

## V 消費者行政を推進するための体制整備

### (1) 消費者の意見の反映と消費者政策の透明性の確保

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

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

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

- ①消費者の意見を代表する委員として選任されている者が消費者問題に関連する審議会等の委員総数に占める割合
- ②消費者の意見を代表する委員が選任されている消費者問題に関連する審議会等の割合

(目標)

- ①消費者の意見を代表する委員として選任されている者が消費者問題に関連する審議会等の委員総数に占める割合を令和6年度末までに15%とする。
- ②消費者の意見を代表する委員が選任されている消費者問題に関連する審議会等の割合を令和6年度末までに100%とする。

(進捗)

- ①令和3年度：約8.9%（令和2年度：約8.9%）
- ②令和3年度：約83.5%（令和2年度：約80.0%）

(定義)

消費者問題に関連する審議会等について、審議事項等を踏まえ、毎年度特定する。その上で、当該審議会等の委員総数、消費者の意見を代表する委員数等を毎年度集計し、算定する。（別表2参照）

【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	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において、消費者の意見を代表する委員の選任に努めるよう促すとともに、選任実績を把握する。
令和5年度	消費者の意見を代表する委員の選任状況等を踏まえて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場における周知方法等を見直す。
令和6年度	
令和7年度以降	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の場において継続して周知。

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

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

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

- ①地域の消費者団体が活躍できる場の提供
- ②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
- ②-1 消費者安全確保地域協議会の設置
- ②-2 地域の見守り活動の充実

(目標)

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

(進捗)

- ②-1 令和3年度：16 府県（令和2年度：14 都道府県）
- ②-2 令和3年度：3 県（令和2年度：1 県）

(定義)

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

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援</li> <li>・消費者団体との意見交換の実施</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>・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</li> <li>・消費生活協力員・消費生活協力団体の活用支援</li> <li>・消費者団体との意見交換の実施</li> </ul>

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

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費者基本法第10条の2の規定に基づき、毎年、政府が前年度に講じた消費者政策の実施の状況について、消費者白書の一部として国会へ報告する。また、国民に向けて、ウェブサイトに概要と全文を掲載するとともに、周知に向けた広報活動を行う。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>令和元年度の実施状況については令和2年6月9日に、令和2年度の実施状況については令和3年6月8日に、それぞれ国会へ報告するとともに、公表した。</p>
------	--

KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費者白書」ウェブページのアクセス数</li> <li>・「消費者白書」に係る講演の実施回数(10回以上)</li> </ul> <p>(進捗)</p> <p>令和3年度：2,714,286件(令和2年度：アクセス数 2,939,590件)</p> <p>令和3年度：11回(オンライン6回、対面5回)</p> <p>(令和2年度：13回(オンライン3回、対面10回))</p> <p>【今後の取組予定】</p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">消費者政策の実施の状況の報告</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>消費者政策の実施の状況の報告</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	消費者政策の実施の状況の報告	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	消費者政策の実施の状況の報告
年度	取組内容								
令和4年度	消費者政策の実施の状況の報告								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	消費者政策の実施の状況の報告								

## (2) 国等における体制整備

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

施策概要	<p><b>○ 消費者庁、関係府省庁等の取組</b></p> <p>関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を対象とする案件に応じて機動的に開催し、関係府省庁等と連携して消費者政策の推進を図る。</p> <p><b>(令和2～3年度実績)</b></p> <p>令和2年11月及び令和3年11月に消費者政策担当課長会議（オンラインシステムも活用）を開催し、関係府省庁等と消費者行政の情報共有・連携を図った。</p> <p><b>○消費者庁の取組</b></p> <p>令和2年度には、審議官を現地の統括者とする消費者庁新未来創造戦略本部を開設するとともに、食品ロス削減推進室を設置するなど、庁内の体制を整備する。令和3年度以降についても、政策立案機能の強化や調査体制・業務遂行体制の充実を図り、消費者行政の司令塔として十分な役割を果たすための体制整備を進める。</p> <p><b>(令和2～3年度実績)</b></p> <p>令和2年7月30日に新未来創造戦略本部を開設。</p> <p>令和3年7月1日、消費者問題等に関する調査研究及び二国間・多国間連携の強化等を図る観点から参事官（調査研究・国際担当）を、消費者と事業者との協働の推進を強化等する観点から参事官（公益通報・協働担当）を新設。</p> <p><b>○内閣府の取組</b></p> <p>消費者委員会が独立して消費者行政体制についての監視機能を十全に果たすことを担保するため、その事務局体制の充実を図る。</p> <p><b>(令和2～3年度実績)</b></p> <p>消費者委員会は、消費者行政全般に対して監視機能を有する独立した第三者機関としての役割を果たすため、引き続き事務局体制の充実・強化に努めることとしており、令和2年度に行った令和3年度機構・定員要求においては、2名の定員増（定員合理化や時限到来による減と合わせると現状維持）を実現した。</p> <p>消費者委員会では、自ら調査審議を行い、「特定商取引法及び預託法における契約書面等の電磁的方法による提供についての建議」（令和3年2月4日）を発出した。</p> <p>また、「「悪質なお試し商法」に関する意見」（令和2年6月26日）、「2040年頃の消費者行政が目指すべき姿とその実現に向けた対応策等に関する意見」（令和2年8月28日）、「フィッシング問題への取組に関する意見」（令和2年12月3日）、「事業者による消費者関連情報の積極的な活用を促すための対応策・環境整備に関する意見」（令和3年8月19日）、「自主規制の実効的な整備・運用の在り方に関する消費者委員会意見」（令和3年8月19日）、「成年年齢引下げに伴う若年者の消費者被害防止に向けた対応策に関する意見」（令和3年12月17日）を含め、15件の意見等を発出した。</p>
------	---

	<p>さらに、内閣総理大臣等の諮問に応じ、令和2～3年度には、「国民生活安定緊急措置法施行令の一部改正についての答申」（令和2年5月21日）、「公益通報者保護法の一部を改正する法律による改正後の公益通報者保護法第11条第4項の規定に基づく指針の策定について」（令和3年7月29日）を含め、24件の答申等を発出した。</p>																				
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>①関係府省庁等を参集した連絡会議の開催回数 ②消費者委員会の意見表明及びこれに関するフォローアップの実施状況</p> <p><b>（目標）</b></p> <p>①連絡会議について、年度内に1回以上開催する</p> <p><b>（進捗）</b></p> <p>①令和3年度：1回（令和2年度：1回） ②令和3年度：意見8件、答申13件、報告書3件 令和2年度：建議1件、意見7件、答申11件、報告書2件</p> <p><b>（定義）</b></p> <p>①特定の年度における、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議の開催回数。</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 消費者庁、関係府省庁等の取組</p> <table border="1" data-bbox="456 1066 1370 1386"> <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">関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施</td> </tr> <tr> <td>令和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> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="456 1476 1370 1756"> <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">毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施</td> </tr> <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> <p>○ 内閣府の取組</p> <table border="1" data-bbox="456 1845 1370 2024"> <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">・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施	令和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	毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施	令和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	・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ	令和5年度	令和6年度
年度	取組内容																				
令和4年度	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、関係府省庁等との情報共有及び意見交換を実施																				
令和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	毎年度、消費者行政に係る体制の更なる整備等に向けて、機構・定員の要求を実施																				
令和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	・事務局体制の充実・強化 ・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ																				
令和5年度																					
令和6年度																					

	<p>〔令和7年度以降〕</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・事務局体制の充実・強化</li><li>・消費者委員会が建議等の意見表明を行った施策に関するフォローアップ</li></ul>
--	---



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

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

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

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

（進捗）

- ①令和2年度：83,453件  
令和3年度：87,572件
- ②令和2年度：2,939,590件  
令和3年度：2,714,286件
- ③令和2年度：13回（オンライン3回、対面10回）  
令和3年度：11回（オンライン6回、対面5回）
- ④令和2年度：「SNS（LINE）を活用した消費生活相談の実証実験」や「見守りネットワークの更なる活用」など徳島県等を実証フィールドとしたモデルプロジェクトを実施するとともに、「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」などの研究プロジェクトを立ち上げた。  
令和3年度：「SNS（LINE）を活用した消費生活相談の実証実験」の対象地域を拡大する等、モデルプロジェクトを発展させて実施するとともに、「特殊詐欺等の消費者被害における心理・行動特性に関する研究」などの研究プロジェクトを立ち上げた。

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	・消費者意識基本調査等の実施
令和5年度	・消費者被害額の推計
令和6年度	・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施
（令和7年度以降）	・消費者意識基本調査等の実施 ・消費者被害額の推計 ・消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施

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

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

対面)。

- ・「デジタル社会と消費者行政」をテーマに、令和3年7月5日に消費者行政新未来創造シンポジウムを開催（オンライン・対面）。
- ・「ASEAN 諸国と日本の消費者行政の担い手とその役割・連携について」をテーマに、令和3年10月26日に「とくしま国際消費者フォーラム2021」における徳島県との共同セッションを開催（オンライン・対面）。
- ・「オンライン取引における消費者トラブル対応」をテーマに、令和3年12月6日に日中韓消費者政策国際シンポジウムを開催（オンライン・対面）。
- ・「サステナブルファッションの国際的潮流と今後の展開」をテーマに、令和4年3月10日に「サステナブルファッションに関する日仏シンポジウム～フランスの取組から学ぶ～」を開催（オンライン）。

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

モデルプロジェクトや調査研究、シンポジウム開催等の実施状況

(目標)

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

(進捗)

①実施状況

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

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

②シンポジウム開催

令和2年度：2回（令和3年3月16日、3月24日）

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

(定義)

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

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	消費者庁新未来創造戦略本部におけるモデルプロジェクトや研究・国際業務（国際共同研究含む）の実施

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

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>消費生活センター等への相談支援機能を強化するため、国民生活センターにおいて、経由相談を強化するとともに、お昼の消費生活相談、「消費者ホットライン」を通じた消費生活センター等のバックアップに取り組む。国民生活センターによる消費者相談ホットライン（災害時や特定テーマでのフリーダイヤルでの専用消費者相談）について、消費者の被害状況等に鑑みて、相談を実施するテーマ等を検討し、相談対応を行う。こうした相談支援については、全国消費生活センター所長会議等を通じて各消費生活センターのニーズをくみ取り、消費者庁、各消費生活センター等と十分連携した上で行う。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>国民生活センターでは、コロナ禍の中、一時的に人員を縮小しながらも、経由相談、平日バックアップ相談にて地方支援に取り組んだ。また、新型コロナウイルス特別定額給付金に関連した消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、令和2年5月1日から「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて開設したほか、同年7月21日からは、令和2年7月豪雨の相談を受け付けるため、同ホットラインの名称を「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」と変更し、それぞれ同年9月15日まで対応した。さらに、新型コロナウイルスワクチン接種に関連した消費者トラブルの未然防止・拡大防止のため、令和3年2月15日から同年12月23日まで「新型コロナウイルスワクチン詐欺 消費者ホットライン」を、同年12月24日から「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて土日祝日（年末年始除く）も含め毎日開設し、相談体制の強化を図った。</p>
KPI・今後の取組予定	<p>【KPI】</p> <p>①経由相談等による消費生活センター等への相談支援機能の強化</p> <p>②災害時等の消費者相談ホットラインの適切な運用</p> <p>(目標)</p> <p>①経由相談等を通じて、全国の消費生活センター等に対して、相談処理に資する有益な情報提供やアドバイスを定期的・継続的に行う。また、平日バックアップ相談、お昼の消費生活相談、休日相談の実施を通じて、消費生活センター等を積極的にバックアップする。</p> <p>②災害等が発生した場合に、必要に応じて特設の消費者相談ホットラインを開設し、適切に相談対応を行う。</p> <p>(進捗)</p> <p>①令和3年度（3月末登録分）：15,635件（令和2年度：16,199件）</p> <p>ア) 経由相談 令和3年度（3月末登録分）：5,699件（令和2年度：6,081件）</p> <p>イ) 平日バックアップ相談 令和3年度（3月末登録分）：3,484件（令和2年度：3,999件）</p>

ウ) お昼の消費生活相談

令和3年度（3月末登録分）：1,233件（令和2年度：1,238件）

エ) 休日相談

令和3年度（3月末登録分）：5,219件（令和2年度：4,881件）

※お昼の消費生活相談は新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン開設のため令和3年2月15日から回線数を減らして開設。また、令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、体制を縮小して実施。

②令和3年度（3月末時点）：

ア) 新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン

（令和3年2月15日～12月23日 土日祝日も含め開設した）

受付件数：4,352件

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

※令和2年度：「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」

令和2年5月1日～9月15日開設（苦情等PI0-NET登録件数：731件、コールフローシステム対応件数含む全件：22,105件）

「令和2年7月豪雨関連消費者ホットライン」令和2年7月21日～9月15日開設（豪雨相談件数：6件）

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

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

施策概要	<p>○ 消費者庁、人事院の取組</p> <p>「消費者・生活者を主役とする行政を担う国家公務員の意識改革」の具体化に向けた施策として、人事院と消費者庁との共催により本府省審議官級に昇任した職員を対象に、消費者行政などの相談窓口業務に関する研修を実施する。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>本研修は、例年、①消費生活センターや公共職業安定所などの相談窓口機関における業務を体験し、②その体験を通じて得られた経験や気づき、行政や公務員の在り方について考えたことなどを業務体験研修の参加者間で討議するとともに、討議概要を発表する事後研修の2部構成としているところ、令和2年度及び令和3年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、業務体験研修を中止したため、その代替として、研修対象者向けの全体研修を行った(令和3年12月)。</p>								
KPI・ 今後の取組予定	<p><b>【KPI】</b></p> <p>昇任時相談窓口等体験研修の参加者に対するアンケートにおいて、本研修が「今後の業務遂行に『有益』である」と回答した者の割合</p> <p>(目標)</p> <p>令和6年度までに100%とすることを旨とする。</p> <p>(進捗)</p> <p>令和3年度：新型コロナウイルス感染症の影響により、業務体験研修を中止したため、その代替として、研修対象者向けの相談窓口業務に関する研修(消費生活相談員による講義)を行い、19府省等から100名(オンラインでの受講)が参加した。参加者アンケートでは、91.0%の回答者から本研修により有益な成果が得られた旨回答があった(令和3年12月)。</p> <p>(令和2年度：85.7% (16府省等から91人が参加))</p> <p>(定義)</p> <p>昇任時相談窓口等体験研修の参加者に対するアンケートにおいて集計</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 消費者庁、人事院の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」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>「昇任時相談窓口等体験研修」を実施</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」を実施	令和5年度	令和6年度	令和7年度 以降	「昇任時相談窓口等体験研修」を実施
年度	取組内容								
令和4年度	毎年度、「昇任時相談窓口等体験研修」を実施								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度 以降	「昇任時相談窓口等体験研修」を実施								



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

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

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

相談等窓口へのアクセス手段を2つ以上有している相談等窓口の割合

(目標)

令和6年度までに、アクセス手段を2つ以上有している相談等窓口の割合を70%程度に達することを旨とする。

(進捗)

令和3年度：約56%（令和2年度：約59%）

(定義)

「別表3」を基に算出。

【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	関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議を1回以上開催し、受付体制の維持・強化を要請するとともに、受付体制の状況を把握する。
令和5年度	受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。
令和6年度	
令和7年度 以降	受付体制の状況を踏まえ、必要に応じて、関係府省庁等の消費者政策を担当する部署の職員から構成される連絡会議における要請方法等を見直す。

### (3) 地方における体制整備

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

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

目線での相談機能の強化と相談員の負担軽減を図る。

**(令和2～3年度実績)**

- ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援した。
- ・消費生活相談員の処遇について、その能力や経験等に見合ったものとなるよう地方消費者行政強化キャラバンにおける地方自治体の首長等への直接的な働き掛けや地方自治体宛ての通知の発出により改善を求めた。
- ・指定消費生活相談員の活動費について、地方消費者行政強化交付金の支援対象に追加した（令和3年）。
- ・消費生活相談員の担い手確保のための養成講座（試験対策及び実務的な研修）を実施した。
- ・新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出することを目的に「先進的モデル事業」を実施した。
- ・国民生活センターにおいて、地方での研修を39回実施した（令和3年度）。  
なお、新型コロナウイルス感染拡大の影響により10回中止した。
- ・地方消費者行政強化キャラバン等による地方自治体の首長等への呼び掛けや、地方消費者行政のための交付金等を通じ、消費者安全確保地域協議会の設置を促進した（設置済自治体：380（令和3年度））。
- ・見守りネットワークの取組を促進し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることを目的に、消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施した。
- ・消費者安全確保地域協議会設置促進のため、活動事例事例等を掲載した総合情報サイトの公表を行った。
- ・令和3年10月1日、厚生労働省（社会・援護局地域福祉課）と消費者庁（地方協力課）の連名で、地方自治体への通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会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。
- ・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）。
- ・令和3年9月に「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」を公表した。
- ・令和2年5月1日より「新型コロナウイルス給付金関連消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて開設（令和2年7月21日からは、令和2年7月豪雨の相談を受けるため、同フリーダイヤルにて、ホットライン名称を「給付金・豪雨関連消費者ホットライン」と変更し、それぞれ9月15日まで対応）。
- ・令和3年2月15日より「新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン」をフリーダイヤルにて開設（令和3年12月24日からは、新型コロナウイルス関連の詐欺的な消費者トラブル全般の相談を受け付けるため、同フリーダイヤルにて、ホットライン名称を「新型コロナ関連詐欺 消費者ホットライン」と変更した）。

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

都市)

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

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和4年度	地方消費者行政強化作戦2020における政策目標の達成に向けた取組を推進する。また、消費生活相談のデジタル化を推進する。
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	引き続き、地方消費者行政の更なる充実・強化に向けた取組を行う。

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

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

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

地方消費者行政強化作戦 2020

<政策目標 4>高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

- ①消費者安全確保協議会の設置
- ②地域の見守り活動の充実

(目標)

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

(進捗) ※上記の目標を達成している都道府県数を記載している

- ①令和 3 年度：16 都道府県（令和 2 年度：14 都道府県）
- ②令和 3 年度：3 県（令和 2 年度：1 県）

(定義)

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

【今後の取組予定】

○ 消費者庁の取組

年度	取組内容
令和 4 年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援</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>・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</li> <li>・消費生活協力員、消費生活協力団体の活用支援</li> </ul>



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

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

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

会議等の実施状況

- ①都道府県等消費者行政担当課長会議の実施状況
- ②消費者行政ブロック会議の実施状況
- ③消費生活センター所長会議への出席状況
- ④地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施状況

(目標)

- ①都道府県等消費者行政担当課長会議の実施（年1回）
- ②消費者行政ブロック会議の実施（全6ブロック）
- ③消費生活センター所長会議への出席（全7ブロック）
- ④地方公共団体の首長等への直接的な働き掛け（年間7地域）

(進捗)

会議等の実施状況

- ①令和3年度：4月にオンライン開催（令和2年度：5月書面開催）
- ②令和3年度：全6ブロックを対象にオンライン開催  
（令和2年度：全6ブロックを対象に、オンライン開催（3回）、書面開催（1回））
- ③令和3年度：全7ブロックのオンライン会議に出席。  
（令和2年度：全7ブロック中、2ブロックのオンライン会議に出席。  
残り5ブロックは書面開催）
- ④令和3年度：36 地方公共団体に対し、地方消費者行政強化キャラバンを実施  
（令和2年度：21 地方自治体に対し、地方消費者行政強化キャラバンを実施）

【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	・都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席
令和5年度	
令和6年度	
令和7年度 以降	・都道府県等消費者行政担当課長会議、消費者行政ブロック会議の実施及び消費生活センター所長会議への出席 ・地方公共団体の首長等への直接的な働きかけの実施

○ 関係省庁等の取組

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

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

<p><b>施策概要</b></p>	<p>○ <b>消費者庁の取組</b></p> <p>都道府県における法執行強化（景品表示法、特定商取引法、消費者安全法等）を図るため、「消費者庁所管法令執行担当者研修」を実施し、国民生活センターにおいては、法執行に資するため消費者行政職員及び消費生活相談員を対象に特定商取引法の知識を学ぶ講座を実施する。</p> <p>地方消費者行政のための交付金等を通じて、警察職員であった者、法曹専門家等の登用や国民生活センターが実施する研修への職員等の参加に当たって、地方公共団体が負担する費用を支援するほか、地方開催の研修の拡充による研修参加の促進等の取組を進める。</p> <p>研修を実施することにより、法執行の経験を国と都道府県の間で共有する。</p> <p><b>(令和2～3年度実績)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費者庁所管法令執行担当者研修」を新型コロナウイルス感染症拡大の状況に鑑み、オンライン開催等により対応した。</li> <li>・地方消費者行政のための交付金等を通じて、警察職員であった者、法曹専門家等の登用や国民生活センターが実施する研修への職員等の参加に当たって、地方公共団体が負担する費用を支援した。</li> </ul>									
<p><b>KPI・今後の取組予定</b></p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>研修等の実施状況（消費者庁所管法令執行担当者研修の参加人数）</p> <p><b>(目標)</b></p> <p>消費者庁所管法令執行担当者研修を年2回実施</p> <p><b>(進捗)</b></p> <p>令和3年度：初任者研修を6月に講義動画のインターネット配信で実施（187名参加）。専門研修を11月にオンライン方式で実施（88名参加）し、1月にも実施（31名参加）。（令和2年度：初任者研修を6月に講義動画のインターネット配信で実施（498名参加）。専門研修を11～12月にオンライン方式で実施（89名参加）。）</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ <b>消費者庁の取組</b></p> <table border="1" data-bbox="456 1570 1374 1890"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td>・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回）</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> <td rowspan="2">・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回）	令和5年度	・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援	令和6年度	令和7年度以降	・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援
年度	取組内容									
令和4年度	・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回）									
令和5年度	・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援									
令和6年度										
令和7年度以降	・消費者庁所管法令執行担当者研修の実施（年2回） ・地方消費者行政のための交付金等を通じて、法執行体制の強化に取り組む地方公共団体を支援									

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

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

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

消費者ホットライン 188 及び消費生活センターの認知度（全世代及び若年者）

- ①188 の消費者意識基本調査での認知度
- ②うち、若年者（15～19 歳）の認知度
- ③消費生活センターの消費者意識基本調査での認知度
- ④うち、若年者（15～19 歳）の認知度

（目標）

- ①188 の消費者意識基本調査での認知度を令和 6 年度調査までに 30%以上とする（全世代）。
- ②188 の消費者意識基本調査での認知度を令和 6 年度調査までに 30%以上とする（若年者）。
- ③消費生活センターの認知度を令和 6 年度までに 90%以上とする（全世代）。
- ④消費生活センターの認知度を令和 6 年度までに 75%以上とする（若年者）。

（進捗）

消費者ホットライン 188 及び消費生活センターの認知度（全世代及び若年者）

- ①令和 3 年度：8.6%（令和 2 年度：12.0%）
- ②令和 3 年度：12.9%（令和 2 年度：17.9%）
- ③令和 3 年度：87.1%（令和 2 年度：調査未実施）
- ④令和 3 年度：72.9%（令和 2 年度：調査未実施）

【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	年間を通じた広報活動の実施
令和 5 年度	
令和 6 年度	
令和 7 年度 以降	年間を通じた広報活動の実施

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

施策概要	<p>○ 消費者庁の取組</p> <p>労働相談など消費生活相談以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談について、どの相談窓口からでも消費生活相談窓口を案内できるよう地方公共団体の担当部局を参集する各府省庁会議の場などで、地方公共団体内部に関係する相談の消費生活センター等へのつなぎを要請するとともに、好事例の提供等の取組を進める。</p> <p>(令和2～3年度実績)</p> <p>消費生活センター相談員等の声を基に、双方の相談窓口の役割に関する情報をどのように共有し、連携をしていく必要があるのか、検討を行った。</p>
------	--

KPI・今後の取組予定	<p><b>【KPI】</b></p> <p>地方公共団体（消費者行政部局を除く。）に対する消費生活センター等との連携に関する要請回数</p> <p>(目標)</p> <p>年に1回以上要請することを目指す</p> <p>(進捗)</p> <p>令和3年度：1回</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和4年度</td> <td rowspan="3">消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。</td> </tr> <tr> <td>令和5年度</td> </tr> <tr> <td>令和6年度</td> </tr> <tr> <td>令和7年度以降</td> <td>消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。	令和5年度	令和6年度	令和7年度以降	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。
年度	取組内容								
令和4年度	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。								
令和5年度									
令和6年度									
令和7年度以降	消費者行政ブロック会議の場や、各府省庁等の開催する地方公共団体関係者が一堂に会する会議の場において、地方公共団体内部での連携を確保した上で、消費生活に関する相談が消費生活センター等へとつながる体制を適切に構築するよう要請する。								

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

<p><b>施策概要</b></p>	<p><b>○ 消費者庁の取組</b></p> <p>国民生活センターと連携して、PIO-NET を適切に運用するとともに、次期 PIO-NET の刷新に向けた取組を着実に進める。また AI 技術等を活用したチャットロボットによる情報提供や相談業務の効率化について検討を行い、実証実験等による実現可能性を検証した上で、段階的な導入に向けて取組む。消費生活相談を中心とした機能の充実に資する、PIO-NET 改革などデジタル化の具体的な設計に向けて、学識経験者、実務家、相談現場の各有識者から構成される「消費生活相談デジタル化アドバイザーボード」を設置し、知見を聴取する。その際、①消費者のことを第一に考える、②現場の相談員が十分に力を発揮できる環境作り、③社会環境の変化への対応の視点で検討を進める。あわせて、民間で広く利用されているシステムの相談業務への実現可能性や有効性、相談情報の政策立案や法執行への効果的な活用のために必要な事項の整理などについて地方公共団体における実証実験のほか、システムの導入に向けた文書の作成や地方公共団体に対する説明を行い、デジタル・トランスフォーメーションを進める。加えて、SNS を活用した消費生活相談の全国的な実施に向け、実証実験等を実施する。</p> <p>また、地方消費者行政のための交付金等を通じ SNS 相談などデジタルや自治体間連携を活用した消費生活センターの相談体制の構築を支援する。</p> <p><b>(令和 2～3 年度実績)</b></p> <p>AI 技術を活用したチャットロボット機能の実証実験として、国民生活センターLINE 公式アカウント上に AI チャットロボットを実装し、消費者からの自由記述による質問に対して、関連する FAQ の情報提供を実施（実施期間は令和 3 年 1～3 月の約 3 ヶ月）。実証実験の成果は、消費者への情報提供や消費生活相談など各業務のデジタル化の検討に活用していく。また、令和 3 年 9 月に「消費生活相談のデジタル化に係る中間的とりまとめ」を公表した。消費生活相談業務や PIO-NET の在り方について課題を整理すると共に今後の検討の方向性を示しつつ、同年 12 月から令和 4 年 3 月にかけては、民間で広く利用されているシステムを活用した実証実験を地方公共団体で実施するなど、消費生活相談のデジタル・トランスフォーメーションを推進すべく、検討を進めている。</p> <p>地方消費者行政のための交付金等を通じ SNS 相談などデジタルや自治体間連携を活用した消費生活センターの相談体制の構築を支援した。</p> <p><b>○ 消費者庁、関係府省庁等の取組</b></p> <p>国の行政機関における PIO-NET の利用指針を踏まえ、国民生活センターと連携して国の行政機関による利用を推進するとともに、PIO-NET を活用して事業者に対する法執行・指導監督の権限を持つ地方公共団体の担当部署等への消費生活相談情報の共有を推進する。</p> <p><b>(令和 2～3 年度実績)</b></p> <p>PIO-NET を活用して事業者に対する法執行・指導監督の権限を持つ地方公共団体の</p>
--------------------	--

	<p>担当部署等への消費生活相談情報の共有を推進した。</p> <p>国民生活センターにおいて、中央省庁等への情報提供は令和3年度 1,035 件対応している。(令和2年度は、1,226 件対応)</p>									
<p>KPI・ 今後の取組予定</p>	<p><b>【KPI】</b></p> <p>PIO-NET への平均登録日数</p> <p>(目標)</p> <p>平均登録日数7日以内</p> <p>(進捗)</p> <p>令和3年度(3月末時点):6.7日(令和2年度:6.5日)</p> <p>(定義)</p> <p>消費生活センターが相談を受け付けた日から PIO-NET に登録されるまでの平均登録日数</p> <p><b>【今後の取組予定】</b></p> <p>○ 消費者庁の取組</p> <table border="1" data-bbox="456 898 1382 1541"> <thead> <tr> <th data-bbox="456 898 639 947">年度</th> <th data-bbox="639 898 1382 947">取組内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="456 947 639 1352">令和4年度</td> <td data-bbox="639 947 1382 1352"> <ul style="list-style-type: none"> <li>相談者の利便性の向上、消費生活相談員の負担軽減等を図るため、次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、民間企業で活用される業務システムを使った実証実験を踏まえ、詳細な検討を行う。</li> <li>消費生活相談の業務見直し等を行い、地方公共団体がデジタル化を進める際のモデルを作成する。また地方公共団体への説明を行い、デジタル化の推進を支援する。</li> <li>地方消費者行政のための交付金等を通じ消費生活センターの相談体制の構築を支援する。</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="456 1352 639 1402">令和5年度</td> <td data-bbox="639 1352 1382 1402" rowspan="2">次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、その情報を最大限活用できる要件を検討し、導入する。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="456 1402 639 1451">令和6年度</td> </tr> <tr> <td data-bbox="456 1451 639 1541">令和7年度以降</td> <td data-bbox="639 1451 1382 1541">—</td> </tr> </tbody> </table>	年度	取組内容	令和4年度	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談者の利便性の向上、消費生活相談員の負担軽減等を図るため、次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、民間企業で活用される業務システムを使った実証実験を踏まえ、詳細な検討を行う。</li> <li>消費生活相談の業務見直し等を行い、地方公共団体がデジタル化を進める際のモデルを作成する。また地方公共団体への説明を行い、デジタル化の推進を支援する。</li> <li>地方消費者行政のための交付金等を通じ消費生活センターの相談体制の構築を支援する。</li> </ul>	令和5年度	次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、その情報を最大限活用できる要件を検討し、導入する。	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>相談者の利便性の向上、消費生活相談員の負担軽減等を図るため、次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、民間企業で活用される業務システムを使った実証実験を踏まえ、詳細な検討を行う。</li> <li>消費生活相談の業務見直し等を行い、地方公共団体がデジタル化を進める際のモデルを作成する。また地方公共団体への説明を行い、デジタル化の推進を支援する。</li> <li>地方消費者行政のための交付金等を通じ消費生活センターの相談体制の構築を支援する。</li> </ul>									
令和5年度	次期の全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)について、その情報を最大限活用できる要件を検討し、導入する。									
令和6年度										
令和7年度以降	—									



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

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

KPI・  
今後の取組予定

【KPI】

- ①受講者等アンケート結果における満足度
- ②受講者所属先自治体アンケート結果における満足度

(目標)

5段階評価中平均4以上を目指す。

(進捗)

- ①令和3年度：4.8（令和2年度：4.7）
- ②令和3年度：4.8（令和2年度：4.8）

(定義)

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

【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	国民生活センターへの支援等を通じ、以下の取組を推進 ・適切な研修の実施
令和5年度	・地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援 ・地方消費者行政強化交付金により、国の政策推進等への対応に 資する研修にかかる費用を支援
令和6年度	
令和7年度 以降	地方消費者行政の充実・強化に資する研修にかかる費用を支援