

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

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

施策概要	<p>○ 消費者庁、経済産業省の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法及び預託法の執行強化</li> </ul> <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、特定商取引法及び預託等取引に関する法律（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2～3年度実績）</p> <p>令和2～3年度においても、関係機関等と連携の上、特定商取引法に基づき、厳正かつ適切に行政処分を行った。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法及び預託法等の見直し</li> </ul> <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"> <li>・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処</li> </ul> <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2～3年度実績）</p> <p>令和2年2月から同年8月まで、「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」を開催し、報告書を取りまとめた。報告書等を踏まえ「消費者被害の防止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、通信販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、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</p>
------	---

	<p>施行) や「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」の新規策定を含む通達改正(令和4年2月公表)を行うとともに、契約書面等の電磁的方法による交付については、消費者からの承諾の取り方、電磁的方法による提供の在り方について、オープンな場で広く意見を聴取した上で検討を行うため、「特定商取引法等の契約書面等の電子化に関する検討会」を令和3年7月から開催した。</p>										
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①特定商取引法による行政処分件数 ②預託法による行政処分件数 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) 消費生活相談の動向、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)) ②令和3年度: 0件(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)</p> <p>(定義) 特定商取引法による行政処分件数は、法人に対する業務停止命令及び指示並びに業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 消費者庁、経済産業省の取組</p> <table border="1" data-bbox="464 1234 1377 1957"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行</li> <li>・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</li> <li>・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処</li> <li>・関係機関等との連携強化</li> <li>・「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</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行</li> <li>・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</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処</li> <li>・関係機関等との連携強化</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行</li> <li>・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処</li> <li>・関係機関等との連携強化</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行</li> <li>・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</li> <li>・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処</li> <li>・関係機関等との連携強化</li> <li>・「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</li> </ul>	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行</li> <li>・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</li> </ul>	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処</li> <li>・関係機関等との連携強化</li> </ul>	令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行</li> <li>・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処</li> <li>・関係機関等との連携強化</li> </ul>
年度	取組内容										
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行</li> <li>・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</li> <li>・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処</li> <li>・関係機関等との連携強化</li> <li>・「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</li> </ul>										
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行</li> <li>・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</li> </ul>										
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処</li> <li>・関係機関等との連携強化</li> </ul>										
令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定商取引法及び預託法の厳正かつ適切な執行</li> <li>・悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処</li> <li>・関係機関等との連携強化</li> </ul>										

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

施策概要	<p>○ 関係府省庁等の取組</p> <p>特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法について、消費者被害の状況などを踏まえた厳正な法執行を行うとともに、法執行の状況及び消費者委員会の意見を踏まえた必要な執行体制強化を行う。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者向けの情報提供及び法執行の状況を把握するための環境整備の観点から、平成30年9月に消費者庁ウェブサイト内に新設した特定商取引法適用除外法令の運用状況をまとめたページについて、定期的に更新し、適用除外となっている各法令の運用状況が分かりやすく把握できるようにする。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>消費者庁ウェブサイト上にて「特定商取引法の適用除外とされた法律の運用状況について」を一覧化することで分かりやすく運用状況を把握できるようにし、また、令和3年度の消費者基本計画工程表策定時において別表1-1「特定商取引法の適用除外とされた法律の行政処分等の執行実績」として実績値の更新を行った。</p>
------	---

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>消費者保護の法律に関する認知度</p> <p>(目標)</p> <p>毎年度、認知度が上昇することを目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和3年度：35.2%</p> <p>(定義)</p> <p>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" data-bbox="466 1550 1380 1951"> <thead> <tr> <th data-bbox="472 1559 647 1592">年度</th> <th data-bbox="654 1559 1374 1592">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="472 1601 647 1771">令和4年度</td> <td data-bbox="654 1601 1374 1771">特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法の執行状況の把握及び消費者庁ウェブサイト内の特設ページの更新（必要な作業に着手する際、法執行の状況を踏まえ、必要な体制を強化するよう、関係府省庁等に対し要請）</td> </tr> <tr> <td data-bbox="472 1780 647 1814">令和5年度</td> <td data-bbox="654 1780 1374 1814" rowspan="2">当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討</td> </tr> <tr> <td data-bbox="472 1823 647 1859">令和6年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="472 1868 647 1951">令和7年度以降</td> <td data-bbox="654 1868 1374 1951">当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法の執行状況の把握及び消費者庁ウェブサイト内の特設ページの更新（必要な作業に着手する際、法執行の状況を踏まえ、必要な体制を強化するよう、関係府省庁等に対し要請）	令和5年度	当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討	令和6年度	令和7年度以降	当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討
年度	取組内容									
令和4年度	特定商取引法の適用除外とされている法律などの消費者保護関連法の執行状況の把握及び消費者庁ウェブサイト内の特設ページの更新（必要な作業に着手する際、法執行の状況を踏まえ、必要な体制を強化するよう、関係府省庁等に対し要請）									
令和5年度	当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討									
令和6年度										
令和7年度以降	当該ウェブページによる情報発信に関する消費者の認知状況を踏まえて、更なる改善を検討									

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

施策概要	<p><b>○ 消費者庁、法務省の取組</b></p> <p>平成 30 年改正での審議において衆参両院の委員会で付された附帯決議や消費者委員会の答申の付言に記載された事項等について、平成 31 年 2 月から令和元年 9 月まで、消費者庁で開催された「消費者契約法改正に向けた専門技術的側面の研究会」において、法制的・法技術的な観点から民法、商法、民事手続法及び経済学の研究者による検討が行われ、令和元年 9 月に研究会報告書が取りまとめられた。同報告書については、同年 10 月上旬まで意見募集を実施し、同年 12 月に結果を公表した。さらに、同報告書を踏まえつつ、同年 12 月から令和 3 年 9 月まで、「消費者契約に関する検討会」において、実効性の確保や実務への影響の観点から消費者・事業者の関係者を含めて検討が行われ、同年 9 月に報告書が取りまとめられた。同報告書については、同年 10 月下旬まで意見募集を実施するとともに関係各所と意見交換を行い法案の検討を進めた。令和 4 年 3 月に、「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律案」が閣議決定され、第 208 回国会に「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律案」を提出した。</p> <p>報告書において将来の検討課題とされた事項とともに、数度の改正経緯から見えてきた課題を踏まえ、消費者契約法の規定の在り方についての抜本的議論の必要性も視野に入れて、幅広い観点から検討を進める。</p> <p>また、消費者契約法（平成 12 年法律第 61 号）の内容について、成年年齢を 18 歳に引き下げることを内容とする民法の一部を改正する法律（平成 30 年法律第 59 号）が令和 4 年 4 月 1 日から施行されることから、若年者への周知が重要であることを踏まえつつ、国民生活センター、消費生活センター、適格消費者団体等と連携しつつ、消費者、事業者等に対して周知・広報を実施する。</p> <p><b>（令和 2～3 年度実績）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者委員会から新型コロナウイルス感染症・災害への対応として「自己都合と評価するのは酷なキャンセルの問題について、消費者契約に関する検討会の検討も踏まえながら対応すること。」との指摘があったこと等を踏まえ、新型コロナウイルスを題材として不測の事態における消費者契約のキャンセルについて事業者及び消費者に対する実態調査及び専門家のヒアリングを行い、上記検討会で意見交換を行った。委員からは、事前にキャンセル条項を設けておけば、消費者にとっては非常に分かりやすく、事業者の側も説得しやすい、コロナを発端として、不測の事態の色々な場面の扱い方を再整理することは有益だ、新型コロナウイルスは全く未知の事象でありキャンセル料条項の範囲外ではないか、状況を場合分けして考え方を整理することが必要ではないか、新型コロナウイルスの状況が収束してから望ましい在り方を検証すべきではないか、等の様々な意見を頂いた。今後、種々の災害等不測の事態の発生時に、消費者、事業者双方の参考になるよう、実態調査等の結果とともに</li> </ul>
------	--

	<p>に、検討会における委員の意見の概要を公表している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パンフレットの配布等を通じて消費者契約法の周知・広報を実施した。</li> <li>・令和元年12月から「消費者契約に関する検討会」を開催し、実効性の確保や実務への影響の観点から消費者・事業者の関係者を含めて検討を行った。令和3年9月に同検討会の報告書を取りまとめ、同年10月下旬まで意見募集を実施するとともに、関係各所と意見交換を行い法案の検討を進めた。令和4年3月に、「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律案」が閣議決定され、第208回国会で「消費者契約法及び消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律の一部を改正する法律」が成立した。</li> </ul>									
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b> 消費者契約法の認知度 (目標) 令和6年度までに消費者契約法の認知度を50%とすることを目指す。 (進捗) 令和3年度：34.7%（令和2年度：45%） (定義) 消費者意識基本調査等での消費者契約法の認知度を測る問（消費者を守るためのルールとして、「消費者契約法」があります。あなたは、このような法律を知っていますか。）に「知っている」と回答した人の割合。</p> <p><b>【今後の取組予定】</b> ○ 消費者庁、法務省の取組</p> <table border="1" data-bbox="466 1232 1380 1686"> <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="2">・「消費者契約に関する検討会」報告書等を踏まえた必要な措置の実施</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>・同報告書において将来の検討課題とされた事項や制度の改正経緯から見えてきた課題を踏まえ、消費者契約法の規定の在り方についての抜本的議論の必要性も視野に入れて、幅広い観点から検討 ・消費者契約法の周知広報活動</td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>消費者契約法の周知広報活動</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・「消費者契約に関する検討会」報告書等を踏まえた必要な措置の実施	令和5年度	令和6年度	・同報告書において将来の検討課題とされた事項や制度の改正経緯から見えてきた課題を踏まえ、消費者契約法の規定の在り方についての抜本的議論の必要性も視野に入れて、幅広い観点から検討 ・消費者契約法の周知広報活動	令和7年度以降	消費者契約法の周知広報活動
年度	取組内容									
令和4年度	・「消費者契約に関する検討会」報告書等を踏まえた必要な措置の実施									
令和5年度										
令和6年度	・同報告書において将来の検討課題とされた事項や制度の改正経緯から見えてきた課題を踏まえ、消費者契約法の規定の在り方についての抜本的議論の必要性も視野に入れて、幅広い観点から検討 ・消費者契約法の周知広報活動									
令和7年度以降	消費者契約法の周知広報活動									

項目名	① 商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し エ 消費者の財産被害に対する消費者安全法の厳正な執行等	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--	------	-------------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者の財産被害の発生又は拡大の防止のため、消費者の財産被害に対して、消費者安全法の規定に基づく関係府省庁等から消費者庁への通知を確実に実施するとともに、消費者庁において、その内容を踏まえて必要な事案について、同法に基づく措置を迅速かつ的確に講ずる。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>令和2年度は、消費者安全法の規定に基づく注意喚起を計34回実施した。          令和3年度は、消費者安全法の規定に基づく注意喚起を計22回実施した。</p>
------	--

KPI・ 今後の取組予定	<p><b>【KPI】</b></p> <p>消費者安全法の規定に基づく措置件数</p> <p>(目標)</p> <p>消費者安全法の規定に基づく措置を毎年度10件以上実施することを目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和3年度：22件</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="464 1189 1380 1467"> <thead> <tr> <th data-bbox="464 1189 649 1234">年度</th> <th data-bbox="649 1189 1380 1234">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="464 1234 649 1279">令和4年度</td> <td data-bbox="649 1234 1380 1279" rowspan="3">消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 1279 649 1323">令和5年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 1323 649 1368">令和6年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="464 1368 649 1467">令和7年度以降</td> <td data-bbox="649 1368 1380 1467">消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置
年度	取組内容								
令和4年度	消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	消費者安全法の規定に基づく通知、法的措置								

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

施策概要	<p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>全国どの地域に住んでいても、成年後見制度を必要とする人が制度を利用できるよう、市町村の中核機関の整備や市町村計画の策定を推進する。</p> <p>成年被後見人等の利益や生活の質の向上のための財産利用・身上保護に資する支援ができるよう、成年後見人等に対する意思決定支援の研修の全国的な実施を図る。</p> <p>後見人等の担い手の確保に向けて、市民後見人の育成や後見を適切に行う法人の確保の取組を推進する。</p> <p>その他、令和4年3月に閣議決定された「第二期成年後見制度利用促進基本計画」に基づく取組を推進する。</p> <p>介護支援専門員（ケアマネジャー）及び訪問介護員（ホームヘルパー）を含む介護職員に対する研修において、成年後見制度等による高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する知識の普及を図る。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・後見人等の担い手の確保：地域医療総合確保基金（介護分）の権利擁護人材育成事業により、自治体が行う市民後見人の養成を支援するとともに、地域生活支援事業費等補助金の成年後見制度法人後見支援事業により、法人後見の活動を支援している。</li> <li>・地域支援事業の成年後見制度利用支援事業により、市町村が行う低所得の高齢者に対する成年後見制度の申立費用や成年後見人等に対する報酬の助成を支援。障害者に対しては、地域生活支援事業の成年後見制度利用支援事業により、同様の支援を実施。</li> <li>・令和2年度に開催した「成年後見制度における市町村長申立に関する実務者協議」の取りまとめを踏まえ、市町村長申立てについて、市町村間の調整を円滑にするため、申立ての基準に関する基本的な考え方を明確化し、市町村に通知した。</li> <li>・各都道府県において、介護支援専門員については成年後見制度や高齢者の権利擁護等の内容を含む介護支援専門員専門研修等を実施し、介護職員については尊厳の保持等の内容を含む介護職員初任者研修等を実施した。</li> <li>・成年後見制度利用促進体制整備事業、意思決定支援研修の実施。</li> </ul> <p>○ 法務省の取組</p> <p>日本司法支援センターにおいて、認知機能が十分でなく、法的サービスを自発的に求めることが期待できない高齢者・障害者等を対象として、福祉機関等からの申入れに基づき、弁護士・司法書士が出張して資力の有無にかかわらず法律相談を行うアウトリーチ型の「特定援助対象者法律相談援助」を実施する。</p> <p>（令和3年度実績）</p>
------	--

令和3年度（令和4年3月31日時点）における特定援助対象者法律相談援助の実績（速報値）は、787件であった。

○ 消費者庁の取組

高齢者や障害者の消費者被害を防止するため、成年後見制度について、国民生活センターや消費生活センター等の様々な経路も活用して周知を図る。

（令和2～3年度実績）

令和2年度及び令和3年度消費者行政ブロック会議において、都道府県、政令指定都市等の地方公共団体に対し成年後見制度の利用促進を図ることが財産上の不当取引による被害の未然防止にも資するため、成年後見制度の周知・利用促進の依頼を行った。

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①中核機関を整備した市区町村数</p> <p>②パンフレット等による成年後見制度や相談窓口の周知を行っている市区町村数</p> <p>③担い手（市民後見人・法人後見実施団体）の育成方針を策定している都道府県数</p> <p>④担い手（市民後見人・法人後見実施団体）の養成研修を実施している都道府県数</p> <p>⑤協議会等の合議体を設置した都道府県数</p> <p>⑥市町村計画を策定した市区町村数</p> <p>⑦市町村長申立てに関する研修を実施している都道府県数</p> <p>⑧意思決定支援研修を実施している都道府県数</p> <p>⑨特定援助対象者法律相談援助件数</p> <p>⑩成年後見制度の活用促進に関する地方公共団体への要請回数</p> <p><b>（目標）</b></p> <p>※①～⑧は令和6年度末までの目標</p> <p>①全1,741市区町村で中核機関を整備する。</p> <p>②全1,741市区町村の中核機関においてパンフレット等による成年後見制度や相談窓口の周知を行う。</p> <p>③全47都道府県で担い手（市民後見人・法人後見実施団体）の育成方針を策定する。</p> <p>④全47都道府県で担い手（市民後見人・法人後見実施団体）の養成研修を実施する。</p> <p>⑤全47都道府県で協議会等の合議体を設置する。</p> <p>⑥全1,741市区町村で市町村計画を策定する。</p> <p>⑦全47都道府県で市町村長申立てに関する研修を実施する。</p> <p>⑧全47都道府県で意思決定支援研修を実施する。</p> <p>⑩平成27年度及び平成30年度に作成・公表した成年後見制度の周知についての依頼文書を活用し、地方公共団体の消費者行政担当部局に対し、少なくとも年に1回要請を実施する。</p> <p><b>（進捗）</b></p> <p>①264市区町村（令和2年10月時点）</p> <p>②642市区町村（令和2年10月時点）</p> <p>③—</p> <p>④—</p> <p>⑤—</p> <p>⑥285市区町村（令和2年10月時点）</p> <p>⑦—</p> <p>⑧—</p> <p>⑨2,890件（令和4年3月時点）</p> <p>⑩1回（令和3年11月実施）</p>
---	--

**参考：令和3年度末までのKPI及び進捗**

- ①中核機関（権利擁護センター等を含む。以下同じ。）を整備した市区町村
- ②中核機関においてパンフレット等による成年後見制度や相談窓口の周知を行っている市区町村数
- ③中核機関において後見人候補者を推薦する取組を行っている市区町村数
- ④中核機関において後見人支援の取組（専門職の雇い上げ等により相談や手続支援を実施）を行っている市区町村数
- ⑤協議会等の合議体を設置した市区町村数
- ⑥市町村計画を策定した市区町村数
- ⑦国研修を受講した中核機関職員や市区町村職員等の数
- ⑧後見人等向けの意思決定支援研修が実施される都道府県の数
- ⑨特定援助対象者法律相談援助件数  
(平成30年1月24日の援助開始以降の実績：2,702件)
- ⑩成年後見制度の活用促進に関する地方公共団体への要請回数

**(目標)**

※①～⑧は令和3年度末までの目標

- ①全1,741市区町村で中核機関を整備する。
- ②全1,741市区町村の中核機関においてパンフレット等による成年後見制度や相談窓口の周知を行う。
- ③800市区町村の中核機関において後見人候補者を推薦する取組を実施する。
- ④200市区町村の中核機関において後見人支援（専門職の雇い上げ等により相談や手続支援を実施）の取組を行う。
- ⑤全1,741市区町村で協議会等の合議体を設置する。
- ⑥全1,741市区町村で市町村計画を策定する。
- ⑦国の研修を受講した中核機関職員や市区町村職員等の数を3,500人以上とする。
- ⑧全47都道府県で後見人等向けの意思決定支援研修を実施する。
- ⑩平成27年度及び平成30年度に作成・公表した成年後見制度の周知についての依頼文書を活用し、地方公共団体の消費者行政担当部局に対し、少なくとも年に1回要請を実施する。

**(進捗)**

- ①678市区町村（令和2年10月時点）
- ②642市区町村（令和2年10月時点）
- ③331市区町村（令和2年10月時点）
- ④112市区町村（令和2年10月時点）
- ⑤304市区町村（令和2年10月時点）
- ⑥285市区町村（令和2年10月時点）
- ⑦3,222人（令和2年10月時点）
- ⑧15都道府県（令和2年10月時点）
- ⑨2,702件（令和3年12月時点）
- ⑩1回（令和3年11月実施）

【今後の取組予定】

○ 厚生労働省の取組

年度	取組内容
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>第二期成年後見制度利用促進基本計画に基づき、取組を推進</li> <li>各都道府県において、介護支援専門員については成年後見制度や高齢者の権利擁護等の内容を含む介護支援専門員専門研修等を実施するとともに、介護職員については尊厳の保持等の内容等を含む介護職員初任者研修等を実施</li> </ul>
令和5年度	
令和6年度	
（令和7年度以降）	<ul style="list-style-type: none"> <li>各都道府県において、介護支援専門員については成年後見制度や高齢者の権利擁護等の内容を含む介護支援専門員専門研修等を実施するとともに、介護職員については尊厳の保持等の内容等を含む介護職員初任者研修等を実施</li> <li>第二期成年後見制度利用促進基本計画に基づき、取組を推進</li> </ul>

○ 法務省の取組

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

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	都道府県等の消費者行政担当部局による成年後見制度の周知状況を把握し、地方消費者行政ブロック会議の場等における要請の方法を検討
令和5年度	
令和6年度	
（令和7年度以降）	施策の実施状況を検証し、必要に応じ見直し

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

<p>施策概要</p>	<p>○ 総務省の取組</p> <p>電気通信サービスに係る消費者保護ルールの実効性を確保するため、法執行を適切に実施するとともに、電話やインターネットによる消費者からの直接の情報提供の受付、PIO-NET を含む苦情相談記録の分析及び各種の調査等を通じ、消費者保護ルールが適切に機能しているかについて継続的にモニタリングする。また、その結果を踏まえ、必要に応じて制度の見直しを実施する。</p> <p>(1) 法執行の適切な実施</p> <p>総務省に設置されている「電気通信消費者相談センター」や全国の消費生活センターに寄せられた電気通信事業に係る苦情相談を踏まえ、随時、電気通信事業者等に対し、問合せや要請、行政指導等を実施し、消費者保護ルールの実効性を確保している。</p> <p>また、電気通信消費者支援連絡会*を全国の各地域（11 地域）において毎年 2 回開催し、電気通信サービスにおける円滑なサービスの提供の確保や、苦情・相談等の適切な処理に関し、円滑で機動的な対応が行えるよう、関係者の間で情報共有・意見交換を実施している。</p> <p>*各地の消費生活センターや電気通信事業者団体等を構成員として、電気通信サービスに係る消費者支援の在り方についての意見交換を行う総務省主催の連絡会。</p> <p>さらに、関係団体における、消費者の安心・安全なサービス利用に資する消費者保護ルールの遵守に向けた取組、業界の専門的知見をいかした苦情相談の処理及び勧誘の適正化等の自主的取組を推進している。</p> <p>(2) 消費者保護ルール実施状況のモニタリング</p> <p>電気通信サービスに係る消費者保護ルールの実効性を確保するために、「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を平成 28 年 9 月から年 2 回開催している。この会合においては、苦情相談の傾向分析や電気通信サービスの契約に係る実地調査を踏まえて消費者保護ルールが適切に機能しているかを評価し、改善点の指摘を実施している。さらに当該指摘については、次の会合においてフォローアップを実施している。</p> <p>(3) 制度の見直し</p> <p>令和 2 年 6 月より「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」を開催し、モニタリングの結果等を踏まえた制度の見直し等について検討し、提言を取りまとめるとともに、そのフォローアップを実施している。</p> <p>(令和 2～3 年度実績)</p> <p>令和 2～3 年度においては、特に、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」において制度の見直しについて集中的に検討し、令和 3 年 9 月に「消費者保護ルールの</p>
-------------	---

	<p>在り方に関する検討会報告書 2021」を取りまとめた。</p> <p>同報告書を踏まえ、①電話勧誘における説明書面を用いた提供条件説明の義務化、②利用者が遅滞なく解約できるようにするための措置を講ずることの義務化、③解約に伴い請求できる金額の制限について制度化するため、令和4年2月に電気通信事業法施行規則を改正した（同年7月1日施行予定）。</p> <p>また、同月、携帯電話事業者とその販売代理店との間の委託契約についても、消費者保護ルール違反を助長する可能性がある場合は業務改善命令の対象となり得る旨を具体的な事例を含めて「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において明確化した。</p> <p>さらに、個別の事業者の間では円滑に解決に至らない消費者トラブルを効果的に解決し得る体制の在り方について検討を行うため令和3年10月に「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」を設置した。同タスクフォースにおいては、令和4年夏を目途に一定の結論を得ることとしている。</p>						
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>電気通信サービスに係る利用者利益の確保 (目標)</p> <p>消費者が電気通信サービスの提供を適切に受けられる環境を整備することにより、利用者利益の確保を図る。</p> <p>(進捗)</p> <p>(1) 法執行の適切な実施</p> <p>令和3年度においては、行政指導を19件、注意喚起を1件実施した。</p> <p>(2) 消費者保護ルール実施状況のモニタリング</p> <p>「消費者保護ルール実施状況のモニタリング定期会合」を、平成28年9月から年2回の頻度で令和3年度末までに計12回開催した。</p> <p>(3) 制度の見直し</p> <p>令和3年9月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書 2021」を取りまとめるとともに、その提言を踏まえ、令和4年2月に電気通信事業法施行規則及び「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」を改正した（同年7月1日施行予定）。</p> <p>また、令和3年10月に「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」を設置した。</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 総務省の取組</p> <table border="1" data-bbox="459 1727 1380 1998"> <thead> <tr> <th data-bbox="459 1727 646 1771">年度</th> <th data-bbox="646 1727 1380 1771">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="459 1771 646 1816">令和4年度</td> <td data-bbox="646 1771 1380 1816" rowspan="3">           ・改正電気通信事業法施行規則の施行（令和4年7月1日施行予定）に向け、関係事業者等に新制度の周知を図るとともに、同規則施行後は、必要に応じた法執行の実施等により、その遵守徹底を図る。            ・「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」におい         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="459 1816 646 1861">令和5年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="459 1861 646 1998">令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・改正電気通信事業法施行規則の施行（令和4年7月1日施行予定）に向け、関係事業者等に新制度の周知を図るとともに、同規則施行後は、必要に応じた法執行の実施等により、その遵守徹底を図る。 ・「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」におい	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容						
令和4年度	・改正電気通信事業法施行規則の施行（令和4年7月1日施行予定）に向け、関係事業者等に新制度の周知を図るとともに、同規則施行後は、必要に応じた法執行の実施等により、その遵守徹底を図る。 ・「苦情相談処理体制の在り方に関するタスクフォース」におい						
令和5年度							
令和6年度							

		<p>て、令和4年夏を目途に一定の結論を得、当該結論を踏まえた取組を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和元年の電気通信事業法の一部を改正する法律（令和元年法律第5号）により導入した販売代理店の届出制度について、令和4年10月で施行後3年が経過することから、当該法律の規定に基づき、その施行の状況について検討を加え、必要に応じ法令等の制度見直しを実施する。</li> <li>・引き続き、総務省に設置されている「電気通信消費者相談センター」や全国の消費生活センターに寄せられた電気通信事業に係る苦情相談を踏まえ、更なる法執行の強化を図る。</li> <li>・引き続き、全国の各地域において消費生活センター、電気通信事業者等及び総務省の間の情報共有や連携を進める。</li> <li>・引き続き、制度の運用状況についてモニタリングを実施し、その結果や、5G等の新たな技術・サービスの進展に関して生じる消費者保護上の具体的課題等を踏まえ、必要に応じ法令等の制度見直しを検討・実施する。</li> </ul>
	<p>（令和7年度以降）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者が電気通信サービスの提供を適切に受けられる環境の整備に向け、引き続き、更なる法執行の強化や消費者保護ルール実施状況のモニタリングを実施するとともに、消費生活センター、電気通信事業者等及び総務省の間の情報共有や連携を進める。</li> <li>・これらの取組を通じて得られた知見を踏まえると共に、新たな技術・サービスの進展に関して生じる消費者保護上の具体的課題等を踏まえ、必要に応じ法令等の制度見直しについても検討・実施する。</li> </ul>

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

施策概要	<p>○ 総務省の取組</p> <p>有料放送サービスについては、説明義務、契約関係からの離脱のルール、販売勧誘活動などについて、放送法（昭和 25 年法律第 132 号）及び「有料放送分野の消費者保護ルールに関するガイドライン」を遵守徹底させるなど、消費者保護を図る。また、有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況を継続的にモニタリングする。</p> <p>（令和 2～3 年度実績）</p> <p>有料放送サービスにおける苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況について、継続的にモニタリングを行ったところ、令和 3 年度に寄せられた苦情・相談件数は計 38 件であった。内容は様々であるが、事業者による説明不足を指摘する声が多く、こうした声を受けた各総合通信局等の職員より事業者に対し、消費者への丁寧な説明をするよう促すといった対応を行った。</p>								
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング</p> <p>（目標）</p> <p>継続的にモニタリングするとともに、必要に応じて取組状況を検証する。</p> <p>（進捗）</p> <p>関係事業者の取組状況について、月 1 回の頻度でモニタリングを実施している。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 総務省の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td> <td rowspan="3">有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証</td> </tr> <tr> <td>令和 5 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 6 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td> <td>有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度以降	有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証
年度	取組内容								
令和 4 年度	有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
令和 7 年度以降	有料放送サービスに関する苦情・相談処理に関する関係事業者の取組状況のモニタリング及び必要に応じた検証								

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

施策概要	<p>○ 金融庁の取組</p> <p>金融事業者（金融機関等）に顧客本位の業務運営を浸透・定着させることで、家計の安定的な資産形成を図り、より豊かな国民生活の実現を目指す。</p> <p>具体的には、①「顧客本位の業務運営に関する原則」（以下「原則」という。）に基づき、金融事業者に対して、顧客本位の業務運営を実現するための取組方針の策定や、その定着度合いを客観的に評価する成果指標（自主的な KPI・共通 KPI）の公表を促す、②金融事業者や顧客の参考となるよう、金融事業者に対するモニタリングで把握した優良事例等を公表する、といった施策を実施する。</p> <p>（令和 2～3 年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・従来、原則を採択した金融事業者をリストに掲載・公表してきたところであるが、当該リストについて、令和 2 年 8 月公表の「金融審議会 市場ワーキング・グループ報告書」において、各金融事業者の取組方針等を原則の項目ごとに比較できるようにすることが適当であるとの提言があった。</li> <li>・当該提言を踏まえて、令和 3 年 4 月に、原則を採択し、当庁が公表する当リストへの掲載を希望する金融事業者に対して、取組方針等の公表状況に加えて、取組方針等の記載内容等と原則の項目ごととの対応関係（以下「対応関係」という。）について、改めて報告を求めたところ。</li> <li>・令和 3 年 9 月、同年 6 月末までに新たに報告があった金融事業者のうち、対応関係が明確に示されていることが確認できた金融事業者のみを当該リストに掲載した。</li> <li>・令和 3 年 11 月及び令和 4 年 2 月、当該リストを更新するとともに、新たに報告があった金融事業者のうち、投資信託の共通 KPI に関する報告があった金融事業者について取りまとめ及び分析の上、公表した。</li> <li>・また、令和 3 年 6 月には、「投資信託等の販売会社による顧客本位の業務運営のモニタリング結果について」において、金融事業者に対するモニタリング及び顧客意識調査により把握した顧客本位の業務運営の現状をまとめるとともに、金融事業者における課題や今後更なる取組が期待される事項等を示した。</li> </ul>
------	--

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①原則を採択し、対応関係を明確に示した上で、金融庁に対し報告を行った金融事業者数</p> <p>②上記①のうち、投資信託の販売会社における比較可能な共通 KPI を報告した金融事業者数</p> <p><b>(進捗)</b></p> <p>①令和3年度：1,164者</p> <p>②令和2年度：220者</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></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4年度</td> <td rowspan="3" style="vertical-align: top;"> <p>&lt;金融事業者に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組</li> <li>・金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表</li> </ul> </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;"> <p>&lt;金融事業者に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組</li> <li>・金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	<p>&lt;金融事業者に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組</li> <li>・金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表</li> </ul>	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	<p>&lt;金融事業者に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組</li> <li>・金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表</li> </ul>
年度	取組内容								
令和4年度	<p>&lt;金融事業者に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組</li> <li>・金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表</li> </ul>								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	<p>&lt;金融事業者に顧客本位の業務運営を浸透・定着させるための取組（毎年、以下の取組を継続的に実施）&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・取組方針・成果指標の策定・公表促進に向けた各種取組</li> <li>・金融事業者に対するモニタリング実施と結果公表</li> </ul>								

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

施策概要	<p>○ 金融庁の取組</p> <p>無登録で金融商品取引業を行っている者による詐欺的な事案については、関係機関とも連携の上、裁判所への禁止命令等の申立てに係る調査権限等を行行使し、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うほか、無登録業者等の名称・代表者名・法令違反行為等の公表を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。</p> <p>また、詐欺的商法による新たな消費者被害への対応において、無登録業者等による悪質又は違法な勧誘行為については、SNS を活用するなど、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き積極的に実施する。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>無登録業者による金融商品取引法違反に係る裁判所への禁止命令等の申立てを2件行ったほか、無登録で金融商品取引業を行っている35者に対して警告書を発出した。</p> <p>また、無登録業者等による悪質又は違法な勧誘行為について、金融庁ウェブサイトにおける注意喚起ページの更新や、金融庁 Twitter において注意喚起を行った。</p>									
KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①無登録業者による金融商品取引法違反行為に係る裁判所への禁止命令等の申立て件数</p> <p>②無登録で金融商品取引業等を行っている者に対する警告書の発出件数</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：1件 令和3年度：1件</p> <p>②令和2年度：18件 令和3年度：17件</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 金融庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="2">・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。 ・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。	令和5年度	令和6年度	・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。	令和7年度 以降	・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。 ・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。
年度	取組内容									
令和4年度	・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。									
令和5年度										
令和6年度	・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。									
令和7年度 以降	・関係機関とも連携の上、金融商品取引法違反行為等が認められた場合には、裁判所への禁止命令等の申立てや警告書の発出を行うなどにより、被害の拡大防止等を図る。 ・悪質又は違法な勧誘行為については、国民に対する情報提供と注意喚起を引き続き実施する。									

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

施策概要	<p>○ 金融庁の取組</p> <p>投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者について、引き続き、投資者保護の観点から、適切に監督上の対応を行う。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>投資型クラウドファンディングを取り扱う金融商品取引業者における取得勧誘やファンド運営等について、関係機関からの情報や当局に寄せられる相談等を参考として、リスクベースのモニタリングを行った。</p>								
KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①投資型クラウドファンディング業者の新規登録件数</p> <p>②行政処分件数</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年度：8件</p> <p>②令和3年度：0件</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 金融庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="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4年度</td> <td rowspan="3">投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施</td> </tr> <tr> <td 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>投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施
年度	取組内容								
令和4年度	投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	投資型クラウドファンディングを取り巻く環境や金融商品取引業者の実態を踏まえ、投資者保護の観点から、必要な対応を実施								

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

<p>施策概要</p>	<p>○ 金融庁の取組</p> <p>暗号資産交換業者について、利用者保護の観点から所要の制度整備・運用を行っている。</p> <p>制度の運用に当たっては、暗号資産の価格が大きく変動するとともに、関連ビジネスは目まぐるしく変化している中で、暗号資産交換業者におけるビジネスモデルを適切に把握し、利用者保護の観点から、ガバナンス・内部管理体制等について、機動的かつ深度あるモニタリングを継続的に実施している。</p> <p>また、無登録業者に関する利用者相談が引き続き寄せられていることを踏まえ、無登録業者に対し警告を行うなど、国内外の無登録業者に対し厳正に対応している。さらに、暗号資産をかたった詐欺等に関する相談が増えており社会的にも注目されていることから、引き続き、消費者庁及び警察庁とも連携して、利用者向けの注意喚起等、広報活動を行っていく。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>暗号資産交換業者におけるビジネスモデルや内包するリスクを適切に把握し、フォローアップな監督業務を実施するため、ビジネスモデルに係るヒアリングや、財務リスク等の把握、経営管理体制及び業務運営体制の適切性に係るモニタリングを実施した。</p> <p>また、無登録業者に対して警告等を行うとともに、消費者庁及び警察庁とも連携して、暗号資産に関し利用者向けの注意喚起を行った。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>金融庁及び警察庁と連携して、継続的に、利用者向けの注意喚起を行うとともに、国民生活センターにおいて、暗号資産等に関連する研修を実施する。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>金融庁及び警察庁と連携し、令和2年度においても利用者向けの注意喚起の更新を検討。国民生活センターにおいて暗号資産等に関連する研修を実施した。</p> <p>令和3年度においては、金融庁及び警察庁と連名で注意喚起資料「暗号資産(仮想通貨)に関するトラブルにご注意ください!」を作成の上、公表した。</p>
-------------	---

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①国民生活センターにおける消費生活相談員向けの暗号資産等に関連する研修の実施回数</p> <p>②暗号資産交換業者に関するルールの認知度</p> <p>③「暗号資産」に関する消費生活相談件数</p> <p>④「暗号資産」に係る取引金額（一般社団法人日本暗号資産取引業協会）</p> <p><b>（目標）</b></p> <p>①実施回数：6回程度（受講者のニーズに応じ設定する）</p> <p>②毎年度、認知度が上昇することを目指す。</p> <p>③④当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</p> <p><b>（定義）</b></p> <p>①国民生活センターで実施する暗号資産に関する研修実施回数</p> <p>②インターネット調査（消費者庁実施）</p> <p>③PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集</p> <p>④現物取引額及び証拠金取引額（一般社団法人日本暗号資産取引業協会）</p> <p><b>（進捗）</b></p> <p>①令和2年度：8回</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費生活相談員研修消費生活相談員基礎講座（実務コース）」1回</li> <li>・「消費生活相談員研修専門・事例講座 金融・保険関連の消費者トラブル」3回</li> <li>・「消費生活相談員研修専門・事例講座キャッシュレス決済と消費者トラブル」3回（相模原実施2回、徳島県内実施1回）</li> <li>・「消費生活相談員研修 専門講座地域コース キャッシュレス決済と消費者トラブル（石川県）」1回</li> </ul> <p>令和3年度：6回</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・【新設】消費生活相談員研修 専門・事例講座 金融・保険関連の消費者トラブル」3回（相模原実施1回、オンデマンド配信2回）</li> <li>・「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース） キャッシュレス決済と消費者トラブル」2回（相模原実施1回、オンデマンド配信1回）</li> </ul> <p>※なお、本研修は相模原で2回の実施を予定していたところ、新型コロナウイルス感染拡大の影響により1回については上記オンデマンド配信に集約した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費生活相談員研修 専門講座地域コース キャッシュレス決済と消費者トラブル（愛知県）」1回</li> </ul> <p>②令和3年度：17.8%</p> <p>③令和3年度：5,841件</p> <p>④令和2年度：現物取引 20兆6050億円、証拠金取引 97兆3640億円</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></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4年度</td> <td>暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、
年度	取組内容				
令和4年度	暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、				

	利用者保護の観点から、必要な対応を実施
令和5年度	暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、利用者保護の観点から、必要な対応を実施
令和6年度	
令和7年度 以降	暗号資産を取り巻く環境や暗号資産交換業者の実態を踏まえ、利用者保護の観点から、必要な対応を実施

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	・国民生活センターにおける消費生活相談員向けの研修の実施
令和5年度	暗号資産等をめぐる消費生活相談の状況等を踏まえ、必要に応じて暗号資産等に関する啓発用資料の内容及び当該資料を活用した注意喚起の方法について見直す
令和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	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 キ 安全・安心なクレジットカード利用環境の整備	担当省庁	経済産業省
-----	--	------	-------

施策概要	<p>○ 経済産業省の取組</p> <p>安全・安心なクレジットカード利用環境を実現するため、割賦販売法（昭和36年法律第159号）の適切な運用を進めていく。その中で、セキュリティ対策については、「クレジットカード取引セキュリティ対策協議会」（事務局：一般社団法人日本クレジット協会）が策定する「クレジットカード・セキュリティガイドライン」を実務上の指針として位置付け、着実に取組を進める。</p> <p>また、令和元年12月20日に公表された割賦販売小委員会報告書「当面の制度化に向けた整理と今後の課題～テクノロジー社会における割賦販売法制のあり方～」に基づき、令和2年の通常国会で割賦販売法を改正した。改正法では、少額の分割後払サービスを対象とした登録制度、蓄積されたデータ等に基づく高度な限度額審査手法を認定する制度の創設、クレジットカード番号等の適切管理義務者の範囲の拡大等を措置した。（令和3年4月1日から施行）</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年6月24日 割賦販売法の一部を改正する法律 公布</li> <li>・令和2年12月16日 割賦販売法施行令の一部を改正する政令、割賦販売法施行規則の一部を改正する省令 公布</li> <li>・令和3年4月1日 割賦販売法の一部を改正する法律、割賦販売法施行令の一部を改正する政令、割賦販売法施行規則の一部を改正する省令 施行</li> </ul>								
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>割賦販売法に基づく包括信用購入あっせん業者及びクレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対する検査件数及び行政処分件数</p> <p>（進捗）</p> <p>令和3年度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・包括信用購入あっせん業者に対する検査件数30件、行政処分件数0件</li> <li>・クレジットカード番号等取扱契約締結事業者に対する検査件数26件、行政処分件数2件</li> </ul> <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4年度</td> <td>割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td rowspan="3">割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備</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4年度	割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備	令和5年度	割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備	令和6年度	令和7年度 以降
年度	取組内容								
令和4年度	割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備								
令和5年度	割賦販売法及び関係規則・ガイドラインの適切な運用 クレジットカード取引に係る消費者保護の制度の整備								
令和6年度									
令和7年度 以降									

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

施策概要	<p>○ 経済産業省、農林水産省の取組</p> <p>商品先物取引に関し、委託者の保護及び取引の適正化を図るため、引き続き、商品先物取引法の迅速かつ適正な執行を行う。また、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底するほか、委託者の保護に欠ける事態が生じた場合には、速やかに所要の措置を講ずる。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>農林水産省、経済産業省及び日本商品先物取引協会へ寄せられた毎月の苦情件数等の集計を実施し、委託者の保護に欠ける事態が生じていないか確認を実施。集計結果は隔月で消費者庁へ報告。</p>								
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>商品先物取引に関する苦情相談件数：</p> <p>①経済産業省（消費者相談室）</p> <p>②農林水産省</p> <p>※参考1：取引高（東京商品取引所と堂島取引所の合算）</p> <p>※参考2：PIO-NETに寄せられた相談件数</p> <p>(目標)</p> <p>商品先物取引に関する苦情受付件数・相談・苦情件数を、取引高も考慮しつつ令和元年度と比較して減少させる。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年度：6件(令和3年度上半期の件数(暫定版)) (令和2年度：52件)</p> <p>②令和3年度：0件(令和2年度：1件)</p> <p>※参考1：令和3年度：411万枚(令和2年度：998万枚)</p> <p>※参考2：令和3年度：12件(令和2年度：21件)</p> <p>(定義)</p> <p>経済産業省及び農林水産省でそれぞれ集計されている。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 経済産業省、農林水産省の取組</p> <table border="1"> <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">今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。</td> </tr> <tr> <td>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>今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。
年度	取組内容								
令和4年度	今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	今後も委託者の保護及び取引の適正化を図るための商品先物取引法の迅速かつ適正な執行、不招請勧誘による消費者被害を防止するための取組を徹底する。								

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

施策概要	<p>○ 厚生労働省、国土交通省の取組</p> <p>平成 29 年 6 月に成立した住宅宿泊事業法について、適切に宿泊者保護が図られるよう、政省令、ガイドライン、標準住宅宿泊仲介業約款等の周知を行う。また、これらの法令等に基づいて、必要に応じ指導・監督を行う等制度の適切な運用を行う。また、今後の運用状況を踏まえて制度の見直し等必要な対応を検討・実施する。</p> <p>(令和 2～3 年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・民泊制度ポータルサイトを通じた政省令、ガイドライン、標準住宅宿泊仲介業約款等の周知</li> <li>・新型コロナウイルス感染防止に係る関係自治体及び住宅宿泊仲介業者団体等への事務連絡の発出</li> <li>・法に基づく自治体の条例制定状況について、民泊制度ポータルサイトを通じて公表</li> </ul>							
KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>住宅宿泊事業法に即した事業者等の適正な事業運用の確保</p> <p>(進捗)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅宿泊事業法関係自治体連絡会議により、住宅宿泊事業法に関する制度の運用について厚生労働省、国土交通省、観光庁、消防庁、自治体間で情報共有を行う。</li> <li>・引き続き、民泊仲介サイトの掲載物件について、自治体が適法と確認できなかった物件の掲載をしないよう仲介業者に要請する。</li> <li>・引き続き、民泊制度ポータルサイトを通じた法令、ガイドライン等の周知を行う。</li> <li>・住宅宿泊事業の実態や、インバウンド需要回復を前提とした住宅宿泊事業の運用上の課題を調査する。</li> </ul> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 厚生労働省、国土交通省の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td> <td rowspan="4">住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施</td> </tr> <tr> <td>令和 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 4 年度	住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度 以降
年度	取組内容							
令和 4 年度	住宅宿泊事業法の運用状況を踏まえ、必要な対応を検討・実施							
令和 5 年度								
令和 6 年度								
令和 7 年度 以降								

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

<p>施策概要</p>	<p>○ 国土交通省の取組</p> <p>民間賃貸住宅をめぐるトラブルの未然防止のための「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」のウェブサイト掲載等を行い、周知を図るとともに、賃貸住宅の入退去に係る留意点についてインターネットテレビにより注意喚起を行う。</p> <p>さらに、民間賃貸住宅のトラブルに関する相談を受ける地方公共団体の職員等を対象とした研修会を実施し、関係者間において「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」や「賃貸住宅標準契約書」、相談内容や紛争処理事例等の情報共有を図る。</p> <p>また、家賃債務保証業者登録規程（平成 29 年国土交通省告示第 898 号）に基づく家賃債務保証業者登録制度において、家賃債務保証業を営む者の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表することにより、消費者へ情報提供を行う。</p> <p>賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律（令和 2 年法律第 60 号）に基づくサブリース事業者及び賃貸住宅管理業者に対する規制について、建設・不動産などの関係業界や賃貸住宅のオーナーの方々に対し、規制内容等を具体的に明示したガイドライン等による周知を徹底し、トラブルの未然防止を図る。</p> <p><b>（令和 2～3 年度実績）</b></p> <p>令和 2 年度は民間賃貸住宅のトラブルに関する研修会を、2 都市（東京都及び名古屋市）において開催するとともに、WEB 講義を実施し、令和 3 年度は WEB 講義を 7 回実施した。</p> <p>上記記載の家賃債務保証業者登録制度に基づき、要件を満たす家賃債務保証業者を国が登録・公表することにより、消費者へ情報提供を行った。</p> <p>賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律に基づくサブリース事業者及び賃貸住宅管理業者に対する規制について、規制内容等を具体的に明示したガイドラインを策定し、建設・不動産などの関係業界や賃貸住宅のオーナーの方々に対し、令和 2 年 11 月、12 月及び令和 3 年 4 月に計 5 回の WEB 説明会を実施し、ガイドライン等の内容を説明するとともに、ウェブサイト掲載等により周知を行っている。</p>
-------------	---

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

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

（目標）

- ①民間賃貸住宅に関するトラブル相談を受ける者に向けた研修会を開催することにより、トラブルを円滑に解決するための環境整備を目指す。
- ②トラブルを未然に防止する観点から、賃貸人と対等に協議するために、一般消費者である賃借人が賃貸住宅に関する正しい知識を身に付けることを目指す。
- ③令和元年度：約46%から令和11年度：15%への低減を目指す。

（進捗）

- ①令和3年度：WEB講義7回（参加人数：1,100名）
- ②令和2年度：33,069件
- ③進捗状況を引き続き注視していく。

【今後の取組予定】

○ 国土交通省の取組

年度	取組内容
令和4年度	・「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施
令和5年度	
令和6年度	・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を実施
令和7年度 以降	・「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」及び「賃貸住宅標準契約書」等のウェブサイトへの掲載等による周知・普及を実施 ・一定の要件を満たす家賃債務保証業者の登録を実施 ・サブリースを含む賃貸住宅管理業の適正化を図るため、賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の趣旨の周知徹底や適時適切な監督を引き続き実施

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

<p><b>施策概要</b></p>	<p>○ <b>国土交通省の取組</b></p> <p>住宅リフォームや中古住宅の売買に係る各種瑕疵保険を利用する事業者の情報（事業者名・所在地・保険契約実績等）を住宅瑕疵担保責任保険協会のウェブサイトにて公開し、住宅リフォーム及び中古住宅流通に関する情報提供を行う。</p> <p>住宅リフォーム事業の健全な発達及び消費者が安心してリフォームを行うことができる環境の整備を図るために、国土交通省の告示（平成26年9月1日公布・施行）による住宅リフォーム事業者団体登録制度において、住宅リフォーム事業者団体の登録に関し必要な事項を定め、要件を満たす住宅リフォーム事業者団体を国が登録・公表することにより、団体を通じた住宅リフォーム事業者の業務の適正な運営を確保するとともに、消費者への情報提供等を行う。</p> <p>消費者が基礎的な品質等を有する既存住宅を円滑に選択できるようにするため、耐震性があり、インスペクション（建物状況調査等）の結果、構造上の不具合及び雨漏りが認められず、想定されるリフォームの内容・費用等について適切な情報提供が行われる既存住宅について、国が商標登録したロゴマークを事業者が広告時に使用することを認める安心R住宅制度（特定既存住宅情報提供事業者団体登録制度）（国土交通省告示（平成29年11月6日公布・平成29年12月1日施行））を推進し、安心して購入できる既存住宅の普及を図る。</p> <p>住宅リフォーム及び既存住宅売買に関するトラブルに対応するため、消費者保護の観点から、令和元年10月に取りまとめられた「制度施行10年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討会報告書」や令和3年1月に取りまとめられた「社会資本整備審議会住宅宅地分科会・建築分科会既存住宅流通市場活性化のための優良な住宅ストックの形成及び消費者保護の充実に関する小委員会とりまとめ」を踏まえ、リフォーム瑕疵保険等の住宅欠陥に関する保険制度等について充実を図る。</p> <p><b>（令和2～3年度実績）</b></p> <p>リフォームや中古住宅に係る各種瑕疵保険において、住宅瑕疵担保責任保険法人へ登録した事業者を公表している。住宅リフォーム事業者団体登録制度における、登録住宅リフォーム事業者団体登録数は、16団体であった（令和4年3月末時点）。</p> <p>安心R住宅制度における、事業者団体登録数は13団体であった（令和4年3月末時点）。</p> <p>「社会資本整備審議会住宅宅地分科会・建築分科会既存住宅流通市場活性化のための優良な住宅ストックの形成及び消費者保護の充実に関する小委員会とりまとめ」を踏まえ、リフォームや既存住宅の流通に係る消費者保護の充実を図るため、リフォーム、既存住宅売買等に関する瑕疵保険に加入した住宅に係る紛争を住宅紛争処理の対象に追加すること等を内容とした「住宅の質の向上及び円滑な取引環境の整備のための長期優良住宅の普及の促進に関する法律等の一部を改正する法律」（令和3年法律第48号）が令和3年5月に成立したことを受け、同改正法の施行に向けた準備を進めている。</p>
--------------------	---

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

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

(進捗)

- ①令和3年度：16件
- ②令和3年度：13件

【今後の取組予定】

○ 国土交通省の取組

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

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

<p>施策概要</p>	<p>○ 厚生労働省、国土交通省の取組</p> <p>高齢者向け住まいについては、老人福祉法第29条第1項の規定に基づく「届出」を促進するための都道府県等の取組を推進し、規制を的確に運用する。</p> <p>また、事業者に対し前払金の保全措置を徹底するよう指導するとともに、事業者の廃業等の実態把握と廃業時等の入居者の居住の確保を図るための運用を引き続き求める。さらに、入居希望者が高齢者向け住まいの検討・選択をする際の参考となるよう情報提供の充実を図る。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年3月には、有料老人ホームを対象とした指導状況等のフォローアップ調査結果を踏まえた通知や全国会議を通じて、都道府県等において都道府県等が自ら定めている指導指針を的確に運用し、行政指導を徹底するように要請した。</li> <li>・令和4年2月に開催した都道府県等高齢者住宅担当課長会議にて高齢者向け住まいに関する情報提供を実施した。</li> </ul>
-------------	--

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①厚生労働省のガイドライン（※1）の改定状況</p> <p>②地方公共団体への周知状況</p> <p><b>（目標）</b></p> <p>①法令等の改正に伴い、厚生労働省のガイドラインについて改定を行うとともに、地方公共団体の指導指針への反映を行うよう通知する。</p> <p>②地方公共団体への周知状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地方公共団体に対して、毎年度指導通知を发出し、周知を行う。</li> <li>・地方公共団体に対して、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議を通じて毎年度周知を行う。</li> </ul> <p><b>（進捗）</b></p> <p>①令和2～3年度：改定に向けた検討を行い、必要な改定を実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・厚生労働省のガイドラインの改正に基づく地方公共団体の指導指針の反映状況：129団体において全て反映済み（令和2年度：127団体で反映済み）。</li> </ul> <p>②令和2～3年度：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指導通知の发出や全国会議を通して、都道府県等における指導指針の的確な運用や行政指導の徹底を要請。</li> <li>・都道府県等高齢者住宅担当課長会議にて高齢者向け住まいに関する情報提供を実施。</li> </ul> <p style="padding-left: 20px;">（令和4年3月31日指導通知（※2）发出。令和4年3月全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議にて周知）</p> <p><b>（定義）</b></p> <p>※1：有料老人ホームの設置運営標準指導指針（老発第0718003号平成14年7月18日・最終改正老発0401第14号令和3年4月1日厚生労働省老健局長通知）</p> <p>※2：有料老人ホームを対象とした指導の強化について（老高発0331第1号令和3年3月31日厚生労働省老健局高齢者支援課長通知）</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 厚生労働省、国土交通省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td>前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td rowspan="2">前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td>前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実	令和5年度	前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実	令和6年度	令和7年度 以降	前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実
年度	取組内容									
令和4年度	前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実									
令和5年度	前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実									
令和6年度										
令和7年度 以降	前払金の保全措置の徹底、廃業等の実態把握と入居者保護の運用の継続、入居希望者への情報提供の充実									

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

施策概要	<p>○ 消費者庁、厚生労働省、関係省庁等の取組</p> <p>「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議」(2017年1月消費者委員会)を受け、身元保証等高齢者サポート事業について関係省庁と連携し実態把握を行い、その結果を踏まえ、消費生活相談情報を地方公共団体の高齢者福祉部局へ提供し、当該高齢者福祉部局の窓口や地域包括支援センターにおいて当該事業に関する相談を受けた場合における助言対応及び消費生活センターとの連携の際の参考とするほか、必要な措置を検討・実施する。</p> <p>また、当該事業を運営していることが判明している事業者に対し、預託金の管理等、適切に業務運営を行うよう、依頼する。</p> <p>さらに、消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施するとともに、消費者が安心して身元保証等高齢者サポートサービスを利用できるようにするため、必要な情報が必要な人に届くよう情報提供を行う。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>身元保証等高齢者サポートサービスに関する消費生活相談件数及び事例を注視し、必要に応じて引き続き情報提供を行う。</p> <p>令和3年度は、身元保証等高齢者サポートサービス等の資産管理に関する契約について、慎重に対応する必要があることを改めて注意喚起した。</p> <p>また、消費者行政ブロック会議(令和3年10月～11月開催)及び都道府県等消費者行政担当課長会議(令和4年4月開催)において、都道府県、政令指定都市等の地方公共団体に対し、身元保証等高齢者サポートサービスに係る留意事項について周知の依頼を行った。</p> <p>令和4年3月開催の全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議において、身元保証等高齢者サポート事業に係るこれまでの事務連絡や注意喚起内容を再周知した。</p>
------	--

<b>KPI・ 今後の取組予定</b>	<b>【KPI】</b> 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費生活相談件数 <b>(目標)</b> 当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 <b>(進捗)</b> 令和3年度：139件 令和2年度：106件 <b>(定義)</b> PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集									
	<b>【今後の取組予定】</b> <b>○消費者庁、厚生労働省、関係省庁等の取組</b>									
	<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4年度</td> <td rowspan="2"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施</li> </ul> </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"> <li>・消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるようにするため、必要な情報が必要な人に届くよう、関係行政機関等と適宜適切に連携し情報提供</li> <li>・地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供</li> <li>・必要な措置の検討・実施</li> <li>・身元保証等高齢者サポート事業を運営していることが判明している事業者に対する依頼</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">           令和7年度            以降         </td> <td>           消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるための情報提供         </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施</li> </ul>	令和5年度	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるようにするため、必要な情報が必要な人に届くよう、関係行政機関等と適宜適切に連携し情報提供</li> <li>・地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供</li> <li>・必要な措置の検討・実施</li> <li>・身元保証等高齢者サポート事業を運営していることが判明している事業者に対する依頼</li> </ul>	令和7年度 以降	消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるための情報提供
	年度	取組内容								
	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談内容等を基に現状を把握し、消費者に対する注意喚起を実施</li> </ul>								
	令和5年度									
	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるようにするため、必要な情報が必要な人に届くよう、関係行政機関等と適宜適切に連携し情報提供</li> <li>・地方公共団体に対し、消費生活相談情報を提供</li> <li>・必要な措置の検討・実施</li> <li>・身元保証等高齢者サポート事業を運営していることが判明している事業者に対する依頼</li> </ul>								
	令和7年度 以降	消費者が安心して身元保証等高齢者サポート事業を利用できるための情報提供								

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

施策概要	<p><b>○ 厚生労働省の取組</b></p> <p>美容医療、歯科インプラント等の自由診療については、施術の前に患者に丁寧に説明し、同意を得ることが望ましい内容等につき、「美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について」に係る Q&amp;A や説明用資材を関係者に周知徹底し、指導事例の共有等により、円滑な指導のための連携を行う。</p> <p>「美容医療サービスに係るウェブサイト及び事前説明・同意に関する建議」（平成 27 年 7 月消費者委員会）も踏まえ、地方公共団体及び医療安全支援センターにおけるインフォームド・コンセントや消費者被害に関する相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、地方公共団体等に対して消費者からの相談情報を提供することを含む必要な対策を実施する。また、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知する。</p> <p><b>（令和 2～3 年度実績）</b></p> <p>美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントに関する説明用資材の改定を行い、消費者トラブルの未然防止のための周知を実施している。</p> <p><b>○ 消費者庁の取組</b></p> <p>平成 29 年 12 月から、一定の美容医療契約が特定継続的役務提供として特定商取引法の規制対象とされたことに伴い、継続して、特定商取引法の執行を厳正に実施するほか、周知・啓発活動を実施する。</p> <p><b>（令和 2～3 年度実績）</b></p> <p>特定商取引法で規定している特定継続的役務提供の法解釈等を消費者庁ウェブサイトにおいて公表するなど、周知・啓発活動を行っている。</p> <p><b>○ 消費者庁、厚生労働省の取組</b></p> <p>美容医療サービスの提供状況の把握に資するよう、「美容医療サービス」関連で PIO-NET に登録された消費生活相談情報を地方公共団体に提供する。</p> <p><b>（令和 2～3 年度実績）</b></p> <p>消費者庁と厚生労働省とで連携し、四半期ごとに PIO-NET に登録された消費生活相談情報を地方公共団体へ提供。</p> <p>また、糖尿病治療薬を適用外使用した自由診療に関連し、美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントに関する説明用資材の改定を行い、消費者トラブルの未然防止のための周知を実施している。</p>
------	--

<b>KPI・ 今後の取組予定</b>	<b>【KPI】</b> ①美容医療サービスに係る消費者からの相談情報の地方公共団体への提供回数 ②地方公共団体におけるインフォームド・コンセントに関する相談・苦情件数（うち違反のおそれがあるものとして行政指導を要した件数） ③「美容医療」に関する消費生活相談件数 <b>（目標）</b> ①年4回程度 ③当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 <b>（進捗）</b> ①令和2年度：4回 ②令和2年度：6,367件（33件）（令和元年度：7,583件（56件）） ③令和3年度：2,487件 <b>（定義）</b> ②インフォームド・コンセントに関する相談・苦情及び行政指導件数については、法令に基づかない調査に対する任意の回答に基づく数値。 ③PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集									
	<b>【今後の取組予定】</b> ○ 厚生労働省の取組									
	<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>令和4年度</td> <td rowspan="2">           ・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知         </td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>           ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応            ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携         </td> </tr> <tr> <td>           （令和7年度以降）         </td> <td>           ・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知            ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応            ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携         </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知	令和5年度	令和6年度	・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携	（令和7年度以降）	・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知 ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携
	年度	取組内容								
	令和4年度	・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知								
	令和5年度									
	令和6年度	・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携								
	（令和7年度以降）	・地方公共団体に対するインフォームド・コンセントに関する説明用資材の周知 ・地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応 ・指導事例等の情報共有による円滑な指導のための連携								
	○ 消費者庁の取組									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="2">           ・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す         </td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>           ・美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行         </td> </tr> <tr> <td>           （令和7年度以降）         </td> <td>           ・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す            ・美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な         </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す	令和5年度	令和6年度	・美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行	（令和7年度以降）	・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す ・美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な
年度	取組内容									
令和4年度	・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す									
令和5年度										
令和6年度	・美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な執行									
（令和7年度以降）	・美容医療関係の消費生活相談の状況を踏まえ、必要に応じてその周知・啓発の方法等を見直す ・美容医療関係において悪質な事案があった場合における厳正な									

執行

○ 消費者庁、厚生労働省の取組

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

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

施策概要	<p>○ 警察庁の取組</p> <p>警備業法（昭和 47 年法律第 117 号）第 19 条の規定に基づく契約内容の書面交付が確実に実施され、警備業務の依頼者の保護が図られるよう、各都道府県警察による警備業者に対する指導及び違反業者に対する行政処分による指導監督を実施する。</p> <p>警備業務に関する苦情の解決義務が円滑に行われるよう、都道府県公安委員会による報告徴収・立入検査の監督権限によって、苦情の適切な解決が行われているかを確認するとともに、関連団体との連携を推進する。</p> <p>（令和 2～3 年度実績）</p> <p>各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施した。</p>
------	---

KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>警備業者への指導状況（行政処分）</p> <p>（目標）</p> <p>行政処分件数の増減を注視しつつ、状況に応じ適正かつ厳正に対処していく。</p> <p>（進捗）</p> <p>令和 2 年：158 件</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1" 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 4 年度</td> <td> <p>&lt;警備業者に対する指導監督の継続実施&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和 5 年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・違反業者に対する行政処分の実施</li> </ul> <p>&lt;関係機関との連携&gt;</p> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和 6 年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">（令和 7 年度以降）</td> <td> <p>&lt;警備業者に対する指導監督の継続実施&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施</li> <li>・違反業者に対する行政処分の実施</li> </ul> <p>&lt;関係機関との連携&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	<p>&lt;警備業者に対する指導監督の継続実施&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施</li> </ul>	令和 5 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・違反業者に対する行政処分の実施</li> </ul> <p>&lt;関係機関との連携&gt;</p>	令和 6 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化</li> </ul>	（令和 7 年度以降）	<p>&lt;警備業者に対する指導監督の継続実施&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施</li> <li>・違反業者に対する行政処分の実施</li> </ul> <p>&lt;関係機関との連携&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化</li> </ul>
年度	取組内容										
令和 4 年度	<p>&lt;警備業者に対する指導監督の継続実施&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施</li> </ul>										
令和 5 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・違反業者に対する行政処分の実施</li> </ul> <p>&lt;関係機関との連携&gt;</p>										
令和 6 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化</li> </ul>										
（令和 7 年度以降）	<p>&lt;警備業者に対する指導監督の継続実施&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各都道府県において、各種講習会や立入検査等、様々な機会を捉えて警備業者に対する指導を実施</li> <li>・違反業者に対する行政処分の実施</li> </ul> <p>&lt;関係機関との連携&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一般社団法人全国警備業協会（認定個人情報保護団体）との連携による個人情報の取扱いについての苦情の解決義務の円滑化</li> </ul>										

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

施策概要	<p>○ 警察庁の取組</p> <p>各都道府県警察において、探偵業法第8条の規定に基づく契約内容の書面交付が確実に実施され、探偵業務の依頼者の保護が図られるよう、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を行い、違反業者に対して検挙・行政処分といった措置を採るなど、探偵業者に対する指導監督を継続的に実施する。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>各都道府県警察において、各種講習会、立入検査など、様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施した。</p>								
KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>探偵業者への指導状況</p> <p>①行政処分</p> <p>②立入調査</p> <p>(目標)</p> <p>行政処分・立入調査件数の増減を注視しつつ、状況に応じ厳正かつ適切に対処していく。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年：16件（令和2年：23件）</p> <p>②令和3年：2,170件（令和2年：2,041件）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施
年度	取組内容								
令和4年度	・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	・各都道府県警察において、各種講習会や立入検査等様々な機会を捉えて探偵業者に対する指導を実施 ・違反業者に対する検挙・行政処分の実施								

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

施策概要	<p>○ 経済産業省、消費者庁の取組</p> <p>電力及びガス小売全面自由化を受けて、経過措置料金解除の有無や移行手続きを含め、周知・広報を実施する。</p> <p>また、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視を行うとともに、電力・ガス取引監視等委員会・国民生活センター・消費者庁で連携して消費者から寄せられたトラブル事例を公表するなど、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を行う。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>ガスの経過措置料金が課されていない事業者に対する事後監視で、合理的でない値上げが認められた場合には、料金を是正するように指導を行った。</p> <p>電力・ガス取引監視等委員会・国民生活センター・消費者庁が共同で、消費者から寄せられたトラブル事例やそれに対するアドバイスを令和2年7月・12月、令和3年8月・12月の4回にわたり、公表した。また、電力・ガス取引監視等委員会は、移行手続きについて、契約を切り替えるための手続方法等の周知を行った。</p> <p>○ 経済産業省の取組</p> <p>電力・ガス取引監視等委員会の相談窓口等に寄せられた不適切な営業活動等について、事実関係の確認や指導を実施する。</p> <p>小売電気事業者による需要家への電気料金等の説明・情報提供の状況について実態把握を行い、それを踏まえて指針の改定等の追加的な対策の必要性について検討を行う。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>電力・ガス取引監視等委員会は、電気の需要家等から相談窓口などに寄せられた相談に対応し、質問への回答やアドバイス等を行った。</p> <p>本相談において、不適切な営業活動などに係る情報があった場合には、事実関係を確認し、必要な場合には指導等を行った。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者トラブルの状況を注視し、必要に応じて関係法令（特定商取引法など）を厳正かつ適切に執行する。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>令和3年度においても特定商取引法に基づく国の行政処分を厳正に執行した。令和2年6月、小売電気事業者に対して、特定商取引法及び関係法令の各規定の遵守について重点的な点検を行い、コンプライアンス体制の一層の確立を図るよう要請した。</p>
------	---

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

悪質事案に対して厳正に対処していく。

(進捗)

令和3年度：0件（令和2年度：0件）

(定義)

消費者安全法による法的措置の件数

【今後の取組予定】

○ 経済産業省、消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施</li> <li>ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施</li> </ul>
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施</li> </ul>
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施</li> </ul>
（令和7年度以降）	<ul style="list-style-type: none"> <li>電力小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報、経過措置料金解除がなされた場合には事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施</li> <li>ガス小売全面自由化を受けた措置についての周知・広報・事後監視、消費者保護のための情報提供及び注意喚起を実施</li> </ul>

○ 経済産業省の取組

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

○ 消費者庁の取組

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

	<table border="1"><tr><td data-bbox="475 194 651 286">令和7年度 以降</td><td data-bbox="651 194 1396 286">電力小売全面自由化及びガス小売全面自由化に便乗した悪質な消費者トラブルに対する厳正な法執行</td></tr></table>	令和7年度 以降	電力小売全面自由化及びガス小売全面自由化に便乗した悪質な消費者トラブルに対する厳正な法執行
令和7年度 以降	電力小売全面自由化及びガス小売全面自由化に便乗した悪質な消費者トラブルに対する厳正な法執行		

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

施策概要	<p>○ 文部科学省、消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <p>興行入場券の適正な流通を確保するために、令和元年6月14日に施行された特定興行入場券の不正転売の禁止等による興行入場券の適正な流通の確保に関する法律（平成30年法律第103号。以下「チケット不正転売禁止法」という。）の普及啓発を図る。消費者保護のための対応として、関係府省庁ウェブサイト等による消費者等への情報提供、注意喚起を行う。</p> <p>また、消費者からの相談に対応できるようにするため、消費生活相談員向けの情報提供等を実施する。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <p>「令和3年版消費者白書」や「令和2年度文部科学白書」等において「チケット不正転売禁止法」の概要等について情報発信を行うとともに、文化庁ウェブサイトにおいて関係府省庁等の取組等を掲載し、消費者等への情報提供、注意喚起を行った。また、法施行後約2年のタイミングとして、令和3年7月には主催者向けの通知を发出し、改めて法の適正な運用について周知を行った。</p>								
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>消費者等への情報提供・注意喚起の実施件数</p> <p>（目標）</p> <p>消費者等への情報提供・注意喚起を年15件実施</p> <p>（進捗）</p> <p>令和3年度：24件（令和2年度：7件）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 文部科学省、消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3">チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度以降</td> <td>チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施
年度	取組内容								
令和4年度	チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	チケット不正転売禁止法の普及啓発、消費者等への情報提供・注意喚起の実施								

項目名	② 商品やサービスに応じた取引の適正化 テ 賃貸集合住宅における入居前のLP ガス 料金情報の提示	担当省庁	経済産業省、国土交 通省、消費者庁
-----	---	------	----------------------

施策概要	<p><b>○ 経済産業省、国土交通省の取組</b></p> <p>LP ガス業界は、平成 29 年の「液化石油ガスの小売営業における取引適正化指針」（以下「取引適正化ガイドライン」という。）等に基づいて標準料金の公表などに取り組んでいるものの、令和 2 年現在の料金公表率が約 95.4%まで向上している一方で、特に、賃貸集合住宅に入居する方が事前に LP ガス料金を知る機会がなく、入居後に高額な LP ガス料金を負担することとなる事案も発生している。</p> <p>具体的には、LP ガス業界の無償貸与の商慣行により、給湯器やエアコン、温水洗浄便座等の機器が賃貸集合住宅の家主やサブリース会社に無償で貸与され、LP ガス事業者は、それらの機器の設置費用を入居者への料金で回収しているため、LP ガス料金が低い物件が存在する。従来、入居者は、入居前にその物件の LP ガス料金を知る機会はなく、入居してからガス供給契約を締結する際に初めて LP ガス料金を知るため、高い料金であっても、受け入れるしかなかった。</p> <p>取引適正化ガイドラインでは、LP ガス料金の設備費用等が含まれている場合には、液化石油ガスの保安の確保及び取引の適正化に関する法律第 14 条に規定する契約時に交付する書面の中で明記する必要があることを明確化するとともに、LP ガス事業者が入居予定者からの料金照会に適切に対応する必要があることを明示しており、引き続きこれらの内容の周知を進めるとともに、①LP ガス事業者に対し、賃貸集合住宅を管理する所有者又は不動産管理会社に LP ガス料金等の情報を提供すること、②情報提供を受けた所有者又は不動産管理会社は賃貸借の仲介を行う宅地建物取引業者にこの情報を提供すること、③情報提供を受けた宅地建物取引業者は入居希望者に賃貸物件を紹介する際に、LP ガス料金も提示すること、について協力を依頼し、LP ガス料金の透明化・取引の適正化について更なる周知を図る。</p> <p><b>（令和 3 年度実績）</b></p> <p>令和 3 年 6 月に経済産業省、国土交通省からそれぞれの関係業界団体に協力依頼の通知を発出。各地方での LP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会（9 回開催）で、取組を紹介し、周知を図った。</p> <p><b>○ 消費者庁の取組</b></p> <p>賃貸集合住宅の LP ガス料金の入居希望者への提示の取組について、事業者における実施状況等を考慮した上で、消費者等への周知を図る。</p> <p><b>（令和 3 年度実績）</b></p> <p>賃貸集合住宅の LP ガス料金の入居希望者への提示の取組について、消費生活相談に対応するため、全国の消費生活センター等に周知を図った。</p>
------	---

<b>KPI・ 今後の取組予定</b>	<b>【KPI】</b> ①賃貸集合住宅のLP ガス料金に係る消費生活相談件数 ②LP ガス料金を賃貸集合住宅の所有者又は不動産管理会社に提示したLP ガス事業者の割合 ③LP ガス事業者や消費者団体との取組の意見交換数 <b>(目標)</b> ①当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。 ②50%以上（令和6年度までに） ③12回開催（令和4年度） <b>(進捗)</b> ①令和3年度：128件（令和2年度：160件） ②令和3年度：22.0% ③令和3年度：9回										
	<b>【今後の取組予定】</b> ○ 経済産業省の取組										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・LP ガス無償貸与・無償配管問題懇談会</li> <li>・各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会</li> <li>・全国大学生生活協同組合連合会の全国不動産担当者会議で学生向けアパート物件でのLP ガス料金提示の呼び掛け</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会</td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LP ガス無償貸与・無償配管問題懇談会</li> <li>・各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会</li> <li>・全国大学生生活協同組合連合会の全国不動産担当者会議で学生向けアパート物件でのLP ガス料金提示の呼び掛け</li> </ul>	令和5年度	各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会	令和6年度	各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会	令和7年度以降	各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会
	年度	取組内容									
	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・LP ガス無償貸与・無償配管問題懇談会</li> <li>・各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会</li> <li>・全国大学生生活協同組合連合会の全国不動産担当者会議で学生向けアパート物件でのLP ガス料金提示の呼び掛け</li> </ul>									
	令和5年度	各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会									
	令和6年度	各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会									
	令和7年度以降	各地方でのLP ガス事業者団体と消費者団体との懇談会									
	○ 国土交通省の取組										
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="4">           ・KPI②の状況等も踏まえ、賃貸集合住宅におけるLP ガス料金の情報提供について、関係団体を通じて周知         </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4年度	・KPI②の状況等も踏まえ、賃貸集合住宅におけるLP ガス料金の情報提供について、関係団体を通じて周知	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4年度	・KPI②の状況等も踏まえ、賃貸集合住宅におけるLP ガス料金の情報提供について、関係団体を通じて周知										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度以降											
○ 消費者庁の取組											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・必要に応じて、消費生活センター等の関係機関への周知</li> <li>・賃貸集合住宅のLP ガス料金の入居希望者への提示の取組について、事業者における実施状況等を考慮した上で、消費者等への周知</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要に応じて、消費生活センター等の関係機関への周知</li> <li>・賃貸集合住宅のLP ガス料金の入居希望者への提示の取組について、事業者における実施状況等を考慮した上で、消費者等への周知</li> </ul>							
年度	取組内容										
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要に応じて、消費生活センター等の関係機関への周知</li> <li>・賃貸集合住宅のLP ガス料金の入居希望者への提示の取組について、事業者における実施状況等を考慮した上で、消費者等への周知</li> </ul>										

	令和5年度	・賃貸集合住宅のLP ガス料金の入居希望者への提示の取組について、事業者における実施状況等を考慮した上で、消費者等への周知
	令和6年度	
	(令和7年度以降)	・賃貸集合住宅のLP ガス料金の入居希望者への提示の取組について、事業者における実施状況等を考慮した上で、消費者等への周知

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

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>不当な表示を行う事業者に対し、必要に応じて都道府県や事業所管省庁等と連携し、課徴金制度の運用を含め、景品表示法を迅速かつ的確に運用するとともに、必要に応じ同法の執行体制の拡充を図る。また、課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直しを行う。</p> <p>令和4年3月から開催している景品表示法検討会において、デジタル化の進展等の景品表示法を取り巻く社会環境の変化等を踏まえ、消費者利益の確保を図る観点から必要な措置について検討する。</p> <p><b>(令和2～3年度実績)</b></p> <p>令和2年度に、措置命令を33件、課徴金納付命令を15件行った。令和2年度に、課徴金納付命令に係る返金計画の申請が1件なされた。</p> <p>さらに、都道府県等により、令和2年度に、8件の措置命令が行われた。</p> <p>令和3年度に、措置命令を41件、課徴金納付命令を15件行った。令和3年度は、課徴金納付命令に係る返金計画の申請がなされていない。</p>
------	--

KPI・ 今後の取組予定	<p><b>【KPI】</b></p> <p>景品表示法に違反する行為に対して、厳正に対処する。</p> <p>参考指標：景品表示法に基づく措置命令件数（都道府県等によるものを含む。）及び課徴金納付命令件数</p> <p><b>(進捗)</b></p> <p>令和3年度：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・措置命令件数41件（令和2年度：33件）</li> <li>・課徴金納付命令件数15件（令和2年度：15件）</li> <li>・都道府県等による措置命令4件（令和2年度：8件）</li> </ul> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #cccccc;">年度</th> <th style="background-color: #cccccc;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="4"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行</li> <li>・課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直し</li> </ul> </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4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行</li> <li>・課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直し</li> </ul>	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4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不当な表示に係る事案に対する景品表示法の厳正な執行</li> <li>・課徴金制度の施行状況に係る評価及び必要に応じた制度の見直し</li> </ul>							
令和5年度								
令和6年度								
令和7年度 以降								

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

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>一般消費者の利益を保護するために、国民生活センターや消費生活センター等の関係機関と連携し、説明会への講師派遣等を通じ、家庭用品品質表示法（昭和 37 年法律第 104 号）の普及啓発活動を継続的に行うとともに、家庭用品の品質に関する表示の適正化に向けて適切に対応する。</p> <p>家庭用品品質表示法における対象品目及び表示の標準の内容について、必要に応じて見直しを行う。</p> <p><b>（令和 2～3 年度実績）</b></p> <p>令和 2 年 10 月 1 日に「雑貨工業品品質表示規程」の浄水器に表示すべき事項に関し、一部改正する告示を施行した。</p> <p>また、令和 4 年 1 月 1 日に「繊維製品品質表示規程」の組成表示を表示すべき一部の事項、「電気機械器具品質表示規程」のテレビジョン受信機に表示すべき一部の事項に関し、それぞれ改正する告示を施行した。</p>
------	--

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①説明会等の参加者数及び参加者アンケートにおける家表法に対する参加者の理解度</p> <p>②家庭用品品質表示に係る相談受付件数</p> <p><b>(目標)</b></p> <p>アンケートにおける家庭用品品質表示法に対する参加者の理解度を令和6年度までに90%以上とすることを旨とする。</p> <p><b>(進捗)</b></p> <p>①令和3年度：80.5%</p> <p>②令和3年度：4,767件</p> <p><b>(定義)</b></p> <p>①消費者庁から職員を派遣した、家庭用品品質表示法に関する説明会等において実施したアンケートの結果</p> <p>②消費者庁における家庭用品品質表示法に関する相談受付件数</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></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>令和4年度</td> <td rowspan="2">・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応</td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等 ・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等	令和5年度	令和6年度	・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応	令和7年度以降	・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等 ・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応
年度	取組内容									
令和4年度	・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等									
令和5年度										
令和6年度	・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応									
令和7年度以降	・講師派遣、説明会の開催等を通じた業界や消費者に対する普及啓発活動等 ・家庭用品品質表示法に関する事業者や消費者等からの相談の対応									

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

施策概要	<p>○ 国土交通省、消費者庁の取組</p> <p>住宅性能表示制度の普及推進、消費者のニーズに対応するため、今後の評価技術の進歩及び普及状況を見定めつつ、評価方法の充実を図る。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>住宅性能表示制度に係るオンライン動画にて制度を周知した。</p> <p>平成27年8月から令和4年3月までに登録講習機関による評価員講習会を64回実施した。各種講演会等において制度の周知を図った(平成28年4月に、関係団体との連携の下、住宅性能表示制度のパンフレットを作成し、国土交通省のウェブサイトにて公表</p> <p><a href="http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk4_000016.html">http://www.mlit.go.jp/jutakukentiku/house/jutakukentiku_house_tk4_000016.html</a>)</p>
------	--

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b> 説明会等実施回数</p> <p><b>(目標)</b> 令和4年度においては説明会等における制度の周知をオンラインにて引き続き行うと共に、実際の講習会の場にて4回実施する。</p> <p><b>(進捗)</b> 令和3年度：住宅性能表示制度に係るオンライン動画にて制度を周知。 ※説明会開催方法を実開催からオンライン動画配信へ変更。 (令和3年度：8回)</p> <p><b>(定義)</b> 省エネ等良質な住宅・建築物の取得・改修に関する支援制度等説明会や評価員講習などの各種説明会等において、住宅性能表示制度について周知を行った回数又は閲覧数</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 国土交通省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">説明会等において制度の周知を実施</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>説明会等において制度の周知を実施</td> </tr> </tbody> </table> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	説明会等において制度の周知を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	説明会等において制度の周知を実施	年度	取組内容	令和4年度	住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実
年度	取組内容																
令和4年度	説明会等において制度の周知を実施																
令和5年度																	
令和6年度																	
令和7年度 以降	説明会等において制度の周知を実施																
年度	取組内容																
令和4年度	住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実																
令和5年度																	
令和6年度																	
令和7年度 以降	住宅性能表示制度関連の講習会等による普及推進、消費者のニーズに対応するための評価方法の充実																

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

<p>施策概要</p>	<p>○ 国土交通省の取組</p> <p>住宅・建築物・まちづくりの環境品質の向上（室内環境、景観への配慮等）と地球環境への負荷の低減等を、総合的な環境性能として一体的に評価を行い、評価結果を分かりやすい指標として示す「建築環境総合性能評価システム（CASBEE：Comprehensive Assessment System for Built Environment Efficiency）」の開発・普及を推進する。</p> <p>さらに、建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律（平成27年法律第53号。以下「建築物省エネ法」という。）第36条の規定に基づく省エネ基準適合認定マークや、同第7条の規定に基づく省エネ性能表示のガイドラインに従った「建築物省エネルギー性能表示制度（BELS：Building-Housing Energy-efficiency Labeling System）」の普及促進を進めるとともに、建築物のエネルギー消費性能の向上に関する法律の一部を改正する法律（令和元年法律第4号。以下「改正省エネ法」という。）により創設された建築士から建築主に対する省エネ基準への適否等の説明義務について周知を行う。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <p>「建築物省エネルギー性能表示制度（BELS）」等について、建築物省エネ法に係るオンライン動画及び実開催による説明会にて制度を周知している。</p>
-------------	--

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b> 説明会等実施回数</p> <p><b>(目標)</b> 令和3年度においては説明会等における制度の周知をオンラインにて引き続き行うと共に、実際の講習会の場にて50回実施する</p> <p><b>(進捗)</b> 令和3年度：建築物省エネ法に係るオンライン動画にて制度を周知し約30万人に視聴されている。また、実開催による相談会を117回実施した。(令和2～3年度：オンライン動画の視聴人数が約30万人。)</p> <p>※説明会開催方法をオンライン動画配信からオンライン動画及び実開催へ変更。</p> <p><b>(定義)</b> 省エネ等良質な住宅・建築物の取得・改修に関する支援制度等説明会などの各種説明会等において、建築物省エネルギー性能表示制度及び改正省エネ法に基づく、建築士から建築主に対する省エネ基準への適否等の説明義務等について周知を行った回数</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></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4年度</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">説明会等において制度の周知を実施</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和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;">説明会等において制度の周知を実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	説明会等において制度の周知を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	説明会等において制度の周知を実施
年度	取組内容								
令和4年度	説明会等において制度の周知を実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	説明会等において制度の周知を実施								

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

施策概要	<p>○ 警察庁の取組</p> <p>建物部品の防犯性能の表示制度について、消費者が防犯性能により建物部品を選択できるよう、指定建物錠の性能表示について検証を行うことにより制度の適正な運用の確保を図る。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け延期していた令和2年度の指定建物錠性能表示の検証試験については、令和3年6月に実施。</p> <p>令和3年度の検証試験についても、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、令和4年に延期。</p>								
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>指定建物錠の性能表示の検証の実施状況</p> <p>(目標)</p> <p>建物部品の防犯性能の表示制度が適正に運用されるよう、状況に応じて適切に対処していく。</p> <p>(進捗)</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け延期していた令和2年度の指定建物錠性能表示の検証試験は令和3年6月に実施済み。</p> <p>引き続き、感染状況等を勘案しながら、随時、検証試験を実施予定。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="461 1323 1382 1608"> <thead> <tr> <th data-bbox="461 1323 644 1368">年度</th> <th data-bbox="644 1323 1382 1368">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="461 1368 644 1413">令和4年度</td> <td data-bbox="644 1368 1382 1413" rowspan="3">指定建物錠の性能表示についての検証</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 1413 644 1458">令和5年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 1458 644 1503">令和6年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="461 1503 644 1608">令和7年度以降</td> <td data-bbox="644 1503 1382 1608">指定建物錠の性能表示についての検証</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	指定建物錠の性能表示についての検証	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	指定建物錠の性能表示についての検証
年度	取組内容								
令和4年度	指定建物錠の性能表示についての検証								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	指定建物錠の性能表示についての検証								

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

<p>施策概要</p>	<p>○ 厚生労働省、消費者庁の取組</p> <p>美容医療を始めとした医療機関のウェブサイトの表示適正化のため、地方公共団体に対し「医療機関ウェブサイトガイドライン」（平成24年9月28日）などの周知徹底依頼や、指導事例の情報共有等を行い、関係団体等による自主的な取組や指導の徹底を図ってきた。こうした中、美容医療サービスに関する消費者トラブルの相談件数の増加等を踏まえ、平成27年7月7日に消費者委員会から医療機関のウェブサイトに対する法的規制が必要である旨の建議（美容医療サービスに係るウェブサイト及び事前説明・同意に関する建議）がなされたことを受け、医療機関に関する広告規制等の在り方について改めて検討し、平成28年に取りまとめ、第193回国会で医療法等の一部を改正する法律（平成29年法律第57号）が成立した。</p> <p>同法の成立後、施行に向け、「医療情報の提供内容等のあり方に関する検討会」等における議論を踏まえ、省令等を改正（平成30年5月8日公布、同年6月1日施行）し、あわせて「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針（医療広告ガイドライン）」（以下「医療広告ガイドライン」という。）を策定した。引き続き、医療広告ガイドライン等の周知や、指導事例の情報共有等を行い、関係団体等による自主的な取組や指導の徹底を図る。また、ネットパトロール事業による監視体制の強化等、必要な対策を実施する。</p> <p>地方公共団体及び医療安全支援センターにおける相談（消費生活相談を含む。）及び指導の件数、内容等を把握し、医療広告ガイドライン等の効果の検証を実施する。また、美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等について周知する。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <p>医療機関等のウェブサイトの適正化を推進するためのネットパトロール事業を行っているほか、関係者へ配布可能な医療広告規制における事例解説書の作成を進めている。また、美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントに関する説明用資材の改定を行い、消費者トラブルの未然防止のための周知を実施している。</p>
-------------	---

<b>KPI・ 今後の取組予定</b>	<p><b>【KPI】</b>          地方公共団体における医療広告に関する相談・苦情件数（うち違反のおそれがあるものとして行政指導を要した件数）</p> <p><b>（進捗）</b>          令和2年度：525件（239件）（令和元年度：370件（164件））</p> <p><b>（定義）</b>          医療広告に関する相談・苦情及び行政指導件数については、法令に基づかない調査に対する任意の回答に基づく数値。</p> <p><b>【今後の取組予定】</b>          ○ 厚生労働省、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4年度</td> <td rowspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有</li> <li>・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応</li> <li>・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知</li> </ul> </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"> <li>・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有</li> <li>・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応</li> <li>・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有</li> <li>・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応</li> <li>・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知</li> </ul>	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有</li> <li>・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応</li> <li>・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知</li> </ul>
年度	取組内容								
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有</li> <li>・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応</li> <li>・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知</li> </ul>								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方公共団体に対する医療広告ガイドライン等の継続的な周知、指導事例等の情報共有</li> <li>・ 地方公共団体及び医療安全支援センターにおける医療広告や医療に関する苦情や相談の対応</li> <li>・ 美容医療サービスを受けるに当たって注意すべき事項等についての周知</li> </ul>								

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

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

通じて事業者に周知を図るとともに、消費者団体等と連携した食品表示制度セミナーを開催することにより、消費者への普及啓発を行い、理解促進を図る。

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

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

#### （令和2～3年度実績）

原料原産地表示制度、遺伝子組換え食品表示制度及び食物アレルギー表示制度を含む食品表示制度全般について、事業者団体、地方公共団体等が開催する講習会等を通じて事業者に周知を図るとともに、消費者団体等と連携した消費者向けセミナーを全国29箇所（令和2年度13箇所、令和3年度16箇所）で実施した。あわせて、農林水産省の運営する消費者の部屋において、食品表示制度全般について消費者向けに周知・普及を行うとともに、政府広報を活用し、全国5大新聞紙を含む73紙において原料原産地表示制度を消費者及び事業者に周知した。さらに玄米及び精米の表示の見直し及び原料原産地表示制度について、消費者及び事業者を対象とした説明会をオンラインで実施した。栄養成分表示制度についても、セミナー及び政府広報を活用した消費者向けの普及啓発を行うとともに、事業者が適切な表示を行うための「食品表示法に基づく栄養成分表示のためのガイドライン」の改訂を行い、事業者へ周知した。

食品添加物の表示については、令和2年3月に取りまとめた「食品添加物表示制度に関する検討会報告書」を踏まえ、「いわゆる無添加表示」について、食品表示基準第9条に規定された表示禁止事項に該当するおそれが高いと考えられる表示についてのガイドラインを作成・公表した。

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

遺伝子組換え食品については、令和5年度に施行を迎える遺伝子組換え食品表示制度に対応した新たな公定検査法を確立し、令和3年9月に公表した。

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

機能性表示食品及び特別用途食品（特定保健用食品を含む。）については、関与成分等の表示量どおりの含有の確認を目的とした買上調査の実施等、制度を適切に運用した。機能性表示食品については、4,849件公表し、特別用途食品（特定保健用食品を除く。）については84件、特定保健用食品については1,061件の表示許可を行った（令和4年4月末時点）。機能性表示食品の届出件数が増加する状況を踏まえ、届出確認業務の合理化・円滑化を図るため、関係団体による届出事前確認の仕組みの構築を検討することを目的として「機能性表示食品の届出事前確認に関する連絡協議会」を開催

した。特定保健用食品制度の疾病リスク低減表示については、基準案作成に関する調査事業を実施するとともに、表示の拡充に向けて個別申請の支援を実施した。

保健機能食品全体について政府広報を活用した普及啓発を行うとともに、特定保健用食品について、消費者及び事業者向けの普及啓発の一環として、シンポジウムを開催した。また、機能性表示食品の届出情報検索データベースや栄養機能食品、特別用途食品についてのリーフレットを作成・公表し、消費者、事業者及び専門職の団体に周知する等、普及啓発を行った。

消費者の表示の利活用の実態等の現状把握を行うため、食品表示の全体像に関する報告書で求められている空間的情報量に関する調査及び現行商品の「いわゆる一括表示」部分に関する調査を実施した。また、分かりやすい表示による消費者自らの食品選択への活用の可能性を検討するために、容器包装上の表示をデジタルツールで代替することが技術的に可能か検証を行うとともに消費者の意向を調査することを目的として令和2年度にアプリケーションを活用した食品表示の実証調査を実施するとともに、令和3年度は食品関連事業者における食品表示データの管理等に係る実態調査も実施した。

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。

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

農林水産省が行った調査により、農林水産省が買い上げた熊本県産のアサリのほとんどが「外国産アサリが混入されている可能性が高い」と判定されたことを受け、食品表示基準Q&Aを改正し、ルール適用方法の厳格化を行った。

#### ○ 農林水産省の取組

令和4年3月末に経過措置期間が終了する加工食品の原料原産地表示制度について、事業者等への普及啓発を行い、理解促進を図る（令和3年度まで）。

食品事業者における食品トレーサビリティの取組の推進を図る。

##### （令和2～3年度実績）

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

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

中小規模の食品事業者が食品トレーサビリティに取り組む際のポイントを解説したテキスト及び動画を作成し配信した（令和3年1月、令和4年2月）。

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①食品表示制度に関する消費者の理解度 ②食品表示基準等に関するウェブページへのアクセス数</p> <p><b>(目標)</b></p> <p>①食品表示制度に関する消費者の理解度を令和6年度までに目標値(※)に到達させることを目指す。 ※消費者意向調査において、食品表示制度を認知していると回答した者の割合と、各表示事項を参考にしていると回答した者の割合を掛け合わせた割合。</p> <p>②食品表示基準等に関するウェブページへのアクセス数が毎年度400万件以上を維持することを目指す。</p> <p><b>(進捗)</b></p> <p>①表示制度：令和2年度の理解度(%) / 令和2年度の目標値(%) (達成度(%)) 期限表示：55.4/60.1 (92.2%)、食品添加物：22.3/46.0 (48.5%)、アレルギー：48.5/24.6 (197.2%)、栄養成分：37.9/39.9 (95.0%)、遺伝子組換え食品(分別流通生産管理)：12.8/35.1 (36.5%)、遺伝子組換え食品(不分別)：9.9/35.1 (28.2%)、原料原産地(対象品目)：12.6/52.2 (24.1%)、原料原産地(対象原材料)：14.1/52.2 (27.0%)、原料原産地(製造地表示)：19.2/52.2 (36.8%)、原料原産地(又は表示)：14.2/52.2 (27.2%)、原料原産地(大括り表示)：27.5/52.2 (52.7%)、特定保健用食品：33.1/42.6 (77.7%)、栄養機能食品10.9/45.3 (24.1%)、機能性表示食品：17.2/42.7 (40.3%)</p> <p>②令和3年度：5,935,215件(令和2年度：5,790,729件)</p> <p><b>(定義)</b></p> <p>①消費者意向調査における各表示事項への設問に対して、正しい選択肢を選んだ者の割合を理解度とする。</p> <p>②1年間の消費者庁ウェブサイトにおける食品表示基準等に関するウェブページへのアクセス数を集計する。</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="466 1500 1380 1908"> <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4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食品表示制度の適切な運用、消費者の更なる食品表示の活用に向けた戦略的な普及啓発の検討及び実施</li> <li>・栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発</li> <li>・食物アレルギーの表示対象品目の見直しに向け、実態調査の結果等を踏まえた技術的検討の実施及び事業者が正しい表示を行うための普及啓発</li> <li>・ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食品表示制度の適切な運用、消費者の更なる食品表示の活用に向けた戦略的な普及啓発の検討及び実施</li> <li>・栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発</li> <li>・食物アレルギーの表示対象品目の見直しに向け、実態調査の結果等を踏まえた技術的検討の実施及び事業者が正しい表示を行うための普及啓発</li> <li>・ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて</li> </ul>
年度	取組内容				
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食品表示制度の適切な運用、消費者の更なる食品表示の活用に向けた戦略的な普及啓発の検討及び実施</li> <li>・栄養成分表示の健康づくりへの活用に向けた普及啓発</li> <li>・食物アレルギーの表示対象品目の見直しに向け、実態調査の結果等を踏まえた技術的検討の実施及び事業者が正しい表示を行うための普及啓発</li> <li>・ゲノム編集技術を利用して得られた食品等の取扱いについて</li> </ul>				

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

○ 農林水産省の取組

年度	取組内容
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原料原産地表示制度が食品事業者確実に定着するよう、情報提供を継続</li> <li>・食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置</li> </ul>
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> <li>・原料原産地表示制度が食品事業者確実に定着するよう、情報提供を継続</li> <li>・食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する立入検</li> </ul>

	査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置
--	-----------------------

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

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>食品の機能性等を表示する制度に関し、健康食品も含めた食品の表示・広告について、執行体制の整備も含め、関係機関と連携して監視を強化し、法令違反に関しては厳正に対処するとともに、健康食品に関する留意事項の周知徹底を行うことにより、表示・広告の適正化を図る。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>通年的に行う健康食品等の虚偽・誇大表示に対するインターネット監視を通じて、令和3年度において735事業者による760商品(令和2年度:454事業者による473商品)の表示について健康増進法に違反するおそれがあったことから、行政指導による改善要請を行った。また、インターネット広告において、新型コロナウイルスに対する予防効果等を標ぼうする健康食品の表示について、景品表示法及び健康増進法の観点から緊急監視の追加措置を実施し、令和3年度において71事業者による77商品(令和2年度は59事業者による63商品)の表示について、行政指導による改善要請を行った。なお、改善要請を行った表示については、全ての表示が改善されていることを確認している。</p> <p>機能性表示食品について、広告その他の表示の適正化の観点から、「機能性表示食品に対する食品表示等関係法令に基づく事後的規制(事後チェック)の透明性の確保等に関する指針」(以下、「事後チェック指針」という。)に基づく表示の適正化について、機能性表示食品の新規届出者に対し個別に啓発等を行うとともに、健康食品の業界団体と連携した普及啓発を広く行った。</p> <p>また、「事後チェック指針」及び「健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」を主体として、地方公共団体及び事業者等が主催するリモート会議、研修会等に講師を派遣し、当該資料を用いて説明を行うことにより、機能性表示食品を含め、健康食品に関する景品表示法及び健康増進法の広告及び表示の基本的な考え方について、普及啓発を広く行った。</p>
------	--

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b> 健康食品を含めた食品の表示・広告について適切に監視を行い、法令違反に対して厳正に対処する。</p> <p>参考指標：事業者への措置件数（改善要請した事業者、商品件数）</p> <p><b>（進捗）</b> 令和3年度：改善要請件数 735 事業者 760 商品 （令和2年度：改善要請件数 454 事業者 473 商品）</p> <p>※新型コロナウイルス感染症の拡大による緊急追加措置に係る改善要請件数 令和3年度：71 事業者 77 商品（令和2年度：59 事業者 63 商品）</p> <p><b>（定義）</b> インターネットにおける健康食品等の虚偽誇大表示に対する改善要請件数</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></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4年度</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和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;">食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底
年度	取組内容								
令和4年度	食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	食品の機能性等を表示する制度（健康食品を含む食品全般）に関する監視の強化、健康食品に関する留意事項の周知徹底								

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

施策概要	<p><b>○ 消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省の取組</b></p> <p>食品表示に関する監視・取締りに関しては、「生活安心プロジェクト 緊急に講ずる具体的な施策」（平成 19 年 12 月 17 日「生活安心プロジェクト」に関する関係閣僚会合了承）に基づき、不適切な食品表示に関する監視を強化するため、消費者庁、警察庁、国税庁及び農林水産省を構成員とする「食品表示連絡会議」を設置している。同会議は、これら関係機関の連携の下、不適正な食品表示に関する情報が寄せられた場合に、必要に応じて情報共有、意見交換を行い、迅速に問題のある事業者への処分等の必要な対応を講ずるとともに、こうした対応が円滑に実施されるよう関連情報の共有を進める。</p> <p>また、このような中央段階での連携の下、ブロックレベル、都道府県レベルで監視協議会を開催し、管区警察局、国税局（所）、地方農政局、都道府県（消費生活センター、警察等）等の地域の関係機関の連携及び情報共有を促進すること等により、関係法令に基づく効果的かつ効率的な執行を図る。</p> <p>監視対象品目が拡大し、その原材料の商流や物流も複雑化、広域化する中、原料原産地表示の違反を防止するため、消費者庁が関係法令を横断的に活用した監視体制をより一層強化し、関係機関が連携した検査体制の構築を図り、迅速な対応を行う。</p> <p><b>（令和 2～3 年度実績）</b></p> <p>令和 3 年 10 月 14 日、食品表示連絡会議を開催（令和 2 年 10 月には、資料共有形式にて実施）した。</p> <p>令和 3 年度においては、食品表示法に基づく指示を 10 件（令和 4 年 3 月末時点）、指導を 71 件（令和 3 年 9 月末時点）（令和 2 年度においては、指示 5 件、指導 147 件）実施した。【消費者庁、国税庁、農林水産省】</p> <p>2021 年中は、食品の産地等偽装表示事犯を 6 事件 7 人検挙した。【警察庁】</p> <p>また、ブロックレベルの監視協議会に消費者庁も参画した。都道府県等に対して、表示方法に大きな変更のあった玄米及び精米に係る表示における、関係機関との連携を指示した。さらに、令和 2 年度、景品表示法（原料・産地等の食品偽装に限る。）に基づく措置命令を 1 件実施した。【消費者庁】</p> <p><b>○ 国税庁の取組</b></p> <p>酒類については、市場に流通している酒類を小売販売場から買い上げ、表示事項の確認や成分等の理化学分析等を実施し、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施するなど表示の適正化を図る。</p> <p><b>（令和 3 年度実績）</b></p> <p>酒類業組合法等で規定される表示事項の調査に加えて、食品表示基準の遵守状況に係る調査も併せて実施し、指導を 49 件実施した。</p>
------	--

また、市場に流通している酒類を買い上げて、成分分析や表示事項の確認を行う調査を実施している。

○ 農林水産省の取組

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

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

(令和2～3年度実績)

食品表示法に基づく指示を令和2年度に5件、令和3年度に9件実施し、指導を令和2年度に143件、令和3年度（令和3年9月末時点）に70件実施した。

<b>KPI・ 今後の取組予定</b>	<b>【KPI】</b> ①食品表示法、景品表示法（食品表示に限る。）に基づく措置の実施状況 ②生鮮食品の原産地の不適正表示率 ③加工食品の義務表示事項の不適正表示率 <b>（目標）</b> ①関係省庁間で適時情報共有・意見交換を行い、迅速に取締り等が行えるようにする。 ②③常に0%を目指すべき指標として注視しつつ、適切に対処する。 <b>（進捗）</b> ①令和3年度：食品表示法に基づく指示10件（令和4年3月末時点）、指導71件（令和3年9月末時点）【消費者庁、国税庁、農林水産省】 ②令和2年度：0.2% ③令和2年度：1.2%							
	<b>【今後の取組予定】</b> ○ 消費者庁、警察庁、国税庁、農林水産省の取組							
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="4">食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、産地偽装等食品表示基準に違反する行為について、迅速な対応を行う。</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4年度	食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、産地偽装等食品表示基準に違反する行為について、迅速な対応を行う。	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4年度	食品表示連絡会議等を活用した関係省庁間の情報共有・連携強化、都道府県等と国の出先機関との連携促進・情報共有の支援を通じた横断的な検査体制を構築し、産地偽装等食品表示基準に違反する行為について、迅速な対応を行う。						
	令和5年度							
	令和6年度							
	令和7年度以降							
	○ 国税庁の取組							
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="4">酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。</td> </tr> <tr> <td>令和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4年度	酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降
年度	取組内容							
令和4年度	酒類の表示の適正化を図るため、商品の買上げによる表示事項の確認や成分等の理化学分析等を行い、酒類の表示に疑義が認められた場合には、酒類製造者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置する。							
令和5年度								
令和6年度								
令和7年度以降								
○ 農林水産省の取組								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td>食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する立入検査</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する立入検査				
年度	取組内容							
令和4年度	食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する立入検査							

	令和5年度	等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置する。
	令和6年度	
	令和7年度 以降	食品表示の適正化を確保するため、小売店舗等に対する立入検査等を実施し、その結果に基づいて厳正に措置する。

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

施策概要	<p>○ 農林水産省、国税庁、消費者庁の取組</p> <p>米トレーサビリティ法に基づき、米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置を行うことにより、米・米加工品の産地情報の伝達の適正化を図る。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>関係機関と連携した監視を実施し(被疑情報に基づき、関係機関と連携した調査を実施。)、令和2年度における米及び米加工品(酒類を除く。)に関する産地情報伝達の適正実施率は99.6%、令和3年度における酒類に関する産地情報伝達の適正実施率は93.6%であった。</p>								
KPI・ 今後の取組予定	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①米及び米加工品(酒類を除く。)に関する産地情報伝達の適正実施率</p> <p>②酒類に関する産地情報伝達の適正実施率</p> <p>(目標)</p> <p>①米穀事業者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づき厳正に措置する。</p> <p>②米穀事業者に対する確認調査を実施し、調査結果に基づき厳正に措置する。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：99.6% (令和元年度：99.5%)</p> <p>②令和3年度：93.6% (令和2年度：97.7%)</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 農林水産省、国税庁、消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3">米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(令和7年度 以降)</td> <td>米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置	令和5年度	令和6年度	(令和7年度 以降)	米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置
年度	取組内容								
令和4年度	米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置								
令和5年度									
令和6年度									
(令和7年度 以降)	米穀等に係る産地情報の伝達に関する状況を確認するため、米穀事業者に対して立入検査等を実施し、調査結果に基づいて厳正に措置								

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

施策概要	<p>○ 警察庁、総務省、金融庁の取組</p> <p>特殊詐欺等から高齢者を守るための総合対策として策定された「オレオレ詐欺等対策プラン」（令和元年6月25日犯罪対策閣僚会議決定）に基づき、架空料金請求や金融商品等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><b>（令和2～3年度実績）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 特殊詐欺の犯行に利用された電話番号の利用停止要請を行うなどの取組を推進した。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
------	---

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>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）</p> <p>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）</p> <p><b>（進捗）</b></p> <p>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）  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）</p> <p>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）  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）</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 警察庁、総務省、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4年度</td> <td>・架空料金請求や金融商品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</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td>・犯行ツール対策の推進</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> <td>・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</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td>・架空料金請求や金融商品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</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・架空料金請求や金融商品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5年度	・犯行ツール対策の推進	令和6年度	・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等	令和7年度 以降	・架空料金請求や金融商品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
年度	取組内容										
令和4年度	・架空料金請求や金融商品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5年度	・犯行ツール対策の推進										
令和6年度	・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等										
令和7年度 以降	・架空料金請求や金融商品等の特殊詐欺の取締り、特殊詐欺を助長する犯罪の取締り ・犯行ツール対策の推進 ・特殊詐欺の被害防止のための広報啓発活動の推進 ・特殊詐欺被害の未然防止に向けた金融機関への注意喚起等										

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

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

	<p>・令和3年度には、消費者庁において、年末年始に向けて、架空請求を含む高齢者に多い消費者トラブルについて、注意喚起を行った。</p>										
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b> 支払をした後に寄せられた架空料金請求に関する消費生活相談件数 (目標) 当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</p> <p><b>(進捗)</b> 令和3年度：772件 令和2年度：850件</p> <p><b>(定義)</b> PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集 (架空料金請求として登録された相談のうち既支払額1円以上の相談件数)</p> <p><b>【今後の取組予定】</b> ○ 消費者庁、警察庁、金融庁、法務省、経済産業省の取組</p> <table border="1" data-bbox="466 826 1382 1686"> <thead> <tr> <th data-bbox="466 826 651 875">年度</th> <th data-bbox="651 826 1382 875">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="466 875 651 1010">令和4年度</td> <td data-bbox="651 875 1382 1010"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・架空料金請求個別事案の調査・法的措置</li> <li>・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等）</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1010 651 1144">令和5年度</td> <td data-bbox="651 1010 1382 1144"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・架空料金請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1144 651 1279">令和6年度</td> <td data-bbox="651 1144 1382 1279"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1279 651 1686">令和7年度以降</td> <td data-bbox="651 1279 1382 1686"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・架空料金請求個別事案の調査・法的措置</li> <li>・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等）</li> <li>・架空料金請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施</li> <li>・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・架空料金請求個別事案の調査・法的措置</li> <li>・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等）</li> </ul>	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・架空料金請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施</li> </ul>	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等</li> </ul>	令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> <li>・架空料金請求個別事案の調査・法的措置</li> <li>・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等）</li> <li>・架空料金請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施</li> <li>・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等</li> </ul>
年度	取組内容										
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・架空料金請求個別事案の調査・法的措置</li> <li>・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等）</li> </ul>										
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・架空料金請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施</li> </ul>										
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等</li> </ul>										
令和7年度以降	<ul style="list-style-type: none"> <li>・架空料金請求個別事案の調査・法的措置</li> <li>・多様な方法による注意喚起の実施（法務省の名称等をかたる架空請求についての対処方法の周知、国民生活センターによる特設サイトの公開等）</li> <li>・架空料金請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起の実施</li> <li>・業界団体（一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会、一般社団法人日本資金決済業協会）を通じた、コンビニエンスストア等における取組実施の要請等</li> </ul>										

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

施策概要	<p>○ 警察庁の取組</p> <p>悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）は、多大な被害をもたらすものであることから、関係行政機関との連携強化等による、いわゆる「販売預託商法」を含む悪質商法事犯の早期把握に努めるとともに、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進等による早期事件化により、被害の拡大防止を図る。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>								
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>（目標）</p> <p>取締状況を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。</p> <p>（進捗）</p> <p>①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）</p> <p>②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）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和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」や若年層を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 style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">（令和7年度 以降）</td> <td>関係行政機関との連携強化等による悪質商法事犯（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悪質商法事犯（利殖勧誘事犯及び特定商取引等事犯）の早期把握、悪質商法に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供や広域事犯に対応するための合同・共同捜査の推進								

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

施策概要	<p>○ 警察庁の取組</p> <p>生活経済事犯の多くで、預貯金口座や携帯電話等に係るサービスが悪用されていることから、犯罪の予防及び被害拡大防止を図るため、生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する携帯電話契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策を推進する。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>犯罪の予防及び被害拡大防止を図るため、生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する携帯電話契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策を推進した。</p>
------	--

KPI - 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>情報提供、解約要請等の実施状況</p> <p>①生活経済事犯に利用された口座の金融機関への情報提供件数</p> <p>②携帯電話契約者確認の求めを行った件数</p> <p>(目標)</p> <p>実施状況を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年：9,581件（令和2年：10,641件）</p> <p>②令和3年：1,616件（令和2年：1,823件）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="466 1413 1380 1736"> <thead> <tr> <th data-bbox="466 1413 651 1458">年度</th> <th data-bbox="651 1413 1380 1458">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="466 1458 651 1503">令和4年度</td> <td data-bbox="651 1458 1380 1503">生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1503 651 1547">令和5年度</td> <td data-bbox="651 1503 1380 1547">携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1547 651 1592">令和6年度</td> <td data-bbox="651 1547 1380 1592">契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1592 651 1736">令和7年度 以降</td> <td data-bbox="651 1592 1380 1736">生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、	令和5年度	携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話	令和6年度	契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進	令和7年度 以降	生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進
年度	取組内容										
令和4年度	生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、										
令和5年度	携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話										
令和6年度	契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進										
令和7年度 以降	生活経済事犯に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯電話契約者確認の求め、契約条項に基づくレンタル携帯電話契約の解約要請等の犯行ツール対策の推進										

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

施策概要	<p>○ 金融庁、警察庁の取組</p> <p>偽造キャッシュカード等（偽造・盗難キャッシュカード、盗難通帳、インターネットバンキング）による被害の防止等に向けた金融機関への注意喚起を実施する。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <p>インターネットバンキングに係る不正送金事犯関連部分を見直した新たな金融機関の防犯基準を策定し、都道府県警察に対して防犯対策を推進するよう指示した（令和2年5月）。</p> <p>○ 金融庁の取組</p> <p>金融機関の犯罪防止策や犯罪発生後の対応措置への取組状況をフォローアップ（偽造キャッシュカード等による被害発生状況や金融機関による補償状況の四半期ごとの公表、偽造キャッシュカード問題等に対する金融機関の対応状況に関するアンケート調査の実施及び公表、金融機関における偽造キャッシュカード等への対応状況の検証）し、各種被害手口に対応した金融機関における防止策等を促進する。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・偽造キャッシュカード等による被害発生状況や金融機関による補償状況について、四半期ごとに公表した。</li> <li>・偽造キャッシュカード問題等に対する金融機関の対応状況についてアンケート調査を実施し、概要を公表した。</li> </ul>
------	---

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

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

(進捗)

- ①令和3年度（3月末時点）：97.6%（全172,855台中168,624台）
- ②令和3年度（3月末時点）：47.4%（全172,855台中81,871台）
- ③令和3年度（3月末時点）：86.8%（全1,252金融機関中1,087金融機関）
- ④令和3年度（3月末時点）：19.9%（全1,252金融機関中249金融機関）
- ⑤令和3年度（3月末時点）：99.7%（全1,177金融機関中1,173金融機関）
- ⑥令和3年度（3月末時点）：97.3%（全1,094金融機関中1,065金融機関）

【今後の取組予定】

○ 金融庁、警察庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	・金融機関への注意喚起の実施 ・各種被害手口に対応した金融機関における防止策等の促進
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	・金融機関への注意喚起の実施 ・各種被害手口に対応した金融機関における防止策等の促進

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

施策概要	<p>○ 警察庁の取組</p> <p>ヤミ金融事犯については、健全な経済生活を脅かす悪質な事犯であり、また暴力団の資金源となる場合もあることから、当該事犯の徹底した取締りのほか、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め及び役務提供拒否に関する情報提供、プロバイダ等に対する違法な広告の削除要請等により、被害の予防を図る。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>「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、金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する情報提供、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状況（事件数、検挙人員）</p> <p>(目標)</p> <p>取締状況を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和3年：502事件、検挙人員598人（令和2年：592事件、検挙人員701人）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り</li> <li>・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</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り</li> <li>・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</li> </ul>	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>	令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>	令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>
年度	取組内容										
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り</li> <li>・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</li> </ul>										
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>										
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>										
令和7年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな手口に対応したヤミ金融事犯の取締り</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>										

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

施策概要	<p>○ 警察庁、総務省、経済産業省の取組</p> <p>不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成 11 年法律第 128 号。以下「不正アクセス禁止法」という。）に係る ID・パスワード等の識別符号を不正に要求するフィッシング行為やインターネットバンキングに係る不正送金事犯等のフィッシング行為に関連する犯罪の取締りを推進する。また、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じ、フィッシング被害防止対策を推進する。</p> <p>総務省では、フィッシング対策にも有効な技術的対策の一つとして、受信者が受け取った電子メールについて、当該電子メールの送信者の情報が詐称されている（送信者になりすましている）か否かを確認可能とする「送信ドメイン認証技術」の普及促進に取り組んでおり、迷惑メール対策に関わる関係者が幅広く参画し、関係者による効果的な迷惑メール対策の推進に資することを目的として設立された「迷惑メール対策推進協議会」と連携し、「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」を策定・公表（令和 3 年 9 月に第 3 版を公表）している。</p> <p>（令和 2～3 年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・識別符号を不正に要求するフィッシング行為や同行為に関連する犯罪の取締りを実施した。</li> <li>・新型コロナウイルスのワクチン予約に乗じたフィッシング等の犯罪の手口等について、警察や日本サイバー犯罪対策センター（JC3）のウェブサイト等で注意喚起を行った。</li> <li>・荷物の配送連絡を装った SMS によるフィッシングの手口とその対策等について、警察庁のウェブサイトで注意喚起を行った。</li> <li>・経済産業省では、一般社団法人 JPCERT コーディネーションセンターやフィッシング対策協議会を通じて、フィッシングの疑いのある電子メール及びウェブサイト等に関する情報収集・分析を行い、同法人及び同協議会のウェブサイトやメーリングリスト等で、サイバーセキュリティ関連団体や一般消費者等へ、フィッシングに関する情報発信や注意喚起等の情報提供を実施している。</li> <li>・総務省では、金融関係及び物流関係の業界団体に対して、令和 3 年 5 月、送信ドメイン認証技術の導入について各団体所属の法人への周知依頼を実施した。また、「迷惑メール対策推進協議会」を通じて、「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」について新たな技術である DMARC を中心に改定を行い、令和 3 年 9 月に公表し、関係団体への周知等を実施している。</li> </ul>
------	--

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①不正アクセス禁止法違反（フィッシング）の検挙件数</p> <p>②インターネットバンキングに係る不正送金事犯関連犯罪の検挙件数</p> <p>③「迷惑メール対策推進協議会」と連携した「送信ドメイン認証技術」の普及促進状況</p> <p>④インターネットバンキングに係る不正送金事犯の被害額の推移</p> <p><b>（目標）</b></p> <p>①②不正アクセス禁止法違反（フィッシング）の検挙件数及びインターネットバンキングに係る不正送金事犯関連犯罪の検挙件数の増減を注視しつつ、状況に応じ適切に対処していく。</p> <p><b>（進捗）</b></p> <p>①令和3年：1件（令和2年：3件）</p> <p>②令和3年：121件（令和2年：157件）</p> <p>③令和3年：フィッシング対策に係る会議においてDMARCを含む送信ドメイン認証技術を紹介。</p> <p>④令和3年：約8億2,000万円（令和2年：約11億3,300万円）</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 警察庁、総務省、経済産業省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr 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4年度</td> <td rowspan="3">不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度以降</td> <td>不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策
年度	取組内容								
令和4年度	不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	不正アクセス禁止法等に基づく識別符号の不正要求行為等の取締り、広報啓発活動や関係事業者等への情報提供等を通じたフィッシング被害防止対策								

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

施策概要	<p>○ 警察庁の取組</p> <p>各都道府県警察等から集約した、海外の偽サイト等に関する URL 情報等を、ウイルス対策ソフト事業者等に提供し、当該サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面に警告表示を行うなどの対策を推進する。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>海外の偽サイト等に関する URL 情報等をウイルス対策ソフト事業者等へ提供した。</p>								
KPI・ 今後の取組予定	<p><b>【KPI】</b></p> <p>海外の偽サイト等に関する URL 情報等のウイルス対策ソフト事業者等への提供件数 (目標)</p> <p>海外の偽サイト等に関する URL 情報等のウイルス対策ソフト事業者等への提供件数の増減を注視しつつ、適切に対応していく。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和3年：29,475件（令和2年：19,010件）</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3">URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td>URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施
年度	取組内容								
令和4年度	URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	URL 情報等の提供による、海外の偽サイトを閲覧しようとする利用者のコンピュータ画面への警告表示等の実施								

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

施策概要	<p>○ 警察庁の取組</p> <p>インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進するとともに、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起を実施する。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進するとともに、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起を実施した。</p>								
KPI・ 今後の取組予定	<p><b>【KPI】</b></p> <p>インターネットオークションに係る犯罪の取締状況（インターネットオークション詐欺の検挙件数）</p> <p>(目標)</p> <p>取締状況を注視しつつ、状況に応じ厳正かつ適正に対応していく。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和3年：62件（令和2年：98件）</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 警察庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和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;">インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起
年度	取組内容								
令和4年度	インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	インターネットオークションに係る犯罪の取締り、犯罪の取締りの状況等に応じた注意喚起								

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

施策概要	<p>○ 消費者庁、警察庁、財務省、総務省、農林水産省、経済産業省の取組</p> <p>越境取引やインターネット取引などでの模倣品被害を防止するため、関係行政機関が連携して取締りの強化等を行うとともに、取引の関係者にも協力を呼び掛ける。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和2年4月、大手デジタル・プラットフォーム企業が提供するオンライン・ショッピングモールにおいて、販売業者が偽ブランド品を真正品であるかのように表示して販売していたことから、特定商取引法に基づき13通信販売業者に対して行政処分を行った。</li> <li>・模倣品を扱っている可能性のあるインターネットの通信販売サイトについて特定商取引法の遵守状況について調査を行い、うち同法違反の疑いがある事業者に対して改善指導を行った。</li> <li>・令和3年5月に成立・公布された特許法等の一部を改正する法律(令和3年法律第42号)による改正商標法及び意匠法において、海外事業者が模倣品を郵送等により国内に持ち込む行為について、権利侵害行為となることが明確化された。その後、財務省において、経済産業省との連携を図りつつ、当該改正法の施行と同時に、当該侵害に係る物品に対して実効性のある水際取締りを実施できるよう、必要な措置について検討を進め、関税法改正による制度的対応を実施した。</li> <li>・警察庁においては、模倣品の取締りと取引関係者への協力要請を推進した。</li> </ul> <p>○ 農林水産省の取組</p> <p>官民連携の農林水産知的財産保護コンソーシアム(委託事業)を通じて、我が国農林水産物・食品の模倣品に係る現地調査やインターネットによる監視等を実施し、地理的表示の登録生産者団体や都道府県等関係団体に情報提供する。また、地理的表示の侵害については、補助事業を通じて、海外における知的財産の保護・侵害対策を支援する。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・農林水産知的財産保護コンソーシアムを通じて、中国、マレーシア、台湾、シンガポール、スペインにおいて我が国農林水産物・食品の模倣品に係る現地調査及びインターネットによる監視等を実施し、登録生産者団体や都道府県等関係団体に情報提供した。同調査により、複数国のショッピングサイトでGI(地理的表示、Geographical Indicationの略)名称の不正使用が疑われる商品が発見された。各サイト運営会社に当該商品に関するページの削除・修正申請を行っている。</li> <li>・補助事業を通じて、海外におけるGI申請をそれぞれ令和2年度に1件、令和3年度に4件、第三者による冒認商標出願及び模倣品販売の対応を令和2～3年で計4件実施している。</li> </ul>
------	---

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①模倣品を扱っている可能性のあるインターネットの通信販売サイトについて特定商取引法の遵守状況について調査を行い、同法違反の疑いがある事業者に対して改善指導を行う。</p> <p>②特定商取引法による行政処分件数</p> <p>③全国の税関における知的財産侵害物品の差止状況</p> <p style="padding-left: 20px;">ア) 輸入差止件数</p> <p style="padding-left: 20px;">イ) 輸入差止点数</p> <p>④模倣品被害の取締状況</p> <p style="padding-left: 20px;">ア) 商標権侵害事犯の検挙事件数、検挙人員、検挙事例</p> <p style="padding-left: 20px;">イ) 著作権侵害事犯の検挙事件数、検挙人員、検挙事例</p> <p><b>(目標)</b></p> <p>①②消費生活相談の動向等を注視しつつ、調査結果を踏まえ、厳正かつ適切に執行を行う。</p> <p>③④行政処分件数の増減や事犯の内容を注視しつつ、状況に応じ厳正かつ適切に対処していく。</p> <p><b>(定義)</b></p> <p>①インターネット通信販売等の模倣品を扱っている疑いのある通信販売業者の特定商取引法の遵守状況の調査（委託事業）を行い、同法違反の疑いがある事業者に対して消費者庁が改善指導を行った件数。</p> <p><b>(進捗)</b></p> <p>①令和3年度：調査件数 191 件、うち改善指導件数：150 件 （令和2年度：調査件数 144 件、うち改善指導件数：113 件）</p> <p>②令和3年度：0 件（令和2年度：業務停止命令：13 件、指示：13 件、業務禁止命令：0 件）</p> <p>③ア) 令和3年：28,270 件（令和2年：30,305 件）</p> <p style="padding-left: 20px;">イ) 令和3年：819,411 点（令和2年：589,219 点）</p> <p>④ア) 令和3年：280 事件、検挙人員 304 人 （令和2年：280 事件、検挙人員 326 人）</p> <p style="padding-left: 20px;">検挙事例：実在する有名企業を装ったインターネットショッピングサイトを開設し、偽ブランド品のネックレス合計3本を販売譲渡するなどした会社役員らを商標法違反（使用）等で検挙した。</p> <p style="padding-left: 20px;">イ) 令和3年：148 事件、検挙人員 149 人 （令和2年：112 事件、検挙人員 123 人）</p> <p style="padding-left: 20px;">検挙事例：美術の著作物である版画4作品につき、転写用紙に印刷するなどして合計7枚を複製した上、一部を販売して頒布した会社役員らを著作権法違反（複製権の侵害等）で検挙した。</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 消費者庁、警察庁、財務省、総務省、農林水産省、経済産業省、関係省庁等の取組</p>
---	--

年度	取組内容
令和4年度	模倣品の取締りと取引関係者への協力要請
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	模倣品の取締りと取引関係者への協力要請

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

施策概要	<p>○ 金融庁、財務省の取組</p> <p>犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律（平成19年法律第133号。以下「振り込め詐欺救済法」という。）に基づく返金制度の周知徹底を図るとともに、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の取組を促す。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <p>振り込め詐欺救済法に基づく被害者への返金制度について、新聞広告やラジオ番組の他、インターネットによる広報活動を通じて国民に周知を行うとともに、金融庁のウェブサイトにて制度の概要等を引き続き掲載した。また、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の取組を促した。</p> <p>これらの取組により、制度開始（平成20年6月）以降の被害者への返金額の累計額は、約188億円となっている。</p>									
KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>被害者への返金額 （進捗）</p> <p>令和3年度（累計額）：約188億円（うち令和3年度の実績：約15億円）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 金融庁、財務省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td>・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td rowspan="2">・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">（令和7年度 以降）</td> <td>・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底 ・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底	令和5年度	・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進	令和6年度	（令和7年度 以降）	・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底 ・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進
年度	取組内容									
令和4年度	・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底									
令和5年度	・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進									
令和6年度										
（令和7年度 以降）	・振り込め詐欺救済法に基づく返金制度の周知徹底 ・金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の促進									

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

施策概要	<p>○ 経済産業省の取組</p> <p>消費者の日本産業規格（JIS）開発審議への参加を効率的に促進するために「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施する。また、国の審議会である日本産業標準調査会に消費者代表が参加し、消費者の立場から国内の標準化・認証に関する審議を実施する。</p> <p>（令和3年度実績）</p> <p>令和3年度は全国17カ所でJISの概要などに関するセミナーを行い、延べ565名が参加した。また、国の審議会である日本産業標準調査会を計48回開催し、各委員会に消費者代表が参加し、消費者の立場から国内の標準化・認証に関する審議を実施した。</p>									
KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①セミナー実施回数及び参加人数 ②日本産業標準調査会 各専門委員会開催回数</p> <p>（目標）</p> <p>消費者の日本産業規格（JIS）開発審議への参加を効率的に促進するため、セミナーの実施回数を令和2年度と比較して増加させる。</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和3年度：実施回数17回、参加人数565名 （令和2年度：実施回数14回、参加人数459名） ②令和3年度：48回 （令和2年度：60回）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 経済産業省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; 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4年度</td> <td>・「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施 ・日本産業標準調査会への消費者代表の参加</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td rowspan="2">日本産業標準調査会への消費者代表の参加</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td>日本産業標準調査会への消費者代表の参加</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施 ・日本産業標準調査会への消費者代表の参加	令和5年度	日本産業標準調査会への消費者代表の参加	令和6年度	令和7年度 以降	日本産業標準調査会への消費者代表の参加
年度	取組内容									
令和4年度	・「消費者のための標準化セミナー」を全国で実施 ・日本産業標準調査会への消費者代表の参加									
令和5年度	日本産業標準調査会への消費者代表の参加									
令和6年度										
令和7年度 以降	日本産業標準調査会への消費者代表の参加									

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

施策概要	<p>○ 農林水産省の取組</p> <p>食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (JAS) を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。</p> <p>(令和 2～3 年度実績)</p> <p>新たな規格として、令和 2 年度は、「ノングルテン米粉の製造工程管理」など 3 件、令和 3 年度は、「有機藻類」など 8 件の JAS を制定した。</p> <p>また、農林水産省は、災害食の品質、安全性、保存性、喫食者の分類等の条件を ISO (国際標準化機構) に提案する取組を支援するとともに、令和 3 年に発足した産学官連携による災害食 ISO 委員会に積極的に参画中。</p> <p>さらに、ベトナム等との二国間連携による有機 JAS 認証の体制整備の支援、アセアン諸国の大学での寄附講座を通じた JAS の認知度・理解度向上等により、JAS の海外への浸透・定着を図った。</p>
------	---

KPI・ 今後の取組予定	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①新たな JAS の制定件数 (令和 2 年度まで)</p> <p>②JAS と調和の取れた国際規格の制定件数 (令和 3 年度以降)</p> <p>(目標)</p> <p>①令和 2 年度までに 20 件</p> <p>②令和 12 年度までに 7 件</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和 2 年度 (令和 2 年 3 月 31 日時点) : 16 件</p> <p>②令和 3 年度 (令和 4 年 1 月 19 日時点) : 5 件</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 農林水産省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和 4 年度</td> <td rowspan="3">食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (JAS) を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和 5 年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和 6 年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">(令和 7 年度 以降)</td> <td>食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (JAS) を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (JAS) を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。	令和 5 年度	令和 6 年度	(令和 7 年度 以降)	食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (JAS) を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。
年度	取組内容								
令和 4 年度	食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (JAS) を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
(令和 7 年度 以降)	食品に対する消費者の信頼の確保を図りつつ、市場の拡大に資する観点から、新たな消費者ニーズを踏まえた日本農林規格 (JAS) を制定するとともに JAS の国際規格化や海外への浸透・定着を図る。								

項目名	⑧ 公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保 ア 競争政策の強力な実施のための各種対応 ※SDGs 関連：関連目標 8、9	担当省庁	公正取引委員会
-----	---	------	---------

施策概要	<p>○ 公正取引委員会の取組</p> <p>一般消費者の利益の確保のため、独占禁止法等に基づき、競争政策を強力に実施する。また、価格カルテル・入札談合、デジタル・プラットフォーム事業者による独占禁止法違反行為等に厳正に対処するとともに企業結合審査を的確に実施し、必要に応じ、公正取引委員会の体制強化・機能強化を図る。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>公正取引委員会では、独占禁止法の違反行為について、事業者に対して排除措置命令を行うとともに、対象となる事業者に対して課徴金納付命令を行った。そして、独占禁止法の違反被疑行為についても、事業者に対して確約計画の認定を行った。さらに、届出のあった企業結合計画について、迅速かつ的確に審査を行った。</p> <p>近年、公正取引委員会において、競争環境を積極的に創造し、市場監視の機能・体制を充実させるなど、競争政策を強力に実施することが求められているところ、そのための体制の整備・充実が進められている。</p> <p>具体的には、令和3年度は、企業結合審査部門、下請法運用部門及び審査部門を中心に体制の強化が図られている。また、即戦力を有する職員を確保する観点から、専門的な知識経験を有する任期付職員を採用した。</p>
------	--

KPI・今後の取組予定	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①法的措置（注）の実施件数          ②企業結合審査の実施状況（注）法的措置には確約計画の認定を含む。</p> <p><b>（目標）</b></p> <p>①独占禁止法違反行為に厳正に対処する。          ②迅速かつ的確な企業結合審査を実施する。</p> <p><b>（進捗）</b></p> <p>①令和3年度：5件          ②令和3年度：337件（株式取得、合併、共同新設分割及び吸収分割、共同株式移転並びに事業等の譲受けに係る届出件数）</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 公正取引委員会の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3">価格カルテル・入札談合、デジタル・プラットフォーム事業者による独占禁止法違反行為等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度以降</td> <td>価格カルテル・入札談合、デジタル・プラットフォーム事業者による独占禁止法違反行為等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	価格カルテル・入札談合、デジタル・プラットフォーム事業者による独占禁止法違反行為等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	価格カルテル・入札談合、デジタル・プラットフォーム事業者による独占禁止法違反行為等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施
年度	取組内容								
令和4年度	価格カルテル・入札談合、デジタル・プラットフォーム事業者による独占禁止法違反行為等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	価格カルテル・入札談合、デジタル・プラットフォーム事業者による独占禁止法違反行為等への厳正な対処、的確な企業結合審査の実施								

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

施策概要	<p>○ 消費者庁、消費者委員会、各公共料金等所管府省庁の取組</p> <p>各省庁が所管する公共料金等について、決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保に向けた課題を検討し、実施する。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>電気事業法改正後の電力託送料金制度改革、及び配電事業に関するもののうち電気料金にかかるものの検討について、消費者庁は、令和2年7月20日から「資源エネルギー庁持続可能な電力システム構築小委員会」(以下「構築小委員会」という。)に、同月30日から「電力・ガス取引監視等委員会」料金制度専門会合(経済産業省が事務局を務める審議会。以下「料金制度専門会合」という。)にオブザーバーとして出席した。またこれに並行し、消費者委員会は、同年8月24日から「公共料金等専門調査会電力託送料金に関する調査会」(以下「電力託送料金調査会」という。)において資源エネルギー庁及び電力・ガス取引監視等委員会事務局から6回のヒアリングを実施した。同調査会での意見等は消費者庁から上記の各会合に随時報告した。</p> <p>令和3年度においては、電力託送料金制度改革(小売規制料金関係を含む)及び配電事業に関するもののうち電気料金に係るものの検討について、令和3年6月24日に消費者庁から消費者委員会への付議を行った。消費者委員会においては、「電力託送料金調査会」での議論を重ね、同年7月16日に消費者委員会本会議を開催し、消費者委員会としての意見を取りまとめ、意見表明を行った。この意見を踏まえ、消費者庁は、同年8月16日に意見を表明するとともに、経済産業省へ同意見を送付した。</p> <p>また、電力・ガス取引監視等委員会の「料金制度専門会合」において、同年11月24日に「料金制度専門会合中間とりまとめ」を公表し、同年12月3日に「構築小委員会」へ報告した。同年12月3日に「構築小委員会」にて「第三次中間とりまとめ案」が提示されたことを受け、消費者委員会は、同年12月20日に「公共料金等専門調査会」において電力・ガス取引監視等委員会事務局から報告を受けた。なお、「第三次中間とりまとめ」は令和4年1月28日に公表された。</p> <p>そのほか、東日本電信電話株式会社及び西日本電信電話株式会社の提供する特定電気通信役務の基準料金指数の設定について、令和3年6月1日に、消費者庁は消費者委員会へ付議を行った。消費者委員会において、「公共料金等専門調査会」を同年6月2日及び14日に開催し、審議を行った上、同月18日に消費者委員会本会議を開催し、消費者委員会としての意見を取りまとめ、意見表明を行った。この意見を踏まえ、令和3年6月29日に消費者庁及び総務省は「物価問題に関する関係閣僚会議」に付議し、同閣僚会議において当該基準料金指数の設定について決定した。</p>
------	--

### ○ 消費者庁の取組

消費者庁では、経済産業省による電気経過措置料金解除に関する検討を受けて、消費者の利益の擁護及び増進等の観点から留意すべき事項について検討するため、消費者委員会へ付議し、消費者委員会意見を踏まえ、経済産業省に対し、経過措置料金解除の判断等に関する意見を述べた。こうした意見を踏まえ、経過措置料金の存続が妥当とされたが、電気の経過措置料金規制解除が消費者の生活にもたらす影響は非常に大きいことから、引き続き、検討状況を注視し、必要に応じて、消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。

(令和2～3年度実績)

消費者庁は、電気経過措置料金解除に関する検討状況を引き続き注視した。

### ○ 消費者委員会の取組

電力・ガスについて、電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除についての意見表明を行ってきたところ、その後の状況等を踏まえ、必要に応じて意見表明を検討する。

(令和2～3年度実績)

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

### ○ 消費者庁、経済産業省の取組

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

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

(令和2～3年度実績)

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

### ○ 国土交通省、消費者庁、消費者委員会の取組

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

<b>KPI・ 今後の取組予定</b>	<b>【KPI】</b> 公共料金等について、決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保等に向けた取組状況 消費者委員会は、公共料金等専門調査会において調査審議することを通じて、決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保等を図る。 (目標) 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 (進捗) 令和3年度：2件								
	<b>【今後の取組予定】</b> ○ 消費者庁、消費者委員会、各公共料金等所管省庁の取組								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施
	年度	取組内容							
	令和4年度	公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施							
	令和5年度								
	令和6年度								
	令和7年度 以降	公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金適正性の確保に向けた課題に関する検討、実施							
	○ 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4年度</td> <td rowspan="3">電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。
年度	取組内容								
令和4年度	電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	電気の経過措置料金規制解除に係る検討状況を注視し、必要に応じて消費者委員会等と調整して再度経済産業省に対して意見を述べる。								
○ 消費者委員会の取組									
<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">電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度 以降</td> <td>電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。	
年度	取組内容								
令和4年度	電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	電力・ガス小売自由化及び電気の経過措置料金解除に関して、必要に応じて意見表明を検討する。								
○ 消費者庁、経済産業省の取組									
<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>電気やガス料金について、消費者保護の観点から、費用負担の在り方について検討するとともに、ガス小売料金規制が解除さ</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	電気やガス料金について、消費者保護の観点から、費用負担の在り方について検討するとともに、ガス小売料金規制が解除さ					
年度	取組内容								
令和4年度	電気やガス料金について、消費者保護の観点から、費用負担の在り方について検討するとともに、ガス小売料金規制が解除さ								

	れた地域において、一定期間の間、事後監視を実施する。
令和5年度	電気やガス料金について、消費者保護の観点から、費用負担の在り方について検討するとともに、ガス小売料金規制が解除された地域において、一定期間の間、事後監視を実施する。
令和6年度	
令和7年度 以降	
○ 消費者庁、消費者委員会、国土交通省の取組	
年度	取組内容
令和4年度	北海道旅客鉄道株式会社の運賃の改定について、国土交通省において同社の長期経営ビジョン等に基づく取組を丁寧に検証し、その確実な実施のために必要な指導、助言を行うとともに、需要の変化について注視すること等の対応を行い、消費者庁及び消費者委員会において国土交通省による当該対応状況等について、必要なデータ等が整い次第、令和5年度までに検証を行う。
令和5年度	
令和6年度	－
令和7年度 以降	－

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

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>特定商取引法の通信販売について、不適切な広告等を行っている通信販売業者に対し改善指導を実施し、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、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行う。</p> <p>また、本法の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。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>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った。</p>
------	--

KPI・今後の取組予定	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①改善指導件数 ②特定商取引法による行政処分件数</p> <p>(目標)</p> <p>消費生活相談の動向、その他社会情勢等を注視しながら、通信販売業者における特定商取引法の遵守状況の調査結果を踏まえ、適切に執行を行う。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年度：1,340件（令和2年度：1,105件）</p> <p>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））</p> <p>(定義)</p> <p>①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）を行い、同法違反の疑いがある事業者に対して消費者庁が改善指導を行った件数。</p> <p>②特定商取引法による行政処分件数は、法人に対する業務停止命令及び指示、業務停止命令を受けた法人の役員等に対する業務禁止命令の処分件数を合計したもの。</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></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="background-color: #cccccc;">令和4年度</td> <td rowspan="4">           ・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事案の調査、それら調査結果に基づく厳正な法執行            ・通信販売関係者との意見交換         </td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #cccccc;">令和7年度以降</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和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事案の調査、それら調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売関係者との意見交換	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事案の調査、それら調査結果に基づく厳正な法執行 ・通信販売関係者との意見交換							
令和5年度								
令和6年度								
令和7年度以降								

		れら調査結果に基づく厳正な法執行
		・通信販売関係者との意見交換

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

施策概要	<p>○ 総務省、消費者庁の取組</p> <p>特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（平成14年法律第26号）に基づき、行政処分や行政指導の実施により、同法に違反する特定電子メールに起因した消費者被害を削減する。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <p>特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に基づき、令和3年度は、警告メール（行政指導）を約6,400件実施した。</p>
------	---

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①警告メール（行政指導）</p> <p>②報告徴収（行政処分）</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和3年度：約6,400件（令和2年度：約7,000件）</p> <p>②令和3年度：0件（令和2年度：1件）</p> <p>（目標）</p> <p>行政処分や行政指導の実施により、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に違反する特定電子メールに起因した消費者被害の削減に努める。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 総務省、消費者庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="466 1294 1380 1574"> <thead> <tr> <th data-bbox="466 1294 651 1346">年度</th> <th data-bbox="651 1294 1380 1346">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="466 1346 651 1397">令和4年度</td> <td data-bbox="651 1346 1380 1397">特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1397 651 1449">令和5年度</td> <td data-bbox="651 1397 1380 1449">な執行</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1449 651 1500">令和6年度</td> <td data-bbox="651 1449 1380 1500">な執行</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1500 651 1574">令和7年度以降</td> <td data-bbox="651 1500 1380 1574">特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行	令和5年度	な執行	令和6年度	な執行	令和7年度以降	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行
年度	取組内容										
令和4年度	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行										
令和5年度	な執行										
令和6年度	な執行										
令和7年度以降	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律の厳正かつ適切な執行										

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

施策概要	<p>○ 総務省の取組</p> <p>迷惑メール追放のための官民連携施策として、迷惑メール対策に取り組む民間事業者等と連携し、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、当該メールに関する情報を送信元プロバイダに通知することにより、迷惑メール送信回線の利用停止措置等の円滑な実施を促す。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>令和3年度は、違法性を確認した迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダへ約6,000件通知した。</p>
------	---

KPI・ 今後の取組予定	<p><b>【KPI】</b></p> <p>送信元プロバイダへの通知</p> <p>(目標)</p> <p>迷惑メール追放支援プロジェクトの実施により、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律に違反する特定電子メールに起因した消費者被害の削減を目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和3年度：約6,000件（令和2年度：約5,200件）</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 総務省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度 以降</td> <td style="text-align: center;">迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知
年度	取組内容								
令和4年度	迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	迷惑メールに関する情報を送信元プロバイダに通知								

項目名	<b>⑨ 情報通信技術の活用拡大と消費者被害の防止の両立</b> <b>エ インターネット上の消費者トラブルの動向等の把握</b>	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	--	------	-------------

<b>施策概要</b>	<p><b>○ 消費者庁の取組</b></p> <p>インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者トラブルの動向等を踏まえた調査研究等を実施する。また、関係行政機関、事業者団体、消費者団体等で、インターネット上で新たに発生しつつある課題を共有し、事業者等による機動的な取組を促すため、「インターネット消費者取引連絡会」を開催する。</p> <p><b>(令和2～3年度実績)</b></p> <p>以下の技術・サービス等を調査テーマとして調査研究を実施した。また、インターネット消費者取引連絡会において各テーマを取り上げ、当該調査結果を発表するとともに、各テーマにおける関連業界団体等からの発表や出席者間での意見交換等を行った。調査結果及びインターネット消費者取引連絡会の議事概要は消費者庁ウェブサイトに掲載している。</p> <p>令和2年度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 6月「ライブコマース」</li> <li>・ 9月「クラウドファンディング（購入型）」</li> <li>・ 12月「フードデリバリーサービス」</li> <li>・ 3月「ポイントサービス」</li> </ul> <p>令和3年度</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 5月「オンラインサロン」</li> <li>・ 9月「キャッシュレス決済」</li> <li>・ 12月「マッチングアプリ」</li> <li>・ 3月「オンラインゲーム」</li> </ul>
<b>KPI・今後の取組予定</b>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①インターネット通販に関する消費生活相談件数  ②消費者向け電子商取引に係る市場規模</p> <p><b>(目標)</b></p> <p>①②当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</p> <p><b>(進捗)</b></p> <p>①令和3年度：217,861件（令和2年度：280,859件）  ②19兆2,779億円</p> <p><b>(定義)</b></p> <p>①PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集  ②経済産業省：電子商取引に関する市場調査</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 消費者庁の取組</p>

年度	取組内容
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者 トラブルの動向等を踏まえた調査研究等の実施</li> </ul>
令和5年度	
令和6年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット消費者取引連絡会の開催等</li> </ul>
(令和7年度 以降)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット技術・サービス及びそれらをめぐる消費者 トラブルの動向等を踏まえた調査研究等の実施</li> <li>・インターネット消費者取引連絡会の開催等</li> </ul>

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

施策概要	<p>○ 総務省の取組</p> <p>電気通信サービス向上推進協議会が策定した「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準及びガイドライン」を踏まえ、適切な広告表示がなされるよう関係事業者における取組を注視するとともに、行政として必要に応じた対応を行う。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>電気通信事業者の広告表示の適正化については、「消費者保護ルールの在り方に関する検討会」にて議論を行い、令和3年9月に「消費者保護ルールの在り方に関する検討会報告書2021」が取りまとめられた。その提言については、令和4年3月に同検討会においてフォローアップが行われた。</p> <p>○ 総務省、消費者庁の取組</p> <p>携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、関係省庁が連携・協力してモバイル市場の健全な発展に向けた取組を推進する。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>令和2年11月に総務省及び消費者庁は連名で、「携帯電話業界における「頭金」の表示や端末販売価格に関する注意喚起～携帯電話端末の購入を検討している方へ～」を公表した。</p> <p>また、携帯電話料金の低廉化に向けた環境整備を図るため、令和2年12月及び令和3年6月に、総務省、公正取引委員会及び消費者庁で「携帯電話料金の低廉化に向けた二大臣会合」を開催した。この取組の一環として、総務省では、令和2年12月に利用者が自身に合ったプランを選択する一助となるよう中立的な情報を掲載した「携帯電話ポータルサイト」(暫定版)を総務省ウェブサイト開設し、令和3年4月2日に「正式版」を公表した。消費者庁では、令和2年12月に「自分に合った携帯料金プランになっていますか?」を公表し、その後も、携帯電話事業者が新しい料金プランを公表したタイミングでその内容を更新し、消費者庁ウェブサイトに掲載している。令和3年6月には、消費者が自ら適切な料金プランを選べるよう、新たに「ご存じですか?携帯のこと」を公表した。また、消費者が自分のニーズに合ったプランを選ぶことができる分かりやすい表示になっているかという観点から、広告表示の総点検を行い、大手携帯電話事業者に対して対応を要請したほか、令和3年5月に、端末購入サポートプログラムに関する表示に関して改善を指導した。</p>
------	--

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

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

施策概要	<p>○ 経済産業省の取組</p> <p>学識経験者、関係省庁、消費者、経済界などの協力を得て、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」を改訂することを通じて、情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなるよう、取引環境を整備する。</p> <p>(令和2～3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。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。</p>
------	---

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

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

施策概要	<p>○ 個人情報保護委員会の取組</p> <p>個人情報の適正な取扱いの確保によって、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護するため、法律・政令・規則・ガイドライン等の周知・啓発を含めた各種政策を実施する。</p> <p>また、個人情報の保護に関する法律及び行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律の一部を改正する法律（平成27年法律第65号）に設けられた「いわゆる3年ごと見直し」に関する規定（附則第12条）に基づき、検討を行い、改正法案を第201回通常国会に提出し、個人情報の保護に関する法律等の一部を改正する法律（令和2年法律第44号。以下「令和2年改正法」という。）が成立した。</p> <p>さらに、個人情報保護3法を1本の法律に統合するとともに、地方公共団体の個人情報保護制度についても統合後の法律において全国的な共通ルールを規定し、全体の所管を個人情報保護委員会に一元化すべく、第204回通常国会に改正法案を提出し、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律（令和3年法律第37号）が成立した。今後も引き続き同法の周知広報に取り組む。</p> <p><b>（令和2～3年度実績）</b></p> <p>説明会等への講師派遣を令和2年度に103回、令和3年度に131回実施し、同法の周知広報を行った。また、関係者からの意見も踏まえつつ、政令、規則の整備に向けた論点について5回にわたって委員会にて議論を行った上で、令和3年3月24日に個人情報の保護に関する法律施行令及び個人情報保護委員会事務局組織令の一部を改正する政令（令和3年政令第56号）及び個人情報の保護に関する法律施行規則の一部を改正する規則（令和3年個人情報保護委員会規則第1号）が公布された。また、個人情報の保護と有用性のバランスを図る観点から、多様なステークホルダーの意見を十分に聴取しつつ、仮名加工情報の加工基準に関する規定や利用停止等の請求に関する具体的事例等を盛り込んだガイドライン等の整備も進め、同年8月2日に各種ガイドライン、同年9月10日にQ&amp;Aの更新等を行った。</p> <p>また、PPC ビジネスサポートデスク等を通じ、個人情報の保護及び適正かつ効果的な活用に関する相談に対応した。</p> <p>加えて、民間部門、行政機関、独立行政法人等に係る個人情報の保護に関する規定を集約し、一体的に規定すること及び事務処理体制の在り方について検討することを目的に、令和元年12月25日に個人情報保護制度の見直しに関するタスクフォースが内閣官房に設置され、個人情報保護委員会を含め関係省庁が連携して検討を行い、令和2年8月には「個人情報保護制度の見直しに向けた中間整理」を公表した。同タスクフォースにおいては、その後、地方公共団体の個人情報保護制度の在り方についても検討を行い、令和2年12月にはこれらの検討結果について「個人情報保護制度の見直しに関する最終報告」を公表した。これに基づき個人情報保護3法を1本の法律に</p>
------	---

統合するとともに、地方公共団体の個人情報保護制度についても統合後の法律において全国的な共通ルールを規定し、全体の所管を個人情報保護委員会に一元化すべく、第204回通常国会に改正法案を提出し、デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律が成立した。これを受けて、全ての都道府県及び市区町村を対象とする説明会（第1回目は令和3年7月に計6日間、第2回目は同年11月から12月にかけて計3日間）を開催するとともに、同年12月から令和4年1月にかけて国の行政機関や独立行政法人等に向けた説明会を開催し、改正後の個人情報保護法が適用される各主体への周知を行った。また、関係者からの意見も踏まえつつ、政令及び規則の改正について検討を進め、令和3年10月には、個人情報の保護に関する法律施行令等の一部を改正する等の政令（令和3年政令第292号）及び個人情報の保護に関する法律施行規則の一部を改正する規則（令和3年個人情報保護委員会規則第4号）が公布された。

「個人情報保護法相談ダイヤル」を運用し、個人情報保護法の解釈等に関する国民からの問合せに回答（令和3年度：21,237件、令和2年度：15,416件）し、民間事業者等における不適正な個人情報の取扱い等に関する苦情や情報提供に対しては必要に応じ、報告徴収（令和3年度：328件、令和2年度：354件）、あっせん（令和3年度：29件、令和2年度：28件）や指導・助言（令和3年度：217件、令和2年度：198件）を行った。また、令和2年9月から、個人情報保護法に関する質問にAIが24時間対応する個人情報保護委員会チャットボットサービス（PPC 質問チャット）の提供を開始した。

また、「個人情報を考える週間」（令和3年10月18日から10月24日）を設定し、個人情報保護の重要性について、広く国民に対して広報活動を実施した（令和2年度は、令和2年11月30日から12月6日に実施）。

さらに、個人情報保護法の基本的なルールや令和2年改正法の内容を解説したパンフレットや動画等を作成し、委員会ウェブサイトへの掲載等を行ったほか、小学生を対象とした出前授業を令和2年度に15回、令和3年度に7回行った。

このほか、令和3年6月から運用を開始した委員会公式SNS（Twitter）を用いて、積極的な情報発信に取り組んだ。

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b> 個人情報保護制度に関する説明会等の実施状況</p> <p>①匿名加工情報の作成・第三者提供時に関する公表件数</p> <p>②説明会等への講師派遣実施の件数</p> <p><b>(目標)</b></p> <p>①匿名加工情報の活用事例の紹介等の情報発信を行い、パーソナルデータの適正かつ効果的な活用環境の向上を図る。</p> <p>その上で、匿名加工情報の作成・第三者提供時に関する公表件数の把握を行い、700件以上になるように目指す。</p> <p>②令和2年改正法及び令和3年改正法に向けた適切な周知と事業者等の法制度の理解促進及び消費者の個人情報保護に対する意識の向上を図る。</p> <p><b>(進捗)</b></p> <p>①令和3年度：664件</p> <p>②令和3年度：131回</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 個人情報保護委員会の取組</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4年度</td> <td rowspan="4" style="text-align: center;">法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施</td> </tr> <tr> <td 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4年度	法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降
年度	取組内容							
令和4年度	法令等の周知・啓発・相談対応を含めた各種政策の実施							
令和5年度								
令和6年度								
令和7年度 以降								

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

施策概要	<p>○ デジタル庁、個人情報保護委員会、総務省、関係府省庁等の取組</p> <p>マイナンバー制度に便乗した不正な勧誘や個人情報の取得への注意喚起のため、平成27年10月に関係府省庁等が共同で作成・公表した資料の更新・周知を引き続き進めるとともに、当該制度に関する周知・広報を引き続き実施する。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>平成27年10月に関係府省庁等が共同で作成・公表した資料を更新の上、周知を引き続き実施するとともに、マイナンバーカードの健康保険証利用や安全性等について、デジタルサイネージやYouTube等のSNS及びリーフレット配布により、周知・広報を年度内に実施した。</p>
------	---

KPI・今後の取組予定	<p><b>【KPI】</b></p> <p>マイナンバー制度に便乗した不正な勧誘や個人情報の取得についての注意喚起資料の更新（毎年度1回程度実施）及び周知（4半期に1回程度、関係府省庁等の公式SNSを活用する等により実施）</p> <p>(進捗)</p> <p>令和3年度：更新及び周知を1回実施済み。</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ デジタル庁、個人情報保護委員会、総務省、関係府省庁等の取組</p> <table border="1" data-bbox="466 1234 1380 1512"> <thead> <tr> <th data-bbox="466 1234 647 1279">年度</th> <th data-bbox="647 1234 1380 1279">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="466 1279 647 1323">令和4年度</td> <td data-bbox="647 1279 1380 1323" rowspan="3">関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1323 647 1368">令和5年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1368 647 1413">令和6年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="466 1413 647 1512">令和7年度以降</td> <td data-bbox="647 1413 1380 1512">関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知
年度	取組内容								
令和4年度	関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	関係府省庁等の公式Twitter等を活用した、注意喚起資料の周知								