

(3) ぜい弱性等を抱える消費者を支援する関係府省庁等の連携施策の推進

項目名	① 成年年齢引下げに伴う総合的な対応の推進 ※Well-being 関連	担当省庁	法務省、消費者庁、金融庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁等
-----	---	------	---------------------------------

施策概要	<p>○法務省、消費者庁、金融庁、文部科学省、経済産業省、関係府省庁等の取組</p> <p>成年年齢引下げを見据えた環境整備に関する関係府省庁連絡会議を開催し、関係行政機関相互の密接な連携・協力を確保し、総合的かつ効果的な取組を推進する。</p> <p>(令和3年度実績)</p> <p>各省庁において下記の取組を行ったほか、政府広報において令和4年4月以降に成年に達する者とその親世代をターゲットとした大規模キャンペーンを実施し、人気アニメ「東京リベンジャーズ」とタイアップし、キャラクターが成年年齢引下げの意義や注意点を訴えかける内容のテレビCMの放送、ウェブ動画の配信、雑誌広告の掲載等を行った。また、成年年齢引下げをテーマとした政府広報の地上波テレビ特別番組を放送し、成年年齢引下げによる変更点の周知や消費者トラブル等への注意喚起を行った。</p> <p>○消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁の取組</p> <p>消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁が連携し、「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針―消費者教育の実践・定着プラン―」(令和4年3月31日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定)に基づき、実践的な消費者教育の実施を推進する。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」(平成30年2月20日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定(令和3年3月22日改定))に基づき、平成30年度から令和2年度までの3年間を集中強化期間として、実践的な消費者教育を推進した。</p> <p>また、集中強化期間終了後の令和3年度については、成年年齢引下げ前の最終年度に当たることから、「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーンに基づき、関係4省庁が更に連携し、地方公共団体・大学等、関係団体、メディア等も巻き込んだ重層的取組を行った。</p> <p>「若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議」を開催し、「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針―消費者教育の実践・定着プラン―」を決定した。</p> <p>○法務省の取組</p> <p>成年年齢引下げに関連して生ずる様々な影響を把握するため、国民への浸透度等の調査を行い、その結果を活用して、効果的な広報・周知の媒体や方法につき検討する</p>
------	--

とともに、消費者教育を始めとした環境整備の施策にいかす。

(令和2～3年度実績)

令和3年度における具体的な取組は次のとおり。

- ・大臣や副大臣による車座対話等の若者との意見交換会の実施
- ・成年年齢引下げ特設ウェブサイト「大人への道しるべ」の制作・公表
- ・成年年齢引下げに関する SNS (Twitter) の発信
- ・成年年齢引下げをテーマとする映画とのタイアップポスターの作成・配布
- ・成年年齢引下げに関するダイジェスト動画「1分でわかる成年年齢引下げ」の制作・公表

○金融庁、経済産業省の取組

事業者による若年者に対する返済能力や支払可能見込額の調査が一層適切に行われるよう、業界団体と協力・連携して、事業者の若年者に対する貸付け等の実態や自主的な取組状況、今後の方針等を把握するための調査を実施し、その結果を検証して、得られた優良事例の公表や事業者へのフィードバック等を通じて、効果的な取組を推進する。

(令和2～3年度実績)

金融庁は、日本貸金業協会と連携して、貸金業者の若年者に対する貸付けの実態や多重債務防止に向けた自主的な取組状況、今後の方針等を把握するための調査を実施し、その結果を金融庁・同協会のウェブサイトにおいて公表した。また、若年者が収入に比して過大な債務を負うことがないように、同協会の自主ガイドラインに、「若年者へ貸付けを行う場合には、貸付額が50万円以下であっても、収入の状況を示す書類の提出を受け、これを確認すること」が追加された。これを踏まえ、金融庁から貸金業者に対し、自主ガイドラインを遵守するよう、要請文書を発出した。さらに、金融庁ウェブサイトにも、若年者向けの特設ページを開設し、成年年齢引下げに向けた当庁の取組や、「過剰借入・ヤミ金融」に関する注意喚起、金融リテラシーの向上に役立つ情報を掲載し、SNSを活用した積極的な広報・啓発活動も実施した。

経済産業省は、日本クレジット協会と連携して、クレジットカード業者の若年者に対する与信の実態や自主的な取組状況等を把握するための調査を実施し、事業者による効果的な取組を推進する観点から、同協会に対して当該調査の結果を事業者にフィードバックするよう要請を行った。また、令和4年度以降、割賦販売法に基づく監督・検査を強化することとし、クレジットカード業者による若年者に対する適切な与信審査・管理、苦情対応、加盟店調査や指導等の措置の実施状況等を重点的に検証することを「令和4年度信用購入あっせん業者等に対する検査基本方針及び検査基本計画」に反映することとした。さらに、クレジットカード業者によるこれらの取組への対応や若年者とクレジットカード発行契約を締結する際の適切な情報提供や注意喚起等の徹底について、日本クレジット協会を通じて要請を実施した。

加えて、日本クレジット協会や経済産業省のウェブサイトにも、成年年齢引下げやクレジットの基礎知識等を解説するウェブコンテンツや相談窓口の情報を掲載したほか、全国の高校等への教材の配布や講師派遣等を通じた広報・啓発活動を行った。また、関係省庁で実施する消費者相談ダイヤルの取組に参加し、消費者庁ウェブサイト

「18歳から大人」特設ページに相談窓口の情報を掲載した。

さらに、成年年齢引下げによって懸念される消費者被害の防止に向けて、若年者が学ぶ機会を増やすべく、関係府省庁等が作成したクレジット分野に限られない様々な分野の教材等を全国の学習塾等に展開する取組を実施した。

○消費者庁の取組

「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針―消費者教育の実践・定着プラン―」に基づき、これまでの高等学校段階を中心とした消費者教育の取組を、大学や事業者と連携して、社会人も含めた若年者への切れ目のない対応へと進展させるとともに、若年者主体の活動の推進や、親世代を含めた若年者周辺の人への啓発等、社会全体で若年者を支える取組を実施する。

(令和2～3年度実績)

「若年者への消費者教育の推進に関するアクションプログラム」の令和2年度の進捗状況を令和3年6月に公表した。令和2年度の「社会への扉」等の活用実績は86%であった。令和3年度は、「社会への扉」等の活用実績が比較的低い特別支援学校や私立学校等を対象に、出前講座事業を展開する等、取組を強化した。

「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力」キャンペーンの取組の一つとして、消費者庁「18歳から大人」Twitterアカウントを開設するとともに、消費者庁ウェブサイトにおいて「18歳から大人」特設ページを作成し、情報発信を強化した。また、若者に訴求力のあるTGCteenと連携した消費者庁ステージ(令和3年11月)や、若者参加型の動画投稿イベント等を実施した。

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

加えて、地方消費者行政のための交付金等を通じて、若年者への消費者教育の推進等に積極的に取り組む地方公共団体を支援した。

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 ①成年年齢引下げに関する SNS（Twitter、LINE）配信回数 ②10～20代の消費生活相談件数 （目標） 各指標の状況を注視しつつ、適切な周知広報活動の実施によって、若年者を中心とする層に、成年年齢引下げの意義や注意点等を浸透させることを目指す。 （進捗） ①SNS（Twitter、LINE）配信回数・・・174回 ②92,214件（令和3年度） （定義） ①消費者庁公式 Twitter アカウント及び公式 LINE アカウントにおける累計配信回数 ②PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）より収集									
	【今後の取組予定】 ○ 消費者庁、文部科学省、法務省、金融庁の取組									
	<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="3">「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」（令和4年3月31日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定）に基づき必要な施策を実施</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>—</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」（令和4年3月31日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定）に基づき必要な施策を実施	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	「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」（令和4年3月31日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定）に基づき必要な施策を実施								
	令和5年度									
	令和6年度									
	令和7年度以降	—								
	○ 法務省の取組									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td>これまでの法務省の取組の進捗を踏まえ、令和4年4月1日に施行される成年年齢引下げに関する環境整備を推進するため、必要な取組を引き続き実施</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	これまでの法務省の取組の進捗を踏まえ、令和4年4月1日に施行される成年年齢引下げに関する環境整備を推進するため、必要な取組を引き続き実施	令和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	これまでの法務省の取組の進捗を踏まえ、令和4年4月1日に施行される成年年齢引下げに関する環境整備を推進するため、必要な取組を引き続き実施									
令和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 rowspan="2"> ・特定商取引法違反行為の厳正な取締り ・「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」（令和4年3月31日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定）に基づ </td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・特定商取引法違反行為の厳正な取締り ・「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」（令和4年3月31日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定）に基づ	令和5年度					
年度	取組内容									
令和4年度	・特定商取引法違反行為の厳正な取締り ・「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」（令和4年3月31日若年者への消費者教育の推進に関する4省庁関係局長連絡会議決定）に基づ									
令和5年度										

	令和6年度	き必要な施策を実施
	令和7年度 以降	・特定商取引法違反行為の厳正な取締り
	○ 金融庁の取組	
	年度	取組内容
	令和4年度	・当局の監督・検査により、日本貸金業協会が策定した自主ガイドラインの遵守状況をモニタリング
	令和5年度	・当局の監督・検査により、日本貸金業協会が策定した自主ガイドラインの遵守状況をモニタリング
	令和6年度	
	令和7年度 以降	・当局の監督・検査により、日本貸金業協会が策定した自主ガイドラインの遵守状況をモニタリング
	○ 経済産業省の取組	
	年度	取組内容
令和4年度	・当局の監督・検査により、成年年齢引下げ後の若年者に対する過剰与信防止義務及び加盟店調査措置義務等の遵守状況をモニタリング	
令和5年度		
令和6年度		
令和7年度 以降	—	

項目名	② 認知症施策の推進	担当省庁	厚生労働省、消費者庁
-----	------------	------	------------

<p>施策概要</p>	<p>○ 厚生労働省、消費者庁の取組</p> <p>認知症施策推進大綱（令和元年6月認知症施策推進関係閣僚会議取りまとめ）に基づき、認知症サポーターの養成促進を始めとする認知症に関する理解促進、高齢者や認知症等の判断力の低下した消費者を地域で見守る体制の構築推進、地域支援体制の強化、事業者による認知症等に関する取組が消費者志向経営の観点から意欲的・先導的と認められた場合に表彰する優良事列表彰の実施等を通じ、認知症の人やその家族が地域のよい環境で自分らしく暮らし続けることの実現を図る。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポーターの養成について、認知症施策等総合支援事業（都道府県・指定都市）や地域支援事業（市町村）によって、自治体の事業実施を支援し、企業・職域型を含む認知症サポーターの養成に努めた。また、オンライン受講用の研修教材の作成や配信用サイトの構築など、受講機会拡大を図る取組を実施。 ・チームオレンジの取組は令和元年度から補助対象として事業実施していたところ、令和2年度に事業の見直しを行い、地域支援事業の認知症総合支援事業（認知症サポーター活動促進・地域づくり推進事業）を創設し、チームオレンジの整備・運営を支援するチームオレンジコーディネーターの市町村への配置を支援した。また、令和3年度保険者機能強化推進交付金に係る評価指標（市町村版）にチームオレンジに関する項目を設け、取組実施を促した。 ・地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進し、令和3年度で設置済自治体は380となった。 ・見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的に、消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施した。
-------------	---

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①企業・職域型の認知症サポーター養成数</p> <p>②本人・家族のニーズと認知症サポーターを中心とした支援をつなぐ仕組み（チームオレンジ等）を整備（令和元年度からの新規事業）</p> <p>③消費者安全確保地域協議会の設置</p> <p>※以下 KPI①～③について、（目標）、（進捗）、（定義）について各々記載する。</p> <p>①企業・職域型の認知症サポーター養成数</p> <p>（目標） 令和7年までに400万人とすることを目指す。</p> <p>（進捗） 令和3年度：約288万人（令和2年度：約274万人）</p> <p>（定義） 養成講座の実施機関である全国キャラバン・メイト連絡協議会の集計による。</p> <p>②本人・家族のニーズと認知症サポーターを中心とした支援をつなぐ仕組み（チームオレンジ等）を整備（令和元年度からの新規事業）</p> <p>（目標） 令和7年までに全市町村へチームオレンジ等を整備。</p> <p>（進捗） 令和2年度：138市町村（令和元年度：87市町村）</p> <p>（定義） 実施状況調査を行い、取組状況を把握する。</p> <p>③消費者安全確保地域協議会の設置</p> <p>（目標） 地方消費者行政強化作戦2020 ＜政策目標4＞高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実 消費者安全確保地域協議会の設置 県内人口カバー率50%以上</p> <p>（進捗） 令和3年度：16/47都道府県で達成済み（令和2年度：14/47都道府県）</p> <p>（定義） 県人口に占める県内の協議会設置市町村の人口の合計の割合</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 厚生労働省、消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援 ・関係府省庁等の連携の下、認知症サポーターの養成の継続（令和元年11月、消費者庁から各都道府県・指定都市消費者行政担当課に対し、「認知症サポーター」養成講座の受講推奨） ・認知症の人と関わる機会が多い職種等（小売業・金融業・公共 </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援 ・関係府省庁等の連携の下、認知症サポーターの養成の継続（令和元年11月、消費者庁から各都道府県・指定都市消費者行政担当課に対し、「認知症サポーター」養成講座の受講推奨） ・認知症の人と関わる機会が多い職種等（小売業・金融業・公共 	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容						
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援 ・関係府省庁等の連携の下、認知症サポーターの養成の継続（令和元年11月、消費者庁から各都道府県・指定都市消費者行政担当課に対し、「認知症サポーター」養成講座の受講推奨） ・認知症の人と関わる機会が多い職種等（小売業・金融業・公共 						
令和5年度							
令和6年度							

		<p>交通機関等) を対象にした養成講座の拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市町村等による支援チーム (チームオレンジ) づくりの手引きの周知、研修、支援現場で活用できる教材の作成、好事例の横展開等を実施
	<p>令和7年度以降</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・関係府省庁等の連携の下、認知症サポーターの養成を継続 (認知症の人と関わる機会が多い職種等 (小売業・金融業・公共交通機関等) を対象にした養成講座の拡大) ・市町村等による支援チーム (チームオレンジ) づくりの手引きの周知、研修、支援現場で活用できる教材の作成、好事例の横展開等を実施 ・消費者安全確保地域協議会の設立及び取組への支援

※ 消費者志向経営に関する取組予定は、別途整理するところによる。

項目名	③障害者の消費者被害の防止策の強化	担当省庁	消費者庁、関係府省庁等
-----	-------------------	------	-------------

<p>施策概要</p>	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>地方消費者行政のための交付金等を通じて、消費生活センター等におけるファックスやメール等での消費生活相談の受付や、消費生活相談員等が障害者への理解を深めるための研修の実施等の取組を促進することにより、障害者の特性に配慮した消費生活相談体制の整備を図るとともに、消費者安全確保地域協議会の設置促進により、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する見守り体制の構築を推進する。</p> <p>障害者に対する情報提供等を行う際には、字幕・音声等の活用、タブレットの活用、ウェブサイトにおける音声読み上げソフトへの対応、弱視・色覚障害者への配慮等の取組を進める。</p> <p>国民生活センターのウェブサイトの音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等を講じ、「くらしの豆知識」のデジ版の作成・配布を継続するとともに、「見守り新鮮情報」等の他の媒体においても、障害者や障害者を見守る方を対象とした情報提供を実施する。また、障害者の消費者被害の防止等に関する取組を推進するため、国民生活センターにおいて、消費生活相談員や行政職員等を対象とした研修の充実を図る。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和2年2月に、障害者の消費者被害防止のため、「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を作成し、効果的な見守り活動に活用する取組を推進した。 ・新未来創造戦略本部にて消費者安全確保地域協議会モデルプロジェクトとして、見守りネットワーク強化のための障害者の支援者への消費者教育に取り組んだ。 ・「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」をオンラインで開催し、消費者被害への取組の情報共有、申合せを行った。 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、障害者等に配慮した消費生活相談体制の整備の支援を図った。 ・地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進した（設置済自治体：380（令和3年度））。 ・令和3年10月1日、厚生労働省（社会・援護局地域福祉課）と消費者庁（地方協力課）の連名で、地方自治体への通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について」を送付し、地域における障害者の消費者被害防止のため、福祉部局及び消費者部局の更なる連携の重要性を示した。 ・地域における見守り活動の担い手である消費生活協力員、消費生活協力団体の養成などを行う事業を延べ200団体以上に対し、2つの自治体及び全国6ブロックにおいて実施した（令和3年度）。 ・国民生活センターのウェブサイトにおいては、音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等ウェブアクセシビリティ対応を引き続き講じた。また、「くら
--------------------	--

しの豆知識」においてもカラーユニバーサルデザイン認証を取得した上、デジ版を作成し、消費生活センターや点字図書館等へ配布するとともに、令和3年10月から国立国会図書館の「視覚障害者等用データ送信サービス」にも登録を行っている。さらに令和2年9月に「見守り新鮮情報（第373号）」において「障がい者のスマホトラブル」を、令和3年11月に「見守り新鮮情報（第407号）」において「障がい者のネット通販トラブル」をテーマに取り上げ、障害者や障害者を見守る方を対象とした情報提供を実施した。

- ・国民生活センターにおいて、令和2～3年度において、障害者の消費者被害の防止等に関する取組を推進するため、消費生活相談員や行政職員等を対象とした以下の研修を実施した。

(令和2年度)

- ✓「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者への講座実施に向けて」
- ✓「地域の見守りネットワーク推進のための講座（消費者行政職員向け）」
- ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多様な相談者への対応と必要な法知識―障がい者、外国人等への対応を含めて―」

なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により以下の研修を中止した。

- ✓「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕高齢者及び見守り関係者への講座」実施に向けて」
- ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多様な相談者への対応と必要な法知識―障がい者、外国人等への対応を含めて―」1回

(令和3年度)

- ✓「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕―高齢者及び見守り関係者への講座実施に向けて―」1回
- ✓「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕―特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施に向けて」1回

- ✓「地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）」1回

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

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

なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により以下の研修を中止した。

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

<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①消費生活センター等における体制整備や取組の状況</p> <p>②ウェブサイト等による障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供の実施状況</p> <p>③該当講座の受講者等アンケート結果における満足度</p> <p>(目標)</p> <p>①より多くの高齢者・障害者に対する消費生活センターの周知及び円滑な相談対応を図るための方策について検討</p> <p>②障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供を目指す。</p> <p>③5段階評価中平均4以上を目指す。</p> <p>(進捗)</p> <p>①・「先進的モデル事業」実施（新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出することを目的）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活協力員・協力団体の養成事業実施 （見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的） <p>(参考)</p> <p>消費者安全確保地域協議会の設置 令和3年度末時点：県内人口カバー率50%以上 16/47都道府県で達成済み（設置済自治体：380） ※令和2年度末時点：14/47都道府県で達成済み（設置済自治体：327）</p> <p>②・日々のウェブサイトの更新において、音声読み上げソフトへの対応、弱視、色覚障害者への配慮等ウェブアクセシビリティ対応を講じた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「くらしの豆知識」のカラーユニバーサルデザイン認証の取得及びデジ版の作成・配布、国立国会図書館「視覚障害者等用データ送信サービス」への登録を継続実施。 ・令和2年9月に「見守り新鮮情報（第373号）」において「障がい者のスマホトラブル」を、令和3年11月に「見守り新鮮情報（第407号）」において「障害者のネット通販トラブル」をテーマに取り上げ、障害者や障害者を見守る方を対象とした情報提供を実施。 <p>③令和2年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者への講座実施に向けて」：4.6 ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座（消費者行政職員向け）」：4.5 ・「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多様な相談者への対応と必要な法知識―障がい者、外国人等への対応を含めて―」：4.9 <p>令和3年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕―高齢者及び見守り関係者への講座実施に向けて―」：4.8 ・「消費者教育に携わる講師養成講座〔対象者別コース〕―特別支援学校等に通う知的障害（軽度）のある生徒を中心とした若年者及びその支援者への講座実施
-------------------------	--

に向けて」：4.9

- ・「地域の見守りネットワーク推進のための講座（地域で取り組む人向け）」：4.6
- ・「【新設】消費生活サポーター講座（地域コース）（地方公共団体と共催）（佐賀県）」：4.8
- ・「D-ラーニング（遠隔研修）より配慮が必要な相談者への消費生活相談対応について－障害者差別解消法の趣旨を踏まえ－」：4.8

（定義）

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

【今後の取組予定】

○ 消費者庁、関係府省庁等の取組

年度	取組内容
令和4年度	・消費生活センター等における障害者からの消費生活相談への対応のための体制整備・取組の推進 ・障害者及び障害者を見守る方に配慮した情報提供の実施 ・障害者の消費者被害防止等のための研修の実施
令和5年度	上記取組の成果を踏まえ更なる支援策を検討
令和6年度	
令和7年度以降	引き続き、更なる支援策を検討

項目名	④ アルコール依存症、薬物依存症、ギャンブル等依存症及びゲーム依存症についての対策の推進	担当省庁	内閣官房、厚生労働省、消費者庁
-----	--	------	-----------------

施策概要	<p>○ 内閣官房の取組</p> <p>ギャンブル等依存症の正しい知識の普及啓発や相談・治療・回復支援等の取組を、地域において総合的かつ計画的に推進するために重要となる都道府県ギャンブル等依存症対策推進計画が各都道府県において速やかに策定されるよう促すなど、関係省庁と連携しながら、ギャンブル等依存症対策推進基本計画（平成31年4月19日閣議決定）に掲げられた施策を推進する。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <p>全都道府県が速やかに都道府県ギャンブル等依存症対策推進計画を策定するよう、内閣官房職員の講師派遣や先進的取組の事例集等の各種参考資料の作成及び配布を行うことにより、都道府県計画の策定を支援した。</p> <p>また、ギャンブル等依存症対策推進基本計画（平成31年4月19日閣議決定）に掲げられた施策の進捗状況について、内閣官房で取りまとめの上、公表を行った（令和2年6月、令和3年6月、令和3年12月）。</p> <p>加えて、関係省庁と連携し、ギャンブル等依存症対策基本法の規定に基づき、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、ギャンブル等依存症対策推進本部において、ギャンブル等依存症対策推進関係者会議の意見を聴いた上で同基本計画の変更案を作成し、その後、当該変更案が閣議決定された（ギャンブル等依存症対策推進基本計画（令和4年3月25日閣議決定））</p> <p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>消費生活センターを始めとする関係機関が参画し、ギャンブル等依存症である者等やその家族等が早期に必要な支援を受けられるようにすることや関係機関の相互連携による普及啓発を進めることを目的とした、地域における連携協力体制の整備促進等を図る。依存症対策全国センターのポータルサイト等を通じて、依存症の正しい知識の普及や、相談窓口・専門医療機関等の情報提供などを行う。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・都道府県等において、ギャンブル等依存症である者や家族等を早期に発見し、相談・医療機関等につなぐため、精神保健福祉センターや消費生活センターを始めとする関係機関における連携協力体制の構築等を図るための支援を行った。 ・依存症対策全国センターのポータルサイト等において、各依存症に関する情報や相談拠点機関・専門医療機関等の情報提供を行った。また、依存症対策全国センター（国立病院機構久里浜医療センター）の調査研究事業において、ギャンブル等依存症に係る実態調査を実施し、結果を公表した。 <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>ギャンブル等依存症対策推進基本計画等に基づき、多機関の連携・協力の下で重層</p>
------	---

的かつ多段階的な取組を総合的に推進していく一環として、関係府省庁等との連携を確保しつつ、以下の取組を実施する。なお、その際、ギャンブル等依存症である者等の家族に対する支援を強化する観点を考慮するとともに、これらの者を支援する民間団体と連携し効果的な取組とする。

また、オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアルの整備などに関係省庁・関係団体等と連携して取り組む。

①消費生活相談への的確な対応の確保に向けた地方公共団体に対する支援

- ・消費生活相談への的確な対応が確保されるよう、必要に応じて金融庁と共に、ギャンブル等依存症が疑われる方やその御家族からの多重債務問題に係る相談への対応に際してのマニュアルを改定するとともに、消費生活相談体制の整備や研修等により地方公共団体に対する支援を実施する。
- ・国民生活センターにおいて、ギャンブル等依存症に関わる消費生活相談への対応について、消費生活相談員向けの研修等により相談体対応の実務への定着を促進する。

②ギャンブル等依存症対策に関する消費者向けの総合的な情報提供

ギャンブル等に関する消費行動及び注意喚起・普及啓発施策の認知度の実態調査の結果を活用し、消費者に対するギャンブル等依存症に関する普及啓発の取組を効果的に実施する。

③地域における普及啓発の支援

地方公共団体に対する啓発用資料の提供や地方公共団体による普及啓発の取組事例の紹介を通じ、地域におけるギャンブル等依存症に関する普及啓発の支援を促進する。

④青少年等に対する普及啓発の推進

地方公共団体、消費者団体等に対して、ギャンブル等依存症問題啓発週間等の機会を捉えて青少年向けの啓発資料を周知すること等により、青少年等に対するギャンブル等依存症に関する普及啓発を実施する。

(令和2～3年度実績)

- ・地方消費者行政強化交付金を通じて、地方自治体のギャンブル等依存症対策に関する取組を支援した。
- ・国民生活センターにおける消費生活相談員向けの研修の実施(令和2年10～12月、令和3年11月～令和4年2月)
- ・オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係るアドバイザー会議の開催(令和2年10月)
- ・国民のギャンブル等の消費行動等の実態調査の実施(令和3年1月)

①消費生活相談への的確な対応の確保に向けた地方公共団体に対する支援

令和2年度、国民生活センターにおいて、消費生活相談員向けにギャンブル等依存症対策に関連する研修を以下のとおり実施した。

- ✓「消費生活相談員研修 専門講座地域コース(山形県)
相談対応に必要な法律知識と対応困難な相談者への対応
- ✓「消費生活相談員研修 主任・リーダー的な役割を担う相談員向け研修
ー相談窓口の円滑な運営、連携に向けてー」

	<ul style="list-style-type: none"> ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多重債務問題解決に向けた消費者相談」2回 ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多様な相談者への対応と必要な法知識―障がい者、外国人等への対応を含めて―」 <p>なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により以下の研修を中止した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）最近の法改正と消費生活相談」2回 ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多様な相談者への対応と必要な法知識―障がい者、外国人等への対応を含めて―」 <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政強化交付金を通じ、地方消費者行政の体制整備や消費者安全確保地域協議会の設置、国民生活センターの行う研修への参加に係る支援を行った。 <p>②ギャンブル等依存症対策に関する消費者向けの総合的な情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁公式Twitter等により、消費者庁ウェブサイトにて設けたギャンブル等依存症問題特設ページの閲覧を促進した。（令和2年5月、令和3年5月） ・令和3年1月には、ギャンブル等に関する消費実態及びギャンブル等依存症対策に関する注意喚起・普及啓発の施策の認知度等について実態調査を行い、同年6月に調査結果を公表した。 ・令和3年度、国民生活センターにおいて、消費生活相談員向けにギャンブル等依存症対策に関連する研修を以下のとおり実施した。 ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）多重債務問題解決に向けた消費者相談」2回 ✓「消費生活相談員研修 専門・事例講座（1泊2日コース）対応困難な相談者への対応と相談員のメンタルヘルス」2回 <p>③地域における普及啓発の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・都道府県等消費者行政担当課長会議を通じ、ギャンブル等依存症に関する啓発用資料のサンプルの活用を要請した。（令和2年5月、令和3年4月） <p>④青少年等に対する普及啓発の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・文部科学省と連携し、毎年のギャンブル等依存症問題に関する啓発週間において、国公立大学や専門学校等に対して青少年向けの啓発用資料を周知することにより、大学等に対するギャンブル等依存症問題に係る知識の普及啓発を進めた。（令和2年5月、令和3年5月） <p>また、「オンラインゲームに関する消費生活相談員向けマニュアル作成に係るアドバイザー会議」を開催した。（令和2年10月、令和3年4月、令和3年6月）</p>
--	---

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 消費者庁作成のギャンブル等依存症対策に関する注意喚起・普及啓発資料の認知度 (目標) 毎年度、ギャンブル等依存症対策に関する注意喚起・普及啓発資料の認知度の上昇を目指す。 (進捗) 令和3年度：8.4%（令和2年度：8.2%） ※消費者庁作成 本人向け啓発資料（令和2年3月作成）								
	【今後の取組予定】 ○ 内閣官房の取組								
	<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="3">令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; border-radius: 10px;">令和7年度 以降</td> <td>※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。
	年度	取組内容							
	令和4年度	令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進							
	令和5年度								
	令和6年度								
	令和7年度 以降	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。							
	○ 厚生労働省の取組								
	<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="3">令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; border-radius: 10px;">令和7年度 以降</td> <td>※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。
年度	取組内容								
令和4年度	令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。								
○ 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 rowspan="3">令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="border: 1px solid black; border-radius: 10px;">令和7年度 以降</td> <td>※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存	
年度	取組内容								
令和4年度	令和4年3月に変更したギャンブル等依存症対策推進基本計画に掲げられた施策の推進								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	※ギャンブル等依存症対策推進基本計画は、ギャンブル等依存症対策基本法において「少なくとも3年ごとに、ギャンブル等依存								

	<p>症対策推進基本計画に検討を加え、必要があると認めるときには、これを変更しなければならない。」とされていることから、当該規定に基づき所要の検討を加え、必要があると認められたときには変更を行うこととなる。</p>
--	---

項目名	⑤ 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備	担当省庁	内閣府、関係省庁等
-----	---------------------------------	------	-----------

施策概要	<p>○ 関係府省庁の取組</p> <p>青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成20年法律第79号）及び青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第5次）（令和3年6月子ども・若者育成支援推進本部決定）に基づき、青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするため、平成29年法改正を踏まえたフィルタリング利用率向上のための取組の更なる推進、青少年のインターネットを適切に活用する能力の向上促進、ペアレンタルコントロールによる対応の推進等、青少年のインターネット利用環境の整備に関する施策を総合的に推進する。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <p>「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第5次）」に基づき、関係府省庁において関連する施策を実施。</p>				
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第5次）における3本柱</p> <p>①法改正を踏まえたフィルタリング利用率向上のための取組の更なる推進 ②青少年のインターネットを適切に活用する能力の向上促進 ③ペアレンタルコントロールによる対応の推進</p> <p>（目標）</p> <p>引き続き、基本計画に基づき、施策の推進を図るとともに、青少年のインターネット利用環境の変化等を踏まえて、フィルタリング利用率向上のための取組、青少年のインターネットを適切に活用する能力の向上促進、ペアレンタルコントロールによる対応等を推進する。</p> <p>（進捗）</p> <p>令和3年度：</p> <p>①法改正を踏まえたフィルタリング利用率向上のための取組の更なる推進 ②青少年のインターネットを適切に活用する能力の向上促進 ③ペアレンタルコントロールによる対応の推進</p> <p>等について関係省庁と連携して実施。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 関係府省庁の取組</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 令和5年度</td> <td>基本計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度 令和5年度	基本計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進
年度	取組内容				
令和4年度 令和5年度	基本計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進				

	令和6年度	青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画（第6次）策定
	（令和7年度以降）	基本計画に基づき、青少年のインターネット利用環境整備のための施策を総合的かつ効果的に推進

項目名	⑥ 「多重債務問題改善プログラム」の実施	担当省庁	金融庁、消費者庁、警察庁、文部科学省、厚生労働省、内閣府、総務省、法務省、財務省、経済産業省、関係府省庁等
-----	----------------------	------	---

施策概要	<p>○ 関係府省庁等の取組</p> <p>多重債務問題の解決のために、次の1) から4) までの取組を柱とする多重債務問題改善プログラム（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）を着実に実施し、多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会においてフォローアップを行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化 2) 借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供 3) 多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化 4) ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化 <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>有識者と関係省庁から構成される「多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会」を2回開催するとともに、「多重債務者相談キャンペーン2021」において、各都道府県における消費者及び事業者向けの無料相談会等の開催、ヤミ金融の利用防止等に係る周知・広報を実施した。また、ギャンブル等依存症対策の観点から、多重債務相談窓口と精神保健福祉センター等の専門機関との連携強化に向けた取組を進めている。</p> <p>警察庁では、生活経済事犯対策推進要綱に基づき、都道府県警察に対して、ヤミ金融事犯等については、被害の拡大防止に向けた早期事件化を推進するほか、ヤミ金融に利用された預貯金口座の金融機関への情報提供、携帯音声通信事業者に対する契約者確認の求め等の推進を指示している。</p> <p>各都道府県社会福祉協議会において、生活福祉資金貸付制度を実施している。</p>
------	--

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①貸金業者から5件以上無担保無保証借入の残高がある人数 ※出典：株式会社日本信用情報機構公表資料</p> <p>②「多重債務」に関する消費生活相談件数</p> <p>(目標) 当該指標を注視しつつ、適切に対応を行う。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年度：9.9万人 ②令和3年度：18,631件</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 関係府省庁等の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; 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;">多重債務問題改善プログラムの着実な実施</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;">多重債務問題改善プログラムの着実な実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	多重債務問題改善プログラムの着実な実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	多重債務問題改善プログラムの着実な実施
年度	取組内容								
令和4年度	多重債務問題改善プログラムの着実な実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	多重債務問題改善プログラムの着実な実施								

項目名	⑦ 生活困窮者自立支援法に基づく支援の推進	担当省庁	厚生労働省
-----	-----------------------	------	-------

施策概要	<p>○ 厚生労働省の取組</p> <p>生活困窮者自立相談支援事業の実施、住居確保給付金の支給その他の生活困窮者に対する自立の支援に関する措置を講ずることにより、生活困窮者の自立の促進を図る。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>生活困窮者自立相談支援事業等を実施。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により収入が減少する方に緊急小口資金等の特例貸付を実施するとともに、住まいの確保を支援するため住居確保給付金の支給対象の拡大等を行った。</p>								
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①自立相談支援事業における生活困窮者の年間新規相談件数 250,000件</p> <p>②任意の法定事業の実施率</p> <p>ア) 就労準備支援事業</p> <p>イ) 家計改善支援事業</p> <p>ウ) 一時生活支援事業</p> <p>エ) 子どもの学習支援事業</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和2年度：786,163件(令和元年度：248,398件)</p> <p>②ア) 令和3年度：69%(令和2年度：60%)</p> <p>イ) 令和3年度：71%(令和2年度：62%)</p> <p>ウ) 令和3年度：36%(令和2年度：34%)</p> <p>エ) 令和3年度：65%(令和2年度：64%)</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 厚生労働省の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td>・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・任意の法定事業の全国の実施の促進</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td rowspan="3">生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進</td> </tr> <tr> <td>令和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	・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・任意の法定事業の全国の実施の促進	令和5年度	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進	令和6年度	令和7年度以降
年度	取組内容								
令和4年度	・生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進 ・任意の法定事業の全国の実施の促進								
令和5年度	生活困窮者自立支援法に基づく、自立相談支援事業の着実な実施等による生活困窮者に対する包括的な支援の推進								
令和6年度									
令和7年度以降									

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

<p>施策概要</p>	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>コロナ禍等の影響により孤独・孤立が社会問題化しているところ、孤独・孤立した消費者は悪質な事業者のターゲットになりやすい状況にある。消費者は一般的に事業者に比べて情報量や交渉力に格差があるが、とりわけ孤独・孤立した消費者はそれが顕著であり、周りに相談しづらい状況にもあるため、一般消費者に比べて被害に遭いやすく、自らによる被害回復も困難な傾向にある。</p> <p>消費者庁では、孤独・孤立に起因する消費者被害を防止するため、NPO等の支援団体と連携してオンライン相談会を実施し、孤独・孤立に起因した消費者被害の把握に努め、被害の防止・回復に向けた啓発の促進を図る。また、孤独・孤立に起因した消費者被害に関するシンポジウムを開催し、被害事例や支援策の周知を行い、NPO等の支援団体に対しても被害防止・回復のための啓発を行う。</p> <p>また、周りに相談ができず、被害の拡大に結び付きやすい傾向もみられる孤独・孤立した消費者に対する地域の見守りを一層強化するため、地方公共団体における上記取組を重点的に支援するほか、地方におけるモデル事業の実施により、地方公共団体における事業の企画、取組を支援する。さらに消費生活に関して関心を持つ住民又はヘルパー・民生委員等消費者被害を発見しやすい立場にある者や、地域の金融機関、コンビニ、宅配事業者等の事業者を対象とし、消費生活協力員・協力団体の養成に向けた取組を行う。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、見守り活動の推進に積極的に取り組む地方公共団体を支援した。 ・地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進した（設置済自治体：380（令和3年度））。 ・新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出することを目的に「先進的モデル事業」を実施した。 ・見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的に、消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施した。 ・「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を活用した取組を推進した。 ・新未来創造戦略本部にて、消費者安全確保地域協議会のモデルプロジェクトに取り組んだ。 ・消費者安全確保地域協議会設置促進のため、活動事例等を掲載した総合情報サイトの公表を行った。 ・消費者団体、福祉関係団体、事業者団体等で構成される「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」の構成員に対して、消費者庁及び国民生活センターからの注意喚起情報をタイムリーに提供。 ・令和3年10月1日、厚生労働省（社会・援護局地域福祉課）と消費者庁（地方協力
-------------	--

	<p>課)の連名で、地方自治体への通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について」を送付し、地域における福祉部局及び消費者部局の更なる連携の重要性を示した。</p> <p>・地域における見守り活動の担い手である消費生活協力員、消費生活協力団体の養成などを行う事業を延べ 200 団体以上に対し、2つの自治体及び全国6ブロックにおいて実施した(令和3年度)。</p>								
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発活動(シンポジウム・相談会)の実施回数</p> <p>②見守りネットワークの設置市区町村の都道府県内人口カバー率</p> <p>③消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率</p> <p>(目標)</p> <p>①年1回以上の開催</p> <p>②、③令和6年度までに50%以上とする</p> <p>(進捗) ※②、③については上記の目標を達成している都道府県数を記載している</p> <p>①令和4年度から実施するため記載なし</p> <p>②令和3年度：16都道府県(令和2年度：14都道府県)</p> <p>③令和3年度：3県(令和2年度：1県)</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○消費者庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="456 1144 1382 1659"> <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"> オンライン相談会、シンポジウム実施による孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置及び取組への支援 消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 </td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td rowspan="3"> <ul style="list-style-type: none"> 孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置及び取組への支援 消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 </td> </tr> <tr> <td>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"> オンライン相談会、シンポジウム実施による孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置及び取組への支援 消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 	令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> 孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置及び取組への支援 消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 	令和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"> オンライン相談会、シンポジウム実施による孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置及び取組への支援 消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 								
令和5年度	<ul style="list-style-type: none"> 孤独・孤立に起因した消費者被害の防止・回復に向けた周知啓発 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置及び取組への支援 消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援 								
令和6年度									
令和7年度以降									

(4) 消費者の苦情処理、紛争解決のための枠組みの整備

項目名	① 消費者団体訴訟制度の推進	担当省庁	消費者庁
-----	----------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者団体訴訟制度の周知・広報と併せて、制度の担い手となる適格消費者団体及び特定適格消費者団体（以下この項目において「適格消費者団体等」という。）の適正な認定・監督を行う。</p> <p>また、適格消費者団体等に対する支援の取組として、適格消費者団体等を支援する民間基金の周知・広報、認定NPO法人制度の活用等の促進等による適格消費者団体等に対する寄附の促進等の財政的な自立に資する支援を実施するとともに、地方消費者行政のための交付金等を通じて、適格消費者団体等の設立に向けた取組の支援を実施する。デジタル・ガバメントの推進の観点から、官民双方の事務負担を軽減するために適格消費者団体等の認定申請に係る事項の変更届出のオンライン化を実現するとともに、消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号。以下「消費者裁判手続特例法」という。）上の手続のIT化の検討を進める。</p> <p>さらに、消費者裁判手続特例法附則第5条の規定に基づき、令和3年3月から、「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」において、同法の施行状況を踏まえ制度の見直しの検討を進め、同年10月に報告書を公表した。同報告書については、同年11月上旬まで意見募集を実施するとともに関係各所と意見交換を行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」を提出したところ、本改正法案の実現に向け万全を期す。また、報告書において将来の検討課題とされた事項については、本制度の運用状況等を踏まえて、適宜必要な検討を行う。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 適格消費者団体1団体、特定適格消費者団体1団体の新規認定申請に対して、認定審査を実施（いずれも認定）。 ・ 適格消費者団体3団体、特定適格消費者団体1団体からの認定更新申請に対し更新審査を実施（いずれも認定を更新）。 ・ 適格消費者団体等への支援の取組として、適格消費者団体連絡協議会を実施（令和2年9月、令和3年3月・9月、令和4年3月）。 ・ 新型コロナウイルス感染症拡大を踏まえ、適格消費者団体等の法定書類の提出期限につき個別の状況を斟酌し柔軟に対応したほか、書類原本の提出に代えて電磁的方法による提出を可とし提出方法を緩和した。 ・ デジタル・ガバメントの推進の観点から、適格消費者団体等の認定申請に係る事項の変更届出のオンライン化を行った。 ・ 消費者裁判手続特例法上の手続のIT化の検討を行った。
------	---

・消費者裁判手続特例法附則第5条の規定に基づき、令和3年3月に「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」を開催し、同法の施行状況等を踏まえた検討を行った。同年10月に同検討会の報告書を公表し、同年11月上旬まで意見募集を実施するとともに、関係各所と意見交換を行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。

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①消費者団体訴訟制度の認知度 ②適格消費者団体の認知度 ③特定適格消費者団体の認知度 ④適格消費者団体と差止請求の相手方との間で一定の結論が得られた件数 ⑤特定適格消費者団体の認定件数（令和3年3月末時点：3団体） ⑥特定適格消費者団体による共通義務確認訴訟において一定の結論が得られた件数</p> <p>（目標） 令和6年度までに、①40%、②30%、③25%、⑤4団体 毎年度、④50件、⑥2件とすることを旨とする。</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和3年度：20.7%（令和2年度：37.2%） ②令和3年度：23.1%（令和2年度：37.8%） ③令和3年度：18.2%（令和2年度：35.2%）</p> <p>その他、差止請求事例リーフレットの作成、当該リーフレット及び消費者団体訴訟制度パンフレットの地方自治体や全国の適格消費者団体等約4,300の関係機関への配布（各約3万部）。</p> <p>④令和3年度：22件（令和2年度：30件） ⑤令和4年3月末時点：4団体 ⑥令和3年度：1件（令和2年度：1件）</p> <p>（定義）</p> <p>【①～③の認知度】</p> <p>消費者意識基本調査の間（①消費者団体が、訴訟等により、事業者の不当な行為をやめさせる、又は、被害金額を取り戻すことができる制度（消費者団体訴訟制度）があること、②事業者による不当な行為（消費者に対する不当な勧誘や著しく優良な商品であるという誤認を招くような広告など）について、訴訟等によりやめさせることができる消費者団体（適格消費者団体）があること、③事業者の不当な行為によって多数の消費者に生じた被害金額を、消費者に代わって訴訟により取り戻すことができる消費者団体（特定適格消費者団体）があること）に「知っている」と回答した人の割合。</p> <p>【④の件数】</p> <p>消費者契約法第23条第4項第4号から第9号まで及び第11号の規定による適格消費者団体からの報告を受け、(一)差止請求に係る判決（確定判決と同一の効力を有するもの及び仮処分命令の申立てについての決定を含む。）、(二)裁判外の和解及び(三)(一)(二)以外で適格消費者団体が差止請求について相手方との協議が調ったと認められる事案の概要等について、同法第39条第1項に基づき消費者庁ウェブページにおいて公表しているところ、当該公表の件数。</p> <p>【⑥の件数】</p> <p>消費者裁判手続特例法第78条第1項（第1号及び第7号を除く。）の規定による特定適格消費者団体からの報告を受けたもののうち、共通義務確認訴訟の確定判決（確定判決と同一の効力を有するものを含む。）の件数。</p>
---	--

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	・適格消費者団体等の適正な認定・監督、適格消費者団体等に対する支援に関する取組
令和5年度	・民事裁判手続のIT化の議論を踏まえた消費者裁判手続特例法上の手続のIT化の検討、必要な措置の実施
令和6年度	・「消費者裁判手続特例法等に関する検討会」報告書等を踏まえた必要な措置の実施 ・同報告書において将来の検討課題とされた事項について、制度の運用状況等を踏まえて必要な検討
令和7年度 以降	適格消費者団体等の適正な認定・監督、適格消費者団体等に対する支援に関する取組

項目名	② 製造物責任法の適切な運用確保に向けた環境整備に関する裁判例の収集・分析等	担当省庁	消費者庁
-----	--	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>製造物責任法（平成6年法律第85号）に関する裁判例を収集・分析した上で、論点別に裁判例を抽出・整理・公表する取組を行う。また、新たな論点等について、逐条解説の改訂、その他の情報提供を必要に応じて行う。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <p>製造物責任法に関する裁判例を収集し取りまとめ、消費者庁ウェブサイトの論点別裁判例及び訴訟情報の更新を行った。また、同法に関する概要説明及びQ&Aを作成し公表した。</p>										
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>訴訟情報の更新回数</p> <p>（目標）</p> <p>製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、消費者庁ウェブサイトの訴訟情報を毎年度1回更新する。</p> <p>（進捗）</p> <p>令和3年度：1回（令和2年度：1回）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和4年度</td> <td rowspan="3">製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和6年度</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和7年度以降</td> <td>製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。</td> </tr> </tbody> </table>			年度	取組内容	令和4年度	製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。
年度	取組内容										
令和4年度	製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。										
令和5年度											
令和6年度											
令和7年度以降	製造物責任法に関する裁判例を取りまとめ、訴訟情報を毎年度更新するとともに、逐条解説の改訂やその他の情報提供を必要に応じて行うなど、消費者庁ウェブサイトの充実化を図る。										

項目名	③ 消費者に関する法的トラブルの解決 ※SDGs 関連：関連目標 16	担当省庁	法務省
-----	--	------	-----

<p>施策概要</p>	<p>○ 法務省の取組</p> <p>日本司法支援センターにおいて、以下の取組を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多重債務問題等の法的トラブルを抱えた方に対し、問合せ内容に応じた最適な法制度や相談窓口に関する情報を無料で提供する情報提供業務を実施する。 ・多重債務等の問題を抱えた資力の乏しい方を対象に、弁護士及び司法書士による無料法律相談や、訴訟代理費用等の立替えを行う民事法律扶助による援助を行う。 <p>(令和3年度実績)</p> <p>令和3年度(令和4年3月31日時点)における実績(速報値)は、情報提供業務に関しては、コールセンターへの問合せ件数が377,753件(2016年度:349,599件、2017年度:339,344件、2018年度:362,709件、2019年度:395,100件、2020年度:349,533件)、うち多重債務問題を含む金銭の借入れに関する問合せが64,404件(2016年度:45,584件、2017年度:47,300件、2018年度:49,071件、2019年度:53,436件、2020年度:53,164件)であった。</p> <p>また、民事法律扶助業務に関しては、多重債務問題に係る法律相談援助件数が122,728件(2016年度:101,647件、2017年度:114,674件、2018年度:119,870件、2019年度:121,042件、2020年度:109,219件)、代理援助・書類作成援助件数が56,738件(2016年度:56,599件、2017年度:64,015件、2018年度:64,191件、2019年度:61,989件、2020年度:56,907件)であった。</p>
-------------	---

<p style="text-align: center;">KPI・ 今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①情報提供業務</p> <p style="margin-left: 20px;">ア) コールセンター問合せ件数</p> <p style="margin-left: 20px;">イ) コールセンター問合せ件数のうち、多重債務問題を含む金銭の借入れに関する問合せ件数</p> <p style="margin-left: 20px;">ウ) 事故情報データベースシステムへの登録件数</p> <p>②民事法律扶助業務</p> <p style="margin-left: 20px;">ア) 多重債務問題に係る法律相談援助件数</p> <p style="margin-left: 20px;">イ) 多重債務問題に係る代理援助・書類作成援助件数</p> <p>(進捗)</p> <p>①ア) 令和3年度：377,753件</p> <p style="margin-left: 20px;">イ) 令和3年度：64,404件</p> <p style="margin-left: 20px;">ウ) 令和3年度：0件</p> <p>②ア) 令和3年度：122,728件</p> <p style="margin-left: 20px;">イ) 令和3年度：56,738件</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 法務省の取組</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><関係機関・団体との連携・協力関係の構築></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">令和5年度</td> <td rowspan="2">消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等</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><関係機関・団体との連携・協力関係の構築></td> </tr> <tr> <td></td> <td>消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等</td> </tr> <tr> <td></td> <td><民事法律扶助業務の周知></td> </tr> <tr> <td></td> <td>日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知</td> </tr> </tbody> </table>	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>	令和5年度	消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等	令和6年度	令和7年度以降	<関係機関・団体との連携・協力関係の構築>		消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等		<民事法律扶助業務の周知>		日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知
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>															
令和5年度	消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等															
令和6年度																
令和7年度以降	<関係機関・団体との連携・協力関係の構築>															
	消費者に関する法的トラブルを取り扱う関係機関・団体との協議会の開催等															
	<民事法律扶助業務の周知>															
	日本司法支援センターウェブサイト、パンフレット等による民事法律扶助業務の周知															

項目名	④ 消費者紛争に関する ADR の実施	担当省庁	消費者庁
-----	---------------------	------	------

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>国民生活センター紛争解決委員会において、重要消費者紛争の和解の仲介等の手続を実施し、結果の概要を公表するとともに、消費者紛争について ADR（裁判外紛争解決手続）を実施する地方公共団体及び民間 ADR 機関との連携を図る。</p> <p>また、民事司法制度改革推進に関する関係府省庁連絡会議の取りまとめ等を踏まえた国民生活センター紛争解決委員会の強化について検討を行う。</p> <p>（令和 2～3 年度実績）</p> <p>消費者紛争の迅速・適正な解決と同種紛争の未然防止のため、委員会に係る事務を適切に実施した。</p> <p>ADR 制度の普及啓発を図るため、各地の消費生活センター等の行政職員及び相談員向けの ADR 研修に講師を派遣するとともに、民間の ADR 機関と意見交換を実施した。</p> <p>また、委員会に対して提出される書面についての署名及び押印の廃止に加え、メールでの申請受付に対応するべく業務規程の改正を行い、令和 2 年内に施行した。</p> <p>加えて、重要消費者紛争の解決手続のオンライン化に向けたシステム構築の検討を実施している。</p>
------	---

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①ADR 手続における和解率</p> <p>②申請日から手続終了までの日数</p> <p>（目標）</p> <p>①和解率：60%以上を維持する。</p> <p>②申請日から手続終了までの日数：95 日以内を維持する。</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和 3 年度：70.6%（令和 2 年度：70.2%）</p> <p>②令和 3 年度：93.3 日（令和 2 年度：93.8 日）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td> <td rowspan="2">・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。）</td> </tr> <tr> <td>令和 5 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 6 年度</td> <td>・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応</td> </tr> <tr> <td>令和 7 年度以降</td> <td>・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施</td> </tr> <tr> <td></td> <td>・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。）</td> </tr> <tr> <td></td> <td>・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応</td> </tr> <tr> <td></td> <td>・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。）	令和 5 年度	令和 6 年度	・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応	令和 7 年度以降	・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施		・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。）		・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応		・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施
年度	取組内容															
令和 4 年度	・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。）															
令和 5 年度																
令和 6 年度	・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応															
令和 7 年度以降	・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施															
	・国民生活センターにおける適切な ADR の実施（手続の簡素化、開催場所等の柔軟化等を含む。）															
	・重要消費者紛争の解決手続のオンライン化への対応															
	・国民生活センター紛争解決委員会において越境消費者紛争に対応できるような体制構築に向けた検討の実施															

項目名	⑤ 金融 ADR 制度の円滑な運営	担当省庁	金融庁
-----	-------------------	------	-----

<p>施策概要</p>	<p>○ 金融庁の取組</p> <p>金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を図るとともに、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、指定紛争解決機関等の連携の強化を図る。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を継続して図るとともに、金融トラブル連絡調整協議会を開催して、各指定機関の業務の実施状況等について議論を行い、指定紛争解決機関等の連携強化を図った。</p>									
<p>KPI・今後の取組予定</p>	<p>【KPI】</p> <p>①指定紛争解決機関の苦情処理手続の実施状況（処理件数）</p> <p>②指定紛争解決機関の紛争解決手続の実施状況（処理件数）</p> <p>(目標)</p> <p>指定紛争解決機関に対する利用者の信頼性向上や各機関の特性を踏まえた運用の整合性確保を図るなど、金融 ADR 制度の適切な運営を図る。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年度：6,071 件（令和2年度：6,497 件）</p> <p>②令和3年度：1,075 件（令和2年度：1,148 件）</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 金融庁の取組</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td>・金融 ADR 制度の円滑な実施</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td rowspan="2">・金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>・金融 ADR 制度の円滑な実施 ・金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・金融 ADR 制度の円滑な実施	令和5年度	・金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化	令和6年度	令和7年度以降	・金融 ADR 制度の円滑な実施 ・金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化
年度	取組内容									
令和4年度	・金融 ADR 制度の円滑な実施									
令和5年度	・金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化									
令和6年度										
令和7年度以降	・金融 ADR 制度の円滑な実施 ・金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みを活用した指定紛争解決機関等の連携強化									

項目名	⑥ 商品先物 ADR 制度の円滑な運営	担当省庁	経済産業省、農林水産省
-----	---------------------	------	-------------

施策概要	<p>○ 経済産業省、農林水産省の取組</p> <p>商品先物取引法（昭和 25 年法律第 239 号）に基づき紛争解決等業務を行っている日本商品先物取引協会において、ADR 制度に係る事情聴取までの標準処理期間の短縮（6 か月から 4 か月に短縮）や事業者に対する関係資料の提出義務付けなどの委託者保護に係る取組を踏まえ、引き続き、紛争の迅速な解決を図るとともに、新規顧客などに対する商品先物分野における裁判外紛争解決制度の周知などを行うことにより、当該制度の円滑な実施を図る。</p> <p>（令和 2～3 年度実績）</p> <p>日本商品先物取引協会における紛争処理手続について迅速な解決を図るとともに、関係事業者のウェブサイトにおいて裁判外紛争解決制度の周知等を行った。</p>								
KPI・ 今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①標準処理期間内に事情聴取を実施した紛争数（％）</p> <p>②ADR 制度をウェブサイトで周知した事業者数（件数）</p> <p>（進捗）</p> <p>①令和 3 年度：100％（令和 2 年度：100％）</p> <p>②令和 3 年度：34 件（令和 2 年度：39 件）</p> <p>（定義）</p> <p>日本商品先物取引協会にて集計。日本商品先物取引協会における事情聴取の実施状況及び ADR の周知件数</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 経済産業省、農林水産省の取組</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">年度</th> <th style="text-align: center;">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">令和 4 年度</td> <td rowspan="3" style="text-align: center;">商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。</td> </tr> <tr> <td 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;">商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。	令和 5 年度	令和 6 年度	（令和 7 年度） 以降	商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。
年度	取組内容								
令和 4 年度	商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
（令和 7 年度） 以降	商品先物取引に関する紛争の迅速な解決及び制度の周知を行う。								

項目名	⑦ 住宅トラブルに関する ADR の実施	担当省庁	国土交通省
-----	----------------------	------	-------

施策概要	<p>○ 国土交通省の取組</p> <p>住宅の品質確保の促進等に関する法律（平成 11 年法律第 81 号）及び特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律（平成 19 年法律第 66 号）に基づき、住宅性能表示を受けた住宅及び保険を付した新築住宅について、ADR を実施するとともに、「制度施行 10 年経過を見据えた住宅瑕疵担保履行制度のあり方に関する検討会」の報告書を踏まえ、住宅トラブルに関する ADR 等の広報（Web 広告、リスティング広告等）の充実等を図る。その他、基礎ぐい工事問題・リフォームトラブルに関しても電話相談及び専門家相談を受け付ける。</p> <p>また、建設業法に基づく建設工事紛争審査会においても、建設工事の請負契約に関する紛争の ADR を引き続き実施する。</p> <p>（令和 2～3 年度実績）</p> <p>住宅紛争審査会において ADR を実施している。また、建設工事の請負契約については、全国 48 の建設工事紛争審査会（国土交通省及び各都道府県）において ADR を実施している。その他、（公財）住宅リフォーム・紛争処理支援センターにおいて基礎ぐい工事問題・リフォームに関する電話相談及び専門家相談の受付を実施している。</p>									
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>ADR 周知のためのダイレクトメール実施回数</p> <p>（目標）</p> <p>保険付き住宅取得者向けに、制度周知のためのダイレクトメール送付を年 1 回継続する。対象者は送付先住所が把握できる保険付き住宅の取得者向けとし、制度認知の効果的なタイミングとして、住宅取得後 1 年目、10 年目を送付対象とする。</p> <p>（進捗）</p> <p>令和 3 年度：1 回（令和 2 年度：1 回）</p> <p>（定義）</p> <p>公益財団法人住宅紛争処理・支援センターからの実施報告により、実績を把握する。</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 国土交通省の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和 4 年度</td> <td>・建設工事の請負契約に関する ADR の実施</td> </tr> <tr> <td>令和 5 年度</td> <td rowspan="2">・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、10 年目の取得者を選定）</td> </tr> <tr> <td>令和 6 年度</td> </tr> <tr> <td>（令和 7 年度以降）</td> <td>・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、10 年目の取得者を選定）</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	・建設工事の請負契約に関する ADR の実施	令和 5 年度	・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、10 年目の取得者を選定）	令和 6 年度	（令和 7 年度以降）	・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、10 年目の取得者を選定）
年度	取組内容									
令和 4 年度	・建設工事の請負契約に関する ADR の実施									
令和 5 年度	・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、10 年目の取得者を選定）									
令和 6 年度										
（令和 7 年度以降）	・建設工事の請負契約に関する ADR の実施 ・保険付き住宅取得者向け DM 送付（住宅取得後 1 年目、10 年目の取得者を選定）									

項目名	⑧ IT・AI を活用した民事紛争解決の 利用拡充・機能強化	担当省庁	内閣官房、法務省、 消費者庁、関係府省 庁等
-----	-----------------------------------	------	------------------------------

施策概要	<p>○ 内閣官房、法務省の取組</p> <p>紛争の多様化に対応した我が国のビジネス環境整備として、オンラインでの紛争解決（ODR）など、IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する「ODR 活性化検討会」における検討結果を踏まえて、IT・AI を活用した ODR などの民事紛争解決の利用拡充に向けた官民一体となった取組を進める。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <p>法務省に「ODR 推進検討会」を設置し、ODR の推進に向けた裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律関連の規律の見直しや民間紛争解決手続における和解合意への執行力の付与等について検討を行ったほか、同検討会の議論を踏まえ、令和4年3月に法務省において「ODR の推進に関する基本方針」を策定した。</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <p>内閣官房により開催された「ODR 活性化検討会」での議論の経過等を踏まえ、各地域の消費生活センターにおいて SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行等を進める。</p> <p>令和3年9月に PIO-NET の刷新を実施した。また、次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化について検討する。</p> <p>（令和2～3年度実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、地方公共団体による SNS 等を活用した相談受付体制の構築を支援した。 ・AI 技術を活用したチャットボット機能の実証実験として、国民生活センターLINE 公式アカウント上に AI チャットボットを実装し、消費者からの自由記述による質問に対して、関連する FAQ の情報提供を実施（実施期間は令和3年1～3月の約3ヵ月）。 ・消費生活相談のデジタル化を推進するため、「消費生活相談デジタル化アドバイザーボード」を設置し、令和3年9月に「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」を公表した。 ・SNS を活用した消費生活相談の実証実験を実施（令和2年度：徳島県・広島市、令和3年度：兵庫県・和歌山県・広島市）
------	--

KPI・ 今後の取組予定	【KPI】 国民における ODR の認知度 (令和 4 年度以降に認知度調査を実施した上で、具体的な数値目標を検討する予定) (進捗) 法務省に「ODR 推進検討会」を設置し、ODR の推進に向けた裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律関連の規律の見直しや民間紛争解決手続における和解合意への執行力の付与等について検討を行ったほか、同検討会の議論を踏まえ、令和 4 年 3 月に法務省において「ODR の推進に関する基本方針」を策定した。								
	【今後の取組予定】 ○ 内閣官房の取組								
	<table border="1" 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">IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進</td> </tr> <tr> <td>令和 5 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 6 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 7 年度 以降</td> <td>IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度 以降	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進
	年度	取組内容							
	令和 4 年度	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進							
	令和 5 年度								
	令和 6 年度								
	令和 7 年度 以降	IT・AI を活用した裁判外紛争解決手続などの民事紛争解決の利用拡充・機能強化に関する基本方針の推進							
	○ 消費者庁の取組								
	<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"> <ul style="list-style-type: none"> ・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援 </td> </tr> <tr> <td>令和 5 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 6 年度</td> </tr> <tr> <td>令和 7 年度 以降</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援 </td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和 4 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援 	令和 5 年度	令和 6 年度	令和 7 年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援
年度	取組内容								
令和 4 年度	<ul style="list-style-type: none"> ・SNS を活用して消費生活相談を受け付けることを実現するための試行 ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援 								
令和 5 年度									
令和 6 年度									
令和 7 年度 以降	<ul style="list-style-type: none"> ・次期 PIO-NET の刷新を含め、消費生活相談のデジタル化を検討 ・地方消費者行政のための交付金等を通じ、地方公共団体による SNS を活用した相談受付体制の取組を支援 								