

Ⅲ 「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応

(1) 「新しい生活様式」の実践や災害時に係る消費者問題への対応

項目名	④① デジタル・プラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保	担当省庁	消費者庁、内閣官房
-----	-------------------------------------	------	-----------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>デジタル・プラットフォーム事業者の取引の場の提供者としての役割等について議論するため、令和元年12月から令和3年1月まで消費者庁にて開催された「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」の報告書（令和3年1月）や「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言 ―オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて―（平成31年4月18日 消費者委員会）、成長戦略フォローアップ（令和元年6月閣議決定）等を踏まえ、関係府省庁等との連携の下で、不適切な取引の防止やより安全な取引の促進など</u>といった消費者利益の確保の観点から、イノベーションを阻害しないよう留意しつつ、新たな法的枠組みに関する検討を行い、令和3年4月に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律（令和3年法律第32号）」が成立した。 同法の円滑な施行に努めるほか、「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」において検討事項とされた課題及び<u>同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項</u>について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。 ・インターネット上における広告の増加に伴い、アフィリエイト広告が多く見られる。アフィリエイト広告については、「インターネット消費者取引に係る広告表示に関する景品表示法上の問題点及び留意事項」（平成23年10月28日）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」（平成28年6月30日）で法適用の基本的な考え方を明らかにしているものの、現在においても、虚偽・誇大な内容が少なくないと指摘されていることから、アフィリエイト広告のより詳細な実態を把握するため、必要な調査を行う。 ・<u>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。</u> (令和2年度2～3年度実績) ・<u>デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会を開催し、論点を整理した上で更に新たな法的枠組みに関する検討を行い、令和3年1月に報告書を取りまとめた。これを踏まえ、消費者庁では法案の検討を行い、令和3年3月5日に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律案」が閣議決定され、国会に提出された。</u> <u>令和3年4月に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に</u>
------	--

関する法律（令和3年法律第32号）」が成立し、同年5月に公布された。同年11月から、関係行政機関、取引デジタルプラットフォーム提供者を構成員とする団体、消費者団体等により構成される官民協議会の立ち上げに向けた準備会を開催し、内閣府令や取引デジタルプラットフォーム提供者が講ずべき措置等に係る指針等について意見交換を行った。

・アフィリエイト広告について、令和2年度の実績としては、「アフィリエイト広告の実態調査」について一部の調査を外部委託し、事業者が一般消費者向けに行うアフィリエイト広告について調査報告書の形で調査結果を受領するなど、実態の把握に努めた調査を開始した。令和3年度の実績としては、「アフィリエイト広告等に関する検討会」を開催して、関係事業者等からアフィリエイト広告の実態や課題を聴取して、不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応策を検討し取りまとめた。また、消費者庁においても関係事業者等からヒアリングするなど必要な調査をした上で、当該検討会において「アフィリエイト広告の取引実態（実態調査）」を公表した（令和3年11月26日）。

・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を策定するため、インターネット販売における食品の情報提供に係る実態調査及び検討事業を実施した。

○ 内閣官房の取組

デジタル市場競争会議及び同会議ワーキンググループにおいて、個人情報等の取得・利用に対する懸念、データの集中による寡占化がもたらす競争への悪影響の懸念を踏まえ、デジタル広告市場（関連する検索やSNS等を含む。）について評価を開始する行った上でルール整備を進める。

（令和2年度2～3年度実績）

令和2年6月16日3年4月に公表した「デジタル広告市場の競争評価 中間報告」において、競争政策的観点からの課題に加え、消費者の視点からも、デジタル広告市場におけるパーソナル・データの取得・利用に係る懸念として、本人への説明やそれを前提とする本人同意が実効的に機能しているかという課題や、消費者の認知限界を踏まえれば事業者側に適切な配慮や取扱いを求めることが必要ではないかといった課題について、対応の方向性も含め、中間的な整理を行った。

また、令和3年4月に最終報告」を取りまとめ、取りまとめた課題解決のアプローチなどの対応の方向性を整理、公表し、公表デジタル広告については「透明化法の対象に追加するなど、必要となるルール整備を進めていく必要がある」とした（令和2年度。これに加えて、同年6月に閣議決定された成長戦略等においても、デジタルプラットフォーム取引透明化法の対象にデジタル広告を追加する方針を決定し、それを踏まえて現在、ルール整備を進めている（令和3年度においては、デジタル広告市場におけるルール整備について、デジタル市場競争会議を1回、同会議ヒアリング会合を1回、同会議ワーキンググループを11回1回開催。）。

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の認知度</p> <p>の成立後の状況等を踏まえ、今後検討及び整理の予定。</p> <p>・外部委託による「アフィリエイト広告の実態調査」の結果等を踏まえ、今後検討</p> <p>及び</p> <p>整理の予定。</p> <p>②「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」第10条に基づく申出に係る件数</p> <p>(目標)</p> <p>①②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年度：調査中（令和4年4月頃 調査予定）</p> <p>②「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」第10条に基づき創設</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="459 1003 1377 2020"> <thead> <tr> <th data-bbox="459 1003 644 1070">年度</th> <th data-bbox="644 1003 1377 1070">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="459 1070 644 1182">令和3年度 4年度</td> <td data-bbox="644 1070 1377 1182">「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の政令・府令・指針等の策定、官民協議会の設立準備、体制整備等施行に向けた準備を進め、法の円滑な運用に努めるほか、</td> </tr> <tr> <td data-bbox="459 1182 644 1294">令和4年度</td> <td data-bbox="644 1182 1377 1294">「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="459 1294 644 1406">令和5年度</td> <td data-bbox="644 1294 1377 1406">・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進</td> </tr> <tr> <td data-bbox="459 1406 644 2020">令和6年度</td> <td data-bbox="644 1406 1377 2020"> 「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言——オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて——」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進 ・「アフィリエイト広告の実態調査」の調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について一定の結論を得る。また、検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィ </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の政令・府令・指針等の策定、官民協議会の設立準備、体制整備等施行に向けた準備を進め、法の円滑な運用に努めるほか、	令和4年度	「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。	令和5年度	・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進	令和6年度	「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言——オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて——」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進 ・「アフィリエイト広告の実態調査」の調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について一定の結論を得る。また、検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィ
年度	取組内容										
令和3年度 4年度	「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の政令・府令・指針等の策定、官民協議会の設立準備、体制整備等施行に向けた準備を進め、法の円滑な運用に努めるほか、										
令和4年度	「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。										
令和5年度	・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進										
令和6年度	「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言——オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて——」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進 ・「アフィリエイト広告の実態調査」の調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について一定の結論を得る。また、検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィ										

		<p><u>リエイト広告における不当表示の未然防止・早期是正に向けた取組を行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） ・<u>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作成したガイドブック（令和4年度版）のCodex等を踏まえての必要に応じた更新（令和6年度まで）</u> 											
<p>（令和7年度以降）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度までの取組を踏まえ、検討。 ・「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の施行状況を踏まえた必要な措置の実施 												
<p>○ 内閣官房の取組</p>													
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="427 734 644 786">年度</th> <th data-bbox="644 734 1396 786">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="427 786 644 875">令和3年度 4年度</td> <td data-bbox="644 786 1396 875">デジタル広告市場の競争状況の最終報告を踏まえ、今後検討予定。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 875 644 920">令和4年度</td> <td data-bbox="644 875 1396 920"><u>関係省庁と連携しながらルール整備に取り組む。</u></td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 920 644 965">令和5年度</td> <td data-bbox="644 920 1396 965"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 965 644 1010">令和6年度</td> <td data-bbox="644 965 1396 1010"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="427 1010 644 1111">（令和7年度以降）</td> <td data-bbox="644 1010 1396 1111">—</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	デジタル広告市場の競争状況の最終報告を踏まえ、 今後検討予定。	令和4年度	<u>関係省庁と連携しながらルール整備に取り組む。</u>	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 4年度	デジタル広告市場の競争状況の最終報告を踏まえ、 今後検討予定。												
令和4年度	<u>関係省庁と連携しながらルール整備に取り組む。</u>												
令和5年度													
令和6年度													
（令和7年度以降）	—												

項目名	②② 「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進	担当省庁	消費者庁
-----	---	------	------

<p>施策概要</p>	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>社会のデジタル化に伴い発生している新たな消費者問題に対応するための知識を消費者に身に付けてもらうため、以下の取組を行う。</p> <p>→■消費者教育推進会議での検討等</p> <p><u>デジタル技術の積極的な活用を促す視点を基本に、担い手育成を含めた支援の在り方、消費者教育ポータルサイトを活用した情報発信・提供等、デジタル化に対応した</u></p> <p><u>消費者教育の今後の具体的な推進方策について、消費者教育推進会議等の場で検討する。</u></p> <p>→■啓発用デジタル教材の開発・提供</p> <p>「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」取りまとめを踏まえ、アクティブラーニングの考え方を取り入れ、高校生や社会人を対象にeラーニングやオンライン授業に対応した、啓発用の教材を開発する。</p> <p>→■デジタル教材等の提供</p> <p>消費者教育の担い手等に対するデジタル教材等の情報提供を強化するため、消費者教育ポータルサイトを更新する。</p> <p>→■デジタル技術を活用した普及啓発の強化</p> <p>SNS や PR プラットフォームサービスを利用するなど、デジタル技術を活用したプッシュ型の情報発信を行う。</p> <p>■デジタルツール等の賢い利活用方策の周知啓発</p> <p><u>「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の下に設けられた AI ワーキンググループでの議論を通じ、消費者が AI のメリット・デメリットを正しく理解し、AI を賢く利活用するための「AI 利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、消費者向けの普及啓発を行う。</u></p> <p><u>「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」での議論等を通じ、「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」を取りまとめ、周知を図るとともに、必要に応じ、デジタル・プラットフォーム事業者及び消費者団体の意見を聴いた上で、ガイドブックを改定する。</u></p> <p><u>上記ガイドブックを未成年者や高齢者等向けに分かりやすく解説したパンフレットを作成し、消費者向けの普及啓発を行う。</u></p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>・消費者教育推進会議の下に、「社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会」を設置（令和2年10月）し、当分科会では、（1）社会のデジタル化を踏まえた、各ライフステージにおいて消費者が身に付けることが望まれる事項、（2）デジタル技術や「新しい生活様式」の普及、各世代の特性等を踏まえた、消費者教育の場や情報発信手法等について検討を<u>行った行い、令和3年5月に取りまとめを公表した。</u></p>
-------------	--

- ・令和2年11月から「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議」を開催し、各世代（若年者、社会人、高齢者）に対して、デジタル機器サービスに関する消費者被害の予防・拡大防止を図るために、消費者がデジタル技術を用いて自ら知識を習得でき、消費者教育の現場でも活用可能なデジタル教材開発について検討している。

について検討しており、令和3年12月～令和4年1月において徳島県内の高校、企業に対してデジタル教材を活用した実証授業及びe-ラーニングを実施した。
- ・消費者教育の担い手等に対する教材等の情報提供を一層強化するため、消費者教育ポータルサイトを令和3年度に改修予定。【P】（確認中）
- ・新型コロナウイルス感染症に関連して、消費者が不正確な情報に惑わされることがない

いないように、正確な情報を早く消費者へ届けるため、より多くの消費者に直接的に情報情報を届けるツールとして、LINE 株式会社の協力の下、LINE 公式アカウント「消費者庁消費者庁新型コロナ関連消費者向け情報」を開設した。SNS 公式アカウントでのプッシュ型プッシュ型情報配信サービスとして、新型コロナウイルスに便乗した詐欺や悪質商法等の手口とその対処法、新型コロナウイルスに関連した最近の消費生活相談の事例、新しい生活様式に関して消費者として留意すべきポイント等について関係省庁等と連携の上、情報配信した。また、PR プラットフォームを活用して、幅広いWEBメディア等を通じた情報配信にも取り組んだ。

令和3年8月に若年者層を主な対象としたLINE 公式アカウント「消費者庁 若者ナビ！」を開設し、成年年齢引下げに関する情報や若年者に多い美容やもうけ話等の消費者トラブルの防止に向けた情報等を発信した。
- ・AI ワーキンググループでの議論を通じ、消費者がAI のメリット・デメリットを正しく理解し、AI を賢く利活用するための「AI 利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、公表した。消費者に向けた普及啓発のため、各都道府県の消費者行政担当課や消費生活センター、その他消費者保護団体等に展開した。
- ・令和2年7月、「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」を取りまとめ、公表。ガイドブックにおいては、消費者自らがデジタル・プラットフォームを利用する際の留意事項を確認できるよう、購入者と出品者のそれぞれの場合について、取引の手順に即して解説するとともに、事業者が消費者トラブルに対して自主的に講じている具体的取組についても例示した。

これを受けて、消費者庁新未来創造戦略本部では、デジタル社会に対応した情報発信及び普及啓発に関するモデルプロジェクトの一環として、デジタル・プラットフォーム事業者等とも連携して、同ガイドブックを基にした未成年者や高齢者等向け

~~等を通じた情報配信にも取り組んだ。~~
のパンフレットについても公表予定。

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

①普及啓発：①デジタルツールを用いた商品・サービスの購買に係る満足度

②SNS 公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスの登録数

②デジタル教材：教材を利用した学校での授業実施状況（令和4年度に徳島県で開始）

③教材を利用した企業での研修実施状況（令和4年度に徳島県で開始）

③消費者教育ポータルサイトのアクセス件数（再掲）

④消費者教育ポータルサイトの教材等件数（再掲）

（目標）

①令和4年4月頃予定のインターネット調査結果を踏まえ、設定する。

②SNS 公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスの登録数を令和3年度6年度に20万

人以上とする。

③④消費者教育ポータルサイトのアクセス数の増加、教材等掲載数の拡充を行う。

（進捗）

①①令和3年度：確認中

②111,583人（令和4年1月11日時点）

③令和2年度（1月3月末時点）：登録数：6.7万人-1,232,306件

令和3年度：調査中

④令和2年度（3月末時点）：1,565件

令和3年度：調査中

（定義）

①インターネット調査（消費者庁実施）

②消費者庁LINE公式アカウント「消費者庁 新型コロナ関連消費者向け情報」及び「消費者庁 若者ナビ！」の友だち登録数の合計

【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4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進会議での検討開始 ・デジタル教材の内容決定、開発及び実証事業 ・デジタル教材等の情報提供の強化に向けたポータルサイトの更新 ・SNS公式アカウントでの情報発信開始 ・PRプラットフォームの利用開始 ・教材の高校、企業等での活用に向けた周知
令和4年度5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・教材の高校、企業等での活用 ・施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し
令和5年度	

	令和6年度	
	令和7年度 以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し

項目名	③ ③新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時における対応の強化	担当省庁	消費者庁
-----	------------------------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時において、令和2年1月の国内での新型コロナウイルス感染症の確認後、1度目の緊急事態宣言時（令和2年4月7日～5月25日）を中心に実施した次の取組を踏まえて、必要な対応を進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談体制の維持・強化 <p>地方消費者行政のための交付金等を通じた消費生活センターの機能維持の支援、消費生活相談の体制強化に向けた「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」（令和2年9月15日終了）及び「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」（令和3年2月15日～12月23日）及び「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」の開設（令和3年12月24日～）。</p> ・不当表示への対応・注意喚起 <p>新型コロナウイルスに対する予防効果を標ぼうする商品の表示に関し、当該表示を行っていた事業者に対する改善要請、再発防止の指導及び措置命令を行うとともに消費者に対する注意喚起を実施。</p> ・冷静な購買活動等の呼び掛け <p>食料品、生活必需品等の物資が必要な消費者に安定的に供給されるための対策を講じるとともに、消費者に対して正しい情報を積極的に発信し、冷静な購買活動等の呼び掛けを実施。</p> ・便乗悪質商法の注意喚起 <p>LINE 公式アカウントや政府広報等を用いての、<u>新型コロナワクチンに便乗した悪質商法等に係る注意喚起</u>等を実施。消費者被害の状況等を踏まえ、被害防止の徹底や対応等を推進するため、正確な情報発信や悪質商法への厳正な対応を進めるとともに、不確かな情報の発信・拡散の抑制等に向けた消費者への普及啓発等の必要な対応を実施。</p> ・また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けた食品表示法に基づく食品表示基準の弾力的運用について、農林水産省及び厚生労働省と連名で関係機関に通知するなど、消費者の需要に即した食品の生産体制を確保するために必要な対策を講じる。この他、農林水産省及び消費者庁と連名で、米トレーサビリティ法の一部の規定について、弾力的に運用する旨を関係機関に通知するなど、米穀等に関する適正かつ円滑な流通を図るために必要な対策を講じる。 ・また、<u>新型コロナウイルス感染症の流行下において孤独孤立した消費者に対するサポートなど深刻化を防止する対策を講じる。</u> ・さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大への対応を踏まえ、必要な実態調査や検討を行うとともに、緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図る。具体的には自然災害や人為的災害が新型コロナウイルス感染症の流行下で重複的に発生する緊急時の対応や、自然災害や人為的災害が複合する災害への対応を想定する。
------	---

(令和2年度2～3年度実績)

・消費生活相談体制の維持・強化

消費者ホットライン 188 の接続先変更や地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活センターの機能維持を支援した。また、国民生活センターにおいて、新型コロナウイルス感染症対策に特別定額給付金を始めとする給付金等の措置に際しては、「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」を開設し、~~さらに、~~新型コロナウイルスワクチンの接種に際しては、「新型コロナウイルスワクチン詐欺 消費者ホットライン」を開設した。さらに、「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」を開設し、相談体制の強化を図った。

・不当表示への対応・注意喚起

令和2年6月及び令和3年2月2年度から3年度にかけて、新型コロナウイルス感染症等に対する予防効果を標ぼうする商品の表示（健康食品、マイナスイオン発生器、除菌スプレー等）に関するインターネット広告の緊急監視を実施し、合計 123 事業者への 129 商品【P】（確認中）について改善要請等を実施したことを公表し、消費者への注意喚起を行った。

~~また、携帯型（首下げタイプ）の空間除菌用品を販売していた5事業者（同年5月）、抗体検査キットを販売していた9事業者（同年12月、令和3年3月）、研究用抗原検査~~

~~キットを販売していた2事業者（同月）に対し、景品表示法の観点からの再発防止~~

~~等の指導を実施したことを公表し、消費者への注意喚起を行った。~~

~~さらに、また、~~表示していたアルコール濃度よりも濃度が大幅に下回っていた手指用洗淨ジ

~~ェルを販売していた1事業者（同年5月）、エル・アルコールスプレーを販売していた1事業~~

~~者（同年12月）、表示より有効塩素濃度が大幅に低い又は除菌効果を標ぼうする次亜~~

~~塩素亜塩素酸水を販売していた9事業者（同月、令和3年3月）、携帯型の空間除菌用品・空~~

~~気清浄用品を販売していた5事業者（令和2年8月、同年12月、令和3年1月、同年~~

~~3月）、車内・室内用の空間除菌用品、マイナスイオン発生機を販売していた1事業者（同月）、オゾン除菌消臭器、亜塩素酸による除菌~~

~~効果又は空間除菌等を標ぼうする除菌スプレーを販売していた3事業者（同年3月）、新型コ~~

~~ロナウイルス感染症等への予防効果を標ぼうする健康食品を販売していた1事業者（同月）に対し、景品~~

表示法に違反する行為（優良誤認表示）が認められたことから、令和2年度から令和3年度において計 32 事業者【P】（確認中）に対して措置命令を実施した。

さらに、携帯型の空間除菌用品、抗体検査キット、研究用抗原検査キット等の表示について景品表示法の観点からの再発防止等の指導を実施したことを公表し、消費者へ

の注意喚起を行った。

・冷静な購買活動等の呼び掛け

新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言の発令直後、一部店舗で食料品等の買いためが発生したことから、消費者庁、農林水産省及び経済産業省の連名で、過度な買いためや買い急ぎをしないよう落ち着いた行動の呼び掛けを実施した。また、同様に連名で、買物時や外食時における「密」の回避等のお願いや他者の感染防止への配慮等について周知した。

また、新型コロナウイルス感染症の感染が拡大し、マスクやアルコール消毒製品等が品薄となる中、インターネット上での高額転売が続いたことから、厚生労働省、経済産業省及び財務省と連携して、国民生活安定緊急措置法（昭和48年法律第121号）に基づき、令和2年3月にマスク、同年5月にアルコール消毒製品について、購入価格を超える価格での転売を禁止した。いずれの物資も需給のひっ迫が改善したことから、同年8月に当該規制を解除した。解除後も引き続き食料品、生活必需品等の需給の状況を注視し、必要に応じて関係省庁と連携して対応した。

・便乗悪質商法の注意喚起

消費者被害の状況を踏まえ、行政機関等のなりすまし、身に覚えのない商品の送り付け、インターネット通販トラブル、SNSを通じた悪質商法トラブル等について、複数回に渡り注意喚起した。令和3年2月から3月にかけて、「消費者被害防止キャンペーン」を実施し、テレビCM、新聞等広告、ウェブサイト、オンラインセミナー等を通じた注意喚起を実施した。その後も、行政機関等をかたり、金銭や個人情報をだましとろうとする新型コロナワクチン詐欺について、注意喚起を実施した。

・その他

・食品表示法に基づく食品表示基準及び米トレーサビリティ法の一部の規定について、弾力的な運用をする旨、関係機関に通知し、令和2年4月10日から令和3年12月31日までの間、その運用を実施した。

・消費者教育推進会議において、「緊急時における消費者行動について」（令和3年1月）が取りまとめられ、緊急時における消費者教育を中心として必要と考えられる対応が整理された。さらに、新型コロナウイルス感染症拡大時に消費者の行き過ぎた言動がみられたこと等も踏まえ、消費者庁ウェブサイトにおいて、消費者が意見を伝える際のポイント等を記載した啓発チラシや有識者コラムを掲載するとともに、SNSによる情報発信を実施した。

・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に向けた新たな日常が模索される中で、利用が増加している通信販売における「詐欺的な定期購入商法」対策や在宅する機会が多くなっている消費者を狙った送り付け商法への対策等を盛り込んだ「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（令和3年法律第72号）が第204回通常国会に提出（令和3年において成立し、送り付け対策に係る規定は、令和3年7月6日に施行された。また、同法公布後1年以内の施行に向けて政府令等を整備（令和4年1月公布、6月に成立）施行した。

KPI・ 今後の取組予定	<p><u>【KPI】</u></p> <p><u>新型コロナウイルス感染症関連の消費生活相談件数</u></p> <p><u>(目標)</u></p> <p><u>当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</u></p> <p><u>(進捗)</u></p> <p><u>令和3年度：調査中</u></p> <p><u>(定義)</u></p> <p><u>PIO - NET (全国消費生活情報ネットワークシステム) より収集</u></p>									
	<p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"> 令和34年度 年度 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地方消費者行政のための交付金等を通じた、消費生活センターの機能維持の支援 ・ 国民生活センターにおける相談窓口の設置等による消費生活相談の体制強化 ・ 新型コロナウイルスに対する予防効果を標ぼうするウイルス予防商品等に係るインターネット広告等の継続的な監視 ・ ワクチン接種に便乗した悪質商法に関する注意喚起を始め、消費者被害の状況を踏まえた悪質商法に関する注意喚起 ・ 緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図るために必要な取組の検討及び実施 ・ 教材の作成及び情報発信 ・ ポストコロナ社会に対応した消費者向け啓発教材の開発・情報発信 ・ 特定商取引法及び預託法等の見直し </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> 令和4年度5 年度 </td> <td rowspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応の実施 ・ 緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図るために必要な取組の検討及び実施 ・ 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> </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"> ・ 緊急時対応を要する状況下においても円滑な対応を図るために必要な取組の検討及び実施 ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 4 年度 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地方消費者行政のための交付金等を通じた、消費生活センターの機能維持の支援 ・ 国民生活センターにおける相談窓口の設置等による消費生活相談の体制強化 ・ 新型コロナウイルスに対する予防効果を標ぼうするウイルス予防商品等に係るインターネット広告等の継続的な監視 ・ ワクチン接種に便乗した悪質商法に関する注意喚起を始め、消費者被害の状況を踏まえた悪質商法に関する注意喚起 ・ 緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図るために必要な取組の検討及び実施 ・ 教材の作成及び情報発信 ・ ポストコロナ社会に対応した消費者向け啓発教材の開発・情報発信 ・ 特定商取引法及び預託法等の見直し 	令和 4 年度 5 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応の実施 ・ 緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図るために必要な取組の検討及び実施 ・ 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	令和6年度	(令和7年度 以降)
年度	取組内容									
令和 3 4 年度 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地方消費者行政のための交付金等を通じた、消費生活センターの機能維持の支援 ・ 国民生活センターにおける相談窓口の設置等による消費生活相談の体制強化 ・ 新型コロナウイルスに対する予防効果を標ぼうするウイルス予防商品等に係るインターネット広告等の継続的な監視 ・ ワクチン接種に便乗した悪質商法に関する注意喚起を始め、消費者被害の状況を踏まえた悪質商法に関する注意喚起 ・ 緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図るために必要な取組の検討及び実施 ・ 教材の作成及び情報発信 ・ ポストコロナ社会に対応した消費者向け啓発教材の開発・情報発信 ・ 特定商取引法及び預託法等の見直し 									
令和 4 年度 5 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応の実施 ・ 緊急時対応を要するその他の状況下においても円滑な対応を図るために必要な取組の検討及び実施 ・ 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										
令和6年度										
(令和7年度 以降)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 緊急時対応を要する状況下においても円滑な対応を図るために必要な取組の検討及び実施 ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 									

項目名	④ 新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時における関係省庁等の連携	担当省庁	消費者庁、農林水産省、経済産業省、財務省、厚生労働省、関係省庁
-----	--------------------------------------	------	---------------------------------

施策概要	<p>○ 消費者庁、農林水産省、経済産業省、関係省庁の取組</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時において、食料品、生活必需品等の物資が必要な消費者に安定的に供給されるための対策を講じるとともに、消費者に対して正しい情報を積極的に発信し、冷静な購買活動等の呼び掛けを行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う緊急事態宣言の発令直後、一部店舗で食料品等の買いだめが発生したことから、消費者庁、農林水産省及び経済産業省の連名で、過度な買いだめや買い急ぎをしないよう落ち着いた行動の呼び掛けを実施した。また、同様に連名で、買物時や外食時における「密」の回避等のお願いや他者の感染防止への配慮等について周知するとともに、過度な買いだめや買い急ぎが発生しないよう消費者の購買行動等を引き続き注視した。</p> <p>○ 消費者庁、厚生労働省、経済産業省及び財務省の取組</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染が拡大し、マスクやアルコール消毒製品等が品薄となる中、インターネット上で高額転売が続いたことから、国民生活安定緊急措置法（昭和48年法律第121号）に基づき、令和2年3月にマスク、同年5月にアルコール消毒製品について、購入価格を超える価格での転売を禁止した。いずれの物資も需給のひっ迫が改善したことから、同年8月に当該規制を解除した。解除後も引き続き食料品、生活必需品等の需給の状況を注視し、必要に応じて関係省庁と連携して対応した。</p> <p>○ 消費者庁、その他関係省庁等との取組</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大等の緊急時において、これに便乗した金銭・個人情報等を搾取しようとする悪質商法等に係る注意喚起について、関係省庁と連携し、注意喚起を実施する。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受けた食品表示法に基づく食品表示基準の弾力的運用について、農林水産省及び厚生労働省と連名で関係機関に通知するなど、消費者の需要に即した食品の生産体制を確保するために必要な対策を講じる。</p> <p>この他、農林水産省及び消費者庁と連名で、米トレーサビリティ法の一部の規定について、弾力的に運用する旨を関係機関に通知するなど、米穀等に関する適正かつ円滑な流通を図るために必要な対策を講じる。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>特別定額給付金やワクチン接種に便乗した悪質商法等に関する注意喚起を関係省庁連携により実施した。</p> <p>また、食品表示法に基づく食品表示基準及び米トレーサビリティ法の一部の規</p>
------	--

	<p>定について、弾力的な運用をする旨、関係省庁と連携して関係機関に通知した。し、 令和2年4月10日から令和3年12月31日までの間、その運用を実施した。</p>																		
<p>KPI・ 今後の取組予 定</p>	<p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、農林水産省、経済産業省、関係省庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="464 389 1362 786"> <thead> <tr> <th data-bbox="464 389 652 434">年度</th> <th data-bbox="652 389 1362 434">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="464 434 652 524">令和3年度 4年度</td> <td data-bbox="652 434 1362 524" rowspan="4">新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 524 652 568">令和4年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 568 652 636">令和5年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 636 652 703">令和6年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 703 652 786">令和7年度 以降</td> <td data-bbox="652 703 1362 786">新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 消費者庁、農林水産省、経済産業省の取組</p> <table border="1" data-bbox="464 875 1362 1272"> <thead> <tr> <th data-bbox="464 875 652 920">年度</th> <th data-bbox="652 875 1362 920">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="464 920 652 1010">令和3年度 4年度</td> <td data-bbox="652 920 1362 1010" rowspan="4">新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 1010 652 1055">令和4年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 1055 652 1122">令和5年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 1122 652 1189">令和6年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 1189 652 1272">令和7年度 以降</td> <td data-bbox="652 1189 1362 1272">新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施	年度	取組内容	令和3年度 4年度	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施
年度	取組内容																		
令和3年度 4年度	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施																		
令和4年度																			
令和5年度																			
令和6年度																			
令和7年度 以降	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施																		
年度	取組内容																		
令和3年度 4年度	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施																		
令和4年度																			
令和5年度																			
令和6年度																			
令和7年度 以降	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施																		

項目名	⑤ 特定商取引法等の執行強化等【再掲】	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 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。 （令和2年度2～3年度実績） 令和2年度2～3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>○ 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 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。 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 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。 （令和2年度2～3年度実績） <p>— <u>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）。</u> 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。通信販</p>
------	--

	<p>売における契約の申込み段階での不実の表示を禁止する等の「詐欺的な定期購入商法対策」、売買契約に基づかないで送付された商品を消費者の利便性の向上やデジタル技術を活用したが直ちに処分できることとするための「送り付け対策」、大規模な消費者利益の擁護増進の観点から、同改正法に被害が発生してきた販売を伴う預託等取引を原則として禁止し、確認を受けないで行った勧誘等を厳格な罰則の対象とする等の「販売預託の原則禁止」などを内容としている。(送り付け対策に係る規定は、事業者が交付しなければならない令和3年7月6日に施行。)</p> <p>また、同法公布後1年以内の施行に向けて政府令等の整備(令和4年1月公布、6月施行)や「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」の新規策定を含む通達改正(令和4年2月公表)を行うとともに、契約書面等の電磁的方法による交付については、消費者からの承諾を得て、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、契約書面等の取り方、電磁的方法による提供の在り方に加えて、消費者について、オープンな場で広く意見を聴取した上で検討を行うため、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を令和3年7月から事業者へのターニング・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> <p>開催した。</p>
<p>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</p> <p>②預託法による行政処分件数</p> <p>③ア) 送り付け、イ) 定期購入に関する消費生活相談件数</p> <p>(目標)</p> <p>特定商取引法及び預託法消費生活相談の厳正かつ動向、その他社会情勢等を注視しながら適切に執行を行う。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年4月30日時点：33件(業務停止命令：10件、指示：10件、業務禁止命令：13件)(令和2年度：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)))</p> <p>②令和3年4月30日時点：0件(令和元年度令和2年度：0件)</p> <p>③ア) 令和4年3月31日時点：0件(令和2年度：0件)</p> <p>イ) 令和4年3月31日時点：0件(令和2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の。</p>

【今後の取組予定】

○ 消費者庁、経済産業省の取組

年度	取組内容
令和 3 年度 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 ・ 特定商取引法及び預託法等説明会の見直し ・ 特定商取引法及び預託法等実施、広報資料の見直しを踏まえた政省令作成・配布等による改正法の見直し周知・啓発 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関等との連携強化 ・ 「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」の取りまとめ及び取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施
令和4年度 5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 ・ <u>説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発</u>
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 ・ 関係機関等との連携強化
令和6年度	
（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

項目名	⑥ 「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【再掲】	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、架空料金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2～3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)

- ④③ア) 令和3年：認知件数2,092件、被害額67.9億円
 (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3年：検挙件数251件、検挙人員119人
 (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)—
- ②④ア) 令和3年：認知件数31件、被害額2.7億円
 (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3年：検挙件数11件、検挙人員19人
 (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 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・架空料金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
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"> ・架空料金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	⑦ 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【再掲】	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2～3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><u>（目標）</u></p> <p><u>取締状況を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。</u></p> <p>（進捗）</p> <p><u>①①令和3年：●事件（確認中）、検挙人員●人（確認中）</u>（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><u>②②令和3年：●事件（確認中）、検挙人員●人（確認中）</u>（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"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4年度</td> <td rowspan="3">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>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></td> </tr> <tr> <td>（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 4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 4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	⑧ ヤミ金融事犯の取締りの推進【再掲】	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2～3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><u>(目標)</u></p> <p><u>取締状況を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。</u></p> <p>(進捗)</p> <p><u>令和3年：●事件(確認中)、検挙人員●人(確認中)</u> (令和2年：592事件、検挙人員701人) <u>(令和元年：639事件、検挙人員724人)</u></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="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"> <ul style="list-style-type: none"> ・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 </td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> ・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> <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"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	令和4年度	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	令和6年度	(令和7年度以降)	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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 										
令和4年度											
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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 										
令和6年度											
(令和7年度以降)	<ul style="list-style-type: none"> ・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	⑨ 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応【再掲】	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<u>する</u>してい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。 (令和<u>2年度</u><u>2～3年度</u>実績)</p> <p>令和<u>2年度</u><u>2～3年度</u>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>
------	---

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①改善指導件数
- ②特定商取引法による行政処分件数

(目標)

悪質事案消費生活相談の動向、その他社会情勢等を注視しながら、通信販売事業者に対して迅速かつ厳正に対処

—おける特定商取引法等の厳正かつの遵守状況の調査結果を踏まえ、適切に執行を行う。

(進捗)

①令和3年4年3月31日時点：1,014件（令和2年度：1,105件（令和元年度：1,023件））

②令和3年4年3月31日時点：6件（業務停止命令：2件、指示：2件、業務禁止命令：2件）（令和2年度：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）））

(定義)

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。

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。

【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 4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	⑩ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進【再掲】	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2～3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>
-------------	--

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>① ④ 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 <u>250,000件</u></p> <p>② 任意の法定事業の実施率</p> <p>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</p> <p>(進捗)</p> <p>① ④ 令和2年度：確認中 (令和元 786,163 件令和元年度：248,398 件)</p> <p>②ア) 令和2年度：確認中 60% (令和元年度：54%) イ) 令和2年度：確認中 62% (令和元年度：53%) ウ) 令和2年度：確認中 34% (令和元年度：32%) エ) 令和2年度：確認中 64% (令和元年度：62%)</p> <p>【今後の取組予定】</p> <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4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・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、家計改善支援任意の法定事業の全国の実施の促進 </td> </tr> <tr> <td>令和4年 度5年度</td> <td rowspan="3">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</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>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</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3年 度4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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、家計改善支援任意の法定事業の全国の実施の促進 	令和4年 度5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
年度	取組内容										
令和 3年 度4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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、家計改善支援任意の法定事業の全国の実施の促進 										
令和4年 度5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										

項目名	⑪ IT・AI を活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化【再掲】	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2～3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行ったほか、同検討会の議論を踏まえ、<u>法務省において ODR の推進に関する基本方針を策定した（予定）。</u></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><u>令和3年9月に PIO-NET の刷新を実施した。また、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、を含め、消費生活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デジタル化について検討する。</u></p> <p>（令和2年度2～3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）。<u>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。</u> ・<u>徳島県及び広島市において、消費生活相談のデジタル化を推進するため、「消費生活相談デジタル化アドバイザーボード」を設置し、令和3年9月に「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」を公表した。</u> ・<u>SNS を活用した消費生活相談の実証実験を実施（11月～1月令和2年度：徳島県・広島市、令和3年度：兵庫県・和歌山県・広島市）</u>
------	---

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

令和元年度、内閣官房国民において開催した「おける ODR 活性化検討会」の取りまとめ等認知度（令和4年度に認知度調査を参考に今後実施した上で、具体的な数値目標を検討。する予定）

（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行ったほか、同検討会の議論を踏まえ、法務省において ODR の推進に関する基本方針を策定した（予定）。

【今後の取組予定】

○ 内閣官房の取組

年度	取組内容
令和 3 <u>4</u> 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

年度	取組内容
令和 3 <u>4</u> 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 の刷新の実施を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・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

項目名	⑫ 国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化	担当省庁	消費者庁
-----	----------------------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費生活センター等への相談支援機能を強化するため、国民生活センターにおいて、経由相談を強化するとともに、お昼の消費生活相談、「消費者ホットライン」を通じた消費生活センター等のバックアップに取り組む。国民生活センターによる消費者相談 <u>110番ホットライン</u>（災害時や特定テーマでのフリーダイヤルでの専用消費者相談）について、消費者の被害状況等に鑑みて、相談を実施するテーマ等を検討し、相談対応を行う。こうした相談支援については、全国消費生活センター所長会議等を通じて各消費生活センターのニーズをくみ取り、消費者庁、各消費生活センター等と十分連携した上で行う。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>国民生活センターでは、コロナ禍の中、一時的に人員を縮小しながらも、経由相談、平日バックアップ相談にて地方支援に取り組んだ。また、新型コロナウイルス特別定額給付金に関連した消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、令和2年5月1日から「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて開設した。<u>ほか</u>、同年7月21日からは、令和2年7月豪雨の相談を受け付けるため、同ホットラインの名称を「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」と変更し、それぞれ同年9月15日まで対応した。<u>さらに、新型コロナウイルスワクチン接種に関連した消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、令和3年2月15日から同年12月23日まで「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」を、同年12月24日から「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて土日祝日（年末年始除く）も含め毎日開設し、相談体制の強化を図った。</u></p>
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

① 経由相談等による消費生活センター等への相談支援機能の実施状況強化

ア) 経由相談件数

イ) 平日バックアップ相談件数

ウ) お昼の消費生活相談件数

エ) 休日相談件数

② 被害状況に鑑みた②災害時等の消費者相談 110 番ホットラインの実施状況適切な運用

(目標)

① 経由相談等を通じて、全国の消費生活センター等に対して、相談処理に資する有益な情報提供やアドバイスを定期的・継続的に行う。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談、休日相談の実施を通じて、消費生活センター等を積極的にバックアップする。

② 災害等が発生した場合に、必要に応じて特設の消費者相談ホットラインを開設し、適切に相談対応を行う。

(進捗)

① 令和2年度3年度（1月末登録分）13,17412,655 件（令和元年度令和2年度（3月時点）：19,36516,199 件）

ア) 経由相談ア)

令和2年度3年度（1月末登録分）：4,941489 件（令和元年度令和2年度（3月時点）：7,0066,081 件）

イ) 平日バックアップ相談イ)

令和2年度3年度（1月末登録分）：3,2332,726 件（令和元年度令和2年度（3月時点）：3,896999 件）

ウ) お昼の消費生活相談ウ)

令和2年度3年度（1月末登録分）：953946 件（令和元年度令和2年度（3月時点）：2,5801,238 件）

エ) 休日相談エ)

令和2年度3年度（1月末登録分）：4,047494 件（令和元年度令和2年度（3月時点）：5,8834,881 件）

※お昼の消費生活相談は新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン開設のため2021年2月15日から回線数を減らして開設。また、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のために4月10、体制を縮小して実施。

②令和3年度（1月末時点）：

ア) 新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン

（令和3年2月15日から6月12日まで休止、令和2年7月豪雨関連消費者ホットライン開設のため7月21月23日から9月15日まで休止、土日祝日も含め開設した。）

②受付件数：4,352 件

（ワクチン関連件数：2,544 件、うちワクチン詐欺が疑われる件数：141 件）

※令和2年度（11月時点）：

~~ア)：「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」
 (令和2年5月1日(金)～9月15日(火)、開設日数(休日含む)138日間)
 給付金相談件数(苦情等PIO-NET登録件数：731件、
 コールフローシステム対応件数含む全件：22,105
 件)~~

~~イ)「令和2年7月豪雨関連消費者ホットライン~~

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

~~9月15日開設(豪雨相談件数：6件)~~

~~※令和元年度：「令和元年秋台風関連消費者ホットライン(令和元年秋に発
 生
 した台風第15号、第19号、その後の一連の大雨等に関連する消費者相
 談
 を受付)」を令和元年11月1日から12月13日まで開設し、140件の相
 談
 を受け付けた。~~

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施
令和4年度	
令和5年度	・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談110番ホットラインを適宜実施
令和6年度	
令和7年度 以降	・国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施 ・国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談110番ホットラインを適宜実施