

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
-----	-----------------	------	------

<p>施策概要</p>	<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>地方消費者行政のための交付金等を通じて、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>								
<p>KPI・今後の取組予定</p>	<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" data-bbox="466 1108 1382 1391"> <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"> <ul style="list-style-type: none"> 消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） 地方消費者行政のための交付金等を通じて、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	<ul style="list-style-type: none"> 消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） 地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援 	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	<ul style="list-style-type: none"> 消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） 地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援 								
令和3年度									
令和4年度									
令和5年度									
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%以上とする（全世代）。 ・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%以上とする（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%以上とする（全世代）。 ・消費生活センターの認知度を令和6年度までに75%以上とする（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"> <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">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に寄せられた消費生活に関する相談について、どの相談窓口からでも消費生活相談窓口を案内できるよう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、好事例の提供等の取組を進める。</p>								
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</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セ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セ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セ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									

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
-----	---------------------	------	-------------

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付けた日から 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%; border-collapse: collapse;"> <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"> ・次期PIO-NET の刷新に向けた準備 ・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを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"> ・次期PIO-NET の刷新の実施 ・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを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"> ・次期PIO-NET の刷新に向けた準備 ・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 	令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・次期PIO-NET の刷新の実施 ・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを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"> ・次期PIO-NET の刷新に向けた準備 ・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 												
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・次期PIO-NET の刷新の実施 ・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを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	—												

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>地方消費者行政のための交付金等を通じて、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> <ul style="list-style-type: none"> ・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）） ・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>（目標）</p> <p>5段階評価中平均4以上を目指す。</p> <p>（定義）</p> <p>$((5 \times \text{人数 a}) + (4 \times \text{人数 b}) + (3 \times \text{人数 c}) + (2 \times \text{人数 d}) + (1 \times \text{人数 e})) \div (a+b+c+d+e)$</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 <ul style="list-style-type: none"> ・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 style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">令和4年度</td> <td>・適切な研修の実施</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td rowspan="2">・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 style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度	国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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												

特定商取引法の適用除外とされた法律の行政処分等の執行実績
(2014年度から2019年度まで)

※ 違反類型ごとの件数について、整理が困難な場合は、行政処分等の種別とその件数のみを記載している。なお、違反類型間の件数は重複している場合がある。

1 弁護士法（法務省）

2014年		2015年		2016年		2017年		2018年		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	101	懲戒処分	97	懲戒処分	114	懲戒処分	106	懲戒処分	88	懲戒処分	95

※ 本処分件数は、日本弁護士連合会ウェブサイトに掲載されているものであり、集計期間は暦年である。また、違反行為ごとの件数については整理していない。

2 金融商品取引法（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
業務改善命令	18	業務改善命令	19	業務改善命令	534	業務改善命令	100	業務改善命令	27	業務改善命令	25
法令違反	17	法令違反	16	法令違反	520	法令違反	90	法令違反	23	法令違反	20
親会社の破綻	1	業務改善命令発動要件に該当	3	投資者保護上問題のある業務運営	13	投資者保護上問題のある業務運営	8	行政官庁の処分違反	4	行政官庁の処分違反	3
—	—	登録拒否要件に該当	1	行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	2	—	—	不十分な経営管理態勢・内部管理態勢	1
—	—	—	—	—	—	顧客情報保護のためのセキュリティ管理体制等の不備	1	—	—	不十分なグループ経営管理態勢	1
資産の国内保有命令	2	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0
親会社の破綻	2	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
業務停止命令	8	業務停止命令	4	業務停止命令	6	業務停止命令	2	業務停止命令	2	業務停止命令	4
法令違反	8	法令違反	4	法令違反	6	法令違反	2	法令違反	2	法令違反	4
登録取消	5	登録取消	6	登録取消	7	登録取消	7	登録取消	2	登録取消	6
法令違反	5	法令違反	2	法令違反	1	法令違反	3	法令違反	2	法令違反	6
—	—	登録取消要件に該当	4	登録取消要件に該当	1	登録取消要件に該当	4	—	—	—	—
—	—	登録拒否要件に該当	1	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	—	—	業務廃止命令	501	業務廃止命令	77	業務廃止命令	12	業務廃止命令	9
—	—	—	—	法令違反	500	法令違反	76	法令違反	4	法令違反	4
—	—	—	—	行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	8	行政官庁の処分違反	5
課徴金納付命令決定等	44	課徴金納付命令決定等	47	課徴金納付命令決定等	49	課徴金納付命令決定等	30	課徴金納付命令決定等	41	課徴金納付命令決定等	49
不正取引	35	不正取引	43	不正取引	42	不正取引	28	不正取引	32	不正取引	42
開示書類の虚偽記載等	9	開示書類の虚偽記載等	4	開示書類の虚偽記載等	7	開示書類の虚偽記載等	2	開示書類の虚偽記載等	9	開示書類の虚偽記載等	7
犯則事件の告発	6	犯則事件の告発	8	犯則事件の告発	7	犯則事件の告発	4	犯則事件の告発	8	犯則事件の告発	3
有価証券報告書等の虚偽記載等	2	有価証券報告書等の虚偽記載等	3	風説の流布・偽計	2	相場操縦・相場固定	2	有価証券報告書等の虚偽記載等	5	有価証券報告書等の虚偽記載等	1
風説の流布・偽計	1	風説の流布・偽計	2	相場操縦・相場固定	1	インサイダー取引	2	インサイダー取引	3	インサイダー取引	1
相場操縦・相場固定	2	相場操縦・相場固定	1	インサイダー取引	2	—	—	—	—	その他	1
インサイダー取引	1	インサイダー取引	2	—	—	—	—	—	—	—	—
無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	6	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	3	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	1	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	2	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	2	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	3
無登録営業	6	無登録営業	2	無登録営業	1	無登録営業	2	無登録営業	2	無登録営業	3
—	—	虚偽告知等	1	—	—	—	—	—	—	—	—

3 宅地建物取引業法（国土交通省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
＜国土交通省＞											
免許取消	141	免許取消	137	免許取消	168	免許取消	146	免許取消			調査中
事務所不確知	78	事務所不確知	88	事務所不確知	83	事務所不確知	70	事務所不確知	71		調査中
免許の基準違反	25	免許の基準違反	20	免許の基準違反	38	免許の基準違反	31	免許の基準違反	24		調査中
社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	24	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	12	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	33	営業保証金の未供託	19	営業保証金の未供託	14		調査中
その他	14	その他	17	その他	14	その他	26	その他	16		調査中
業務停止	74	業務停止	63	業務停止	55	業務停止	36	業務停止			調査中
社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	48	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	37	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	25	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	17	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	17		調査中
重要事項説明違反	8	重要事項説明違反	9	重要事項説明違反	9	重要事項説明違反	4	重要事項説明違反	4		調査中
取引主任者の不設置	6	媒介契約違反	4	不正又は著しく不当な行為	6	限度額を超える報酬の受領	3	勧誘の継続等	2		調査中
その他	12	その他	13	その他	15	その他	12	その他	8		調査中
指示	34	指示	27	指示	28	指示	26	指示			調査中
重要事項説明違反	11	取引士の不設置	6	重要事項説明違反	8	取引士の不設置	12	取引士の不設置	12		調査中
取引主任者の不設置	9	重要事項説明違反	6	取引士の不設置	7	重要事項説明違反	9	取引の公正を害する行為	4		調査中
限度額を超える報酬の受領	3	媒介契約違反	2	媒介契約違反	2	媒介契約違反	2	契約書の不交付	2		調査中
その他	11	契約書の不交付	2	契約書の不交付	2	その他	3	その他	8		調査中
-	-	その他	11	その他	9	-	-	-	-		調査中

4 旅行業法（観光庁、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
＜観光庁＞											
執行実績なし	-	業務停止	1	業務停止	4	業務停止	3	業務停止	0	業務停止	0
		運送機関に関する事項の未確認	1	他の法令に違反するサービスの提供を受けることのある	4	他の法令に違反するサービスの提供を受けることのある	3	-	-	-	-
		旅程管理措置の不実施	1	-	-	-	-	-	-	-	-
		業務改善命令	1	業務改善命令	2	業務改善命令	1	業務改善命令	0	業務改善命令	0
		運送機関に関する事項の未確認	1	他の法令に違反するサービスの提供を受けることのある	2	他の法令に違反するサービスの提供を受けることのある	1	-	-	-	-

5 軌道法（国土交通省）

※ 執行実績なし

6 無尽業法（金融庁）

※ 執行実績なし

7 金融機関の信託業務の兼営等に関する法律（金融庁）

※ 執行実績なし

8 農業協同組合法（農林水産省、金融庁）

※ 執行実績なし

9 公認会計士法（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
戒告	1	戒告	26	戒告	0	戒告	0	戒告	1	戒告	0
業務禁止規定違反	1	継続的専門研修の不履行	25					信用失墜行為	1	信用失墜行為	0
—	—	過失による虚偽証明	1					—	—	—	—
業務改善命令	3	業務改善命令	4	業務改善命令	3	業務改善命令	1	業務改善命令	1	業務改善命令	1
著しく不当な業務運営	3	著しく不当な業務運営	4	著しく不当な業務運営	3	著しく不当な業務運営	1	著しく不当な業務運営	1	著しく不当な業務運営	1
業務（一部）停止	8	業務（一部）停止	20	業務（一部）停止	0	業務（一部）停止	7	業務（一部）停止	2	業務（一部）停止	6
信用失墜行為	5	過失による虚偽証明	10					信用失墜行為	2	信用失墜行為	6
著しく不当な業務運営	2	信用失墜行為	7					—	—	—	—
過失による虚偽証明	1	著しく不当な業務運営	3					—	—	—	—
課徴金納付命令決定	0	課徴金納付命令決定	1	課徴金納付命令決定	-	課徴金納付命令決定	-	課徴金納付命令決定	-	課徴金納付命令決定	-
—	—	過失による虚偽証明	1					—	—	—	—

10 水産業協同組合法（農林水産省、金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務改善命令	1	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-
内部管理態勢の不備	1										

11 中小企業等協同組合法（経済産業省、国土交通省、財務省、金融庁、農林水産省）

※ 執行実績なし

12 協同組合による金融事業に関する法律（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	1
										内部管理態勢の不備	1

13 海上運送法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
安全確保命令	1	安全確保命令	4	安全確保命令	3	安全確保命令	3	安全確保命令	2	安全確保命令	3
安全確保指導	16	安全確保指導	26	安全確保指導	40	安全確保指導	34	安全確保指導	47	安全確保指導	34

14 放送法（総務省）

※ 執行実績なし

15 司法書士法（法務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	39	懲戒処分	53	懲戒処分	64	懲戒処分	60	懲戒処分	42	懲戒処分	34

16 土地家屋調査士法（法務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	22	懲戒処分	20	懲戒処分	45	懲戒処分	35	懲戒処分	19	懲戒処分	20

17 商品先物取引法（農林水産省、経済産業省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
＜農林水産省、経済産業省＞											
業務停止命令	0	業務停止命令	2	業務停止命令	-	業務停止命令	-	業務停止命令	1	業務停止命令	-
		断定的判断の提供	2					断定的判断の提供	1		
		再勧誘の禁止	2					一任売買	1		
		不招請勧誘の禁止	1					再勧誘の禁止	1		
		取引後の損失補てん・利益提供の禁止	1					迷惑勧誘	1		
		虚偽の告知	1					両建勧誘の禁止	1		
		迷惑勧誘	1					不招請勧誘の禁止	1		
		告知義務・意思確認義務違反	1					債務履行拒否又は不当遅延	1		
		両建て勧誘の禁止	1					決済結了拒否	1		
		仕切り拒否	1					重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1		
		重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1					適合性の原則違反	1		
		適合性の原則違反	1								
業務改善命令	1	業務改善命令	3	業務改善命令	1	業務改善命令	-	業務改善命令	1	業務改善命令	-
一任売買	1	断定的判断の提供	2	仕切り拒否	1			断定的判断の提供	1		
両建て勧誘の禁止	1	再勧誘の禁止	2	受託契約準則の準拠義務違反	1			一任売買	1		
仕切り拒否	1	不招請勧誘の禁止	1					再勧誘の禁止	1		
		取引後の損失補てん・利益提供の禁止	2					迷惑勧誘	1		
		虚偽の告知	1					両建勧誘の禁止	1		
		迷惑勧誘	1					不招請勧誘の禁止	1		
		告知義務・意思確認義務違反	1					債務履行拒否又は不当遅延	1		
		両建て勧誘の禁止	1					決済結了拒否	1		
		仕切り拒否	1					重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1		
		重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1					適合性の原則違反	1		
		適合性の原則違反	1								
		商品取引責任準備金の不適切な使用	1								
		仲介業者の管理体制が不十分	1								
		仲介業者の商品引取事故時損失補てん措置不適切	1								

18 行政書士法（総務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	14	懲戒処分	14	懲戒処分	21	懲戒処分	14	懲戒処分	10	懲戒処分	2

※1 特定商取引法の違反類型に関する懲戒処分等の件数のみ。

※2 2019年度分の実態調査については、新型コロナウイルス感染症対策の一環としての自治体職員の負担軽減の観点から2021年度に実施予定。

19 道路運送法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度（速報値）	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
<乗合旅客> 車両の使用停止	55	<乗合旅客> 車両の使用停止	45	<乗合旅客> 車両の使用停止	30	<乗合旅客> 車両の使用停止	41	<乗合旅客> 車両の使用停止	44	<乗合旅客> 車両の使用停止	41
<乗合旅客> 勧告・警告等	70	<乗合旅客> 勧告・警告等	50	<乗合旅客> 勧告・警告等	63	<乗合旅客> 勧告・警告等	66	<乗合旅客> 勧告・警告等	51	<乗合旅客> 勧告・警告等	57
<貸切旅客> 車両の使用停止	178	<貸切旅客> 車両の使用停止	138	<貸切旅客> 車両の使用停止	248	<貸切旅客> 車両の使用停止	165	<貸切旅客> 車両の使用停止	205	<貸切旅客> 車両の使用停止	191
<貸切旅客> 勧告・警告等	122	<貸切旅客> 勧告・警告等	148	<貸切旅客> 勧告・警告等	198	<貸切旅客> 勧告・警告等	230	<貸切旅客> 勧告・警告等	271	<貸切旅客> 勧告・警告等	220
<乗用旅客> 車両の使用停止	275	<乗用旅客> 車両の使用停止	378	<乗用旅客> 車両の使用停止	241	<乗用旅客> 車両の使用停止	238	<乗用旅客> 車両の使用停止	287	<乗用旅客> 車両の使用停止	308
<乗用旅客> 勧告・警告等	576	<乗用旅客> 勧告・警告等	482	<乗用旅客> 勧告・警告等	381	<乗用旅客> 勧告・警告等	323	<乗用旅客> 勧告・警告等	290	<乗用旅客> 勧告・警告等	202

20 道路運送車両法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
自動車分解整備事業者等の行政処分等	300	自動車分解整備事業者等の行政処分等	357	自動車分解整備事業者等の行政処分等	460	自動車分解整備事業者等の行政処分等	263	自動車分解整備事業者等の行政処分等	352	自動車分解整備事業者等の行政処分等	266

21 税理士法（財務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
懲戒処分	59	懲戒処分	41	懲戒処分	39	懲戒処分	38	懲戒処分	51	懲戒処分	43
第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	10	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	7	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	9	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	7	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	11	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）	11
第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）、第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	1	第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	3	第46条該当（一般の懲戒）	26	第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	1	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	3	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	6
第46条該当（一般の懲戒）	40	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	1	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	4	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）	1	第46条該当（一般の懲戒）	34	第46条該当（一般の懲戒）	25
第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	5	第46条該当（一般の懲戒）	28	—	—	第46条該当（一般の懲戒）	27	第48条の20第1項該当（税理士法人の懲戒）	3	第48条の20第1項該当（税理士法人の処分）	1
第45条2項該当（相当の注意を怠り脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	2	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	2	—	—	第45条1項該当（故意に脱税相談等をした場合の懲戒）及び第46条該当（一般の懲戒）	1	—	—	—	—
第48条の20第1項該当（税理士法人の懲戒）	1	—	—	—	—	第48条の20第1項該当（税理士法人の懲戒）	1	—	—	—	—

22 借入金庫法（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	1	業務改善命令	1
								内部管理態勢の不備	1	内部管理態勢の不備	1

23 内航海運業法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
安全確保命令	-	安全確保命令	2	安全確保命令	-	安全確保命令	-	安全確保命令	-	安全確保命令	-
安全確保指導	1	安全確保指導	3	安全確保指導	6	安全確保指導	4	安全確保指導	1	安全確保指導	4

24 長期信用銀行法（金融庁）

※ 執行実績なし

25 航空法（国土交通省）

※ 執行実績なし

26 労働金庫法（厚生労働省、金融庁）

※ 執行実績なし

27 倉庫業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

28 国民年金法（厚生労働省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
監査実施数（※）	18	監査実施数	18	監査実施数	17	監査実施数	17	監査実施数	12	監査実施数	調査中

※ 地方厚生（支）局が実施するもので、単位は基金。

29 割賦販売法（経済産業省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	1	業務改善命令	1

30 社会保険労務士法（厚生労働省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	11	懲戒処分	3	懲戒処分	2	懲戒処分	1	懲戒処分	5	懲戒処分	7

31 積立式宅地建物販売業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

32 銀行法（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務改善	1	業務改善	2	執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	2	執行実績なし	-
内部管理態勢の不備	1	内部管理態勢の不備	2					内部管理態勢の不備	2		
業務停止	1	業務停止	1					業務（一部）停止	1		
内部管理態勢の不備	1	内部管理態勢の不備	1					内部管理態勢の不備	1		

33 貸金業法（金融庁、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
＜金融庁（都道府県）＞											
業務改善命令	4	業務改善命令	5	業務改善命令	10	業務改善命令	12	業務改善命令	8	業務改善命令	4
変更届出書提出義務違反	1	禁止行為	1	禁止行為	5	禁止行為	2	過剰貸付等の禁止	1	返済能力調査義務違反	2
信用情報の目的外利用	1	預金通帳等の保管等の制限違反	2	書面交付義務違反	4	書面交付義務違反	5	返済能力調査義務違反	5	帳簿の備付け義務違反	1
書面交付義務違反	1	利息、保証料等に係る制限等違反	1	変更届出書提出義務違反	2	登録営業所以外の営業	1	信用情報の提供に係る同意の取得等義務違反	2	変更届出書提出義務違反	1
信用情報の未提供	1	返済能力調査義務違反	2	報告書提出義務違反	3	帳簿の備付け義務違反	5	主任者の設置義務違反	1	広告等違反	1
禁止行為	1	書面交付義務違反	3	返済能力調査義務違反	1	利息、保証料等に係る制限等違反	2	特定公正証書に係る制限義務違反	1		
		帳簿の備付け義務違反	1	帳簿の備付け義務違反	2	返済能力調査義務違反	4	書面交付義務違反	6		
		標識の掲示義務違反	1			信用情報の提供義務違反	1	帳簿の備付け義務違反	3		
		報告書提出義務違反	2					証明書の携帯義務違反	1		
								信用情報の提供義務違反	1		
								名簿の備付け義務違反	1		
業務停止	4	業務停止	7	業務停止	9	業務停止	4	業務停止	8	業務停止	3
登録申請書虚偽記載	2	報告徴収命令違反	1	変更届出書提出義務違反	1	変更届出書提出義務違反	1	信用情報の提供に係る同意の取得等義務違反	2	帳簿の備付け義務違反	3
変更届出書提出義務違反	1	禁止行為	2	禁止行為	2	禁止行為	1	書面交付義務違反	4	信用情報の提供義務違反	1
広告等違反	1	変更届出書提出義務違反	3	書面交付義務違反	2	書面交付義務違反	2	帳簿の備付け義務違反	3	利息、保証料等に係る制限等違反	1
信用情報の使用義務違反	1	広告等違反	2	帳簿の備付け義務違反	2			返済能力調査義務違反	7		
書面交付義務違反	2	帳簿の備付け義務違反	2	信用情報の提供義務違反	1			変更届出書提出義務違反	1		
預金通帳等の保管等の制限違反	1	書面交付義務違反	4	誇大広告の禁止	1			証明書の携帯義務違反	1		
不祥事件の届出義務違反	1	利息、保証料等に係る制限等違反	1	主任者の設置義務違反	1			信用情報の提供義務違反	1		
禁止行為	1	返済能力調査義務違反	2					主任者の設置義務違反	1		
業務運営に関する措置	1	預金通帳等の保管等の制限違反	1					名簿の備付け義務違反	1		
帳簿の備付け義務違反	2	標識の掲示義務違反	1					開始等の届出義務違反	1		
		登録申請書虚偽記載	1					業務運営に関する措置	1		
		公正証書に係る制限義務違反	1								
		主任者の設置義務違反	1								
登録取消	4	登録取消	4	登録取消	2	登録取消	1	登録取消	1	登録取消	2
信用情報の使用義務違反	1	所在地不明	2	欠格事由	1			欠格事由	1	所在地不明	1
登録営業所等以外での営業	1	欠格事由	1	所在地不明	1					欠格事由	1
主任者の設置義務違反	1	報告書提出義務違反	2								
条件等の掲示義務違反	1	検査忌避	1								
標識の掲示義務違反	1										
名簿の備付け義務違反	1										
帳簿の備付け義務違反	2										
禁止行為	1										
書面交付義務違反	4										
欠格事由	1										
利息に係る制限違反	1										
検査忌避	1										

34 電気通信事業法（総務省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
報告徴収	2	報告徴収	3	報告徴収	1	報告徴収	3	報告徴収	1	報告徴収	1
第26条違反（説明義務）	2	第26条違反（説明義務）	2	第26条の2（書面交付義務）	1	第26条違反（説明義務）	1	第26条違反（説明義務）	1	第26条違反（説明義務）	1
—		第27条違反（苦情処理義務）	1	—		第26条違反（説明義務）及び第27条違反（苦情処理義務）	2				
立入検査	1	立入検査	—	立入検査	—	立入検査	—	立入検査	—	立入検査	—
第26条違反（説明義務）	1										
										業務改善命令	1
										第26条違反（説明義務）及び第26条の2違反（書面交付義務）	1

※ 特定商取引法の違反類型に関する懲戒処分等の件数のみ。

35 鉄道事業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

36 貨物自動車運送事業法（国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度（速報値）	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
許可の取消	29	許可の取消	21	許可の取消	41	許可の取消	25	許可の取消	44	許可の取消	8
事業停止	6	事業停止	10	事業停止	21	事業停止	39	事業停止	36	事業停止	26
車両の使用停止	1,499	車両の使用停止	1,493	車両の使用停止	1,222	車両の使用停止	1,310	車両の使用停止	1,033	車両の使用停止	870
勧告・警告等	506	勧告・警告等	432	勧告・警告等	272	勧告・警告等	285	勧告・警告等	248	勧告・警告等	160

37 貨物利用運送事業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

38 商品投資に係る事業の規制に関する法律（経済産業省、農林水産省、金融庁）

※ 執行実績なし

39 不動産特定共同事業法（国土交通省、金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
指示	1	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—	指示	1

40 保険業法（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務改善命令	2	執行実績なし	—	執行実績なし	—	執行実績なし	—	業務改善命令	1	業務改善命令	5
経営管理態勢、法令等遵守体制の不備	2							経営管理態勢、法令等遵守態勢等の不備	1	経営管理態勢、法令等遵守態勢等の不備	1
								保険金支払管理態勢、経営管理態勢等の不備	1	法令違反、経営管理態勢の不備	1
										グループガバナンスの機能不全等	1
										法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等	2
										業務（一部）停止命令	3
										法令違反、経営管理態勢の不備	1
										法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等	2

41 資産の流動化に関する法律（金融庁）

※ 執行実績なし

42 弁理士法（経済産業省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
懲戒処分	2	懲戒処分	1	懲戒処分	2	懲戒処分	3	懲戒処分	2	懲戒処分	3
弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）及び第62条（会則を守る義務）違反	1	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2	弁理士法第22条（登録事項変更の届出）、第29条（信用失墜行為の禁止）及び第34条（調査のための権限）違反	1	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	3
-	-	-	-	-	-	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2	-	-	-	-

43 自動車運転代行業の業務の適正化に関する法律（警察庁、国土交通省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
＜警察庁（都道府県公安委員会）＞											
営業停止	12	営業停止	6	営業停止	6	営業停止	5	営業停止	12	営業停止	19
指示	54	指示	41	指示	44	指示	51	指示	95	指示	90
変更届出義務違反	27	変更届出義務違反	23	変更届出義務違反	21	変更届出義務違反	24	変更届出義務違反	31	変更届出義務違反	40
書類備付け義務違反	11	書類備付け義務違反	9	書類備付け義務違反	13	書類備付け義務違反	3	書類備付け義務違反	8	書類備付け義務違反	10
その他	16	その他	9	その他	10	その他	24	その他	56	その他	40
＜国土交通省＞											
指示	20	指示	10	指示	5	指示	23	指示	50	指示	36

※警察庁分の件数は、暦年集計。また、国土交通大臣（都道府県知事）から通知を受けたものを含む。

※国土交通省分の件数は、2017年から暦年集計に変更。

※2019年の執行実績について、警察庁（都道府県公安委員会）の件数は2020年3月1日時点、国土交通省（都道府県）の件数は2019年12月31日時点。

44 農林中央金庫法（農林水産省、金融庁）

※ 執行実績なし

45 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（法務省）

※ 執行実績なし

46 信託業法（金融庁）

※ 執行実績なし

47 株式会社商工組合中央金庫法（経済産業省、財務省、金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
処分実績なし	-	処分実績なし	-	処分実績なし	-	懲戒処分	2	処分実績なし	-	処分実績なし	-
						第59条該当（業務の停止等）	2				

48 電子記録債権法（法務省、金融庁）

※ 執行実績なし

49 資金決済に関する法律（金融庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務改善命令		執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	8	業務改善命令	13	業務改善命令	1
委託先管理義務違反	1					内部管理態勢の不備等	1	経営管理態勢及び内部管理態勢の不備	2	経営管理態勢及び内部管理態勢の不備	1
						システムリスクにかかる管理態勢の不備	2	法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	4		
						経営管理態勢及び内部管理態勢の重大な不備	1	経営管理態勢、内部管理態勢の不備	6		
						経営管理態勢及び業務運営態勢の不備	2	業務改善命令に対する履行不十分	1		
						法令違反、法令遵守等にかかる内部管理態勢の不備	1	-			
						法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	1	-			
						業務停止	2	業務停止	4		
						法令違反、法令遵守等にかかる内部管理態勢の不備	1	法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	4		
						法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	1	-			
								登録拒否	1		
								仮想通貨交換業を適正かつ確実に遂行する体制の整備が行われていない法人に該当	1		

50 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事裁判の特例に関する法律（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
								執行実績なし		-	執行実績なし

51 住宅宿泊事業法（観光庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
								業務改善命令	1	業務改善命令	1
								定期報告義務違反	1	定期報告義務違反	1
								業務廃止命令	1	業務廃止命令	1
								虚偽届出	1	届出義務違反	1

消費者庁が所管する法律（※）の行政処分等の執行実績
（2014年度から2019年度まで）

※ 執行規定を有する法律で、共管法を含む。

1 物価統制令（消費者庁）
※ 執行実績なし

2 食品衛生法（厚生労働省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
＜厚生労働省（本省）＞											
検査命令	58,727	検査命令	58,874	検査命令	56,877	検査命令	59,477	検査命令	60,373	検査命令	調査中
モニタリング検査	96,580	モニタリング検査	97,187	モニタリング検査	98,164	モニタリング検査	99,455	モニタリング検査	99,920	モニタリング検査	調査中
＜厚生労働省（都道府県）＞											
取去	173,869	取去	162,656	取去	156,217	取去	147,832	取去	142,624	取去	調査中
営業許可施設数（新規）	262,920	営業許可施設数（新規）	265,197	営業許可施設数（新規）	265,575	営業許可施設数（新規）	263,007	営業許可施設数（新規）	256,719	営業許可施設数（新規）	調査中
営業許可施設数（継続）	274,467	営業許可施設数（継続）	284,725	営業許可施設数（継続）	284,087	営業許可施設数（継続）	247,289	営業許可施設数（継続）	241,786	営業許可施設数（継続）	調査中
営業施設総数	2,480,547	営業施設総数	2,468,352	営業施設総数	2,448,030	営業施設総数	2,441,483	営業施設総数	2,431,598	営業施設総数	調査中
物品廃棄命令	24	物品廃棄命令	22	物品廃棄命令	29	物品廃棄命令	21	物品廃棄命令	40	物品廃棄命令	調査中
営業禁止命令	168	営業禁止命令	140	営業禁止命令	167	営業禁止命令	150	営業禁止命令	161	営業禁止命令	調査中
営業停止命令	673	営業停止命令	614	営業停止命令	607	営業停止命令	561	営業停止命令	696	営業停止命令	調査中
改善命令	2	改善命令	107	改善命令	90	改善命令	86	改善命令	107	改善命令	調査中
食中毒事案の報告件数（年次）	976	食中毒事案の報告件数（年次）	1,202	食中毒事案の報告件数（年次）	1,139	食中毒事案の報告件数（年次）	1,014	食中毒事案の報告件数（年次）	1,330	食中毒事案の報告件数（年次）	1,061
＜消費者庁（都道府県）＞※1											
取去	44,565										

※1 国内で流通する食品の表示に関する行政検査関係。
※2 食品表示に関する規定は廃止され、食品表示法に規定された。

3 日本農林規格等に関する法律（農林水産省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
＜JAS関係＞											
命令・取消※1	3	執行実績なし		-	執行実績なし		2	執行実績なし		-	命令
＜品質表示関係＞											
指示※2	34										
命令※3	1										

※1 件数は、2014年度は旧法に基づく農林水産省による法執行の実績。
※2 件数は、2014年度は旧法に基づく法執行の実績で、全34件のうち14件は農林水産省及び消費者庁による実績。残り20件は都道府県による実績。
※3 件数は、2014年度は旧法に基づく都道府県による法執行の実績。
※4 食品表示に関する規定は廃止され、食品表示法に規定された。

4 家庭用品品質表示法（消費者庁、経済産業省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
指示	4	指示	7	指示	35	指示	1	指示	11	指示	24

5 不当景品類及び不当表示防止法（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
＜消費者庁＞											
措置命令	30	措置命令	13	措置命令	27	措置命令	50	措置命令	46	措置命令	40
＜消費者庁（都道府県）＞											
指示	3	措置命令	3	措置命令	1	措置命令	8	措置命令	9	措置命令	15

6 生活関連物資等の買占め及び売惜しみに対する緊急措置に関する法律（消費者庁）

※ 執行実績なし

7 消費生活用製品安全法（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
重大製品事故の報告	892	重大製品事故の報告	885	重大製品事故の報告	802	重大製品事故の報告	845	重大製品事故の報告	837	重大製品事故の報告	1,271
重大製品事故の公表	114	重大製品事故の公表	112	重大製品事故の公表	106	重大製品事故の公表	107	重大製品事故の公表	102	重大製品事故の公表	101

8 有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律（厚生労働省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
規制基準違反事例	14	規制基準違反事例	8	規制基準違反事例	9	規制基準違反事例	10	規制基準違反事例	16	規制基準違反事例	17

9 国民生活安定緊急措置法（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	売渡し指示	2

10 特定商取引に関する法律（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
業務停止命令	16	業務停止命令	23	業務停止命令	14	業務停止命令	15	業務停止命令	13	業務停止命令	26
指示	24	指示	11	指示	14	指示	17	指示	19	指示	30
								業務禁止命令	26	業務禁止命令	33

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

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

11 特定商品等の預託等取引契約に関する法律（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
業務停止命令	0	業務停止命令	0	業務停止命令	2	業務停止命令	1	業務停止命令	0	業務停止命令	0
措置命令	0	措置命令	0	措置命令	2	措置命令	1	措置命令	0	措置命令	0

12 住宅の品質確保の促進等に関する法律（国土交通省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
立入検査	91	立入検査	101	立入検査	103	立入検査	107	立入検査	75	立入検査	65
-	-	-	-	-	-	改善命令	6	-	-	-	-

13 健康増進法（厚生労働省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし	-	勧告	1	許可取消し	1	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-

14 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（総務省、消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
措置命令	7	措置命令	7	執行実績なし	-	措置命令	2	執行実績なし	-	執行実績なし	-

15 個人情報の保護に関する法律（内閣府）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
報告の徴収※1	3	助言	1	報告の聴取※2	6						
勧告※1	1	-	-	-	-						

※1 経済産業省による実施。

※2 2016年度は国土交通省と経済産業省が「報告の徴収」を2件ずつ、厚生労働省と金融庁が1件ずつ実施。

※3 個人情報の保護に関する法律は、消費者庁から内閣府（個人情報保護委員会）に移管されたため、本欄では、2016年度までの記載としている。

16 消費者安全法（消費者庁）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
重大事故の通知	1,248	重大事故の通知	1,304	重大事故の通知	1,286	重大事故の通知	1,280	重大事故の通知	1,159	重大事故の通知	1,391
消費者事故等（重大事故等は消費者事故等（財産事案）の消費者事故等の公表	1,658 9,172 50	消費者事故等（重大事故等は消費者事故等（財産事案）の消費者事故等の公表	1,593 9,385 49	消費者事故等（重大事故等は消費者事故等（財産事案）の消費者事故等の公表	1,619 7,281 49	消費者事故等（重大事故等は消費者事故等（財産事案）の消費者事故等の公表	1,400 8,272 50	消費者事故等（重大事故等は消費者事故等（財産事案）の消費者事故等の公表	1,536 8,921 50	消費者事故等（重大事故等は消費者事故等（財産事案）の消費者事故等の公表	1,242 9,312 50
注意喚起（生命身体分野）	1	注意喚起（生命身体分野）	0	注意喚起（生命身体分野）	0	注意喚起（生命身体分野）	0	注意喚起（生命身体分野）	1	注意喚起（生命身体分野）	2
注意喚起（財産分野）	10	注意喚起（財産分野）	9	注意喚起（財産分野）	10	注意喚起（財産分野）	10	注意喚起（財産分野）	12	注意喚起（財産分野）	13
消費者安全調査委員会の意見 件数	4事案 11件	消費者安全調査委員会の意見 件数	3事案 6件	消費者安全調査委員会の意見 件数	2事案 5件	消費者安全調査委員会の意見 件数	3事案 7件	消費者安全調査委員会の意見 件数	2事案 4件	消費者安全調査委員会の意見 件数	1事案 2件

※1 重大事故の通知、消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数、消費者事故等の公表、注意喚起（生命身体分野）は2020年3月1日時点。

17 米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律（消費者庁、農林水産省、財務省）

※ 執行実績なし

18 消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保のための消費税の転嫁を阻害する行為の是正等に関する特別措置法（消費者庁、公正取引委員会、財務省、経済産業省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
指導及び助言	170	指導及び助言	145	指導及び助言	120	指導及び助言	50	指導及び助言	84	指導及び助言	84
指導	2	指導	4	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-
指導	36	指導	180	指導	6	指導	3	執行実績なし	-	指導	2

※ 公正取引委員会関係では執行実績なし。

19 食品表示法（消費者庁、財務省、農林水産省）

2014年度		2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
		指示	23	指示	14	指示	10	指示	12	指示	7
		命令	2	命令	1	命令	2	命令	2	命令	0
		指示	5	指示	12	指示	11	指示	12	指示	3

(別表2)

調査結果概要

(1) 調査対象とした審議会等(35)の状況 ※令和2年3月31日時点

(A) 審議会等及びその下部組織の双方で選任	15
(B) 審議会等で選任	10
(C) 下部組織で選任	3
(D) 審議会等及びその下部組織のいずれにも不在	7

(2) 消費者意見を代表する委員の選任状況

類 型	人 数 ^{※1}
消費者団体の役職員	89
高齢者、障害児・者、児童・母子などに関する福祉関係団体の役職員	20
生活情報や福祉・金融・食品・情報通信・住宅などの身近な商品・サービスに詳しいジャーナリスト、評論家など	37
労働関係団体の役職員	27
消費者問題に関連する分野の研究者	14
消費者問題に詳しい弁護士・司法書士などの法律専門職	14
地方公共団体で消費者からの相談に対応している職員・消費生活相談員	6
企業などで消費者からの意見などに対応しているお客様窓口担当者	4
民生委員など、住民の生活援助や福祉の増進に従事している者	4
その他 ^{※2}	25
消費者の意見を代表するという観点から選任している者(合計)	240
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	2,672

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

※2 「その他」に含まれる者の例

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

(別表3)

主な相談等窓口

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談受付手段数
消費者ホットライン	身近な消費生活に関する相談窓口（消費生活センター、国民生活センター等）※を案内する。	消費者庁	TEL:188	1
公益通報者保護制度相談ダイヤル	企業の従業員、民間事業者、行政機関職員等から寄せられる「公益通報者保護法」に関する各種相談を受け付ける。	消費者庁	TEL:03-3507-9262 （メール問合せ窓口） g.koueki-soudan@caa.go.jp	2
消費者安全調査委員会申出窓口	消費者の生命又は身体被害に関わる消費者事故等について、消費者安全調査委員会に事故等原因調査等の申出を受け付ける。	消費者庁	郵送：〒100-8958 東京都千代田区霞ヶ関3-1-1 中央合同庁舎第4号館7階 消費者庁消費者安全課 事故調査室 FAX：03-3507-9284 MAIL：g.jikocho_moshide@caa.go.jp	3
特定商取引法違反被疑情報提供フォーム	特定商取引法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※特定商取引法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/disobey_form/	1
景品表示法違反被疑情報提供フォーム	景品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form/	1
携帯電話に関する景品表示法違反被疑情報提供フォーム	携帯電話に関する不当表示（景品表示法違反）の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_002/	1
食品表示法違反被疑情報提供フォーム	食品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/information/contact/disobey_form/	1
個人情報保護法相談ダイヤル	民間事業者等が守るルールである「個人情報保護法」に関する質問、民間事業者等における不適正な個人情報の取扱い等に関する苦情や情報提供を一元的に受け付ける。	個人情報保護委員会	TEL:03-6457-9849	1
食の安全ダイヤル	消費者等からの食品の安全性に関する情報提供、質問、意見等を受け付ける。	食品安全委員会	TEL:03-6234-1177 （メール問合せ窓口） https://form.cao.go.jp/shokuhin/opinion-0001.html	2

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
公正取引委員会審査局管理企画課情報管理室	独占禁止法違反被疑事実に関する情報を受け付ける。	公正取引委員会	TEL:03-3581-5471 郵送:〒100-8987 東京都千代田区霞が関1-1-1 中央合同庁舎第6号館B棟 公正取引委員会事務総局審査局管理企画課情報管理室 電子窓口: https://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html	3
公正取引委員会官房総務課	独占禁止法等に関する一般相談について、来訪や電話等による相談を受け付ける。	公正取引委員会	TEL:03-3581-5471	2
各都道府県警察本部及び警察署の相談窓口	犯罪の未然防止など生活の安全を守るための相談等に応じる。	警察庁	TEL: #9110 ・警察相談専用電話「#9110」番 ・各都道府県警察のウェブサイト参照 (FAX・メール)	4
金融サービス利用者相談室	金融サービス利用者からの相談等を一元的に受け付ける。	金融庁	TEL:0570-016811 (ナビダイヤル) TEL:03-5251-6811 (IP電話) FAX:03-3506-6699 ウェブサイト受付窓口: https://www.fsa.go.jp/opinion/	3
中小企業等金融円滑化相談窓口	様々な状況に置かれた借り手の相談・要望・苦情に一元的に答える。	金融庁	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20130222-1a.html	1
カードローンホットライン	利用者からの預金取扱等金融機関のカードローンに関する情報を受け付ける。	金融庁	TEL:0570-00-6825 (ナビダイヤル) TEL:03-5251-6825 (IP電話) 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/news/29/ginkou/20170901.html	1
多重債務相談窓口	多重債務に関する相談を受け付ける。	金融庁	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/soudan/index.html	1
ディスクロージャー・ホットライン	金融商品取引法上の開示義務違反等に係る情報を受け付ける。	金融庁	FAX:03-3506-6266 ウェブサイト受付窓口: https://www.fsa.go.jp/receipt/d_hotline/	2
証券取引等監視委員会情報提供窓口	証券市場に関する一般投資家等からの情報を受け付ける。	金融庁(証券取引等監視委員会)	TEL:0570-00-3581(ナビダイヤル) TEL:03-3581-9909(一部のIP電話等) FAX:03-5251-2136 ウェブサイト受付窓口: https://www.fsa.go.jp/sesc/watch/index.html	3

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
年金運用ホット ライン	投資運用業者による疑わしい 年金運用等に関する情報を受け 付ける。	金融庁（証 券取引等監 視委員会）	TEL:03-3506-6627 MAIL: pension-hotline@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.htm 郵送: 〒100-8922 東京都千代田区霞ヶ関3-2-1 証券取引等監視委員会 年金運用ホットライン	3
公認会計士・監 査審査会情報受 付窓口	公認会計士・監査法人の監査 業務に関する情報、公認会計 士・監査法人の監査業務以外 に関する情報、公認会計士試 験の実施に関する情報を受け 付ける。	金融庁（公 認会計士・ 監査審査 会）	FAX: 03-5251-7241 MAIL: cpaaob@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/cpaaob/uketuke/01.html 郵送: 〒100-8905 東京都千代田区霞ヶ関3-2-1 公認会計士・監査審査会事務局総務 試験室 情報受付窓口	3
金融モニタリング 情報収集窓口	深度あるモニタリングを行う観点 から、金融機関に関する情報を収 集している。	金融庁	FAX: 03-3506-6118 ウェブサイト受付窓口: https://www.fsa.go.jp/kensa/ 郵送: 〒100-8967 東京都千代田区霞ヶ関3-2-1 金融庁 金融モニタリング情報収集 窓口	3
電気通信消費者 相談センター	利用者が電気通信サービスを利用 している際のトラブル等 について電話による相談を受け 付ける。	総務省	TEL:03-5253-5900	1
生活困窮者の自 立支援に関する 相談窓口	生活全般にわたる困りごとの 相談を受け付ける。	厚生労働省	下記ウェブサイト参照 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000073432.html	—注 ¹
農林水産省「消 費者の部屋」	農林水産省の所管事項につい て消費者からの相談等を受け 付け、情報提供等を行う。	農林水産省	TEL:03-3591-6529 FAX: 03-5512-7651 下記ウェブサイト参照 ウェブサイト受付窓口あり https://www.maff.go.jp/j/heya/ 郵送: 〒100-8950 東京都千代田区霞ヶ関 1-2-1 農林水産省「消費者の部屋」	4
商品先物トラブ ル 110 番	主に農畜産物関係の商品先物 取引の、取引に関する相談や 違反行為等の情報提供を受け 付ける。	農林水産省	TEL:03-3502-8270 下記ウェブサイト参照 http://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110	1

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
無許可業者専用 相談窓口	国の商品先物取引業の許可を受けていない業者（無許可業者）が営業している・無許可業者に被害にあった等、無許可業者に関する相談を受け付ける。	農林水産省	TEL:03-3501-6730 下記ウェブサイト参照 http://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110	1
経済産業省消費者相談室	経済産業省所管の法律、物資やサービス及び消費者取引について、消費者からの苦情、相談、問合せなどを受け付け、助言や情報提供等を行う。	経済産業省	TEL:03-3501-4657 FAX:03-3501-6202 ウェブサイト受付窓口あり 下記ウェブサイト参照 https://www.meti.go.jp/intro/consult/a_main_01.html ※各地方経済産業局消費者相談室での受付も可能	4
経済産業省商品先物トラブル110番	商品先物取引に関する相談、商品先物取引業者等への苦情に係る情報、商品先物市場における相場操縦などの不公正取引の情報等を受け付ける。	経済産業省	TEL:03-3501-1776 ウェブサイト受付窓口あり 下記ウェブサイト参照 https://www.meti.go.jp/policy/commerce/d00/d0000002.html	2
電力・ガス取引監視等委員会相談窓口	電力・ガス・熱の適正取引の確保、ネットワーク部門の中立性確保の観点から、消費者が小売供給契約を結ぶ際のトラブル等の相談を受け付ける。 ※電力・ガス事業者からの制度に関する問合せを受け付けるものではない。	経済産業省 (電力・ガス取引監視等委員会)	TEL:03-3501-5725 MAIL: dentorii@meti.go.jp	2
国土交通ホットラインステーション	国土交通行政に関する要望、意見等を一元的に受け付ける。	国土交通省	下記ウェブサイト参照 http://www1.mlit.go.jp/hotline/u_hotline_1503.html	5
自動車不具合情報ホットライン	リコール情報等の案内、及びリコールにつながる不具合を早期に発見するため、自動車ユーザーからの不具合情報を受け付ける。	国土交通省	TEL:0120-744-960 下記ウェブサイト参照 http://www.mlit.go.jp/RJ/	2
MOEメール	環境政策における意見・提案等を受け付ける。	環境省	下記ウェブサイト参照 https://www.env.go.jp/moemail/index.php	1
法テラス・サポートダイヤル	利用者からの問合せ内容に応じて、法制度に関する情報と、相談機関・団体等（弁護士会、司法書士会、地方公共団体の相談窓口等）に関する情報を提供する。	日本司法支援センター	TEL:0570-078374 メール問合せ窓口： https://www.houterasu.or.jp/cgi-bin/formmail/formmail.cgi?d=toiawase 下記ウェブサイト参照 https://www.houterasu.or.jp/madoguchi_info/index.html	3

注1:「生活困窮者の自立支援に関する相談窓口」については、地方公共団体によって相談受付手段数が異なるため、記載していない

注2:上記の窓口の一部は、あっせん、仲介、調停等を行うことができないものも含まれる。

※ 全地方公共団体（都道府県、指定都市、市区町村等）のうち、メール、FAXによる受付を行っている窓口の数は以下のとおり（平成31年4月1日時点）。メール、FAXの両方：486、メールのみ：40、FAXのみ：51
（参考） 都道府県：47、政令市：20、市区町村：1,721、広域連合・一部事務組合：8、合計：1,796