

V 消費者行政を推進するための体制整備

(1) 消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保

項目名	① 審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--------------------------	------	-------------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>各府省庁等に対し、過去に整理した消費者の意見を代表する委員の考え方に即して、消費者問題に関連する国の審議会等の委員を選任するよう促す。</p> <p>○ 関係府省庁等の取組</p> <p>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者から選任するよう努める。</p>
------	---

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者の意見を代表する委員として選任されている者が消費者問題に関連する審議会等の委員総数に占める割合（令和元年度：49.89.0%（令和元年9月30日時点）） 消費者の意見を代表する委員が選任されている消費者問題に関連する審議会等の割合（令和元年度：85.380.0%（同上）） <p>（定義）</p> <p>消費者問題に関連する審議会等について、審議事項等を踏まえ、毎年度特定する。その上で、当該審議会等の委員総数、消費者の意見を代表する委員数等を毎年度集計し、算定する。（別表2参照）</p> <p>（目標）</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者の意見を代表する委員として選任されている者が消費者問題に関連する審議会等の委員総数に占める割合を令和6年度末までに15%とする。 消費者の意見を代表する委員が選任されている消費者問題に関連する審議会等の割合を令和6年度末までに100%とする。 <p>【今後の取組予定】</p> <p>④○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において、消費者の意見を代表する委員の選任に努めるよう促すとともに、選任実績を把握する。</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>消費者の意見を代表する委員の選任状況等を踏まえて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において、消費者の意見を代表する委員の選任に努めるよう促すとともに、選任実績を把握する。	令和3年度		令和4年度	消費者の意見を代表する委員の選任状況等を踏まえて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会
年度	取組内容								
令和2年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において、消費者の意見を代表する委員の選任に努めるよう促すとともに、選任実績を把握する。								
令和3年度									
令和4年度	消費者の意見を代表する委員の選任状況等を踏まえて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会								

書式変更: インデント: 最初の行: 0 字

書式変更: インデント: 左 0 字, 最初の行: 1 字

書式変更: 両端揃え, インデント: 最初の行: 2 字

表の書式変更

結合されたセル

		議の場における周知方法等を見直す。
令和5年度	▲	
令和6年度		

分割されたセル

書式変更: インデント: 左 1.28 字

項目名	② 消費者団体との連携及び支援等	担当省庁	消費者庁
-----	------------------	------	------

表の書式変更

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>地方消費者行政の充実・強化を図るためには、地域の消費者行政を支える消費者団体との適切な連携・協働が重要である。そのため、消費者団体を含む地域の多様な主体間での意見交換等の場を提供するとともに、認知症高齢者や障害者等の「配慮を要する消費者」を見守るための消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び消費生活協力員・協力団体の養成を行うことなどにより、消費者団体が官民間問わず地域の様々な主体と連携・協働し、一層活躍できるよう支援する。</p> <p>また、消費者団体と個別に、現下の消費者課題に対して意見交換の機会を設け、政策の企画・立案への反映に向けた取組を行う。</p>
------	--

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の消費者団体が活躍できる場の提供 ・地方消費者行政強化作戦2020 <p><政策目標4>高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実 消費者安全確保地域協議会の設置</p> <p><u>地域の見守り活動の充実</u></p> <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>県内・消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上</u> ・<u>地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上</u> <p>(定義)</p> <p><u>県人口に占める県内の消費者安全確保地域協議会設置市町村、消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の人口の合計の割合</u></p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td rowspan="2">・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td rowspan="2">・消費者団体との意見交換の実施</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>			年度	取組内容	令和2年度	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援	令和3年度	令和4年度	・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援	令和5年度	・消費者団体との意見交換の実施	令和6年度
	年度	取組内容											
令和2年度	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援												
令和3年度													
令和4年度	・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援												
令和5年度	・消費者団体との意見交換の実施												
令和6年度													
項目名	③ 消費者政策の実施の状況の報告	担当省庁	消費者庁										

書式変更: インデント: 最初の行: 0 字

表の書式変更

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>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）。また、その内容について国民に広報するとともに、関係者が必要な情報を利用できるよう周知活動も行う。</p>
------	---

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センター等への報告書提供数</p> <p>「消費者白書」ウェブページのアクセス数（令和元年度：消費者白書提供先 2,763 か所、消費者白書提供数 2,922冊アクセス数 3,505,588件）</p>							
	<p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td rowspan="5">消費者政策の実施の状況の報告</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	消費者政策の実施の状況の報告	令和3年度	令和4年度	令和5年度
年度	取組内容							
令和2年度	消費者政策の実施の状況の報告							
令和3年度								
令和4年度								
令和5年度								
令和6年度								

表の書式変更

(2) 国等における体制整備

項目名	① 消費者行政体制の更なる整備等	担当省庁	消費者庁、内閣府、 関係府省庁等
-----	------------------	------	---------------------

施策概要

○ 消費者庁、関係府省庁等の取組

関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を対象とする案件に応じて機動的に開催し、関係府省庁等と連携して消費者政策の推進を図る。

○消費者庁の取組

令和2年度には、審議官を現地の統括者とする消費者庁新未来創造戦略本部を開設するとともに、食品ロス削減推進室を設置するなど、庁内の体制を整備する。令和3年度以降についても、政策立案機能の強化や調査体制・業務遂行体制の充実を図り、消費者行政の司令塔として十分な役割を果たすための体制整備を進める。

○内閣府の取組

消費者委員会が独立して消費者行政体制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を図る。

書式変更: インデント: 最初の行: 0 字

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】							
	①関係府省庁等を参集した連絡会議の開催回数（令和元年度：1回）							
	②消費者委員会の意見表明及びこれに関するフォローアップの実施状況							
	（定義）							
	①特定の年度における、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の開催回数。							
	（目標）							
	①連絡会議の開催回数：1回							
	【今後の取組予定】							
	○ 消費者庁、関係府省庁等の取組							
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td rowspan="5">関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度
年度	取組内容							
令和2年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施							
令和3年度								
令和4年度								
令和5年度								
令和6年度								
○ 消費者庁の取組								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td rowspan="5">毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容							
令和2年度	毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施							
令和3年度								
令和4年度								
令和5年度								
令和6年度								
○ 内閣府の取組								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td rowspan="5">・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容							
令和2年度	・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ							
令和3年度								
令和4年度								
令和5年度								
令和6年度								

項目名	② 消費者政策の企画立案のための調査の実施とその成果の活用	担当省庁	消費者庁
-----	-------------------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者政策の企画立案のため、次の①から③までの調査を実施する。</p> <p>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等を毎年度継続的に実施する。</p> <p>②既存の消費者事故等情報やPIO-NET 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。</p> <p>③消費者庁新未来創造戦略本部において、消費者行政新未来創造オフィスでの実績を踏まえつつ、恒常的拠点として、実証フィールドを活用したモデルプロジェクトや消費者政策に係る研究、国際業務等の機能をより一層充実させる。</p>
------	--

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①「消費者意識基本調査」ウェブページレビュー数</p> <p>②「消費者白書」ウェブページレビュー数</p> <p>③その他の調査の実施状況</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td rowspan="5"> ・消費者意識基本調査等の実施 ・消費者被害額の推計 ・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務の実施 </td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・消費者意識基本調査等の実施 ・消費者被害額の推計 ・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務の実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	・消費者意識基本調査等の実施 ・消費者被害額の推計 ・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務の実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

表の書式変更

項目名	③ 消費者庁新未来創造戦略本部の機能の発揮	担当省庁	消費者庁
-----	-----------------------	------	------

項目名 施策 概要	<p>③—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○ 消費者庁の取組</p> <p>令和2年度に、新たな恒常的拠点として徳島県に発足する「消費者庁新未来創造戦略本部」において、デジタル化、国際化等の社会情勢の変化、せい弱な消費者へのきめ細かな対応その他の新たな課題の解決に向けた消費者行政の発展・創造及び発信・交流の拠点としてふさわしい機能を発揮するため、次の①、②に取り組む。</p> <p>①消費者庁新未来創造オフィスでの実績を踏まえつつ、実証フィールドを活用したモデルプロジェクトや消費者政策に係る研究、国際業務等の機能をより一層充実させる。</p> <p>②海外の消費者政策の動向や研究成果を長期的な消費者政策にいかせるよう、国際共同研究等を実施する。</p>	担当省庁	消費者庁
-----------------	--	------	------

削除されたセル

表の書式変更

削除されたセル

書式変更: フォント: 10.5 pt

書式変更: フォント: (英) MS 明朝

書式変更: インデント: 左: 0 mm, 最初の行: 2 字

KPI・ 今後の取組 予定	【KPI】		
	①モデルプロジェクトや調査研究等の実施状況 ②国際共同研究等の成果報告会の開催回数 (目標) <u>国際共同研究等の成果報告会を年1回以上開催することを目指す。</u> (定義) <u>消費者政策に関する課題について、国内及び海外からの研究者・研究機関が参加し、それぞれの研究成果を報告する会合の回数</u>		
	【今後の取組予定】		
	○ 消費者庁の取組		
	年度	取組内容	
	令和2年度	消費者庁新未来創造戦略本部の設置に向けた準備 消費者庁新未来創造戦略本部の設置	
	令和3年度		
	令和4年度	消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・	
	令和5年度	国際業務（国際共同研究含む）の実施	
	令和6年度		
項目名	④ 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	担当省庁	消費者庁

表の書式変更

施策概要	○ 消費者庁の取組 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。国民生活センターによる消費者相談110番（災害時や特定テーマでの専用消費者相談）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。 <u>こうした相談支援については、全国消費生活センター所長会議等を通じて各消費生活センターのニーズをくみ取り、消費者庁、各消費生活センター等と十分連携した上で行う。</u>
------	--

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談支援の実施状況 <p>※令和元年12月時点の状況</p> <p>14,176件（経由相談件数：5,313件、平日バックアップ相談件数：2,691件、お昼の消費生活相談件数：1,807件、休日相談件数：4,365件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 被害状況にかんがみた消費者相談110番の実施状況 <p>※2020年令和2年3月時点の状況</p> <p>令和元年秋に発生した台風第15号、第19号、その後の一連の大雨等に関連する消費者相談を受け付ける「令和元年秋台風関連消費者ホットライン」を令和元年11月1日から12月13日まで開設し、140件の相談を受け付けた。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td rowspan="3">・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td rowspan="2">・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談110番を適宜実施</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談110番を適宜実施	令和6年度
	年度	取組内容								
令和2年度	・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施									
令和3年度										
令和4年度										
令和5年度	・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談110番を適宜実施									
令和6年度										
<table border="1"> <tr> <td>項目名</td> <td>④⑤ 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</td> <td>担当省庁</td> <td>消費者庁、人事院</td> </tr> </table>	項目名	④⑤ 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	担当省庁	消費者庁、人事院						
項目名	④⑤ 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	担当省庁	消費者庁、人事院							

表の書式変更

表の書式変更

<p>施策概要</p>	<p>○ 消費者庁、人事院の取組</p> <p>「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、消費者行政などの相談窓口業務に関する研修を実施する。</p>										
<p>KPI・今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>昇任時相談窓口等体験研修の参加者に対するアンケートにおいて、本研修が「今後の業務遂行に『有益』である」と回答した者の割合（令和元年度は、昇任時相談窓口等体験研修に23府省等から85人が参加した。参加者アンケート回答者の97.1%が本研修は今後の業務遂行に「有益」であると回答した。）</p> <p>（目標）</p> <p>令和6年度までに100%とすることを旨とする。</p> <p>（定義）</p> <p>昇任時相談窓口等体験研修の参加者に対するアンケートにおいて集計</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、人事院の取組</p> <table border="1" data-bbox="352 1126 1042 1339"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td rowspan="5">毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」<u>の</u>実施</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>			年度	取組内容	令和2年度	毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」 <u>の</u> 実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容										
令和2年度	毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」 <u>の</u> 実施										
令和3年度											
令和4年度											
令和5年度											
令和6年度											
<p>項目名</p>	<p>⑤⑥ 消費者からの情報・相談の受付体制の充実</p>	<p>担当省庁</p>	<p>消費者庁、関係府省庁等</p>								

表の書式変更

<p>施策概要</p>	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者からの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品や役務、事業者等 ・所管の法律・制度 ・所管法に関わる違反疑い・事例 <p>などに関する情報・相談・提案を受け付ける体制について、関係府省庁等に維持・強化するよう促すなどして充実に努める。</p> <p>また、障害者等の利便性の向上を図る観点から、関係府省庁等により開設されるものを含め、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を促すなどの取組を進め、可能なものについて対応する。</p>											
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>相談等窓口へのアクセス手段数の平均が1を超過すること（令和元年度：2.13） （定義）</p> <p>毎年度の特定の時点で設けられている消費者からの情報・相談の受付窓口へアクセスする手段の延べ数を受付窓口数で除すことにより算定する。（別表3参照）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="352 1070 1042 1379"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td rowspan="2">関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、受付体制の維持・強化を要請するとともに、受付体制の状況を把握する。</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td><u>受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。</u></td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、受付体制の維持・強化を要請するとともに、受付体制の状況を把握する。	令和3年度	令和4年度	<u>受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。</u>	令和5年度		令和6年度	
年度	取組内容											
令和2年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、受付体制の維持・強化を要請するとともに、受付体制の状況を把握する。											
令和3年度												
令和4年度	<u>受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。</u>											
令和5年度												
令和6年度												

書式変更: インデント: 左 0 字, 最初の行: 1 字

書式変更: 両端揃え, インデント: 最初の行: 2 字

表の書式変更

結合されたセル

分割されたセル

書式変更: インデント: 左 1.46 字

(3) 地方における体制整備

項目名	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、12、 16、17	担当省庁	消費者庁、関係府省 庁等
-----	---	------	-----------------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>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。</p> <p>このため、地方消費者行政強化作戦 2020 に沿って、計画期間中に、広域連携での対応も含めて消費生活センターの設置促進を進めるとともに、消費生活相談員の配置促進や資格保有率向上のほか、研修参加率の向上等を目指して、地方公共団体の取組を支援する。</p> <p>また、平成 26 年に公布された消費者安全法の改正法が平成 28 年 4 月に施行されたことを踏まえ、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。</p> <p>これらの取組を地方公共団体の事務として安定的に定着させるため、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。</p> <p>地方消費者行政の充実・強化のための交付金等を通じ、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。加えて、令和 2 年度から、先進的モデル事業、地方消費者行政人材育成事業、地方研修の拡充等の国民生活センターによる支援などの重層的な取組によって地方公共団体を支援する。</p> <p>地方消費者行政強化作戦 2020 で掲げた目標の達成に向けた取組を進めるため、地方版の消費者基本計画の策定等を通じて、計画的に取組を進めるとともに、PDCA により、地方版消費者基本計画策定後の実施状況についての評価も適切に行う。また、地方消費者行政強化作戦 2020 について、毎年度進捗状況の把握・評価を行う。</p> <p>なお、新型コロナウイルス感染症や災害等の非常時においても消費生活相談の継続性が確保されるよう必要な支援を行う。</p>
------	--

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政強化作戦 2020 (対象期間：令和2年4月) <u>達成状況～令和7年3月) 達成状</u> <p>一 況</p> <p>※地方消費者行政強化作戦 2020 では、都道府県ごとに以下の7つの政策目標を達成することを目指し、地方公共団体の自主性・自立性が十分に発揮されることに留意しつつ、消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援することとしている。その際、具体的な数値目標等を設定した上で、毎年度、進捗状況の検証・評価を行うなど、PDCAによる進捗管理を徹底することとしている。</p> <p><政策目標></p> <ul style="list-style-type: none"> 政策目標 1 消費生活相談体制の強化 政策目標 2 消費生活相談の質の向上 政策目標 3 消費者教育の推進等 政策目標 4 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実 政策目標 5 特定適格消費者団体、適格消費者団体、消費者団体の活動の充実 政策目標 6 法執行体制の充実 (全都道府県) 政策目標 7 地方における消費者政策推進のための体制強化 <p>(数値目標の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上 消費生活相談員の配置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上 消費者安全確保地域協議会の設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上 <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> →地方消費者行政強化交付金の活用等により、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備を支援 →国として取り組むべき重要なく消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援> ・消費生活協力員、消費生活協力団体の養成 ・「高齢者・障がい者の消費者政策トラブル見守りガイドブック」を活用した見守り活動の推進等のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援 →先進的モデル事業や地方消費者行政人材育成事業等の実施による地方消費者行政の充実・強化・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトの実施 </td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ▲ <p>令和2年度以降の取組を踏まえ、消費者安全確保地域協議会の更なる設立及び取組への支援を行う。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	<ul style="list-style-type: none"> →地方消費者行政強化交付金の活用等により、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備を支援 →国として取り組むべき重要なく消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援> ・消費生活協力員、消費生活協力団体の養成 ・「高齢者・障がい者の消費者政策トラブル見守りガイドブック」を活用した見守り活動の推進等のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援 →先進的モデル事業や地方消費者行政人材育成事業等の実施による地方消費者行政の充実・強化・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトの実施 	令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ▲ <p>令和2年度以降の取組を踏まえ、消費者安全確保地域協議会の更なる設立及び取組への支援を行う。</p>
年度	取組内容						
令和2年度	<ul style="list-style-type: none"> →地方消費者行政強化交付金の活用等により、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備を支援 →国として取り組むべき重要なく消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援> ・消費生活協力員、消費生活協力団体の養成 ・「高齢者・障がい者の消費者政策トラブル見守りガイドブック」を活用した見守り活動の推進等のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援 →先進的モデル事業や地方消費者行政人材育成事業等の実施による地方消費者行政の充実・強化・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトの実施 						
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ▲ <p>令和2年度以降の取組を踏まえ、消費者安全確保地域協議会の更なる設立及び取組への支援を行う。</p>						

書式変更: インデント: 左 0 字, 最初の行: 1 字

書式変更: 両端揃え, インデント: 最初の行: 2 字

表の書式変更

分割されたセル

結合されたセル

令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

分割されたセル

書式変更: インデント: 左 1.28 字

項目名	② 地域の見守りネットワークの構築 ※SDGs 関連：関連目標 1、10	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	---	------	-------------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>平成 28 年 4 月 1 日の改正消費者安全法の施行を踏まえて踏まえ、判断力の低下等により、自らの力のみでは消費生活センター等へ相談することが難しい高齢者等の消費者被害の未然防止、拡大防止等を図るために、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ける。また、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。また更に、地域協議会の設置がなされた地方公共団体に向けては、先進的な取組事例及び消費者庁新未来創造戦略本部（令和元年度までは消費者行政新未来創造オフィス）と徳島県が連携して徳島県内で進められた設置促進の取組成果の展開等を通して、活動内容の実効性が向上するよう支援する。</p>
------	---

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>地方消費者行政強化作戦 2020 <政策目標 4> 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実 消費者安全確保協議会の設置 <u>地域の見守り活動の充実</u> (目標) —県内—・消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上 ・<u>地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上</u> (定義) 県人口に占める県内の協消費者安全確保地域協議会設置市町村、消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の人口の合計の割合</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 2 年度</td> <td rowspan="2">・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設立設置及び取組への支援</td> </tr> <tr> <td>令和 3 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 4 年度</td> <td rowspan="3">・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援</td> </tr> <tr> <td>令和 5 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 6 年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 2 年度	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設立設置及び取組への支援	令和 3 年度	令和 4 年度	・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援	令和 5 年度	令和 6 年度
年度	取組内容									
令和 2 年度	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設立設置及び取組への支援									
令和 3 年度										
令和 4 年度	・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援									
令和 5 年度										
令和 6 年度										

表の書式変更

書式変更: インデント: 左 1 字, 最初の行: 1 字

表の書式変更

書式変更: インデント: 左: 0 mm, ぶら下げインデント: 1 字, 最初の行: -1 字

表の書式変更

項目名	③ 地方公共団体との政策・措置に関する 情報等の共有	担当省庁	消費者庁、関係省庁 等
-----	-------------------------------	------	----------------

施策概要	<p>○ 消費者庁、関係省庁等の取組</p> <p>毎年4月に都道府県及び政令指定都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（関係省庁等や消費者委員会、国民生活センターも出席）。</p> <p>また、毎年10月から11月にかけて、全国を6つのブロックに分け、都道府県・政令指定都市の担当課長等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等の地方支分部局や国民生活センター等も出席）とともに、地方公共団体の首長等への直接的な働きかけを継続して行う。<u>その際、地方公共団体において消費者行政部局と関係部局との間で円滑な連携が図れるよう、必要な要請を行う。</u></p> <p>さらに、国民生活センターと地方公共団体で共催している「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。</p>
------	---

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>会議等の実施状況：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・都道府県等消費者行政担当課長会議の実施状況（令和元年度：4月に実施） ・消費者行政ブロック会議の実施状況（令和元年度：全6ブロックで実施） ・消費生活センター所長会議への出席状況（令和元年度：全7ブロックに出席） ・地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施状況 <p>（目標）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・都道府県等消費者行政担当課長会議の実施（年1回） ・消費者行政ブロック会議の実施（全6ブロック） ・消費生活センター所長会議への出席（全7ブロック） ・地方公共団体の首長等への直接的な働きかけ（年間7地域） <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>・都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>・地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度		令和3年度	・都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席	令和4年度	・地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施	令和5年度		令和6年度	
年度	取組内容												
令和2年度													
令和3年度	・都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席												
令和4年度	・地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施												
令和5年度													
令和6年度													

表の書式変更

⊕ ○ 関係省庁等の取組

年度	取組内容
令和2年度	
令和3年度	
令和4年度	上記会議への参加による情報等の共有
令和5年度	
令和6年度	

書式変更: 標準, インデント: 最初の行: 1 字, 行頭文字
または番号を削除



項目名	④ 都道府県における法執行強化	担当省庁	消費者庁
-----	-----------------	------	------

表の書式変更

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>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。</p> <p>地方消費者行政強化のための交付金等を活用して通じて、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職員等の参加に当たって、地方公共団体が負担する費用を支援するほか、地方開催の研修の拡充による研修参加の促進等の取組を進める。</p> <p>研修を実施することにより、法執行の経験を国と都道府県の間で共有する。</p>												
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>研修等の実施状況（消費者庁所管法令執行担当者研修を令和元年度は2回実施。5月は366人、11月は82人参加）</p> <p>（目標）</p> <p>消費者庁所管法令執行担当者研修を年2回実施</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回）</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>・地方消費者行政強化のための交付金の活用により等を通じて、</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度		令和3年度	・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回）	令和4年度	・地方消費者行政強化のための交付金の活用により等を通じて、	令和5年度	法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援	令和6年度	
年度	取組内容												
令和2年度													
令和3年度	・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回）												
令和4年度	・地方消費者行政強化のための交付金の活用により等を通じて、												
令和5年度	法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援												
令和6年度													

項目名	⑤ 消費者ホットラインの運用及び認知度の向上	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>「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。</p> <p>あわせて、様々な機会を捉えて、イメージキャラクター「イヤヤン」の活用、SNS への広告配信など多様な媒体・手段を利用し、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、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。なお、民法の成年年齢引下げを見据え、特に喫緊の重要課題となっている若年者に対する消費者教育の推進に向けた取組の一環として、若年者における消費者ホットライン188及び消費生活センターの認知度向上についても促進する。</p>		
------	---	--	--

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>消費者ホットライン188及び消費生活センターの認知度（全世代及び若年者）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・188の消費者意識基本調査での認知度（平成30年度調査：9.2%） ・うち、若年者（15～19歳）の認知度（平成30年度調査：9.3%） ・消費生活センターの消費者意識基本調査での認知度：（令和元年度から調査実施） ・うち、若年者（15～19歳）の認知度：（令和元年度から調査実施） <p>（目標）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・188の消費者意識基本調査での認知度を令和6年度調査までに30%<u>以上</u>とする（全世代及び若年者）。 — ・188の消費者意識基本調査での認知度を令和6年度調査までに30%<u>以上</u>とする（若年者）。 ・消費生活センターの認知度を令和6年度までに90%<u>以上</u>とする（全世代及び）。 ・消費生活センターの認知度を令和6年度までに75%<u>以上</u>とする（若年者）。 <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td rowspan="5">年間を通じた広報活動の実施</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	年間を通じた広報活動の実施	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容								
令和2年度	年間を通じた広報活動の実施								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									

項目名	⑥ 消費生活以外の相談窓口と消費生活相談窓口との連携促進	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	------------------------------	------	-------------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>労働相談など消費生活相談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。</p> <p><u>地方公共団体の担当部局を参集する各府省庁会議の場などで、地方公共団体内部に</u> <u>関係する相談の消費生活センター等へのつなぎを要請するとともに、好事例の提供等</u> <u>の取組を進める。</u></p>
------	--

書式変更: インデント: 最初の行: 1字

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>地方公共団体（消費者行政部局を除く。）に対する消費生活センター等との連携に関する要請回数（令和元年度：0回（令和元年9月30日時点））</p> <p>（定義）</p> <p>地方公共団体の担当部局を参集する形で各府省庁が開催する会議の場などで、地方公共団体内部における関係する相談の消費生活センター等へのつなぎを要請した回数を積み上げ、算定する。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td rowspan="5">消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活エンター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活エンター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
	年度	取組内容							
令和2年度	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活エンター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									
<table border="1"> <tr> <td>項目名</td> <td>⑦ 消費生活相談情報の的確な収集と活用</td> <td>担当省庁</td> <td>消費者庁、関係府省庁等</td> </tr> </table>	項目名	⑦ 消費生活相談情報の的確な収集と活用	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等					
項目名	⑦ 消費生活相談情報の的確な収集と活用	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等						

表の書式変更

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>国民生活センターと連携して、PIO-NET を適切に運用するとともに、次期PIO-NET の刷新に向けた取組を着実に進める。また AI 技術等を活用したチャットロボットによる情報提供や相談業務の効率化について検討を行い、実証実験等による実現可能性を検証した上で、段階的な導入に向けて取組む。また、新しい技術を活用した将来のPIO-NET の在り方について、次期PIO-NET を検討の対象として早期検討に着手する。あわせて、SNS を活用した消費生活相談の全国的な実施に向け、実証実験等を実施する。</p> <p>○ 消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <p>国の行政機関における PIO-NET の利用指針を踏まえ、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、PIO-NET 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。</p>
------	---

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>PIO-NET への平均登録日数（平成30年度：6.6日）</p> <p>（目標）</p> <p>平均登録日数7日以内</p> <p>（定義）</p> <p>消費生活センターが相談を受けた日から PIO-NET に登録されるまでの平均登録日数</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和2年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターにおいて、次期PIO-NET の刷新を実施（PIO-NET2020 の運用開始）に向けた準備 ・地方公共団体における SNS を活用した消費生活相談の実証実験を受け付けることを実施し、相談対応マニュアルを作成実現するための試行 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターにおいて、AI 技術等を活用したチャットロボットによる情報提供や相談業務の効率化等のための実証実験を実施 ・地方公共団体における、次期PIO-NET の刷新の実施 ・SNS を活用して消費生活相談対応マニュアルの活用を受け付けることを支援実現するための試行 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・AI 技術等を活用したチャットロボットによる情報提供や相談業務の効率化等のための実証実験を踏まえた設計・開発を国民生活センターにおいて実施 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターにおいて、次期PIO-NET の刷新を実施（PIO-NET2020 の運用開始）に向けた準備 ・地方公共団体における SNS を活用した消費生活相談の実証実験を受け付けることを実施し、相談対応マニュアルを作成実現するための試行 	令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターにおいて、AI 技術等を活用したチャットロボットによる情報提供や相談業務の効率化等のための実証実験を実施 ・地方公共団体における、次期PIO-NET の刷新の実施 ・SNS を活用して消費生活相談対応マニュアルの活用を受け付けることを支援実現するための試行 	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・AI 技術等を活用したチャットロボットによる情報提供や相談業務の効率化等のための実証実験を踏まえた設計・開発を国民生活センターにおいて実施 	令和5年度	—	令和6年度	—
年度	取組内容												
令和2年度	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターにおいて、次期PIO-NET の刷新を実施（PIO-NET2020 の運用開始）に向けた準備 ・地方公共団体における SNS を活用した消費生活相談の実証実験を受け付けることを実施し、相談対応マニュアルを作成実現するための試行 												
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターにおいて、AI 技術等を活用したチャットロボットによる情報提供や相談業務の効率化等のための実証実験を実施 ・地方公共団体における、次期PIO-NET の刷新の実施 ・SNS を活用して消費生活相談対応マニュアルの活用を受け付けることを支援実現するための試行 												
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・AI 技術等を活用したチャットロボットによる情報提供や相談業務の効率化等のための実証実験を踏まえた設計・開発を国民生活センターにおいて実施 												
令和5年度	—												
令和6年度	—												

表の書式変更

表の書式変更

書式変更: インデント: 左: 0 mm, ぶら下げインデント: 1 字, 最初の行: -1 字

表の書式変更

書式変更: 蛍光ペン (なし)

項目名	⑧ 国民生活センターによる研修の実施	担当省庁	消費者庁

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>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。</p> <p>また、相談員が1名しか配置されていないなど、職場を離れることが困難な相談員等のために、地方研修や遠隔地研修（D ラーニング）を充実させる。</p> <p>地方消費者行政強化のための交付金等を活用して通じて、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。</p>
------	--

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>① 受講者等アンケート結果における満足度：4.7（令和元年度（令和12月末日現在））</p> <p>② 受講者所属先自治体アンケート結果における満足度：4.8（平成30年度）</p> <p>（目標） 5段階評価中平均4以上を目指す。</p> <p>（定義） $\frac{((5 \times \text{人数 a}) + (4 \times \text{人数 b}) + (3 \times \text{人数 c}) + (2 \times \text{人数 d}) + (1 \times \text{人数 e}))}{(a + b + c + d + e)}$</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td> 国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 ・適切な研修の実施 ・地方開催の研修等を拡充 ・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援 ・地方消費者行政強化交付金により、国の政策推進等への対応に資する研修にかかる費用を支援 </td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>・適切な研修の実施</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 ・適切な研修の実施 ・地方開催の研修等を拡充 ・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援 ・地方消費者行政強化交付金により、国の政策推進等への対応に資する研修にかかる費用を支援	令和3年度	国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進	令和4年度	・適切な研修の実施	令和5年度	・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援	令和6年度	
	年度	取組内容											
令和2年度	国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 ・適切な研修の実施 ・地方開催の研修等を拡充 ・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援 ・地方消費者行政強化交付金により、国の政策推進等への対応に資する研修にかかる費用を支援												
令和3年度	国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進												
令和4年度	・適切な研修の実施												
令和5年度	・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援												
令和6年度													

表の書式変更

書式変更: 標準, インデント: 最初の行: 1 字, 行頭文字または番号を削除

書式変更: タブ位置: 11 字, 左揃え