

## 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><u>(令和2年度実績)</u></p> <p><u>令和2年11月に開催した第33回消費者政策担当課長会議において、関係府省庁等へ国の審議会等の委員選任に関し、消費者の意見を代表する者の選任を引き続き検討するよう依頼した。</u></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

【KPI】

- ①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:9.0% (令和2年3月31日時点))~~
- ②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

(目標)

- ①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。
- ②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。

(進捗)

- ①令和2年度:8.9% (令和元年度:9.0%)
- ②令和2年度:80.0% (令和元年度:80.0% ~~(同上)~~)

(定義)

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)

~~←(目標)~~

- 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。

【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3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	
令和7年度以降	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継続して周知。

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

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・協力団体の養成や、それらに係る費用などを地方消費者行政のための交付金等を通じ地方自治体に対して支援を行うことなどにより、消費者団体が官民間わら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> <p><u>（令和2年度実績）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>全国組織を持つ消費者団体と個別に意見交換を行うとともに、令和3年2月に消費者団体との意見交換会を実施した。</u></li> <li>・<u>各地域で地域の消費者団体も参加するフォーラムを開催し、各地の消費者団体との意見交換を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の状況を鑑み、フォーラムの開催を延期した。</u></li> <li>・<u>消費者団体等が構成員として参加する「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」をオンラインで開催し、福祉関係者等、多様な主体が参加する包括的な支援体制の中における消費者被害への見守りネットワークの在り方について情報共有と理解を深めた。</u></li> <li>・<u>地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進した（設置済自治体：327（令和3年3月末））。</u></li> <li>・<u>見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的に、消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施した。</u></li> </ul>
------	--

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

→①地域の消費者団体が活躍できる場の提供

→②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

②-1 消費者安全確保地域協議会の設置

②-2 地域の見守り活動の充実

(目標)

→②-1 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

→②-2 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

(進捗)

②-1 令和2年度(3月末時点): 14 府県

②-2 令和2年度: 1 県

(定義)

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区町村、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

【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3 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4 年度	・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援 ・消費者団体との意見交換の実施
令和4年度5 年度	
令和5年度6 年度	
令和6年度7 年度 以降	・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 ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援 ・消費者団体との意見交換の実施

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

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> <p><u>（令和2年度実績）</u></p> <p><u>消費者基本法第10条の2の規定に基づき、令和元年度の実施状況については令和2年6月9日に、国会へ報告、公表を行った。</u></p>									
KPI・今後の取組予定	<p><b>【KPI】</b></p> <p>「消費者白書」ウェブページのアクセス数</p> <p><u>（進捗）</u></p> <p><u>令和2年度：2,939,590件</u>（令和元年度：アクセス数 3,505,588件）</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">年度</th> <th style="background-color: #cccccc;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和<u>2年度3年度</u></td> <td rowspan="5">消費者政策の実施の状況の報告</td> </tr> <tr> <td>令和<u>3年度4年度</u></td> </tr> <tr> <td>令和<u>4年度5年度</u></td> </tr> <tr> <td>令和<u>5年度6年度</u></td> </tr> <tr> <td>令和<u>6年度7年度以降</u></td> <td><u>消費者政策の実施の状況の報告</u></td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 <u>2年度3年度</u>	消費者政策の実施の状況の報告	令和 <u>3年度4年度</u>	令和 <u>4年度5年度</u>	令和 <u>5年度6年度</u>	令和 <u>6年度7年度以降</u>	<u>消費者政策の実施の状況の報告</u>
年度	取組内容									
令和 <u>2年度3年度</u>	消費者政策の実施の状況の報告									
令和 <u>3年度4年度</u>										
令和 <u>4年度5年度</u>										
令和 <u>5年度6年度</u>										
令和 <u>6年度7年度以降</u>		<u>消費者政策の実施の状況の報告</u>								

## (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
<p>施策概要</p>	<p>○ 消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <p>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。</p> <p><u>(令和2年度実績)</u></p> <p><u>令和2年11月、消費者政策担当課長会議（オンラインシステムも活用）を開催し、関係府省庁等と消費者行政の情報共有・連携を図った。</u></p> <p>○消費者庁の取組</p> <p>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。</p> <p><u>(令和2年度実績)</u></p> <p><u>令和2年7月30日に新未来創造戦略本部を開設。</u></p> <p>○内閣府の取組</p> <p>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。</p> <p><u>(令和2年度実績)</u></p> <p><u>消費者委員会は、消費者行政全般に対して監視機能を有する独立した第三者機関としての役割を果たすため、引き続き事務局体制の充実・強化に努めることとしており、令和2年度に行った令和3年度機構・定員要求においては、2名の定員増（定員合理化や時限到来による減と合わせると現状維持）を実現した。</u></p> <p><u>消費者委員会では、自ら調査審議を行い、「特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての建議」（令和3年2月4日）を発出し、「いわゆる「販売預託商法」に関する消費者問題についての建議」（令和元年8月30日）に係るフォローアップを実施した。</u></p> <p><u>また、「悪質なお試し商法」に関する意見（令和2年6月26日）、「2040年頃の消費者行政が目指すべき姿とその実現に向けた対応等に関する意見」（令和2年8月28日）、「フィッシング問題への取組に関する意見」（令和2年12月3日）を含め、6本の意見を発出した。</u></p> <p><u>さらに、内閣総理大臣等の諮問に応じ、令和2年度には、「国民生活安定緊急措置法施行令の一部改正についての答申」を含め、12本の答申等を発出した。</u></p>		

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①関係府省庁等を参集した連絡会議の開催回数<del>（令和元年度：1回）</del></p> <p>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</p> <p><u>（目標）</u></p> <p><u>①連絡会議の開催回数：1回</u></p> <p><u>（進捗）</u></p> <p><u>①令和2年度：1回（令和元年度：1回）</u></p> <p><u>②令和2年度：建議1件、意見6件、答申12件、報告書1件</u></p> <p><u>（令和元年度：建議1件、提言3件、意見9件、答申8件、報告書7件）</u></p> <p><b>（定義）</b></p> <p>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。</p> <p><del>（目標）</del></p> <p><del>①連絡会議の開催回数：1回</del></p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和<del>2</del>年度<del>3</del> <u>3</u> 年度</td> <td rowspan="4">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<del>3</del>年度<del>4</del> <u>4</u> 年度</td> </tr> <tr> <td>令和<del>4</del>年度<del>5</del> <u>5</u> 年度</td> </tr> <tr> <td>令和<del>5</del>年度<del>6</del> <u>6</u> 年度</td> </tr> <tr> <td>（令和<del>6</del>年度<del>7</del> <u>7</u> 年度 以降</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> </tbody> </table> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和<del>2</del>年度<del>3</del> <u>3</u> 年度</td> <td rowspan="4">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<del>3</del>年度<del>4</del> <u>4</u> 年度</td> </tr> <tr> <td>令和<del>4</del>年度<del>5</del> <u>5</u> 年度</td> </tr> <tr> <td>令和<del>5</del>年度<del>6</del> <u>6</u> 年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 <del>2</del> 年度 <del>3</del> <u>3</u> 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 <del>3</del> 年度 <del>4</del> <u>4</u> 年度	令和 <del>4</del> 年度 <del>5</del> <u>5</u> 年度	令和 <del>5</del> 年度 <del>6</del> <u>6</u> 年度	（令和 <del>6</del> 年度 <del>7</del> <u>7</u> 年度 以降	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	年度	取組内容	令和 <del>2</del> 年度 <del>3</del> <u>3</u> 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 <del>3</del> 年度 <del>4</del> <u>4</u> 年度	令和 <del>4</del> 年度 <del>5</del> <u>5</u> 年度	令和 <del>5</del> 年度 <del>6</del> <u>6</u> 年度
年度	取組内容																
令和 <del>2</del> 年度 <del>3</del> <u>3</u> 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 <del>3</del> 年度 <del>4</del> <u>4</u> 年度																	
令和 <del>4</del> 年度 <del>5</del> <u>5</u> 年度																	
令和 <del>5</del> 年度 <del>6</del> <u>6</u> 年度																	
（令和 <del>6</del> 年度 <del>7</del> <u>7</u> 年度 以降	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																
年度	取組内容																
令和 <del>2</del> 年度 <del>3</del> <u>3</u> 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 <del>3</del> 年度 <del>4</del> <u>4</u> 年度																	
令和 <del>4</del> 年度 <del>5</del> <u>5</u> 年度																	
令和 <del>5</del> 年度 <del>6</del> <u>6</u> 年度																	

<u>年度</u>	
〔 <u>令和6年度7</u> <u>年度</u> <u>以降</u> 〕	<u>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</u>

○ 内閣府の取組

年度	取組内容
令和 <u>2年度3</u> <u>年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務局体制の充実・強化</li> <li>・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</li> </ul>
令和 <u>3年度4</u> <u>年度</u>	
令和 <u>4年度5</u> <u>年度</u>	
令和 <u>5年度6</u> <u>年度</u>	
〔 <u>令和6年度7</u> <u>年度</u> <u>以降</u> 〕	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>事務局体制の充実・強化</u></li> <li>・<u>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</u></li> </ul>

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

<p>施策概要</p>	<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<u>とともに、その成果の活用に取り組む。</u></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> <p><u>(令和2年度実績)</u></p> <p><u>11月に消費者意識基本調査を実施。</u></p> <p><u>7月30日に新未来創造戦略本部を開設し、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等をより一層推進。</u></p>
-------------	--

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

- ①「消費者意識基本調査」 ウェブページレビュー数掲載ページアクセス数
- ②「消費者白書」 ウェブページレビュー数掲載ページアクセス数
- ③その他の調査の実施状況

(進捗)

- ①令和2年度：83,453件
- ②令和2年度：2,939,590件
- ③「SNS（LINE）を活用した消費生活相談の実証実験」や「見守りネットワークの更なる活用」など徳島県等を実証フィールドとしたモデルプロジェクトを実施するとともに、「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」などの研究プロジェクトを立ち上げた。

【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3年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者意識基本調査等の実施</li> <li>・消費者被害額の推計</li> <li>・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</li> </ul>
令和3年度4年度	
令和4年度5年度	
令和5年度6年度	
令和6年度7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者意識基本調査等の実施</li> <li>・消費者被害額の推計</li> <li>・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</li> </ul>

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

施策概要	<p>○ 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、ぜ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> <p><u>(令和2年度実績)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>7月30日に新未来創造戦略本部を開設し、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等をより一層推進。</u></li> <li>・<u>「令和2年度 消費者庁新未来創造戦略本部 成果報告会」を3月24日に開催。</u></li> <li>・<u>「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトを開始。</u>・<u>「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」プロジェクトを開始。</u></li> <li>・<u>「PIO-NETを活用した消費者問題の分析」研究のプロジェクトを開始。</u></li> <li>・<u>「アジア地域におけるウィズコロナ、ポストコロナでの消費生活相談と消費者教育について」をテーマに、3月16日に国際シンポジウムを開催。</u></li> </ul>
------	--

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①モデルプロジェクトや調査研究等の実施状況</p> <p>②国際共同研究シンポジウム等の成果報告会の開催回数</p> <p>(目標)</p> <p>国際共同研究シンポジウム等の成果報告会を年1回以上開催することを目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：「SNS (LINE) を活用した消費生活相談の実証実験」や「見守りネットワークの更なる活用」など徳島県等を実証フィールドとしたモデルプロジェクトを実施するとともに、「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」などの研究プロジェクトを立ち上げた。</p> <p>②令和2年度：1回（3月16日に国際シンポジウムを開催）</p> <p>(定義)</p> <p>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等を報告する会合の回数</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></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>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</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td rowspan="2">・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（国際共同研究含む）の実施</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td rowspan="2">・「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトの実施 ・「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」プロジェクトの実施 ・「PIO-NET を活用した消費者問題の分析」研究のプロジェクトの実施</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度以降</td> <td>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（国際共同研究含む）の実施</td> </tr> </tbody> </table>	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	・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（国際共同研究含む）の実施	令和4年度	令和5年度	・「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトの実施 ・「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」プロジェクトの実施 ・「PIO-NET を活用した消費者問題の分析」研究のプロジェクトの実施	令和6年度	令和7年度以降	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（国際共同研究含む）の実施
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	・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（国際共同研究含む）の実施												
令和4年度													
令和5年度	・「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトの実施 ・「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」プロジェクトの実施 ・「PIO-NET を活用した消費者問題の分析」研究のプロジェクトの実施												
令和6年度													
令和7年度以降	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（国際共同研究含む）の実施												

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【再掲】	担当省庁	消費者庁
-----	--------------------------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>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、経路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。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。</p> <p><u>（令和2年度実績）</u></p> <p><u>国民生活センターでは、コロナ禍の中、一時的に人員を縮小しながらも、経路相談、平日バックアップ相談にて地方支援に取り組んだ。また、新型コロナウイルス特別定額給付金に関連した消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、令和2年5月1日から「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて開設した。同年7月21日からは、令和2年7月豪雨の相談を受け付けるため、同ホットラインの名称を「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」と変更し、それぞれ同年9月15日まで対応した。</u></p>
------	--

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

→①相談支援の実施状況

※令和元年12月時点の状況

~~14,176件~~ (ア) 経由相談件数：~~5,313件~~、

~~イ~~ 平日バックアップ相談件数：~~2,691件~~、

~~ウ~~ お昼の消費生活相談件数：~~1,807件~~、

~~エ~~ 休日相談件数：~~4~~、

②被害状況に鑑みた消費者相談110番の実施状況

(進捗)

①令和2年度(1月末登録分) 13,174件(令和元年度(3月時点)：19,365件) -

・被害状況にかんがみた消費者相談110番の実施状況

※令和2年3月時点の状況

ア) 令和2年度(1月末登録分)：4,941件(令和元年度(3月時点)：7,006件)

イ) 令和2年度(1月末登録分)：3,233件(令和元年度(3月時点)：3,896件)

ウ) 令和2年度(1月末登録分)：953件(令和元年度(3月時点)：2,580件)

エ) 令和2年度(1月末登録分)：4,047件(令和元年度(3月時点)：5,883件)

※お昼の消費生活相談は新型コロナウイルス感染拡大防止のために4月10日から6月12日まで休止、令和2年7月豪雨関連消費者ホットライン開設のため7月21日から9月15日まで休止した。

②令和2年度(11月時点)：

ア) 新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン

(令和2年5月1日(金)～9月15日(火)、開設日数 休日含む138日間)

給付金相談件数 苦情等PIO-NET登録件数：731件

コールフローシステム対応件数含む全件：22,105件

イ) 令和2年7月豪雨関連消費者ホットライン

(令和2年7月21日(火)12時～9月15日(火)、開設日数：休日含む57日間)

豪雨相談件数：6件

※令和元年度：「令和元年秋台風関連消費者ホットライン(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の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受付」)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。

【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3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4	

	<u>年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>
	令和 <u>4年度</u> <u>5</u>	
	<u>年度</u>	
	令和 <u>5年度</u> <u>6</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>
(令和 <u>6年度</u> <u>7</u> <u>年度</u> <u>以降</u> )		

項目名	⑤ 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
-----	--------------------------------	------	----------

<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><u>(令和2年度実績)</u></p> <p><u>本研修は、例年、①消費生活センターや公共職業安定所などの相談窓口機関における業務を体験し、②その体験を通じて得られた経験や気付き、行政や公務員の在り方について考えたことなどを業務体験研修の参加者間で討議するとともに、討議概要を発表する事後研修の2部構成としているところ、令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、業務体験研修を中止したため、その代替として、研修対象者向けの全体研修を行った（令和3年1月）。</u></p>
-------------	---

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

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」と回答した。)~~

(目標)

令和6年度までに100%とすることを旨す。

(進捗)

令和2年度：新型コロナウイルス感染症の影響により、業務体験研修を中止したため、その代替として、研修対象者向けの相談窓口業務に関する研修（消費生活相談員による講義）を行い、16府省等から91名（会場での受講14名、オンラインでの受講77名）が参加した。参加者アンケート回答者の85.7%が本研修は今後の業務遂行に「有益」と回答した（令和3年1月）。

（令和元年度：97.1%（23府省等から85人が参加）

(定義)

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

【今後の取組予定】

○ 消費者庁、人事院の取組

年度	取組内容
令和 <del>2</del> 年度 <del>3</del> 年度	毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」を実施
令和 <del>3</del> 年度 <del>4</del> 年度	
令和 <del>4</del> 年度 <del>5</del> 年度	
令和 <del>5</del> 年度 <del>6</del> 年度	
令和 <del>6</del> 年度 <del>7</del> 年度 以降	

項目名	⑥ 消費者からの情報・相談の受付体制の充実	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	-----------------------	------	-------------

<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"> <li>・商品や役務、事業者等</li> <li>・所管の法律・制度</li> <li>・所管法に関わる違反疑い・事例</li> </ul> <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、<u>障害者等の利便性を含む全ての者からの時間外のアクセシビリティ向上や相談窓口対応者の柔軟な働き方</u>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><u>(令和2年度実績)</u></p> <p><u>関係府省庁における消費者からの情報、相談、提案を受ける相談窓口体制について、引き続き窓口ごとに対応可能な受付手段について把握を行った。</u></p>
-------------	--

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b> 相談等窓口へのアクセス手段数の平均が<u>1.2</u>を超過すること <u>(進捗)</u> <u>令和2年度：2.12</u>（令和元年度：2.13） <b>(定義)</b> 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><b>【今後の取組予定】</b> ○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">年度</th> <th style="background-color: #cccccc;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><u>令和2年度3年度</u></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 style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3">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。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><u>令和7年度以降</u></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> </tbody> </table>	年度	取組内容	<u>令和2年度3年度</u>	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4年度	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。	令和5年度	令和6年度	<u>令和7年度以降</u>	<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>
年度	取組内容										
<u>令和2年度3年度</u>	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4年度	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。										
令和5年度											
令和6年度											
<u>令和7年度以降</u>	<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>										

### (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、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<u>うほか、地域における見守り活動の充実のため、地方公共団体への呼び掛けや先進事例の共有等を通じ、関係部局や民間事業者・団体との連携を推進する。</u></p> <p><u>さらに、メールや SNS の活用等の取組支援や PIO-NET 改革など、消費生活相談のデジタル化を進め、「新しい生活様式」にも対応した消費生活相談業務を実現し、消費者</u></p>
------	--

目線での相談機能の強化と相談員の負担軽減を図る。

(令和2年度実績)

- ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、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した。
- ・消費生活相談員の処遇について、その能力や経験等に見合ったものとなるよう地方消費者行政強化キャラバンにおける地方自治体の首長等への直接的な働き掛けや地方自治体宛での通知の発出により改善を求めた。
- ・新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出することを目的に「先進的モデル事業」を実施した。
- ・国民生活センターにおいて、地方での研修を38回実施した(令和3年1月末時点)。なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により4回中止した。
- ・地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進した(設置済自治体：327(令和3年3月末))。
- ・見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的に、消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施した。
- ・消費者安全確保地域協議会設置促進のため、活動事例事例等を掲載した総合情報サイトの公表を行った。
- ・5月1日より「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて開設(7月21日からは、令和2年7月豪雨の相談を受けるため、同フリーダイヤルにて、ホットライン名称を「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」と変更し、それぞれ9月15日まで対応)。

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>→地方消費者行政強化作戦 2020（対象期間：令和2年4月～令和7年3月）達成状況</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>&lt;政策目標&gt;</p> <p>①政策目標 1-消費生活相談体制の強化（<u>消費生活センター設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上</u>）</p> <p>②政策目標 2 消費生活相談の質の向上</p> <p>ア) <u>消費生活相談員配置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上</u></p> <p>イ) <u>相談員資格保有率75%以上</u></p> <p>ウ) <u>相談員の研修参加率100%</u></p> <p>エ) <u>指定消費生活相談員を配置</u></p> <p>③政策目標 3 消費者教育の推進等</p> <p>ア) <u>消費者教育コーディネーターの配置の推進</u></p> <p>イ) <u>講習等（出前講座を含む。）の実施市区町村割合75%以上</u></p> <p>④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</p> <p>ア) <u>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></p> <p>イ) <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> <p>⑤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</p> <p>⑥政策目標 6 法執行体制の充実（全都道府県）</p> <p>⑦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> <p>→(数値目標の例)消費生活センター←</p> <p>ア) <u>地方版消費者基本計画の策定</u></p> <p>イ) <u>消費者行政職員の設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%研修参加率80%以上</u></p> <p>→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</p> <p>→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> <p><b>(進捗)</b></p> <p>①令和2年度：26 都道府県</p> <p>②ア) <u>令和2年度：39 都道府県</u></p> <p>イ) <u>令和2年度：27 都道府県</u></p> <p>ウ) <u>令和2年度：4 県</u></p> <p>エ) <u>令和2年度：19 都県</u></p> <p>③ア) <u>令和2年度：34 都道府県、15 指定都市</u></p>
-------------------------	--

イ) 令和2年度：10 都府県

④ア) 令和2年度（3月末時点）：14 府県

イ) 令和2年度：1 県

⑦ア) 令和2年度：32 都道府県、14 指定都市

イ) 令和2年度：すべての都道府県で未達成

**【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3 年度	<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 ・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 <u>・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。</u>
令和3年度	<del>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。</del>
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	<u>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。</u>

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

<p>施策概要</p>	<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、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や周囲に相談ができず、消費者被害の拡大に結びつきやすい特徴のある孤独・孤立状態にある方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。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。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> <p><u>（令和 2 年度実績）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進した（設置済自治体：327（令和 3 年 3 月末））。</u></li> <li>・<u>見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的に、消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施した。</u></li> <li>・<u>「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を活用した取組を推進した。</u></li> <li>・<u>新未来創造戦略本部にて、消費者安全確保地域協議会のモデルプロジェクトに取り組んだ。</u></li> <li>・<u>消費者安全確保地域協議会設置促進のため、活動事例事例等を掲載した総合情報サイトの公表を行った。</u></li> </ul>
-------------	---

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

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

①消費者安全確保協議会の設置

②地域の見守り活動の充実

(目標)

→①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

→②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

(進捗)

①令和2年度(3月末時点): 14 府県

②令和2年度: 1 県

(定義)

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

【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3 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4年度5 年度	
令和5年度6 年度	
令和6年度7 年度 以降	・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 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援

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。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。</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> <p><u>（令和2年度実績）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>「都道府県等消費者行政担当課長会議」及び「消費者行政ブロック会議」について、新型コロナウイルス感染症拡大の状況を鑑み、オンライン開催や書面開催により対応した。</u></li> <li>・<u>地方公共団体の首長等に消費者行政に関する取組を直接働きかける「地方消費者行政強化キャラバン」を実施した。</u></li> </ul>
------	--

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

会議等の実施状況

- ~~①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）~~
- ~~②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）~~
- ~~③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）~~
- ④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

（目標）

- ①都道府県等消費者行政担当課長会議の実施（年1回）
- ②消費者行政ブロック会議の実施（全6ブロック）
- ③消費生活センター所長会議への出席（全7ブロック）
- ④地方公共団体の首長等への直接的な働きかけ働き掛け（年間7地域）

（進捗）

会議等の実施状況

- ①令和2年度：5月書面開催（令和元年度：4月に実施）
- ②令和2年度：全6ブロックを対象に、オンライン開催（3回）、書面開催（1回）  
（令和元年度：全6ブロックで実施）
- ③令和2年度：全7ブロック中、2ブロックのオンライン会議に出席。残り5ブロックは書面開催（令和元年度：全7ブロックに出席）
- ④令和2年度（12月時点）：8月以降14地方公共団体に対し、地方消費者行政強化キャラバンを実施

【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3年度4年度	・地方公共団体の首長等への直接的な働き掛けの実施
令和4年度5年度	
令和5年度6年度	
令和6年度7年度以降	・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 ・地方公共団体の首長等への直接的な働き掛けの実施

○ 関係省庁等の取組

年度	取組内容
令和 <del>2</del> 年度 <del>3</del> 年度	上記会議への参加による情報等の共有
令和 <del>3</del> 年度 <del>4</del> 年度	
令和 <del>4</del> 年度 <del>5</del> 年度	
令和 <del>5</del> 年度 <del>6</del> 年度	
令和 <del>6</del> 年度 <del>7</del> 年度 以降	<u>上記会議への参加による情報等の共有</u>

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

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><u>（令和2年度実績）</u></p> <p><u>・「消費者庁所管法令執行担当者研修」を新型コロナウイルス感染症拡大の状況を鑑み、オンライン開催等により対応した。</u></p> <p><u>・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した。</u></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月には366人、11月には82人参加の参加人数）</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>（進捗）</p> <p><u>令和2年度：初任者研修を6月に講義動画のインターネット配信で実施（498人参加）。専門研修を11～12月にオンライン方式で実施（89名参加）。</u></p> <p><u>（令和元年度：2回実施。5月には366人、11月には82人参加）</u></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<del>2</del>年度<del>3</del> 年度</td> <td rowspan="5"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回）</li> <li>・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</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和<del>3</del>年度<del>4</del> 年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和<del>4</del>年度<del>5</del> 年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和<del>5</del>年度<del>6</del> 年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和<del>6</del>年度<del>7</del> 年度 以降</td> </tr> <tr> <td></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回）</u></li> <li>・<u>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</u></li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 <del>2</del> 年度 <del>3</del> 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回）</li> <li>・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</li> </ul>	令和 <del>3</del> 年度 <del>4</del> 年度	令和 <del>4</del> 年度 <del>5</del> 年度	令和 <del>5</del> 年度 <del>6</del> 年度	令和 <del>6</del> 年度 <del>7</del> 年度 以降		<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回）</u></li> <li>・<u>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</u></li> </ul>
年度	取組内容										
令和 <del>2</del> 年度 <del>3</del> 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回）</li> <li>・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</li> </ul>										
令和 <del>3</del> 年度 <del>4</del> 年度											
令和 <del>4</del> 年度 <del>5</del> 年度											
令和 <del>5</del> 年度 <del>6</del> 年度											
令和 <del>6</del> 年度 <del>7</del> 年度 以降											
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回）</u></li> <li>・<u>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</u></li> </ul>										

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

<p>施策概要</p>	<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> <p><u>(令和2年度実績)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>188 バス車内広告掲載</u></li> <li>・<u>188PR 動画及びバナーの作成</u></li> <li>・<u>188PR 動画及びバナーの SNS 広告配信</u></li> <li>・<u>消費生活センター紹介リーフレット及び動画の作成</u></li> </ul>
-------------	---

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

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）

- ①188 の消費者意識基本調査での認知度 ~~（平成 30 年度調査：9.2%）~~
- ②うち、若年者（15～19 歳）の認知度 ~~（平成 30 年度調査：9.3%）~~
- 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）~~
- ④うち、若年者（15～19 歳）の認知度 ~~（令和元年度から調査実施）~~

（目標）

- ①188 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）。
- ②188 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）。
- ③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）。
- ④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）。

（進捗）

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）

- ①令和 2 年度：調査中（令和元年度：9.1%）
- ②令和 2 年度：調査中（令和元年度：7.2%）
- ③令和 2 年度：調査中（令和元年度：83.1%）
- ④令和 2 年度：調査中（令和元年度：69.8%）

【今後の取組予定】

○ 消費者庁、関係府省庁等の取組

年度	取組内容
令和 <del>2</del> <u>年度 3</u> <u>年度</u>	年間を通じた広報活動の実施
令和 <del>3</del> <u>年度 4</u> <u>年度</u>	
令和 <del>4</del> <u>年度 5</u> <u>年度</u>	
令和 <del>5</del> <u>年度 6</u> <u>年度</u>	
<u>（令和 <del>6</del> <u>年度 7</u> <u>年度</u> <u>以降</u>）</u>	年間を通じた広報活動の実施

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關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> <p><u>(令和2年度実績)</u></p> <p><u>消費生活センター相談員等の声をもとに、どのように双方の相談窓口の役割に関する情報を共有し、連携をしていく必要があるのか、検討を行った。</u></p>												
KPI・今後の取組予定	<p><b>【KPI】</b></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><u>(進捗)</u></p> <p><u>多重債務相談窓口と生活困窮者自立支援窓口の連携を図るべく、消費生活センターへ現状のヒアリングを行った。今後、事務連絡発出へ向け検討。</u></p> <p><b>【今後の取組予定】</b></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3年度</td> <td><u>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。</u> <u>多重債務相談窓口と生活困窮者自立支援窓口の連携を図るための事務連絡等連携施策を検討、実施。</u></td> </tr> <tr> <td>令和3年度4年度</td> <td><u>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</u></td> </tr> <tr> <td>令和4年度5年度</td> <td><u>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。</u></td> </tr> <tr> <td>令和5年度6年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和6年度7年度以降</td> <td><u>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。</u></td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和2年度3年度	<u>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。</u> <u>多重債務相談窓口と生活困窮者自立支援窓口の連携を図るための事務連絡等連携施策を検討、実施。</u>	令和3年度4年度	<u>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</u>	令和4年度5年度	<u>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。</u>	令和5年度6年度		令和6年度7年度以降	<u>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。</u>
年度	取組内容												
令和2年度3年度	<u>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。</u> <u>多重債務相談窓口と生活困窮者自立支援窓口の連携を図るための事務連絡等連携施策を検討、実施。</u>												
令和3年度4年度	<u>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</u>												
令和4年度5年度	<u>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。</u>												
令和5年度6年度													
令和6年度7年度以降	<u>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。</u>												

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

<p><b>施策概要</b></p>	<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。<u>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。あわせて消費生活相談を中心とした機能の充実に資する、PIO-NET 改革などデジタル化の具体的な設計に向けて、学識経験者、実務家、相談現場の各有識者から構成される「消費生活相談デジタル化アドバイザーボード」を設置し、知見を聴取する。その際、①消費者のことを第一に考える、②現場の相談員が十分に力を発揮できる環境作り、③社会環境の変化への対応の視点で検討を進める。あわせて、民間で広く利用されているシステムの相談業務への実現可能性や有効性などについて地方公共団体における実証実験を行う。加えて、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。</u></p> <p><u>また、地方消費者行政のための交付金等を通じ SNS 相談などデジタルや自治体間連携を活用した消費生活センターの相談体制の構築を支援する。</u></p> <p><u>(令和2年度実績)</u></p> <p><u>AI 技術の活用したチャットロボット機能の実証実験として、国民生活センターLINE 公式アカウント上に AI チャットロボットを実装し、消費者からの自由記述による質問に対して、関連する FAQ の情報提供を実施 (実施期間は令和3年1～3月の約3ヵ月)。実証実験の成果は、消費者への情報提供や消費生活相談など各業務のデジタル化の検討に活用していく。また、PIO-NET の在り方に関し、消費生活相談のデジタルトランスフォーメーションを推進すべく検討を進めている。</u></p> <p><u>地方消費者行政のための交付金等を通じ SNS 相談などデジタルや自治体間連携を活用した消費生活センターの相談体制の構築を支援した。</u></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> <p><u>(令和2年度実績)</u></p> <p><u>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した。</u></p> <p><u>国民生活センターにおいて、中央省庁等への情報提供は令和2年度 (1月末時点) 1,080 件対応している。</u></p>
--------------------	---

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>PIO-NET への平均登録日数 <del>(平成30年度：6.6日)</del></p> <p>(目標)</p> <p>平均登録日数7日以内</p> <p><u>(進捗)</u></p> <p><u>令和2年度(12月末時点)：6.6日(令和元年度：6.7日)</u></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"> <li><del>・次期PIO-NETの刷新に向けた準備</del></li> <li><del>・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</del></li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・次期PIO-NETの刷新の実施</li> <li>・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</li> <li><u>・地方消費者行政のための交付金等を通じ消費生活センターの相談体制の構築の支援</u></li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>・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</del></li> </ul> </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> <tr> <td style="text-align: center;"><u>令和7年度以降</u></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"> <li><del>・次期PIO-NETの刷新に向けた準備</del></li> <li><del>・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</del></li> </ul>	令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次期PIO-NETの刷新の実施</li> <li>・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</li> <li><u>・地方消費者行政のための交付金等を通じ消費生活センターの相談体制の構築の支援</u></li> </ul>	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li><del>・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</del></li> </ul>	令和5年度	—	令和6年度	—	<u>令和7年度以降</u>
年度	取組内容													
令和2年度	<ul style="list-style-type: none"> <li><del>・次期PIO-NETの刷新に向けた準備</del></li> <li><del>・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</del></li> </ul>													
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次期PIO-NETの刷新の実施</li> <li>・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</li> <li><u>・地方消費者行政のための交付金等を通じ消費生活センターの相談体制の構築の支援</u></li> </ul>													
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li><del>・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</del></li> </ul>													
令和5年度	—													
令和6年度	—													
<u>令和7年度以降</u>	—													

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

<p>施策概要</p>	<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> <p><u>(令和2年度実績)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度の受講者アンケートなどを踏まえ、ニーズに応じた講師選定や講義内容の充実を図るとともに、最近の消費者トラブル事例等を活用した事例検討や、新型コロナウイルス対策を講じた上で、参加体験型の手法を学ぶ時間を取り入れた。</li> <li>・相模原事務所研修施設を基幹的な研修の拠点として活用するとともに、地方開催の研修を大幅に拡充し、地域ブロックにおいてきめ細かい研修を実施した。</li> <li>・新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止となった講座の代替措置として、Dラーニングの令和2年度コンテンツ数を3本追加するとともに、平成30年度及び令和元年度のコンテンツの再配信（期間は令和2年4月24日～7月10日）を実施した。</li> <li>・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した。</li> </ul>
-------------	--

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>→①受講者等アンケート結果における満足度：<del>4.7（令和元年度（令和12月末日現在））</del></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：<del>4.8（平成30年度）</del></p> <p>（目標）</p> <p>5段階評価中平均4以上を目指す。</p> <p><u>（進捗）</u></p> <p><u>①令和2年度：調査中（令和元年度：4.7）</u></p> <p><u>②令和2年度：調査中（令和元年度：4.7）</u></p> <p>（定義）</p> <p><math>((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)</math></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;"><del>令和2年度3年度</del></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  →<del>地方開催の研修等を拡充</del>  ・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;"><del>令和3年度</del></td> <td><del>国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進</del></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><del>令和4年度</del></td> <td><del>適切な研修の実施</del></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><del>令和5年度</del></td> <td><del>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</del></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><del>令和6年度</del></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><u>令和7年度以降</u></td> <td><u>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</u></td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	<del>令和2年度3年度</del>	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 → <del>地方開催の研修等を拡充</del> ・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	<del>令和3年度</del>	<del>国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進</del>	<del>令和4年度</del>	<del>適切な研修の実施</del>	<del>令和5年度</del>	<del>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</del>	<del>令和6年度</del>		<u>令和7年度以降</u>	<u>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</u>
年度	取組内容														
<del>令和2年度3年度</del>	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 → <del>地方開催の研修等を拡充</del> ・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														
<del>令和3年度</del>	<del>国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進</del>														
<del>令和4年度</del>	<del>適切な研修の実施</del>														
<del>令和5年度</del>	<del>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</del>														
<del>令和6年度</del>															
<u>令和7年度以降</u>	<u>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</u>														

**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  
(2015年度から2020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）**

2015年		2016年		2017年		2018年		2019年度		2020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	97	懲戒処分	114	懲戒処分	106	懲戒処分	88	懲戒処分	95	懲戒処分	107

※ 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）**

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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	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	業務改善命令	9
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	法令違反	8
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	システムリスク管理態勢及び外部委託先管理態勢の不備	1
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	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	資産の国内保有命令	0
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	業務停止命令	1
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	法令違反	1
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	登録取消	2
法令違反	2	法令違反	6	法令違反	3	法令違反	2	法令違反	6	法令違反	2
登録取消要件に該当	4	登録取消要件に該当	1	登録取消要件に該当	4	—	—	—	—	—	—
登録拒否要件に該当	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	—	業務廃止命令	501	業務廃止命令	77	業務廃止命令	12	業務廃止命令	9	業務廃止命令	2
—	—	法令違反	500	法令違反	76	法令違反	4	法令違反	4	法令違反	1
—	—	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	行政官庁の処分違反	1
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	課徴金納付命令決定等	17
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	不正取引	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	開示書類の虚偽記載等	8
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	犯則事件の告発	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	3	有価証券報告書等の虚偽記載等	1	有価証券報告書等の虚偽記載等	1
風説の流布・偽計	2	相場操縦・相場固定	3	インサイダー取引	2	インサイダー取引	5	インサイダー取引	1	インサイダー取引	1
相場操縦・相場固定	1	インサイダー取引	2	—	—	—	—	その他	1	その他	—
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	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	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	1
無登録営業	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	無登録営業	1
虚偽告知等	1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

## 3 宅地建物取引業法（国土交通省、消費者庁）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
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	
免許取消	137	免許取消	168	免許取消	146	免許取消	125	免許取消	109	免許取消	調査中
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	事務所不確知	63	事務所不確知	調査中
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	免許の基準違反	22	免許の基準違反	調査中
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	営業保証金の未供託	10	営業保証金の未供託	調査中
その他	17	その他	14	その他	26	その他	16	その他	14	その他	調査中
業務停止	63	業務停止	55	業務停止	36	業務停止	31	業務停止	32	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	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	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	15	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	調査中
重要事項説明違反	9	重要事項説明違反	9	取引士の不設置	4	重要事項説明違反	4	重要事項説明違反	9	重要事項説明違反	調査中
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	勧誘の継続等	3	勧誘の継続等	調査中
その他	13	その他	15	その他	12	その他	8	その他	5	その他	調査中
指示	27	指示	28	指示	26	指示	26	指示	57	指示	調査中
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	取引士の不設置	17	取引士の不設置	調査中
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	取引の公正を害する行為	15	取引の公正を害する行為	調査中
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	契約書の不交付	14	契約書の不交付	調査中
契約書の不交付	2	契約書の不交付	2	その他	3	その他	8	その他	11	その他	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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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	
業務停止	1	業務停止	4	業務停止	3	業務停止	0	業務停止	8	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	-	-	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	8	-	-
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	2	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	-	-	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	-	-

## 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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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	26	戒告	0	戒告	0	戒告	1	戒告	0	戒告	0
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	信用失墜行為	0
過失による虚偽証明	1					—	—	—	—	—	—
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	業務改善命令	0
著しく不当な業務運営	4	著しく不当な業務運営	3	過失による虚偽証明	1	著しく不当な業務運営	1	著しく不当な業務運営	1	著しく不当な業務運営	0
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	業務（一部）停止	2
過失による虚偽証明	10			過失による虚偽証明	3	信用失墜行為	2	信用失墜行為	6	故意または過失による虚偽証明	2
信用失墜行為	7			信用失墜行為	4	—	—	—	—	—	—
著しく不当な業務運営	3			—	—	—	—	—	—	—	—
登録抹消	0	登録抹消	0	登録抹消	0	登録抹消	0	登録抹消	0	登録抹消	1
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	-	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）

※ 執行実績なし

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

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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	執行実績なし	-
								内部管理態勢の不備	1		

## 13 海上運送法（国土交通省）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度 (R3.3.1時点)	
処分内容等	件数	処分内容等	件数								
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	安全確保命令	2
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	59	安全確保指導	44

## 14 放送法（総務省）

※ 執行実績なし

## 15 司法書士法（法務省）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
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	懲戒処分	16

## 16 土地家屋調査士法（法務省）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
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	懲戒処分	11

17 商品先物取引法（農林水産省、経済産業省）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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	
業務停止命令		業務停止命令		業務停止命令		業務停止命令		業務停止命令		業務停止命令	
断定的判断の提供	2					断定的判断の提供	1			虚偽の報告書提出	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	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		業務改善命令	2
断定的判断の提供	2	仕切り拒否	1			断定的判断の提供	1			不正の手段による許可更新	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			取引後の損失補てん・利益提供の禁止	1
不招請勧誘の禁止	1					再勧誘の禁止	1			虚偽の報告書提出	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									許可取消	1
仲介業者の管理体制が不十分	1									不正の手段による許可更新	1
仲介業者の商品引取事故時損失補てん措置不適切	1									取引後の損失補てん・利益提供の禁止	1

18 行政書士法（総務省）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
懲戒処分	14	懲戒処分	21	懲戒処分	14	懲戒処分	10	懲戒処分		懲戒処分	

※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（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で延期）、2020年度分の実態調査については、2021年度に実施予定。

19 道路運送法（国土交通省）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
<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> 車両の使用停止	調査中
<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	<乗合旅客> 勧告・警告等	調査中
<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	192	<貸切旅客> 車両の使用停止	調査中
<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	219	<貸切旅客> 勧告・警告等	調査中
<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	249	<乗用旅客> 車両の使用停止	調査中
<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	204	<乗用旅客> 勧告・警告等	調査中

20 道路運送車両法（国土交通省）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
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	自動車特定整備事業者等の行政処分等	調査中

21 税理士法（財務省）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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	41	懲戒処分	39	懲戒処分	38	懲戒処分	51	懲戒処分	43	懲戒処分	22
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）	3
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46条該当（一般の懲戒）	18
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48条の20第1項該当（税理士法人の処分）	0
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	—	—	—	—	—	—

## 22 信用金庫法（金融庁）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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	-	業務改善命令 内部管理態勢の不備	1	業務改善命令 内部管理態勢の不備	1	執行実績なし	-

## 23 内航海運業法（国土交通省）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度(R3.3.1時点)	
処分内容等	件数	処分内容等	件数								
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	-	安全確保命令	-
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	安全確保指導	-

## 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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
監査実施数	18	監査実施数	17	監査実施数	13	監査実施数	12	監査実施数	1	監査実施数	1

※ 地方厚生（支）局が実施するもので、単位は基金。

※ 72あった国民年金基金のうち69基金（地域型47基金、職能型22基金）が2019年4月1日に合併し、全国国民年金基金が発足。

## 29 割賦販売法（経済産業省、消費者庁）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
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	-	業務改善命令	1	業務改善命令	1	業務改善命令	3

## 30 社会保険労務士法（厚生労働省）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
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	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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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	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	-	執行実績なし	-
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（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				



34 電気通信事業法（総務省）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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	3	報告徴収	1	報告徴収	3	報告徴収	1	報告徴収	1	報告徴収	-
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	-	立入検査	-	立入検査	-	立入検査	-	立入検査	-	立入検査	-
								業務改善命令	1	業務改善命令	-
								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	第26条違反（説明義務）及び第26条の2違反（書面交付義務）	-

※ 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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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
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	11	許可の取消	調査中
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	事業停止	調査中
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	869	車両の使用停止	調査中
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	149	勧告・警告等	調査中

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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
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	-	指示	1	執行実績なし	-

40 保険業法（金融庁）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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	-	業務改善命令	1	業務改善命令	5	業務改善命令	1
						保険金支払管理態勢、経営管理態勢等の不備	1	経営管理態勢、法令等遵守態勢等の不備	1	経営管理態勢、法令等遵守態勢等の不備	-
								法令違反、経営管理態勢の不備	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	グループガバナンスの機能不全等	-
								法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等	2	法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等	-
								業務（一部）停止命令	3	業務（一部）停止命令	1
								法令違反、経営管理態勢の不備	1	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	法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等	-

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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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	1	懲戒処分	2	懲戒処分	3	懲戒処分	2	懲戒処分	3	懲戒処分	0
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 弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	1	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	3		
-		-			2	-		-			

43 自動車運送代行業の業務の適正化に関する法律（警察庁、国土交通省）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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	
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	営業停止	16
指示	41	指示	44	指示	51	指示	95	指示	90	指示	91
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	変更届出義務違反	33
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	書類備付け義務違反	14
その他	9	その他	10	その他	24	その他	56	その他	40	その他	44
≪国土交通省（都道府県）≫											
指示	10	指示	5	指示	23	指示	50	指示	36	指示	49

※国土交通省分の件数は、2017年から暦年集計に変更。

※2020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2020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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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	-	懲戒処分 第59条該当（業務の停止等）	2	処分実績なし	-	処分実績なし	-	処分実績なし	-
					2						

48 電子記録債権法（法務省、金融庁）

※ 執行実績なし



消費者庁が所管する法律（※）の行政処分等の執行実績  
（2015年度から2020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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数								
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	69,185	検査命令	集計中
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	99,636	モニタリング検査	集計中
収去	162,656	収去	156,217	収去	147,832	収去	142,624	収去	128,721	収去	集計中
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）	251,429	営業許可施設数（新規）	集計中
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）	252,788	営業許可施設数（継続）	集計中
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	2,421,537	営業施設総数	集計中
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	16	物品廃棄命令	集計中
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	100	営業禁止命令	集計中
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	518	営業停止命令	集計中
改善命令	107	改善命令	90	改善命令	86	改善命令	107	改善命令	75	改善命令	集計中
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	食中毒事案の報告件数（年次）	887

※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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
執行実績なし	-	執行実績なし	-	命令・取消	2	執行実績なし	-	命令	2	執行実績なし	-

※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 家庭用品買表示法（消費者庁、経済産業省）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
指示	7	指示	35	指示	1	指示	11	指示	24	指示	7

5 不当景品類及び不当表示防止法（消費者庁）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
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	措置命令	33
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	措置命令	8

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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数								
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	重大製品事故の報告	1,024
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	重大製品事故の公表	98

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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数								
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		集計中

9 国民生活安定緊急措置法（消費者庁）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
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	-	渡渡し指示	2	執行実績なし	-

10 特定商取引に関する法律（消費者庁）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
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	業務停止命令	33
指示	11	指示	14	指示	17	指示	19	指示	30	指示	33
						業務禁止命令	26	業務禁止命令	33	業務禁止命令	23

※ 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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
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	業務停止命令	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	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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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	101	立入検査	103	立入検査	107	立入検査	75	立入検査	65	立入検査	44
	-			改善命令	6		-		-		-

13 健康増進法（厚生労働省、消費者庁）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
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	-	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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
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	-	執行実績なし	-

15 個人情報の保護に関する法律（内閣府）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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
助言	1	報告の聴取 <sup>※1</sup>	6								
	-										

※1 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。

※2 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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度	
処分内容等	件数										
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	重大事故の通知	1,487
消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1,593	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1,619	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1,400	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1,536	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1,241	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	948
消費者事故等（財産事案）の通知件数	9,385	消費者事故等（財産事案）の通知件数	7,281	消費者事故等（財産事案）の通知件数	8,272	消費者事故等（財産事案）の通知件数	8,921	消費者事故等（財産事案）の通知件数	9,312	消費者事故等（財産事案）の通知件数	8,979
消費者事故等の公表	49	消費者事故等の公表	49	消費者事故等の公表	50	消費者事故等の公表	50	消費者事故等の公表	50	消費者事故等の公表	50
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（生命身体分野）	0
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	注意喚起（財産分野）	34
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	消費者安全調査委員会の意見件数	3事案 10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

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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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＞											
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	指導及び助言	66
＜財務省＞											
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	-	執行実績なし	-
＜経済産業省＞											
指導	180	指導	6	指導	3	執行実績なし	-	指導	2	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）

2015年度		2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020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（都道府県等）＞											
指示	23	指示	14	指示	10	指示	12	指示	7	指示	6
命令	2	命令	1	命令	2	命令	2	命令	0	命令	1
＜消費者庁、財務省、農林水産省＞											
指示	5	指示	12	指示	11	指示	12	指示	3	指示	5

(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2年度末時点

(A) 審議会等及びその下部組織の双方で選任	1514
(B) 審議会等で選任	10
(C) 下部組織で選任	34
(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 <sup>※1</sup>
消費者団体の役職員	8999
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	2023
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	3742
労働関係団体の役職員	2731
消費者問題に関連する分野の研究者	1415
消費者問題に詳しい弁護士・司法書士などの法律専門職	1415
地方公共団体に消費者からの相談に対応している職員・消費生活相談員	65
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	44
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 <sup>※2</sup>	2528
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)	240266
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	2,6723,004

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

※2 「その他」に含まれる者の例

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

## 主な相談等窓口

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	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 <u>（一元的相談窓口）</u>	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」の制度に関する各種相談及び通報先に関する相談や行政機関の不適切な対応に関する苦情を一元的に受け付ける。	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 - <a href="https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/disobey_form/">https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/disobey_form/</a>	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。 ※景品表示法に係る相談・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 <a href="https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form/">https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form/</a>	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。 ※景品表示法に係る相談・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 <a href="https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_002/">https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_002/</a>	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。 ※食品表示法に係る相談・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 <a href="https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/information/contact/disobey_form/">https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/information/contact/disobey_form/</a>	1
<u>食品表示に関するお問合せ窓口</u>	<u>食品表示に関するお問合せを受け付ける。</u>	消費者庁	<u>TEL:03-3507-8800</u> <u>（ウェブサイト受付窓口）</u> <u><a href="https://www.caa.go.jp/policies/application/inquiry/#04">https://www.caa.go.jp/policies/application/inquiry/#04</a></u>	<u>2</u>

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談受付手段数
個人情報保護法相談ダイヤル	民間事業者等を守るルールである「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) <a href="https://form.cao.go.jp/shokuhin/opinion-0001.html">https://form.cao.go.jp/shokuhin/opinion-0001.html</a>	2
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局審査局管理企画課情報管理室 電子窓口: <a href="https://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html">https://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html</a>	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: <a href="https://www.fsa.go.jp/opinion/">https://www.fsa.go.jp/opinion/</a>	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 <a href="https://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20130222-1a.html">https://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20130222-1a.html</a>	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 <a href="https://www.fsa.go.jp/news/29/ginkou/20170901.html">https://www.fsa.go.jp/news/29/ginkou/20170901.html</a>	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 <a href="https://www.fsa.go.jp/soudan/index.html">https://www.fsa.go.jp/soudan/index.html</a>	1

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
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 : <a href="https://www.fsa.go.jp/receipt/d_hotline/">https://www.fsa.go.jp/receipt/d_hotline/</a>	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 : <a href="https://www.fsa.go.jp/sesc/watch/index.html">https://www.fsa.go.jp/sesc/watch/index.html</a>	3
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 <a href="https://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.htm">https://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.htm</a> 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 : cpaao@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 <a href="https://www.fsa.go.jp/cpaao/uketuke/01.html">https://www.fsa.go.jp/cpaao/uketuke/01.html</a> 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 : <a href="https://www.fsa.go.jp/kensa/">https://www.fsa.go.jp/kensa/</a> 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 <a href="https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000073432.html">https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000073432.html</a>	—注1

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
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 <a href="https://www.maff.go.jp/j/heya/">https://www.maff.go.jp/j/heya/</a> 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 <a href="http://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110">http://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110</a>	1
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 <a href="http://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110">http://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110</a>	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 <a href="https://www.meti.go.jp/intro/consult/a_main_01.html">https://www.meti.go.jp/intro/consult/a_main_01.html</a> ※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 <a href="https://www.meti.go.jp/policy/commerce/d00/d0000002.html">https://www.meti.go.jp/policy/commerce/d00/d0000002.html</a>	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: <a href="mailto:dentorii@meti.go.jp">dentorii@meti.go.jp</a>	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 <a href="http://www1.mlit.go.jp/hotline/u_hotline_1503.html">http://www1.mlit.go.jp/hotline/u_hotline_1503.html</a>	5

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
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 <a href="http://www.mlit.go.jp/RJ/">http://www.mlit.go.jp/RJ/</a>	<del>2</del> 4
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 <a href="https://www.env.go.jp/moemail/index.php">https://www.env.go.jp/moemail/index.php</a>	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 :  <a href="https://www.houterasu.or.jp/cgi-bin/formmail/formmail.cgi?d=toiawase">https://www.houterasu.or.jp/cgi-bin/formmail/formmail.cgi?d=toiawase</a> 下記ウェブサイト参照 <a href="https://www.houterasu.or.jp/madoguchi_info/index.html">https://www.houterasu.or.jp/madoguchi_info/index.html</a>	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年令和2年4月1日時点）。メール、FAXの両方：[486512](#)、メールのみ：[4048](#)、FAXのみ：[6147](#)  
（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