても成年後見制度や障害者の権利擁護等の内容を含む研修を実施した。

2015年10月13日に開催された都道府県・指定都市認知症施策担当者会議、2016年3月7日に開催された全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、成年後見制度の利用促進に関する地方公共団体自治体の取組例を示し、円滑な実施の推進を依頼した。また、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、成年後見制度の申立て等の助成を行う成年後見制度利用支援事業の実施について依頼している。【厚生労働省】

平成27年2015年6月に消費生活センター等において成年後見制度の活用を図るよう都道府県等に要請した（なお、本件要請については、平成28年度及び平成29年度2016年度及び2017年度の消費者行政ブロック会議（全6ブロック）において、都道府県等に対し、繰り返し説明を行っているところた。）。

また、2018年8月、前回の要請から時間が経過したことを踏まえ、消費生活センター等において成年後見制度の活用を図るよう都道府県等宛てに要請する事務連絡を改めて作成し、送付した。2018年度においては、消費者行政ブロック会議（全6ブロック）において、都道府県等に対し、当該新たな要請についての説明を行った。【消費者庁】

3 適正な取引の実現

(2) 商品・サービスに応じた取引の適正化

① 電気通信サービスに係る消費者保護の推進

2016 平成 28年5月に施行された電気通信事業法等の一部を改正する法律及び関係法令により充実・強化された消費者保護ルールの実効性を確保するため、法執行を適切に実施するとともに、電話やインターネットによる消費者からの直接の情報提供の受付、P I O-N E Tを含む苦情相談記録の分析及び各種の調査等を通じて、制度の実施状況を継続的にモニタリングする。

関係団体における、消費者の安心・安全なサービス利用に資するショップ認定マークの付与、業界の専門的知見をいかした苦情相談の処理及び勧誘の適正化等の自主的取組を推進する。

電気通信消費者支援連絡会※を全国の各地域において毎年定期的で開催し、電気通信サービスにおける円滑なサービスの提供の確保や、苦情・相談等の適切な処理に関し、円滑で機動的な対応が行えるよう、関係者の間で情報共有・意見交換を行う。【総務省】

※各地の消費生活センターや電気通信事業者団体等を構成員として、電気通信サービスに係る消費者支援の在り方についての意見交換を行う総務省主催の連絡会。

<2015年度～2018年度の実績>

○有識者会合及び制度面での対応

2015年5月に電気通信事業法等の一部を改正する法律が成立・公布され、書面交付義務、初期契約解除制度、勧誘継続行為の禁止、不実告知・事実不告知の禁止等の規定が設けられた。公布後1年以内の施行に向けた省令・告示等の整備を行うため、主要事項についてICTサービス安心・安全研究会「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」において議論を実施し、取りまとめを公表した。これを踏まえ、2016年3月に、当該省令・告示を公布するとともに、改正後の法令の内容を解説する「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」（以下「新ガイドライン」という。）を策定、公表した（法施行日と同日の同年5月21日施行）。また、「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」の取りまとめを踏まえ、利用者が利用実態等に対応した料金プランを選択できるよう、電気通信事業者等が適切な説明を行うこと等を明記するため、新ガイドラインを改定した（2017年2月1日から適用）。

さら更に、上記制度の実効性の確保のため、2016年5月に「電気通信事業の利用者保護規律に関する監督の基本方針」を策定、公表するとともに、本指針に基づき、消費者保護ルールの実施状況について総務省及び関係者の間で共有・~~検討~~・評価等するICTサービス安心・安全研究会「消費者保護ルールのモニタリング定期会合」を2016年9月からこれまで計5回開催している。2016年度のモニタリングにおいては、総務省のほか各地の消費生活センター等に寄せられる苦情相談の傾向分析を行うとともに、MNOやFTTH、MVNOサービス等を提供する主な事業者に対する書面による調査や、MNO・FTTHサービスについては、利用者に扮した調査員が販売現場において具体的な説明状況の調査を行う実地調査等を実施した。これらの調査等の結果を基に、2017年6月の第3回会合において、「平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」を取りまとめた。本評

価・総括等を踏まえ、調査対象事業者に対し所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。制度面における対応が適当とされた事項については、新ガイドラインに明記する改定を行った。おり、これまで、第1回を平成28年9月、第2回を平成29年2月、第3回を同年6月に開催している。第2回会合においては、契約書面等調査の結果を踏まえ、例えば、MNO・F T T Hサービスについて、給支払額の明示・交付を行う運用を基本とすること、また、F T T Hサービスの電話勧誘に係る説明内容の後確認の実施や、代理店に対する監督措置の実施として、通話記録の定期的なサンプル調査を実施することなどを指摘し、改善・検討事項として調査対象事業者に対応を要請した。更に、第3回会合においては、MNO・F T T Hサービスの販売現場における説明状況等について覆面調査を行った結果において、特に実施の状況が全体的に悪いと判明した事項を公表し（これらの事項については、調査対象事業者に、説明等の必要な改善を行うよう指導を実施）、また、これまでの調査結果等を「平成28年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」（以下「評価・総括」という。）として取りまとめた。

本評価・総括及び最新の事例等を踏まえ、さらに新ガイドラインを改定し、運用上の適切な事項等として明記した（2017平成29年9月1日から適用）。

2017年度においても、引き続きモニタリングを実施した。2018年2月には、第4回会合を開催し、2017年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2017年度上半期の苦情相談の傾向分析の結果及びMVNOサービスへの実地調査の結果の報告を行い、各電気通信サービスの要改善・検討事項を取りまとめた。これを踏まえ、調査対象事業者に対して所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。

また、MVNOの音声通話付サービスについて初期契約解除制度の対象とすることが適当である旨意見集約されたことを踏まえ、電気通信事業法施行規則等を改正し、MVNO音声通話付サービスにおける初期契約解除制度を導入した（2018年10月1日から適用）。

2018年6月の第5回会合においては、2016・2017年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2017年度の苦情相談の傾向分析の結果及びMNO・F T T Hサービスへの実地調査の結果の報告を行い、これまでの調査結果等を「平成29年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」として取りまとめた。本評価・総括等を踏まえ、調査対象事業者に対して所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。

2018年度においても、引き続きモニタリングを実施しており、実質的に利用者の通信サービス契約期間を長期に拘束する効果のある残債免除等施策の契約前説明の義務化、改正青少年インターネット環境整備法の施行や、MVNO音声通話付サービスへの初期契約解除制度導入等も踏まえた実地調査等を行っている。2019年2月には、第6回会合を開催し、2017年度消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2018年度上半期の苦情相談の傾向分析の結果及びMVNOサービスへの実地調査の結果の報告を行い、各電気通信サービスの要改善・検討事項を取りまとめた。これを踏まえ、調査対象事業者に対して所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。

加えて、2018年10月には電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証の一環として、「消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループ」を設置し、携帯電話の契約時の手続時間の長さや高齢者の契約トラブル、不適切な営業を行う販売代理店等などの現状を踏まえ、消費者保護ルールの今後の在り方について検討を開始している。2019年1月の第6回会合では、モバイル市場の競争

環境に関する研究会及び消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループにより、「モバイルサービス等の適正化に向けて早急に取り組むべき事項を整理した緊急提言」が取りまとめられ、「シンプルで分かりやすい携帯電話に係る料金プランの実現」のための通信料金と端末代金の完全分離や行き過ぎた期間拘束の是正、「販売代理店の業務の適正性の確保」のための販売代理店の届出制度の導入や利用者に誤解を与える不適切な勧誘行為の禁止等について早急に取り組むべきとの方向性が示された。これを受け、2019年3月に電気通信事業法の一部を改正する法律案を第198回国会に提出した。法改正を含め、必要な措置を検討・実施することが適当とされた。また、2019年4月の第9回会合において、これまでの関係者からのヒアリングや構成員による議論を踏まえ、電気通信分野における消費者保護ルールを更に充実する観点から、今後の取組の方向性を中間報告書として取りまとめた。

また、消費者トラブルの未然防止に向け、電話勧誘を受けた際の留意点について、改めてリーフレットを作成し、各地の総合通信局等を通じて配布するとともにウェブサイトで公開し周知を図った。

この他、法令等への違反が疑われる事業者に対しては、ヒアリングや電気通信事業法に基づく報告徴収等を随時行っている。

○個別の検討課題への対応

・ 端末のSIMロック解除の推進については、「SIMロック解除に関するガイドライン」により、事業者は、2015年5月以降新たに発売される端末について、原則無料でSIMロック解除に応じることになった。また、「モバイルサービスの提供条件・端末に関するフォローアップ会合」の取りまとめを踏まえ、2017年1月に新たに「モバイルサービスの提供条件・端末に関する指針」を策定し、SIMロック解除が可能となるまでの期間の短縮等更なるSIMロック解除の推進を図った。さらに、2018年8月に同指針を改正し、事業者に対して中古端末のSIMロック解除に応ずることを義務付けた（2019年9月1日から適用）。

・ 電気通信サービスに関する苦情・相談処理体制、期間拘束・自動更新付契約、試用サービス等に関しては、ICTサービス安心・安全研究会に置かれた連絡会で推進してきた関係事業者・団体の取組（携帯電話事業者による試用サービスの実施、期間拘束・自動更新付契約の更新月の延長及び更新月が近づいた時点でのプッシュ型の通知、全国携帯電話販売代理店協会による苦情相談の収集・分析、電気通信事業者協会相談窓口の設立）について、2015年4月に開催された同研究会において報告がなされるとともに、上記「消費者保護ルールの見直し・充実に関するWG」でも議論の対象となった。

また、期間拘束・自動更新付契約については、2015年4月からICTサービス安心・安全研究会「利用者視点からのサービス検証タスクフォース」を設置し、その在り方に係る検討を行い、同年7月に「方向性」の公表を行っており、これを踏まえた携帯電話事業者各社のサービス改善取組を注視している。さらに、プッシュ通知については、上述の省令案（2016年3月に公布されたもの）において、説明義務の一環として義務付けることとした。

○毎年度の対応

・ 法令等への違反が疑われる事業者に対しては、ヒアリングや電気通信事業法に基づく報告徴収等を随時行っている。

- ・ ~~毎年度~~消費者支援連絡会をそれぞれ各地域において実施し、電気通信サービスにおける消費者支援の在り方について、各地の消費生活センターや電気通信事業者等の関係者の間で情報共有・意見交換を行っている。【総務省】

○その他の対応

消費者トラブルの未然防止に向け、電話勧誘を受けた際の留意点について、リーフレットを作成し、各地の総合通信局等を通じて配布するとともにウェブサイトで公開し周知を図った（2017年4月）。
【総務省】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等の遵守徹底、電気通信消費者支援連絡会等を通じた関係者間の連携強化、電気通信事業者等による取組を促進していく。

引き続き、制度の実施状況のモニタリングを行い、必要な対応を実施する。【総務省】

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

有料放送サービスについては、説明義務、契約関係からの離脱のルール、販売勧誘活動の在り方等について、放送法の改正も含め、所要の制度整備を行い、整備された制度に基づき適切に運用する。【総務省】

<2015年度～2018年度の実績>

平成272015年5月に電気通信事業法等の一部を改正する法律が成立・公布され、放送法において有料放送サービスに係る書面交付義務、初期契約解除制度、勧誘継続行為の禁止、不実告知・事実不告知の禁止等の規定が設けられた。2016年5月21日の施行に向け、省令・告示等の整備のための検討を行い、パブリックコメント手続等を経て、同年4月に当該省令・告示を公布した。また、改正後の放送法による消費者保護ルールについて解説し、消費者が安心して有料放送サービスを利用できるようにすることを目的として、同月に「有料放送分野の消費者保護ルールに関するガイドライン」を作成・公表した。【総務省】

③ 詐欺的な事案に対する対応

無登録業者等による未公開株の販売等やファンド業者による資金の流用等の詐欺的な事案が見られるところ、関係機関と連携し、裁判所への禁止命令等の申立てに係る調査権限等を行使し、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、投資者保護上の必要に応じて、禁止命令等の申立てや無登録業者等の名称・代表者名・法令違反行為等の公表を行う。

詐欺的商法による新たな消費者被害への対応において、無登録業者や無届募集者等による違法な勧誘行為について、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き積極的に実施する。また、当該業者のうち、適格機関投資家等特例業務届出者については、業務廃止命令等の行政処分（2016 ~~平成28~~年3月1日以降の行為に限る。）

を行うとともに、その他の業者については引き続き警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

平成29(2018)年度は、証券取引等監視委員会では、無登録業者による金融商品取引法違反行為に係る裁判所への禁止命令等の申立てを~~2~~2件（2015年度は3件、2016年度は1件、2017年度は2件）行った。また、金融庁では、金融商品取引法違反行為等が認められた適格機関投資家等特例業務届出者のうち、顧客資産の流用等が認められた届出者に対して行政処分を~~2~~0件（2017年度は2件）（行政処分の端緒はいずれも証券取引等監視委員会の検査によるもの）を行ったほか、無登録で金融商品取引業等を行っている者~~544~~121先（2015年度は154先、2016年度は73先、2017年度は54先）に対して警告書を発出した。（無登録で金融商品取引業等を行っている者~~544~~121先の内訳：無登録業者~~544~~121先（2015年度は131先、2016年度は60先、2017年度は54先）、適格機関投資家等特例業務届出者0先（2015年度は23先、2016年度は13先、2017年度は0先））【金融庁】

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

投資型クラウドファンディングの利用促進及び投資者保護のための必要な措置を講ずるために 2014 年 5 月に成立、2015 年 5 月に施行された改正金融商品取引法に基づき、引き続き、投資者保護の観点から、必要に応じ、監督上の対応を行うなど、適切に対応を行う。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2015 年 5 月に関係政令・内閣府令等を公布の上、同月下旬、改正法が施行された。また、改正法施行後~~2019~~2018年~~3~~12月までの間において、金融庁では、金融商品取引法違反が認められた金融商品取引業者（電子募集取扱業務を行う者に限る。）~~4~~3先に対して、業務改善命令等の行政処分を行った。【金融庁】

⑤ 金融商品取引法に基づく適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）に関する制度の見直し

金融審議会「投資運用等に関するワーキング・グループ」において、投資家の保護及び成長資金の円滑な供給との観点を踏まえ、適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）をめぐる制度の在り方などの課題について検討し、適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）の制度の見直し及び検査・監督体制の強化を検討する。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

適格機関投資家等特例業務（プロ向けファンド）の制度見直しに係る金融商品取引法の改正法が第189回国会で成立し、2015年6月に公布された。2016年2月に関係政令・内閣府令等を公布の上、同年3月、改正法が施行された。2016年度予算により、定員が増員となり、検査・監督体制が強化された。2018平成29年度には、金融商品取引法違反等が認められた適格機関投資家等特例業務（プロ向け

ファンド)届出者に対して、業務廃止命令等の行政処分を222987件行った(201628年度:44513件、2017年度:87件)。【金融庁】

⑥ 不動産特定共同事業法の改正に伴う制度整備・運用

改正不動産特定共同事業法について、適切に投資家保護が図られるよう、政省令の整備・監督指針の充実等を行う。【国土交通省、金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

不動産投資市場政策懇談会の下に設置された制度検討ワーキング・グループにおいて、不動産特定共同事業に関する制度の在り方について検討を行い、2016年9月に同当懇談会にて報告書が取りまとめられ、「不動産特定共同事業法の一部を改正する法律」(平成29年法律第46号)が、第193回国会で成立し、2017年6月に公布された。同法は、政省令やガイドラインを整備の上、同年12月1日に施行された。2018年度には、不動産クラウドファンディングに係る業務管理体制や情報開示に関するガイドラインの策定、対象不動産変更型契約に係る規制の合理化等、改正不特法の適切な運用のため必要な措置を講じた。【国土交通省、金融庁】

[参考] 2020年度～2022年度の取組

2021年度後半から改正不動産特定共同事業法の運用状況を踏まえ、必要な対策等を実施する。【国土交通省、金融庁】

⑦ サーバ型電子マネーの利用に係る環境整備

サーバ型電子マネーが詐取される被害の予防及び救済に向けた取組を促すため、サーバ型電子マネー発行者における ID# の詐取被害の防止及び回復に向けた態勢整備等に関し、2016年8月に改正した事務ガイドライン(改正日から適用開始)の適切な運用を行うとともに、被害防止の実効性を確保する観点から、関係省庁等と連携し、発行者による加盟店管理の強化やコンビニエンスストア等の販売店舗における被害防止の促進に取り組む。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

金融審議会「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」において、サーバ型電子マネー発行者の加盟店管理義務等について審議・検討を行い、2015年12月に報告書が取りまとめられ、「情報通信技術の進展等の環境変化に対応するための銀行法等の一部を改正する法律」(平成28年法律第62号)が第190回国会で成立し、2016年6月に公布、2017年4月に施行された。また、サーバ型電子マネー発行者における ID# の詐取被害の防止及び回復に向けた態勢整備等に関し、2016年8月に事務ガイドラインの改正を行った(改正日から適用開始)。

事務ガイドラインの改正等を踏まえ、以下の取組等を実施した。【金融庁】

- ・コンビニ等で購入できる手軽さや匿名性などにより悪用されやすいサーバ型電子マネーの発行者主要約10先に対して、重点的にモニタリングを実施(2015年度:12先、2016年度:14先、2017年度:9先、2018年度:9先)。
- ・上記主要約10先に対して、月次で被害発生状況及び返金状況等を確認。

- ・返金状況については、2017年下半期におけるETCの詐欺被害申出金額の合計約14.8億円のうち、約1.4億円の返金を実行していることを確認。
- ・さらに、特に被害件数・金額が多い先に対し、2017年（3月、及び9月）及び2018年（6月、8月、10月）にヒアリングを実施し、より一層の取組を指導。
- ・電子マネーに関する消費者被害の項目を追加したガイドブック等を活用し、全国の高校等や地方公共団体への配布、学校や地域で開催される講座等への講師派遣の実施等、注意喚起を実施。

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

サーバ型電子マネー発行者におけるETCの詐欺詐欺被害発生状況等を踏まえ、必要な対応を実施する。【金融庁】

⑧ 仮想通貨と法定通貨の暗号資産交換業者についての対応

（注：資金決済法上は、「仮想通貨」及び「仮想通貨交換業者」と規定されているが、国際的な動向等を踏まえ、本工程表においては、これまでの実績を含む全ての箇所で、基本的に、「暗号資産」及び「暗号資産交換業者」と記載する。）

仮想通貨と法定通貨の暗号資産交換業者について、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与規制を導入するとともに、利用者保護の観点からの規制を通じて利用者の信頼を確保するための所要の制度整備を行い、制度等の周知を含め、整備された制度に基づき適切に運用する。

制度の運用にあたっては、詐欺的行為を行う事業者による消費者被害が発生していることを踏まえ、利用者保護の観点から、引き続き、消費者庁及び警察庁とも連携しつつ、問題のある業者に対して警告等を行う。また、暗号資産仮想通貨が投機対象として取引されているとの指摘があることを踏まえ、消費者保護上の問題が生じているかモニタリングするとともに、必要があれば立入検査を行いつつ、暗号資産仮想通貨交換業者の内部管理態勢が適切に整備されているか検証を行う。【金融庁】

暗号資産仮想通貨価格の乱高下や仮想通貨暗号資産の分岐等のなど、仮想通貨市場で様々な動きが見られていることや、証拠金を用いた暗号資産取引や暗号資産による資金調達等新たな取引が登場していること、暗号資産仮想通貨に関連する消費者トラブルが増加していること等を踏まえ、金融庁及び消費者庁において、警察庁と連携して利用者への周知を含め注意喚起等を行う。また、国民生活センターにおいて、改正資金決済法に関連する研修を実施する。【金融庁、消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

金融審議会「決済業務等の高度化に関するワーキング・グループ」において、仮想通貨暗号資産に関する制度の在り方について審議・検討を行い、2015年12月に報告書が取りまとめられ、仮想通貨と法定通貨の暗号資産交換業者に対し登録制を導入し、マネー・ローンダリング及びテロ資金供与規制に加え、利用者保護の観点からの規制の導入を盛り込んだ「情報通信技術の進展等の環境変化に対応

するための銀行法等の一部を改正する法律」（平成28年法律第62号）が第190回国会で成立し、2016年6月に公布された。

その後、同法施行に向け、「「仮想通貨交換業者に関する内閣府令」の案及び事務ガイドラインの案の新設を含む政令・内閣府令等案に係るパブリックコメント手続を行い（2016年12月28日～2017年1月27日）、2017年4月に施行された。

制度等の周知にあ当っては、政府広報オンライン（<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201705/1.html>）やテレビ、ラジオ等を活用し、「仮想通貨交換業」に関する新しい制度が開始されたことを紹介するとともに、暗号資産仮想通貨を利用する際には、財務局等の登録を受けた事業者かどうか確認すべきであるといった注意点を周知した。

法施行後においては、暗号資産仮想通貨交換業者の登録審査・モニタリングや暗号資産仮想通貨市場の動向把握を行うため、専門チームとして「仮想通貨モニタリングチーム」を設置し、体制など形式面のみならず、システムの安全性の検証や利用者への説明態勢の整備状況など、実質的な審査を実施した。その結果、2019年1月11日平成29年12月26日までに暗号資産仮想通貨交換業者として1746社を登録した。また、消費者庁及び警察庁と情報共有等をしつつ、無登録業者等に対する照会書や警告書の発出等を行った。

現在、暗号資産仮想通貨価格の乱高下や暗号資産仮想通貨の分岐等のなど、仮想通貨市場で様々な動きが見られていることや、証拠金を用いた暗号資産取引や暗号資産による資金調達等新たな取引が登場していること、暗号資産に関連する消費者トラブルが増加していること等を踏まえ、登録後においても、暗号資産仮想通貨交換業者における利用者への説明態勢や実際の説明状況等のほか、2018年7月に策定された「架空請求対策パッケージ」の記載にもあるとおり、法令に基づく本人確認・取引時確認についても、モニタリングを行っている。

こうした中、2018年1月に発生した暗号資産仮想通貨交換業者における暗号資産仮想通貨の不正流出事案を踏まえ、当該業者に対する立入検査及び行政処分を実施した。また、当該業者を除く全てのみなし暗号資産仮想通貨交換業者及び複数の暗号資産仮想通貨交換業者に対し、順次立入検査を実施したうえで、問題が認められた業者に対し行政処分を実施した。

さらに、2018年3月に「仮想通貨交換業等に関する研究会」を設置し、暗号資産をめぐる諸問題について、必要な制度的対応の検討を行った。2018年12月まで、計11回にわたり検討が行われ、2018年12月21日には、同研究会にて報告書が取りまとめられた。

また、2018年8月、これまで実施した暗号資産交換業者等に対する検査・モニタリングで把握した実態や問題点について、中間的なとりまとめ（仮想通貨交換業者等の検査・モニタリング 中間とりまとめ）を公表したほか、

また、2018年10月には、一般社団法人日本仮想通貨交換業協会を資金決済法に基づく認定資金決済事業者協会に認定した。

さらに、2018年3月に設置され、同年4月から12月にかけて計11回にわたり開催された「仮想通貨交換業等に関する研究会」において、暗号資産をめぐる諸問題について必要な制度的対応の検討を行い、同年12月に報告書が取りまとめられた。これを踏まえ、金融庁では、暗号資産交換業者に関する規制の整備、暗号資産を用いたデリバティブ取引や資金調達取引に関する規制の整備等を盛り込んだ「情報通信技術の進展に伴う金融取引の多様化に対応するための資金決済に関する法律等の一部を改正する法律案」を2019年3月に第198回国会に提出した。【金融庁】

金融庁及び消費者庁においては、警察庁と連携し、詐欺的事案など消費者被害が増加している状況や暗号資産仮想通貨価格が大きく変動している実態を踏まえ、2017年9月29日付けで、利用者に対して、価格変動リスクや詐欺事案等に関する注意喚起を行うとともに（2018年10月には、暗号資産に関するトラブルが多様化している現状も踏まえて更新を実施）、暗号資産仮想通貨に関するウェブサイトを開いた（https://www.fsa.go.jp/policy/virtual_currency02/index.html及びhttps://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_001/）。また、2018年3月17日付けの全国各紙の新聞広告において、政府広報として暗号資産仮想通貨に関する注意喚起を実施した（<https://www.gov-online.go.jp/pr/media/paper/kijishita/763.html>）。

金融庁においては、2017年10月27日付けで、暗号資産仮想通貨を活用した新たな資金調達手段であるICO（Initial Coin Offering）の増加を踏まえ、利用者に対して、価格下落の可能性や詐欺の可能性に関する注意喚起を実施した。

国民生活センターにおいても、暗号資産仮想通貨に関する注意喚起を実施した（2016年2月、2017年3月、同年9月）ほか、改正資金決済法に関する内容をカリキュラムに含む研修を実施した。

（2017年度：5回、2018年度：6回（予定））【金融庁、消費者庁】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

仮想通貨暗号資産市場や仮想通貨暗号資産交換業者の実態を踏まえ、利用者保護の観点から、必要な対応を実施する。【金融庁】

⑨ 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備

安全・安心なクレジットカード利用環境を実現するため、平成30年6月の「割賦販売法の一部を改正する法律」の円滑な施行に向け、引き続き、同法及び関係政省令の関係事業者等への周知を徹底する。また、施行後は、改正法令の遵守が徹底されるよう、引き続き、同法の適切な執行等を行う。改正法で規定されているセキュリティ対策については、「クレジットカード取引セキュリティ対策協議会」（事務局：（一社）日本クレジット協会）が策定する「クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画」を実務上の指針として位置付け、着実に取組を進める。【経済産業省】

<2015年度～2018年度の実績>

関係事業者の法令の遵守が徹底されるよう、業者への立入検査や、報告徴収等の適正な執行等を行うとともに、2015年7月、2016年6月に取りまとめた産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会報告書、報告書追補版を踏まえ、割賦販売法の見直し作業を進め、「割賦販売法の一部を改正する法律」（平成28年法律第99号）が第192回国会で成立し、平成28年12月に公布された（平成30年6月に施行された予定）。またさらに、一般社団法人日本クレジット協会等の関係業界団体等で構成されている「クレジットカード取引セキュリティ対策協議会」において、カード番号等の漏えい等の防止や不正利用の防止に向けた対応策等を取りまとめたについて検討を進め、2018平成29年3月に「クレジットカード取引におけるセキュリティ対策の強化に向けた実行計画」について、取組の進捗を踏まえ、関係事業者における取組を更に推進するため、2019年3月に改定した。また、改正法を

~~円滑に施行するため、賦販売小委員会報告書を踏まえ、関係政省令の見直し作業を進め、平成29年12月に改正政省令が公布された。~~

~~また、クレジットカードが紐づけられたスマートフォンを活用したコード決済サービスについては、一般社団法人キャッシュレス推進協議会が「コード決済における不正流出したクレジットカード情報の不正利用防止対策に関する検討会」において対策ガイドラインを会員企業等とともに検討している。~~

【経済産業省】

⑩ 商品先物取引法の迅速かつ適正な執行

商品先物取引に関し、委託者の保護及び取引の適正化を図るため、引き続き、商品先物取引法の迅速かつ適正な執行を行う。また、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底するほか、委託者の保護に欠ける事態が生じた場合には、速やかに所要の措置を講ずる。【経済産業省、農林水産省】

<2015年度～2018年度の実績>

委託者の保護及び取引の適正化を図るため、商品先物取引法に基づく立入検査及び監督を実施した。~~2018平成29年度の行政処分は0.2件（2015年度：業務停止命令2件、業務改善命令3件、2016年度：業務改善命令1件、2017年度：0件）。~~

また、商品先物取引の勧誘規制の見直しに係る改正省令の施行（2015年6月1日）を踏まえ、同省令に基づく勧誘に関し全外務員に対する研修の実施（2015年度：11回実施、2016年度：5回実施、~~2017年度：5.6回実施予定、2018年度：3.6回実施予定~~）、商品先物取引に関する相談や違反行為等の情報提供の窓口（「商品先物トラブル110番」）の設置及び業界団体の自主規制強化に向けた監督・指導を行った。

さらに、同省令施行後においては、省令第102条の2第2号又は第3号の規定に基づく勧誘を希望する事業者について、省令第103条第1項第28号に規定する体制が整備されているかを確認し、体制整備が確認できた事業者については、その事業者名を公表した（2015年度：6社、2016年度：4社、~~2017年度：0社、2018年度：0社~~）。【経済産業省、農林水産省】

⑪ 旅行業における企業ガバナンスの強化及び弁済制度の在り方の見直し

旅行業者が多額の負債を抱えたまま経営破たんした事案の発生を踏まえ、有識者により取りまとめられた「新たな時代の旅行業法制に関する検討会 経営ガバナンスワーキンググループ とりまとめ」に基づき、旅行業者の企業ガバナンスの強化及び弁済制度の在り方の見直しを行う。【国土交通省】

<2017年度～2018年度の実績>

旅行業者が多額の負債を抱えたまま経営破たんした事案の発生を踏まえ、2017年8月に「新たな時代の旅行業法制に関する検討会 経営ガバナンスワーキンググループ」の検討結果が取りまとめられた。同取りまとめに盛り込まれた旅行業者の企業ガバナンスの強化策及び弁済制度の在り方の見直しを実施するため、2017年度に旅行業法施行規則の改正（2018年4月1日施行）を行い、旅行業登録更新等の際に提出書類の手続き上の正当性を観光庁が簡易に確認できる方式を導入するとともに、営業保証金の水準の見直しを行った。また、~~同検討会の検討結果を踏まえ、2017年12月から、旅行業協会~~

等とも連携し、広告募集の在り方の見直し、前受金の使途の明記及び旅行業者の宿泊施設等への支払時期の適正化を行うとともに、2018年4月からはより詳細な経営状況の把握、企業内部・他企業からの通報を受け付ける通報窓口の設置及び保証制度の見直しを行った。~~—(一社)日本旅行業協会及び(一社)全国旅行業協会においては「海外募集型企画旅行の企画・実施に関する指針」の策定を行うとともに、「旅行広告・取引条件書面ガイドライン」の改定を行った。【国土交通省】~~

⑫ 住宅宿泊事業法の適正な運用

~~2017~~ ~~平成29~~年6月に成立した住宅宿泊事業法について、適切に宿泊者保護が図られるよう、政省令、ガイドライン、標準住宅宿泊仲介業約款等の策定及び周知を行う。また、これらの法令等に基づいて、必要に応じ指導・監督を行う等制度の適切な運用を行う。また、今後の運用状況を踏まえて制度の見直し等必要な対応を検討・実施する。【厚生労働省、国土交通省】

<2017年度～2018年度の実績>

「住宅宿泊事業法」（平成29年法律第65号）が、第193回国会で成立し、~~2017~~年6月に公布された。その後、同年10月に、同法に基づく政省令を公布した。また同年12月にガイドラインを発出した。さらに、~~2018~~年1月から2月にかけて、標準住宅宿泊仲介業約款策定に向けた検討会を実施した。また、~~同年2月に~~民泊制度ポータルサイトを開設し、法令等について情報発信を~~行うとともに、コールセンターを開設し、民泊制度の案内や苦情対応を~~行っている。~~さらに、2018年6月15日から同法が施行され、同法に基づく住宅宿泊事業の届出、住宅宿泊管理業及び住宅宿泊仲介業の登録が開始された。2019年3月には、いわゆる「違法民泊」への対策として同法に基づく省令、ガイドラインの改正を行った。【厚生労働省、国土交通省】~~

⑬ 民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護

民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」のウェブサイト掲載等を行い、周知を図るとともに、賃貸住宅の入退去に係る留意点についてインターネットテレビにより注意喚起を行う。

家賃債務保証業の適正な運営を確保し、家賃債務保証の健全な発達を図ることを通じて賃貸住宅の賃借人等の利益の保護を図ることを目的とした、国土交通省の告示（~~2017~~年10月25日施行）による家賃債務保証業者登録制度において、家賃債務保証業を営む者の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表することにより、消費者へ情報提供を行う。

賃貸住宅管理業の健全な発達を図ることにより、賃貸住宅の賃借人等の利益の保護に資することを目的とした、国土交通省の告示（~~2011~~年12月1日施行）による賃貸住宅管理業者登録制度において、賃貸住宅管理業者の登録に関して必要な事項を定め、要件を満たす賃貸住宅管理業者を国が登録・公表することにより、賃貸住宅管理業務の適正な運営を確保するとともに、消費者への情報提供やサブリースに関するトラブルの防止に向けた注意喚起を行う。【国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」のウェブサイト掲載等を行い、周知を図るとともに、賃貸住宅の入退去に係る留意点についてインターネットテレビにより注意喚起を行っている。

家賃債務保証の業界団体のセミナー等において、家賃債務保証業務の適正な実施に当たっての注意喚起を行った。家賃債務保証に関する適切な情報提供を行うための具体的な方策、要件等について有識者による検討会において議論し、平成282016年12月に家賃債務保証の情報提供等に関する方向性をまとめ、その後、平成292017年10月に適正かつ確実に家賃債務保証の業務を行うことができる者として、一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国に登録する制度を創設した。

居住支援協議会による賃借人の居住の安定を図るための取組の検討に当たっては、家賃債務保証の業界団体から業務の実態について、ヒアリングを行った。

第三者の有識者委員会の検討を踏まえ、管理業務の一層の適正化、増加するサブリースへの対応などの諸課題に対応するため、2016年8月に賃貸住宅管理業者登録制度の改正を行い「一定の資格者の設置の義務化」、「サブリースの借り上げ家賃等の貸主への重要事項説明の徹底」などルールを改善を図った。また、消費者庁と連携し、サブリースに関するトラブルの防止に向けて、サブリース契約を検討されている者及びサブリース住宅に入居する者に対しての注意喚起のため、2018年3月に、サブリース契約に関する主な注意点、消費者ホットラインに寄せられた相談事例及び賃貸住宅に関する相談窓口を公表した（2018年10月には、金融庁・消費者庁と連携し、注意点の内容を拡充・更新し、改めて注意喚起を行ったほか、2018年11月には、より簡潔な啓発用資料を別途作成し、周知を図った。）。

2016年度から2018年度までの住生活月間（10月）と2017年4月における、業界団体を通じた「賃貸住宅管理業者登録制度」に関する賃貸人向けパンフレットの配布や、2017年3月における賃借人向けパンフレットのウェブサイトへの掲載を通じて、消費者へ登録制度の周知を図った。【国土交通省】

⑭ 住宅リフォーム等における消費者保護

建設業法改正法（2015年4月1日施行）を踏まえ、リフォーム工事の請負契約に係る注文者から求められた場合の見積書の交付の義務化について、建設業者に周知・啓発するほか、リフォーム工事の請負契約に関するトラブル防止のための方策を引き続き検討する。

住宅リフォーム事業者及び中古住宅流通等に関する情報提供として、リフォームや中古住宅に係る各種瑕疵保険において、当該保険を利用する事業者に住宅瑕疵担保責任保険法人への登録を求め、消費者に対して登録事業者を公表する。

住宅リフォーム事業の健全な発達及び消費者が安心してリフォームを行うことができる環境の整備を図るために、国土交通省の告示（2014年9月1日公布・施行）による住宅リフォーム事業者団体登録制度において、住宅リフォーム事業者団体の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす住宅リフォーム事業者団体を国が登録・公表することにより、団体を通じた住宅リフォーム事業者の業務の適正な運営を確保するとともに、消費者への情報提供等を行う。

消費者が基礎的な品質等を有する既存住宅を円滑に選択できるようにするため、耐震性があり、インスペクション（建物状況調査等）の結果、構造上の不具合及び雨漏りが認められず、想定されるリフォームの内容・費用等について適切な情報提供が行われる既存住宅について、国が商標登録したロゴマークを事業者が広告時に使用することを認める安心R住宅制度（特定既存住宅情報提供事業者団体登録制度）（国土交通省告示（2017年11月6日公布・2017年12月1日施行））を推進し、安心して購入できる既存住宅の普及を図る。

住宅リフォーム及び既存住宅売買に関するトラブルに対応するため、~~「住宅瑕疵担保履行制度の新たな展開に向けた研究委員会」の報告書の内容を踏まえ、消費者保護の観点から、リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等について、2018年7月に設置した「制度施行10年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討会」~~において制度の改善策の検討を行い、検討結果を踏まえて制度等の充実を図る。

基礎ぐい工事問題の発生を受けて、施工に関する情報開示の在り方について検討するとともに、その検討結果を踏まえ、所要の対応を実施する。【国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

リフォーム工事の請負契約に係る注文者から求められた場合の見積書の交付の義務化を周知・啓発するチラシを、2016年3月にリフォーム工事業団体等の所属する住宅リフォーム推進協議会のウェブサイトに掲載した。

リフォームや中古住宅に係る各種瑕疵保険において、住宅瑕疵担保責任保険法人へ登録した事業者を公表している。住宅リフォーム事業者団体登録制度における、登録住宅リフォーム事業者団体登録数は、14130団体であった（20192018平成29年11312月末1日時点）。

安心R住宅制度における、事業者団体登録数は8団体であった（20192018年311月末1日時点）。

リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等の充実を検討するとともに、「住宅瑕疵担保履行制度の新たな展開に向けた研究委員会」において、住宅取得・保有に係る消費者保護の推進等の課題について議論を行い、2017年3月に取りまとめた報告書において、今後議論すべき課題を整理し、たところ。また、「制度施行10年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討会」を設置し、制度の見直しについて検討を継続している。

中央建設業審議会・社会資本整備審議会産業分科会建設部会基本問題小委員会中間取りまとめ（平成28年6月）における施工に関する情報に関する提言を受け、マンションの管理の適正化の推進に関する法律（平成12年法律第149号）等に基づき、宅地建物取引業者がマンションを分譲した場合に管理組合の管理者等に引き渡す書類の詳細について、関係団体に通知した。【国土交通省】

⑮ 高齢者向け住まいにおける消費者保護

高齢者向け住まいについては、老人福祉法第29条第1項の規定に基づく「届出」を促進するための都道府県等の取組を推進し、規制を的確に運用する。また、前払金の在り方について、2014年度までの実態把握等を踏まえて検討する。また、事業者に対し前払金の保全措置を徹底するよう指導を強化するとともに、事業者の廃業

等の実態把握と廃業時等の入居者の住居の保護を図るための運用を徹底する。さらに、入居希望者への情報提供の充実を図る。【厚生労働省、国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

全国都道府県等の高齢者向け住まい担当者会議を開催し、届出促進・指導等の徹底を要請した（2015年6月18日開催）。

~~「平成29年度有料老人ホームを対象とした指導状況等のフォローアップ調査」を実施し、調査結果を公表するとともに、都道府県等に対して届出促進・指導等の徹底を要請した（平成30年3月30日）。~~

都道府県等に対し、サービス付き高齢者向け住宅の事業廃止時に、入居者の居住の安定が確保されるよう、必要な援助を行うなど、法的確な運用の徹底を要請した（2016年7月14日）。

社会保障審議会介護保険部会において介護保険制度の見直しに向けた議論がなされ、有料老人ホームについては、事業者の法令遵守や入居者保護の強化のための施策の充実を図ること等が意見書に盛り込まれた（2016年12月9日取りまとめ公表）。本意見書を踏まえ、第193回国会で、有料老人ホームの入居者保護のための施策の強化（事業停止命令の創設、前払金の保全措置の義務の対象拡大等）を盛り込んだ関連法が成立し、同法の施行準備として、必要な政省令の改正等の作業を行った。

都道府県等に対し、サービス付き高齢者向け住宅の事業廃止時には、情報提供を行うとともに、入居者の居住の安定化を図るための必要な援助などの対応を行うよう要請した（2017年8月28日付け）。

老人福祉法の改正を踏まえ、入居者保護や入居希望者への情報提供等の観点から、2018年4月2日に有料老人ホームの設置運営標準指導指針（ガイドライン）を改正し、都道府県等の指導指針に反映するよう周知・徹底を図った。

各年度、指導状況等のフォローアップ調査を実施しているところ、「平成3029年度有料老人ホームを対象とした指導状況等のフォローアップ調査」のを実施し、調査結果を公表するとともに、都道府県等に対して届出促進・指導等の徹底を要請した（20192018年3月2930日）。

老人福祉法の改正を踏まえ、入居者保護や入居希望者への情報提供等の観点から、2018年4月2日に有料老人ホームの設置運営標準指導指針（ガイドライン）を改正し、都道府県等の指導指針に反映するよう周知・徹底を図った。

【厚生労働省、国土交通省】

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

（※SDGs関連：関連目標3）

「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-消費者委員会）を受け、身元保証等高齢者サポート事業について関係省庁と連携し実態把握を行い、その結果を踏まえ、消費生活相談情報を地方公共団体の高齢者福祉部局へ提供し、当該高齢者福祉部局の窓口や地域包括支援センターにおいて当該事業に関する相談を受けた場合における助言対応及び消費生活センターとの連携の際の参考とするほか、必要な措置を検討・実施する。【消費者庁、厚生労働省、関係省庁等】

病院・福祉施設等が身元保証人等に求める役割等の実態把握を行い、その結果を踏まえ、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を整理したガイドラインを完成させ、病院・福祉施設及び都道府県等に周知する。する（既存の制度やサービスがない場合には、必要な対応策を検討する。）。

~~その上で、身元保証人等のいない場合の適切な取扱い（身元保証人等がいないことのみでは入院・入所を拒否する正当な事由・理由に該当しないことを含む。）について、病院・福祉施設等及び都道府県等に周知する。~~【厚生労働省】

また、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を行う。【消費者庁、厚生労働省、国土交通省】

<2016年度～2018年度の実績>

（建議事項1、3関係）

2016年度は、身元保証等高齢者サポート事業に関する実態把握の実施に係る調査体制の検討など、実態把握のための準備・調整を行った。2017年度は、身元保証等高齢者サポート事業の実態に関する調査と、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ようにするための必要な措置に関する検討を行う調査研究委員会を立ち上げ、調査を行った。2018年度は、平成30年4月に、2017年度に実施した調査研究についての報告書を取りまとめた。8月に、当該報告書を踏まえ、厚生労働省及び消費者庁では、実態調査の結果及び高齢者やその家族が身元保証等高齢者サポート事業の利用を検討する際のポイントを示した、分かりやすい普及啓発のための資料を地方公共団体に周知するとともに、~~また、消費者庁のウェブサイト~~に当該資料を掲載した（9月）。11月に、厚生労働省と消費者庁が共同して、当該資料について、消費者庁のウェブサイトの紹介を含める形で、調査の対象となった事業者~~に情報を周知した~~（なお、当該ウェブサイトにおいては、「身元保証等高齢者サポートサービスを利用するに当たっては、…（中略）…事業者における預託金の管理方法なども把握していただくなど、本当に身元保証等高齢者サポートサービスが必要かどうかを含め、慎重に情報収集した上で判断いただくようお願いします。」と記載している。）。~~する予定である。~~また、厚生労働省及び消費者庁において、身元保証等高齢者サポート事業に関連すると思われる消費生活相談の情報を共有し、共有された情報を厚生労働省から各地方公共団体に提供（初回は2019年3月）した。

~~【P】~~【厚生労働省、消費者庁】

また、地域福祉計画に消費者安全確保地域協議会について盛り込むことを通じて消費者被害の防止を推進していくことも有効な方策と考えられるため、その旨、地方公共団体に周知を行った。【厚生労働省】

2018年9月に、消費者が身元保証等高齢者サポートサービスを選択するに当たり有用と思われる情報を提供する観点から、関係する情報を一覧することの可能なページを消費者庁ウェブサイト内に設けたほか、（公社）成年後見センター・リーガルサポート本部等4団体に、会員への情報の周知等を依頼した。【消費者庁】

（建議事項2関係）

2016年度は、身元保証等高齢者サポート事業に関する実態把握の実施に係る調査体制の検討など、実態把握のための準備・調整を行った。2017年4月には、医療機関における身元保証人等に求める役割等の実態を把握するため、2017年度の厚生労働科学研究費補助金厚生労働科学特別研究事業において、「医療現場における成年後見制度への理解及び病院が身元保証人に求める役割等の実態把握に関

する研究」を行う研究班を立ち上げ、2017年9月から11月にかけてアンケート調査を行い、年度内を目処に調査研究報告書が取りまとめられた。2018年4月には、「身元保証人等がないことのみを理由に医療機関において入院を拒否することについて」（平成30年4月27日付け医政医発0427第2号厚生労働省医政局医事課長通知）等を発出し、入院による加療が必要であるにもかかわらず、入院に際し、身元保証人等がないことのみを理由に、医師が患者の入院を拒否することは医師法（昭和23年法律第201号）第19条第1項に抵触する旨、各都道府県等へ周知を行った。また、2018年度は厚生労働行政推進調査事業費補助金地域医療基盤開発推進研究事業において、「医療現場における成年後見制度への理解及び病院が身元保証人に求める役割等の実態把握に関する研究」を立ち上げ、医療機関を対象に、身元保証人等が得られない場合の患者への対応等の事例を収集し、年度末までに現場で活用できるガイドラインを作成し、都道府県等に周知する予定である現場で活用できるガイドラインの作成に取り組んだ（完成は2019年度初頭の見込み）。また、介護施設等においても同様に、身元保証人に求める役割等の実態を把握するため、2017年度の老人保健健康増進等事業を活用し、「介護施設等における身元保証人等に関する調査研究事業」で調査研究委員会を立ち上げ、2017年7月平成29年11月から2018年3月12月にかけては有識者、介護施設、地方公共団体関連団体（社会福祉協議会）及び民間事業者を対象としたヒアリング調査、2017年12月には全国の介護施設を対象とした施設運営者に向けたアンケート調査を行い、2018年3月に年度内を目処に調査研究報告書を取りまとめられる予定である。2018年8月には、「市町村や地域包括支援センターにおける身元保証等高齢者サポート事業に関する相談への対応について」（平成30年8月30日付け老高発0830第1号・老振発0830第2号通知）を発出し、介護保険施設において入院・入所希望者に身元保証人等がないことは、サービス提供を拒否する正当な理由には該当しない旨を示し、身元保証人等がないことのみを理由に入所を拒むことや退所を求めるといった不適切な取扱いを行うことのないよう、適切に指導・監督を行うよう各都道府県等へ周知を行った。【厚生労働省】

（建議事項3関係）

2017年10月に、適正かつ確実に家賃債務保証の業務を行うことができる者として、一定の要件を満たす家賃債務保証業者を国に登録する制度を創設した（2017年10月施行）。【国土交通省】

※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

建議事項1：身元保証等高齢者サポート事業における消費者保護の取組

建議事項2：病院・福祉施設等への入院・入所における身元保証人等の適切な取扱い

建議事項3：消費者への情報提供の充実

⑰ 金融機関による顧客本位の業務運営の推進

（※SDGs関連：関連目標1、8）

顧客本位の業務運営を浸透・定着させることで家計の安定的な資産形成を図り、国民生活に貢献する。

具体的には、「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、取組方針を策定した金融事業者の公表、顧客本位の業務運営の定着度合いを客観的に評価できるようにするための成果指標（KPI）の公表への働き掛け、ベストプラクティスを収集

し、金融事業者や顧客の参考となるように公表、といった策を実施していく。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

金融事業者のモニタリングを継続的に行い、より良い顧客本位の業務運営のための対話を実施している。2017年3月、「顧客本位の業務運営に関する原則」及び「『顧客本位の業務運営に関する原則』に向けた取組み」を公表し、従来型のルールベースではなく、プリンシプルベースのアプローチにより、金融事業者が自ら主体的に創意工夫を発揮して良質なサービスを競い合うことを目指した。【金融庁】

⑱⑰ 美容医療サービス等の消費者被害防止

美容医療、歯科インプラント等の自由診療について、施術の前に患者に丁寧に説明し、同意を得ることが望ましい内容等につき、Q&Aを関係者に周知徹底し、指導事例の共有等により、円滑な指導のための連携を行う。

「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月消費者委員会）も踏まえ、地方公共団体及び医療安全支援センターにおける相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、指針等の効果の検証を行い、検証結果を踏まえ、地方公共団体に対して消費者からの相談情報を提供することを含む必要な対策を実施する。また、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知する。【厚生労働省、消費者庁】

美容医療に関する消費者トラブルの防止を図るため、「特定商取引に関する法律施行令の一部を改正する政令」（平成29年政令第174号）により、一定の美容医療契約を特定継続的役務提供として特定商取引法の規制対象とした。改正政令は、改正特定商取引法とともに2017年12月1日に施行されており、引き続き、周知・啓発活動を実施する。【消費者庁】

また、美容医療サービスの提供状況の把握に資するよう、「美容医療サービス」関連でP I O - N E Tに登録された消費生活相談情報を地方公共団体に提供する。【消費者庁、厚生労働省】

<2015年度～2018年度の実績>

地方公共団体における相談・苦情件数等の状況を把握するため、調査を実施するとともに、都道府県等に対して「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」（平成25年9月27日厚生労働省医政局長通知）などの周知、相談・指導事例の共有及び上記建議についての説明を行い、更なる適正化を求めた。また、2016年1月に、P I O - N E Tや医療安全支援センターに蓄積された情報の活用や医療安全支援センターの相談窓口の周知等について地方公共団体に依頼した。さらに、Q&Aを2016年3月31日に発出し、解釈を明確化した。【厚生労働省】

その他、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知するため、消費者向けの注意喚起資料を作成し、2016年9月に都道府県等に周知した。また、2016年9月以降、行政のTwitterツイッター等を活用し、定期的に注意喚起・普及啓発を行った。【厚生労働省、消費者庁】

2016年 1月に出された、特定商取引法の規律の在り方についての~~内閣府~~消費者委員会の答申の内容等を踏まえ、特定継続的役務提供として規制対象となる美容医療契約の期間や具体的な施術の範囲等、政令で定めるべき事項について、関係事業者等の意見も聞きつつ、検討した結果、一定の美容医療契約を特定継続的役務提供に追加する「特定商取引に関する法律施行令の一部を改正する政令」（平成29年政令第174号）が2017年 6月に公布され、同平成29年12月1日に施行された。また、周知・啓発活動の一環として、全国で開催された説明会等への講師派遣を行ったほか、特定継続的役務提供の美容医療分野に関するQ&Aを作成し、消費者庁ウェブサイトにて公表した。【消費者庁】

また、2017年度から、美容医療サービスの提供状況の把握に資するよう、「美容医療サービス」関連でP I O ~~—~~NETに登録された消費生活相談情報を厚生労働省に提供し、同省から地方公共団体に提供した。【消費者庁、厚生労働省】

消費者庁では、2017年12月に、改正特定商取引法の施行（美容医療のルールが追加）のタイミングに合わせて併せて、美容医療に関するウェブサイトを更新し、注意喚起を行った。【消費者庁】

19~~18~~ 警備業務に関する消費者取引における情報提供の適正化及び苦情解決の円滑化

警備業法第19条の規定に基づく契約内容の書面交付が確実に実施され、警備業務の依頼者の保護が図られるよう、各都道府県警察による警備業者に対する指導及び違反業者に対する行政処分による指導監督を実施する。

警備業務に関する苦情の解決義務が円滑に行われるよう、都道府県公安委員会による報告徴収・立入検査の監督権限によって、苦情の適切な解決が行われているかを確認するとともに、関連団体との連携を推進する。【警察庁】

<2015年度～2018年度の実績>

各都道府県警察において、各種講習会、立入検査など、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施した。【警察庁】

20~~19~~ 探偵業法の運用の適正化

各都道府県警察において、探偵業法第8条の規定に基づく契約内容の書面交付が確実に実施され、探偵業務の依頼者の保護が図られるよう、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を行い、違反業者に対して検挙・行政処分といった措置をとるなど、探偵業者に対する指導監督を継続的に実施する。

【警察庁】

<2015年度～2018年度の実績>

各都道府県警察において、各種講習会、立入検査など、様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施した（2016年：行政処分57件、立入検査2,837件、2017平成28年：—行政処分÷4357件、立入検査÷2,7072,837件、2018年：行政処分：40件、立入検査：2,625件）。【警察庁】

⑳㉑ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化

2016年4月及び2017年4月の電気事業法等の一部を改正する法律の施行に伴い、電気・都市ガスの小売業への参入が全面自由化され、一般家庭を含む全ての消費者が電力会社・都市ガス会社や料金メニューを自由に選択できることとなった。

こうした中、電気・都市ガスの小売供給に関する取引の適正化を図るため、「電力の小売営業に関する指針」及び「ガスの小売営業に関する指針」を踏まえ、需要家への情報提供や契約の形態・内容などについて、電気事業法及びガス事業法上問題となる行為を行っている事業者に対して指導を行うなど、取引の適切な監視を行う。また、料金の標準メニューの公表などについては、同指針で「望ましい」としているところであり、これらの取組を促していく。

既に自由化されているLPガスにおける取引については、2016年5月に取りまとめられた液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書を踏まえ、2017年2月に「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令」及び「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」を公布した。これらの関係法令等の適切な執行・運用を通じLPガスの取引適正化を促していく。

【経済産業省】

電力及び都市ガスの小売全面自由化について、周知・広報を行うとともに、電力・ガス取引監視等委員会と国民生活センターで連携して消費者から寄せられたトラブル事例を公表するなど、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を行う。

【経済産業省、消費者庁】

消費者トラブルの状況を注視し、必要に応じて関係法令（特定商取引法、景品表示法、消費者安全法）を厳正に執行する。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

電力小売全面自由化の実施に当たり、小売供給に係る取引の適正化等を図るため、経済産業省では、2016年1月に「電力の小売営業に関する指針」を制定した。また、同年2月に事業者向け説明会を開催するとともに、同年5月及び10月並びに2017年6月及び12月に同指針に関する取組状況調査を行うなど、料金の標準メニューの公表及び電源構成の開示等、同指針で「望ましい」とされている取組を促した。また、電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口等に寄せられた不適切な営業活動等について、事実関係の確認や指導を行った。

同様に、ガス小売全面自由化の実施に当たり、都市ガスの小売供給に係る取引の適正化等を図るため、経済産業省では、2017年1月に「ガスの小売営業に関する指針」を制定した。また、同年2月に事業者向け説明会を開催するとともに、同年6月及び2018年7月に同指針に関する取組状況調査を行うなど、料金の標準メニューの公表を始めとした、同指針で「望ましい」とされている取組を促した。また、電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口等に寄せられた不適切な営業活動等について、事実関係の確認や指導を行った。

電力及び都市ガスの小売全面自由化の実施に当たり、経済産業省では、全国各地での説明会開催や、テレビ・新聞・雑誌などのメディアを通じた広報、パンフレット・ポスターの配布、専用ポータルサイト・コールセンターの設置など、自由化の周知・広報を積極的に実施した。さらに、電力・ガス取

引監視等委員会が国民生活センターと消費者保護強化のための連携協定を締結（2016年2月、12月）し、両者が共同で、消費者から寄せられたトラブル事例やそれに対するアドバイスを公表するなどの取組を実施した。加えて、同委員会では、消費者に対し、電力及び都市ガスの小売全面自由化に関する正確な情報を分かりやすく発信するためのセミナー等を全国各地で開催するなど、消費者保護のための取組を強化した。

LPガスについて、2016年5月に取りまとめられた液化石油ガス流通ワーキンググループ報告書で示された料金の透明化・取引の適正化に向けた対応の基本的方向性を具体的措置として実施するため、「液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律施行規則の一部を改正する省令」及び「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」等を2017年2月に公布した。同年2月から3月までにかけて、同省令等の内容について、事業者や消費者等向けの説明会を全国各地（9か所）で20回開催した。【経済産業省】

2016年4月からの電力小売全面自由化の開始に向け、特定商取引法施行令を改正し、電力の供給契約に関する特定商取引法の適用除外の範囲の見直しを行った（2016年4月1日施行）。従来、電力の供給契約については特定商取引法に基づくクーリング・オフの適用が除外されていたが、本改正により、消費者が訪問販売又は電話勧誘販売により小売電気事業者と電気の供給契約を締結した場合、特定商取引法に基づくクーリング・オフを行うことが可能となった。また、2016年1月から電力会社・料金メニュー切替えの事前受付開始以降、電力小売全面自由化に便乗した消費者トラブルの状況について、随時監視を行った（特定商取引法、景品表示法、消費者安全法の執行実績はない。）。

同様に、2017年4月からのガス小売全面自由化の開始に向け、特定商取引法施行令を改正し、ガスの供給契約に関する特定商取引法の適用除外の範囲の見直しを行った（2017年4月1日施行）。従来、ガスの供給契約については特定商取引法に基づくクーリング・オフの適用が除外されていたが、本改正により、消費者が訪問販売又は電話勧誘販売によりガス小売事業者とガスの供給契約を締結した場合、特定商取引法に基づくクーリング・オフを行うことが可能となった。また、2017年4月から都市ガス会社・料金メニュー切替えの事前受付開始以降、ガス小売全面自由化に便乗した消費者トラブルの状況について、随時監視を行った（~~特定商取引法、景品表示法、消費者安全法の執行実績はない。~~）。（2019年4月、特定商取引法に基づき電話勧誘販売を行う小売電気事業者に対して行政処分を実施。景品表示法、消費者安全法の執行実績はない。）。【消費者庁】

②④ リスクの高い取引等に関する注意喚起

仕組みが複雑である、内容が分かりにくい、損失が生じた場合に高額になる、適正な価格が判断しづらいなどのリスクの高い取引（例えば商品などの先物取引）等については、所管省庁の取組に加え、必要に応じ、消費者庁においても、国民生活センターと連携し、取引の際にはリスクについての十分な理解が必要であるなど、被害の未然防止の観点から注意喚起を行う。また、近時、大規模災害が相次いで発生し、消費者に対する情報提供を随時行ったことを踏まえ、今後も、災害発生後の状況等に応じて、消費者が留意すべきリスク等について注意喚起を行う。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

商品先物取引については、2015年6月に商品先物取引法施行規則の改正が施行されるに当たり、同年5月に消費者庁と国民生活センターから、リスクの十分な理解が必要である等の注意喚起を行った。注意喚起後も引き続き消費生活相談状況を注視するとともに、20192018年3月には、これまでに実施した注意喚起の内容を更新した。さらに、改正法施行規則に基づく勧誘を行うことを希望する事業者のうち、施行規則に規定する体制が整備された事業者についての情報を定期的に所管省から提供を受け、当該情報について、国民生活センター、全国の消費者行政部局、消費生活相談窓口に周知した。

振り袖の販売・貸出業者が事実上事業を停止し、破産手続が開始されたことに関連する相談が各地域の消費生活センター等に寄せられた案件について、消費者庁では、2018年1月11日以降、消費者庁のSNS SNSやウェブサイトを活用して注意喚起等を行い、国民生活センターでは、2018年1月10日に、着物等のレンタルにおける留意点についてウェブサイトを活用して注意喚起を行った。

ひきこもり支援を目的として掲げる民間事業の利用に関して、2018年2月28日に、消費者庁のSNS SNSやウェブサイトを活用して注意喚起等を行った。

ゲノム医療・ビジネスについて、正しく理解することができるよう、2018年4月24日に、消費者庁のSNSやウェブサイトを活用して情報提供を行った。

平成30年6月18日7時58分頃の大阪府北部の地震、平成30年7月豪雨、平成30年北海道胆振東部地震等の大規模災害の発生後に、一定の食品表示基準の弾力的運用に係る情報、乳児用液体ミルクの取扱いに係る情報、消費者ホットラインの周知に係る情報等を含め、被災地の復興に資する広範な情報が消費者庁ウェブサイト内の特設ページにおいて一覽的に把握することができるようにした。また、消費者からの相談情報などを踏まえ、「災害に関連する主な相談例とアドバイス」の公表（平成28年熊本地震の際までに整理したものを2018年7月から2019年1月までに随時更新）及び「災害発生時にあわてないために！消費生活での留意事項例をご紹介」の公表（2018年10月作成、同年11月更新）を行った。このほか、通常であれば降雪量の少ない地域で記録的大雪となるなど、近年、異例の降雪が散見されることなどを踏まえ、降積雪期における注意事項について、2018年12月に、消費者庁ウェブサイトを活用して注意喚起を行った。

地方公共団体のふるさと納税サイトの画像や返礼品を不正にコピーしたサイトが存在することを受けて地方公共団体による注意喚起がなされたことを踏まえ、2018年12月に、消費者庁のSNSやウェブサイトを活用して注意喚起を行った。

新生活を始める方に対し、2019年3月に、キャッシュレス決済やプラットフォームの利用における留意点、再配達が生じないようにするための留意点などを含め、注意喚起を行った。【消費者庁】

3 適正な取引の実現

(3) 情報通信技術の進展に対応した取引の適正化

① 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応

通信販売等について、特定商取引法の周知・啓発及び施行状況のフォローアップを実施するとともに、特定商取引法の執行を補完する取組として、通信販売事業者に対し不適切な広告の改善を促すとともに、インターネット・サービス・プロバイダなどに対し、違法な電子メール広告等の情報を提供することにより、ウェブサイトの削除等を促す。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

引き続き、通信販売業者に対して不適切な広告の改善を促すとともに、ISPなどに対し、違法な電子メール広告等の情報を提供することにより、ウェブサイトの削除等を促した。

また、本法施行規則等を改正（2017年6月公布、同年12月施行）し、インターネット取引を含む通信販売におけるいわゆる定期購入契約について、定期購入契約である旨及び金額等の販売条件を広告に表示するよう義務付けるなど、広告表示義務の追加・明確化を行った。【消費者庁】

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

特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づき、行政処分や行政指導の実施により、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に違反する特定電子メールに起因した消費者被害を削減する。【総務省、消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

総務省及び消費者庁では、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づき、法違反が疑われる送信者に対する警告メールを平成292018年度は度11月1日時点では約5,7003,400件（2015年度：約3,300件、2016年度：約3,400件、2017年度：約3,400件）送信した。なお、平成292018年度は度11月1日時点での措置命令は20件（2015年度：7件、2016年度：0件、2017年度：2件）である。【総務省、消費者庁】

③ 迷惑メール追放支援プロジェクトの実施

迷惑メール追放のための官民連携施策として、迷惑メール対策に取り組む民間事業者等と連携し、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、当該メールに関する情報を送信元プロバイダに通知することにより、迷惑メール送信回線の利用停止措置等の円滑な実施を促す。【総務省】

<2015年度～2018年度の実績>

総務省は、2005年2月から官民協力の下で迷惑メールの追放を目的とした「迷惑メール追放支援プロジェクト」を実施。調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、違法性が確認されたメール約31,70037,80040,600件（20192018年3月31日時点）に関する情報を送信元プロバイダに通知することにより、送信元プロバイダにおいて迷惑メール送信回線の利用停止措置を講ずる等の自主的な取組を促した。【総務省】

④ インターネット上の消費者トラブルへの対応

インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等を実施する。また、関係行政機関、事業者団体、消費者団体等で、インターネット上で新たに発生しつつある課題を共有し、事業者等による機動的な取組を促すため、「インターネット消費者取引連絡会」を開催する。【消費者庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度は「越境電子商取引」、「シェアリングサービス」、「オンラインゲーム」をテーマとして、2016年度は「オンライン決済／スマホ決済」、「オンライン旅行取引」、「SNS」、「オンラインレッスン」をテーマとして、2017年度は「オンライン動画配信サービス」、「健康関連サービス」、「定期購入」、「スキルシェアリングサービス」をテーマとして、2018年度は「キャッシュレス決済の多様化」、「ロコミサイト・インフルエンサーマーケティング」、「ライブ配信サービス（投げ銭等）」、「オンラインチケットサービス（チケット不正転売禁止法）」をテーマとして、それぞれ調査研究を実施した。当該調査結果は、第18回から第28第3132回までのインターネット消費者取引連絡会においてそれぞれ取り上げ、関連業界団体等からの発表や出席者間での意見交換等を行った。【消費者庁、関係省庁等】

⑤ 電子商取引環境整備に資するルール整備

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂等を通じて、情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなるよう、取引環境を整備し、また、事業者や関係省庁と適宜意見交換を実施する。【経済産業省】

<2015年度～2018年度の実績>

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」については、毎年改訂をしており、直近では、2016年6月3日、平成282017年6月3-5日及び平成292018年6-7月5-27日に改訂を実施した。次回改訂（2019年前半に公表予定）に向け、事業者との意見交換を行いながら検討作業を実施中である。（引き続き事業者の意見を踏まえつつ、関係省庁とも連携しながら、平成30年6月を目処に改訂案を取りまとめる予定。）【経済産業省】

3 適正な取引の実現

(4) 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り

① 特殊詐欺の取締り、被害防止の推進

架空請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締りを強化する。また、携帯電話や預貯金口座を売買するなどの特殊詐欺を助長する行為について関係法令を駆使して取締りに当たるとともに、不正に取得された携帯電話等に係る役務提供拒否のための事業者に対する情報提供、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等の犯行ツール対策を推進し、被害の未然防止、拡大防止を図る。【警察庁】

固定電話に関する対策については、利用停止を含めた有効な対策について検討を進める。【総務省、警察庁】

様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手法、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動を推進する。【警察庁】

金融機関に対し、振り込め詐欺を始めとする特殊詐欺に関する注意喚起等を引き続き行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止に向けた金融機関の取組をより一層促進する。【警察庁、金融庁】

また、同様の観点から、金融機関における振り込め詐欺への対応状況の検証を行う。

金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、当該情報提供の状況等につき、四半期ごとの公表を行う。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

政府広報を活用した注意喚起を始め、地方公共団体や関係機関、団体などと連携して、あらゆる媒体や機会を活用した複合的な防犯指導、広報啓発を行い、犯行手法や、「架空請求対策パッケージ」にも位置付けられた留守番電話機能の活用、防犯電話機能を備えた電話機の活用などの予防対策の分かりやすい周知に努めている。

金融機関職員を対象とした声掛け訓練を実施するなど、金融機関窓口での声掛けの徹底を要請するとともに、警察への通報依頼を推進するなど、金融機関職員等による被害の未然防止水際阻止が行われるよう働き掛けている。

「架空請求対策パッケージ」にも位置付けられた犯行拠点の摘発、中枢被疑者等の検挙の推進等、架空請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締りを推進している（2018年平成29年の取締り状況（暫定値）（※2018年11月2月末時点）・・・架空請求詐欺：検挙件数1,174,271,039件、検挙人員593,626,589人（2015年：検挙件数1,119件、検挙人員762人、2016年：検挙件数1,149件、検挙人員732人、2017年：検挙件数1,034件、検挙人員575人） 金融商品等取引名目の特殊詐欺：検挙件数384,048件、検挙人員354,075人（2015年：検挙件数429件、検挙人員339人、2016年：検挙件数411件、検挙人員166人、2017年：検挙件数188件、検挙人員77人））。

また、携帯電話や預貯金口座を売買するなどの特殊詐欺を助長する行為について関係法令を駆使して取締りに当たるとともに、「架空請求対策パッケージ」にも位置付けられた、特殊詐欺の犯行に利

用された電話に対して繰り返し警告メッセージを流す警告電話事業、不正に取得された携帯電話等に係る役務提供拒否のための事業者に対する情報提供のほか、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等の犯行ツール対策を推進している。【警察庁】

預金口座の不正利用に関する情報について、情報入手先から同意を得ている場合には、明らかに信憑性を欠くと認められる場合を除き、当該口座が開設されている金融機関及び警察当局への情報提供を速やかに実施することとしており、その情報提供件数等については、「架空請求対策パッケージ」でも示されているとおり、四半期ごとに金融庁ウェブサイトにおいて公表した（2015年：4月、7月、10月、2016年：1月、4月、7月、10月、2017年：1月、4月、7月、10月、2018年：1月、4月、7月、11月、2019年：1月）。【金融庁】

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

悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）は、高齢者等の社会的弱者に多大な被害をもたらすものであることから、関係行政機関との連携強化等による事犯の早期把握に努めるとともに、迅速かつ機敏な口座凍結の要請悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供等や広域事犯に対応するための合同・共同捜査を推進しての早期事件化により、被害の拡大防止を図る。【警察庁】

<2015年度～2018年度の実績>

警察庁では、2015年から2018平成29年までの生活安全警察の運営重点として、「被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の早期事件化」等を掲げ、その推進を指示している。

なお、2018平成29年には、利殖勧誘事犯を41,433事件123,415人（2015年：37事件116人、2016年：24事件87人、2017年：43事件115人）、特定商取引等事犯を120,164事件227,274人（2015年：155事件250人、2016年：131事件264人、2017年：164事件274人）検挙した。【警察庁】

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

生活経済事犯の多くで、預貯金口座や携帯電話等に係るサービスが悪用されていることから、犯罪の予防及び被害拡大防止を図るため、生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する携帯電話契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行助長サービス対策を推進する。【警察庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

警察庁では、2015年から2018平成29年までの、生活安全警察の運営重点として、「早期の口座凍結による犯罪収益の散逸防止と剥奪の徹底」、「被害拡大防止に向けた犯行助長サービス対策の一層の推進」等を掲げ、都道府県警察に対して、その推進を指示している。

なお、2018平成29年には、生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供を15,924,49,680件（2015年：29,932件、2016年：24,671件、2017年：19,680件）、携帯電話契約者確認の求めを2,612,3,394件（2015年：9,268件、2016年：7,186件、2017年：3,394件）行っている。【警察庁】

④ 偽造キャッシュカード等による被害の防止等への対応

偽造キャッシュカード等（偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳、インターネットバンキング）による被害の防止等に向けた金融機関への注意喚起を実施する。

【金融庁、警察庁】

また、金融機関の犯罪防止策や犯罪発生後の対応措置への取組状況をフォローアップ（偽造キャッシュカード等による被害発生状況や金融機関による補償状況の四半期ごとの公表、偽造キャッシュカード問題等に対する金融機関の対応状況に関するアンケート調査の実施及び公表、金融機関における偽造キャッシュカード等への対応状況の検証）し、各種被害手口に対応した金融機関における防止策等を促進する。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

偽造キャッシュカード等による被害発生状況や金融機関による補償状況を、金融庁ウェブサイトにおいて公表（2015年：5月、8月、10月及び、12月、2016年：3月、6月、9月及び、12月、2017年：3月、6月、9月及び、12月、2018年：3月、6月、9月、12月、2019年：3月）するとともに、偽造キャッシュカード問題等に対する金融機関の対応状況に関するアンケート調査を実施し、金融庁ウェブサイトにおいて公表した（2015年8月、2016年8月及び平成29、2017年8月、2018年9月）。

「主要行等向けの総合的な監督指針」等において、預金取扱金融機関におけるセキュリティ対策（インターネットバンキング対策も含む。）や顧客への対応について、監督上の着眼点として明確化する等の改正を行った（2015年4月）。【金融庁】

偽造キャッシュカード等によりATMから現金を払い出す事案が依然として発生していることから、キャッシュカード等の磁気情報を不正に入手される可能性がある場所に対して、防犯指導を行うよう都道府県警察に指示した（2016年3月）。【警察庁】

⑤ ヤミ金融事犯の取締りの推進

ヤミ金融事犯については、健全な経済生活を脅かす悪質な事犯であり、また暴力団の資金源となる場合もあることから、当該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ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、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により、被害の予防を図る。

【警察庁】

<2015年度～2018年度の実績>

警察庁では、2015年度から2018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、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供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。

なお、2018平成29年には、ヤミ金融事犯を718●743事件814●881人（2015年：442事件608人、2016年：528事件662人、2017年：743事件881人）検挙した。【警察庁】

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

不正アクセス行為の禁止等に関する法律に基づき、フィッシング事犯の取締り、サイバーセキュリティ関連事業者団体等に対するフィッシングに係る情報提供等を行い、フィッシングに係る不正アクセス事犯への対策を推進する。【警察庁、総務省、経済産業省】

<2015年度～2018年度の実績>

不正アクセス行為の禁止等に関する法律を適用した「フィッシング」行為の取締りを推進している。フィッシングに係る犯罪について、都道府県警察の実施する情報セキュリティに関する講習等を通じて注意喚起を推進している。【警察庁】

総務省では、フィッシング対策にも有効な技術的対策の一つとして、受信者が受け取った電子メールについて、当該電子メールの送信者の情報が詐称されている（送信者になりすましている）か否かを確認可能とする「送信ドメイン認証技術」の普及促進に取り組んでおり、迷惑メール対策に関わる関係者が幅広く参画し、関係者による効果的な迷惑メール対策の推進に資することを目的として設立された「迷惑メール対策推進協議会」と連携し、「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」を策定・公表（[2011年8月に第2版を公表](#)）している。【総務省】

サイバーセキュリティ関連事業者団体等に対するフィッシングに係るニュースや緊急情報の提供を行った。【経済産業省】

⑦ ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策

各都道府県警察等から集約した、海外の偽サイト等に関するURL情報等を、ウイルス対策ソフト事業者等に提供し、当該サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面に警告表示等を行う対策を推進する。【警察庁】

<2015年度～2018年度の実績>

各都道府県警察等から集約した、海外の偽サイト等に関するURL情報等を、ウイルス対策ソフト事業者等に提供し、当該サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面に警告表示等を行う対策を推進している。

また、[2016](#)年7月から、海外の偽サイト等に関するURL情報等を、ウェブブラウザ事業者等が加盟する国際的な団体であるAPWG（フィッシング対策ワーキンググループ）に対して提供しており、ウェブブラウザによる警告表示が可能となった。【警察庁】

⑧ インターネットオークション詐欺の取締り

インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進するとともに、犯罪の取締りの状況に応じた注意喚起を実施する。【警察庁】

<2015年度～2018年度の実績>

都道府県警察による情報セキュリティに関する講演等を通じ、インターネット利用者に対する注意喚起を推進している。また、インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進している。【警察庁】

⑨ 模倣品被害の防止

越境取引やインターネット取引などでの模倣品被害を防止するため、関係行政機関が連携して取締りの強化等を行うとともに、取引の関係者にも協力を呼び掛ける。【消費者庁、警察庁、財務省、総務省、農林水産省、経済産業省、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

インターネット通販事業者の特定商取引法違反に関する調査の一環として、対策を行う。

海外著名ファッションブランドの権利者等からの情報提供を受け、模倣品販売が確認されたサイト等の悪質な海外ウェブサイトに関する情報について、消費者庁ウェブサイトにおいて公表している。

【消費者庁】

警察庁では、2015年から2018平成29年までの生活安全警察の運営重点として、「偽ブランド事犯等の取締りの推進」等を掲げ、都道府県警察に対して、その推進を指示している。また、2016年12月には、関係する機関・団体が構成する不正商品対策協議会が主催するアジア知的財産権シンポジウム2016の後援及び当該シンポジウムへの警察庁担当者の派遣をしたほか、2018平成29年中には、同協議会等が主催する「ほんと？ホント！フェア」（2018年：全国6都道府県で開催【P】（2017年度：全国6都道府県で開催））を支援するなど、関係者と連携した広報啓発活動を行っている。

なお、2018平成29年には、商標権侵害事犯を309●302事件364●375人（2015年：316事件457人、2016年：304事件381人、2017年：302事件375人）、著作権侵害事犯を169●172事件205●207人（2015年：239事件290人、2016年：238事件267人、2017年：172事件207人） 検挙した。【警察庁】

平成292018年の全国の税関における知的財産侵害物品の差止状況について、輸入差止件数は、30,627●26,005●9月30日時点で19,755件（2015年：29,274件、2016年：26,034件、2017年：30,627件前年比117.6%）、輸入差止点数は、506,750●929,675●9月30日時点で803,137点（2015年：689,621点、2016年：622,665点、2017年：506,750点前年比81.4%）であった。【財務省】

官民連携の農林水産知的財産保護コンソーシアム（委託事業）を通じて、2016年度は台湾、中国、香港、タイにおいて、2017年度は中国、タイ、インドネシア、ベトナムにおいて、2018年度は中国、タイ、ベトナム、マレーシアにおいて、我が国農林水産物・食品の産地偽装・模倣品に係る現地調査やインターネットによる監視等を実施し、登録生産者団体や都道府県等関係団体に情報提供した。同調査により、これまで日本由来ではないと思われる商品への日本の地名の使用が確認された。このうち、「市田柿」、「西尾の抹茶」、「神戸ビーフ」など29件の商品について、サイト運営会社へ試行的に削除・修正申請を行ったところ、7件の商品の削除が確認された。2018年度においては、複数のショッピングサイトでG I名称の不正使用が疑われる商品が15件発見され、当該商品に関するウェブサイト上のページの削除・修正申請を行った結果、そのうち2件の商品の削除が確認された。また、2017年度までに削除・修正申請を行った29件の商品については、7件の商品の削除が確認された。タイで発見された模倣品については、真性品の生産者団体と協力して、タイの生産者に警告状を送付したところ、当該生産者は名称の使用を停止した。また、2016年には国際協定経由の地理的表示（G I）

の相互保護が行えるよう、地理的表示法（G I 法）を改正した。加えて、我が国地理的表示（G I）
製品等の名称を用いた模倣品による被害を防止し、~~するため、平成28年12月に地理的表示法（G I 法）~~
~~を改正し、輸入業者に対し、輸入された不正表示製品の譲渡を禁止する規定を定めた~~2018年に署名
に至った日EU・EPA協定に基づく、より高いレベルでのG I 保護を適確に実施するため、2018年
11月にG I 法を再改正し、広告等におけるG I の使用やG I 製品と誤認させるおそれのある表示につ
いても規制対象とすることとした。併せて、日EU・EPAの発効と同時に日本のG I 48製品、EU
のG I 71製品の相互保護が開始されが相互に保護されることとなっており、EU域内における我が国
G I の不正使用の取り締まりがされることとなった。【農林水産省】

政府模倣品・海賊版対策総合窓口に寄せられる消費者等からの情報について、関係省庁、主要な
ECサイト運営者等に定期的に共有した。【経済産業省】

⑩ 「架空請求対策パッケージ」の推進による被害の防止

2017 年度に、全国の消費生活センター等に寄せられた架空請求に関する消費生活
相談の件数が著しく増加したことを踏まえ、2018 年7月に策定された「架空請求対
策パッケージ」（平成30年7月22日消費者政策会議決定）等に基づき、以下の取
組を推進する。

1) 架空請求事業者から消費者への接触防止のための取組

- 消費生活センター等からの情報提供により、架空請求に利用された電話番号を把握し、当該番号に対する架電等を実施。【消費者庁】

2) 消費者から架空請求事業者への連絡防止のための取組

- 法務省の名称等をかたる架空請求について、消費者を被告とする訴状に関する通知の真偽を判別するポイントを含め、対処方法等をウェブサイトに掲載。【法務省】
- 啓発資料の作成、SNSによる発信、関係省庁による取組を集約した特設サイトの開設等による注意喚起を実施（民間団体等の協力を得て周知を行うことを含む。）。【消費者庁、警察庁、金融庁、法務省等】
- 架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起を実施。【警察庁】
- SNSデータを活用した情報収集を通じ、実在の事業者をかたる架空請求に関し、かたられている側の事業者の取組が把握できた場合に、これらの事業者の取組について、当該事業者の了解を得た上で、消費者庁のウェブサイトにおいて周知。【消費者庁】

3) 消費者による架空請求事業者への支払の防止のための取組

- 業界団体（日本フランチャイズチェーン協会、日本資金決済業協会）を通じ、コンビニエンスストアにおけるレジ画面や複合端末画面での注意喚起内容の充実その他の取組の実施を要請等。【警察庁、金融庁、消費者庁、経済産業省】

<2018年度の実績>

「架空請求対策パッケージ」において、2018年秋を目途に、架空請求に関する相談状況及び関係省庁等の架空請求対策の実施状況についてフォローアップを行うこととされていたことを受け、2018年12月、関係省庁の協力を得て、「架空請求対策パッケージ」に掲げられた施策の進捗状況等について取りまとめの上で公表し、いずれについても着実に進められていることが確認された。【消費者庁、関係省庁】

2018年11月、インターネット上の文字列を分析し、消費者被害・トラブル情報の把握を行う取組における文字列情報の抽出プロセスにおいて、事業者による消費者向けの注意喚起情報が把握できた際に、より一層の情報の拡散を図り、被害の抑止を図るため、消費者庁ウェブサイトにて、周知を図るためのページ (https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/other/other_002/) を設けた。

また、2019年3月以降、高齢者の方々に留意点がいきわたるよう、高齢者の住まいの管理に関する業界団体の関係者に対して情報の周知についての協力を求める取組に着手した（2019年3月から4月にかけて、関係団体のウェブサイトに所属事業者向けの情報提供が掲載された。）。【消費者庁】

3 適正な取引の実現

(5) 規格・計量の適正化

① J I S規格等の国内・国際標準化施策の実施

消費者の日本工業規格（J I S）（※）開発審議への参加を効率的に促進するために「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施する。また、国の審議会である日本工業標準調査委員会に消費者代表が参加し、消費者の立場から国内の標準化・認証に関する審議を実施する。さらに消費者代表が国際標準化活動にも参加する。

また、日本工業規格（J I S）の対象をサービス等に拡大することやJ I Sマークを用いた取引の信頼性確保に向けた罰則強化などを含む工業標準化法（J I S法）の改正案を第 196 回国会に提出し、2018年5月、改正J I S法が成立し、公布（平成30年法律第33号）された。2019年7月1日の改正J I S法の全面施行に向けて、同法に基づく政令の整備等を進める。【経済産業省】

※ 「不正競争防止法等の一部を改正する法律」（平成30年法律第33号）の施行後は、日本産業規格（J I S）となる。

<2015年度～2018年度の実績>

2018平成29年度は「消費者のための標準化セミナー」を9-1920か所（2015年度：18か所、2016年度：16か所、2017年度：20か所）で開催した（開催地は、青森県、秋田県、山形県、新潟県、栃木県、石川県、静岡県、奈良県福島県、新潟県、島根県、岡山県、徳島県、佐賀県、熊本県、宮崎県北海道等）。また、2018平成29年度は消費生活技術専門委員会など1514の委員会について194831回（2015年度：49回、2016年度：41回、2017年度：43回）開催した。

2017平成29年度に経済産業大臣の諮問に基づき、産業構造審議会産業技術環境分科会基準認証小委員会を開催（3回）し、答申「新たな基準認証の在り方」を取りまとめた。当該答申を踏まえ、JIS法改正の検討を行い、平成30年通常国会にJIS法改正案を提出し、可決成立した。【経済産業省】

② 新たなJ A S規格等の検討

（※SDGs関連：関連目標8、10、12、14）

食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、海外を含めた市場の拡大等に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格（J A S）規格等を検討し、制度化を図る。【農林水産省】

<2015年度～2018年度の実績>

介護食品について、J A S規格の制定に向けた議論を2016年2月に開始、同年6月の農林物資規格調査会で審議し、同年8月に17日付けで「そしゃく配慮食品」の日本農林規格-J A Sとして制定した。また、ドライエイジングビーフのJ A S規格化に向けて、関係業界等で構成される委員会での検討を行い、同年3月にJ A S規格化に向けた課題や論点を取りまとめた。

2016年6月の「日本再興戦略2016」や同年11月の「農林水産業・地域の活力創造プラン」を受け、同年12月の農林物資規格調査会において、我が国の強みのアピールにつながる多様な規格の制定や消費者に分かりやすいJ A Sマークの在り方など、J A S制度の見直し方向を報告した。

第193回国会にて「農林物資の規格化等に関する法律及び独立行政法人農林水産消費安全技術センター法の一部を改正する法律」が成立（2018年4月1日施行）した。民間事業者・団体・地域・消費者等からの相談提案を随時受け付け、新規格の制定に向けて検討した。

新たな規格として、2018年3月以降、~~は~~「日持ち生産管理切り花の日本農林規格」、「機能性成分（ほうれんそうに含まれるルテインなど）の試験方法」、「障害者が生産行程に携わった食品」など11のJAS「べにふうき緑茶中のメチル化カテキンの定量-高速液体クロマトグラフ法の日本農林規格」及び「ウンシュウミカン中のβ-クリプトキサンチンの定量-高速液体クロマトグラフ法の日本農林規格」を制定した。また、2018年12月に新たなイメージのJASマークを制定し、有機JASマークを除く特色のある規格の3種類のマークを新マークに統合した。【農林水産省】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

引き続き、新たな消費者ニーズを踏まえたJAS規格等について、民間事業者、団体、地域、産地、消費者等の提案を受けて検討する。【農林水産省】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(1) 消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映

① 消費者政策の実施の状況の報告

消費者基本法第10条の2の規定に基づき、政府が前年度講じた消費者政策の実施状況を取りまとめた年次報告（消費者白書）を作成し、国会に報告する（消費者安全法に基づく国会報告と合冊）。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

消費者基本法第10条の2の規定に基づき、2014年度の実施状況については2015年6月19日に、2015年度の実施状況については2016年5月24日に、2016年度の実施状況については2017年6月9日に、2017年度の実施状況については2018年6月12日に、それぞれ国会へ報告、公表を行った。【消費者庁】

② 消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告

消費者安全法第12条各項の規定に基づき各行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長から消費者庁に対し消費者事故等の発生に関する情報の通知があったもの等について、同法第13条の規定に基づき集約及び分析を行い取りまとめた結果を国会に報告する（消費者白書と合冊）。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

消費者安全法第13条第4項の規定に基づき、2014年度の通知については2015年6月19日に、2015年度の通知については2016年5月24日に、2016年度の通知については2017年6月9日に、2017年度の実施状況については2018年6月12日に、それぞれ国会へ報告、公表を行った。【消費者庁】

③ 消費者政策の企画立案のための調査の実施

消費者政策の企画立案のため、次の1)から4)までの調査を実施する。【消費者庁】

- 1) 消費生活や消費者政策に関する一般消費者の意識、行動などについて包括的な調査項目を設定した、消費者意識基本調査を毎年度継続的に実施する。
- 2) 既存の消費者事故等情報やP I O - = N E T情報等を活用した、消費者被害額を毎年度継続的に推計する。
- 3) 消費生活の現状や消費者問題に対する「調査・分析」機能の強化、及びそれを踏まえた「課題発見・対策提示」機能の強化を図るため、「消費者行政新未来創造オフィス」において、徳島県や学識経験者等の協力を得ながら、理論的・先進的な調査・研究を行う。
- 4) 上記以外に、日々の消費者事故等情報の分析から早急に対応が必要だと判断した個別テーマについての調査等、各種調査を適宜実施する。

<2015年度～2018年度の実績>

2015年、2016年及び2017年とも11月に「消費者意識基本調査」を実施した。また、消費者行政の検証・評価の数値指標の一環として、「消費者意識基本調査」結果及びP I O - = N E T情報等を活用

し、2015年から2017年において単年ごとの「消費者被害・トラブル額の推計」を実施した。さらに、2017年2月から3月にかけて、個別テーマについての「消費生活に関する意識調査（インターネット調査）」を実施した。

消費者行政新未来創造オフィスにおいて、2017年9月から、「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会」を開催し、2018年8月に報告書を取りまとめた。また、同2017年10月から、「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」のアンケート調査を開始し、2018年3月に報告書を取りまとめた。また、さらに、2018年1月から、行動経済学等を利用した消費行動等の分析・研究として、「健康と生活に関する社会実験」を実施し、2018年7月に実験に参加するモニターの特徴を把握するアンケート調査の報告書を取りまとめた。~~ている。~~

このほか、2018年度には、シェアリングエコノミーに関して、利用実態に関するアンケート調査及びモニター消費者を集めた実証実験を実施した。~~ている。~~【P】【消費者庁】

④ 審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任

今後の関係府省庁等における審議会委員の選任に資するため、全国の消費者団体数、会員数、団体の性格、設立年代、関心事項、活動状況等を取りまとめた「消費者団体名簿」を消費者庁ウェブサイトで公表する。

消費者の意見を代表する委員の考え方を整理し、消費者問題に関連する国の審議会等における、これまでの選任実績について検証するとともに、任用の促進に努める。【消費者庁】

消費者問題に関連する審議会等の委員の選任に当たっては、消費者の意見を代表する委員の選任に努める。【関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

2016年6月に、消費者団体基本調査結果について、調査票提出が遅れた団体分の追加も含めて取りまとめを行い、「消費者団体名簿」として消費者庁ウェブサイトに掲載した。また、消費者の意見を代表する委員の選任状況の把握のため、2015年9月の内閣府が実施した「消費者行政の推進に関する世論調査」の結果を踏まえてまとめた消費者の意見を代表する審議会等の委員についての考え方を整理した。

2017年度は、関係省庁等に対して、消費者の意見を代表する委員の任用を促すとともに、選任状況の調査を実施し、結果を別表2 ~~(○224頁)~~のとおり取りまとめた。【消費者庁】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(2) 消費者教育の推進

① 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進

消費者教育の推進に関する法律及び消費者教育の推進に関する基本的な方針に基づき、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育（消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。）及び啓発活動を推進する。

消費者教育の実施に当たっては、消費者教育推進会議での議論を踏まえ、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行い、学校、地域、家庭、職域その他様々な場における取組を推進する。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

また、環境教育、食育、法教育、金融経済教育等の関連する他の分野の教育との連携強化のため、関係省庁連絡会議等を開催する。【消費者庁、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

消費生活に関する意識調査（平成29年2月～3月実施）で消費者市民社会の認知度について調査を実施した（消費者市民社会という言葉を知っていたと回答した者：33.2%）。また、消費者市民社会の認知度を高めるため、消費者市民社会普及WTを立ち上げ、消費者市民社会普及のための啓発資料の作成について検討した。WTの取りまとめを踏まえ、消費者市民社会普及のための啓発資料の作成など、認知度向上のための取組を検討中であることを作成中である。【消費者庁】

消費者教育推進会議（2017年10月）において、学校における消費者教育の現状について説明した。

【文部科学省】

若年者への消費者教育の充実・強化のため、「若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議」を設置・開催し、関係省庁が緊密に連携して、若年者への消費者教育の効果的な推進に取り組んでいる。【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】

② 地域における消費者教育推進のための体制の整備

国、地方公共団体、消費者団体、事業者・事業者団体や、地域における多様な主体との連携・協働を支援するなど、消費者教育の推進のための体制の整備を図る。

【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

地方消費者行政強化作戦の目標である、全ての都道府県及び指定都市・市町村での消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置の計画期間中の達成を目指して、地方消費者行政推進交付金（2018年度以降は、地方消費者行政強化交付金）によるネットワークの構築、先進事例の収集・提供、地方消費者フォーラムを活用した教育関係者との連携強化等により、この目標の達成に向けた都道府県の取組を調査、支援、促進する。【消費者庁、関係省庁等】

地域における先駆的な取組を促進し、その成果を全国へ展開する。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

消費者教育の担い手に対しては、国、地方公共団体及び国民生活センター等において、必要な研修の実施、情報提供等を行う。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

2018年9月31日現在、消費者教育推進計画は47都道府県・18指定都市（2015年度：33都道府県、2016年度：44都道府県、2017年度：47都道府県）で策定、消費者教育推進地域協議会は46都道府県・18指定都市（2015年度：42都道府県、2016年度：45都道府県、2017年度：46都道府県）で設置された。消費者教育推進のための研修については、2018平成29年度（9月末時点）に8,131回（参加者数：347,549,766人）を国民生活センターにおいて実施した（2015年度：13回、654人参加、2016年度：18回、610人参加、2017年度：18回、766人参加）。【消費者庁】

都道府県、指定都市及び中核市における計画・協議会の内容等について調査を実施した。集計後、消費者教育推進会議・同分科会での活用検討を予定している。また、消費者教育推進会議の下に分科会を設け、地域における消費者教育の充実方策を検討するため、都道府県等の消費者教育の実施状況についてヒアリングを行うなど、立ち上げに向けた準備を進めているところである。また、47都道府県への実践的な消費者教育の実施に向けた働き掛けにおいても、現状把握に務めている。【消費者庁】

文部科学省主催の「消費者教育フェスタ」（2015年度：東京、大分、岐阜で開催、2016年度：徳島、石川、栃木で開催、2017年度：国立女性教育会館、千葉、北海道で開催、2018年度：国立女性教育会館、兵庫、神奈川で開催）において、学校や地域における消費者教育の実践事例について報告を行った。【文部科学省】

③ 「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」の検討等

消費者教育推進会議における検討を踏まえ、消費者教育の推進に関する施策の状況等に照らして2018年3月20日に変更を行った基本方針に基づき、施策を実施する。その状況を踏まえ、必要に応じて基本方針の変更を検討・実施する。【消費者庁、文部科学省、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度以降、消費者教育推進会議における議論を1,543回実施した（2017年1月末時点）。第2期消費者教育推進会議において、文部科学省における消費者教育の実施状況及び環境教育、食育、法教育、金融経済教育といった関連する他の分野の教育の実施状況について関係省庁、地方公共団体、消費者団体及び事業者団体からヒアリングを行うとともに、基本方針の中間的見直しの検討を行った。第3期推進会議においても、引き続き検討を行い、これを踏まえ、2018年3月20日に変更の閣議決定を行った。

基本方針別紙に掲げた「当面の重点事項」に関する対応方針について、消費者教育推進会議で検討を行い、分科会の立ち上げを決定した（2018年7月9日）。その後、分科会の立ち上げのための準備を行い、新たな課題の解決に向けた議題を選定し、「若年者の消費者教育分科会」を開催（2018年9月20日）した。【消費者庁】

④ 消費者教育に使用される教材等の整備

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

消費者教育ポータルサイトにおいて、最新教材等の積極的な収集・掲載を行い、教材等の選択に役立つ評価等を示すなど、消費者教育の推進のための総合的な情報提供・発信を行う。【消費者庁】

成年年齢引下げに向けた動きがある中で、成年を境に消費者被害が増加する状況を踏まえ、若年層への実践的な消費者教育の実施を推進するため、2018年2月に「若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議」において決定した「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づき、関係省庁が連携して取組を推進する。【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】

消費者庁が作成した高校生向け消費者教育教材の効果的な活用を推進するため、「消費者行政新未来創造オフィス」において、教材を使用した授業を実施（試行）し、試行の検証を行うとともに、「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づき、全国での活用を推進する。【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】

2018年度以降、小・中学校における消費者教育充実のための教材の活用に係る検討・作成、児童養護施設等での消費者教育支援プログラムについて検討する。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度までに消費者教育ポータルサイトの改修を行い、ライフステージ、重点領域等に応じて教材等を検索できるようにする等、情報の検索機能の向上を図った。また、消費者教育ポータルサイト掲載情報評価等検討会を開催し、2015年度に掲載された13件の教材を使用し、消費者の選択に役立つ情報の評価案を作成した。2016年度は、2015年度の評価案を踏まえ改修に向けて検討し、2017年度から着手したの改修に向け予算措置を行った。2018年度には、「若年者の消費者教育分科会」を開催し、今後の教材等の消費者教育に関する情報提供の在り方について検討を行った。

2017年度は、消費者教育ポータルサイトに31件の教材等を掲載した（2016年度：13件）。

第2期消費者教育推進会議において、学校における消費者教育の充実方策について検討し、若年者の消費者教育に関するWTを立ち上げ、成年年齢の引下げに向けた環境整備の充実のための教材等についても検討し、これに関連して、2016年度には高校生向け消費者教育教材を作成した。2017年度には、徳島県の全ての高校等で本教材を活用した授業を実施し、取組事例集を作成し、公表した中である。加えて、授業の実施効果に関するアンケート調査の結果について検証を行い、報告書を公表した。また、全国からの活用の申出を受け、配布した。【消費者庁】

成年年齢の引下げを見据え、実践的な消費者教育の実施を推進するため、2018年2月に「若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議」を発足させた。同会議においては、関係省庁で緊密に連携して取組を推進するため、2018年度から2020年度の3年間を集中強化期間とする「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を決定した。【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】

2018年度には、全都道府県に対し、実践的な消費者教育の実施に向けた働き掛けを実施し、高等学校等における「社会への扉」の活用を促すとともに、授業で活用する場合について、冊子の提供を行った。【消費者庁】

⑤ 教育行政（学校教育・社会教育）と消費者行政の連携・協働（基盤的な情報の整備と体制作り）

学校教育及び社会教育などの教育行政と消費者行政の連携・協働に関する取組状況についての調査を定期的実施し、現状の課題等について、分析を行い、更なる普及・啓発を行う。

また、調査研究などの成果など特色ある取組事例を普及するとともに、先駆的実践者を活用し、地域における消費者教育を推進する上での連携・協働による体制作りを促進する。

消費者庁及び文部科学省が密接に連携し、消費者教育を推進するために、地方公共団体において教育委員会と消費者行政担当部局との連携を図るなどして、消費者教育推進のための人材開発等を含めた整備を促進する。【消費者庁、文部科学省】

独立行政法人国民生活センター等での研修の実施や、地方消費者行政強化交付金の活用により、地方公共団体による消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援するとともに、今後の消費者教育コーディネーターの育成・配置の促進のための方策などについて、消費者教育推進会議の下で検討を行う。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2018年3月31日現在、消費者教育推進地域協議会は46都道府県（2015年度：42都道府県、2016年度：45都道府県）で設置された。消費者教育推進のための研修については、20182017年度に1318回（参加者数：549766人）にわたり国民生活センターにおいて実施した（2015年度：13回、654人参加、2016年度：18回、610人参加、2017年度：18回、766人参加）。【消費者庁】

2015年度に消費者教育推進委員会において検討された調査の方針等を基に、2016年度に「消費者教育に関する取組状況調査」を実施し、2017年度に取りまとめ、文部科学省のウェブサイト（http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syouthsha/detail/1400252.htm）で公開し、普及啓発を図った。【文部科学省】

⑥ 学校における消費者教育の推進

1) 小・中・高等学校等における消費者教育の推進

小・中・高等学校等において、学習指導要領に基づき、社会において主体的に生きる消費者を育む教育を推進するため、その周知・徹底を図る。また、中央教育審議会の答申を踏まえ小中学校学習指導要領については2016年度に改訂し、高等学校学習指導要領については2017年度に改訂した（小学校は2020年度、中学校は2021年度から全面実施、高等学校は2022年度入学生から年次進行で実施）。【文部科学省】

2) 大学・専門学校等における消費者教育の推進

大学生等に対する消費者教育の推進を図るため、全国の大学等に対して実施した「消費者教育に関する取組状況調査」及び専修学校に対して2018年に実施した「専修学校における消費者教育取組状況調査」について、現状の課題等の分析や特色ある取組事例等の情報提供及び啓発を行う。【文部科学省】

「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」（2018年2月20日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定（2018年7月12日改定））に基づき、大学等における消費者教育の推進のため、大学等と地元の消費生活センターとの連携を支援する取組を実施する。【消費者庁、文部科学省】

「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」を2018年7月に改訂し、その内容等について、関係者へ周知・啓発を行う。【文部科学省】

3) 消費者教育の人材（担い手となる教職員）の育成・活用

小・中・高等学校等における教職員の指導力の向上を図るため、現職教員研修や教員養成課程において消費者教育に関する内容が充実するよう、各実施主体による取組についての実態把握を行うとともに、必要な情報提供等を行う。また、実践的な学習プログラムの開発に係る調査研究を実施し、その成果を共有する。大学等においては消費者庁からの依頼等に基づき、消費者問題に関する啓発及び情報提供を行う。【文部科学省、消費者庁】

「若年者の消費者教育分科会」において検討を行った、教員の指導力向上のための方策について、2018年6月の取りまとめと同年7月の消費者教育推進会議における意見聴取を踏まえ、「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を改定（2018年7月12日）した。アクションプログラムに盛り込んだ、教員養成課程や教員研修等における消費者教育に関する、教員養成や教員研修における消費者教育の推進について検討を行い、平成30年6月頃を目途に取りまとめる。これを受けた消費者教育推進会議における審議を踏まえ、取組を推進する。【消費者庁、文部科学省】

4) 関係省庁の連携による学校における消費者教育の推進

学習指導要領の内容を反映した副読本や教材などの作成、担当省庁、国民生活センター、金融広報中央委員会が有する情報や知識を活用した教育・啓発事業及び教員の指導力向上を目指したセミナーの開催等について、文部科学省や教育委員会と連携を図るとともに、外部の専門家などの協力も得ながら、学校における消費者教育の推進を行う。【消費者庁、金融庁、総務省、関係省庁等】

成年年齢引下げに向けた動きがある中で、成年を境に消費者被害が増加する状況を踏まえ、若年層への実践的な消費者教育の実施を推進するため、平成30年2月に「若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議」において決定した「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づき、関係省庁が連携して取組を推進する。【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】

消費者庁が作成した高校生向け消費者教育教材の効果的な活用を推進するため、「消費者行政新未来創造オフィス」において、教材を使用した授業を実施（試行）し、試行の検証を行うとともに、「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づき、全国での活用を推進する。【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】

2018年度以降、小・中学校における消費者教育充実のための教材の活用に係る検討・作成を行う。【消費者庁】

大学学生相談室等における消費者トラブル対応の強化を図るため、国民生活センターや日本学生支援機構での研修の機会の活用等を推進する。【消費者庁、~~文部科学省~~】

消費生活センター等と連携した学生に対する消費者教育の充実を図るため、大学等関係者が出席する会議等において、消費者教育教材の活用等を推進する。【~~文部科学省~~】

消費者教育推進会議で提案した「学校における消費者教育の充実に向けて」の周知等を行う。また、学校における消費者教育の充実に資するための教員向け研修の実施の促進、学校と地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、地域におけるコーディネーターの育成等の取組を支援し、学校での外部講師としての効果的な活用を推進する。【消費者庁、文部科学省、金融庁】

独立行政法人国民生活センター等での研修の実施や、地方消費者行政強化交付金の活用により、地方公共団体による消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援する。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

平成29(2018)年度に、消費者教育フェスタを国立女性教育会館、兵庫千葉、神奈川北海道で開催し、各地域における特色ある消費者教育の実践事例発表や、小、中、高等学校の公開授業等文部科学省の委託事業で実証的共同研究の成果発表等を実施した（2015年度：東京、大分、岐阜で開催、2016年度：徳島、石川、栃木で開催、2017年度：国立女性教育会館、千葉、北海道で開催）。

教員や社会教育主事を対象に消費者教育を行う上でのヒントを示し、学校や社会教育での消費者教育の充実を図るため、消費者教育の指導者用啓発資料を作成し、以下の文部科学省のウェブサイト（http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syohisha/detail/1368878.htm）で公開し、普及・啓発を図った。

http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syohisha/detail/1368878.htm2015年度に消費者教育推進委員会において検討された調査の方針等を基に、2016年度に「消費者教育に関する取組状況調査」を実施し、2017年度に取りまとめ、文部科学省のウェブサイト（http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syohisha/detail/1400252.htm）で公開し、普及・啓発を図った。

また、2018年度には、専修学校における消費者教育の推進を図るため、専門課程、高等課程を対象として取組状況調査を実施している。【文部科学省】

第2期消費者教育推進会議において、学校における消費者教育の充実方策について検討し、2016年4月に「学校における消費者教育の充実に向けて」を提案した。また、若年者の消費者教育に関するWTを立ち上げ、成年年齢引下げに向けた環境整備の充実のための教材等についても検討した。これに関連して、2016年度には高校生向け消費者教育教材を作成した。さらに、2017年度は、徳島県の全ての高校等で本教材を活用した授業を実施し、取組事例集を作成し、公表した。加えて、授業の実施効果に関するアンケート調査の結果について検証を行い、報告書を公表した。するなど、その検証を行っている。【消費者庁】

成年年齢の引下げを見据え、実践的な消費者教育の実施を推進するため、2018年2月に「若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議」を発足させた。同会議においては、関係省庁で緊密に連携して取組を推進するため、2018年度から2020年度の3年間を集中強化期間とする「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」を決定した。また、「若年者の消費者教育分科会」において検討を行った、教員の指導力向上のための方策について、2018年6月の取りまとめと同年7月の消費者教育推進会議における意見聴取を踏まえ、アクションプログラムを改定し、教員養成課程や教員研修等に関して関係省庁が連携して推進すべき取組を盛り込んだ。【消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁】

2018年度には、アクションプログラムに基づき、全都道府県に対し、実践的な消費者教育の実施に向けた働き掛けを実施し、高等学校等における「社会への扉」の活用を促すとともに、授業等で活用する場合について、冊子の提供を行った。また、都道府県や学校における取組を支援するため、全国への情報提供の場として授業実践報告会を実施するとともに、教員研修への講師派遣などを行った。

【消費者庁】

大学等の学生支援や教務を担当する教職員が集まる会議等において、「社会への扉」の活用を含む消費者教育の推進について説明した（2018年度：23回）。【文部科学省】

大学等の学生支援や教務を担当する教職員が集まる会議等において、消費生活センターの役割について資料を提供し、学生への情報提供を依頼した。【消費者庁】

金融広報中央委員会等の関係団体と連携し、大学生に対し、「金融リテラシー・マップ」に基づいた授業を関係団体と連携して実施した（2015年度：5大学、2016年度：8大学、2017年度：10大学、2018年度：11大学）。【金融庁】

通信関係団体等と連携しながら、子供たちのインターネットの安心・安全な利用に向けて、保護者、教職員及び児童生徒を対象とした啓発講座をe-ネットキャラバンとして全国で実施した。20182017年度は、2,3092,529件（2015年度：2,114件、2016年度：1,77555件、2017年度：2,308件）の講座を実施した。2016年度からは、保護者・教職員を対象にスマートフォンのフィルタリングの内容及び設定について特化した講座を新設するとともに、低年齢層に対応するため、対象年齢の引下げを行い、小学校3年生を対象に含めることとした。また、2018年度には、座間市における事件の再発防止策の一環として、スクールカウンセラーを含む教育関係者等に若者のSNSの利用実態を伝えるため、e-ネットキャラバンの講師を教育委員会が開催する研修会等に派遣した。【総務省】

2018平成29年度には、消費者教育推進に向けた人材開発のため、鳴門教育大学への専門家派遣を実施した。

国民生活センターにおいて、消費者教育推進のための研修を、2018平成29年度 (9月末時点)に13回 12コース (参加者数：347549624人) 実施した (2015年度：13回 コース、654人参加、2016年度：18回 コース、610人参加、2017年度：18回、766人参加)。【消費者庁】

独立行政法人日本学生支援機構における学生支援業務を担当する教職員を対象としたセミナーにおいて、消費者教育に関するテーマを取り上げ、理解促進を図った (2017年度：295人参加、2018年度：301名参加)。【文部科学省】

2018平成29年4月1日時点において、消費者教育コーディネーターは、1946都道府県9082市区町村等で配置されている (2017平成28年4月1日時点：1644都道府県8297市区町村等)。【消費者庁】

⑦ 地域における消費者教育の推進

地方公共団体における消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置を支援、促進する。あわせて、同計画の内容及び同協議会の取組の充実について、支援・促進する。

地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、消費生活センター等の消費者教育の拠点化やコーディネーターの育成、消費生活サポーターの養成等の取組を支援し、学校での外部講師としての効果的な活用を推進する。【消費者庁、文部科学省、金融庁】

独立行政法人国民生活センター等での研修の実施や、地方消費者行政強化交付金の活用により、地方公共団体による消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援する。【消費者庁】

「消費者教育の指導者用啓発資料」の活用を図るとともに、全国の教育委員会に対して実施した「消費者教育に関する取組状況調査」について現状の課題等の分析結果や特色ある取組等について情報提供を行い、社会教育施設等地域における消費者教育の推進を図る。【文部科学省】

担当省庁、国民生活センター、金融広報中央委員会が有する情報や知識を活用した消費者教育用教材等の作成・配布、出前講座の実施、又は地域で開催される講座等への講師派遣などを行い、地域における消費者教育の推進を行う。【消費者庁、公正取引委員会、金融庁、文部科学省、関係省庁等】

消費者市民社会の理念を明確にしてその普及を図るため、無関心層を対象とした初心者向けパンフレット等を作成し、広く配布及び活用を徹底する。【消費者庁】

「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」を2018年7月に改訂し、その内容等について、関係者へ周知・啓発を行う。【文部科学省】

<2015年度～2018年度の実績>

2019年9-3月 末31日現在、消費者教育推進計画は47都道府県・18指定都市 (2015年度：33都道府県、2016年度：4244都道府県、2017年度：47都道府県) で策定され、消費者教育推進地域協議会は4647都道府県 (2015年度：42都道府県、2016年度：45都道府県) で設置された。【消費者庁】

都道府県、政令市指定都市及び中核市における計画・協議会の内容等について調査を実施した。集計後、消費者教育推進会議・同分科会での活用検討を予定している。また、消費者教育推進会議の下

に分科会を設け、地域における消費者教育の充実方策を検討するため、都道府県等の消費者教育の実施状況についてヒアリングを行うなど、立ち上げに向けた準備を進めているところである。また、実践的な消費者教育の実施に向けた47都道府県への働き掛けにおいても、現状把握に務めている。【消費者庁】

平成29年度は、消費者セミナー（消費者に独占禁止法の内容や公正取引委員会の活動について、より一層の理解を深めてもらうため、公正取引委員会の職員を消費者団体等の勉強会に派遣するもの。）を928364回（2015年度：57回、2016年度：77回、2017年度：92回）、独占禁止法教室（中・高・大学生に経済活動の基本ルールである独占禁止法の役割について学んでもらうため、公正取引委員会の職員を学校の授業に講師として派遣するもの。）を244236487回（2015年度：164回、2016年度：196回、2017年度：214回）、一日公正取引委員会（公正取引委員会の本局及び地方事務所等の所在地以外の都市において、消費者セミナー、独占禁止法教室及び独占禁止法講演会等を1か所で同時に開催するもの。）を886回（2015年度：8回、2016年度：8回、2017年度：8回）開催した（消費者セミナー、独占禁止法教室及び一日公正取引委員会に関する2018年度の数字は全て2019年3月末時点）。

また、消費者の暮らしと独占禁止法の関わりについて説明した資料を消費者セミナーや独占禁止法教室の出席者に配布した。【公正取引委員会】

2017年度は、地域で開催される講座等への講師派遣を946回（2015年度：730回、2016年度：744回）実施した。ガイドブック等を全国の地方公共団体、大学・高校など各種学校、消費生活センターなどに配布したほか、金融リテラシーの向上を目的としたシンポジウムを各財務局と5か所で共催した（2015年度：5か所、2016年度：6か所）。【金融庁】

教員や社会教育主事を対象に消費者教育を行う上でのヒントを示し、学校や社会教育での消費者教育の充実を図るため、消費者教育の指導者用啓発資料を作成し、以下の文部科学省のウェブサイトで公開するとともに、全国での消費者教育に係る講座等において活用されるよう配布した。

http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/syouthsha/detail/1368878.htm 【文部科学省】

通信関係団体等と連携しながら、子供たちのインターネットの安心・安全な利用に向けて、保護者、教職員及び児童生徒を対象とした啓発講座をe-ネットキャラバンとして全国で実施した。2018年度は、2,529,309件（2015年度：2,114件、2016年度：1,755,755件、2017年度：2,308件）の講座を実施した。2016年度からは保護者・教職員を対象にスマートフォンのフィルタリングの内容及び設定について特化した講座を新設するとともに、低年齢層に対応するため、対象年齢の引下げを行い、小学校3年生を対象に含めることとした。また、2018年度には、座間市における事件の対策の一環として、スクールカウンセラーを含む教育関係者等に若者のSNSの利用実態を伝えるため、e-ネットキャラバンの講師を教育委員会が開催する研修会等に派遣した。【総務省】

各地の消費者教育講座への講師（職員）派遣を240回行った（2015年度：15回、2016年度：11回、2017年度：21回）。また、消費者市民社会普及のための啓発資料を作成中である。【消費者庁】

⑧ 家庭における消費者教育の推進

消費者教育ポータルサイトにおいて家庭でできる消費者教育教材や地方における親子向けの講座の案内の積極的な収集・掲載に努める。

消費者の自主学習への取組を支援する仕組みの検討を行う。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2018平成29年9月末日12月1日現在、ポータルサイトのアクセス数(2018年度中)は、17,039,805
7,001,798件、家庭で活用できる自主学習用の教材の活用件数掲載は56238件、親子向けの講座の
掲載件数は2625件であった。

消費者の自主学習への取組を支援するため、2015年度は、消費者の教材の選択に役立つ情報の評
価・掲載案について消費者教育ポータルサイト掲載情報評価等検討会を開催し、2015年度に掲載され
た13件の教材を使用し、消費者の選択に役立つ情報の評価案を作成した。2016年度は、2015年度の評
価案を踏まえ、2017年度の改修に向け予算措置を行った。2017年度からは改修に着手し、2018年度に
は、「若年者の消費者教育分科会」を開催し、今後の教材等の消費者教育に関する情報提供の在り方
について検討を行った。【消費者庁】

⑨ 事業者・事業者団体による消費者教育の推進

事業者・事業者団体による取組事例を積極的に収集し、消費者教育ポータルサイ
トに掲載する。

事業者・事業者団体による消費者教育に関する取組の支援について検討する。
【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

2018平成29年9月末日12月1日現在、の事業者によるポータルサイトの掲載数は、150199件
(2015年度末時点：182件、2016年度末時点：199件、2017年度：199件)であった。【消費者庁】

⑩ エシカル消費の普及啓発

(※SDGs関連：関連目標4、12、14)

持続可能なライフスタイルへの理解を促進するため、消費者庁において、エシカ
ル消費※等に関する調査研究及び普及啓発を実施する。

※地域の活性化や雇用なども含む、人や社会・環境に配慮した消費行動。消費者それぞれが各自に
とっての社会的課題の解決を考慮したり、そうした課題に取り組む事業者を応援したりしながら
消費活動を行うこと。具体例として、障害者支援につながる商品、フェアトレード商品、寄付付
商品、エコ商品、リサイクル商品、資源保護、持続性への配慮等の認証がある商品、被災地産品
の消費や地産地消などがある。

倫理的消費調査研究会の「取りまとめ」を踏まえた推進方針を検討する。検討に
当たり関係省庁との連携を図る。【消費者庁、文部科学省、農林水産省、環境省等】

また、エシカル消費の普及のためのイベント「エシカル・ラボ」は、地方でも開
催することとし、開催に当たり、関係省庁との連携を図る。【消費者庁、農林水産
省、環境省等】

エシカル消費の普及のため、若年層に取り入れやすい文化・雰囲気醸成、メデ
ィアや広報の活用、エシカル商品の開発・提供、認証ラベル等について消費者が必

要とする情報が適切に提供される環境作りの検討、エシカル消費の意味や必要性に対する理解を深めるための多様な主体による推進活動（ムーブメント作り）を行う。また、消費者・事業者・行政による推進組織（プラットフォーム）の構築等を検討し、学校において利用できる教材の提供や教員向け研修の機会の提供、商品・サービスへの反映や事業者間の連携等事業者への働き掛け、認証ラベルの情報提供等も検討する。先駆的取組事例の収集やプラットフォーム構築の検討、学校における取組については、「消費者行政新未来創造オフィス」において行う。【消費者庁】

さらに、認証ラベルの一つである水産エコラベル※は、我が国水産物が持続可能な漁業・養殖業由来であることを示すものであることから、水産資源を管理しつつ最大限活用することの重要性についての消費者の理解の増進に資するため、その普及を促進する。【農林水産省】

※我が国で活用されている主な水産エコラベルには、MEL、MSC、ASC 等がある。

<2015年度～2018年度の実績>

「倫理的消費調査研究会中間取りまとめ」（2016年6月）及び「倫理的消費調査研究会取りまとめ」を公表（2017年4月）。

2016年度は、倫理的消費調査研究会を4回（2015年度：6回）開催した。

2018平成29年度は、エシカル・ラボを3回（秋田県、山口県及び京都府鳥取県米子市及び徳島県徳島市）開催した（2015年度：1回（東京都）、2016年度：1回（徳島県）、2017年度：2回（鳥取県及び徳島県））。また、子ども霞が関デーにおいて、身近な商品を素材にエシカル消費について学習する機会を設けるとともに、その際に作成した啓発資料を活用し、他省庁や民間団体との連携による啓発活動（イベント出展など）を実施した。【消費者庁】

2017年度に、エシカル消費の普及・啓発のためのリーフレットについて、各種イベントでの配布、地方公共団体等へのデータの提供等を行ったを作成した。

消費者行政新未来創造オフィスでは、2017年度から、徳島県が立ち上げた地域版プラットフォームとの連携の取組を行うとともに、エシカル消費に関する先進的な取組を行っている団体等へのヒアリング等を実施し、公表について検討中である。【消費者庁】

2018年度エシカル・ラボin京都において、有機農産物等の周知を実施した。

2017、2018年度に、水産エコラベルの普及に向けて、民間団体等との連携による啓発活動（イベント出展等）を実施した。【農林水産省】

⑪ 金融経済教育の推進

（※SDGs関連：関連目標1、4）

金融に関する基本的な考え方を浸透させるため、金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的な取組を実施する。

各種国際会議における動向や諸外国の取組を日本の金融経済教育に活用する。

金融経済教育用教材の作成・配布、学校や地域で開催される講座等への講師派遣等について、文部科学省等とも連携を図りつつ実施する。

金融サービス利用に伴うトラブル発生 of 未然防止などに向けた事前相談を実施する。【消費者庁、金融庁、文部科学省、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

消費者教育推進会議において金融経済教育を含む消費者教育の推進について議論した。【消費者庁】
平成292018年度は、大学生・社会人等を対象に、使い勝手のよいエントリー用の教材を整備する観点から、金融経済教育推進会議において「コアコンテンツ」を策定・公表した【P】。

金融広報中央委員会等の関係団体と連携し、大学生に対し、「金融リテラシー・マップ」に基づいた授業を関係団体と連携して1011大学で実施した（2015年度：5大学、2016年度：8大学、2017年度：10大学）。また、金融庁及び財務局において、学校や地域で開催される講座等への講師派遣を1,1741,251回（2017年度）（2015年度：959回、2016年度：1,048回）実施した。

ガイドブック等を全国の高校等や地方公共団体に配布したほか、金融リテラシーの向上を目的としたシンポジウムを各財務局と65か所で共催した（平成27年度：5か所、2016年度：6か所、2017年度：5か所）。

高齢社会対策大綱（平成30年2月16日閣議決定）に基づき、職場を通じて資産形成（つみたてN I S A ・個人型確定拠出年金（i D e C o）等）を学べる機会を確保するための働き掛けを関係省庁、地方公共団体及び民間企業等に実施した。

主として若年勤労世代向けのビデオクリップ教材「未来のあなたのために～人生とお金と資産形成～」を金融庁ウェブサイトで公表し、関係団体にも活用を要請した。

金融サービス利用に伴うトラブルの発生 of 未然防止などに向けた事前相談の提供の充実を図るため、「事前相談（予防的なガイド）」を2014年に開設し、相談への対応を行っているほか、各財務局と共催した前記シンポジウムや総務省東京総合行政相談所における相談会を開催した。【金融庁】

⑫ 法教育の推進

法教育の推進に向けた次の1）及び2）の取組を推進する。【法務省】

- 1）法教育の更なる普及・推進のため、広報活動や法教育に関する支援活動・助言等を行い、法教育の意義についての理解を広める。
- 2）法曹関係者、学者、教育関係者等の有識者で構成する法教育推進協議会を始めとする各種会議を開催し、検討・報告された法教育に関する最新の情報、協議の状況等を情報提供することにより、法教育の普及・推進を図る。

<2015年度～2018年度の実績>

平成292018年度は、法教育推進協議会を10115回（教材作成部会等を含む。）開催した（2015年度：3回、2016年度：8回、2017年度：10回）。【法務省】

⑬ 各種リサイクル法等の普及啓発

小型家電リサイクル法を始めとした各種リサイクル法や3R全般にわたる活動について、ポスター、パンフレット等の作成や、各メディアを通じた広報を実施し、国民・関係機関に普及啓発を行う。【環境省、経済産業省】

また、2016 年度以降は小学校でのモデル授業の課題や改善点を整理し、より効果的な学習指導案を作成した上で、モデル授業の実施を多くの小学校に働き掛ける。

【環境省】

<2015年度～2018年度の実績>

リサイクルの重要性を教育現場から伝えるために、小学校授業で活用できる「小型家電リサイクル学習授業支援パッケージ」を作成し、各校で実施を推奨するとともに、社会科や家庭科の各全国教育研究会長を委員としたリサイクルに関する教育検討会を開催し、更なる展開を図っている。併せて、多くの国民の認知度向上のために、メディアを活用した広報普及を展開した。また、2017年4月から2019年3月まで公益財団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会が実施する「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」に協力し、各地で開催するイベント等を通じて小型家電リサイクル制度の普及啓発を行っている。【環境省】

「資源循環ハンドブック2016」、「資源循環ハンドブック2017」、「資源循環ハンドブック2018」を各4,500部作成し、関係機関に配布したほか、3Rに関する環境教育に活用する等の一般の求めに応じて配布を行っている。【経済産業省】

⑭ 食品ロス削減国民運動（NO-FOODLOSS PROJECT）の推進

（※SDGs関連：関連目標12）

食品ロスを削減するため、関係省庁の連携による取組を推進する（関係省庁等連絡会議は消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省が参加。共通ロゴマークとして「ろすのん」を活用。）。【消費者庁、文部科学省、農林水産省、経済産業省、環境省、関係省庁】

- 1) 食品ロス発生量の推計を継続的に実施する。【農林水産省、環境省】また、食品ロスの内容、発生要因等を分析する。【農林水産省、環境省、消費者庁】
- 2) 食品ロス問題を認知して削減に取り組む消費者の割合を調査する。【消費者庁】
- 3) 食品ロスに関する情報を集約したウェブサイトを開設する。【環境省、消費者庁】
- 4-3) 食品ロスの削減による環境負荷の算定の成果に係る情報提供を行う。【環境省】
- 5-4) 食品関連事業者による食品ロス削減のための商慣習見直し等の促進に向けた取組を推進するとともに、このような事業者の取組に係る情報提供を行い消費者の理解を促進する。【農林水産省、経済産業省、消費者庁】
- 6-5) 飲食店等における食べきれる分量のメニューの充実などの好事例の展開、持ち帰りについて安全に食べるための注意事項の周知を行う。【農林水産省、消費者庁、関係省庁】
- 7-6) 外食事業者の食品ロス削減手法の共有化を行う。【農林水産省】
- 8-7) 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の寄付を受けて福祉施設等に無償で提供する取組（フードバンク活動）に対して必要な支援を行う。【農林水産省、関係省庁】

- 9-8) 地方公共団体等の災害備蓄食料の更新に当たり、フードバンクへの提供を行うなど、有効活用を図ることを促進する。【消費者庁、関係省庁】
- 10-9) 食品ロス削減に関する地方公共団体の先進優良事例等について、ほかの地方公共団体の参考になるように取りまとめた上で全国への情報提供を行う。【環境省】
- 1140) 学校における特色のある取組事例の全国への情報提供を行う。【文部科学省】
- 1244) ウェブサイトやパンフレット等を活用し、食品ロス削減のために家庭で取り組める内容について、地方公共団体等とも連携して、消費者に対する普及啓発を推進する（発生要因の分析等を踏まえ、内容や媒体を随時見直す。）。【消費者庁、関係省庁】
- 1342) 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を進める。【消費者庁、農林水産省、環境省】
- 1413) ~~徳島県内のモニター家庭を対象とした食品ロス削減に資する取組について、「消費者行政新未来創造オフィス」において実施した証を行い、その実証事業の結果を踏まえて、家庭における食品ロスの削減に資する取組について、た食品ロス削減の取組を全国に展開を図る~~する。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

我が国全体での食品ロス発生量の精緻な推計を行い、20192018年4月に646万トン（20162015年度）との数値を公表した。（2014年度：621万トン）【農林水産省・環境省】

消費者等が行う3R行動による環境負荷の低減効果を便宜的に数値化する「3R行動見える化ツール」※に、新たに食品廃棄物削減に関する項目を追加し2015年11月に公表した。

※3Rを推進する行動の行動量を入力することで便宜的に環境負荷の削減効果を数字で表すことができる計算用ツール

また、学校給食からの食品ロスの削減・食品リサイクルのモデルとなる取組を行う市町村を支援するため、2015年度から「学校給食の実施に伴い発生する廃棄物の3R促進モデル事業」を実施。加えて、2016年10月に全国で食べきり運動等を推進する地方公共団体自治体間ネットワーク「全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会」の設立支援を行った。【環境省】

2016年度から2017年11月には、全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会と連携し、忘新年会シーズンに、外食時の食べきりを推進する全国共同キャンペーンについてプレスリリースを行い、「宴会五箇条」や「30・10運動」等の普及を行った。【消費者庁、農林水産省、環境省】

食品関連事業者を始めとする関係者にロゴマーク「ろすのん」の普及を実施した。（2018平成29年11月末時点の利用者数は382319件。）また、2016年度は、食品関連事業者による食品ロス削減のための商慣習見直しに向けた取組について、その効果やポイント等を整理し、他の事業者による食品ロス削減を促すための取組を支援した（研修会を全国4か所で開催。）。さらに、2017～2018平成29年度は、納品期限を緩和する取扱品目や取組企業の拡大のための実証実験や、賞味期限の年月表示化等の取組を推進した。併せて、2017年5月に、卸売業者と小売業者の業界団体へ、「食品ロス削減に向けた加工食品の納品期限の見直しについて」を発出した。【農林水産省、経済産業省】

食品ロス削減の意義を理解し、実際に行動に移してもらえよう、消費者に対する効果的な訴求方法を検証するため、2017年度に、大手流通業者と連携して、店頭における消費者への啓発資材設置による購買行動への影響等について調査を実施した。この結果を踏まえ、2018年10月には、全国各地の食品小売店舗等において、ポスター等による啓発活動を実施した。【農林水産省】

一部の地方公共団体においては、飲食店等における食品ロス削減に向けて、食べきり運動や、自己責任を前提に食べ残し料理の持ち帰りの呼び掛けが広がっており、消費者、飲食店従業員に対して、店頭における「食べ残し」対策に取り組むに当たっての留意事項を、2017年5月に公表した。【消費者庁、農林水産省、環境省、厚生労働省】

全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会と連携して、2018年11月に「飲食店等の食品ロス削減のための好事例集」を作成・公表し、外食産業における食品ロス削減に向けたノウハウの共有を図った。【農林水産省】

食品関連事業者等からの信頼性向上を通じたフードバンク活動における食品の取扱いを促進するため、「フードバンク活動における食品の取扱いに関する手引き」を2016平成28年11月に作成・公表、2018年9月に改正するとともに、2016年度から食品関連事業者とフードバンク活動団体等を対象とした情報交換会を全国8か所で開催した。また、平成29年度は、フードバンク衛生管理講習会及びフードバンク活用促進セミナーを、平成29年11月から平成30年1月にかけて、全国6か所で開催した。さらに、フードバンク活動団体に対する取組を支援した。【農林水産省】

~~一部の地方公共団体においては、飲食店等における食品ロス削減に向けて、食べきり運動や、自己責任を前提に食べ残し料理の持ち帰りの呼び掛けが広がっているため、消費者、飲食店に対して、飲食店頭における「食べ残し」対策に取り組むに当たっての留意事項を、平成29年5月に公表した。【消費者庁、農林水産省、環境省、厚生労働省】~~

2016年10月に政府広報を利用して、「食品ロスの削減」がテーマとなったBSテレビ番組、テレビスポット、ラジオ番組、音声広報CD、モバイル携帯端末サイト広告及び政府広報オンライン上の「お役立ち記事」、「おすすめ動画」を制作し、様々な媒体により幅広い対象に向けた周知啓発を行った（消費者庁、農林水産省、環境省共同制作）。また、同月には、地方公共団体、食品関連事業者及び消費者を対象とした「もったいないを見直そう～食品ロス削減シンポジウム～」（消費者庁、農林水産省及び環境省主催、文部科学省後援）を東京都千代田区で開催した。

2017年6月、北九州市において、食品ロスの削減をテーマに車座ふるさとトークを実施した。また、農林水産省、大分県及び第13回食育推進全国大会実行委員会岡山市主催の「食育推進全国大会inおおいとおかやま」で消費者庁ブースを活用して来場者へチラシ配布を行った。また、北九州市において、食品ロスの削減をテーマに車座ふるさとトークを実施した。2018平成28年7月、徳島県のモニター家庭を対象に削減取組の指導、実践の支援等を行い、その効果を検証することを目的に実施した事業の結果を公表した。2018年8月、食品の選択・消費に関して、栄養成分表示を使って肥満とやせを防ぐことや、もったいないを意識して食品ロスを減らすこと、実践の際に注意すべき食品安全のポイントについて「健康と環境に配慮した適量のすすめ」として取りまとめ、公表した。2018年9月に「第7回食品ロス削減関係省庁等連絡会議」を開催（平成272017年は9月に第64回を開催。）し、各府省庁の食品ロス削減に関する取組状況及び今後の普及啓発方策の情報共有を行った。

そのほか、啓発パンフレットを作成し、消費者庁ウェブサイトへの掲載、地方公共団体や消費者団体等へ配布するとともに、消費者庁ウェブサイトにおいてで、民間団体や学生等の取組事例や、地方

公共団体等で開催する食品ロス削減に関連するイベントや講習会等の紹介を、年間を通して行っている。【消費者庁】

2018年10月に、様々な主体が食品ロスに関する正確で分かりやすい情報を得ることができる環境を整備すべく、食品ロスに関する情報を集約したポータルサイトを公表した。また、普及啓発の一環として、消費者が日々の生活から発生している食品ロスの量を、日記形式で記録するための「7日でチャレンジ！食品ロスダイアリー」を作成した。さらに、全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会が取りまとめた「食品ロス削減のための施策バンク」の中から、7つの先進事例を選定し、その他の地方公共団体が類似の取組を行う際の参考となるマニュアルを作成した。【環境省】

2017年10月30日、31日に、長野県松本市において、事業者や消費者を含めた食品ロス削減に関わる様々な関係者が一堂に会し、新たな連携を築き、フードチェーン全体で食品ロスを削減していくことの必要性を日本全国に発信することを目的に、「第1回食品ロス削減全国大会」（松本市・全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会主催、環境省、農林水産省、消費者庁共催）を開催した。また、2018年10月30日には、京都府京都市において「第2回食品ロス削減全国大会」（京都市・全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会主催、環境省、農林水産省、消費者庁共催）を開催した。【環境省、農林水産省、消費者庁】

全国の地方公共団体に、備蓄食料の有効活用について検討するよう通知で依頼した（2018年1月）。【消費者庁、関係省庁】

2016年度から「社会的課題に対応するための学校給食の活用事業」（委託事業）において、学校給食における食品ロスの削減に資するためのモデル事業を実施するとともに、ウェブサイトや各種会議等において、普及を図った。【文部科学省】

⑮ 食育の推進

（※SDGs関連：関連目標2、3、4、12）

国民の適切な食生活の選択に資するよう、国民の食生活に関し、食育の一環として、食品の安全性、栄養、食習慣などについての正確な情報の提供等を推進する。

また、食育推進会議が2016年3月18日に作成した、2016年度から2020年度を対象期間とする第3次食育推進基本計画に基づき食育を推進する。【消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省】

学校における食育を推進するための教材等を作成・配付することで、栄養、食習慣などについての指導を充実させる。【文部科学省】

分かりやすく、実行性の高い日本型食生活を推進するとともに、農林漁業体験などにより、食や農林水産業への理解増進を図る。【農林水産省】

<2015年度～2018年度の実績>

食育推進会議が2016年3月18日に作成した第3次食育推進基本計画に基づき食育を推進した。【消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省】

2016年度から使用するための小学生用食育教材を作成し、全国の小学校等に配布した。【文部科学省】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(3) 消費者団体、事業者・事業者団体等による自主的な取組の支援・促進

① 消費者団体等との連携及び支援等

消費者団体等と継続的な意見交換の場を設け、消費者団体等相互の連携強化や消費者問題の実情に関する現場の意見・政策提言の把握とその活用に努める。

また、地域において公益的な活動を行う消費者団体の育成及び支援の在り方を検討する。

さらには、高齢者等の地域の見守りネットワークの構築・推進など、地域の様々な主体との連携・協働により、消費者団体が十分に力を発揮できるよう支援する（地域の消費者団体によるネットワーク構築・推進モデル事業の実施（2015 平成27年度）、地域の消費者団体によるネットワーク構築・推進事業の実施（2016年度以降））。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

平成292018年度は、在京の消費者団体の12団体と意見交換を1-3回実施した（2015年度：4回、2016年度：5回、2017年度：3回）。また、地方の消費者団体等と連携し地方消費者フォーラムを4-8回開催した。【消費者庁】

② 消費者志向経営の推進に向けた方策の検討・実施と情報提供、消費者団体と事業者団体との連携促進等

(※SDGs関連：関連目標12)

消費者志向経営の広範な普及を図るために、社会的気運を高めるための全国的な推進活動として、次の取組を展開する。

1) 消費者志向経営推進に向けた自主宣言・フォローアップ活動等

事業者団体、消費者団体及び消費者庁を始めとする行政機関によって構成される消費者志向経営推進組織（プラットフォーム）を設け、消費者志向経営の広範な普及に向けた活動を展開する。平成302019年度における活動の重点課題は、「事業者の消費者志向の取組の整理・分析及びそれを踏まえた消費者志向自主宣言・フォローアップ活動参加事業者の更なる拡大」とする。

具体的には、事業者が自主的に消費者志向経営を行うことを自主宣言・公表し、宣言内容に基づいて取組を実施し、その結果をフォローアップして公表する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」への参加の呼び掛けを行う。また、事業者の取組を消費者に分かりやすく情報提供することで事業者の取組状況を可視化することやしたり、平成30年度から優良事例の表彰を実施することを通じたりすることで、消費者・社会の理解の促進と、事業者の取組の促進を図る。なお、推進活動は、5年間の実施期間を設けて活動し、進捗状況を踏まえてその後の推進の在り方について見直しを行うこととしており、2019年度は、事業者の消費者志向の取組を整理・分析し、今後の更なる推進に向けた検討を行う。

2) 経営者層向けセミナー（トップセミナー）の開催

経営者層向けに各種のセミナー等を開催し、消費者志向経営の一層の普及を図る。

3) 事業者の管理職・担当者の資質向上に向けた研修等の開催

事業者の管理職や担当者向けの研修を開催し、消費者の視点を業務に活かすため、消費者問題や関係法令などの基本的な知識の習得や、参加者による業種を超えた交流等を行う。【消費者庁、経済産業省】

事業者や事業者団体に対し、自主的な取組の促進のため、消費者行政に関わる情報提供を実施する。【消費者庁、経済産業省】

先進的消費者を始めとした消費者による豊かな消費を促すため、消費に関する様々な制約が解消されるとともに、消費者が真に求める商品やサービスが事業者や事業者団体から提供されるといった豊かな消費経済の構築に向けて、そのための方策について検討を行う。【経済産業省】

消費者団体と事業者団体の相互の連携を図るため、意見交換の場を設ける。【消費者庁】

「消費者行政新未来創造オフィス」において、地域の事業者・消費者・行政機関等と連携し、地方の事業者への普及・啓発を行う。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績>

「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」を開催し、消費者志向経営の意義、推進方策について議論し、取りまとめを行った（検討会2回、WG3回）。2016年10月には、消費者志向経営推進に向けたキックオフシンポジウムを開催し、消費者庁を中心とする行政機関、事業者団体、消費者団体で構成される消費者志向経営推進組織（プラットフォーム）を設けるとともに、推進活動の一つである「消費者志向経営自主宣言・フォローアップ活動」を開始した（2018平成29年度末までに101●78事業者が自主宣言を公表している。）。2018年8月には、自主宣言事業者等が使用できる消費者志向経営ロゴマークを公表し、11月には、消費者志向経営優良事例表彰を実施した（内閣府特命担当大臣表彰1件、消費者庁長官表彰3件）。また、「消費者行政新未来創造オフィス」においては、2017年10月に「とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウム」（徳島県、消費者庁共催）を開催し、事業者団体、消費者団体、徳島県等で構成される「とくしま消費者志向経営推進組織」が設けられた（2018年度末までに徳島県内29●事業者が自主宣言を公表している。）。【消費者庁】

2015年度にデータの利活用等を通じた消費者志向経営の推進に資する方策の調査・検討を開始し、ソーシャルメディア活用に関する先進事例報告書を取りまとめ、2016年3月に「ソーシャルメディア活用先進事例報告会」を開催した。2016年度は、学識経験者、有識者、事業者、消費者団体、マスコミなど、幅広い関係者を構成員とし、2030年頃の消費経済市場を見据えつつ、消費者意識の変化、より一層の消費者理解やそれに伴う企業経営の在り方、消費者起点のイノベーション等について検討を行う「消費インテリジェンス研究会」を2016年12月から2017年3月までに5回開催し、2017年3月に報告書を取りまとめた。【経済産業省】

③ 公益通報者保護制度の推進

(※SDGs関連：関連目標8、12)

公益通報者保護法について、説明会の実施等による法の周知・啓発を引き続き図り、民間事業者・行政機関における通報・相談窓口の整備等を促進し、コンプライアンス（法令遵守等）に係る取組の強化を図る。

また、「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」最終報告書及び同報告書に対する意見並びに「民間事業者における内部通報制度の実態調査」及び「行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査」の結果等を踏まえ、民間事業者及び行政機関の更なる取組を促進し、もって法令遵守及び国民生活の安全・安心を確保するため、改正・策定された各種ガイドラインの周知徹底を行うととともに、インセンティブの導入（内部通報制度に係る認証制度の導入・普及、公共調達での評価、認証取得の促進支援等）及び内部通報制度の適切な運用に資する人材の育成に係る取組等を行う。加えて、一元的窓口の創設を視野に体制の整備及び必要な取組を行う。ガイドラインに明記された役割を含む公益通報者保護制度に関する消費者庁の司令塔的機能の積極的な発揮に向けた必要な体制を整備する。さらに、公益通報者保護法について、規律の在り方や行政の果たすべき役割等に係る方策に関して2018年12月に消費者委員会が答申を出したところを行った答申を受け、同答申の内容、2019年3月末にかけて実施した意見募集の結果（2019年5月結果公表）等を踏まえつつ、関係者からの意見募集など法改正も視野に更なる検討を行う。を検討するため、平成30年1月、消費者委員会に対して諮問が行われたところであり、今後、消費者委員会における審議を踏まえた上で、制度の実効性の向上に向けた更なる取組を行う。

なお、地方公共団体及び地方の事業者における公益通報者保護制度の推進を図るため、「消費者行政新未来創造オフィス」において、先進的な取組（事業者団体等の主導による中小企業における内部通報制度の導入促進支援、徳島県内の各市町村に整備した通報制度の実効性向上円滑な運用とその評価・改善、県内市町村共通の窓口の整備等）を実施し、その効果を検証・分析した上で、これを踏まえた全国展開を図っていく。【消費者庁】

<2015年度～2018年度の実績> (※2018年11月1日時点)

「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」を2015年6月から2016年12月までに計14回開催（この間、同検討会の下のに設置されたワーキング・グループはにおいて、11回開催にわたり法改正に係る各論点について専門的観点から検討し、2016年11月に報告書を公表。）し、2016年12月に最終報告書を公表した。同報告書を踏まえ、民間事業者向けガイドライン及び国の行政機関向けガイドラインの改正を実施したほか、地方公共団体向けガイドラインを新たに策定した。

また、消費者庁主催の公益通報者保護制度に関する説明会及び改正した民間事業者向けガイドラインに関する説明会を全国で開催した（行政機関向け説明会：2015年度10回、2016年度9回、2017年度3回、2018年度45回、民間事業者向け説明会：2016年度2回、2017年度5回、2018年度3回）ほか、行政機関、経済団体や中小企業団体等の求めに応じて関係各団体向けに各種説明会を実施した。

なお、消費者行政新未来創造オフィスの実績としては、次のようなものがある。

- ① 徳島県内の地方公共団体（徳島県及び県内24市町村）で通報受付窓口（内部・外部）の整備が完了し、設置率100%を達成。
- ② 徳島県内の地方公共団体に共通の通報受付窓口（外部）を整備。
- ③ 徳島県が職員向けに独自の eラーニング教材を作成・実施。
- ④ 事業者団体（徳島県医師会、徳島県経営者協会、徳島県土地改良事業団体連合会）内に共通の通報受付窓口を整備・運用（交付金事業）。
- ⑤ 徳島県が民間事業者向け通報対応マニュアルを作成・公表（交付金事業）。【消費者庁】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(4) 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保

① 競争政策の強力な実施のための各種対応

一般消費者の利益の確保のため、独占禁止法等に基づき、競争政策を強力に実施する。また、事業者による調査協力を促進し、適切な課徴金を課することができるものとするなどにより、不当な取引制限等を一層抑止し、公正で自由な競争による我が国経済の活性化と消費者利益の増進を図るの経済活動や企業形態のグローバル化・多様化・複雑化の一層の進展に対応し、独占禁止法の執行の実効性をより高め、違反行為を抑止するため、可能な限り早期に、課徴金制度の見直し等を内容とするについて具体的に検討を進め、独占禁止法の改正等の法案の提出を視野に、必要な措置を講じる。さらに、価格カルテル・入札談合等に厳正に対処するとともに企業結合審査を的確に実施する。【公正取引委員会】

<2015年度～2018年度の実績>

公正取引委員会では、独占禁止法の違反行為について、2015年度は、延べ39名の事業者等に対して9件の排除措置命令を行ったほか、延べ31名の事業者に対して課徴金納付命令を行った。

また、届出のあった295件の企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行い、このうち6件については、報告等の要請を行った（なお、2014年度に報告等の要請を行っていた1件について、2015年5月に、当事会社が措置を講ずることを前提に独占禁止法上の問題はないと判断した。）。

2016年度は、延べ51名の事業者等に対して11件の排除措置命令を行ったほか、延べ32名の事業者に対して課徴金納付命令を行った（2016年12月に行った、独占禁止法第63条第1項及び第同条第2項の規定に基づく罰金調整後）。

また、届出のあった319件の企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行い、このうち3件については、報告等の要請を行った（なお、2015年度に報告等の要請を行っていた2件について、2016年12月に、当事会社が措置を講ずることを前提に独占禁止法上の問題はないと判断した。）。

2017年度は、延べ41名の事業者等に対して13件の排除措置命令を行ったほか、延べ32名の事業者に対して課徴金納付命令を行った。

また、届出のあった306件の企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行い、このうち1件については、報告等の要請を行った。

2018年度上半期は、延べ2946名の事業者等に対して85件の排除措置命令を行ったほか、延べ1849名の事業者に対して課徴金納付命令を行った。

また、届出のあった32143件の企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行い、このうち2件については、報告等の要請を行った（なお、2016年度に報告等の要請を行っていた1件について、2018年8月に、当事会社が措置を講ずることを前提に独占禁止法上の問題はないと判断した。）。

さらに、課徴金制度の見直し等を内容とする「私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律の一部を改正する法律案」が2019年3月12日に閣議決定され、第198回国会に提出された。

近年、公正取引委員会には、競争環境を積極的に創造し、市場監視の機能・体制を充実させるなど、競争政策を強力に実施することが求められており、そのための体制の整備・充実が進められてきている。具体的には、2015年度は、下請法運用部門及び審査部門を中心に体制の強化が図られた。また、

即戦力を有する職員を確保する観点から、任期付職員を採用した。2016年度は、消費者教育のニーズの拡大等への対応のための体制整備のほか、下請法運用部門及び審査部門を中心に体制の強化が図られた。また、即戦力を有する職員を確保する観点から、民間実務経験を有する職員、法曹資格を有する職員等を採用した。2017年度は、下請法運用部門及び審査部門を中心に体制の強化が図られた。また、即戦力を有する職員を確保する観点から、実務経験が豊富な弁護士等を任期付職員として採用した。2018年度は、企業結合審査部門、下請法運用部門及び審査部門を中心に体制の強化が図られた。また、即戦力を有する職員を確保する観点から、専門的な知識経験を有する任期付職員を採用の任期を更新した。このほか、各年度において、職員に対し、業務上必要とされる知識・スキルを付与する各種研修を実施した。【公正取引委員会】

② 公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保

各省庁が所管する公共料金等について、決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保に向けた課題を検討し、実施する。【消費者庁、消費者委員会、各公共料金等所管省庁】

特に、電力及び都市ガスの小売料金全面自由化に当たって、決定過程の透明性確保及び消費者参画の機会の確保について検討するとともに、消費者が多様なメニューの中から適切な選択を行うことができるよう、小売全面自由化の実施に際して、小売事業者が提供するサービスの内容に関する消費者の理解を増進するための情報提供の推進等の取組を行う。

また、料金適正化の観点から、電力会社ごとに、値上げされた電気料金のフォローアップを計画的に行う。【消費者庁、消費者委員会、経済産業省】

電力託送料金について、一般送配電事業者の収支状況（託送収支）、効率化の取組状況について、電力・ガス取引監視等委員会において定期的に事後評価を行う。【消費者庁、経済産業省】

2017年1月から初乗り運賃の引下げを実施した東京都特別区・武三地区（武蔵野市・三鷹市）のタクシー運賃については、物価問題に関する関係閣僚会議での決定事項を踏まえ、運賃組替え後3年以内に、事業者の運送収入の状況や運賃の妥当性、運賃組替えの手続き等について、丁寧な事後検証を実施する。【消費者庁、消費者委員会、国土交通省】

<2015年度～2018年度の実績>

関西電力の電気料金の再値上げ認可申請に際し、経済産業省との協議を経て、2015年5月15日に物価問題に関する関係閣僚会議を開催し、了承を得た。

~~プライスキャップ制度によるNTT東西の基準料金指数の設定について、平成27年6月26日に物価問題に関する関係閣僚会議を持回り開催し、了承を得た。~~

2012年度に値上げを実施した東京電力の電気料金値上げ後の小売電気料金について、事後評価を行い、2016年5月31日に経済産業省へ要請を行った。

電力託送料金の審査等について、2016年5月24日に消費者委員会へ諮問し、同年7月26日に答申がなされた。これを受け、同年7月27日に、経済産業大臣へ意見書を提出し、答申に対して速やかに対応するよう、要請を行った。

2013年度に値上げを実施した関西電力、九州電力、東北電力、四国電力及び北海道電力の電気料金値上げ後の小売電気料金について、事後評価を行い、2017年4月25日に経済産業省へ要請を行った。

2014年度に値上げを実施した中部電力の電気料金値上げ後の小売電気料金について、事後評価を行い、2018年1月31日に経済産業省へ要請を行った。

プライスキップ制度によるNTT東西の基準料金指数の設定について、2018年6月26日に物価問題に関する関係閣僚会議を持ち回り開催し、了承を得た（2015年度においても、同様に物価問題に関する関係閣僚会議を持ち回り開催し、了承を得ている。）。

電気の経過措置料金の解除について、留意すべき事項の検討を行い、2018年12月27日に経済産業省への意見表明を行った。【消費者庁】

消費者委員会において、第21回家庭用電気料金の値上げ認可申請に関する調査会を2015年5月1日に開催し、関西電力の電気料金の再値上げ認可申請に対する査定方針案について経済産業省からヒアリングを実施した後、消費者委員会から意見表明を行った。また、第12回公共料金等専門調査会を2015年6月11日に開催し、NTT東西プライスキップ制度の基準料金指数の見直しについて、総務省からヒアリングを実施した後、消費者委員会からの意見表明を行った。加えて、2018年6月にも公共料金等専門調査会において、NTT東西プライスキップ制度の基準料金指数の見直しについて有識者、総務省からヒアリングを行い、その結果を踏まえて消費者委員会からの意見表明を行った。

2015年8月及び2016年2月から同年5月までに公共料金等専門調査会を計8回開催し、電力小売全面自由化に伴う消費者への分かりやすい情報提供及び消費者トラブルを防止する観点から、料金プランや比較サイトの状況、消費者相談の状況等について、事業者、関係機関、有識者等からヒアリングを行い、5月17日に「電力小売自由化について注視すべき論点」を取りまとめた。

2017年には、同専門調査会を同年1月から5月までに計13回開催し、電力小売全面自由化から1年が経過したことに伴うフォローアップを行い、今後追加的に注視すべき論点を整理した。併せて、同年4月に実施された都市ガス小売全面自由化についても、有識者、消費者団体、事業者や行政機関等から行ったヒアリングの結果等を踏まえ、注視すべき論点を整理した。

2018年には、同専門調査会を同年2月から5月までに計7回開催し、電力小売全面自由化及び都市ガス小売全面自由化についてフォローアップを行い、今後重点的に注視すべき論点を整理した。

また、2017年8月に関西電力による高浜原子力発電所3・4号機の再稼働に伴う電気料金引下げについて、平成292018年7-8月に関西電力による大飯原子力発電所3・4号機の再稼働に伴う電気料金引下げについて公共料金等専門調査会を開催し、同年8月に消費者委員会からの意見表明を行った。

電力の経過措置料金の解除に関し、公共料金等専門調査会において消費者利益の擁護の観点から重要な論点について2018年10月に検討を開始し、同年12月に消費者委員会からの意見表明を行った。

電力の託送料金に関しては、消費者利益の擁護・増進の観点から、問題の所在及び改善方法について調査審議するため、公共料金等専門調査会の下に「電力託送料金に関する調査会」を設置し、同調査会を2016年5月から同年7月までに6回開催した後、報告書を取りまとめた。【消費者委員会】

関西電力株式会社から申請があった電気料金値上げ申請（電気供給約款の変更認可申請）について、外部有識者で構成される電気料金審査専門小委員会において専門的かつ中立的・客観的な観点から審

査を行うことと並行して、電気事業法に基づく公聴会を開催し、インターネットを通じた「国民の声」の募集も実施した。同小委員会としての査定方針案が取りまとめられて以降、消費者庁との協議を経て、物価問題に関する関係閣僚会議において査定方針が了承された。これらを踏まえ、関西電力に申請内容の修正を提出するよう指示し、指示どおり修正された申請を認可した（2015年5月）。

電力及び都市ガスの小売料金全面自由化に当たって、パブリックコメント手続を実施した上で、都市ガスの経過措置料金に関し指定旧供給区域等の指定を行うとともに、電力・都市ガス小売全面自由化に関する消費者向けのQ&A集の作成や全国各地域における消費者向けの説明会の実施等、電力・都市ガス小売全面自由化についての周知・広報に取り組んだ。

原価算定期間が終了した東京電力の小売電気料金について、電力・ガス取引監視等委員会の料金審査専門会合において事後評価を行った（2016年3月から同年4月まで）。また、北海道・関西・東北・四国・九州電力についても事後評価を行った（2017年2月から同年3月まで）。加えて、中部電力についても事後評価を行った（2017年10月から同年11月まで）。~~また、~~

関西電力による高浜原子力発電所3・4号機の再稼働に伴う電気料金引下げについて、平成29年7月に電力・ガス取引監視等委員会の料金審査専門会合において、委員やオブザーバーとして消費者代表や消費者庁も参加し、中立的・客観的かつ専門的な観点から確認を行った（2017年7月）。~~また、~~関西電力による大飯原子力発電所3・4号機の再稼働に伴う電気料金引下げについても同様に確認を行った（2018年6月）。【経済産業省】

電力会社からの託送供給等約款の認可申請を受けて、電力・ガス取引監視等委員会の電気料金審査専門会合において、委員やオブザーバーとして消費者代表や消費者庁も参加し、中立的・客観的かつ専門的な観点から審査を行った。また、経済産業省が本認可申請に対するパブリックコメント手続を実施した。同委員会が取りまとめた査定方針を踏まえて、経済産業大臣が電力会社に申請内容を修正した申請書を提出するよう指示し、修正された申請を認可した（2015年12月）。消費者委員会「電力託送料金に関する調査会報告書」を参考にしつつ、電力・ガス取引監視等委員会において、託送料金の事後評価を定期的に行う方針を決定し（2017年1月）、当該方針に基づき、電力・ガス取引監視等委員会の料金審査専門会合において、2016年度の収支状況等の事後評価を行った（2018年1～3月）。~~の進め方について議論した（平成29年11月）。~~2018年度においては、2017年度の収支状況等の事後評価を行ったについて議論している（2018年10月～2019年3月）。~~また、送配電網の維持・運用費用の負担の在り方について検討を進めている（平成29年11月）。~~【経済産業省】

2016年11月に公共料金等専門調査会を4回開催し、国土交通省による東京都特別区・武三地区（武蔵野市・三鷹市）のタクシー運賃組替え案について検討した後、消費者委員会からの意見表明を行った。【消費者委員会】

一般乗用旅客自動車運送事業（東京都特別区・武三地区）の運賃組替えについて、2016年12月20日に物価問題に関する関係閣僚会議を持ち回り開催し、了承を得た。【消費者庁、国土交通省】

4 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成

(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進

① 低炭素社会作りに向けた国民運動の推進

地球温暖化の危機的状況や社会にもたらす悪影響について、IPCC評価報告書など最新の科学的知見に基づく信頼性の高い情報を、世代やライフスタイル等にに応じて、分かりやすい形で国民に発信することで、地球温暖化に対する国民の意識改革と危機意識浸透を図る。

また、産業界・労働界・地方公共団体・NPO等と連携し、国民の温暖化対策に対する理解と協力への機運を醸成するとともに、低炭素型の製品への買換・サービスの利用・ライフスタイルの選択など温暖化対策に資するあらゆる賢い選択を促す国民運動「COOL CHOICE」を通じ、国民に積極的かつ自主的な行動喚起を促すことで、低炭素社会にふさわしい社会システムへの変革やライフスタイルイノベーションへの展開を促進させる。【環境省】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年7月から、低炭素型の「製品」、「サービス」、「ライフスタイル」など地球温暖化対策に資する賢い選択を促す国民運動「COOL CHOICE」を開始し、地球温暖化対策の必要性を広く国民に訴えかけている。

※2015年7月から国民運動「COOL CHOICE」が開始され、2016年度から賛同目標数（個人：600万人、団体：400万団体）が設定され、2017年度及び2018年度も引き続き賛同の呼び掛けを行った。

（引き続き、企業・団体等の国民運動賛同数拡大及び低炭素アクション認知率向上を図りつつ、オフィスや家庭などのCO2削減に向けた民生部門（家庭・業務）におけるCO2削減に向けた具体的な行動喚起を促すことによって、国民の新たなライフスタイル・ワークスタイルの提案を行う。）【環境省】

② 循環型社会形成に向けた情報提供事業

「第四次循環型社会形成推進基本計画」に基づき、「限りある資源を未来につなぐ。今、僕らにできること。」「をキーメッセージに、サブカルチャーなどと連携した新たなコンテンツ発信等により、資源の大切さや3Rへの態度変容や行動喚起を促進するRe-Style事業を実施する。3Rや限りある資源の大切さを多くの皆様に知ってもらい、自分たちの暮らしに取り入れてもらうよう、年間を通じて、サブカルチャーを含む様々なコンテンツを発信し、幅広い層へ情報を発信する。」

また、民間企業と連携した取組として、多数の企業が参加した消費者キャンペーン「選ぼう！3Rキャンペーン」を全国のスーパー、ドラッグストア等で実施し、3Rの認知向上・行動喚起を促進する。また、目頃の行動喚起に結びつけるコンテンツとして、消費者一人ひとりが、3Rや資源の大切さを認識・共感し、目頃の行動（商品選択）の定着へ結び付ける消費者キャンペーン「選ぼう！3Rキャンペーン」を実施する。」【環境省】

<2015年度～2018年度の実績>

2016年度は、~~3R推進月間に合わせて、ウェブサイトのをリニューアルやするとともに、ロゴデザインを公募・決定するなどリブランディングを実施した。また、新たなコンテンツの発信を行い、として循環型社会応援ソングを制作・公表したほか、企業と連携しての動画募集など、幅広い国民層に訴えかけるPR活動をウェブサイト上で実施した。~~2017年度は、~~新たにCM・映像業界と連携した環境をテーマにした初のCMコンテストをスタートしたほか、~~商品の購入を通じて、消費者一人ひとりが、3Rや資源の大切さを認識・共感し、日頃の活動（商品選択）の定着へ結び付ける、~~環境省初の~~消費者キャンペーン「選ぼう！3Rキャンペーン」を、全国1,000店舗以上で実施した。【環境省】

③ 循環型社会に向けた普及啓発事業の実施等

(※SDGs関連：関連目標4、6、7、12、14)

循環型社会に向けて、以下の取組を実施する。【環境省、経済産業省】

- 1) 「3R推進全国大会」を開催し、地方公共団体の取組の加速化や、連携体制の構築・高度化を図る。参加者一人ひとりが自らのライフスタイルを見直す機会を提供する。
- 2) 「環境にやさしい買い物キャンペーン」を実施し、3R行動の実践を呼び掛ける（2016年度まで）。
- 3) 「新・ゴミゼロ国際化行動計画」「循環型社会形成推進基本計画」に基づき、アジア・太平洋3R推進フォーラム等を通じて、3R推進に関する情報共有や同意形成を推進する廃棄物の発生抑制に優先的に取り組む。
- 4) 「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」及び「資源循環技術・システム表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及や新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。
- 5) 「水銀使用製品の適正分別・排出の確保のための表示等情報提供に関するガイドライン」及び「家庭から排出される水銀使用廃製品の分別回収ガイドライン」を踏まえ、水銀使用製品への水銀使用に係る消費者への情報提供や廃棄された水銀使用製品の適正処理を推進する。
- 6) 世界的な海洋プラスチック問題の解決に向けて、個人・自治体・NGO・企業・研究機関等の幅広い主体が連携協働して、プラスチックの3Rなどを含む取組を進めていくため、「プラスチック・スマート」キャンペーンを推進する。

<2015年度～2018年度の実績>

- 1) 平成29(2018)年10月に沖縄県宜野湾市富山県富山市で「3R推進全国大会」を開催した（2015年度は11月に福井県福井市、2016年度は10月に徳島県徳島市、2017年度は10月に沖縄県宜野湾市で開催。）。【環境省】
- 2) (2016年度以前は)「環境にやさしい買い物キャンペーン」を実施した。【環境省、経済産業省】
その他、3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施した。【経済産業省】
- 3) 「循環型社会形成推進基本計画」「新・ゴミゼロ国際化行動計画」に基づき、廃棄物の発生抑制に優先的に取組中である。【環境省】

4) 「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援した。【環境省、経済産業省】

また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援した。【経済産業省】

5) 2015年12月に「家庭から排出される水銀使用廃製品の分別回収ガイドライン」を作成し、市町村等に対してセミナーを開催した。【環境省】

また、2016年9月に「水銀使用製品の適正分別・排出の確保のための表示等情報提供に関するガイドライン」を策定した。【環境省、経済産業省】

6) 2018年10月から、「プラスチック・スマート」キャンペーンを立ち上げ、取組事例の募集及び情報発信を開始した。【環境省】

④ 経済社会における生物多様性の保全と持続可能な利用の促進

(※SDGs関連：関連目標12、14、15)

経済社会における生物多様性の保全と持続可能な利用の主流化を図るため、持続可能な開発目標（SDGs）の採択等の国際社会の動向を踏まえ、国内外の先進的な取組事例を収集し、事業者や消費者に必要とされる具体的な取組を促すとともに、行動を促進するために必要な措置を検討しつつ、情報発信や普及啓発を図る。

具体的には、生物多様性に関する最近の動向（SDGsの採択、ESG ESG投資の拡大等）を踏まえ、2017年度に8年ぶりに改訂した「生物多様性民間参画ガイドライン（第2版）」を事業者に向けて普及し、個々の事業者によるサプライチェーンも考慮した自主的な取組の促進を図るとともに、事業者間及び多様な主体間の連携・協働を促進する。

また、消費者に向けて「MY行動宣言」を普及することにより、生物多様性に配慮した商品の選択を促進する。【環境省】

※生物多様性基本法において、「生物の多様性」とは、様々な生態系が存在すること並びに生物の種間及び種内に様々な差異が存在することとされている。

※「MY行動宣言」とは、国民一人ひとりが生物多様性との関わりを自分の生活の中でとらえることができるよう、5つのアクション（たべよう、ふれよう、つたえよう、まもろう、えらぼう）の中から自らの行動を選択して宣言する、生物多様性の普及・啓発に関する取組。

また、生物多様性に配慮した農林水産物であることを表す「生きものマーク」について、事例集及び活用のための手引（生きものマークガイドブック）の提供を通じて、農林水産業と生物多様性の関係について国民理解を促進する。【農林水産省】

※農林水産業の営みを通じて多くの生きものが暮らせる豊かな環境を取り戻す様々な取組を総称して、「生きものマーク（生物多様性に配慮した農林水産業の実施と、産物等を活用してのコミュニケーション）」と呼んでいる。

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度は、生物多様性に関する民間参画にテーマを絞ったシンポジウムを全国3か所（東京、大阪、札幌）で開催し、全国の先駆的な取組や地方での取組事例について情報提供を行うとともに、

「生物多様性民間参画ガイドライン」の普及啓発を行った。また、事業者団体の取組を推進するため、必要な支援を行うモデル事業を実施した。さらに、生物多様性分野での民間参画に関する情報を一元的に発信するウェブサイトについては、リニューアルを行い、閲覧者にとって分かりやすいように再構成を行った。

2016年度は、生物多様性民間参画ガイドラインの改定に向けた検討に着手した。2017年度は、生物多様性民間参画ガイドライン（第2版）を公表した（2017年12月）。【環境省】

農林水産省では、2012年2月に改定した農林水産省生物多様性戦略（平成24年2月改定）において、消費者が日常の行為を通じて生物多様性について理解する機会を持つことが期待される「生きものマーク」の取組を推進していくこととしており、「生きものマークガイドブック」を利用し、農林水産業と生物多様性の関係について242519回のイベント（2015年度：5回、2016年度：5回、2017年度：9回、2018年度：6.5回）等の機会を活用して国民理解を図った。【農林水産省】

⑤ 有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物の理解と関心の増進

（※SDGs関連：関連目標3、12、13、15）

有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物については、「食料・農業・農村基本計画」に則し、生産者、流通・販売業者や消費者との間の連携・交流の推進、環境保全型農業に取り組む農業者の顕彰など、生産から流通・販売、消費にわたる多様な取組を総合的に支援展開することを通して、消費者の理解と関心を増進する。

特に、有機農業については、有機農業推進法及び同法に基づく基本方針に則し、有機農業の啓発を図るセミナーの開催、有機農業の産地等を紹介する生産と実需を結びつけるポータルサイトの開設、生産者と実需者のマッチングフェアの開催等を支援する。

また、有機JAS制度について、表示の適正化を図り、消費者等への啓発を行うとともに、有機JAS認定取得に必要な生産行程管理記録を簡易に作成できるようなソフトウェアを作成・提供する。【農林水産省】

<2015年度～2018年度の実績>

有機農産物を始めとする環境に配慮した農産物の拡大に向けたビジネス環境の整備を推進するため、生産者、実需、学術、行政等の関係者が情報交換を行う場として、オーガニック・エコ農と食のネットワークを設立（2016年7月）するとともに、有機農業や環境保全型農業に対する国民の理解を深めるための環境保全型農業推進コンクールを実施した（表彰式：2016年3月）。同コンクールは、2017年度から、GAPと一体的に行う形に見直し、未来につながる持続可能な農業推進コンクールとして引き続き実施（表彰式：2018年3月、2019年3月）している。

有機農産物の生産者と実需者のマッチングフェア（2015年9月から20192018平成29年3月112月までに7.8.5回）を開催するとともに、有機農業の啓発を図るセミナー（2015年11月から20192018平成29年3月112月までに計2218.15回）を開催した。

消費者庁と連携し、エシカル・ラボin京都やその他のイベントで有機農産物等の周知を実施した。

ウェブサイト、パンフレットを利用し、有機JAS制度に関する表示の適正化、消費者等への啓発を実施中。

有機畜産物の J A S 規格の対象にだちょうを追加するなど、有機 J A S 規格を2017年3月27日に改正した。

生産行程管理記録の作成のためのソフトウェアを作成し、ウェブサイト、認証機関等を通じ普及しているところである。

有機農産物の J A S 規格に適合しない肥料が流通した事案（2015年度に発生）において、不適合肥料を使用した農産物の有機 J A S マークの除去を徹底するとともに、再発防止のため、肥料の生産業者及び有機農産物の生産者に有機 J A S 制度を改めて周知徹底した。また、J A S 流通品に対する信頼性の確保のため、J A S 法施行規則等を改正した。

有機畜産物の J A S において、畜産物（肉、卵、生乳）に加え、生きた家畜も対象とするなど、有機 J A S を2018年4月に改正した。【農林水産省】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

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

生産行程管理記録の作成のためのソフトウェアの生産者への提供を引き続き実施する。【農林水産省】

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

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】

<2015年度～2018年度の実績>

政令・内閣府令・ガイドラインを2015年11月14日に公布・公表するとともに、2016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2015年10月から開催し、2016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、2016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。

消費者の財産の散逸を防ごうとする特定適格消費者団体の取組を支援するため、2017年に「独立行政法人国民生活センター法」を改正し、同センターが特定適格消費者団体に代わって仮差押えに必要な担保を立てることができるようにした。また、2017年10月から、適格消費者団体の認定の有効期間を3年から6年に延長し、適格消費者団体の事務負担を軽減した。さらに、同法改正時の附帯決議を踏まえ、適格消費者団体等に対するクラウドファンディングなどによる寄附を容易にするため、2017年9月に必要な内閣府令等の改正等の作業を行った。また、適格消費者団体及び特定適格消費者団体の活動に資する被害情報の提供として、事業者に関する消費生活相談情報（P I O-N E T情報）の提供において、急増指標の提供を2016年9月から開始し、2019年2月には、適格消費者団体・特定適格消費者団体に対する情報の提供範囲の拡大（2019年4月から）に向けて各地方公共団体に通知を行った。

さらに、「地方消費者行政強化交付金」の「強化事業」を活用し、3つの適格消費者団体等の設立に向けた取組を支援したほか、2018年度から新たに開始した消費者被害情報を法的な見地から体系化すること等を目的とした消費者庁の被害実態調査業務を2018年は5つの適格消費者団体が実施している。【消費者庁】

〔参考〕2020年度～2022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加える。【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】

<2015年度～2018年度の実績>

製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、2016年3月、2017年3月、及び2018年3月及び2019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、2017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。そのほか、2018年9月に同法に関する逐条解説を消費者庁のウェブサイトにおいて公表した。【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

(※SDGs関連：関連目標16)

日本司法支援センターにおいて、以下の取組を行う。【法務省】

- 1) 多重債務問題等法的トラブルを抱えた方に対し、問合せ内容に応じた最適な法律制度の情報や、相談窓口に関する情報を無料で提供する情報提供業務を実施する。
- 2) 多重債務問題を抱えた経済的に余裕のない方を対象に、弁護士及び司法書士による無料法律相談や、訴訟代理費用等の立替えを行う民事法律扶助による援助を行う。

<2015年度～2018年度の実績>

平成29年度の2018年度における9月30日までの実績(速報値)は、情報提供業務に関しては、コールセンターへの問合せ件数が179,270362,709は339,344件(2015年度：318,520件、2016年度：349,599件、2017年度：339,344件)、(うち多重債務問題を含む金銭の借入れに関する問合せが24,61749,07147,300件(2015年度：41,067件、2016年度：45,584件、2017年度：47,300件))であった。また、民事法律扶助業務に関しては、多重債務問題に係る法律相談援助件数が119,87059,335件援助開始決定件数は64,015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件(2015年度：97,949件、2016年度：101,647件、2017年度：114,674件)、代理援助・書類作成援助件数が32,39964,191件(2015年度：55,117件、2016年度：56,599件、2017年度：64,015件)であった。【法務省】

④ 消費者紛争に関する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（裁判外紛争解決手続）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】

<2015年度～2018年度の実績>

2018平成29年度（2019年3月末時点）は、17880164件の和解の仲介手続が終了し、このうち59112444件について和解が成立した。手続が終了した74139161件の結果概要を公表した。また、2018平成29年度新たに消費者等から83177172件の和解仲介等手続の申請を受け付けた（2015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、2016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、2017年度：和解仲介手続終了：164件、和解成立：114件、結果概要公表：161件、申請：172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研修会を開催するとともに、地方公共団体及び他のADR機関と意見交換を実施している。【消費者庁】

⑤ 金融ADR制度の円滑な運営

金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を図るとともに、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、指定紛争解決機関等の連携の強化を図る。【金融庁】

<2015年度～2018年度の実績>

平成292018年度は、金融トラブル連絡調整協議会を2回開催した（2015年度、2016年度及び平成282017年度：各2回）。

2018平成29年度上半期の苦情処理手続の処理件数は4,0957,3773,646件（2015年度：8,5018,080件、2016年度：8,283件、2017年度：7,234件）、紛争解決手続の処理件数は6391,666593件（2015年度：1,1484,036件、2016年度：1,267件、2017年度：1,091件）であった。【金融庁】

⑥ 商品先物ADR制度の円滑な運営

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

<2015年度～2018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、各消費生活センター等へ送付するなどの周知を行った。

【経済産業省、農林水産省】

⑦ 住宅トラブルに関するADRの実施

住宅品質確保及び住宅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】

<2015年度～2018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。

2019~~2018~~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、岡山市、松山市で9~~7~~回（東京都2回）研修会を開催した（2015年度8回開催。2016年度7回開催。2017年度7回開催。）。【国土交通省】

⑧ 振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等

犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配当金の支払等に関する法律（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】

<2015年度～2018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（2016年9月）や政府広報ラジオ番組（2018年11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】

⑨ 「多重債務問題改善プログラム」~~（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）~~の実施

多重債務問題の解決のために、次の1）から4）までの取組を柱とする「多重債務問題改善プログラム」（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）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】

<2015年度～2018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、2018平成29年の「多重債務者相談キャンペーン2018-7」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。また、「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）及びギャンブル等依存症対策基本法等を踏まえ、多重債務相談窓口と「精神保健福祉センター」等のギャンブル等依存症対策の専門機関との連携を図った。【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、2015年から2018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、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供金融機関に対する口座凍結の要請、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等の推進を指示している。【警察庁】

各都道府県社会福祉協議会において、生活福祉資金貸付制度を実施している。【厚生労働省】

⑩ 自殺対策基本法に基づく総合的な自殺対策の強化

自殺対策基本法（平成18年10月施行、平成28年4月改正法施行）及び自殺総合対策大綱（平成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】

<2015年度～2018年度の実績>

2015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】

2016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及び自殺防止対策事業を実施した。

2017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及び自殺防止対策事業を実施した。

2018年度は、自殺対策白書を作成するとともに（6月）、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）、自殺総合対策の推進に関する有識者会議（3月）、自殺対策におけるSNS相談事業ガイドラインの作成（3月）、地域自殺対策強化事業及び自殺防止対策事業を実施した。

【厚生労働省】

〔参考〕2020年度～2022年度の取組

現行の自殺総合対策大綱（平成29年7月閣議決定）は、おおむね5年を目途に見直すこととされており、平成34年夏頃に見直しを予定している。【厚生労働省】

⑪ ギャンブル等依存症対策の強化

ギャンブル等依存症患者への対策を抜本的に強化するために、~~「ギャンブル等依存症対策の強化について」~~（平成29年8月29日ギャンブル等依存症対策推進関係閣僚会議決定）~~第196回国会で成立したギャンブル等依存症対策基本法（平成30年10月施行）~~等を踏まえ、関係省庁等府省等との連携の下で次の1）から~~4）~~5）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】
- 5）ギャンブル等の消費行動等の実態調査の実施【消費者庁】

<2017年度～2018年度の実績>

2017年度は、10月に、都道府県・指定都市の消費生活相談課宛てに、2017年8月にギャンブル等依存症関係閣僚会議で決定された「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。また、3月に、消費者庁において、金融庁、厚生労働省を始めとする9省庁等関係府省の協力を得て、消費者向けの注意喚起・普及啓発用資料の作成を取りまとめ作成し、公表したほか、金融庁と共同で、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を整理した対応マニュアルを策定した。

2018年度は、「消費者行政ブロック会議」において、ギャンブル等依存症対策基本法の概要等を説明するとともに、都道府県にギャンブル等依存症対策推進計画策定の努力義務が課されていることも踏まえ、普及啓発や相談支援に適切に対応するよう要請した。11月に、ギャンブル等依存症対策基本法案が可決された際に付された附帯決議等を踏まえ、ギャンブル等依存症対策推進本部の関係省庁等の協力を得て、青少年向けの啓発用資料を取りまとめ、公表した。なお、当該啓発用資料及び別途消費者庁で作成した啓発用資料のうちギャンブル等依存症に関する情報を掲載しているものについては、

首相官邸メールマガジンなどを活用して周知を図ったほか、「ギャンブル等依存症問題啓発週間」の一環としての様々な取組（複数の業界団体等に対しての会員への情報の周知の依頼、関係機関の開催するイベントでの配布など）に活用した。

また、2月に、地方公共団体における啓発活動を支援する一環として、関係省庁等と連携して、啓発用資料のサンプルを作成し、公表した。

3★月に、2018年3月に作成した消費者向けの注意喚起・普及啓発用資料及び多重債務相談窓口等における対応マニュアルについて、ギャンブル等依存症対策基本法の施行を踏まえた内容の更新等を行った。【P】【消費者庁】

消費者庁からの要請した結果により、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が2018年度に5回（2017年度：4回）実施され、その中で、多重債務相談窓口等における対応マニュアル等の理解の浸透を図った【P】。【消費者庁】

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

⑫ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進

生活困窮者自立支援法（平成25年法律第105号）に基づき、生活困窮者を自立相談支援事業に着実につなげるとともに、就労準備支援事業、家計改善相談支援事業等の推進により、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】

<2015年度～2018年度の実績>

2015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、2017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、第196回平成30年通常国会に所要の法案を提出し、2018年6月に生活困窮者等の自立を促進するための生活困窮者自立支援法等の一部を改正する法律（平成30年法律第44号）が成立したほか、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。

改正生活困窮者自立支援法に基づき、地方公共団体の関係部局における自立相談支援事業等の利用勧奨を努力義務とするとともに、就労準備支援事業と家計改善支援事業の実施を努力義務とし、両事業が効果的かつ効率的に行われている場合には家計改善支援事業の補助率を引き上げること等により、包括的な支援体制の強化を着実に進めていくこととしている。特に、就労準備支援事業と家計改善支援事業については、2022年4月を目途に完全実施を目指すこととしており、両事業の実施を推進するため、2018年度においては、ニュースレター等を活用した先進事例の情報提供や、厚生労働省から地方公共団体に職員を派遣し、両事業の実施の必要性の説明や意見交換等を行った。

【厚生労働省】

⑬ 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ため、事業者の自主的な取組状況を把握するための調査を実施し、その結果を検証して、得られた優良事例の公表や事業者へのフィードバック等を通じて、効果的な取組を推進する。~~（事業者の自主的な取組状況の把握及びその公表を含む。）~~【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】

<2017年度～2018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。2017年度中から開催に向けた準備を行い、2018年4月に第1回会議を、同年9月に第2回会議を開催した。~~

また、2018年度は、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の下に設置された幹事会を開催して、有識者からのヒアリング及び意見交換を実施するなどした（第1回幹事会は2018年11月に開催し、消費者関係施策をテーマとした。）。【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

① 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備

「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」及び「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第4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】

<2015年度～2018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】

② 個人情報保護法制の周知（個人情報保護法改正前）

※2016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（2015年12月まで）。【消費者庁】

<2015年度の実績>

個人情報保護法制の周知・啓発のため、全国10道府県において「個人情報保護法に関する説明会」を開催した。【消費者庁】

③ パーソナルデータの利活用に関する制度改正（個人情報保護法改正後の個人情報保護法制の周知を含む。）

2017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】

<2015年度～2018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】

2015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2016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、2017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。

さらに、個人や事業者から多く寄せられた質問を踏まえ、2018年7月及び12月に「「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「個人データの漏えい等の事案が発生した場合等の対応について」に関するQ&A」を、2018年12月に「個人情報の保護についての法律に関するガイドライン（通則編）」を改正した。

【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 への講師派遣 を実施した（2016年度：192回、2017年度：174回、2018年度：113回）~~（2018年12月31日現在）（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（2016年7月、2017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。

消費者団体の関係者や消費生活相談員、自治会・中小企業関係者を招き、地方公共団体と連携してタウンミーティングを実施した。

小学生を対象とした子供向けハンドブック及び動画を作成し、委員会ウェブサイトのキッズページで周知するとともに、小学校出前授業に活用した。また、小学生を対象とした個人情報の大切さをテーマとした標語募集を行った。

2018年10月に、個人情報保護委員会及び各認定個人情報保護団体間の情報共有の場として開催している認定個人情報保護団体連絡会において、個人情報保護委員会及び各認定個人情報保護団体の主な取組状況についての情報共有を行った。また、認定個人情報保護団体制度及び認定個人情報保護団体の活動の普及促進のため、シンポジウム（2019年3月）や対象事業者向け実務研修会（計5回）を開催した。

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（2017年度：23,504件、2018平成29年度：8,456件（2018年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（2017年度：305件、2018年度：211件（平成292018年9月30日現在）÷2件）、あっせん（2017年度：35件、2018年度：3件（2018平成29年9月30日現在）÷25件）や指導・助言（2017年度：270件、2018年度：139件（2018平成29年9月30日現在）÷116件）を行った。

また、2018年9月に、事業者及び消費者等向けに、名簿等個人データを適切に取り扱うための留意事項を取りまとめた注意喚起を個人情報保護委員会ウェブサイト上で公表した（当該取組については、2018年12月に公表された「架空請求対策パッケージ」の進捗状況等に関する取りまとめ資料においても、個人情報の漏えい等の防止や自らの個人情報の取扱いに関する周知・啓発等の取組の一つとして言及している。）。

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、20182019平成29年3月11日未1日現在で、350380150以上の事業者（小売、金融、医療・福祉等）が匿名加工情報の作成等を公表している。

【個人情報保護委員会】

個人情報保護法の改正案の検討に協力するとともに、平成27年9月から平成28年2月において、中小企業者向け改正個人情報保護法及びマイナンバー制度説明会を全国100か所にて開催した。【経済産業省】

④ マイナンバー制度の周知と適正な運用等

マイナンバー制度については、2016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、2017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】

<2015年度～2018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うとともに、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（20182019年11月1日未時点で615735646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（20182019年11月1日未時点で545642632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

① 越境消費者トラブルへの対応の強化

国民生活センターにおける越境消費者トラブルに関する相談対応を実施し、消費者に対して相談内容に応じた助言や情報提供を行う。

また、海外機関との更なる連携強化・拡大に努め、越境取引における消費者トラブルへ効果的に対応する。【消費者庁】

<2015年度～2018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、2015年6月から越境消費者相談の受付を開始した。2018平成29年度(4～9月)は3,1156,2574,086件（2015年度：4,299件（2015年6月から2016年3月まで）、2016年度：4,475件、2017年度：4,086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2015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。また、2018年10月には冬に集中する模倣品サイトのトラブルについて公表を行った。

国民生活センター越境消費者センター（CCJ）は、2015年度は2機関（ロシア及び韓国）と、2016年度は4機関（タイ、フィリピン、英国及びマレーシア）と、2017年度は2機関（台湾、南米・スペイン）と、2018年度は1機関（香港。2019年1月現在）と新たに正式提携し、提携機関は合計で1342機関、管轄する国・地域数は合計で2423か国・地域となった（2015年度：8機関、18か国・地域、2016年度：12機関、22か国・地域、2017年度：13機関、22か国・地域）。さらに、2015年11月には豪州、同年12月にはタイ及びフィリピン、2016年10月にはニュージーランド、同年11月には英国、2017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、2018年2月には中国、2019年1月にはスウェーデン、スイス及びイタリア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〕2020年度～2022年度の取組

当該年度でCCJと連携関係のない国・地域のうち、消費者から寄せられる相談の状況等を踏まえ、優先される国・地域の消費者相談機関等を中心に、CCJとの連携を拡充していく。【消費者庁】

② 在留外国人の相談に対する体制の強化

地方消費者行政推進交付金（2018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（在日・訪日外国人）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】

<2015年度～2018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」を交付するとともに、都道府県への調査聴き取りの結果、2348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た（2018平成27年4月1日現在）。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（2015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（2017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、2018平成29年度（9月末時点）は5件（2015年度：9件、2016年度：8件、2017年度：4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、2018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。

また、国民生活センターにおいて、訪日外国人が日本滞在中に消費者トラブルに遭った際の電話相談窓口を開設したに向け準備を行った（2018年12月開設。対応言語は、英語・中国語・韓国語・タイ語・ベトナム語・日本語の6か国語）。

【消費者庁】

- ③ ~~二国間・地域間・多国間~~における消費者問題に関する政策対話・協力等の実施
~~二国間・地域間・多国間における消費者問題について、政策対話や、MOUの締結及び技術協力等の実施により、消費者問題に係るを通じ二国間・地域間の、情報共有や国際的な連携の強化を図る。~~【消費者庁、外務省、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

1) アジア消費者政策フォーラム及び日中韓消費者政策協議会への参加

2015平成27年7月及び2017平成29年9月にASEAN各国等が参加するアジア消費者政策フォーラム、2016平成28年7月に日中韓消費者政策協議会に参加し、各国と意見交換等を行った。

【消費者庁】

~~④ 東南アジア諸国の消費者法制の整備・運用の支援~~

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

<平成27年度～平成29年度の実績>

2) ベトナム消費者保護行政強化プロジェクト（ベトナムの消費者権利保護法（2011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）の実施

当該プロジェクトでは、2015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、2016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。2016平成28年8月及び2017平成29年7月には、ベトナム競争庁（VCA）職員が来日し、消費者庁から日本の消費者政策の紹介等の研修を行い、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】

3) 内閣府特命担当大臣による訪越

2018年9月、内閣府特命担当大臣が訪越し、先方政府との間で消費者問題についての意見交換を行った。【消費者庁、外務省】

④⑤ 多国間協力の実施経済協力開発機構（OECD）消費者政策委員会等の国際会議への積極的な参画

OECD消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、グローバル化する消費者問題について、多国間における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や等を通じて、国際的な連携の強化を図る。【消費者庁、外務省、関係省庁等】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度から2018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、消費者政策委員会及び、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、消費者政策委員会では、引き続き副議長を務めるとともに、製品安全作業部会では、2016年1月から2018年12月まで議長を務め、2019年1月からは副議長を務めている同年11月に再選、11月に再々選された。

また、日本がG20の議長国を務める2019年に、関係国の消費者行政機関等が出席する消費者政策国際会合を開催することを決定した。【消費者庁、外務省】

⑤⑥ 海外消費者関係法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

国境を越えた不正取引への取組を推進するため、海外の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、消費者保護関係法執行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】

<2015年度～2018年度の実績>

2015年度から2018平成29年度は、年2回開催されたICPEN（消費者保護及び執行のための国際ネットワーク）の本会合に出席するとともに、同機関した。また、当該各年度の5月にICPENが推奨する「詐欺防止月間」を各年度の5月に、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2015年11月、2016年9月及び2018年2月に実施した。【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

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年度機構定員要求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。

2019年度機構定員要求において、民法改正に伴う成年年齢下げに向けた消費者教育の充実・強化のため、消費者教育推進課を新設するなどした。

【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2019年3月末時点で9回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。2018年度には、公益通報者保護法の規律の在り方や行政の果たすべき役割等に係る方策についての答申を含め、4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」のデイジー版を作成・配布するなど、障害者に配慮した情報提供を実施する。【消費者庁】

<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）:65123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3,3497,0207,074件、平日バックアップ相談を3,5943,6781,804件、お昼の消費生活相談を2,9442,7621,431件、休日相談を6,0895,7802,889件受け付けた（2018平成29年4月から20182019年9.3.3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3,7403,739件、お昼の消費生活相談は3,0213,022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13日及び14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29~~2018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 ~~93.8~~97.6%（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

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：関連目標1、3、4、10、16、17)

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、知事等に対し、消費生活センターの管内全域での設置、消費者教育教材「社会への扉」を活用した管内全高校での消費者教育の実施、消費者安全確保地域協議会の設置について依頼し、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。これらの取組については継続的にフォローアップを行う。【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）⇒①3530府県（517507市町村）が達成

⇒②2120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（20192018平成30年3-10-3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）⇒879851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：関連目標1、3、4、10、16、17）

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・共有普及等に取り組むとともに、地方公共団体への理解促進のため「地域協議会設置の手引き」を公表・普及することで、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】

<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发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日まで延べ102名参加開催。）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。2018年度：8回、延べ415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）、北海道みんわら花月特別興行（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。加えて、主に若者をターゲットにしたSNS（Youtube、Twitter、Instagram、LINE）への配信を行った。【消費者庁】

⑥ 消費生活以外の相談窓口寄せられた消費生活に関する相談の誘導

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

<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 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 T2015の操作研修を行い、利用を推進した。

PIONE 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、PIONE 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6.46.66.5日（2018平成29年4月1日以降受付、20192018平成29年3-9-11月3130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、PIONE 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「PIONE 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活用した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、7738回（うち徳島県実施：146回）の研修を実施した。【消費者庁】