

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

項目名	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 ※SDGs 関連：関連目標 12	担当省庁	消費者庁、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、環境省
-----	---	------	----------------------------------

施策概要	<p>○ 関係省庁の取組</p> <p>食品ロスを削減するため、関係省庁の連携による取組を推進する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品ロスに関する情報を集約したウェブサイトによる情報提供等を行うとともに、随時、情報の拡充を行う。【消費者庁、農林水産省、環境省】 ・ロゴマーク「ろすのん」の周知を行う。【農林水産省、関係省庁】 ・地方公共団体における食品ロス削減推進計画の策定を促進する。【関係省庁】 ・食品ロス発生量の推計を継続的に実施する。また、食品ロスの内容、発生要因等を分析する。【農林水産省、環境省】 ・食品ロス問題を認知して削減に取り組む消費者の割合の調査を継続的に行う。【消費者庁】 ・食品関連事業者による食品ロス削減のための商慣習の見直し等の取組を推進するとともに、このような食品関連事業者の取組に係る消費者への情報提供を行う。さらに、食品関連事業者による消費者啓発の取組を推進することで、消費者の理解を促進する。【農林水産省、経済産業省、消費者庁】 ・飲食店等における食べきりを促進するための好事例の共有、持ち帰りについて安全に食べるための注意事項の周知を行う。【消費者庁、農林水産省、環境省、関係省庁】 ・災害時用備蓄食料の更新に当たり、フードバンク団体等生活困窮者を支援する団体への提供を行うなど、有効活用を図る。【消費者庁、関係省庁】 ・地方公共団体の先進的な取組についてモデル事業を実施し、他の地方公共団体の参考になるように情報提供を行う。【消費者庁、環境省】 ・全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会との連携を進める。【消費者庁、農林水産省、環境省】 ・環境教育等とも連携した学校給食における食品ロス削減を含む3R推進の取組を推進する。【環境省】 ・命の大切さや食への感謝の気持ちを養うなど、学校の教科等を通じて食品ロスの削減に関する理解と実践を促す。【文部科学省】 ・食品ロスの削減に関し顕著な功績がある者に対する表彰を行う。【消費者庁】 ・食品ロスの実態調査、食品ロスの効果的な削減方法等に関する調査研究を行う。
------	---

【消費者庁】

- ・食品ロスの削減についての先進的な取組等の情報の収集・提供を行う。【消費者庁、関係省庁】
- ・フードバンク活動に対して必要な支援を行うとともに、フードバンク活動の促進、フードバンク活動のための食品の提供等に伴って生ずる責任の在り方に関する調査・検討を行う。【関係省庁】

(令和2年度2～3年度実績)

- ・食品ロスに関する情報を集約したウェブサイトによる情報提供を行うとともに、随時、情報の拡充を行った。【消費者庁、環境省、農林水産省】
- ・令和2年5月には、「新しい生活様式での食品ロス削減の工夫」として、テイクアウトやデリバリーの活用等と呼び掛けた。【消費者庁】
- ・ウェブサイトや広報資材等で積極的にロゴマーク「ろすのん」を活用し、周知を行った。【農林水産省】
- ・地方公共団体における食品ロス削減推進計画の策定を促進するため、オンラインによる説明会を実施した。【消費者庁、農林水産省、環境省】
- ・全国おいしい食べきり運動ネットワーク協議会と連携し、食品ロス削減全国大会を開催した。【消費者庁、環境省、農林水産省】
- ・令和2年10月から12月にかけて、食品ロス削減をテーマとしたライブシンポジウムを全国9道府県で開催し、インターネットで配信した。【消費者庁】
- ・食品ロス発生量の推計を継続的に実施し、食品ロスの内容、発生要因等を分析した。【農林水産省、環境省】
- ・商慣習見直しのため、令和2年10月30日を「全国一斉商慣習見直しの日」として、納品期限の緩和や賞味期限表示の大括り化に取り組む製造・小売事業者の事業者名及び取組事例の公表を行った。さらに、食品ロス削減月間に小売・外食店舗等において消費者啓発に取り組む小売・外食事業者の事業者名及び取組事例の公表を行った。【農林水産省】
- ・地方公共団体を対象とした食品ロス対策等に係るモデル事業を実施した。【消費者庁、環境省】
- ・NEW ドギーバッグアイデアコンテストを実施し、外食における食べ残しの持ち帰り行為をmottECOと呼ぶことに決定。この普及啓発を行った。【環境省、消費者庁、農林水産省】
- ・mottECOのロゴ、普及啓発資材を作成し、外食における食べ残しの持ち帰りの普及啓発活動を行った。【環境省、消費者庁、農林水産省】
- ・恵方巻きを始めとする季節食品の需要に見合った販売の継続的な推進について呼び掛けを行うとともに、恵方巻きのロス削減に向けた取組を行う事業者を募集し、公表を行った。【農林水産省、消費者庁】

~~・学校給食を通して、食品ロスの削減等の課題の解決に資することを目的とした委託事業「社会的課題に対応するための学校給食の活用事業」を実施し、先進的な取組の普及・啓発を図った。【文部科学省】~~

- ・「食品ロス削減推進大賞」を創設（令和2年8月）し、食品ロス削減に関し、消費者等に対し広く普及し、波及効果が期待できる優秀な取組を実施した者を表彰【消費者庁】
- ・「食品ロス削減環境大臣表彰」を創設（令和3年8月）し、食品ロス削減の機運の醸成を促進する観点から、食品ロス削減の効果的かつ波及効果が期待できる優良な取組を実施した者に対して、「mottECO」賞、「フードドライブ」賞、「食品ロス削減の取組」賞の3部門について表彰を行った。【環境省】
- ・「賞味期限」の愛称・通称コンテスト」及び「私の食品ロス削減スローガン&フォトコンテスト」を実施し、大臣賞受賞作の普及・啓発を推進。【消費者庁】
- ・「めざせ！食品ロス・ゼロ」川柳コンテスト」を実施し、受賞作品を活用した普及・啓発を推進。【消費者庁】
- ・諸外国における食品の寄附の実態等に関する調査を実施した。【消費者庁】
- ・諸外国が取り組んでいる消費者への普及・啓発事例や食品ロス削減に関する規制等の優遇措置及び法律による規制等について調査を実施した。【消費者庁】
- ・フードバンク活動を推進するマッチングシステムの実証・構築の支援を行った。【農林水産省】
- ・役割を終えた災害用備蓄食品について、関係府省庁が申合せを行い、原則として、フードバンク団体等への提供に取り組むこととした。その上で、各府省庁の提供情報を取りまとめて公表するポータルサイトを立ち上げ、フードバンク団体等に提供を行った。【消費者庁、農林水産省、関係府省庁】
- ・フードドライブ推進のための実証を行い、この事例を含めたフードドライブ実施の手引きを作成・公表した。【環境省】
- ・食品ロス削減に関する関係省庁会議を開催し、関係省庁の連携を強化するとともに、食品ロス削減に向けた取組を加速化した。【消費者庁、関係省庁】
- ・食品ロスにつながる商品を寄附金付きで販売し、利益の一部をフードバンク活動の支援等に活用する新たな仕組みの構築のための検討・実証の支援を行った。【農林水産省】
- ・食品ロス削減に向けた「てまえどり」の取組を、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会と連携し、啓発資材を活用して呼び掛けた。【消費者庁、農林水産省、環境省】
- ・感染症対策に伴う、イベントの中止・延期や小学校・中学校等の一斉臨時休校業等の対応として、食品関連事業者からフードバンクに寄附することを希望する未利用食品の情報を集約し、全国のフードバンクに対してこれらの情報を一斉に発信する取組を行った。【農林水産省】
- ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響を踏まえた緊急対策として、フードバンクが子供食堂等への食品の受入れ・提供を拡大するために必要となる経費を支援した。【農林水産省】
- ・「食品ロス削減推進サポーター」制度を創設し、サポーター育成のための教材となる「食品ロス削減ガイドブック」を作成するとともに、サポーター制度に関する地方公共団体向けオンライン説明会を開催（令和4年2月）。

KPI ・
今後の取組予定

【KPI】

- ①食品ロス削減のために何らかの行動をしている国民の割合
- ②食品ロス発生量
 - ア) 家庭系食品ロス発生量
 - イ) 事業系食品ロス発生量

(目標)

- ①割合を 80%以上とする
- ②家庭系及び事業系食品ロス発生量を 2030 年度までに 2000 年度比で半減(家庭系：216 万トン、事業系：273 万トン) することを目指す。

(進捗)

- ①令和2年度：76.6%
- ②ア) 令和元年度：76.5%261万トン
- ②ア) 平成30年度：276万トン
- イ) 平成30-令和元年度：324309万トン

(定義)

- ①消費者庁が実施する「消費者の意識に関する調査」において、「食品ロス問題を認知して、食品ロス削減のために行動している」と回答した人の割合。
- ②ア) 食品廃棄物の発生量に食品ロスの発生率を乗じたもの。食品廃棄物の発生量は、「一般廃棄物の排出及び処理状況、産業廃棄物の排出及び処理状況」(環境省)によって集計され、食品ロスの発生量は「食品廃棄物等の発生抑制及び再生利用の促進に係る実態調査」(環境省委託事業)を基に算出。
~~は、「一般廃棄物の排出及び処理状況、産業廃棄物の排出及び処理状況」(環境省)によって集計され、食品ロスの発生率は「食品循環資源の再生利用等に関する実施状況調査」(環境省委託事業)を基に算出。~~
 - イ) 食品循環資源の再生利用等の促進に関する法律(平成12年法律第116号。以下「食品リサイクル法」という。)に基づく定期報告及び食品循環資源の再生利用等実態調査で推計した食品廃棄物等の量に、食品関連事業者における食品廃棄物等の可食部・不可食部の量の把握等調査から推計した可食部率を乗じて算出。

【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	食品ロスの削減の推進に関する法律(令和元年法律第19号。以下「食品ロス削減推進法」という。)に基づく基本方針を踏まえ、
令和4年度	必要に応じ関係各省と連携しつつ以下の取組を推進
令和5年度	・食品ロス削減月間(10月)及び食品ロス削減の日(10月30日)

	<p>を中心として、食品ロスの現状や食品ロス削減の重要性、実際の取組等についての普及・啓発の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品ロスの削減に関する消費者の意識調査、全国での取組事例の収集 ・季節のイベント等に合わせた消費者・事業者等への普及啓発の実施（宴会シーズンの食べきりの推進、恵方巻き、食料備蓄におけるローリングストック法の導入等） ・食品ロス削減の推進に貢献した取組の表彰（令和2年度～） ・国民が食品ロスの削減に関心を持てるよう、各種コンテスト等の開催（令和2年度～） ・地域の特性を踏まえた取組推進に向けた地方公共団体による食品ロス削減推進計画策定に向け、説明会の開催等による支援（令和2年度～） ・食品ロス削減の推進に向けた地方における先進的なモデル的取組への支援（令和2年度～） ・「新しい生活様式」における食品ロス削減の工夫や留意事項の普及・啓発（令和2年度～） <p><u>・「食品ロス削減推進サポーター」の育成</u></p>
令和6年度	基本方針の見直しの検討
令和7年度以降	基本方針の見直しを踏まえた施策の実施。

○ 農林水産省の取組

年度	取組内容
令和3年度 <u>4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・食品ロス発生量推計の実施（毎年度） ・食品ロス削減推進法に基づく基本方針を踏まえた、商慣習見直し等の取組の一層の推進（毎年度）
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>大規模スポーツイベントでの食品ロス削減月間（10月）及び食品ロス削減の日（10月30日）に向けた合わせた消費者啓発手法に関する調査の実施（令和3年度働き掛け。（毎年度）</u>
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>設立初期役割を終えた災害用備蓄食品について、各府省庁のフードバンク活動団体提供情報を取りまとめ、ポータルサイトで公表。（毎年度）</u>
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>恵方巻きを始めとする季節食品の人材育成需要に見合った販売の取組継続的な推進。（毎年度）</u> ・<u>ウェブサイトや生鮮食品の取扱量の拡大に向けた取組広報資料等の支援（令和3年度で積極的にロゴマーク「ろすのん」を活用し、周知を行う。（毎年度）</u> ・寄附金付き未利用食品の販売によるフードバンク活動支援等に活用する新たな仕組み構築の検討・実証（令和3年度～令和

	<p><u>5年度</u>)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フードバンク活動を推進するマッチングシステムの実証・構築の支援 (令和3年度～令和4年度) ・<u>食品製造業における多様な食品ロス発生要因を把握・分析し、業務実態に応じた削減対策やフードバンク活動との連携のための取組を支援 (令和3年度～令和4年度)</u> ・<u>スタートアップ団体への支援及びフードバンクにおける広域連携等の食品受入・提供能力の強化に向けた先進的な取組の支援。(令和4年度)</u> ・食品廃棄物等の可食部・不可食部調査の実施 (令和5年度) ・新たな食品リサイクル法基本方針の検討 (令和4年度及び令和5年度)
令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> ・食品ロス発生量推計の実施 (毎年度) ・食品ロス削減推進法に基づく基本方針を踏まえた、商慣習見直し等の取組の一層の推進 (毎年度)

○ 文部科学省の取組

年度	取組内容
令和3年度 <u>4年度</u>	命の大切さや食への感謝の気持ちを養うなど、学校の教科等を通じて食品ロスの削減に関する理解と実践の促進
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	命の大切さや食への感謝の気持ちを養うなど、学校の教科等を通じて食品ロスの削減に関する理解と実践の促進

○ 環境省の取組

年度	取組内容
令和3年度 <u>4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体における食品ロス発生量の把握調査の実施支援
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・(令和2年度～)
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・<u>New ドギーバッグアイデアコンテストの実施・食品ロスの削減及びコンテストの成果食品リサイクルに先進的に取り組む地方公共団体及び事業者等を活用した飲食店からの持ち帰りの支援するためのドギーバッグ、食品ロス削減・食品リサイクル推進モデル事業、mottECO 導入促進等 (令和2年度～) により、食べきりを前提としながら、外食時における食べ残しの持ち帰り文化の推進・定着を図る</u> ・モデル事業、食品廃棄ゼロエリアモデル事業及び学校給食における食品ロス削減を含む3Rの取組の推進 (令和2年度～) に
令和6年度	

		<p><u>より食品ロスの削減等に関する啓発取組のモデル事業を行う実施。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな食品リサイクル法基本方針の検討（令和4年度以降） 【以降、毎年度実施】 ・食品ロス発生量推計の実施 ・食品ロスの内容・発生要因等の分析 ・地方公共団体が食品ロス削減に取り組む際の留意点等を取りまとめた「自治体職員向け食品ロス削減のための取組マニュアル」の更新・普及 ・食品ロスに関する情報を集約したウェブサイト「食品ロスポータルサイト」の管理・運営 ・地方公共団体が食品ロス削減の計画策定に臨む際の留意点等を取りまとめたマニュアル等の策定・公表 ・地方公共団体における食品ロス発生量の把握調査の実施支援 ・地方公共団体と連携した食品ロス削減モデル事業の実施 <u>・地方公共団体における食品ロス発生量の把握調査の実施支援</u> ・食品ロス削減のための行動変容を促す取組の推進 ・環境教育等とも連携した学校給食における食品ロス削減を含む3Rの取組の推進により日常生活における行動変容を促す ・新たな食品リサイクル法基本方針の検討
	<p>令和7年度以降</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・食品ロス発生量推計の実施 ・食品ロスの内容・発生要因等の分析 ・地方公共団体が食品ロス削減に取り組む際の留意点等を取りまとめた「自治体職員向け食品ロス削減のための取組マニュアル」の更新・普及 ・食品ロスに関する情報を集約したウェブサイト「食品ロスポータルサイト」の管理・運営 ・地方公共団体が食品ロス削減の計画策定に臨む際の留意点等を取りまとめたマニュアル等の策定・公表 ・地方公共団体における食品ロス発生量の把握調査の実施支援 ・地方公共団体と連携した食品ロス削減モデル事業の実施 ・食品ロス削減のための行動変容を促す取組の推進 ・環境教育等とも連携した学校給食における食品ロス削減を含む3Rの取組の推進 ・新たな食品リサイクル法基本方針の検討

項目名	② 食育の推進 ※SDGs 関連：関連目標 2、3、4、12	担当省庁	消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省
-----	-----------------------------------	------	--------------------------------

施策概要	<p>○ 消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省の取組</p> <p>国民の適切な食生活の選択に資するよう、国民の食生活に関し、食育の一環として、食品の安全性、栄養、食習慣などについては正確な情報の提供等を推進する。</p> <p>食育推進会議が令和3年3月31日に作成した、<u>令和3年度から令和7年度までを対象おおむね5年間を計画期間とする第4次食育推進基本計画</u>に基づき、行政、教育関係者、農林漁業者、食品関連事業者、ボランティア等関係する各主体が相互の理解を深め、連携・協働し、国民運動として食育を推進する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>・第3次食育推進基本計画(平成28年度～令和2年度)に基づき、関係府省庁が連携し食育を推進した。</p> <p>・食育推進評価専門委員会を開催し、第4次食育推進基本計画作成のための検討を行った。</p> <p>・令和3年3月、食育推進会議において、令和3年度からおおむね5年間を計画期間とする第4次食育推進基本計画を作成した。</p> <p><u>・第4次食育推進基本計画に基づき、関係府省庁が連携し食育を推進した。(令和2年度は、第3次食育推進基本計画(平成28年度～令和2年度)に基づき食育を推進)</u></p> <p><u>・令和3年度に開催した食育推進評価専門委員会では、第4次食育推進基本計画推進のための検討を行った。</u></p> <p>○ 文部科学省の取組</p> <p>学校における食育を推進する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>「食に関する指導の手引」や食育教材などにより、学校給食や授業等において栄養、食習慣についての指導を推進した。</p> <p>○ 農林水産省の取組</p> <p>持続可能な食を支える食育の推進のため、農林漁業体験などにより、食や農林水産業への理解増進を図るとともに、食と環境の調和のとれた食料生産とその消費に配慮した食育の推進を図る。</p> <p>さらに、「新たな日常」やデジタル化に対応した食育など、最新の食育活動の方法や知見を食育関係者間で情報共有等を図るため、全国食育推進ネットワークを活用する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p><u>食や農林水産業への理解を増進する農業体験機会の提供等の支援を行った。</u></p>
------	--

新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、第15回食育推進全国大会が開催できなかったことから、食育活動表彰の受賞者の取組等に係る動画を作成し、農林水産省 Web サイトに掲載。第16回食育推進全国大会については、オンラインで開催しトークショーや料理教室を全国へ配信。

—また、デジタル化に対応した食育を推進するため、デジタル食育ガイドブックを作成。

—「令和2年度3年度食育に関する意識調査」を実施し、調査結果を第3次食育推進基本計画の目標値の評価に用いるとともに、第4次食育推進基本計画の作成に反映する。

KPI・ 今後の取組予 定	<p>【KPI】</p> <p>①農林漁業体験を経験した国民（世帯）の割合の向上 ②産地や生産者を意識して農林水産物・食品を選ぶ国民の割合の向上 ③環境に配慮した農林水産物・食品を選ぶ国民の割合の向上</p> <p>(目標)</p> <p>①令和7年度までに70%以上とする ②令和7年度までに80%以上とする ③令和7年度までに75%以上とする</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：65.7% ②令和2年度：73.5% ③令和2年度：67.1%</p> <p>(定義)</p> <p>いずれも食育に関する意識調査で集計。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度 4年度</td> <td>第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 (重点事項)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="2">・生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進 ・持続可能な食を支える食育の推進 ・「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進</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></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td>第5次食育推進基本計画の作成</td> </tr> </tbody> </table> <p>※第3次食育推進基本計画の計画期間は平成28年度から令和2年度まで。 令和3年度から第4次食育推進基本計画に基づく取組を実施予定</p>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 (重点事項)	令和4年度	・生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進 ・持続可能な食を支える食育の推進 ・「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進	令和5年度	令和6年度		令和7年度 以降	第5次食育推進基本計画の作成
年度	取組内容											
令和3年度 4年度	第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 (重点事項)											
令和4年度	・生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進 ・持続可能な食を支える食育の推進 ・「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進											
令和5年度												
令和6年度												
令和7年度 以降	第5次食育推進基本計画の作成											

(2) 環境の保全に資する消費者と事業者との連携・協働

項目名	① 脱炭素社会づくりに向けたライフスタイルの変革 ※SDGs 関連：関連目標 13	担当省庁	環境省
-----	--	------	-----

施策概要	<p>○ 環境省の取組</p> <p>地球温暖化の危機的状況や社会にもたらす悪影響について、IPCC 評価報告書など最新の科学的知見に基づく信頼性の高い情報を、世代やライフスタイル等に応じて、分かりやすい形で国民に発信することで、地球温暖化に対する国民の意識改革と危機意識浸透を図る。</p> <p>また、産業界・労働界・地方公共団体・NPO 等と連携し、国民の温暖化対策に対する理解と協力への機運を醸成する。脱炭素社会づくりに向けては、家庭・業務部門における CO₂ 排出を 2013 年度比 2030 年度までに 4 割削減する必要がある。2050 年カーボンニュートラル実現に向けて、消費者が果たす役割は大きく、消費者が脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルを積極的に選択することは、CO₂ 排出削減に果たす役割が大きい。また、このような脱炭素を意識した消費者のライフスタイルの変化は事業者の行動変容を後押しすることにもつながる。このため、地球温暖化対策に資するあらゆる賢い選択「COOL CHOICE」を<u>旗印に、国民に積極的かつ自主的な行動喚起を促す推進すること</u>などにより、脱炭素社会に<u>向けたふさわしい社会経済</u>システムへの変革やライフスタイルイノベーションへの展開を促進させる。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルの選択など地球温暖化対策に資するあらゆる賢い選択を促す国民運動「COOL CHOICE」の展開。 ・在宅時間の増加に伴い、家庭の省エネ対策としてインパクトの大きいエコ住宅・断熱リフォームと省エネ家電への買換えを促進する「みんなでおうち快適化チャレンジ」キャンペーンを関係省庁や関係業界等と連携して実施 ・<u>再生可能エネルギー（再エネ）の導入・利用をサポートするポータルサイト「再エネスタート」を立ち上げ、個人、地方自治体、企業それぞれに再エネ導入・利用のメリットや具体的な方法や取組事例などの情報提供を実施。</u> ・<u>衣食住・移動・買物など日常生活におけるアクションとそのメリットを「ゼロカーボンアクション30」として整理し、分かりやすく紹介するウェブサイトを設け、取組の呼び掛けを実施。</u> ・脱炭素社会の構築に向けたシンポジウムを各地方で開催（令和2年12月～<u>令和3年3月</u>） ・<u>脱炭素社会の構築に向けたオンラインコンテンツの制作、出展。展示ツールの地方公共団体等へ貸出し。</u>特に若年層の危機意識を醸成するため、地球温暖化に関する意識啓発に活用するアニメを、地方公共団体・教育機関等へ貸出し。 ・<u>地球温暖化対策の意識啓発イベントに活用できる展示ツールを、地方公共団体等へ貸出し</u>
------	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・国民一人の地球温暖化対策に対する理解と自発的取組の機運を高めるため、<u>気候変動×防災や気候変動×スポーツ</u>をテーマとした動画を制作し、YouTube等のメディアで発信 ・<u>消費者による環境配慮製品・サービスの選択等の行動に対して企業・地域が新たにポイントを発行する取組を支援する食とくらしの「グリーンライフ・ポイント」推進事業の実施（予定）</u> ・<u>家電の省エネ性能の比較のできる「しんきゅうさん」や、家庭でのCO2排出量や削減可能量を見える化する「家庭エコ診断」（うちエコ診断）による省エネ家電への買換え・脱炭素ライフスタイルの促進。</u> 				
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①COOL CHOICE 賛同数</p> <p>②クールビズ及びウォームビズの実施率</p> <p>ア) クールビズ（業務）の実施率</p> <p>イ) クールビズ（家庭）の実施率</p> <p>ウ) ウォームビズ（業務）の実施率</p> <p>エ) ウォームビズ（家庭）の実施率</p> <p><u>③家庭エコ診断実施世帯数</u></p> <p>（目標）</p> <p>今後、昨今の状況を踏まえて、地球温暖化対策計画等を見直し予定である。これに併せて、取組予定等も見直しを行う。①—</p> <p><u>②ア) 令和7年度：91.6%、令和12年度：100%</u></p> <p><u>イ) 令和7年度：93.2%、令和12年度：100%</u></p> <p><u>ウ) 令和7年度：91.5%、令和12年度：100%</u></p> <p><u>エ) 令和7年度：94.5%、令和12年度：100%</u></p> <p><u>③令和7年度：830千世帯、令和12年度：1,555千世帯</u></p> <p>（進捗）</p> <p>① <u>①令和3年度：調査中（令和2年度：調査中個人約1,034万人、企業・団体約28万事業所）</u></p> <p>②ア) 令和2<u>2</u>年度3<u>3</u>年度：調査中（令和元年度：67令和2年度：84.2%）</p> <p>イ) 令和2<u>2</u>年度3<u>3</u>年度：調査中（令和元年度：69令和2年度：74.7%）</p> <p>ウ) 令和2<u>2</u>年度3<u>3</u>年度：調査中（令和元年度：32令和2年度：69.5%）</p> <p>エ) 令和2<u>2</u>年度3<u>3</u>年度：調査中（令和元年度：68令和2年度：72.5%）</p> <p><u>③令和3年度：調査中（令和2年度：106千世帯）</u></p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 環境省の取組</p> <table border="1" data-bbox="459 1861 1374 1998"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3<u>3</u>年度 <u>4</u>年度</td> <td>・脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルの選択など地球温暖化対策に資するあらゆる</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 <u>3</u> 年度 <u>4</u> 年度	・ 脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え ・サービスの利用・ライフスタイルの選択など地球温暖化対策に資するあらゆる
年度	取組内容				
令和 3 <u>3</u> 年度 <u>4</u> 年度	・ 脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え ・サービスの利用・ライフスタイルの選択など地球温暖化対策に資するあらゆる				

	令和4年度	る賢い選択を促す国民運動「COOL CHOICE」の展開
	令和5年度	・エコ住宅・断熱リフォームと省エネ家電への買換えを促進する
	令和6年度	「みんなでおうち快適化チャレンジ」キャンペーンの展開
		<ul style="list-style-type: none"> ・特に若年層の危機意識を醸成するため、地球温暖化に関する意識啓発に活用するアニメを、地方公共団体・教育機関等へ貸出し ・地球温暖化対策の意識啓発イベントに活用できる展示ツールを、地方公共団体等へ貸出し等 ・「COOL CHOICE」として、関係府省庁が一丸となって関係業界、事業者の協力を得て家庭や職場における脱炭素につながる取組を促す。その際、特に、住まいや移動などライフスタイルに起因する二酸化炭素排出量の多くを占める分野を中心に、省エネルギーによる経済的なメリットやコストに加え、快適性や健康性などのメリットも伝達するとともに、再生可能エネルギー発電・脱炭素電力の利用拡大を訴求する。 ・国民が脱炭素行動を容易に選択できるよう、デジタル技術を使用し、製品・サービスなどの環境価値の把握・認証を進めることにより、二酸化炭素排出の見える化を進める。さらに見える化された情報に基づき、脱炭素に貢献する製品・サービスの選択等脱炭素行動を自発的に選択できるよう、ポイント制度、ナッジ、アンバサダー等により後押しする。 ・脱炭素行動と暮らしにおけるメリットを整理した「ゼロカーボンアクション」について、様々な分野で影響力のあるインフルエンサーや脱炭素への関心の高い学生が脱炭素アンバサダーとなり、脱炭素の行動を率先して実施するとともに、様々な形で発信することで、具体的な脱炭素行動に対する共感・関心を広げ、自らの行動につなげる。
令和7年度以降	地球温暖化対策計画等の見直し後に具体化の予定各種取組の進展状況・効果等を検証しつつ、必要に応じて見直し。	

<p><u>項目名</u></p>	<p><u>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</u></p> <p>※SDGs 関連：関連目標 12、14</p>	<p><u>担当省</u></p> <p><u>庁</u></p>	<p><u>環境省</u></p>
-------------------	---	-----------------------------------	-------------------

<p><u>施策概要</u></p>	<p>○ 環境省の取組</p> <p>海岸漂着物処理推進法に基づく基本方針・プラスチック資源循環戦略・海洋プラスチックごみ対策アクションプランや消費者の取組が事業者の行動変容を後押しすることにもつながることを踏まえ、海洋ごみの発生抑制の更なる推進のため、“プラスチックとの賢い付き合い方”をキーワードとした国民運動の展開等の施策を、関係機関と連携し、総合的に講じる。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プラスマ Web サイトのオンラインプラットフォーム化 ・全国一斉清掃キャンペーン「秋の海ごみゼロウィーク」の実施 ・海洋ごみ対策の優れた取組を表彰する「海ごみゼロアワード20202021」の実施 ・政府広報事業「チーム NEXT ステップ」との連携による海洋プラスチックごみをテーマとするシンポジウムやワールドクリーンアップデイプラストークライブなどのオンライン開催
--------------------	--

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>「プラスチック・スマート」キャンペーン取組登録数 (目標)</p> <p>令和元年度内に、取組延べ登録数1,000件を達成する 令和2年度内に、取組延べ登録数2,000件を達成する 令和3年度内に、取組延べ登録数3,000件を達成する</p> <p>(進捗)</p> <p><u>令和3年度：2,438件</u> (令和2年度：2,012件 (令和元年度：1,189件))</p> <p>(定義)</p> <p>「プラスチック・スマート」キャンペーンに登録された取組数。取組数はキャンペーン事務局が集計</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 環境省の取組</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 <u>4年度</u></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・全国一斉清掃キャンペーン「海ごみゼロウィーク <u>20212022</u>」の実施 ・海ごみゼロアワード <u>20212022</u> の実施 ・シンポジウムの開催 ・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度 <u>5年度</u></td> <td rowspan="3"> ※令和2年、3年度 <u>4年度</u>を含む継続した取組 ・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 等 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 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"> ・全国一斉清掃キャンペーン「海ごみゼロウィーク <u>20212022</u>」の実施 ・海ごみゼロアワード <u>20212022</u> の実施 ・シンポジウムの開催 ・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築 	令和4年度 <u>5年度</u>	※令和2年、 3年度 <u>4年度</u> を含む継続した取組 ・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 等	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 等
年度	取組内容										
令和3年度 <u>4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・全国一斉清掃キャンペーン「海ごみゼロウィーク <u>20212022</u>」の実施 ・海ごみゼロアワード <u>20212022</u> の実施 ・シンポジウムの開催 ・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築 										
令和4年度 <u>5年度</u>	※令和2年、 3年度 <u>4年度</u> を含む継続した取組 ・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 等										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 等 										

項目名	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 ※SDGs 関連：関連目標 12	担当省庁	環境省、経済産業省
-----	--	------	-----------

施策概要	<p>○ 環境省の取組</p> <p>消費者が3Rに貢献する製品を購入するなど、資源の大切さを理解したライフスタイルを積極的に選択することは、事業者の行動変容を後押しすることにもつながることから、資源の大切さや3Rを多くの方に周知するため、3Rの態度変容、行動喚起を促すウェブサイト「Re-Style」を運用するとともに、参加型行動促進イベント「Re-Style Fes!」、「選ぼう! 3Rキャンペーン」等を展開する。</p> <p>※毎年度、3Rを念頭に置きつつも、音楽や映像などのサブカルチャーを通じた様々なコンテンツを通じて若者の興味をひくような最新の動向やイベントを検討し、掲載を行う。</p> <p>また、「3R推進月間」における「3R推進全国大会（・循環型社会形成推進功労者表彰・ポスターコンクール）」の開催等による普及啓発、「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者表彰」及び関係機関の意見を踏まえた情報発信方法の改善等を行う。</p> <p>「水銀使用製品の適正分別・排出の確保のための表示等情報提供に関するガイドライン」及び「家庭から排出される水銀使用廃製品の分別回収ガイドライン」等を踏まえ、水銀使用製品への水銀使用に係る消費者への情報提供や廃棄された水銀使用製品の適正処理を推進する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Re-styleFES! : コロナの影響により中止 ・選ぼう! 3Rキャンペーン実施店舗数：<u>4215,000</u> 店舗 (令和3年度) ・ポスターコンクール応募数：<u>4,0686,621</u> 件 (令和3年度) ・功労者表彰件数：<u>43</u>件 <u>7</u>件 (令和3年度) <p>・水銀使用製品に関する規制開始について、ラジオ広告や展示会への出展など、広報活動を行った。</p> <p>○ 経済産業省の取組</p> <p>循環型社会に向けて、以下の取組を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3R行動の実践を呼び掛けるため、各種イベント等の広報活動を行う。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」及び「資源循環技術・システム表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及や新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>インセンティブ付与の取組として、令和2年3月10月の3R推進月間において、資源循環技術・システム表彰で経済産業省産業技術環境局長大臣賞（2件）及び経済産業省産業技術環境局長賞（3件）、また、リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰で内閣総理大臣賞（2件1件）及び経済産業大臣賞（2件1件）の授与を支援した。</p>
------	---

<p>KPI ・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①国民の具体的な3R行動実施率</p> <p>②「選ぼう！3Rキャンペーン」参加企業数と実施店舗数</p> <p>②③「3R促進ポスターコンクール」への応募数 現状維持</p> <p>③④環境省 Youtube 上の水銀使用製品の規制に関する動画の再生回数</p> <p>(目標) 出典：第4次循環型社会形成推進基本計画</p> <p>具体的な3R行動の実施率を、令和5年度までに平成24年度の世論調査から約20%上昇させる。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：13メーカー、約12,000店舗 <u>31.2%</u></p> <p>(令和元年度：11) ②令和3年度：<u>16メーカー、約6,700</u> 15,000 <u>店舗</u></p> <p>② (令和2年度：13メーカー、約12,000店舗)</p> <p>③令和3年度：6,621件 (令和2年度：4,086件 (令和元年度：5,540件))</p> <p>③④令和3年度：約4,600回 (令和2年度：約 2000 <u>2,000</u> 回)</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 環境省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3 <u>4</u>年度</td> <td rowspan="4"> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！3Rキャンペーン ・水銀使用製品の規制開始に関する情報提供 </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"> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・選ぼう！3Rキャンペーン ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・水銀使用製品の規制開始に関する情報提供 </td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 経済産業省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3 <u>4</u>年度</td> <td rowspan="4"> <ul style="list-style-type: none"> ・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 </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> <ul style="list-style-type: none"> ・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 <u>4</u> 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！3Rキャンペーン ・水銀使用製品の規制開始に関する情報提供 	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"> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・選ぼう！3Rキャンペーン ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・水銀使用製品の規制開始に関する情報提供 	年度	取組内容	令和 3 <u>4</u> 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 	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"> ・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後
年度	取組内容																		
令和 3 <u>4</u> 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！3Rキャンペーン ・水銀使用製品の規制開始に関する情報提供 																		
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"> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・選ぼう！3Rキャンペーン ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・水銀使用製品の規制開始に関する情報提供 																		
年度	取組内容																		
令和 3 <u>4</u> 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 																		
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"> ・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後 																		

|

	<p>援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。</p>
--	---

項目名	④ 生物多様性の保全と持続可能な利用の促進 ※SDGs 関連：関連目標 12、14、15	担当省庁	環境省
-----	---	------	-----

施策概要	<p>○ 環境省の取組</p> <p>経済社会における生物多様性の保全と持続可能な利用の主流化を図るため、<u>持続可能な開発目標（SDGs）の普及、ESG 金融の拡大、ポスト 2020 生物多様性枠組等の国際社会の動向を踏まえ、国内外の先進的な取組事例を収集・発信し、事業者や消費者に必要とされる具体的な取組を促すとともに、行動を促進するために必要な措置を引き続き検討する。</u></p> <p>具体的には、<u>「生物多様性民間参画ガイドライン（第2版）」を事業者に向けて継続的に普及させるとともに、生物多様性に関する最新の動向（SDGs の普及、ESG 金融の拡大、IPBES 報告書の発行、ポスト 2020 生物多様性枠組の採択等）生物多様性に関する最新の動向</u>を踏まえ、「生物多様性民間参画ガイドライン（第2版）」の改訂版（第3版）の検討を進め、個々の事業者によるサプライチェーン及びバリューチェーンも考慮した自主的な取組の促進を図るとともに、<u>産官学民の連携プラットフォームとして、「2030 生物多様性枠組実現日本会議」を設立し、事業者間及び市民を含む多様な主体間の連携・協働を促進する。</u></p> <p>また、消費者に向けて「MY 行動宣言」を普及することにより、生物多様性に配慮した商品やサービスの選択を促進する。</p> <p>※生物多様性基本法において「生物の多様性」とは、様々な生態系が存在すること並びに生物の種間及び種内に様々な差異が存在することとされている。</p> <p>※「MY 行動宣言」とは、国民一人一人が生物多様性との関わりを自分の生活の中で捉えることができるよう、5つのアクション（たべよう、ふれよう、つたえよう、まもろう、えらぼう）の中から自らの行動を選択して宣言する、生物多様性の普及・啓発に関する取組。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>民間事業者による優れた取組を「民間参画事例集」及び「情報開示グッドプラクティス集」として作成、HP にて公開した。<u>また、経団連と共同で「生物多様性ビジネス貢献プロジェクト」を推進し、ポスト 2020 生物多様性枠組に貢献する民間事業者の技術、製品、サービスの紹介を行った。</u>民間参画ガイドラインについては、各種の企業向け講演・セミナーで第2版の紹介・解説を行った。また、改訂版（第3版）について、有識者を交えた検討会を実施し、<u>素案を作成を開始した。</u></p> <p><u>産官学民の連携・協力によって、企業や国民の生物多様性に配慮した具体的な行動変容を促す取組などを促進するため、「2030 生物多様性枠組実現日本会議」を設立した。</u>「MY 行動宣言」については、普及啓発イベント、SNS などを活用し、行動への参画を促した。</p>
------	--

KPI・ 今後の取組予 定	<p>【KPI】 事業活動に生物多様性保全の概念を盛り込んでいる企業の割合 ※生物多様性の分野では消費に関する指標は定められておらず、今後生物多様性保全と消費者に関する適切な KPI の設定について検討する。</p> <p>(目標) 令和6年度までに80%以上とすることを目指す。</p> <p>(進捗) 令和2年度：最新情報なし（令和元年度：75%）</p> <p>(定義) 調査対象企業のうち、該当する回答を行った企業の割合</p> <p>【今後の取組予定】 ○ 環境省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td style="text-align: center;">生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の検討</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td>生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の公開</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td>生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> <td>生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の発行と周知</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td>生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の更新版発行と周知</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の検討	令和4年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の公開	令和5年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発	令和6年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の発行と周知	令和7年度 以降	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の更新版発行と周知
年度	取組内容												
令和3年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の検討												
令和4年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の公開												
令和5年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発												
令和6年度	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の発行と周知												
令和7年度 以降	生物多様性民間参画ガイドライン（第3版）の普及啓発 事業者の活動事例集の更新版発行と周知												

項目名	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 ※SDGs 関連：関連目標 8、12、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>有機農産物を始めとする環境に配慮した食品については、「食料・農業・農村基本計画」に則し、有機農業を始めとする生物多様性と自然の物質循環が健全に維持される取組について消費者等に分かりやすく伝え、持続可能な消費行動を促す取組を通して、消費者の理解と関心を増進する。</p> <p>特に、有機農業については、有機農業の推進に関する法律（平成 18 年法律第 112 号。以下「有機農業推進法」という。）及び同法に基づく基本方針に則し、地方公共団体と連携し、また農業者、実需者やその他の関係者等の協力を得て、有機農業に対する消費者の理解を増進する取組等を推進し、国産有機食品に対する需要が喚起されるよう努める。</p> <p>有機 JAS 制度の適正な運用を図るとともに、消費者等への啓発を行う。</p> <p>（令和 2 年度 2～3 年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有機農業に関する情報の発信等を通じた有機農業の有する様々な特徴についての知識の普及啓発 ・有機農産物の検査認証制度や農産物の表示ルール等の普及啓発 ・有機農業について消費者に分かりやすく伝える者を増やす取組の推進 ・地方公共団体の相互の交流や連携を促すためのネットワーク構築を推進し、有機農業を地域で支える取組事例の共有 ・国産の有機食品を取り扱う小売事業者や飲食関連事業者と連携した国産の有機食品需要を喚起する取組の推進 ・<u>有機食品の生産量の増加につながるよう、有機 JAS に取り組む事業者の負担を軽減するための運用改善の実施</u> ・消費者がより合理的な選択ができるよう、名称表示の適正化を図ることが特に必要と認められる農林物資として、有機畜産物等を指定し、JAS マークが付されていない有機畜産物等の「有機」表示を規制することを内容とした「日本農林規格等に関する法律施行令の一部を改正する政令」を施行した（令和 2 年 1 月公布、7 月施行）。また、ウェブサイト、パンフレット等により、消費者等への啓発を実施した。
------	--

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>有機食品を週1回以上利用する消費者の割合</p> <p>(目標)</p> <p>「有機食品を週1回以上利用する消費者の割合」を令和12年には25%に引き上げる。</p> <p>(進捗)</p> <p>最新情報なし(平成29年度:17.5%)</p> <p>(定義)</p> <p>平成29年の数値は、国内の16歳以上の一般消費者を対象とした「平成29年度有機マーケットに関する調査(農林水産省生産局農業環境対策課)」において集計。「有機食品の購入や外食等の頻度」の質問項目において、「ほぼ毎日」、「週に2~3回程度」、「週に1回程度」のうちいずれかを回答した者の割合を合計して算出。</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年度 <u>4年度</u></td> <td rowspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットの活用やシンポジウムの開催による有機農業に関する情報の受発信、資料の提供、優良な取組を行った有機農業者の顕彰等を通じた、有機農業の有する様々な特徴についての知識の普及啓発 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・日本農林規格等に関する法律(昭和25年法律第175号。以下「JAS法」という。)に基づく有機農産物の検査認証制度や農産物の表示ルール、GAPや特別栽培農産物の表示ガイドライン等との相違等についての、消費者や関係者への普及啓発 ・有機農業や有機食品に関わる多様な民間事業者に対し、有機農業や表示制度等の研修や情報提供を行うこと等により、有機農業が、エンカル消費につながる取組であることを消費者に分かりやすく伝える者を増やす取組の推進 ・食育、地産地消、産消提携、農業体験学習又は都市農村交流等の活動との連携、児童・生徒や都市住民等と有機農業者とが互いに理解を深める取組の推進 ・有機農業を活かして地域振興につなげている地方公共団体の相互の交流や連携を促すためのネットワーク構築を推進し、学校給食での有機食品の利用など、有機農業を地域で支える取組事例の共有や消費者を含む関係者への周知 ・国産の有機食品を取り扱う小売事業者や飲食関連事業者と連携した国産の有機食品需要を喚起する取組の推進 ・<u>有機JAS制度の適正な運用を図るとともに、消費者等への啓発を実施</u> ・<u>消費者セミナーの開催や広報素材の作成・提供・周知により、有機農業の環境保全効果の消費者への訴求の取組を推進</u> </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"> ・インターネットの活用やシンポジウムの開催による有機農業に関する情報の受発信、資料の提供、優良な取組を行った有機農業者の顕彰等を通じた、有機農業の有する様々な特徴についての知識の普及啓発 	令和4年度	令和5年度	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・日本農林規格等に関する法律(昭和25年法律第175号。以下「JAS法」という。)に基づく有機農産物の検査認証制度や農産物の表示ルール、GAPや特別栽培農産物の表示ガイドライン等との相違等についての、消費者や関係者への普及啓発 ・有機農業や有機食品に関わる多様な民間事業者に対し、有機農業や表示制度等の研修や情報提供を行うこと等により、有機農業が、エンカル消費につながる取組であることを消費者に分かりやすく伝える者を増やす取組の推進 ・食育、地産地消、産消提携、農業体験学習又は都市農村交流等の活動との連携、児童・生徒や都市住民等と有機農業者とが互いに理解を深める取組の推進 ・有機農業を活かして地域振興につなげている地方公共団体の相互の交流や連携を促すためのネットワーク構築を推進し、学校給食での有機食品の利用など、有機農業を地域で支える取組事例の共有や消費者を含む関係者への周知 ・国産の有機食品を取り扱う小売事業者や飲食関連事業者と連携した国産の有機食品需要を喚起する取組の推進 ・<u>有機JAS制度の適正な運用を図るとともに、消費者等への啓発を実施</u> ・<u>消費者セミナーの開催や広報素材の作成・提供・周知により、有機農業の環境保全効果の消費者への訴求の取組を推進</u>
年度	取組内容								
令和3年度 <u>4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットの活用やシンポジウムの開催による有機農業に関する情報の受発信、資料の提供、優良な取組を行った有機農業者の顕彰等を通じた、有機農業の有する様々な特徴についての知識の普及啓発 								
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・日本農林規格等に関する法律(昭和25年法律第175号。以下「JAS法」という。)に基づく有機農産物の検査認証制度や農産物の表示ルール、GAPや特別栽培農産物の表示ガイドライン等との相違等についての、消費者や関係者への普及啓発 ・有機農業や有機食品に関わる多様な民間事業者に対し、有機農業や表示制度等の研修や情報提供を行うこと等により、有機農業が、エンカル消費につながる取組であることを消費者に分かりやすく伝える者を増やす取組の推進 ・食育、地産地消、産消提携、農業体験学習又は都市農村交流等の活動との連携、児童・生徒や都市住民等と有機農業者とが互いに理解を深める取組の推進 ・有機農業を活かして地域振興につなげている地方公共団体の相互の交流や連携を促すためのネットワーク構築を推進し、学校給食での有機食品の利用など、有機農業を地域で支える取組事例の共有や消費者を含む関係者への周知 ・国産の有機食品を取り扱う小売事業者や飲食関連事業者と連携した国産の有機食品需要を喚起する取組の推進 ・<u>有機JAS制度の適正な運用を図るとともに、消費者等への啓発を実施</u> ・<u>消費者セミナーの開催や広報素材の作成・提供・周知により、有機農業の環境保全効果の消費者への訴求の取組を推進</u> 								

	<p>令和7年度以降</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットの活用やシンポジウムの開催による有機農業に関する情報の受発信、資料の提供、優良な取組を行った有機農業者の顕彰等を通じた、有機農業の有する様々な特徴についての知識の普及啓発 ・JAS法に基づく有機農産物の検査認証制度や農産物の表示ルール、GAPや特別栽培農産物の表示ガイドライン等との相違等についての、消費者や関係者への普及啓発 ・有機農業や有機食品に関わる多様な民間事業者に対し、有機農業や表示制度等の研修や情報提供を行うこと等により、有機農業が、エシカル消費につながる取組であることを消費者に分かりやすく伝える者を増やす取組の推進 ・食育、地産地消、産消提携、農業体験学習又は都市農村交流等の活動との連携、児童・生徒や都市住民等と有機農業者とが互いに理解を深める取組の推進 ・有機農業を活かして地域振興につなげている地方公共団体の相互の交流や連携を促すためのネットワーク構築を推進し、学校給食での有機食品の利用など、有機農業を地域で支える取組事例の共有や消費者を含む関係者への周知 ・国産の有機食品を取り扱う小売事業者や飲食関連事業者と連携した国産の有機食品需要を喚起する取組の推進 ・有機JAS制度の適正な運用を図るとともに、消費者等への啓発を<u>行う実施</u>。
--	----------------	--

項目名	⑥ 各種リサイクル法等の普及啓発 ※SDGs 関連：関連目標 12	担当省庁	環境省、経済産業省
-----	--------------------------------------	------	-----------

施策概要	<p>○ 環境省の取組</p> <p>平成 30 年度及び令和元年度において、「都市鉱山からつくる！みんなのメダルプロジェクト」の機運を活用した「アフターメダルプロジェクト」による小型家電リサイクル制度の啓発や、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和 45 年法律第 137 号。以下「廃棄物処理法」という。）に基づく違法な不用品回収業者対策としてポスター、パンフレット等の作成を実施した。今後も各種リサイクル法や 3R 全般にわたる活動について、各メディアを通じた広報を実施し、国民・関係機関に普及啓発を行う。</p> <p>また、平成 28 年度以降で実施した小学校でのモデル授業の課題や改善点を整理し、メダルプロジェクトその他の国民参画型プロジェクトの内容を盛り込むなど、より効果的な学習指導案を作成した上で、モデル授業の実施を多くの小学校に働きかける。</p> <p>（令和 2 年度 2 ～ 3 年度実績）</p> <p>令和 2 年度 2 ～ 3 年度も上記を継続して実施中。コロナ渦であることを考慮し、対面を極力避け、普及啓発のための動画制作や全国紙への広告掲載、教育機関へのリーフレットの改訂・配布、メールを活用した消費者向けの情報も含めリサイクルに関する情報を地方公共団体に発信しているところ。</p> <p>○ 経済産業省の取組</p> <p>各種リサイクル法等の普及啓発のため、3R に関する法制度とその動向を取りまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を引き続き作成し、関係機関に配布するほか、3R に関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布を行う。</p> <p>また、3R 政策に関するウェブサイト (http://www.meti.go.jp/policy/recycle/) においても、引き続き取組事例や関係法令の紹介、各種調査報告書の提供を行うとともに、普及啓発用 DVD の貸出等を実施する。</p> <p>（令和 2 年度 2 ～ 3 年度実績）</p> <p>情報発進の取組として、3R 政策ホームページを設置しているほか、令和 2 年 10 月 4 年 3 月、一般向けに法制度と 3R の動向を解説した「資源循環ハンドブック 20202021」を 4,000 部発刊するとともに、3R の取組について分かりやすく解説した DVD の貸出等を実施した。</p>
------	--

<p>KPI ・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>具体的な3R行動の実施率</p> <p>(目標) 出典：第四次循環型社会形成推進基本計画</p> <p>具体的な3R行動の実施率を、令和7年度までに平成24年度の世論調査から約20%上昇させる。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年度3年度(12月現在)：3R行動実施率における廃棄物の減量化や循環利用に関する意識のうち、「ごみをすくなくする配慮やリサイクルを心掛けているか」という項目において増加傾向にある(2013-平成24年度と比べて6-3.9ポイント増加)。</p> <p>(定義)</p> <p>具体的な3R行動の実施率は、内閣府が平成24年6月に「環境問題に関する世論調査」を実施している。</p>																							
	<p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 環境省の取組</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> <ul style="list-style-type: none"> ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 </td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 小学生向け3R啓発教材の配布 </td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 選ぼう！3Rキャンペーン </td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 水銀使用製品の規制開始に関する情報提供 </td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td> <p>各種リサイクル法や3R全般にわたる活動について、各メディアを通じた広報を実施し、国民・関係機関に普及啓発を行う。小学校でのモデル授業について、より効果的な学習指導案を作成した上で、モデル授業の実施を多くの小学校に働きかける。</p> </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 4年度</td> <td>引き続き、3Rに関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を作成し(4,000部程度)、関係機関に配布・</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>3Rに関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>行うと同時に、3R政策に関するウェブサイトにおいて、取組事例や関係法令の紹介のほか、普及啓発用DVDの貸出も実施してい</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>く。</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>引き続き、3Rに関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を作成し(4,000部程度)、関係機関に配布・3Rに関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布を行うと同時に、3R政策に関するウェブサイトにおいて、取組事</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> 小学生向け3R啓発教材の配布 	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> 選ぼう！3Rキャンペーン 	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> 水銀使用製品の規制開始に関する情報提供 	令和7年度 以降	<p>各種リサイクル法や3R全般にわたる活動について、各メディアを通じた広報を実施し、国民・関係機関に普及啓発を行う。小学校でのモデル授業について、より効果的な学習指導案を作成した上で、モデル授業の実施を多くの小学校に働きかける。</p>	年度	取組内容	令和 3 年度 4年度	引き続き、3Rに関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を作成し(4,000部程度)、関係機関に配布・	令和4年度	3Rに関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布	令和5年度	行うと同時に、3R政策に関するウェブサイトにおいて、取組事例や関係法令の紹介のほか、普及啓発用DVDの貸出も実施してい	令和6年度	く。	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"> ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 																							
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> 小学生向け3R啓発教材の配布 																							
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> 選ぼう！3Rキャンペーン 																							
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> 水銀使用製品の規制開始に関する情報提供 																							
令和7年度 以降	<p>各種リサイクル法や3R全般にわたる活動について、各メディアを通じた広報を実施し、国民・関係機関に普及啓発を行う。小学校でのモデル授業について、より効果的な学習指導案を作成した上で、モデル授業の実施を多くの小学校に働きかける。</p>																							
年度	取組内容																							
令和 3 年度 4年度	引き続き、3Rに関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を作成し(4,000部程度)、関係機関に配布・																							
令和4年度	3Rに関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布																							
令和5年度	行うと同時に、3R政策に関するウェブサイトにおいて、取組事例や関係法令の紹介のほか、普及啓発用DVDの貸出も実施してい																							
令和6年度	く。																							
令和7年度 以降	引き続き、3Rに関する法制度やその動向をまとめた冊子「資源循環ハンドブック」を作成し(4,000部程度)、関係機関に配布・3Rに関する環境教育に活用するなど、一般の求めに応じて配布を行うと同時に、3R政策に関するウェブサイトにおいて、取組事																							

例や関係法令の紹介のほか、普及啓発用 DVD の貸出も実施している。

(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

<p>項目名</p>	<p>① エシカル消費の普及啓発 ※SDGs 関連：関連目標 12、13、14、15、17</p>	<p>担当省庁</p>	<p>消費者庁、農林水産省、経済産業省、国土交通省、関係府省庁</p>
------------	---	-------------	-------------------------------------

<p>施策概要</p>	<p>○ 関係府省庁の取組</p> <p>持続可能なライフスタイルへの理解を促進するため、消費者庁において、エシカル消費に関する調査及び普及啓発を実施する。また、エシカル消費の普及に当たり、関係省庁との連携を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>持続可能な食の生産と消費の促進のため、消費者庁、環境省、農林水産省と連携し、普及啓発に向けた取組を行った。</p> <p>また、エシカル消費を含む消費者教育、啓発のより効果的な情報発信に向けて、幅広い関係府省庁間において更なる連携の強化を図るため、令和2年11月に「生活者・消費者教育に関する関係府省庁連携推進会議」をの開催したを申し合わせた。</p> <p><u>また同会議の下に分科会を設け、より効果的な啓発手法等について外部有識者からのヒアリング等を行った。</u></p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>エシカル消費の普及のため、若年層に取り入れやすい文化・雰囲気醸成、メディアや広報の活用、エシカル消費につながる商品の開発・提供、認証ラベル等について消費者が必要とする情報が適切に提供される環境作りの検討、エシカル消費の意味や必要性に対する理解を深めるための多様な主体による推進活動（ムーブメント作り）を行う。また、学校において利用できる教材の提供や教員向け研修の機会の提供、商品・サービスへの反映や事業者間の連携に向けた研修の機会の提供等事業者への働きかけ、認証ラベルの情報提供を行う。エシカル消費の地域での普及啓発モデルの検討・実施については、「消費者庁新未来創造戦略本部」において行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>消費者月間等のあらゆる機会を通じて啓発を行うとともに、更なる普及促進のため、新たにポスター、パンフレット等を作成した。また、身近なことからエシカル消費に取り組んでもらえるよう、情報発信を更に強化する観点から、令和2年10月に「エシカル消費特設サイト」を開設し、地方公共団体等を始めとする各主体で取り組まれている事例を積極的に発信した。</p> <p>さらに、令和2年年10月から12月にかけて、エシカル消費や食品ロス削減をテーマとしたライブシンポジウムを全国9道府県で開催し、インターネットで配信した。</p> <p>また、社会のデジタル化の進展等も踏まえ、より多くの方にエシカル消費を実践していただくことを目的とした啓発動画を新たに作成し、イベント等での活用など積極的に発信した。</p>
-------------	--

令和3年度には、令和2年度に作成した啓発用のパンフレット、ポスター、動画や学習教材等の学校や地域等での活用促進、事業者主催の普及啓発イベントへの積極的な参画のほか、特設サイト等における情報発信の充実に向けた取組を進めている。また、エシカル消費の1つであるサステナブルファッションについて、8月に消費者庁、経済産業省、環境省による関係省庁連携会議を立ち上げ、政府一丸となって推進に取り組んでいく体制を構築するとともに、特設ページにおける「消費者行動18のヒント」の発信や、サポーター制度の創設、「わたしのサステナブルファッション宣言」リレー、シンポジウムの開催などの取組を行った。

○ 農林水産省の取組

国連の持続可能な開発目標(SDGs)の2030年までの達成を目指し、食や農林水産業の持続可能な消費を広めるための活動を推進する「あふの環(わ)2030プロジェクト」(農林水産省、消費者庁、環境省連携)を令和2年6月に立ち上げ、100を超える企業・団体等が参画した。本プロジェクトでは、食や農林水産業のサステナビリティを考えるための定期的な勉強会・交流会、持続可能な消費を盛り上げるサステナウィーク、サステナブルな取組動画を表彰するサステナアワード等を実施し、持続可能な食と農林水産業の生産・消費の促進に取り組んだ。

認証ラベルの一つである水産エコラベル[※]は、我が国水産物が持続可能な漁業・養殖業由来であることを示すものであることから、水産資源を管理しつつ最大限活用することの重要性についての消費者の理解の増進に資するため、取組である。令和元年12月31日には、「MEL(マリン・エコラベル・ジャパン)」が、国際的に水産エコラベルの承認を行う「GSSI(グローバル・サステナブル・シーフード・イニシアチブ)」~~からアジアのスキームとして初めて承認を受けたことや、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会も承認継続審査(MOCA)をクリアしたこと等を契機として、国内外における普及を促進する。~~

※我が国で活用されている主な水産エコラベルには、MEL、MSC、ASC等がある。

(令和2年度2～3年度実績)

- ~~・東京湾大感謝祭・インターナショナル・シーフードショー等の海洋・水産イベントにおける展示、パネルディスカッション~~
- ・ホームページ等を通じた水産エコラベル認証取得者の取組事例の紹介・発信
- ・事業者に対する水産エコラベル認証取得に向けたコンサルティングへの支援 他

○ 農林水産省、経済産業省、国土交通省の取組

クリーンウッド法[※]は、地域及び地球環境の保全に資することを目的として、木材関連事業者に対しては取り扱う木材等の合法性の確認等を求め、木材を取り扱う事業者には合法伐採木材等の利用に努めることを求めており、合法伐採木材の流通及び利用を促進する意義について消費者や事業者理解を深めてもらうため、合法伐採木材等の利用促進に向けた普及啓発等の措置を講じている。

※合法伐採木材等の流通及び利用の促進に関する法律(平成28年法律第48号)

(令和2年度2～3年度実績)

ウェブサイト「クリーンウッド・ナビ」における合法性確認に係る情報提供、クリ

ーンウッド法に基づく木材関連事業者の登録の推進のため、~~セミナーや個別相談会等~~
~~を~~開催した。また、~~消費者や事業者に対するクリーンウッド法や合法伐採木材等の~~
~~普及啓発のため~~、全国規模の展示会などにおいてよる合法伐採木材に関する展示を行
った。

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>① エシカル消費の認知度（消費者庁「<u>倫理的エシカル消費</u>に関する消費者意識調査」）</p> <p>② 環境に配慮した商品やサービスを選択することを心掛けている割合（「消費者意識基本調査」</p> <p>③② 国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数（目標）</p> <p>① <u>令和4年度調査において、認知度を30%にする。</u></p> <p>② 令和7年度までに、かなり心掛けている20%、ある程度心掛けている70%とする</p> <p>ことを目指す。</p> <p>③② 令和4年度までに、国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数を150件にする。</p> <p>（進捗）</p> <p>① <u>令和2年度令和元年度</u>（2月時点）：12.2%（平成28年12月：6.0%）</p> <p>② 平成30年度：かなり心掛けている11.2%、ある程度心掛けている48.1%</p> <p>③② 令和2年度（3月末時点）：71件</p> <p>（定義）</p> <p>① 「エシカル消費に関する消費者意識調査」（令和4年度）</p> <p>② 「消費者意識基本調査」</p> <p>③ 国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数</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%;"> <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 <u>令和4年度</u> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・<u>実施及び検証</u>（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・ポータルサイト・<u>エシカル消費に関する消費者意識調査の実施</u> ・<u>特設サイト</u>を活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信 ・デジタル化に対応した啓発資材の積極的な活用 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> <u>令和4年度</u> <u>5年度</u> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・<u>地域での普及啓発モデルの全国展開の検討</u>（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・<u>実施及び検証</u>（フェーズ2） </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 <u>令和4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・<u>実施及び検証</u>（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・ポータルサイト・<u>エシカル消費に関する消費者意識調査の実施</u> ・<u>特設サイト</u>を活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信 ・デジタル化に対応した啓発資材の積極的な活用 	<u>令和4年度</u> <u>5年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・<u>地域での普及啓発モデルの全国展開の検討</u>（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・<u>実施及び検証</u>（フェーズ2）
年度	取組内容						
令和3年度 <u>令和4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・<u>実施及び検証</u>（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・ポータルサイト・<u>エシカル消費に関する消費者意識調査の実施</u> ・<u>特設サイト</u>を活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信 ・デジタル化に対応した啓発資材の積極的な活用 						
<u>令和4年度</u> <u>5年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・<u>地域での普及啓発モデルの全国展開の検討</u>（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・<u>実施及び検証</u>（フェーズ2） 						

		(消費者庁新未来創造戦略本部) <ul style="list-style-type: none"> ・エシカル消費に関する消費者意識調査の実施 ・ポータルサイト・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信
令和5年度 6年度	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・ポータルサイト特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信
令和7年度 以降		<ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・ポータルサイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信

○ 農林水産省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	持続可能な消費の普及について、持続可能な生産と消費を啓発するために事業者が連携して持続可能な商品の販売や広報等に取り組む「サステナウィーク」、持続可能な生産等を行う地域、生産者、事業者の取組動画を表彰する「サステナアワード」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	持続可能な消費の普及について、持続可能な生産と消費を啓発するために事業者が連携して持続可能な商品の販売や広報等に取り組む「サステナウィーク」、持続可能な生産等を行う地域、生産者、事業者の取組動画を表彰する「サステナアワード」等を行う。

年度	取組内容
令和3年度 4年度	水産エコラベルについて、 <ul style="list-style-type: none"> ・国際基準の維持に向けた規格等の改訂 ・国内外で開催されるシーフードショー等への出展 ・オンライン商談会等による水産エコラベル認証品の世界への情報発信

		<ul style="list-style-type: none"> ・認証取得者による持続可能性に配慮した取組の紹介 ・認証取得を希望する事業者に向けたコンサルティングの実施 ・審査体制強化に向けた認証審査員等研修会の開催 ・海外の水産エコラベル等に関する実態調査 ・<u>SNS等を活用した国内消費者向けのPR活動</u>
令和4年度 5年度	水産エコラベルについて、	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度、令和3年度4年度の取組を踏まえ、取組内容を強化 ・国際基準の維持に向けた規格等の改訂 ・国内外で開催されるシーフードショー等への出展 ・オンライン商談会等による水産エコラベル認証品の世界への情報発信
令和5年度		<ul style="list-style-type: none"> ・認証取得者による持続可能性に配慮した取組の紹介 ・認証取得を希望する事業者に向けたコンサルティングの実施 ・審査体制強化に向けた認証審査員等研修会の開催 ・海外の実態調査を踏まえた水産エコラベル等に関する実態調査の展開方策の検討 ・<u>SNS等を活用した国内消費者向けのPR活動</u>
令和6年度		<ul style="list-style-type: none"> ・認証取得者による持続可能性に配慮した取組の紹介 ・認証取得を希望する事業者に向けたコンサルティングの実施 ・審査体制強化に向けた認証審査員等研修会の開催 ・海外の実態調査を踏まえた水産エコラベル等に関する実態調査の展開方策の検討 ・<u>SNS等を活用した国内消費者向けのPR活動</u>
令和7年度 以降	水産エコラベルについて、	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度、令和3年度6年度までの取組を踏まえ、取組内容を強化 ・国際基準の維持に向けた規格等の改訂 ・国内外で開催されるシーフードショー等への出展 ・オンライン商談会等による水産エコラベル認証品の世界への情報発信 ・認証取得者による持続可能性に配慮した取組の紹介 ・認証取得を希望する事業者に向けたコンサルティングの実施 ・審査体制強化に向けた認証審査員等研修会の開催 ・海外の実態調査を踏まえた水産エコラベル等に関する実態調査の展開方策の検討 ・<u>SNS等を活用した国内消費者向けのPR活動</u>

○ 農林水産省、経済産業省、国土交通省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	合法伐採木材の利用促進について、 <ul style="list-style-type: none"> ・流通木材等の合法性確認の信頼性・透明性向上（消費者に対する情報提供も見据えた）のためのシステム構築に向けた調査 ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ） ・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実

		<p>に講ずる木材関連事業者の登録促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・森林・林業・木材産業関係団体で構成される協議会による展示会への出展などによる普及啓発活動 ・<u>流通木材等の合法性確認の信頼性・透明性向上（消費者に対する情報提供も見据えた）のためのシステム構築に向けた調査（当該調査を踏まえて令和5年度以降検討）</u>
	令和4年度	<p>合法伐採木材の利用促進について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ） ・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進
	令和5年度	<p>合法伐採木材の利用促進について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ）
	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進
	令和7年度以降	<p>合法伐採木材の利用促進について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ） ・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進

項目名	② 消費者志向経営の推進 ※SDGs 関連：関連目標 12、17	担当省庁	消費者庁
-----	-------------------------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者志向経営の広範な普及を図るために向け、社会的気運を高めるための全国的な推進活動として、次の取組を展開する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者志向経営推進に向けた自主宣言・フォローアップ活動等 <p>事業者団体、消費者団体及び行政機関（消費者庁）によって構成される消費者志向経営推進組織（プラットフォーム）により、消費者志向経営の広範な普及に向けた活動を展開する。</p> <p>具体的には、事業者が自主的に消費者志向経営を行うことを自主宣言・公表し、宣言内容に基づいて取組を実施し、その結果をフォローアップして公表する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」への参加の呼び掛けを行う。また、優良事例の表彰を実施すること等を通じ、事業者の取組を消費者に分かりやすく情報提供することで事業者の取組状況を可視化することや、消費者・社会の理解の促進と、事業者の取組の促進を図る。なお、令和2年度における表彰の客観的評価指標に関する検討結果を踏まえ、令和3年度以降は、中小企業の取組評価や消費者の行動変容の効果等の観点から優良事例表彰の見直しを行うほか、例えば ESG 投融资等の経営概念を反映した金融との紐付けなど、推進活動の在り方について検討を行う。その後は見直し後の進捗状況等を踏まえ、更なる推進に取り組む深化を図る。</p> <p><u>また、消費者志向経営に取り組む事業者が多様なステークホルダーに評価され、資金調達の円滑化等にもつなげていくための取組・支援について検討する。</u></p> <p>「消費者庁新未来創造戦略本部」においても、地域の事業者・消費者・行政機関等と連携し、地方の事業者への普及・啓発を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経営者層向けセミナー（トップセミナー）の開催等 <p>経営者層向けに各種のセミナー等を開催し、消費者志向経営の一層の普及を図る。事業者や事業者団体に対し、自主的な取組の促進のため、消費者志向経営に関わる情報提供を実施する。また、消費者団体と事業者団体の相互の連携を図るため、意見交換の場を設ける。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>令和2年度においては、「消費者志向経営の推進に関する有識者検討会」を開催し、消費者志向経営の概念や、消費者志向経営優良事例表彰の実施に当たっての客観的評価指標等の検討を行った。また、上記検討会での議論を踏まえ、令和2年度消費者志向経営優良事例表彰を<u>において特別枠として消費者志向自主宣言等を行っていない事業者についても表彰対象として実施し、令和3年3月に表彰式を執り行った。</u></p> <p><u>令和3年度にも上記検討会を開催した。年度前半は、消費者志向経営優良事例表彰の在り方について、年度後半は今後の消費者志向経営の深化・発展のための方向性について検討を行った。また、同検討会での議論を踏まえ令和3年度消費者志向経営優良事例表彰においては複数事業者による消費者を向いた特定の領域での秀でた協働取組を表彰する枠を追加し、令和4年1月に選考結果を公表した。さらに、</u></p>
------	---

	<u>令和3年7月に消費者志向経営の理解を深め、輪を広げる場として、消費者志向経営に関する連絡会を発足し、以降月例で開催した。</u>
--	---

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①消費者志向自主宣言事業者数</p> <p>②消費者志向経営優良事列表彰 <u>応募事業者数</u> <u>応募件数</u></p> <p>(目標)</p> <p>令和6年度までに <u>消費者志向経営自主宣言事業者数を倍増する</u></p> <p>（進捗）</p> <p>①令和2年度（3月令和元年度末時点）：191事業者（令和2年3月末：153事業者）と比較して消費者志向経営自主宣言事業者数を倍増する</p> <p><u>（進捗）</u></p> <p>①令和2年度：773年度（12月末時点）：259事業者</p> <p><u>②令和3年度：47件（「総合枠」及び令和2年度に新設された「特別枠」への応募及び令和3年度に新設された「複数事業者協働取組枠」への応募の合計）</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 4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者志向経営を推進する施策に取り組む事業者が多様なステークホルダーに評価され、資金調達の実施 ・進捗状況を踏まえた推進円滑化等にもつなげていくための在り方の見直し取組・支援 ・消費者志向自主宣言・フォローアップ活動の推進 ・優良事例の表彰 ・消費者志向自主宣言の参加事業者拡大に向け、表彰の実施に当たっての客観的評価指標の検討経営に関する連絡会の開催 ・事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> ・在り方の見直し・見直しを踏まえた消費者志向経営を推進する施策の実施 ・優良事例の表彰 ・事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・在り方の見直し・見直しを踏まえた消費者志向経営を引き続き多様な推進する施策の実施 ・優良事例の表彰 ・事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者志向経営を推進する施策に取り組む事業者が多様なステークホルダーに評価され、資金調達の実施 ・進捗状況を踏まえた推進円滑化等にもつなげていくための在り方の見直し取組・支援 ・消費者志向自主宣言・フォローアップ活動の推進 ・優良事例の表彰 ・消費者志向自主宣言の参加事業者拡大に向け、表彰の実施に当たっての客観的評価指標の検討経営に関する連絡会の開催 ・事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供 	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・在り方の見直し・見直しを踏まえた消費者志向経営を推進する施策の実施 ・優良事例の表彰 ・事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供 	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・在り方の見直し・見直しを踏まえた消費者志向経営を引き続き多様な推進する施策の実施 ・優良事例の表彰 ・事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供
年度	取組内容										
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者志向経営を推進する施策に取り組む事業者が多様なステークホルダーに評価され、資金調達の実施 ・進捗状況を踏まえた推進円滑化等にもつなげていくための在り方の見直し取組・支援 ・消費者志向自主宣言・フォローアップ活動の推進 ・優良事例の表彰 ・消費者志向自主宣言の参加事業者拡大に向け、表彰の実施に当たっての客観的評価指標の検討経営に関する連絡会の開催 ・事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供 										
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・在り方の見直し・見直しを踏まえた消費者志向経営を推進する施策の実施 ・優良事例の表彰 ・事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供 										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・在り方の見直し・見直しを踏まえた消費者志向経営を引き続き多様な推進する施策の実施 ・優良事例の表彰 ・事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供 										

項目名	③「ホワイト物流」推進運動の展開 ※SDGs 関連：関連目標5、9	担当省庁	国土交通省、関係省庁
-----	--------------------------------------	------	------------

施策概要	<p>○ 国土交通省の取組</p> <p>トラック運転者不足に対応し、我が国の国民生活や産業活動に必要な物流機能を安定的に確保するとともに、我が国経済の更なる成長に寄与するため、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トラック輸送の生産性の向上・物流の効率化 ・女性や高齢層を含む多様な人材が活躍できる働きやすい労働環境の実現に<u>取り組む</u>、<u>取り組む</u>、「ホワイト物流」推進運動を、関係省庁等と連携して推進する。 <p>その一環として、国民に対し、再配達削減や引越時期の分散化を呼び掛ける。 (令和2年度2～3年度実績)</p> <p>ホワイト物流推進運動について、関係省庁等と連携の上推進を図ってきた。また、<u>12月に令和2年度は全2回、令和3年度は全6回の</u>セミナーを開催し、トラック運送業の取引環境適正化に向けた取組や賛同企業における具体的な取組事例を紹介するとともに、「ホワイト物流」推進運動ポータルサイト等において、国民に対し再配達削減や引っ越し時期の分散化等、継続的に呼び掛けを実施した。</p>
------	---

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①セミナー等の開催状況</p> <p>②ポータルサイト等による、国民を含めた関係者への協力の呼び掛け</p> <p>(目標)</p> <p><u>「ホワイト物流」推進運動への参加企業数</u></p> <p><u>1,201者(2020年度末) → 3,000者(2025年度末)</u></p> <p>セミナー開催等により、「ホワイト物流」推進運動の拡大・深化を図る。</p> <p>(進捗)</p> <p>①12<u>10</u>月に<u>～3月の期間で6回</u>開催</p> <p>②セミナー開催やポータルサイトによる<u>の拡充を行い</u>呼び掛けを継続実施</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 国土交通省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3<u>4</u> 年度</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">セミナー開催等により、「ホワイト物流」推進運動の拡大・深化を図る。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td style="text-align: center;">本運動は、時間外労働の上限規制適用(2024年4月～)に向けた取組であり、令和7年度以降については現時点では未定。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 <u>4</u> 年度	セミナー開催等により、「ホワイト物流」推進運動の拡大・深化を図る。	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	本運動は、時間外労働の上限規制適用(2024年4月～)に向けた取組であり、令和7年度以降については現時点では未定。
年度	取組内容									
令和 3 <u>4</u> 年度	セミナー開催等により、「ホワイト物流」推進運動の拡大・深化を図る。									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	本運動は、時間外労働の上限規制適用(2024年4月～)に向けた取組であり、令和7年度以降については現時点では未定。									

(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

項目名	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 ※SDGs 関連：関連目標 8、12	担当省庁	消費者庁
-----	---	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>公益通報者保護制度について、説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知・啓発、市区町村における内部公益通報窓口の整備促進、中小企業における内部公益通報窓口の整備促進、労働者の内部公益通報窓口に対する信頼度の向上、内部公益通報制度に係る認証制度の普及、消費者庁における一元的窓口の整備・運用等に取り組む。</p> <p>また、公益通報者保護法（平成16年法律第122号）について、事業者に対する内部公益通報対応体制整備の義務付け、公益通報対応業務従事者等に対する守秘義務及び同義務違反に対する罰則の新設、行政機関への公益通報に係る保護要件の緩和、保護対象となる通報者や通報対象事実の範囲の拡大等を内容とする公益通報者保護法の一部を改正する法律案が第201回国会で成立した。今後は、公益通報者保護法の一部を改正する法律（令和2年法律第51号）の円滑な施行に向けて内部公益通報対応体制整備に関する指針の策定等に取り組むとともに、公益通報者に対する不利益な取扱いの是正に関する措置の在り方及び裁判手続における請求の取扱い等の検討を実施する。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>令和2年10月から令和3年3月まで、「公益通報者保護法に基づく指針等に関する検討会」を開催し、内部公益通報対応体制整備に関する指針の内容の検討を行った。</p> <p>公益通報者保護制度について各種団体への講師を派遣するなど、周知・啓発に努めた。</p> <p>令和3年3月に、従来の公益通報者保護制度相談ダイヤルを拡充する一元的相談窓口を設置し、従来の法律に関する相談の他、公益通報に係る教示先の特定が難しい事案に関する相談の対応、行政機関の不適切対応への苦情相談の対応を開始した。</p> <p>令和3年8月、事業者が内部公益通報に適切に対応するための内部公益通報対応体制整備に関して、「公益通報者保護法第11条第1項及び第2項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（令和3年内閣府告示第118号）」を定めた。</p> <p>令和3年10月、各事業者における指針に沿った具体的な体制整備の検討を後押しできるように、参考となる考え方や想定される取組事項等を示す「公益通報者保護法に基づく指針（令和3年内閣府告示第118号）の解説」を公表した。</p> <p>令和4年1月、国の行政機関向けガイドラインを改訂し、令和4年●月、地方公共団体向けガイドラインを改訂した。（P）（確認中）</p> <p><u>公益通報者保護法の一部を改正する法律について、各種団体へ講師派遣を行うとともに、令和3年12月から令和4年3月まで、事業者に新たに課されることとなる</u></p>
------	--

内部公益通報対応体制整備義務などについて、民間事業者や国・地方公共団体などに向けて消費者庁主催の説明会を開催した。(予定)

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①大企業労働者における公益通報者保護法の認知度
- ②中小企業労働者における公益通報者保護法の認知度
- ③市区町村の内部公益通報窓口の設置率
- ④中小企業の内部公益通報窓口の設置率
- ⑤内部公益通報制度に関する認証取得事業者数

(目標)

令和6年度に、①65%、②55%、③75%、④55%、⑤300社とすることを旨す。

(進捗)

- ①平成28年度：46%
- ②平成28年度：43%
 - ③平成30年度：54.8%
 - ③令和3年度：調査中
- ④平成28年度：40.2%
- ⑤令和4年1月末時点：調査中（令和2年度：101社（令和元年度：56社））

(定義)

- ①及び②：労働者における公益通報者保護制度に関する意識等のインターネット調査（直近は平成28年度）の間（あなたは、公益通報者保護法を御存知ですか。）
- ③：行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査（直近は平成30年度）の令和3年度の間（通報・相談窓口の設置の有無）
~~間（通報相談窓口の設置の有無）~~
- ④：公益通報者保護制度に関する民間事業者の実態調査（直近は平成28年度）の間（内部公益通報制度を導入していますか。）
- ⑤：内部通報制度認証事務局（公益社団法人商事法務研究会）のウェブサイトの登録事業者一覧

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・内部公益通報対応体制整備義務違反に対する行政措置の実施 ・内部公益通報対応体制整備の努力義務対象者に対する体制整備の促進 ・説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知啓発 ・内部公益通報制度に係る認証制度の見直しの検討

	令和3年度 5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>内部公益通報対応体制整備義務違反に関する指針</u>に対する行政措置の策定（令和2～3年度）実施 ・ <u>内部公益通報対応体制整備の努力義務対象者に対する体制整備の促進</u>
	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 説明会の実施、広報資料の作成・配布等による制度の周知・啓発 ・ 市区町村における内部通報窓口の整備促進、中小企業における内部通報窓口の整備促進
	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>内部公益通報制度に係る認証制度の普及見直しの検討</u>
	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公益通報者に対する不利益な取扱いの是正に関する措置の在り方及び裁判手続における請求の取扱い等の検討（公益通報者保護法改正法の施行後3年を目途）
	（令和7年度 以降）	制度の検討、周知・啓発等を引き続き実施

項目名	② 景品表示法の普及啓発 ※SDGs 関連：関連目標 8、12	担当省庁	消費者庁
-----	------------------------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>景品表示法の説明会への講師派遣を行うことに加え、同法のパンフレットを広く配布することなどを通じ、様々な業界に対して、同法の普及啓発を図るとともに、社内規程の策定や景品表示法第 26 条及び同条に基づく指針等を踏まえた表示等に関する事業者のコンプライアンス体制の整備、事業者団体による自主基準の策定など、事業者、事業者団体における法令遵守の取組を積極的に支援促進する。</p> <p>引き続き、過去の違反事例と共に、同法の基本的な考え方について周知活動を行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>景品表示法の普及・啓発、景品表示法違反行為の未然防止等のために消費者団体、地方公共団体、事業者団体や、広告関係の団体等が主催する景品表示法に関する説明会、講習会及び、研修会等に、令和3年度(令和4年1月31日時点)は80回、職員を講師として派遣し、約6,830人が参加した(令和2年度は74回、延べ参加者数は約5,500人程度)。</p> <p>なお、説明会等においてアンケートを実施しており、令和2年度における参加者の理解度は、令和3年度(令和4年1月31日時点)は約95.93%であった(令和2年度は約95%)。</p> <p>さらにまた、課徴金制度に関する事項を盛り込んだ内容に改定したパンフレット「事例でわかる—景品表示法」について、消費者団体、地方公共団体、事業者団体等に対し、令和3年度は、約3,600部配布した(令和2年度は、約2,800部配布した)。</p> <p>(注) 参加者数は延べ人数。また、「理解度」は、アンケートにおいて講義内容を「よく分かった」又は「おおむね分かったと回答した参加者数の割合。</p>
------	--

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①景品表示法に係る説明会等の参加者数、説明会等における理解度 (景品表示法第26条並びに同条に基づく指針等に係る事業者及び一般消費者の理解度)</p> <p>②パンフレットの配布状況(配布部数)</p> <p>(目標) 景品表示法(第26条及び同条に基づく指針を含む。)に係る説明会等における理解度を令和6年度までの間、90%以上を達成することを目指す。</p> <p>(進捗) ①令和3年度:約6,830人、約94%(令和2年度:約5,500人、約95%(令和元年度:約80%)) ②令和3年度:約3,600部(令和2年度:約2,800部(令和元年度:約6,000部))</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度</td> <td rowspan="5" style="vertical-align: top;">講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4年度</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>講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等	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)	講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等
年度	取組内容										
令和3年度	講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等										
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)	講師派遣、説明会の開催、景品表示法に係るパンフレットの配布等を通じた様々な業界に対する普及啓発等										

項目名	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 ※SDGs 関連：関連目標 8、12	担当省庁	消費者庁、公正取引委員会
-----	---	------	--------------

施策概要	<p>○ 消費者庁、公正取引委員会の取組</p> <p>不当な顧客の誘引を防止し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択及び事業者間の公正な競争を確保するため、公正競争規約（景品表示法第31条の規定に基づく協定又は規約）の積極的な活用、円滑な運用が行われるよう引き続き関連団体等を支援する。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>令和2年度は、「<u>特定保健用食品の表示に関する公正競争規約</u>」の新設、「<u>アイスクリーム類及び氷菓</u> 1件、<u>変更</u> 3件、<u>合計</u> 4件の認定を行い、令和3年度は、「<u>ドレッシング類</u>」の表示に関する公正競争規約」など <u>7件</u>の<u>変更</u> <u>3件</u>、<u>合計</u> <u>4件</u>の認定を行った。公正取引協議会等関連団体が主催する研修会等に職員を講師として派遣した（令和2年度は14回、延べ参加者数は1,250人程度。令和3年度は11回、延べ参加者数は3,450人程度（令和4年1月31日時点））。</p>
------	---

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>研修会を始めとした公正取引協議会の各種会合等に参加した割合</p> <p>(目標)</p> <p>研修会を始めとした公正取引協議会の各種会合等に参加した割合について、令和6年度までの間、85%以上を達成することを目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p><u>令和3年度：27.8%（令和4年1月31日時点）</u>（令和2年度：17.7%（令和元年度：85%））</p> <p>(定義)</p> <p>消費者庁及び公正取引委員会が研修会を始めとした各種会合等に参加した公正取引協議会数を全公正取引協議会数で除したものの。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、公正取引委員会の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3 4年度</td> <td rowspan="4">公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。</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>公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 4年度	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。
年度	取組内容									
令和 3 4年度	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用に向けた事業者の取組の支援を行う。									

Ⅲ 「新しい生活様式」の実践その他多様な課題への機動的・集中的な対応

(1) 「新しい生活様式」の実践や災害時に係る消費者問題への対応

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

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

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

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

・インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブックを策定するため、インターネット販売における食品の情報提供に係る実態調査及び検討事業を実施した。

○ 内閣官房の取組

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

（令和2年度2～3年度実績）

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

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

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の認知度 の成立後の状況等を踏まえ、今後検討及び整理の予定。 ・外部委託による「アフィリエイト広告の実態調査」の結果等を踏まえ、今後検討 及 び整理の予定。</p> <p>②「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」第10条に基づく申出に係る件数 <u>(目標)</u> <u>①②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</u> <u>(進捗)</u> <u>①令和3年度：調査中（令和4年4月頃 調査予定）</u></p> <p>②「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」第10条に基づき創設</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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 rowspan="4"> 「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の政令・府令・指針等の策定、官民協議会の設立準備、体制整備等施行に向けた準備を進め、法の円滑な運用に努めるほか、「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。 ・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言——オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて——」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進 ・「アフィリエイト広告の実態調査」の調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について一定の結論を得る。<u>また、検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィ</u> </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> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の政令・府令・指針等の策定、官民協議会の設立準備、体制整備等施行に向けた準備を進め、法の円滑な運用に努めるほか、 「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。 ・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言——オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて——」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進 ・「アフィリエイト広告の実態調査」の調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について一定の結論を得る。 <u>また、検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィ</u>	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	「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の政令・府令・指針等の策定、官民協議会の設立準備、体制整備等施行に向けた準備を進め、法の円滑な運用に努めるほか、 「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。 ・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言——オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて——」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進 ・「アフィリエイト広告の実態調査」の調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について一定の結論を得る。 <u>また、検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィ</u>							
令和4年度								
令和5年度								
令和6年度								

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

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

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

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

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

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

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

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

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

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

①普及啓発：①デジタルツールを用いた商品・サービスの購買に係る満足度

②SNS 公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスの登録数

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

③教材を利用した企業での研修実施状況（令和4年度に徳島県で開始）

③消費者教育ポータルサイトのアクセス件数（再掲）

④消費者教育ポータルサイトの教材等件数（再掲）

（目標）

①令和4年4月頃予定のインターネット調査結果を踏まえ、設定する。

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

人以上とする。

③④消費者教育ポータルサイトのアクセス数の増加、教材等掲載数の拡充を行う。

（進捗）

①①令和3年度：確認中

②111,583人（令和4年1月11日時点）

③令和2年度（1月3月末時点）：登録数：6.7万人-1,232,306件

令和3年度：調査中

④令和2年度（3月末時点）：1,565件

令和3年度：調査中

（定義）

①インターネット調査（消費者庁実施）

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

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進会議での検討開始 ・デジタル教材の内容決定、開発及び実証事業 ・デジタル教材等の情報提供の強化に向けたポータルサイトの更新 ・SNS 公式アカウントでの情報発信開始 ・PRプラットフォームの利用開始 ・教材の高校、企業等での活用に向けた周知
令和4年度5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・教材の高校、企業等での活用 ・施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し
令和5年度	

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

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

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

(令和2年度2～3年度実績)

・消費生活相談体制の維持・強化

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

・不当表示への対応・注意喚起

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

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

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

~~等の指導を実施したことを公表し、消費者への注意喚起を行った。~~

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

の注意喚起を行った。

・冷静な購買活動等の呼び掛け

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

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

・便乗悪質商法の注意喚起

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

・その他

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

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

・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に向けた新たな日常が模索される中で、利用が増加している通信販売における「詐欺的な定期購入商法」対策や在宅する機会が多くなっている消費者を狙った送り付け商法への対策等を盛り込んだ「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律案」を（令和3年法律第72号）が第204回通常国会に提出（令和3年において成立し、送り付け対策に係る規定は、令和3年7月6日に施行された。また、同法公布後1年以内の施行に向けて政府令等を整備（令和4年1月公布、6月に成立）施行した。

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

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

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

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

項目名	⑤ 特定商取引法等の執行強化等【再掲】	担当省庁	消費者庁、経済産業省
-----	---------------------	------	------------

施策概要	<p>○ 消費者庁、経済産業省の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法の執行強化 <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<u>2</u>～3<u>3</u>年度実績）</p> <p>令和2<u>2</u>～3<u>3</u>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<u>2</u>～3<u>3</u>年度実績）</p> <p>— <u>令和 2 年 2 月から同年 8 月まで、「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催し、報告書を取りまとめた。報告書等を踏まえ「消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律案」を第 204 回通常国会に提出した（令和 3 年 6 月に成立）。</u></p> <p>同改正法では、特定商取引法について、詐欺的な定期購入商法や送り付け商法への対策等を行うとともに、預託法について、販売を伴う預託等取引を原則として禁止する等の措置を講じるほか、消費者裁判手続特例法について、被害回復裁判を適切に進行するために必要な限度において、特定適格消費者団体に対し、特定商取引法及び預託法の行政処分に関して作成した書類の提供を可能にする措置を講じることとしている。通信販</p>
------	--

	<p>売における契約の申込み段階での不実の表示を禁止する等の「詐欺的な定期購入商法対策」、売買契約に基づかないで送付された商品を消費者の利便性の向上やデジタル技術を活用したが直ちに処分できることとするための「送り付け対策」、大規模な消費者利益の擁護増進の観点から、同改正法に被害が発生してきた販売を伴う預託等取引を原則として禁止し、確認を受けないで行った勧誘等を厳格な罰則の対象とする等の「販売預託の原則禁止」などを内容としている。(送り付け対策に係る規定は、事業者が交付しなければならない令和3年7月6日に施行。)</p> <p>また、同法公布後1年以内の施行に向けて政府令等の整備(令和4年1月公布、6月施行)や「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」の新規策定を含む通達改正(令和4年2月公表)を行うとともに、契約書面等の電磁的方法による交付については、消費者からの承諾を得て、電磁的方法(電子メールの送付等)で行うことを可能とすること等を盛り込んでいる。また、契約書面等の取り方、電磁的方法による提供の在り方に加えて、消費者について、オープンな場で広く意見を聴取した上で検討を行うため、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を令和3年7月から事業者へのターニング・オフについても、電磁的記録で行うことを可能とすることとしている。</p> <p>開催した。</p>
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①特定商取引法による行政処分件数</p> <p>②預託法による行政処分件数</p> <p>③ア) 送り付け、イ) 定期購入に関する消費生活相談件数</p> <p>(目標)</p> <p>特定商取引法及び預託法消費生活相談の厳正かつ動向、その他社会情勢等を注視しながら適切に執行を行う。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年4月30日時点：33件(業務停止命令：10件、指示：10件、業務禁止命令：13件)(令和2年度：89件(業務停止命令：33件、指示：33件、業務禁止命令：23件) (令和元年度：89件(業務停止命令：26件、指示：30件、業務禁止命令：33件)))</p> <p>②令和3年4月30日時点：0件(令和元年度令和2年度：0件)</p> <p>③ア) 令和4年3月31日時点：0件(令和2年度：0件)</p> <p>イ) 令和4年3月31日時点：0件(令和2年度：0件)</p> <p>(定義)</p> <p>特定商取引法による行政処分件数は、法人に対する業務停止命令及び指示並びに業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したものの。</p>

【今後の取組予定】

○ 消費者庁、経済産業省の取組

年度	取組内容
令和 3 年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 特定商取引法及び預託法等説明会の見直し ・ 特定商取引法及び預託法等実施、広報資料の見直しを踏まえた政省令作成・配布等による改正法の見直し周知・啓発 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 <ul style="list-style-type: none"> ・ 関係機関等との連携強化 ・ 「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」の取りまとめ及び取りまとめ結果を踏まえた必要な措置の実施
令和4年度 5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ <u>説明会の実施、広報資料の作成・配布等による改正法の周知・啓発</u>
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化
令和6年度	
（令和7年度 以降）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・ 関係機関等との連携強化

項目名	⑥ 「オレオレ詐欺等対策プラン」の推進による特殊詐欺の取締り、被害防止の推進【再掲】	担当省庁	警察庁、総務省、金融庁
-----	--	------	-------------

施策概要	<p>○ 警察庁、総務省、金融庁の取組</p> <p>特殊詐欺等から高齢者を守るための総合対策として策定された「オレオレ詐欺等対策プラン」（令和元年6月25日犯罪対策閣僚会議決定）に基づき、架空料金請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締りを強化する。また、携帯電話や預貯金口座を売買するなどの特殊詐欺を助長する行為について関係法令を駆使して取締りに当たるとともに、不正に取得された携帯電話等に係る役務提供拒否のための事業者に対する情報提供、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等の犯行ツール対策を推進し、被害の未然防止、拡大防止を図る。</p> <p>特殊詐欺に利用された固定電話番号については、警察からの要請があった場合に、電気通信事業者において、その利用を停止するなどの取組を行う。</p> <p>様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動を推進する。</p> <p>金融機関に対し、特殊詐欺に関する注意喚起等を引き続き行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止のための取組を一層促進する。</p> <p>また、同様の観点から、金融機関における特殊詐欺への対応状況の検証を行う。</p> <p>金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、当該情報提供の状況等につき公表を行う。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 架空料金請求詐欺や金融商品詐欺等の特殊詐欺の取締りを推進した。 ・ 携帯電話や預貯金口座を売買するなどの特殊詐欺を助長する行為について関係法令を駆使して取締りに当たるとともに、不正に取得された携帯電話等に係る役務提供拒否のための事業者に対する情報提供、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等の犯行ツール対策を推進した。 ・ 特殊詐欺の犯行に利用された固定電話番号の利用停止要請を行うなどの取組を推進した。 ・ 新型コロナウイルス感染症に関連した特殊詐欺を含めて、様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、被害防止のための広報啓発活動を推進した。 ・ 金融機関に対し、特殊詐欺に関する注意喚起等を引き続き実施した。 ・ 金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、当該情報提供の状況等につき公表した。
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

①架空料金請求詐欺

- ア) 認知状況（認知件数、被害額）
- イ) 検挙状況（検挙件数、検挙人員）

②金融商品詐欺の認知状況、検挙状況

- ア) 認知状況（認知件数、被害額）
- イ) 検挙状況（検挙件数、検挙人員）

(進捗)

- ④③ア) 令和3年：認知件数2,092件、被害額67.9億円
 (令和2年：認知件数2,010件、被害額79.8億円)
 —(令和元年：認知件数3,533件、被害額98.6億円)—
- イ) 令和3年：検挙件数251件、検挙人員119人
 (令和2年：検挙件数490件、検挙人員158人)
 —(令和元年：検挙件数1,381件、検挙人員610人)—
- ②④ア) 令和3年：認知件数31件、被害額2.7億円
 (令和2年：認知件数58件、被害額：4.2億円)
 —(令和元年：認知件数27件、被害額：1.9億円)—
- イ) 令和3年：検挙件数11件、検挙人員19人
 (令和2年：検挙件数37件、検挙人員35人)
 —(令和元年：検挙件数30件、検挙人員24人)—

【今後の取組予定】

○ 警察庁、総務省、金融庁の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・架空料金請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り ・犯行ツール対策の推進 ・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・架空料金請求や金融商品等取引名目等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り ・犯行ツール対策の推進 ・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等

項目名	⑦ 被害の拡大防止を意識した悪質商法事犯の取締りの推進【再掲】	担当省庁	警察庁
-----	---------------------------------	------	-----

施策概要	<p>○ 警察庁の取組</p> <p>悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）は、多大な被害をもたらすものであることから、関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯の早期把握に努めるとともに、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進等による早期事件化により、被害の拡大防止を図る。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係行政機関との連携強化等により、新型コロナウイルス感染症の拡大に便乗した悪質商法を含め、悪質商法事犯の早期把握に努めた。 ・合同・共同捜査の推進等により早期事件化するとともに、金融機関に対し、悪質商法に利用された預貯金口座の情報提供を行い、被害の拡大防止を図った。
------	--

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>悪質商法事犯の取締状況</p> <p>①利殖勧誘事犯</p> <p>②特定商取引等事犯</p> <p><u>（目標）</u></p> <p><u>取締状況を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。</u></p> <p>（進捗）</p> <p><u>①①令和3年：●事件（確認中）、検挙人員●人（確認中）</u>（令和2年：38事件、検挙人員：130人（令和元年：41事件、検挙人員：176人）</p> <p><u>②②令和3年：●事件（確認中）、検挙人員●人（確認中）</u>（令和2年：132事件、検挙人員：204人（令和元年：132事件、検挙人員：230人）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 4年度</td> <td rowspan="3">関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>（令和7年度以降）</td> <td>関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進	令和4年度	令和5年度	令和6年度		（令和7年度以降）	関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進
年度	取組内容										
令和3年度 4年度	関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進										
令和4年度											
令和5年度											
令和6年度											
（令和7年度以降）	関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進										

項目名	⑧ ヤミ金融事犯の取締りの推進【再掲】	担当省庁	警察庁
-----	---------------------	------	-----

施策概要	<p>○ 警察庁の取組</p> <p>ヤミ金融事犯については、健全な経済生活を脅かす悪質な事犯であり、また暴力団の資金源となる場合もあることから、当該事犯の徹底した取締りのほか、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等により、被害の予防を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>ヤミ金融事犯の徹底した取締りのほか、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等により、被害の予防を図った。</p>
------	--

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>ヤミ金融事犯の取締り状況（事件数、検挙人員）</p> <p><u>(目標)</u></p> <p><u>取締状況を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。</u></p> <p>(進捗)</p> <p><u>令和3年：●事件(確認中)、検挙人員●人(確認中)</u> (令和2年：592事件、検挙人員701人) <u>(令和元年：639事件、検挙人員724人)</u></p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> ・ヤミ金融事犯の徹底した取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 </td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防 </td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ヤミ金融事犯の徹底した取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ヤミ金融事犯の徹底した取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 	令和4年度	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防 	令和6年度	令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> ・ヤミ金融事犯の徹底した取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防
年度	取組内容										
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ヤミ金融事犯の徹底した取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 										
令和4年度											
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防 										
令和6年度											
令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> ・ヤミ金融事犯の徹底した取締り ・ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供 ・携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供 ・プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防 										

項目名	⑨ 特定商取引法の通信販売での不法行為への対応【再掲】	担当省庁	消費者庁
-----	-----------------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>悪質な通信販売業者に対して、特定商取引法に違反<u>する</u>している事実が認められた場合には、迅速かつ厳正に対処する。また、特定商取引法の執行を補完する取組として、通信販売に係る特定商取引法の周知・啓発を実施するほか、通信販売業者に対し、不適切な広告の改善を促すとともに、インターネット・サービス・プロバイダなどに対し、ウェブサイトの削除等を促す。</p> <p>また、通信販売広告の監視強化のため、関係団体との情報交換を機動的に実施する。 (令和<u>2年度2～3年度</u>実績)</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）））

(定義)

①インターネット通信販売及びテレビ通信販売の運営事業者等の特定商取引法の遵守状況の調査（委託事業）を行い、同法違反の疑いがある事業者に対して消費者庁が改善指導を行った件数。

②特定商取引法による行政処分件数は法人に対する業務停止命令及び指示並びに業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。

【今後の取組予定】

- 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売広告に関する関係団体との意見交換
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
（令和7年度 以降）	<ul style="list-style-type: none"> ・悪質性や緊急性が高いと思われる案件の調査、調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売広告に関する関係団体との意見交換

項目名	⑩ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進【再掲】	担当省庁	厚生労働省
-----	---------------------------	------	-------

<p>施策概要</p>	<p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>生活困窮者自立相談支援事業の実施、住居確保給付金の支給その他の生活困窮者に対する自立の支援に関する措置を講ずることにより、生活困窮者の自立の促進を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>生活困窮者自立相談支援事業等を実施。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少する方に緊急小口資金等の特例貸付を実施するとともに、住まいの確保を支援するため住居確保給付金の支給対象の拡大等を行った。</p>
-------------	--

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>① ④ 自立相談支援事業における生活困窮者の年間新規相談件数 <u>250,000件</u></p> <p>② 任意の法定事業の実施率</p> <p>ア) 就労準備支援事業</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：確認中(令和元 786,163 件令和元年度：248,398 件)</p> <p>②ア) 令和2年度：確認中 <u>60%</u> (令和元年度：54%)</p> <p>イ) 令和2年度：確認中 <u>62%</u> (令和元年度：53%)</p> <p>ウ) 令和2年度：確認中 <u>34%</u> (令和元年度：32%)</p> <p>エ) 令和2年度：確認中 <u>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="width: 15%;">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> <ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・就労準備支援事業、家計改善支援任意の法定事業の全国の実施の促進 </td> </tr> <tr> <td>令和 <u>4年</u> 度 <u>5年度</u></td> <td rowspan="3">生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進</td> </tr> <tr> <td>令和 <u>5年</u> 度</td> </tr> <tr> <td>令和 <u>6年</u> 度</td> </tr> <tr> <td>令和 <u>7年</u> 度 以降</td> <td> 生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な 実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3年 度 <u>4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・就労準備支援事業、家計改善支援任意の法定事業の全国の実施の促進 	令和 <u>4年</u> 度 <u>5年度</u>	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 <u>5年</u> 度	令和 <u>6年</u> 度	令和 <u>7年</u> 度 以降	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な 実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進
年度	取組内容										
令和 3年 度 <u>4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・就労準備支援事業、家計改善支援任意の法定事業の全国の実施の促進 										
令和 <u>4年</u> 度 <u>5年度</u>	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 <u>5年</u> 度											
令和 <u>6年</u> 度											
令和 <u>7年</u> 度 以降	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な 実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進										

項目名	⑪ IT・AI を活用した民事紛争解決の利用拡充・機能強化【再掲】	担当省庁	内閣官房、法務省、消費者庁、関係府省庁等
-----	-----------------------------------	------	----------------------

施策概要	<p>○ 内閣官房、法務省の取組</p> <p>紛争の多様化に対応した我が国のビジネス環境整備として、オンラインでの紛争解決（ODR）など、IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する「ODR 活性化検討会」における検討結果を踏まえて、IT・AI を活用した ODR などの民事紛争解決の利用拡充に向けた官民一体となった取組を進める。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>法務省に「ODR 推進検討会」を設置し、ODR の推進に向けた裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律関連の規律の見直しや民間紛争解決手続における和解合意への執行力の付与等について検討を進めた行ったほか、同検討会の議論を踏まえ、<u>法務省において ODR の推進に関する基本方針を策定した（予定）。</u></p> <p>○—消費者庁の取組</p> <p>内閣官房により開催された「ODR 活性化検討会」での議論の経過等を踏まえ、各地域の消費生活センターにおいて SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行等を進める。</p> <p><u>令和3年9月に PIO-NET の刷新を実施した。また、次期 PIO-NET の刷新に際し、AI 技術等を活用したチャットボット機能や、を含め、消費生活相談情報の登録時のキーワード付与機能の効率化を検討した上で、導入に向けて取り組む。また、次々期の PIO-NET の刷新に向け、新しい技術の活用などデジタル化について検討する。</u></p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、地方公共団体による SNS 等を活用した相談受付体制の構築を支援した。 ・AI 技術の活用したチャットボット機能の実証実験として、国民生活センターLINE 公式アカウント上に AI チャットボットを実装し、消費者からの自由記述による質問に対して、関連する FAQ の情報提供を実施（実施期間は令和3年1～3月の約3ヵ月）。<u>実証実験の成果は、消費者への情報提供や相談など各業務のデジタル化の検討に活用していく。</u> ・<u>徳島県及び広島市において、消費生活相談のデジタル化を推進するため、「消費生活相談デジタル化アドバイザーボード」を設置し、令和3年9月に「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」を公表した。</u> ・<u>SNS を活用した消費生活相談の実証実験を実施（11月～1月令和2年度：徳島県・広島市、令和3年度：兵庫県・和歌山県・広島市）</u>
------	---

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

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

（進捗）

法務省に「ODR 推進検討会」を設置し、ODR の推進に向けた裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律関連の規律の見直しや民間紛争解決手続における和解合意への執行力の付与等について検討を進めた行ったほか、同検討会の議論を踏まえ、法務省において ODR の推進に関する基本方針を策定した（予定）。

【今後の取組予定】

○ 内閣官房の取組

年度	取組内容
令和 3 <u>4</u> 年度	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和 3 <u>4</u> 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・AI 技術等を活用したチャットボット機能の実証実験や相談情報の登録時のキーワード付与の効率化等を検討 ・次期 PIO-NET の刷新の実施を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援

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

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

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

① 経由相談等による消費生活センター等への相談支援機能の実施状況強化

~~ア) 経由相談件数~~

~~イ) 平日バックアップ相談件数~~

~~ウ) お昼の消費生活相談件数~~

~~エ) 休日相談件数~~

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

(目標)

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

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

(進捗)

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

ア) 経由相談~~ア)~~

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

イ) 平日バックアップ相談~~イ)~~

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

ウ) お昼の消費生活相談~~ウ)~~

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

エ) 休日相談~~エ)~~

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

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

② 令和3年度（1月末時点）：

ア) 新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン

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

② 受付件数：4,352 件

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

※令和2年度（11月時点）：

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

~~イ)「令和2年7月豪雨関連消費者ホットライン~~

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

~~9月15日開設(豪雨相談件数：6件)~~

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

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

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

(2) デジタル社会での消費者利益の擁護・増進の両立

項目名	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	担当省庁	経済産業省、金融庁、消費者庁
-----	--	------	----------------

施策概要	<p>○ 経済産業省の取組</p> <p>令和元年10月から令和2年6月まで実施するキャッシュレス・ポイント還元事業については、多くの消費者の方に安全・安心に御利用いただくことが重要である一方で、本事業を悪用した詐欺行為や不適切な営業に関し、複数件の報告を受けている。このため、当該事業のウェブサイトや周知ポスター、チラシ等により、不正事案に関する注意喚起を行うとともに、消費者庁等とも連携しながら、適切な注意喚起を行っていく。事業終了後についても、引き続きキャッシュレス決済の安全・安心な環境の実現に向けた周知等を行っていく。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>キャッシュレス・ポイント還元事業における事業ホームページや周知ポスター、チラシ等の中に消費者に対する不正事案等に関する注意喚起事項を記載し、注意喚起を行った。また、消費者庁等とも連携し、注意喚起を要する事案が発生した際には地方自治体等へ周知を行える体制を構築した。</p> <p><u>一般社団法人キャッシュレス推進協議会と連携した取組の一環として、「コード決済における不正な銀行口座紐づけの防止対策に関するガイドライン」を同協議会にて策定した(令和2年9月)。</u></p> <p>○ 金融庁の取組</p> <p>スマートフォン等を用いた新たな決済サービスの利用による利便性の向上に配慮しつつ、関係機関と連携し、新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態を踏まえた対策の実施や、顧客へのセキュリティ対策に係る情報提供や啓発といった取組を、決済サービスを提供する事業者に促すとともに、これらの事業者に対するモニタリングの強化を図っていく。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>不正利用やシステム障害等の事案の発生を受け、主要なスマートフォン決済サービスを営む事業者に対して行ったシステムリスク管理態勢の実態把握(令和元年度)において、リスクに応じた利用者認証方式や不正取引の監視体制、キャンペーン時に増加する取引量へのシステム対応等に課題が見られたこと等を踏まえ、セキュリティ対策の向上・システムの安定稼働を促すとともに、「事務ガイドライン(第三分冊:金融会社関係)」の改正(令和2年6月)を行った。</p> <p>また、資金移動業者の決済サービスを通じた銀行口座からの不正出金事案を受け、銀行や資金移動業者に対し、不正防止策の実施や被害補償について要請を行い(令和2年9月)、銀行口座からの不正な出金についての注意喚起を実施するとともに(令和2年9月、10月)、預金取扱金融機関に対して、銀行口座と連携する決済サービスに係るセキ</p>
------	--

セキュリティの状況等の実態把握のため、全国銀行協会と連携して実施した調査の調査結果を公表した（令和2年12月）。さらに、「事務ガイドライン（第三分冊：金融会社関係）」、「主要行等向けの総合的な監督指針」等を改正した（令和3年2月）。

複数の資金移動業者において、システム障害や情報の漏えい事案等が発生したことを受け、資金移動業者に対し、①システムリスク管理態勢や情報管理態勢が適切か改めて確認すること及び②システム障害等が発生した場合の緊急時態勢が適切か改めて確認するとともに、障害等の発生時には、利用者に対して丁寧な顧客対応を行うこと等を要請した。（令和3年12月）（予定）

○ 消費者庁の取組

「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の取りまとめを踏まえ、キャッシュレス決済に係る消費者問題への対応として、多様化・複雑化しているキャッシュレス決済における事業者（決済代行業者や立替払事業者）の実態調査を実施し、調査結果を踏まえ消費者向け啓発資料等を作成するなど必要な対策を講じる。

（令和2年度2～3年度実績）

複雑化しているキャッシュレス決済に介在する事業者の実態及び消費生活センターへ寄せられる相談事例について調査を実施した。インターネット消費者取引連絡会（令和3年9月28日）にて、当該実態調査の結果も示しつつ、キャッシュレス決済を巡る現状等について議論を実施した。また、キャッシュレス決済利用時の注意事項等をSNSやネットメディアを通じて周知した

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

① キャッシュレス決済に係る消費者問題へおいてトラブルに遭った者の対応（事業者割合

② キャッシュレス決済【※】に関する消費生活相談件数

【※】 プリペイド式電子マネー、キャリア決済、二次元コード決済及び後払い決済の現況調査）ことをいう。

（目標）

① 事業者令和3年度の現況調査結果を令和2年度にとりまとめ、必要な施策踏まえて設定予定

② 当該指標を令和3年度から講じ注視しつつ、適切に対応を行う。

（進捗）

① 令和2年度：実態3年度：調査中（令和4年4月頃 調査を予定）

② 令和3年度：確認中

（定義）

①② インターネット調査（消費者庁実施（調査対象期間：令和2年度末まで）

【今後の取組予定】

○ 経済産業省の取組

年度	取組内容
令和4年度	<u>決済事業者のセキュリティ対策向上・消費者の意識改革に向けた実態調査・広報等を実施。</u>
令和3年度5年度	キャッシュレス決済における不正事案等に関する消費者向けの周知等
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	<u>キャッシュレス決済における不正事案等に関する消費者向け利用の周知等状況や施策の実施状況を踏まえ、必要に応じて応じた対応を実施。</u>

○ 金融庁の取組

年度	取組内容
令和3年度4年度	決済サービスを提供する事業者における新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態等を踏まえ、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	<u>決済サービスを提供する事業者における新たな手口を含む不正送金・利用被害の実態等を踏まえ、必要な対応を実施</u>

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度	キャッシュレス決済に係る調査結果を踏まえて必要な対策の検討・実施。
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。 <u>消費者トラブルの防止に向けた消費者向け注意喚起等を実施。</u>
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。

<p><u>項目名</u></p>	<p><u>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</u> <u>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</u> <u>【再掲】</u></p>	<p><u>担当省庁</u></p>	<p><u>消費者庁、内閣官房</u></p>
-------------------	--	--------------------	-------------------------

<p><u>施策概要</u></p>	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p><u>・デジタル・プラットフォーム事業者の取引の場の提供者としての役割等について議論するため、令和元年12月から令和3年1月まで消費者庁にて開催された「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」の報告書（令和3年1月）や「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言 ―オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて―」（平成31年4月18日 消費者委員会）、成長戦略フォローアップ（令和元年6月閣議決定）等を踏まえ、関係府省庁等との連携の下で、不適切な取引の防止やより安全な取引の促進など消費者利益の確保の観点から、イノベーションを阻害しないよう留意しつつ、新たな法的枠組みに関する検討を行い、令和3年4月に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律（令和3年法律第32号）」が成立した。</u></p> <p>同法の円滑な施行に努めるほか、「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」において検討事項とされた課題<u>及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項</u>について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。</p> <p><u>・インターネット上における広告の増加に伴い、アフィリエイト広告が多く見られる。アフィリエイト広告については、「インターネット消費者取引に係る広告表示に関する景品表示法上の問題点及び留意事項」（平成23年10月28日）及び「健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」（平成28年6月30日）で法適用の基本的な考え方を明らかにしているものの、現在においても、虚偽・誇大な内容が少なくないと指摘されていることから、アフィリエイト広告のより詳細な実態を把握するため、必要な調査を行う。</u></p> <p><u>・コロナ禍において消費者の電子商取引による食品の購買が増加傾向にあることから、Codexにおけるインターネット販売での食品表示に係る国際的なルール作りの議論も踏まえつつ、インターネット販売における食品に関する情報提供の考え方を検討する。</u></p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p><u>・デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会を開催し、論点を整理した上で更に新たな法的枠組みに関する検討を行い、令和3年1月に報告書を取りまとめた。これを踏まえ、消費者庁では法案の検討を行い、令和3年3月5日に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律案」が閣議決定され、国会に提出された。</u></p> <p><u>令和3年4月に「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護</u></p>
--------------------	--

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

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

・インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブックを策定するため、インターネット販売における食品の情報提供に係る実態調査及び検討事業を実施した。

○ 内閣官房の取組

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

（令和2年度2～3年度実績）

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

また、令和3年4月に最終報告」を取りまとめ、取りまとめた課題解決のアプローチなどの対応の方向性を整理、公表し、公表デジタル広告については「透明化法の対象に追加するなど、必要となるルール整備を進めていく必要がある」とした（令和2年度。これに加えて、同年6月に閣議決定された成長戦略等においても、デジタルプラットフォーム取引透明化法の対象にデジタル広告を追加する方針を決定し、それを踏まえて現在、ルール整備を進めている（令和3年度においては、デジタル広告市場におけるルール整備について、デジタル市場競争会議を1回、同会議ヒアリング会合を1回、同会議ワーキンググループを14回1回開催。）。

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の認知度 の成立後の状況等を踏まえ、今後検討及び整理の予定。 ・外部委託による「アフィリエイト広告の実態調査」の結果等を踏まえ、今後検討 及 び整理の予定。</p> <p>②「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」第10条に基づく申出に係る件数 <u>(目標)</u> <u>①②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</u> <u>(進捗)</u> <u>①令和3年度：調査中（令和4年4月頃 調査予定）</u></p> <p>②「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」第10条に基づき創設</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">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"> ・「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の政令・府令・指針等の策定、官民協議会の設立準備、体制整備等施行に向けた準備を進め、法の円滑な運用に努めるほか、「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。 ・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言——オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて——」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進 ・「アフィリエイト広告の実態調査」の調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について一定の結論を得る。また、検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィ </td> </tr> <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> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	・「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の政令・府令・指針等の策定、官民協議会の設立準備、体制整備等施行に向けた準備を進め、法の円滑な運用に努めるほか、 「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。 ・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言——オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて——」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進 ・「アフィリエイト広告の実態調査」の調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について一定の結論を得る。また、検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィ	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	・「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の政令・府令・指針等の策定、官民協議会の設立準備、体制整備等施行に向けた準備を進め、法の円滑な運用に努めるほか、 「デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会」において検討事項とされた課題及び同法に対する附帯決議において適切な措置を講ずるべきとされた事項について、法の施行状況を注視しつつ適切に検討を行う。 ・内閣官房デジタル市場競争本部等との連携も含め、引き続き、本分野の調査等の政策の推進 ・「プラットフォームが介在する取引の在り方に関する提言——オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会報告書を受けて——」（平成31年4月18日消費者委員会）に掲げられた施策課題の検討・推進 ・「アフィリエイト広告の実態調査」の調査結果を公表するとともに、アフィリエイト広告において不当表示が生じない健全な広告の実施に向けた対応方策を検討するため、検討会を開催し、景品表示法の適用等に関する考え方等について一定の結論を得る。また、検討会の報告書への対応として、アフィリエイト広告について、景品表示法第26条に基づく広告主が講ずべき措置に関する新たな指針の策定等を行うことにより、アフィ							
令和4年度								
令和5年度								
令和6年度								

	<p><u>リエイト広告における不当表示の未然防止・早期是正に向けた取組を行う。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット販売における食品に関する情報提供についてガイドブック（令和4年度版）の作成（令和4年度まで） ・<u>インターネット販売における食品に関する情報提供について作成したガイドブック（令和4年度版）のCodex等を踏まえての必要に応じた更新（令和6年度まで）</u>
（令和7年度以降）	<ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度までの取組を踏まえ、検討。 ・「取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律」の施行状況を踏まえた必要な措置の実施

○ 内閣官房の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	デジタル広告市場の競争状況の最終報告を踏まえ、 今後検討予定。
令和4年度	<u>関係省庁と連携しながらルール整備に取り組む。</u>
令和5年度	
令和6年度	
（令和7年度以降）	—

項目名	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	担当省庁	総務省、 <u>経産省</u>
-----	---	------	-----------------

施策概要	<p>○ 総務省・経済産業省の取組</p> <p>情報信託機能の認定スキームに関する検討会を開催し、「情報信託機能の認定に係る指針」の見直しを実施する。また、総務省において、<u>情報銀行の社会実装を推進活用して個人起点かつ安全なパーソナルデータ流通を実現するため、情報の活用について必要なルールの検討に資する調査・実証事業を実施するとともに、データ倫理を担う人材の育成と情報銀行を介したデータ連携のための機能の標準化に資する実証を実施する。</u>さらに、情報銀行について、認定団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組む。</p> <p>（令和<u>2年度2～3年度</u>実績）</p> <p>情報銀行の認定指針の<u>改定及び見直しのための検討を再開実施。</u>また、総務省において、<u>他のデータ取扱事業者から利用者に戻されたデータを安全に受け取り提供する主体として情報銀行における特殊性の高い情報の活用されるためのデータ連携の方策等について必要なルールの検討に資する実証を実施するとともに、データ倫理を担う人材の育成と要配慮個人情報に該当する健康・医療情報銀行や地方公共団体の保有するデータを介したデータ連携の活用するための機能の標準化に資する実証調査等を実施。</u></p>
------	---

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>情報信託機能の認定基準により認定された事業の数 <u>(令和7年度を目途に合計30の認定情報銀行事業者数を達成)</u></p> <p>(進捗)</p> <p>令和<u>2年度3年度</u>：7件</p>									
	<p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 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="width: 15%;">年度</th> <th>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> 必要に応じて、情報銀行の認定指針の見直しを検討するとともに、認定団体と連携し、事業者や消費者への周知広報や説明を行う等、普及促進に向けて取り組む。また、総務省において、情報銀行の展開を促進するため、<u>他のデータ取扱事業者から利用者に戻されたデータを安全に受け取る主体として情報銀行が活用される受け取り、利用者の同意の下、他のデータ取扱事業者へ移転することで事業者の簡易な乗換え等を実現するための標準APIの整備等データ連携の方策等についての取りまとめ実証を行うとともに、地方公共団体の保有するデータを利活用するための実証等を行う。</u> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和<u>4年度</u> <u>5年度</u></td> <td rowspan="3">引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。</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>引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 <u>3年度</u> <u>4年度</u>	必要に応じて、情報銀行の認定指針の見直しを検討するとともに、認定団体と連携し、事業者や消費者への周知広報や説明を行う等、普及促進に向けて取り組む。また、総務省において、情報銀行の展開を促進するため、 <u>他のデータ取扱事業者から利用者に戻されたデータを安全に受け取る主体として情報銀行が活用される受け取り、利用者の同意の下、他のデータ取扱事業者へ移転することで事業者の簡易な乗換え等を実現するための標準APIの整備等データ連携の方策等についての取りまとめ実証を行うとともに、地方公共団体の保有するデータを利活用するための実証等を行う。</u>	令和 <u>4年度</u> <u>5年度</u>	引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。	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 <u>3年度</u> <u>4年度</u>	必要に応じて、情報銀行の認定指針の見直しを検討するとともに、認定団体と連携し、事業者や消費者への周知広報や説明を行う等、普及促進に向けて取り組む。また、総務省において、情報銀行の展開を促進するため、 <u>他のデータ取扱事業者から利用者に戻されたデータを安全に受け取る主体として情報銀行が活用される受け取り、利用者の同意の下、他のデータ取扱事業者へ移転することで事業者の簡易な乗換え等を実現するための標準APIの整備等データ連携の方策等についての取りまとめ実証を行うとともに、地方公共団体の保有するデータを利活用するための実証等を行う。</u>									
令和 <u>4年度</u> <u>5年度</u>	引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。									
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	引き続き、情報銀行の社会実装を推進するため、運用に向けた課題に対して所要の措置を実施する。									

項目名	② 「データ駆動社会」におけるビックデータ（パーソナルデータを含む。）の適切な管理と効果的な活用 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クデータの適切な活用	担当省庁	厚生労働省
-----	---	------	-------

施策概要	<p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>NDB（レセプト情報・特定健診等情報データベース）、介護DB（介護保険総合データベース）情報の匿名での連結解析を可能とするシステムについて、令和2年度の運用開始に向けて検討する。</p> <p>がんゲノム医療については、質の高いゲノム情報と臨床情報を、患者同意及び十分な情報管理体制の下、国内のがんゲノム情報管理センター（C-CAT）に集積し、当該データを、関係者が幅広く創薬などの革新的治療法や診断技術の開発等に分析・活用できる体制を整備し、個別化医療を推進する。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>NDBと介護DBの連結解析が令和2年10月から本格稼働し、行政・研究者・民間事業者等の利活用が可能となった。</p> <p>がんゲノム医療について、令和元年6月に遺伝子パネル検査が保険収載されて以降、令和2年3月12月末時点で約1225,000以上の症例のゲノム情報と臨床情報がC-CATに登録された。これらの集積した情報を二次利活用する体制について検討を進めた。</p>
------	--

KPI・今後の取組予定	<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 4年度</td> <td rowspan="4">C-CATにおけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>C-CATにおけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	C-CATにおけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	C-CATにおけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進
年度	取組内容									
令和3年度 4年度	C-CATにおけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	C-CATにおけるがんゲノム情報等の収集・分析、革新的治療法等の開発推進									

<p>項目名</p>	<p>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</p> <p>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増進</p>	<p>担当省庁</p>	<p>消費者庁</p>
------------	---	-------------	-------------

<p>施策概要項目名</p>	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>③ デジタル・プラットフォームその他技術革新の</p> <p>成果の消費生活への導入等における消費者への配慮等</p> <p>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】</p> <p>「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」での議論等を通じ、「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」を取りまとめ、周知を図るとともに、必要に応じて、デジタル・プラットフォーム事業者及び消費者団体の意見を聴いた上で、ガイドブックを改定する。</p> <p>上記ガイドブックを未成年者や高齢者等向けに分かりやすく解説したパンフレットを作成し、消費者向けの普及啓発を行う。</p> <p>（令和2年度実績）</p> <p>令和2年7月、「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」を取りまとめ、公表。ガイドブックにおいては、消費者自らがデジタル・プラットフォームを利用する際の留意事項を確認できるよう、購入者と出品者のそれぞれの場合について、取引の手順に即して解説するとともに、事業者が消費者トラブルに対して自主的に講じている具体的取組についても例示した。</p> <p>これを受けて、消費者庁新未来創造戦略本部では、デジタル社会に対応した情報発信及び普及啓発に関するモデルプロジェクトの一環として、デジタル・プラットフォーム事業者等とも連携して、同ガイドブックを基にした未成年者や高齢者等向けにパンフレットについても公表予定。</p>	<p>担当省庁</p>	<p>消費者庁</p>
----------------	--	-------------	-------------

KPI
**今後の取組予
 定**

【KPI】

- ~~デジタル・プラットフォームを介する取引において消費者が注意すべき事項の認知度~~
- ~~①ユーザー登録（出品者の本人確認の水準）や退会の方法~~
- ~~②送料や手数料、その他の料金体制~~
- ~~③出品禁止商品や禁止行為等の取引ルール~~
- ~~④トラブル発生時のデジタル・プラットフォーム事業者の対応~~
- ~~⑤デジタル・プラットフォーム事業者による補償制度~~

（目標）

~~消費者が注意すべき事項の認知度を令和3年度末までに取組前と比較して5割向上させる。~~

（進捗）

- ~~①令和2年度：38.0%~~
- ~~②令和2年度：62.5%~~
- ~~③令和2年度：17.2%~~
- ~~④令和2年度：21.8%~~
- ~~⑤令和2年度：14.7%~~

（定義）

~~「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、デジタル・プラットフォームの取引において、取引前に確認しているポイントがあれば全てお答えください。利用したことがない方は、利用する際に確認すると思うポイントを全てお答えください。（複数回答可）」の回答~~

【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"> ・デジタル・プラットフォーム事業者及び消費者団体との意見交換 ・必要に応じたガイドブック及びパンフレットの改定
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し

項目名	③ 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 イ 消費者がAIを賢く利活用する方策の周知啓発	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」の下に設けられたAIワーキンググループでの議論を通じ、消費者がAIのメリット・デメリットを正しく理解し、AIを賢く利活用するための「AI利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、消費者向けの普及啓発を行う。</p> <p>—(令和2年度実績)—</p> <p>AIワーキンググループでの議論を通じ、消費者がAIのメリット・デメリットを正しく理解し、AIを賢く利活用するための「AI利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、公表した。消費者に向けた普及啓発のため、各都道府県の消費者行政担当課や消費生活センター、その他消費者保護団体等に展開した。</p>										
KPI 今後の取組予定	<p>—【KPI】—</p> <p>AIに関する消費者の理解度</p> <p>—(目標)—</p> <p>消費者の理解度を令和3年度末までに取組前と比較して理解度を5割向上させる。</p> <p>—(進捗)—</p> <p>—令和2年度：よく知っている：10.9%</p> <p>— なんとなく知っている：62.1%</p> <p>—(定義)—</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、AI（人工知能）とは何かを知っていますか。」の回答</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="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</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・「AI利活用ハンドブック」及びリーフレットを用いた普及啓発 ・必要に応じたハンドブック及びリーフレットの改定 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3">施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し</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>施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「AI利活用ハンドブック」及びリーフレットを用いた普及啓発 ・必要に応じたハンドブック及びリーフレットの改定 	令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し
年度	取組内容										
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・「AI利活用ハンドブック」及びリーフレットを用いた普及啓発 ・必要に応じたハンドブック及びリーフレットの改定 										
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し										

<p>項目名</p>	<p>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 ウ—「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】—</p>	<p>担当省庁</p>	<p>消費者庁</p>
------------	--	-------------	-------------

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

デジタル技術や「新しい生活様式」の普及、各世代の特性等を踏まえた、消費者教育の場や情報発信手法等について検討を行った行い、令和3年5月に取りまとめを公表した。

・令和2年11月から「消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者

会議」を開催し、各世代（若年者、社会人、高齢者）に対して、デジタル機器
＝ビスサー

ビスに関する消費者被害の予防・拡大防止を図るために、消費者がデジタル技術を用いて自ら知識を習得でき、消費者教育の現場でも活用可能なデジタル教材開発について検討している。

用いて自ら知識を習得でき、消費者教育の現場でも活用可能なデジタル教材開発に

ついて検討しており、令和3年12月～令和4年1月において徳島県内の高校、企業に対してデジタル教材を活用した実証授業及びe-ラーニングを実施した。

・消費者教育の担い手等に対する教材等の情報提供を一層強化するため、消費者教育ポータルサイトを令和3年度に改修予定。【P】（確認中）

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

令和3年8月に若年者層を主な対象としたLINE公式アカウント「消費者庁 若者ナビ！」を開設し、成年年齢引下げに関する情報や若年者に多い美容やもうけ話等の消費者トラブルの防止に向けた情報等を発信した。

・AIワーキンググループでの議論を通じ、消費者がAIのメリット・デメリットを正しく理解し、AIを賢く利活用するための「AI利活用ハンドブック」及び一般消費者向けリーフレットを取りまとめ、公表した。消費者に向けた普及啓発のため、各都道府県の消費者行政担当課や消費生活センター、その他消費者保護団体等に展開した。

・令和2年7月、「デジタルプラットフォームを介した取引の利用者向けガイドブック」を取りまとめ、公表。ガイドブックにおいては、消費者自らがデジタル・プラットフォームを利用する際の留意事項を確認できるよう、購入者と出品者のそれぞれの場合について、取引の手順に即して解説するとともに、事業者が消費者トラブルに対して自主的に講じている具体的取組についても例示した。

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

のパンフレットについても公表予定。

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

①普及啓発：①デジタルツールを用いた商品・サービスの購買に係る満足度

②SNS 公式アカウントでのプッシュ型情報配信サービスの登録数

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

③教材を利用した企業での研修実施状況（令和4年度に徳島県で開始）

③消費者教育ポータルサイトのアクセス件数（再掲）

④消費者教育ポータルサイトの教材等件数（再掲）

（目標）

①令和4年4月頃予定のインターネット調査結果を踏まえ、設定する。

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

人以上とする。

③④消費者教育ポータルサイトのアクセス数の増加、教材等掲載数の拡充を行う。

（進捗）

①①令和3年度：確認中

②111,583人（令和4年1月11日時点）

③令和2年度（1月3月末時点）：登録数：6.7万人1,232,306件

令和3年度：調査中

④令和2年度（3月末時点）：1,565件

令和3年度：調査中

（定義）

①インターネット調査（消費者庁実施）

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

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進会議での検討開始 ・デジタル教材の内容決定、開発及び実証事業 ・デジタル教材等の情報提供の強化に向けたポータルサイトの更新 ・SNS 公式アカウントによるでの情報発信 ・PR プラットフォームの利用開始 ・教材の高校、企業等での活用に向けた周知
令和4年度5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・教材の高校、企業等での活用 ・施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し
令和5年度	
令和6年度	

令和7年度
以降

施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し

項目名	③ 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 エー利用者向けデジタル活用支援	担当省庁	総務省
-----	--	------	-----

項目名	③ <u>デジタル・プラットフォームその他</u> <u>技術革新の成果の消費生活への導入等</u> <u>における消費者への配慮等</u> <u>イ 高齢者等に向けたデジタル活用支</u> <u>援</u> <u>の推進</u>	担当省庁	総務省
-----	--	------	-----

施策概要	○ 総務省の取組 オンラインによる行政手続・サービス等のスマートフォンの利用方法について対し、高齢者等が身近な場所で相談や学習を行えるようにする「 デジタル活用支援員 」支援の講習会等について、令和2年度に全国 11 箇所（12 件）で実証を実施し、 デジタル活用支援員の担い手、実施体制等の検討等を行い、 令和3年度から全国において本格的に実施する。
------	---

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>デジタル活用支援に係る講座講習会等の実施回数</p> <p><u>(進捗)</u></p> <p><u>令和3年9月末時点で、全国2,150箇所において、延べ約39,000回の講習会等を実施した。</u></p> <p>(目標)</p> <p><u>令和4年度は携帯電話ショップ等の講習会を、令和3年度に全国1の約2,000箇所</u> <u>でデジタル活用支援に係る講座等をから、約3,000箇所に拡充し実施する。</u></p> <p><u>※デジタル活用支援員とは、理解やスキルが十分でない利用者等に対して、オンラインによる行政手続・サービスの利用方法等に関する助言・相談等の対応支援をする者。</u></p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 総務省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度4 年度</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">デジタル活用支援員支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(令和7年度 以降)</td> <td style="text-align: center;">デジタル活用支援員支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度4 年度	デジタル活用支援員支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等	令和4年度	令和5年度	令和6年度	(令和7年度 以降)	デジタル活用支援員支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等
年度	取組内容									
令和3年度4 年度	デジタル活用支援員支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
(令和7年度 以降)	デジタル活用支援員支援推進事業の講師による講習会等の実施・普及啓発等									

項目名	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 オ 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	担当省庁	消費者庁
項目名	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 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	担当省庁	消費者庁

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>社会のデジタル化の進展に伴い新たに登場したデジタル機器・サービスに関する消費者トラブルに対応するため、「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」取りまとめを踏まえて以下の施策を講じる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル社会における消費者行動に係る調査研究 SNS によるデマ拡散による買占め騒動などデジタル社会に特徴的に見られる消費者の行動について詳細な調査分析を行う。 ・ SNS に係る消費者問題への対応 事業者団体と連携して SNS 広告その他消費者トラブルの解消を図る。 (令和2年度2～3年度実績) ・ 国際消費者政策研究センターにおいて「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費者の消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトを実施。 <u>「新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトにおけるウェブ調査結果及びリサーチ・ディスカッション・ペーパーを令和3年10月28日に公表。</u> ・ 事業者団体と連携して消費者トラブル等につながる SNS での投稿等の情報を確認。確認した情報に基づいた消費者向け啓発資料の作成・情報発信の実施。
------	---

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①デジタル社会における消費者行動に係る調査研究</p> <p>②SNSに係る消費者問題への対応（SNSに係る消費者トラブルの件数（関する消費生活相談件数））</p> <p>（目標）</p> <p>①調査研究の中間結果を令和3年度に公表し、必要な対策を令和4年度から講じる。</p> <p>②SNSに係る消費者トラブルの件数（相談件数）を対象期間中に半減させる最終報告書を公表する。</p> <p>②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</p> <p>（進捗）</p> <p>①国際消費者政策研究センターにおいて「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費者の消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトを開始し、調査研究を推進</p> <p>②令和2年度（令和3年3月31日時点）：41,139件（令和元年度：26,798件）</p> <p><u>令和3年度：調査中</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</td> <td style="text-align: center;"> ・デジタル社会における消費者行動に係る調査研究結果の実施 ・SNSに関する普及啓発の実施 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3" style="vertical-align: top;">施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度以降</td> <td style="vertical-align: top;">施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	・デジタル社会における消費者行動に係る調査研究結果の実施 ・SNSに関する普及啓発の実施	令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。
年度	取組内容										
令和3年度	・デジタル社会における消費者行動に係る調査研究結果の実施 ・SNSに関する普及啓発の実施										
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。										

項目名	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 カ オンラインゲームに係る消費者問題への対応	担当省庁	消費者庁
-----	---	------	------

項目名	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 エ オンラインゲームに係る消費者問題への 対応	担当省庁	消費者庁
-----	---	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>「消費者のデジタル化への対応に関する検討会」取りまとめを踏まえ、オンラインゲームに係る消費者問題への対応として、事業者団体と連携してオンラインゲームに係る消費者トラブルの解消を図るとともに、オンラインゲームに関する相談が本人や家族から寄せられた際の消費生活相談員向けのマニュアルを作成して相談員に配布する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>「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。(令和2年10月、令和3年4月、令和3年6月)(再掲)</p> <p>コロナ禍における消費者被害防止キャンペーンの一環として、「オンラインゲームとの正しい付き合い方」をテーマにオンラインセミナーを実施。(令和3年3月)</p>
------	---

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

オンラインゲームに係る消費者問題への対応

- ①ペアレンタルコントロール機能に関する保護者の認知度
- ②ペアレンタルコントロール機能に関する保護者の利用率

※Well-being に関する KPI

(目標)

対象期間中に、ペアレンタルコントロール機能に関する保護者の認知度を8割、利用率を5割にする。

(進捗)

①令和3年度：〇% (調査中) (令和2年度：35.7% (令和元年度：58.2%))

②令和3年度：〇% (調査中) (令和2年度：41.1% (令和元年度：20.3%))

(定義)

①「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①「デジタル社会における消費生活意識調査」の間「あなたは、ペアレンタルコントロール

とは何かを知っていますか。」に「知っている」

と回答した割合

②「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②「デジタル社会における消費生活意識調査」の間「あなたはペアレンタルコントロール

を実際に使用したことがありますか。」に対し「使用したことはない」を全体か

したことはない」を全体から除いた割合。

【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	・オンラインゲームに関する普及啓発の実施。 ・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作成・配布
令和4年度	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	施策の実施状況を検証し、必要に応じ既存施策の見直しや新たな施策を実施。

項目名	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 キ—電子商取引環境整備に資するルール整備 —【再掲】—	担当省庁	経済産業省
-----	---	------	-------

項目名	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 オ 電子商取引環境整備に資するルール 整備【再掲】	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"> <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">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>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>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	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 タ—自動運転の実現に向けた制度整備の推進	担当省庁	内閣官房、警察庁、消費者庁、法務省、国土交通省、経済産業省、関係府省庁等庁
項目名	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 カ 自動運転の実現に向けた制度整備の推進	担当省庁	デジタル庁、警察庁、法務省、国土交通省、関係府省庁等

施策概要	<p>○ 国土交通省の取組</p> <p>自動運転車のための専用空間の在り方や、路車連携技術等を含む自動運転に対応した道路空間の基準・制度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>道路法等の一部を改正(令和2年5月)し、自動運転車の運行を補助する磁気マーカ等の自動運行補助施設を道路附属物として位置付けるとともに、施行(令和2年11月)に合わせ基準等を策定した。</p> <p><u>高速道路での安全で円滑な自動運転を実現するため、自動運転に対応した区画線の要件案(管理目安など)や先読み情報提供システム仕様案の作成に向け、令和3年11月から官民連携による共同研究を開始した。</u></p> <p>○ 警察庁の取組</p> <p>レベル4の自動運転に向けた制度整備に係る課題等について検討する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p><u>令和3年度は、昨年度に引き続き「自動運転の実現に向けた調査検討委員会」を開催し、従来の運転者の存在を前提としない場合における交通ルールの在り方等について検討を行った。</u></p> <p>○ 法務省の取組</p> <p>交通ルール、運送事業に関する法制度等により、様々な関係主体に期待される役割や義務を明確化することを踏まえ、刑事責任に関する検討を行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>自動運転の実用化が検討されている様々なケースにおいて、道路交通法等の関係法令等の交通ルール、運送事業に関する法制度等により、関係主体(運転者、利用者、車内安全要員、遠隔監視・操作者、サービス事業者等)に期待される役割や義務の明確化についての検討結果を踏まえて行うべきものであり、その議論の方向性等を注視している。</p> <p>○—消費者庁・経済産業省・国土交通省等及び関係省庁の取組</p>
------	---

~~ソフトウェアの更新の際の製造物責任法の適用関係等について、技術的動向を踏まえて継続検討する。~~

~~（令和2年度実績）~~

~~経済産業省・国土交通省委託事業「令和2年度高度な自動走行システムの社会実装に向けた研究開発・実証事業—自動走行の民事上の責任及び社会受容性に関する研究」において自動運転の法的論点に係る検討の会を開催して議論を行い、製造物責任法上の指示・警告を中心に、関係事業者が留意すべき現行の法令上の事例・考え方を議論・整理し、取りまとめを行った。~~

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

官民 ITS 構想・ロードマップに記載されている以下の自動運転の目標達成に必要な制度整備を行う。

(目標)

- ・令和2年7年目途に高速道路での自家用車のレベル3・4の自動運転実現
- ・~~令和2年度に新東名高速道路でのトラックの後続無人隊列走行技術の実現~~
- ・令和4年度以降に高速道路でのトラックの後続無人隊列走行の商業化
- ・~~令和2年に実証実験の枠組を利用した自動運転移動サービスの実現~~
- ・~~レベル4の自動運転移動サービスの実現~~

(進捗)

- ・改正道路運送車両法：自動運転車等の設計・製造過程から使用過程にわたる安全性を一体的に確保するための規定を整備（令和2年4月施行）
- ・改正道路交通法：自動運転技術の実用化に対応した運転者等の義務に関する規定を整備（令和2年4月施行）
- ・道路法等の一部を改正し、自動運転車の運行を補助する施設（磁気マーカ等）を道路付属物と位置付け（令和2年11月施行）
- ・自動運転の公道実証実験に係る道路使用許可基準を改訂し、監視・操作状態の明確化、許可に係る手続を合理化（令和2年9月）

【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	道路付属物に位置づけた自動運転車の運行を補助する自動運行補助施設など、自動運転に対応した道路空間の基準等を整備
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	自動運転に対応した道路空間の基準等を整備

○ 警察庁の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	レベル4の自動運転に <u>向けた</u> 係る制度整備の <u>在り方</u> について引き続き検討
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	制度整備の <u>在り方</u> について検討

項目名	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 ケ—犬猫のマイクロチップ登録義務化	担当省庁	環境省
項目名	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 キ 犬猫のマイクロチップ登録義務化	担当省庁	環境省

施策概要	<p>○ 環境省の取組</p> <p>動物の愛護及び管理に関する法律等の一部を改正する法律（令和元年法律第39号）において、販売に供される犬猫へのマイクロチップ装着と情報の登録が義務化された。同規定は、令和4年6月1日に施行となっており、その着実な施行に向けて、犬猫へのマイクロチップ装着・情報登録の管理に係る体制の整備及び電子情報システムの構築を行うこととしている。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績） 令和2年7月より電子情報システムを構築中（継続）。</p>												
KPI・今後の取組予定	<p>（進捗） オンライン利用率 （目標） 90%（令和5年3月末） （進捗） —（施行前のため） （定義） オンライン利用率＝システム申請件数／（システム申請件数＋紙申請件数）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 環境省の取組</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>政省令等の検討・施行、電子情報システムの構築</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>電子情報システムの運用開始、制度の普及啓発</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>制度の普及啓発</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td></td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>制度の普及啓発</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	政省令等の検討・施行、電子情報システムの構築	令和4年度	電子情報システムの運用開始、制度の普及啓発	令和5年度	制度の普及啓発	令和6年度		令和7年度以降	制度の普及啓発
年度	取組内容												
令和3年度	政省令等の検討・施行、電子情報システムの構築												
令和4年度	電子情報システムの運用開始、制度の普及啓発												
令和5年度	制度の普及啓発												
令和6年度													
令和7年度以降	制度の普及啓発												

(3) 消費生活のグローバル化の進展への対応

項目名	① 越境消費者トラブルへの対応力の強化	担当省庁	消費者庁
<p>施策概要</p>	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>国民生活センター越境消費者センター（CCJ）において、越境消費者トラブルに関する相談対応を実施し、消費者に対して相談内容に応じた助言や情報提供を行う。</p> <p>また、海外機関との更なる連携強化・拡大に努め、越境取引における消費者トラブルへ効果的に対応する。</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CCJの態勢等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>CCJでは、令和3年4月1月末までに、<u>3,8304,090</u>件の相談に対応した。<u>（令和2年度は4,625件の相談に対応）</u></p> <p>また、提携海外消費者機関は15機関26カ国・地域となっている。</p>		

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①相談対応状況（相談受付件数）
- ②提携先海外消費者機関数

（目標）

国民生活センター越境消費者センター（CCJ）を活用し、越境消費者トラブルに関する相談対応を適切に行うとともに、提携先海外消費者機関を拡大する。

（進捗）

①令和2年度3年度（1月末時点）：3,8304,090件（令和元年度：6,018 令和2年度：4,625件）

※なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、令和2年4月10日18時から6月

1日9時30分まで、消費者からの新規相談受付を休止した。

②令和3年度：15機関26カ国・地域（令和2年度：15機関26カ国・地域（令和元年度：15機関26カ国・地域）

【今後の取組予定】

- 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度	適切な相談対応の実施、 海外機関との更なる連携強化・拡大 CCJの態勢等の強化の検討
令和4年度	適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	適切な相談対応の実施、海外機関との更なる連携強化・拡大

項目名	② 訪日外国人・在留外国人からの相談に対応する体制の強化	担当省庁	消費者庁
-----	------------------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>国民生活センターにおいて、訪日外国人に対する相談対応を実施し、相談内容を踏まえた情報提供を行うとともに、相談窓口の周知を実施する。</p> <p>また、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在留外国人に対する消費生活相談体制を強化する。</p> <p>さらに、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を踏まえ、関係機関との連携強化を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の整備を支援した。 ・国民生活センター訪日観光客消費者ホットラインでは、令和3年4年1月末日現在、 10671の相談に対応した。(令和2年度は、125件の相談に対応した。) ・また、訪日観光客消費者ホットラインでは、多言語による安定したより、訪日観光客が被害に遭いやすいトラブルについて情報を提供するため、訪日観光客を対象とした多言語ホームページ及び多言語チャットボットについて、令和3年度中の開設を目指して準備を進めているを開設した(令和3年7月)。
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

①地方公共団体における在留外国人からの相談に対する体制の整備状況
(在留外国人からの相談に対する体制がある自治体数)

②訪日観光客消費者ホットラインによる相談実施状況

③国民生活センターにおける多言語による情報提供数

(目標)

訪日観光客消費者ホットラインにおいて、訪日外国人向けの消費生活相談を適切に実施するとともに、訪日外国人が被害に遭いやすいトラブルについて、多言語で情報提供を行う。

(進捗)

①令和2年度：393 3年度：440 自治体

②令和2年度3年度(令和3年4年1月末時点)：10671件(令和元年度369：254
令和2年度125件)

※なお、新型コロナウイルス感染症拡大防止措置のため、令和2年4月27日～5月29

日は、新規相談受付を休止した。

③令和2年度3年度：1件(令和元年度：2件令和2年度：1件)

※なお、多言語での訪日観光客向けの情報を提供するため現在、7月1日に訪日窓口専用ホームページ及びチャットボットを構築中開設。

【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	・訪日外国人に対する適切な相談対応の実施・情報提供、対応言語の更なる拡充の検討
令和4年度	・地方消費者行政のための交付金等の活用等による消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の強化
令和5年度	・関係機関との連携強化
令和6年度	・関係機関との連携強化
令和7年度 以降	・訪日外国人に対する適切な相談対応の実施・情報提供、対応言語の更なる拡充の検討 ・地方消費者行政のための交付金等の活用等による消費生活センター等における在留外国人に対する消費生活相談体制の強化

項目名	③ 二国間・地域間・多国間における政策 対話・協力等の実施	担当省庁	消費者庁、外務省、 関係府省庁等
-----	----------------------------------	------	---------------------

施策概要	<p>○ 消費者庁、外務省、関係府省庁等の取組</p> <p>消費者問題に係る二国間・地域間の情報共有や連携の強化を図るとともに、OECD 消費者政策委員会等の国際機関への参画を通じ、グローバル化する消費者問題について、多国間における情報共有や連携の強化を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p><u>令和3年12月に第9回日中韓消費者政策協議会を議長国としてオンライン形式で開催し、ウィズコロナ時代の消費者政策に関する意見交換のほか、越境取引トラブルの解決に向けた連携枠組みの強化に向けた議論を行った。</u></p> <p>毎年2回(春・秋)開催されるOECD消費者政策委員会及び下部業下部作業部会であるOECDの製品安全作業部会に継続的に継続して参加した。日本は、消費者政策委員会及び製品安全作業部会のビューロー(幹事役)の一端を担ってきており、消費者政策委員会では、引き続き副議長を務めるとともに、製品安全作業部会では、2016年1月から2018年12月まで議長を務め、2019年1月からは副議長を務めている。副議長を長年務めている。なお、2021年OECDは、令和3年に「デジタル時代の消費者のぜい弱性」及び「オンライン上の悪質商法(ダークパターン)」に関するOECDとの国際研究プロジェクトがを開始し、しており、我が国も同年2月10月の作業チーム会合や4月11日のOECD第400回第101回消費者政策委員会において参加してプロジェクトの方向性等の議論に参画貢献した。</p> <p>さらに、デジタル広告、国際協力などの知見を得るため、OECD競争委員会(作業部会)にも参加している。</p>
------	--

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①二国間・地域間における政策対話等の実施状況 ②多国間協力の取組への参画状況</p> <p>(目標)</p> <p>①各年度における実施件数の平均が2件以上となることを目指す。 ②各年度における実施件数の平均が4件以上となることを目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度<u>3年度</u> (12月時点) : 0件<u>3件</u> (オンラインでの参加を含む) ※新型コロナウイルス感染症の拡大による延期等による。</p> <p>②令和2年度<u>3年度</u> (12月時点) : 6件 (オンラインでの参加を含む)</p> <p>(定義)</p> <p>①二国間・地域間における政策対話等の実施件数 ②多国間協力の取組への参画件数</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、外務省、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年度 <u>4年度</u></td> <td rowspan="4"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 二国間・地域間における政策対話等の実施 ・ OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 ※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(令和7年度 以降)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ 二国間・地域間における政策対話等の実施 ・ OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 ※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化 </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"> ・ 二国間・地域間における政策対話等の実施 ・ OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 ※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化 	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"> ・ 二国間・地域間における政策対話等の実施 ・ OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 ※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化
年度	取組内容									
令和 3年度 <u>4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 二国間・地域間における政策対話等の実施 ・ OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 ※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化 									
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"> ・ 二国間・地域間における政策対話等の実施 ・ OECD 消費者政策委員会等、国際機関への参画を通じ、多国間における情報共有や国際的な連携を図る。 ※相手国、利害関係、関心事項に応じて、取り扱うテーマ、取組内容は変化 									

項目名	④ 海外消費者関係法執行機関との連携	担当省庁	消費者庁
-----	--------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>国境を越えた不正取引への取組を推進するため、海外の消費者関係法執行機関との連携強化を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>ICPEN（消費者保護及び執行のための国際ネットワーク）の本会合に参加するとともに、同機関が推奨する「詐欺防止月間」を5月に、「インターネット・スウィープ」を11月令和2年5月及び令和3年5月に実施した。</p>
------	---

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>海外消費者関係法執行機関との連携の状況：</p> <p>①ICPENの本会合への出席回数</p> <p>②詐欺防止月間の実施回数</p> <p>③インターネットスウィープの実施回数</p> <p>(目標)</p> <p>①各年度における本会合への出席回数の平均が1回以上となることを目指す。</p> <p>②詐欺防止月間を毎年度実施することを目指す。</p> <p>③インターネットスウィープをICPEN年度（7月～6月）ごとに実施することを目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度3年度：2回（オンラインでの参加を含む）</p> <p>②令和2年度3年度：1回</p> <p>③令和2年度：1回3年度：0回（令和4年2月時点で未実施）</p> <p>(定義)</p> <p>ICPENの本会合への出席回数、詐欺防止月間の実施回数、インターネットスウィープの実施回数等</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>海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化</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>海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化	令和4年度		令和5年度		令和6年度		令和7年度 以降	海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化
年度	取組内容												
令和3年度 4年度	海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化												
令和4年度													
令和5年度													
令和6年度													
令和7年度 以降	海外の消費者関係法執行機関との連携強化 ※時宜にかなった消費者問題に対処するため、取り扱うテーマ、取組内容、プロジェクト等は変化												

項目名	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	担当省庁	消費者庁
-----	-----------------------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>令和2年度に、新たな未来に向けた消費者行政の発展・創造及び発信・交流の恒常的な拠点として徳島県に発足する「消費者庁新未来創造戦略本部」において、海外の消費者政策の動向や研究成果を長期的な消費者政策にいかせるよう、国際共同研究等を実施し、デジタル化、国際化等の社会情勢の変化、ぜい弱な消費者へのきめ細かな対応その他の新たな課題の解決に向けた消費者行政の発展・創造に取り組む。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」プロジェクトを開始。 <ul style="list-style-type: none"> ・「PIO-NETを活用した消費者問題の分析研究」プロジェクトを開始。 ・「高齢者の認知機能障害に応じた消費トラブルと対応策の検討に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「四国の長寿企業（創業300年以上）における消費者志向経営の研究」プロジェクトを開始。 ・「「社会への扉」のアンケート調査結果を活用した徳島県における消費者教育の効果測定」プロジェクトを開始。 ・「特殊詐欺等の消費者被害に関する心理・行動特性に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「アジア地域におけるウィズコロナ、ポストコロナでの消費生活相談と消費者教育について」をテーマに、令和3年3月16日に国際シンポジウムを開催。 ・「デジタル社会と消費者行政」をテーマに、令和3年7月5日に消費者行政新未来創造シンポジウムを開催。 ・「ASEAN諸国と日本の消費者行政の担い手とその役割・連携について」をテーマに、令和3年10月26日に「とくしま国際消費者フォーラム2021」における徳島県との共同セッションを開催。 ・「オンライン取引における消費者トラブル対応」をテーマに、令和3年12月6日に日中韓消費者政策国際シンポジウムを開催。 ・「(P) (確認中)」をテーマに、令和4年3月P日に国際シンポジウムを開催。
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

国際シンポジウム等の開催回数

(目標)

国際シンポジウム等を年1回以上開催することを目指す。

(進捗)

令和2年度：1回（~~令和3年3月16日に国際シンポジウムを開催~~）

令和3年度：4回（令和3年7月5日、10月26日、12月6日、令和4年3月P日）

(定義)

消費者政策に関する課題について、国内及び海外からの行政官・研究者・研究機関が参加し、それぞれの研究成果等を報告する会合の回数

【今後の取組予定】

- 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和 3 度4年度	国際共同研究等の実施 、 <u>国際シンポジウムの開催</u>
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	国際共同研究等の実施、 <u>国際シンポジウムの開催</u>

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

項目名	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	担当省庁	消費者庁、文部科学省、関係府省庁等
-----	--	------	-------------------

施策概要	<p>(1) 消費者教育の総合的、体系的かつ効果的な推進</p> <p>○ 消費者庁、文部科学省、関係府省庁等の取組</p> <p>消費者教育の推進に関する法律及び消費者教育の推進に関する基本的な方針に基づき、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育(消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む。)及び啓発活動を推進する。</p> <p>消費者教育の実施に当たっては、消費者教育推進会議での議論を踏まえ、幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行い、学校、地域、家庭、職域その他様々な場における取組を推進するとともに、社会のデジタル化に対応した消費者教育の取組を推進する。その状況を踏まえ、必要に応じて消費者教育の推進に関する基本的な方針の変更を検討・実施する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>消費者市民社会の普及啓発のため、新型コロナウイルス感染症拡大時の状況等も踏まえ、消費者が意見を伝える際のポイント等を記載した有識者コラム等を掲載するとともに、SNSによる情報発信を実施した。</p> <p>また、「倫理的消費(エシカル消費)」に関する消費者意識調査(令和元年2月実施)において、消費者市民社会の認知度について調査を実施した(「消費者市民社会の言葉も内容も知っている」、「言葉は知っている」、「内容は知っている」と回答した割合:27%)。</p> <p>また、消費者教育推進会議の下に設置した「全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会」では、都道府県、指定都市及び中核市における計画・協議会の内容等に係る調査や、地方公共団体等の消費者教育の取組に関するヒアリングを行うなどし、取りまとめを行う(令和2年10月)とともに、地方公共団体が様々な主体と連携し、地域の消費者教育の充実に取り組むに当たってのヒントとなるよう、ヒアリング事例集も作成し、周知した。</p> <p>さらに、消費者教育の推進に関する基本的な方針別紙に掲げた「当面の重点事項」の一つである、「高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進」に関して、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴うデジタル化の加速化も踏まえ、消費者教育推進会議の下に「社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会」を設置(令和2年10月)し、社会のデジタル化を踏まえ、消費者が身に付けることが</p>
------	--

望ましい内容等について検討し、取りまとめを行った（令和3年5月）。

○ 消費者庁の取組

消費者教育の取組に必要な教材、実践事例等について積極的に情報を収集するとともに、消費者が自らの考え方を適切に表明すべきこと、大規模災害の発生時・感染症の拡大時等の非常事態においても消費者が合理的に行動できることを含め、消費者市民社会の概念・実践などに関する情報を取りまとめ、消費者教育ポータルサイト等において総合的な情報提供・発信・啓発等を行う。

環境教育、食育、法教育、金融経済教育、情報教育等の関連する他の分野の教育との連携を図る。

（令和2年度2～3年度実績）

消費者市民社会普及啓発のため、新型コロナウイルス感染症拡大時の状況も踏まえ、消費者庁ウェブサイトにおいて、消費者が意見を伝える際のポイント等を記載した有識者コラム等を掲載するとともに、SNSによる情報発信を実施した。

また、関連する幅広い分野の教育との連携を図り、消費者への情報発信を強化する観点から、生活者・消費者教育に関する関係府省庁連携推進会議をの開催したを申し合わせた（令和2年11月）。

消費者教育ポータルサイトのアクセス数は1,232,306,693,072件（令和3年3月4日1月末現在）であり、教材等掲載件数は1,565,604件（令和3年3月11月末現在）であった。

（2）地域における消費者教育推進のための体制の整備

○消費者庁、文部科学省、関係府省庁等の取組

国、地方公共団体、消費者団体、事業者・事業者団体や、地域における多様な主体との連携・協働を支援するなど、消費者教育の推進のための体制の整備を図る。

地域における先駆的な取組を促進し、その成果を全国へ展開する。

（令和2年度2～3年度実績）

消費者教育推進会議の下に設置した「全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会」において、都道府県、指定都市及び中核市における計画・協議会の内容等に係る調査や、地方公共団体等の消費者教育の取組に関するヒアリングを行うなどし、取りまとめを行った（令和2年10月）。地方公共団体が様々な主体と連携し、地域の消費者教育の充実に取り組むに当たってのヒントとなるよう、ヒアリング事例集も作成し、周知した。

○ 消費者庁の取組

地方公共団体における消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置を促進し、消費者教育推進計画の内容の充実及び消費者教育推進協議会の取組の充実について、支援・促進する。

消費者庁及び文部科学省が密接に連携し、消費者教育を推進するために、地方公共団体において教育委員会等と消費者行政部局との連携を図るなどして、消費者教育推進のための人材育成等を含めた整備を促進する。

地方公共団体による消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援するとともに、消費者教育の担い手やコーディネーターに対しては、国、地方公共団体及び国民生活センター等において、必要な研修の実施、情報提供等を行う。

(令和2年度2～3年度実績)

~~→①令和2年度、国民生活センターにおいて、消費者教育推進のための研修を以下のとおり実施した。~~

~~(令和3年1月末時点)~~

~~✓「【新設】とおり実施した。」~~

~~✓「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-高校生を中心と」2回
した若年者への講座実施に向けて-~~

~~✓「【新設】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~~

~~✓「【新設】ライフプランニングに焦点をあてた若年者への消費者教育講座-お金と生~~

~~活を設計する力を養うために-(✓「徳島オリジナル講座」)2回~~

~~✓教員を対象にした消費者教育講座(地域コース)(共催)(高知県)-~~

~~✓教員を対象にした消費者教育講座(地域コース)(共催)(沖縄県)-~~

~~✓✓「教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)(大学への協力)(玉川夫)2回~~

~~学)-~~

~~✓✓「教員を対象にした消費者教育講座(教員免許更新講習)(大学への協力)(静岡夫地域コース)(共催)2回~~

~~学)-~~

~~✓✓「消費者教育推進研修支援コース_教員(講師派遣事業)教員(宮崎県)2回~~

~~✓消費者教育推進研修支援コース(講師派遣事業)教員(島根県)-~~

~~✓✓「消費者教育コーディネーター講座(地域コース)(岡山県)」1回~~

~~✓「消費者教育推進研修支援コース_消費者教育コーディネーター(講師派遣事業)」~~

~~1回~~

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〔基礎コース〕-講座実施のために必要な基礎知」3回~~

~~識と実践手法とは-~~

~~✓「【新設】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-~~

~~✓「【新設】消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕-小学生・中学~~

生

~~—を中心とした若年者への講座実施に向けて—~~

~~✓✓「消費者教育学生セミナー」1回~~

✓「教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）（大学への協力）」~~（相模女）~~4回

~~子大学、大阪教育大学、神戸学院大学、桃山学院大学）~~

~~✓✓「消費者教育コーディネーター講座（地域コース）」1回~~

✓「消費者教育推進研修支援コース 消費者教育コーディネーター（地方公共団体への）

講師派遣事業）宮崎県—

1回

②令和3年度、国民生活センターにおいて、消費者教育推進のための研修を以下のとおり実施した。（予定）

✓「消費者教育に携わる講師養成講座」6回

✓「徳島オリジナル講座」2回

✓「消費者教育学生セミナー」1回

✓「教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）（大学への協力）」4回

回

✓「教員を対象にした消費者教育講座（地域コース）（共催）」2回

✓「消費者教育推進研修支援コース 教員（講師派遣事業）」3回

✓「消費者教育コーディネーター講座（地域コース）」2回

✓「消費者教育推進研修支援コース 消費者教育コーディネーター（講師派遣事業）」

1回

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。

✓「教員を対象にした消費者教育講座（教員免許更新講習）（大学への協力）」2

回

- ・消費者教育推進地域協議会は47都道府県・18指定都市・10中核市で設置され、消費者教育推進計画は47都道府県・18指定都市・13中核市で策定された。消費者教育コーディネーターは3340都道府県・4517指定都市・9099市町村等で配置された。

（令和3年度）

また、都道府県・指定都市等が実施する消費者教育関連事業（講座等）の実施割合は55.342%であった。（令和3年度）

- ・消費者教育推進会議の下に設置した「全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会」において、都道府県、指定都市及び中核市における計画・協議会の内容等に係る調査や、地方公共団体等の消費者教育の取組に関するヒアリングを行うなどし、取りまとめを行った（令和2年10月）。地方公共団体が様々な主体と連携し、地域の消費者教育の充実に取り組むに当たってのヒントとなるよう、

	<p>ヒアリング事例集も作成し、周知した。</p> <p>・消費者教育コーディネーターの育成・配置、情報提供のため消費者教育コーディネーター会議を開催し、事例の共有を図った。またコーディネーター会議で発表された事例を基に、事例集を作成した。</p>
<p>KPI・ 今後の取組予 定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①消費者市民社会の認知度</p> <p>②ア) 消費者教育推進計画の策定状況</p> <p>イ) 消費者教育地域協議会の設置状況</p> <p>③地域における消費者教育推進の実態把握</p> <p>④基本方針の検討・変更の状況（消費者教育推進会議の開催数）</p> <p>⑤ア) 消費者教育ポータルサイトのアクセス数</p> <p>イ) 消費者教育ポータルサイトの教材等掲載数</p> <p>⑥消費者教育推進のための研修の実施状況</p> <p>⑦消費者教育コーディネーターの配置</p> <p>(目標)</p> <p>①消費者市民社会の認知度の向上を目指す。</p> <p>②指定都市及び中核市で消費者教育推進計画の策定と消費者教育地域協議会の設置割合 50%以上を目指す。</p> <p>③都道府県・指定都市等が実施する消費者教育関連事業（講座等）の実施割合増を目指す。</p> <p>④消費者教育推進会議において基本方針の検討・議論を行う。</p> <p>⑤消費者教育ポータルサイトのアクセス数の増加、教材等掲載数の拡充を行う。</p> <p>⑥国民生活センターで消費者教育推進のための研修を適切に実施する。</p> <p>⑦全ての都道府県、指定都市に配置し、その他の市町村等での配置増を目指す。</p> <p>(定義)</p> <p>①消費生活に関する意識調査で、消費者市民社会の認知度を調査</p> <p>②地方消費者行政現況調査において、消費者教育推進計画の策定、消費者教育地域協議会の設置について有りと回答した地方公共団体の割合</p> <p>③地方消費者行政現況調査において、消費者教育関連事業を実施していると回答した地方公共団体の割合</p> <p>④消費者教育推進会議における議論の回数</p> <p>⑤消費者教育ポータルサイトのアクセス数</p> <p>⑥国民生活センターでの消費者教育推進のための研修の実施状況</p> <p>⑦地方消費者行政現況調査において、消費者教育コーディネーターが有りと回答した地方公共団体の数</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和元年度：27.0%（平成29年度：33.2%）</p> <p>②ア) 令和2年度（4月1日時点）：38.8%（18指定都市、13中核市）</p> <p>——（令和元年度（平成31年）——令和3年度（4月1日時点）：35.938.8%（18指定都市、1013中核市））</p>

- イ) 令和2年度(4月1日時点): 35.0% (18 指定都市、10 中核市)
~~—(令和元年度(平成31年) 令和3年度(4月1日時点): 37.2%(1935.0%(18 指定都市、10 中核市))—~~
- ③令和2年度(4月1日時点): 55.3%、令和3年度(4月1日時点): 42.2%
- ④令和2年度(~~3月末時点~~): 9回(~~令和元年度: 7回、令和3年度: 3回(P)(確認中)~~)
- ⑤ア) 令和2年度(3月末時点): 1,232,306件(~~令和元年度: 1,490,866件~~)、令和3年度(1月末時点): 693,072
件
- イ) 令和2年度(3月末時点): 1,565件(~~令和元年度、令和3年度(11月末時点): 1,668,604件~~)
- ⑥令和~~2年度(1月3年度(11月末時点): 4018回*~~(参加者数: ~~203,359~~人)
 *新型コロナウイルス感染拡大の影響により~~9回2回~~中止
 (~~令和元年度: 22~~ 令和2年度: 12回(参加者数: ~~797,261~~人))
- ⑦令和2年度(4月1日時点): 33 都道府県、15 指定都市、90 市町村等
~~—(令和元年度(平成31年)令和3年度(4月1日時点): 2640 都道府県、1317 指定都市、8299 市町村等)—~~

【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"> ・消費者教育推進会議、分科会の開催 ・消費者教育の推進に関する基本方針の<u>次期方針の検討変更</u> ・消費者教育ポータルサイトでの情報提供・発信 ・消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組支援
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進会議、分科会の開催 ・消費者教育の推進に関する基本方針の変更 ・消費者教育ポータルサイトでの情報提供・発信 ・消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組支援
令和5年度	消費者教育推進会議、分科会の開催等
令和6年度	
(令和7年度 以降)	消費者教育推進会議、分科会の開催等

○ 文部科学省の取組

年度	取組内容
令和 3年度 <u>4年度</u>	・消費者教育推進体制のモデル構築や消費者教育アドバイザー派遣による支援
令和4年度	・消費者教育連携協働・推進全国協議会における取組事例の情報共有等の普及啓発
令和5年度	

	令和6年度	
	（令和7年度以降）	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進体制のモデル構築や消費者教育アドバイザー派遣による支援 ・消費者教育連携協働・推進全国協議会における取組事例の情報共有等の普及啓発

項目名	② 学校における消費者教育の推進	担当省庁	消費者庁、文部科学省、 関係府省庁等
-----	------------------	------	-----------------------

<p>施策概要</p>	<p>(1) 小・中・高等学校等における消費者教育の推進</p> <p>○ 文部科学省の取組</p> <p>小・中・高等学校等において、学習指導要領に基づき、社会において主体的に生きる消費者を育む教育を推進するため、その周知・徹底を図る。また、中央教育審議会の答申を踏まえ小中学校学習指導要領については平成 28 年度に改訂し、高等学校学習指導要領については平成 29 年度に改訂した（小学校は令和 2 年度、中学校は令和 3 年度から全面实施、高等学校は令和 4 年度入学生から年次進行で実施）。</p> <p>(令和 2 年度 2～3 年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国の指導主事等を対象とする協議会において周知した。 ・各都道府県等を通じ各中学校、高等学校等に対し、令和 4 年度からの 18 歳成年を見据え高等学校段階までに社会において消費者として主体的に判断し責任を持って行動できる能力を育むため作成された消費者教育教材についての周知等を行った。 <p>(2) 大学・専門学校等における消費者教育の推進</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」(平成 30 年 2 月 20 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、大学等における消費者教育の推進のため、大学等と地元の消費生活センターとの連携を支援する取組を実施する。</p> <p>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当たることから、「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。</p> <p>(令和 2 年度 2～3 年度実績)</p> <p>関連する他分野の教育と消費生活センターが連携した大学での取組事例を都道府県に周知するとともに、連携した取組を促した。また消費者教育コーディネーター会議において、大学等と消費生活センターが連携した事例の共有を図った。またコーディネーター会議で発表された事例を基に、事例集を作成した。</p> <p>○ 文部科学省の取組</p> <p>大学生等に対する消費者教育の推進を図るため、全国の大学等に対して実施した「消費者教育に関する取組状況調査」及び専修学校に対して平成 30 年に実施した「専修学校における消費者教育取組状況調査」について、現状の課題等の分析や特色ある取組事例等の情報提供及び啓発を行う。</p> <p>平成 30 年 7 月に改訂した「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」の内容等について、関係者へ周知・啓発を行う。</p>
-------------	--

(令和2年度2～3年度実績)

- ・消費者教育連携・協働推進全国協議会等において、情報提供及び周知・啓発を行った。
- ・各都道府県等を通じ各大学・専修学校等に対し、令和4年度からの18歳成年を見据え高等学校段階までに社会において消費者として主体的に判断し責任を持って行動できる能力を育むため作成された消費者教育教材や新入学生等への成年年齢引下げ及び消費者被害防止に向けた注意喚起についての周知等を行った。

(3) 消費者教育の人材(担い手となる教職員)の育成・活用

○ 消費者庁、文部科学省の取組

小・中・高等学校等における教職員の指導力の向上を図るため、現職教員研修や教員養成課程において消費者教育に関する内容が充実するよう、各実施主体による取組についての実態把握を行うとともに、必要な情報提供等を行う。また、実践的な学習プログラムの開発に係る調査研究を実施し、共有を図る。大学等においては消費者庁からの依頼等に基づき、消費者問題に関する啓発及び情報提供を行う。

教員の指導力向上のための方策について、「若年者の消費者教育分科会」取りまとめ(平成30年6月)と同年7月の消費者教育推進会議における意見聴取を踏まえ、「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」(令和3年3月22日改訂)に盛り込んだ、教員養成課程や教員研修等における消費者教育に関する取組を推進する。

(令和2年度2～3年度実績)

- ・小・中・高等学校等における教職員の指導力の向上を図るため、現職教員研修や教員養成課程において消費者教育に関する内容が充実するよう、必要な情報提供等を行った。
- ・教師の指導力向上のための方策について、「若年者の消費者教育分科会」取りまとめ(平成30年6月)と同年7月の消費者教育推進会議における意見聴取を踏まえ、「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」(令和3年3月22日改訂)に盛り込んだ、教員養成課程や教員研修等における消費者教育に関する取組を促した。
- ・教員の指導力向上の支援のため、「社会への扉」(消費者庁作成)に関する教員向けオンライン授業動画を作成した。また、消費者教育推進会議の下に設置した「全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会」の取りまとめのヒアリング事例集において、大学と都道府県が連携し教員免許状更新講習において消費者教育を扱った事例を盛り込み、周知した。
- ・独立行政法人国民生活センターにおいて、教員の指導力向上の観点から、教員を対象とした研修を令和2年度に6回、令和3年度に9回実施した。(予定)
独立行政法人国民生活センターにおいて、教員の指導力向上の観点から、教員を対象
とした研修を6回実施した。

(4) 関係府省庁等の連携による消費者教育の推進

○ 関係府省庁等の取組

学習指導要領の内容を反映した副読本や教材などの作成、担当府省庁等、国民生活セ

ンター、金融広報中央委員会が有する情報や知識を活用した教育・啓発事業及び教員の指導力向上を目指したセミナーの開催等について、文部科学省や教育委員会と連携を図るとともに、外部の専門家などの協力も得ながら、学校における消費者教育の推進を行う。

成年年齢引下げに向けて、成年を境に消費者被害が増加する状況を踏まえ、若年層への実践的な消費者教育の実施を推進するため、「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」において決定した「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」に基づき、関係省庁が連携して取組を推進する。

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当たることから、「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。

消費者庁が作成した高校生向け消費者教育教材の効果的な活用等を支援し、全国での活用を推進する。令和2年度以降、小・中また、学校等におけると地域の消費者教育充実のための教材等担い手の開発に当たっては連携・協働が図られるよう、地域におけるコーディネーターの育成等の取組を支援し、学校教育におけるデジタル化の進展等も踏まえ、検討での外部講師としての効果的な活用を推進する。

~~—消費者教育推進会議で提案した「学校における消費者教育の充実に向けて」の周知等を行う。また、学校と地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、地域におけるコーディネーターの育成等の取組を支援し、学校での外部講師としての効果的な活用を推進する。~~

(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月に公表した。また、高校生への実践的な消費者教育の実施を推進する等の観点から、関係省庁と連携してオンライン授業動画を作成、配信するとともに、都道府県等の消費者行政部局等に周知し活用を促した。来年4月からの成年年齢引下げに向け、令和3年度は最後の一年となるため、「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(令和3年3月22日)」において「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーンとして取組を強化していくことを決定した。

~~・令和元年度令和2年度の「社会への扉」等の活用実績は67.86%であった。令和2年度においても、引き続き全ての都道府県に対して「社会への扉」の冊子等を提供する等、活用した実践的な消費者教育の実施を促している。~~

~~—促す。~~また、学校における消費者教育の充実に向け、社会のデジタル化に伴うトラブル事例なども踏まえ、アクティブラーニング型の中学生向けの教育プログラム、特別支援学校(知的障害)向けの教材の開発を進めた行った。さらに、消費者教育コーディネーターの育成等の取組の支援、学校での外部講師の効果的な活用を推進する観点から、消費者教育コーディネーター会議を開催し、事例の共有を図った。またコーディネーター会議で発表された事例を基に、事例集を作成した。

~~・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した。~~

○ 消費者庁の取組

大学学生相談室等における消費者トラブル対応の強化を図るため、国民生活センターでの研修の機会の活用等を推進する。

国民生活センター等での研修の実施や、地方公共団体による消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援する。

(令和2年度2～3年度実績)

- ・独立行政法人国民生活センターにおいて、消費者教育コーディネーター講座を令和2年度に2回、令和3年度に3回(P) (確認中) 実施した。
- ・地方消費者行政のための交付金等の活用を通じて、国民生活センター等での研修の実施や、地方公共団体による消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援した。
- ・消費者教育コーディネーターの育成等の取組の支援等の観点から、消費者教育コーディネーター会議を開催し、事例の共有を図るとともに、事例集を作成し周知する予定した。

○ 文部科学省の取組

消費生活センター等と連携した学生に対する消費者教育の充実を図るため、大学等関係者が出席する会議等において、消費者教育教材の活用等を推進する。

(令和2年度2～3年度実績)

大学等関係者が出席する会議等において、令和4年度からの18歳成年を見据え高等学校段階までに社会において消費者として主体的に判断し責任を持って行動できる能力を育むため作成された消費者教育教材についての周知等を行った。

<p>KPI・ 今後の取組予 定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数</p> <p>②大学等における消費者関連（消費者問題に関する啓発・情報提供以外）の取組の割合</p> <p>③担当省庁による支援の状況</p> <p>④教材の配布・活用状況</p> <p>⑤④ア）国民生活センターにおける教員を対象とした消費者教育講座の実施状況 イ）消費者教育コーディネーター向け研修の実施状況</p> <p>⑥⑤教育委員会において、現在、重点的に行っている取組として「学校における消費者教育の充実」を挙げている割合</p> <p>（目標）</p> <p>①全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数について、実施した年度においては毎年67名以上（各都道府県・指定都市から1名以上）の参加を目標とする。</p> <p>③担当省庁②大学等において実施した授業・講座における消費者関連（消費者問題に関する啓発・情報提供以外）の開催増取組の割合増を目指す。</p> <p>④③全国の高校等での実践的な消費者教育の実施を目指す。</p> <p>⑤④教員及び消費者教育コーディネーターを対象とした消費者教育講座を適切に実施する。</p> <p>⑥⑤教育委員会において、現在、重点的に行っている取組として「学校における消費者教育の充実」を挙げている割合を60.0%に向上させる。</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和2年度（11月時点）：小学校 70人、中学校 71人、高等学校 57人 （令和元令和3年度）（6～7月時点）：小学校 7068人、中学校 7472人、高等学校 7454人）</p> <p>※令和2年度（各都道府県・指定都市から1名以上。なお、高等学校については、新型コロナウイルス感染症一部の感染拡大指定都市は所管の影響学校数が少ないこともあり、都道府県と情報を共有する等の工夫により、6月に開催予定であった各教科等担当指導主事連絡協議会が開催できなかったため、11月に開催された各教科等教育課程研究協議会の参加人数を基に記載している。</p> <p>②令和元年度：55% ④ 参加を見送る場合がある。）</p> <p>②令和2年度3年度：調査中（令和元年度：6755%）③令和3年度：調査中（令和2年度：86%）</p> <p>⑤④ア）令和2年度3年度（11月末時点）：9回（令和2年度：6回（令和元年度：9回））</p> <p>※新型コロナウイルス感染拡大の影響により4回2回中止</p> <p>イ）令和2年度3年度（11月末時点）：1回（令和元年度：4回令和2年度：2回） ※新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回中止</p>
------------------------------	---

—⑥令和元年度：39.8%

⑤令和3年度：調査中

(定義)

①全国の指導主事等を対象とする協議会への参加者人数については、各年度に実施した「小学校及び中学校各教科等担当指導主事連絡協議会」（小学校家庭部会、中学校技術・家庭部会）及び「高等学校各教科等担当指導主事連絡協議会」（家庭部会）の参加人数としている。

②学部段階において、社会や経済の仕組み、消費生活の安定・向上に関する知識の獲得・修得を目的とした授業科目を開設している大学の割合をもって測定

④③実践的な消費者教育の授業をした学校数を全国の高校数で除したもの。実践校は消費者行政部局を通じた調査、全国の高等学校数は学校要覧で集計されている。

※「若年者の消費者教育の推進に関するアクションプログラム」に基づき、平成30年度からの3年間を集中強化期間として実施してきたものであり、令和2年度が。

最終年度となる。

⑤④国民生活センターにおける教員及びコーディネーター向け研修の実施状況

⑥⑤教育委員会において、現在、重点的に行っている取組として「学校における消費者教育の充実」と回答した割合

【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"> ・大学・専修学校等における消費者教育の推進 ・若年層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。 ・中学校等における消費者教育プログラムの検討及び周知等
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・大学・専修学校等における消費者教育の推進 ・若年層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。 ・中学校等における消費者教育プログラムの検討及び周知等
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・大学・専修学校等における消費者教育の推進
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・中学校等における消費者教育プログラムの検討及び周知等
令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> ・大学・専修学校等における消費者教育の推進 ・中学校等における消費者教育プログラムの検討及び周知等

○ 文部科学省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育連携・協働推進全国協議会における情報共有等を行う。

	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・全国の指導主事等を対象とする協議会において引き続き周知する。
	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センター等と連携した学生に対する消費者教育の充実を図るため、大学等関係者が出席する会議等において、消費者教育教材の活用等を推進する。
	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の担い手となる教職員の資質・能力の向上を推進する。 ・<u>全国の指導主事等を対象とする協議会において引き続き周知する。</u> ・<u>消費者教育の担い手となる教職員の資質・能力の向上を推進する。</u>
	令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> ・全国の指導主事等を対象とする協議会において引き続き周知する。 ・消費者教育の担い手となる教職員の資質・能力の向上を推進する。

項目名	③ 地域における消費者教育の推進	担当省庁	消費者庁、文部科学省、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>地方公共団体における消費者教育推進計画の策定及び消費者教育推進地域協議会の設置を支援・促進する。あわせて、同計画の内容及び同協議会の取組の充実について、支援・促進する。</p> <p>地域の消費者教育の担い手の連携・協働が図られるよう、消費生活センターの消費者教育の拠点化やコーディネーターの育成、消費生活サポーターの養成等の取組を支援する。また、デジタル化に誰一人取り残さないための支援として、高齢者層を始めとする消費者に対する技術面、内容面での消費者教育の支援が行き届くよう、地域の担い手の支援等を図り、デジタル化に対応した消費者教育を推進する。【消費者庁、文部科学省、金融庁】</p> <p>国民生活センター等での研修の実施や、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消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援する。【消費者庁】</p> <p>担当省庁、国民生活センター、金融広報中央委員会が有する情報や知識を活用した消費者教育用教材等の作成・配布、出前講座の実施、又は地域で開催される講座等への講師派遣などを行い、地域における消費者教育の推進を行う。【消費者庁、公正取引委員会、金融庁、文部科学省、関係府省庁等】</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公正取引委員会では、消費者に独占禁止法の内容や、公正取引委員会の活動について、より一層の理解を深めてもらうため、以下の講師派遣等を行っている。 なお、独占禁止法教室及び消費者セミナーについては、今年度は令和2年度から新型コロナウイルス感染症対策のため、オンライン形式やオンデマンド形式により開催しているものもある（以下の令和2年度から令和3年度の開催実績の中にはこれらの形式のものも含まれている。）。 ✓「消費者セミナー」：消費者に独占禁止法の内容や公正取引委員会の活動について、より一層の理解を深めてもらうため、公正取引委員会事務総局の職員を消費者団体等の勉強会に派遣するもの（令和2年度49回、令和3年度48回（令和4年1月末時点））。 ✓「独占禁止法教室」：中・高・大学生に経済活動の基本ルールである独占禁止法の役割について学んでもらうため、公正取引委員会事務総局の職員を学校の授業に講師として派遣等するもの（令和2年度134回、令和3年度163回（令和4年1月末時点））。 ✓「一日公正取引委員会」：公正取引委員会の本局及び地方事務所等の所在地以外の都市において、「消費者セミナー」及び「独占禁止法教室」を独占禁止法講演会等と共に1か所で同時に開催するもの（令和2年度2回）。 <p>また、消費者の暮らしと、独占禁止法の関わりについて説明した資料を、「消費者セミナー」や「独占禁止法教室」の出席者に配布した。</p>
------	---

- ・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消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援した。
- ・消費者教育推進地域協議会は47都道府県・18指定都市・10中核市で設置され、消費者教育推進計画は47都道府県・18指定都市・13中核市で策定された。消費者教育コーディネーターは~~3340~~都道府県・~~1517~~指定都市・~~9099~~市町村等で配置された。また都道府県・指定都市等が実施する消費者教育関連事業（講座等）の実施割合は~~55.342.2~~%であった。

消費者教育推進会議の下に設置した「全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会」では、都道府県、指定都市及び中核市における計画・協議会の内容等に係る調査や、地方公共団体等の消費者教育の取組に関するヒアリングを行うなどし、取りまとめを行う（令和2年10月）とともに、地方公共団体が様々な主体と連携し、地域の消費者教育の充実に取り組むに当たってのヒントとなるよう、ヒアリング事例集も作成し、周知した。さらに、消費者教育の推進に関する基本的な方針別紙に掲げた「当面の重点事項」の一つである、「高度情報通信ネットワーク社会の発展に対応した消費者教育の推進」に関して、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴うデジタル化の加速化も踏まえ、消費者教育推進会議の下に「社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会」を設置（令和2年10月）し、社会のデジタル化を踏まえ、消費者が身に付けることが望ましい内容等について検討したし、取りまとめを公表した（令和3年5月）。

消費者教育コーディネーターの育成・配置、情報提供のため消費者教育コーディネーター会議を開催（令和3年1月）し、事例の共有を図った。またコーディネーター会議で発表された事例を基に、事例集を作成した。

~~また、地域で開催される講座等への講師派遣として、2回職員の派遣を行った。~~

○ 文部科学省の取組

「消費者教育の指導者用啓発資料」の活用を図るとともに、全国の教育委員会に対して実施した「消費者教育に関する取組状況調査」について現状の課題等の分析結果や特色ある取組等について情報提供を行い、社会教育施設等地域における消費者教育の推進を図る。

平成30年7月に改訂した「大学等及び社会教育における消費者教育の指針」の内容等について、関係者へ周知・啓発を行う。

（令和2年度2～3年度実績）

消費者教育連携・協働推進全国協議会等において、地域における実践的な消費者教育の取組や、効果的な学習の事例等について情報提供及び周知・啓発を行った。

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①ア) 消費者教育推進計画の策定 イ) 消費者教育推進地域協議会の設置状況</p> <p>②地域における消費者教育推進の実態把握</p> <p>③消費者教育コーディネーター育成状況（配置状況）</p> <p>④消費生活サポーター数（配置状況）</p> <p>⑤教育委員会における社会教育関連の取組の割合</p> <p style="color: red;">⑥担当省庁による支援の状況【関係省庁】</p> <p>（目標）</p> <p>①指定都市及び中核市で消費者教育推進計画の策定と消費者教育地域協議会の設置割合 50%以上を目指す。</p> <p>②都道府県・指定都市等が実施する消費者教育関連事業（講座等）の割合増を目指す。</p> <p>③全ての都道府県、指定都市に配置し、その他の市町村等での配置増を目指す。</p> <p>④都道府県及び市区町村での配置増を目指す。</p> <p>⑤教育委員会における社会教育関連の消費者教育の取組の割合を令和6年度までに40%とすることを目指す。</p> <p style="color: red;">⑥担当省庁が地域で開催する講座・セミナー等への講師派遣数増を目指す。</p> <p>（進捗）</p> <p>①ア) 令和2年度（4月1日時点）：38.8%（18指定都市、13中核市） —（令和元年度（平成31年） 令和3年度（4月1日時点）：35.938.8%（18指定都市、1913中核市））</p> <p>イ) 令和2年度（4月1日時点）：35.0%（18指定都市、10中核市） —（令和元年度（平成31年） 令和3年度（4月1日時点）：37.2%（1935.0%（18指定都市、10中核市））</p> <p style="color: red;">—②令和2年度（4月1日時点）：55.3%、令和3年度（4月1日時点）：42.2%</p> <p>③令和2年度（4月1日時点）：33都道府県、15指定都市、90市町村等 —（令和元年度（平成31年）令和3年度（4月1日時点）：2640都道府県、1317指定都市、8299市町村等）</p> <p>④令和2年度：26都道府県 147市区町村等 —（令和元年度令和3年度：26都道府県 139148市区町村等）</p> <p>⑤令和元年度令和3年度：32.6% ⑥令和2年度：実施4回（他3回予定していたものの新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止）（令和元年度：8回）</p> <p>（定義）</p> <p>①地方消費者行政現況調査において、消費者教育推進計画の策定、消費者教育地域協議会の設置について有りと回答した指定都市及び中核市の割合</p> <p>②地方消費者行政現況調査における、地方自治体の消費者教育関連事業の割合</p> <p>③地方消費者行政現況調査において、消費者教育コーディネーターが有りと回答した地方公共団体の数</p>
---	---

- ④地方消費者行政現況調査において、消費者教育サポーターが有りと回答した地方公共団体の数
- ⑤教育委員会において実施した社会教育分野での消費者教育関連の取組として、「教育委員会及び関連団体・組織で実施した取組はない」との回答を除いた数値
- ⑥担当省庁が実施する講師派遣の数

【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	・消費者教育推進会議、分科会において、消費者教育推進計画の策定・消費者教育推進のための体制強化等地方公共団体におけるコーディネート機能強化、消費者教育コーディネーターの配置等の支援を検討
令和4年度	・地方公共団体における消費者教育コーディネート機能強化に向けた取組(コーディネーター及び消費生活サポーターの配置状況に応じた支援)
令和5年度	・消費者教育ポータルサイトにおける地方公共団体の取組事例、 団体情報の掲載
令和6年度	・デジタル化に対応した消費者教育の推進のための担い手支援 (デジタル教材開発、情報提供等)
令和7年度 以降	・各地の消費者教育講座への講師(職員)の派遣 ・地域における消費者教育の推進を支援するための取組を検討

○ 文部科学省の取組

年度	取組内容
令和3年度	・消費者教育連携・協働推進全国協議会における情報共有 ・「消費者教育に関する取組状況調査」の実施及び課題の分析 ・「消費者教育の指導者用啓発資料」の見直し
令和4年度	・消費者教育連携・協働推進全国協議会における取組事例の情報共有等
令和5年度	
令和6年度	・「消費者教育に関する取組状況調査」の課題分析を踏まえた社会教育施設等における取組の推進
令和7年度 以降	・消費者教育連携・協働推進全国協議会における取組事例の情報共有等 ・「消費者教育に関する取組状況調査」の課題分析を踏まえた社会教育施設等における取組の推進

項目名	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	担当省庁	消費者庁
-----	----------------------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者教育ポータルサイトやウェブサイト等において、家庭でできる消費者教育教材や地域における親子向けの講座等の積極的な収集・掲載に努める。</p> <p>事業者・事業者団体による取組事例を積極的に収集し、消費者教育ポータルサイトやウェブサイト等に掲載する。事業者・事業者団体による消費者教育に関する取組の支援について検討する。</p> <p>多様な主体による消費者教育の推進のため、消費者教育コーディネーターの育成・配置に向けた取組を支援する。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>令和2年度（3月3年度（令和4年1月末時点）において、ポータルサイトのアクセス数は、<u>1,232,306,693,072</u>件、家庭で活用できる自主学習用教材の活用件数は<u>10254</u>件（令和3年11月末時点）、事業者によるポータルサイトの掲載数は、<u>174件-235件</u>（令和3年11月末時点）であった。</p> <p>関連する幅広い分野の教育との連携を図り、消費者への情報発信を強化する観点から、「生活者・消費者教育に関する連携推進会議」<u>をの開催したを申し合わせた</u>（令和2年11月）。</p> <p>消費者教育コーディネーターの育成・配置、情報提供のため「消費者教育コーディネーター会議」を開催し、事例の共有を図った。またコーディネーター会議で発表された事例を基に、事例集を作成した。</p>
------	---

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①ア) 消費者教育ポータルサイトやウェブサイトに掲載した教材のうち、家庭用教材数</p> <p>イ) 消費者教育ポータルサイトやウェブサイトに掲載した講座における事業者・事業者団体による取組事例等数</p> <p>②消費者教育コーディネーターの育成状況 <再掲></p> <p>(目標)</p> <p>①消費者教育ポータルサイトやウェブサイトに掲載した教材の家庭（親子）での活用や、事業者・事業者団体による取組事例の増加を目指す。</p> <p>②全ての都道府県、指定都市に配置し、その他市町村等での配置増を目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>①ア) 令和2年度（3月末時点）：102件 （令和元年度：56件） <u>令和3年度（11月末時点）：54件</u></p> <p>イ) 令和2年度（3月末時点）：174件 （令和元年度：164件） <u>令和3年度（11月末時点）：235件</u></p> <p>②令和2年度（4月1日時点）：33都道府県、15指定都市、90市町村等 （令和元年度（平成31年 <u>令和3年度（4月1日時点）：2640</u> 都道府県、<u>1317</u> 指定都市、<u>8299</u> 市町村等)</p> <p>(定義)</p> <p>①消費者教育ポータルサイトやウェブサイトに掲載した教材のうち、家庭用教材数、事業者・事業者団体による取組事例等数</p> <p>②地方消費者行政現況調査において、消費者教育コーディネーターが有りと回答した地方公共団体の数</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<u>4</u>年度</td> <td rowspan="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取組情報の収集・掲載</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>多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の取組情報の収集・掲載</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 <u>4</u> 年度	多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の取組情報の収集・掲載	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の取組情報の収集・掲載
年度	取組内容									
令和 3 <u>4</u> 年度	多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の取組情報の収集・掲載									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度以降	多様な主体（家庭、事業者・事業者団体）による消費者教育の取組情報の収集・掲載									

項目名	⑤ 法教育の推進 —※SDGs 関連：関連目標 4 及び、16	担当省庁	法務省
-----	------------------------------------	------	-----

施策概要	<p>○ 法務省の取組</p> <p>法律専門家ではない一般の人々が、法や司法制度、これらの基礎となっている価値を理解し、法的なものの考え方を身に付けるための教育（法教育）を推進する。</p> <p><u>（令和2～3年度実績）</u></p> <p><u>令和2年度は、令和4年4月からの成年年齢引下げに向けて「成年年齢引下げに向けた法教育施策検討部会」を設置し、文部科学省や消費者庁の協力も得て、契約や私法の基本的な考え方などを分かりやすくまとめた高校生向け法教育リーフレットを作成し、全国の高校2・3年生を対象に約220万部配布した。</u></p> <p><u>令和3年度は、上記リーフレットを全国の高校2年生を対象に約130万部配布した。また、同リーフレットの理解を深めるツールとして、クイズ形式の確認テスト及び専門家による解説動画を作成し、法務省ホームページで公開した。</u></p> <p><u>このほか、地方公共団体が実施する教員向け研修への講師派遣を行ったり、「成年年齢引下げ」や「契約」をテーマとして教員向け法教育セミナーを行った。</u></p> <p><u>さらに、法教育マスコットキャラクターの「ハウリス君」のツイッターなども活用しながら、若年層に対する各種取組の周知を進めるとともに、関係省庁が実施する取組とも連携した。</u></p>
------	---

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>法教育推進協議会（部会を含む。）の開催実績</p> <p><u>（目標）</u></p> <p><u>法教育推進協議会及び部会を開催</u></p> <p>（進捗）</p> <p>令和2年度(12月3年度(3月末時点)：7回16回</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 法務省の取組</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 度4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・学習指導要領を踏まえた学校教育における法教育の実践方法など、法教育の推進の在り方につき、多角的な視点から検討を行うため、法教育推進協議会を引き続き開催する。 ・消費活動の前提となる私法の基本的な考え方等を内容とし、具体的な法教育授業案等を記載した法教育教材を作成し、全国の学校等に配布するとともに、同教材の活用事例をモデル授業例として法務省ウェブサイトで公表することや、同教材の活用方法を含む教員向け法教育セミナーの実施などにより、教材の利用促進を図る。 </td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> ・学校等の要請に応じ、法務省職員を講師として派遣して行う法教育出前授業を引き続き実施する。 </td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 度4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・学習指導要領を踏まえた学校教育における法教育の実践方法など、法教育の推進の在り方につき、多角的な視点から検討を行うため、法教育推進協議会を引き続き開催する。 ・消費活動の前提となる私法の基本的な考え方等を内容とし、具体的な法教育授業案等を記載した法教育教材を作成し、全国の学校等に配布するとともに、同教材の活用事例をモデル授業例として法務省ウェブサイトで公表することや、同教材の活用方法を含む教員向け法教育セミナーの実施などにより、教材の利用促進を図る。 	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・学校等の要請に応じ、法務省職員を講師として派遣して行う法教育出前授業を引き続き実施する。 	令和5年度
年度	取組内容							
令和3年度 度4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・学習指導要領を踏まえた学校教育における法教育の実践方法など、法教育の推進の在り方につき、多角的な視点から検討を行うため、法教育推進協議会を引き続き開催する。 ・消費活動の前提となる私法の基本的な考え方等を内容とし、具体的な法教育授業案等を記載した法教育教材を作成し、全国の学校等に配布するとともに、同教材の活用事例をモデル授業例として法務省ウェブサイトで公表することや、同教材の活用方法を含む教員向け法教育セミナーの実施などにより、教材の利用促進を図る。 							
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・学校等の要請に応じ、法務省職員を講師として派遣して行う法教育出前授業を引き続き実施する。 							
令和5年度								

	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・上記の取組を含む法教育に関する情報を記載したリーフレットや、成年年齢の引下げへの対応として高校生に契約や私法の基本的な考え方を周知するための高校生向けリーフレットを作成・配布して周知・広報を図る。
	令和7年度以降	上記取組の成果を踏まえ更なる推進策を検討

項目名	⑥ 金融経済教育の推進 ※SDGs 関連：関連目標 1、4	担当省庁	金融庁、消費者庁、 文部科学省、関係省 庁
-----	----------------------------------	------	-----------------------------

施策概要	<p>○ 金融庁の取組</p> <p>各個人が生涯にわたり、そのニーズに見合う金融サービスを適切に選択できるよう、金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を進める。</p> <p>金融経済教育用教材の作成・配布、学校や地域で開催される講座等への講師派遣等について、文部科学省等とも連携を図りつつ実施する。</p> <p>金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談を実施する。</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拡大を踏まえ、デジタルコンテンツの提供をはじめとする ICT の活用により、幅広い層に対して金融経済教育の取組を推進した。具体的には、金融経済教育や資産形成に関するシンポジウム等のオンライン開催、大学生等の若年層向けの金融経済に関する解説動画の作成、高校生及び教員向けの授業動画等の作成、高校生向けの WEB シミュレーション教材の作成などを行った。</p> <p>・また、令和4年4月からの学習指導要領の改訂を見据え、高校教員向けのモデル授業、指導教材を作成した【P】(確認中)。</p> <p>・金融広報中央委員会等の関係団体と連携し、大学生に対し、「金融リテラシー・マップ」に基づいた授業を <u>448【P】(確認中)</u> 大学で実施した。また、金融庁及び財務局において、学校や地域で開催される講座等（オンライン開催を含む）への講師派遣を <u>479 (調査中【P])</u> 回実施した（3月31日時点）。</p> <p>・金融サービスの利用に伴うトラブルの発生の未然防止などに向けた事前相談の提供の充実を図るため、「事前相談（予防的なガイド）」を2014年に開設し、相談への対応を行っている。</p>
------	---

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①関係団体と連携した大学での授業の実施</p> <p>②学校や地域で開催される講座等への講師派遣状況</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：113年度：8【P】(確認中) 大学</p> <p>②令和2年度：479 3年度：調査中【P】(確認中) 回</p> <p>(定義)</p> <p>金融庁・財務局の集計による。</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 style="background-color: #cccccc;"> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度 4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施 ・金融経済教育用教材の作成・配布 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・学校や地域で開催される講座等への講師派遣 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> ・金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談の実施 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施 ・金融経済教育用教材の作成・配布 ・学校や地域で開催される講座等への講師派遣 ・金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談の実施 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 年度 4 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施 ・金融経済教育用教材の作成・配布 	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・学校や地域で開催される講座等への講師派遣 	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談の実施 	令和6年度	令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施 ・金融経済教育用教材の作成・配布 ・学校や地域で開催される講座等への講師派遣 ・金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談の実施
年度	取組内容											
令和 3 年度 4 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施 ・金融経済教育用教材の作成・配布 											
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・学校や地域で開催される講座等への講師派遣 											
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談の実施 											
令和6年度												
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・金融経済教育推進会議を通じ、業態横断的に取組を実施 ・金融経済教育用教材の作成・配布 ・学校や地域で開催される講座等への講師派遣 ・金融サービス利用に伴うトラブル発生の未然防止などに向けた事前相談の実施 											

項目名	⑦ 食育の推進【再掲】 ※SDGs 関連：関連目標 2、3、4、12	担当省庁	消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省
-----	---------------------------------------	------	--------------------------------

施策概要	<p>○ 消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省の取組</p> <p>国民の適切な食生活の選択に資するよう、国民の食生活に関し、食育の一環として、食品の安全性、栄養、食習慣などについては正確な情報の提供等を推進する。</p> <p>食育推進会議が令和3年3月31日に作成した、<u>令和3年度から令和7年度までを対象おおむね5年間を計画期間とする第4次食育推進基本計画</u>に基づき、行政、教育関係者、農林漁業者、食品関連事業者、ボランティア等関係する各主体が相互の理解を深め、連携・協働し、国民運動として食育を推進する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第3次食育推進基本計画(平成28年度～令和2年度)に基づき、関係府省庁が連携し食育を推進した。 ・食育推進評価専門委員会を開催し、第4次食育推進基本計画作成のための検討を行った。 ・令和3年3月、食育推進会議において、令和3年度からおおむね5年間を計画期間とする第4次食育推進基本計画を作成した。 <u>・第4次食育推進基本計画に基づき、関係府省庁が連携し食育を推進した。(令和2年度は、第3次食育推進基本計画(平成28年度～令和2年度)に基づき食育を推進)</u> <u>・令和3年度に開催した食育推進評価専門委員会では、第4次食育推進基本計画推進のための検討を行った。</u> <p>○ 文部科学省の取組</p> <p>学校における食育を推進する。</p> <p>(令和2年度実績)</p> <p>「食に関する指導の手引」や食育教材などにより、学校給食や授業等において栄養、食習慣についての指導を推進した。</p> <p>○ 農林水産省の取組</p> <p>持続可能な食を支える食育の推進のため農林漁業体験などにより、食や農林水産業への理解増進を図るとともに、食と環境の調和のとれた食料生産とその消費に配慮した食育の推進を図る。</p> <p>さらに、「新たな日常」やデジタル化に対応した食育など、最新の食育活動の方法や知見を食育関係者で情報共有等を図るため、全国食育推進ネットワークを活用する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>食や農林水産業への理解を増進する農業体験機会の提供等の支援を行った。</u> <p>新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、第15回食育推進全国大会が開催できなかったことから、食育活動表彰の受賞者の取組等に係る動画を作成し、農林水</p>
------	---

	<p>産省 Web サイトに掲載。<u>第 16 回食育推進全国大会については、オンラインで開催シ トークショーや料理教室を全国へ配信。</u></p> <p>また、<u>デジタル化に対応した食育を推進するため、デジタル食育ガイドブックを 作成。</u></p> <p>「令和<u>2年度3年度</u>食育に関する意識調査」を実施し、調査結果を<u>第3次第4次</u>食 育推進 基本計画の目標値の評価に用いる<u>とともに、第4次食育推進基本計画の作成に反映す る。</u></p>												
<p>KPI・ 今後の取組予 定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①農林漁業体験を経験した国民（世帯）の割合の向上 ②産地や生産者を意識して農林水産物・食品を選ぶ国民の割合の向上 ③環境に配慮した農林水産物・食品を選ぶ国民の割合の向上</p> <p>（目標）</p> <p>①令和7年度までに70%以上とする ②令和7年度までに80%以上とする ③令和7年度までに75%以上とする</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和2年度：65.7% ②令和2年度：73.5% ③令和2年度：67.1%</p> <p>（定義）</p> <p>いずれも食育に関する意識調査で集計。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、食品安全委員会、文部科学省、厚生労働省、農林水産省の取組</p> <table border="1" data-bbox="464 1323 1382 1691"> <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>第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 (重点事項)</td> </tr> <tr> <td>令和<u>4年度</u></td> <td>・生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進</td> </tr> <tr> <td>令和<u>5年度</u></td> <td>・持続可能な食を支える食育の推進</td> </tr> <tr> <td>令和<u>6年度</u></td> <td>・「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進</td> </tr> <tr> <td>令和<u>7年度</u> 以降</td> <td>第5次食育推進基本計画の作成</td> </tr> </tbody> </table> <p>※第3次食育推進基本計画の計画期間は平成28年度から令和2年度まで。 令和3年度から第4次食育推進基本計画に基づく取組を実施予定</p>	年度	取組内容	令和 <u>3年度</u> <u>4年度</u>	第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 (重点事項)	令和 <u>4年度</u>	・生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進	令和 <u>5年度</u>	・持続可能な食を支える食育の推進	令和 <u>6年度</u>	・「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進	令和 <u>7年度</u> 以降	第5次食育推進基本計画の作成
年度	取組内容												
令和 <u>3年度</u> <u>4年度</u>	第4次食育推進基本計画に基づく食育の推進 (重点事項)												
令和 <u>4年度</u>	・生涯を通じた心身の健康を支える食育の推進												
令和 <u>5年度</u>	・持続可能な食を支える食育の推進												
令和 <u>6年度</u>	・「新たな日常」やデジタル化に対応した食育の推進												
令和 <u>7年度</u> 以降	第5次食育推進基本計画の作成												

項目名	⑧ エシカル消費の普及啓発【再掲】 ※SDGs 関連：関連目標 12、13、14、15、17	担当省庁	消費者庁、農林水産省、経済産業省、国土交通省、関係府省庁
-----	---	------	------------------------------

施策概要	<p>○ 関係府省庁の取組</p> <p>持続可能なライフスタイルへの理解を促進するため、消費者庁において、エシカル消費に関する調査及び普及啓発を実施する。また、エシカル消費の普及に当たり、関係省庁との連携を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>持続可能な食の生産と消費の促進のため、消費者庁、環境省、農林水産省と連携し、普及啓発に向けた取組を行った。</p> <p>また、エシカル消費を含む消費者教育、啓発のより効果的な情報発信に向けて、幅広い関係府省庁間において更なる連携の強化を図るため、令和2年11月に「生活者・消費者教育に関する関係府省庁連携推進会議」をの開催したを申し合わせた。</p> <p><u>また同会議の下に分科会を設け、より効果的な啓発手法等について外部有識者からのヒアリング等を行った。</u></p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>エシカル消費の普及のため、若年層に取り入れやすい文化・雰囲気醸成、メディアや広報の活用、エシカル消費につながる商品の開発・提供、認証ラベル等について消費者が必要とする情報が適切に提供される環境作りの検討、エシカル消費の意味や必要性に対する理解を深めるための多様な主体による推進活動（ムーブメント作り）を行う。また、学校において利用できる教材の提供や教員向け研修の機会の提供、商品・サービスへの反映や事業者間の連携に向けた研修の機会の提供等事業者への働きかけ、認証ラベルの情報提供を行う。エシカル消費の地域での普及啓発モデルの検討・実施については、「消費者庁新未来創造戦略本部」において行う。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>消費者月間等のあらゆる機会を通じて啓発を行うとともに、更なる普及促進のため、新たにポスター、パンフレット等を作成した。また、身近なことからエシカル消費に取り組んでもらえるよう、情報発信を更に強化する観点から、令和2年10月に「エシカル消費特設サイト」を開設し、地方公共団体等を始めとする各主体で取り組まれている事例を積極的に発信した。</p> <p>さらに、令和2年10月から12月にかけて、エシカル消費や食品ロス削減をテーマとしたライブシンポジウムを全国9道府県で開催し、インターネットで配信した。</p> <p>また、社会のデジタル化の進展等も踏まえ、より多くの方にエシカル消費を実践していただくことを目的とした啓発動画を新たに作成し、イベント等での活用など積極的に発信した。</p> <p><u>令和3年度には、令和2年度に作成した啓発用のパンフレット、ポスター、動画や学習教材等の学校や地域等での活用促進、事業者主催の普及啓発イベントへの積</u></p>
------	---

極的な参画のほか、特設サイト等における情報発信の充実に向けた取組を進めている。また、エシカル消費の1つであるサステナブルファッションについて、8月に消費者庁、経済産業省、環境省による関係省庁連携会議を立ち上げ、政府一丸となって推進に取り組んでいく体制を構築するとともに、特設ページにおける「消費者行動18のヒント」の発信や、サポーター制度の創設、「わたしのサステナブルファッション宣言」リレー、シンポジウムの開催などの取組を行った。

○ 農林水産省の取組

国連の持続可能な開発目標(SDGs)の2030年までの達成を目指し、食や農林水産業の持続可能な消費を広めるための活動を推進する「あふの環(わ)2030プロジェクト」(農林水産省、消費者庁、環境省連携)を令和2年6月に立ち上げ、100を超える企業・団体等が参画した。本プロジェクトでは、食や農林水産業のサステナビリティを考えるための定期的な勉強会・交流会、持続可能な消費を盛り上げるサステナウィーク、サステナブルな取組動画を表彰するサステナアワード等を実施し、持続可能な食と農林水産業の生産・消費の促進に取り組んだ。

認証ラベルの一つである水産エコラベル^{*}は、我が国水産物が持続可能な漁業・養殖業由来であることを示すものであることから、水産資源を管理しつつ最大限活用することの重要性についての消費者の理解の増進に資するため、取組である。令和元年12月31日には、「MEL(マリン・エコラベル・ジャパン)」が、国際的に水産エコラベルの承認を行う「GSSI(グローバル・サステナブル・シーフード・イニシアチブ)」からアジアのスキームとして初めて承認を受けたことや、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の承認継続審査(MOCA)をクリアしたこと等を契機として、国内外における普及を促進する。

※我が国で活用されている主な水産エコラベルには、MEL、MSC、ASC等がある。

(令和2年度2～3年度実績)

- ・東京湾夫感謝祭・インターナショナル・シーフードショー等の海洋・水産イベントにおける展示、パネルディスカッション
- ・ホームページ等を通じた水産エコラベル認証取得者の取組事例の紹介・発信
- ・事業者に対する水産エコラベル認証取得に向けたコンサルティングへの支援 他

○ 農林水産省、経済産業省、国土交通省の取組

クリーンウッド法^{*}は、地域及び地球環境の保全に資することを目的として、木材関連事業者に対しては取り扱う木材等の合法性の確認等を求め、木材を取り扱う事業者には合法伐採木材等の利用に努めることを求めており、合法伐採木材の流通及び利用を促進する意義について消費者や事業者に理解を深めてもらうため、合法伐採木材等の利用促進に向けた普及啓発等の措置を講じている。

※合法伐採木材等の流通及び利用の促進に関する法律(平成28年法律第48号)

(令和2年度2～3年度実績)

ウェブサイト「クリーンウッド・ナビ」における合法性確認に係る情報提供、クリーンウッド法に基づく木材関連事業者の登録の推進のため、セミナーや個別相談会等の開催した。また、消費者や事業者に対するクリーンウッド法や合法伐採木材等の

	<p>普及啓発のため、全国規模の展示会<u>などにおいて</u>よる合法伐採木材に関する展示を行った。</p>
--	---

KPI・ 今後の取組予 定	<p>【KPI】</p> <p>① エシカル消費の認知度（消費者庁「<u>倫理的エシカル消費</u>に関する消費者意識調査」） ② 環境に配慮した商品やサービスを選択することを心掛けている割合（「消費者意識基本調査」</p> <p>③② 国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数 （目標） ① <u>令和4年度調査において、認知度を30%にする。</u> ② 令和7年度までに、かなり心掛けている20%、ある程度心掛けている70%とする ことを目指す。</p> <p>③② 令和4年度までに、国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階 認 証の認証数を150件にする。</p> <p>（進捗）</p> <p>① <u>令和2年度令和元年度</u>（2月時点）：12.2%（平成28年12月：6.0%） ② 平成30年度：かなり心掛けている11.2%、ある程度心掛けている48.1%</p> <p>③② 令和2年度（3月末時点）：71件</p> <p>（定義）</p> <p>① 「エシカル消費に関する消費者意識調査」（令和4年度） ② 「消費者意識基本調査」 ③ 国内における国際的に通用する水産エコラベルの生産段階認証の認証数</p> <p style="text-align: center;">【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 style="text-align: center;"> 令和3年度 4年度 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施<u>及び検証</u>（フェーズ2） （消費者庁新未来創造戦略本部） <ul style="list-style-type: none"> ・ ポータルサイト<u>エシカル消費に関する消費者意識調査の実施</u> ・ <u>特設サイト</u>を活用したエシカル消費に関する事例等の<u>積極的積極的</u>な情報発信 ・デジタル化に対応した啓発資材の積極的な活用 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> 令和4年度 5年度 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・ <u>地域での普及啓発モデルの全国展開の検討</u>（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施<u>及び検証</u>（フェーズ2） </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施<u>及び検証</u>（フェーズ2） （消費者庁新未来創造戦略本部） <ul style="list-style-type: none"> ・ ポータルサイト<u>エシカル消費に関する消費者意識調査の実施</u> ・ <u>特設サイト</u>を活用したエシカル消費に関する事例等の<u>積極的積極的</u>な情報発信 ・デジタル化に対応した啓発資材の積極的な活用 	令和4年度 5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・ <u>地域での普及啓発モデルの全国展開の検討</u>（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施<u>及び検証</u>（フェーズ2）
年度	取組内容						
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施<u>及び検証</u>（フェーズ2） （消費者庁新未来創造戦略本部） <ul style="list-style-type: none"> ・ ポータルサイト<u>エシカル消費に関する消費者意識調査の実施</u> ・ <u>特設サイト</u>を活用したエシカル消費に関する事例等の<u>積極的積極的</u>な情報発信 ・デジタル化に対応した啓発資材の積極的な活用 						
令和4年度 5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・ <u>地域での普及啓発モデルの全国展開の検討</u>（フェーズ2） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施<u>及び検証</u>（フェーズ2） 						

	(消費者庁新未来創造戦略本部) <ul style="list-style-type: none"> ・エシカル消費に関する消費者意識調査の実施 ・ポータルサイト・特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信
令和5年度 6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの全国展開の検討（フェーズ2）
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・ポータルサイト特設サイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者月間を活用した啓発 ・エシカル消費の普及啓発（フェーズ1）（ワークショップの実施、各種イベント等への積極的な参画、学校用教材の提供等） ・地域での普及啓発モデルの検討・実施（フェーズ2）（消費者庁新未来創造戦略本部） ・ポータルサイトを活用したエシカル消費に関する事例等の積極的な情報発信

○ 農林水産省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	持続可能な消費の普及について、持続可能な生産と消費を啓発するために事業者が連携して持続可能な商品の販売や広報等に取り組む「サステナウィーク」、持続可能な生産等を行う地域、生産者、事業者の取組動画を表彰する「サステナアワード」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	持続可能な消費の普及について、持続可能な生産と消費を啓発するために事業者が連携して持続可能な商品の販売や広報等に取り組む「サステナウィーク」、持続可能な生産等を行う地域、生産者、事業者の取組動画を表彰する「サステナアワード」等を行う。

年度	取組内容
令和3年度 <u>4年度</u>	水産エコラベルについて、 ・国際基準の維持に向けた規格等の改訂 ・国内外で開催されるシーフードショー等への出展 ・オンライン商談会等による水産エコラベル認証品の世界への情報発信 ・認証取得者による持続可能性に配慮した取組の紹介 ・認証取得を希望する事業者に向けたコンサルティングの実施 ・審査体制強化に向けた認証審査員等研修会の開催 ・海外の水産エコラベル等に関する実態調査 ・ <u>SNS等を活用した</u> 国内消費者向けのPR活動
令和4年度 <u>5年度</u>	水産エコラベルについて、 ・令和2年度、令和3年度 <u>4年度</u> の取組を踏まえ、取組内容を強化 ・国際基準の維持に向けた規格等の改訂
令和5年度	・国内外で開催されるシーフードショー等への出展 ・オンライン商談会等による水産エコラベル認証品の世界への情報発信 ・認証取得者による持続可能性に配慮した取組の紹介
令和6年度	・認証取得を希望する事業者に向けたコンサルティングの実施 ・審査体制強化に向けた認証審査員等研修会の開催 ・海外の <u>実態調査を踏まえた</u> 水産エコラベル等に関する実態調査の展開方策の検討 ・ <u>SNS等を活用した</u> 国内消費者向けのPR活動
令和7年度 以降	水産エコラベルについて、 ・令和2年度、令和3年度 <u>6年度まで</u> の取組を踏まえ、取組内容を強化 ・国際基準の維持に向けた規格等の改訂 ・国内外で開催されるシーフードショー等への出展 ・オンライン商談会等による水産エコラベル認証品の世界への情報発信 ・認証取得者による持続可能性に配慮した取組の紹介 ・認証取得を希望する事業者に向けたコンサルティングの実施 ・審査体制強化に向けた認証審査員等研修会の開催 ・海外の <u>実態調査を踏まえた</u> 水産エコラベル等に関する実態調査の展開方策の検討 ・ <u>SNS等を活用した</u> 国内消費者向けのPR活動

○ 農林水産省、経済産業省、国土交通省の取組

年度	取組内容
令和3年度 4年度	<p>合法伐採木材の利用促進について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・流通木材等の合法性確認の信頼性・透明性向上（消費者に対する情報提供も見据えた）のためのシステム構築に向けた調査 ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ） ・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進 ・森林・林業・木材産業関係団体で構成される協議会による展示会への出展などによる普及啓発活動 <u>・流通木材等の合法性確認の信頼性・透明性向上（消費者に対する情報提供も見据えた）のためのシステム構築に向けた調査（当該調査を踏まえて令和5年度以降検討）</u>
令和4年度	<p>合法伐採木材の利用促進について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ） ・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進
令和5年度	<p>合法伐採木材の利用促進について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ）
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> ・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進
令和7年度 以降	<p>合法伐採木材の利用促進について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・木材関連事業者が行う木材等の合法性の確認に必要な各国の法令等の情報の収集及び提供（クリーンウッド・ナビ） ・合法伐採木材等の利用を確保するための措置を適切かつ確実に講ずる木材関連事業者の登録促進

(2) 消費者政策に関する啓発活動の推進

項目名	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	担当省庁	消費者庁
<p>施策概要</p>	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者庁、地方公共団体の消費者行政部局及び消費者団体が個別に普及啓発に取り組む従来の方法以上に効果的な普及啓発を展開するため、消費者トラブルが発生した場合における類似の事案の発生抑止、消費者向けの啓発用資料の効率的な展開等の方法を明確にした消費者庁としての普及啓発戦略を明確にした上で、災害発生後における注意喚起のための資料、リスクの高い取引に対する注意喚起のための資料、分野横断的な内容で構成される啓発用資料などを適時適切に作成する。その際、多様な消費者にとって分かりやすい資料とするとともに、必要とする消費者への的確に届くようにするため、各種の行政及び民間機関との連携体制の構築・強化に努める。</p> <p>また、関連する消費者向け情報を横断的に提供する観点から、消費者庁ウェブサイトを更に活用する（例：各種ADRの説明及びリンク集の作成）。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p><u>令和2年度においては</u>消費者庁にて消費者向けの戦略的普及啓発の一環として、PRプラットフォームの活用を実施。シンポジウムの開催告知や注意喚起チラシの公表等を配信し、これまで消費者庁ウェブサイトやSNS配信では届かなかった消費者へも情報を配信できるよう取り組んだ。また、国民生活センターや都道府県・政令指定都市消費者行政担当者等へ消費者庁等が発表した注意喚起資料・啓発資料を直接メール等で情報を連携した。</p> <p>さらに、消費者行政ブロック会議でのアンケートを通して都道府県・政令指定都市の意見を聞き、より効果的に消費者へ周知できる方法を検討した。</p> <p><u>令和3年度においては、庁内に戦略的広報チームを設置し、対象者や伝え方を考慮するなど、効果的な広報について検討を行い、これに基づき注意喚起を実施した。</u></p>		

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>消費者庁として作成した各種の普及啓発資料の認知状況認知度</p> <p>(目標)</p> <p>対象期間中に取組前と比較して認知度を5割向上させる。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和3年度：〇% (調査中) (令和2年度：36.2%)</p> <p>(定義)</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」 インターネット調査 (消費者庁実施)</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 4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁としての普及啓発戦略の推進 (PR プラットフォームの活用等) ・各種の行政及び民間機関との連携体制の構築 (公式 SNS、首相官邸 LINE、首相官邸メールマガジン等も活用) </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度 5年度</td> <td rowspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> ・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化 ・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化 ・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁としての普及啓発戦略の推進 (PR プラットフォームの活用等) ・各種の行政及び民間機関との連携体制の構築 (公式 SNS、首相官邸 LINE、首相官邸メールマガジン等も活用) 	令和4年度 5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化 ・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し 	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化 ・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し
年度	取組内容										
令和3年度 4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁としての普及啓発戦略の推進 (PR プラットフォームの活用等) ・各種の行政及び民間機関との連携体制の構築 (公式 SNS、首相官邸 LINE、首相官邸メールマガジン等も活用) 										
令和4年度 5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化 ・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し 										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・各種の行政及び民間機関との連携体制の強化 ・必要に応じた、普及啓発の在り方の見直し 										

項目名	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】 ※SDGs 関連：関連目標 13	担当省庁	環境省
-----	--	------	-----

施策概要	<p>○ 環境省の取組</p> <p>地球温暖化の危機的状況や社会にもたらす悪影響について、IPCC 評価報告書など最新の科学的知見に基づく信頼性の高い情報を、世代やライフスタイル等に応じて、分かりやすい形で国民に発信することで、地球温暖化に対する国民の意識改革と危機意識浸透を図る。</p> <p>また、産業界・労働界・地方公共団体・NPO 等と連携し、国民の温暖化対策に対する理解と協力への機運を醸成する。脱炭素社会づくりに向けては、家庭・業務部門におけるCO₂排出を2013年度比2030年度までに4割削減する必要がある。2050年カーボンニュートラル実現に向けて、消費者が果たす役割は大きく、消費者が脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルを積極的に選択することは、CO₂排出削減に果たす役割が大きい。また、このような脱炭素を意識した消費者のライフスタイルの変化は事業者の行動変容を後押しすることにもつながる。このため、地球温暖化対策に資するあらゆる賢い選択「COOL CHOICE」を旗印に、国民に積極的かつ自主的な行動喚起を促す推進することなどにより、脱炭素社会に向けた<u>ふさわしい社会経済システムへの変革やライフスタイルイノベーションへの展開を促進させる。</u></p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルの選択など地球温暖化対策に資するあらゆる賢い選択を促す<u>国民運動「COOL CHOICE」の展開。</u> ・在宅時間の増加に伴い、家庭の省エネ対策としてインパクトの大きいエコ住宅・断熱リフォームと省エネ家電への買換えを促進する「みんなでおうち快適化チャレンジ」キャンペーンを関係省庁や関係業界等と連携して実施 ・<u>再生可能エネルギー（再エネ）の導入・利用をサポートするポータルサイト「再エネスタート」を立ち上げ、個人、地方自治体、企業それぞれに再エネ導入・利用のメリットや具体的な方法や取組事例などの情報提供を実施。</u> ・<u>衣食住・移動・買物など日常生活におけるアクションとそのメリットを「ゼロカーボンアクション30」として整理し、分かりやすく紹介するウェブサイトを設け、取組の呼び掛けを実施。</u> ・脱炭素社会の構築に向けたシンポジウムを各地方で開催（令和2年12月～<u>令和3年3月</u>） ・<u>脱炭素社会の構築に向けたオンラインコンテンツの制作、出展。展示ツールの地方公共団体等へ貸出し。</u>特に若年層の危機意識を醸成するため、地球温暖化に関する意識啓発に活用するアニメを、地方公共団体・教育機関等へ貸出し。 ・<u>地球温暖化対策の意識啓発イベントに活用できる展示ツールを、地方公共団体等へ貸出し</u> ・国民一人の地球温暖化対策に対する理解と自発的取組の機運を高めるため、気候変
------	---

	<p>動</p> <p>×<u>防災や気候変動×スポーツ</u>をテーマとした動画を制作し、YouTube等のメディアで発信</p> <p>・<u>消費者による環境配慮製品・サービスの選択等の行動に対して企業・地域が新たにポイントを発行する取組を支援する食とくらしの「グリーンライフ・ポイント」推進事業の実施（予定）</u></p> <p>・<u>家電の省エネ性能の比較のできる「しんきゅうさん」や、家庭でのCO2排出量や削減可能量を見える化する「家庭エコ診断」（うちエコ診断）による省エネ家電への買換え・脱炭素ライフスタイルの促進。</u></p>				
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①COOL CHOICE 賛同数</p> <p>②クールビズ及びウォームビズの実施率</p> <p>ア) クールビズ（業務）の実施率</p> <p>イ) クールビズ（家庭）の実施率</p> <p>ウ) ウォームビズ（業務）の実施率</p> <p>エ) ウォームビズ（家庭）の実施率</p> <p><u>③家庭エコ診断実施世帯数</u></p> <p>（目標）</p> <p>今後、昨今の状況を踏まえて、地球温暖化対策計画等を見直す予定である。これに併せて、取組予定等も見直しを行う。<u>①</u></p> <p><u>②ア) 令和7年度：91.6%、令和12年度：100%</u></p> <p><u>イ) 令和7年度：93.2%、令和12年度：100%</u></p> <p><u>ウ) 令和7年度：91.5%、令和12年度：100%</u></p> <p><u>エ) 令和7年度：94.5%、令和12年度：100%</u></p> <p><u>③令和7年度：830千世帯、令和12年度：1,555千世帯</u></p> <p>（進捗）</p> <p><u>①令和3年度：調査中（令和2年度：-調査中個人約1,034万人、企業・団体約28万事業所）</u></p> <p><u>②ア) 令和2年度3年度：調査中（令和元年度：67 令和2年度：84.2%）</u></p> <p><u>イ) 令和2年度3年度：調査中（令和元年度：69 令和2年度：74.7%）</u></p> <p><u>ウ) 令和2年度3年度：調査中（令和元年度：32 令和2年度：69.5%）</u></p> <p><u>エ) 令和2年度3年度：調査中（令和元年度：68% 令和2年度：72.5%）</u></p> <p><u>③令和3年度：調査中（令和2年度：106千世帯）</u></p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 環境省の取組</p> <table border="1" data-bbox="459 1861 1374 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>・脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルの選択など地球温暖化対策に資するあらゆる</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	・脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルの選択など地球温暖化対策に資するあらゆる
年度	取組内容				
令和3年度 4年度	・脱炭素社会づくりに貢献する製品への買換え・サービスの利用・ライフスタイルの選択など地球温暖化対策に資するあらゆる				

	令和4年度	る賢い選択を促す国民運動「COOL CHOICE」の展開
	令和5年度	・エコ住宅・断熱リフォームと省エネ家電への買換えを促進する
	令和6年度	「みんなでおうち快適化チャレンジ」キャンペーンの展開
		<ul style="list-style-type: none"> ・特に若年層の危機意識を醸成するため、地球温暖化に関する意識啓発に活用するアニメを、地方公共団体・教育機関等へ貸出し ・地球温暖化対策の意識啓発イベントに活用できる展示ツールを、地方公共団体等へ貸出し 等・「COOL CHOICE」として、関係府省庁が一丸となって関係業界、事業者の協力を得て家庭や職場における脱炭素につながる取組を促す。その際、特に、住まいや移動などライフスタイルに起因する二酸化炭素排出量の多くを占める分野を中心に、省エネルギーによる経済的なメリットやコストに加え、快適性や健康性などのメリットも伝達するとともに、再生可能エネルギー発電・脱炭素電力の利用拡大を訴求する。 ・国民が脱炭素行動を容易に選択できるよう、デジタル技術を使用し、製品・サービスなどの環境価値の把握・認証を進めることにより、二酸化炭素排出の見える化を進める。さらに見える化された情報に基づき、脱炭素に貢献する製品・サービスの選択等脱炭素行動を自発的に選択できるよう、ポイント制度、ナッジ、アンバサダー等により後押しする。 ・脱炭素行動と暮らしにおけるメリットを整理した「ゼロカーボンアクション」について、様々な分野で影響力のあるインフルエンサーや脱炭素への関心の高い学生が脱炭素アンバサダーとなり、脱炭素の行動を率先して実施するとともに、様々な形で発信することで、具体的な脱炭素行動に対する共感・関心を広げ、自らの行動につなげる。
令和7年度以降	地球温暖化対策計画等の見直し後に具体化の予定各種取組の進展状況・効果等を検証しつつ、必要に応じて見直し。	

項目名	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】 ※SDGs 関連：関連目標 12、14	担当省庁	環境省
項目名	③ <u>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】</u> <u>※SDGs 関連：関連目標 12、14</u>	担当省庁	環境省

施策概要	<p>○ 環境省の取組</p> <p>海岸漂着物処理推進法に基づく基本方針・プラスチック資源循環戦略・海洋プラスチックごみ対策アクションプランや消費者の取組が事業者の行動変容を後押しすることにもつながることを踏まえ、海洋ごみの発生抑制の更なる推進のため、“プラスチックとの賢い付き合い方”をキーワードとした国民運動の展開等の施策を、関係機関と連携し、総合的に講じる。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プラスマ Web サイトのオンラインプラットフォーム化 ・全国一斉清掃キャンペーン「秋の海ごみゼロウィーク」の実施 ・海洋ごみ対策の優れた取組を表彰する「海ごみゼロアワード 2020/2021」の実施 ・政府広報事業「チーム NEXT ステップ」との連携による海洋プラスチックごみをテーマとするシンポジウムやワールドクリーンアップデイプラスマトークライブなどのオンライン開催
------	---

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

「プラスチック・スマート」キャンペーン取組登録数

(目標)

~~令和元年度内に、取組延べ登録数1,000件を達成する~~

令和2年度内に、取組延べ登録数2,000件を達成する

令和3年度内に、取組延べ登録数3,000件を達成する

(進捗)

令和3年度：2,438件 (令和2年度：2,012件 ~~(令和元年度：1,189件)~~)

(定義)

「プラスチック・スマート」キャンペーンに登録された取組数。取組数はキャンペーン事務局が集計

【今後の取組予定】

○ 環境省の取組

年度	取組内容
令和3年度 <u>4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・全国一斉清掃キャンペーン「海ごみゼロウィーク <u>20212022</u>」の実施 ・海ごみゼロアワード <u>20212022</u> の実施 ・シンポジウムの開催 ・対策の課題や取組ヒントが得られるプラスチックスマートオンラインプラットフォームの構築
令和4年度 <u>5年度</u>	※令和2年、 3年度 <u>4年度</u> を含む継続した取組 ・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 等
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	・「プラスチック・スマート」の展開 ・セミナー、公開講座等への講師派遣 等

項目名	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】 ※SDGs 関連：関連目標 12	担当省庁	環境省、経済産業省
-----	--	------	-----------

施策概要	<p>○ 環境省の取組</p> <p>消費者が3Rに貢献する製品を購入するなど、資源の大切さを理解したライフスタイルを積極的に選択することは、事業者の行動変容を後押しすることにもつながることから、資源の大切さや3Rを多くの方に周知するため、3Rの態度変容、行動喚起を促すウェブサイト「Re-Style」を運用するとともに、参加型行動促進イベント「Re-Style Fes!」、「選ぼう! 3Rキャンペーン」等を展開する。</p> <p>※毎年度、3Rを念頭に置きつつも、音楽や映像などのサブカルチャーを通じた様々なコンテンツを通じて若者の興味をひくような最新の動向やイベントを検討し、掲載を行う。</p> <p>また、「3R推進月間」における「3R推進全国大会（・循環型社会形成推進功労者表彰・ポスターコンクール）」の開催等による普及啓発、「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者表彰」及び関係機関の意見を踏まえた情報発信方法の改善等を行う。</p> <p>「水銀使用製品の適正分別・排出の確保のための表示等情報提供に関するガイドライン」及び「家庭から排出される水銀使用廃製品の分別回収ガイドライン」等を踏まえ、水銀使用製品への水銀使用に係る消費者への情報提供や廃棄された水銀使用製品の適正処理を推進する。</p> <p>(令和2年度3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Re-styleFES! : コロナの影響により中止 ・選ぼう! 3Rキャンペーン実施店舗数：<u>4215,000</u> 店舗 (令和3年度) ・ポスターコンクール応募数：<u>4,0686,621</u> 件 (令和3年度) ・功労者表彰件数：<u>43</u> 件 <u>7</u> 件 (令和3年度) <p>・水銀使用製品に関する規制開始について、ラジオ広告や展示会への出展など、広報活動を行った。</p> <p>○ 経済産業省の取組</p> <p>循環型社会に向けて、以下の取組を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3R行動の実践を呼び掛けるため、各種イベント等の広報活動を行う。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」及び「資源循環技術・システム表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及や新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。 <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>インセンティブ付与の取組として、令和2年3月10月の3R推進月間において、資源循環技術・システム表彰で経済産業省産業技術環境局長大臣賞（2件）<u>及び経済産業省産業技術環境局長賞（3件）</u>、また、リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰で内閣総理大臣賞（2件1件）<u>及び経済産業大臣賞（2件1件）</u>の授与を支援した。</p>
------	---

KPI・
今後の取組予
定

【KPI】

- ①国民の具体的な3R行動実施率
 - ②「選ぼう！3Rキャンペーン」参加企業数と実施店舗数
 - ②③「3R促進ポスターコンクール」への応募数 現状維持
 - ③④環境省 Youtube 上の水銀使用製品の規制に関する動画の再生回数
- (目標) 出典：第4次循環型社会形成推進基本計画
具体的な3R行動の実施率を、令和5年度までに平成24年度の世論調査から約20%上昇させる。

(進捗)

- ①令和2年度：13メーカー、約12,000店舗31.2%
~~(令和元年度：11)~~②令和3年度：16メーカー、約6,70015,000店舗
- ②(令和2年度：13メーカー、約12,000店舗)
- ③令和3年度：6,621件(令和2年度：4,086件(令和元年度：5,540件))
- ③④令和3年度：約4,600回(令和2年度：約2,000回)

【今後の取組予定】

○ 環境省の取組

年度	取組内容
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・選ぼう！3Rキャンペーン ・水銀使用製品の規制開始に関する情報提供
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)	<ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイト「Re-Style」による情報提供 ・選ぼう！3Rキャンペーン ・3R推進全国大会、地域特性を踏まえた実効的なイベント等 ・水銀使用製品の規制開始に関する情報提供

○ 経済産業省の取組

年度	取組内容
令和3年度	<ul style="list-style-type: none"> ・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。 ・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。
4年度	
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
(令和7年度)	<ul style="list-style-type: none"> ・3R推進月間において、ポスター展示、リサイクルプラント見

	<p>以降</p>	<p>学会や関係機関の実施するイベント等のPRを実施する。</p> <ul style="list-style-type: none">・「リデュース・リユース・リサイクル推進功労者等表彰」を後援し、優れた3Rの取組の普及を支援する。また、「資源循環技術・システム表彰」に対する後援を通じ、新たな資源循環ビジネスの創出を支援する。
--	-----------	---

V 消費者行政を推進するための体制整備

(1) 消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保

項目名	① 審議会等への消費者の意見を代表する委員の選任	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--------------------------	------	-------------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>各府省庁等に対し、過去に整理した消費者の意見を代表する委員の考え方に即して、消費者問題に関連する国の審議会等の委員を選任するよう促す。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>令和2年11月及び令和3年11月に開催した第33第33回、34回消費者政策担当課長会議において、関係府省庁等へ国の審議会等の委員選任に関し、消費者の意見を代表する者の選任を引き続き検討するよう依頼した。</p> <p>○ 関係府省庁等の取組</p> <p>消費者問題に関連する審議会等の委員の選任に当たっては、消費者の意見を代表する者から選任するよう努める。</p>
------	---

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①消費者の意見を代表する委員として選任されている者が消費者問題に関連する審議会等の委員総数に占める割合</p> <p>②消費者の意見を代表する委員が選任されている消費者問題に関連する審議会等の割合</p> <p>(目標)</p> <p>①消費者の意見を代表する委員として選任されている者が消費者問題に関連する審議会等の委員総数に占める割合を令和6年度末までに15%とする。</p> <p>②消費者の意見を代表する委員が選任されている消費者問題に関連する審議会等の割合を令和6年度末までに100%とする。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年度：調査中（令和2年度：8.9%（令和元年度：9.0%））</p> <p>②令和3年度：調査中（令和2年度：80.0%（令和元年度：80.0%））</p> <p>(定義)</p> <p>消費者問題に関連する審議会等について、審議事項等を踏まえ、毎年度特定する。その上で、当該審議会等の委員総数、消費者の意見を代表する委員数等を毎年度集計し、算定する。（別表2参照）</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4年度</td> <td>関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において、消費者の意見を代表する委員の選任に努めるよう促すとともに、選任実績を把握する</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度5年度</td> <td rowspan="3">消費者の意見を代表する委員の選任状況等を踏まえて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場における周知方法等を見直す。</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>関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において継続して周知。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度4年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において、消費者の意見を代表する委員の選任に努めるよう促すとともに、選任実績を把握する	令和4年度5年度	消費者の意見を代表する委員の選任状況等を踏まえて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場における周知方法等を見直す。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において継続して周知。
年度	取組内容										
令和3年度4年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において、消費者の意見を代表する委員の選任に努めるよう促すとともに、選任実績を把握する										
令和4年度5年度	消費者の意見を代表する委員の選任状況等を踏まえて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場における周知方法等を見直す。										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度以降	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において継続して周知。										

項目名	② 消費者団体との連携及び支援等	担当省庁	消費者庁
-----	------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>地方消費者行政の充実・強化を図るためには、地域の消費者行政を支える消費者団体との適切な連携・協働が重要である。そのため、消費者団体を含む地域の多様な主体間での意見交換等の場を提供するとともに、認知症高齢者や障害者等の「配慮を要する消費者」を見守るための消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び消費生活協力員・協力団体の養成や、それらに係る費用などを地方消費者行政のための交付金等を通じ地方自治体に対して支援を行うことなどにより、消費者団体が官民間問わず地域の様々な主体と連携・協働し、一層活躍できるよう支援する。</p> <p>また、消費者団体と個別に、現下の消費者課題に対して意見交換の機会を設け、政策の企画・立案への反映に向けた取組を行う。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全国組織を持つ消費者団体と個別に意見交換を行うとともに、令和3年2月に消費者消費者団体との意見交換会を実施した。<u>（令和2年度2月、令和3年度7月、3月）。</u>（P）（確認中） ・各地域で地域の消費者団体も参加する「<u>地方連携推進フォーラムを開催し</u>」において、各地の消費者団体との意見交換・<u>公開セミナーを予定していたが</u>、新型コロナウイルス感染症拡大の状況を鑑み、<u>フォーラムの踏まえ、オンライン形式にて開催を延期した</u>（令和3年度1月、2月）。 ・消費者団体等が構成員として参加する「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」をオンラインで開催し、福祉関係者等、多様な主体が参加する包括的な支援体制の中における消費者被害への見守りネットワークの在り方について情報共有と理解を深めた。 ・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））。 ・見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的に、消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施した。
------	---

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①地域の消費者団体が活躍できる場の提供</p> <p>②地方消費者行政強化作戦 2020</p> <p style="padding-left: 20px;">＜政策目標 4＞高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実</p> <p>②-1 消費者安全確保地域協議会の設置</p> <p>②-2 地域の見守り活動の充実</p> <p>(目標)</p> <p>②-1 消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上</p> <p>②-2 地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上</p> <p>(進捗)</p> <p>②-1 令和2年度(3月) <u>令和3年度(1月末時点)</u> : <u>16 府県</u> (令和2年度末時点 : 14 府県都道府県)</p> <p>②-2 <u>令和3年度 : 3 県</u> (令和2年度 : 1 県)</p> <p>(定義)</p> <p>県人口に占める県内の消費者安全確保地域協議会設置市区町村、消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の人口の合計の割合</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 style="background-color: #cccccc;"> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度 <u>4</u> 年度</td> <td>・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 style="text-align: center;">令和4年度</td> <td>・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td>・消費者団体との意見交換の実施</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>・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援 ・消費者団体との意見交換の実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 年度 <u>4</u> 年度	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援	令和4年度	・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援	令和5年度	・消費者団体との意見交換の実施	令和6年度		令和7年度 以降	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援 ・消費者団体との意見交換の実施
年度	取組内容												
令和 3 年度 <u>4</u> 年度	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援												
令和4年度	・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援												
令和5年度	・消費者団体との意見交換の実施												
令和6年度													
令和7年度 以降	・消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置及び取組への支援 ・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援 ・消費者団体との意見交換の実施												

項目名	③ 消費者政策の実施の状況の報告	担当省庁	消費者庁
-----	------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者基本法第10条の2の規定に基づき、<u>毎年、政府が前年度に講じた消費者政策の実施の状況を取りまとめた年次報告（について、消費者白書）を作成し、の一部として国会にへ報告する（消費者安全法に基づく国会報告と合冊）。</u>また、<u>その内容について国民に広報向けて、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も</u>を行う。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p><u>消費者基本法第10条の2の規定に基づき、令和元年度の実施状況については令和2年6月9日に、令和2年度の実施状況については令和3年6月8日に、それぞれ国会へ報告するとともに、公表を行ったした。</u></p>
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ・「消費者白書」ウェブページのアクセス数
- ・「消費者白書」に係る講演の実施回数（10回以上）

（進捗）

令和3年度：-件（令和2年度：アクセス数 2,939,590件（令和元年度：アクセス数 3,505,588件）

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	消費者政策の実施の状況の報告
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	消費者政策の実施の状況の報告

(2) 国等における体制整備

項目名	① 消費者行政体制の更なる整備等	担当省庁	消費者庁、内閣府、 関係府省庁等
-----	------------------	------	---------------------

施策概要	<p>○ 消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <p>関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を対象とする案件に応じて機動的に開催し、関係府省庁等と連携して消費者政策の推進を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>令和2年11月ー及び令和3年11月に消費者政策担当課長会議（オンラインシステムも活用）を開催し、関係府省庁等と消費者行政の情報共有・連携を図った。</p> <p>○消費者庁の取組</p> <p>令和2年度には、審議官を現地の統括者とする消費者庁新未来創造戦略本部を開設するとともに、食品ロス削減推進室を設置するなど、庁内の体制を整備する。令和3年度以降についても、政策立案機能の強化や調査体制・業務遂行体制の充実を図り、消費者行政の司令塔として十分な役割を果たすための体制整備を進める。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>令和2年7月30日に新未来創造戦略本部を開設。</p> <p><u>令和3年7月1日、消費者問題等に関する調査研究及び二国間・多国間連携の強化等を図る観点から参事官（調査研究・国際担当）を、消費者と事業者との協働の推進を強化等する観点から参事官（公益通報・協働担当）を新設。</u></p> <p>○内閣府の取組</p> <p>消費者委員会が独立して消費者行政体制についての監視機能を十全に果たすことを担保するため、その事務局体制の充実を図る。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>消費者委員会は、消費者行政全般に対して監視機能を有する独立した第三者機関としての役割を果たすため、引き続き事務局体制の充実・強化に努めることとしており、令和2年度に行った令和3年度機構・定員要求においては、2名の定員増（定員合理化や時限到来による減と合わせると現状維持）を実現した。</p> <p>消費者委員会では、自ら調査審議を行い、「特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての建議」（令和3年2月4日）を発出し、<u>「いわゆる「販売預託商法」に関する消費者問題についての建議」（令和元年8月30日）に係るフォローアップを実施した。</u></p> <p>また、「「悪質なお試し商法」に関する意見」（令和2年6月26日）、「2040年頃の消費者行政が目指すべき姿とその実現に向けた対応等に関する意見」（令和2年8月28日）、「フィッシング問題への取組に関する意見」（令和2年12月3日）を含め、6本、<u>「事業者による消費者関連情報の積極的な活用を促すための対応策・環境整備に関する意見」（令和3年8月19日）、「自主規制の実効的な整備・運用の在り方に関する消</u></p>
------	---

費者委員会意見（令和3年8月19日）、「成年年齢下げに伴う若年者の消費者被害防止に向けた対応策に関する意見」（令和3年12月17日）を含め、14件の意見等を発出した。

さらに、内閣総理大臣等の諮問に応じ、令和2年度2年～3年度には、「国民生活安定緊急措置法施行令の一部改正についての答申」、「公益通報者保護法の一部を改正する法律による改正後の公益通報者保護法第11条第4項の規定に基づく指針の策定について」（令和3年7月29日）を含め、~~12本~~24件の答申等を発出した。

<p>KPI - 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①関係府省庁等を参集した連絡会議の開催回数 ②消費者委員会の意見表明及びこれに関するフォローアップの実施状況 (目標) ①連絡会議について、年度内に1回以上開催回数：1回する (進捗) ①令和3年度：1回（令和2年度：1回（令和元年度：1回） ② ②令和3年度：意見7件、答申13件、報告書2件 令和2年度：建議1件、意見6件、答申1211件、報告書1件 （令和元年度：建議1件、提言3件、意見9件、答申8件、報告書7件） (定義) ①特定の年度における、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の開催回数。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度4 年度</td> <td rowspan="4">関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施</td> </tr> <tr> <td>令和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>関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <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>毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 年度4 年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施	令和4年度	令和5年度	令和6年度	（令和7年度 以降）	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施	年度	取組内容	令和 3 年度4 年度	毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施
年度	取組内容													
令和 3 年度4 年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施													
令和4年度														
令和5年度														
令和6年度														
（令和7年度 以降）	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施													
年度	取組内容													
令和 3 年度4 年度	毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施													

令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	

毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施

○ 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"> ・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ
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"> ・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ

項目名	② 消費者政策の企画立案のための調査の実施とその成果の活用	担当省庁	消費者庁
-----	-------------------------------	------	------

<p>施策概要</p>	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者政策の企画立案のため、次の①から③までの調査を実施するとともに、その成果の活用に取り組む。</p> <p>①消費生活や消費者政策に関する一般消費者の意識、行動などについて包括的な調査項目を設定した、消費者意識基本調査等を毎年度継続的に実施する。</p> <p>②既存の消費者事故等情報やPIO-NET 情報等を活用した、消費者被害額を毎年度継続的に推計する。</p> <p>③消費者庁新未来創造戦略本部において、消費者行政新未来創造オフィスでの実績を踏まえつつ、恒常的拠点として、実証フィールドを活用したモデルプロジェクトや消費者政策に係る研究、国際業務等の機能をより一層充実させる。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p><u>両年度とも</u> 11月に消費者意識基本調査を実施。</p> <p><u>令和2年</u> 7月30日に新未来創造戦略本部を開設し、実証フィールドを活用したモデルプロジェクトや消費者政策に係る研究等をより一層推進。</p>
-------------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①「消費者意識基本調査」掲載ページアクセス数
- ②「消費者白書」掲載ページアクセス数
- ③「消費者白書」に係る講演の実施回数（10回以上）
- ~~④その他の調査の実施状況~~

（進捗）

①令和2年度：83,453件

令和3年度：(P)（確認中）件

②令和2年度：2,939,590件

③令和3年度：(P)（確認中）件

③令和2年度：13回

令和3年度：11回

④令和2年度：「SNS（LINE）を活用した消費生活相談の実証実験」や「見守りネットワークの更

なる活用」など徳島県等を実証フィールドとしたモデルプロジェクトを実施するとともに、「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」などの研究プロジェクトを立ち上げた。

~~タクトを立ち上げた。~~

令和3年度：「SNS（LINE）を活用した消費生活相談の実証実験」の対象地域を拡大する等、モデルプロジェクトを発展させて実施するとともに、「特殊詐欺等の消費者被害における心理・行動特性に関する研究」などの研究プロジェクトを立ち上げた。

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
<u>令和3年度4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者意識基本調査等の実施 ・消費者被害額の推計
<u>令和4年度</u>	
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（<u>国際共同研究含む</u>）の実施
令和6年度	
<u>（令和7年度以降）</u>	

項目名	③ 消費者庁新未来創造戦略本部の機能の発揮	担当省庁	消費者庁
-----	-----------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>令和2年度に、新たな恒常的拠点として徳島県に発足する「消費者庁新未来創造戦略本部」において、デジタル化、国際化等の社会情勢の変化、せい弱な消費者へのきめ細かな対応その他の新たな課題の解決に向けた消費者行政の発展・創造及び発信・交流の拠点としてふさわしい機能を発揮するため、次の①、②に取り組む。</p> <p>①消費者行政新未来創造オフィスでの実績を踏まえつつ、実証フィールドを活用したモデルプロジェクトや消費者政策に係る研究、国際業務等の機能をより一層充実させる。</p> <p>②海外の消費者政策の動向や研究成果を長期的な消費者政策にいかせるよう、国際共同研究等を実施する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・7月30日に新未来創造戦略本部を開設し、実証フィールドを活用したモデルプロジェクトや消費者政策に係る研究等をより一層推進。 ・「令和2年度2年度 消費者庁新未来創造戦略本部 成果報告会」を令和3年3月24日に開催。 ・「令和3年度 消費者庁新未来創造戦略本部 成果報告会」を令和4年3月24日に開催。 ・シンポジウム「ファッションから考えるサステナブルな未来」を令和3年7月12日に開催。 ・シンポジウム「ファッションから考えるサステナブルな未来 ～わたしたちができること～」を令和3年12月9日に開催。 ・シンポジウム「消費者志向経営セミナーin 四国～自主宣言事業者から学ぶサステナブルな経営～」を令和4年1月27日に開催。 ・「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」プロジェクトを開始。 ・「PIO-NET を活用した消費者問題の分析」研究のプロジェクトを開始。 ・「高齢者の認知機能障害に応じた消費トラブルと対応策の検討に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「四国の長寿企業（創業300年以上）における消費者志向経営の研究」プロジェクトを開始。 ・「社会への扉」のアンケート調査結果を活用した徳島県における消費者教育の効果測定」プロジェクトを開始。 ・「特殊詐欺等の消費者被害に関する心理・行動特性に関する研究」プロジェクトを開始。 ・「アジア地域におけるウィズコロナ、ポストコロナでの消費生活相談と消費者教育について」をテーマに、令和3年3月16日に国際シンポジウムを開催。
------	--

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none">・<u>「デジタル社会と消費者行政」をテーマに、令和3年7月5日に消費者行政新未来創造シンポジウムを開催。</u>・<u>「ASEAN 諸国と日本の消費者行政の担い手とその役割・連携について」をテーマに、令和3年10月26日に「とくしま国際消費者フォーラム 2021」における徳島県との共同セッションを開催。</u>・<u>「オンライン取引における消費者トラブル対応」をテーマに、令和3年12月6日に日中韓消費者政策国際シンポジウムを開催。</u>・<u>「(P) (確認中)」をテーマに、令和4年3月P日に国際シンポジウムを開催。</u> |
|--|---|

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①モデルプロジェクトや調査研究等の実施状況
- ②国際、シンポジウム等の開催回数等の実施状況

(目標)

国際モデルプロジェクトや調査研究等の取組について、シンポジウムの開催等を年1回以上開催通じて対外的に発信することを目指す。

(進捗)

①実施状況

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

②令和3年度：引き続き徳島県等を実証フィールドとしたモデルプロジェクトを実施するとともに、「社会への扉」のアンケート調査結果を活用した徳島県における消費者教育の効果測定」などの研究プロジェクトを立ち上げた。

②シンポジウム開催

令和2年度：1回（2回（令和3年3月16日に国際シンポジウムを開催、3月24日）

令和3年度：8回（令和3年7月5日、7月12日、10月26日、12月6日、12月9日、令和4年1月27日、3月9日、3月24日）

(定義)

消費者政策に関する課題について、国内及び又は海外からの行政官・研究者・研究機関有識者等が参加し、それぞれの研究成果や取組等を報告する会合の回数

【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	・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施
令和4年度	・「新型コロナウイルス感染拡大の影響による消費行動の変化等に関する研究」プロジェクトの実施
令和5年度	・「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」プロジェクトの実施 ・「PIO-NET を活用した消費者問題の分析」研究のプロジェクトの実施
令和6年度	
令和7年度以降	消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施

項目名	④ 国民生活センターによる消費生活センター等への相談支援機能強化【再掲】	担当省庁	消費者庁
-----	--------------------------------------	------	------

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

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>① <u>① 経由相談等による消費生活センター等への相談支援機能の実施状況強化</u></p> <p>ア) 経由相談件数</p> <p>イ) 平日バックアップ相談件数</p> <p>ウ) お昼の消費生活相談件数</p> <p>エ) 休日相談件数</p> <p><u>② 被害状況に鑑みた② 災害時等の消費者相談 110 番ホットラインの実施状況適切な運用</u></p> <p><u>(目標)</u></p> <p><u>① 経由相談等を通じて、全国の消費生活センター等に対して、相談処理に資する有益な情報提供やアドバイスを定期的・継続的に行う。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談、休日相談の実施を通じて、消費生活センター等を積極的にバックアップする。</u></p> <p><u>② 災害等が発生した場合に、必要に応じて特設の消費者相談ホットラインを開設し、適切に相談対応を行う。</u></p> <p><u>(進捗)</u></p> <p>① <u>令和2年度3年度</u>（1月末登録分）<u>13,174,12,655</u>件（<u>令和元年度令和2年度</u>（3月時点）：<u>19,365,16,199</u>件）</p> <p><u>ア) 経由相談ア)</u> 令和2年度3年度（1月末登録分）：<u>4,944,489</u>件（<u>令和元年度令和2年度</u>（3月時点）：<u>7,006,081</u>件）</p> <p><u>イ) 平日バックアップ相談イ)</u> 令和2年度3年度（1月末登録分）：<u>3,233,726</u>件（<u>令和元年度令和2年度</u>（3月時点）：<u>3,896,999</u>件）</p> <p><u>ウ) お昼の消費生活相談ウ)</u> 令和2年度3年度（1月末登録分）：<u>953,946</u>件（<u>令和元年度令和2年度</u>（3月時点）：<u>2,580,238</u>件）</p> <p><u>エ) 休日相談エ)</u> 令和2年度3年度（1月末登録分）：<u>4,047,494</u>件（<u>令和元年度令和2年度</u>（3月時点）：<u>5,884,881</u>件）</p> <p><u>※お昼の消費生活相談は新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン開設のため2021年2月15日から回線数を減らして開設。また、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のために4月10、体制を縮小して実施。日から6月12日まで休止、②令和2年7月豪雨関連3年度（1月末時点）：</u></p> <p><u>ア) 新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン開設のため7月21日から9月15日まで休止した。</u></p> <p><u>② (令和3年2月15日～12月23日 土日祝日も含め開設)</u> 受付件数：<u>4,352</u>件 <u>(ワクチン関連件数：2,544件、うちワクチン詐欺が疑われる件数：141件)</u></p> <p><u>※令和2年度(11月時点)：</u> <u>——ア)：「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」</u></p>
-------------------------	---

~~（令和2年5月1日（金）～9月15日（火）、開設日数 休日含む138日間）
 給付金相談件数（苦情等PIO-NET登録件数：731件、
 コールフローシステム対応件数含む全件：22,105~~

件)

~~4) 「令和2年7月豪雨関連消費者ホットライン~~

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

~~9月15日開設（豪雨相談件数：6件）~~

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

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度4年度	<ul style="list-style-type: none"> 国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施
令和4年度	
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> 国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談110番ホットラインを適宜実施
令和6年度	
令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> 国民生活センターにおいて、経由相談の強化、お昼の消費生活相談及び「消費者ホットライン188」を通じた消費生活センター等のバックアップを実施 国民生活センターにおいて、被害状況に鑑みて消費者相談110番ホットラインを適宜実施

項目名	⑤ 消費者・生活者を主役とする行政を担う国家公務員の意識改革	担当省庁	消費者庁、人事院
-----	--------------------------------	------	----------

施策概要	<p>○ 消費者庁、人事院の取組</p> <p>「消費者・生活者を主役とする行政を担う国家公務員の意識改革」の具体化に向けた施策として、人事院と消費者庁との共催により本府省審議官級に昇任した職員を対象に、消費者行政などの相談窓口業務に関する研修を実施する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>本研修は、例年、①消費生活センターや公共職業安定所などの相談窓口機関における業務を体験し、②その体験を通じて得られた経験や気付き、行政や公務員の在り方について考えたことなどを業務体験研修の参加者間で討議するとともに、討議概要を発表する事後研修の2部構成としているところ、令和2年度及び令和3年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、業務体験研修を中止したため、その代替として、研修対象者向けの全体研修を行った(令和3年1月12月)。</p>									
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>昇任時相談窓口等体験研修の参加者に対するアンケートにおいて、本研修が「今後の業務遂行に『有益』である」と回答した者の割合</p> <p>(目標)</p> <p>令和6年度までに100%とすることを旨とする。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和2年度3年度：新型コロナウイルス感染症の影響により、業務体験研修を中止したため、その代替として、研修対象者向けの相談窓口業務に関する研修(消費生活相談員による講義)を行い、4619府省等から91100名(会場での受講14名、オンラインでの受講77名)が参加した。参加者アンケート回答者の中では、91.0%の回答者から本研修により有益な成果が得られた旨回答があった(令和3年12月)。</p> <p>(令和2年度：85.7%が本研修は今後の業務遂行に「有益」であると回答した(令和3年1月)。(16府省等から91人が参加))</p> <p>(令和元年度：97.1%(23府省等から85人が参加))</p> <p>(定義)</p> <p>昇任時相談窓口等体験研修の参加者に対するアンケートにおいて集計</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁、人事院の取組</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">毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」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>「昇任時相談窓口等体験研修」を実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度4年度	毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」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	「昇任時相談窓口等体験研修」を実施
年度	取組内容									
令和3年度4年度	毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」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	「昇任時相談窓口等体験研修」を実施									

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

<p>施策概要</p>	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者からの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品や役務、事業者等 ・所管の法律・制度 ・所管法に関わる違反疑い・事例 <p>などに関する情報・相談・提案を受け付ける体制について、関係府省庁等に維持・強化するよう促すなどして充実に努める。</p> <p>また、障害者を含む全ての者からの時間外のアクセシビリティ向上や相談窓口対応者の柔軟な働き方の向上を図る観点から、関係府省庁等により開設されるものを含め、窓口ごとに受付手段（電話、FAX、メール、ウェブサイト受付窓口等）の拡充について検討を促すなどの取組を進め、可能なものについて対応する。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <p>関係府省庁における消費者からの情報、相談、提案を受ける相談窓口体制について、引き続き窓口ごとで対応可能な受付手段について把握を行った。</p>
-------------	--

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】 相談等窓口へのアクセス手段数の平均が2を超過すること段を2つ以上有している相談等窓口の割合</p> <p><u>(目標)</u> <u>(検討中)</u></p> <p>(進捗) <u>令和3年度：調査中</u> (令和2年度：2.12 (令和元年度：2.13 約35%))</p> <p>(定義) 毎年度の特定の時点で設けられている消費者からの情報・相談の受付窓口へアクセスする手段の延べ数を受付窓口数で除すことにより算定する。(別表3参照) <u>「別表3」を基に算出。</u></p> <p>【今後の取組予定】 ○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;"><u>令和3年度4年度</u></td> <td>関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、受付体制の維持・強化を要請するとともに、受付体制の状況を把握する。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><u>令和4年度5年度</u></td> <td rowspan="3">受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"><u>令和5年度</u></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>受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	<u>令和3年度4年度</u>	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、受付体制の維持・強化を要請するとともに、受付体制の状況を把握する。	<u>令和4年度5年度</u>	受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。	<u>令和5年度</u>	令和6年度	(令和7年度以降)	受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。
年度	取組内容										
<u>令和3年度4年度</u>	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、受付体制の維持・強化を要請するとともに、受付体制の状況を把握する。										
<u>令和4年度5年度</u>	受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。										
<u>令和5年度</u>											
令和6年度											
(令和7年度以降)	受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。										

(3) 地方における体制整備

項目名	① 地方消費者行政の充実・強化に向けた 地方公共団体への支援等 ※SDGs 関連：関連目標 1、3、4、10、12、 16、17	担当省庁	消費者庁、関係府省 庁等
-----	---	------	-----------------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>国における財源の確保、地方における人員・予算の確保に向けた自主的な取組への支援を含む、地方公共団体への支援、東日本大震災の被災地方公共団体への支援を行うほか、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制の整備を全国的に推進する。</p> <p>このため、地方消費者行政強化作戦 2020 に沿って、計画期間中に、広域連携での対応も含めて消費生活センターの設置促進を進めるとともに、消費生活相談員の配置促進や資格保有率向上のほか、研修参加率の向上等を目指して、地方公共団体の取組を支援する。</p> <p>また、平成 26 年に公布された消費者安全法の改正法が平成 28 年 4 月に施行されたことを踏まえ、同月に「消費者安全の確保に関する基本的な方針」を改定した。今後、同方針も踏まえ、消費者安全確保地域協議会の設置、消費生活相談員の処遇改善及び資質向上等の地方公共団体の取組に対する支援を推進する。消費者安全確保地域協議会については、その設置促進に資するよう、地方公共団体における先進事例の収集・共有等に取り組むとともに、消費生活協力員・協力団体の活用を推進する。</p> <p>これらの取組を地方公共団体の事務として安定的に定着させるため、地方公共団体の自主財源に裏づけられた予算の確保を促進する。</p> <p>地方消費者行政の充実・強化のための交付金等を通じ、国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援するとともに、これまでに地方消費者行政推進交付金を活用して行っていた事業について引き続き支援を行う。加えて、令和 2 年度から、先進的モデル事業、地方消費者行政人材育成事業、地方研修の拡充等の国民生活センターによる支援などの重層的な取組によって地方公共団体を支援する。</p> <p>地方消費者行政強化作戦 2020 で掲げた目標の達成に向けた取組を進めるため、地方版の消費者基本計画の策定等を通じて、計画的に取組を進めるとともに、PDCA により、地方版消費者基本計画策定後の実施状況についての評価も適切に行う。また、地方消費者行政強化作戦 2020 について、毎年度進捗状況の把握・評価を行う。</p> <p>なお、新型コロナウイルス感染症や災害等の非常時においても消費生活相談の継続性が確保されるよう必要な支援を行うほか、地域における見守り活動の充実のため、地方公共団体への呼び掛けや先進事例の共有等を通じ、関係部局や民間事業者・団体との連携を推進する。</p> <p>さらに、メールや SNS の活用等の取組支援や PIO-NET 改革など、消費生活相談のデジタル化を進め、「新しい生活様式」にも対応した消費生活相談業務を実現し、消費者</p>
------	--

目線での相談機能の強化と相談員の負担軽減を図る。

(令和2年度2～3年度実績)

- ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援した。
- ・消費生活相談員の処遇について、その能力や経験等に見合ったものとなるよう地方消費者行政強化キャラバンにおける地方自治体の首長等への直接的な働き掛けや地方自治体宛ての通知の発出により改善を求めた。
- ・指定消費生活相談員の活動費について、地方消費者行政強化交付金の支援対象に追加した(令和3年)。
- ・消費生活相談員の担い手確保のための養成講座(試験対策及び実務的な研修)を実施した。
- ・新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出することを目的に「先進的モデル事業」を実施した。
- ・国民生活センターにおいて、地方での研修を 3840 回実施した(令和3年4年1月末時点)。
なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により 4回2回 中止した。
- ・地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進した(設置済自治体：327367(令和3年3月4年1月末))。
- ・見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的に、消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施した。
- ・消費者安全確保地域協議会設置促進のため、活動事例事例等を掲載した総合情報サイトの公表を行った。
- ・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。
- ・消費生活協力員・協力団体養成事業(P)(確認中)
- ・先進的モデル事業(P)(確認中)
- ・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。
- ・令和2年5月1日より「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて開設(令和2年7月21日からは、令和2年7月豪雨の相談を受けするため、同フリーダイヤルにて、ホットライン名称を「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」と変更し、それぞれ9月15日まで対応)。
- ・令和3年2月15日より「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて開設(令和3年12月24日からは、新型コロナウイルス関連の詐欺的な消費者トラブル全般の相談を受け付けるため、同フリーダイヤルにて、ホットライン名称を「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」と変更した)。

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>地方消費者行政強化作戦 2020（対象期間：令和2年4月～令和7年3月）達成状況 ※地方消費者行政強化作戦 2020 では、都道府県ごとに以下の7つの政策目標を達成することを目指し、地方公共団体の自主性・自立性が十分に発揮されることに留意しつつ、消費者行政推進のための計画的・安定的な取組を支援することとしている。その際、具体的な数値目標等を設定した上で、毎年度、進捗状況の検証・評価を行うなど、PDCAによる進捗管理を徹底することとしている。</p> <p><政策目標></p> <p>①政策目標1 消費生活相談体制の強化（消費生活センター設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上）</p> <p>②政策目標2 消費生活相談の質の向上</p> <p>ア) 消費生活相談員配置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上</p> <p>イ) 相談員資格保有率75%以上</p> <p>ウ) 相談員の研修参加率100%</p> <p>エ) 指定消費生活相談員を配置</p> <p>③政策目標3 消費者教育の推進等</p> <p>ア) 消費者教育コーディネーターの配置の推進</p> <p>イ) 講習等（出前講座を含む。）の実施市区町村割合75%以上</p> <p>④政策目標4 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実</p> <p>ア) 消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上</p> <p>イ) 地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上</p> <p>⑤政策目標5 特定適格消費者団体、適格消費者団体、消費者団体の活動の充実</p> <p>⑥政策目標6 法執行体制の充実（全都道府県）</p> <p>⑦政策目標7 地方における消費者政策推進のための体制強化</p> <p>ア) 地方版消費者基本計画の策定</p> <p>イ) 消費者行政職員の研修参加率80%以上</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和 <u>3年度：26 都道府県</u>（令和2年度：26 都道府県）</p> <p>②ア) 令和 <u>3年度：39 都道府県</u>（令和2年度：39 都道府県）</p> <p>イ) 令和 <u>3年度：24 都道府県</u>（令和2年度：27 <u>都道府県都道府県</u>）</p> <p>ウ) 令和 <u>3年度：2 県</u>（令和2年度：4 県）</p> <p>エ) 令和 <u>3年度：20 道府県</u>（令和2年度：19 <u>都県道府県</u>）</p> <p>③ア) 令和 <u>3年度：40 都道府県、17 指定都市</u>（令和2年度：34 都道府県、15 指定都市）</p> <p>イ) 令和 <u>3年度：3 都道府県</u>（令和2年度：10 都道府県）</p> <p>④ア) 令和 <u>3年度（1月末時点）：16 府県</u>（令和2年度 （3月末時点）：14 府県）</p> <p>イ) 令和 <u>3年度：3 県</u>（令和2年度：1 県）</p> <p>⑦ア) 令和 <u>3年度：33 都道府県、14 指定都市</u>（令和2年度：32 都道府県、14 指定都市）</p>
-------------------------	---

イ) 令和3年度：全ての都道府県で未達成（令和2年度：すべて全ての都道府県で未達成）

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和3年度4年度	＜地方消費者安全確保地域協議会行政強化作戦2020における政策目標の設立及び達成に向けた取組への支援＞
令和4年度	→を推進する。また、消費生活協力員、消費生活協力団体の養成
令和5年度	・「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を活用した見守り活動の推進
令和6年度	・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトの実施 ・令和2年度以降の取組相談のデジタル化を踏まえ、消費者安全確保地域協議会の更なる設立及び取組への支援を行う推進する。
令和7年度以降	引き続き、地方消費者安全確保地域協議会行政の更なる設立及び充実・強化に向けた取組への支援を行う。

項目名	② 地域の見守りネットワークの構築 ※SDGs 関連：関連目標 1、10	担当省庁	消費者庁、関係府省 庁等
-----	---	------	-----------------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>平成 28 年 4 月 1 日の改正消費者安全法の施行を踏まえ、判断力の低下等により、自らの力のみでは消費生活センター等へ相談することが難しい高齢者や周囲に相談ができず、消費者被害の拡大に結びつきやすい特徴のある孤独・孤立状態にある方等の消費者被害の未然防止、拡大防止等を図るために、地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進に向け、引き続き地方公共団体等に対し、消費者安全確保地域協議会設置の意義や既存の他分野の地域ネットワークとの一体的運営を含む関係部所間の庁内連携について説明会や通知等で呼び掛ける。また、既存の見守り体制に関連する関係府省庁等とも連携し、消費者安全確保地域協議会の設立支援及び消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援により、地域の見守りネットワークの構築を推進する。更に、地域協議会の設置がなされた地方公共団体に向けては、先進的な取組事例及び消費者庁新未来創造戦略本部（令和元年度までは消費者行政新未来創造オフィス）と徳島県が連携して徳島県内で進められた設置促進の取組成果の展開等を通して、活動内容の実効性が向上するよう支援する。</p> <p>（令和 2 年度 2 ～ 3 年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政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：327367（令和 3 年 3 月 4 年 1 月末））。 ・見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的に、消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施した。 ・「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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・消費生活協力員、消費生活協力団体養成事業（P）（確認中） ・先進的モデル事業（P）（確認中）
------	--

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

地方消費者行政強化作戦 2020

<政策目標 4> 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

- ① 消費者安全確保協議会の設置
- ② 地域の見守り活動の充実

(目標)

- ① 消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上
- ② 地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上

(進捗)

- ① ~~令和2年度(3月)~~ 令和3年度(1月末時点) : 16 都道府県 (令和2年度末時点 : 14 府県都道府県)
- ② 令和3年度 : 3 県 (令和2年度 : 1 県)

(定義)

県人口に占める県内の消費者安全確保地域協議会設置市町村、消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の人口の合計の割合

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和 3 年度 4 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 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
(令和7年度 以降)	<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 ・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援

項目名	③ 地方公共団体との政策・措置に関する 情報等の共有	担当省庁	消費者庁、関係省庁 等
-----	-------------------------------	------	----------------

施策概要	<p>○ 消費者庁、関係省庁等の取組</p> <p>毎年4月に都道府県及び政令指定都市の消費者行政担当課長等を対象とした「都道府県等消費者行政担当課長会議」を開催し、国の消費者行政の最近の動向について、情報共有を図る（関係省庁等や消費者委員会、国民生活センターも出席）。</p> <p>また、毎年10月から11月にかけて、全国を6つのブロックに分け、都道府県・政令指定都市の担当課長等との意見交換や情報共有の場としての「消費者行政ブロック会議」を開催する（関係機関として、経済産業局等の関係省庁等の地方支分部局や国民生活センター等も出席）とともに、地方公共団体の首長等への直接的な働きかけを継続して行う。その際、地方公共団体において消費者行政部局と関係部局との間で円滑な連携が図れるよう、必要な要請を行う。</p> <p>さらに、国民生活センターと地方公共団体で共催している「消費生活センター所長会議」に職員が出席し、意見交換や情報提供を行う。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「都道府県等消費者行政担当課長会議」及び「消費者行政ブロック会議」について、新型コロナウイルス感染症拡大の状況を鑑み、オンライン開催や書面開催により対応した。 ・地方公共団体の首長等に消費者行政に関する取組を直接働きかける「地方消費者行政強化キャラバン」を実施した。
------	---

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>会議等の実施状況</p> <p>①都道府県等消費者行政担当課長会議の実施状況</p> <p>②消費者行政ブロック会議の実施状況</p> <p>③消費生活センター所長会議への出席状況</p> <p>④地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施状況</p> <p>(目標)</p> <p>①都道府県等消費者行政担当課長会議の実施(年1回)</p> <p>②消費者行政ブロック会議の実施(全6ブロック)</p> <p>③消費生活センター所長会議への出席(全7ブロック)</p> <p>④地方公共団体の首長等への直接的な働きかけ(年間7地域)</p> <p>(進捗)</p> <p>会議等の実施状況</p> <p>①令和3年度:4月にオンライン開催(令和2年度:5月書面開催(令和元年度:4月に実施))</p> <p>②令和3年度:全6ブロックを対象にオンライン開催 (令和2年度:全6ブロックを対象に、オンライン開催(3回)、書面開催(1回)) (令和元年度:全6) ③令和3年度:全7ブロックで実施)のオンライン会議に出席。 ④(令和2年度:全7ブロック中、2ブロックのオンライン会議に出席。残り5 ブロックは書面開催(令和元年度:全7ブロックに出席))</p> <p>④令和2年度(12月3年度(1月末時点)):8月以降1435地方公共団体に対し、地方消費者行政強化キャラバ ンを実施 (令和2年度:21地方自治体に対し、地方消費者行政強化キャラバンを実施)</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"> <ul style="list-style-type: none"> 都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席 地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施 </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> <ul style="list-style-type: none"> 都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席 地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施 </td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 関係省庁等の取組</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4</td> <td>上記会議への参加による情報等の共有</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度4 年度	<ul style="list-style-type: none"> 都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席 地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施 	令和4年度	令和5年度	令和6年度	(令和7年度 以降)	<ul style="list-style-type: none"> 都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席 地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施 	年度	取組内容	令和3年度4	上記会議への参加による情報等の共有
年度	取組内容													
令和3年度4 年度	<ul style="list-style-type: none"> 都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席 地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施 													
令和4年度														
令和5年度														
令和6年度														
(令和7年度 以降)	<ul style="list-style-type: none"> 都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席 地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施 													
年度	取組内容													
令和3年度4	上記会議への参加による情報等の共有													

	年度	
	令和4年度	
	令和5年度	
	令和6年度	
	(令和7年度 以降)	上記会議への参加による情報等の共有

項目名	④ 都道府県における法執行強化	担当省庁	消費者庁
-----	-----------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>都道府県における法執行強化（景品表示法、特定商取引法、消費者安全法等）を図るため、「消費者庁所管法令執行担当者研修」を実施し、国民生活センターにおいては、法執行に資するため消費者行政職員及び消費生活相談員を対象に特定商取引法の知識を学ぶ講座を実施する。</p> <p>地方消費者行政のための交付金等を通じて、警察職員であった者、法曹専門家等の登用や国民生活センターが実施する研修への職員等の参加に当たって、地方公共団体が負担する費用を支援するほか、地方開催の研修の拡充による研修参加の促進等の取組を進める。—</p> <p>研修を実施することにより、法執行の経験を国と都道府県の間で共有する。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者庁所管法令執行担当者研修」を新型コロナウイルス感染症拡大の状況を鑑み、オンライン開催等により対応した。 ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、警察職員であった者、法曹専門家等の登用や国民生活センターが実施する研修への職員等の参加に当たって、地方公共団体が負担する費用を支援した。 									
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>研修等の実施状況（消費者庁所管法令執行担当者研修の参加人数）</p> <p>（目標）</p> <p>消費者庁所管法令執行担当者研修を年2回実施</p> <p>（進捗）</p> <p><u>令和3年度：初任者研修を6月に講義動画のインターネット配信で実施（187名参加）。専門研修を11月にオンライン方式で実施（88名参加）し、1月にも実施（31名参加）。</u>（令和2年度：初任者研修を6月に講義動画のインターネット配信で実施（498名参加）。専門研修を11～12月にオンライン方式で実施（89名参加）。</p> <p>—（令和元年度：2回実施。5月は366人、11月は82人参加）</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"> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援 </td> </tr> <tr> <td>令和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"> ・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援 	令和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"> ・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援
年度	取組内容									
令和3年度4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援 									
令和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"> ・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援 									

項目名	⑤ 消費者ホットラインの運用及び認知度の向上	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	------------------------	------	-------------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>「消費者ホットライン」の運用により、消費生活センター等の消費生活相談窓口の存在を知らない消費者に、近くの消費生活相談窓口を案内し、消費生活相談の最初の一步を支援する。</p> <p>あわせて、様々な機会を捉えて、イメージキャラクター「イヤヤン」の活用、SNSへの広告配信など多様な媒体・手段を利用し、3桁の電話番号「188番（いやや!）」や消費生活センター等を周知することにより相談窓口の認知度の向上と活用の促進を図るとともに、土日祝日における消費生活相談体制の整備を含め、増加が見込まれる消費生活相談への適切な対応を支援する。なお、民法の成年年齢引下げを見据え、特に喫緊の重要課題となっている若年者に対する消費者教育の推進に向けた取組の一環として、若年者における消費者ホットライン 188 及び消費生活センターの認知度向上についても促進する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・188 バス車内広告掲載 ・188PR 動画及びバナーの作成 ・188PR 動画及びバナーの SNS 広告配信 ・消費生活センター紹介リーフレット及び動画の作成 ・<u>188 及び消費生活センターのキャンペーン広告配信</u>
------	--

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>消費者ホットライン188及び消費生活センターの認知度（全世代及び若年者）</p> <p>①188の消費者意識基本調査での認知度</p> <p>②うち、若年者（15～19歳）の認知度</p> <p>③消費生活センターの消費者意識基本調査での認知度</p> <p>④うち、若年者（15～19歳）の認知度</p> <p>（目標）</p> <p>①188の消費者意識基本調査での認知度を令和6年度調査までに30%以上とする（全世代）。</p> <p>②188の消費者意識基本調査での認知度を令和6年度調査までに30%以上とする（若年者）。</p> <p>③消費生活センターの認知度を令和6年度までに90%以上とする（全世代）。</p> <p>④消費生活センターの認知度を令和6年度までに75%以上とする（若年者）。</p> <p>（進捗）</p> <p>消費者ホットライン188及び消費生活センターの認知度（全世代及び若年者）</p> <p>①令和3年度：調査中（令和2年度：調査中（令和元年度：9.112.0%）</p> <p>②令和3年度：調査中（令和2年度：調査中（令和元年度：7.217.9%）</p> <p>③令和3年度：調査中（令和2年度：調査中（令和元年度：83.1%調査未実施）</p> <p>④令和3年度：調査中（令和2年度：調査中（令和元年度：69.8%調査未実施）</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年度4 年度</td> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">年間を通じた広報活動の実施</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td style="text-align: center;">年間を通じた広報活動の実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度4 年度	年間を通じた広報活動の実施	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	年間を通じた広報活動の実施
年度	取組内容									
令和3年度4 年度	年間を通じた広報活動の実施									
令和4年度										
令和5年度										
令和6年度										
令和7年度 以降	年間を通じた広報活動の実施									

項目名	⑥ 消費生活以外の相談窓口と消費生活相談窓口との連携促進	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	------------------------------	------	-------------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>労働相談など消費生活相談以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談について、どの相談窓口からでも消費生活相談窓口を案内できるよう地方公共団体の担当部局を参集する各府省庁会議の場などで、地方公共団体内部に関係する相談の消費生活センター等へのつなぎを要請するとともに、好事例の提供等の取組を進める。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>消費生活センター相談員等の声をもと基に、<u>どのように</u>双方の相談窓口の役割に関する情報を<u>どのように</u>共有し、連携をしていく必要があるのか、検討を行った。</p>										
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>地方公共団体（消費者行政部局を除く。）に対する消費生活センター等との連携に関する要請回数</p> <p><u>(目標)</u></p> <p><u>年に1回以上要請することを指す</u></p> <p>(進捗)</p> <p>多重債務相談窓口と生活困窮者自立支援窓口の連携を図るべく、消費生活センターへ現状のヒアリングを行った。今後、事務連絡発出へ向け検討。</p> <p><u>令和3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"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>多重債務相談窓口と生活困窮者自立支援窓口の連携を図るための事務連絡等連携施策を検討、実施。</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。</td> </tr> <tr> <td>令和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>消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度	多重債務相談窓口と生活困窮者自立支援窓口の連携を図るための事務連絡等連携施策を検討、実施。	令和4年度	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。
年度	取組内容										
令和3年度	多重債務相談窓口と生活困窮者自立支援窓口の連携を図るための事務連絡等連携施策を検討、実施。										
令和4年度	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度以降	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。										

項目名	⑦ 消費生活相談情報の的確な収集と活用	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	---------------------	------	-------------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>国民生活センターと連携して、PIO-NET を適切に運用するとともに、次期 PIO-NET の刷新に向けた取組を着実に進める。また AI 技術等を活用したチャットロボットによる情報提供や相談業務の効率化について検討を行い、実証実験等による実現可能性を検証した上で、段階的な導入に向けて取組む。消費生活相談を中心とした機能の充実に資する、PIO-NET 改革などデジタル化の具体的な設計に向けて、学識経験者、実務家、相談現場の各有識者から構成される「消費生活相談デジタル化アドバイザーボード」を設置し、知見を聴取する。その際、①消費者のことを第一に考える、②現場の相談員が十分に力を発揮できる環境作り、③社会環境の変化への対応の視点で検討を進める。あわせて、民間で広く利用されているシステムの相談業務への実現可能性や有効性などについて地方公共団体における実証実験を行う。加えて、SNS を活用した消費生活相談の全国的な実施に向け、実証実験等を実施する。</p> <p>また、地方消費者行政のための交付金等を通じ SNS 相談などデジタルや自治体間連携を活用した消費生活センターの相談体制の構築を支援する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>AI 技術の活用したチャットロボット機能の実証実験として、国民生活センターLINE 公式アカウント上に AI チャットロボットを実装し、消費者からの自由記述による質問に対して、関連する FAQ の情報提供を実施（実施期間は令和3年1～3月の約3ヵ月）。実証実験の成果は、消費者への情報提供や消費生活相談など各業務のデジタル化の検討に活用していく。また、<u>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。消費生活相談業務や PIO-NET の在り方に関しについて課題を整理すると共に今後の検討の方向性を示し、消費生活相談のデジタルトランスフォーメーションを推進すべく、検討を進めている。</u></p> <p>地方消費者行政のための交付金等を通じ SNS 相談などデジタルや自治体間連携を活用した消費生活センターの相談体制の構築を支援した。</p> <p>○ 消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <p>国の行政機関における PIO-NET の利用指針を踏まえ、国民生活センターと連携して国の行政機関による利用を推進するとともに、PIO-NET を活用して事業者に対する法執行・指導監督の権限を持つ地方公共団体の担当部署等への消費生活相談情報の共有を推進する。</p> <p>(令和2年度2～3年度実績)</p> <p>PIO-NET を活用して事業者に対する法執行・指導監督の権限を持つ地方公共団体の担当部署等への消費生活相談情報の共有を推進した。</p> <p>国民生活センターにおいて、中央省庁等への情報提供は令和2年度(1月3年度(12月末時点) <u>883 件対応している。(令和2年度は、1,080,226 件対応している。)</u></p>
------	--

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>PIO-NET への平均登録日数</p> <p>(目標)</p> <p>平均登録日数 7 日以内</p> <p>(進捗)</p> <p>令和 <u>2年度 3年度</u> (12 月末時点) : 6.6 日 (令和元年度令和 2年度 : 6.75 日)</p> <p>(定義)</p> <p>消費生活センターが相談を受付けた日から PIO-NET に登録されるまでの平均登録日数</p>											
	<p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和 <u>3年度 4年度</u></td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・次期 PIO-NET の刷新の実施 ・ SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・相談者の利便性の向上、消費生活相談員の負担軽減等を図るため、次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、民間企業で活用される業務システムを使った実証実験を踏まえ、詳細な検討を行う。 ・消費生活相談の業務見直し等を行い、地方公共団体がデジタル化を進める際のモデルを作成する。また地方公共団体への説明を行い、デジタル化の推進を支援する。 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ消費生活センターの相談体制の構築の<u>を支援する。</u> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和 <u>4年度 5年度</u></td> <td> <p>AI 技術等を活用したチャットボットによる情報提供や相談業務の効率化等のための実証実験を踏まえた設計・開発を国民生活センターにおいて実施次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、要件を検討する。</p> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和 <u>5年度</u></td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和 <u>6年度</u></td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和 <u>7年度以降</u></td> <td style="text-align: center;">—</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 <u>3年度 4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・次期 PIO-NET の刷新の実施 ・ SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・相談者の利便性の向上、消費生活相談員の負担軽減等を図るため、次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、民間企業で活用される業務システムを使った実証実験を踏まえ、詳細な検討を行う。 ・消費生活相談の業務見直し等を行い、地方公共団体がデジタル化を進める際のモデルを作成する。また地方公共団体への説明を行い、デジタル化の推進を支援する。 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ消費生活センターの相談体制の構築の<u>を支援する。</u> 	令和 <u>4年度 5年度</u>	<p>AI 技術等を活用したチャットボットによる情報提供や相談業務の効率化等のための実証実験を踏まえた設計・開発を国民生活センターにおいて実施次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、要件を検討する。</p>	令和 <u>5年度</u>	—	令和 <u>6年度</u>	—	令和 <u>7年度以降</u>
年度	取組内容											
令和 <u>3年度 4年度</u>	<ul style="list-style-type: none"> ・次期 PIO-NET の刷新の実施 ・ SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・相談者の利便性の向上、消費生活相談員の負担軽減等を図るため、次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、民間企業で活用される業務システムを使った実証実験を踏まえ、詳細な検討を行う。 ・消費生活相談の業務見直し等を行い、地方公共団体がデジタル化を進める際のモデルを作成する。また地方公共団体への説明を行い、デジタル化の推進を支援する。 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ消費生活センターの相談体制の構築の<u>を支援する。</u> 											
令和 <u>4年度 5年度</u>	<p>AI 技術等を活用したチャットボットによる情報提供や相談業務の効率化等のための実証実験を踏まえた設計・開発を国民生活センターにおいて実施次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、要件を検討する。</p>											
令和 <u>5年度</u>	—											
令和 <u>6年度</u>	—											
令和 <u>7年度以降</u>	—											

項目名	⑧ 国民生活センターによる研修の実施	担当省庁	消費者庁
-----	--------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>国民生活センター相模原事務所研修施設を活用して、地方公共団体の職員や消費生活相談員等に対して、事例検討型・参加体験型の研修を実施するなど、実践的で効果の高い研修に取り組む。</p> <p>また、相談員が1名しか配置されていないなど、職場を離れることが困難な相談員等のために、地方研修や遠隔地研修（Dラーニング）を充実させる。</p> <p>地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活相談員等に対して国の政策推進等への対応に資する研修への参加にかかる費用を支援する。</p> <p>（令和2年度2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度の受講者アンケートなどを踏まえ、ニーズに応じた講師選定や講義内容の充実を図るとともに、最近の消費者トラブル事例等を活用した事例検討や、新型コロナウイルス対策を講じた上で、参加体験型の手法を学ぶ時間を取り入れた。 ・相模原事務所研修施設を基幹的な研修の拠点として活用するとともに、<u>地方開催の研修を大幅に拡充し、地域ブロックにおいてきめ細かい研修を実施した新型コロナウイルス感染拡大の影響を考慮し、オンライン配信（リアルタイム配信、オンデマンド配信）と地方開催の研修を充実させた。</u> ・新型コロナウイルス感染拡大の影響により中止となった講座の代替措置として、Dラーニングの令和2年度コンテンツ数を3本追加するとともに、平成30年度及び令和元年度のコンテンツの再配信（期間は令和2年4月24日～7月10日）を実施した。<u>令和3年度は新規コンテンツを配信するほか、令和2年度のコンテンツも一定期間配信した。</u> ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活相談員等に対して国の政策推進等への対応に資する研修への参加にかかる費用を支援した。
------	--

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①受講者等アンケート結果における満足度 ②受講者所属先自治体アンケート結果における満足度</p> <p>(目標) 5段階評価中平均4以上を目指す。</p> <p>(進捗) ①令和3年度：調査中 (令和2年度：調査中 (令和元年度：4.7) ②令和3年度：調査中 (令和2年度：調査中 (令和元年度：4.78)</p> <p>(定義) $\frac{((5 \times \text{人数 a}) + (4 \times \text{人数 b}) + (3 \times \text{人数 c}) + (2 \times \text{人数 d}) + (1 \times \text{人数 e}))}{(a+b+c+d+e)}$</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和3年度4年度</td> <td rowspan="5"> 国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 ・適切な研修の実施 ・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援 ・地方消費者行政強化交付金により、国の政策推進等への対応に資する研修にかかる費用を支援 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度以降</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度4年度	国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 ・適切な研修の実施 ・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援 ・地方消費者行政強化交付金により、国の政策推進等への対応に資する研修にかかる費用を支援	令和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	国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 ・適切な研修の実施 ・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援 ・地方消費者行政強化交付金により、国の政策推進等への対応に資する研修にかかる費用を支援								
令和4年度									
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降									

**特定商取引法の適用除外とされた法律の行政処分等の執行実績
(2016年度から2021年度まで)**

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

1 弁護士法（法務省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	114	懲戒処分	106	懲戒処分	88	懲戒処分	95	懲戒処分	107	懲戒処分	

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

2 金融商品取引法（金融庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務改善命令	534	業務改善命令	100	業務改善命令	27	業務改善命令	25	業務改善命令	11	業務改善命令	11
法令違反	520	法令違反	90	法令違反	23	法令違反	20	法令違反	10	法令違反	8
投資者保護上問題のある業務運営	13	投資者保護上問題のある業務運営	8	行政官庁の処分違反	4	行政官庁の処分違反	3	システムリスク管理態勢及び外部委託先管理態勢の不備	1	行政官庁の処分違反	2
行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	2	—		不十分な経営管理態勢・内部管理態勢	1	—		投資者保護上問題のある業務運営	1
—		顧客情報保護のためのセキュリティ管理体制等の不備	1	—		不十分なグループ経営管理態勢	1	—		—	
資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0	資産の国内保有命令	0
業務停止命令	6	業務停止命令	2	業務停止命令	2	業務停止命令	4	業務停止命令	1	業務停止命令	2
法令違反	6	法令違反	2	法令違反	2	法令違反	4	法令違反	1	法令違反	2
登録取消	7	登録取消	7	登録取消	2	登録取消	6	登録取消	2	登録取消	2
法令違反	6	法令違反	3	法令違反	2	法令違反	6	法令違反	2	法令違反	1
登録取消要件に該当	1	登録取消要件に該当	4	—		—		—		登録取消要件に該当	1
—		—		—		—		—		—	
業務廃止命令	501	業務廃止命令	77	業務廃止命令	12	業務廃止命令	9	業務廃止命令	2	業務廃止命令	4
法令違反	500	法令違反	76	法令違反	4	法令違反	4	法令違反	1	法令違反	1
行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	8	行政官庁の処分違反	5	行政官庁の処分違反	1	行政官庁の処分違反	3
課徴金納付命令決定等	49	課徴金納付命令決定等	30	課徴金納付命令決定等	41	課徴金納付命令決定等	49	課徴金納付命令決定等	17	課徴金納付命令決定等	
不正取引	42	不正取引	28	不正取引	32	不正取引	42	不正取引	9	不正取引	
開示書類の虚偽記載等	7	開示書類の虚偽記載等	2	開示書類の虚偽記載等	9	開示書類の虚偽記載等	7	開示書類の虚偽記載等	8	開示書類の虚偽記載等	
犯罪事件の告発	7	犯罪事件の告発	4	犯罪事件の告発	8	犯罪事件の告発	3	犯罪事件の告発	2	犯罪事件の告発	2
風説の流布・偽計	2	相場操縦・相場固定	2	有価証券報告書等の虚偽記載等	3	有価証券報告書等の虚偽記載等	1	相場操縦・相場固定	1	風説の流布・偽計	1
相場操縦・相場固定	3	インサイダー取引	2	インサイダー取引	5	インサイダー取引	1	インサイダー取引	1	インサイダー取引	1
インサイダー取引	2	—		—		その他	1	その他		その他	
—		—		—		—		—		—	
無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	1	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	2	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	2	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	3	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	1	無登録業者・無届募集等に対する裁判所への禁止命令	1
無登録営業	1	無登録営業	2	無登録営業	2	無登録営業	3	無登録営業	1	無登録営業	1
—		—		—		—		—		—	

3 宅地建物取引業法（国土交通省、消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
免許取消	168	免許取消	146	免許取消	125	免許取消	109	免許取消	122	免許取消	調査中
事務所不確知	83	事務所不確知	70	事務所不確知	71	事務所不確知	63	事務所不確知	77	事務所不確知	調査中
免許の基準違反	38	免許の基準違反	31	免許の基準違反	24	免許の基準違反	22	免許の基準違反	30	免許の基準違反	調査中
社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	33	営業保証金の未供託	19	営業保証金の未供託	14	営業保証金の未供託	10	営業保証金の未供託	5	営業保証金の未供託	調査中
その他	14	その他	26	その他	16	その他	14	その他	10	その他	調査中
業務停止	55	業務停止	36	業務停止	31	業務停止	32	業務停止	19	業務停止	調査中
社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	25	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	17	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	17	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	15	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	8	社員の地位を失った場合の営業保証金の未供託	調査中
重要事項説明違反	9	取引士の不設置	4	重要事項説明違反	4	重要事項説明違反	9	重要事項説明違反	5	重要事項説明違反	調査中
不正又は著しく不当な行為	6	限度額を超える報酬の受領	3	勧誘の継続等	2	勧誘の継続等	3	勧誘の継続等	2	勧誘の継続等	調査中
その他	15	その他	12	その他	8	その他	5	その他	4	その他	調査中
指示	28	指示	26	指示	26	指示	57	指示	20	指示	調査中
重要事項説明違反	8	取引士の不設置	12	取引士の不設置	12	取引士の不設置	17	取引士の不設置	12	取引士の不設置	調査中
取引士の不設置	7	重要事項説明違反	9	取引の公正を害する行為	4	取引の公正を害する行為	15	取引の公正を害する行為	2	取引の公正を害する行為	調査中
媒介契約違反	2	媒介契約違反	2	契約書の不交付	2	契約書の不交付	14	契約書の不交付	2	契約書の不交付	調査中
契約書の不交付	2	その他	3	その他	8	その他	11	その他	4	その他	調査中
その他	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

4 旅行業法（観光庁、消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務停止	4	業務停止	3	業務停止	0	業務停止	8	業務停止	0	業務停止	0
他の法令に違反するサービスの提供を受けることのある	4	他の法令に違反するサービスの提供を受けることのある	3	-	-	他の法令に違反するサービスの提供を受けることのある	8	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
業務改善命令	2	業務改善命令	1	業務改善命令	0	業務改善命令	2	業務改善命令	0	業務改善命令	0
他の法令に違反するサービスの提供を受けることのある	2	他の法令に違反するサービスの提供を受けることのある	1	-	-	他の法令に違反するサービスの提供を受けることのある	2	-	-	-	-

5 軌道法（国土交通省）

※ 執行実績なし

6 無尽業法（金融庁）

※ 執行実績なし

7 金融機関の信託業務の兼営等に関する法律（金融庁）

※ 執行実績なし

8 農業協同組合法（農林水産省、金融庁）

※ 執行実績なし

9 公認会計士法（金融庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
戒告	0	戒告	0	戒告	1	戒告	0	戒告	0	戒告	0
				信用失墜行為	1	信用失墜行為	0	信用失墜行為	0	信用失墜行為	0
業務改善命令	3	業務改善命令	1	業務改善命令	1	業務改善命令	1	業務改善命令	0	業務改善命令	0
著しく不当な業務運営	3	過失による虚偽証明	1	著しく不当な業務運営	1	著しく不当な業務運営	1	著しく不当な業務運営	0	著しく不当な業務運営	0
業務（一部）停止	0	業務（一部）停止	7	業務（一部）停止	2	業務（一部）停止	6	業務（一部）停止	2	業務（一部）停止	6
		過失による虚偽証明	3	信用失墜行為	2	信用失墜行為	6	故意または過失による虚偽証明	2	信用失墜行為	5
		信用失墜行為	4							著しく不当な業務運営	1
登録抹消	0	登録抹消	0	登録抹消	0	登録抹消	0	登録抹消	1	登録抹消	0
課徴金納付命令決定	-	課徴金納付命令決定	-	課徴金納付命令決定	-	課徴金納付命令決定	-	課徴金納付命令決定	-	課徴金納付命令決定	集計中

10 水産業協同組合法（農林水産省、金融庁）

※ 執行実績なし

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

※ 執行実績なし

12 協同組合による金融事業に関する法律（金融庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	1	執行実績なし	-	執行実績なし	-
						内部管理態勢の不備	1				

13 海上運送法（国土交通省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度(2022年2月時点)	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
安全確保命令	3	安全確保命令	3	安全確保命令	2	安全確保命令	3	安全確保命令	2	安全確保命令	1
安全確保指導	40	安全確保指導	34	安全確保指導	47	安全確保指導	59	安全確保指導	50	安全確保指導	6

14 放送法（総務省）

※ 執行実績なし

15 司法書士法（法務省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	64	懲戒処分	60	懲戒処分	42	懲戒処分	34	懲戒処分	16	懲戒処分	集計中

16 土地家屋調査士法（法務省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	45	懲戒処分	35	懲戒処分	19	懲戒処分	20	懲戒処分	11	懲戒処分	集計中

17 商品先物取引法（農林水産省、経済産業省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
業務停止命令		業務停止命令		業務停止命令	1	業務停止命令		業務停止命令	1	業務停止命令	
				断定的判断の提供	1			虚偽の報告書提出	1		
				一任売買	1						
				再勧誘の禁止	1						
				迷惑勧誘	1						
				両建勧誘の禁止	1						
				不招請勧誘の禁止	1						
				債務履行拒否又は不当遅延	1						
				決済結了拒否	1						
				重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1						
				適合性の原則違反	1						
業務改善命令	1	業務改善命令		業務改善命令	1	業務改善命令		業務改善命令	2	業務改善命令	
仕切り拒否	1			断定的判断の提供	1			不正の手段による許可更新	1		
受託契約準則の準拠義務違反	1			一任売買	1			取引後の損失補てん・利益提供の禁止	1		
				再勧誘の禁止	1			虚偽の報告書提出	1		
				迷惑勧誘	1						
				両建勧誘の禁止	1						
				不招請勧誘の禁止	1						
				債務履行拒否又は不当遅延	1						
				決済結了拒否	1						
				重要な事項について誤解を生ぜしめるべき表示	1						
				適合性の原則違反	1						
								許可取消	1	許可取消	
								不正の手段による許可更新	1		
								取引後の損失補てん・利益提供の禁止	1		

18 行政書士法（総務省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	21	懲戒処分	14	懲戒処分	10	懲戒処分		懲戒処分		懲戒処分	

※1 特定商取引法の違反類型に関する懲戒処分等の件数のみ。

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

22 信用金庫法（金融庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	1	業務改善命令	1	執行実績なし	-	執行実績なし	-
				内部管理態勢の不備	1	内部管理態勢の不備	1				

23 内航海運業法（国土交通省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度(2022年2月時点)	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
安全確保命令	-	安全確保命令	-	安全確保命令	-	安全確保命令	-	安全確保命令	-	安全確保命令	1
安全確保指導	6	安全確保指導	4	安全確保指導	1	安全確保指導	4	安全確保指導	-	安全確保指導	1

24 長期信用銀行法（金融庁）

※ 執行実績なし

25 航空法（国土交通省）

※ 執行実績なし

26 労働金庫法（厚生労働省、金融庁）

※ 執行実績なし

27 倉庫業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

28 国民年金法（厚生労働省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
監査実施数	17	監査実施数	13	監査実施数	12	監査実施数	1	監査実施数	1	監査実施数	1

※ 地方厚生（支）局が実施するもので、単位は基金。

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

29 割賦販売法（経済産業省、消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	1	業務改善命令	1	業務改善命令	2	業務改善命令	1
										登録取消	1

30 社会保険労務士法（厚生労働省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
懲戒処分	2	懲戒処分	1	懲戒処分	5	懲戒処分	7	懲戒処分	7	懲戒処分	

31 積立式宅地建物販売業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

32 銀行法（金融庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	2	執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	2
				内部管理態勢の不備	2					内部管理態勢の不備	2
				業務（一部）停止	1						
				内部管理態勢の不備	1						

34 電気通信事業法（総務省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
報告徴収	1	報告徴収	3	報告徴収	1	報告徴収	1	報告徴収	-	報告徴収	-
第26条の2（書面交付義務）	1	第26条違反（説明義務）	1	第26条違反（説明義務）	1	第26条違反（説明義務）	1				
-		第26条違反（説明義務）及び第27条違反（苦情処理義務）	2								
立入検査	-	立入検査	-	立入検査	-	立入検査	-	立入検査	-	立入検査	-
								業務改善命令	1	業務改善命令	-
								第26条違反（説明義務）及び第26条の2違反（書面交付義務）	1	第26条違反（説明義務）及び第26条の2違反（書面交付義務）	-

※ 特定商取引法の違反類型に関する懲戒処分等の件数のみ。

35 鉄道事業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

36 貨物自動車運送事業法（国土交通省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
許可の取消	41	許可の取消	25	許可の取消	44	許可の取消	11	許可の取消	5	許可の取消	-
事業停止	21	事業停止	39	事業停止	36	事業停止	26	事業停止	28	事業停止	-
車両の使用停止	1,222	車両の使用停止	1,310	車両の使用停止	1,033	車両の使用停止	869	車両の使用停止	598	車両の使用停止	-
勧告・警告等	272	勧告・警告等	285	勧告・警告等	248	勧告・警告等	149	勧告・警告等	138	勧告・警告等	-

37 貨物利用運送事業法（国土交通省）

※ 執行実績なし

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

※ 執行実績なし

39 不動産特定共同事業法（国土交通省、金融庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	指示	1	執行実績なし	-	執行実績なし	-

40 保険業法（金融庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
執行実績なし	-	執行実績なし	-	業務改善命令	1	業務改善命令	5	業務改善命令	1	業務改善命令	-
				保険金支払管理態勢、経営管理態勢等の不備	1	経営管理態勢、法令等遵守態勢等の不備	1	経営管理態勢、法令等遵守態勢等の不備	-	経営管理態勢、法令等遵守態勢等の不備	-
						法令違反、経営管理態勢の不備	1	法令違反、経営管理態勢の不備	1	法令違反、経営管理態勢の不備	-
						グループガバナンスの機能不全等	1	グループガバナンスの機能不全等	-	グループガバナンスの機能不全等	-
						法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等	2	法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等	-	法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等	-
						業務（一部）停止命令	3	業務（一部）停止命令	1	業務（一部）停止命令	-
						法令違反、経営管理態勢の不備	1	法令違反、経営管理態勢の不備	1	法令違反、経営管理態勢の不備	-
						法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等	2	法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等	-	法令違反、不適正な保険募集、態勢上の問題等	-

41 資産の流動化に関する法律（金融庁）

※ 執行実績なし

42 弁理士法（経済産業省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
懲戒処分	2	懲戒処分	3	懲戒処分	2	懲戒処分	3	懲戒処分	0	懲戒処分	-
弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2	弁理士法第22条（登録事項変更の届出）、第29条（信用失墜行為の禁止）及び第34条（調査のための権限）違反 弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	1	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	2	弁理士法第29条（信用失墜行為の禁止）違反	3				
-			2	-		-					

43 自動車運送代行業の業務の適正化に関する法律（警察庁、国土交通省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
営業停止	6	営業停止	5	営業停止	12	営業停止	19	営業停止	16	営業停止	集計中
指示	44	指示	51	指示	95	指示	90	指示	91	指示	集計中
変更届出義務違反	21	変更届出義務違反	24	変更届出義務違反	31	変更届出義務違反	40	変更届出義務違反	33	変更届出義務違反	集計中
書類備付け義務違反	13	書類備付け義務違反	3	書類備付け義務違反	8	書類備付け義務違反	10	書類備付け義務違反	14	書類備付け義務違反	集計中
その他	10	その他	24	その他	56	その他	40	その他	44	その他	集計中
◀ 国土交通省（都道府県） ▶											
指示	5	指示	23	指示	50	指示	36	指示	49	指示	

※国土交通省分の件数は、2017年から暦年集計に変更。

※2021年の執行実績について、警察庁（都道府県公安委員会）及び国土交通省（都道府県）の件数は2021年12月31日時点。

44 農林中央金庫法（農林水産省、金融庁）

※ 執行実績なし

45 裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（法務省）

※ 執行実績なし

46 信託業法（金融庁）

※ 執行実績なし

47 株式会社商工組合中央金庫法（経済産業省、財務省、金融庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
処分実績なし	-	懲戒処分	2	処分実績なし	-	処分実績なし	-	処分実績なし	-	処分実績なし	-
		第59条該当（業務の停止等）	2								

48 電子記録債権法（法務省、金融庁）

※ 執行実績なし

49 資金決済に関する法律（金融庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
執行実績なし	-	業務改善命令	8	業務改善命令	13	業務改善命令	1	業務改善命令	1	業務改善命令	-
		内部管理態勢の不備等	1	経営管理態勢及び内部管理態勢の不備	2	経営管理態勢及び内部管理態勢の不備	1	法令違反	1	法令違反	-
		システムリスクにかかる管理態勢の不備	2	法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	4						
		経営管理態勢及び内部管理態勢の重大な不備	1	経営管理態勢、内部管理態勢の不備	6						
		経営管理態勢及び業務運営態勢の不備	2	業務改善命令に対する履行不十分	1						
		法令違反、法令遵守等にかかる内部管理態勢の不備	1	-							
		法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	1	-							
		業務停止	2	業務停止	4						
		法令違反、法令遵守等にかかる内部管理態勢の不備	1	法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	4						
		法令違反、法令等遵守にかかる内部管理態勢の不備	1	-							
				登録拒否	1						
				仮想通貨交換業を適正かつ確実に遂行する体制の整備が行われていない法人に該当	1						

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

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
				執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-

51 住宅宿泊事業法（観光庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型		違反類型	
				業務改善命令	1	業務改善命令	1	業務改善命令	4	処分実績なし	
				定期報告義務違反	1	定期報告義務違反	1	定期報告義務違反	4		
				業務停止命令	1	業務停止命令	1				
				虚偽届出	1	届出義務違反	1				

**消費者庁が所管する法律（※）の行政処分等の執行実績
（2016年度から2021年度まで）**

※ 執行規定を有する法律で、共管法を含む。

1 物価統制令（消費者庁）

※ 執行実績なし

2 食品衛生法（厚生労働省、消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
検査命令	56,877	検査命令	59,477	検査命令	60,373	検査命令	69,185	検査命令	68,941	検査命令	集計中
モニタリング検査	98,164	モニタリング検査	99,455	モニタリング検査	99,920	モニタリング検査	99,636	モニタリング検査	102,070	モニタリング検査	集計中
収去	156,217	収去	147,832	収去	142,624	収去	128,721	収去	集計中	収去	集計中
営業許可施設数（新規）	265,575	営業許可施設数（新規）	263,007	営業許可施設数（新規）	256,719	営業許可施設数（新規）	251,429	営業許可施設数（新規）	集計中	営業許可施設数（新規）	集計中
営業許可施設数（継続）	284,087	営業許可施設数（継続）	247,289	営業許可施設数（継続）	241,786	営業許可施設数（継続）	252,788	営業許可施設数（継続）	集計中	営業許可施設数（継続）	集計中
営業施設総数	2,448,030	営業施設総数	2,441,483	営業施設総数	2,431,598	営業施設総数	2,421,537	営業施設総数	集計中	営業施設総数	集計中
物品廃棄命令	29	物品廃棄命令	21	物品廃棄命令	40	物品廃棄命令	16	物品廃棄命令	集計中	物品廃棄命令	集計中
営業禁止命令	167	営業禁止命令	150	営業禁止命令	161	営業禁止命令	100	営業禁止命令	集計中	営業禁止命令	集計中
営業停止命令	607	営業停止命令	561	営業停止命令	696	営業停止命令	518	営業停止命令	集計中	営業停止命令	集計中
改善命令	90	改善命令	86	改善命令	107	改善命令	75	改善命令	集計中	改善命令	集計中
食中毒事案の報告件数（年次）	1,139	食中毒事案の報告件数（年次）	1,014	食中毒事案の報告件数（年次）	1,330	食中毒事案の報告件数（年次）	1,061	食中毒事案の報告件数（年次）	887	食中毒事案の報告件数（年次）	集計中

※1 国内で流通する食品の表示に関する行政検査関係。

※2 食品表示に関する規定は廃止され、食品表示法に規定された。

3 日本農林規格等に関する法律（農林水産省、消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし	-	命令・取消	2	執行実績なし	-	命令	2	執行実績なし	-	執行実績なし	-

※1 件数は、2014年度は旧法に基づく農林水産省による法執行の実績。

※2 件数は、2014年度は旧法に基づく法執行の実績で、全34件のうち14件は農林水産省及び消費者庁による実績。残り20件は都道府県による実績。

※3 件数は、2014年度は旧法に基づく都道府県による法執行の実績。

※4 食品表示に関する規定は廃止され、食品表示法に規定された。

4 家庭用品品質表示法（消費者庁、経済産業省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
指示	35	指示	1	指示	11	指示	24	指示	7	指示	31

5 不当景品類及び不当表示防止法（消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度(2022年1月末時点)	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
措置命令	27	措置命令	50	措置命令	46	措置命令	40	措置命令	33	措置命令	33
措置命令	1	措置命令	8	措置命令	9	措置命令	15	措置命令	8	措置命令	1

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

※ 執行実績なし

7 消費生活用製品安全法（消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度（12月末時点）	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
重大製品事故の報告	802	重大製品事故の報告	845	重大製品事故の報告	837	重大製品事故の報告	1,271	重大製品事故の報告	1,024	重大製品事故の報告	749
重大製品事故の公表	106	重大製品事故の公表	107	重大製品事故の公表	102	重大製品事故の公表	101	重大製品事故の公表	98	重大製品事故の公表	75

8 有害物質を含有する家庭用品の規制に関する法律（厚生労働省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
規制基準違反事例	9	規制基準違反事例	10	規制基準違反事例	16	規制基準違反事例	17	規制基準違反事例	1	規制基準違反事例	

9 国民生活安定緊急措置法（消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし		- 執行実績なし		- 執行実績なし		- 売渡し指示	2	執行実績なし			

10 特定商取引に関する法律（消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度（2022年2月時点）	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
業務停止命令	14	業務停止命令	15	業務停止命令	13	業務停止命令	26	業務停止命令	33	業務停止命令	10
指示	14	指示	17	指示	19	指示	30	指示	33	指示	10
				業務禁止命令	26	業務禁止命令	33	業務禁止命令	23	業務禁止命令	13

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

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

11 特定商品等の預託等取引契約に関する法律（消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
業務停止命令	2	業務停止命令	1	業務停止命令	0	業務停止命令	0	業務停止命令	0	業務停止命令	0
措置命令	2	措置命令	1	措置命令	0	措置命令	0	措置命令	0	措置命令	0

12 住宅の品質確保の促進等に関する法律（国土交通省、消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
立入検査	103	立入検査	107	立入検査	75	立入検査	65	立入検査	44	立入検査	集計中
		改善命令	6								

13 健康増進法（厚生労働省、消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
許可取消し	1	執行実績なし		- 執行実績なし		- 執行実績なし		- 執行実績なし		- 執行実績なし	

14 特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（総務省、消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
執行実績なし		- 措置命令	2	執行実績なし		- 執行実績なし		- 執行実績なし			

15 個人情報の保護に関する法律（内閣府）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
報告の聴取※1	6										

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

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

16 消費者安全法（消費者庁）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度（12月末時点）	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
重大事故の通知	1,286	重大事故の通知	1,280	重大事故の通知	1,159	重大事故の通知	1,391	重大事故の通知	1,487	重大事故の通知	1,137
消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1,619	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1,400	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1,536	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1,241	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	948	消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数	1,873
消費者事故等（財産事案）の通知件数	7,281	消費者事故等（財産事案）の通知件数	8,272	消費者事故等（財産事案）の通知件数	8,921	消費者事故等（財産事案）の通知件数	9,312	消費者事故等（財産事案）の通知件数	8,979	消費者事故等（財産事案）の通知件数	7,991
消費者事故等の公表	49	消費者事故等の公表	50	消費者事故等の公表	50	消費者事故等の公表	50	消費者事故等の公表	50	消費者事故等の公表	38
注意喚起（生命身体分野）	0	注意喚起（生命身体分野）	0	注意喚起（生命身体分野）	1	注意喚起（生命身体分野）	2	注意喚起（生命身体分野）	0	注意喚起（生命身体分野）	0
注意喚起（財産分野）	10	注意喚起（財産分野）	10	注意喚起（財産分野）	12	注意喚起（財産分野）	13	注意喚起（財産分野）	34	注意喚起（財産分野）	13
消費者安全調査委員会の意見件数	2事案 5件	消費者安全調査委員会の意見件数	3事案 7件	消費者安全調査委員会の意見件数	2事案 4件	消費者安全調査委員会の意見件数	1事案 2件	消費者安全調査委員会の意見件数	3事案 10件	消費者安全調査委員会の意見件数	

※1 重大事故の通知、消費者事故等（重大事故等は除く。）の通知件数、消費者事故等の公表、注意喚起（生命身

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

※ 執行実績なし

18 消費税の円滑かつ適正な転嫁の確保のための消費税の転嫁を阻害する行為の是正等に関する特別措置法（消費者庁、公正取引委員会、財務省、経済産業省）※同法第8条の規定に違反する行為に対する執行実績

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
＜消費者庁＞											
指導及び助言	120	指導及び助言	50	指導及び助言	84	指導及び助言	84	指導及び助言	66	指導及び助言	25
＜財務省＞											
執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-	執行実績なし	-
＜経済産業省＞											
指導	6	指導	3	執行実績なし	-	指導	2	指導	2	指導	

※ 公正取引委員会関係では執行実績なし。

19 食品表示法（消費者庁、財務省、農林水産省）

2016年度		2017年度		2018年度		2019年度		2020年度		2021年度（2022年1月末時点）	
処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数	処分内容等	件数
＜消費者庁（都道府県等）＞											
指示	14	指示	10	指示	12	指示	7	指示	6	指示	10
命令	1	命令	2	命令	2	命令	0	命令	1	命令	0
＜消費者庁、財務省、農林水産省＞											
指示	12	指示	11	指示	12	指示	3	指示	5	指示	9

(別表2)

調査結果概要

(1) 調査対象とした審議会等(35)の状況 ※令和4年2月時点

(A) 審議会等及びその下部組織の双方で選任	14
(B) 審議会等で選任	10
(C) 下部組織で選任	4
(D) 審議会等及びその下部組織のいずれにも不在	7

(2) 消費者意見を代表する委員の選任状況

類 型	人 数 ^{※1}
消費者団体の役職員	115
高齢者、障害児・者、児童・母子などに関する福祉関係団体の役職員	23
生活情報や福祉・金融・食品・情報通信・住宅などの身近な商品・サービスに詳しいジャーナリスト、評論家など	41
労働関係団体の役職員	36
消費者問題に関連する分野の研究者	29
消費者問題に詳しい弁護士・司法書士などの法律専門職	15
地方公共団体に消費者からの相談に対応している職員・消費生活相談員	10
企業などで消費者からの意見などに対応しているお客様窓口担当者	5
民生委員など、住民の生活援助や福祉の増進に従事している者	2
その他 ^{※2}	25
消費者の意見を代表するという観点から選任している者(合計)	301
(参考) 調査対象の審議会等及び下部組織の委員総数	3,774

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

※2 「その他」に含まれる者の例

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

(別表3)

主な相談等窓口

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談受付手段数
消費者ホットライン	身近な消費生活に関する相談窓口（消費生活センター等）※を案内する。	消費者庁	TEL:188	1
公益通報者保護制度相談ダイヤル（一元的相談窓口）	企業の従業員、民間事業者、行政機関職員等から寄せられる「公益通報者保護法」の制度に関する相談及び通報先に関する相談や行政機関の不適切な対応に関する苦情を一元的に受け付ける。	消費者庁	TEL:03-3507-9262 （メール問合せ窓口） g.koueki-soudan@caa.go.jp	2
消費者安全調査委員会申出窓口	消費者の生命又は身体被害に関わる消費者事故等について、消費者安全調査委員会に事故等原因調査等の申出を受け付ける。	消費者庁	郵送：〒100-8958 東京都千代田区霞ヶ関3-1-1 中央合同庁舎第4号館7階 消費者庁消費者安全課 事故調査室 FAX：03-3507-9284 MAIL：g.jikocho_moshide@caa.go.jp	3
特定商取引法違反被疑情報提供フォーム	特定商取引法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※特定商取引法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/disobey_form/	1
景品表示法違反被疑情報提供フォーム	景品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※景品表示法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form/	1
携帯電話に関する景品表示法違反被疑情報提供フォーム	携帯電話に関する不当表示（景品表示法違反）の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※景品表示法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form_002/	1
食品表示法違反被疑情報提供フォーム	食品表示法違反の疑いのある事実に関する情報を受け付ける。 ※食品表示法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/food_labeling/information/contact/disobey_form/	1
消費税転嫁対策特別措置法(8条)違反被疑情報提供フォーム	令和3年3月31日以前の消費税の転嫁を阻害する表示について消費税転嫁対策特別措置法違反の疑いがある事実に関する情報提供を受け付ける。 ※消費税転嫁対策特別措置法に係る相談・問合せを受け付けるものではない。	消費者庁	下記ウェブサイト参照 https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/consumption_tax/disobey_form/	1

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談受付手段数
食品表示に関するお問合せ窓口	食品表示に関するお問合せを受け付ける。	消費者庁	TEL:03-3507-8800 (ウェブサイト受付窓口) https://www.caa.go.jp/policies/application/inquiry/#04	2
個人情報保護法相談ダイヤル	民間事業者及び行政機関等が守るルールである「個人情報保護法」に関する質問、民間事業者及び行政機関等における不適正な個人情報の取扱い等に関する苦情や情報提供を一元的に受け付ける。	個人情報保護委員会	TEL:03-6457-9849 (民間部門の取扱い等に関する相談等) TEL:03-6457-9687 (公的部門の取扱い等に関する相談等)	1
食の安全ダイヤル	消費者等からの食品の安全性に関する情報提供、質問、意見等を受け付ける。	食品安全委員会	TEL:03-6234-1177 (メール問合せ窓口) https://form.cao.go.jp/shokuhin/opinion-0001.html	2
公正取引委員会審査局管理企画課情報管理室	独占禁止法違反被疑事実に関する情報を受け付ける。	公正取引委員会	TEL:03-3581-5471 郵送:〒100-8987 東京都千代田区霞が関1-1-1 中央合同庁舎第6号館B棟 公正取引委員会事務局審査局管理企画課情報管理室 電子窓口: https://www.jftc.go.jp/soudan/denshimadoguchi/index.html	3
公正取引委員会官房総務課	独占禁止法等に関する一般的な相談を受け付ける。	公正取引委員会	TEL:03-3581-5471	1
各都道府県警察本部及び警察署の相談窓口	犯罪の未然防止など生活の安全を守るための相談等に応じる。	警察庁	TEL: #9110 ・警察相談専用電話「#9110」番 ・各都道府県警察のウェブサイト参照 (FAX・メール)	4
金融サービス利用者相談室	金融サービス利用者からの相談等を一元的に受け付ける。	金融庁	TEL:0570-016811 (ナビダイヤル) TEL:03-5251-6811 (IP電話) FAX:03-3506-6699 ウェブサイト受付窓口: https://www.fsa.go.jp/opinion/	3
中小企業等金融円滑化相談窓口	様々な状況に置かれた借り手の相談・要望・苦情を一元的に答える。	金融庁	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/news/24/ginkou/20130222-1a.html	1

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談受付手段数
カードローンホットライン	利用者からの預金取扱等金融機関のカードローンに関する情報を受け付ける。	金融庁	TEL:0570-00-6825 (ナビダイヤル) TEL:03-5251-6825 (IP電話) 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/news/29/ginkou/20170901.html	1
多重債務相談窓口	多重債務に関する相談を受け付ける。	金融庁	下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/soudan/index.html	1
ディスクロージャー・ホットライン	金融商品取引法上の開示義務違反等に係る情報を受け付ける。	金融庁	FAX:03-3506-6266 ウェブサイト受付窓口: https://www.fsa.go.jp/receipt/d_hotline/	2
証券取引等監視委員会情報提供窓口	証券市場に関する一般投資家等からの情報を受け付ける。	金融庁 (証券取引等監視委員会)	TEL:0570-00-3581(ナビダイヤル) TEL:03-3581-9909 (一部のIP電話等) FAX:03-5251-2136 ウェブサイト受付窓口: https://www.fsa.go.jp/sesc/watch/index.html	3
年金運用ホットライン	投資運用業者による疑わしい年金運用等に関する情報を受け付ける。	金融庁 (証券取引等監視委員会)	TEL:03-3506-6627 MAIL:pension-hotline@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/sesc/support/pension.htm 郵送:〒100-8922 東京都千代田区霞ヶ関3-2-1 証券取引等監視委員会 年金運用ホットライン	3
公認会計士・監査審査会情報受付窓口	公認会計士・監査法人の監査業務に関する情報、公認会計士・監査法人の監査業務以外に関する情報、公認会計士試験の実施に関する情報を受け付ける。	金融庁 (公認会計士・監査審査会)	FAX:03-5251-7241 MAIL:cpaob@fsa.go.jp 下記ウェブサイト参照 https://www.fsa.go.jp/cpaob/uketuke/01.html 郵送:〒100-8905 東京都千代田区霞ヶ関3-2-1 公認会計士・監査審査会事務局総務試験室 情報受付窓口	3
金融モニタリング情報収集窓口	深度あるモニタリングを行う観点から、金融機関に関する情報を収集している。	金融庁	FAX:03-3506-6118 ウェブサイト受付窓口: https://www.fsa.go.jp/kensa/ 郵送:〒100-8967 東京都千代田区霞ヶ関3-2-1 金融庁 金融モニタリング情報収集窓口	3

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談受付手段数
電気通信消費者相談センター	利用者が電気通信サービスを利用している際のトラブル等について電話による相談を受け付ける。	総務省	TEL:03-5253-5900	1
生活困窮者の自立支援に関する相談窓口	生活全般にわたる困りごとの相談を受け付ける。	厚生労働省	下記ウェブサイト参照 https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000073432.html	—注1
農林水産省「消費者の部屋」	農林水産省の所管事項について消費者からの相談等を受け付け、情報提供等を行う。	農林水産省	TEL:03-3591-6529 FAX:03-5512-7651 下記ウェブサイト参照 ウェブサイト受付窓口あり https://www.maff.go.jp/j/heyaj/ 郵送:〒100-8950 東京都千代田区霞ヶ関1-2-1 農林水産省「消費者の部屋」	4
商品先物トラブル110番	主に農畜産物関係の商品先物取引の、取引に関する相談や違反行為等の情報提供を受け付ける。	農林水産省	TEL:03-3502-8270 下記ウェブサイト参照 http://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110	1
無許可業者専用相談窓口	国の商品先物取引業の許可を受けていない業者（無許可業者）が営業している・無許可業者に被害にあった等、無許可業者に関する相談を受け付ける。	農林水産省	TEL:03-3501-6730 下記ウェブサイト参照 http://www.maff.go.jp/j/shokusan/syoutori/dealing/soudan.html#trouble110	1
経済産業省消費者相談室	経済産業省所管の法律、物資やサービス及び消費者取引について、消費者からの苦情、相談、問合せなどを受け付け、助言や情報提供等を行う。	経済産業省	TEL:03-3501-4657 FAX:03-3501-6202 ウェブサイト受付窓口あり 下記ウェブサイト参照 https://www.meti.go.jp/intro/consult/a_main_01.html ※各地方経済産業局消費者相談室での受付も可能	4
経済産業省商品先物トラブル110番	商品先物取引に関する相談、商品先物取引業者等への苦情に係る情報、商品先物市場における相場操縦などの不正取引の情報等を受け付ける。	経済産業省	TEL:03-3501-1776 ウェブサイト受付窓口あり 下記ウェブサイト参照 https://www.meti.go.jp/policy/commerce/d00/d0000002.html	2

窓口名称	役割	所管省庁等	電話番号等	相談 受付 手段数
電力・ガス取引監視 等委員会相談窓口	電力・ガス・熱の適正取引の確保、 ネットワーク部門の中立性確保の観 点から、消費者が小売供給契約を結 ぶ際のトラブル等の相談を受け付け る。 ※電力・ガス事業者からの制度に関する 問合せを受け付けるものではない。	経済産業省 (電力・ガ ス取引監視 等委員会)	TEL: 03-3501-5725 MAIL: dentorii@meti.go.jp	2
国土交通ホット ラインステーシ ョン	国土交通行政に関する要望、 意見等を一元的に受け付け る。	国土交通省	下記ウェブサイト参照 http://www1.mlit.go.jp/hotline /u_hotline_1503.html	5
自動車不具合情 報ホットライン	リコール情報等の案内、及び リコールにつながる不具合を 早期に発見するため、自動車 ユーザーからの不具合情報を 受け付ける。	国土交通省	TEL: 0120-744-960 下記ウェブサイト参照 http://www.mlit.go.jp/RJ/	4
MOEメール	環境政策における意見・提案 等を受け付ける。	環境省	下記ウェブサイト参照 https://www.env.go.jp/moemail/ index.php	1
法テラス・サポート ダイヤル	利用者からの問合せ内容に応じて、 法制度に関する情報と、相談機関・ 団体等（弁護士会、司法書士会、地 方公共団体の相談窓口等）に関する 情報を提供する。	日本司法支 援センター	TEL: 0570-078374 メール問合せ窓口: https://www. houterasu.or.jp/cgi- bin/formmail/formmail.cgi?d=to iawase 下記ウェブサイト参照 https://www.houterasu.or.jp/ma doguchi_info/index.html	3

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

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

※ 全地方公共団体（都道府県、指定都市、市区町村等）のうち、メール、FAXによる受付を行っている窓口の数は以下のとおり（令和3年4月1日時点）。メール、FAXの両方：565、メールのみ：89、FAXのみ：49

（参考） 都道府県：47、政令市：20、市区町村：1,721、広域連合・一部事務組合：8、合計：1,796