

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	〇〇 消費者庁の取組 ・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> - 同法の円滑な施行に努めるほかのため、例えば、<u>官民協議会において取引デジタルプラットフォーム提供者の取組状況の共有、同法の施行状況の取りまとめ及び共有等を行い、議事を原則公開して情報開示に努める。また、「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」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</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<u>行う</u>行い、<u>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、令和4年2月に報告書の公表を行った。本報告書では、ステルスマーケティングについて対応するべきとの意見が提言されている。</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。 (令和2年度2～3年度実績)
------	--

- ・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。
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」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1回開催。）。							
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 →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。 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 （目標） ①②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 （進捗） ①令和3年度：4.7% 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 【今後の取組予定】 〇〇 消費者庁の取組 <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"> ・「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等に関する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、アフィリエイト広告においておける不当表示が生じない健全な広告の実施未然防止・早期是正に向けた対応方策を検討するため、検 </td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度4年度	・「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等に関する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、アフィリエイト広告においておける不当表示が生じない健全な広告の実施未然防止・早期是正に向けた対応方策を検討するため、検	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等に関する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、アフィリエイト広告においておける不当表示が生じない健全な広告の実施未然防止・早期是正に向けた対応方策を検討するため、検							
令和4年度								
令和5年度								
令和6年度								

	<u>討会を開催し取組、景品表示法検討会におけるステルスマーケティングへの適用対応の検討等に関する考え方等について一定の結論を得るを行う。</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ガイドブック（令和4年度版）の作成・公表・普及啓発（令和4年度） ・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）
（令和7年度以降）	・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

〇〇 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	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
-----	---	------	------

施策概要	〇〇 消費者庁の取組 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。 → ■消費者教育推進会議での検討等 <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> → ■啓発用デジタル教材の開発・提供 「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。 → ■デジタル教材等の提供 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の活用を更新促進する。 → ■デジタル技術を活用した普及啓発の強化 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。 ■デジタルツール等の賢い利活用方策の周知啓発 <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> <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> <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> (令和2年度2～3年度実績) ・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年度に改修した。

・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デジタル技術を活用したサービスの利用において、直近1年間で金銭トラブルに遭った者の割合~~

~~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当該状況を注視しつつ、適切に対応を行う。~~

~~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）

~~①令和3年度：3.8%~~

~~②123,745人（令和4年3月31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（3月末時点）：845,095件~~

~~④令和2年度（3月末時点）：1,565件~~

~~令和3年度（3月末時点）：1,637件~~

（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】

〇〇 消費者庁の取組

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	・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	③③ 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	〇〇 消費者庁の取組 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。 ・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、<u>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～）。</u> ・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<u>行って行っていない</u>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<u>消費者消費者</u>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<u>講じる講ずる</u>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<u>の、新型コロナワクチンに</u>便乗した悪質商法等に係る注意喚起等を実施。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<u>連名で連携し、</u>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<u>講じる講ずる</u>。この他、農林水産省<u>及び消費者庁と連名で連携し、</u>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<u>講じる講ずる</u>。 ・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ずる。</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 162 事業者への 162 商品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浄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）、新型コロナウィ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）に対して、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。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

・その他

→消費者庁、農林水産省及び厚生労働省と連名で食品表示法に基づく食品表示基準及び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、弾力的な運用をする旨、関係機関に通知した。し、令和 2 年 4 月 10 日から令和 3 年 12 月 31 日までの間、その運用を実施した。・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一方的な商品の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

【KPI】

新型コロナウイルス感染症関連の消費生活相談件数

(目標)

当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。

(進捗)

令和3年度：24,973件

(定義)

PIO- NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集

【今後の取組予定】

〇〇 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和 3 年度 4 年度	・ 地方消費者行政のための交付金等を通じた、消費生活セン ター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	・ 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	・ 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	○ 消費者庁、農林水産省、経済産業省、関係省庁の取組 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講ずるとともに、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。 (令和2年度2～3年度実績) 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」の回避等を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。 ○ 消費者庁、厚生労働省、経済産業省及び財務省の取組 (令和2年度2～3年度実績) 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、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。 ○ 消費者庁、その他関係省庁等との取組 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。 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、消費者庁、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講ずる。 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講ずる。 (令和2年度2～3年度実績) 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。 また、消費者庁、農林水産省及び厚生労働省と連名で食品表示法に基づく食品表示
------	--

	基準及び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、弾力的な運用をする旨、関係省庁と連携して関係機関に通知機関に通知し、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。																		
KPI・ 今後の取組予定	【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、農林水産省、経済産業省、関係省庁の取組 <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">新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施</td></tr> <tr> <td>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感染拡大等に伴う対応の実施</td></tr> </tbody> </table> ○ 消費者庁、農林水産省、経済産業省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td><td rowspan="4">新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応の実施</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拡大に伴う対応の実施</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度 4年度	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施	年度	取組内容	令和3年度	新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応の実施	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拡大に伴う対応の実施
年度	取組内容																		
令和3年度 4年度	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施																		
令和4年度																			
令和5年度																			
令和6年度																			
令和7年度 以降	新型コロナウイルス感染症の感染拡大等に伴う対応の実施																		
年度	取組内容																		
令和3年度	新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う対応の実施																		
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拡大に伴う対応の実施																		

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	〇〇 消費者庁、経済産業省の取組 ・ 特定商取引法及び預託法の執行強化 悪質商法等による消費者被害を防止するため、関係機関等とも連携し、特定商取引法及び特定商品等の預託等取引契約に関する法律（昭和 61 年法律 62 号。以下「預託法」という。）を厳正かつ適切に執行する。 （令和2<u>2</u>年度2<u>2</u>～3<u>3</u>年度実績） 令和2<u>2</u>年度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。 〇〇 消費者庁の取組 ・ 特定商取引法及び預託法等の見直し 消費者のぜい弱性を狙った悪質商法への対策強化、経済のデジタル化・国際化に対応したルール整備について、有識者による「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催して議論を行い、令和 2 年夏までに一定の結論を得た上で、具体的な制度設計を行う。その際には、悪質なお試し商法・定期購入といった詐欺的な通信販売に対する実効的な対策についても検討を行い、具体的な制度設計を行う。 ・ 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対して、特定商取引法及び預託法に基づき迅速かつ厳正に対処するとともに、上記の検討委員会にて実効的な法制度の在り方や体制強化を含む法執行の在り方について令和 2 年夏までに一定の結論を得た上で、具体的な制度設計を行う。また、悪質ないわゆる「販売預託商法」に対して関係機関等と連携強化を継続して実施・検討していく。 （令和2<u>2</u>年度2<u>2</u>～3<u>3</u>年度実績） 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<u>止</u>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）。 同改正法では、特定商取引法通信販売について、おける契約の申込み段階での不実の表示を禁止する等の「詐欺的な定期購入商法や対策」、売買契約に基づかないで送付された商品を消費者が直ちに処分できることとするための「送り付け商法への対策等を行うとともに、預託法について、対策」、大規模な消費者被害が発生してきた販売を伴う預託等取引を原則として禁止する等の措置を講じるほか、消費者裁判手続特例法について、被害回復裁判し、確認を適切に追行するために必要な限度において、特定適格消費者団体に対し、特定商取引法及び預託法の行政処分に関して作成した書類の提供受けないで行った勧誘等を可能に厳格な罰則の対象とする措置等の「販売預託の原則禁止」などを講じること内容としている。<u>（送り付け対策に係る規定は、令和 3 年 7</u>
------	---

	月6日に施行。) 消費者の利便性の向上やデジタル技術を活用した消費者利益の擁護増進の観点から、同改正法には、事業者が交付しなければならない契約書面等については、消費者の承諾を得て、電磁的方法（電子メールの送付等）で行うことを可能とすること等を盛り込んでいる。また、契約書面等の電磁的方法による提供に加えて、消費者から事業者へのターニング・オフについても、電磁的記録で行うことを可能とすることとしている。 また、同法公布後1年以内の施行に向けて政府令等の整備（令和4年1月公布、6月施行）や「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」の新規策定を含む通達改正（令和4年2月公表）を行うとともに、契約書面等の電磁的方法による交付については、消費者からの承諾の取り方、電磁的方法による提供の在り方について、オープンな場で広く意見を聴取した上で検討を行うため、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を令和3年7月から開催した。				
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①特定商取引法による行政処分件数 ②預託法による行政処分件数 ③ア) 送り付け、イ) 定期購入に関する消費生活相談件数 (目標) <u>特定商取引法及び預託法消費生活相談の厳正かつ動向、その他社会情勢等を注視しながら適切に執行を行う。</u> (進捗) ①令和3年3月31日時点①令和3年度：41件（業務停止命令：13件、指示：13件、業務禁止命令：15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）） ②令和3年3月31日時点3年度：0件（令和元年度令和2年度：0件） ③ア) 令和3年度(令和4年3月31日時点)：3,491件（令和2年度：6,692件） イ) 令和3年度(令和4年3月31日時点)：48,098件（令和2年度：56,088件） (定義) 特定商取引法による行政処分件数は、法人に対する業務停止命令及び指示並びに業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。 【今後の取組予定】 ㊦ 消費者庁、経済産業省の取組 <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> ・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・<u>特定商取引法及び預託法等説明会の見直し</u> ・<u>特定商取引法及び預託法等実施、広報資料の見直しを踏まえた政省令作成・配布等による改正法の見直し周知・啓発</u> ・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化 </td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度4年度	・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・<u>特定商取引法及び預託法等説明会の見直し</u> ・<u>特定商取引法及び預託法等実施、広報資料の見直しを踏まえた政省令作成・配布等による改正法の見直し周知・啓発</u> ・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化
年度	取組内容				
令和3年度4年度	・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・<u>特定商取引法及び預託法等説明会の見直し</u> ・<u>特定商取引法及び預託法等実施、広報資料の見直しを踏まえた政省令作成・配布等による改正法の見直し周知・啓発</u> ・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 ・関係機関等との連携強化				

		・「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	・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行 ・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 ・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5年度	
	令和6年度	
	（令和7年度以降）	・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	〇〇 警察庁、総務省、金融庁の取組 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。 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。 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。 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。 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。 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。 （令和2年度2～3年度実績） ・ 架空料金請求詐欺や金融商品詐欺等の特殊詐欺の取締りを推進した。 ・ 携帯電話や預貯金口座を売買するなどの特殊詐欺を助長する行為について関係法令を駆使して取締りに当たるとともに、不正に取得された携帯電話等に係る役務提供拒否のための事業者に対する情報提供、金融機関に対する振込先指定口座の凍結依頼等の犯行ツール対策を推進した。 ・ 特殊詐欺の犯行に利用された固定電話番号の利用停止要請を行うなどの取組を推進した。 ・ 新型コロナウイルス感染症に関連した特殊詐欺を含めて、様々な機会を通じて特殊詐欺の最新の手口、発生状況、被害に遭わないための注意点等の情報を提供するなど、被害防止のための広報啓発活動を推進した。 ・ 金融機関に対し、特殊詐欺に関する注意喚起等を引き続き実施した。 ・ 金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、当該情報提供の状況等につき公表した。
------	---

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

①架空料金請求詐欺

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

②金融商品詐欺の認知状況、検挙状況

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

（進捗）

~~①—①ア) 令和3年：認知件数2,092件、被害額67.9億円~~

~~（令和2年：認知件数2,010件、被害額79.8億円）~~

~~（令和元年：認知件数3,533件、被害額98.6億円）~~

~~イ) 令和3年：検挙件数251件、検挙人員119人~~

~~（令和2年：検挙件数490件、検挙人員158人）~~

~~（令和元年：検挙件数1,381件、検挙人員610人）~~

~~②—②ア) 令和3年：認知件数31件、被害額2.7億円~~

~~（令和2年：認知件数58件、被害額4.2億円）~~

~~（令和元年：認知件数27件、被害額1.9億円）~~

~~イ) 令和3年：検挙件数11件、検挙人員19人~~

~~（令和2年：検挙件数37件、検挙人員35人）~~

~~（令和元年：検挙件数30件、検挙人員24人）~~

【今後の取組予定】

警察庁、総務省、金融庁の取組

年度	取組内容
令和3年度4 年度	・ 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
令和4年度	・ 犯行ツール対策の推進
令和5年度	・ 特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進
令和6年度	・ 特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等
令和7年度 以降	・ 架空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	㊦ 警察庁の取組 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。 （令和2年度2～3年度実績） ・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事犯や SNS を通じて若年層を対象とした事犯を含め、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	【KPI】 悪質商法事犯の取締状況 ①利殖勧誘事犯 ②特定商取引等事犯 （目標） <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> （進捗） ①④令和3年：46事件、検挙人員144人（令和2年：38事件、検挙人員130人（令和元年：41事件、検挙人員：176130人） ②②令和3年：106事件、検挙人員179人（令和2年：132事件、検挙人員204人（令和元年：132事件、検挙人員：230204人） 【今後の取組予定】 ㊦ 警察庁の取組 <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">関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」や若年層を含む対象とした悪質商法事犯（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></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」や若年層を含む対象とした悪質商法事犯（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」や若年層を含む対象とした悪質商法事犯（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	㊦ 警察庁の取組 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。 (令和2年度2～3年度実績) <u>ヤミ金融事犯の徹底した「給与ファクタリング」「商品代金後払い」等を称したり、SNS を悪用して全国的に顧客を募ったりする手口に対する取締りのほか、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。</u>																		
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ヤミ金融事犯の取締り取組状況（事件数、検挙人員） <u>(目標)</u> <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> (進捗) <u>令和3年：502 事件、検挙人員 598 人</u> (令和2年：592 事件、検挙人員 701 人、令和元年：639 事件、検挙人員 724 人) 【今後の取組予定】 ㊦ 警察庁の取組 <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>・ <u>新たな手口に対応したヤミ金融事犯の徹底した取締り</u></td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>・ ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・ 携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td>・ プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>・ <u>新たな手口に対応したヤミ金融事犯の徹底した取締り</u></td></tr> <tr> <td></td><td>・ ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供</td></tr> <tr> <td></td><td>・ 携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供</td></tr> <tr> <td></td><td>・ プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度4年度	・ <u>新たな手口に対応したヤミ金融事犯の徹底した取締り</u>	令和4年度	・ ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供	令和5年度	・ 携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供	令和6年度	・ プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防	令和7年度以降	・ <u>新たな手口に対応したヤミ金融事犯の徹底した取締り</u>		・ 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4年度	・ <u>新たな手口に対応したヤミ金融事犯の徹底した取締り</u>																		
令和4年度	・ ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供																		
令和5年度	・ 携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供																		
令和6年度	・ プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等による被害の予防																		
令和7年度以降	・ <u>新たな手口に対応したヤミ金融事犯の徹底した取締り</u>																		
	・ 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	〇〇 消費者庁の取組 悪質な通信販売業者に対して、特定商取引法に違反する事実が認められた場合には、迅速かつ厳正に対処する。また、特定商取引法の執行を補完する取組として、通信販売に係る特定商取引法の周知・啓発を実施するほか、通信販売について、不適切な広告等を行っている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指導を実施し、違法行為が認められた通信販売業者に対しては迅速かつ厳正に対処する。あわせて、インターネット・サービス・プロバイダなどに対し、インターネットモール事業者等に悪質なウェブサイトの削除等の協力要請を促す行う。 また、通信販売広告本法の監視強化のため執行を補完する取組として、消費者に向けた啓発、関係団体との情報交換等を機動的に実施する。 (令和2年度2～3年度実績) 令和2年度も悪質な通信販売業者に対して特定商取引法に基づき、不適切な広告等に対する改善指導及び悪質な通信販売業者に対する行政処分等を厳正かつ適切に行政処分等を行った。
------	--

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3月31日時点3年度：1,340件（令和2年度：1,105件（令和元年度： 1,023件）） ②令和3年3月31日時点②令和3年度：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 者消費者庁が改善指導を行った件数。 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 もののもの。 【今後の取組予定】 〇〇 消費者庁の取組 <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>・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査 （委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる案件事案</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td>の調査、それら調査結果に基づき厳正な法執行</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td><td>・通信販売広告に関する関係団体関係者との意見交換</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td></td></tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td><td>・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査 （委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる案件事案 の調査、それら調査結果に基づき厳正な法執行</td></tr> <tr> <td></td><td>・通信販売広告に関する関係団体関係者との意見交換</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度4 年度	・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査 （委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる案件事案	令和4年度	の調査、それら調査結果に基づき厳正な法執行	令和5年度	・通信販売広告に関する関係団体関係者との意見交換	令和6年度		令和7年度 以降	・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査 （委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる案件事案 の調査、それら調査結果に基づき厳正な法執行		・通信販売広告に関する関係団体関係者との意見交換
年度	取組内容														
令和3年度4 年度	・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査 （委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる案件事案														
令和4年度	の調査、それら調査結果に基づき厳正な法執行														
令和5年度	・通信販売広告に関する関係団体関係者との意見交換														
令和6年度															
令和7年度 以降	・インターネット通信販売等の特定商取引法の遵守状況調査 （委託事業）及び悪質性や緊急性が高いと思われる案件事案 の調査、それら調査結果に基づき厳正な法執行														
	・通信販売広告に関する関係団体関係者との意見交換														

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

施策概要	〇〇 厚生労働省の取組 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。 (令和2年度2～3年度実績) 生活困窮者自立相談支援事業等を実施。 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。										
KPI・今後の取組予定	【KPI】 ①④ 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> ②任意の法定事業の実施率 ア) 就労準備支援事業 イ) 家計改善支援事業 ウ) 一時生活支援事業 エ) 子どもの学習支援事業 (進捗) ①④ 令和2年度：確認中<u>786,163 件</u> (令和元年度：248,398 件) ②ア) 令和3年度：69% (令和2年度：確認中(令和元年度：5460%) イ) 令和3年度：71% (令和2年度：確認中(令和元年度：5362%) ウ) 令和3年度：36% (令和2年度：確認中(令和元年度：3234%) エ) 令和3年度：65% (令和2年度：確認中(令和元年度：6264%) 【今後の取組予定】 〇〇 厚生労働省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 <u>4</u>年度</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 就労準備支援事業、家計改善支援任意の法定事業の全国の実施の促進 </td></tr> <tr> <td>令和4年度 <u>5</u>年度</td><td rowspan="3">生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>(令和7年度 以降)</td><td>生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 年度 <u>4</u> 年度	- 生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 就労準備支援事業、家計改善支援任意の法定事業の全国の実施の促進	令和 4 年度 <u>5</u> 年度	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進	令和 5 年度	令和6年度	(令和7年度 以降)	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進
年度	取組内容										
令和 3 年度 <u>4</u> 年度	- 生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 就労準備支援事業、家計改善支援任意の法定事業の全国の実施の促進										
令和 4 年度 <u>5</u> 年度	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進										
令和 5 年度											
令和6年度											
(令和7年度 以降)	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進										

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

施策概要	〇〇 内閣官房、法務省の取組 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。 （令和2年度2～3年度実績） 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、令和4年3月に法務省において「ODR の推進に関する基本方針」を策定した。 〇〇 消費者庁の取組 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。 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。 （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、地方公共団体による SNS 等を活用した相談受付体制の構築を支援した。 ・AI 技術の活用したチャットボット機能の実証実験として、国民生活センターLINE 公式アカウント上に AI チャットボットを実装し、消費者からの自由記述による質問に対して、関連する FAQ の情報提供を実施（実施期間は令和3年1～3月の約3ヵ月）。実証実験の成果は、消費者への情報提供や相談など各業務のデジタル化の検討に活用していく。 ・徳島県及び広島市において、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。 ・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）
------	---

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年度以降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。） （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、令和4年3月に法務省において「ODR の推進に関する基本方針」を策定した。 【今後の取組予定】 ㊦ 内閣官房の取組 <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">IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進</td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td><td>IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進</td></tr> </tbody> </table> ㊦ 消費者庁の取組 <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> ・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・AI 技術等を活用したチャットボット機能の実証実験や相談情報の登録時のキーワード付与の効率化等を検討 ・次期 PIO-NET の刷新の実施を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援 </td></tr> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="4"> ・AI 技術等を活用したチャットボット機能や相談情報の登録時のキーワード付与機能等のための実証実験を踏まえ設計・開発 ・次々期 PIO-NET の刷新に向けた検討実施 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援 </td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度以降</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3年度 4年度	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進	年度	取組内容	令和 3年度 4年度	・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	・AI 技術等を活用したチャットボット機能や相談情報の登録時のキーワード付与機能等のための実証実験を踏まえ設計・開発 ・次々期 PIO-NET の刷新に向けた検討実施 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降
年度	取組内容																		
令和 3年度 4年度	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進																		
令和4年度																			
令和5年度																			
令和6年度																			
令和7年度以降	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進																		
年度	取組内容																		
令和 3年度 4年度	・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	・AI 技術等を活用したチャットボット機能や相談情報の登録時のキーワード付与機能等のための実証実験を踏まえ設計・開発 ・次々期 PIO-NET の刷新に向けた検討実施 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援																		
令和5年度																			
令和6年度																			
令和7年度以降																			

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	〇〇 消費者庁の取組 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。 （令和2年度2～3年度実績） 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>
------	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ① <u>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強化</u> ② <u>災害時等の消費者相談ホットラインの適切な運用</u> <u>(目標)</u> ① <u>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、休日相談の実施状況を通じて、消費生活センター等を積極的にバックアップする。</u> ② <u>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> <u>(進捗)</u> ① <u>令和3年度（3月末登録分）：15,635件（令和2年度：16,199件）</u> ア) <u>経由相談件数</u> <u>令和3年度（3月末登録分）：5,699件（令和2年度：6,081件）</u> イ) <u>平日バックアップ相談件数</u> <u>令和3年度（3月末登録分）：3,484件（令和2年度：3,999件）</u> ウ) <u>お昼の消費生活相談件数</u> <u>令和3年度（3月末登録分）：1,233件（令和2年度：1,238件）</u> エ) <u>休日相談件数</u> ② <u>被害状況に鑑みた消費者相談110番の実施状況</u> (進捗) ① 令和2年度（1月3年度（3月末登録分）13,174：5,219件（令和元年度（3月時点）：19,365件） ア) 令和2年度（1月末登録分）：4,941件（令和元年度（3月時点）：7,006件） イ) 令和2年度（1月末登録分）：3,233件（令和元年度（3月時点）：3,896件） ウ) 令和2年度（1月末登録分）：953件（令和元年度（3月時点）：2,580件） エ) 令和2年度（1月末登録分）：4,881件） <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令和3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、体制を縮小して実施。</u> ② <u>令和3年度（3月末時点）：</u> ア) <u>新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン</u> <u>（令和3年2月15日～12月23日 土日祝日も含め開設した）</u> <u>受付件数：4,047件（令和元年度（3月時点）：5,883件）352件</u> <u>※お昼の消費生活相談は新型コロナウイルス感染拡大防止のために4月10日から6月12日まで休止、令和2年7月豪雨関連消費者ホットライン開設のため7月21日から9月15日まで休止した。</u> ② <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> <u>※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</u>
-------------------------	--

~~間) 給付金相談件数 (苦情等 PIO-NET 登録件数 : 731 件、~~
~~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】

〇〇 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 ・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 <u>番ホットライン</u> を適宜実施
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	・国民生活センターにおいて、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 <u>番ホットライン</u> 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	〇〇 経済産業省の取組 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。 (令和 2 年度 2 ～ 3 年度実績) 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 <u>ウェブサイト</u> 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。 <u>〇一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> 〇 金融庁の取組 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は促すとともに、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。 (令和 2 年度 2 ～ 3 年度実績) 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。 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)。 <u>○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)</u> <u>○ 消費者庁の取組</u> 「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講ずる。 (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。<u>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めぐ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</u>				
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 <u>①キャッシュレス決済に係る消費者問題においてトラブルに遭った者の対応(事業者割合</u> <u>②キャッシュレス決済【※】に関する消費生活相談件数</u> <u>【※】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。</u> (目標) <u>事業者の現況調査結果①②当該指標を令和2年度注視しつつ、適切にとりまとめ、必要な施策対応を令和3年度から講じる行う。</u> (進捗) <u>①令和2年度:実態3年度:6.3%</u> <u>②令和3年度:33,527件(少なくとも)</u> (定義) <u>①インターネット調査を(消費者庁実施(調査対象期間:令和2年度末まで)</u> <u>②PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)より収集</u> 【今後の取組予定】 <u>○○ 経済産業省の取組</u> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容		
年度	取組内容				

令和4年度	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。
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利用の状況や施策の実施状況を踏まえ、必要に応じた対応を実施。
令和4年度	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	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。

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	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

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。

項目名	① <u>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>	担当省庁	消費者庁、内閣官房
-----	---	------	-----------

施策概要	〇〇 消費者庁の取組 ・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> - 同法の円滑な施行に努めるほかのため、例えば、<u>官民協議会において取引デジタルプラットフォーム提供者の取組状況の共有、同法の施行状況の取りまとめ及び共有等を行い、議事を原則公開して情報開示に努める。また、「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」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。</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<u>行う行い、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、令和4年2月に報告書の公表を行った。本報告書では、ステルスマーケティングについて対応するべきとの意見が提言されている。</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。 （令和2年度2～3年度実績）
------	---

・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。

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」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、<u>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4回、同会議ワーキンググループを4回1回開催。</u>）。							
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 →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。 <u>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> <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：4.7%</u> <u>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</u> 【今後の取組予定】 〇〇 消費者庁の取組 <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"> ・「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等に関する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、アフィリ </td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和3年度4年度	・「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等に関する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、アフィリ	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等に関する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、アフィリ							
令和4年度								
令和5年度								
令和6年度								

	エイト広告に<u>おいておける</u>不当表示が生じない健全な広告の実施未然防止・早期是正に向けた<u>対応方策を検討するため、検討会を開催し取組、景品表示法検討会におけるステルスマーケティングへの適用対応の検討等</u>に関する考え方等について一定の結論を得るを行う。 ・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・公表・普及啓発（令和4年度） ・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）
令和7年度以降	・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

〇〇 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、 <u>今後検討予定。</u>
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> <u>経済産業省</u>
-----	---	------	---------------------------------

施策概要	○ 総務省・経済産業省の取組 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、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。さらに、情報銀行について、その認定を行う団体と連携し、事業者や消費者への普及促進に向けて取り組む。 （令和2年度2～3年度実績） 情報銀行の認定指針の改定及び見直しのための検討を再開実施。また、総務省において、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。
------	--

KPI ・ 今後の取組予定	【KPI】 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> (進捗) 令和2年度3年度：7件 【今後の取組予定】 ○ 総務省・経済産業省の取組 <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 <u>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、<u>情報銀行の認定を行う</u>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、地方公共団体等とのデータ連携を通じた準公共分野・相互連携分野のデータ利活用のための実証等</u>を行う。</td></tr> <tr> <td>令和4年度5 <u>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>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td><td>引き続き、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 3 年度 4 <u>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、 <u>情報銀行の認定を行う</u> 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、地方公共団体等とのデータ連携を通じた準公共分野・相互連携分野のデータ利活用のための実証等</u> を行う。	令和 4 年度 5 <u>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。
年度	取組内容										
令和 3 年度 4 <u>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、 <u>情報銀行の認定を行う</u> 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、地方公共団体等とのデータ連携を通じた準公共分野・相互連携分野のデータ利活用のための実証等</u> を行う。										
令和 4 年度 5 <u>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	〇〇 厚生労働省の取組 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。 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。 （令和2年度2～3年度実績） 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。 がんゲノム医療について、令和元年 6 月にがん遺伝子パネル検査が保険収載されて以降、令和2年12月4年3月末時点で約1231,000 症例以上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構築し利活用を進めていく。									
KPI・ 今後の取組予定	【今後の取組予定】 〇〇 厚生労働省の取組 <table><tr><th>年度</th><th>取組内容</th></tr><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></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									

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 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】	担当省庁	消費者庁
-----	---	------	------

施策概要	〇〇 消費者庁の取組 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。 → ■消費者教育推進会議での検討等 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。 → ■啓発用デジタル教材の開発・提供 「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。 → ■デジタル教材等の提供 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の活用を更新促進する。 → ■デジタル技術を活用した普及啓発の強化 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。 ■デジタルツール等の賢い利活用方策の周知啓発 「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。 「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。 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。 (令和2年度2～3年度実績) ・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~~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~~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。~~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年度に改修した。

・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。~~幅広いウェブ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デジタル技術を活用したサービスの利用において、直近1年間で金 銭トラブルに遭った者の割合 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当該状況を注視しつつ、適切に対応を行う。 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） ①令和3年度：3.8% ②123,745人（令和4年3月31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（3月末時点）：845,095件 ④令和2年度（3月末時点）：1,565件 令和3年度（3月末時点）：1,637件 （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】 〇〇 消費者庁の取組 <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> ・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 </td></tr> <tr> <td>令和4年度5年度</td><td> ・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 </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>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4年度	・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	・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
年度	取組内容												
令和3年度4年度	・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	・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 イ 高齢者等に向けたデジタル活用支援 の推進	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等のスマートフォンの利用方法に対し、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、令和3年度から全国において本格的に実施する。								
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 デジタル活用支援に係る講習会等の実施回数（対面及びオンライン） （進捗） 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。 （目標） 令和4年度は携帯電話ショップ等の講習会を、令和3年度の約2,000箇所から、約3,000箇所に拡充し実施する。 【今後の取組予定】 ○ 総務省の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td><td rowspan="3">デジタル活用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>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>デジタル活用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4年度	デジタル活用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5年度	令和6年度	令和7年度以降	デジタル活用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4年度	デジタル活用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5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	デジタル活用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 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	㊦ 消費者庁の取組 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講ずる。 ・ 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</u>」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。 ・ 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。
------	---

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

- ①デジタル社会における消費者行動に係る調査研究
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~~））

（目標）

- 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。~~
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。
②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。

（進捗）

- 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
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）
令和3年度：49,362件

【今後の取組予定】

〇〇 消費者庁の取組

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 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	〇〇 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」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。 (令和2年度2～3年度実績) 「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) 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)				
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：41.9%(令和2年度：35.7%(令和元年度：58.2%)) ②令和3年度：43.9%(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「<u>あなたあなた</u>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「<u>あなたあなた</u>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」を全体から除いた割合。 【今後の取組予定】 〇〇 消費者庁の取組 <table><tr><th>年度</th><th>取組内容</th></tr><tr><td>令和3年度4年度</td><td> ・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 </td></tr></table>	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
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 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	〇〇 経済産業省の取組 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。 (令和2年度2～3年度実績) 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。 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、令和4年4月1日に改訂。									
KPI・今後の取組予定	【KPI】 「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂状況 (目標) 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。 (進捗) 令和2年8月28日4年4月1日改訂。 【今後の取組予定】 〇〇 経済産業省の取組 <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</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td><td rowspan="2">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7年度以降</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	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7年度以降
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	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7年度以降										

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	○ 国土交通省の取組 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。 (令和2～3年度実績) 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。 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。 ○ 警察庁の取組 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。 (令和2～3年度実績) 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。 ○ 法務省の取組 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。 (令和2～3年度実績) 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。
------	--

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7年目途に高速道路での自家用車のレベル4の自動運転実現
- ・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

(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

<u>年度</u>	<u>取組内容</u>
<u>令和4年度</u>	<u>道路附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</u>
<u>令和5年度</u>	
<u>令和6年度</u>	
<u>令和7年度以降</u>	<u>自動運転に対応した道路空間の基準等を整備</u>

○ 警察庁の取組

<u>年度</u>	<u>取組内容</u>
<u>令和4年度</u>	<u>レベル4の自動運転に係る制度の在り方について引き続き検討</u>
<u>令和5年度</u>	
<u>令和6年度</u>	
<u>令和7年度以降</u>	<u>制度の在り方について検討</u>

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	〇〇 環境省の取組 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。 （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）。												
KPI ・ 今後の取組予定	（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） 【今後の取組予定】 〇〇 環境省の取組 <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										
施策概要	〇〇 消費者庁の取組 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。 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。 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。 （令和2年度2～3年度実績） CCJ では、令和3年1月末までに、3,830 3年度は、4,809 件の相談に対応した。（令和2年度は4,625 件の相談に対応） 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。												
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3年度：4,809 件（令和2年度（1月末時点）：3,830 件（令和元年度：6,018：4,625 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 か国・地域） 【今後の取組予定】 〇〇 消費者庁の取組 <table><tr><th>年度</th><th>取組内容</th></tr><tr><td>令和3年度</td><td>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</td></tr><tr><td>令和4年度</td><td rowspan="3">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</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>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</td></tr></table>			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
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する体制の強化	担当省庁	消費者庁
-----	-----------------------------	------	------

施策概要	〇〇 消費者庁の取組 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。 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。 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。 (令和2<u>2</u>年度2<u>2</u>～3<u>3</u>年度実績) ・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<u>3</u>年1<u>1</u>月末日現在、3<u>3</u>年度は90件の相談106<u>106</u>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<u>よる安定した</u>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<u>情報</u>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ウェブサイト<u>ホームページウェブサイト</u>及び多言語チャットボットについて、<u>について、</u>令和3年度中のを開設を<u>を開設を</u>目指して準備を進めているした(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~~3年度:393 3年度:440 自治体

②令和3年度:90件(令和2年度~~(令和3年1月末時点):106件(令和元年度369:254125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ウェブサイト及びチャットボットを構築中開設し、多言語で情報提供を行っている。

【今後の取組予定】

EQ 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	
(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	〇〇 消費者庁、外務省、関係府省庁等の取組 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へ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。 (令和2年度2～3年度実績) 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。 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月のOECD第100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。 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。
------	---

KPI・
今後の取組予定

【KPI】

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

(目標)

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~~20件以上となることを目指す。

(進捗)

①令和~~2年度~~(12月時点)：~~0件~~

~~※新型コロナウイルス感染症の拡大による延期等による。~~

~~②令和2年度(12月時点)：6件~~3年度：3件（オンラインでの参加を含む）

②令和3年度：31件（オンラインでの参加を含む）

(定義)

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

【今後の取組予定】

 消費者庁、外務省、関係府省庁等の取組

年度	取組内容
令和 3年度 <u>4年度</u>	・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
<u>令和4年度</u>	
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度以降	・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	〇〇 消費者庁の取組 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。 (令和2<u>2</u>年度2<u>2</u>～3年度実績) 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。									
KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 海外消費者関係法執行機関との連携の状況： ①ICPEN の本会合への出席回数 ②詐欺防止月間の実施回数 ③インターネットスウィープの実施回数 (目標) 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。 ②詐欺防止月間を毎年度実施することを目指す。 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。 (進捗) ①令和2<u>2</u>年度3<u>3</u>年度：2回（オンラインでの参加を含む） ②令和2<u>2</u>年度3<u>3</u>年度：1回 ③令和2<u>2</u>年度：1回<u>3年度：0回</u>（令和4年3月末時点で未実施） (定義) 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 【今後の取組予定】 〇〇 消費者庁の取組 <table border="1"> <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4<u>4</u> 年度</td><td rowspan="4">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></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>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 <u>3</u> 年度 4 <u>4</u> 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 <u>3</u> 年度 4 <u>4</u> 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	〇〇 消費者庁の取組 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。 (令和2年度2～3年度実績) ・「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」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（対面・オンライン）。 ・「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（対面・オンライン）。 ・「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（対面・オンライン）。 ・「サステナブルファッションの国際的潮流と今後の展開」をテーマに、令和4年3月10日に「サステナブルファッションに関する日仏シンポジウム～フランスの取組から学ぶ～」を開催（オンライン）。
------	--

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） <u>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10日）</u> (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】 〇〇 消費者庁の取組 <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th><th>取組内容</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度 <u>4年度</u></td><td rowspan="4">国際共同研究等の実施、<u>国際シンポジウムの開催</u></td></tr> <tr> <td>令和4年度</td></tr> <tr> <td>令和5年度</td></tr> <tr> <td>令和6年度</td></tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td><td>国際共同研究等の実施、<u>国際シンポジウムの開催</u></td></tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 3 年度 <u>4年度</u>	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>
年度	取組内容									
令和 3 年度 <u>4年度</u>	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>									