

消費者基本計画

工程表改定素案

令和2年7月7日

消費者政策会議決定

(令和~~3年6月15日~~4年〇月〇日

改定)

I 消費者基本計画工程表の策定について

消費者基本計画（令和2年3月31日閣議決定）では、消費者を取り巻く環境の変化と課題を踏まえつつ、消費者政策の推進により目指すべき姿を明らかにした上で、消費者政策の基本方針、重点的な施策の推進等について定めている。

計画においては、「消費者が主役となる社会」の実現のために重点的に進めるべき施策の概要を示す一方、当該施策にとどまらず、具体的な施策については、工程表を消費者政策会議において別途定め、消費者政策を検証可能な形で体系的・包括的に推進するとしており、工程表は今期消費者基本計画の対象期間内の取組予定及びKPI（重要業績評価指標:Key Performance Indicator）を明示し、国民の意見を反映させるための取組を進めるとともに、消費者委員会の意見を聴取した上で毎年度改定するとされている。

II 工程表の構成について

本工程表では、消費者基本計画において示された「消費者政策において目指すべき社会の姿等」の実現に向けて、どの府省庁等が、いつまでに、何を実施するのかを明らかにするため、年度ごとの具体的な取組を記載している。

また、施策の進捗状況を測定・把握・評価するため、KPIを設定している。

注1

持続可能な開発目標(SDGs)推進本部において策定された「持続可能な開発目標(SDGs)実施指針」(令和元年12月20日一部改定)に位置付けられた施策については、個別施策の中で、「SDGs 関連」と明示するとともに、同実施指針において明示された目標の番号を記載している。

同実施指針に基づき、「持続可能な開発のための2030アジェンダ」の達成年限である2030年を意識しながら、同実施方針の8分野の優先課題に関する取組を加速し、SDGs実現に取り組んでいく。

注2

高度情報通信社会の進展により、AI、IoT、ビッグデータ等を活用した商品・サービスが普及する中、本工程表においても、これらに関連する施策を位置付けているが、現在検討段階にある施策にも、消費者を取り巻く環境に大きな変化を及ぼす可能性があるものが存在しており、そうした施策については、不断に状況を注視することが必要である。

そのため、今後、例えば、以下に掲げる本部における検討状況や、提言等に対する取組の進捗状況を注視することとする。

(注視対象の例)

- ・ 知的財産戦略本部
- ・ 経済産業省製造産業局及び国土交通省航空局により、平成30年12月に公表された「空の移動革命に向けたロードマップ」

III 工程表のフォローアップについて

本工程表に記載されている施策の進捗状況については、毎年度、消費者の利益の擁護及び増進に関する関係行政機関の調整に関する事務をつかさどる消費者庁が、関係府省庁等の協力を得て取りまとめる。

なお、大規模災害の発生時や新型コロナウイルス感染症の拡大時等の消費者が感じる不安が増大する緊急時その他特別な変化が生じた場合においては、適時見直しを行う。

消費者委員会は、本工程表に記載されている施策の実施状況について、KPI を含めて随時確認し、検証、評価及び監視を行う。

消費者政策会議において、消費者委員会の意見を聴取した上で、毎年度工程表を改定し、必要な施策の追加や充実強化、実施状況に応じた施策の実施時期の見直し（前倒しを含む。）等を行う。

持続可能な開発目標（SDGs）

- 目標 1. あらゆる場所のあらゆる形態の貧困を終わらせる
- 目標 2. 飢餓を終わらせ、食料安全保障及び栄養改善を実現し、持続可能な農業を促進する
- 目標 3. あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を促進する
- 目標 4. すべての人々への包摂的かつ公正な質の高い教育を提供し、生涯学習の機会を促進する
- 目標 5. ジェンダー平等を達成し、すべての女性及び女児の能力強化を行う
- 目標 6. すべての人々の水と衛生の利用可能性と持続可能な管理を確保する
- 目標 7. すべての人々の、安価かつ信頼できる持続可能な近代的エネルギーへのアクセスを確保する
- 目標 8. 包摂的かつ持続可能な経済成長及びすべての人々の完全かつ生産的な雇用と働きがいのある人間らしい雇用（ディーセント・ワーク）を促進する
- 目標 9. 強靱（レジリエント）なインフラ構築、包摂的かつ持続可能な産業化の促進及びイノベーションの推進を図る
- 目標 10. 各国内及び各国間の不平等を是正する
- 目標 11. 包摂的で安全かつ強靱（レジリエント）で持続可能な都市及び人間居住を実現する
- 目標 12. 持続可能な生産消費形態を確保する
- 目標 13. 気候変動及びその影響を軽減するための緊急対策を講じる
- 目標 14. 持続可能な開発のために海洋・海洋資源を保全し、持続可能な形で利用する
- 目標 15. 陸域生態系の保護、回復、持続可能な利用の推進、持続可能な森林の経営、砂漠化への対処、ならびに土地の劣化の阻止・回復及び生物多様性の損失を阻止する
- 目標 16. 持続可能な開発のための平和で包摂的な社会を促進し、すべての人々に司法へのアクセスを提供し、あらゆるレベルにおいて効果的で説明責任のある包摂的な制度を構築する
- 目標 17. 持続可能な開発のための実施手段を強化し、グローバル・パートナーシップを活性化する

注：外務省ウェブサイト「持続可能な開発のための 2030 アジェンダ（仮訳）」から抜粋

持続可能な開発目標（SDGs）17の目標と各施策の関係

目 標	施 策
目標1	I (2) ②ウ、IV (1) ⑥、V (3) ①、V (3) ②
目標2	II (1) ②
目標3	I (1) ①エ、I (1) ④キ、I (2) ②ス、II (1) ②、V (3) ①
目標4	I (1) ④キ、II (1) ②、IV (1) ⑤、IV (1) ⑥、V (3) ①
目標5	II (3) ③
目標6	I (1) ④キ
目標7	I (1) ④キ、I (2) ④イ
目標8	I (1) ④キ、I (2) ②ウ、I (2) ⑦イ、 <u>I (2) ⑧ア</u> 、II (2) ⑤、II (4) ①、II (4) ②、II (4) ③
目標9	<u>I (2) ⑧ア</u> 、II (3) ③
目標10	I (2) ⑦イ、V (3) ①、V (3) ②
目標11	I (2) ④イ
目標12	I (1) ④キ、I (2) ⑦イ、II (1) ①、II (1) ②、II (2) ②、II (2) ③、II (2) ④、II (2) ⑤、II (2) ⑥、II (3) ①、II (3) ②、II (4) ①、II (4) ②、II (4) ③、V (3) ①
目標13	II (2) ①、II (3) ①
目標14	I (2) ⑦イ、II (2) ②、II (2) ④、II (3) ①
目標15	I (1) ④キ、II (2) ④、II (2) ⑤、II (3) ①
目標16	I (2) ①オ、I (4) ③、IV (1) ⑤、V (3) ①
目標17	I (2) ⑥コ、II (3) ①、II (3) ②、V (3) ①

目次

I 消費者被害の防止

(1) 消費者の安全の確保

- ① 事故の未然防止のための取組
 - ア 身近な化学製品等に関する理解促進・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-1
 - イ 家庭用化学製品の安全対策のための「安全確保マニュアル作成の手引き」作成支援・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-2
 - ウ 住宅・宅地における事故の防止・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-3
 - エ 子供の不慮の事故を防止するための取組・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-5
 - オ 臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討・・・・・・・・・・ I-6-7
 - カ 薬物乱用防止対策の推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-8-9
 - ② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止
 - ア 事故情報の収集、公表及び注意喚起等・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-1415
 - イ 緊急時における消費者の安全確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-1820
 - ウ リコール情報の周知強化・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-1922
 - エ 製品安全に関する情報の周知・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-2023
 - オ 道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施・・・・・・ I-2427
 - カ 高齢者向け住まいにおける安全の確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-2629
 - ③ 事故の原因究明調査と再発防止
 - ア 消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施・・・・・・・・・・ I-2831
 - イ 昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止・・・・・・・・・・ I-3033
 - ウ 国民生活センターにおける商品テストの実施・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-3134
 - エ 消費生活用製品安全法に基づく事故情報の分析と原因の調査・究明等・・・・ I-3235
 - オ 製品等の利用により生じた事故等の捜査等・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-3538
 - カ 製品火災対策の推進及び火災原因調査の連絡調整・・・・・・・・・・ I-3639
 - ④ 食品の安全性の確保
 - ア 食品安全に関する関係府省庁等の連携の推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-42
 - イ リスク評価機関としての機能強化・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-43
 - ウ 食品安全に関するリスク管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-46
 - エ 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進・・・・・・・・・・ I-49
 - オ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-52
 - カ 輸入食品の安全性の確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-4954
 - キ 農業生産工程管理（GAP）の普及促進・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-5156
 - ク 食品のトレーサビリティの推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-5358
 - ケ 食品衛生関係事犯及び食品の産地偽装表示事犯の取締りの推進・・・・・・ I-5661
 - コ 流通食品への毒物混入事件への対処・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-5762
- (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
- 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・・・・・・・・・・・・・・・・・・ I-5863

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	I-61
ウ	消費者契約法の見直しに向けた対応	I-63
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	I-65
オ	高齢者、障害者等の権利擁護の推進	I-66
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	I-70
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	I-72
ウ	金融機関による顧客本位の業務運営の推進	I-73
エ	詐欺的な事案に対する対応	I-75
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	I-76
	対応	I-85
カ	暗号資産交換業者等についての対応	I-77
キ	安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	I-79
ク	商品先物取引法の迅速かつ適正な執行	I-81
ケ	住宅宿泊事業法の適正な運用	I-83
コ	民間賃貸住宅の賃貸借における消費者保護	I-84
サ	住宅リフォーム等における消費者保護	I-86
シ	高齢者向け住まいにおける消費者保護	I-88
ス	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	I-90
セ	美容医療サービス等の消費者被害防止	I-92
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	I-95
	円滑化	I-105
タ	探偵業法の運用の適正化	I-96
チ	電気・ガスの小売供給に係る取引の適正化	I-97
ツ	チケット不正転売禁止法の適切な運用	I-101
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	I-102
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	I-103
イ	住宅性能表示制度の普及促進及び評価方法の充実	I-105
ウ	省エネ性能表示の普及促進	I-107
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	I-109
オ	医療機関のウェブサイトによる情報提供	I-110
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	I-112
イ	健康食品も含めた食品の表示・広告の適正化	I-118
ウ	関係機関の連携による食品表示の監視・取締り	I-120

エ	米穀等の産地情報の伝達の適正化	I-124	135
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	I-125	136
イ	「架空請求対策パッケージ」の推進等による被害防止	I-127	138
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	I-129	140
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	I-130	141
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	I-131	142
カ	ヤミ金融事犯の取締りの推進	I-133	144
キ	フィッシング対策の推進	I-134	145
ク	ウイルス対策ソフト等を活用した被害拡大防止対策	I-136	147
ケ	インターネットオークションに係る犯罪の取締り等	I-137	148
コ	模倣品被害の防止	I-138	149
サ	振り込め詐欺救済法に基づく被害者の救済支援等	I-140	152
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	I-141	153
イ	新たなJASの検討及び国際標準化施策の推進	I-142	154
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	I-143	155
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	I-144	157
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	I-148	162
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	I-150	164
ウ	迷惑メール追放支援プロジェクトの実施	I-151	165
エ	インターネット上の消費者トラブルへの対応の動向等の把握	I-152	166
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	I-153	168
カ	電子商取引環境整備に資するルール整備	I-155	170
キ	個人情報保護法の適切な運用	I-156	171
ク	マイナンバー制度の周知と適正な運用等	I-158	174
(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		
①	成年年齢引下げを見据えた総合的な対応の推進	I-159	175
②	認知症施策の推進	I-162	179
③	障害者の消費者被害の防止策の強化	I-165	182
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	I-169	186
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	I-173	191

- ⑥ 「多重債務問題改善プログラム」の実施・・・・・・・・・・ I-175193
 - ⑦ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進・・・・・・・・・・ I-195
 - ⑧ 孤独・孤立に起因する消費者被害の防止等のための啓発及び見守り活動等の推進・・・・・・・・・・ I-197
- (4) 消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備
- ① 消費者団体訴訟制度の推進・・・・・・・・・・ I-199
 - 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~~・分析等・・・・・・・・・・ I-200
 - ③ 消費者に関する法的トラブルの解決・・・・・・・・・・ I-203
 - ④ 消費者紛争に関するADRの実施・・・・・・・・・・ I-205
 - ⑤ 金融ADR制度の円滑な運営・・・・・・・・・・ I-207
 - ⑥ 商品先物ADR制度の円滑な運営・・・・・・・・・・ I-208
 - ⑦ 住宅トラブルに関するADRの実施・・・・・・・・・・ I-209
 - ⑧ IT・AIを活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化・・・・・・・・・・ I-210

II 消費者による公正かつ持続可能な社会への参画等を通じた経済・社会構造の変革の促進

- (1) 食品ロスの削減等に資する消費者と事業者との連携・協働
- ① 食品ロスの削減の推進に関する法律に基づく施策の推進・・・・・・・・・・ II-1
 - ② 食育の推進・・・・・・・・・・ II-8
- (2) 環境の保全に資する消費者と事業者との連携・協働
- ① 脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革・・・・・・・・・・ II-10
 - ② 海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」キャンペーン）の推進・・・・・・・・・・ II-1213
 - ③ 循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等・・・・・・・・・・ II-1415
 - ④ 生物多様性の保全と持続可能な利用の促進・・・・・・・・・・ II-1618
 - ⑤ 有機農産物を始めとする環境に配慮した食品への理解と関心の増進・・・・・・・・・・ II-1820
 - ⑥ 各種リサイクル法等の普及啓発・・・・・・・・・・ II-2123
- (3) その他の持続可能な消費社会の形成に資する消費者と事業者との連携・協働
- ① エシカル消費の普及啓発・・・・・・・・・・ II-2326
 - ② 消費者志向経営の推進・・・・・・・・・・ II-33
 - ③ 「ホワイト物流」推進運動の展開・・・・・・・・・・ II-36
- (4) 事業活動におけるコンプライアンス向上に向けての自主的な取組の推進
- ① 公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進・・・・・・・・・・ II-38
 - ② 景品表示法の普及啓発・・・・・・・・・・ II-3442

- ③ 公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用のための支援・・・・・・・・・・Ⅱ-3644

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

- ① 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・・・・・・・・Ⅲ-1
- ② 「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
・・Ⅲ-5
- 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・・Ⅲ-7-10
- 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・・
・・Ⅲ-1414
- ⑤ 特定商取引法等の執行強化等【再掲】・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ⅲ-1316
- 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】・・Ⅲ-19
- 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】・・・・・・・・Ⅲ-21
- ⑧ ヤミ金融事犯の取締りの推進【再掲】・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・Ⅲ-22
- ⑨ 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応【再掲】・・・・・・・・・・Ⅲ-23
- ⑩ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進【再掲】・・・・・・・・・・Ⅲ-25
- 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】・・・・・・・・Ⅲ-2427
- 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・・・・Ⅲ-2629

(2) デジタル社会での消費者利益の擁護・増進の両立

- ① 経済のデジタル化の深化に伴う取引・決済の高度化・円滑化等への対応
- ア キャッシュレス決済及び電子商取引における安全・安心の実現・・・・・・・・Ⅲ-2932
- イ 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
【再掲】・・Ⅲ-3236
- ② 「データ駆動社会」におけるビッグデータ（パーソナルデータを含む。）の適切な
管理と効果的な活用
- ア 情報信託機能の社会実装・普及に向けた施策の推進・・・・・・・・・・Ⅲ-3640
- イ データヘルスの推進等を通じた医療分野等におけるビッグデータの適切な
活用・・Ⅲ-42
- ③ デジタル・プラットフォームその他技術革新の成果の消費生活への導入等における
消費者への配慮等
- ア デジタル・プラットフォームの利用に当たって消費者が留意すべき事項の理解
促進・・Ⅲ-38
- イ 消費者がAI を賢く利活用する方策の周知啓発・・・・・・・・・・・・・・・・Ⅲ-40
- ウア 「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【再掲】・・Ⅲ-4143
- エ 利用者向けに 高齢者等に向けたデジタル活用支援・・・・・・・・・・・・・・・・
Ⅲ-43の推進・・Ⅲ-51
- オウ デジタル機器・サービスの利用に係る新たな消費者問題への対応・・・・Ⅲ-53

ホエ	オンラインゲームに係る消費者問題への対応	Ⅲ-4655
キオ	電子商取引環境整備に資するルール整備【再掲】	Ⅲ-4857
タカ	自動運転の実現に向けた制度整備の推進	Ⅲ-4958
ケキ	犬猫のマイクロチップ登録義務化	Ⅲ-5161

(3) 消費生活のグローバル化の進展への対応

①	越境消費者トラブルへの対応力の強化	Ⅲ-5262
②	訪日外国人・在留外国人からの相談に対する体制の強化	Ⅲ-5464
③	二国間・地域間・多国間における政策対話・協力等の実施	Ⅲ-5666
④	海外消費者関係法執行機関との連携	Ⅲ-5868
⑤	消費者庁新未来創造戦略本部の機能を活用した国際共同研究等の推進	Ⅲ-5969

IV 消費者教育の推進及び消費者への情報提供の実施

(1) 消費者教育の推進

①	「消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）」等に基づく消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進及び地域における消費者教育推進のための 体制 の整備	IV-1
②	学校における消費者教育の推進	IV-7-8
③	地域における消費者教育の推進	IV-1315
④	多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の推進	IV-1719
⑤	法教育の推進	IV-1921
⑥	金融経済教育の推進	IV-23
⑦	食育の推進【再掲】	IV-25
⑧	エシカル消費の普及啓発【再掲】	IV-27

(2) 消費者政策に関する啓発活動の推進

①	消費者トラブル抑止のための重層的・戦略的な普及啓発	IV-3034
②	脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革【再掲】	IV-3236
③	海洋プラスチックごみ削減に向けた国民運動（「プラスチック・スマート」キャンペーン）の推進【再掲】	IV-39
④	循環型社会形成に向けた情報提供事業・普及啓発事業の実施等【再掲】	IV-41

V 消費者行政を推進するための体制整備

(1) 消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保

①	審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	V-1
②	消費者団体との連携及び支援等	V-3
③	消費者政策の実施の状況の報告	V-5

(2) 国等における体制整備

①	消費者行政体制の更なる整備等	V-7
---	----------------	-----

- ② 消費者政策の企画立案のための調査の実施とその成果の活用・・・V-10
- ③ 消費者庁新未来創造戦略本部の機能の発揮・・・V-12
- ④ 国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化【再掲】・・・V-1315
- ⑤ 消費者・生活者を主役とする行政を担う国家公務員の意識改革・・・V-1618
- ⑥ 消費者からの情報・相談の受付体制の充実・・・V-1719

(3) 地方における体制整備

- ① 地方消費者行政の充実・強化に向けた地方公共団体への支援等・・・V-1921
- ② 地域の見守りネットワークの構築・・・V-2325
- ③ 地方公共団体との政策・措置に関する情報等の共有・・・V-2527
- ④ 都道府県における法執行強化・・・V-2730
- ⑤ 消費者ホットラインの運用及び認知度の向上・・・V-2831
- ⑥ 消費生活以外の相談窓口と消費生活相談窓口との連携促進・・・V-3033
- ⑦ 消費生活相談情報の的確な収集と活用・・・V-3134
- ⑧ 国民生活センターによる研修の実施・・・V-3336

(別表1-1) 特定商取引法の適用除外とされた法律の行政処分等の執行実績

(20152016年度から20202021年度まで)

(別表1-2) 消費者庁が所管する法律の行政処分等の執行実績

(20152016年度から20202021年度まで)

(別表2) 調査結果概要

(別表3) 主な相談等窓口

I 消費者被害の防止

(1) 消費者の安全の確保

項目名	① 事故の未然防止のための取組 ア 身近な化学製品等に関する理解促進	担当省庁	環境省、関係府省庁等												
施策概要	<p>○ 環境省の取組</p> <p>身近な化学製品等に関する消費者の正しい理解が得られるよう、それらの化学製品に使用されている化学物質の名称、危険有害性情報及び環境リスク等に関連した情報を収集し正確に分かりやすく提供するとともに、リスクコミュニケーションの知見を有する人材の育成・派遣等を行うことでリスクコミュニケーションを推進する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>平成30-令和元年度、令和2年度のPRTR届出集計結果を基に市民向けのガイドブックを作成し、発行するとともに、化学物質やリスクコミュニケーションの知見を有する人材の派遣を実施した。</p>														
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」の請求部数を掲載したホームページの閲覧数</p> <p>②化学物質アドバイザーの派遣回数</p> <p>(目標)</p> <p>①過去3年の最も多い閲覧数(7381ビュー)と同程度</p> <p>②過去3年で最大の派遣回数(20回)と同水準</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度:223部</p> <p>②3年度:3606ビュー(令和2年度:10回4年1月20日時点)</p> <p>③令和3年度:8回(予定)</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 環境省の取組</p> <table border="1" data-bbox="443 1523 1356 1998"> <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>「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣</td> </tr> </tbody> </table>			年度	取組内容	令和3年度 4年度	「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣	令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度 以降	「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣
年度	取組内容														
令和3年度 4年度	「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣														
令和4年度															
令和5年度															
令和6年度															
令和7年度 以降	「PRTR データを読み解くための市民ガイドブック」等の作成・配布や、市民、企業、行政からの要請に応じた「化学物質アドバイザー」の派遣														

項目名	① 事故の未然防止のための取組 イ 家庭用化学製品の安全対策のための「安全確保マニュアル作成の手引き」作成支援	担当省庁	厚生労働省
-----	--	------	-------

施策概要	<p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>家庭用品メーカー等が危害防止対策を推進する際のガイドラインとなっている「家庭用化学製品に関する総合リスク管理の考え方」を踏まえ、必要に応じて、各種製品群につき、製品の安全対策を講ずるために利用する「安全確保マニュアル作成の手引き」の作成及び改訂を事業者が速やかに行うよう支援し、その結果について事業者団体へ周知を行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>令和2年度2～3年度においては、各種製品群の手引きについて新たに作成及び改訂を行う製品群はなかった。引き続き、必要に応じて、事業者への支援及び周知を実施していく。</p>
------	---

KPI - 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①手引きを新たに作成及び改訂した家庭用化学製品の製品群数：<u>令和6年度末までに1件</u></p> <p>②家庭用化学製品等を使用した際の危害報告の件数</p> <p>(進捗)</p> <p>①<u>令和2年度：0件</u> (令和元年度：0件 (平成30年度：1件))</p> <p>②<u>令和2年度：206件</u> (令和元年度：222件 (平成30年度：1,978件) (※))</p> <p>※令和元年度以降は誤飲等の主に使用者側の要因による事故情報は収集・集計してしていないため、<u>昨年度まで平成30年度以前と令和元年度以降のモニター報告の年次報告における報告件数とは単純比較ができない。</u></p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 厚生労働省の取組</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>捕捉した危害報告の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">捕捉した危害報告に加え、新たな形態の家庭用品の登場による市場の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施</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>引き続き、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	捕捉した危害報告の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施	令和4年度	捕捉した危害報告に加え、新たな形態の家庭用品の登場による市場の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	引き続き、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施
年度	取組内容										
令和3年度	捕捉した危害報告の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施										
令和4年度	捕捉した危害報告に加え、新たな形態の家庭用品の登場による市場の状況を踏まえ、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度以降	引き続き、必要に応じて、事業者が各種製品群の手引きの作成及び改訂を速やかに行うよう支援し、手引きの事業者団体への周知を実施										

項目名	① 事故の未然防止のための取組 ウ 住宅・宅地における事故の防止	担当省庁	国土交通省
-----	-------------------------------------	------	-------

施策概要	<p>○ 国土交通省の取組</p> <p>宅地造成に伴う災害を防ぐため、必要な取組を行う。</p> <p>住宅における不慮の事故を防ぐため、違反对策など建築基準法（昭和 25 年法律第 201 号）の適切な運用を行う特定行政庁に対して、助言等の支援を行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村地方公共団体の宅地担当者を対象とした説明会を開催した。 ・令和2年9月8日付けで『窓やベランダからの子どもの転落事故にご注意ください！—網戸に補助錠を付ける、ベランダに台になる物を置かない等の対策を—』（消費者庁作成）の周知について」を、令和3年4月2月16日付けで「建築物防災週間における防災対策の推進について（令和2年度3年度春季）」を、それぞれ特定行政庁等に対して通知した。<u>(予定)</u>
------	---

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

①宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体職員への説明の実施状況

②地方公共団体の要望に応じた、「建築行政マネジメント計画策定指針」の改訂
(目標)

①毎年、宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体の担当職員に対して説明を実施することを目指す。

②地方公共団体の要望に応じ、「建築行政マネジメント計画策定指針」の改訂を行うことを目指す。

(進捗)

令和3年度は、宅地造成に伴う災害防止のため、市町村地方公共団体の宅地担当者を対象とした説明会を各地方整備局単位等で 14回9回開催。

【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 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体職員に情報提供を実施 ・住宅における事故の防止のための助言等の支援
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"> ・宅地造成に伴う災害の防止のため周知・啓発等を行う地方公共団体職員に情報提供を実施 ・住宅における事故の防止のための助言等の支援

項目名	① 事故の未然防止のための取組 エ 子供の不慮の事故を防止するための取組 ※SDGs 関連：関連目標3	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	---	------	-------------

施策概要	<p>○ 消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <p>社会全体で子育てを支えるため、子供の事故の動向の分析を踏まえつつ、関係機関の連携を進めるとともに、家庭、学校、地域、消費者団体、事業者、地方公共団体等の取組を促進する「子どもを事故から守る！プロジェクト」を展開する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>「子どもを事故から守る！Twitter」及び「子ども安全メール from 消費者庁」を原則毎週月3回配信したほか、子供の事故に関する注意喚起を行った。また、「子どもの事故防止週間」を7月2019日～2625日に設定し、関係省庁が連携し集中的な周知啓発に取り組んだ。</p>
------	---

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①子どもを事故から守る！Twitterのフォロワー数
- ②子ども安全メール from 消費者庁の登録者数

(目標)

- ・「子どもの事故防止週間」を設定し、集中的な広報活動を行う。
- ・子どもを事故から守る！Twitterのフォロワー数の増加（対前年比）
- ・子ども安全メール from 消費者庁の登録者数の増加（対前年比）

(進捗) -

①令和3年度12月末時点：約15,000人

(令和2年度末時点：約12,000人)

~~-(令和元年度②令和3年度12月末時点：約924,000人)-~~

② (令和2年度末時点：約24,000人)

~~-(令和元年度末時点：約24,000人)~~

【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 4年度	子供の事故の動向の分析を踏まえた子供の事故防止に関する注意喚起を行うとともに、こども霞が関デーやイベント等を活用した啓発活動を行う。
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	子供の事故の動向の分析を踏まえた子供の事故防止に関する注意喚起を行うとともに、こども霞が関デーやイベント等を活用した啓発活動を行う。

項目名	① 事故の未然防止のための取組 オ 臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討	担当省庁	厚生労働省
-----	---	------	-------

施策概要	<p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>経営破綻した臍帯血プライベートバンクから流出した臍帯血を用いて無届の再生医療等が提供された事案を踏まえて、契約者の意に沿わない臍帯血の提供を防ぐとともに、臍帯血を利用した医療が適切に行われるよう、平成29年、臍帯血プライベートバンクに対し、業務内容等の国への届出を求める等の措置を講じたところである。本措置の実効性について、臍帯血の品質管理・安全性に関する情報を提供できるようにすること（トレーサビリティ）が確保されているか、契約者の意に沿わない臍帯血の提供がなされないような仕組みとなっているか、契約者であるお母さんなどへ正確で分かりやすい情報を提供できているかの観点から検証を行い、必要に応じ、更なる対策を行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>臍帯血プライベートバンクからの事業実績を厚生労働省ウェブサイト公開。</p>
------	---

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

①臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議における継続的な検証と検討

②臍帯血プライベートバンクからの事業実績等のウェブサイト公開と確認等

(目標)

①臍帯血を用いた医療の提供状況等を勘案し、必要に応じて「臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議」を開催し、各取組の実効性等について検証・検討を行う。

②臍帯血プライベートバンクからの毎年度の事業実績の報告等を厚生労働省ウェブサイト公開するとともに、契約終了後の臍帯血が契約者の意思に基づいて適切に廃棄等がなされているか確認を行う。

③産科医療機関等を通じて、契約者に対し、公的バンクによる臍帯血の提供体制について周知を行う。

(進捗)

平成 29 年に行った臍帯血プライベートバンクに対する業務内容等の国への届出及び事業実績を求める等の措置に関し、臍帯血プライベートバンクからの届出、事業実績を厚生労働省ウェブサイト公開し確認を行った。

【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	臍帯血を用いた医療の適切な提供に関する検証・検討会議における継続的な検証と検討、及び臍帯血プライベートバンクからの事業実績等のウェブサイト公開と確認等
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	① 事故の未然防止のための取組 力 薬物乱用防止対策の推進	担当省庁	内閣府、消費者庁、 外務省、財務省、文 部科学省、厚生労働 省、国土交通省、関 係府省庁等
-----	----------------------------------	------	---

施策概要	<p>○ 関係府省庁等の取組</p> <p>薬物乱用の根絶のため、薬物乱用対策推進会議において策定された「第五次薬物乱用防止五か年戦略」（平成 30 年 8 月 3 日薬物乱用対策推進会議決定）に基づき、関係府省庁等で連携した総合的な取組を推進する。</p> <p>○ 内閣府の取組</p> <p><u>7月に実施している「青少年の非行・被害防止全国強調月間」は、「青少年を非行から守る全国強調月間」として始まった昭和 54 年以来毎年実施して、毎年行われているところ、国民運動である。月間中における重点課題については、青少年を取り巻く犯罪情勢等を考慮しその都度定めているところ、本施策については、重点課題に掲げており、関係省庁、都道府県及び協力・協賛機関・団体に対し、啓発活動等の取組を依頼している。</u></p> <p><u>また、内閣府ホームページ「青少年有害環境対策」の掲示板を利用した啓発を行っており、青少年に対し、薬物依存の正体や薬物乱用の危険性を正しく理解させ、「薬物に手を染めない」気運の醸成を図っていくにおいて、薬物乱用防止に関する各種の情報を掲載している。</u></p> <p><u>（令和2年度2～3年度実績）</u></p> <p><u>7月の前記「青少年の非行・被害防止全国強調月間」における重点課題の一つに「薬物乱用対策の推進」を挙げ、関係省庁、都道府県、協力・協賛団体等に対し、啓発活動等の取組を依頼した。</u></p> <p><u>また、内閣府ホームページ「青少年有害環境対策」の掲示板に、青少年啓発用資料「薬物乱用対策マンガ『たった一度の過ち』、マンガやイラストを用いた青少年向けのコンテンツ「ストップ！危険ドラッグに手を出すな！」において、薬物相談窓口等のリンクを掲載した。</u></p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>関係機関と連携しつつ、特定商取引に関する法律（昭和 51 年法律第 57 号。以下「特定商取引法」という。）に違反しているおそれのある危険ドラッグの通信販売サイトに対し、適切な措置を講ずるとともに、関係機関に対する情報提供を行う。</p> <p><u>（令和2年度2～3年度実績）</u></p> <p><u>令和2年度2～3年度も、特定商取引法に違反しているおそれのある危険ドラッグの通信販売サイトの調査を行った。</u></p> <p>○ 外務省の取組</p>
------	---

危険ドラッグを含む合成薬物に関する情報収集、動向分析、報告を内容とする国連薬物・犯罪事務所（UNODC）の「グローバルSMARTプログラム」への拠出や、各種国際会議等への参加を通じて、海外における危険ドラッグに係る積極的な情報交換を行う。

（令和2年度2～3年度実績）

国連薬物・犯罪事務所（UNODC）の「グローバルSMARTプログラム」に717.5万米ドルを拠出し、UNODCの危険ドラッグを含む合成薬物に関する情報収集・動向分析等の取組に貢献。また、オンラインやハイブリッド形式で開催された国際会議に積極的に参加し、我が国の立場を発信するとともに、各国・国際機関から危険ドラッグ等に係る情報収集を行った。~~さらに、オンラインやハイブリッド形式による国際会議が主流となる中、国連会議に必要な不可欠な通訳に係る費用として薬物関連会合の運営を支援するためUNODCに対し7.5万米ドルを拠出し、コロナ禍においても必要な情報交換を可能にすべく貢献した。~~

○ 財務省の取組

平成27年4月に、指定薬物を関税法上の「輸入してはならない貨物」に追加しており、引き続き、関係機関と連携の上、厳正な水際取締りを実施する。

（令和2年度2～3年度実績）

関係機関と連携を図り厳正な水際対策を実施した。

○ 文部科学省の取組

関係機関と連携を図りつつ、学校関係者等を対象とした研修会等の開催や子供の発達段階に応じた各種啓発資材の作成等を通じて学校における薬物乱用防止教育の充実を図る。

（令和2年度2～3年度実績）

全ての中学校及び高等学校において、年に1回は薬物乱用防止教室を開催するとともに、地域の実情に応じて小学校においても薬物乱用防止教室の開催に努めるなど、学校における薬物乱用防止に関する指導の充実が図られるよう教育委員会や教職員等を対象とした研修会等を通じて周知した。

また、薬物乱用をはじめ、多様化・深刻化する子供の健康課題について総合的に解説した、小学生・中学生・高校生向け啓発教材の作成・周知を行った。

さらに、若年層の薬物乱用が問題となっていることから、大学生等を対象とした薬物乱用防止のための啓発資材を作成し、全ての大学、短期大学、専門学校に周知した。

○ 厚生労働省の取組

危険ドラッグに含まれる物質を迅速に指定薬物に指定するとともに、検査命令及び販売停止命令等を活用し、危険ドラッグの販売を抑制する。

財務省（税関）と協力体制を強化（関税法で指定薬物の輸入を禁止）する等、関係省庁と連携を図り水際対策を実施する。

インターネット上で危険ドラッグを通信販売しているサイトに対して、定期的な監

視を実施するとともに、違反を発見した場合には当該サイトのプロバイダ等に対して削除要請を行い、サイト等を閉鎖又は販売停止とするよう協力を求める。

『ダメ。ゼッタイ。』普及運動』及び「~~麻薬・覚醒剤乱用防止等の各種運動~~」等において啓発資材の配布やキャンペーンの実施等、危険ドラッグ等の危険性・有害性の周知徹底、訴求対象に応じた広報啓発活動の推進を図る。

~~若年層の薬物乱用が問題となっていることから、薬物乱用防止啓発のための啓発資材を作成し、全ての高校卒業予定者、小学校6年生の児童の保護者及び青少年に配布する。~~

新たな広報啓発の方法として、デジタル世代の若年層等をターゲットにした、インターネット上での行動に応じた広報啓発を実施する。

(令和2年度2～3年度実績)

包括指定を行う等して、危険ドラッグに含まれる物質を迅速に指定薬物に指定するとともに、地方厚生局麻薬取締部において積極的な取締りを行い、危険ドラッグの販売を抑制した。

インターネット上で危険ドラッグを通信販売しているサイトを調査し、違反を発見した場合には~~当該サイトのプロバイダ等に対して~~削除要請を行い、サイト等を閉鎖又は販売停止に追い込んだ。

『ダメ。ゼッタイ。』普及運動』及び「~~麻薬・覚醒剤乱用防止等の各種運動~~」等において啓発資材の配布やキャンペーンの実施等、危険ドラッグ等の危険性・有害性の周知徹底、訴求対象に応じた広報啓発活動の推進を図った。

若年層の薬物乱用が問題となっていることから、薬物乱用防止啓発のための啓発資材を作成し、全ての高校卒業予定者、小学校6年生の児童の保護者及び青少年に配布した。デジタル世代の若年層等をターゲットにした、インターネット上での行動に応じた広報啓発を実施した。

○ 海上保安庁の取組

第五次薬物乱用防止五か年戦略等の推進として、関係省庁による会議等を通じ情報交換を促進して連携を強化し取締りを実施する。

海上保安庁緊急通報用電話番号「118番」を積極的に広報し、薬物密輸事犯等の情報提供を一般国民に対して広く呼びかけるほか、海事・漁業関係者に対して、薬物事犯に係る情報の提供依頼等を行う。

(令和2年度2～3年度実績)

~~第五次薬物乱用防止五か年戦略等の推進として、関係省庁による会議等を通じ情報交換を促進して連携を強化し取締りを実施した。~~

~~海上保安庁緊急通報用電話番号「118番」を積極的に広報し、薬物密輸事犯等の情報提供を一般国民に対して広く呼びかけるほか、海事・漁業関係者に対して、薬物事犯に係る情報の提供依頼等を行った。~~

上記取組を実施した。

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①特定商取引法に違反しているおそれのある危険ドラッグの通信販売サイトの調査実施数
- ②表示の是正を要請した通信販売サイト数
 - ③~~UNODC (国連薬物・犯罪事務所)~~-(UNODC)が実施するグローバル SMART プログラムへの協力
協力状況
 - ④税関における指定薬物の摘発件数
 - ⑤薬物乱用防止教室の開催率（公立中学校・高等学校・中等教育学校） —
- ⑥非行防止教室開催件数
- ⑦新たに指定した指定薬物
- ⑧地方厚生局麻薬取締部における医薬品医療機器法違反での検挙状況
- ⑨水際の検査命令対応としての指定薬物相当の輸入品の輸入通関の差止め状況
- ⑩削除要請したサイト数及び閉鎖されたサイト数
- ⑪「ダメ。ゼッタイ。」普及運動等の国民的啓発運動に合わせた、危険ドラッグ等の危険性・有害性の周知徹底、キャンペーンの実施等、広報啓発活動の実施状況

(目標)

- ① ② 悪質継続的な通信販売サイト調査を実施し、違反の認められる事案に対して厳正適切に対処するしていく。
- ③ 指標を注視しつつ、適切に対処していく。
- ④ ④ 指標を注視しつつ、適切に対処していく。
- ⑤ 薬物乱用防止教室の開催率を令和4年度までに100%とすることを旨とする。
- ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ 期間中、新たに乱用が確認された危険ドラッグについて、迅速に指定するとともに、継続的な取締り等の対策を通じて消費者の安全性を確保する。

(進捗)

- ① ~~令和3年3月31日時点：4件 (令和元年度：4件)~~
- ② ~~令和3年4年~~3月31日時点：3件 (令和元年度令和2年度：4件)
- ③ ~~令和元年度：7.5~~②令和4年3月31日時点：2件 (令和2年度：3件)
- ③ 令和3年度：10万米ドル抛出
- ④ ~~令和3年：302件 (令和2年：293：300件 (、令和元年：165件、平成30年：221件)~~
- ⑤平成30年度：95.2%
- ⑥令和元年2年：1,665,536件
- ⑦令和2年度：173年度：9物質
- ⑧ (令和2年度3年11月末時点)
- ⑧ 令和3年度：6月集計予定
- ⑨令和2年度3年度：6月集計予定
- ⑩ 平成26年12月～令和2年12月末3年度：6月集計予定

(定義)

- ① ② 委託事業で実施しているランダム調査を行っておりの結果、報告された危

危険ドラッグの疑いドラッグのある通信販

売通信販売業者が報告されるため、そのの件数及び発出した是正要請件数を集計。

- ⑤ 薬物乱用防止教室を開催した学校数を全国の学校数で除したもの。薬物乱用防止教室を開催した学校数は、文部科学省調査で集計されている。
- ⑧ 検挙者数は、警察等関係取締機関との合同捜査による検挙件数・人員を含む。

【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	特定商取引法に基づく危険ドラッグの通信販売サイトに対する表示の是正要請等、関係機関に対する情報提供（不定期）。
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	特定商取引法に基づく危険ドラッグの通信販売サイトに対する表示の是正要請等、関係機関に対する情報提供（不定期）。

○ 内閣府の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「青少年の非行・被害防止全国強調月間」の推進 ※重点課題については毎年検討の上決定 ・内閣府ホームページ「青少年有害環境対策」掲示板への掲載
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"> ・「青少年の非行・被害防止全国強調月間」の推進 ※重点課題については毎年検討の上決定 ・内閣府ホームページ「青少年有害環境対策」掲示板への掲載

○ 外務省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	危険ドラッグ問題に対処すべく、令和2年度3年度に引き続きグローバルSMARTプログラムへの拠出等を通し、国連薬物・犯罪事務所（UNODC）と協力・連携していく。また、国連麻薬委員会（CND）等の国際会議において、危険ドラッグの危険性を国際社会に呼び掛けていくとともに、危険ドラッグ問題への我が国の取組を積極的に発信していく。
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	国際社会における危険ドラッグ問題を踏まえつつ、国連薬物・犯罪事務所（UNODC）とのあり得べき連携を追求する。

○ 文部科学省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	教育委員会や学校関係者を対象とした研修会や全国大会等を通じて指導や研究協議を行うとともに、小学校から大学までの各学校段階に応じた啓発資材の作成等を行う。
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	教育委員会や学校関係者を対象とした研修会や全国大会等を通じて指導や研究協議を行うとともに、小学校から大学までの各学校段階に応じた啓発資材の作成等を行う。

○ 厚生労働省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	第五次薬物乱用防止五か年戦略等の推進、危険ドラッグに含まれる物質の指定薬物への指定、医薬品医療機器等法を踏まえた指導取締の徹底、危険ドラッグの監視指導等の強化、危険ドラッグの通信販売サイトに対する表示の是正要請等、関係機関に対する情報提供（不定期）、危険ドラッグの正しい知識の普及啓発、学校における薬物乱用防止教育の充実
令和4年度	
令和5年度	新戦略（未定）に基づく危険ドラッグ対策の実施
令和6年度	
令和7年度 以降	

○ 海上保安庁の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	第五次薬物乱用防止五か年戦略等 を推進に基づき、関係省庁と連携し、取締りを実施 するとともに、海上保安庁緊急通報用電話番号「118番」を積極的に広報し、薬物密輸事犯等の情報提供を一般国民に対して広く呼び掛ける。
令和4年度	
令和5年度	新戦略（未定）に基づき、上記取組を継続して実施する。
令和6年度	
令和7年度 以降	

項目名	② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止 ア 事故情報の収集、公表及び注意喚起等	担当省庁	消費者庁、内閣府、文部科学省、厚生労働省、総務省、警察庁、関係府省庁等
-----	---	------	-------------------------------------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）等の所管法令等に基づき関係行政機関や事業者から事故情報を収集し事故情報データベース等を通じて公表する。また、多発している事故、被害の拡大が想定される事故、新規性の強い事故等について、事故情報の分析・検討の上、迅速に注意喚起等を行うとともに、必要に応じて事業者名を明らかにした公表を行う。さらに、重大生命身体被害の発生・拡大の防止を図るため、事業者への勧告等の消費者安全法に基づく措置を、必要に応じて講ずる。</p> <p>関係府省庁の消費者関連部局が参集する様々な会議等を通じて事故情報データの在り方及び活用に関して働きかけるとともに、地方公共団体等に対して依頼を行うことにより、事故情報データベースに入力されるデータの充実や質の向上等に努める。</p> <p>消費者安全法第 12 条各項の規定に基づき各行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）の長から消費者庁に対し消費者事故等の発生に関する情報の通知があったもの等について、同法第 13 条の規定に基づき集約及び分析を行い取りまとめた結果を関係行政機関、関係地方公共団体及び国民生活センターに提供するとともに、消費者委員会、国会に報告する（<u>消費者白書の一部と合冊</u>）して報告する。また、国民に広報に向けて、ホームページに概要と全文を掲載するとともに、関係者が必要な情報を利用できるよう周知に向けた広報活動を行う。</p> <p>（令和 2 年度 2 ～ 3 年度実績）</p> <p>消費者安全法に基づき通知された消費者事故等の情報及び消費生活用製品安全法に基づき報告された重大製品事故の情報について、定期公表（消費者安全法：原則木曜、消費生活用品安全法：原則火曜・金曜）を実施するとともに事故情報データベースに登録した。また、医療機関ネットワーク事業への参画医療機関の増加を図り（令和元年度末 24 機関、令和 2 年度（3 月 3 年度（12 月末時点）30 医療機関）が参画）では、医療機関特有の事故情報を幅広く集めた。</p> <p>集約した事故情報は注意喚起に活用し、注意喚起に当たっては消費者庁ウェブサイトへの掲載だけでなく、SNS の活用や動画の提供など、注意喚起の情報がより多くの消費者に伝わり理解されるよう努めた。</p> <p>また、消費者安全法の通知が円滑に行われるよう、関係省庁や地方公共団体の消費者行政担当職員が出席する会議や地方公共団体の主催する研修において、同法の通知制度について周知を行った。</p> <p>このほか、事故情報データベースの利便性向上を図るため、スマートフォン対応等のシステム更新作業を行った。</p> <p>さらに、総務省行政評価局が実施した消費者事故対策に関する行政評価・監視に係る勧告を踏まえ、都道府県等及び関係省庁に通知制度の周知を依頼するとともに、</p>
------	--

各都道府県等内での消費者庁への通知手順の確認・整理結果を公表した。今後、地方公共団体への訪問ヒアリング等を通じて、工夫して取り組んでいる方策等を調査し、例えば会議やウェブサイト等を通じて、その知見や課題を取りまとめ還元することで、事故情報の円滑な提供により、通知制度が的確に運用できる体制構築を促すこととする。

消費者安全法第 13 条第 4 項の規定に基づき、令和元年度令和 2 年度の通知については令和2 年 3 年 6 月9 日 8 日に、国会へ報告、公表を行った。

○ 内閣府、文部科学省、厚生労働省の取組

教育・保育施設等における事故の発生予防及び再発の防止に向け、国において開催する有識者会議において、地方公共団体による死亡事例等の重大事故に関する検証報告等を踏まえ、事故の再発防止策について検討する。

(令和2 年度 2 ～ 3 年度実績)

「教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議」において、特定教育・保育施設等における事故情報データベース集計及び地方公共団体による重大事故に関する検証報告等を踏まえ、事故の再発防止策に関する年次報告書を取りまとめ、公表した。

○ 厚生労働省の取組

子供が死亡した時に、複数の機関や専門家（医療機関、警察、消防、行政関係者等）が、子供の既往歴や家族背景、死に至る直接の経緯等に関する様々な情報を基に死因調査死亡原因の検証を行うことにより、効果的な予防対策を導き出し予防可能な子供の死亡を減らすことを目的とした Child Death Review (CDR) について、予防のための子供子どもの死亡検証体制整備モデル事業を実施する。

消費者安全法に基づき、消費者事故等の情報を消費者庁に通知する。また、全国の保健所に対して、消費者事故等の情報に係る消費者庁への報告を徹底するよう周知する。

(令和2 年度 2 ～ 3 年度実績)

一部の都道府県において、予防のための子どもの死亡検証体制整備モデル事業を行い、試行的な実施体制の整備の結果を国へフィードバックした。

また、消費者庁からの協力依頼に基づき、都道府県・保健所設置市・特別区に対して、消費者事故等の情報に係る消費者庁への報告を徹底するよう周知した。(令和 3 年 9 月 30 日事務連絡)

○ 総務省（消防庁）の取組

消費者安全法に基づき、消費者事故等の情報を消費者庁に通知する。

(令和2 年度 2 ～ 3 年度実績)

消費者事故等の情報を随時、消費者庁に通知した。また、各消防本部に対して、「特に通知いただきたい消費者事故等」について示した「消費者事故等の通知について」の一部改正等についてを通知し、消費者事故等の情報に係る消防庁への通知について適切な運用を依頼した。

○ 警察庁の取組

消費者安全法に基づき、消費者事故等の情報を消費者庁に通知する。

(令和2年度2～3年度実績)

消費者事故等の情報を随時、消費者庁に通知した。また、都道府県警察に対して、消費者事故等の情報に係る警察庁への報告について引き続き徹底するよう指示した。

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

- ①消費者安全法に基づく消費者事故等（生命・身体被害）の通知件数
- ②消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告件数
- ③医療機関ネットワーク事業参画医療機関からの報告件数
- ④事故情報データベースへの事故情報登録件数
- ⑤生命身体事故等に関する注意喚起件数
- ⑥「消費者白書」掲載ページアクセス数
- ⑦「消費者白書」に係る講演の実施回数

(目標)

- ・消費者安全法に基づく通知制度の周知を定期的かつ適切なタイミングで行う。
- ・消費者事故等の通知運用マニュアルの改訂時に直近の事例を反映する。
- ・医療機関ネットワーク事業参画医療機関の増加により行政機関等や事業者に寄せられない事故情報を収集する。
- ・人口動態調査収集した事故情報を基に事故の動向についてを分析し、必要に応じて注意喚起等を行う。
- ・「消費者白書」に係る講演を10回以上行う。

(進捗)

- ①①令和3年度12月末時点：3,010件（令和2年度：2,435件（令和元年度：2,632件））
- ②②令和3年度12月末時点：749件（令和2年度：1,024件（令和元年度：1,271件））
- ③③令和3年度12月末時点：4,021件（令和2年度：4,748件（令和元年度：5,239件））
- ④④令和3年度12月末時点：17,394件（令和2年度：23,623件（令和元年度：28,009件））
- ⑤⑤令和3年度12月末時点：10件（うち消費者安全法に基づく注意喚起：0件）
（令和2年度：17件（うち消費者安全法に基づく注意喚起：0件））
（令和元年度：18件（うち消費者安全法に基づく注意喚起：2件））
- ⑥⑥令和3年度12月末時点：2,106,006件（令和2年度：2,939,590件（令和元年度：3,505,588件））
- ⑦令和3年度：11回（令和2年度：13回）

【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"> ・消費者安全法に基づく消費者事故等の通知等、事故情報の収集に関する制度を適切に運用する。 ・消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告を行うとともに、データベースの入力データの質の向上等に取り組む。 ・消費者事故等の通知制度の周知徹底を図るとともに、都道府県
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	

	等に対し通知手順の確認・整理を求めるなど、通知制度を円滑に運用するための方策を推進する。 →あわせて、令和5年度を目途に消費者事故等の通知の運用マニュアルの改訂を行う。
令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全法に基づく消費者事故等の通知等、事故情報の収集に関する制度を適切に運用する。 ・消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告を行うとともに、データベースの入力データの質の向上等に取り組む。

○ 内閣府、文部科学省、厚生労働省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議」において、事故の再発防止策について検討し、毎年その提言を年次報告に取りまとめて公表する。
令和4年度	
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「特定教育・保育施設等における事故情報データベース」において事故の概要、事故発生の要因分析等を公表する。
令和6年度	
令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> ・「教育・保育施設等における重大事故防止策を考える有識者会議」において、事故の再発防止策について検討し、毎年その提言を年次報告に取りまとめて公表する。 ・「特定教育・保育施設等における事故情報データベース」において事故の概要、事故発生の要因分析等を公表する。

○ 厚生労働省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	一部の都道府県において CDR に関する実施体制の整備をモデル事業として試行的に実施し、課題の抽出を行い、今後の CDR の制度化に向けた検討材料とする。
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	一部の都道府県において CDR に関する実施体制の整備をモデル事業として試行的に実施し、課題の抽出を行い、今後の CDR の制度化に向けた検討材料とする。
令和7年度以降	

項目名	② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止 イ 緊急時における消費者の安全確保	担当省庁	消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省
-----	---	------	------------------------------

施策概要	<p>○ 消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省の取組</p> <p>緊急事態等の対応については、関係府省庁が連携し、日頃から適切な訓練を実施するとともに、事態発生時においては「消費者安全の確保に関する関係府省緊急時対応基本要綱」（平成24年9月28日関係閣僚申合せ）で定める手順に基づき、関係府省庁が相互に十分な連絡及び連携を図り、政府一体となって迅速かつ適切に対応し、消費者被害の発生・拡大の防止に努め、関係行政機関や事業者、医療機関等から寄せられる事故情報については迅速かつ的確に収集・分析を行い、消費者への情報提供等を通じて、生命・身体に係る消費者事故等の発生・拡大を防止する。</p> <p>（令和2年度3年度実績）</p> <p>関係省庁連携による対応訓練を <u>12月令和4年2月</u> に実施した。</p>
------	--

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】 緊急時対応訓練の回数</p> <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年度1回実際の事例を想定した緊急時対応訓練を実施する。 ・緊急事態発生時において、「消費者安全の確保に関する関係府省緊急時対応基本要綱」で定める手順に基づき、迅速かつ適切に対応する。 <p>(進捗)</p> <p style="color: red;">令和3年度：1回(令和4年2月実施) (令和2年度：1回(令和元年度：1回))</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省の取組</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; color: red;">令和3年度 4年度</td> <td rowspan="4">緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; color: red;">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>緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	緊急事態等の発生に備え、日頃より関係府省庁が連携するとともに、緊急事態発生時において迅速・適切に対応する。									

項目名	② 消費者事故の情報収集及び発生・拡大防止 ウ リコール情報の周知強化	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>リコール情報を効果的に発信するため、「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、当該サイトの周知活動及び地域のネットワーク等を活用した取組を推進する。また、状況を踏まえ、リコール情報の適切な発信の在り方について検討を行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>リコールに関する情報を、消費者庁リコール情報サイトやメールマガジンを通じて発信した。また、消費者行政ブロック会議等において地方公共団体に対して同サイトの周知を依頼した。さらに、事業者団体が出席する会議や独立行政法人製品評価技術基盤機構主催の報告会等において、事業者による同サイトの活用について周知した。</p>
------	--

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①リコール情報の登録件数 ②メールマガジンの配信先の件数 ③リコール情報サイトへのアクセス数（1か月平均）</p> <p>(目標)</p> <p>メールマガジンの配信先件数及びサイトアクセス数の前年度比増を目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年度12月末時点：7,030件（令和2年度末時点：6,818件（令和元年度末時点：6,482件）） ②令和3年度12月末時点：9,945件（令和2年度末時点：9,689件（令和元年度末時点：9,327件）） ③令和3年度：約147万件（令和2年度：約110万件（令和元年度：約104万件））</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4年度</td> <td rowspan="4">「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報が効果的に発信され、リコール対象製品商品による事故件数の減少につながるよう、事業者からの掲載依頼の促進や情報発信ツールの改善などに取り組む。</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>「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報が効果的に発信され、リコール対象製品商品による事故件数の減少につながるよう、事業者からの掲載依頼の促進や情報発信ツールの改善などに取り組む。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報が効果的に発信され、リコール対象製品商品による事故件数の減少につながるよう、事業者からの掲載依頼の促進や情報発信ツールの改善などに取り組む。	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報が効果的に発信され、リコール対象製品商品による事故件数の減少につながるよう、事業者からの掲載依頼の促進や情報発信ツールの改善などに取り組む。
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報が効果的に発信され、リコール対象製品商品による事故件数の減少につながるよう、事業者からの掲載依頼の促進や情報発信ツールの改善などに取り組む。									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	「消費者庁リコール情報サイト」を適切に運用するとともに、リコール情報が効果的に発信され、リコール対象製品商品による事故件数の減少につながるよう、事業者からの掲載依頼の促進や情報発信ツールの改善などに取り組む。									

項目名	② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止 エ 製品安全に関する情報の周知	担当省庁	経済産業省
-----	---	------	-------

施策概要	<p>○ 経済産業省の取組</p> <p>リコール情報、製品事故の防止に係る注意喚起等製品安全に関する情報を流通事業者、関係団体等と連携して消費者等に提供し、消費者等の安全意識を向上させるとともにアクションを促す。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁に報告が行われる重大製品事故の情報や経済産業省に届出が行われるリコールの情報等については、経済産業省のウェブサイト等で随時公表し、その内容を表したほか、災害発生時や豪雪時に発生する製品事故は重篤な被害につながることから、製品使用時の注意点等について、地方局、消費者庁及び独立行政法人製品評価技術基盤機構と情報を連携させるし災害時などに使用される製品において注意喚起を図ることで、これまで以上に多くの消費者に注意喚起を行った。また、海外の規制当局や関係機関と連携し、海外におけるリコール情報や製品事故について情報収集を行った。さらに、2018年度からはTwitterアカウントを開設し、事故情報やリコール情報の発信を開始した。 ・近年のインターネット取引の増加に伴い、インターネットで取引される製品による製品安全4法違反や重大製品事故の比率が増加傾向にあることから、インターネットモール各社への要請により、重大製品事故の発生が懸念される製品の販売に際しては、法令に基づく安全性が確認され、PSマークの表示が付された製品であることの確認等が行われているほか、インターネットモールの利用者に対するリコール情報の周知に係る協力についても実現した。 ・2021年9月にインターネットモール等運営事業者8社（以下「モール事業者」という。）と連絡会合を開催し、製品安全に係る取組の情報共有を行った。加えて、インターネットモールにおいて販売される製品のうち、法令違反が多く事故が多発している製品についてPSマーク表示の有無を確認するよう、モール事業者に対して行った2020年7月の要請により、違反件数の減少につながったことが確認された。 ・また、独立行政法人製品評価技術基盤機構は、経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリースを通じ、事故の急増している製品や季節に応じて使用機会の増える製品の事故についての注意喚起を行った。 ・製品安全に関する国民の理解を得るため、政府広報を利用したことにより、BS番組、ラジオ番組、新聞突き出し広告、Yahoo!バナー広告等で製品事故防止についての呼びかけを行ったほか、毎年11月に設定している製品安全総点検月間では、地方自治体や民間企業にも協力を依頼し、製品を安全に使用いただくための呼びかけを行った。 <p>また、製品安全について・<u>企業における製品安全に対する意識の向上及び製品安全を事業活動や消費生活における重要な価値とする「製品安全文化」の定着を図るため、</u></p>
------	---

製品安全に関する先進的な取り組みをしている企業を表彰する製品安全対策優良企業表彰 (PS アワード) 等については、今年度2021年度は 448社を選定し、2月2021年11月に表彰式を実施したほか、表彰式のダイジェスト動画を YouTube の METI チャンネルで公開した。また、Twitter アカウント及び Instagram アカウントを通じて情報を発信し、企業単位での製品安全の取組の普及を図った。また、受賞企業より製品安全の取り組み取組や受賞ポイント等を講演していただく受賞企業講演会については、今年度は web 会議にて一般公開で行ったほか、YouTube の METI チャンネルでも公開した。広報については、Twitter アカウント、Instagram アカウントを開設し、情報を発信し、企業単位での製品安全の取組の普及を図った。

- ・世代が高齢になるほど重大製品事故の人的被害が重篤化する傾向を踏まえ、高齢者の行動特性を踏まえた製品開発を事業者に促すべく、高齢者による製品事故が多く発生している製品ごとのリスク分析を実施するとともに、高齢者の身体特性についてデータを収集した。

<p>KPI・ 今後の取組予 定</p>	<p>【KPI】 経済産業省、独立行政法人製品評価技術基盤機構等が行う製品安全に関する情報の提供件数 ①プレスリリース数 ②WEB掲載数 ③Twitter配信数 (目標) 経済産業省、独立行政法人製品評価技術基盤機構等において製品安全に関する情報の提供を毎月1回以上行う。 (進捗) ①令和2年度(3月<u>3年度</u> (<u>11月</u>末時点) : 12回※経済産業省、独立行政法人製品評価技術基盤機構等において製品安全に関する情報の提供として毎月プレスリリースを実施。 4月4月 28日 「<u>屋内で気を付けること増加するキャンプ需要</u>」 5月 28日 「<u>屋内で起こる高齢者の転倒・転落事故を防ぐ</u>」 6月<u>25月</u> 27日 「<u>エアコンの内部洗浄による事故に注意早期点検で快適な夏を過ごしましょう</u>」 7月 21日 「<u>楽しいはずの「おうちごはん」で事故のおそれ</u>」 8月 27日 「<u>おうちキャンプを楽しく安全に</u>」 <u>9月「調理家電は正しく使いましょう」</u> 6月 24日 「<u>中古品に潜むエアコンと携帯型扇風機が大活躍！でも事故で冷や汗はご勘弁</u>」 7月 29日 「<u>子どもに忍び寄る危険！リコール</u>」 8月 26日 「<u>自然災害時にまさかの注意製品事故</u>」 10月 22日 「<u>誤った使い方で大けがを負うことも（はしご・脚立の事故）</u>」 11月<u>189月</u> 17日 「<u>高齢者の事故防止</u>」 10月 28日 「<u>衣類や布団など「きちんと登録、しっかり点検～長期使用製品安全点検制度～</u>」 <u>「中古品の可燃物の接触見えない危険に注意！」</u> 11月 25日 「<u>毎年100件以上発生暖房器具による火災事故に注意</u>」 12月 1723 日 「<u>テレワークで大混雑～プラグ・コードの取り扱いに注意～除雪機の事故</u>」 1月<u>201月</u> 27日 「<u>冬の死亡事故に注意！除雪機で19件、一酸化炭素中毒で17件</u>」 <u>～除雪時は徹底リチウムイオン電池を使用した安全対策を、発電機は室内で使わない、換気はこまめに～製品での事故</u> 2月 18日 「<u>インターネットで購入前にしっかり確認～連絡が取れない事業者や粗悪な製品に注意～</u>」 3月<u>182月</u> 24日 「<u>加湿器、除湿器、空気清浄機での事故</u>」 3月 31日 「<u>点検と情報確認リコール製品で自転車の製品事故を防ぎましょう</u>」 ②令和2年度(3月<u>313年度</u> (<u>12月</u>3日時点) : <u>9775</u>件</p>
------------------------------	--

※Web においては重大製品事故情報を週 2 回公表及び必要な案件に関しては届出があったタイミングでリコール情報の周知を実施。

③令和 2年度：100件程度 3年度：255件 (12 月末時点)

※Twitter においてはリコール情報及び、身近に潜む製品事故危険性やヒヤリハット事例等を広く一般に周知する観点で必要に応じて周知を実施。

また、関係者省庁や関係機関の Twitter でのつぶやきを確認し、製品事故関係

及びリコールに関連するつぶやきに関しては、リツイートを行い広く周知を行った。

—例)— 子ども

・11月の事故防止週間の子どもの事故製品安全総点検月間に関するあわせ製品安全を楽しく学べる製品安全ドリルに関してツイート及びリツイート

・台風シーズン前及び大雪等災害発生が予測される際の関連製品における事前注意喚

起喚起ツイート

【今後の取組予定】

○ 経済産業省の取組

年度	取組内容
令和 <u>3年度</u> <u>4年度</u>	・経済産業省や独立行政法人製品評価技術基盤機構のウェブサイト、Twitter を始めとする各種媒体において、製品安全に関する情報を随時発信する。
令和 <u>4年度</u>	
令和 <u>5年度</u>	・独立行政法人製品評価技術基盤機構において、製品安全に関し、毎月 1 回以上の頻度でプレスリリースを行う。
令和 <u>6年度</u>	
(令和 <u>7年度</u> 以降)	・経済産業省や独立行政法人製品評価技術基盤機構のウェブサイト、Twitter を始めとする各種媒体において、製品安全に関する情報を随時発信する。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構において、製品安全に関し、毎月 1 回以上の頻度でプレスリリースを行う。

項目名	② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止 オ 道路運送車両法に基づく自動車のリコールの迅速かつ着実な実施	担当省庁	国土交通省
-----	---	------	-------

施策概要	<p>○ 国土交通省の取組</p> <p>自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のため、自動車メーカー等及びユーザーからの情報収集に努め、自動車メーカー等のリコール業務について監査等の際に確認・指導するとともに、安全・環境性に疑義のある自動車については独立行政法人自動車技術総合機構において現車確認等による技術的検証を行う。また、ユーザーの視点に立ち、消費者委員会の建議を踏まえ、自動車不具合情報ホットラインの周知・広報を行うとともに、再リコール事案の届出が行われた際には技術的検証を積極的に活用し、リコール業務を適切に実施する。さらに、ユーザーに対し、自動車の不具合に対する関心を高めるためのリコール関連情報等の提供を行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>自動車のリコールの迅速かつ着実な実施のため、自動車メーカー等及びユーザーからの情報収集に努め、自動車メーカー等のリコール業務について監査等の際に確認・指導するとともに、安全・環境性に疑義のある自動車については独立行政法人自動車技術総合機構において現車確認等による技術的検証を行った。また、ユーザーの視点に立ち、消費者委員会の建議を踏まえ、自動車不具合情報ホットラインの周知・広報を行うとともに、再リコール事案の届出が行われた際には技術的検証を積極的に活用し、リコール業務を適切に実施した。さらに、ユーザーに対し、自動車の不具合に対する関心を高めるためのリコール関連情報等の提供を行った。</p>
------	---

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

- ①国土交通省に寄せられた自動車の不具合情報の件数
- ②リコール届出件数
- ③リコール対象台数
- ④不具合の原因が設計又は製作の過程にあると認められる自動車の事故・火災件数

(目標)

不具合の原因が設計又は製作の過程にあると認められる自動車の事故・火災件数の前年比減を目指す。

(進捗)

- ①令和元年度：6,546件
- ②令和2年度：3846,098件
- ③②令和2年度：6613年度：227件（令和3年10月時点）
- ③令和3年度：325万台（令和3年10月時点）
- ④令和2年度：36件（前年比：83.6%）

【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	自動車ユーザー等からの不具合情報の収集・分析、自動車メーカー等に対する監査等及び独立行政法人自動車技術総合機構における技術的検証の実施
4年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	自動車ユーザー等からの不具合情報の収集・分析、自動車メーカー等に対する監査等及び独立行政法人自動車技術総合機構における技術的検証の実施

項目名	② 消費者事故等の情報収集及び発生・拡大防止 カ 高齢者向け住まいにおける安全の確保	担当省庁	厚生労働省、国土交通省
-----	---	------	-------------

施策概要	<p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>事故発生の防止、事故発生時の対応等について、その運用を徹底する等の対応を行う。</p> <p>高齢者向け住まいにおける事故について事業者からの報告内容及び方法、地方公共団体における事故の情報収集や活用状況等に関する実態把握を行い、高齢者向け住まいの事故報告の方法等について検討を行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>令和3年4月3日(予定)に開催した全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、届出施設から都道府県等に対する事故報告の徹底を図るとともに、当該事故報告に係る都道府県等から厚生労働省への一層の情報提供の実施を図ることを徹底するよう要請した。</p> <p>また、令和2年度老健保健健康増進等事業において「介護保険施設等における安全管理体制等の在り方に関する調査研究事業」を実施し、<u>高齢者高齢者向け</u>住まいにおける事故報告の方法等について実態把握を行い、その方法等の検討を行った。<u>また、令和3年6月には、都道府県等に対し、高齢者向け住まいにおける事故報告の標準様式を示し、積極的に活用するよう周知した。</u></p> <p>○ 国土交通省の取組</p> <p>事故発生の防止、事故発生時の対応等について、その運用を引き続き求める。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>令和3年4月2日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、報告に基づく事故情報を共有するとともに、報告・指導等の徹底を図った。<u>(予定)</u></p>
------	---

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

地方公共団体への周知状況

(目標)

- ・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。
- ・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。

(進捗)

・令和3年4月3月(予定)に地方公共団体に対して、指導通知を発出し、周知を行うとともに、

とともに、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において周知を行った。

(令和2年度3年度：令和3年4月3日全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議にて周知。令和3年4月3日指導通知(※)発出。)(予定)

・厚生労働省のガイドラインの改正に基づく地方公共団体の指導指針の反映状況：
127/129 団体において全て反映済み(令和元年度：125 令和2年度：127 団体を反映済み)。

(定義)

※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●●●●第●号令和3年4月3日31日厚生労働省老健局高齢者支援課長通知)(予定)

【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 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を徹底 ・高齢者向け住まいの事故報告の方法等について検討
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"> ・事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を徹底 ・高齢者向け住まいの事故報告の方法等について検討

○ 国土交通省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を引き続き求める
令和4年度	
令和5年度	事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を引き続き求める
令和6年度	
令和7年度 以降	事故発生の防止、事故発生時の対応などについて、その運用を引き続き求める

項目名	③ 事故の原因究明調査と再発防止 ア 消費者安全調査委員会による事故等 原因調査等の実施	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者安全調査委員会は、生命身体事故等について、被害者及びその家族又は遺族の心情に十分配慮しつつ、事故の原因調査を実施する。その結果を報告書として取りまとめ、被害の発生及び拡大防止のために講ずべき施策について、関係行政機関の長等に意見具申を行っている。さらに、意見具申後の取組状況について、適時フォローアップを行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>消費者安全調査委員会は、令和2年10月に井上内閣府特命担当大臣から、消費者安全調査委員会の機能強化と調査・審議の透明性向上について検討依頼があり、令和2年12月の第100回調査委員会において「消費者安全調査委員会の発信力の強化に向けた考え方」を決定した。</p> <p>本決定に基づき、他機関との連携や意見具申権限の活用等の消費者安全調査委員会の機能強化や会議の公開等による透明性の向上に取り組んでいる。</p> <p><u>令和2年度以降、事故等原因調査報告書を3件公表し、12件の意見具申を実施した。加えて関係省庁に対し、意見の取組状況の確認を25件の事案において実施した(令和3年12月末時点)。</u></p> <p><u>また、報告書等の内容を分かりやすく消費者に伝えるため、資料及び動画等を令和2年度以降7件作成した。(令和4年2月末時点)</u></p>
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①報告書・評価書の公表件数
- ②勧告・意見件数
- ③フォローアップ実施数、主な実施状況
- ④効果的な周知方法の検討状況

(目標)

- ①他機関との連携等により、効果的な報告書等の公表を行う。
- ②必要に応じて、報告書等の公表時以外においても意見具申権限を活用する。
- ③意見後のフォローアップを適切な時期に実施する。
- ④報告書等の内容を、国民に分かりやすい形態で、効果的に周知を行う。

(進捗)

- ①令和3年度(2月末時点): 1件(令和2年度(2月末時点): 2件)
- ②令和3年度(2月末時点): 2件(令和2年度(2月末時点): 10件)
- ~~③令和3年度(12月末時点): 取組状況の確認を15件の事案において実施~~
令和2年度(2月末時点): 取組状況の確認を10件の事案において実施し、その結果から見えた課題を関係行政機関の長へ意見
- ~~④令和3年度(2月末時点) 報告書の内容を分かりやすく消費者に伝える資料及び動画を計4件作成~~
令和2年度(2月末時点): 報告書の内容を分かりやすく消費者に伝える資料及び動画を計3件作成

(定義)

- ①当該年度において、公表した報告書及び評価書の件数。
- ②当該年度において、関係行政機関の長等に対して行った勧告・意見の件数。
- ③当該年度において、勧告・意見に基づく関係行政機関の取組状況をフォローアップした件数(審議に係った事案の件数)及びその主な実施状況の内容。
- ④当該年度における、報告書等の効果的な周知方法の検討状況。

【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	<ul style="list-style-type: none"> ・事故等原因調査等の実施、フォローアップ ・効果的な周知方法の検討
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"> ・事故等原因調査等の実施、フォローアップ ・効果的な周知方法の検討

項目名	③ 事故の原因究明調査と再発防止 イ 昇降機、遊戯施設における事故の原因究明、再発防止	担当省庁	国土交通省
-----	--	------	-------

施策概要	<p>○ 国土交通省の取組</p> <p>昇降機や遊戯施設に係る事故情報・不具合情報の分析、<u>建築基準法に基づく国の調査権限の活用等による再発防止の観点からの迅速な</u>を行う。また、<u>昇降機や遊戯施設における重大な事故が発生した際には、迅速に</u>事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を<u>踏まえ行い</u>、必要な技術基準の見直しを<u>行う実施する</u>とともに、調査結果を報告書として公表する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>令和2年度2～3年度においては、昇降機に関して2件3件、遊戯施設に関して1件3件の調査結果(報告書)を公表した。</p>
------	--

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>調査結果(報告書)の公表</p> <p>(目標)</p> <p>昇降機や遊戯施設に係る<u>おける重大な</u>事故が発生した際、<u>建築基準法に基づく国の調査権限の活用等による迅速な</u>に事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を<u>踏まえた行い</u>、調査結果を報告書として公表することを目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年度：3件2～3年度：6件</p> <p>(定義)</p> <p>社会資本整備審議会 昇降機等事故調査部会による事故調査報告書の公表。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 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 4年度</td> <td rowspan="4"><u>建築基準法に基づく国の調査権限の活用等による迅速な迅速に</u>事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を<u>踏まえた行い</u>、調査結果の報告書の<u>を</u>公表</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><u>建築基準法に基づく国の調査権限の活用等による迅速な迅速に</u>事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を<u>踏まえた行い</u>、調査結果の報告書の<u>を</u>公表</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	<u>建築基準法に基づく国の調査権限の活用等による迅速な迅速に</u> 事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を <u>踏まえた行い</u> 、調査結果の報告書の <u>を</u> 公表	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	<u>建築基準法に基づく国の調査権限の活用等による迅速な迅速に</u> 事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を <u>踏まえた行い</u> 、調査結果の報告書の <u>を</u> 公表
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	<u>建築基準法に基づく国の調査権限の活用等による迅速な迅速に</u> 事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を <u>踏まえた行い</u> 、調査結果の報告書の <u>を</u> 公表									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	<u>建築基準法に基づく国の調査権限の活用等による迅速な迅速に</u> 事故発生原因究明に係る調査、再発防止対策等に係る調査・検討を <u>踏まえた行い</u> 、調査結果の報告書の <u>を</u> 公表									

項目名	③ 事故の原因究明調査と再発防止 ウ 国民生活センターにおける商品テストの実施	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>国民生活センターにおいて、地方公共団体からの商品テスト依頼への対応を始め商品テストを的確に実施する。その際、独立行政法人製品評価技術基盤機構などの関連機関が保有する製品事故情報等を共有し、活用を図るとともに、有識者や研究機関等の技術・知見の活用を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>国民生活センターにおいて、地方公共団体からの商品テスト依頼への対応を始め、<u>令和2年度に168件、令和3年度上半期に76105件</u>の商品テストを的確に実施した。その際、独立行政法人製品評価技術基盤機構などの関連機関との情報共有、他の有識者や研究機関等の商品テスト分析・評価委員としての参画等によって得た技術・知見の活用を図った。</p>
------	---

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>地方公共団体からの商品テスト依頼への対応率</p> <p>(目標)</p> <p>商品テスト依頼への対応率を100%とする。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年度3年度(上半期)：100% (商品テスト受付件数及び技術相談での対応件数 <u>104128件/商品テスト依頼件数104件</u>)128件。</p> <p><u>令和2年度：100% (商品テスト受付件数及び技術相談での対応件数219件/商品テスト依頼件数219件)。</u></p> <p>(定義)</p> <p>商品テストの受付件数と商品テスト依頼への技術相談による対応件数の合計を、地方公共団体からの商品テスト依頼件数で除したものの。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <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="4">国民生活センターにおける商品テスト依頼への対応率を100%とする。</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>国民生活センターにおける商品テスト依頼への対応率を100%とする。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	国民生活センターにおける商品テスト依頼への対応率を100%とする。	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	国民生活センターにおける商品テスト依頼への対応率を100%とする。
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	国民生活センターにおける商品テスト依頼への対応率を100%とする。									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	国民生活センターにおける商品テスト依頼への対応率を100%とする。									

項目名	③ 事故の原因究明調査と再発防止 エ 消費生活用製品安全法に基づく事故情報の分析と原因の調査・究明等	担当省庁	消費者庁、経済産業省
-----	---	------	------------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費生活用製品の使用に伴い生じた事故に関して、消費生活用製品安全法（昭和 48 年法律第 31 号）に基づく重大製品事故の報告・公表制度等を運用する。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>消費生活用製品安全法の規定に基づく重大製品事故の報告を受け付け、定期公表（原則火・金）を実施した。事業者団体が出席する会議や独立行政法人製品評価技術基盤機構主催の報告会において同法の報告制度について周知を行った。</p> <p>○ 経済産業省の取組</p> <p>収集された事故情報の迅速かつ的確な分析と原因の調査・究明に取り組み、その結果を踏まえ、製品事故の再発防止のため、製造事業者等による適切な市場対応を促すほか、消費者に対する情報提供及び消費生活用製品の技術基準改正の検討等を行う。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>独立行政法人製品評価技術基盤機構による重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、製造事業者や輸入事業者等に対する再発防止等に向けた対応を逐次実施しており、重大製品事故に起因するリコールは毎年度 15 件程度開始されている。また、消費者に対して迅速に誤使用・不注意等に関する注意喚起を行うため、2018 年度から行っている Twitter による事故情報、リコール情報の発信を継続して行った。</p> <p>※令和元年度令和2年度に受け付けた報告案件は全て原因調査指示を実施済み。</p> <p>令和3年2月5日11月30日現在、受け付けた案件は全て調査指示を実施済み。公表制度の認知向上として、これら事故の原因調査が完了した案件は、事故内容、原因結果、再発防止対策の公表を実施している。</p> <p>技術基準の改正等については、国内の技術基準が国際基準と整合的になるよう基準の見直しを行ったほか、<u>電気消毒器の安全上必要な技術基準を追加</u>、ガス・石油機器の遠隔操作についての省令・通達を改正、リチウムイオン蓄電池搭載製品の各業界団体ガイドラインの改訂を行ったほか、<u>電気用</u>、令和3年4月に「<u>電気用品、ガス用品等製品の IoT 化等に係る製品による安全確保の在り方について検討会に関するガイドライン</u>」を行った公表した。</p> <p>長期使用製品安全点検制度については、対象品目により<u>重大製品事故の発生率が異なっていることから、重大製品事故の発生率の高い品目にリソースを投入できるよう、集中的に重大製品事故の発生の状況を踏まえた対象品目の見直しの検討を行ったのうち社会的に許容できない事故率である 1 ppm を基準として大きく下回る事故率となった 7 製品について規制の対象から外す内容の政令改正を行い、令和3年8月1日から施行した。</u></p> <p><u>製造事業者等による消費生活用製品安全法をはじめとする製品安全関連 4 法の届出等の手続の利便性を向上させつつ、規制当局としても法令の運用状況を効率的に行</u></p>
------	--

	うことができる電子届出（保安ネット）の運用を開始した																
KPI・ 今後の取組予 定	<p>【KPI】</p> <p>重大製品事故の報告件数 （目標）</p> <p>消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度の認知度の向上と事 故原因調査の全件対応</p> <p>（進捗）</p> <p><u>令和3年度12月末時点：749件</u>（令和2年度：1,024件 （令和元年度：1,271件））</p> <p>（定義）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重大製品事故とは、消費生活用製品安全法第2条第6項の定義による。 ・重大製品事故は、消費生活用製品安全法第35条第1項に基づき内閣総理大臣に報告される。 <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 <u>4年度</u></td> <td rowspan="2">・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、事業者に対する本制度の周知を図る。</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td rowspan="2">・令和4年度を目途に事業者を対象とした重大製品事故の報告・公表制度に関するアンケート調査を行うとともに、調査結果を踏まえた周知活動の実施を図る。</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>（令和7年度 以降）</td> <td>・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、アンケート調査の結果も踏まえ事業者に対する本制度の周知を図る。</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 経済産業省の取組</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 <u>4年度</u></td> <td rowspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> ・報告された重大製品事故に関して、製品評価技術基盤機構に指示し原因究明調査を行う。 ・重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、リコール等の再発防止等に向けた製造事業者や輸入事業者等に対する対応を逐次実施する。 ・ポスター、経済産業省ウェブサイト、広告、Twitter等で誤使 </td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 <u>4年度</u>	・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、事業者に対する本制度の周知を図る。	令和4年度	令和5年度	・令和4年度を目途に事業者を対象とした重大製品事故の報告・公表制度に関するアンケート調査を行うとともに、調査結果を踏まえた周知活動の実施を図る。	令和6年度	（令和7年度 以降）	・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、アンケート調査の結果も踏まえ事業者に対する本制度の周知を図る。	年度	取組内容	令和3年度 <u>4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・報告された重大製品事故に関して、製品評価技術基盤機構に指示し原因究明調査を行う。 ・重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、リコール等の再発防止等に向けた製造事業者や輸入事業者等に対する対応を逐次実施する。 ・ポスター、経済産業省ウェブサイト、広告、Twitter等で誤使 	令和4年度	令和5年度
年度	取組内容																
令和3年度 <u>4年度</u>	・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、事業者に対する本制度の周知を図る。																
令和4年度																	
令和5年度	・令和4年度を目途に事業者を対象とした重大製品事故の報告・公表制度に関するアンケート調査を行うとともに、調査結果を踏まえた周知活動の実施を図る。																
令和6年度																	
（令和7年度 以降）	・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故の報告・公表制度を適切に運用するとともに、アンケート調査の結果も踏まえ事業者に対する本制度の周知を図る。																
年度	取組内容																
令和3年度 <u>4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・報告された重大製品事故に関して、製品評価技術基盤機構に指示し原因究明調査を行う。 ・重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、リコール等の再発防止等に向けた製造事業者や輸入事業者等に対する対応を逐次実施する。 ・ポスター、経済産業省ウェブサイト、広告、Twitter等で誤使 																
令和4年度																	
令和5年度																	

	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> 用・不注意等に関する注意喚起を行う。 規制対象品目や技術基準等を見直す。
	（令和7年度以降）	<ul style="list-style-type: none"> 報告された重大製品事故に関して、製品評価技術基盤機構に指示し原因究明調査を行う。 重大製品事故等の原因究明調査の結果等に基づき、リコール等の再発防止等に向けた製造事業者や輸入事業者等に対する対応を逐次実施する。 ポスター、経済産業省ウェブサイト、広告、Twitter 等で誤使用・不注意等に関する注意喚起を行う。 規制対象品目や技術基準等を見直す。

項目名	③ 事故の原因究明調査と再発防止 オ 製品等の利用により生じた事故等の 捜査等	担当省庁	警察庁
-----	---	------	-----

施策概要	<p>○ 警察庁の取組</p> <p>製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際には、迅速に捜査を推進し、責任の所在を明らかにするよう努めるとともに、関係行政機関と共に事故現場等において情報交換を積極的に行うなど相互に協力しながら再発防止を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>都道府県警察では、製品等の利用によって生じたと疑われる事故等を認知した際には、迅速に捜査を推進し、責任の所在を明らかにするよう努めるとともに、関係行政機関と共に事故現場等において情報交換を積極的に行うなど相互に協力しながら再発防止を図った。また、警察庁では、都道府県警察に対して、製品等の利用によって生じた事故等の情報収集や関係行政機関との協力の必要性を示しているほか、こうした事故等を認知した際は、関係行政機関に通知するなどした。</p>
------	--

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>製品等の利用により生じた事故等について関係行政機関に対し通知した件数</p> <p><u>(目標)</u></p> <p><u>製品等の利用により生じた事故等について関係行政機関に対し通知した件数を注視しつつ、状況に応じ適切に対応していく。</u></p> <p>(進捗)</p> <p><u>令和3年度：確認中</u> (令和2年度：54件 (令和元年度：75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 4年度</td> <td rowspan="4">製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止</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>製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止	令和4年度	令和5年度	令和6年度	(令和7年度 以降)	製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
(令和7年度 以降)	製品等の利用により生じたと疑われる事故等を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との協力による再発防止									

項目名	③ 事故の原因究明調査と再発防止 力 製品火災対策の推進及び火災原因調 査の連絡調整	担当省庁	総務省、経済産業省
-----	--	------	-----------

施策概要	<p>○ 総務省の取組</p> <p>各消防本部から報告があった製品火災等に係る情報を収集・集約し、四半期ごとの「製品火災に関する調査結果」として公表する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>火災件数を集計し、随時、火災情報を関係機関等に共有するとともに、四半期ごとに製造事業者名、製品名等の公表を行った。</p> <p>○ 経済産業省の取組</p> <p>国民の身近な安全に影響を与えるおそれのある製品事故等を未然に防止するため、事故情報を収集し早期に分析・把握し、公表する。具体的には、製品火災等に係る情報の収集及び公表、類似火災・事故や技術動向などの横断的な分析及び精密な調査の実施、発火時の使用環境の再現実験等を行うことにより、製品火災・事故等に係る未然防止策等を推進する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施の上、独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行い、製品事故による火災事故の未然防止に努めた。</p> <p>独立行政法人製品評価技術基盤機構による重大製品事故等の原因究明調査においては、消防機関との合同調査を行うとともに、製品燃焼実験室での再現実験等を通じて、迅速かつ的確な同種事故の再発防止、未然防止に努めた。</p>
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 製品火災件数のうち、収集・公表した割合 (目標) 100% (進捗) 令和元年2年：100% (221,137件収集し221,137件公表) 令和元年2年に受け付けた事故のうち、独立行政法人製品評価技術基盤機構にて調査が完了し、公表を行った案件は347,491件、現在調査中のものを除けば全て公表を行っている。																					
	【今後の取組予定】 ○ 総務省の取組 <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 4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・発火源となった製品の種類ごとの火災件数の集計 ・製造事業者名、製品名等の全国の消防機関への通知、公表（4半期に1度） ・消費者庁、国土交通省及び経済産業省との連携及び収集した火災情報の共有による製品火災対策の推進 </td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td rowspan="2">上記取組のほか、運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>上記取組のほか、運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施</td> </tr> </tbody> </table> ○ 経済産業省の取組 <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 4年度</td> <td rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施する。 </td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行う。 </td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は、重大製品事故等の原因究明調査を消防機関と合同で行い、製品燃焼実験室での再現実験等を通じ、同種事故を防止する。 </td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施する。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行う。 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・発火源となった製品の種類ごとの火災件数の集計 ・製造事業者名、製品名等の全国の消防機関への通知、公表（4半期に1度） ・消費者庁、国土交通省及び経済産業省との連携及び収集した火災情報の共有による製品火災対策の推進 	令和4年度		令和5年度	上記取組のほか、運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施	令和6年度	令和7年度 以降	上記取組のほか、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 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施する。 	令和4年度	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行う。 	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は、重大製品事故等の原因究明調査を消防機関と合同で行い、製品燃焼実験室での再現実験等を通じ、同種事故を防止する。 	令和7年度 以降
年度	取組内容																					
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・発火源となった製品の種類ごとの火災件数の集計 ・製造事業者名、製品名等の全国の消防機関への通知、公表（4半期に1度） ・消費者庁、国土交通省及び経済産業省との連携及び収集した火災情報の共有による製品火災対策の推進 																					
令和4年度																						
令和5年度	上記取組のほか、運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施																					
令和6年度																						
令和7年度 以降	上記取組のほか、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 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施する。 																					
令和4年度																						
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行う。 																					
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は、重大製品事故等の原因究明調査を消防機関と合同で行い、製品燃焼実験室での再現実験等を通じ、同種事故を防止する。 																					
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活用製品による火災事故等について随時分析や重大製品事故等の原因究明調査等を実施する。 ・独立行政法人製品評価技術基盤機構は経済産業省及び関係団体と連携して、毎月1回以上のプレスリリース等を通じて消費者への注意喚起を行う。 																					

	<p>・独立行政法人製品評価技術基盤機構は、重大製品事故等の原因 究明調査を消防機関と合同で行い、製品燃焼実験室での再現実 験等を通じ、同種事故を防止する。</p>
--	--

項目名	④ 食品の安全性の確保 ア 食品安全に関する関係府省庁等の連携の推進	担当省庁	消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省
-----	---------------------------------------	------	------------------------------

施策概要	<p>○ 関係府省庁等の取組</p> <p>関係府省庁等間における連携の強化を図るため、「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」を始めとする各種会議等を開催するとともに、緊急事態等の発生時においては、関係府省庁等が相互に十分な連絡及び連携を図り、政府一体となって迅速かつ適切に対応する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>「食品安全行政に関する関係府省連絡会議」等を定期的に行い、関係府省庁間の連携強化及び情報共有に努めた。</p>
------	--

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①関係府省連絡会議の開催数 ②関係府省連絡会議幹事会の開催数 ③リスクコミュニケーション担当者会議の開催数 ④食品リスク情報関係府省担当者会議の開催数</p> <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係府省連絡会議を始め各種会議を<u>必要に応じ適切なタイミングで開催する。</u> ・緊急事態等の発生時においては、関係府省庁等が相互に十分な連絡及び連携を図り、迅速かつ適切に対応する。 <p>(進捗)</p> <p>①令和3年度12月末時点：0回 (令和2年度：2回 (令和元年度：2回)) ②令和3年度12月末時点：31回 (令和2年度：47回 (令和元年度：41回)) ③令和3年度12月末時点：17回 (令和2年度：26回 (令和元年度：20回)) ④令和3年度12月末時点：9回 (令和2年度：10回 (令和元年度：12回))</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 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 4年度</td> <td rowspan="4">各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。</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>各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	各種会議を開催するなど、日頃から関係府省庁等の連携を強化する。緊急事態等が発生した場合には迅速・適切に対応する。									

項目名	④ 食品の安全性の確保 イ リスク評価機関としての機能強化	担当省庁	食品安全委員会
-----	----------------------------------	------	---------

施策概要	<p>○ 食品安全委員会の取組</p> <p>食品安全委員会が我が国で唯一の食品安全に関するリスク評価機関であることを踏まえ、海外のリスク評価機関等との連携強化、リスク評価に必要な体制整備等を行い、リスク評価機関としての機能の強化を図る。</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影響により、<u>委員、専門委員又は事務局職員がウェブ会議システムを利用して以下の会議等に参加し、各国の機関又は専門家との情報・意見交換等を行った。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>FAO/WHO 合同残留農薬専門家会議</u> ・ <u>欧州食品安全機関 (EFSA) が主催する専門家会合及びアレルギー性評価に関するオンラインワークショップ</u> ・ <u>第36回経済開発協力機構 (OECD) 農薬作業部会</u> ・ <u>2021年食品安全に関する国際食品保全学会</u> ・ <u>ドイツ連邦リスク評価研究所機関 (BfR) が主催する勉強会を含め、予定されていた多くの国際会議等が来年以降に延期となったが、一部、ウェブ会議システムを利用することにより開催された第89回FAO/WHO 合同食品添加物専門家会議等の国際会議等に参加した。</u> <u>サマーアカデミー</u> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>生命科学における動物実験代替法に関する国際会議</u> ・ <u>第11回生命科学における動物実験代替法に関する国際会議</u> ・ <u>レギュラトリーサイエンスに関する国際会議 (GSRS) 2021</u> <p>また、<u>ウェブ会議システムを利用</u> <u>コーデックス委員会の各部会に参加して、国際的な食品安全の動向を把握するとともに、協力覚書を締結している欧州食品安全機関 (EFSA) やフランス食品環境労働衛生安全庁 (ANSES) と担当者間の情報及び意見交換会を開催した。</u></p>
------	---

KPI・ 今後の取組予 定	【KPI】 ①英文電子ジャーナル Food Safety 発行回数 ②食品健康影響評価報告書の概要及び評価指針等の英仮訳の HP 掲載件数 (目標) ・国際的にも調和した的確な食品健康影響評価の迅速な実施に向けて、海外のリスク評価機関等との情報交換及び意見交換を実施し連携強化に努める ・食品安全委員会が行う食品健康影響評価が国内のみならず諸外国に対しても貢献できるように、積極的に海外に向けた情報発信を行う <u>①4回</u> (進捗) ①令和2年度：4回 <u>令和3年度：3回</u> ②令和2年度：53件 <u>令和3年度：20件</u>
	【今後の取組予定】 ○ 食品安全委員会の取組

年度	取組内容
令和3年度 <u>4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェブ会議システムやメール等を利用し、海外リスク評価機関と情報交換及び意見交換を実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信する（年4回） ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版 HP の充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する
令和4年度 <u>5年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・海外リスク評価機関及び海外専門家等の情報交換及び意見交換を継続的に実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信を行うとともに（年4回）、掲載記事の蓄積及び普及活動により認知度向上に取り組む
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する（英語版 HP の充実） ・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する
令和6年度	
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・海外リスク評価機関及び海外専門家等の情報交換及び意見交換を継続的に実施する ・食品安全に特化した英文電子ジャーナルを発行し国内外に情報発信を行うとともに（年4回）、掲載記事の蓄積及び普及活動により認知度向上に取り組む ・リスク評価報告書や関心の高い評価指針等を海外に発信する

	<p>(英語版 HP の充実)</p> <ul style="list-style-type: none">・リスク評価に必要な体制整備を継続的に実施する
--	---

項目名	④ 食品の安全性の確保 ウ 食品安全に関するリスク管理	担当省庁	厚生労働省、農林水産省
-----	--------------------------------	------	-------------

施策概要	<p>○ 厚生労働省、農林水産省の取組</p> <p>食品安全に関するリスク管理として、厚生労働省が食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導を引き続き行うとともに、農林水産省が国産農産物等を汚染するおそれのある危害要因に関する実態調査や低減対策の検討等を引き続き行う。</p> <p>その際、食品安全に関するリスク管理は、科学的知見に基づき、国際的動向や国民の意見に配慮しつつ必要な措置を講ずる必要があることから、食品事業者や消費者等関係者との意見交換で出された意見等をリスク管理施策に適切に反映させる。</p> <p>平成30年に、HACCPに沿った衛生管理の制度化、特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の収集、食品の自主回収報告制度の創設等を含む食品衛生法等の一部を改正する法律（平成30年法律第46号）が成立したことを受け、<u>施行に向けた取組を進める。なお、食品の自主回収情報についてはし、令和3年6月1日に完全施行した。引き続き、改正内容の周知等を行うとともに</u>、「食品衛生申請等システム」<u>を構築し、情報を一元化し公表することとしているの活用促進を行う。</u>また、食品の製造過程の管理の高度化に関する臨時措置法（平成10年法律第59号。）に基づき、中小規模層の食品製造事業者のHACCP導入や高度化基盤整備に関する長期低利融資の支援を行う。</p> <p>食品関係事業者に対する消費者の信頼確保が図られるよう、食品関係事業者主催の研修会等を通じて、企業行動規範や各種マニュアルの策定、及びその適切な運用を図ることにより、法令遵守や企業・社会倫理遵守といった「コンプライアンス」の徹底を促進するとともに、企業の行動規範の作成等の道しるべとして作成した手引きである「『食品業界の信頼性向上自主行動計画』策定の手引き～5つの基本原則～」を普及・啓発する。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>①食品衛生法に基づく食品等の規格基準等については、令和2年度においては、食品添加物の新規指定件数が7件（令和3年3月末時点）、食品中の農薬等の残留基準の設定件数が54件（令和3年3月末時点）となった。</p> <p>また、食品衛生法施行規則に基づき報告された食中毒事件発生件数については、令和2年においては、887件（令和3年3月22日時点）となった。</p> <p>②令和2年度及び令和3年度の食品の安全性に関する有害化学物質及び有害微生物のサーベイランス・モニタリング年次計画に基づき、有害化学物質、微生物リスク管理基礎調査事業等によって、<u>1955件（予定）の実態調査等を実施した。</u>また、低減対策等をまとめた指針の作成・<u>SNS等による発信を21本、更新を4本実施した。</u></p> <p>また、「『食品業界の信頼性向上自主行動計画』策定の手引き～5つの基本原則～」について、<u>研修会等を通じて食品関係事業者に対し、本取組の必要性について、普及啓発に努めた。また、アンケート調査（令和3年度2,149件）、研修会等によって、自主企業行動計画規範等の策定の実態を啓発把握するとともに実態策定を把</u></p>
------	---

	<p>握した。<u>促した。</u>（予定）</p>									
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①食品添加物の新規指定件数</p> <p>②食品中の農薬等の残留基準の設定件数</p> <p>③大規模<u>大規模</u>食中毒事件発生件数—（平成 28 年度から令和 2 年度までの平均：2 件以下）</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和 2 年度（3 月末時点）：7 件</p> <p>②令和 2 年度（3 月末時点）：54 件</p> <p>③令和 2 年<u>2 年度</u>（3 月 22 日<u>末</u>時点）：887 件<u>3 件</u></p> <p>（定義）</p> <p>①食品添加物の新規指定件数の定義：食品衛生法第 12 条の規定に基づき、人の健康を損なうおそれがない場合として厚生労働大臣が薬事・食品衛生審議会の意見を聴いて定めた添加物の件数</p> <p>②残留農薬基準の設定件数の定義：食品衛生法第 13 条の規定に基づき、食品、添加物等の規格基準に食品中の農薬等に関する残留基準を定めた件数</p> <p>③大規模<u>大規模</u>食中毒事件発生件数の定義：食品衛生法施行規則第 75 条<u>77 条</u>の規定に基づき、都道府<u>都道府</u>—県知事、保健所を設置基づく、食中毒患者等が 500 人以上発生し、又は発生する<u>市の市長又は特別区の区長が厚生労働大臣に報告を行おそれがある食中毒発生</u>件数—った報告書の数</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 厚生労働省の取組</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<u>4 年度</u></td> <td rowspan="2">・食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施</td> </tr> <tr> <td>令和 4 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 5 年度</td> <td rowspan="3">・平成 30 年の食品衛生法の一部改正法の円滑な施行（特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の収集、営業許可制度の見直し等） ※令和 2 年<u>6 月 1 日</u>及び令和 3 年 6 月 1 日に<u>順次完全</u>施行</td> </tr> <tr> <td>令和 6 年度</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 <u>4 年度</u>	・食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施	令和 4 年度	令和 5 年度	・平成 30 年の食品衛生法の一部改正法の円滑な施行（特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の収集、営業許可制度の見直し等） ※令和 2 年 <u>6 月 1 日</u> 及び令和 3 年 6 月 1 日に <u>順次完全</u> 施行	令和 6 年度	令和 7 年度以降
年度	取組内容									
令和 3 年度 <u>4 年度</u>	・食品衛生法に基づく食品等の規格基準等の設定や食品の監視指導の実施									
令和 4 年度										
令和 5 年度	・平成 30 年の食品衛生法の一部改正法の円滑な施行（特別の注意を必要とする成分等を含む食品による健康被害情報の収集、営業許可制度の見直し等） ※令和 2 年 <u>6 月 1 日</u> 及び令和 3 年 6 月 1 日に <u>順次完全</u> 施行									
令和 6 年度										
令和 7 年度以降										

○ 農林水産省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「農林水産省が優先的にリスク管理を行うべき有害微生物のリストについて」の見直し（令和3年度のみ）
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「食品の安全性に関する有害微生物のサーベイランス・モニタリング中期計画」（令和4年度～8年度）の策定（令和3年度のみ）
令和5年度	
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・国産農産物等を汚染するおそれのある危害要因に関する実態調査や低減対策の検討等の実施 ※危害要因ごとに順次調査を実施し、必要に応じて低減対策の検討等を実施する。実施時期は危害要因により異なる。
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・国産農産物等を汚染するおそれのある危害要因に関する実態調査や低減対策の検討等の実施 ※危害要因ごとに順次調査を実施し、必要に応じて低減対策の検討等を実施する。実施時期は危害要因により異なる。 ・「農林水産省が優先的にリスク管理を行うべき有害化学物質のリスト」の更新（令和7年度予定） ・「食品の安全性に関する有害化学物質のサーベイランス・モニタリング中期計画」（令和8年度～12年度）の策定（令和7年度予定） ・「農林水産省が優先的にリスク管理を行うべき有害微生物のリスト」の更新（令和8年度予定） ・「食品の安全性に関する有害微生物のサーベイランス・モニタリング中期計画」（令和9年度～13年度）の策定（令和8年度予定）

項目名	④ 食品の安全性の確保 エ 食品の安全性に関するリスクコミュニケーションの推進	担当省庁	消費者庁、食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省、環境省、関係府省庁等
-----	--	------	-------------------------------------

施策概要	<p>○ 関係府省庁等の取組</p> <p>国民が安全な食生活を送るために、食品のリスクに関する正しい知識と理解を深められるよう、関係府省庁等で連携しつつ、時宜に適ったテーマを選定し、リスクコミュニケーションを継続的に推進する。</p> <p>具体的には、関係府省庁等の共催又は府省庁等ごとに開催する意見交換会や説明会の実施、ポスター、パンフレット等の作成・配布、ウェブサイト、SNS、メールマガジンや相談窓口等を活用し、食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に推進する。</p> <p>また、食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーションについては、「食品に関するリスクコミュニケーション研究会報告書」等を踏まえ、福島県等の被災地から消費地に重心を移して実施する。</p> <p>今後とも、消費者庁が関係府省庁等の協力を得ながら、<u>食の食品</u>安全に関する情報を整理し、ウェブサイト等を通じて広く提供するなど、消費者への分かりやすい情報発信に努める。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>関係府省庁とが連携した食品中の放射性物質に関するリスクコミュニケーションの取組についてとして、令和3年度は、<u>新型コロナウイルス感染症対策の観点から対面方式の意見交換会の開催に代えて、オンライン講義のシステムを活用し11月～12月に滋賀県及び東京都で大学生を対象にしたものを実施したほか、3月に一般消費者を対象にした「食品に関するリスクコミュニケーションをオンラインで開催している。加えて、「一緒に未来を考える～食品中の放射性物質～」を、令和3年10月から12月に滋賀県、福岡県及び（P：確認中）東京都で大学生を対象にオンライン講義のシステムを活用して開催するとともに、一般消費者を対象に11月及び令和4年3月にオンラインで開催した。</u></p> <p><u>また、令和3年11月に東京都で開催された親子参加型イベントに出展し、小学生とその保護者等を対象に食中毒予防及び食品中の放射性物質に関する動画と学習プログラム体験型のセミナーを作成し、12月にウェブサイト上で公開実施した。このセミナーの内容はオンラインでも配信された。</u></p> <p><u>また、消費者庁では食の安全に関する注意喚起を2件実施したほか、Twitterによる情報発信を行った。</u></p> <p><u>消費者庁では、令和3年度には、食品中の放射性物質について、福島県を始めとした地方公共団体等と連携し、全国各地で意見交換会等を●回（集計中）開催するとともに、食品・水道水の検査結果や、出荷制限等の範囲等のウェブサイトでの発信、放射性物質の基礎知識や食品等の安全を説明する冊子「食品と放射能Q&A」（令</u></p>
------	---

	<p><u>和3年7月に第15版を公表)及び「食品と放射能Q&Aミニ」(令和3年7月に第7版を公表)、訪日外国人向けとして「食品と放射能Q&Aミニ」第7版の英語、中国語、韓国語の翻訳版の作成・公表等を行った。</u></p> <p><u>加えて、地方公共団体等と連携し、輸入食品や健康食品等のテーマについて意見交換会を実施したほか、報道発表や地方公共団体への情報提供、リコール情報サイトや消費者庁 Twitter、Facebook 等への投稿を通じて、消費者へ情報提供や注意喚起を行った。</u></p> <p>農林水産省では、ホームページに加えて、テーマによっては、SNS や動画も活用しながら、のべ<u>75件〇件(確定後追記)</u>の情報発信を行い、食品の安全性向上に向けた取組を促した。</p> <p>厚生労働省では政府広報や Twitter を活用し、食中毒予防のポイント等の情報発信を行うとともに、食中毒予防や食品安全性確保の取組に関するリーフレット等の啓発資料を作成し、厚生労働省ウェブサイト上で公表するなど、積極的な情報提供を行った。</p>							
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>意見交換会等における参加者アンケートにおける参加者の理解度 (目標)</p> <p>意見交換会等における参加者アンケートの結果からみる参加者の理解度について80%以上を維持することを目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p><u>令和3年度：調査中</u> (令和2年度：93.7%(令和元年度：91.4%))</p> <p>(定義)</p> <p>アンケートでの「分かった」と「どちらかといえば分かった」という回答数をアンケート回収数で除したもの。各回の平均値。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 関係府省庁等の取組</p> <table border="1" data-bbox="464 1637 1382 1912"> <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="4">食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に実施</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> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に実施	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 4年度	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に実施							
令和4年度								
令和5年度								
令和6年度								

	<p>令和7年度 以降</p>	食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを継続的に実施
--	---------------------	-------------------------------

項目名	④ 食品の安全性の確保 オ 食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--	------	-------------

施策概要	<p>○ 消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <p>関係府省庁、地方公共団体、消費者団体等と連携し、食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に必要な措置を講じ、食品の風評被害の払拭に努める。</p> <p>このため、「風評被害に関する消費者意識の実態調査」等により消費者意識を把握するとともに、関係府省庁、地方公共団体、消費者団体等と連携したリスクコミュニケーション、「食品と放射能 Q&A」などによる情報提供を行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>関係府省庁、地方公共団体、消費者団体等と連携した意見交換会等を開催(7962回：うち、オンラインによる開催は3713回)(令和3年12月末現在)。また、風評被害に関する消費者意識に関する調査を実施し、調査結果を2月3月(P)(確認中)に公表した。さらに、6月7月に改訂した「食品と放射能 Q&A」を810,000部、「食品と放射能 Q&A ミニ」を4015,000部(令和3年12月末現在)作成しそれぞれ配布した。</p>
------	--

KPI・ 今後の取組予 定	<p>【KPI】</p> <p>「風評被害に関する消費者意識の実態調査」における放射性物質を理由に福島県産品の購入をためらう人の割合</p> <p>(目標)</p> <p>「風評被害に関する消費者意識の実態調査」における放射性物質を理由に福島県産品の購入をためらう人の割合の漸減を目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p><u>令和3年度：第15回調査：調査中</u> (令和2年度：第14回調査：8.1% (令和元年度：第13回調査：10.7%))</p> <p>(定義)</p> <p>「風評被害に関する消費者意識の実態調査」で放射性物質を理由に購入をためらう産地に福島県と回答した人を回答者数で除したもの。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; 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<u>4</u>年度</td> <td rowspan="5" style="vertical-align: top;">食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、消費者意識の実態を踏まえ、状況に応じた取組を実施</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> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度以降</td> <td style="vertical-align: top;">食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、消費者意識の実態を踏まえ、状況に応じた取組を実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 <u>4</u> 年度	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、消費者意識の実態を踏まえ、状況に応じた取組を実施	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	令和7年度以降	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、消費者意識の実態を踏まえ、状況に応じた取組を実施
年度	取組内容										
令和 3 <u>4</u> 年度	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、消費者意識の実態を踏まえ、状況に応じた取組を実施										
令和4年度											
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度以降											
令和7年度以降	食品中の放射性物質に関する消費者理解の増進に向け、消費者意識の実態を踏まえ、状況に応じた取組を実施										

項目名	④ 食品の安全性の確保 力 輸入食品の安全性の確保	担当省庁	厚生労働省、外務省
-----	------------------------------	------	-----------

施策概要	<p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>輸入食品の安全性確保のため、年度ごとに策定する輸入食品監視指導計画に基づき、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の3段階で重点的、効率的かつ効果的な監視指導の実施に取り組む。また、必要な食品衛生監視員の確保などにより輸入食品監視体制の充実を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・輸出国対策：二国間協議等を通じて生産等の段階での安全管理の推進を図る。 ・輸入時対策：年間計画に基づくモニタリング検査を実施するとともに違反の可能性が高い輸入食品については検査命令を実施するなど輸入食品の安全性確保体制を強化する。 ・国内流通時対策：国内流通品において違反食品が確認された際には、関係機関と連携を取るとともに必要に応じた輸入時監視の強化を図る。輸入食品等に起因する健康被害の情報があった場合には、被害拡大防止の観点から、速やかに、関係機関において必要な措置を講ずる。 <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>令和2年度3年度輸入食品監視指導計画に基づき、監視指導を実施している。また、前年度の状況を監視指導結果として8月に公表した。</p> <p>○ 外務省の取組</p> <p>在外公館の「<u>日本企業支援担当官（食の安全・産業担当官等）</u>」等による関係政府機関との連絡体制の構築と、個別問題の発生時の情報収集及び働きかけ等に備えた人脈構築・強化及び連絡体制の整備・維持を行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>駐在国における関係政府機関との連絡体制の構築、個別の問題が発生した場合の関係政府機関からの情報収集及び関係政府機関への働き掛け、在留邦人等への情報伝達のための連絡体制の構築等に努めた。</p>
------	--

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】 輸入食品モニタリング検査目標達成率 (目標) 輸入食品のモニタリング検査の達成率 100%を目指す。 (進捗) <u>令和3年度：集計中</u> (令和2年度：集計中(令和元年度：101.102%)) (定義) モニタリング検査実施件数をモニタリング検査計画件数で除したもの。モニタリング検査計画件数は、年度ごとに輸入食品監視指導計画に基づき設定。 (目標) 我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。</p> <p>【今後の取組予定】 ○ 厚生労働省の取組</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="2">輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の三段階の監視指導を実施。必要な食品衛生監視員の確保などによる輸入食品監視体制の充実</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td rowspan="2">※輸出国における生産地の事情等を踏まえて、年度ごとに輸入食品監視指導計画を策定</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の三段階の監視指導を実施。必要な食品衛生監視員の確保などによる輸入食品監視体制の充実 ※輸出国における生産地の事情等を踏まえて、年度ごとに輸入食品監視指導計画を策定</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 外務省の取組</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="4">我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。</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>我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の三段階の監視指導を実施。必要な食品衛生監視員の確保などによる輸入食品監視体制の充実	令和4年度	令和5年度	※輸出国における生産地の事情等を踏まえて、年度ごとに輸入食品監視指導計画を策定	令和6年度	令和7年度 以降	輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の三段階の監視指導を実施。必要な食品衛生監視員の確保などによる輸入食品監視体制の充実 ※輸出国における生産地の事情等を踏まえて、年度ごとに輸入食品監視指導計画を策定	年度	取組内容	令和3年度	我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。
年度	取組内容																			
令和3年度	輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の三段階の監視指導を実施。必要な食品衛生監視員の確保などによる輸入食品監視体制の充実																			
令和4年度																				
令和5年度	※輸出国における生産地の事情等を踏まえて、年度ごとに輸入食品監視指導計画を策定																			
令和6年度																				
令和7年度 以降	輸入食品監視指導計画に基づく、輸出国、輸入時（水際）、国内流通時の三段階の監視指導を実施。必要な食品衛生監視員の確保などによる輸入食品監視体制の充実 ※輸出国における生産地の事情等を踏まえて、年度ごとに輸入食品監視指導計画を策定																			
年度	取組内容																			
令和3年度	我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。																			
令和4年度																				
令和5年度																				
令和6年度																				
令和7年度 以降	我が国の主要食料輸入国や食の安全問題に関わりの深い国際機関等を所管する在外公館を中心に、個別事例への対応、各国政府・国際機関との人脈形成・強化を図る。また、国内においても関係省庁・機関等との連絡体制の強化に取り組む。																			

項目名	④ 食品の安全性の確保 キ 農業生産工程管理(GAP)の普及促進 ※SDGs 関連: 関連目標3、4、6、7、8、12 及び 15	担当省庁	農林水産省
-----	---	------	-------

施策概要	<p>○ 農林水産省の取組</p> <p>GAP とは、農産物の生産に当たり、食品安全、環境保全、労働安全等の持続可能性を確保するための取組であり、その実践や認証取得を促進する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国際水準 GAP ガイドライン (試行版) の策定 <u>(令和2年12月)</u> ・<u>国際水準 GAP ガイドラインの策定 (年度内を予定)</u> ・都道府県職員等に対する国際水準 GAP ガイドラインの内容修得のための研修会の開催 ・都道府県職員等の GAP 指導員による指導活動の支援 ・人材育成のための、農業教育機関における GAP 認証取得の支援 ・産地リスクの低減に資する団体認証の推進を通じた、産地における国際水準 GAP の取組の支援 ・GAP 認証農産物を取り扱う意向を有する実需者を「GAP パートナー」として、GAP 情報発信サイト「Good な農業! GAP-info」に掲載
------	---

KPI・ 今後の取組予 定	<p>【KPI】 国内の産地における国際水準の GAP 実施</p> <p>(目標) 令和 12 年度末までに、ほぼ全ての国内の産地で国際水準の GAP を実施 <u>※令和 12 年度末までに、240,000 経営体が国際水準の GAP を実施</u></p> <p>(進捗) 令和 2 年度：最新情報は特になし(集計中)<u>17,388 経営体</u></p> <p><u>(定義)</u></p> <p><u>都道府県による指導等を受け国際水準 GAP を実施する農業者数を集計</u></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%; 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 <u>4</u>年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・都道府県職員等に対する国際水準 GAP ガイドラインの内容修得のための研修会の開催 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・都道府県職員等の GAP 指導員による指導活動の支援 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・人材育成のための、農業教育機関、<u>環境負荷低減に取り組む団体</u>における GAP 認証取得の支援 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・産地リスクの低減に資する団体認証の推進を通じた、産地における国際水準 GAP の取組の支援 ・GAP 認証農産物を取り扱う意向を有する実需者を「GAP パートナー」として、GAP 情報発信サイト「Good な農業！GAP-info」に掲載 ・<u>国際水準 GAP に取り組んで生産された農産物を購入することが、SDG s に貢献できる取組であることの情報発信を実施</u> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(令和7年度 以降)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・持続可能な農業構造の実現を図る観点から、団体認証の取得推進、農業教育機関や輸出に取り組む農業者等への支援など、国際水準 GAP の取組の拡大に向けた取組を支援 ・消費者の GAP 認知度の向上を図るため、「Good な農業！GAP-info」等による情報発信を実施 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 <u>4</u> 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・都道府県職員等に対する国際水準 GAP ガイドラインの内容修得のための研修会の開催 	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・都道府県職員等の GAP 指導員による指導活動の支援 	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成のための、農業教育機関、<u>環境負荷低減に取り組む団体</u>における GAP 認証取得の支援 	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・産地リスクの低減に資する団体認証の推進を通じた、産地における国際水準 GAP の取組の支援 ・GAP 認証農産物を取り扱う意向を有する実需者を「GAP パートナー」として、GAP 情報発信サイト「Good な農業！GAP-info」に掲載 ・<u>国際水準 GAP に取り組んで生産された農産物を購入することが、SDG s に貢献できる取組であることの情報発信を実施</u> 	(令和7年度 以降)	<ul style="list-style-type: none"> ・持続可能な農業構造の実現を図る観点から、団体認証の取得推進、農業教育機関や輸出に取り組む農業者等への支援など、国際水準 GAP の取組の拡大に向けた取組を支援 ・消費者の GAP 認知度の向上を図るため、「Good な農業！GAP-info」等による情報発信を実施
年度	取組内容												
令和 3 <u>4</u> 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・都道府県職員等に対する国際水準 GAP ガイドラインの内容修得のための研修会の開催 												
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・都道府県職員等の GAP 指導員による指導活動の支援 												
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成のための、農業教育機関、<u>環境負荷低減に取り組む団体</u>における GAP 認証取得の支援 												
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・産地リスクの低減に資する団体認証の推進を通じた、産地における国際水準 GAP の取組の支援 ・GAP 認証農産物を取り扱う意向を有する実需者を「GAP パートナー」として、GAP 情報発信サイト「Good な農業！GAP-info」に掲載 ・<u>国際水準 GAP に取り組んで生産された農産物を購入することが、SDG s に貢献できる取組であることの情報発信を実施</u> 												
(令和7年度 以降)	<ul style="list-style-type: none"> ・持続可能な農業構造の実現を図る観点から、団体認証の取得推進、農業教育機関や輸出に取り組む農業者等への支援など、国際水準 GAP の取組の拡大に向けた取組を支援 ・消費者の GAP 認知度の向上を図るため、「Good な農業！GAP-info」等による情報発信を実施 												

項目名	④ 食品の安全性の確保 ク 食品のトレーサビリティの推進	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>①米トレーサビリティの推進 米穀等の取引等に係る情報の記録及び産地情報の伝達に関する法律（平成21年法律第26号。以下「米トレーサビリティ法」という。）に基づき、米穀等の取引等に係る記録の作成・保存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、その結果に基づいて厳正に措置を行うことにより、米・米加工品の取引等の記録の作成・保存の適正化を図る。</p> <p>②牛トレーサビリティの推進 BSEのまん延防止措置の的確な実施を図るため、牛を個体識別番号により一元管理するとともに、生産から流通・消費の各段階において個体識別番号を正確に伝達することにより、消費者に対して個体識別情報の提供を促進する。</p> <p>③飲食物品のトレーサビリティの推進 <u>令和2年度において、生産者における基礎トレーサビリティの取組率及び流通加工業者における内部トレーサビリティの取組率を向上させるため、フードチェーンを通じた新たな推進方策を策定し、推進方策に基づいた食品関連事業者等への普及啓発を実施する。</u> <u>令和3年度において、流通加工業者における内部トレーサビリティの取組率を向上させるため、食品製造業の産業構造において大宗を占める中小規模の食品事業者において食品トレーサビリティ等に取り組む際のポイントを解説するテキストとその紹介動画を作成し、これを用いて食品関連事業者等への普及啓発を実施する。</u> ※基礎トレーサビリティ：入出荷記録の作成・保存 内部トレーサビリティ：入荷（原料）ロットと製造ロットの対応づけ</p> <p>(令和2年度2～3年度実績) 関係省庁においては、関係機関と連携し、被疑情報に基づき調査を実施。</p> <p>①米及び米加工品（酒類を除く。）に関する取引記録の作成・保存の適正実施率の調査を通して、米・米加工品の取引等の記録の作成・保存の適正化を推進し、令和2年度<u>上半期</u>の集計値として適正実施率は99.4%であった。また、酒類に関する取引記録の作成・保存の適正化を推進し、令和<u>2年度3年度</u>の集計値として適正実施率は99.46%であった（<u>令和3年9月末時点</u>）。</p> <p>②小売店等から購入した牛肉のDNA分析を行い、生産から流通・消費の各段階にお<u>けるおける</u>個体識別番号が正確に伝達されているのかを検証した。<u>令和2年度における小売店から購入した牛肉のDNA分析の結果の不一致率は2.8%であった。</u></p> <p>③<u>令和2年度において、食品関連事業者等に対して、フードチェーンを通じた具体的な取組モデルを策定し提供するとともに、食品のトレーサビリティを推進する動画を作成し配信した（令和3年1月公開）。</u> <u>令和3年度において、食品関連事業者等に対して、食品トレーサビリティ等に取</u></p>
------	--

	<p><u>り組む際のポイントを解説するテキストを作成し提供するとともに、本テキストを紹介する動画を作成し配信した（令和4年2月公開）（予定）。</u></p>				
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①ア) 米及び米加工品（酒類を除く。）に関する取引記録の作成・保存の適正実施率 イ) 酒類に関する取引記録の作成・保存の適正実施率</p> <p>②小売店等から購入した牛肉のDNA分析の結果、不一致率</p> <p>③ア) 生産者における農畜水産物の出荷記録の保存（基礎トレーサビリティ）の組織率 イ) 流通加工業者における入荷品と出荷品の相互関係を明らかにする記録の保存（内部トレーサビリティ）の取組率</p> <p>（目標）</p> <p><u>①ア) 米穀事業者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づき厳正に措置する。</u> <u>イ) 米穀事業者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づき厳正に措置する。</u></p> <p><u>②特定牛肉の販売事業者等に対する確認調査を実施し、調査結果に基づき厳正に措置する。</u></p> <p><u>③ ア) 常に100%を目指すべき目標として注視しつつ、適切に対処する。</u> <u>イ) 常に100%を目指すべき目標として注視しつつ、適切に対処する。</u></p> <p>（進捗）</p> <p>①ア) <u>令和元年度：99.7%</u> イ) 令和2年度：99.4%</p> <p>②令和元年度：1 <u>イ) 令和3年度：99.6%</u></p> <p><u>②令和2年度：2.8%</u></p> <p>③ア) 令和2年度：89.3% イ) 令和2年度：45.1%</p> <p>（定義）</p> <p>③農林水産省統計部：令和2年度 食料・農林水産業・農山漁村に関する意識・意向調査 生産者等の食品トレーサビリティに関する意識・意向調査結果による。</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" data-bbox="466 1626 1380 2031"> <thead> <tr> <th data-bbox="466 1626 649 1675">年度</th> <th data-bbox="649 1626 1380 1675">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="466 1675 649 2031"> <p>令和3<u>4</u>年度</p> </td> <td data-bbox="649 1675 1380 2031"> <p>・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存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、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】</p> <p>・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】</p> <p>・食品衛生法の一部改正により、HACCPに沿った衛生管理及び食品リコール情報の地方公共団体への報告が義務化されたこと</p> </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	<p>令和3<u>4</u>年度</p>	<p>・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存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、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】</p> <p>・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】</p> <p>・食品衛生法の一部改正により、HACCPに沿った衛生管理及び食品リコール情報の地方公共団体への報告が義務化されたこと</p>
年度	取組内容				
<p>令和3<u>4</u>年度</p>	<p>・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存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、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】</p> <p>・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】</p> <p>・食品衛生法の一部改正により、HACCPに沿った衛生管理及び食品リコール情報の地方公共団体への報告が義務化されたこと</p>				

		<p>に合わせて、フードチェーン全体でトレーサビリティに取り組む仕組みの構築を図る。そのため有識者による検討会を開催し、新たな推進方策の策定を行い、これに基づいた普及啓発に取り組む。【農林水産省】・食品トレーサビリティの普及推進活動を引き続き行うとともに、食品関連事業者に対して具体的な取組モデルの作成及び提供を行う。【農林水産省】</p>
	<p>令和4年度 5年度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存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、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】
	<p>令和5年度</p>	
	<p>令和6年度</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな推進方策に基づく食品トレーサビリティの普及推進活動を <p>引き続き行う。【農林水産省】</p>
	<p>令和7年度 以降</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・米穀等の取引等に係る記録の作成・保存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、その結果に基づいて厳正に措置。【農林水産省、国税庁、消費者庁】 ・牛肉の個体識別番号の表示状況を確認するため、小売業者等に対して立入検査等を実施し、その結果に基づき厳正に措置。【農林水産省】 ・新たな推進方策に基づく食品トレーサビリティの普及推進活動を <p>引き続き行う。【農林水産省】</p>

項目名	④ 食品の安全性の確保 ケ 食品衛生関係事犯及び食品の産地偽装表示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>関係機関と連携した情報収集に努め、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締りを推進する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>食品表示連絡会議等を通じて関係機関と連携した情報収集、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締りを推進した。</p>
------	---

KPI - 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>該当する事犯に対する取締り状況</p> <p>①食品衛生関係事犯</p> <p>②食品の産地等偽装表示事犯</p> <p><u>(目標)</u></p> <p><u>関係機関と連携し、状況に応じ適切に対処していく。</u></p> <p>(進捗)</p> <p>① ①令和3年：●事件(確認中)、検挙人員 ●人(確認中) (令和2年：10事件、検挙人員15人(令和元年：19事件、検挙人員22人))</p> <p>② ②令和3年：●事件(確認中)、検挙人員 ●人(確認中) (令和2年：4事件、検挙人員13人(令和元年：11事件、検挙人員14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="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">関係機関と連携した情報収集、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締り</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>関係機関と連携した情報収集、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締り</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	関係機関と連携した情報収集、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締り	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	関係機関と連携した情報収集、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締り
年度	取組内容									
令和3年度	関係機関と連携した情報収集、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締り									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度以降	関係機関と連携した情報収集、食品表示に対する国民の信頼を揺るがす事犯や国民の健康を脅かす可能性が高い事犯の取締り									

項目名	④ 食品の安全性の確保 コ 流通食品への毒物混入事件への対処	担当省庁	警察庁
-----	-----------------------------------	------	-----

施策概要	<p>○ 警察庁の取組</p> <p>流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際には、迅速に捜査を推進し、責任の所在を明らかにするよう努めるとともに、関係行政機関との情報交換を積極的に行うなど相互に協力しながら被害の未然防止、拡大防止に努める。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>警察庁では、流通食品への毒物混入事件について、被害の拡大防止のために、関係行政機関との連携を図った。また、都道府県警察に対して、流通食品への毒物混入事件に関する情報収集、関係行政機関との連携の必要性等を示すとともに、こうした事件等を認知した際は、必要に応じて、関係行政機関に通報するなどしているが、令和2年度中3年度中、流通食品への毒物混入事件の発生はなかった。【P】 <u>(確認中)</u></p>									
KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>関係行政機関との情報交換状況</p> <p><u>(目標)</u></p> <p><u>関係行政機関との情報交換状況を踏まえつつ、状況に応じて適切に対処していく。</u></p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年度3年度：発生した流通食品への毒物混入事件はない。【P】<u>(確認中)</u></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="4">流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止</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>流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止	令和4年度	令和5年度	令和6年度	(令和7年度 以降)	流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
(令和7年度 以降)	流通食品への毒物混入の疑いのある事案を認知した際の迅速な捜査、関係行政機関との相互協力による被害の未然防止、拡大防止									

(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2～3年度実績)</p> <p>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> <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2～3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、特定商取引法通信販売について、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や対策」、売買契約に基づかないで送付された商品を消費者が直ちに処分できることとするための「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、対策」、大規模な消費者被害が発生してきた</p>
------	--

	<p>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、被害回復裁判し、確認を適切に追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受けないで行った勧誘等を可能に厳格な罰則の対象とする措置等の「販売預託の原則禁止」などを講じること内容としている。(送り付け対策に係る規定は、令和3年7月6日に施行。)</p> <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>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、消費者からの承諾の取り方、電磁的方法による提供の在り方について、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><u>③ア) 送り付け、イ) 定期購入に関する消費生活相談件数</u></p> <p>(目標)</p> <p><u>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。</u></p> <p>(進捗)</p> <p>①令和<u>3年4年</u>3月31日時点：<u>33件（業務停止命令：10件、指示：10件、業務禁止命</u> <u>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</u> <u>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</u> <u>止命</u> <u>令：33件））</u></p> <p>②令和<u>3年4年</u>3月31日時点：0件（令和元年度令和2年度：0件）</p> <p><u>③ア) 令和4年3月31日時点：0件（令和2年度：0件）</u></p> <p><u>イ) 令和4年3月31日時点：0件（令和2年度：0件）</u></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>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、経済産業省の取組</p>

	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 ・ <u>特定商取引法及び預託法等説明会の見直し</u> ・ <u>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周知・啓発</u> ・ 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 ・ <u>「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</u>
	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
	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

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 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	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--	------	-------------

施策概要	<p>○ 関係府省庁等の取組</p> <p>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</p> <p>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。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>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3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>
------	---

KPI・ 今後の取組予 定	<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法律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><u>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。</u></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><u>②3年度：0%(令和2年度：19.1% 4年4月頃 調査予定)</u></p> <p>(定義)</p> <p>【ア】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見たことがある。」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見たことがない。」と回答した人の割合。</p> <p><u>②インターネット調査(消費者庁実施)</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3年度 <u>4年度</u></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 <u>5年度</u></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 <u>4年度</u>	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 <u>5年度</u>	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 <u>4年度</u>	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 <u>5年度</u>	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付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 月から令和 3 年 9 月まで、「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が行われ、同年 9 月に報告書が取りまとめられた。同報告書については、同年 10 月下旬まで意見募集を実施するとともに関係各所と意見交換を行った。これらを踏まえ、消費者契約法の改正に向けた検討を進める。</p> <p><u>報告書において将来の検討課題とされた事項については、今後の本制度の見直しや、そこから見えてくる課題等を踏まえ、幅広い観点から検討を進める。</u></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 2 ～ 3 年度実績）</p> <p>・「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。</p> <p>・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</p>
------	--

	<p>に、検討会における委員の意見の概要を公表している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・<u>令和元年12月から「消費者契約に関する検討会」を設置し、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た。令和3年9月に同検討会の報告書を取りまとめ、同年10月下旬まで意見募集を実施するとともに、関係各所と意見交換を行った。</u> ・<u>同報告書等を踏まえ、消費者契約法の見直しに向けた検討を進める。</u> 										
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>消費者契約法の認知度</p> <p>(目標)</p> <p>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)</p> <p>令和2年度：45%（令和元年度：38.0%）</p> <p>(定義)</p> <p>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（<u>消費者を守るためのルールとして、「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。があります。</u>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" data-bbox="467 1234 1382 1731"> <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>・「消費者契約に関する検討会」の取りまとめ報告書等を踏まえた必要な措置の実施</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>・取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施</td> </tr> <tr> <td>令和5年度 令和6年度</td> <td>・同報告書において将来の検討課題とされた事項について、今後の本制度の見直しや、そこから見えてくる課題等を踏まえ、幅広い観点から検討</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>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 4年度	・「消費者契約に関する検討会」の取りまとめ報告書等を踏まえた必要な措置の実施	令和4年度	・取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施	令和5年度 令和6年度	・同報告書において将来の検討課題とされた事項について、今後の本制度の見直しや、そこから見えてくる課題等を踏まえ、幅広い観点から検討	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 4年度	・「消費者契約に関する検討会」の取りまとめ報告書等を踏まえた必要な措置の実施										
令和4年度	・取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施										
令和5年度 令和6年度	・同報告書において将来の検討課題とされた事項について、今後の本制度の見直しや、そこから見えてくる課題等を踏まえ、幅広い観点から検討										
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2～3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 3年度:13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="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 4年度</td> <td rowspan="5">消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置</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> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4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
年度	取組内容								
令和3年度 4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									

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2～3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。 ・<u>令和2年度に開催した「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の取りまとめを踏まえ、市町村長申立について、市町村間の調整を円滑にするため、申立ての基準に関する基本的な考え方を明確化し、市町村に通知した。</u> ・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>
------	--

(令和2年度2～3年度実績)

令和2年度3年度(令和3年12月31日時点)における特定援助対象者法律相談援助の実績(速報値)は、735599件であった。

○ 消費者庁の取組

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。

(令和2年度2～3年度実績)

令和2年度及び令和3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。

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- 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
- 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
- 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
- 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
- ⑤協議会等の合議体を設置した市区町村数
- ⑥市町村計画を策定した市区町村数
- 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
- 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
- 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~~702 件)
- 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

(目標)

※①～⑧は令和 3 年度末までの目標

- ①全 1, 741 市区町村で中核機関を整備する。
- 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。
- 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。
- 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。
- ⑤全 1, 741 市区町村で協議会等の合議体を設置する。
- ⑥全 1, 741 市区町村で市町村計画を策定する。
- 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。
- 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。

⑨⑩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 回に 1 回要請を実施する。

(進捗)

- ①678 市区町村 (令和 2 年 10 月時点)
- 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)

⑩ 1 回 (令和 3 年 11 月実施)

【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 ・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5年度	
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	<ul style="list-style-type: none"> <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	<ul style="list-style-type: none"> <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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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
令和5年度	

	令和6年度	る要請の方法を検討
	〔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施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し

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<u>通じて、制度の実施状況を通じ、消費者保護ルールが適切に機能しているかについて継続的にモニタリングしする。また、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制度の見直しを実施する。</u></p> <p><u>令和元年10月</u></p> <p><u>(1) 法執行の適切な実施</u></p> <p><u>総務省に施行された設置されている「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）消費者相談センター」や全国の消費生活センターに関する事項も寄せられた電気通信事業に係る苦情相談を踏まえ、関係団体における、消費者の安心・安全なサービス利用随時、電気通信事業者等に資する対し、問合せや要請、行政指導等を実施し、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実効性を推進する確保している。</u></p> <p><u>また、電気通信消費者支援連絡会*を全国の各地域（11地域）において毎年定期的に2回開催し、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・意見交換を行って実施している。</u></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><u>（令和2年度実績）</u></p> <p><u>さらに、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している。</u></p> <p><u>(2) 消費者保護ルール実施状況のモニタリング</u></p> <p><u>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「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を2016平成28年9月から年2回開催しており、2020年6月の第9回モニタリング定期会合において、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や電気通信サービスの契約に係る実地調査の結果の報告を行い、2019年度踏まえて消費者保護ルールが適切に機能しているかを評価し、改善点の指摘を実施している。さらに当該指摘については、次の会合においてフォローアップを実施している。</u></p>
-------------	---

(3) 制度の見直し

令和2年6月より「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」を開催し、モニタリング(評価・総括)の結果等を踏まえた制度の見直し等について検討し、提言を取りまとめるとともに、そのフォローアップを実施している。

(令和2～3年度実績)

令和2～3年度においては、特に、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において制度の見直しについて集中的に検討し、令和3年9月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」を取りまとめた。その際、

同報告書を踏まえ、①電話勧誘の問題に対応における説明書面を用いた提供条件説明の義務化、②利用者が遅滞なく解約できるようにするため、事業者が勧誘行為のために準備の措置を講じることの義務化、③期間拘束契約に係る違約金等に関する制限について制度化するトークスクリプトを確認ため、令和4年2月に電気通信事業法施行規則を改正した(同年7月1日施行予定)。

また、同月、携帯電話事業者とその販売代理店との間の委託契約についても、消費者保護ルール違反を助長する取組を調査に追加可能性がある場合は業務改善命令の対象となり得る旨を具体的な事例を含めて「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において明確化した。

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。

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。

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。

さらに、個別の事業者との間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決し得る体制の在り方について検討を行うため令和3年10月に「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」を設置した。同タスクフォースにおいては、令和4年夏を目途に一定の結論を得ることとしている。

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

電気通信サービスに係る消費者保護利用者利益の制度の運用状況確保

(目標)

必要に応じて消費者が電気通信サービスに係る消費者保護ルールの提供を適切に受けられる環境を整備をすることにより、利用者利益の確保を図る。

(進捗)

(1) 法執行の適切な実施するととも

令和3年度(12月末時点)において、行政指導を18件実施した。

(2) 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・安全研究会実施状況のモニタリング

「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を、平成28年9月から年2回の頻度で令和3年度末までに計12回開催し、した。

(3) 制度の見直し

令和3年9月に「消費者保護ルールの実効性を確保する在り方に関する検討会報告書2021」を取りまとめるとともに、その提言を踏まえ、令和4年2月に電気通信事業法施行規則及び「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」を改正した(同年7月1日施行予定)。

-(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。

また、令和3年10月に「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」を設置した。

【今後の取組予定】

○ 総務省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> 改正電気通信サービスにおける法令及びガイドライン等事業法施行規則の施行(令和4年7月1日施行予定)に向け、関係事業者等に新制度の周知を図るとともに、同規則施行後は、その遵守徹底を図る。
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> 「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」において、令和4年夏を目途に一定の結論を得、当該結論を踏まえた取組を実施する。 令和元年の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)により導入した販売代理店の届出制度について、令和4年10月で施行後3年が経過することから、当該法律の規定に基づき、その施行の状況について検討を加え、必要に応じ制度の見直しを実施する。

		<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、総務省に設置されている「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相談センター」や全国の消費生活センターに寄せられた電気通信事業に係る苦情相談を踏まえ、適切な法執行を図る。 ・引き続き、全国の各地域において消費生活センター、電気通信事業者等による取組を促進及び総務省の間の情報共有や連携を進める。 ・引き続き、制度の実施運用状況についてモニタリングを行い、法令による措置実施し、その結果を含めた踏まえ必要な対応に応じ制度の見直しを実施 <p>(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)する。</p>
	<p>令和7年度 以降</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者が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提供を通じた関係者間適切に受けられる環境の連携強化、電気通信事業者等整備による取組を促進 ・制度の向け、引き続き、法執行の適切な実施や消費者保護ルール実施状況のモニタリングを行い、法令実施するとともにによる措置を含めた必要な対応を実施 <p>(特に、令和元年、消費生活センター、電気通信事業者等及び総務省の改正電気通信事業法に基づく事業者・販売代理店間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)情報共有や連携を進める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・これらの取組を通じて得られた知見を踏まえ、必要に応じて制度の見直しについても実施する。

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 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2～3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3年度（令和3年1月10月まで）に寄せられた苦情・相談件数は計3325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"> <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="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>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>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 4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 4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><u>金融事業者（金融機関等）</u>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」<u>（以下「原則」という。）</u>に基づき、<u>金融機関金融事業者</u>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<u>金融機関金融事業者</u>や顧客の参考となるよう、<u>金融機関金融事業者</u>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><u>（令和2年度2～3年度実績）</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・<u>「『顧客本位の業務運営に関する従来、原則』を採択し、取組方針・自主的な KPI・共通 KPI を公表を採択した金融事業者のをリスト」を四半期ごとに取りまとめ、公表した。</u>に掲載・公表してきたところであるが、当該リストについて、令和2年9月8日公表の「金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書」には、「<u>安定的な資産形成に向けた金融事業者において、各金融事業者の取組方針等を原則の取組み状況</u>」を併せて公表し、<u>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項目ごとに比較できるようにすることで、より顧客にとって分かりやすい情報を発信が適当であるとの提言があった。</u> ・<u>当該提言を踏まえて、令和3年4月に、原則を採択し、当庁が公表するよう金融機関当リストへの掲載を希望する金融事業者に対して促した、取組方針等の公表状況に加えて、取組方針等の記載内容等と原則の項目ごととの対応関係（以下「対応関係」という。）について、改めて報告を求めたところ。</u> ・<u>令和2年7月令和3年9月、同年6月末までに新たに報告があった金融事業者のうち、対応関係が明確に示されていることが確認できた金融事業者のみを当該リストに掲載した。</u> ・<u>令和3年11月及び令和4年2月、当該リストを更新するとともに、新たに報告があった金融事業者のうち、投資信託の共通 KPI に関する報告があった金融事業者について取りまとめ及び分析の上、公表した。</u> ・<u>また、令和3年6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、金融機関金融事業者に対するモニタリング及び顧客意識調査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、優良事例金融事業者における課題や今後更なる取組が期待される事項等を公表した示した。</u>
------	--

<p>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①原則」を採択し、取組方針、自主的なKPI及び対応 関係を明確に示した上で、金融庁に対し報告を行った金融事業者数</p> <p>②上記①のうち、投資信託の販売会社における比較可能な共通KPIを策定・公表報告 した金融事業者数</p> <p style="padding-left: 20px;">①原則採択・取組方針策定事業者数</p> <p style="padding-left: 20px;">②自主的KPI公表事業者数</p> <p style="padding-left: 20px;">③共通KPI公表事業者数</p> <p>(進捗)</p> <p>④ ① 令和3年度(令和3年12月末)：985者</p> <p style="padding-left: 20px;">② 令和2年度(令和3年12月末)：2,098社(令和元年度：1,925社) 208者</p> <p style="padding-left: 20px;">③ 令和2年度(12月末)：1,238社(令和元年度：990社) —</p> <p style="padding-left: 20px;">④ 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="width: 15%;">年度</th> <th>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"> <p><金融機関金融事業者>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) ></p> <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 ・金融機関金融事業者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> <p><金融機関金融事業者>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) ></p> <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 ・金融機関金融事業者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	<p><金融機関金融事業者>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) ></p> <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 ・金融機関金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表 	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	<p><金融機関金融事業者>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) ></p> <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 ・金融機関金融事業者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	<p><金融機関金融事業者>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) ></p> <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 ・金融機関金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表 										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度 以降	<p><金融機関金融事業者>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) ></p> <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 ・金融機関金融事業者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2～3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2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34者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Twitter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 令和3年度：1件</p> <p>②令和2年度：18件 令和3年度：16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 4年度</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。</td> </tr> <tr> <td>令和5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6年度</td> <td></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。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4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5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6年度		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。
年度	取組内容										
令和3年度 4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5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6年度											
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。										

	<ul style="list-style-type: none">・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
-----	--	------	-----

施策概要	<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2～3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>
------	--

KPI・ 今後の取組予定	<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3年度(12月時点))：4件8件</p> <p>②令和2年度3年度(3月時点)：0件0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 4年度</td> <td 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>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>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 4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 4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・運用を行っている。</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暗号資産の価格が大きく変動するとともに、関連ビジネスは目まぐるしく変化している中で、暗号資産交換業者におけるビジネスモデルを適切に把握し、利用者保護の観点から、ガバナンス・内部管理体制等について、機動的かつ深度あるモニタリングを継続的に実施している。</p> <p>また、無登録業者に関する利用者相談が引き続き寄せられていることを踏まえ、無登録業者に対し警告を行うなど、国内外の無登録業者に対し厳正に対応している。さらに、暗号資産をかたった詐欺等に関する相談が増えており社会的にも注目されていることから、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して、利用者向けの注意喚起等、広報活動を行っていく。</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(令和2年度2～3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暗号資産交換業者におけるビジネスモデルや内包するリスクを適切に把握し、フォワードルッキングな監督業務を実施するため、ビジネスモデルに係るヒアリングや、財務リスク等の把握、経営管理体制及び業務運営体制の適切性に係るモニタリングを実施した。</p> <p>また、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消費者庁及び警察庁とも連携して、暗号資産に関し利用者向けの注意喚起を行った。</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2～3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</p>
------	--

	<p>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> <p><u>令和3年度においては、金融庁及び警察庁と連名で注意喚起資料「暗号資産(仮想通貨)に関するトラブルにご注意ください!」を作成の上、公表した。</u></p>
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①暗号資産交換業者に対する規制の整備・運用状況</p> <p>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</p> <p>②暗号資産交換業者に関するルールの認知度</p> <p>③「暗号資産」に関する消費生活相談件数</p> <p>④「暗号資産」に係る取引金額（一般社団法人日本暗号資産取引業協会）</p> <p><u>(目標)</u></p> <p>①実施回数：6回程度（受講者のニーズに応じ設定する）</p> <p>②令和4年度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。</p> <p>③④当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</p> <p><u>(定義)</u></p> <p>①国民生活センターで実施する暗号資産に関する研修実施回数</p> <p>②インターネット調査（消費者庁実施）</p> <p>③PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集</p> <p>④現物取引額及び証拠金取引額（一般社団法人日本暗号資産取引業協会）</p> <p><u>(進捗)</u></p> <p>①「<u>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</u>」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）。</p> <p>②①令和2年度（1月末時点）：7回：8回</p> <p>—・「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</p> <p>・「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</p> <p>・「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）</p> <p>・<u>「消費生活相談員研修 専門講座地域コース キャッシュレス決済と消費者トラブル（石川県）」1回</u></p> <p><u>令和3年度：6回</u></p>

- ・「【新設】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（相模原実施1回、オンデマンド配信2回）
- ・「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース） キャッシュレス決済と消費者トラブル」2回（相模原実施1回、オンデマンド配信1回）
- ※なお、本研修は相模原で2回の実施を予定していたところ、新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回については上記オンデマンド配信に集約した。
- ・「消費生活相談員研修 専門講座地域コース キャッシュレス決済と消費者トラブル（愛知県）」1回
- ②令和3年度：確認中（令和4年4月頃 調査予定）
- ③令和3年度：確認中
- ④令和2年度：現物取引 20兆6050億円、証拠金取引 97兆3640億円

【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	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
4年度	
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
5年度	
令和5年度	
令和6年度	暗号資産等を巡る消費生活相談の施策の実施状況等を踏まえ検証し、必要に応じて見直し
令和7年度以降	
	<ul style="list-style-type: none"> ・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
-----	--	------	-------

施策概要	<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、「クレジットカード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2～3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 ・<u>令和3年4月1日 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</u> 				
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p><u>割賦販売法に基づく包括信用購入あっせん業者及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対する検査件数及び行政処分件数</u></p> <p><u>（進捗）</u></p> <p>令和2年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・包括信用購入あっせん業者に対する検査件数22件、行政処分件数0件 ・<u>クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備・運用状況番号等取扱契約締結事業者に対する検査件数17件、行政処分件数0件</u> <p>（進捗）</p> <p>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</p> <p>（令和3年4月1日施行）</p> <p><u>数0件</u></p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 経済産業省の取組</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>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</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
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				

	<u>4年度</u>	—(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 <u>クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備</u>
	令和4年度 <u>5年度</u>	割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 <u>クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備</u>
	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
-----	--	------	-----------------

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2～3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>
------	---

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>商品先物取引に関する苦情相談件数：</p> <p>①経済産業省（消費者相談室）</p> <p>②農林水産省</p> <p>※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）</p> <p>※参考2：PIO-NETに寄せられた相談件数</p> <p>（目標）</p> <p>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。</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和3年度：算定中（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：1052件）</p> <p>②令和3年度：算定中（令和2年度：1件（令和元年度：0件））</p> <p>※参考1：令和3年度：算出中（令和2年度：998万枚（令和元年度取引高：2171万枚））</p> <p>※参考2：令和3年度：算出中（令和2年度：20件（令和元年度：34件））</p> <p>（定義）</p> <p>経済産業省及び農林水産省でそれぞれの省で集計されている。</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 4年度</td> <td rowspan="4">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。</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>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。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4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。
年度	取組内容									
令和3年度 4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 2～3 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 <p>・法に基づく自治体の条例制定状況について、民泊制度ポータルサイトを通じて公表</p>
------	--

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即した事業者等の整備・適性な事業運用状況の確保(進捗)</p> <p>・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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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厚生労働省、国土交通省、観光庁、消防庁、自治体間で情報共有を行った行う。 ・引き続き、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が適法と確認できなかった物件の掲載を中止するしないよう仲介業者に指導要請する。 ・引き続き、民泊制度ポータルサイトを通じた法令、ガイドライン等の周知を行う。 ・住宅宿泊事業の実態や、インバウンド需要回復を前提とした住宅宿泊事業の運用上の課題を調査する。 <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>4 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 4 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 5 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 6 年度</td> <td rowspan="2">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 7 年度以降</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	4 年度	令和 4 年度	令和 5 年度	令和 6 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 7 年度以降
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										
4 年度											
令和 4 年度											
令和 5 年度											
令和 6 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 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 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また、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及び賃貸住宅管理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 2～3 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、令和 2 年度は民間賃貸住宅のトラブルに関する研修会を、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、令和 3 年度は WEB 講義を 7 回実施した。（予定）</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。行った。</p> <p>賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律に基づくサブリース事業者及び賃貸住宅管理業者に対する規制について、規制内容等を具体的に明示したガイドラインを策定し、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、令和 2 年 11 月、12 月及び令和 3 年 4 月に計 5 回の WEB 説明会を実施し、ガイドライン等の内容を説明するとともに、ウェブサイト掲載等により周知を行っている。</p>
------	--

KPI・ 今後の取組予 定	<p>【KPI】</p> <p>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）</p> <p>②民間賃貸住宅の賃貸借に関する消費生活相談の件数</p> <p>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</p> <p><u>（目標）</u></p> <p>①民間賃貸住宅に関するトラブル相談を受ける者に向けた研修会を開催することにより、トラブルを円滑に解決するための環境整備を目指す。</p> <p>②トラブルを未然に防止する観点から、賃貸人と対等に協議するために、一般消費者である賃借人が賃貸住宅に関する正しい知識を身に付けることを目指す。</p> <p>③令和元年度：約46%から令和11年度：15%への低減を目指す。</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和3年度：WEB講義7回（視聴回数：〇〇回）（更新予定）</p> <p>②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33,069件</p> <p style="padding-left: 20px;">義を実施（研修会参加者数：115人。WEB講義視聴回数：3,069回）。</p> <p>③令和元年度：31,988件</p> <p>④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③進捗状況を引き続き注視していく。</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="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 4年度</td> <td rowspan="2"> <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 </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"> <ul style="list-style-type: none"> ・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、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の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を実施 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td> <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、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する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 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4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 	令和4年度	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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、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の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を実施 	令和6年度	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、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する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
年度	取組内容										
令和3年度 4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 										
令和4年度											
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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、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の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を実施 										
令和6年度											
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、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する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」の報告書報告書や令和3年1月に取りまとめられた「社会資本整備審議会住宅宅地分科会・建築分科会既存住宅流通市場活性化のための優良な住宅ストックの形成及び消費者保護の充実に関する小委員会とりまとめ」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2～3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4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4年3月末時点）。</p> <p><u>「社会資本整備審議会住宅宅地分科会・建築分科会既存住宅流通市場活性化のための優良な住宅ストックの形成及び消費者保護の充実に関する小委員会とりまとめ」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</u></p>
------	---

	<p>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。や既存住宅の流通に係る消費者保護の充実に図るため、リフォーム、既存住宅売買等に関する瑕疵保険に加入した住宅に係る紛争を住宅紛争処理の対象に追加すること等を内容とした「住宅の質の向上及び円滑な取引環境の整備のための長期優良住宅の普及の促進に関する法律等の一部を改正する法律」（令和3年法律第48号）が令和3年5月に成立したことを受け、同改正法の施行に向けた準備を進めている。</p>									
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>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</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度3年度：16件 ②令和2年度3年度：13件</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="459 920 1382 1285"> <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="4">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</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</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4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
年度	取組内容									
令和3年度 4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
-----	--	------	-------------

施策概要	<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2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 令和3年4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。(予定) ・ 令和3年4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。(予定)
------	--

<p>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<u>とともに、地方公共団体の指導指針への反映を行うよう通知する。</u></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、毎年度指導通知を发出し、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<u>2～3年度</u>：改定に向けた検討を行い、必要な改定を実施。 <u>・厚生労働省のガイドラインの改正に基づく地方公共団体の指導指針の反映状況：129団体において全て反映済み（令和2年度：次年度の改定に向けた検討127団体で反映済み）。</u></p> <p>②令和<u>2年度2～3年度</u>：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指導通知の发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>（令和<u>3年4年</u>3月<u>31</u>日指導通知（※2）发出。令和<u>3年4年</u>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）<u>（予定）</u></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<u>0402第1号平成30年0401第14号</u>令和3年4月<u>2日1日</u>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<u>0331第3</u>●●●●●<u>第●</u>号令和3年3月<u>31</u>日厚生労働省老健局高齢者支援課長通知）<u>（予定）</u></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> <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<u>3年度</u> <u>4年度</u></td> <td>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;"><u>令和4年度</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td><u>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</u></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td>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 <u>3年度</u> <u>4年度</u>	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	<u>令和4年度</u>		令和5年度	<u>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</u>	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 <u>3年度</u> <u>4年度</u>	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												
<u>令和4年度</u>													
令和5年度	<u>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</u>												
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 <u>ため</u> <u>のようにするため、必要な情報が必要な人に届くよう</u> 情報提供を行う。</p> <p>（令和2年度2～3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> <p><u>令和3年度は、身元保証等高齢者サポートサービス等の資産管理に関する契約について、慎重に対応する必要があることを改めて注意喚起した。</u></p> <p><u>また、消費者行政ブロック会議（令和3年10月～11月開催）及び都道府県等消費者行政担当課長会議（令和4年春頃開催予定）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、身元保証等高齢者サポートサービスに係る留意事項について周知の依頼を行った。</u></p> <p><u>令和4年3月開催（予定）の全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、身元保証等高齢者サポート事業に係るこれまでの事務連絡や注意喚起内容を再周知した。</u></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。~~

当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。

(進捗)

令和3年度：100件（令和4年1月17日時点）

令和2年度：106件

(定義)

PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集

【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 <u>4</u> 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
令和 4 <u>5</u> 年度	
令和 5 <u>6</u> 年度	<ul style="list-style-type: none"> 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ようにするため、必要な情報が必要な人に届くよう情報提供 地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供
令和 6 <u>7</u> 年度	
以降	<ul style="list-style-type: none"> 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
	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 2 ～ 3 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 2 ～ 3 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 2 ～ 3 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
- ②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）
- ③「美容医療サービス」に係る消費者からの消費生活相談情報の地方公共団体への提供回数件数

（目標）

①年4回程度

③当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。

（進捗）

①令和2年度：4回

②令和2年度：6,367件（33件）（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

③令和3年度：311件（令和3年8月9日時点）

（定義）

②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。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。

③PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集

【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 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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
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

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

令和5年度	の周知・啓発の方法等を見直す
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 2 ～ 3 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><u>（目標）</u></p> <p><u>行政処分件数の増減を注視しつつ、状況に応じ適正かつ厳正に対処していく。</u></p> <p>（進捗）</p> <p>令和 2 年 3 年：確認中（令和 元 年：210 2 年：158 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 4 年度</td> <td> <p>< 警備業者に対する指導監督の継続実施 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 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>令和 4 年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 違反業者に対する行政処分の実施 </td> </tr> <tr> <td>令和 5 年度</td> <td> <p>< 関係機関との連携 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 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>令和 6 年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和 7 年度 以降</td> <td> <p>< 警備業者に対する指導監督の継続実施 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>< 関係機関との連携 ></p> </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 年度 4 年度	<p>< 警備業者に対する指導監督の継続実施 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 違反業者に対する行政処分の実施 	令和 5 年度	<p>< 関係機関との連携 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 6 年度		令和 7 年度 以降	<p>< 警備業者に対する指導監督の継続実施 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>< 関係機関との連携 ></p>
年度	取組内容												
令和 3 年度 4 年度	<p>< 警備業者に対する指導監督の継続実施 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 違反業者に対する行政処分の実施 												
令和 5 年度	<p>< 関係機関との連携 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 6 年度													
令和 7 年度 以降	<p>< 警備業者に対する指導監督の継続実施 ></p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>< 関係機関との連携 ></p>												

	<ul style="list-style-type: none">・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2～3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><u>(目標)</u></p> <p><u>行政処分・立入調査件数の増減を注視しつつ、状況に応じ厳正かつ適切に対処していく。</u></p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年：調査中 (令和2年：23件 (令和元年：33件))</p> <p>②令和3年：調査中 (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 4年度</td> <td>・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> <td rowspan="3">・違反業者に対する検挙・行政処分の実施</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>・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 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4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	・違反業者に対する検挙・行政処分の実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	・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 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施
年度	取組内容										
令和3年度 4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	・違反業者に対する検挙・行政処分の実施										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度 以降	・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 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施										

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2～3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、令和3年8月・12月の4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2～3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2～3年度実績)</p> <p>令和2年度3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>
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①電気事業法・ガス事業法の運用状況
- ②特定商取引法の執行状況
- 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）
- 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）

以下、KPI①～④について、(目標)、(進捗)、(定義)を各々記載する。

①電気事業法・ガス事業法の運用状況

ア) 小売電気事業者に対する業務改善勧告の件数

イ) ガス小売事業者に対する業務改善勧告の件数

(目標)

電気事業法・ガス事業法の適切な運用を図る

(進捗)

ア) 令和2年度：2件（令和元年度：2件）

イ) 令和2年度：1件（令和元年度：1件）

(定義)

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。

②特定商取引法の執行状況

ア) 小売電気事業者：特定商取引法による行政処分件数

イ) ガス小売事業者：特定商取引法による行政処分件数

ウ) 小売電気事業者兼ガス小売事業者：特定商取引法による行政処分件数

(目標)

悪質事案に対して厳正に対処していく。

(進捗)

ア) 令和3年4月30日時点：0件

(令和2年度：4件（業務停止命令：1件、指示：1件、業務禁止命令：2件）)

イ) 令和4年3月31日時点：0件（令和2年度：0件）

ウ) 令和4年3月31日時点：2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）)~~

~~イ) 令和3年3月31日時点：0件（令和元年度0件）（令和2年度：0件）~~

(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。

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）

(目標)

不当な表示に対して厳正に対処していく。

(進捗)

令和3年度：0件 (令和2年度：0件 ~~(令和元年度：0件)~~)

(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3年度 (令和3年4年 1月31日現在)：0件 (~~令和元年度~~令和2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 <u>3年度</u> <u>4年度</u>	・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
<u>令和4年度</u>	
令和5年度	・ <u>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</u> ・ <u>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</u>
令和6年度	
(<u>令和7年度</u> 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 4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	<u>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。</u>
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 4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	
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<u>研修情報提供</u>等を実施する。</p> <p><u>（令和2年度2～3年度実績）</u></p> <p>「令和2年版3年版消費者白書」や「令和元年度令和2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。<u>また、法施行後約2年のタイミングとして、令和3年7月には主催者向けの通知を発出し、改めて法の適正な運用について周知を行った。</u></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・注意喚起を年15件実施</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3年度：14件（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"> <thead> <tr> <th>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"> ・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>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>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>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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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2～3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> <p><u>令和3年度に、措置命令を33件、課徴金納付命令を13件行った。令和3年度は、課徴金納付命令に係る返金計画の申請がなされていない。(令和4年1月31日現在)</u></p>
------	---

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p><u>景品表示法に違反する行為に対して、厳正に対処する。</u></p> <p><u>参考指標</u>：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3年度：</p> <ul style="list-style-type: none"> 措置命令件数33件（令和元年度：40件令和2年度：33件）（令和4年1月31日現在） 課徴金納付命令件数1513件（令和元年度：17件） 都道府県等による措置命令8件（令和元年度令和2年度：15件）（令和4年1月31日現在） <u>都道府県等による措置命令1件（令和2年度：8件）（令和4年1月31日現在）</u> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4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 4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 4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2～3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」の浄水器に表示すべき事項に関し、一部改正する告示を行った施行した。</p> <p><u>また、令和4年1月1日に「繊維製品品質表示規程」の組成表示を表示すべき一部の事項、「電気機械器具品質表示規程」のテレビジョン受信機に表示すべき一部の事項に関し、それぞれ改正する告示を施行した。</u></p>
------	--

<p>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す。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：70 3年度：80.5% (令和4年1月31日時点)</p> <p>②令和2年度：4,899 3年度：3,976件 (令和4年1月31日時点)</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 <u>4</u>年度</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 style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3">・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>・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</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 年度 <u>4</u> 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	・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5年度	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 <u>4</u> 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	・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5年度											
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2～3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4年3月までに登録講習機関による評価員講習会を5664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>
------	---

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

説明会等実施回数

(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8回実施する。

(進捗)

令和2年度3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3年度：8回)

(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

【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 4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

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度 4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
-----	---	------	-------

施策概要	<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2～3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及び実開催による説明会にて制度を周知している。</p>
------	---

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

説明会等実施回数

(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

(進捗)

令和~~2年度~~3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16.530万人に視聴されている。~~(令和元年度：55)~~また、実開催による相談会を117回実施した。(令和2～3年度：オンライン動画の視聴人数が約30万人。)

※説明会開催方法を実開催オンライン動画配信からオンライン動画配信及び実開催へ変更。

(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

【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 4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2～3年度実績)</p> <p><u>新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け延期していた、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。</u></p> <p><u>令和3年1月6月に予定していた実施。</u></p> <p><u>令和3年度の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令和4年1月に実施(予定)。</u></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><u>(目標)</u></p> <p><u>建物部品の防犯性能の表示制度が適正に運用されるよう、状況に応じて適切に対処していく。</u></p> <p>(進捗)</p> <p><u>新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け延期していた令和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。</u></p> <p><u>令和3年6月に、令和3年度の検証試験は令和4年1月に実施済み(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)。</u></p> <p><u>引き続き、感染状況等を勘案しながら、随時、検証試験を実施予定(令和元年度：令和2年1月実施)。</u></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2年度</td> <td rowspan="5">指定建物錠の性能表示についての検証</td> </tr> <tr> <td>4年度</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td rowspan="2">指定建物錠の性能表示についての検証</td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</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	4年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	指定建物錠の性能表示についての検証	令和7年度以降
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											
4年度												
令和3年度												
令和4年度												
令和5年度												
令和6年度	指定建物錠の性能表示についての検証											
令和7年度以降												

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

施策概要	<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2～3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>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） <u>令和2年度：525件（239件）</u>（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】</p> <p>○ 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 4年度</td> <td>・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</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4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</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>・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7年度 以降</td> <td>・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 4年度	・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	令和4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	令和5年度	令和6年度	・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7年度 以降	・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 4年度	・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											
令和4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											
令和5年度												
令和6年度	・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7年度 以降	・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<u>に規定に基づくされた表示禁止事項を明確化に該当するためおそれが高いと考えられる表示についてのガイドラインの検討に取り組む</u>を作成・公表するとともに、消費者における食品添加物への理解を更に深める取組を推進する。</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でない場合には、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、<u>各種調査事業を実施し、保健機能食品制度の発展・充実に向けて</u>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</p>
------	---

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2～3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 29 箇所（令和2年度 13 箇所、令和3年度 16 箇所） で実施した。併せて（令和4年1月時点）。あわせて、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、食品表示基準第9条に規定された表示禁止事項に該当するおそれが高いと考えられる表示についてのガイドラインを作成・公表した（予定）。

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、令和5年度に施行を迎える遺伝子組換え食品表示制度に対応した新たな公定検査法の確立に向けた検討を引き続き進め、令和3年9月に公表した。

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な場合には、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（特定保健用食品を含む。）については、買上調査を実施し、関与成分等が表示の表示量どおりに含有されているかの確認するを目的とした買上調査の実施等、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。4,473件公表し、特別用途

食品（特定保健用食品を除く。）については 7181 件、特定保健用食品については 10711, 069 件の表示許可を行った。(令和4年1月末時点)。特定保健用食品制度の疾病リスク低減表示については、基準案作成に関する調査事業を実施するとともに、表示の拡充に向けて個別申請の支援を実施した。(予定)

保健機能食品全体について政府広報を活用した普及啓発を行うとともに、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、機能性表示食品の届出情報検索データベースや栄養機能食品及び、特別用途食品について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する等、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及び現行商品の「いわゆる一括表示」部分に関する調査を実施した。(予定) 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令和2年度にアプリケーションを活用した食品表示の実証調査事業実証調査や食品関連事業者における食品表示データの管理等に係る実態調査を実施した。(予定)

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。(予定)

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月令和4年3月末に施行された新たな経過措置期間が終了する加工食品の原料原産地表示制度については、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3年度まで)。

(令和2年度2～3年度実績)

食品製造食品事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、引き続き、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)を配信した。

また、食品事業者団体等に対し、食品事業者への同制度の周知依頼を行った(令和3年9月及び12月)。

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

- 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

(目標)

- 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。

- 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目指す。

(進捗)

- ①表示制度：令和元年度 令和2年度の理解度(%) / 令和元年度 令和2年度の目標値(%) (達成度(%))

期限表示：~~56.755.4~~/60.8 (~~93.31~~ (92.2%))、食品添加物：22.43/46.0 (48.75%)、アレルゲン：~~46.3~~/~~23.3~~ (~~198.748.5~~/~~24.6~~ (197.2%))、栄養成分表示：~~40.4~~/~~37.9~~/39.3 (~~1039~~ (95.0%))、遺伝子組換え食品(分別流通生産管理)：12.5/~~348~~/35.1 (36.75%)、遺伝子組換え食品(不分別)：~~8.9~~/~~34.1~~ (~~26.9~~/35.1 (28.2%))、原料原産地表示(対象品目)：12.46/52.5 (~~23.02~~ (24.1%))、原料原産地表示(対象原材料)：~~13.714.1~~/52.5 (~~26.42~~ (27.0%))、原料原産地表示(製造地表示)：~~4819.2~~/52.5 (~~34.72~~ (36.8%))、原料原産地表示(又は表示)：~~12.714.2~~/52.5 (~~242~~ (27.2%))、原料原産地表示(大括り表示)：~~23.227.5~~/52.5 (~~44.2~~ (52.7%))、特定保健用食品：33.61/42.9 (~~78.36~~ (77.7%))、栄養機能食品 ~~41.010.9~~/45.23 (24.31%)、機能性表示食品：17.42/42.57 (40.93%)

- ②令和3年度：調査中(令和2年度：5,790,729件 (~~令和元年度：7,110,019件~~))

(定義)

- 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。
- 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。

【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"> ・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

	令和4年度	<p>関係行政機関等と連携した普及啓発</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） ・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 ・<u>特定保健用保健機能食品制度（疾病リスク低減表示）の発展・充実の検討（令和6年度まで）</u> ・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
	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> 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） ・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） ・<u>新たな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）</u> ・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）
	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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<u>基づき基づく</u>、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） ・<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>
	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 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>食品関連事業者に対し、原料原産地表示制度の普及が食品事業者</u> <u>に確実に定着するよう、情報提供を図る継続</u> ・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 査立入検査等を実施し、調査その結果に基づいて厳正に措置
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> 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5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>原料原産地表示制度が食品事業者</u> <u>に確実に定着するよう、情報提供を継続</u> ・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 査立入検査等を実施し、調査その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2～3年度実績)</p> <p>通年的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、<u>令和3年度において409事業者による412商品(令和4年1月末時点)(令和2年度:454事業者による473商品)</u>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、<u>令和3年度において43事業者による49商品(令和4年1月末日時点)(令和2年度は59事業者による63商品)</u>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、<u>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」</u>(以下、「事後チェック指針」という。) <u>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。</u></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>
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

健康食品を含めた食品の表示・広告について適切に監視を行い、法令違反に対して厳正に対処する。

参考指標：事業者への措置件数（改善要請した事業者、商品件数）

（進捗）

令和3年度：改善要請件数 409 事業者 412 商品（令和4年1月末日時点）

（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）~~

※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3年度：43 事業者 49 商品（令和2年度：59 事業者 63 商品）（令和4年1月末日時点）

（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

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和 3 <u>4</u> 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2～3年度実績）</p> <p>令和2年3月10日14日、食品表示連絡会議を開催（令和2年10月には、資料共有形式にて実施）した。</p> <p><u>令和3年度においては、食品表示法に基づく指示を5件9件（令和3年3月末4年1月31日時点）、指導を5171件（令和2年3月9月末時点）（令和2年度においては、指示5件、指導147件）実施した。【消費者庁、国税庁、農林水産省】</u></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、栄養成分等玄米及び精米に係る表示に重点を置いた監視指導おける、関係機関との連携を指示した。さらに、令和2年度、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2～3年度実績）</p> <p><u>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</u></p>
------	--

調査も併せて実施し、指導を 2821 件実施した (令和3年9月末時点)。

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。

○ **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立入検査等を実施し、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2～3年度実績)

食品表示法に基づく指示を~~4件~~(令和~~2年~~~~12~~2年度に5件、令和3年度(令和3年11月~~4日~~末時点)に3件実施し、指導を~~51~~令和2年度に143件~~(~~令和~~2年~~3年度(令和3年9月末時点)に70件【P】(確認中)実施した。

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

- 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
- ②生鮮食品の原産地の不適正表示率
- ③加工食品の義務表示事項の不適正表示率

（目標）

①関係省庁間で適時情報共有・意見交換を行い、迅速に取締り等が行えるよう
にする。

②③ 常に100%を目指すべき指標として注視しつつ、適切に対処する。

（進捗）

①令和2年度3年度：食品表示法に基づく指示5件9件（令和3年3月末4年1
月31日時点）、指導

②5471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。）~~

②令和元年度 ②令和2年度：0.2%

③令和元年度令和2年度：1.32%

【今後の取組予定】

○ 消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4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。

○ 国税庁の取組

年度	取組内容
令和3年度 4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。

○ 農林水産省の取組

年度	取組内容
令和3年度 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 立入検査等を実施し、調査その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	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 立入検査等を実施し、調査その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2～3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、おける米及び米加工品(酒類を除く。)に関する産地情報伝達の適正実施率は99.4%、6%、令和3年度における酒類に関する産地情報伝達の適正実施率は97.96.7% (令和3年9月末時点)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><u>(目標)</u></p> <p><u>①米穀事業者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づき厳正に措置する。</u></p> <p><u>②米穀事業者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づき厳正に措置する。</u></p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度(9月末時点) : 99.46% (令和元年度 : 99.5%)</p> <p>②令和3年度 : 96.7% (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 4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 4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 4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)

- ①—①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)~~
- ②—②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)	

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。 ・架空料金請求事案について、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。）。 ・架空料金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、架空料金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2～3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。 <p>また、架空料金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</p>
------	--

	<p>を実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <u>令和3年度には、消費者庁において、年末年始に向けて、架空請求を含む高齢者に多い消費者トラブルについて、注意喚起を行った。</u> 												
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】 支払をした後に寄せられた架空<u>料金</u>請求に関する消費生活相談件数 (定義目標) <u>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</u> <u>当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</u></p> <p>(進捗) <u>令和3年度：確認中</u> 令和2年度：850件</p> <p>(定義) <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> <u>（架空料金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。）</u></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" data-bbox="466 1099 1382 2029"> <thead> <tr> <th data-bbox="466 1099 651 1144">年度</th> <th data-bbox="651 1099 1382 1144">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="466 1144 651 1279">令和3年度 <u>4年度</u></td> <td data-bbox="651 1144 1382 1279"> <ul style="list-style-type: none"> 架空<u>料金</u>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 data-bbox="466 1279 651 1352">令和4年度</td> <td data-bbox="651 1279 1382 1352"> <ul style="list-style-type: none"> 架空<u>料金</u>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 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1352 651 1487">令和5年度</td> <td data-bbox="651 1352 1382 1487"> <ul style="list-style-type: none"> 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 data-bbox="466 1487 651 2029">令和6年度</td> <td data-bbox="651 1487 1382 2029"> <ul style="list-style-type: none"> 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 data-bbox="466 1626 651 2029">令和7年度 以降</td> <td data-bbox="651 1626 1382 2029"> <ul style="list-style-type: none"> 架空<u>料金</u>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<u>料金</u>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 <u>4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> 架空<u>料金</u>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	<ul style="list-style-type: none"> 架空<u>料金</u>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 	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> 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6年度	<ul style="list-style-type: none"> 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<u>料金</u>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<u>料金</u>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
年度	取組内容												
令和3年度 <u>4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> 架空<u>料金</u>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	<ul style="list-style-type: none"> 架空<u>料金</u>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 												
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> 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6年度	<ul style="list-style-type: none"> 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<u>料金</u>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<u>料金</u>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>①①令和3年：●事件（確認中）、検挙人員●人（確認中）（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>②②令和3年：●事件（確認中）、検挙人員●人（確認中）（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 4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 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	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
-----	--	------	------------

施策概要	<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2～3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>
------	---

KPI - 今後の取組予定	<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><u>(目標)</u></p> <p><u>実施状況を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。</u></p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年：調査中(令和2年：10,641件 (令和元年：11,881件))</p> <p>②令和2年：調査中(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="466 1413 1382 1827"> <thead> <tr> <th data-bbox="466 1413 651 1458">年度</th> <th data-bbox="651 1413 1382 1458">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="466 1458 651 1547">令和3年度 4年度</td> <td data-bbox="651 1458 1382 1547">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</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1547 651 1592">令和4年度</td> <td data-bbox="651 1547 1382 1592">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="466 1592 651 1637">令和5年度</td> <td data-bbox="651 1592 1382 1637"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1637 651 1682">令和6年度</td> <td data-bbox="651 1637 1382 1682"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1682 651 1827">令和7年度 以降</td> <td data-bbox="651 1682 1382 1827">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 4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	令和4年度	契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進	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 4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												
令和4年度	契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進												
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。 （令和2年度2～3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。 （令和2年度2～3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~~3年度 (3月末時点) : 97.~~3~~3% (全 ~~176,445~~ 171,596 台中 ~~6~~ 168,624 台)
- ②令和~~2~~3年度 (3月末時点) : ~~48.0~~48.0% (全 ~~176,445~~ 172,855 台中 ~~84,759 81,871 台)~~
- ③令和~~2~~3年度 (3月末時点) : ~~88.286~~88.286% (全 ~~1,267,252~~ 1,148,087 金融機関中 ~~1,118,087~~ 1,118,087 金融機関)
- ④令和~~2~~3年度 (3月末時点) : ~~2019.9~~2019.9% (全 ~~1,267,252~~ 1,265,249 金融機関中 ~~265,249~~ 265,249 金融機関)
- ⑤令和~~2~~3年度 (3月末時点) : 99.~~87~~87% (全 ~~1,207,177~~ 1,205,173 金融機関中 ~~1,205,173~~ 1,205,173 金融機関)
- ⑥令和~~2~~3年度 (3月末時点) : 97.~~03~~03% (全 ~~1,124,094~~ 1,090,065 金融機関中 ~~1,090,065~~ 1,090,065 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 <u>4</u> 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<u>促進</u>

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"> <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（<u>平成 23 年 8 月令和 3 年 9 月に第 2 版第 3 版を公表</u>）している。</p> <p>（令和 2 年度 2 ～ 3 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のワクチン予約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。 ・総務省では、<u>金融関係及び物流関係の業界団体に対して、令和 3 年 5 月、送信ドメイン認証技術の導入について各団体所属の法人への周知依頼を実施した。また、「迷惑メール対策推進協議会」を通じて、「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」について新たな技術である DMARC を中心に改定を行い、令和 3 年 9 月に公表し、関係団体への周知等を実施している。</u>
------	--

KPI・ 今後の取組予 定	<p>【KPI】</p> <p>①不正アクセス禁止法違反（フィッシング）の<u>取締り状況検挙件数</u></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<u>取締り状況検挙件数</u></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><u>（目標）</u></p> <p><u>①② 不正アクセス禁止法違反（フィッシング）の検挙件数及び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検挙件数の増減を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。</u></p> <p>（進捗）</p> <p>①令和3年：調査中（令和2年：3件（令和元年：2件））</p> <p>②令和2年：157人、3年：調査中</p> <p>③令和2年3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 4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 4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 4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2～3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件数</p> <p><u>(目標)</u></p> <p><u>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への提供件数の増減を注視しつつ、適切に対応していく。</u></p> <p>(進捗)</p> <p><u>令和3年：調査中</u> (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"> <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">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>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>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2～3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><u>（目標）</u></p> <p><u>取締り状況を注視しつつ、状況に応じ厳正かつ適正に対応していく。</u></p> <p>（進捗）</p> <p><u>令和3年：62件</u>（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"> <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="2">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>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>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2～3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」令和3年5月に成立・公布された特許法等の記載一部を踏まえ、第204回国会に、改正する法律(令和3年法律第42号)による改正商標法及び意匠法において、<u>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について、権利侵害行為と位置付ける商標法・意匠法の改正案を提出した。引き続きなることが明確化された。その後、財務省において、経済産業省との連携を図りつつ、関税法等当該改正法の施行と同時ににおける対応も含め、新たな、当該侵害行為に係る模倣品物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。進め、関税法改正による制度的対応を実施した。(予定)。</u> 警察庁においては、<u>模倣品の取締りと取引関係者への協力要請を推進した。</u> <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2～3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、<u>マレーシア</u>、台湾、<u>シンガポール</u>、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
------	---

	<p>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。</p> <p>・補助事業を通じて、海外における GI 申請が<u>それぞれ令和2年度に1件登録、令和3年度に4件</u>、第三者による冒認商標出願が<u>1件登録拒絶された。</u>及び<u>模倣品販売の対応を令和2～3年で計4件実施している。</u></p>
<p>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<u>同業者事業者</u>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>ア) 輸入差止件数 イ) 輸入差止点数</p> <p>④模倣品被害の取締り状況</p> <p>ア) 商標権侵害事犯の検挙事件数、検挙人員、<u>検挙事例</u> イ) 著作権侵害事犯の検挙事件数、検挙人員、<u>検挙事例</u></p> <p>(目標)</p> <p><u>違反行為には ①②消費生活相談の動向等を注視しつつ、調査結果を踏まえ、厳正かつ適切に執行を行う。</u></p> <p><u>③④行政処分件数の増減や事犯の内容を注視しつつ、状況に応じ厳正かつ適切に</u> <u>対処していく。</u></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<u>同業者事業者</u>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<u>3年4年</u>3月31日時点：<u>調査件数159件、うち改善指導件数：109件</u> <u>(令和2年度：調査件数144件、うち改善指導件数：113件)</u> <u>(令和元年度：調査件数154件、うち改善指導件数：99件)</u></p> <p>②令和<u>3年4年</u>3月31日時点：<u>26件</u><u>(0件(令和2年度：業務停止命令：13件、指示：13件、業務禁禁止命令：0件)</u> <u>止命令：0件)</u></p> <p>③ア) 令和<u>3年</u>：<u>確認中(令和2年：30,305件(令和元年：23,934件))</u> イ) 令和<u>3年</u>：<u>確認中(令和2年：589,219点(令和元年：1,018,880点))</u></p> <p>④ア) 令和<u>2年3年</u>：<u>●事件(確認中)、検挙人員●人(確認中)</u> <u>(令和元年：280事件、検挙人員326人)</u> <u>(令和元年：316事件、検挙人員378人)</u> イ) 令和<u>2年3年</u>：<u>●事件(確認中)、検挙人員●人(確認中)</u></p>

(令和元年：112 事件、検挙人員 123 人)

~~(令和元年：141 事件、検挙人員 161 人)~~

—
【今後の取組予定】

- 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

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
4年度	
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配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2～3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の他、インターネットによる広報活動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173185億円（2022年2月1日時点）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</p> <p>（進捗）</p> <p>令和2年度3年度（累計額）：約173185億円（うち令和2年度3年度の実績：約412億円）（2022年2月1日時点）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 金融庁、財務省の取組</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="4"> <ul style="list-style-type: none"> 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>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"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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2～3年度実績）</p> <p>令和2年度3年度は全国 <u>4415</u>カ所で JIS の概要などに関するセミナーを行い、延べ <u>459500</u>名が参加した（令和4年2月時点）。また、国の審議会である日本産業標準調査会を計 <u>6037</u>回開催し（令和4年1月末時点）、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>（目標）</p> <p><u>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、セミナーの実施回数を令和2年度と比較して増加させる。</u></p> <p>（進捗）</p> <p><u>①①令和3年度：実施回数15回、参加人数500名（令和4年2月時点）</u> <u>（令和2年度：実施回数14回、参加人数459名）</u> （令和元年度：実施回数18回、参加人数1,179名）</p> <p><u>②②令和3年度：37回（令和4年1月末時点）</u> <u>（令和2年度：60回（令和元年度：5663回）</u></p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 経済産業省の取組</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="2">・「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>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度 5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>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>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	令和4年度 5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												
令和4年度 5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2～3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 <u>3件</u>、令和3年度は、「有機藻類」など8件（P）（確認中）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、生鮮食品中農林水産省は、災害食の機能性成分を測定する試験方法品質、安全性、保存性、喫食者の分類等の条件を ISO 規格の制定（国際標準化機構）に提案する取組を支援するとともに <u>向けて、令和2年4月3年に発足した産学官連携による災害食 ISO 事務局委員会に規格案を提出した積極的に参画中。</u></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><u>①新たな JAS の制定件数（令和2年度まで）</u></p> <p><u>②JAS と調和の取れた国際規格の制定件数（令和3年度以降）</u></p> <p><u>（目標）</u></p> <p><u>①令和2年度までに20件</u></p> <p><u>②令和12年度までに7件</u></p> <p>（進捗）</p> <p><u>①令和2年度（1月令和2年3月31日時点）：4416件</u></p> <p><u>②令和3年度（令和4年1月19日時点）：5件</u></p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 農林水産省の取組</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 4年度</td> <td rowspan="3">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>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度 令和6年度</td> </tr> <tr> <td>（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 4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 4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 ※SDGs 関連：関連目標8、9	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2～3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3年度は、<u>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</u>、<u>企業結合審査部門、下請法運用部門</u>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 <u> </u>（注）法的措置には確約計画の認定を含む。</p> <p><u>（目標）</u></p> <p><u>①独占禁止法違反行為に厳正に対処する。</u> <u>②迅速かつ的確な企業結合審査を実施する。</u></p> <p>（進捗）</p> <p>①令和2年度：15 3年度：【P】（確認中）件 ②令和2年度：266 3年度：【P】（確認中）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="background-color: #cccccc;">年度</th> <th style="background-color: #cccccc;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度 4年度</td> <td>価格カルテル・入札談合、<u>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</u>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> <td>査の実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	価格カルテル・入札談合、 <u>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</u> 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	査の実施
年度	取組内容						
令和3年度 4年度	価格カルテル・入札談合、 <u>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</u> 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	査の実施						

	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、 <u>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</u> 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2～3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」(以下「構築小委員会」という。))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)。以下「料金制度専門会合」という。))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」(以下「電力託送料金調査会」という。))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6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>令和3年度においては、電力託送料金制度改革(小売規制料金関係を含む)及び配電事業に関するものうち電気料金に係るものの検討について、令和3年6月24日に消費者庁から消費者委員会への付議を行った。消費者委員会においては、「電力託送料金調査会」での議論を重ね、同年7月16日に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8月16日に意見を表明するとともに、経済産業省へ同意見を送付した。</p> <p>また、電力・ガス取引監視等委員会の「料金制度専門会合」において、同年11月24日に「料金制度専門会合中間とりまとめ」を公表し、同年12月3日に「構築小委員会」へ報告した。同年12月3日に「構築小委員会」にて「第三次中間とりまとめ案」が提示されたことを受け、消費者委員会は、同年12月20日に「公共料金等専門調査会」において電力・ガス取引監視等委員会事務局から報告を受けた。なお、「第三次中間とりまとめ」は令和4年1月28日に公表された。</p>
------	---

そのほか、東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の提供する特定電気通信役務の基準料金指数の設定について、令和3年6月1日に、消費者庁は消費者委員会へ付議を行った。消費者委員会において、「公共料金等専門調査会」を同年6月2日及び14日に開催し、審議を行った上、同月18日に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、令和3年6月29日に消費者庁及び総務省は「物価問題に関する関係閣僚会議」に付議し、同閣僚会議において当該基準料金指数の設定について決定した。

○ 消費者庁の取組

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。

(令和2年度2～3年度実績)

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。

○ 消費者委員会の取組

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検討する。

(令和2年度2～3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2～3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>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 style="text-align: center;">—</p> <p style="text-align: center;"><u>消費者委員会は、公共料金等専門調査会において調査審議することを通じて、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を図る。</u></p> <p style="text-align: center;"><u>(目標)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>消費者委員会の意見表明及びこれに関するフォローアップの実施状況</u></p> <p style="text-align: center;"><u>(進捗)</u></p> <p style="text-align: center;"><u>令和3年度：2件</u></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 style="text-align: center;">令和3年度 4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 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>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> <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 style="text-align: center;">令和3年度 4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 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> <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 style="text-align: center;">令和3年度 4年度</td> <td rowspan="3">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 style="text-align: center;">令和4年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4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 4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 4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
年度	取組内容																								
令和3年度 4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 4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 4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 <u>4年度</u>	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5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6年度	
（令和7年度 以降）	

○ 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 <u>4年度</u>	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<u>するしている</u>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2～3年度実績</u>)</p> <p>令和<u>2年度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件命令：2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 <u>4年度</u>	<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2～3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3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5,500 件（令和4年1月31日時点）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） ②報告徴収（行政処分）</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和3年度：約 5,500 件（令和4年1月31日時点）（令和2年度：約 7,000 件 —（令和元年度：約 6,000 件）—） ②令和3年度：0 件（令和4年1月31日時点）（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="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 4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 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>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 4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 4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2～3年度実績)</p> <p>令和2年度3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6,700件(令和4年1月31日時点)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3年度：約6,700件(令和4年1月31日時点) (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="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">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>4年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td rowspan="2">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>令和7年度以降</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	4年度	令和4年度	令和5年度	令和6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7年度以降
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										
4年度											
令和4年度											
令和5年度											
令和6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 エ インターネット上の消費者トラブル △への対応動向等の把握	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2～3年度実績)</p> <p><u>以下の技術・サービス等を調査テーマとして調査研究を実施した。また、インターネット消費者取引連絡会において各テーマを取り上げ、当該調査結果を発表するとともに、各テーマにおける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。</u></p> <p>令和2年度は</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>令和3年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・5月「オンラインサロン」 ・9月「キャッシュレス決済」 ・12月「マッチングアプリ」 ・3月「オンラインゲーム」
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p><u>調査報告書（消費者庁ウェブサイト）へのアクセス①インターネット通販に関する消費生活相談件数</u></p> <p><u>②消費者向け電子商取引に係る市場規模</u></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><u>①②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</u></p> <p>(進捗)</p> <p><u>①令和3年度：確認中（令和2年度：102,018件（令和元年度：91,707確認中件）</u></p> <p><u>②19兆2,779億円</u></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>

①PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集

②経済産業省：電子商取引に関する市場調査

【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	・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 ・インターネット消費者取引連絡会の開催等
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 ・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及びガイドライン」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<u>2</u>年度2<u>2</u>～3<u>3</u>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業者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にて議論を行い、令和3年9月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」が取りまとめられた。その提言については、令和4年3月に同検討会においてフォローアップが行われた。</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<u>2</u>年度2<u>2</u>～3<u>3</u>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月及び<u>令和3年6月</u>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、<u>総務省では、令和2年12月に利用者が自身に合ったプランを選択する一助となるよう中立的な情報を掲載した「携帯電話ポータルサイト」(暫定版)を総務省HPに開設し、4月2日に「正式版」を公表した。さらに令和4年3月【P】(確認中)、そのデザインを一新するとともに内容を大幅に拡充した。</u>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。<u>令和3年6月には、消費者が自ら適切な料金プランを選べるよう、新たに「ご存じですか？携帯のこと」を公表した。</u>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<u>したほか、令和3年5月に、端末購入サポートプログラムに関する表示に関して改善を指導した。</u></p>
------	---

KPI・ 今後の取組予 定	<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</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>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" 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 <u>4年度</u></td> <td rowspan="2">・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 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">・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 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" 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 <u>4年度</u></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 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>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 <u>4年度</u>	・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	・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6年度	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 <u>4年度</u>	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 <u>4年度</u>	・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	・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6年度																				
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 <u>4年度</u>	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2～3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。<u>令和3年度は、法改正等との整合性を確保するための改訂作業を進めている。</u></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。<u>令和3年度は、法改正等との整合性を確保するための改訂作業を進めている。</u></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 4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 4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 4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、<u>個人情報</u>の有用性に配慮しつつ、<u>個人</u>の権利利益の保護を図りつつ<u>データ流通の円滑化を図る</u>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、<u>さらに、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、第204回通常国会に改正法案を提出し、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律（令和3年法律第37号）が成立した。今後も引き続き同法の周知広報に取り組む。</u></p> <p><u>（令和2～3年度実績）</u></p> <p><u>説明会等への講師派遣を令和2年度に103回、令和3年度に【P】（確認中）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回にわたって委員会にて議論を行った上で、令和3年3月24日に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。また、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も進め、同年8月2日に各種ガイドライン、同年9月10日にQ&Aの更新等を行った。</u></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>
------	---

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第204回通常国会に改正法案を提出し、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律が成立した。これを受けて、全ての都道府県及び市区町村を対象とする説明会（第1回目は同年7月に計6日間、第2回目は同年11月から12月にかけて計3日間）を開催するとともに、同年12月から令和4年1月にかけて国の行政機関や独立行政法人等に向けた説明会を開催し、改正後の個人情報保護法が適用される各主体への周知を行った。また、関係者からの意見も踏まえつつ、政令及び規則の改正について検討を進め、令和3年10月には、個人情報の保護に関する法律施行令等の一部を改正する等の政令（令和3年政令第292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4号）が公布された。

「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3年度：調査中、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3年度：調査中、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。

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「個人情報を考える週間」（令和3年10月18日から10月24日）を設定し、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。（令和2年度は、同取組を令和2年11月30日から12月6日に行った。）小学生を対象とした出前授業を令和2年度に15回、令和3年度に【P】（確認中）回行った。

また、個人情報保護法の基本的なルールや改正法の内容を解説したパンフレットや動画等を作成し、委員会ウェブサイトへの掲載等を行った。（予定）

令和3年6月より運用を開始した委員会公式 SNS を用いて、積極的に情報発信した。

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

個人情報保護制度に関する説明会等の実施状況

- ①匿名加工情報の作成・第三者提供時に関する公表件数
- ②説明会等への講師派遣実施の件数

(目標)

説明会において①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~~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。
その上で、匿名加工情報の作成・第三者提供時に関する公表件数の把握を行い、
700件以上になるように目指す。

②令和2年改正法及び令和3年改正法に向けた適切な周知と事業者等の法制度の
理解促進及び消費者の個人情報保護に対する意識の向上を図る。

(進捗)

- ①令和2年度：632 3年度：680件 (11月末時点)
- ②令和2年度：103 3年度：【P】(確認中) 回

【今後の取組予定】

○ 個人情報保護委員会の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	政令・規則法令等の検討や個人情報保護法制の周知・啓発・相談 対応を含めた各種政策の実施
令和4年度 5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	内閣府デジタル庁、個人情報保護委員会、総務省、関係府省庁等
-----	---	------	-------------------------------

施策概要	<p>○ 内閣府デジタル庁、個人情報保護委員会、総務省、関係府省庁等の取組 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・公表した資料の更新・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2～3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3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>○ 内閣府デジタル庁、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 1648"> <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 1417">令和3年度4年度</td> <td data-bbox="647 1328 1382 1417" 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 1417 647 1467">令和4年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1467 647 1516">令和5年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1516 647 1565">令和6年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1565 647 1648">令和7年度以降</td> <td data-bbox="647 1565 1382 1648">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4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4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><u>(令和3年度実績)</u></p> <p><u>各省庁において下記の取組を行ったほか、政府広報において令和4年4月以降に成年に達する者とその親世代をターゲットとした大規模キャンペーンを実施し、人気アニメ「東京リベンジャーズ」とタイアップし、キャラクターが成年年齢引下げの意義や注意点を訴えかける内容のテレビCMの放送、ウェブ動画の配信、雑誌広告の掲載等を行った。また、成年年齢引下げをテーマとした政府広報の地上波テレビ特別番組を放送し、成年年齢引下げによる変更点の周知や消費者トラブル等への注意喚起を行った。</u></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><u>(令和2年度2～3年度実績)</u></p> <p>令和2年度3年度における具体的取組は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・大臣や副大臣による車座対話等の若者との意見交換会の実施</u> <u>・成年年齢引下げ特設ウェブサイト「大人への道しるべ」の制作・公表</u> ・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 <u>YouTube 掲載動画の作成ダイジェスト動画「1分でわかる成年年齢引下げ」の制作・公表</u> <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><u>(令和2年度2～3年度実績)</u></p> <p><u>金融庁は、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</u></p>
------	--

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日に金融庁・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若年者が収入に比して過大な債務を負うことがないように、同協会の自主ガイドラインに、「若年者へ貸付けを行う場合には、貸付額が50万円以下であっても、収入の状況を示す書類の提出を受け、これを確認すること」が追加された。これを踏まえ、金融庁から貸金業者に対し、自主ガイドラインを遵守するよう、要請文書を出した。さらに、金融庁ウェブサイトに、若年者向けの特設ページを開設し、成年年齢引下げに向けた当庁の取組や、「過剰借入・ヤミ金融」に関する注意喚起、金融リテラシーの向上に役立つ情報を掲載し、SNS を活用した積極的な広報・啓発活動も実施した。

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にフィードバックするよう要請した。

○消費者庁の取組

「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2～3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月に公表令和2年度の進捗状況を令和3年6月に公表した。令和2年度の「社会への扉」等の活用実績は86%であった。令和3年度は、「社会への扉」等の活用実績が比較的低い特別支援学校や私立学校等を対象に、出前講座事業を展開する等、取組を強化した。

「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~~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。また、若者に訴求力のあるTGTeenと連携した消費者庁ステージ（令和3年11月）や、若者参加型の動画投稿イベント等を実施した。

さらに、若者にも被害が多い詐欺的な定期購入商法への対策を強化するため特定商取引法を改正し、定期購入でないと誤認させる表示等に対する直罰化や、これらの表示によって申込みをした場合の取消権の創設等を行った。

	<p>加えて、<u>地方消費者行政のための交付金等を通じて、若年者への消費者教育の推進等に積極的に取り組む地方公共団体を支援した。</u></p>											
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】 <u>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</u></p> <p><u>①成年年齢引下げに関する SNS (Twitter、YouTube、LINE) 配信、ポスターの作成配布等回数</u></p> <p><u>②10～20代の消費生活相談件数</u></p> <p>(目標)</p> <p><u>各指標の状況を注視しつつ、適切な周知広報活動の実施によって、若年者を中心とする層に、成年年齢引下げの意義や注意点等を浸透させることを目指す。</u></p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年度：—</p> <ul style="list-style-type: none"> —<u>①SNS (Twitter、LINE) 配信回数・・・(調査中) 回</u> —<u>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</u> —<u>成年年齢引下げに関する YouTube 掲載動画の作成</u> <p><u>② (調査中) 件 (令和3年度)</u></p> <p>(定義)</p> <p><u>①消費者庁公式 Twitter アカウント及び公式 LINE アカウントにおける累計配信回数</u></p> <p><u>②PIO-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><u>○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</u></p> <table border="1" data-bbox="466 1556 1382 1966"> <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="2">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。)</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> <p>○法務省の取組</p>	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	—
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	—											

年度	取組内容
令和3年度 4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 5年度	—
令和5年度 6年度	
令和6年度 7年度	
令和7年度 8年度 以降	—

○ 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"> ・ <u>特定商取引法違反行為の厳正な取締り</u> ・ 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	＝・ <u>特定商取引法違反行為の厳正な取締り</u>
令和6年度	
令和7年度 以降	＝・ <u>特定商取引法違反行為の厳正な取締り</u>

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2～3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用サイトの構築など、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3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）3年度（11月時点）で設置済自治体は327361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。
-------------	---

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①企業・職域型の認知症サポーター養成数
- 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。）
- ③消費者安全確保地域協議会の設置

※以下KPI①～③について、（目標）、（進捗）、（定義）について各々記載する。

①企業・職域型の認知症サポーター養成数

（目標）

令和7年までに400万人とすることを目指す。

（進捗）

令和2年度3年度（9月末時点）：約263280万人（令和元年度令和2年度末：約260274万人）

（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。

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。）

（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。

（進捗）

令和2年度：確認中142市町村（令和元年度：87市町村）

（定義）

実施状況調べを行い、取組状況を把握する。

③消費者安全確保地域協議会の設置

（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

（進捗）

令和3年度（11月末時点）：16/47都道府県で達成済み（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）

（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

【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）
令和4年度	
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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
-----	-------------------	------	-------------

施策概要	<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2～3年度実績)</p> <p>→ <u>令和2年2月に、障害者の消費者被害防止のため、「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を作成し、効果的な見守り活動に活用し、</u>取組を推進した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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：<u>327367</u> (令和3年3月4年1月末))。 ・<u>令和3年10月1日、厚生労働省(社会・援護局地域福祉課)と消費者庁(地方協力課)の連名で、地方自治体への通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会との連携について」を送付し、地域における障害者の消費者被害防止のため、福祉部局及び消費者部局の更なる連携の重要性を示した。</u> ・<u>消費生活協力員、消費生活協力団体養成事業 (P) (確認中)</u> ・<u>先進的モデル事業 (P) (確認中)</u> ・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<u>ウェブアクセシビリティ対応</u>を引き続き講じたほか、また、「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<u>を取得及びした</u>
------	--

上、デジ版の作成し、消費生活センターや点字図書館へ配布するとともに、国立国会図書館の「視覚障害者等用データ送信サービス」にも継続して登録を行った。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、令和3年11月に「見守り新鮮情報（第407号）」において「障がい者のネット通販トラブル」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）～2～3年度において、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。

（令和2年度）

✓「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」

✓「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―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―障がい者、外国人等への対応を含めて―」1回

（令和3年度）（予定）

✓「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―」1回

✓「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及びその支援者への講座実施に向けて」1回

✓「地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）」1回

✓「【新設】消費生活サポーター講座（地域コース）（地方公共団体と共催）（佐賀県）」1回

✓「D-ラーニング（遠隔研修）より配慮が必要な相談者への消費生活相談対応について―障害者差別解消法の趣旨を踏まえ―」

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。

✓「【新設】消費生活サポーター講座（地域コース）（地方公共団体と共催）（福島県）」1回

<p>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> <p>・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> <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3年度（1月末時点）：県内人口カバー率50%以上 <u>16/47 都道府県で達成済み（設置済自治体：367）</u> <u>※令和2年度末時点：14/47 府県都道府県で達成済み（設置済自治体：327）</u></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<u>ウェブアクセシビリティ対応</u>を講じた。</p> <p>・「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、<u>国立国会図書館「視覚障害者等用データ送信サービス」への登録</u>を継続実施。</p> <p>・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、<u>令和3年11月に「見守り新鮮情報（第407号）」において「障害者のネット通販トラブル」</u>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。 <u>供を実施。</u></p> <p>③令和2年度（11月末時点）</p> <p>・「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</p> <p>・「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</p> <p>・「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> <p><u>令和3年度（1月末時点）</u></p> <p>・「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―」：4.8</p> <p>・「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</p>
------------------------------	--

知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施に向けて」：4.9

・「地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）」：4.6

・「【新設】消費生活サポーター講座（地域コース）（地方公共団体と共催）（佐賀県）」：4.8

(定義)

③ $((5 \times \text{人数} a) + (4 \times \text{人数} b) + (3 \times \text{人数} c) + (2 \times \text{人数} d) + (1 \times \text{人数} e)) \div (a+b+c+d+e)$

【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 4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 5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2～3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><u>関係省庁と連携し、ギャンブル等依存症対策基本法の規定に基づき、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、ギャンブル等依存症対策推進本部において、ギャンブル等依存症対策推進関係者会議の意見を聴いた上で同基本計画の変更案を作成し、その後、当該変更案が閣議決定された（ギャンブル等依存症対策推進基本計画（令和4年3月〇日閣議決定））</u></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、令和3年6月、令和3年12月）。</p> <p><u>加えて、全都道府県が速やかに都道府県ギャンブル等依存症対策推進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。</u></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2～3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。—また、依存症対策全国センター（国立病院機構久里浜医療センター）の調査研究事業において、ギャンブル等依存症に係る実態調査を実施し、結果を公表した。
- ・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。

○ 消費者庁の取組

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考慮するとともに、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的確な対応を確保されるよう、必要に応じて金融庁と共に、ギャンブル等依存症が疑われる方やその御家族からの多重債務問題に係る相談への対応に際してのマニュアルを改定するためのとともに、消費生活相談体制の整備や研修等により地方公共団体の取組に対する支援を実施する。

— 援

- ・国民生活センターにおけるおいて、ギャンブル等依存症に関わる消費生活相談への対応について、消費生活相談員向けの研修の実施等により相談体対応の実務への定着を促進する。

- ・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

- ・ギャンブル等に関する消費行動及び注意喚起・普及啓発資料（令和2年3月改訂）施策の必要に応じた更新

- ・消費者庁ウェブサイト内認知度の特設ページ実態調査の随時結果を活用し、消費者に対するギャンブル等依存症に関する普及啓発の更新及び閲覧の促進等取組を効果的に実施する。

③地域における普及啓発の支援

- ・地方公共団体向けの団体に対する啓発用資料のサンプル（平成31年2月公表）の活用促進等

- ・提供や地方公共団体による取組事例普及啓発の周知等取組事

- ・地方公共団体等からの依頼に応じたの施策紹介

例の紹介を通じ、地域におけるギャンブル等依存症に関する普及啓発の支援を促進する。

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~~
- ・~~地方公共団体、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国民の団体等に対して、ギャンブル等依存症問題啓発週間等の消費行動等の実態調査機

会を捉えて青少年向けの啓発資料を周知すること等により、青少年等に対するギャンブル等依存症に関する普及啓発を実施する。

（令和2年度2～3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（令和2年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）~~
令和3年11月～令和4年2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（令和2年10月）

④・国民のギャンブル等の消費行動等の実態調査の実施（令和3年1月）

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

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、消費生活相談相談員向けにギャンブル等依

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」2回
- ✓「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」2回
- ✓「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－」

・地方消費者行政強化交付金を通じ、地方消費者行政の体制整備や消費者安全確保地域協議会の設置、国民生活センターの行う研修への参加に係る支援を行った。

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

・消費者庁公式Twitter等により、消費者庁ウェブサイトにて設けたギャンブル等依存症問題特設ページの閲覧を促進した。（令和2年5月、令和3年5月）

・令和3年1月には、ギャンブル等に関する消費実態及びギャンブル等依存症対策に関する注意喚起・普及啓発の施策の認知度等について実態調査を行い、同

	<p><u>年6月に調査結果を公表した。</u></p> <p><u>・令和3年度、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。(予定)</u></p> <p><u>✓「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」2回</u></p> <p><u>✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座(1泊2日コース)対応困難な相談者への対応と相談員のメンタルヘルス」2回</u></p> <p><u>③地域における普及啓発の支援</u></p> <p><u>・都道府県等消費者行政担当課長会議を通じ、ギャンブル等依存症に関する啓発用資料のサンプルの活用を要請した。(令和2年5月、令和3年4月)</u></p> <p><u>④青少年等に対する普及啓発の推進</u></p> <p><u>・文部科学省と連携し、毎年のギャンブル等依存症問題に関する啓発週間において、国公立大学や専門学校等に対して青少年向けの啓発用資料を周知することにより、大学等に対するギャンブル等依存症問題に係る知識の普及啓発を進めた。(令和2年5月、令和3年5月)</u></p> <p><u>また、「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」を開催した(令和2年10月、令和3年4月、令和3年6月)。</u></p>										
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】 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) 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) 令和3年度：<u>0% (調査中)</u> (令和2年度：-8.2%) ※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】 ○ 内閣官房の取組</p> <table border="1" data-bbox="464 1458 1377 2002"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td><u>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</u></td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3"><u>※令和4年〇月に変更した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年度までを各施策に掲げられた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。推進</u></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><u>＝※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認</u></td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	<u>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</u>	令和4年度	<u>※令和4年〇月に変更した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年度までを各施策に掲げられた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。推進</u>	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	<u>＝※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認</u>
年度	取組内容										
令和3年度	<u>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</u>										
令和4年度	<u>※令和4年〇月に変更した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年度までを各施策に掲げられた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。推進</u>										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度以降	<u>＝※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認</u>										

められたときには変更を行うこととなる。

○ 厚生労働省の取組

年度	取組内容
令和3年度	<u>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</u>
令和4年度	<u>※令和4年〇月に変更した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</u>
令和5年度	
令和6年度	
〔令和7年度以降〕	<u>＝</u> <u>※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。</u>

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度	<u>・各種資料の周知等の実施</u> <u>・各種資料の更新等の検討等</u> <u>・実態調査の実施</u>
令和4年度	<u>※令和4年〇月に変更した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</u>
令和5年度	
令和6年度	
〔令和7年度以降〕	<u>＝</u> <u>※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。</u>

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、 <u>関係省庁等</u>
-----	---------------------------------	------	-------------------

施策概要	<p>○ <u>内閣府関係府省庁</u>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月第5次）（令和3年6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て青少年の犯罪被害の抑止対策など平成29年法改正を踏まえたフィルタリング利用率向上のための取組の更なる推進、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の推進等、青少年のインターネット利用環境の整備のためのに関する施策を総合的かつ効果的に推進する。</p> <p>（令和2年度2～3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次第5次）」に基づき、関係府省庁において関連する施策の実施状況を把握。</p>
------	--

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</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ようにするための施策に関する基本的な計画（<u>第4次第5次</u>）における3本柱</p> <p>①法改正を踏まえたフィルタリング<u>利用率向上のための取組</u>の更なる<u>利用促進推進</u></p> <p>②<u>子供の低年齢期からの保護者・家庭へ</u>②<u>青少年の支援</u></p> <p>③<u>SNS等インターネットを適切に起因活用</u>する<u>トラブル・いじめや被害能力の抑止対策の向上促進</u></p> <p>③<u>ペアレンタルコントロールによる対応の推進</u></p> <p>（目標）</p> <p>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）</p> <p>令和<u>2年度3年度</u>：</p> <p>①法改正を踏まえたフィルタリング<u>利用率向上のための取組</u>の更なる<u>利用促進推進</u></p> <p>②<u>子供の低年齢期からの保護者・家庭へ</u>②<u>青少年の支援</u></p> <p>③<u>SNS等インターネットを適切に起因活用</u>する<u>トラブル・いじめや被害能力の抑止対策向上促進</u></p> <p>③<u>ペアレンタルコントロールによる対応の促進推進</u></p> <p>等を<u>について</u>関係省庁と連携して実施した。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ <u>内閣府関係府省庁</u>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;"><u>令和3年度</u></td> <td><u>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</u></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><u>令和4年度</u> <u>令和5年度</u></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> <tr> <td style="text-align: center;"><u>令和5年度</u></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> <td><u>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6次）策定</u></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">（<u>令和7年度</u> 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	<u>令和3年度</u>	<u>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</u>	<u>令和4年度</u> <u>令和5年度</u>	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	<u>令和5年度</u>		令和6年度	<u>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6次）策定</u>	（ <u>令和7年度</u> 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												
<u>令和3年度</u>	<u>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</u>												
<u>令和4年度</u> <u>令和5年度</u>	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												
<u>令和5年度</u>													
令和6年度	<u>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6次）策定</u>												
（ <u>令和7年度</u> 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2～3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20202021」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取組を進めている。</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>
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

①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

②「多重債務」に関する消費生活相談件数

(目標)

当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。

(進捗)

①令和2年度(3月3年度(12月末時点))：9.05万人

②令和3年度(10月末時点)：10,153件

【今後の取組予定】

○ 関係府省庁等の取組

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
4年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	多重債務問題改善プログラムの着実な実施

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</p> <p>イ) 家計改善支援事業</p> <p>ウ) 一時生活支援事業</p> <p>エ) 子どもの学習支援事業</p> <p>(進捗)</p> <p>① ④ 令和2年度：<u>確認中786,163件</u> (令和元年度：248,398件)</p> <p>②ア) 令和2年度：<u>確認中60%</u> (令和元年度：54%)</p> <p>イ) 令和2年度：<u>確認中62%</u> (令和元年度：53%)</p> <p>ウ) 令和2年度：<u>確認中34%</u> (令和元年度：32%)</p> <p>エ) 令和2年度：<u>確認中64%</u> (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="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 令和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 ・<u>就労準備支援事業、家計改善支援任意の法定事業</u>の全国的実施の促進 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度 令和5年度</td> <td rowspan="2">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 style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> <td rowspan="2">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 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 令和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 ・<u>就労準備支援事業、家計改善支援任意の法定事業</u>の全国的実施の促進 	令和4年度 令和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	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7年度以降)
年度	取組内容										
令和3年度 令和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 ・<u>就労準備支援事業、家計改善支援任意の法定事業</u>の全国的実施の促進 										
令和4年度 令和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	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7年度以降)											

項目名	⑧ 孤独・孤立に起因する消費者被害の防止等のための啓発及び見守り活動等の推進	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

<p>施策概要</p>	<p><u>○ 消費者庁の取組</u></p> <p><u>コロナ禍等の影響により孤独・孤立が社会問題化しているところ、孤独・孤立した消費者は悪質な事業者のターゲットになりやすい状況にある。消費者は一般的に事業者に比べて情報量や交渉力に格差があるが、とりわけ孤独・孤立した消費者はそれが顕著であり、周りに相談しづらい状況にもあるため、一般消費者に比べて被害に遭いやすく、自らによる被害回復も困難な傾向にある。</u></p> <p><u>消費者庁では、孤独・孤立に起因する消費者被害を防止するため、NPO等の支援団体と連携してオンライン相談会を実施し、孤独・孤立に起因した消費者被害の把握に努め、被害の防止・回復に向けた啓発の促進を図る。また、孤独・孤立に起因した消費者被害に関するシンポジウムを開催し、被害事例や支援策の周知を行い、NPO等の支援団体に対しても被害防止・回復のための啓発を行う。</u></p> <p><u>また、周りに相談ができず、被害の拡大に結び付きやすい傾向もみられる孤独・孤立した消費者に対する地域の見守りを一層強化するため、地方公共団体における上記取組を重点的に支援するほか、地方におけるモデル事業の実施により、地方公共団体における事業の企画、取組を支援する。さらに消費生活に関して関心を持つ住民又はヘルパー・民生委員等消費者被害を発見しやすい立場にある者や、地域の金融機関、コンビニ、宅配事業者等の事業者を対象とし、消費生活協力員・協力団体の養成に向けた取り組みを行う。</u></p> <p><u>(令和2～3年度実績)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <u>・地方消費者行政のための交付金等を通じて、見守り活動の推進に積極的に取り組む地方公共団体を支援した。・地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進した（設置済自治体：367（令和4年1月末））。</u> <u>・新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出することを目的に「先進的モデル事業」を実施した。</u> <u>・見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的に、消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施した。</u> <u>・「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を活用した取組を推進した。</u> <u>・新未来創造戦略本部にて、消費者安全確保地域協議会のモデルプロジェクトに取り組んだ。</u> <ul style="list-style-type: none"> <u>・消費者安全確保地域協議会設置促進のため、活動事例事例等を掲載した総合情報サイトの公表を行った。</u> <u>・消費者団体、福祉関係団体、事業者団体等で構成される「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」の構成員に対して、消費者庁及び国民生活センターからの注意喚起情報をタイムリーに提供。</u>
-------------	---

	<p>・令和3年10月1日、厚生労働省（社会・援護局地域福祉課）と消費者庁（地方協力課）の連名で、地方自治体への通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会との連携について」を送付し、地域における福祉部局及び消費者部局の更なる連携の重要性を示した。</p>										
<p>KPI・ 今後の取組予 定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発活動（シンポジウム・相談会）の実施回数</p> <p>②見守りネットワークの設置市区町村の都道府県内人口カバー率</p> <p>③消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率</p> <p>（目標）</p> <p>①年1回以上の開催</p> <p>②、③令和6年度までに50%以上とする</p> <p>（進捗）</p> <p>令和4年度より実施するため記載なし</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○消費者庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="456 969 1382 1487"> <thead> <tr> <th data-bbox="456 969 639 1016">年度</th> <th data-bbox="639 969 1382 1016">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="456 1016 639 1263">令和4年度</td> <td data-bbox="639 1016 1382 1263"> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン相談会、シンポジウム実施による孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="456 1263 639 1361">令和5年度</td> <td data-bbox="639 1263 1382 1361"> <ul style="list-style-type: none"> ・孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="456 1361 639 1487">令和6年度</td> <td data-bbox="639 1361 1382 1487"> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="456 1487 639 1935">令和7年度以降</td> <td data-bbox="639 1487 1382 1935"> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン相談会、シンポジウム実施による孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 	令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援
年度	取組内容										
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン相談会、シンポジウム実施による孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 										
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 										
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 										
令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 										

(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、<u>令和3年3月から、「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」において、同法の施行状況を踏まえ制度の見直しの検討を進め、同年10月に報告書を公表した。同報告書については、同年11月上旬まで意見募集を実施するとともに関係各所と意見交換を行った。これらを踏まえ、消費者裁判手続特例法の改正に向けた検討を進める必要な措置を講ずる。また、報告書において将来の検討課題とされた事項については、今後の本制度の見直し及び運用の各状況等を踏まえて、適宜必要な検討を行う。</u></p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>適格消費者団体1団体、特定適格消費者団体1団体の新規認定申請に対して、認定審査を実施（いずれも認定）。</u> ・ <u>適格消費者団体3団体、特定適格消費者団体1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）。</u> ・ 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（<u>2020年令和2年9月、2021年令和3年3月・9月、令和4年3月</u>）。 ・ 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、<u>令和3年3月に「消費者裁判手</u>
------	--

	<p>続特例法等に関する検討会」を開催設置し、同法の施行状況等を踏まえた検討を開始した行った。同年10月に同検討会の報告書を公表し、同年11月上旬まで意見募集を実施するとともに、関係各所と意見交換を行った。</p> <p>・同報告書等を踏まえ、消費者裁判手続特例法の見直しに向けた検討を進める。</p>
<p>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) 令和6年度までに、①40%、②30%、③25%、⑤4団体 毎年度、④50件、⑥2件とすることを目指す。</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】 消費者意識基本調査の間（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、又は、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、②事業者による不当な行為（消費者に対する不当な勧誘や著しく優良な商品であるという誤認を招くような広告など）について、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、③事業者の不当な行為によって多数の消費者に生じた被害金額を、消費者に代わって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】 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</p>

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。

【⑥の件数】

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。

【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	・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	・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
令和5年度	・「 <u>消費者裁判手続特例法の見直し等に向けた関する検討会の開催、検討会</u>
令和6年度	<u>の取りまとめ・取りまとめ結果」報告書等</u> を踏まえた必要な措置の実施 ・ <u>同報告書において将来の検討課題とされた事項について、今後の本制度の見直し及び運用の状況等を踏まえ検討</u>
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2～3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論点別裁判例及び訴訟情報を更新を行った。また、同法に関する概要説明及びQ&Aを作成し公表した。</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><u>（進捗）</u></p> <p><u>令和3年度：1回（令和2年度：1回）</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="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">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>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>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2～3年度実績)</p> <p>令和2年度3年度(令和3年12月31日時点)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<u>285,079</u>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、<u>2020年度:349,533件</u>)、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<u>47,949</u>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、<u>2020年度:53,164件</u>)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<u>93,100</u>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、<u>2020年度:109,219件</u>)、代理援助・書類作成援助件数が42,215<u>864</u>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、<u>2020年度:56,907件</u>)であった。</p>
------	---

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

①情報提供業務

ア) コールセンター問合せ件数

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

ウ) 事故情報データベースシステムへの登録件数

②民事法律扶助業務

ア) 多重債務問題に係る法律相談援助件数

イ) 多重債務問題に係る代理援助・書類作成援助件数

(進捗)

①ア) 令和~~2年度~~3年度 (12月31日時点) : ~~256,464~~285,079 件

イ) 令和~~2年度~~3年度 (12月31日時点) : ~~37,263~~47,949 件

ウ) 令和~~2年度~~3年度 (12月31日時点) : 0 件

②ア) 令和~~2年度~~3年度 (12月31日時点) : ~~79,127~~93,100 件

イ) 令和~~2年度~~3年度 (12月31日時点) : 42, ~~215~~864 件

【今後の取組予定】

○ 法務省の取組

年度	取組内容
令和 3年度 <u>4年度</u>	<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
令和4年度	
令和5年度	<民事法律扶助業務の周知>
令和6年度	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2～3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実施している。</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3年度（1月末時点）：71.8%（令和2年度（9月末時点）：73.9%（令和元年度：64.9：70.2%）</p> <p>②令和3年度（1月末時点）：92.6日（令和2年度（9月末時点）：101.1日（令和元年度：91.2：93.8日）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4年度</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。）</td> </tr> <tr> <td>令和4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5年度</td> <td rowspan="2">・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6年度</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。）</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4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	・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5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6年度	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。）
年度	取組内容											
令和3年度 4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	・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5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6年度												
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。）											

	<table border="1"><tr><td data-bbox="464 192 649 333"></td><td data-bbox="649 192 1396 333"><ul style="list-style-type: none">・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></table>		<ul style="list-style-type: none">・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
	<ul style="list-style-type: none">・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
-----	-------------------	------	-----

<p>施策概要</p>	<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2～3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>										
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<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><u>（目標）</u></p> <p><u>指定紛争解決機関に対する利用者の信頼性向上や各機関の特性を踏まえた運用の整合性確保を図るなど、金融 ADR 制度の適切な運営を図る。</u></p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：6,497 3年度（上半期）：3,093 件（令和元年度：7,117 件）</p> <p>②令和2年度：1,148 3年度（上半期）：565 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"> <ul style="list-style-type: none"> ・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>4年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> ・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7年度） 以降</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	4年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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7年度） 以降
年度	取組内容										
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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 										
4年度											
令和4年度											
令和5年度											
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・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7年度） 以降											

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、<u>ADR 制度に係る事情聴取までの標準処理期間の短縮</u>（6 か月から 4 か月 <u>までに短縮</u>）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 <u>2 年度 2 ～ 3 年度実績</u>）</p> <p>日本商品先物取引協会における <u>苦情処理手続及び紛争処理手続</u> について迅速な解決を図るとともに、<u>同協会関係事業者の HP</u> 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><u>①苦情処理手続</u></p> <p><u>②紛争解決手続</u></p> <p><u>① 標準処理期間内に事情聴取を実施した紛争数（％）</u></p> <p><u>② ADR 制度を HP で周知した事業者数（件数）</u></p> <p>（進捗）</p> <p>① 令和 2 年度：<u>4 件 100%</u>（令和元年度：<u>3 件 100%</u>）</p> <p>② 令和 2 年度：<u>1339 件</u>（令和元年度：<u>6 件 41 件</u>）</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 <u>の苦情処理手続及び紛争解決手続における事情聴取の実施状況（処理及び ADR の周知件数）</u></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"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 <u>3 年度</u> <u>4 年度</u></td> <td rowspan="4">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>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><u>令和 7 年度</u> <u>以降</u></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 <u>3 年度</u> <u>4 年度</u>	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	<u>令和 7 年度</u> <u>以降</u>	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 <u>3 年度</u> <u>4 年度</u>	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										
<u>令和 7 年度</u> <u>以降</u>	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2～3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><u>令和3年度：1回</u> (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="464 1503 1382 1917"> <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"> <ul style="list-style-type: none"> 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> <ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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><u>（令和2年度2～3年度実績）</u></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<u>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）。</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><u>（令和2年度2～3年度実績）</u></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	<p>【KPI】</p> <p><u>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）</u></p> <p>（進捗）</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<u>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）。</u></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%;"> <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="5">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><u>4年度</u></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> <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"> <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 </td> </tr> <tr> <td><u>4年度</u></td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和4年度 <u>7年度</u> 以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・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等のための実証実験を踏まえ設計・開発 ・次々期次期 PIO-NET の刷新に向けたを含め、消費生活相談のデジタル化を検討実施 ・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5年度</td> <td></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	<u>4年度</u>	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	<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 	<u>4年度</u>	令和5年度	令和6年度	令和4年度 <u>7年度</u> 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・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等のための実証実験を踏まえ設計・開発 ・次々期次期 PIO-NET の刷新に向けたを含め、消費生活相談のデジタル化を検討実施 ・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5年度	
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																					
<u>4年度</u>																						
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	<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 																					
<u>4年度</u>																						
令和5年度																						
令和6年度																						
令和4年度 <u>7年度</u> 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・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等のための実証実験を踏まえ設計・開発 ・次々期次期 PIO-NET の刷新に向けたを含め、消費生活相談のデジタル化を検討実施 ・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