

(2) 取引及び表示の適正化並びに消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

| | | | |
|-----|--|------|------------|
| 項目名 | ① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し ア 特定商取引法等の執行強化等 | 担当省庁 | 消費者庁、経済産業省 |
|-----|--|------|------------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 消費者庁、経済産業省の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法の執行強化 <p>悪質商法等による消費者被害を防止するため、関係機関等とも連携し、特定商取引法及び特定商品等の預託等取引契約に関する法律（昭和61年法律62号。以下「預託法」という。）を厳正かつ適切に執行する。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>令和2年度においても、関係機関等と連携の上、特定商取引法に基づき、厳正かつ適切に行政処分を行った。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法等の見直し <p>消費者のぜい弱性を狙った悪質商法への対策強化、経済のデジタル化・国際化に対応したルール整備について、有識者による「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催して議論を行い、令和2年夏までに一定の結論を得た上で、具体的な制度設計を行う。その際には、悪質なお試し商法・定期購入といった詐欺的な通信販売に対する実効的な対策についても検討を行い、具体的な制度設計を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 <p>悪質ないわゆる「販売預託商法」に対して、特定商取引法及び預託法に基づき迅速かつ厳正に対処するとともに、上記の検討委員会にて実効的な法制度の在り方や体制強化を含む法執行の在り方について令和2年夏までに一定の結論を得た上で、具体的な制度設計を行う。また、悪質ないわゆる「販売預託商法」に対して関係機関等と連携強化を継続して実施・検討していく。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>令和2年2月から同年8月まで、「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催し、報告書を取りまとめた。報告書等を踏まえ「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律案」を第204回通常国会に提出した（令和3年6月に成立）。</p> <p>同改正法では、特定商取引法について、詐欺的な定期購入商法や送り付け商法への対策等を行うとともに、預託法について、販売を伴う預託等取引を原則として禁止する等の措置を講じるほか、消費者裁判手続特例法について、被害回復裁判を適切に進行するために必要な限度において、特定適格消費者団体に対し、特定商取引法及び預託法の行政処分に関して作成した書類の提供を可能にする措置を講じることとしている。</p> |
|------|--|

消費者の利便性の向上やデジタル技術を活用した消費者利益の擁護増進の観点から、同改正法には、事業者が交付しなければならない契約書面等については、消費者の承諾を得て、電磁的方法（電子メールの送付等）で行うことを可能とすること等を盛り込んでいる。また、契約書面等の電磁的方法による提供に加えて、消費者から事業者へのクーリング・オフについても、電磁的記録で行うことを可能とすることとしている。

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①特定商取引法による行政処分件数 ②預託法による行政処分件数</p> <p>(目標) 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行</p> <p>(進捗) ①令和3年3月31日時点：89件（業務停止命令：33件、指示：33件、業務禁止命令：23件）（令和元年度：89件（業務停止命令：26件、指示：30件、業務禁止命令：33件）） ②令和3年3月31日時点：0件（令和元年度：0件）</p> <p>(定義) 特定商取引法による行政処分件数は、法人に対する業務停止命令及び指示並びに業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、経済産業省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <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3年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 特定商取引法及び預託法等の見直し ・ 特定商取引法及び預託法等の見直しを踏まえた政省令等の見直し ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関等との連携強化 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">（令和7年度以降）</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化 </td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 特定商取引法及び預託法等の見直し ・ 特定商取引法及び預託法等の見直しを踏まえた政省令等の見直し ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化 | 令和4年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 | 令和5年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 | 令和6年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関等との連携強化 | （令和7年度以降） | <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化 |
|---|---|----|------|-------|--|-------|---|-------|---|-------|---|-----------|---|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 特定商取引法及び預託法等の見直し ・ 特定商取引法及び預託法等の見直しを踏まえた政省令等の見直し ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化 | | | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 | | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 | | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関等との連携強化 | | | | | | | | | | | | |
| （令和7年度以降） | <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化 | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|------------|--|-------------|--------------------|
| <p>項目名</p> | <p>① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し イ 特定商取引法の適用除外とされている消費者保護関連法の必要な執行体制強化及び制度改正</p> | <p>担当省庁</p> | <p>消費者庁、関係府省庁等</p> |
|------------|--|-------------|--------------------|

| | |
|-------------|---|
| <p>施策概要</p> | <p>○ 関係府省庁等の取組 特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法について、消費者被害の状況などを踏まえた厳正な法執行を行うとともに、法執行の状況及び消費者委員会の意見を踏まえた必要な執行体制強化を行う。</p> <p>○ 消費者庁の取組 消費者向けの情報提供及び法執行の状況を把握するための環境整備の観点から、平成 30 年 9 月に消費者庁ウェブサイト内に新設した特商取引法適用除外法令の運用状況をまとめたページについて、定期的に更新し、適用除外となっている各法令の運用状況が分かりやすく把握できるようにする。 (令和 2 年度実績) 消費者庁ウェブサイト上にて「特定商取引法適用除外とされた法律の運用状況について」一覧化することで分かりやすく運用状況を把握できるようにし、また、令和 2 年度の消費者基本計画工程表策定時において別表 1-1 「特定商取引法適用除外とされた法律の行政処分等の執行実績」として実績値の更新を行った。</p> |
|-------------|---|

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法の執行状況の把握及び消費者庁ウェブサイト内の特設ページの更新を少なくとも年に1回実施</p> <p>②当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知度</p> <p>(目標)</p> <p>当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知度を令和3年度末までに取組前と比較して5割向上させる。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：1回（別表1－1及び1－2参照）</p> <p>②令和2年度：19.1%</p> <p>(定義)</p> <p>【②の認知度】</p> <p>「消費者基本計画工程表の施策に関する消費者の認知度・理解度調査」の間（あなたは、消費者庁ウェブサイト、「特定商取引法が適用されない、消費者保護や利益保護のための個別の法律」の一覧があることを知っていますか。また、見たことがありますか。）に「一覧があることを知っているし、消費者庁ウェブサイトもみたことがある。」もしくは「一覧があることは知っているが、消費者庁ウェブサイトではみたことがない。」と回答した人の割合。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" 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3年度</td> <td>特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法の執行状況の把握及び消費者庁ウェブサイト内の特設ページの更新（必要な作業に着手する際、法執行の状況を踏まえ、必要な体制を強化するよう、関係府省庁等に対し要請）</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3">当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討</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;">令和7年度以降</td> <td>当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法の執行状況の把握及び消費者庁ウェブサイト内の特設ページの更新（必要な作業に着手する際、法執行の状況を踏まえ、必要な体制を強化するよう、関係府省庁等に対し要請） | 令和4年度 | 当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | 当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討 |
|---|--|----|------|-------|---|-------|---|-------|-------|---------|---|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法の執行状況の把握及び消費者庁ウェブサイト内の特設ページの更新（必要な作業に着手する際、法執行の状況を踏まえ、必要な体制を強化するよう、関係府省庁等に対し要請） | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | 当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | 当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討 | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|----------|
| 項目名 | ① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し ウ 消費者契約法の見直しに向けた対応 | 担当省庁 | 消費者庁、法務省 |
|-----|---|------|----------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 消費者庁、法務省の取組</p> <p>平成 30 年改正での審議において衆参両院の委員会で作された附帯決議や消費者委員会の答申の付言に記載された事項等について、平成 31 年 2 月から令和元年 9 月まで、消費者庁で開催された「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」において、法制的・法技術的な観点から民法、商法、民事手続法及び経済学の研究者による検討が行われ、令和元年 9 月に研究会報告書が取りまとめられた。同報告書については、同年 10 月上旬まで意見募集を実施し、同年 12 月に結果を公表した。さらに、同報告書を踏まえつつ、同年 12 月から「消費者契約に関する検討会」において、実効性の確保や実務への影響の観点から消費者・事業者の関係者を含めて検討を行っている。同検討会の取りまとめ結果を踏まえ、必要な措置を講ずる。</p> <p>また、消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）の内容について、成年年齢を 18 歳に引き下げることを内容とする民法の一部を改正する法律（平成 30 年法律第 59 号）が令和 4 年 4 月 1 日から施行されることから、若年者への周知が重要であることを踏まえつつ、国民生活センター、消費生活センター、適格消費者団体等と連携しつつ、消費者、事業者等に対して周知・広報を実施する。</p> <p>（令和 2 年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者契約に関する検討会」を開催し、消費者契約法の見直しに向けた検討を進めた。 ・消費者委員会から新型コロナウイルス感染症・災害への対応として「自己都合と評価するのは酷なキャンセルの問題について、消費者契約に関する検討会の検討も踏まえながら対応すること。」との指摘があったこと等を踏まえ、新型コロナウイルスを題材として不測の事態における消費者契約のキャンセルについて事業者及び消費者に対する実態調査及び専門家のヒアリングを行い、上記検討会で意見交換を行った。委員からは、事前にキャンセル条項を設けておけば、消費者にとっては非常に分かりやすく、事業者の側も説得しやすい、コロナを発端として、不測の事態の色々な場面の扱い方を再整理することは有益だ、新型コロナウイルスは全く未知の事象でありキャンセル料条項の範囲外ではないか、状況を場合分けして考え方を整理することが必要ではないか、新型コロナウイルスの状況が収束してから望ましいあり方を検証すべきではないか、等の様々な意見を頂いた。今後、種々の災害等不測の事態の発生時に、消費者、事業者双方の参考になるよう、実態調査等の結果とともに、検討会における委員の意見の概要を公表している。 ・パンフレットの配布等を通じて消費者契約法の周知・広報を実施した。 |
|------|--|

| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】 消費者契約法の認知度</p> <p>(目標) 令和6年度までに消費者契約法の認知度を50%とすることを目指す。</p> <p>(進捗) 令和2年度：45%（令和元年度：38.0%）</p> <p>(定義) 消費者意識基本調査等での消費者契約法の認知度を測る問（「消費者契約法」は、消費者と事業者との間に情報の質や量、交渉力の格差があることから、消費者の利益を守るために、契約を取り消したり契約書の条項を無効にすることなどを定めています。あなたは、このような法律があることを知っていますか。）に「知っている」と回答した人の割合。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、法務省の取組</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3年度</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者契約に関する検討会」の取りまとめ ・取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施 ・消費者契約法の周知広報活動 </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> </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 style="vertical-align: top;"> 消費者契約法の周知広報活動 </td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者契約に関する検討会」の取りまとめ ・取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施 ・消費者契約法の周知広報活動 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 消費者契約法の周知広報活動 |
|-------------------------|--|----|------|-------|--|-------|-------|-------|-------------|---------------|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者契約に関する検討会」の取りまとめ ・取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施 ・消費者契約法の周知広報活動 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 消費者契約法の周知広報活動 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|-------------|
| 項目名 | ① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し エ 消費者の財産被害に対する消費者安全法の厳正な執行等 | 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>消費者の財産被害の発生又は拡大の防止のため、消費者の財産被害に対して、消費者安全法の規定に基づく関係府省庁等から消費者庁への通知を確実に実施するとともに、消費者庁において、その内容を踏まえて必要な事案について、同法に基づく措置を迅速かつ的確に講ずる。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>令和2年度は、消費者安全法の規定に基づく注意喚起を計34回実施した。</p> |
|------|--|

| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>消費者安全法の規定に基づく措置件数</p> <p>(目標)</p> <p>消費者安全法の規定に基づく措置を毎年度10件以上実施することを目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年度：34件</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置</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> </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 style="text-align: center;">消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置 |
|-----------------|--|----|------|-------|----------------------|-------|-------|-------|-------------|----------------------|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|----------------|
| 項目名 | ① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し オ 高齢者、障害者等の権利擁護の推進 ※SDGs 関連：関連目標 16 | 担当省庁 | 厚生労働省、法務省、消費者庁 |
|-----|---|------|----------------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>全国どの地域に住んでいても、成年後見制度を必要とする人が制度を利用できるよう、市町村の中核機関（権利擁護センター等を含む。以下同じ。）の整備や市町村計画の策定を推進する。</p> <p>成年被後見人等の利益や生活の質の向上のための財産利用・身上保護に資する支援ができるよう、成年後見人等に対する意思決定支援の研修の全国的な実施を図る。</p> <p>後見人等の担い手の確保に向けて、市民後見人の育成や後見を適切に行う法人の確保の取組を推進する。</p> <p>その他、「成年後見制度利用促進基本計画」に基づく取組を推進する。</p> <p>介護支援専門員（ケアマネジャー）及び訪問介護員（ホームヘルパー）を含む介護職員に対する研修において、成年後見制度等による高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する知識の普及を図る。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・後見人等の担い手の確保：地域医療総合確保基金（介護分）の権利擁護人材育成事業により、自治体が行う市民後見人の養成を支援するとともに、地域生活支援事業費等補助金の成年後見制度法人後見支援事業により、法人後見の活動を支援している。 ・地域支援事業の成年後見制度利用支援事業により、市町村が行う低所得の高齢者に対する成年後見制度の申立費用や成年後見人等に対する報酬の助成を支援。障害者に対しては、地域生活支援事業の成年後見制度利用支援事業により、同様の支援を実施。 ・「成年後見制度における市町村長申立に関する実務者協議」を実施し、市町村長申立に係る事務の迅速な実施に向けた方策等を検討。 ・各都道府県において、介護支援専門員については成年後見制度や高齢者の権利擁護等の内容を含む介護支援専門員専門研修等を実施し、介護職員については尊厳の保持等の内容を含む介護職員初任者研修等を実施した。 ・成年後見制度利用促進体制整備事業、意思決定支援研修の実施。 <p>○ 法務省の取組</p> <p>日本司法支援センターにおいて、認知機能が十分でなく、法的サービスを自発的に求めることが期待できない高齢者・障害者等を対象として、福祉機関等からの申し入れに基づき、弁護士・司法書士が出張して資力の有無にかかわらず法律相談を行うアウトリーチ型の「特定援助対象者法律相談援助」を実施する。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>令和2年度における特定援助対象者法律相談援助の実績（速報値）は、735件である。</p> |
|------|--|

| | |
|--------------------------------|---|
| | <p>った。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>高齢者や障害者の消費者被害を防止するため、成年後見制度について、国民生活センターや消費生活センター等の様々な経路も活用して周知を図る。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>令和2年度消費者行政ブロック会議において、都道府県、政令指定都市等の地方公共団体に対し成年後見制度の利用促進を図ることが財産上の不当取引による被害の未然防止にも資するため、成年後見制度の周知・利用促進の依頼を行った。</p> |
| <p>KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①中核機関（権利擁護センター等を含む。以下同じ。）を整備した市区町村</p> <p>②中核機関においてパンフレット等による成年後見制度や相談窓口の周知を行っている市区町村数</p> <p>③中核機関において後見人候補者を推薦する取組を行っている市区町村数</p> <p>④中核機関において後見人支援の取組（専門職の雇い上げ等により相談や手続支援を実施）を行っている市区町村数</p> <p>⑤協議会等の合議体を設置した市区町村数</p> <p>⑥市町村計画を策定した市区町村数</p> <p>⑦国研修を受講した中核機関職員や市区町村職員等の数</p> <p>⑧後見人等向けの意思決定支援研修が実施される都道府県の数</p> <p>⑨特定援助対象者法律相談援助件数 (平成30年1月24日の援助開始以降の実績：2,095件)</p> <p>⑩成年後見制度の活用促進に関する地方公共団体への要請回数</p> <p>(目標)</p> <p>※①～⑧は令和3年度末までの目標</p> <p>①全1,741市区町村で中核機関を整備する。</p> <p>②全1,741市区町村の中核機関においてパンフレット等による成年後見制度や相談窓口の周知を行う。</p> <p>③800市区町村の中核機関において後見人候補者を推薦する取組を実施する。</p> <p>④200市区町村の中核機関において後見人支援（専門職の雇い上げ等により相談や手続支援を実施）の取組を行う。</p> <p>⑤全1,741市区町村で協議会等の合議体を設置する。</p> <p>⑥全1,741市区町村で市町村計画を策定する。</p> <p>⑦国の研修を受講した中核機関職員や市区町村職員等の数を3,500人以上とする。</p> <p>⑧全47都道府県で後見人等向けの意思決定支援研修を実施する。</p> <p>⑨平成27年度及び平成30年度に作成・公表した成年後見制度の周知についての依頼文書を活用し、地方公共団体の消費者行政担当部局に対し、少なくとも年に1回要請を実施する。</p> <p>(進捗)</p> <p>①678市区町村（令和2年10月時点）</p> |

- ②642 市区町村 (令和2年10月時点)
- ③331 市区町村 (令和2年10月時点)
- ④112 市区町村 (令和2年10月時点)
- ⑤304 市区町村 (令和2年10月時点)
- ⑥285 市区町村 (令和2年10月時点)
- ⑦3,222人 (令和2年10月時点)
- ⑧15 都道府県 (令和2年10月時点)

【今後の取組予定】

○ 厚生労働省の取組

| 年度 | 取組内容 |
|---------|--|
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・市町村の中核機関の整備や市町村計画の策定等「成年後見制度利用促進基本計画」に基づく取組を推進 ・各都道府県において、介護支援専門員については成年後見制度や高齢者の権利擁護等の内容を含む介護支援専門員専門研修等を実施するとともに、介護職員については尊厳の保持等の内容を含む介護職員初任者研修等を実施 |
| 令和4年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・成年後見制度利用促進基本計画の変更の検討結果を踏まえ、取組を推進 |
| 令和5年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・各都道府県において、介護支援専門員については成年後見制度や高齢者の権利擁護等の内容を含む介護支援専門員専門研修等を実施するとともに、介護職員については尊厳の保持等の内容等を含む介護職員初任者研修等を実施 |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・各都道府県において、介護支援専門員については成年後見制度や高齢者の権利擁護等の内容を含む介護支援専門員専門研修等を実施するとともに、介護職員については尊厳の保持等の内容等を含む介護職員初任者研修等を実施 ・成年後見制度利用促進基本計画の変更の検討結果を踏まえ、取組を推進 |

○ 法務省の取組

| 年度 | 取組内容 |
|---------|--|
| 令和3年度 | <関係機関・団体との連携・協力関係の構築> 福祉機関の職員等を対象とした業務説明会の開催等 |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | <特定援助対象者法律相談援助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による特定援助対象者法律相談援助業務の周知 |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・福祉機関の職員等を対象とした業務説明会の開催等 ・日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による特定援助対象者法律相談援助業務の周知 |

○ 消費者庁の取組

| 年度 | 取組内容 |
|-----------|--|
| 令和3年度 | 地方消費者行政ブロック会議の場において、都道府県等の消費者行政担当部局に対し、成年後見制度の周知を要請 |
| 令和4年度 | 都道府県等の消費者行政担当部局による成年後見制度の周知状況を把握し、地方消費者行政ブロック会議の場等における要請の方法を検討 |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | |
| （令和7年度以降） | 都道府県等の消費者行政担当部局による成年後見制度の周知状況を把握し、地方消費者行政ブロック会議の場等における要請の方法を検討 |

| | | | |
|-----|--|------|-----|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ア 電気通信サービスに係る消費者保護の推進 | 担当省庁 | 総務省 |
|-----|--|------|-----|

| | |
|-------------|--|
| <p>施策概要</p> | <p>○ 総務省の取組</p> <p>電気通信サービスに係る消費者保護ルールの実効性を確保するため、法執行を適切に実施するとともに、電話やインターネットによる消費者からの直接の情報提供の受付、PIO-NET を含む苦情相談記録の分析及び各種の調査等を通じて、制度の実施状況を継続的にモニタリングし、その結果を踏まえ、必要に応じて法令による措置を含めた対応を検討する。</p> <p>令和元年 10 月に施行された電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第 5 号）に関する事項も踏まえ、関係団体における、消費者の安心・安全なサービス利用に資する消費者保護ルールの遵守に向けた取組、業界の専門的知見をいかした苦情相談の処理及び勧誘の適正化等の自主的取組を推進する。</p> <p>電気通信消費者支援連絡会[※]を全国の各地域において毎年定期的に開催し、電気通信サービスにおける円滑なサービスの提供の確保や、苦情・相談等の適切な処理に関し、円滑で機動的な対応が行えるよう、関係者の間で情報共有・意見交換を行う。</p> <p>[※]各地の消費生活センターや電気通信事業者団体等を構成員として、電気通信サービスに係る消費者支援の在り方についての意見交換を行う総務省主催の連絡会。</p> <p>（令和 2 年度実績）</p> <p>電気通信サービスに係る消費者保護ルールの実効性を確保するために、ICT サービス安心・安全研究会「消費者保護ルールのモニタリング定期会合」を 2016 年 9 月から開催しており、2020 年 6 月の第 9 回モニタリング定期会合においては、これまでの消費者保護ルール実施状況のモニタリングにおける指摘事項に対するフォローアップや、2019 年度の苦情相談の傾向分析の結果及び、MNO・FTTH サービスの実地調査の結果の報告を行い、「2019 年度消費者保護ルール実施状況のモニタリング（評価・総括）」を取りまとめた。その際、電話勧誘の問題に対応するため、事業者が勧誘行為のために準備するトークスクリプトを確認する取組を調査に追加した。</p> <p>本評価・総括等を踏まえ、調査対象事業者に対し所要の改善指導を実施するとともに、事業者団体等に対応を要請した。</p> <p>加えて、令和 3 年 2 月の第 10 回モニタリング定期会合においては、令和 2 年度上半期の苦情相談の傾向分析の結果等の報告を行うとともに、電気通信サービスに対する苦情相談のうち、新型コロナウイルスに関連するものを評価・分析し、要改善・検討事項を取りまとめ、事業者団体等に対応を要請した。</p> <p>また、電気通信消費者支援連絡会については、全国 11 の各総合通信局等の単位で年 2 回開催し、関係者の間で情報共有・意見交換を行った。</p> |
|-------------|--|

| <p>KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】 電気通信サービスに係る消費者保護の制度の運用状況</p> <p>(目標) 必要に応じて電気通信サービスに係る消費者保護ルールを整備を実施するとともに、消費者保護ルールの実施状況について総務省及び関係者の間で共有・評価等するICTサービス安心・安全研究会「消費者保護ルールのモニタリング定期会合」を開催し、消費者保護ルールの実効性を確保する。</p> <p>(進捗) 「消費者保護ルールのモニタリング定期会合」は平成28年9月から、年2回の頻度で令和2年度末までに計10回開催している。同会合において、令和元年10月の改正電気通信事業法を踏まえた行政指導等の内容を説明しており、令和2年度（2月末時点）においては、行政指導を15件行っている。</p> <p>【今後の取組予定】 ○ 総務省の取組</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3年度</td> <td rowspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等の遵守徹底、電気通信消費者支援連絡会等を通じた関係者間の連携強化、電気通信事業者等による取組を促進 </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> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・制度の実施状況のモニタリングを行い、法令による措置を含めた必要な対応を実施 (特に、令和元年の改正電気通信事業法に基づく事業者・販売代理店の勧誘禁止行為の追加等がどのような成果を示すか注視) </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等の遵守徹底、電気通信消費者支援連絡会等を通じた関係者間の連携強化、電気通信事業者等による取組を促進 ・制度の実施状況のモニタリングを行い、法令による措置を含めた必要な対応を実施 (特に、令和元年の改正電気通信事業法に基づく事業者・販売代理店の勧誘禁止行為の追加等がどのような成果を示すか注視) </td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等の遵守徹底、電気通信消費者支援連絡会等を通じた関係者間の連携強化、電気通信事業者等による取組を促進 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・制度の実施状況のモニタリングを行い、法令による措置を含めた必要な対応を実施 (特に、令和元年の改正電気通信事業法に基づく事業者・販売代理店の勧誘禁止行為の追加等がどのような成果を示すか注視) | 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等の遵守徹底、電気通信消費者支援連絡会等を通じた関係者間の連携強化、電気通信事業者等による取組を促進 ・制度の実施状況のモニタリングを行い、法令による措置を含めた必要な対応を実施 (特に、令和元年の改正電気通信事業法に基づく事業者・販売代理店の勧誘禁止行為の追加等がどのような成果を示すか注視) |
|-------------------------|--|----|------|-------|---|-------|-------|-------|--|---------|---|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等の遵守徹底、電気通信消費者支援連絡会等を通じた関係者間の連携強化、電気通信事業者等による取組を促進 | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・制度の実施状況のモニタリングを行い、法令による措置を含めた必要な対応を実施 (特に、令和元年の改正電気通信事業法に基づく事業者・販売代理店の勧誘禁止行為の追加等がどのような成果を示すか注視) | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等の遵守徹底、電気通信消費者支援連絡会等を通じた関係者間の連携強化、電気通信事業者等による取組を促進 ・制度の実施状況のモニタリングを行い、法令による措置を含めた必要な対応を実施 (特に、令和元年の改正電気通信事業法に基づく事業者・販売代理店の勧誘禁止行為の追加等がどのような成果を示すか注視) | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|-----|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 イ 有料放送サービスに係る消費者保護制度の適切な運用 | 担当省庁 | 総務省 |
|-----|---|------|-----|

| 施策概要 | <p>○ 総務省の取組</p> <p>有料放送サービスについては、説明義務、契約関係からの離脱のルール、販売勧誘活動などについて、放送法（昭和25年法律第132号）及び「有料放送分野の消費者保護ルールに関するガイドライン」を遵守徹底させるなど、消費者保護を図る。また、有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況を継続的にモニタリングする。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>有料放送サービスにおける苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況について、継続的にモニタリングを行ったところ、令和2年度（令和3年1月まで）に寄せられた苦情・相談件数は計33件であった。内容は様々であるが、事業者による説明不足を指摘する声が多く、こうした声を受けた各総合通信局等の職員より事業者に対し、消費者への丁寧な説明をするよう促すといった対応を行った。</p> | | | | | | | | | |
|-------------|--|----|------|-------|--|-------|-------|-------|---------|--|
| KPI・今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング</p> <p>（目標）</p> <p>継続的にモニタリングするとともに、必要に応じて取組状況を検証する。</p> <p>（進捗）</p> <p>関係事業者の取組状況について、月1回の頻度でモニタリングを実施している。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 総務省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td rowspan="4">有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証</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> </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>有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | 有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | 有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|-----|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ウ 金融機関による顧客本位の業務運営の推進 ※SDGs 関連：関連目標 1、8 | 担当省庁 | 金融庁 |
|-----|---|------|-----|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 金融庁の取組</p> <p>金融機関に顧客本位の業務運営を浸透・定着させることで、家計の安定的な資産形成を図り、より豊かな国民生活の実現を目指す。</p> <p>具体的には、①「顧客本位の業務運営に関する原則」に基づき、金融機関に対して、顧客本位の業務運営を実現するための取組方針の策定や、その定着度合いを客観的に評価する成果指標（自主的な KPI・共通 KPI）の公表を促す、②金融機関や顧客の参考となるよう、金融機関に対するモニタリングで把握した優良事例等を公表する、といった施策を実施する。</p> <p>（令和 2 年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・『「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、取組方針・自主的な KPI・共通 KPI を公表した金融事業者のリスト」を四半期ごとに取りまとめ、公表した。令和 2 年 9 月には、「安定的な資産形成に向けた金融事業者の取組み状況」を併せて公表し、金融機関の取組方針やその成果の公表における好事例を掲載することで、より顧客にとって分かりやすい情報を発信するよう金融機関に対して促した。 ・令和 2 年 7 月には、「投資信託等の販売会社による顧客本位の業務運営のモニタリング結果について」において、金融機関に対するモニタリングにより把握した顧客本位の業務運営の現状や課題をまとめるとともに、優良事例を公表した。 |
|------|---|

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>「顧客本位の業務運営に関する原則」を採択し、取組方針、自主的なKPI及び投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIを策定・公表した金融事業者数</p> <p>①原則採択・取組方針策定事業者数</p> <p>②自主的KPI公表事業者数</p> <p>③共通KPI公表事業者数</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度(12月末)：2,098社(令和元年度：1,925社)</p> <p>②令和2年度(12月末)：1,238社(令和元年度：990社)</p> <p>③令和2年度(12月末)：534社(令和元年度：380社)</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 金融庁の取組</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3年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂を踏まえた金融機関の取組の推進 ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関に対するモニタリング実施と結果公表 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3" style="vertical-align: middle;"> <金融機関に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組(毎年、以下の取組を継続的に実施)> </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;">令和7年度以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関に対するモニタリング実施と結果公表 </td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂を踏まえた金融機関の取組の推進 ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関に対するモニタリング実施と結果公表 | 令和4年度 | <金融機関に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組(毎年、以下の取組を継続的に実施)> | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関に対するモニタリング実施と結果公表 |
|---|---|----|------|-------|--|-------|---|-------|-------|---------|--|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・「顧客本位の業務運営に関する原則」の改訂を踏まえた金融機関の取組の推進 ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関に対するモニタリング実施と結果公表 | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | <金融機関に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組(毎年、以下の取組を継続的に実施)> | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組 ・金融機関に対するモニタリング実施と結果公表 | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---------------------------------------|------|-----|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 エ 詐欺的な事案に対する対応 | 担当省庁 | 金融庁 |
|-----|---------------------------------------|------|-----|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 金融庁の取組</p> <p>無登録で金融商品取引業を行っている者による詐欺的な事案については、関係機関とも連携の上、裁判所への禁止命令等の申立てに係る調査権限等を行行使し、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うほか、無登録業者等の名称・代表者名・法令違反行為等の公表を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。</p> <p>また、詐欺的商法による新たな消費者被害への対応において、無登録業者等による悪質又は違法な勧誘行為については、SNS を活用するなど、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き積極的に実施する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>無登録業者による金融商品取引法違反に係る裁判所への禁止命令等の申立てを1件行ったほか、無登録で金融商品取引業を行っている者18先に対して警告書を発出した。</p> <p>また、無登録業者等による悪質又は違法な勧誘行為について、金融庁ウェブサイトにおける注意喚起ページの更新や、金融庁公式ツイッターにおいて注意喚起を行った。</p> |
|------|---|

| KPI・今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>①無登録業者による金融商品取引法違反行為に係る裁判所への禁止命令等の申立て件数</p> <p>②無登録で金融商品取引業等を行っている者に対する警告書の発出件数</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：1件</p> <p>②令和2年度：18件</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 金融庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td rowspan="3">・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。</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> <td>・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。</td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。 ・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | ・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | ・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。 | 令和7年度以降 | ・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。 ・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。 |
|-------------|---|----|------|-------|---|-------|-------|-------|---|---------|--|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | ・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。 | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | ・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | ・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。 ・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。 | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|-----|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 オ 投資型クラウドファンディングを取り扱う 金融商品取引業者等についての対応 | 担当省庁 | 金融庁 |
|-----|--|------|-----|

| <p>施策概要</p> | <p>○ 金融庁の取組</p> <p>投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者について、引き続き、投資者保護の観点から、適切に監督上の対応を行う。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者における取得勧誘やファンド運営等について、関係機関からの情報や当局に寄せられる相談等を参考として、リスクベースのモニタリングを行った。</p> | | | | | | | | | |
|-------------------------|--|----|------|-------|---|-------|-------|-------|-------------|---|
| <p>KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①投資型クラウドファンディング業者の新規登録件数</p> <p>②行政処分件数</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度(2月時点): 4件</p> <p>②令和2年度(3月時点): 0件</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 金融庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="459 1133 1382 1458"> <thead> <tr> <th data-bbox="459 1133 639 1182">年度</th> <th data-bbox="639 1133 1382 1182">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="459 1182 639 1227">令和3年度</td> <td data-bbox="639 1182 1382 1227" rowspan="4">投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="459 1227 639 1272">令和4年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="459 1272 639 1317">令和5年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="459 1317 639 1361">令和6年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="459 1361 639 1458">令和7年度 以降</td> <td data-bbox="639 1361 1382 1458">投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|----------|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 力 暗号資産交換業者等についての対応 | 担当省庁 | 金融庁、消費者庁 |
|-----|---|------|----------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 金融庁の取組</p> <p>暗号資産交換業者について、利用者保護の観点から所要の制度整備を行い、制度等の周知を含め、整備された制度を適切に運用する。</p> <p>制度の運用に当たっては、登録業者ではない事業者による詐欺的行為等の消費者被害が発生していることを踏まえ、利用者保護の観点から、引き続き、消費者庁及び警察庁とも連携しつつ、無登録業者に対して警告等を行う。また、暗号資産が投機対象として取引されているとの指摘があること（※）を踏まえ、利用者保護上の問題が生じているかモニタリングするとともに、必要に応じて立入検査を行いつつ、暗号資産交換業者の内部管理態勢が適切に整備されているか検証を行う。</p> <p>※「仮想通貨交換業者等に関する研究会 報告書」（平成30年12月公表）参照</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>暗号資産の外部流出事案の発生や、暗号資産を用いた証拠金取引等の新たな取引等に対応するための「情報通信技術の進展に伴う金融取引の多様化に対応するための資金決済に関する法律等の一部を改正する法律」が2019年6月に公布されたことを受け、関係政令・内閣府令や事務ガイドライン等を整備した（2020年4月公布、改正法と併せて5月施行）。</p> <p>暗号資産交換業者について、詐欺的行為等が疑われる無登録業者に対して警告等を行うとともに、登録業者に対しては、これまでの検査・モニタリングで把握した実態等を踏まえ、業務改善計画の進捗状況のフォローアップ等、機動的かつ深度あるモニタリングを実施した。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>金融庁及び警察庁と連携して、継続的に、利用者向けの注意喚起を行うとともに、国民生活センターにおいて、暗号資産等に関連する研修を実施する。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>金融庁及び警察庁と連携し、令和2年度においても利用者向けの注意喚起の更新を検討。国民生活センターにおいて暗号資産等に関連する研修を実施した。</p> |
|------|--|

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①暗号資産交換業者に対する規制の整備・運用状況
- ②国民生活センターにおける消費生活相談員向けの暗号資産等に関連する研修の実施回数

(進捗)

- ①「情報通信技術の進展に伴う金融取引の多様化に対応するための資金決済に関する法律等の一部を改正する法律」の公布（2019年6月）されたことを受け、関係政令・内閣府令や事務ガイドライン等の整備（2020年4月公布、改正法と併せて5月施行）。
- ②令和2年度（1月末時点）：7回
 - ・「消費生活相談員研修消費生活相談員基礎講座（実務コース）」1回
 - ・「消費生活相談員研修専門・事例講座 金融・保険関連の消費者トラブル」3回
 - ・「消費生活相談員研修専門・事例講座キャッシュレス決済と消費者トラブル」3回（相模原実施2回、徳島県内実施1回）

【今後の取組予定】

○ 金融庁の取組

| 年度 | 取組内容 |
|---------|---|
| 令和3年度 | 令和2年5月1日に施行された資金決済法等改正法において整備された制度を適切に運用 |
| 令和4年度 | 暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、利用者保護の観点から、必要な対応を実施 |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度以降 | 暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、利用者保護の観点から、必要な対応を実施 |

○ 消費者庁の取組

| 年度 | 取組内容 |
|---------|--|
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・暗号資産等に関する啓発用資料の作成・公表 ・上記資料を活用した注意喚起の実施 ・国民生活センターにおける消費生活相談員向けの研修の実施 |
| 令和4年度 | 暗号資産等を巡る消費生活相談の状況等を踏まえ、必要に応じて暗号資産等に関する啓発用資料の内容及び当該資料を活用した注意喚起の方法について見直す |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度以降 | 暗号資産等を巡る消費生活相談の状況等を踏まえ、必要に応じて暗号資産等に関する啓発用資料の内容及び当該資料を活用した注意喚起の実施 |

| | | | |
|-----|--|------|-------|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 キ 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備 | 担当省庁 | 経済産業省 |
|-----|--|------|-------|

| | |
|-------------|--|
| <p>施策概要</p> | <p>○ 経済産業省の取組</p> <p>安全・安心なクレジットカード利用環境を実現するため、割賦販売法（昭和36年法律第159号）の適切な運用を進めていく。その中で、セキュリティ対策については、「クレジット取引セキュリティ対策協議会」（事務局：一般社団法人日本クレジット協会）が策定する「クレジットカード・セキュリティガイドライン」を実務上の指針として位置付け、着実に取組を進める。</p> <p>また、令和元年12月20日に公表された割賦販売小委員会報告書「当面の制度化に向けた整理と今後の課題～テクノロジー社会における割賦販売法制のあり方～」に基づき、令和2年の通常国会で割賦販売法を改正した。改正法では、少額の分割後払サービスを対象とした登録制度、蓄積されたデータ等に基づく高度な限度額審査手法を認定する制度の創設、クレジットカード番号等の適切管理義務者の範囲の拡大等を措置した。（令和3年4月1日から施行）</p> <p>（令和2年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年6月24日 割賦販売法の一部を改正する法律 公布 ・令和2年12月16日 割賦販売法施行令の一部を改正する政令、割賦販売法施行規則の一部を改正する省令 公布 |
|-------------|--|

| <p>KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備・運用状況 (進捗) 割賦販売法の改正による、クレジットカード番号等の管理義務者の対象範囲拡大 (令和3年4月1日施行)</p> <p>【今後の取組予定】 ○ 経済産業省の取組</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>令和3年度</td> <td>割賦販売法の一部を改正する法律、割賦販売法施行令の一部を改正する政令、割賦販売法施行規則の一部を改正する省令 施行 (4月1日) 割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 割賦販売法の一部を改正する法律、割賦販売法施行令の一部を改正する政令、割賦販売法施行規則の一部を改正する省令 施行 (4月1日) 割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 | 令和4年度 | 割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 |
|-------------------------|--|----|------|-------|---|-------|--------------------------|-------|-------|-------------|--------------------------|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 割賦販売法の一部を改正する法律、割賦販売法施行令の一部を改正する政令、割賦販売法施行規則の一部を改正する省令 施行 (4月1日) 割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | 割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|-----------------|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ク 商品先物取引法の迅速かつ適正な執行 | 担当省庁 | 経済産業省、農林 水産省 |
|-----|--|------|-----------------|

| | |
|-------------|--|
| <p>施策概要</p> | <p>○ 経済産業省、農林水産省の取組</p> <p>商品先物取引に関し、委託者の保護及び取引の適正化を図るため、引き続き、商品先物取引法の迅速かつ適正な執行を行う。また、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底するほか、委託者の保護に欠ける事態が生じた場合には、速やかに所要の措置を講ずる。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>農林水産省、経済産業省及び日本商品先物取引協会へ寄せられた毎月の苦情件数等の集計を実施し、委託者の保護に欠ける事態が生じていないか確認を実施。集計結果は隔月で消費者庁へ報告。</p> |
|-------------|--|

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

商品先物取引に関する苦情相談件数：

①経済産業省（消費者相談室）

②農林水産省

※参考1：取引高（東京商品取引所と大阪堂島商品取引所の合算）

※参考2：PIO-NETに寄せられた相談件数

（目標）

商品先物取引に関する苦情受付件数・相談・苦情件数を、取引高も考慮しつつ令和元年度と比較して減少させる。

（進捗）

①令和2年度：16件（令和2年度上半期の件数（暫定版））（令和元年度：10件）

②令和2年度：1件（令和元年度：0件）

※参考1：令和2年度：998万枚（令和元年度取引高：2171万枚）

※参考2：令和2年度：20件（令和元年度：34件）

（定義）

経済産業省及び農林水産省それぞれの省で集計されている。

【今後の取組予定】

○ 経済産業省、農林水産省の取組

| 年度 | 取組内容 |
|---------|--|
| 令和3年度 | 今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。 |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度以降 | 今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。 |

| | | | |
|-----|--|------|-------------|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ケ 住宅宿泊事業法の適正な運用 | 担当省庁 | 厚生労働省、国土交通省 |
|-----|--|------|-------------|

| 施策概要 | <p>○ 厚生労働省、国土交通省の取組</p> <p>平成29年6月に成立した住宅宿泊事業法について、適切に宿泊者保護が図られるよう、政省令、ガイドライン、標準住宅宿泊仲介業約款等の周知を行う。また、これらの法令等に基づいて、必要に応じ指導・監督を行う等制度の適切な運用を行う。また、今後の運用状況を踏まえて制度の見直し等必要な対応を検討・実施する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民泊制度ポータルサイトを通じた政省令、ガイドライン、標準住宅宿泊仲介業約款等の周知 ・新型コロナウイルス感染防止に係る関係自治体及び住宅宿泊仲介業者団体等への事務連絡の発出 | | | | | | | | | |
|-------------|---|----|------|-------|------------------------------|-------|-------|-------|---------|------------------------------|
| KPI・今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>住宅宿泊事業法に関する制度の整備・運用状況</p> <p>(進捗)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体から公表された届出番号情報を無断に使用して、あたかも適法な届出住宅物件が掲載されているようになりすますことを防止するため、ガイドラインを一部改正し、届出番号については公開を求めないこととした。 ・住宅宿泊事業法関係自治体連絡会議により、住宅宿泊事業法に関する制度の運用について関係者間で情報共有を行った。 ・民泊仲介サイトの掲載物件について、関係自治体からの情報等をもとに適法と確認できなかった物件の掲載を中止するよう仲介業者に指導した。 <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 厚生労働省、国土交通省の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td rowspan="4">住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施</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> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | 住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | 住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|-------|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 コ 民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護 | 担当省庁 | 国土交通省 |
|-----|--|------|-------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 国土交通省の取組</p> <p>民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」のウェブサイト掲載等を行い、周知を図るとともに、賃貸住宅の入退去に係る留意点についてインターネットテレビにより注意喚起を行う。</p> <p>さらに、民間賃貸住宅のトラブルに関する相談を受ける地方公共団体の職員等を対象とした研修会を実施し、関係者間において「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」や「賃貸住宅標準契約書」、相談内容や紛争処理事例等の情報共有を図る。</p> <p>家賃債務保証業者の適正な運営を確保し、家賃債務保証の健全な発達を図ることを通じて賃貸住宅の賃借人等の利益の保護を図ることを目的とした国土交通省の告示（平成 29 年 10 月 25 日施行）による家賃債務保証業者登録制度において、家賃債務保証業者を営む者の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表することにより、消費者へ情報提供を行う。</p> <p>賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律（令和 2 年法律第 60 号）に基づくサブリース事業者に対する規制について（令和 2 年 12 月施行）、建設・不動産などの関係業界や賃貸住宅のオーナーの方々に対し、規制内容等を具体的に明示したガイドライン等による周知を徹底し、賃貸住宅のオーナーとなろうとする者との間のトラブルの未然防止を図る。</p> <p>（令和 2 年度実績）</p> <p>民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」のウェブサイト掲載等を行い、周知を図るとともに、賃貸住宅の入退去に係る留意点についてインターネットテレビにより注意喚起を行っている。また、民間賃貸住宅のトラブルに関する研修会を令和 2 年 11 月から令和 3 年 2 月にかけて、2 都市（東京都及び名古屋市）において開催するとともに、WEB 講義を実施した。</p> <p>上記記載の家賃債務保証業者登録制度に基づき、要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表することにより、消費者へ情報提供を行うと同時に、一般消費者の問合せに関して、登録規定に基づき、必要であれば家賃債務保証業者や業界団体に共有を図ることで、健全な家賃債務保証業の環境整備を行った。</p> |
|------|---|

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①ガイドライン等の周知及び注意喚起の状況（ウェブサイトへの掲載、研修会の開催回数・参加人数）
- ②民間賃貸住宅の賃貸借に関する消費生活相談の件数
- ③アンケートにおいて、管理業者との間でトラブルが発生したと回答したオーナーの割合

（進捗）

- ①令和2年度：2都市（東京都及び名古屋市）において開催するとともに、WEB講義を実施（研修会参加者数：115人。WEB講義視聴回数：3,069回）。
- ②令和元年度：31,988件
- ③賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律における賃貸住宅管理業に係る措置を施行後に実施予定。

【今後の取組予定】

○ 国土交通省の取組

| 年度 | 取組内容 |
|---------|--|
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律における賃貸住宅管理業に係る措置を施行 |
| 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、法律の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を引き続き実施 |

| | | | |
|-----|--|------|-------|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 サ 住宅リフォーム等における消費者保護 | 担当省庁 | 国土交通省 |
|-----|--|------|-------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 国土交通省の取組</p> <p>住宅リフォームや中古住宅の売買に係る各種瑕疵保険を利用する事業者の情報（事業者名・所在地・保険契約実績等）を住宅瑕疵担保責任保険協会のウェブサイトにて公開し、住宅リフォーム及び中古住宅流通に関する情報提供を行う。</p> <p>住宅リフォーム事業の健全な発達及び消費者が安心してリフォームを行うことができる環境の整備を図るために、国土交通省の告示（平成26年9月1日公布・施行）による住宅リフォーム事業者団体登録制度において、住宅リフォーム事業者団体の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす住宅リフォーム事業者団体を国が登録・公表することにより、団体を通じた住宅リフォーム事業者の業務の適正な運営を確保するとともに、消費者への情報提供等を行う。</p> <p>消費者が基礎的な品質等を有する既存住宅を円滑に選択できるようにするため、耐震性があり、インスペクション（建物状況調査等）の結果、構造上の不具合及び雨漏りが認められず、想定されるリフォームの内容・費用等について適切な情報提供が行われる既存住宅について、国が商標登録したロゴマークを事業者が広告時に使用することを認める安心R住宅制度（特定既存住宅情報提供事業者団体登録制度）（国土交通省告示（平成29年11月6日公布・平成29年12月1日施行））を推進し、安心して購入できる既存住宅の普及を図る。</p> <p>住宅リフォーム及び既存住宅売買に関するトラブルに対応するため、消費者保護の観点から、令和元年10月に取りまとめられた「制度施行10年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討会」の報告書を踏まえ、リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等について充実を図る。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>リフォームや中古住宅に係る各種瑕疵保険において、住宅瑕疵担保責任保険法人へ登録した事業者を公表している。住宅リフォーム事業者団体登録制度における、登録住宅リフォーム事業者団体登録数は、16団体であった（令和3年3月末時点）。</p> <p>安心R住宅制度における、事業者団体登録数は13団体であった（令和3年3月末時点）。リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等の充実を検討するとともに、「住宅瑕疵担保履行制度の新たな展開に向けた研究委員会」において、住宅取得・保有に係る消費者保護の推進等の課題について議論を行い、平成29年3月に取りまとめた報告書において、今後議論すべき課題を整理し、また、「制度施行10年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討会」を設置し、制度の見直しについて検討を継続している。</p> |
|------|---|

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①住宅リフォーム事業者団体登録制度における登録団体数
- ②「安心R住宅」制度における登録団体数

(進捗)

- ①令和2年度：16件
- ②令和2年度：13件

【今後の取組予定】

○ 国土交通省の取組

| 年度 | 取組内容 |
|-------------|---------------------------------------|
| 令和3年度 | 住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心R住宅」制度の推進及び周知・普及 |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度 以降 | 住宅リフォーム事業者団体登録制度及び「安心R住宅」制度の推進及び周知・普及 |

| | | | |
|-----|--|------|-------------|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 シ 高齢者向け住まいにおける消費者保護 | 担当省庁 | 厚生労働省、国土交通省 |
|-----|--|------|-------------|

| | |
|-------------|---|
| <p>施策概要</p> | <p>○ 厚生労働省、国土交通省の取組</p> <p>高齢者向け住まいについては、老人福祉法第29条第1項の規定に基づく「届出」を促進するための都道府県等の取組を推進し、規制を的確に運用する。</p> <p>また、事業者に対し前払金の保全措置を徹底するよう指導するとともに、事業者の廃業等の実態把握と廃業時等の入居者の居住の確保を図るための運用を引き続き求める。さらに、入居希望者が高齢者向け住まいの検討・選択をする際の参考となるよう情報提供の充実を図る。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和3年3月には、有料老人ホームを対象とした指導状況等のフォローアップ調査結果を踏まえた通知や全国会議を通じて、都道府県等において都道府県等が自ら定めている指導指針を的確に運用し、行政指導を徹底するように要請した。 令和3年2月に開催した全国都道府県等の高齢者向け住まい担当者会議にて高齢者向け住まいに関する情報提供を実施した。 |
|-------------|---|

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①厚生労働省のガイドライン（※1）の改定状況</p> <p>②地方公共団体への周知状況</p> <p>（目標）</p> <p>①法令等の改正に伴い、厚生労働省のガイドラインについて改定を行う。</p> <p>②地方公共団体の周知状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体に対して、毎年度指導通知を発出し、周知を行う。 ・地方公共団体に対して、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議を通じて毎年度周知を行う。 <p>（進捗）</p> <p>①令和2年度：次年度の改定に向けた検討。</p> <p>②令和2年度：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指導通知の発出や全国会議を通して、都道府県等における指導指針の的確な運用や行政指導の徹底を要請。 ・全国都道府県等の高齢者向け住まい担当者会議にて高齢者向け住まいに関する情報提供を実施。 <p style="padding-left: 20px;">（令和3年3月31日指導通知（※2）発出。令和3年3月全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議にて周知）</p> <p>（定義）</p> <p>※1：有料老人ホームの設置運営標準指導指針（老発第0718003号平成14年7月18日・最終改正老発0402第1号平成30年4月2日厚生労働省老健局長通知）</p> <p>※2：有料老人ホームを対象とした指導の強化について（老高発0331第3号令和3年3月31日厚生労働省老健局高齢者支援課長通知）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 厚生労働省、国土交通省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <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3年度</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: top;">前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実</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> </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 style="vertical-align: top;">前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実 |
|---|---|----|------|-------|---|-------|-------|-------|-------------|---|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|------------------|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての対応 ※SDGs 関連：関連目標3 | 担当省庁 | 消費者庁、厚生労働省、関係省庁等 |
|-----|---|------|------------------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 消費者庁、厚生労働省、関係省庁等の取組</p> <p>「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議」(2017年1月消費者委員会)を受け、身元保証等高齢者サポート事業について関係省庁と連携し実態把握を行い、その結果を踏まえ、消費生活相談情報を地方公共団体の高齢者福祉部局へ提供し、当該高齢者福祉部局の窓口や地域包括支援センターにおいて当該事業に関する相談を受けた場合における助言対応及び消費生活センターとの連携の際の参考とするほか、必要な措置を検討・実施する。</p> <p>また、当該事業を運営していることが判明している事業者に対し、預託金の管理等、適切に業務運営を行うよう、依頼する。</p> <p>更に、消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施するとともに、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるための情報提供を行う。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>身元保証等高齢者サポートサービスに関する消費生活相談件数及び事例を注視し、必要に応じて引き続き情報提供を行う。</p> |
|------|--|

| | |
|-------------------------|--|
| KPI・ 今後の取組予定 | 【KPI】 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費生活相談の件数 (目標) 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者トラブルの発生防止に努める。 (進捗) 令和2年度：106件 |
| | 【今後の取組予定】 ○消費者庁、厚生労働省、関係省庁等の取組 |

| 年度 | 取組内容 |
|---------------------|--|
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施 ・消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるための情報提供 ・地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供 ・必要な措置の検討・実施 ・身元保証等高齢者サポート事業を運営していることが判明している事業者に対する依頼 |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度 以降 | 消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるための情報提供 |

| | | | |
|-----|--|------|------------|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 セ 美容医療サービス等の消費者被害防止 | 担当省庁 | 厚生労働省、消費者庁 |
|-----|--|------|------------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>美容医療、歯科インプラント等の自由診療については、施術の前に患者に丁寧に説明し、同意を得ることが望ましい内容等につき、「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」に係る Q&A や説明用資材を関係者に周知徹底し、指導事例の共有等により、円滑な指導のための連携を行う。</p> <p>「美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議」（平成 27 年 7 月消費者委員会）も踏まえ、地方公共団体及び医療安全支援センターにおけるインフォームド・コンセントや消費者被害に関する相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、地方公共団体等に対して消費者からの相談情報を提供することを含む必要な対策を実施する。また、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知する。</p> <p>（令和 2 年度実績）</p> <p>美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントに関する説明用資材の改定を行い、消費者トラブルの未然防止のための周知を実施している。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>平成 29 年 12 月から、一定の美容医療契約が特定継続的役務提供として特定商取引法の規制対象とされたことに伴い、継続して、特定商取引法の執行を厳正に実施するほか、周知・啓発活動を実施する。</p> <p>（令和 2 年度実績）</p> <p>特定商取引法で規定している特定継続的役務提供の法解釈等を消費者庁ウェブサイトにおいて公表するなど、周知・啓発活動を行っている。</p> <p>○ 消費者庁、厚生労働省の取組</p> <p>美容医療サービスの提供状況の把握に資するよう、「美容医療サービス」関連で PIO-NET に登録された消費生活相談情報を地方公共団体に提供する。</p> <p>（令和 2 年度実績）</p> <p>消費者庁と厚生労働省とで連携し、四半期ごとに PIO-NET に登録された消費生活相談情報を地方公共団体へ提供。</p> <p>また、糖尿病治療薬を適用外使用した自由診療に関連し、美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントに関する説明用資材の改定を行い、消費者トラブルの未然防止のための周知を実施している。</p> |
|------|---|

| KPI・ 今後の取組予定 | 【KPI】 ①地方公共団体におけるインフォームド・コンセントに関する相談・苦情件数（うち違反のおそれがあるものとして行政指導を要した件数） ②美容医療サービスに係る消費者からの相談情報の地方公共団体への提供回数 （進捗） ①令和元年度：7,583件（56件）（平成30年度：6,609件（143件）） ②令和2年度：4回 （定義） インフォームド・コンセントに関する相談・苦情及び行政指導件数については、法令に基づかない調査に対する任意の回答に基づく数値。 | | | | | | | | | | |
|--|---|---|-------|---|--------------------------------------|---|-------|---|---------------------------------|-----------|---|
| | 【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組 | | | | | | | | | | |
| | <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3年度</td> <td rowspan="2">・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td rowspan="2">・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">（令和7年度以降）</td> <td>・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知 ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | ・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知 | 令和4年度 | 令和5年度 | ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携 | 令和6年度 | （令和7年度以降） | ・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知 ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携 |
| | 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| | 令和3年度 | ・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知 | | | | | | | | | |
| | 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| | 令和5年度 | ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携 | | | | | | | | | |
| | 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| | （令和7年度以降） | ・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知 ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携 | | | | | | | | | |
| | ○ 消費者庁の取組 | | | | | | | | | | |
| <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3年度</td> <td>平成29年に改正された特定商取引法施行令の周知・啓発、美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="2">・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>・美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">（令和7年度以降）</td> <td>・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す ・美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 平成29年に改正された特定商取引法施行令の周知・啓発、美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行 | 令和4年度 | ・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す | 令和5年度 | 令和6年度 | ・美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行 | （令和7年度以降） | ・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す ・美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 平成29年に改正された特定商取引法施行令の周知・啓発、美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行 | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | ・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | ・美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行 | | | | | | | | | | |
| （令和7年度以降） | ・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す ・美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行 | | | | | | | | | | |

○ 消費者庁、厚生労働省の取組

| 年度 | 取組内容 |
|-------------|--|
| 令和3年度 | 「美容医療サービス」関連でPIO-NETに登録された消費生活相談情報の地方公共団体への提供 |
| 令和4年度 | 「美容医療サービス」関連でPIO-NETに登録された消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその方法等に見直しを加えつつ、地方公共団体へ提供 |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度 以降 | 「美容医療サービス」関連でPIO-NETに登録された消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその方法等に見直しを加えつつ、地方公共団体へ提供 |

| | | | |
|-----|--|------|-----|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ソ 警備業務に関する消費者取引における情報提供の適正化及び苦情解決の円滑化 | 担当省庁 | 警察庁 |
|-----|--|------|-----|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 警察庁の取組</p> <p>警備業法（昭和 47 年法律第 117 号）第 19 条の規定に基づく契約内容の書面交付が確実に実施され、警備業務の依頼者の保護が図られるよう、各都道府県警察による警備業者に対する指導及び違反業者に対する行政処分による指導監督を実施する。</p> <p>警備業務に関する苦情の解決義務が円滑に行われるよう、都道府県公安委員会による報告徴収・立入検査の監督権限によって、苦情の適切な解決が行われているかを確認するとともに、関連団体との連携を推進する。</p> <p>（令和 2 年度実績）</p> <p>各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施した。</p> |
|------|---|

| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>警備業者への指導状況（行政処分）</p> <p>（進捗）</p> <p>令和 2 年：確認中（令和元年：210 件）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和 3 年度</td> <td rowspan="2"> <警備業者に対する指導監督の継続実施> ・各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 </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> ・違反業者に対する行政処分の実施 <関係機関との連携> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和 6 年度</td> <td> ・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">（令和 7 年度以降）</td> <td> <警備業者に対する指導監督の継続実施> ・各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する行政処分の実施 <関係機関との連携> ・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化 </td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和 3 年度 | <警備業者に対する指導監督の継続実施> ・各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 | 令和 4 年度 | 令和 5 年度 | ・違反業者に対する行政処分の実施 <関係機関との連携> | 令和 6 年度 | ・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化 | （令和 7 年度以降） | <警備業者に対する指導監督の継続実施> ・各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する行政処分の実施 <関係機関との連携> ・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化 |
|-----------------|---|----|------|---------|--|---------|---------|--------------------------------|---------|---|-------------|---|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | | |
| 令和 3 年度 | <警備業者に対する指導監督の継続実施> ・各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 | | | | | | | | | | | |
| 令和 4 年度 | | | | | | | | | | | | |
| 令和 5 年度 | ・違反業者に対する行政処分の実施 <関係機関との連携> | | | | | | | | | | | |
| 令和 6 年度 | ・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化 | | | | | | | | | | | |
| （令和 7 年度以降） | <警備業者に対する指導監督の継続実施> ・各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する行政処分の実施 <関係機関との連携> ・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化 | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--------------------------------------|------|-----|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 タ 探偵業法の運用の適正化 | 担当省庁 | 警察庁 |
|-----|--------------------------------------|------|-----|

| 施策概要 | <p>○ 警察庁の取組</p> <p>各都道府県警察において、探偵業法第8条の規定に基づく契約内容の書面交付が確実に実施され、探偵業務の依頼者の保護が図られるよう、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を行い、違反業者に対して検挙・行政処分といった措置を採るなど、探偵業者に対する指導監督を継続的に実施する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>各都道府県警察において、各種講習会、立入検査など、様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施した。</p> | | | | | | | | | |
|-----------------|--|----|------|-------|--|-------|-------|-------|---------------------|-------------|
| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>探偵業者への指導状況</p> <p>①行政処分</p> <p>②立入調査</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年：23件（令和元年：33件）</p> <p>②令和2年：2,041件（令和元年：2,651件）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td rowspan="3">・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施</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> <td rowspan="2">・違反業者に対する検挙・行政処分の実施</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | ・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施 | 令和7年度 以降 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | ・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施 | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|----------------|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 チ 電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化 | 担当省庁 | 経済産業省、 消費者庁 |
|-----|--|------|----------------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 経済産業省、消費者庁の取組</p> <p>電力及びガス小売全面自由化を受けて、経過措置料金解除の有無や移行手続きを含め、周知・広報を実施する。</p> <p>また、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視を行うとともに、電力・ガス取引監視等委員会・国民生活センター・消費者庁で連携して消費者から寄せられたトラブル事例を公表するなど、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を行う。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>ガスの経過措置料金が課されていない事業者に対する事後監視で、合理的でない値上げが認められた場合には、料金を是正するように指導を行った。</p> <p>電力・ガス取引監視等委員会・国民生活センター・消費者庁が共同で、消費者から寄せられたトラブル事例やそれに対するアドバイスを令和2年7月・12月の2回にわたり、公表した。また、電力・ガス取引監視等委員会は、移行手続きについて、契約を切り替えるための手続方法等の周知を行った。</p> <p>○ 経済産業省の取組</p> <p>電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口等に寄せられた不適切な営業活動等について、事実関係の確認や指導を実施する。</p> <p>小売電気事業者による需要家への電気料金等の説明・情報提供の状況について実態把握を行い、それを踏まえて指針の改定等の追加的な対策の必要性について検討を行う。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>電力・ガス取引監視等委員会は、電気の需要家等から相談窓口などに寄せられた相談に対応し、質問への回答やアドバイス等を行った。</p> <p>本相談において、不適切な営業活動などに係る情報があった場合には、事実関係を確認し、必要な場合には指導等を行った。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者トラブルの状況を注視し、必要に応じて関係法令（特定商取引法など）を厳正かつ適切に執行する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>令和2年度においても特定商取引法に基づく国の行政処分を厳正に執行した。令和2年6月、小売電気事業者に対して、特定商取引法及び関係法令の各規定の遵守について重点的な点検を行い、コンプライアンス体制の一層の確立を図るよう要請した。</p> |
|------|--|

| | |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①電気事業法・ガス事業法の運用状況</p> <p>②特定商取引法の執行状況</p> <p>③不当景品類及び不当表示防止法（昭和37年法律第134号。以下「景品表示法」という。）の執行状況（景品表示法による行政処分件数）</p> <p>④消費者安全法の執行状況（消費者安全法による法的措置件数）</p> <p>以下、KPI①～④について、（目標）、（進捗）、（定義）を各々記載する。</p> <p>①電気事業法・ガス事業法の運用状況</p> <p>ア) 小売電気事業者に対する業務改善勧告の件数</p> <p>イ) ガス小売事業者に対する業務改善勧告の件数</p> <p>（目標）</p> <p>電気事業法・ガス事業法の適切な運用を図る</p> <p>（進捗）</p> <p>ア) 令和2年度：2件（令和元年度：2件）</p> <p>イ) 令和2年度：1件（令和元年度：1件）</p> <p>（定義）</p> <p>電気事業法・ガス事業法による業務改善勧告の件数を合計したもの。</p> <p>②特定商取引法の執行状況</p> <p>ア) 小売電気事業者：特定商取引法による行政処分件数</p> <p>イ) ガス小売事業者：特定商取引法による行政処分件数</p> <p>（目標）</p> <p>悪質事案に対して厳正に対処していく。</p> <p>（進捗）</p> <p>ア) 令和3年3月31日時点：4件（業務停止命令：1件、指示：1件、業務禁止命令：2件）（令和元年度：11件（業務停止命令：3件、指示：3件、業務禁止命令：5件））</p> <p>イ) 令和3年3月31日時点：0件（令和元年度：0件）</p> <p>（定義）</p> <p>特定商取引法による行政処分件数は法人に対する業務停止命令及び指示並びに業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。</p> <p>③景品表示法の執行状況（景品表示法による行政処分件数）</p> <p>（目標）</p> <p>不当な表示に対して厳正に対処していく。</p> <p>（進捗）</p> <p>令和2年度：0件（令和元年度：0件）</p> |
|---|--|

(定義)

景品表示法による措置命令件数及び課徴金納付命令件数

④消費者安全法の執行状況（消費者安全法による法的措置件数）

(目標)

悪質事案に対して厳正に対処していく。

(進捗)

令和2年度（令和3年1月31日現在）：0件（令和元年度：0件）

(定義)

消費者安全法による法的措置の件数

【今後の取組予定】

○ 経済産業省、消費者庁の取組

| 年度 | 取組内容 |
|---------|---|
| 令和3年度 | ・電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | ・ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度以降 | ・電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 ・ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施 |

○ 経済産業省の取組

| 年度 | 取組内容 |
|---------|---|
| 令和3年度 | 電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。 |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度以降 | 電気事業法関係法令及び指針並びにガス事業法関係法令及び指針に基づき、小売電気事業者及びガス小売事業者の取引の適切な監視を行うとともに、「望ましい」取組を促す。 |

○ 消費者庁の取組

| 年度 | 取組内容 |
|-------|---|
| 令和3年度 | 電力小売全面自由化及びガス小売全面自由化に便乗した悪質な消費者トラブルに対する厳正な法執行 |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | |

| | | | |
|-------------|---|-------------|---|
| | <table border="1"><tr><td data-bbox="475 194 651 286">令和7年度 以降</td><td data-bbox="651 194 1398 286">電力小売全面自由化及びガス小売全面自由化に便乗した悪質な消費者トラブルに対する厳正な法執行</td></tr></table> | 令和7年度 以降 | 電力小売全面自由化及びガス小売全面自由化に便乗した悪質な消費者トラブルに対する厳正な法執行 |
| 令和7年度 以降 | 電力小売全面自由化及びガス小売全面自由化に便乗した悪質な消費者トラブルに対する厳正な法執行 | | |

| | | | |
|-----|--|------|-------------------|
| 項目名 | ② 商品やサービスに応じた取引の適正化 ツ チケット不正転売禁止法の適切な運用 | 担当省庁 | 文部科学省、消費者庁、関係府省庁等 |
|-----|--|------|-------------------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 文部科学省、消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <p>興行入場券の適正な流通を確保するために、令和元年6月14日に施行された特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律（平成30年法律第103号。以下「チケット不正転売禁止法」という。）の普及啓発を図る。消費者保護のための対応として、関係府省庁ウェブサイト等による消費者等への情報提供、注意喚起を行う。</p> <p>また、消費者からの相談に対応できるようにするため、消費生活相談員向けの研修等を実施する。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>「令和2年版消費者白書」や「令和元年度文部科学白書」等において「チケット不正転売禁止法」の概要等について情報発信を行うとともに、文化庁ウェブサイトにおいて関係府省庁等の取組等を掲載し、消費者等への情報提供、注意喚起を行った。</p> |
|------|--|

| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>①消費者等への情報提供・注意喚起の実施件数</p> <p>②消費生活相談員向け研修会等における説明の実施回数（令和3年度実施予定）</p> <p>（目標）</p> <p>①消費者等への情報提供・注意喚起</p> <p>②消費生活相談員向け研修会等における説明を実施（令和3年度実施予定）</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和2年度：7件</p> <p>（定義）</p> <p>①関係府省庁の情報提供等の実施件数の総計</p> <p>②関係府省庁の研修会等の実施回数の総計（令和3年度実施予定）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 文部科学省、消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td>・チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施 ・消費生活相談員向けの研修等の実施</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3">チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施</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;">令和7年度 以降</td> <td>チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | ・チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施 ・消費生活相談員向けの研修等の実施 | 令和4年度 | チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施 |
|-----------------|--|----|------|-------|---|-------|-------------------------------------|-------|-------|-------------|-------------------------------------|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | ・チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施 ・消費生活相談員向けの研修等の実施 | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施 | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|------|
| 項目名 | ③ 不当な表示を一般的に制限・禁止する 景品表示法の厳正な運用 ア 景品表示法の厳正な運用及び執行体制の拡充 | 担当省庁 | 消費者庁 |
|-----|--|------|------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>不当な表示を行う事業者に対し、必要に応じて都道府県や事業所管省庁等と連携し、課徴金制度の運用を含め、景品表示法を迅速かつ的確に運用するとともに、必要に応じ同法の執行体制の拡充を図る。また、課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直しを行う。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>令和2年度に、措置命令を33件、課徴金納付命令を15件行った。令和2年度に、課徴金納付命令に係る返金計画の申請が1件なされた。</p> <p>さらに、都道府県等により、令和2年度に、8件の措置命令が行われた。</p> |
|------|--|

| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>景品表示法に基づく措置命令件数（都道府県等によるものを含む。）及び課徴金納付命令件数</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年度：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・措置命令件数33件（令和元年度：40件） ・課徴金納付命令件数15件（令和元年度：17件） ・都道府県等による措置命令8件（令和元年度：15件） <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">年度</th> <th style="background-color: #cccccc;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td rowspan="4"> <ul style="list-style-type: none"> ・不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行 ・課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直し </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> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行 ・課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直し </td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行 ・課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直し | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行 ・課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直し |
|-----------------|--|----|------|-------|--|-------|-------|-------|---------|--|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行 ・課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直し | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行 ・課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直し | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|------|
| 項目名 | ④ 商品やサービスに応じた表示の普及・改善 ア 家庭用品の品質表示の普及啓発、適正な運用及び見直し | 担当省庁 | 消費者庁 |
|-----|--|------|------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>一般消費者の利益を保護するために、国民生活センターや消費者センター等の関係機関と連携し、説明会への講師派遣等を通じ、家庭用品品質表示法（昭和37年法律第104号）の普及啓発活動を継続的に行うとともに、家庭用品の品質に関する表示の適正化に向けて適切に対応する。</p> <p>家庭用品品質表示法における対象品目及び表示の標準の内容について、必要に応じて見直しを行う。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>浄水器について、最新の JIS の内容を取り入れた表示の標準の内容とすべく、令和2年10月1日に雑貨工業品品質表示規程を一部改正する告示を行った。</p> |
|------|---|

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①説明会等の参加者数及び参加者アンケートにおける家表法に対する参加者の理解度</p> <p>②家庭用品品質表示に係る相談受付件数</p> <p>(目標)</p> <p>アンケートにおける家庭用品品質表示法に対する参加者の理解度を令和6年度までに90%以上とすることを旨とする。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：70.5%</p> <p>②令和2年度：4,899件</p> <p>(定義)</p> <p>①消費者庁から職員を派遣した、家庭用品品質表示法に関する説明会等において実施したアンケートの結果</p> <p>②消費者庁における家庭用品品質表示法に関する相談受付件数</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3年度</td> <td rowspan="2">・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等</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">・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応</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>・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等</td> </tr> <tr> <td></td> <td>・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | ・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等 | 令和4年度 | 令和5年度 | ・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | ・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等 | | ・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応 |
|---|--|----|------|-------|------------------------------------|-------|-------|--------------------------------|-------|---------|------------------------------------|--|--------------------------------|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | ・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等 | | | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | ・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応 | | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | ・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等 | | | | | | | | | | | | |
| | ・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応 | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|----------------|
| 項目名 | ④ 商品やサービスに応じた表示の普及・改善 イ 住宅性能表示制度の普及促進及び評価方法の 充実 ※SDGs 関連：関連目標 7、11 | 担当省庁 | 国土交通省、消 費者庁 |
|-----|--|------|----------------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 国土交通省、消費者庁の取組</p> <p>住宅性能表示制度の普及推進、消費者のニーズに対応するため、今後の評価技術の進歩及び普及状況を見定めつつ、評価方法の充実を図る。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>住宅性能表示制度に係るオンライン動画にて制度を周知した。</p> <p>平成 27 年 8 月から令和 3 年 3 月までに登録講習機関による評価員講習会を 56 回実施した。各種講演会等において制度の周知を図った(平成 28 年 4 月に、関係団体との連携の下、住宅性能表示制度のパンフレットを作成し、国土交通省のウェブサイトにて公表</p> <p>http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk4_000016.html)</p> |
|------|--|

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】 説明会等実施回数</p> <p>(目標) 令和3年度においては説明会等における制度の周知をオンラインにて引き続き行うと共に、実際の講習会の場にて4回実施する。</p> <p>(進捗) 令和2年度：住宅性能表示制度に係るオンライン動画にて制度を周知。 ※説明会開催方法を実開催からオンライン動画配信へ変更。 (令和2年度：4回)</p> <p>(定義) 省エネ等良質な住宅・建築物の取得・改修に関する支援制度等説明会や評価員講習などの各種説明会等において、住宅性能表示制度について周知を行った回数又は閲覧数</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 国土交通省の取組</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3年度</td> <td rowspan="4">説明会等において制度の周知を実施</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> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>説明会等において制度の周知を実施</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3年度</td> <td rowspan="4">住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実</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> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 説明会等において制度の周知を実施 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 説明会等において制度の周知を実施 | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実 |
|---|--|----|------|-------|------------------|-------|-------|-------|-------------|------------------|----|------|-------|---|-------|-------|-------|-------------|---|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 説明会等において制度の周知を実施 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 説明会等において制度の周知を実施 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|-------|
| 項目名 | ④ 商品やサービスに応じた表示の普及・改善 ウ 省エネ性能表示の普及促進 | 担当省庁 | 国土交通省 |
|-----|---|------|-------|

| | |
|-------------|--|
| <p>施策概要</p> | <p>○ 国土交通省の取組</p> <p>住宅・建築物・まちづくりの環境品質の向上（室内環境、景観への配慮等）と地球環境への負荷の低減等を、総合的な環境性能として一体的に評価を行い、評価結果を分かりやすい指標として示す「建築環境総合性能評価システム（CASBEE：Comprehensive Assessment System for Built Environment Efficiency）」の開発・普及を推進する。</p> <p>さらに、建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律（平成27年法律第53号。以下「建築物省エネ法」という。）第36条の規定に基づく省エネ基準適合認定マークや、同第7条の規定に基づく省エネ性能表示のガイドラインに従った「建築物省エネルギー性能表示制度（BELS：Building-Housing Energy-efficiency Labeling System）」の普及促進を進めるとともに、建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律の一部を改正する法律（令和元年法律第4号。以下「改正省エネ法」という。）により創設された建築士から建築主に対する省エネ基準への適否等の説明義務について周知を行う。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>「建築環境総合性能評価システム（CASBEE）」、「建築物省エネルギー性能表示制度（BELS）」等について、建築物省エネ法に係るオンライン動画にて制度を周知している。</p> |
|-------------|--|

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】 説明会等実施回数</p> <p>(目標) 令和3年度においては説明会等における制度の周知をオンラインにて引き続き行うと共に、実際の講習会の場にて50回実施する</p> <p>(進捗) 令和2年度：建築物省エネ法に係るオンライン動画にて制度を周知し約16.5万人に視聴されている。(令和元年度：55回) ※説明会開催方法を実開催からオンライン動画配信へ変更。</p> <p>(定義) 省エネ等良質な住宅・建築物の取得・改修に関する支援制度等説明会などの各種説明会等において、建築環境総合性能評価システム(CASBEE)や建築物省エネルギー性能表示制度及び改正省エネ法に基づく、建築士から建築主に対する省エネ基準への適否等の説明義務等について周知を行った回数</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 国土交通省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <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3年度</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: top;">説明会等において制度の周知を実施</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> </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 style="vertical-align: top;">説明会等において制度の周知を実施</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 説明会等において制度の周知を実施 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 説明会等において制度の周知を実施 |
|---|---|----|------|-------|------------------|-------|-------|-------|-------------|------------------|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 説明会等において制度の周知を実施 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 説明会等において制度の周知を実施 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|-----|
| 項目名 | ④ 商品やサービスに応じた表示の普及・改善 エ 特殊開錠用具の所持の禁止等に関する法律に基づく指定建物錠の性能表示の適正な運用 | 担当省庁 | 警察庁 |
|-----|--|------|-----|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 警察庁の取組</p> <p>建物部品の防犯性能の表示制度について、消費者が防犯性能により建物部品を選択できるよう、指定建物錠の性能表示について検証を行うことにより制度の適正な運用の確保を図る。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>令和2年度の指定建物錠性能表示の検証試験対象製品については選定済。</p> <p>令和3年1月に予定していた検証試験実施については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け延期。</p> |
|------|---|

| KPI・今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>指定建物錠の性能表示の検証の実施状況</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年度の指定建物錠性能表示の検証試験対象製品については選定済み。</p> <p>令和3年1月に予定していた検証試験実施については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け延期。今後、感染状況等を勘案し実施予定(令和元年度:令和2年1月実施)。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="461 1193 1382 1574"> <thead> <tr> <th data-bbox="461 1193 646 1238">年度</th> <th data-bbox="646 1193 1382 1238">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="461 1238 646 1283">令和2年度</td> <td data-bbox="646 1238 1382 1283" rowspan="5">指定建物錠の性能表示についての検証</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 1283 646 1328">令和3年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 1328 646 1373">令和4年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 1373 646 1417">令和5年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 1417 646 1462">令和6年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 1462 646 1574">令和7年度以降</td> <td data-bbox="646 1462 1382 1574">指定建物錠の性能表示についての検証</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和2年度 | 指定建物錠の性能表示についての検証 | 令和3年度 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | 指定建物錠の性能表示についての検証 |
|-------------|---|----|------|-------|-------------------|-------|-------|-------|-------|---------|-------------------|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | |
| 令和2年度 | 指定建物錠の性能表示についての検証 | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | 指定建物錠の性能表示についての検証 | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|------------|
| 項目名 | ④ 商品やサービスに応じた表示の普及・改善 オ 医療機関のウェブサイトによる情報提供 | 担当省庁 | 厚生労働省、消費者庁 |
|-----|---|------|------------|

| | |
|-------------|--|
| <p>施策概要</p> | <p>○ 厚生労働省、消費者庁の取組</p> <p>美容医療を始めとした医療機関のウェブサイトの表示適正化のため、地方公共団体に対し「医療機関ホームページガイドライン」（平成24年9月28日）などの周知徹底依頼や、指導事例の情報共有等を行い、関係団体等による自主的な取組や指導の徹底を図ってきた。こうした中、美容医療サービスに関する消費者トラブルの相談件数の増加等を踏まえ、平成27年7月7日に消費者委員会から医療機関のウェブサイトに対する法的規制が必要である旨の建議（美容医療サービスに係るホームページ及び事前説明・同意に関する建議）がなされたことを受け、医療機関に関する広告規制等の在り方について改めて検討し、平成28年に取りまとめ、第193回国会で医療法等の一部を改正する法律（平成29年法律第57号）が成立した。</p> <p>同法の成立後、施行に向け、「医療情報の提供内容等のあり方に関する検討会」等における議論を踏まえ、省令等を改正（平成30年5月8日公布、同年6月1日施行）し、あわせて「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針（医療広告ガイドライン）」（以下「医療広告ガイドライン」という。）を策定した。引き続き、医療広告ガイドライン等の周知や、指導事例の情報共有等を行い、関係団体等による自主的な取組や指導の徹底を図る。また、ネットパトロール事業による監視体制の強化等、必要な対策を実施する。</p> <p>地方公共団体及び医療安全支援センターにおける相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、医療広告ガイドライン等の効果の検証を実施する。また、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知する。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>医療機関等のウェブサイトの適正化を推進するためのネットパトロール事業を行っているほか、関係者へ配布可能な医療広告規制における事例解説書の作成を進めている。また、美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントに関する説明用資材の改定を行い、消費者トラブルの未然防止のための周知を実施している。</p> |
|-------------|--|

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】 地方公共団体における医療広告に関する相談・苦情件数（うち違反のおそれがあるものとして行政指導を要した件数）</p> <p>（進捗） 令和元年度：370件（164件）（平成30年度：329件（77件））</p> <p>（定義） 医療広告に関する相談・苦情及び行政指導件数については、法令に基づかない調査に対する任意の回答に基づく数値。</p> <p>【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省、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3年度</td> <td rowspan="4"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有 ・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知 </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> </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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有 ・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知 </td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有 ・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有 ・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知 |
|---|---|----|------|-------|--|-------|-------|-------|---------|--|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有 ・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有 ・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|------------|
| 項目名 | ⑤ 食品表示による適正な情報提供及び 関係法令の厳正な運用 ア 食品表示制度の適切な運用等 | 担当省庁 | 消費者庁、農林水産省 |
|-----|---|------|------------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>令和2年度から完全施行された食品表示法（平成25年法律第70号）に基づく新たな食品表示制度について、適切な運用を図るとともに、消費者の更なる食品表示の活用に向け、戦略的な普及啓発のため、消費者に効果的に普及を行うことができる専門職と連携するとともに、多様な消費者層に応じた制度の普及に取り組む。また、栄養成分表示についての普及啓発を進め、健康づくりに役立つ情報源としての理解促進を図る。</p> <p>食品添加物の表示については、令和2年3月に取りまとめた「食品添加物表示制度に関する検討会報告書」を踏まえ、「いわゆる無添加表示」について、食品表示基準（平成27年内閣府令第10号）第9条の規定に基づく表示禁止事項を明確化するためのガイドラインの検討に取り組む。</p> <p>食物アレルギーについては、食物アレルギーに対する社会的関心が高まっていることから、食物アレルギーを持つ消費者が安心して食品を喫食できるよう、アレルギー物質を含む食品に関する表示の充実を図るための措置を講ずることを目的として、おおむね3年おきに実施している実態調査の結果を基に表示対象品目の見直しを検討する。具体的には、くるみの義務表示化に向け、各種調査事業等を実施する。</p> <p>ゲノム編集技術応用食品については、食品がそれに該当するか知りたいという消費者ニーズがあるため、厚生労働省に届出されたゲノム編集技術応用食品であることが明らかな場合には、事業者に対し積極的に表示等の情報提供を行うよう働きかけを行う。一方、現段階では、国内外においてゲノム編集技術応用食品について取引記録等の書類による情報伝達の体制が不十分であること、及びゲノム編集技術を用いたものか科学的な判別が困難であることを踏まえ、食品表示基準（平成27年内閣府令第10号）に基づく表示の対象としないこととしている。このため、今後、流通実態や諸外国の表示制度に関する情報収集も随時行った上で、新たな知見等が得られた場合には、必要に応じて表示の取扱いの見直しを検討することとする。また、ゲノム編集技術応用食品については、ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて関係行政機関等と連携して消費者や事業者へ普及啓発を行う。</p> <p>保健機能食品及び特別用途食品については、その制度を適切に運用するとともに、消費者及び事業者に対し、積極的な普及啓発を行い、理解促進を図る。特定保健用食品制度について、令和2年度に開催した特定保健用食品制度（疾病リスク低減表示）に関する検討会で取りまとめられた今後の運用の方向性に沿って、具体的な検討を進める。</p> <p>また、令和4年度に全面施行される加工食品の原料原産地表示制度、令和5年度に施行を迎える遺伝子組換え食品表示制度等についても、事業者が速やかに従前の制度から新しい制度に移行できるよう事業者団体、地方公共団体等が開催する講習会等を通じて事業者へ周知を図るとともに、消費者団体等と連携した食品表示制度セミナー</p> |
|------|--|

を開催することにより、消費者への普及啓発を行い、理解促進を図る。

さらに、消費者にとって見づらい等の食品表示における課題を解決し、分かりやすく活用される食品表示とするため、食品表示の全体像に関する報告書（令和元年8月消費者委員会食品表示部会）を踏まえ、消費者の表示の利活用の実態等の現状把握を行うことを目的とした調査等を実施し、その結果を踏まえた検討を行う。

その他、コロナ禍において消費者の電子商取引による食品の購買が増加傾向にあることから、Codex におけるインターネット販売での食品表示に係る国際的なルール作りの議論も踏まえつつ、インターネット販売における食品に関する情報提供の考え方を検討する。

（令和2年度実績）

原料原産地表示制度、遺伝子組換え食品表示制度及び食物アレルギー表示制度を含む食品表示制度全般について、事業者団体、地方公共団体等が開催する講習会等を通じて事業者へ周知を図るとともに、消費者団体等と連携した消費者向けセミナーを全国13箇所で開催した。併せて、農林水産省の運営する消費者の部屋において、食品表示制度全般について消費者向けに周知・普及を行うとともに、政府広報を活用し、全国5大新聞紙を含む73紙において原料原産地表示制度を消費者及び事業者へ周知した。さらに玄米及び精米の表示の見直し及び原料原産地表示制度について、消費者及び事業者を対象とした説明会をオンラインで実施した。栄養成分表示制度についても、セミナー及び政府広報を活用した消費者向けの普及啓発を行うとともに、事業者が適切な表示を行うための「食品表示法に基づく栄養成分表示のためのガイドライン」の改訂を行い、事業者へ周知した。

食物アレルギー表示については、くるみの義務表示化に向け公定検査法の開発、くるみの使用実態調査等に着手した。

遺伝子組換え食品については、公定検査法の確立に向けた検討を引き続き進めた。

ゲノム編集技術応用食品については、厚生労働省に届出されたゲノム編集技術応用食品であることが明らかでない場合には、積極的に表示等の情報提供を行うよう事業者に対し働き掛けを行った。また、関係行政機関と連携して、セミナーを通じて消費者及び事業者へ普及啓発を行った。

機能性表示食品及び特別用途食品（特定保健用食品）については、買上調査を実施し、関与成分等が表示どおりに含有されているか確認する等、制度を適切に運用した。機能性表示食品については、令和3年1月末時点で、3301件の届出情報を公表した。特別用途食品（特定保健用食品を除く。）については71件、特定保健用食品については1071件の表示許可を行った。

特定保健用食品については、消費者及び事業者向けの普及啓発の一環として、シンポジウムを開催した。また、栄養機能食品及び特別用途食品のリーフレットを作成・公表し、消費者、事業者及び専門職の団体に周知し、普及啓発を行った。

消費者の表示の利活用の実態等の現状把握を行うため、食品表示の全体像に関する報告書で求められている空間的情報量に関する調査を実施した。また、分かりやすい表示による消費者自らの食品選択への活用の可能性を検討するために、容器包装上の表示をデジタルツールで代替することが技術的に可能か検証を行うとともに消費者の

意向を調査することを目的としてアプリケーションを活用した食品表示の実証調査事業を実施した。

デジタル化の促進として、健康増進法に基づく特別用途表示及び登録試験機関の申請等に係る押印・書面規制の撤廃のため、関連する府令や通知を改正した。また、機能性表示食品の届出手続についても、押印・書面の提出を廃止するため、関連通知の改正等を行った。

○ 農林水産省の取組

平成 29 年 9 月に施行された新たな加工食品の原料原産地表示については、引き続き、消費者、事業者等への普及啓発を行い、理解促進を図る。

(令和 2 年度実績)

食品製造業者等が新たな加工食品の原料原産地表示制度に速やかに対応できるよう、同制度を分かりやすく解説したマニュアル（平成 29 年度作成）を活用した動画を作成し配信した（令和 3 年 1 月公開）。

| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>①食品表示制度に関する消費者の理解度 ②食品表示基準等に関するウェブページへのアクセス数</p> <p>(目標)</p> <p>①食品表示制度に関する消費者の理解度を令和6年度までに目標値(※)に到達させることを目指す。 ※消費者意向調査において、食品表示制度を認知していると回答した者の割合と、各表示事項を参考にしていると回答した者の割合を掛け合わせた割合。</p> <p>②食品表示基準等に関するウェブページへのアクセス数が毎年度400万件以上を維持することを旨とする。</p> <p>(進捗)</p> <p>①表示制度：令和元年度の理解度(%) / 令和元年度の目標値(%) (達成度(%)) 期限表示：56.7/60.8 (93.3%)、食品添加物：22.4/46.0 (48.7%)、アレルギー：46.3/23.3 (198.7%)、栄養成分表示：40.4/39.3 (103%)、遺伝子組換え食品(分別流通生産管理)：12.5/34.1 (36.7%)、遺伝子組換え食品(不分別)：8.9/34.1 (26.1%)、原料原産地表示(対象品目)：12.1/52.5 (23.0%)、原料原産地表示(対象原材料)：13.7/52.5 (26.1%)、原料原産地表示(製造地表示)：18.2/52.5 (34.7%)、原料原産地表示(又は表示)：12.7/52.5 (24.2%)、原料原産地表示(大括り表示)：23.2/52.5 (44.2%)、特定保健用食品：33.6/42.9 (78.3%)、栄養機能食品 11.0/45.2 (24.3%)、機能性表示食品：17.4/42.5 (40.9%)</p> <p>②令和2年度：5,790,729件(令和元年度：7,110,019件)</p> <p>(定義)</p> <p>①消費者意向調査における各表示事項への設問に対して、正しい選択肢を選んだ者の割合を理解度とする。</p> <p>②1年間の消費者庁ウェブサイトにおける食品表示基準等に関するウェブページへのアクセス数を集計する。</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3年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・食品表示制度の適切な運用、消費者の更なる食品表示の活用に向けた戦略的な普及啓発の検討及び実施 ・栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発 ・食物アレルギーの表示対象品目の見直しに向け、実態調査の結果等を踏まえた技術的検討の実施及び事業者が正しい表示を行うための普及啓発 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて関係行政機関等と連携した普及啓発 ・食品表示法改正に伴う食品の自主回収の届出制度の開始に向けた準備及び普及啓発(令和3年度まで) </td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・食品表示制度の適切な運用、消費者の更なる食品表示の活用に向けた戦略的な普及啓発の検討及び実施 ・栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発 ・食物アレルギーの表示対象品目の見直しに向け、実態調査の結果等を踏まえた技術的検討の実施及び事業者が正しい表示を行うための普及啓発 | 令和4年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて関係行政機関等と連携した普及啓発 ・食品表示法改正に伴う食品の自主回収の届出制度の開始に向けた準備及び普及啓発(令和3年度まで) |
|-------------------------|---|----|------|-------|---|-------|---|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | |
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・食品表示制度の適切な運用、消費者の更なる食品表示の活用に向けた戦略的な普及啓発の検討及び実施 ・栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発 ・食物アレルギーの表示対象品目の見直しに向け、実態調査の結果等を踏まえた技術的検討の実施及び事業者が正しい表示を行うための普及啓発 | | | | | | |
| 令和4年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて関係行政機関等と連携した普及啓発 ・食品表示法改正に伴う食品の自主回収の届出制度の開始に向けた準備及び普及啓発(令和3年度まで) | | | | | | |

| | |
|---------|--|
| 令和5年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・保健機能食品制度及び特別用途食品制度の適切な運用及び普及啓発 ・特定保健用食品制度(疾病リスク低減表示)の検討 ・事業者が速やかに新たな加工食品の原料原産地表示制度及び遺伝子組換え食品表示制度に移行するための周知活動(原料原産地表示制度は令和3年度まで、遺伝子組換え食品表示制度は令和4年度まで) |
| 令和6年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・遺伝子組換え食品の公定検査法の確立に向けた検討(令和4年度まで) ・加工食品の原料原産地表示制度の導入効果の検証(令和6年度) ・食品表示の全体像に関する報告書を踏まえた消費者の表示の利活用の実態や問題点等を把握することを目的とした調査の実施(令和4年度まで) ・食品表示の全体像に関する報告書を踏まえた表示に関する調査等に基づき、分かりやすく活用される食品表示の検討(令和6年度まで) ・インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブック(令和4年度版)の作成(令和4年度まで) |
| 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・食品表示制度の適切な運用、消費者の更なる食品表示の活用に向けた戦略的な普及啓発の検討及び実施 ・栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発 ・食物アレルギーの表示対象品目の見直しに向け、実態調査の結果等を踏まえた技術的検討の実施及び事業者が正しい表示を行うための普及啓発 ・ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて関係行政機関等と連携した普及啓発 ・保健機能食品制度及び特別用途食品制度の適切な運用及び普及啓発 ・特定保健用食品制度(疾病リスク低減表示)の検討 |

○ 農林水産省の取組

| 年度 | 取組内容 |
|-------|--|
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・食品関連事業者に対し、原料原産地表示制度の普及を図る ・食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置 |
| 令和4年度 | 食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査 |
| 令和5年度 | を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置 |
| 令和6年度 | |

| | | | |
|-------------|--|-------------|--|
| | <table border="1"><tr><td data-bbox="470 192 646 286">令和7年度 以降</td><td data-bbox="646 192 1396 286">食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置</td></tr></table> | 令和7年度 以降 | 食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置 |
| 令和7年度 以降 | 食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置 | | |

| | | | |
|-----|--|------|------|
| 項目名 | ⑤ 食品表示による適正な情報提供及び 関係法令の厳正な運用 イ 健康食品も含めた食品の表示・広告の 適正化 | 担当省庁 | 消費者庁 |
|-----|--|------|------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>食品の機能性等を表示する制度に関し、健康食品も含めた食品の表示・広告について、執行体制の整備も含め、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処するとともに、健康食品に関する留意事項の周知徹底を行うことにより、表示・広告の適正化を図る。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>通年に行う健康食品等の虚偽・誇大表示に対するインターネット監視を通じて、454 事業者による 473 商品の表示について健康増進法に違反するおそれがあったことから、行政指導による改善要請を行った。また、インターネット広告において、新型コロナウイルスに対する予防効果等を標ぼうする健康食品の表示について、景品表示法及び健康増進法の観点から緊急監視の追加措置を実施し、59 事業者による 63 商品の表示について、行政指導による改善要請を行った。なお、改善要請を行った表示については、全ての表示が改善されていることを確認している。</p> <p>機能性表示食品について、広告その他の表示の適正化の観点から、令和2年3月24日に制定、公表した「機能性表示食品に対する食品表示等関係法令に基づく事後的規制（事後チェック）の透明性の確保等に関する指針」（以下、「事後チェック指針」という。）に基づく事後チェックの運用を令和2年4月1日から開始し、当該指針に基づく表示の適正化について、機能性表示食品の新規届出者に対し個別に啓発等を行うとともに、健康食品の業界団体と連携した普及啓発を広く行った。</p> <p>また、「事後チェック指針」及び「健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」を主体として、地方公共団体及び事業者等が主催するリモート会議、研修会等に講師を派遣し、当該資料を用いて説明を行うことにより、機能性表示食品を含め、健康食品に関する景品表示法及び健康増進法の広告及び表示の基本的な考え方について、普及啓発を広く行った。</p> |
|------|--|

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】 事業者への措置件数（改善要請した事業者、商品件数）</p> <p>（進捗） 令和2年度：改善要請件数 454 事業者 473 商品 （令和元年度：改善要請件数 278 事業者 337 商品）</p> <p>※新型コロナウイルス感染症の拡大による緊急追加措置に係る改善要請件数 令和2年度：59 事業者 63 商品</p> <p>（定義） インターネットにおける健康食品等の虚偽誇大表示に対する改善要請件数</p> <p>【今後の取組予定】 ○ 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3年度</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: top;">食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底</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> </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 style="vertical-align: top;">食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底 |
|---|--|----|------|-------|--|-------|-------|-------|-------------|--|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|--------------------|
| 項目名 | ⑤ 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用 ウ 関係機関の連携による食品表示の監視・取締り | 担当省庁 | 消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省 |
|-----|---|------|--------------------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省の取組</p> <p>食品表示に関する監視・取締りに関しては、「生活安心プロジェクト 緊急に講ずる具体的な施策」（平成 19 年 12 月 17 日「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合了承）に基づき、不適切な食品表示に関する監視を強化するため、消費者庁、警察庁、国税庁及び農林水産省を構成員とする「食品表示連絡会議」を設置している。同会議は、これら関係機関の連携の下、不適正な食品表示に関する情報が寄せられた場合に、必要に応じて情報共有、意見交換を行い、迅速に問題のある事業者への処分等の必要な対応を講ずるとともに、こうした対応が円滑に実施されるよう関連情報の共有を進める。</p> <p>また、このような中央段階での連携の下、ブロックレベル、都道府県レベルで監視協議会を開催し、管区警察局、国税局（所）、地方農政局、都道府県（消費生活センター、警察等）等の地域の関係機関の連携及び情報共有を促進すること等により、関係法令に基づく効果的かつ効率的な執行を図る。</p> <p>監視対象品目が拡大し、その原材料の商流や物流も複雑化、広域化する中、原料原産地表示の違反を防止するため、消費者庁が関係法令を横断的に活用した監視体制をより一層強化し、関係機関が連携した検査体制の構築を図り、迅速な対応を行う。</p> <p>（令和 2 年度実績）</p> <p>令和 2 年 10 月、食品表示連絡会議を資料共有形式にて実施した。</p> <p>食品表示法に基づく指示を 5 件（令和 3 年 3 月末時点）、指導を 51 件（令和 2 年 9 月末時点）実施した。【消費者庁、国税庁、農林水産省】</p> <p>また、ブロックレベルの監視協議会に消費者庁も参画した。都道府県等に対して、表示方法に大きな変更のあったアレルギー、栄養成分等に係る表示に重点を置いた監視指導、関係機関との連携を指示した。さらに、景品表示法（原料・産地等の食品偽装に限る。）に基づく措置命令を 1 件、課徴金納付命令を 1 件実施した。【消費者庁】</p> <p>○ 国税庁の取組</p> <p>酒類については、市場に流通している酒類を小売販売場から買い上げ、表示事項の確認や成分等の理化学分析等を実施し、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施するなど表示の適正化を図る。</p> <p>（令和 2 年度実績）</p> <p>酒類にも食品表示基準の適用が完全施行されたことから、従来より実施している酒類業組合法等で規定される表示事項の調査に加えて、食品表示基準の遵守状況に係る調査も併せて実施し、指導を 28 件実施した。</p> <p>また、市場に流通している酒類を買い上げて、成分分析や表示事項の確認を行う調査を実施している。</p> |
|------|---|

○ 農林水産省の取組

食品表示法に基づき、食品（酒類以外の品目）の品質事項については、農林水産省の地方農政局等職員による小売店舗等に対する巡回調査を実施し、監視・取締りの徹底を図る。

また、消費者を欺まんする悪質な産地偽装等が跡を絶たない状況にあることから、こうした産地偽装等の監視・取締りを重点的に行うため、独立行政法人農林水産消費安全技術センター(FAMIC)及び民間分析機関によるDNA分析等の科学的手法を活用し、食品表示の適正化を確保する。

(令和2年度実績)

食品表示法に基づく指示を4件(令和2年12月1日時点)、指導を51件(令和2年9月末時点)実施した。

| <p>KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①食品表示法、景品表示法（食品表示に限る。）に基づく措置の実施状況</p> <p>②生鮮食品の原産地の不適正表示率</p> <p>③加工食品の義務表示事項の不適正表示率</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和2年度：食品表示法に基づく指示5件（令和3年3月末時点）、指導51件（9月末時点）【消費者庁、国税庁、農林水産省】、景品表示法に基づく措置命令1件、課徴金納付命令1件（原料・産地等の食品偽装に限る。）</p> <p>②令和元年度：0.2%</p> <p>③令和元年度：1.3%</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td rowspan="4">食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、迅速な対応を行う。</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> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、迅速な対応を行う。</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 国税庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td rowspan="4">酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。</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> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 農林水産省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td rowspan="4">食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。</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3年度 | 食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、迅速な対応を行う。 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、迅速な対応を行う。 | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。 | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 |
|-------------------------|---|----|------|-------|--|-------|-------|-------|-------------|--|----|------|-------|--|-------|-------|-------|-------------|--|----|------|-------|---|-------|-------|-------|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、迅速な対応を行う。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、迅速な対応を行う。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-------------|---|-------------|---|
| | <table border="1"><tr><td data-bbox="464 192 639 286">令和7年度 以降</td><td data-bbox="639 192 1396 286">食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。</td></tr></table> | 令和7年度 以降 | 食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。 |
| 令和7年度 以降 | 食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する巡回調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。 | | |

| | | | |
|-----|---|------|--------------------|
| 項目名 | ⑤ 食品表示による適正な情報提供及び 関係法令の厳正な運用 エ 米穀等の産地情報の伝達の適正化 | 担当省庁 | 農林水産省、国税 庁、消費者庁 |
|-----|---|------|--------------------|

| 施策概要 | <p>○ 農林水産省、国税庁、消費者庁の取組</p> <p>米トレーサビリティ法に基づき、米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置を行うことにより、米・米加工品の産地情報の伝達の適正化を図る。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>関係機関と連携した監視を実施し(被疑情報に基づき、関係機関と連携した調査を実施。)、令和2年度において、米及び米加工品(酒類を除く。)に関する産地情報伝達の適正実施率は99.4%、酒類に関する産地情報伝達の適正実施率は97.7%であった。</p> | | | | | | | | | |
|-----------------|---|----|------|-------|--|-------|-------|-------|---------------|--|
| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>①米及び米加工品(酒類を除く。)に関する産地情報伝達の適正実施率</p> <p>②酒類に関する産地情報伝達の適正実施率</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度(9月末時点):99.4%(令和元年度:99.5%)</p> <p>②令和2年度:97.7%(令和元年度:98.2%)</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 農林水産省、国税庁、消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td rowspan="4">米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置</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> </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>米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | (令和7年度 以降) | 米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| (令和7年度 以降) | 米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|-------------|
| 項目名 | ⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り ア 「オレオレ詐欺等対策プラン」の推進 による特殊詐欺の取締り、被害防止の推進 | 担当省庁 | 警察庁、総務省、金融庁 |
|-----|---|------|-------------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 警察庁、総務省、金融庁の取組</p> <p>特殊詐欺等から高齢者を守るための総合対策として策定された「オレオレ詐欺等対策プラン」（令和元年6月25日犯罪対策閣僚会議決定）に基づき、架空請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締りを強化する。また、携帯電話や預貯金口座を売買するなどの特殊詐欺を助長する行為について関係法令を駆使して取締りに当たるとともに、不正に取得された携帯電話等に係る役務提供拒否のための事業者に対する情報提供、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等の犯行ツール対策を推進し、被害の未然防止、拡大防止を図る。</p> <p>特殊詐欺に利用された固定電話番号については、警察からの要請があった場合に、電気通信事業者において、その利用を停止するなどの取組を行う。</p> <p>様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動を推進する。</p> <p>金融機関に対し、特殊詐欺に関する注意喚起等を引き続き行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止のための取組を一層促進する。</p> <p>また、同様の観点から、金融機関における特殊詐欺への対応状況の検証を行う。</p> <p>金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、当該情報提供の状況等につき公表を行う。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 架空料金請求詐欺や金融商品詐欺等の特殊詐欺の取締りを推進した。 ・ 携帯電話や預貯金口座を売買するなどの特殊詐欺を助長する行為について関係法令を駆使して取締りに当たるとともに、不正に取得された携帯電話等に係る役務提供拒否のための事業者に対する情報提供、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等の犯行ツール対策を推進した。 ・ 特殊詐欺の犯行に利用された固定電話番号の利用停止要請を行うなどの取組を推進した。 ・ 新型コロナウイルス感染症に関連した特殊詐欺を含めて、様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、被害防止のための広報啓発活動を推進した。 ・ 金融機関に対し、特殊詐欺に関する注意喚起等を引き続き実施した。 ・ 金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、当該情報提供の状況等につき公表した。 |
|------|--|

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①架空料金請求詐欺
 - ア) 認知状況（認知件数、被害額）
 - イ) 検挙状況（検挙件数、検挙人員）
- ②金融商品詐欺の認知状況、検挙状況
 - ア) 認知状況（認知件数、被害額）
 - イ) 検挙状況（検挙件数、検挙人員）

（進捗）

- ①ア) 令和2年：認知件数2,010件、被害額79.8億円
（令和元年：認知件数3,533件、被害額98.6億円）
 - イ) 令和2年：検挙件数490件、検挙人員158人
（令和元年：検挙件数1,381件、検挙人員610人）
- ②ア) 令和2年：認知件数58件、被害額4.2億円
（令和元年：認知件数27件、被害額：1.9億円）
 - イ) 令和2年：検挙件数37件、検挙人員35人
（令和元年：検挙件数30件、検挙人員24人）

【今後の取組予定】

○ 警察庁、総務省、金融庁の取組

| 年度 | 取組内容 |
|---------|--|
| 令和3年度 | ・架空請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | ・犯行ツール対策の推進 |
| 令和6年度 | ・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等 |
| 令和7年度以降 | ・架空請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り ・犯行ツール対策の推進 ・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等 |

| | | | |
|-----|---|------|--------------------------------|
| 項目名 | ⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り イ 「架空請求対策パッケージ」の推進等 による被害防止 | 担当省庁 | 消費者庁、警察庁、 金融庁、法務省、経 済産業省 |
|-----|---|------|--------------------------------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 消費者庁、警察庁、金融庁、法務省、経済産業省の取組</p> <p>「架空請求対策パッケージ」（平成30年7月22日消費者政策会議決定）及び「オレオレ詐欺等対策プラン」（令和元年6月25日犯罪対策閣僚会議決定）の枠組みを基に、以下の取組を推進。</p> <p>①悪質事業者から消費者への接触防止のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・迷惑電話防止機能を有する機器の活用の有効性を周知するとともに、そうした機器の普及を促進。 ・架空請求事案について、被害の発生や拡大に関する情報を得たときは、消費者安全法に基づく調査を行い、具体的な事業者の名称を挙げた注意喚起を実施することにより、被害の拡大防止を図る。 <p>②消費者から悪質事業者への連絡防止のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法務省の名称等をかたる架空請求について、消費者を被告とする訴状に関する通知の真偽を判別するポイントを含め、対処方法をウェブサイトに掲載。 ・啓発資料の作成、SNSによる発信、関係府省庁等による取組を集約した特設サイトの開設等による注意喚起を実施（家族の絆を強めて、家族間で平素から連絡を取り合うことで被害を防止していこうという社会的気運の醸成等を目指した広報啓発活動の展開、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置促進や協議会を活用した注意喚起等架空請求の防止に向けて民間団体等の協力を得て周知を行うこと等を含む。）。 ・架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起を実施。 <p>③消費者による悪質事業者への支払の防止のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融機関に対し、架空請求を含む特殊詐欺被害の発生防止に関する行員研修及び訓練の実施、従業員からの声掛け強化、高齢者のATM利用制限及び高額な払戻しに係る全件通報など、被害防止に向けた金融機関の取組を促進。 ・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会等）を通じ、コンビニエンスストアにおけるレジ画面や複合端末画面での注意喚起内容の充実その他の取組の実施を要請等。 <p>（令和2年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・迷惑電話防止機能を有する機器の活用の有効性を周知するとともに、そうした機器の普及を促進した。 ・啓発資料の作成、各種媒体による情報発信等による注意喚起を推進した。 また、架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起を実施した。 ・金融機関に対し、従業員からの声掛け強化、高齢者のATM利用制限及び高額な払戻しに係る全件通報など、被害防止に向けた金融機関の取組を促進した。 |
|------|---|

| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】 支払をした後に寄せられた架空請求に関する消費生活相談件数 (定義) PIO-NET において、架空請求として登録された相談のうち既支払額1円以上の相談件数 (進捗) 令和2年度：850件</p> <p>【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、警察庁、金融庁、法務省、経済産業省の取組</p> | | | | | | | | | |
|-------------------------|--|----|------|-------|---|-------|-------|-------|---|-------------|
| | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <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3年度</td> <td rowspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> ・架空請求個別事案の調査・法的措置 ・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等） </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> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施 ・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・架空請求個別事案の調査・法的措置 ・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等） ・架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施 ・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等 </td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・架空請求個別事案の調査・法的措置 ・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等） | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施 ・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等 | 令和7年度 以降 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・架空請求個別事案の調査・法的措置 ・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等） | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施 ・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等 | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・架空請求個別事案の調査・法的措置 ・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等） ・架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施 ・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|-----|
| 項目名 | ⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り ウ 被害の拡大防止を意識した悪質商法 事犯の取締りの推進 | 担当省庁 | 警察庁 |
|-----|--|------|-----|

| 施策概要 | <p>○ 警察庁の取組</p> <p>悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）は、多大な被害をもたらすものであることから、関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯の早期把握に努めるとともに、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進等による早期事件化により、被害の拡大防止を図る。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係行政機関との連携強化等により、新型コロナウイルス感染症の拡大に便乗した悪質商法を含め、悪質商法事犯の早期把握に努めた。 ・合同・共同捜査の推進等により早期事件化するとともに、金融機関に対し、悪質商法に利用された預貯金口座の情報提供を行い、被害の拡大防止を図った。 | | | | | | | | | |
|-----------------|---|----|------|-------|---|-------|-------|-------|-------------|---|
| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>悪質商法事犯の取締状況</p> <p>①利殖勧誘事犯</p> <p>②特定商取引等事犯</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和2年：38事件、検挙人員130人（令和元年：41事件、検挙人員：176人）</p> <p>②令和2年：132事件、検挙人員204人（令和元年：132事件、検挙人員：230人）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td rowspan="4">関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進</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> </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>関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|------------|
| 項目名 | ⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り エ 生活経済事犯に係る被害拡大防止に向けた犯行ツール対策の推進 | 担当省庁 | 警察庁、関係府省庁等 |
|-----|--|------|------------|

| <p>施策概要</p> | <p>○ 警察庁の取組</p> <p>生活経済事犯の多くで、預貯金口座や携帯電話等に係るサービスが悪用されていることから、犯罪の予防及び被害拡大防止を図るため、生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する携帯電話契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策を推進する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>犯罪の予防及び被害拡大防止を図るため、生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する携帯電話契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策を推進した。</p> | | | | | | | | | |
|--------------------------|--|----|------|-------|---|-------|-------|-------|---------|---|
| <p>KPI - 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>情報提供、解約要請等の実施状況</p> <p>①生活経済事犯に利用された口座の金融機関への情報提供件数</p> <p>②携帯電話契約者確認の求めを行った件数</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年：10,641件（令和元年：11,881件）</p> <p>②令和2年：1,823件（令和元年：1,955件）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="467 1323 1382 1693"> <thead> <tr> <th data-bbox="467 1323 651 1368">年度</th> <th data-bbox="651 1323 1382 1368">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="467 1368 651 1413">令和3年度</td> <td data-bbox="651 1368 1382 1413" rowspan="4">生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進</td> </tr> <tr> <td data-bbox="467 1413 651 1458">令和4年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="467 1458 651 1503">令和5年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="467 1503 651 1547">令和6年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="467 1547 651 1693">令和7年度以降</td> <td data-bbox="651 1547 1382 1693">生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | 生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | 生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|---------|
| 項目名 | ⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り オ 偽造キャッシュカード等による被害 の拡大防止等への対策の推進 | 担当省庁 | 金融庁、警察庁 |
|-----|--|------|---------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 金融庁、警察庁の取組</p> <p>偽造キャッシュカード等（偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳、インターネットバンキング）による被害の防止等に向けた金融機関への注意喚起を実施する。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>インターネットバンキングに係る不正送金事犯関連部分を見直した新たな金融機関の防犯基準を策定し、都道府県警察に対して防犯対策を推進するよう指示した（令和2年5月）。</p> <p>○ 金融庁の取組</p> <p>金融機関の犯罪防止策や犯罪発生後の対応措置への取組状況をフォローアップ（偽造キャッシュカード等による被害発生状況や金融機関による補償状況の四半期ごとの公表、偽造キャッシュカード問題等に対する金融機関の対応状況に関するアンケート調査の実施及び公表、金融機関における偽造キャッシュカード等への対応状況の検証）し、各種被害手口に対応した金融機関における防止策等を促進する。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・偽造キャッシュカード等による被害発生状況や金融機関による補償状況について、四半期ごとに公表した。 ・偽造キャッシュカード問題等に対する金融機関の対応状況についてアンケート調査を実施し、概要を公表した。 |
|------|---|

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①IC キャッシュカード対応 ATM が全体の ATM に占める割合
- ②生体認証機能付 IC キャッシュカード対応 ATM が全体の ATM に占める割合
- ③IC キャッシュカード導入済金融機関の割合
- ④生体認証機能付 IC キャッシュカード導入済金融機関の割合
- ⑤個人向けインターネットバンキングにおける本人認証において可変パスワード導入済金融機関の割合
- ⑥法人向けインターネットバンキングにおける本人認証において可変パスワード導入済金融機関の割合

(進捗)

- ①令和2年度（3月末時点）：97.3%（全176,445台中171,596台）
- ②令和2年度（3月末時点）：48.0%（全176,445台中84,759台）
- ③令和2年度（3月末時点）：88.2%（全1,267金融機関中1,118金融機関）
- ④令和2年度（3月末時点）：20.9%（全1,267金融機関中265金融機関）
- ⑤令和2年度（3月末時点）：99.8%（全1,207金融機関中1,205金融機関）
- ⑥令和2年度（3月末時点）：97.0%（全1,124金融機関中1,090金融機関）

【今後の取組予定】

○ 金融庁、警察庁の取組

| 年度 | 取組内容 |
|-------------|---|
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・金融機関への注意喚起の実施 ・各種被害手口に対応した金融機関における防止策等の促進 |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度 以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・金融機関への注意喚起の実施 ・各種被害手口に対応した金融機関における防止策等の促進 |

| | | | |
|-----|--------------------------------------|------|-----|
| 項目名 | ⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り 力 ヤミ金融事犯の取締りの推進 | 担当省庁 | 警察庁 |
|-----|--------------------------------------|------|-----|

| 施策概要 | <p>○ 警察庁の取組</p> <p>ヤミ金融事犯については、健全な経済生活を脅かす悪質な事犯であり、また暴力団の資金源となる場合もあることから、当該事犯の徹底した取締りのほか、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等により、被害の予防を図る。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>ヤミ金融事犯の徹底した取締りのほか、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等により、被害の予防を図った。</p> | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|--|----|------|-------|-----------------|-------|-----------------------------|-------|--|-------|--------------------------------|-------------|--|
| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>ヤミ金融事犯の取締り状況（事件数、検挙人員）</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年：592事件、検挙人員701人（令和元年：639事件、検挙人員724人）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>・ヤミ金融事犯の徹底した取締り</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>・ヤミ金融事犯の徹底した取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | ・ヤミ金融事犯の徹底した取締り | 令和4年度 | ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 | 令和5年度 | ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 | 令和6年度 | ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防 | 令和7年度 以降 | ・ヤミ金融事犯の徹底した取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | ・ヤミ金融事犯の徹底した取締り | | | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 | | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 | | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防 | | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | ・ヤミ金融事犯の徹底した取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防 | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|------------------------------------|------|---------------|
| 項目名 | ⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り キ フィッシング対策の推進 | 担当省庁 | 警察庁、総務省、経済産業省 |
|-----|------------------------------------|------|---------------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 警察庁、総務省、経済産業省の取組</p> <p>不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号。以下「不正アクセス禁止法」という。）に係る ID・パスワード等の識別符号を不正に要求するフィッシング行為やインターネットバンキングに係る不正送金事犯等のフィッシング行為に関連する犯罪の取締りを推進する。また、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じ、フィッシング被害防止対策を推進する。</p> <p>総務省では、フィッシング対策にも有効な技術的対策の一つとして、受信者が受け取った電子メールについて、当該電子メールの送信者の情報が詐称されている（送信者になりすましている）か否かを確認可能とする「送信ドメイン認証技術」の普及促進に取り組んでおり、迷惑メール対策に関わる関係者が幅広く参画し、関係者による効果的な迷惑メール対策の推進に資することを目的として設立された「迷惑メール対策推進協議会」と連携し、「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」を策定・公表（平成 23 年 8 月に第 2 版を公表）している。</p> <p>（令和 2 年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・識別符号を不正に要求するフィッシング行為や同行為に関連する犯罪の取締りを実施した。 ・新型コロナウイルス感染症に乗じたフィッシング等の犯罪の手口等について、警察や日本サイバー犯罪対策センター（JC3）のウェブサイト等で注意喚起を行った。 ・荷物の配送連絡を装った SMS によるフィッシングの手口とその対策等について、警察庁のウェブサイト等で注意喚起を行った。 ・経済産業省では、一般社団法人 JPCERT コーディネーションセンターやフィッシング対策協議会を通じて、フィッシングの疑いのある電子メール及びウェブサイト等に関する情報収集・分析を行い、同法人及び同協議会のウェブサイトやメーリングリスト等で、サイバーセキュリティ関連団体や一般消費者等へ、フィッシングに関する情報発信や注意喚起等の情報提供を実施している。 |
|------|---|

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①不正アクセス禁止法違反（フィッシング）の取締り状況</p> <p>②インターネットバンキングに係る不正送金事犯関連犯罪の取締り状況</p> <p>③「迷惑メール対策推進協議会」と連携した「送信ドメイン認証技術」の普及促進状況</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和2年：3件（令和元年：2件）</p> <p>②令和2年：157人</p> <p>③令和2年：フィッシング対策に係る会議においてDMARCを含む送信ドメイン認証技術を紹介。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁、総務省、経済産業省の取組</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3年度</td> <td rowspan="4">不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策</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> </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>不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | 不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策 |
|---|--|----|------|-------|---|-------|-------|-------|---------|---|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | 不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|-----|
| 項目名 | ⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り ク ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策 | 担当省庁 | 警察庁 |
|-----|--|------|-----|

| 施策概要 | <p>○ 警察庁の取組</p> <p>各都道府県警察等から集約した、海外の偽サイト等に関する URL 情報等を、ウイルス対策ソフト事業者等に提供し、当該サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面に警告表示を行うなどの対策を推進する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>海外の偽サイト等に関する URL 情報等をウイルス対策ソフト事業者等へ提供した。</p> | | | | | | | | | |
|-----------------|--|----|------|-------|--|-------|-------|-------|-------------|--|
| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>海外の偽サイト等に関する URL 情報等のウイルス対策ソフト事業者等への提供 (進捗)</p> <p>令和2年：19,010 件（令和元年：16,508 件）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</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3年度</td> <td rowspan="4">URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施</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> </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>URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|-----|
| 項目名 | ⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り ケ インターネットオークションに係る犯罪の取締り等 | 担当省庁 | 警察庁 |
|-----|--|------|-----|

| 施策概要 | <p>○ 警察庁の取組</p> <p>インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進するとともに、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起を実施する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進するとともに、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起を実施した。</p> | | | | | | | | | |
|-----------------|---|----|------|-------|---|-------|-------|-------|-------------|---|
| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>インターネットオークションに係る犯罪の取締り状況（インターネットオークション詐欺の検挙件数）</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年：98件（令和元年：157件）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</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3年度</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: top;">インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起</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> </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>インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|---|
| 項目名 | ⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り コ 模倣品被害の防止 ※SDGs 関連: 関連目標 17 | 担当省庁 | 消費者庁、警察庁、 財務省、総務省、農 林水産省、経済産業 省、関係府省庁等 |
|-----|--|------|---|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 消費者庁、警察庁、財務省、総務省、農林水産省、経済産業省、関係府省庁等の取組</p> <p>越境取引やインターネット取引などでの模倣品被害を防止するため、関係行政機関が連携して取締りの強化等を行うとともに、取引の関係者にも協力を呼び掛ける。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年4月、大手デジタル・プラットフォーム企業が提供するオンライン・ショッピングモールにおいて、販売業者が偽ブランド品を真正品であるかのように表示して販売していたことから、特定商取引法に基づき13通信販売業者に対して行政処分を行った。 模倣品を扱っている可能性のあるインターネットの通信販売サイトについて特定商取引法の遵守状況について調査を行い、うち同法違反の疑いがある事業者に対して改善指導を行った。 「知的財産推進計画2020」の記載を踏まえ、第204回国会に、海外事業者が模倣品を郵送等により国内に持ち込む行為を商標権等の侵害と位置付ける商標法・意匠法の改正案を提出した。引き続き、財務省において、経済産業省との連携を図りつつ、関税法等における対応も含め、新たな侵害行為に係る模倣品に対して実効性のある水際取締りを実施できるよう、必要な措置について検討を行っている。 警察庁においては、模倣品の取締りと取引関係者への協力要請を推進した。 <p>○ 農林水産省の取組</p> <p>官民連携の農林水産知的財産保護コンソーシアム(委託事業)を通じて、我が国農林水産物・食品の模倣品に係る現地調査やインターネットによる監視等を実施し、地理的表示の登録生産者団体や都道府県等関係団体に情報提供する。また、地理的表示の侵害については、補助事業を通じて、海外における知的財産の保護・侵害対策を支援する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> 農林水産知的財産保護コンソーシアムを通じて、中国、台湾、スペインにおいて我が国農林水産物・食品の模倣品に係る現地調査及びインターネットによる監視等を実施し、登録生産者団体や都道府県等関係団体に情報提供した。同調査により、複数国のショッピングサイトでGI(地理的表示、Geographical Indicationの略)名称の不正使用が疑われる商品が発見された。各サイト運営会社に当該商品に関するページの削除・修正申請を行っている。 補助事業を通じて、海外におけるGI申請が1件登録、第三者による冒認商標出願が1件登録拒絶された。 |
|------|--|

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①模倣品を扱っている可能性のあるインターネットの通信販売サイトについて特定商取引法の遵守状況について調査を行い、同法違反の疑いがある同業者に対して改善指導を行う。</p> <p>②特定商取引法による行政処分件数</p> <p>③全国の税関における知的財産侵害物品の差止状況</p> <p style="margin-left: 20px;">ア) 輸入差止件数</p> <p style="margin-left: 20px;">イ) 輸入差止点数</p> <p>④模倣品被害の取締り状況</p> <p style="margin-left: 20px;">ア) 商標権侵害事犯の検挙事件数、検挙人員</p> <p style="margin-left: 20px;">イ) 著作権侵害事犯の検挙事件数、検挙人員</p> <p>(目標)</p> <p style="margin-left: 20px;">違反行為には厳正に対処。</p> <p>(定義)</p> <p>①インターネット通信販売等の模倣品を扱っている疑いのある通信販売業者の特定商取引法の遵守状況の調査(委託事業)を行い、同法違反の疑いがある同業者に対して消費者庁が改善指導を行った件数。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年3月31日時点：調査件数144件、うち改善指導件数：113件 (令和元年度：調査件数154件、うち改善指導件数：99件)</p> <p>②令和3年3月31日時点：26件(業務停止命令：13件、指示：13件、業務禁止命令：0件)</p> <p>③ア) 令和2年：30,305件(令和元年：23,934件)</p> <p style="margin-left: 20px;">イ) 令和2年：589,219点(令和元年：1,018,880点)</p> <p>④ア) 令和2年：280事件、検挙人員326人 (令和元年：316事件、検挙人員378人)</p> <p style="margin-left: 20px;">イ) 令和2年：112事件、検挙人員123人 (令和元年：141事件、検挙人員161人)</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、警察庁、財務省、総務省、農林水産省、経済産業省、関係省庁等の取組</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3年度</td> <td rowspan="4">模倣品の取締りと取引関係者への協力要請</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> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>模倣品の取締りと取引関係者への協力要請</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 模倣品の取締りと取引関係者への協力要請 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | 模倣品の取締りと取引関係者への協力要請 |
|---|---|----|------|-------|---------------------|-------|-------|-------|---------|---------------------|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 模倣品の取締りと取引関係者への協力要請 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | 模倣品の取締りと取引関係者への協力要請 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|---------|
| 項目名 | ⑥ 詐欺等の犯罪の未然防止、取締り サ 振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等 | 担当省庁 | 金融庁、財務省 |
|-----|---|------|---------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 金融庁、財務省の取組</p> <p>犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配当金の支払等に関する法律（平成19年法律第133号。以下「振り込め詐欺救済法」という。）に基づく返金制度の周知徹底を図るとともに、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の取組を促す。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>振り込め詐欺救済法に基づく被害者への返金制度について、新聞広告やラジオ番組を通じて国民に周知を行うとともに、金融庁のウェブサイトにて制度の概要等を引き続き掲載した。また、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の取組を促した。</p> <p>これらの取組により、制度開始（平成20年6月）以降の被害者への返金額の累計額は、約173億円となっている。</p> |
|------|---|

| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>被害者への返金額 （進捗）</p> <p>令和2年度（累計額）：約173億円（うち令和2年度の実績：約11億円）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 金融庁、財務省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td rowspan="4">・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底 ・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進</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> </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>・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底 ・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | ・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底 ・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | （令和7年度以降） | ・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底 ・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進 |
|-----------------|---|----|------|-------|---|-------|-------|-------|-----------|---|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | ・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底 ・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| （令和7年度以降） | ・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底 ・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|-------------------------------------|------|-------|
| 項目名 | ⑦ 計量・規格の適正化 ア JIS等の国内・国際標準化施策の実施 | 担当省庁 | 経済産業省 |
|-----|-------------------------------------|------|-------|

| 施策概要 | <p>○ 経済産業省の取組</p> <p>消費者の日本産業規格（JIS）開発審議への参加を効率的に促進するために「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施する。また、国の審議会である日本産業標準調査会に消費者代表が参加し、消費者の立場から国内の標準化・認証に関する審議を実施する。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>令和2年度は全国14カ所でJISの概要などに関するセミナーを行い、延べ459名が参加した。また、国の審議会である日本産業標準調査会を計60回開催し、各委員会に消費者代表が参加し、消費者の立場から国内の標準化・認証に関する審議を実施した。</p> | | | | | | | | | | |
|-----------------|---|----|------|-------|---|-------|---------------------|-------|-------|-------------|---------------------|
| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>①セミナー実施回数及び参加人数</p> <p>②日本産業標準調査会 各専門委員会開催回数</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和2年度：実施回数14回、参加人数459名 （令和元年度：実施回数18回、参加人数1,179名）</p> <p>②令和2年度：60回（令和元年度：56回）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 経済産業省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td>・「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施 ・日本産業標準調査会への消費者代表の参加</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3">日本産業標準調査会への消費者代表の参加</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;">令和7年度 以降</td> <td>日本産業標準調査会への消費者代表の参加</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | ・「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施 ・日本産業標準調査会への消費者代表の参加 | 令和4年度 | 日本産業標準調査会への消費者代表の参加 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 日本産業標準調査会への消費者代表の参加 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | ・「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施 ・日本産業標準調査会への消費者代表の参加 | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | 日本産業標準調査会への消費者代表の参加 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 日本産業標準調査会への消費者代表の参加 | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|-------|
| 項目名 | ⑦ 計量・規格の適正化 イ 新たな JAS の検討及び国際標準化施策 の推進 ※SDGs 関連：関連目標 8、10、12、14 | 担当省庁 | 農林水産省 |
|-----|--|------|-------|

| 施策概要 | <p>○ 農林水産省の取組</p> <p>食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (JAS) を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。</p> <p>(令和 2 年度実績)</p> <p>新たな規格として、令和 2 年度は、「ノングルテン米粉の製造工程管理」など、3 件の JAS を制定した。</p> <p>また、我が国主導による国際規格として、生鮮食品中の機能性成分を測定する試験方法の ISO 規格の制定に向けて、令和 2 年 4 月に ISO 事務局に規格案を提出した。</p> <p>さらに、ベトナム等との二国間連携による有機 JAS 認証の体制整備の支援、アセアン諸国の大学での寄附講座を通じた JAS の認知度・理解度向上等により、JAS の海外への浸透・定着を図った。</p> | | | | | | | | | |
|-----------------|--|----|------|---------|--|---------|---------|---------|-----------------|--|
| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>新たな JAS の制定件数</p> <p>(進捗)</p> <p>令和 2 年度 (1 月 31 日時点) : 14 件</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 農林水産省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和 3 年度</td> <td rowspan="4">食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (JAS) を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。</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> </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>食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (JAS) を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和 3 年度 | 食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (JAS) を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。 | 令和 4 年度 | 令和 5 年度 | 令和 6 年度 | (令和 7 年度 以降) | 食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (JAS) を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和 3 年度 | 食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (JAS) を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。 | | | | | | | | | |
| 令和 4 年度 | | | | | | | | | | |
| 令和 5 年度 | | | | | | | | | | |
| 令和 6 年度 | | | | | | | | | | |
| (令和 7 年度 以降) | 食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (JAS) を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|---------|
| 項目名 | ⑧ 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保 ア 競争政策の強力な実施のための各種対応 | 担当省庁 | 公正取引委員会 |
|-----|--|------|---------|

| 施策概要 | <p>○ 公正取引委員会の取組</p> <p>一般消費者の利益の確保のため、独占禁止法等に基づき、競争政策を強力に実施する。また、価格カルテル・入札談合、デジタル・プラットフォーム事業者による独占禁止法違反行為等に厳正に対処するとともに企業結合審査を的確に実施し、必要に応じ、公正取引委員会の体制強化・機能強化を図る。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>公正取引委員会では、独占禁止法の違反行為について、事業者に対して排除措置命令を行うとともに、対象となる事業者に対して課徴金納付命令を行った。そして、独占禁止法の違反被疑行為についても、事業者に対して確約計画の認定を行った。さらに、届出のあった企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行った。</p> <p>近年、公正取引委員会において、競争環境を積極的に創造し、市場監視の機能・体制を充実させるなど、競争政策を強力に実施することが求められているところ、そのための体制の整備・充実が進められている。</p> <p>具体的には、令和2年度は、デジタル市場における公正かつ自由な競争環境の整備のための体制整備のほか、企業結合審査部門及び審査部門を中心に体制の強化が図られている。また、即戦力を有する職員を確保する観点から、専門的な知識経験を有する任期付職員を採用した。</p> | | | | | | | | | |
|-------------|---|----|------|-------|----------------------------------|-------|-------|-------|---------|----------------------------------|
| KPI・今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>①法的措置（注）の実施件数 ②企業結合審査の実施状況</p> <p>（注）法的措置には確約計画の認定を含む。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：15件 ②令和2年度：266件（株式取得、合併、共同新設分割及び吸収分割、共同株式移転並びに事業等の譲受けに係る届出件数）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 公正取引委員会の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: middle;">価格カルテル・入札談合等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施</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> </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>価格カルテル・入札談合等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 価格カルテル・入札談合等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | 価格カルテル・入札談合等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 価格カルテル・入札談合等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | 価格カルテル・入札談合等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|-----------------------------------|
| 項目名 | ⑧ 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保 イ 公共料金等の決定過程の透明性及び料金の適正性の確保 | 担当省庁 | 消費者庁、消費者委員会、経済産業省、国土交通省、公共料金所管府省庁 |
|-----|---|------|-----------------------------------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 消費者庁、消費者委員会、各公共料金等所管府省庁の取組</p> <p>各省庁が所管する公共料金等について、決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保に向けた課題を検討し、実施する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>賠償負担金・廃炉円滑化負担金の算入に伴う電力託送料金変更案の算定に関して、令和2年7月31日に資源エネルギー庁から消費者庁宛てに意見照会があった。これを受け、消費者庁は意見を検討するにあたり、同年8月5日に消費者委員会宛てに付議を行った。消費者委員会においては、同月7日から「公共料金等専門調査会電力託送料金に関する調査会」を開催し、資源エネルギー庁からヒアリングを実施の上、同月28日には消費者委員会本会議を開催し、消費者委員会としての意見を取りまとめ、意見表明を行った。この意見を踏まえ、消費者庁は同年9月1日に資源エネルギー庁宛てに上記の意見照会に対する回答を行った。</p> <p>また、電気事業法改正後の電力託送料金制度改革、及び配電事業に関するものうち電気料金にかかるものの検討について、消費者庁は、令和2年7月20日から「資源エネルギー庁持続可能な電力システム構築小委員会」に、同月30日から「電力・ガス取引監視等委員会」料金制度専門会合（経済産業省が事務局を務める審議会）にオブザーバーとして出席した。またこれに並行し、消費者委員会は、同年8月24日から「公共料金等専門調査会電力託送料金に関する調査会」において資源エネルギー庁及び電力・ガス取引監視等委員会事務局から5回のヒアリングを実施した。同調査会での意見等は消費者庁から上記の各会合に随時報告した。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者庁では、経済産業省による電気経過措置料金解除に関する検討を受けて、消費者の利益の擁護及び増進等の観点から留意すべき事項について検討するため、消費者委員会へ付議し、消費者委員会意見を踏まえ、経済産業省に対し、経過措置料金解除の判断等に関する意見を述べた。こうした意見を踏まえ、経過措置料金の存続が妥当とされたが、電気の経過措置料金規制解除が消費者の生活にもたらす影響は非常に大きいことから、引き続き、検討状況を注視し、必要に応じて、消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>消費者庁は、電気経過措置料金解除に関する検討状況を引き続き注視した。</p> <p>○ 消費者委員会の取組</p> <p>電力・ガスについて、電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除についての意見表明を行ってきたところ、その後の状況等を踏まえ、必要に応じて意見表明を</p> |
|------|--|

検討する。

(令和2年度実績)

電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除についての意見表明後、継続して状況を注視した。

○ 消費者庁、経済産業省の取組

電力託送料金について、経済産業省が一般送配電事業者の収支状況（託送収支）などについて、定期的に事後評価を行ってきたところ、消費者庁は、消費者保護の観点から、必要に応じて、経済産業省に対して意見を述べる。ガス料金についても、同様の対応を検討する。

また、ガス小売料金規制が解除された地域において、一定期間の間、消費者保護の観点から事後監視を実施し、合理的でない値上げなどがなされないよう注視する。

(令和2年度実績)

消費者庁は、電力託送料金及びガス料金の事後評価が行われた「電力・ガス取引監視等委員会」料金制度専門会合にオブザーバーとして出席した。

○ 国土交通省、消費者庁、消費者委員会の取組

令和元年10月に実施した北海道旅客鉄道株式会社の運賃の改定については、物価問題に関する関係閣僚会議での決定事項を踏まえ、国土交通省において同社の長期経営ビジョン等に基づく取組を丁寧に検証し、その確実な実施のために必要な指導、助言を行うとともに、需要の変化について注視すること等の対応を行い、消費者庁及び消費者委員会において国土交通省による当該対応状況等について検証を行う。

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】 公共料金等について、決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保等に向けた取組状況</p> | | | | | | | | | |
|---|---|--|-------|---|--|-------|-------|---------|---|--|
| | <p>【今後の取組予定】</p> | | | | | | | | | |
| | <p>○ 消費者庁、消費者委員会、各公共料金等所管省庁の取組</p> | | | | | | | | | |
| | <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td rowspan="4">公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施</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> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | 公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施 |
| | 年度 | 取組内容 | | | | | | | | |
| | 令和3年度 | 公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施 | | | | | | | | |
| | 令和4年度 | | | | | | | | | |
| | 令和5年度 | | | | | | | | | |
| | 令和6年度 | | | | | | | | | |
| | 令和7年度以降 | 公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施 | | | | | | | | |
| <p>○ 消費者庁の取組</p> | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td rowspan="4">電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。</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> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | 電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。 | |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | 電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。 | | | | | | | | | |
| <p>○ 消費者委員会の取組</p> | | | | | | | | | | |
| <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td rowspan="4">電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。</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> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | 電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。 | |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | 電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。 | | | | | | | | | |

○ 消費者庁、経済産業省の取組

| 年度 | 取組内容 |
|-------------|--|
| 令和3年度 | 電気やガス料金について、消費者保護の観点から、費用負担の在り方について検討するとともに、ガス小売料金規制が解除された地域において、一定期間の間、事後監視を実施する。 |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度 以降 | 電気やガス料金について、消費者保護の観点から、費用負担の在り方について検討するとともに、ガス小売料金規制が解除された地域において、一定期間の間、事後監視を実施する。 |

○ 消費者庁、消費者委員会、国土交通省の取組

| 年度 | 取組内容 |
|-------------|--|
| 令和3年度 | 北海道旅客鉄道株式会社の運賃の改定について、国土交通省において同社の長期経営ビジョン等に基づく取組を丁寧に検証し、その確実な実施のために必要な指導、助言を行うとともに、需要の変化について注視すること等の対応を行い、消費者庁及び消費者委員会において国土交通省による当該対応状況等について、必要なデータ等が整い次第、令和5年度までに検証を行う。 |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | — |
| 令和7年度 以降 | — |

| | | | |
|-----|--|------|------|
| 項目名 | ⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 ア 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応 | 担当省庁 | 消費者庁 |
|-----|--|------|------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>悪質な通信販売業者に対して、特定商取引法に違反する事実が認められた場合には、迅速かつ厳正に対処する。また、特定商取引法の執行を補完する取組として、通信販売に係る特定商取引法の周知・啓発を実施するほか、通信販売業者に対し、不適切な広告の改善を促すとともに、インターネット・サービス・プロバイダなどに対し、ウェブサイトの削除等を促す。</p> <p>また、通信販売広告の監視強化のため、関係団体との情報交換を機動的に実施する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>令和2年度も悪質な通信販売業者に対して特定商取引法に基づき、厳正かつ適切に行政処分等を行った。</p> |
|------|--|

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①改善指導件数</p> <p>②特定商取引法による行政処分件数</p> <p>(目標)</p> <p>悪質事案に対して迅速かつ厳正に対処 特定商取引法等の厳正かつ適切な執行</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年3月31日時点：1,105件（令和元年度：1,023件）</p> <p>②令和3年3月31日時点：34件（業務停止命令：16件、指示：16件、業務禁止命令：2件）（令和元年度：5件（業務停止命令：1件、指示：3件、業務禁止命令：1件））</p> <p>(定義)</p> <p>①インターネット通信販売及びテレビ通信販売の運営事業者等の特定商取引法の遵守状況の調査（委託事業）を行い、同法違反の疑いがある事業者に対して消費者庁が改善指導を行った件数。</p> <p>②特定商取引法による行政処分件数は法人に対する業務停止命令及び指示並びに業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したものの。</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3年度</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、 調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売広告に関する関係団体との意見交換 </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> </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 style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> ・悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、 調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売広告に関する関係団体との意見交換 </td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、 調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売広告に関する関係団体との意見交換 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、 調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売広告に関する関係団体との意見交換 |
|---|---|----|------|-------|---|-------|-------|-------|---------|---|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、 調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売広告に関する関係団体との意見交換 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、 調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売広告に関する関係団体との意見交換 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|----------|
| 項目名 | ⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 イ 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づく行政処分等の実施 | 担当省庁 | 総務省、消費者庁 |
|-----|--|------|----------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 総務省、消費者庁の取組</p> <p>特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成14年法律第26号）に基づき、行政処分や行政指導の実施により、同法に違反する特定電子メールに起因した消費者被害を削減する。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づき、令和2年度は、警告メール（行政指導）を約7,000件、報告徴収（行政処分）は1件実施した。</p> |
|------|---|

| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>①警告メール（行政指導）</p> <p>②報告徴収（行政処分）</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和2年度：約7,000件（令和元年度：約6,000件）</p> <p>②令和2年度：1件（令和元年度：0件）</p> <p>（目標）</p> <p>行政処分や行政指導の実施により、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に違反する特定電子メールに起因した消費者被害の削減に努める。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 総務省、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3年度</td> <td rowspan="4">特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行</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> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行 |
|-----------------|--|----|------|-------|---------------------------------|-------|-------|-------|---------|---------------------------------|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|-----|
| 項目名 | ⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 ウ 迷惑メール追放支援プロジェクトの実施 | 担当省庁 | 総務省 |
|-----|---|------|-----|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 総務省の取組</p> <p>迷惑メール追放のための官民連携施策として、迷惑メール対策に取り組む民間事業者等と連携し、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、当該メールに関する情報を送信元プロバイダに通知することにより、迷惑メール送信回線の利用停止措置等の円滑な実施を促す。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>令和2年度は、違法性を確認した迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダへ約5,200件通知した。</p> |
|------|---|

| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>送信元プロバイダへの通知</p> <p>(目標)</p> <p>迷惑メール追放支援プロジェクトの実施により、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に違反する特定電子メールに起因した消費者被害の削減を目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年度：約5,200件（令和元年度：約5,600件）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 総務省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知</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> </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 style="text-align: center;">迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知 |
|-----------------|---|----|------|-------|-------------------------|-------|-------|-------|-------------|-------------------------|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|-------------|
| 項目名 | ⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 エ インターネット上の消費者トラブルへの対応 | 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>インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等を実施する。また、関係行政機関、事業者団体、消費者団体等で、インターネット上で新たに発生しつつある課題を共有し、事業者等による機動的な取組を促すため、「インターネット消費者取引連絡会」を開催する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>令和2年度は6月に「ライブコマース」9月に「クラウドファンディング(購入型)」、12月に「フードデリバリーサービス」をテーマとして、それぞれ調査研究を実施した。当該調査結果は、インターネット消費者取引連絡会においてそれぞれ取り上げ、関連業界団体等からの発表や出席者間での意見交換等を行った。インターネット消費者取引連絡会を4回開催した。</p> |
|------|---|

| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>調査報告書（消費者庁ウェブサイト）へのアクセス件数</p> <p>(目標)</p> <p>調査報告書へのアクセス件数増加に伴う普及啓発</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年度：102,018件（令和元年度：91,707件）</p> <p>(定義)</p> <p>消費者庁ウェブサイトにおける調査報告書URLへのアクセス件数</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="464 1413 1380 1783"> <thead> <tr> <th data-bbox="464 1413 647 1458">年度</th> <th data-bbox="647 1413 1380 1458">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="464 1458 647 1503">令和3年度</td> <td data-bbox="647 1458 1380 1503" rowspan="2">・インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等の実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 1503 647 1547">令和4年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 1547 647 1592">令和5年度</td> <td data-bbox="647 1547 1380 1592">・インターネット消費者取引連絡会の開催等</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 1592 647 1637">令和6年度</td> <td data-bbox="647 1592 1380 1637" rowspan="2">・インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等の実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 1637 647 1783">令和7年度以降</td> </tr> <tr> <td data-bbox="647 1738 1380 1783">・インターネット消費者取引連絡会の開催等</td> <td data-bbox="647 1738 1380 1783"></td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | ・インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等の実施 | 令和4年度 | 令和5年度 | ・インターネット消費者取引連絡会の開催等 | 令和6年度 | ・インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等の実施 | 令和7年度以降 | ・インターネット消費者取引連絡会の開催等 | |
|----------------------|---|----|------|-------|--|-------|-------|----------------------|-------|--|---------|----------------------|--|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | ・インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等の実施 | | | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | ・インターネット消費者取引連絡会の開催等 | | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | ・インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等の実施 | | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | | | | | | | | | | | | | |
| ・インターネット消費者取引連絡会の開催等 | | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|----------|
| 項目名 | ⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 オ 電気通信サービス・移動通信サービス（携帯電話）における広告表示等の適正化 | 担当省庁 | 総務省、消費者庁 |
|-----|---|------|----------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 総務省の取組</p> <p>電気通信サービス向上推進協議会が策定した「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドライン」を踏まえ、適切な広告表示がなされるよう関係事業者における取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>2018年10月に電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証の一環として設置された「消費者保護ルールの検証に関するワーキング・グループ」では、これまで、広告表示の適正化について議論を行ってきたが、2020年6月にこのWGを「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」と改め、引き続きフォローアップを行っている。</p> <p>○ 総務省、消費者庁の取組</p> <p>携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>令和2年11月10日に総務省及び消費者庁は連名で、「携帯電話業界における「頭金」の表示や端末販売価格に関する注意喚起～携帯電話端末の購入を検討している方へ～」を公表した。</p> <p>また、携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、令和2年12月に、総務省、公正取引委員会及び消費者庁で「携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合」を開催した。この取組の一環として、消費者庁では、令和2年12月に「自分に合った携帯料金プランになっていますか？」を公表し、その後も、携帯電話事業者が新しい料金プランを公表したタイミングでその内容を更新し、消費者庁HPに掲載している。また、消費者が自分のニーズに合ったプランを選ぶことができる分かりやすい表示になっているかという観点から、広告表示の総点検を行い、大手携帯電話事業者に対して対応を要請している。</p> |
|------|---|

| <p>KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】 協議会におけるガイドラインを踏まえた広告表示等の検証状況 (目標) 協議会におけるガイドラインの運用及びその改定に係る検討並びに事業者等による広告の自主的なチェックの状況を注視し、関係事業者による適切な広告表示に向け、行政として必要に応じた対応を行う。 (進捗) 令和2年2月に店頭広告表示の適正化などについて改定された「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」の最新版を公表し、協議会加盟4団体へガイドラインを遵守するよう協議会が働き掛けている。 行政として、利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがある広告がないかについて、引き続き関係事業者と連携する。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 総務省の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td rowspan="3">・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。</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> <td>・利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがあると考えられる広告表示について、必要に応じて行政指導を実施する。</td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。 ・利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがあると考えられる広告表示について、必要に応じて行政指導を実施する。</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 総務省、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3年度</td> <td rowspan="4">携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進</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> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | ・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | ・利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがあると考えられる広告表示について、必要に応じて行政指導を実施する。 | 令和7年度以降 | ・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。 ・利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがあると考えられる広告表示について、必要に応じて行政指導を実施する。 | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | 携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進 |
|-------------------------|---|----|------|-------|---|-------|-------|-------|--|---------|---|----|------|-------|---|-------|-------|-------|---------|---|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | ・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | ・利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがあると考えられる広告表示について、必要に応じて行政指導を実施する。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | ・電気通信サービス向上推進協議会のガイドラインを踏まえ、関係事業者の取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。 ・利用者に誤認を与え、利用者の利益の保護に支障を生じるおそれがあると考えられる広告表示について、必要に応じて行政指導を実施する。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | 携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|-------|
| 項目名 | ⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 力 電子商取引環境整備に資するルール整備 | 担当省庁 | 経済産業省 |
|-----|---|------|-------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 経済産業省の取組</p> <p>学識経験者、関係省庁、消費者、経済界などの協力を得て、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を改訂することを通じて、情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなるよう、取引環境を整備する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>民法の一部を改正する法律（平成29年法律第44号）の施行に伴う所要の見直しを中心として、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を令和2年8月28日に改訂。</p> |
|------|---|

| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況</p> <p>(目標)</p> <p>電子商取引等を巡る法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年8月28日改訂</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 経済産業省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td rowspan="4">電子商取引等を巡る法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。</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> </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>電子商取引等を巡る法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 電子商取引等を巡る法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 電子商取引等を巡る法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。 |
|-----------------|---|----|------|-------|--|-------|-------|-------|-------------|--|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 電子商取引等を巡る法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 電子商取引等を巡る法整備が進められてきたところ、産業界や消費者等のニーズ等を考慮し、必要に応じて「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行う。 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|-----------|
| 項目名 | ⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 キ 個人情報保護法の適切な運用 | 担当省庁 | 個人情報保護委員会 |
|-----|--|------|-----------|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 個人情報保護委員会の取組</p> <p>個人情報の適正な取扱いの確保によって、個人の権利利益の保護を図りつつデータ流通の円滑化を図るため、法律・政令・規則・ガイドライン等の周知・啓発を含めた各種政策を実施する。</p> <p>また、個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律（平成27年法律第65号）に設けられた「いわゆる3年ごと見直し」に関する規定（附則第12条）に基づき、検討を行い、改正法案を第201回通常国会に提出し、個人情報の保護に関する法律等の一部を改正する法律（令和2年法律第44号）が成立した。</p> <p>さらに、令和3年3月24日には、個人情報の保護に関する法律施行令及び個人情報保護委員会事務局組織令の一部を改正する政令（令和3年政令第56号）及び個人情報の保護に関する法律施行規則の一部を改正する規則（令和3年個人情報保護委員会規則第1号）が公布された。個人情報の保護と有用性のバランスを図る観点から、多様なステークホルダーの意見を十分に聴取しつつ、仮名加工情報の加工基準に関する規定や利用停止等の請求に関する具体的事例等を盛り込んだガイドライン等の整備を進めるとともに、同法の周知広報に取り組む。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>説明会等への講師派遣を103回実施し（3月末時点）、同法の周知広報を行った。また、関係者からのご意見も踏まえつつ、政令、規則の整備に向けた論点について5回（12月11日時点）にわたって委員会にて議論を行うなど政令、規則、ガイドライン等の整備を進めた。</p> <p>本年4月に立ち上げたPPCビジネスサポートデスク等を通じ、個人情報の保護及び適正かつ効果的な活用に関する相談に対応した。また、同年9月には、個人情報保護法相談ダイヤルに寄せられた問合せ内容や事業者から寄せられた質問等を踏まえ、ガイドラインとQ&Aの更新を行った。</p> <p>加えて、民間部門、行政機関、独立行政法人等に係る個人情報の保護に関する規定を集約し、一体的に規定すること及び事務処理体制の在り方について検討することを目的に、令和元年12月25日に個人情報保護制度の見直しに関するタスクフォースが内閣官房に設置され、個人情報保護委員会を含め関係省庁が連携して検討を行い、令和2年8月には「個人情報保護制度の見直しに向けた中間整理」を公表した。同タスクフォースにおいては、その後、地方公共団体の個人情報保護制度の在り方についても検討を行い、令和2年12月にはこれらの検討結果について「個人情報保護制度の見直しに関する最終報告」を公表した。これに基づき個人情報保護3法を1本の法律に統合するとともに、地方公共団体の個人情報保護制度についても統合後の法律において全国的な共通ルールを規定し、全体の所管を個人情報保護委員会に一元化すべく、令和3年通常国会に法案を提出した。</p> |
|------|--|

| | <p>「個人情報保護法相談ダイヤル」を運用し、個人情報保護法の解釈等に関する国民からの問合せに回答（令和2年度：15,416件、平成31年度：16,518件、平成30年度：16,669件、平成29年度：23,504件）し、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に対しては必要に応じ、報告徴収（令和2年度：354件、平成31年度：294件、平成30年度：391件、平成29年度：305件）あつせん（令和2年度：28件、平成31年度：38件、平成30年度：16件、平成29年度：35件）や指導・助言（令和2年度：198件、平成31年度：131件）を行った。また、令和2年9月から、個人情報保護法に関する質問にAIが24時間対応する個人情報保護委員会チャットボットサービス（PPC質問チャット）の提供を開始した。</p> <p>アジア太平洋プライバシー機関において取り組むこととされている「Privacy Awareness Week」を令和2年11月30日から12月6日に設定し、個人情報保護の重要性について、広く国民に対して広報活動を行った。</p> | | | | | | | | | | |
|-------------------------|--|----|------|-------|-----------------------------------|-------|---------------------------|-------|-------|-------------|---------------------------|
| <p>KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>個人情報保護制度に関する説明会等の実施状況</p> <p>①匿名加工情報の作成・第三者提供時に関する公表件数</p> <p>②説明会等への講師派遣実施の件数</p> <p>（目標）</p> <p>説明会において匿名加工情報の活用事例の紹介等の情報発信を行い、パーソナルデータの適正かつ効果的な活用環境の向上を図る。</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和2年度：632件</p> <p>②令和2年度：103回</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 個人情報保護委員会の取組</p> <table border="1" data-bbox="466 1321 1380 1691"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>政令・規則等の検討や個人情報保護法制の周知・啓発を含めた政策を実施</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 政令・規則等の検討や個人情報保護法制の周知・啓発を含めた政策を実施 | 令和4年度 | 法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 政令・規則等の検討や個人情報保護法制の周知・啓発を含めた政策を実施 | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | 法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施 | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---|------|--------------------------|
| 項目名 | ⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立 ク マイナンバー制度の周知と適正な運用等 | 担当省庁 | 内閣府、個人情報保護委員会、総務省、関係府省庁等 |
|-----|---|------|--------------------------|

| 施策概要 | <p>○ 内閣府、個人情報保護委員会、総務省、関係府省庁等の取組</p> <p>マイナンバーカードの健康保険証利用が開始されること等を踏まえ、マイナンバー制度に便乗した不正な勧誘や個人情報の取得への注意喚起のため、平成27年10月に関係府省庁等が共同で作成・公表した資料の周知を引き続き進めるとともに、当該制度に関する正しい周知・広報を引き続き実施する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>平成27年10月に関係府省庁等が共同で作成・公表した資料を更新の上、周知を引き続き実施するとともに、マイナンバーカードの健康保険証利用や安全性等について、デジタルサイネージやYoutube等のSNS及びリーフレット配布により、周知・広報を年度内に実施した。</p> | | | | | | | | | |
|-------------|---|----|------|-------|----------------------------------|-------|-------|-------|---------|----------------------------------|
| KPI・今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>マイナンバー制度に便乗した不正な勧誘や個人情報の取得についての注意喚起資料の更新(毎年度1回程度実施)及び周知(4半期に1回程度、関係府省庁等の公式SNSを活用する等により実施)</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年度：更新及び周知を1回実施済み</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 内閣府、個人情報保護委員会、総務省、関係府省庁等の取組</p> <table border="1" data-bbox="466 1279 1382 1603"> <thead> <tr> <th data-bbox="466 1279 647 1328">年度</th> <th data-bbox="647 1279 1382 1328">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="466 1328 647 1377">令和3年度</td> <td data-bbox="647 1328 1382 1377" rowspan="4">関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1377 647 1426">令和4年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1426 647 1476">令和5年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1476 647 1525">令和6年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1525 647 1603">令和7年度以降</td> <td data-bbox="647 1525 1382 1603">関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | 関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | 関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知 | | | | | | | | | |

(3) ぜい弱性等を抱える消費者を支援する関係府省庁等の連携施策の推進

| | | | |
|-----|-------------------------|------|---------------------------------|
| 項目名 | ① 成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進 | 担当省庁 | 法務省、消費者庁、金融庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁等 |
|-----|-------------------------|------|---------------------------------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○法務省、消費者庁、金融庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁等の取組</p> <p>成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議を開催し、関係行政機関相互の密接な連携・協力を確保し、総合的かつ効果的な取組を推進する。</p> <p>○法務省の取組</p> <p>成年年齢引下げに関連して生ずる様々な影響を把握するため、国民への浸透度等の調査を行い、その結果を活用して、効果的な広報・周知の媒体や方法につき検討するとともに、消費者教育を始めとした環境整備の施策にいかす。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>令和2年度における具体的取組は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・若者との意見交換会の実施 ・成年年齢引下げに関する SNS (Twitter) の発信 ・成年年齢引下げをテーマとする映画とのタイアップポスターの作成・配布 ・成年年齢引下げに関する YouTube 掲載動画の作成 <p>○金融庁、経済産業省の取組</p> <p>事業者による若年者に対する返済能力や支払可能見込額の調査が一層適切に行われるよう、業界団体と協力・連携して、事業者の若年者に対する貸付け等の実態や自主的な取組状況、今後の方針等を把握するための調査を実施し、その結果を検証して、得られた優良事例の公表や事業者へのフィードバック等を通じて、効果的な取組を推進する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>日本貸金業協会が、金融庁とも連携して、貸金業者の若年者に対する貸付けの実態や多重債務防止に向けた自主的な取組状況、今後の方針等を把握するための調査を実施し、その結果を令和2年10月30日に同協会のウェブサイトにおいて公表した。また、金融庁から同協会に対し、当該調査で得られた効果的な取組の横展開を要請した。</p> <p>経済産業省は、日本クレジット協会と連携して、クレジットカード業者の若年者に対する与信の実態や自主的な取組状況等を把握するための調査を実施している。また、事業者による効果的な取組を推進する観点から、同協会に対して当該調査の結果を事業者へフィードバックするよう要請した。</p> <p>○消費者庁の取組</p> <p>「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」(平成30年2月20</p> |
|------|---|

日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定（令和3年3月22日改定）に基づき、平成30年度から令和2年度までの3年間を集中強化期間として、実践的な消費者教育を推進した。

また、集中強化期間終了後の令和3年度については、成年年齢引下げ前の最終年度にあたることから、「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーンに基づき、関係4省庁が更に連携し、地方公共団体・大学等、関係団体、メディア等も巻き込んだ重層的取組を行う。

（令和2年度実績）

平成30年度から令和2年度の3年間を集中強化期間とする「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」の令和元年度の進捗状況を令和2年7月に公表した。

「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーンを令和3年3月に決定・公表した。取組の一つとして、消費者庁「18歳から大人」twitterアカウントを開設するとともに、消費者庁ウェブサイトにおいて「18歳から大人」特設ページを作成し、情報発信を強化した。

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

成年年齢引下げの当事者である若年者を中心とする層への広報、周知の実施状況
成年年齢引下げに関する SNS (Twitter、YouTube) 配信、ポスターの作成配布等
(進捗)

令和2年度：

- ・ SNS (Twitter) 配信
- ・ 成年年齢引下げをテーマとする映画とのタイアップポスターの作成・配布
- ・ 成年年齢引下げに関する YouTube 掲載動画の作成

【今後の取組予定】

○法務省、消費者庁、金融庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁等の取組

| 年度 | 取組内容 |
|-------------|---|
| 令和3年度 | 成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議において工程表を作成する等の取組を通じた総合的かつ効果的な施策の推進(若年者に対する適切な与信審査に関する取組を含む。) |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | — |
| 令和6年度 | — |
| 令和7年度 以降 | — |

○法務省の取組

| 年度 | 取組内容 |
|-------------|--|
| 令和3年度 | これまでの法務省の取組の進捗を踏まえ、令和4年4月1日に施行される成年年齢引下げに関する環境整備を推進するため、必要な取組を引き続き実施 |
| 令和4年度 | — |
| 令和5年度 | — |
| 令和6年度 | — |
| 令和7年度 以降 | — |

○ 消費者庁の取組

| 年度 | 取組内容 |
|-------------|--|
| 令和3年度 | 若年者への実践的な消費者教育の進捗状況のフォローアップを行い、必要な施策を実行。 |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | — |
| 令和6年度 | — |
| 令和7年度 以降 | — |

| | | | |
|-----|------------|------|------------|
| 項目名 | ② 認知症施策の推進 | 担当省庁 | 厚生労働省、消費者庁 |
|-----|------------|------|------------|

| | |
|-------------|--|
| <p>施策概要</p> | <p>○ 厚生労働省、消費者庁の取組</p> <p>認知症施策推進大綱（令和元年6月認知症施策推進関係閣僚会議取りまとめ）に基づき、消費生活相談員など、認知症の人と地域で関わる人が多いことが想定される者に対する認知症サポーターの養成促進を始めとする認知症に関する理解促進、高齢者や認知症等の判断力の低下した消費者を地域で見守る体制の構築推進、地域支援体制の強化、事業者による認知症等に関する取組が消費者志向経営の観点から意欲的・先導的と認められた場合に表彰する優良事例表彰の実施等を通じ、認知症の人やその家族が地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることの実現を図る。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポーターの養成について、認知症施策等総合支援事業（都道府県・指定都市）や地域支援事業（市町村）によって、自治体の事業実施を支援し、企業・職域型を含む認知症サポーターの養成に努めた。また、オンライン受講用の研修教材の作成や配信サイトの構築など、受講機会拡大を図る取組を実施。 ・チームオレンジの取組は令和元年度から補助対象として事業実施していたところ、令和2年度に事業の見直しを行い、地域支援事業の認知症総合支援事業（認知症サポーター活動促進・地域づくり推進事業）を創設し、チームオレンジの整備・運営を支援するチームオレンジコーディネーターの市町村への配置を支援した。また、令和2年度保険者機能強化推進交付金に係る評価指標（市町村版）にチームオレンジに関する項目を設け、取組実施を促した。 ・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、令和2年度（3月時点）で設置済自治体は327となった。 ・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。 |
|-------------|--|

| | |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①企業・職域型の認知症サポーター養成数</p> <p>②本人・家族のニーズと認知症サポーターを中心とした支援をつなぐ仕組み（チームオレンジ等）を整備（令和元年度からの新規事業。）</p> <p>③消費者安全確保地域協議会の設置</p> <p>※以下KPI①～③について、（目標）、（進捗）、（定義）について各々記載する。</p> <p>①企業・職域型の認知症サポーター養成数</p> <p>（目標） 令和7年までに400万人とすることを目指す。</p> <p>（進捗） 令和2年度（9月末時点）：約263万人（令和元年度：約260万人）</p> <p>（定義） 養成講座の実施機関である全国キャラバン・メイト連絡協議会の集計による。</p> <p>②本人・家族のニーズと認知症サポーターを中心とした支援をつなぐ仕組み（チームオレンジ等）を整備（令和元年度からの新規事業。）</p> <p>（目標） 令和7年までに全市町村へチームオレンジ等を整備。</p> <p>（進捗） 令和2年度：確認中（令和元年度：87市町村）</p> <p>（定義） 実施状況調べを行い、取組状況を把握する。</p> <p>③消費者安全確保地域協議会の設置</p> <p>（目標） 地方消費者行政強化作戦2020 ＜政策目標4＞高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実 消費者安全確保地域協議会の設置 県内人口カバー率50%以上</p> <p>（進捗） 令和2年度（3月末時点）：14/47府県で達成済み（令和元年度：7/47都道府県）</p> <p>（定義） 県人口に占める県内の協議会設置市町村の人口の合計の割合</p> |
|---|--|

【今後の取組予定】

○ 厚生労働省、消費者庁の取組

| 年度 | 取組内容 |
|---------|---|
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援 ・関係府省庁等の連携の下、認知症サポーターの養成の継続（令和元年11月、消費者庁から各都道府県・指定都市消費者行政担当課に対し、「認知症サポーター」養成講座の受講推奨） ・認知症の人と関わる機会が多い職種等（小売業・金融業・公共交通機関等）を対象にした養成講座の拡大 ・市町村等による支援チーム（チームオレンジ）づくりの手引きの周知、研修、支援現場で活用できる教材の作成、好事例の横展開等を実施 |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度以降 | <ul style="list-style-type: none"> ・関係府省庁等の連携の下、認知症サポーターの養成を継続（認知症の人と関わる機会が多い職種等（小売業・金融業・公共交通機関等）を対象にした養成講座の拡大） ・市町村等による支援チーム（チームオレンジ）づくりの手引きの周知、研修、支援現場で活用できる教材の作成、好事例の横展開等を実施 ・消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援 |

※ 消費者志向経営に関する取組予定は、別途整理するところによる。

| | | | |
|-----|--------------------|------|-------------|
| 項目名 | ③ 障害者の消費者被害の防止策の強化 | 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>地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活センター等におけるファックスやメール等での消費生活相談の受付や、消費生活相談員等が障害者への理解を深めるための研修の実施等の取組を促進することにより、障害者の特性に配慮した消費生活相談体制の整備を図るとともに、消費者安全確保地域協議会の設置促進により、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する見守り体制の構築を推進する。</p> <p>障害者に対する情報提供等を行う際には、字幕・音声等の活用、タブレットの活用、ウェブサイトにおける音声読み上げソフトへの対応、弱視・色覚障害者への配慮等の取組を進める。</p> <p>国民生活センターのウェブサイトの音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等を講じ、「くらしの豆知識」のデジ版の作成・配布を継続するとともに、「見守り新鮮情報」等の他の媒体においても、障害者や障害者を見守る方を対象とした情報提供を実施する。また、障害者の消費者被害の防止等に関する取組を推進するため、国民生活センターにおいて、消費生活相談員や行政職員等を対象とした研修の充実を図る。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「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、取組を推進した。 ・新未来創造戦略本部にて消費者安全確保地域協議会モデルプロジェクトとして、見守りネットワーク強化のための障害者の支援者への消費者教育に取り組んだ。 ・「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、消費者被害への取組の情報共有、申合せを行った。 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、障害者等に配慮した消費生活相談体制の整備の支援を図った。 ・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））。 ・国民生活センターのウェブサイトにおいては、音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等を引き続き講じたほか、「くらしの豆知識」においてもカラーユニバーサルデザイン認証の取得及びデジ版の作成・配布も継続して行った。さらに令和2年9月に「見守り新鮮情報（第373号）」において「障がい者のスマホトラブル」をテーマに取り上げ、障害者や障害者を見守る方を対象とした情報提供を実施した。 ・国民生活センターにおいて、令和2年度（令和3年1月末時点）において、障害者の消費者被害の防止等に関する取組を推進するため、消費生活相談員や行政職員等を対象とした以下の研修を実施した。 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕特別支援学校等に通う知 |
|--------------------|--|

| | |
|--|--|
| | <p>的障害」(軽度)のある生徒を中心とした若年者への講座実施に向けて」</p> <ul style="list-style-type: none">✓「地域の見守りネットワーク推進のための講座(消費者行政職員向け)」✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座(1泊2日コース)多様な相談者への対応と必要な法知識一障がい者、外国人等への対応を含めて一」 <p>なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により以下の研修を中止した。</p> <ul style="list-style-type: none">✓「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕高齢者及び見守り関係者への講座」実施に向けて」✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座(1泊2日コース)多様な相談者への対応と必要な法知識一障がい者、外国人等への対応を含めて一」1回 |
|--|--|

| | |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①消費生活センター等における体制整備や取組の状況</p> <p>②ウェブサイト等による障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供の実施状況</p> <p>③該当講座の受講者等アンケート結果における満足度</p> <p>(目標)</p> <p>①より多くの高齢者・障害者に対する消費生活センターの周知及び円滑な相談対応を図るための方策について検討</p> <p>②障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供を目指す。</p> <p>③5段階評価中平均4以上を目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>①・「先進的モデル事業」実施（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）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活協力員・協力団体の養成事業実施 （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） <p>(参考)</p> <p>消費者安全確保地域協議会の設置 令和2年度（3月末時点）：県内人口カバー率50%以上 14/47 府県で達成済み（設置済自治体：327）</p> <p>②・日々のウェブサイトの更新において、音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等を講じた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「くらしの豆知識」のカラーユニバーサルデザイン認証の取得及びデジ版の作成・配布を継続実施。 ・令和2年9月に「見守り新鮮情報（第373号）」において「障がい者のスマホトラブル」をテーマに取り上げ、障害者や障害者を見守る方を対象とした情報提供を実施。 <p>③令和2年度（11月末時点）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者への講座実施に向けて」：4.6 ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座（消費者行政職員向け）」：4.5 ・「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多様な相談者への対応と必要な法知識―障がい者、外国人等への対応を含めて―」：4.9 <p>(定義)</p> <p>③ $((5 \times \text{人数} a) + (4 \times \text{人数} b) + (3 \times \text{人数} c) + (2 \times \text{人数} d) + (1 \times \text{人数} e)) \div (a+b+c+d+e)$</p> |
|---|---|

【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3年度 | ・消費生活センター等における障害者から消費生活相談への対応のための体制整備・取組の推進 ・障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供の実施 ・障害者の消費者被害防止等のための研修の実施 |
| 令和4年度 | 上記取組の成果を踏まえ更なる支援策を検討 |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度 以降 | 引き続き、更なる支援策を検討 |

| | | | |
|-----|--|------|-----------------|
| 項目名 | ④ アルコール依存症、薬物依存症、ギャンブル等依存症及びゲーム依存症についての対策の推進 | 担当省庁 | 内閣官房、厚生労働省、消費者庁 |
|-----|--|------|-----------------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 内閣官房の取組</p> <p>ギャンブル等依存症の正しい知識の普及啓発や相談・治療・回復支援等の取組を、地域において総合的かつ計画的に推進するために重要となる都道府県ギャンブル等依存症対策推進計画が各都道府県において速やかに策定されるよう促すなど、関係省庁と連携しながら、ギャンブル等依存症対策推進基本計画（平成31年4月19日閣議決定）に掲げられた施策を推進する。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>全都道府県が速やかに都道府県計画を策定するよう、内閣官房職員の講師派遣や先進的取組の事例集等の各種参考資料の作成及び配布を行うことにより、都道府県計画の策定を支援した。</p> <p>また、ギャンブル等依存症対策推進基本計画（平成31年4月19日閣議決定）に掲げられた施策の令和元年度の進捗状況について、内閣官房で取りまとめの上、公表を行った（令和2年6月）。</p> <p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>消費生活センターを始めとする関係機関が参画し、ギャンブル等依存症である者等やその家族等が早期に必要な支援を受けられるようにすることや関係機関の相互連携による普及啓発を進めることを目的とした、地域における連携協力体制の整備促進等を図る。依存症対策全国センターのポータルサイト等を通じて、依存症の正しい知識の普及や、相談窓口・専門医療機関等の情報提供などを行う。</p> <p>ゲーム依存症について、関係府省庁及び関係機関等で構成される「ゲーム依存症対策関係者連絡会議」を開催し、ゲーム依存症の認識を高めるとともに、課題や対策等を共有する。施策の検討に当たっては、広く有識者や関係機関からの意見を聞きながら進める。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・都道府県等において、ギャンブル等依存症である者や家族等を早期に発見し、相談・医療機関等につなぐため、精神保健福祉センターや消費生活センターをはじめとする関係機関における連携協力体制の構築等を図るための支援を行った。 ・依存症対策全国センターのポータルサイト等において、各依存症に関する情報や相談拠点機関・専門医療機関等の情報提供を行った。 ・ゲーム依存症について、令和3年3月「ゲーム依存症対策関係者連絡会議」を開催しゲーム依存症に関する相談支援や診療に携わる有識者や、ゲーム関連業界からの説明を基に、現在の科学的知見や取組状況の共有を図った。 <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>ギャンブル等依存症対策推進基本計画等に基づき、多機関の連携・協力の下で重層</p> |
|------|---|

的かつ多段階的な取組を総合的に推進していく一環として、関係府省庁等との連携を確保しつつ、以下の取組を実施する。なお、その際、ギャンブル等依存症である者等の家族に対する支援を強化する観点を検討するとともに、これらの者を支援する民間団体と連携し効果的な取組とする。

また、ゲーム依存について、オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアルの整備などに関係省庁・関係団体等と連携して取り組む。

①消費生活相談への的確な対応の確保に向けた地方公共団体に対する支援

- ・円滑な消費生活相談への対応を確保するための地方公共団体の取組に対する支援
- ・国民生活センターにおける消費生活相談員向けの研修の実施
- ・消費生活相談員向けの対応マニュアル（令和2年3月改訂）の必要に応じた改訂

②ギャンブル等依存症対策に関する消費者向けの総合的な情報提供

- ・注意喚起・普及啓発資料（令和2年3月改訂）の必要に応じた更新
- ・消費者庁ウェブサイト内の特設ページの随時の更新及び閲覧の促進等

③地域における普及啓発の支援

- ・地方公共団体向けの啓発用資料のサンプル（平成31年2月公表）の活用促進等
- ・地方公共団体による取組事例の周知等
- ・地方公共団体等からの依頼に応じたの施策紹介

④青少年等に対する普及啓発の推進

- ・青少年向け啓発用資料（平成30年11月公表）の必要に応じた更新等
- ・消費者月間等と連携しての青少年向け啓発用資料の周知

⑤国民のギャンブル等の消費行動等の実態調査

(令和2年度実績)

- ・地方消費者行政強化交付金を通じて、地方自治体のギャンブル等依存症対策に関する取組を支援した。
- ・国民生活センターにおける消費生活相談員向けの研修の実施（10～12月）
- ・国民のギャンブル等の消費行動等の実態調査の実施（1月）
- ・オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係るアドバイザー会議の開催（10月）

①令和2年度（令和3年1月末時点）、国民生活センターにおいて、消費生活相談員向けにギャンブル等依存症対策に関連する研修を以下のとおり実施した。

- ✓「消費生活相談員研修 専門講座地域コース（山形県）
相談対応に必要な法律知識と対応困難な相談者への対応
- ✓「消費生活相談員研修 主任・リーダー的な役割を担う相談員向け研修
－相談窓口の円滑な運営、連携に向けて－」
- ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多重債務問題解決
に向けた消費者相談」
- ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多様な相談者への
対応と必要な法知識－障がい者、外国人等への対応を含めて－」

なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により以下の研修を中止した。

- ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）最近の法改正と消費生活相談」
- ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多様な相談者への対応と必要な法知識—障がい者、外国人等への対応を含めて—」

| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>消費者庁作成のギャンブル等依存症対策に関する注意喚起・普及啓発資料の認知度 (目標)</p> <p>毎年度、ギャンブル等依存症対策に関する注意喚起・普及啓発資料の認知度の上昇を目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年度：8.2%</p> <p>※消費者庁作成 本人向け啓発資料（令和2年3月作成）</p> | | | | | | | | | | |
|--|---|---|-------|---|------------------------------|---|---|-------|-------------|-------------|---|
| | <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 内閣官房の取組</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3年度</td> <td>ギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和3年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和4年度以降の取組の方向性は未定。</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; border-radius: 10px;">令和7年度 以降</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | ギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進 | 令和4年度 | ※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和3年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和4年度以降の取組の方向性は未定。 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | — |
| | 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| | 令和3年度 | ギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進 | | | | | | | | | |
| | 令和4年度 | ※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和3年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和4年度以降の取組の方向性は未定。 | | | | | | | | | |
| | 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| | 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| | 令和7年度 以降 | — | | | | | | | | | |
| | <p>○ 厚生労働省の取組</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3年度</td> <td>相談拠点機関・専門医療機関・治療拠点機関の整備や民間団体への支援等を推進</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和3年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和4年度以降の取組の方向性は未定。</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; border-radius: 10px;">令和7年度 以降</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 相談拠点機関・専門医療機関・治療拠点機関の整備や民間団体への支援等を推進 | 令和4年度 | ※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和3年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和4年度以降の取組の方向性は未定。 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | — | |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 相談拠点機関・専門医療機関・治療拠点機関の整備や民間団体への支援等を推進 | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | ※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和3年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和4年度以降の取組の方向性は未定。 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | — | | | | | | | | | | |
| <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3年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・各種資料の周知等の実施 ・各種資料の更新等の検討等 ・実態調査の実施 </td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和3年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和4年度以降の取組の方向性は未定。</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; border-radius: 10px;">令和7年度 以降</td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・各種資料の周知等の実施 ・各種資料の更新等の検討等 ・実態調査の実施 | 令和4年度 | ※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和3年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和4年度以降の取組の方向性は未定。 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | — | |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・各種資料の周知等の実施 ・各種資料の更新等の検討等 ・実態調査の実施 | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | ※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、基本的には令和3年度までを各施策の取組対象期間と想定していることから、現時点では、令和4年度以降の取組の方向性は未定。 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | — | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---------------------------------|------|-----|
| 項目名 | ⑤ 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備 | 担当省庁 | 内閣府 |
|-----|---------------------------------|------|-----|

| | |
|-------------|---|
| <p>施策概要</p> | <p>○ 内閣府の取組</p> <p>青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成20年法律第79号）及び青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第4次）（平成30年7月子ども・若者育成支援推進本部決定）に基づき、青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするため、新たなインターネット接続機器・サービス等への対応、青少年・保護者等に対する普及啓発の強化、インターネットを通じた青少年の犯罪被害の抑止対策など、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進する。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>「青少年インターネット環境の整備等に関する検討会」において、関係省庁からの報告により、「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第4次）」に基づく施策の実施状況を把握。</p> |
|-------------|---|

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】 青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第4次）における3本柱</p> <p style="margin-left: 20px;">①法改正を踏まえたフィルタリングの更なる利用促進 ②子供の低年齢期からの保護者・家庭への支援 ③SNS等に起因するトラブル・いじめや被害の抑止対策の促進</p> <p>（目標） 引き続き、基本計画に基づき、施策の推進を図るとともに、青少年のインターネット利用環境の変化等を踏まえて、フィルタリング利用率向上のための取組、青少年のインターネットを適切に活用する能力の向上促進、ペアレンタルコントロールによる対応等を推進する。</p> <p>（進捗） 令和2年度： ①法改正を踏まえたフィルタリングの更なる利用促進 ②子供の低年齢期からの保護者・家庭への支援 ③SNS等に起因するトラブル・いじめや被害の抑止対策の促進等を関係省庁と連携して実施した。</p> <p>【今後の取組予定】 ○ 内閣府の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <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3年度</td> <td>青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第5次）策定</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3">基本計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進</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;">令和7年度 以降</td> <td>基本計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第5次）策定 | 令和4年度 | 基本計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 基本計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進 |
|---|--|----|------|-------|---|-------|--|-------|-------|-------------|--|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第5次）策定 | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | 基本計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 基本計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進 | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|----------------------|------|---|
| 項目名 | ⑥ 「多重債務問題改善プログラム」の実施 | 担当省庁 | 金融庁、消費者庁、警察庁、文部科学省、厚生労働省、内閣府、総務省、法務省、財務省、経済産業省、関係府省庁等 |
|-----|----------------------|------|---|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 関係府省庁等の取組</p> <p>多重債務問題の解決のために、次の1) から4) までの取組を柱とする多重債務問題改善プログラム（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）を着実に実施し、多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会においてフォローアップを行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化 2) 借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供 3) 多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化 4) ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化 <p>(令和2年度実績)</p> <p>有識者と関係省庁から構成される「多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会」を2回開催するとともに、「多重債務者相談キャンペーン2020」において、各都道府県における消費者及び事業者向けの無料相談会等の開催、ヤミ金融の利用防止等に係る周知・広報を実施した。また、ギャンブル等依存症対策の観点から、多重債務相談窓口と精神保健福祉センター等の専門機関との連携強化に向けた取組みを進めている。</p> <p>警察庁では、生活経済事犯対策推進要綱に基づき、都道府県警察に対して、ヤミ金融事犯等については、被害の拡大防止に向けた早期事件化を推進するほか、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め等の推進を指示している。</p> <p>各都道府県社会福祉協議会において、生活福祉資金貸付制度を実施している。</p> |
|------|---|

| <p>KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】 貸金業者から5件以上無担保無保証借入の残高がある人数 ※出典：株式会社日本信用情報機構公表資料 (進捗) 令和2年度（3月末時点）：9.0万人</p> <p>【今後の取組予定】 ○ 関係府省庁等の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <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3年度</td> <td rowspan="5" style="text-align: center;">多重債務問題改善プログラムの着実な実施</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> </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> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 多重債務問題改善プログラムの着実な実施 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 |
|-------------------------|---|----|------|-------|---------------------|-------|-------|-------|-------------|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 多重債務問題改善プログラムの着実な実施 | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|-----------------------|------|-------|
| 項目名 | ⑦ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進 | 担当省庁 | 厚生労働省 |
|-----|-----------------------|------|-------|

| | |
|-------------|---|
| <p>施策概要</p> | <p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>生活困窮者自立相談支援事業の実施、住居確保給付金の支給その他の生活困窮者に対する自立の支援に関する措置を講ずることにより、生活困窮者の自立の促進を図る。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>生活困窮者自立相談支援事業等を実施。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少する方に緊急小口資金等の特例貸付を実施するとともに、住まいの確保を支援するため住居確保給付金の支給対象の拡大等を行った。</p> |
|-------------|---|

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①自立相談支援事業における生活困窮者の年間新規相談件数
- ②任意の法定事業の実施率
 - ア) 就労準備支援事業
 - イ) 家計改善支援事業
 - ウ) 一時生活支援事業
 - エ) 子どもの学習支援事業

(進捗)

- ①令和2年度：確認中（令和元年度：248,398件）
- ②ア) 令和2年度：確認中（令和元年度：54%）
 - イ) 令和2年度：確認中（令和元年度：53%）
 - ウ) 令和2年度：確認中（令和元年度：32%）
 - エ) 令和2年度：確認中（令和元年度：62%）

【今後の取組予定】

○ 厚生労働省の取組

| 年度 | 取組内容 |
|---------|---|
| 令和3年度 | ・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・就労準備支援事業、家計改善支援事業の全国的実施の促進 |
| 令和4年度 | 生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 |
| 令和5年度 | |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度以降 | 生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 |

(4) 消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備

| | | | |
|-----|----------------|------|------|
| 項目名 | ① 消費者団体訴訟制度の推進 | 担当省庁 | 消費者庁 |
|-----|----------------|------|------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者団体訴訟制度の周知・広報と併せて、制度の担い手となる適格消費者団体及び特定適格消費者団体（以下この項目において「適格消費者団体等」という。）の適正な認定・監督を行う。</p> <p>また、適格消費者団体等に対する支援の取組として、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、認定NPO法人制度の活用等の促進等による適格消費者団体等に対する寄附の促進等の財政的な自立に資する支援を実施するとともに、地方消費者行政のための交付金等を通じて、適格消費者団体等の設立に向けた取組の支援を実施する。デジタル・ガバメントの推進の観点から、官民双方の事務負担を軽減するために適格消費者団体等の認定申請に係る事項の変更届出のオンライン化を実現するとともに、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）上の手続のIT化の検討を進める。</p> <p>さらに、消費者裁判手続特例法附則第5条の規定に基づき、同法の施行状況を踏まえ制度の見直しの検討を進める。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適格消費者団体3団体からの適格認定更新申請に対し更新審査を実施（いずれも適格認定を更新）。 ・特定適格消費者団体1団体からの特定適格認定更新申請に対し更新審査を実施（特定適格認定を更新）。 ・適格消費者団体等への支援の取組として、適格消費者団体連絡協議会を実施（2020年9月、2021年3月）。 ・新型コロナウイルス感染症拡大を踏まえ、適格消費者団体等の法定書類の提出期限につき個別の状況を斟酌し柔軟に対応したほか、書類原本の提出に代えて電磁的方法による提出を可とし提出方法を緩和した。 ・デジタル・ガバメントの推進の観点から、適格消費者団体等の認定申請に係る事項の変更届出のオンライン化のための構築を行った。 ・消費者裁判手続特例法上の手続のIT化の検討を行った。 ・消費者裁判手続特例法附則第5条の規定に基づき、「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」を開催し、同法の施行状況を踏まえた検討を開始した。 |
|------|---|

| | |
|---|--|
| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①消費者団体訴訟制度の認知度 ②適格消費者団体の認知度 ③特定適格消費者団体の認知度 ④適格消費者団体と差止請求の相手方との間で一定の結論が得られた件数 ⑤特定適格消費者団体の認定件数（令和2年3月末時点：3団体） ⑥特定適格消費者団体による共通義務確認訴訟において一定の結論が得られた件数</p> <p>（目標）</p> <p>令和6年度までに、①40%、②30%、③25%、⑤4団体 毎年度、④50件、⑥2件とすることを旨とする。</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和2年度：37.2%（令和元年度：22.6%） ②令和2年度：37.8%（令和元年度：25.2%） ③令和2年度：35.2%（令和元年度：20.7%）</p> <p>その他、差止請求事例リーフレットの作成、当該リーフレット及び消費者団体訴訟制度パンフレットの地方自治体や全国の適格消費者団体等約4,300の関係機関への配布（各約3万部）。</p> <p>④令和2年度：30件（令和元年度：56件） ⑤令和3年3月末時点：3団体 ⑥令和2年度：1件（令和元年度：1件）</p> <p>（定義）</p> <p>【①～③の認知度】</p> <p>消費者意識基本調査の問（①不当な契約条項の使用や根拠のない広告の使用等の事業者の不当な行為を訴訟等によりやめさせることができる消費者団体（適格消費者団体）があること、②事業者の不当な行為によって生じた被害金額を訴訟により取り戻すことができる消費者団体（特定適格消費者団体）があること、③消費者団体が、訴訟等により、事業者の不当な行為をやめさせる、あるいは、被害金額を取り戻すことができる制度（消費者団体訴訟制度）があること）に「知っている」と回答した人の割合。</p> <p>【④の件数】</p> <p>消費者契約法第23条第4項第4号から第9号まで及び第11号の規定による適格消費者団体からの報告を受け、(一)差止請求に係る判決（確定判決と同一の効力を有するもの及び仮処分命令の申立てについての決定を含む。）、(二)裁判外の和解及び(三)(一)(二)以外で適格消費者団体が差止請求について相手方との協議が調ったと認められる事案の概要等について、同法第39条第1項に基づき消費者庁ウェブページにおいて公表しているところ、当該公表の件数。</p> <p>【⑥の件数】</p> <p>消費者裁判手続特例法第78条第1項（第1号及び第7号を除く。）の規定による特定適格消費者団体からの報告を受けたもののうち、共通義務確認訴訟の確定判決（確定判決と同一の効力を有するものを含む。）の件数。</p> |
|---|--|

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

| 年度 | 取組内容 |
|---------|---|
| 令和3年度 | ・適格消費者団体等の適正な認定・監督、適格消費者団体等に対する支援に関する取組 |
| 令和4年度 | |
| 令和5年度 | ・民事裁判手続のIT化の議論を踏まえた消費者裁判手続特例法上の手続のIT化の検討、必要な措置の実施 ・消費者裁判手続特例法の見直しに向けた検討会の開催、検討会の取りまとめ・取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施 |
| 令和6年度 | |
| 令和7年度以降 | 適格消費者団体等の適正な認定・監督、適格消費者団体等に対する支援に関する取組 |

| | | | |
|-----|--|------|------|
| 項目名 | ② 製造物責任法の適切な運用確保に向けた環境整備に関する裁判例の収集・分析等 | 担当省庁 | 消費者庁 |
|-----|--|------|------|

| 施策概要 | <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>製造物責任法（平成6年法律第85号）に関する裁判例を収集・分析した上で、論点別に裁判例を抽出・整理・公表する取組を行う。また、新たな論点等について、逐条解説の改訂、その他の情報提供を必要に応じて行う。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>製造物責任法に関する裁判例を収集し取りまとめ、消費者庁ウェブサイトの訴訟情報を更新した。</p> | | | | | | | | | |
|-------------|---|----|------|-------|---|-------|-------|-------|-----------|---|
| KPI・今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>訴訟情報の更新回数</p> <p>（進捗）</p> <p>令和2年度：1回（令和元年度：1回）</p> <p>（目標）</p> <p>製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、消費者庁ウェブサイトの訴訟情報を毎年度1回更新する。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td rowspan="4">製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。</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> </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>製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | 製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | （令和7年度以降） | 製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | 製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| （令和7年度以降） | 製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|--|------|-----|
| 項目名 | ③ 消費者に関する法的トラブルの解決 ※SDGs 関連：関連目標 16 | 担当省庁 | 法務省 |
|-----|--|------|-----|

| | |
|------|--|
| 施策概要 | <p>○ 法務省の取組</p> <p>日本司法支援センターにおいて、以下の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多重債務問題等の法的トラブルを抱えた方に対し、問合せ内容に応じた最適な法制度や相談窓口に関する情報を無料で提供する情報提供業務を実施する。 ・多重債務等の問題を抱えた資力の乏しい方を対象に、弁護士及び司法書士による無料法律相談や、訴訟代理費用等の立替えを行う民事法律扶助による援助を行う。 <p>(令和2年度実績)</p> <p>令和2年度における実績(速報値)は、情報提供業務に関しては、コールセンターへの問合せ件数が349,533件(2016年度:349,599件、2017年度:339,344件、2018年度:362,709件、2019年度:395,100件)、うち多重債務問題を含む金銭の借入れに関する問合せが53,212件(2016年度:45,584件、2017年度:47,300件、2018年度:49,071件、2019年度:53,436件)であった。</p> <p>また、民事法律扶助業務に関しては、多重債務問題に係る法律相談援助件数が108,860件(2016年度:101,647件、2017年度:114,674件、2018年度:119,870件、2019年度:121,042件)、代理援助・書類作成援助件数が42,215件(2016年度:56,599件、2017年度:64,015件、2018年度:64,191件、2019年度:61,989件)であった。</p> |
|------|--|

| <p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>①情報提供業務</p> <p style="margin-left: 20px;">ア) コールセンター問合せ件数</p> <p style="margin-left: 20px;">イ) コールセンター問合せ件数のうち、多重債務問題を含む金銭の借入れに関する問合せ件数</p> <p style="margin-left: 20px;">ウ) 事故情報データベースシステムへの登録件数</p> <p>②民事法律扶助業務</p> <p style="margin-left: 20px;">ア) 多重債務問題に係る法律相談援助件数</p> <p style="margin-left: 20px;">イ) 多重債務問題に係る代理援助・書類作成援助件数</p> <p>(進捗)</p> <p>①ア) 令和2年度(12月31日時点) : 256,464件</p> <p style="margin-left: 20px;">イ) 令和2年度(12月31日時点) : 37,263件</p> <p style="margin-left: 20px;">ウ) 令和2年度(12月31日時点) : 0件</p> <p>②ア) 令和2年度(12月31日時点) : 79,127件</p> <p style="margin-left: 20px;">イ) 令和2年度(12月31日時点) : 42,215件</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 法務省の取組</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3年度</td> <td><関係機関・団体との連携・協力関係の構築></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="2">消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等</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> <td><民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(令和7年度 以降)</td> <td><関係機関・団体との連携・協力関係の構築> 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等 <民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | <関係機関・団体との連携・協力関係の構築> | 令和4年度 | 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等 | 令和5年度 | 令和6年度 | <民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知 | (令和7年度 以降) | <関係機関・団体との連携・協力関係の構築> 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等 <民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知 |
|---|--|----|------|-------|-----------------------|-------|------------------------------------|-------|-------|---|---------------|--|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | <関係機関・団体との連携・協力関係の構築> | | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等 | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | <民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知 | | | | | | | | | | | |
| (令和7年度 以降) | <関係機関・団体との連携・協力関係の構築> 消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等 <民事法律扶助業務の周知> 日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知 | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---------------------|------|------|
| 項目名 | ④ 消費者紛争に関する ADR 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>国民生活センター紛争解決委員会において、重要消費者紛争の和解の仲介等の手続を実施し、結果の概要を公表するとともに、消費者紛争について ADR（裁判外紛争解決手続）を実施する地方公共団体及び民間 ADR 機関との連携を図る。</p> <p>また、民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議の取りまとめ等を踏まえた国民生活センター紛争解決委員会の強化について検討を行う。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、委員会に係る事務を適切に実施した。</p> <p>ADR 制度の普及啓発を図るため、各地の消費生活センター等の行政職員及び相談員向けの ADR 研修に講師を派遣するとともに、民間の ADR 機関と意見交換を実施した。</p> <p>また、委員会に対して提出される書面についての署名及び押印の廃止に加え、メールでの申請受付に対応するべく業務規程の改正を行い、令和2年内に施行した。</p> <p>加えて、重要消費者紛争の解決手続のオンライン化に向けたシステム構築の検討を開始した。</p> |
|------|--|

| KPI・ 今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>①ADR 手続における和解率</p> <p>②申請日から手続終了までの日数</p> <p>（目標）</p> <p>①和解率：60%以上を維持する。</p> <p>②申請日から手続終了までの日数：95 日以内を維持する。</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和2年度（9 月末時点）：73.9%（令和元年度：64.9%）</p> <p>②令和2年度（9 月末時点）：101.1 日（令和元年度：91.2 日）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td rowspan="2">・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。）</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td> ・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。） ・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応 ・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施 </td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | ・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。） | 令和4年度 | 令和5年度 | ・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応 | 令和6年度 | ・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施 | 令和7年度 以降 | ・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。） ・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応 ・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施 |
|-----------------|---|----|------|-------|---|-------|-------|--------------------------|-------|---|-------------|--|
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | ・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。） | | | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | ・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応 | | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | ・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施 | | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | ・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。） ・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応 ・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施 | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|-------------------|------|-----|
| 項目名 | ⑤ 金融 ADR 制度の円滑な運営 | 担当省庁 | 金融庁 |
|-----|-------------------|------|-----|

| 施策概要 | <p>○ 金融庁の取組</p> <p>金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を図るとともに、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、指定紛争解決機関等の連携の強化を図る。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を継続して図るとともに、金融トラブル連絡調整協議会を開催して、各指定機関の業務の実施状況等について議論を行い、指定紛争解決機関等の連携強化を図った。</p> | | | | | | | | | |
|--------------------|---|----|------|-------|--|-------|-------|-------|---------|--|
| KPI・今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>①指定紛争解決機関の苦情処理手続の実施状況（処理件数）</p> <p>②指定紛争解決機関の紛争解決手続の実施状況（処理件数）</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：6,497件（令和元年度：7,117件）</p> <p>②令和2年度：1,148件（令和元年度：1,372件）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 金融庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td rowspan="4"> ・金融 ADR 制度の円滑な実施 ・金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化 </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> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td> ・金融 ADR 制度の円滑な実施 ・金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化 </td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | ・金融 ADR 制度の円滑な実施 ・金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度以降 | ・金融 ADR 制度の円滑な実施 ・金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | ・金融 ADR 制度の円滑な実施 ・金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度以降 | ・金融 ADR 制度の円滑な実施 ・金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|---------------------|------|-------------|
| 項目名 | ⑥ 商品先物 ADR 制度の円滑な運営 | 担当省庁 | 経済産業省、農林水産省 |
|-----|---------------------|------|-------------|

| 施策概要 | <p>○ 経済産業省、農林水産省の取組</p> <p>商品先物取引法（昭和 25 年法律第 239 号）に基づき紛争解決等業務を行っている日本商品先物取引協会において、標準処理期間の短縮（6 か月から 4 か月まで）や事業者に対する関係資料の提出義務付けなどの委託者保護に係る取組を踏まえ、引き続き、紛争の迅速な解決を図るとともに、新規顧客などに対する商品先物分野における裁判外紛争解決制度の周知などを行うことにより、当該制度の円滑な実施を図る。</p> <p>（令和 2 年度実績）</p> <p>日本商品先物取引協会における苦情処理手続及び紛争処理手続について迅速な解決を図るとともに、同協会 HP において裁判外紛争解決制度の周知等を行った。</p> | | | | | | | | | |
|-------------|--|----|------|---------|-------------------------------|---------|---------|---------|-----------|-------------------------------|
| KPI・今後の取組予定 | <p>【KPI】</p> <p>①苦情処理手続</p> <p>②紛争解決手続</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和 2 年度：4 件（令和元年度：3 件）</p> <p>②令和 2 年度：13 件（令和元年度：6 件）</p> <p>（定義）</p> <p>日本商品先物取引協会で集計。日本商品先物取引協会の苦情処理手続及び紛争解決手続の実施状況（処理件数）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 経済産業省、農林水産省の取組</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 3 年度</td> <td rowspan="4" style="vertical-align: top;">商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。</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> </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>商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和 3 年度 | 商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。 | 令和 4 年度 | 令和 5 年度 | 令和 6 年度 | 令和 7 年度以降 | 商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。 |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和 3 年度 | 商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。 | | | | | | | | | |
| 令和 4 年度 | | | | | | | | | | |
| 令和 5 年度 | | | | | | | | | | |
| 令和 6 年度 | | | | | | | | | | |
| 令和 7 年度以降 | 商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。 | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|----------------------|------|-------|
| 項目名 | ⑦ 住宅トラブルに関する ADR の実施 | 担当省庁 | 国土交通省 |
|-----|----------------------|------|-------|

| <p>施策概要</p> | <p>○ 国土交通省の取組</p> <p>住宅の品質確保の促進等に関する法律（平成 11 年法律第 81 号）及び特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律（平成 19 年法律第 66 号）に基づき、住宅性能表示を受けた住宅及び保険を付した新築住宅について、ADR を実施するとともに、「制度施行 10 年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討会」の報告書を踏まえ、住宅トラブルに関する ADR 等の広報の充実等を図る。その他、基礎ぐい工事問題・リフォームトラブルに関しても電話相談及び専門家相談を受け付ける。</p> <p>また、建設業法に基づく建設工事紛争審査会においても、建設工事の請負契約に関する紛争の ADR を引き続き実施する。</p> <p>（令和 2 年度実績）</p> <p>住宅紛争審査会において ADR を実施している。また、建設工事の請負契約については、全国 48 の建設工事紛争審査会（国土交通省及び各都道府県）において ADR を実施している。その他、（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおいて基礎ぐい工事問題・リフォームに関する電話相談及び専門家相談の受付を実施している。</p> | | | | | | | | | |
|---------------------------------|--|----|------|---------|--|---------|---------|---------|-----------------|--|
| <p>KPI ・ 今後の取組予定</p> | <p>【KPI】</p> <p>ADR 周知のためのダイレクトメール実施回数</p> <p>（目標）</p> <p>保険付き住宅取得者向けに、制度周知のためのダイレクトメール送付を年 1 回継続する。対象者は送付先住所が把握できる保険付き住宅の取得者向けとし、5 年に 1 回を目安に送付できるよう毎年の送付対象者を選定する。</p> <p>（進捗）</p> <p>令和 2 年度：1 回（令和元年度：1 回）</p> <p>（定義）</p> <p>公益財団法人住宅紛争処理・支援センターからの実施報告により、実績を把握する。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 国土交通省の取組</p> <table border="1" data-bbox="466 1503 1382 1872"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 3 年度</td> <td rowspan="4">・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、6 年目、10 年目の取得者を選定）</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> <tr> <td>（令和 7 年度 以降）</td> <td>・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、6 年目、10 年目の取得者を選定）</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和 3 年度 | ・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、6 年目、10 年目の取得者を選定） | 令和 4 年度 | 令和 5 年度 | 令和 6 年度 | （令和 7 年度 以降） | ・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、6 年目、10 年目の取得者を選定） |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和 3 年度 | ・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、6 年目、10 年目の取得者を選定） | | | | | | | | | |
| 令和 4 年度 | | | | | | | | | | |
| 令和 5 年度 | | | | | | | | | | |
| 令和 6 年度 | | | | | | | | | | |
| （令和 7 年度 以降） | ・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、6 年目、10 年目の取得者を選定） | | | | | | | | | |

| | | | |
|-----|-----------------------------------|------|------------------------------|
| 項目名 | ⑧ IT・AI を活用した民事紛争解決の 利用拡充・機能強化 | 担当省庁 | 内閣官房、法務省、 消費者庁、関係府省 庁等 |
|-----|-----------------------------------|------|------------------------------|

| | |
|------|---|
| 施策概要 | <p>○ 内閣官房、法務省の取組</p> <p>紛争の多様化に対応した我が国のビジネス環境整備として、オンラインでの紛争解決（ODR）など、IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する「ODR 活性化検討会」における検討結果を踏まえて、IT・AI を活用した ODR などの民事紛争解決の利用拡充に向けた官民一体となった取組を進める。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>法務省に「ODR 推進検討会」を設置し、ODR の推進に向けた裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律関連の規律の見直しや民間紛争解決手続における和解合意への執行力の付与等について検討を進めた。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>内閣官房により開催された「ODR 活性化検討会」での議論の経過等を踏まえ、各地域の消費生活センターにおいて 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等を進める。</p> <p>次期 PIO-NET の刷新に際し、AI 技術等を活用したチャットボット機能や、相談情報の登録時のキーワード付与機能の効率化を検討した上で、導入に向けて取り組む。また、次々期の PIO-NET の刷新に向け、新しい技術の活用などについて検討する。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、地方公共団体による SNS 等を活用した相談受付体制の構築を支援した。 ・AI 技術の活用したチャット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相談など各業務のデジタル化の検討に活用していく。 ・徳島県及び広島市において、SNS を活用した消費生活相談の実証実験を実施（11月～1月） |
|------|---|

| KPI・ 今後の取組予定 | 【KPI】 令和元年度、内閣官房において開催した「ODR 活性化検討会」の取りまとめ等を参考に今後検討。 （進捗） 法務省に「ODR 推進検討会」を設置し、ODR の推進に向けた裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律関連の規律の見直しや民間紛争解決手続における和解合意への執行力の付与等について検討を進めた。 | | | | | | | | | |
|--|---|--|-------|--|--|-------|-------|-------------|---|--|
| | 【今後の取組予定】 ○ 内閣官房の取組 | | | | | | | | | |
| | <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3年度</td> <td rowspan="4">IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進</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> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進 |
| | 年度 | 取組内容 | | | | | | | | |
| | 令和3年度 | IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進 | | | | | | | | |
| | 令和4年度 | | | | | | | | | |
| | 令和5年度 | | | | | | | | | |
| | 令和6年度 | | | | | | | | | |
| | 令和7年度 以降 | IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進 | | | | | | | | |
| | ○ 消費者庁の取組 | | | | | | | | | |
| <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3年度</td> <td rowspan="4"> <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・AI 技術等を活用したチャットボット機能の実証実験や相談情報の登録時のキーワード付与の効率化等を検討 ・次期PIO-NET の刷新の実施 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体によるSNS を活用した相談受付体制の取組を支援 </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> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体によるSNS を活用した相談受付体制の取組を支援</td> </tr> </tbody> </table> | 年度 | 取組内容 | 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・AI 技術等を活用したチャットボット機能の実証実験や相談情報の登録時のキーワード付与の効率化等を検討 ・次期PIO-NET の刷新の実施 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体によるSNS を活用した相談受付体制の取組を支援 | 令和4年度 | 令和5年度 | 令和6年度 | 令和7年度 以降 | 地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体によるSNS を活用した相談受付体制の取組を支援 | |
| 年度 | 取組内容 | | | | | | | | | |
| 令和3年度 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・AI 技術等を活用したチャットボット機能の実証実験や相談情報の登録時のキーワード付与の効率化等を検討 ・次期PIO-NET の刷新の実施 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体によるSNS を活用した相談受付体制の取組を支援 | | | | | | | | | |
| 令和4年度 | | | | | | | | | | |
| 令和5年度 | | | | | | | | | | |
| 令和6年度 | | | | | | | | | | |
| 令和7年度 以降 | 地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体によるSNS を活用した相談受付体制の取組を支援 | | | | | | | | | |